

# 郵便貯金

郵便貯金のディスクロージャー冊子

# 2004

# 郵便貯金 2004

郵便貯金のディスクロージャー冊子

郵便貯金事業本部長メッセージ

## 1

### 業績・財務ハイライト

<b>1.ユニバーサルサービス</b> .....	<b>8</b>
基礎的な金融サービスの提供 .....	8
<b>2.業務の状況</b> .....	<b>11</b>
(1) 郵便貯金残高の状況 .....	11
(2) 主な役務取引等の取扱状況 .....	11
<b>3.財務の状況</b> .....	<b>12</b>
(1) 損益の状況 .....	12
(2) 資産・負債の状況 .....	13
(3) キャッシュ・フローの状況 .....	14
<b>4.郵便貯金資金の運用状況</b> .....	<b>14</b>
<b>5.トピックス</b> .....	<b>15</b>
(1) ATM・CD提携サービス及び相互送金サービスの提携先の拡大 .....	15
(2) Pay-easy(ペイジー)サービスへの対応 .....	15
(3) ATM取扱時間の延長 .....	16

## 2

### 経営の取組

<b>1.中期経営目標・中期経営計画(郵便貯金業務)</b> .....	<b>18</b>
(1) 中期経営目標 .....	18
(2) 中期経営計画 .....	18
<b>2.平成16年度経営計画(郵便貯金業務)</b> .....	<b>20</b>
<b>3.アクションプラン(郵便貯金業務)</b> .....	<b>21</b>
<b>4.経営基盤の強化</b> .....	<b>22</b>
(1) コンプライアンス(法令等の遵守)の取組 .....	22
(2) 管理会計の導入 .....	24
(3) リスク管理への取組 .....	24
(4) 職員の能力開発 .....	29
<b>5.経費の効率化・生産性の向上</b> .....	<b>29</b>
(1) 経費の削減 .....	29
(2) 貯金事務センターの再編 .....	29
(3) JPSの取組 .....	30

<b>6.民間金融機関との提携</b>	<b>30</b>
(1) ATM・CD提携サービス	30
(2) 相互送金サービス	31
<b>7.環境への取組</b>	<b>31</b>
郵政エコプラン(日本郵政公社環境中期計画)等	31
<b>8.お客さま満足度の向上</b>	<b>33</b>
郵便貯金業務の取組	33
<b>9.社会貢献活動</b>	<b>34</b>
(1) 福祉への貢献	34
(2) 非常時の対応	36
(3) 地域社会との交流	36
(4) 地域社会への貢献	37
(5) 国際社会への貢献	39
(6) 国際交流	41
<b>10.その他</b>	<b>42</b>
(1) 郵便貯金窓口の取扱時間	42
(2) ATM(現金自動預払機)等の取扱時間	42
(3) 郵便貯金全国オンラインネットワーク	42
(4) 郵便貯金資金の運用	43
(5) 金利の設定	46
(6) IT(情報技術)の活用	47
(7) 行政との連携	50
(8) 確定拠出年金の取扱状況	51

# 3

## 郵便貯金業務概要

<b>1.組織の概要、役員の氏名・役職</b>	<b>54</b>
<b>2.業務の内容</b>	<b>56</b>
<b>3.商品・サービスのラインアップ</b>	<b>57</b>
(1) 郵便貯金の商品	57
(2) 送金サービス	58
(3) 国際送金サービス	59
(4) その他のサービス	60
<b>4.主な情報提供資料</b>	<b>60</b>
(1) ディスクロージャー冊子	60
(2) 郵便貯金ホームページ	61
(3) 郵便局ホームページ、日本郵政公社ホームページ	62
(4) 情報公開窓口	62
<b>5.都道府県別郵便局数(貯金)</b>	<b>63</b>
<b>6.その他の業務概要</b>	<b>64</b>
(1) ATM・CDの設置	64
(2) 都道府県別ATM・CDの設置数	64
<b>7.本社及び支社・事務所の所在地</b>	<b>66</b>
<b>8.郵便貯金会館等</b>	<b>66</b>

# 4

## 資料編

<b>9.お客さま相談窓口</b> .....	<b>67</b>
(1) フリーダイヤルによる郵便貯金電話案内サービス .....	67
(2) 郵便貯金カード紛失センター .....	67
(3) 郵便貯金の相談窓口 .....	68
(4) 暮らしの相談センター設置一覧 .....	69
(5) その他の相談窓口 .....	69
<b>10.沿革</b> .....	<b>70</b>

# 5

## ご案内

<b>1.財産の状況</b> .....	<b>74</b>
(1) 公社会計と業務区分別整理のあらまし .....	74
(2) 郵便貯金業務の区分に係る貸借対照表の内訳 .....	76
(3) 郵便貯金業務の区分に係る損益計算書の内訳 .....	78
(4) 郵便貯金業務の区分に係るキャッシュ・フロー計算書の内訳 .....	80
(5) 監査報告書 .....	84
(6) 債務者区分による債権の状況 .....	85
(7) 有価証券等の時価情報 .....	85
(8) 貸倒引当金の期末残高及び期中の増減額 .....	87
(9) 債権償却の額 .....	87
<b>2.業務の状況</b> .....	<b>87</b>
(1) 業務の状況を示す指標 .....	87
(2) 郵便貯金に関する指標 .....	89
(3) 資産運用に関する指標 .....	105

<b>1.郵便貯金の預入限度額等</b> .....	<b>120</b>
(1) 郵便貯金の預入限度額 .....	120
(2) 郵便貯金の貸付限度額 .....	120
(3) 郵便貯金通帳の冊数制限 .....	120
(4) 郵便貯金の預入限度額、貸付限度額及び冊数制限の管理 .....	120
<b>2.郵便貯金の本人確認</b> .....	<b>121</b>
<b>3.郵便貯金の非課税制度</b> .....	<b>121</b>
<b>4.キャッシュカード再発行手数料等の新設</b> .....	<b>122</b>

日本郵政公社法施行規則に基づく索引 .....	<b>123</b>
索引 .....	<b>125</b>

## メッセージ

皆さまには、平素から郵便局、郵便貯金をご利用いただき、誠にありがとうございます。

本ディスクロージャー誌では、平成15年度(2003年度)の郵便貯金の業績、16年度(2004年度)における課題への取組などについてご紹介いたします。本書を通じまして、皆さまの郵便局、郵便貯金に対するご理解を深めていただければ幸いです。

### 2003年度の統括

郵政公社この1年を振り返って

郵政公社はこの1年間、経営理念と3つの経営ビジョンを打ち出し、2年間の行動計画「アクションプラン」を策定して、「意識と文化の改革」を含め抜本的な改革、「創造」に取り組んでまいりました。

これにより、経営体制が強化され、経営の透明性が高まり、仕事のスタイルも従来に比べ変わってまいりました。そして、こうした取組の結果として初年度決算も一定の評価がいただけるものになり、公社1年目は一歩前進した年であったと思います。

公社初の郵便貯金決算

平成15年度の郵便貯金は、「お客さま満足の高いリテールサービスの提供」を旗印に、“お客さまにとって一番身近で利用したい金融機関”になることを目指し、「真っ向サービス」の精神で日々の業務に取り組んでまいりました。

営業面では、ALM(資産負債の総合管理)の観点から計画的な営業推進を行った結果、年度末残高は227.4兆円(前年度比5.8兆円減)となりました。運用面では、国内債券を中心に安全・確実な資金運用に努めました。また、営業経費(人件費・物件費等)については、システム関係経費の抑制などにより、大幅なコスト削減に努めました。

こうした取組による郵政公社初年度の決算ですが、郵便貯金の場合、長期の債券中心の運用であることから、金利動向に大きな波乱がなかった平成15年度は、資金収支(資金運用収益 - 資金調達費用)において、ほぼ見込みどおりの約1.1兆円の利益を計上することができました。これに加えて、金銭信託の運用益約1.2兆円を上乗せすることができましたが、これは、株価の上昇など金融環境が好転した結果であり、中長期的な視点から評価をすべきものであると考えております。

### 2004年度の取組

金融総本部の立ち上げ / ファミリーバンク構想

郵便貯金、簡易保険は、個人のご家庭がお客さまであり、元々ファミリーバンク的な機能を果たしておりますが、改めて、ご家庭の立場から見て、郵貯・簡保・その他の商品を含めて郵便局の金融サービスはどうあるべきか、ファミリーバンクという郵貯・簡保の原点に立ち返って構想してみたいと思います。

そして、このファミリーバンク構想を推進していくために、本社では、本年4月から、郵便貯金事業本部と簡易保険事業本部を統括する「金融総本部」を立ち上げ、郵貯と簡保がシナジー効果を発揮しながら、金融サービスを充実させていく体制を整えたところです。

こうした体制の下、ご家庭の金融ニーズを研究し、お客さまに喜んでいただけるサービスの提供に努めてまいりたいと思います。

### アクションプランの完遂

アクションプランは、経営ビジョンを具体化し、今後4年間の中期経営目標を確実に達成するため、15、16年度の2年間の行動計画として策定したものです。15年度の実績・評価をもとに、見直しを行ったところですが、本年度、このアクションプランを達成できるか否かが会社の将来にとって極めて大きな意味を持つものであり、アクションプランの完遂に向けて、職員一丸となって取り組んでまいります。

### CS活動の推進

CS(お客さま満足)活動は、会社が取り組むべき大変重要な課題です。変化の激しい時期にあって、お客さまが何を求めておられるのかをフロントライン(郵便局)の職員がきちんと感じ取り、それを本社や支社がしっかり受け止めて、日々のサービスに生かして参りたいと思います。そのための体制の整備を図ってまいります。また、15年度に実施した顧客満足度調査を更に充実させて、サービス水準のレベルアップに努めてまいりたいと思います。

### 終わりに

郵便貯金は、今後とも、お客さまからお預かりしました資金の安全・確実な運用に努め、リスク管理やALMなどをしっかり行うとともに、一層の経費削減やJPS(「トヨタ生産方式」)を応用した日本郵政会社の業務改善手法導入による生産性向上、手数料の増収に積極的に取り組むことにより、健全経営の確保に力を注いでまいりたいと思います。また、ファミリーバンク機能を発揮して、地域のお客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めてまいりますので、一層のご支援、ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

平成16年9月



日本郵政公社 金融総本部  
郵便貯金事業本部長 斎尾 親徳

本冊子内の表中の数値及びパーセント表示は、端数処理により合計数字が合わない場合があります。