

# 3

## 経営の取組(推進状況)

### CONTENTS

<b>1.経営の取組</b> .....	<b>36</b>
(1) 経営理念 .....	36
(2) 行動憲章 .....	36
(3) 環境基本宣言 .....	37
(4) 経営ビジョン .....	37
(5) 中期経営目標・中期経営計画 .....	38
(6) 平成16年度経営計画 .....	38
(7) アクションプラン .....	40
<b>2.経営基盤の強化</b> .....	<b>44</b>
(1) コンプライアンス(法令等の遵守)の取組 .....	44
(2) リスク管理への取組 .....	46
(3) 職員の能力開発 .....	52
<b>3.経営の効率化</b> .....	<b>53</b>
(1) 経費の削減 .....	53
(2) 貯金事務センターの再編 .....	54
(3) 簡易保険事務センターの再編 .....	55
<b>4.地域との関わり</b> .....	<b>55</b>
(1) ふるさと小包 .....	55
(2) ふるさと物産展 .....	56
(3) 住民票の写し等の郵送交付の取扱い .....	56
(4) 地方公共団体受託事務 .....	56
(5) 高齢者への在宅福祉サービスの支援—ひまわりサービス .....	57
(6) 防災協定の締結 .....	58
<b>5.環境への取組</b> .....	<b>59</b>
(1) 郵政エコプラン(日本郵政公社環境中期計画)等 .....	59
(2) 環境施策トピックス .....	61
<b>6.社会貢献活動</b> .....	<b>63</b>
(1) 福祉への貢献 .....	63
(2) 非常時の対応 .....	66
(3) 地域社会との交流 .....	68
(4) 健康増進活動 .....	71
(5) 国際社会への貢献 .....	71
(6) 国際交流 .....	74

# 1 経営の取組

## 1 経営理念

私たち日本郵政公社は、

すべてのお客さまに「プロフェッショナル」として  
卓越したサービスを提供することをめざします

一人ひとりの暮らしや地域と社会の豊かさ向上に貢献し、  
「ふれあいの喜び」と「安心して明日へ向かう力」を約束します

信頼の礎をさらに確かなものにしていきながら、  
新しい価値を創造し、常に進化し続けます

## 2 行動憲章

1. わたしたちは、全ての活動の原点をお客さまの信頼におく、「信頼を基にする公社」です。  
法令及び社会規範などを厳格に守り、公正な行動を徹底し、公社の信用を傷つけるような行為は行わず、公社の使命と責任を果たします。
2. わたしたちは、全国のお客さまに対して満足度の高いサービス、“心のふれあう”サービスを提供するために、常に“お客さまのために”を創意工夫する「創造する公社」であり続けます。
3. わたしたちは、広く社会とのコミュニケーションに努め、経営情報を積極的かつ公正に開示することにより、社会から信頼される「開かれた公社」を目指します。
4. わたしたちは、職務上知り得たお客さま情報の意味の重さを十分認識し、「お客さま情報を厳正に管理する公社」であり続けます。
5. わたしたちは、地域社会に貢献し、“ぬくもりある”サービスを提供する「地域とともに歩む公社」を目指します。
6. わたしたちは、今よりも美しい地球を次世代に引き継ぐため、積極的に環境保全に取り組み、「未来を見つめる公社」を目指します。
7. わたしたちは、常に国際的視野に立ち、国際社会と積極協調・連携することにより、「世界に広がる公社」を目指します。
8. わたしたちは、市場に及ぼす影響に配慮し、確実に有利な方法により、かつ、公共の利益にも配慮しつつ資金運用する「安全確実重視の公社」であり続けます。
9. わたしたちは、職員一人ひとりが誇れる、将来展望を持って一生懸命働ける「働く喜びのある公社」を実現します。

## 3 環境基本宣言

### 環境に対する理念

日本郵政公社は、日本全国どこでも受けられるサービスを提供する郵便局として、地域の自然と環境を守り、かけがえのない地球環境を子供たちに伝えていくために、環境に配慮した行動に努めます。

### 環境に対する方針

1. わたしたちは、環境に関する法令をきちんと守り、これまで以上に地球環境への負担を減らすための取組みを行います。
2. わたしたちは、毎日の仕事の中で、省資源や省エネルギー、資源のリサイクルなどに配慮した行動に努めます。
3. わたしたちは、環境に配慮した物品の使用など循環型社会の実現に向けた積極的な取組みを行います。
4. わたしたちは、環境に関する情報を社の内外に積極的に公開し、環境教育や啓発活動を進めることにより、環境問題への意識の向上に努めていきます。
5. わたしたちは、地域とともにある郵便局の一員として、地域社会における環境保護への取組みへ積極的に参加・支援していきます。

## 4 経営ビジョン

### 真っ向サービス

全国のお客さまにより良い、より魅力的なユニバーサルサービスを提供します。常にお客さまの立場に立って、ご満足いただける真心のサービスを提供します。

### 健全な経営基盤

民間的経営手法を取り入れ、郵便・郵便貯金・簡易保険の三事業を各々独立採算的に成り立つように創意工夫し、総合的に公社の健全経営を実現します。

### 明るい将来展望を持てる働きがいのある公社

職員一人ひとりの改革と業績改善の努力・成果を公正に評価するシステムを作ります。職位や中央 / 地方の立場にこだわりなく、幅広くかつ深く自由な議論を尽くします。

## 5 中期経営目標・中期経営計画

中期経営目標は、中期の期間（4年）において公社が達成すべき経営の具体的な目標であり、中期経営計画はこの目標を達成するための公社の経営計画です。

これらは、公社の経営管理の手段であるとともに、業績評価の対象となるものであり、日本郵政公社法（平成14年法律第97号）及び日本郵政公社法施行規則（平成15年総務省令第4号）に基づき、公社自らが次の1～4のように作成し、総務大臣の認可を受けています。

## 6 平成16年度経営計画

公社は、日本郵政公社法及び日本郵政公社法施行規則の定めにより、中期経営計画に基づいてその事業年度の経営に関する計画を定め、毎事業年度の開始前に総務大臣に届け出ることとなっています。

「平成16年度経営計画」には、中期経営計画に定めた事項に関して、平成16事業年度において実施すべき事項が記載されており、平成16事業年度の収益及び費用の見通しに関する書類等が添付されています。

中期経営目標、中期経営計画及び平成16年度経営計画の詳細については、日本郵政公社ホームページをご覧ください。  
[\(http://www.japanpost.jp/\)](http://www.japanpost.jp/)

### 1. 中期経営目標

事項	区分	公社全体の目標	郵便業務関係	郵便貯金業務関係	簡易生命保険業務関係
経営の基本的方向性		郵便局ネットワークの有効活用 自律的かつ弾力的な経営の推進 国際的な協調・連携			
財務内容の健全性の確保		財務内容の健全性の確保	積立金 500億円以上	積立金 3.9兆円以上	危険準備金及び 価格変動準備金の積増額 3,000億円以上
業務運営の効率化		業務運営の効率化	事業経費率 98.5%以下	経費率 0.52%以下	事業費率 5.1%以下
サービス水準の維持・向上		お客さま満足度の向上 コンプライアンスの徹底	送達日数達成率 97.0%以上	お客さま満足度を 高めるサービス充実	失効解約率 保 険 3.6%以下 年金保険 2.3%以下
その他の事項			経営管理の高度化	経営管理の高度化	経営管理の高度化

## 2. 中期経営計画

	主な事項
公社全体	郵便局ネットワークの有効活用(ワンストップサービス、ATM提携等) 自律的かつ弾力的な経営の推進(地域別損益管理の導入、ITの活用等) 国際的な協調・提携 業務運営の効率化(事務処理の機械化、調達コストの削減等) お客さま満足度の向上、コンプライアンスの徹底
郵便業務	業務運営の効率化(郵便物処理の機械化の推進、競争契約の拡大等) 郵便サービスの維持・向上(差し出しやすさ、受け取りやすさの向上、手紙文化の振興、送達のスピードアップ等) 経営管理の高度化(地域別損益管理の導入、情報システムの強化等)
郵便貯金業務	業務運営の効率化(事務処理の機械化、業務プロセスの見直し、貯金事務センターの再編等) お客さま満足度を高めるサービスの充実(ネットワークサービスの充実、「接客マニュアル」の作成、コンサルティング能力を備えた職員の育成、コンプライアンスの徹底等) 経営管理の高度化(ALM管理体制の充実、リスク管理体制の充実、管理会計の導入等)
簡易生命保険業務	業務運営の効率化(集金事務の効率化、簡易保険事務センターの再編等) お客さま満足度を高めるサービスの充実(お客さまの意見等を業務運営やサービス・商品の改善に反映する体制の強化、職員のコンサルティング能力の充実等サービスの向上、コンプライアンスの徹底等) 経営管理の高度化(収益管理体制の強化、リスク管理体制の強化等)

## 3. 収益及び費用の見通し(平成15年度～平成18年度)

<b>収益</b> 87.8兆円	<b>費用</b> 83.8兆円
郵便 8.1兆円	郵便 8.1兆円
貯金 15.9兆円	貯金 12.0兆円
保険 64.0兆円	保険 64.0兆円
	<b>当期利益</b> 4.0兆円
	郵便 0.05兆円
	貯金 3.9兆円
	保険 —

### (参考)前提条件

中期経営目標及び中期経営計画は、平成15年度からの各年度末で国債金利(10年)について、1.5%、1.7%、1.9%、2.1%で推移するなどの前提条件の下で策定しております。

( ) 保険の費用には、契約者配当準備金繰入額0.5兆円が含まれています。

## 4. 資産及び負債の見通し(第一期中期経営計画期間終了時:平成19年3月31日)

<b>資産の部</b> 364.5兆円	<b>負債の部</b> 359.8兆円
郵便 2.5兆円	郵便 2.8兆円
貯金 246.5兆円	貯金 241.5兆円
保険 115.7兆円	保険 115.6兆円
	<b>資本の部</b> 資本合計 4.7兆円
	郵便 0.3兆円
	貯金 5.0兆円
	保険 0.06兆円

うち	利益剰余金
設立時資産・負債差額	4.0兆円
1.0兆円	
郵便 0.4兆円	郵便 0.05兆円
貯金 1.3兆円	貯金 3.9兆円
保険 0.1兆円	

## 7 アクションプラン

### ■ アクションプラン策定の趣旨

アクションプランは、公社の経営ビジョンを具体化するとともに、中期経営目標(4年間)を確実に達成するための公社内部の行動計画です。

### ■ 趣 旨

中期経営目標を確実に達成するため、最初の2年間に改革を可能な限り前倒しすること

郵便事業新生ビジョンなど公社化前からの計画があるが、公社発足に伴い、新たな経営計画が必要なこと

郵政事業の中長期的な発展を見据えて、経営ビジョンを具体化すること

### ■ 公社全体のアクションプラン(主な項目)

#### ■ 真っ向サービス

##### お客さま満足度の向上

より良い、より魅力的なサービスを提供し続けるために、お客さまと、お客さまと直接触れ合うフロントライン職員の声を経営に迅速に取り入れ、速やかにサービス・業務改善等に反映し、お客さま満足度の向上を図ります。

##### 郵便局ネットワークの有効活用

郵便局ネットワークは、全国に広がる情報・物流・金融ネットワークであるとともに、信頼される地域の拠点としての機能を果たしています。この郵便局ネットワークを重要な経営資源として一層活用し、営業資産としての価値を高めていきます。

#### ① 地域関連施策の戦略的推進

地方公共団体受託事務、ふるさと小包等、地域関連施策の現状や効果、ニーズ等を踏まえ、その深化・充実を図ります。

また、「ワンストップ・コンビニエンス・オフィス構想」に関する検討を進めます。

#### ② 民間との連携の推進

お客さまの利便性の向上等を図るため、物流関係、金融関係等について、民間事業者との幅広い連携、協業を一層推進します。

##### 国際ビジネスの強化

グローバル化の進展に対応し、郵政庁間の協力の強化など国際的な協調・連携を推進するとともに、民間事業者との連携等により、新しいビジネスモデルを検討します。

海外への人材派遣等を通じて、国際的な視野、スキルを持った人材の育成を行うとともに、海外事務所設置を推進するなど、グローバル化の進展に適切に対処し得る体制を強化します。

### ■ 健全な経営基盤

#### 生産性向上プロジェクト(JPS)の全社展開

お客さまにより良いサービスをより効率的に提供していくためには、生産性の向上を図ることが不可欠です。そのためには、従来の仕事のやり方を見直し、ムリ・ムダ・ムラを排除していくなど、創意工夫の発揮による積極的な改革の取組を組織のあらゆるところで展開します。

## 「真っ向サービス」を支える情報基盤の整備

15年度に策定した「ITビジョン」「IT中期計画」に基づき、ITの活用により、お客さまの「便利・満足・信頼」の向上や経営の効率化・業務プロセスの最適化を進めます。

また、IT投資判断ルールを整備や事後評価体制の確立、ITコスト削減計画の着実な実施により、IT支出の最適化を進めます。

## 調達業務全般の見直し

調達業務全般について、随意契約の見直しによる原則競争契約の徹底、ムリ・ムダ・ムラを排した調達数量の適正化、特別仕様の見直し等聖域なき見直しを行い、一層の競争性・透明性・公平性の確保を図ることとします。

また、会社の全組織が取り組む共通的な削減目標を設定して、調達コストの削減を推進します。

## ■明るい将来展望を持てる働きがいのある公社

### 業務改革（意識と文化の改革）

仕事のやり方・流れをドラスティックに変える「文化の改革」を推進し、スピード感を持った経営（意思決定・実施の迅速化）市場やフロントラインへの機敏な対応を実践し、組織・個人ともに生産性向上を目指します。

### フラットでオープンな意思決定の定着

上意下達の文化を改め、フラットでオープンな意思決定の定着を目指します。

フロントライン・フォーラムなどにおける郵便局職員と本社・支社間の意見交換を進めていくとともに、郵便局職員の意見が経営に反映される仕組みを構築します。

### 郵便局の組織・運営の見直し

郵便局を活性化し、お客さまサービスのフロントラインとしての機能を向上するため、営業・業務推進の観点から、郵便局の組織・運営を見直します。

本社・支社・郵便局等が、一体的かつスピード感を持った行動が可能となるように、「情報相互交流」型の体制を整備します。

### 能力・実績主義に基づく人事制度

会社において、より一層のサービス向上と効率的な経営を確保するためには、職員の意欲を高め職員一人ひとりが主体的、能動的にその能力を最大限に発揮する勤務環境の確立が重要となっています。

そのために、能力・実績主義を柱として人事制度全般（人事評価制度、任用・育成制度、給与制度等）にわたる改革をトータルとして検討し、がんばった人が報われる仕組みを構築していきます。

アクションプランの詳細については、日本郵政公社のホームページをご覧ください。

<http://www.japanpost.jp/>

## 郵便事業のアクションプラン

ファーストクラス

### ■最高水準のサービスと品質で小包もDMも市場拡大

～黒字体質への転換と事業の拡大再生産～

#### 平成15・16年度合計

	アクションプラン	(中期経営計画)
収 益	3兆8,894億円	(4兆 606億円)
費 用	3兆8,680億円	(4兆 514億円)
利 益	214億円	(92億円)

#### I サービス品質の向上、お客さまニーズへの対応

##### (1) お客さまニーズへの対応

商品・サービスの改善を図るとともに、営業体制の整備等により営業力の強化を図る。

一般小包：スピードアップ、トータルサービスの提供、集配体制の整備、回収物流の開始等、サービスと品質の徹底的な改善により、3年後の平成17年度に小型物品市場におけるシェアを10%に拡大  
ダイレクトメール・冊子小包：企画提案営業の推進、トータルサービスの提供、集荷体制の強化、サービス改善等による新たな需要創出

配達記録、EMS、ITを活用した郵便サービス\*

(注\*) コンピュータ郵便、ハイブリッドメール、レタックス等

##### (2) サービス品質の向上

接遇マナー向上のための運動の展開  
お約束したサービスの確実な提供  
コンプライアンスの徹底

## 郵便貯金事業のアクションプラン

### ■お客さま満足の高いリテールサービスの提供

#### 平成16年度

	アクションプラン	(中期経営計画)
郵便貯金残高	217兆円	( 216兆円)
経 費 率 (H15、H16平均)	0.47%	( 0.50%)
役務取引等収益	870億円	( 834億円)
自己資本額	3.9兆円 <sup>(注)</sup>	( 約3.4兆円 <sup>(注)</sup> )

(注1) 金利フラット(10年国債金利が現状程度(1.36%)で年間継続するという想定)の場合。

(注2) 中期経営計画での公社開始時の想定自己資本は1.3兆円(実際の開始時自己資本は1.8兆円)、金利シナリオは10年国債金利が平成15年度末1.50%、平成16年度末1.70%を想定。

(注3) 自己資本額には、売買目的有価証券・その他有価証券の評価損益の影響は考慮していない。

#### II 効率化の推進、生産性の向上

(1) 真っ向サービス実現に向けたオペレーション基盤の整備  
輸送ネットワークの再構築、外務作業システムの構築等を推進

##### (2) JPSの推進

生産性、品質管理等について、数値目標を設定し推進

##### (3) コスト削減

2年間合計で中期経営計画に更に約2,420億円の経費削減を追加(人件費 約1,530億円、物件費 約890億円)

人件費：機械化・転力化、生産性向上等により抑制

[参考]職員数 12万7千人(H15.4) 11万5千人(H17.3)  
中期経営計画策定時の想定：11万9千人(H17.3)

物件費：調達方法の見直し、車両・機器の仕様の見直し等

#### III 競争力強化のための投資的施策

2年間合計で中期経営計画に更に約800億円の投資を追加

(1) 物流ネットワーク：スピードアップのための集配運送ネットワークの整備等

(2) 情報システム：郵便物追跡システムの拡充等

(3) 営業・集荷体制：営業職員1万人体制の整備等

(4) その他：市場競争力ある料金水準への改定等

#### I お客さまニーズへの対応・品質向上

##### (1) 顧客サービスの充実

郵便貯金ネットワークを活用した送金・決済サービスの推進

マーケティングの充実

お客さま満足度調査の展開

##### (2) サービス品質の向上

郵便局窓口業務改善の展開

業務品質指標の見直し

正当権利者確認方法の充実に向けた取組み

コンプライアンスの徹底



## Ⅱ 収益管理・リスク管理の充実

### (1) 手数料収入の拡大

投資信託の窓口販売に向けた体制整備  
国債販売への積極的取組み  
オープンネットワークの拡充  
マルチペイメントネットワーク化への対応  
カード再発行手数料等の有料化

### (2) 収益力の強化・健全経営の確保

ALMの高度化・資金運用収益の着実な確保  
計画的な定額定期新規預入額の確保  
リスク管理体制の定着  
ABS等への対応  
管理会計システムの本格稼働

### (3) 生産性の向上

経費削減等の実施  
商品・サービスの簡素化  
営業推進体制の見直し  
デリバリーチャネルの見直し

## Ⅲ 効率化の推進

### (1) 人件費：外務職員のスリム化等により抑制

〔参考〕職員数 5万9,500人(H15.4) 5万7,400人(H17.3)  
中期経営計画策定時の想定：5万8,200人(H17.3)

### (2) 物件費：ITコスト等の削減により、中期経営計画の経費削減に740億円上乗せして削減

## 簡易保険事業のアクションプラン

### ■ 基礎的生活保障のベストサービス

～ 常にお客さまに最も信頼され、ファーストクラスのご満足をいただける簡易保険であり続ける～

### 平成16年度

	アクションプラン	( 中期経営計画 )
保険料収入	11兆7,600億円	( 12兆7,167億円 )
事業費	6,100億円	( 6,313億円 )
事業費率	5.1%	( 5.0% )
資金量	117.8兆円	( 118.8兆円 )

(注) 事業費については、平成15・16年度の2年間で中期経営計画から380億円上乗せして削減。

### I サービス品質の向上、お客さまニーズへの対応

— 保険市場の変化への対応と収益構造の改善 —

郵便局では目標達成に向け積極的な営業活動とコンプライアンスの徹底に取り組む。支社では営業指導と進捗管理を徹底し、郵便局をサポート。本社ではお客さま満足の向上と低金利の長期化に対応した経営基盤の強化を図る。

(1) 新契約の確保：新契約保険料額 655億円

(2) 失効解約の抑制：失効解約限度率 保険 3.6%  
年金 2.3%

(3) 保障性商品の販売強化：保障性商品の販売シェア4割

(4) 特約付加率の向上：新契約特約付加率90%以上

### Ⅱ 効率化の推進、生産性の向上

#### (1) 人件費：集金事務の効率化、簡易保険事務センター業務の効率化等により抑制

〔参考〕職員数 4万3,800人(H15.4) 4万2,500人(H17.3)  
中期経営計画策定時の想定：4万2,900人(H17.3)

#### (2) 物件費：調達コストの削減、施策の見直し等により、中期経営計画に対し、2年間合計で380億円上乗せして削減

#### (3) 加入者福祉施設運営の効率化

部外委託の拡充 不採算施設の廃止

#### (4) 生産性の向上

東京簡易保険事務センターの取組を全国に水平展開  
業務プロセスの見直し

### Ⅲ 経営管理の高度化

#### (1) 経営管理の強化

総合的収益管理の充実

#### (2) リスク管理の強化

重層的なリスク管理(三層管理)の推進  
リスク管理手法の高度化

## 2 経営基盤の強化

### 1 コンプライアンス(法令等の遵守)の取組

日本郵政公社は「コンプライアンス」を経営上の最重要事項の一つと位置付けて取り組むこととしています。日々の仕事の中でコンプライアンスを徹底実践し、お客さまの信頼(社会的な信頼)を確保することを目指しています。

「コンプライアンス」は単に法令、諸規則・各種規程類を守ることだけではありません。公社の役職員として、これらを守ることは当然であり、これに加えて倫理、社会規範、モラル、マナーも遵守し、公正な行動をとることを目指しています。

コンプライアンスに関する方針等を策定し、公社全体としてのコンプライアンスの推進体制を整備するとともに、各種会議・研修等を通じたコンプライアンス意識の浸透にも取り組んでいます。

#### 1.コンプライアンスに関する方針等の策定

日本郵政公社は、以下のとおりコンプライアンスに関する方針等を策定しています。

##### ①日本郵政公社コンプライアンス基本方針

「経営理念」「行動憲章」に基づき、コンプライアンス推進のための基本的事項を定めたもの。

##### ②お客さまへの商品・サービスの提供にあたって

①に基づき、郵便局における商品・サービスの提供にあたっての基本姿勢を定めたもの。

##### ③日本郵政公社コンプライアンス・プログラム

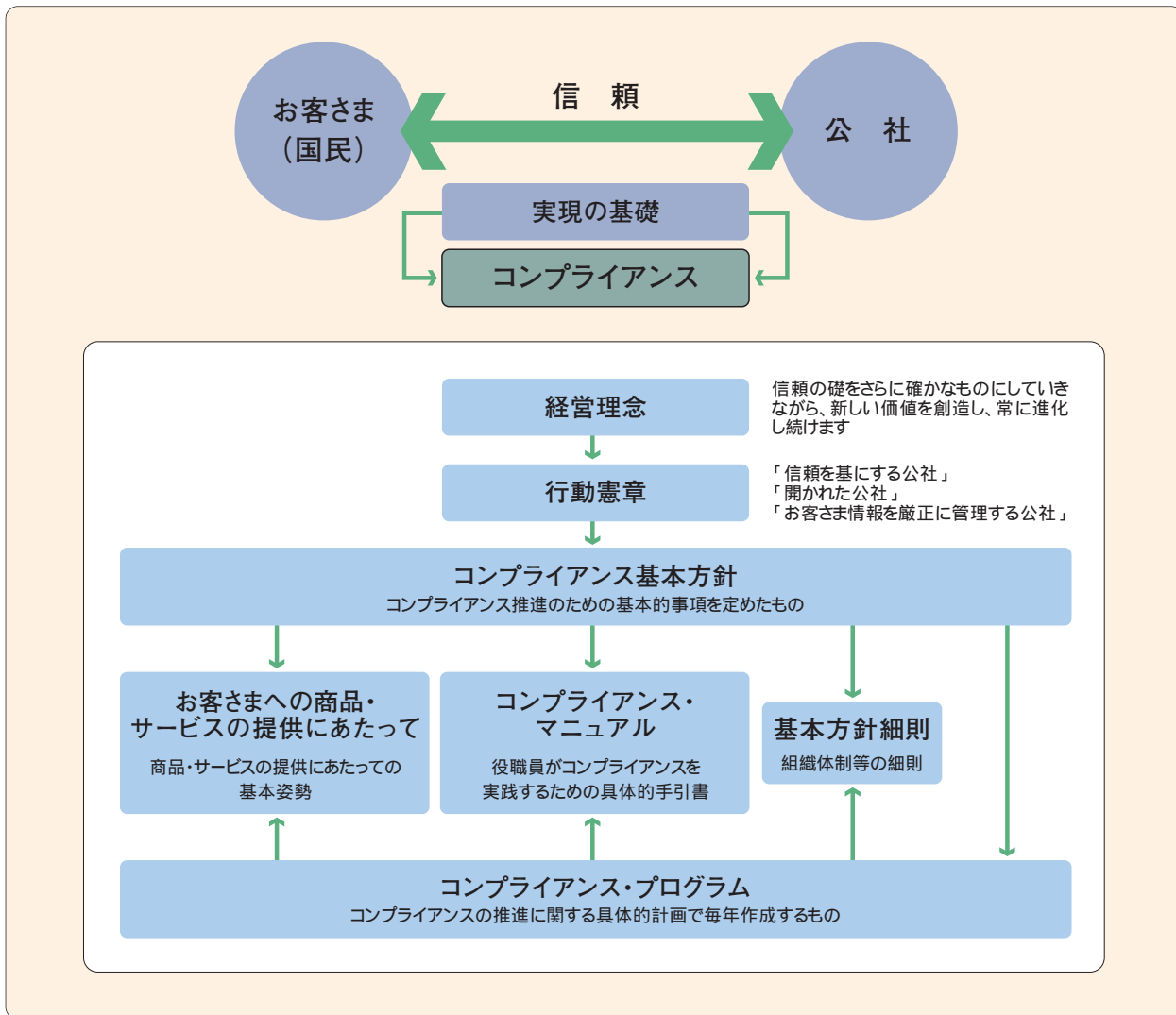
①に基づき、コンプライアンスの推進に関する具体的計画を定めたもので、毎年作成するもの。

##### ④コンプライアンス・マニュアル

①に基づき、役職員がコンプライアンスを実践するための具体的な手引書として策定したもので、全役職員に配布したもの。

さらに簡易保険事業においては、簡易保険の募集に従事する職員や加入者福祉施設に勤務する職員に向けて、保険募集等業務内容に則した「コンプライアンス・マニュアル(保険募集従事者用)」及び「同(加入者福祉施設用)」をそれぞれ策定・配布しています。

## ■コンプライアンスに関する方針等の体系



## ■お客さまへの商品・サービスの提供にあたって

わたしたちは、日本郵政公社「行動憲章」のもと、関係法令等を遵守し、以下のとおり商品・サービスの適切な提供に努めます。

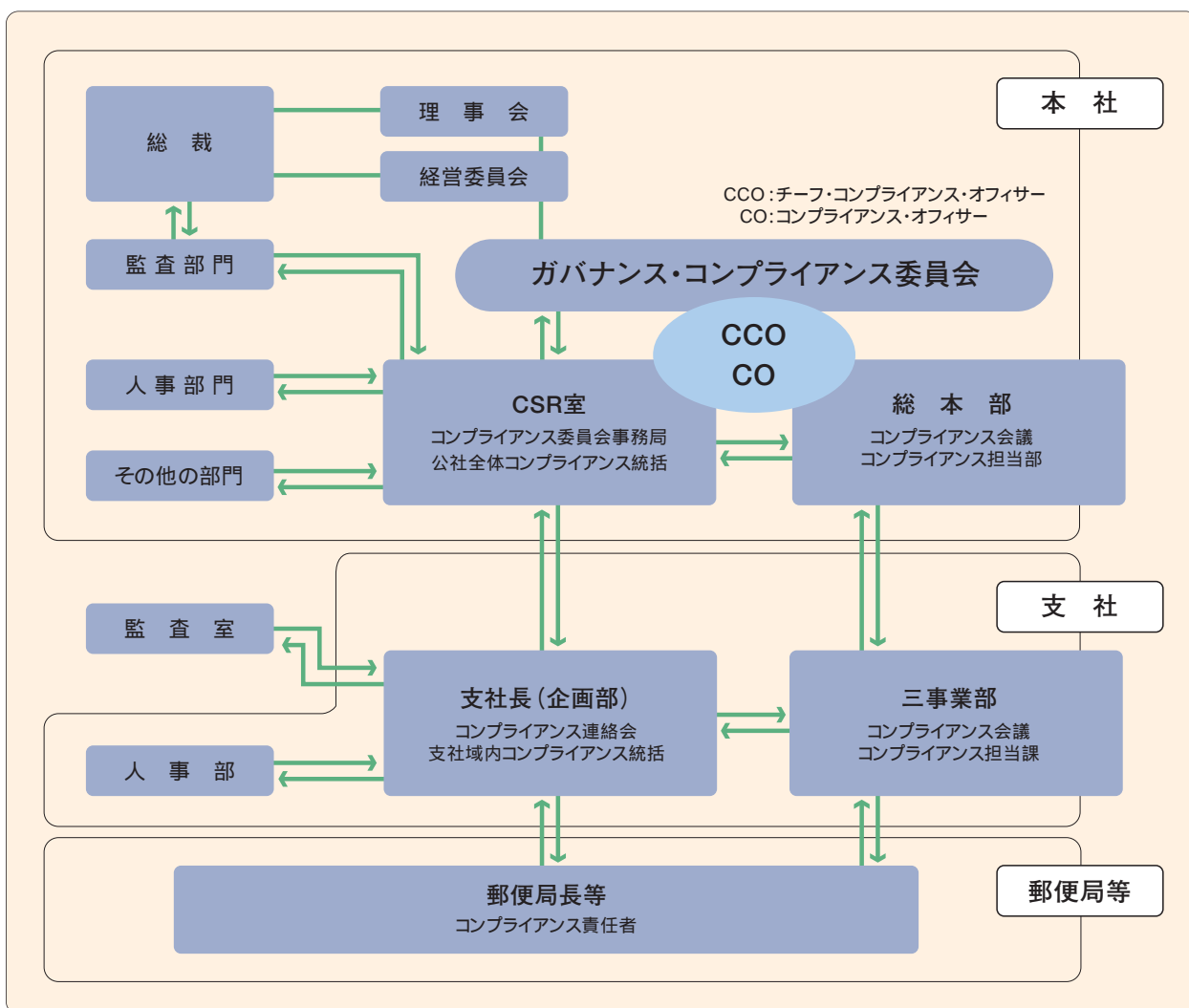
- 1 お客さまのニーズに応じ、適切な商品・サービスの提供に努めます。
- 2 お客さまご自身の判断でご利用していただくため、商品・サービスの内容を十分に理解していただくよう説明に努めます。
- 3 不確実な事項について断定的に説明したり、事実でない情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような説明は行いません。
- 4 商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等については、お客さまのご迷惑とならないよう努めます。
- 5 商品・サービスの提供に当たって知り得たお客さまに関する情報は、厳正に管理します。
- 6 適正な商品・サービスの提供が行えるように研修を充実させるとともに、一人ひとりが知識の習得に努めます。

## 2. コンプライアンスの推進体制の整備

「日本郵政公社コンプライアンス基本方針」に基づく公社のコンプライアンス推進体制として、公社本社にガバナンス・コンプライアンス委員会を設置するとともに、公社全体のコンプライアンスの推進を統括する責任者として「チーフ・コンプライアンス・オフィサー（CCO）」を配置しています。

また、本社CSR室及び総本部にコンプライアンス推進を統括する責任者として「コンプライアンス・オフィサー（CO）」を設置するとともに、各機関にコンプライアンス責任者を配置しています。

### ■コンプライアンスの推進体制



## 2 リスク管理への取組

### 1. リスク管理に対する基本的な考え方

#### ■リスク管理に対する基本的な考え方

日本郵政公社は、郵便、郵便貯金、簡易生命保険というそれぞれ異なる特性を持つ事業を経営しており、様々なリスクにさらされています。

日本郵政公社では、経営の健全性を確保し、お客さまからの信頼を確保するため、リスク管理を経営上の重要課題の一つとして位置付け、公社を取り巻くリスクを管理するための基本となる全社的な方針として「日本郵政公社リスク管理基本原則」を理事会において決定し、これに基づきリスク管理を行っています。

## ■ 公社におけるリスク管理体制

日本郵政公社には、郵便事業を担当する郵便事業総本部、郵便貯金事業及び簡易保険事業を担当する金融総本部が設置され、また、各業務のうち、人事、経理等の共通した業務について担当している部署も別に設置されています。そこで、各部署に、「日本郵政公社リスク管理基本原則」を踏まえ、それぞれリスク管理担当を置き、担当する業務に関するリスクについて、その特性等に応じた適切な方法によりリスク管理を行っています。

特に、金融総本部においては、郵便貯金事業及び簡易保険事業について、統合的なリスク管理に取り組むためのリスク管理専担部署として「統合リスク管理部」を設置するとともに、リスク管理に関する審議等を行うための「リスク管理委員会」を設置し、リスク管理体制の強化に取り組んでいます。

以上のような各部門におけるリスク管理機能の有効性・適切性は、独立した内部監査担当部署である監査部門において、定期的に監査が実施されています。

## 2. 郵便貯金事業のリスク管理

郵便貯金は、専ら個人を対象として日常生活に必要な不可欠な金融サービスを、全国あまねく設置された約24,100の郵便局で提供する金融機関であり、他の金融機関とは違った特色を有しています。

郵便貯金では、お客さまに安心して郵便貯金をご利用いただくため、郵便貯金のリスクを適切に管理しコントロールすることを事業経営上の重要課題と認識し、健全経営と信頼性の維持に努めています。

### ■ 郵便貯金事業におけるリスク管理体制

郵便貯金事業では、事業の特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うため、管理体制の基本的事項を定めた「郵便貯金リスク管理基本方針」に基づき管理を行っています。

郵便貯金のリスク管理体制を構築するにあたっては、リスク管理の実効性と業務の効率性のバランスを考えた「簡素で、効率的なリスク管理」をコンセプトとして、経営資源を有効に活用したリスク管理体制（3層からなる重層的な体制）を構築しています。

具体的には、「健全経営の維持」に係るリスクについては、統合リスク管理部が定量的・確率的手法により直接計測・管理し、「信頼性の維持」に係るリスクについては、郵便貯金事業の組織をフロント（フロントとバックは分離）とミドルに分け、各業務を所管するフロント（第1層）において、リスク管理のための規則を自ら定め、各リスク管理の状況をミドル（第2層）において統括管理するとともに、独立したリスク管理部門である統合ミドル（第3層）においてフロント及びミドルの管理体制を間接的に管理しています。

また、郵便貯金事業に係る組織は、原則として利益相反業務を組織分離又は職責分離をし、リスク管理の観点から相互に牽制機能が発揮される組織体制として整備しています。このような管理の状況は、金融総本部に設置された「郵便貯金リスク管理委員会」において審議等がされています。

### ■ 健全経営の維持に向けた取組

郵便貯金の資産は、これまでの財政融資資金預託金（預託期間7年、固定金利）が大半となっていますが、全額自主運用が開始された平成13年度以降、新規運用分から順次、国債等の有価証券を中心に運用しています。また、負債は、定額貯金（最長預入期間10年、固定金利、6か月経過後払戻自由）が大半となっています。

こうした郵便貯金の資産・負債の特性から、金利上昇の際、定額貯金の預替えが発生し、定額貯金と保有資産の金利期間のミスマッチが発生することにより、将来の損益が変動するリスクと、金利変動等により国債等の保有資産の価値が変動するリスクが、経営上の主要なリスクであり、この二つのリスクを合わせて「企業価値変動リスク」として管理しています。

### 企業価値変動リスクの計測

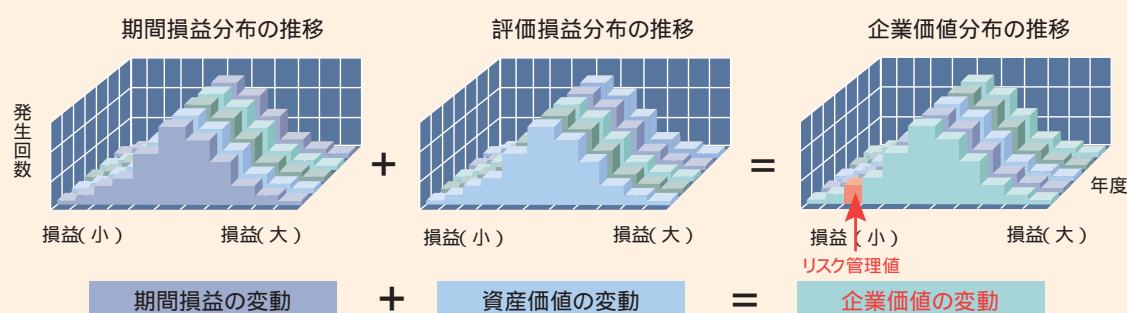
企業価値変動リスクを計測する手法としてCEVaR(Company Earnings and Value at Risk)を採用し、CEVaRを具体化した郵便貯金のリスク管理モデルである「RaVEC」(登録商標)を用いたシミュレーションにより、企業価値変動リスクの計測を行っています。

「RaVEC」では、乱数により作成した1万本の金利・為替・株価のシナリオを元に、将来の資産・負債を推計し、それぞれの時点における期間損益及び資産価値の変動をシミュレーションすることにより得られる損益分布から企業価値変動リスクを定量的・確率的に把握することができ、主に「CEVaR(B/Sベース)最悪95%値」により、企業価値変動リスクの管理を行っています。

「CEVaR(B/Sベース)」とは、「設立時資産・負債差額」、「利益剰余金(又は欠損金)」、「其他有価証券評価差額金」の合計(財務諸表の貸借対照表の資本の部に相当)であり、シミュレーションによって得られた1万通りの計測結果の中から最悪95%値(良い方から数えて9,500番目の数値)が赤字とならないように管理を行っています。

また、経営に様々な影響を与えるシナリオを想定したストレステストを実施することにより、一層徹底したリスク管理を行っています。

#### 企業価値変動リスク把握のイメージ



#### 企業価値変動リスクの計測結果(平成16年3月末)

	16年度末	17年度末	18年度末
CEVaR(B/Sベース)最悪95%値	34,518億円	42,016億円	49,057億円

(注1) 各年度ごとに確率的分布による最悪95%値を示しており数値は連続していません。

(注2) CEVaR(B/Sベース)最悪95%値とは、将来の財務諸表の貸借対照表の資本の部に相当するシミュレーション結果であり、「設立時資産・負債差額(18,044億円)」を含んでいます。

#### 《参考》市場変動(金利・株価・為替)によるリスク概算(感応度)

(平成16年3月末)

要因	影響	残高	感応度	
金利	満期保有目的の債券	77兆円	+0.1%	2,940億円
	其他有価証券(B/S)	33兆円	+0.1%	1,020億円
為替	外貨債(B/S)	3兆円	10円円高	2,650億円
	株式(P/L)		10円円高	690億円
株価	株式(P/L)		1,000円	2,180億円

(注1) 「金利・其他有価証券(B/S)」欄の残高には、外貨債を含んでいます。

(注2) (B/S)(P/L)とは、それぞれ財務諸表(B/S、P/L)に評価損益を計上する必要があるもの。

### ■信頼性の維持に向けた取組

信頼性の維持に係るリスクは、郵便貯金事業を運営する上で発生するオペレーションに係るリスクであり、リスクを市場関連リスク、流動性リスク、システムリスク及び事務リスクに分類し、それぞれリスクの認識、評価を行い、特に重要なリスクについては、管理するリスクとして選定し、リスクの特性に応じて適切な管理を実施しています。

業務フローによりリスク評価シートを使ってリスクを洗い出し、その原因や現状の管理体制を含めて認識するとともに、リスクマップによるリスクの発生頻度、影響度を評価し「管理リスク」を選定。「管理リスク」については、従来の業務管理以上の管理体制を整備してリスクの低減に努めています。

### 市場関連リスク

市場関連リスクとは、市場取引（調達・運用・運用委託）・ALM運営に係る管理基準が不適切、あるいは管理が適切に行なわれないことにより、損失を被るリスクです。

#### ・ALMリスク

ALM方針に定める基準の準拠性について、資金運用においては、新規の運用額の年限構成、資金調達においては、郵便貯金の増減額等に管理基準を設定しています。

#### ・信用リスク

国内債券（地方債を含む）、外国債券運用、短期運用等の運用に当たっては、内部格付基準に基づく格付により、購入対象、一発行体当りの上限保有額、売却基準等を設定して管理しています。

#### ・運用委託リスク

委託運用において、内部格付基準による委託先基準、運用対象試算の限定、株式時価残高、トラッキングエラーの上限値等を設定しています。

### 流動性リスク

流動性リスクとは、資金配置・資金繰りに係る管理基準が不適切、あるいは管理が適切に行なわれないことで、貯金の払い戻しに応じられない、資金決済に必要な資金の確保が困難になる等により、損失を被るリスクです。

資金決済に必要な資金の確実な確保のための基準を設置し、管理しています。

### システムリスク

システムの企画・開発・運行、システム委託、セキュリティに係る管理基準が不適切、あるいは管理が適切に行なわれないことによりシステム障害・不正使用等が生じ、損失を被るリスクを管理しています。

### 事務リスク

事務処理・事務委託等に係る管理基準が不適切、あるいは管理が適切に行なわれないことにより、損失を被るリスクを管理しています。

## 3. 簡易保険事業のリスク管理

簡易保険事業は、お客さまの大切な資金をお預かりし、万一の時の生活保障手段を提供している事業です。

経済情勢など事業を取り巻く経営環境が大きく変化する中で、将来にわたり健全な事業経営を維持し、お客さまに安心してご利用いただくためには、適切なリスク管理を行うことがますます重要になってきていると考えています。

### ■簡易保険事業におけるリスク管理体制

簡易保険事業では、事業の特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うため、管理体制の基本的事項を定めた「簡易生命保険リスク管理基本方針」に基づき管理を行っています。

簡易保険事業では、事業に係るリスクを網羅的に把握し、その重要度に応じた管理を行っていくとともに、

- ・業務執行部門においては、収益を追求する業務部門（第一層）と、これを支援、管理する企画部門（第二層）に分離し、相互けん制のもと自らリスクを管理する

・業務執行部門から独立した統合リスク管理部（第三層）を設置し、一元的かつ統合的にリスクを管理するという重層的なリスク管理体制をとることにより、事業経営の健全性を確保することとしています。

このような管理の状況は、金融総本部に設置された「簡易生命保険リスク管理委員会」において審議等がされています。

■各種リスク管理に向けた取組

保険引受リスク

保険引受リスクとは、保険事故の発生率、運用利回り、事業費が保険料設定時の予測に反して変動することにより損益が悪化するリスクです。

生命保険契約は、お客さまが抱える死亡、病気、ケガ等のリスクを何十年という長期間にわたりお引き受けする契約であることから、保険引受時に、今後どのようなリスクの発生が予想されるのか、的確に把握、管理しておく必要があります。

簡易保険事業においては、保険事故の発生率、市場動向、事業費等の状況把握・分析を踏まえてリスクを計測し、適切な保険料の設定、必要な準備金の積立などによりリスクを管理しています。

資産運用リスク

資産運用リスクとは、市場環境の変化により、運用利回り又は資産（オフバランス資産を含む。）の評価額が変動するリスクです。

資産運用リスクは、市場リスク、信用リスク、市場流動性リスクに分類し、管理しています。簡保資金の一部については、信託銀行、投資顧問に委託して運用していますが、これらの運用に係る資産運用リスクについても把握し、事業全体の資産運用リスクを統一的に管理しています。

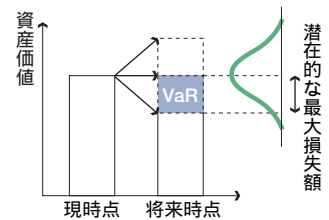
なお、少ない資金で大きな金額の取引を行うことができ、予想外の損失を被ることもあり得るデリバティブ取引については、ヘッジ目的に限り利用することとし、投機的な取引は行いません。

・市場リスク

市場リスクとは、金利、株価、為替等の変化により、運用利回り又は資産の評価額が変動するリスクです。

簡易保険事業では、生命保険契約が長期にわたる契約であることを踏まえ、安定した利子収入の得られる債券、貸付等を中心に長期、安定的な運用を行うことを基本としています。また、分散投資の観点から価格変動が債券等と異なる株式等についても一部運用を行い、市場リスクの軽減を図っています。市場リスクの管理に当たっては、株式、債券等異なる運用資産の市場リスクを統一的な指標で管理するため、VaR（バリューアットリスク）を利用し、市場リスクの量が一定範囲に収まるように管理しています。

**VaR (Value at Risk) とは**  
一定の確率の下で被る可能性のある  
保有資産の潜在的な最大損失額



《参考》市場変動(金利・株価・為替)によるリスク概算(感応度)

(平成16年3月末)

要因	資産	残高	感応度	
金利	満期保有債券	21兆円	+0.1%	( 890億円 )
	責任準備金対応債券	49兆円	+0.1%	( 2,740億円 )
	その他 (B/S)	11兆円	+0.1%	460億円
為替	外貨債 (B/S)	3兆円	10円円高	3,320億円
	外国株式 (B/S)	1兆円	10円円高	1,280億円
株価	国内株式 (B/S)	5兆円	1,000円	4,680億円

(注1) 満期保有債券及び責任準備金対応債券については、時価評価の対象ではなく、B/Sには反映されません。

(注2) 「金利・その他」欄の残高及び感応度には、外貨債を含んでいます。

(注3) 「為替」欄の感応度は、全ての通貨がドルと同じ変動率で変動するものとして計算しています。

(注4) 「株価・国内株式」欄の感応度は、日経平均が1,000円を下がったときの損失額です。



- ・信用リスク

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、運用利回り又は資産の評価額が変動するリスクです。

格付会社の格付けを利用し、与信不適格基準を定め、管理するとともに、債務者ごとの総与信額について、限度額を設け、管理しています。また、信用リスクが特定の企業に集中し、巨額の損失を被ることのないように、個社別に債券、預金等と株式を合算し、リスクを認識しています。

- ・市場流動性リスク

市場流動性リスクとは、市場の混乱等により、市場において取引ができないこと又は通常より著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより、運用利回り又は資産の評価額が変動するリスクです。

市場流動性リスクの管理に当たっては、市場における売買状況の分析を踏まえ、一銘柄ごとに保有上限を設け、管理することにより、市場において一定の流動性を確保しています。

### 資金繰りリスク

資金繰りリスクとは、解約の増加等により資金繰りが急激に悪化し、資金ショートするリスクです。

簡易保険事業においては、保険料・保険金等の受払いや運用資金の受払いなどの準備資金の金額を設定し、この準備資金を確保することにより、資金繰りリスクに適切に対応しています。

資金繰りリスクの管理に当たっては、資金繰り状況のひっ迫度に応じた区分を定義し、それぞれの区分ごとに準備資金にリミットを設定し、管理、検証することにより資金繰りに支障を来すことのないようにしています。

### 事務リスク

事務リスクとは、役員又は職員が正確な事務を怠る、あるいは事故、不正等を起こすことにより損失を被るリスクです。

簡易保険事業においては、過去に起きた事故及び起こり得る可能性のある事故等を把握し、適切に事務処理できるよう事務規程を策定・整備するとともに、教育、啓発等に取り組んでいます。また、業務執行部門における事務リスク管理の態勢の検証を行うとともに、事故等が起こった場合は必要に応じて調査を行う部門を設置することにより、相互けん制のもとリスクの軽減に努めています。

### システムリスク

システムリスクとは、情報システムの障害及び不正使用等により損失を被るリスクです。

簡易保険事業においては、簡易保険の電子計算システムのメインコンピューターセンターを2か所に設置し、相互バックアップ体制を構築することにより、システムダウンによるリスクに対応するとともに、重大な障害が発生した際の対応マニュアルを策定し、迅速な対応を行える体制を整備しています。また、情報セキュリティ実施手順を設け、各種セキュリティ対策を実施し、情報資産の保護を徹底しています。

## 4. 郵便事業のリスク管理

郵便事業では、お客さまからお預かりした大切な郵便物を確実にお届けするため、事故及び不正の予防に取り組むほか、報告体制を整備し、万一事故等が発生した場合の迅速な対応に取り組んでいます。

郵便事業総本部内の各部及び各担当部は、自ら担当する業務についてリスクを把握し、その評価を行い、評価を踏まえ、必要な対応策を講じています。

リスク管理責任者は、リスク管理の適切性及び有効性を確保するため、各部及び各担当部におけるリスク管理の状況について、定例及び随時に報告を求め、検証を行うとともに、必要に応じて、改善のための指導を行います。

## 3 職員の能力開発

### 郵便事業

#### ■「郵便事業における接遇・マナー向上プログラム」の実施

平成16年度は「真っ向サービス」を実践するため「郵便事業における接遇・マナー向上プログラム」を展開しています。具体的には、接遇・マナーに関する特別な研修を受けた「接遇リーダー」が、各郵便局の朝のミーティング等において「接遇マニュアル」や「接遇ビデオ」を使って、職員指導を継続的に実施しています。

また、各地域の拠点となる郵便局においては、直接部外の専門インストラクターによる研修も実施しています。

### 郵便貯金事業

#### ■コンサルティング能力を備えた職員の育成

郵便貯金事業では、お客さまの視点に立って、お客さまの資産運用や生活設計に関する相談ニーズなどにお応えするため、コンサルティング能力を備えた職員の育成に努めています。

たとえば、金融や年金、税金などの知識の習得のため、郵便貯金を取り扱う職員全員を対象に、日本郵政公社独自の内部制度であるFA（ファイナンシャル・アドバイザー）通信講座・検定試験を実施しています。

また、検定試験の上位級の合格者を対象に研修所における訓練を実施するなど、コンサルティング能力のより一層の向上を図ることにより、お客さま満足を高めるサービスの充実に努めています。

### 簡易保険事業

#### ■職員の訓練

国営事業である簡易保険に期待されている良質のサービスを提供するため、その担い手としての職員の訓練に当たっては、職務遂行に必要な専門的知識及び技能を付与することはもとより、国家公務員として国民から信頼される職員の育成を目指しています。

簡易保険事業に従事する職員に対する訓練としては、日常勤務している職場で行われる職場訓練、全国10か所に設けられている職員訓練所で行う職員訓練所訓練、地方支社等が主催して行う各種研修等があります。

例えば、新たに簡易保険に携わる職員となった者に対しては、職員訓練所等において「業務基本訓練」を行うとともに、郵便局においても職場訓練を行うなどして職員育成に努めています。

#### ■職員のライフ・コンサルティング能力の向上

本格的な金融自由化を迎え、お客さまの金融・保険商品の購入、資金づくり、税金、相続等の相談に応じられる能力が保険関係職員に求められています。また、このような金融関連の相談だけでなく、ライフプランニング、リスクマネジメントに関する知識も有することで、お客さまのご家族のライフプランづくりやリスクマネジメントの相談にも応じられるライフ・コンサルタントとしての役割が保険関係職員に求められています。

簡易保険事業では、このような考えからご家庭のライフ・コンサルタントを目指し、保険関係職員のライフ・コンサルティング能力の向上等のため、通信講座、講習会、資格認定のための検定試験を行っています。

このような訓練・研修では、保険関係職員が金融自由化、金利、各種金融商品、公的年金制度の仕組み、税金（所得税、相続税、贈与税等）法人に関する知識に加え、ライフプランニング、リスクマネジメント、生活保障設計のための実践力の習得に努めています。

# 3 経営の効率化

## 1 経費の削減

### 郵便事業

#### ■人件費の削減

郵便事業は、その事業特性ゆえに、業務の多くの部分を人的労働力に頼る必要があり、営業費用の7割以上を人件費が占めています。このため、事業を効率的に運営するため、人件費の削減に取り組んでいます。

平成15年度においては、郵便物処理の機械化、非常勤職員の活用などにより、6,720人の職員数の削減を実施しました。

なお、平成16年度においても、郵便物処理の生産性向上などにより、人件費の抑制に努めることとしています。

#### ■経費の削減

経費(営業費用のうち人件費以外の費用をいいます。)についても、競争契約の拡大及び契約内容の見直しなどによりコスト削減を進めています。

平成15年度においては、運送委託費について年度内額で約60億円を削減したほか、各種調達コストの削減に努めました。

なお、平成16年度においては、競争力強化のための投資を行うほか、新たな税負担の増加(約130億円)もありますが、引き続き経費全般にわたって削減に努めることとしています。

### 郵便貯金事業

郵便貯金事業が今後ともお客さまにより良い金融サービスを提供していくためには、一層のコスト削減に努め、健全な経営を維持していくことが重要です。

郵便貯金の経常費用の大部分を占める資金調達費用2兆4,988億円のほとんどは、郵便貯金の利子(1兆2,980億円)と借入金利息(1兆1,975億円)です。

この他の主要な経常費用に営業経費(人件費、物件費等)があります。営業経費については、公社全体としての人件費及び物件費の節減に加え、外務職員のスリム化、貯金事務センターの再編等による約1,600人の職員数削減などに努めた結果、1兆526億円(平成14年度1兆1,075億円<sup>(注)</sup>)となりました。

平成16年度においても、外務職員のスリム化、事務処理の機械化などを実施し、郵便貯金事業の効率化に努めることとしています。

(注) 平成14年度郵便貯金特別会計及び郵政事業特別会計の決算値のうち、貯金業務に係る計数です。

### 簡易保険事業

#### ■人件費の削減

簡易保険事業における人件費の削減は、平成15年度においては集金事務の効率化、簡易保険事務センターの再編整理に伴う事前措置(非常勤化)加入者福祉施設の廃止等を実施することにより、約450人の職員数の削減を実施するとともに、給与改定や賞与の減額等により人件費総額を抑制しました。

なお、平成16年度においても、集金事務の効率化、郵便局内務事務の効率化、簡易保険事務センター業務の効率化等の各種効率化施策を実施し、簡易保険事業の効率化に努めることとしています。

### ■物件費の削減

平成15年度における簡易生命保険業務の物件費(支出額)については、以下の取組等により、対15年度計画比306億円減(17.8%)の1,416億円となりました。

調達コストを削減するため、高額な支出を伴う施策の実施に当たっては、投資委員会及び調達委員会において、投資効果や調達方法等を審議し、効果的・効率的な経費使用に努めるとともに、その他の施策についても、費用対効果を踏まえた経費使用の徹底により、物件費総額を抑制しました。

平成16年1月から、「保険料領収通知書」の一律送付を廃止して希望者へ送付することとしたことにより、業務用後納郵便料金を抑制しました。

加入者福祉施設については、外部委託の拡充、不採算施設の統廃合等を実施したことにより、施設に係る物件費を抑制しました。

#### (参考)物件費削減額

平成15年度物件費(支出額)	1,416億円
平成13年度物件費 (決算額、補正值)	1,912億円
平成15年度と平成13年度との 額の比較( - )	496億円

(注1) 物件費とは、平成15年度経営計画予算の支出項目である「業務支出」から、「支払利子」、「保険金等支払金」、「人件費」、「租税公課(消費税、納付金等)」及び「国債等売却損補てん金」を除いたものです。

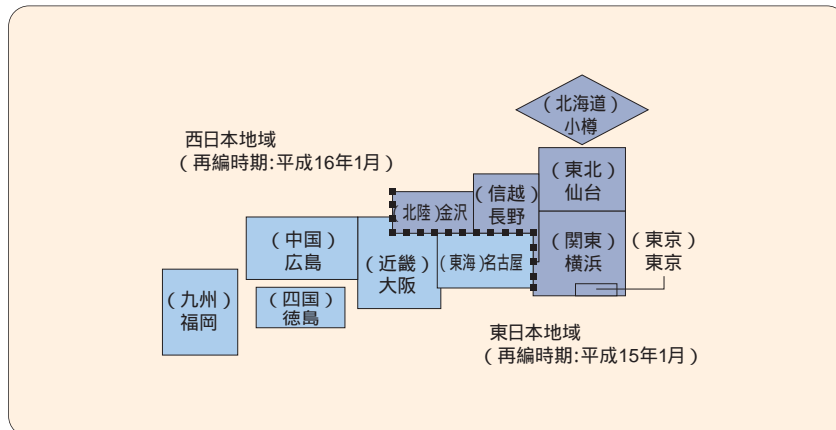
(注2) 平成13年度物件費(決算額、補正值)は、上記物件費と比較するため、郵政事業特別会計の支出項目である「物件費」の簡易生命保険業務に係る分から、「非常勤職員の賃金」、「租税公課」、「恩給負担金」及び「失業者退職手当負担金」の簡易生命保険業務に係る分を除き、簡易保険福祉事業団に係る物件費を加えた額としています。

## 2 貯金事務センターの再編

郵便貯金事業においては、平成15年1月から新たなオンラインシステム(四次システム)の導入により、貯金事務センターの事務が大幅に機械化され、事務量を相当縮小できることから、全国28か所の事務センターを11か所に再編しました。

東日本地域：15か所 → 6か所

西日本地域：13か所 → 5か所



### 3 簡易保険事務センターの再編

簡易保険事業においては、事業運営の一層の効率化を図るため、全国7か所の簡易保険事務センターを5か所にする再編を実施します。

平成15年度は、4月に札幌簡易保険事務センター受持区域のうち道央地域以外における業務を仙台簡易保険事務センターへ、また、高松簡易保険事務センター受持区域のうち愛媛県及び高知県の地域における業務を京都簡易保険事務センターへ、それぞれ移管しました。

なお、郵便局支援業務等の維持の観点から、被統合事務センター所在地に郵便局支援業務等を行う窓口を設置することとしています。

札幌簡易保険事務センター → 仙台簡易保険事務センターへ統合  
高松簡易保険事務センター → 京都簡易保険事務センターへ統合

(平成15年度及び平成17年度と2回に分けて事務移管し、平成17年度に再編実施)

## 4 地域との関わり

### 1 ふるさと小包

ふるさと小包は、郵便局にあるカタログ・チラシにより全国各地の特産品・名産品をお申し込みいただき、直接、ゆうパック(郵便小包)でお届けするサービスです。ご家庭に居ながらにしてふるさとの味を楽しめるサービスとして好評です。郵便局の窓口の他にインターネットでもお申し込みいただけます。



## 2 ふるさと物産展



地方自治体と郵便局が連携し、都市部の主要郵便局において、「ふるさと物産展」を開催しています。ふるさと物産展では、地域の特産品の展示、観光案内のほか、地方色豊かなふるさと切手、絵入りはがき、ふるさと小包やお便りセットの販売を行っています。



## 3 住民票の写し等の郵送交付の取扱い

### 住民票の写し等の郵送交付の取扱い

#### ■住民票の写し等

郵便局に備え付けの「申込用紙」の郵送又は郵便局に設置された専用ファクシミリによる送信により、住民票の写し等や登記簿謄抄本の郵送交付の請求ができるサービスを提供しています。

また、郵便局の窓口において住民票の写し等の即時交付を実施しています。

#### ■政府刊行物ブックポスト

郵便局に「財務省印刷局刊行物目録」を配備し、現金書留、郵便振替又は郵便為替によってお客さまが申し込まれた政府刊行物を冊子小包により配達するサービスです。

## 4 地方公共団体受託事務

### 地方公共団体事務

郵便局の窓口において住民票の写し等の証明書交付事務やバス回数券等の販売を実施しています。また、郵便外務員による廃棄物等の不法投棄に関する情報提供等を実施しています。

なお、事務の実施については、市町村に需要がある場合、市町村と郵便局が協議を行い、郵便局の対応能力を踏まえて、受託して行うこととしています。

■平成16年3月末現在の実施市町村数及び郵便局数は次のとおりです。

項 番	サービスメニュー	市町村	郵便局
1	証明書交付事務	88	315
2	受託窓口事務	157	1,309
(1)	受託販売事務(バス回数券等の販売)	154	912
(2)	受託交付事務(バス利用券等の交付)	3	456
(3)	利用申込取次事務	1	2
3	自動交付機の消耗品補充等事務	1	1
4	郵便外務員を活用したサービス	26	37
(1)	高齢者等への生活状況確認	21	31
(2)	日用品の注文・図書の貸出し等受付・配送	0	0
(3)	廃棄物等の不法投棄に関する情報提供	6	9
	合 計	259	1,634

(注1) 高齢者等への生活状況確認(無料)、廃棄物等の不法投棄に関する情報提供(無料)及び日用品の注文・図書の貸出し等受付・配送(郵便はがきによる注文サービス)については除く。

(注2) 「2 受託窓口事務」欄、「2.1 受託販売事務」欄、「4 郵便外務員を活用したサービス」欄、「合計」欄の計数は、重複を除く。

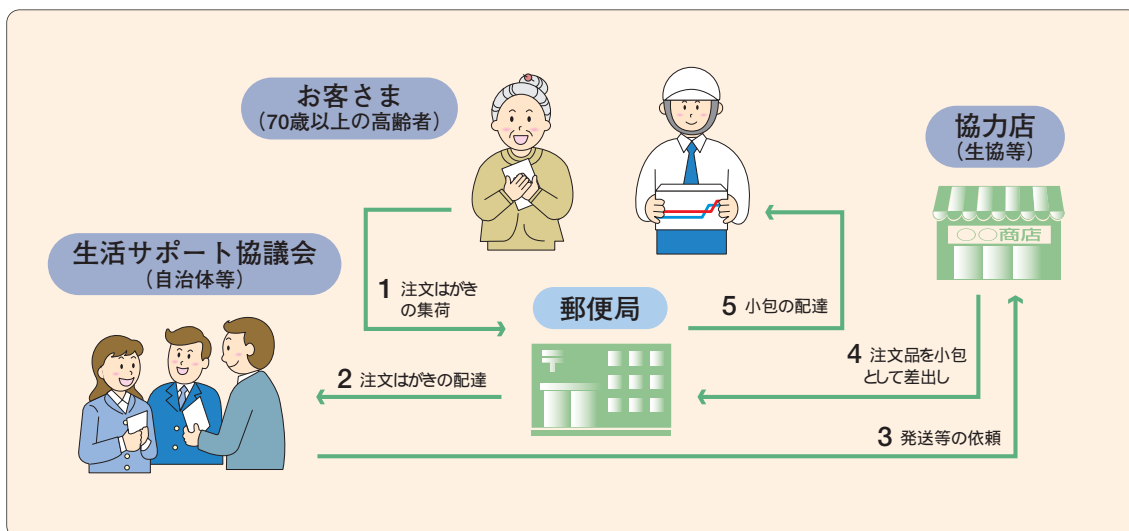
## 5 高齢者への在宅福祉サービスの支援—ひまわりサービス

### 高齢者への在宅福祉サービスの支援—ひまわりサービス

過疎地域において高齢者が安心して暮らせる地域社会づくりをめざして、郵便局、地方自治体、社会福祉協議会等が協力して生活サポートシステムを構築し、在宅福祉サービスを支援する「ひまわりサービス」を推進しています。

内容は、生活用品などの注文受付・配達、小学生等からの定期的な励ましのメッセージのお届け、外務職員による励ましの声かけ及び郵便物の集荷サービスで、対象となるのは、原則として70歳以上の一人暮らしの高齢者及び高齢者夫婦世帯です。平成9年8月から開始し、平成16年3月末日現在で210の市町村で実施しています。

### 生活用品などの注文受付・配達のイメージ



## 実施自治体

平成16年3月末現在

支社等	都道府県	実施自治体
北海道 (12)	北海道	忠類村 標茶町 黒松内町 朝日町 大滝村 浜益村 南茅部町 幌加内町 沼田町 奥尻町 泊村 美深町
		東 北 (25)
宮城	宮城	一迫町
	秋田	二ツ井町 峰浜村 小坂町 八森町 雄物川町 阿仁町
	福島	大越町 熱塩加納村 田島町 会津高田町
	青森	田子町 三厩村 碓ヶ関村 市浦村 平館村 小泊村 十和田湖町
	岩手	花泉町 山形村 大東町 葛巻町 藤沢町
	山形	平田町 温海町
関 東 (15)	埼玉	両神村 大滝村 神泉村
	茨城	里美村 七会村 山方町 緒川村
	群馬	倉淵村 小野上村 利根村
	千葉	和田町 白浜町 富浦町
	栃木	足尾町 馬頭町
南関東(6)	山梨	三富村 早川町 芦川村 上九一色村 大和村 丹波山村
東京(2)	東京	青ヶ島村 三宅村
信 越 (20)	新潟	松之山町 安塚町 能生町 川口町 入込瀬村 山古志村 栃尾市 守門村 佐渡市
	長野	和田村 生坂村 楢川村 中川村 上村 栄村 八坂村 天龍村 小海町 上松町 長谷村
北 陸 (7)	富山	平村
	石川	中島町 能登島町 門前町 柳田村
	福井	名田庄村 河野村
東 海 (23)	岐阜	高根村 坂内村 洞戸村 春日村 上之保村 板取村 丹生川村 上宝村 久瀬村 藤橋村
	静岡	中川根町 龍山村 本川根町 由比町 佐久間町
	愛知	下山村 旭町 足助町
	三重	南勢町 南島町 紀和町 飯高町 宮川村

支社等	都道府県	実施自治体	
近 畿 (17)	滋賀	朽木村	
	京都	美山町	
	兵庫	温泉町 竹野町 村岡町 千種町	
	奈良	首爾村 西吉野村 室生村	
和歌山	美山村	すさみ町 北山村 本宮町 花園村	
	金屋町	清水町 日置川町	
中 国 (14)	鳥取	智頭町 江府町	
	島根	佐田町 匹見町 石見町 金城町 頓原町	
	岡山	美星町 中央町 勝山町 作東町	
	広島	大朝町 作木村	
	山口	豊田町	
四 国 (20)	高知	本川村 大正町 大川村 十和村 三原村 仁淀村 物部村	
	徳島	上勝町 木屋平村 由岐町 佐那河内村 木沢村	
	愛媛	内海村 関前村 面河村 美川村 肱川町 瀬戸町 中山町 城川町	
九 州 (46)	福岡	上陽町 黒木町 矢部村 星野村 庄内町	
	佐賀	脊振村 有明町 多久市 呼子町	
	長崎	奈良尾町 北有馬町 南有馬町 崎戸町 千々石町 新魚目町	
	熊本	水上村 砥用町 中央町 産山村 天草町 五和町 小国町 球磨村 栖本町	
	大分	武蔵町 山国町 竹田市 前津江村 豊後高田市 千歳村 安心院町	
	宮崎	綾町 五ヶ瀬町 東郷町	
	鹿児島	福山町 坊津町 宇検村 笠沙町 大浦町 鶴田町 龍郷町 東町 上甕村 霧島町 大崎町 徳之島町	
	沖縄(3)	沖縄	大宜味村 与那国町 多良間村
	合 計		210市町村

## 6 防災協定の締結

日本郵政公社は、災害対策基本法に基づく指定公共機関として、都道府県、市町村に協力することとしています。そのため、日本郵政公社防災業務計画では、公社の各機関が地方公共団体との協力関係を確立し、事態に応じて相互に密接な連絡・協力を行うことを定めています。

具体的には、郵便局が地方公共団体との間で防災協定を締結(平成15年度末現在、2,480市町村と締結)、災害が発生した場合、必要に応じて相互に協力を要請し、応急復旧対策等に取り組むことを確認しています。

■相互に協力を要請する主な事項は、次のとおりです。

郵政事業の災害特別事務取扱い

避難、物資集積、郵便業務実施などのための場所の相互提供

住民の避難場所、被害状況等情報の相互提供

避難所への郵便差出箱の設置



## 5 環境への取組

日本郵政公社は、全国に郵便局ネットワークを展開する大きな事業体であり、その事業活動には大きな環境負荷を伴っています。

そこで、公社発足時に「環境基本宣言」<sup>注</sup>を制定し、環境に配慮した経営を行っていくこととしたところです。また、関係役員7名から構成する環境委員会を設け、「環境基本宣言」で明示した理念と方針の具体化として、公社の環境に関する計画や具体的施策を検討し、順次、実践に移しています。

(注)「環境基本宣言」については、37ページをご覧ください。

### 1 郵政エコプラン(日本郵政公社環境中期計画)等

郵政エコプラン(正式名称は「日本郵政公社環境中期計画」)は、平成16～18年度の3か年を対象として、公社の環境施策の目標及び取組を盛り込んだ中期計画です。

また、郵政エコプランの達成に向け、年度ごとの目標及び具体的施策を盛り込んだ年度計画が、16年度エコアクションプラン(正式名称は「平成16年度環境行動計画」)です。

これらの計画の概要は、以下の表のとおりです。

#### 環境負荷の削減(全体)

郵政エコプラン(対象期間:H16～18年度)の概要		16年度エコアクションプランの概要
分野	目標(3年間の到達点)	到達目標
(全体)	H18年度のCO <sub>2</sub> 排出量をH14年度比2.2%削減	CO <sub>2</sub> 排出量をH14年度比1.0%削減

## 環境負荷削減への取組

郵政エコプラン(対象期間:H16~18年度)の概要		16年度エコアクションプランの概要
分野	目標(3年間の到達点)	到達目標
1. 省エネ・省資源	<b>電気、ガス等の施設の省エネルギー</b> ・電気使用量の6%削減(H14年度比(以下同じ)) ・燃料使用量の8%削減	・電気使用量の3%削減(H14年度比(以下同じ)) ・燃料使用量の4%削減 ・省エネ診断実施数300か所
	<b>紙、水等の省資源</b> ・コピー用紙使用量(職員一人あたり)の25%削減 ・上水道使用量の5%削減	
2. 局舎整備 (「環境施策トピックス」の「エコポストオフィスの整備」(P62)参照。)	<b>環境に配慮した局舎(エコポストオフィス)整備</b> (床面積あたりのCO <sub>2</sub> 排出量) ・新增築時13%削減 ・大規模改修時6%削減	(床面積あたりのCO <sub>2</sub> 排出量) ・新增築時13%削減 ・大規模改修時6%削減
3. 物品等調達	<b>グリーン購入法<sup>(※)</sup>の特定調達物品等の調達目標</b> ・全ての物品等において100% ( ) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律	<b>特定調達物品等の調達目標</b> ・自動車(一般公用車を除く)及び印刷90% ・上記以外の物品等100%
4. 物流	<b>低公害車導入、物流システム転換等による物流面での環境配慮の推進</b> ・郵便物1tあたりのCO <sub>2</sub> 排出量4.1%削減 ・公社所有の軽四輪車両における窒素酸化物(NOx)の総排出量6.3%削減	・軽自動四輪車(優-低排出ガス( )車以上の仕様として調達予定) 増備 1,874両 更改 519両 ・2t車(ディーゼルの低排出ガス車、1都3県の環境条例にも適合) 更改 33両
5. 廃棄物削減	3R(リデュース「発生抑制」・リユース「再使用」・リサイクル「再生利用」)を推進し廃棄物を削減	3Rを推進
6. 環境分野における社会貢献活動 (「環境施策トピックス」の「郵便局などの活動」(P62)参照。)	地域社会における環境保護活動を推進	環境社会貢献活動の促進

## 環境施策推進の基盤整備

郵政エコプラン(対象期間:H16~18年度)の概要		16年度エコアクションプランの概要
分野	目標(3年間の到達点)	到達目標
1. 推進体制	<b>自立的、継続的に環境施策に取り組むため、環境マネジメントシステムの構築・運用</b> ・モデル郵便局(野田郵便局(千葉県) 枚方東郵便局(大阪府))においてISO14001の認証取得 ・モデル郵便局で構築した環境マネジメントシステムを参考にマニュアルを作成し、各郵便局へ展開	・モデル郵便局(野田郵便局(千葉県) 枚方東郵便局(大阪府))におけるISO14001の認証を第2四半期中に取得 ・モデル郵便局で構築した環境マネジメントシステムを参考に公社独自システムのマニュアルを年度内に作成
2. 教育・啓発	<b>環境に関する職員への研修や職場における環境啓発の推進</b>	・各種研修内容への環境教育の追加 ・日本郵政公社「環境大賞」による郵便局等の推奨と優秀事例の紹介 ・環境月間行事の実施(6月)

(注) 郵政エコプラン及び16年度エコアクションプランの詳細については、日本郵政公社ホームページをご覧ください。(http://www.japanpost.jp)

## 2 環境施策トピックス

### 郵便はがきへの再生紙の使用

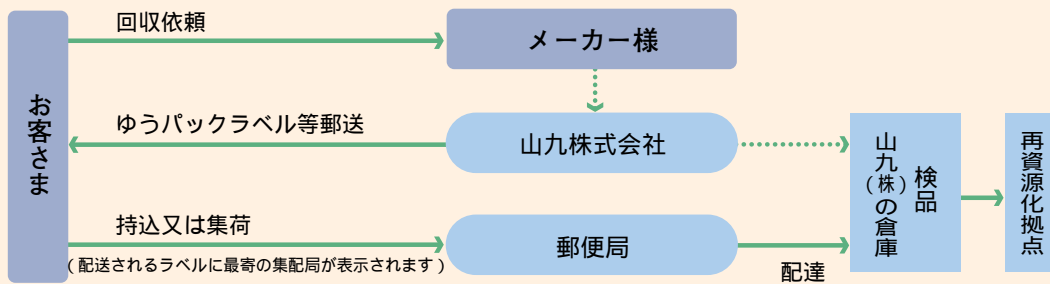
森林資源の保護・地球環境保全を目的として、暑中見舞用はがきは平成5年用から、年賀はがきは平成8年用から、通常及び往復はがきについては平成15年度から、再生紙を使用した郵便はがきを発行しています。

### 家庭系パソコン回収システムにおける回収物のゆうパックとしての取扱い

平成15年10月1日から、各メーカー様による資源有効利用促進法に基づく家庭系パソコンの自主回収について、「ゆうパック」としての取扱いを開始しました。

平成15年度においては、約7万9千300台となっています(社)電子情報技術産業協会発表)

#### 家庭系パソコン回収システムの流れ



### 廃棄物の不法投棄に関する情報提供

郵便外務職員が地方公共団体から指定された監視場所を定期的に点検(バイクから降車する。)し、不法投棄を発見した場合に地方公共団体に報告するサービスを実施しています。(有料)

実施市町村は以下のとおりです。

平成15年度末現在

大野村(岩手県) 開成町(神奈川県) 美作町(岡山県)  
錦町(山口県) 鹿本町(熊本県) 笠利町(鹿児島県)

## エコポストオフィスの整備

大気に排出される温室効果ガスの約1/3を建物関連が占めるとされる日本の状況から、郵便局の新築や増築、大規模な改修工事などの際に、環境配慮技術・手法を導入したエコポストオフィス(環境に配慮した局舎)を整備しています。

平成13年3月に完成した小田原東郵便局(神奈川県小田原市)では、エコポストオフィスの試行局として特に以下の技術・手法を採用し、完成後3年間の状況では、同規模の郵便局と比較して床面積あたりのCO<sub>2</sub>排出量が平均して約45%削減されています。

高気密・高断熱化

換気用高窓・夜間外気利用システム

氷蓄熱システム・高効率照明・照明制御

太陽光発電システム

屋上・壁面緑化



小田原東郵便局 屋上の太陽光発電用パネル



小田原東郵便局 外観

## 郵便局などの活動

全国の郵便局などで、環境負荷削減のため省エネ・省資源に取り組んでいる他、郵便局が地域における資源ゴミの回収拠点となる協力を実施したり、郵便局職員がボランティア清掃活動・植林活動等を実施している例が多数あります。



郵便局の職員などが、地元の河川、海岸、道路、公園等のボランティア清掃を実施(写真はPEP-四万十川 やっばあふるさどが一番(平成15年6月15日)、地元の郵便局職員等約290名が参加。)



郵便局内に牛乳パック回収箱を配備し、地域のリサイクル活動に協力(写真は熊本市内での例。平成8年12月から開始し、現在は市内56局で実施中。)

# 6 社会貢献活動

## 1 福祉への貢献

### 社会福祉の増進に寄与する郵便サービスの実施

#### ■障害のある方のための郵便料金の軽減

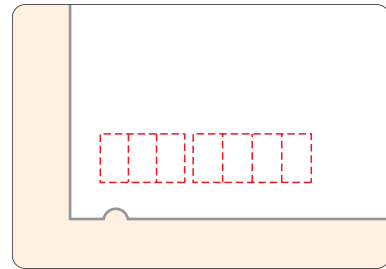
障害のある方の福祉の増進を図るために、次のように郵便物の料金を軽減しています。

1. 点字のみを内容とする通常郵便物及び公社が指定する施設において発受する盲人用録音物又は点字用紙を内容とする通常郵便物の料金を無料にしています。
2. 心身障害者団体が発行する定期刊行物を内容とする第三種郵便物、図書館と身体に重度の障害がある方又は知的障害の程度が重い方との間で発受される印刷物を内容とする小包郵便物、大型の点字図書等を内容とする小包郵便物及び公社が指定する施設と聴覚障害者との間で発受されるビデオテープを内容とする小包郵便物の料金を安くしています。

#### ■目の不自由な方のための郵便はがき(くぼみ入りはがき)

目の不自由な方々が点字ワープロを使用してお便りを書く際に、表裏・上下が分かるよう、通常はがき・年賀はがき・暑中見舞はがきの一部分に半円形のくぼみを入れて発行しています。

また、身体障害者及び知的障害者の福祉の増進を図るため、重度の身体障害者(1級及び2級)、重度の知的障害者(療育手帳に「A」又は1度・2度)と表記されている方で希望する方には、お一人につき、くぼみ入り通常郵便はがき20枚を、青い鳥をデザインしたオリジナル封筒に入れて贈呈しています(毎年4月、5月)。



#### ■点字表示と点字不在配達通知カード

目の不自由な方々に、容易に郵便をご利用いただけるよう、ポストの取集時刻等の点字表示を行っています。また、郵便切手・はがき発売機の操作面に現金投入口・販売品目・購入枚数等を点字表示したテープをちょう付しています。さらに、受取人がご不在のため配達ができなかった郵便物をいったん郵便局に持ち戻る際には、保管している旨と連絡先を点字で表示した点字不在配達通知カードをお配りしています。

### 社会福祉事業のための寄附金を内容とする現金書留通常郵便物の料金免除

社会福祉の増進を目的とする事業を行う共同募金会、共同募金会連合会、日本赤十字社等の法人又は団体にあてた寄附金を内容とする現金書留通常郵便物の料金(特殊取扱の料金を含みます。)を免除しています。

## ■ 寄附金付お年玉付郵便はがき等の発行

### ■ 寄附金付お年玉付郵便はがき等の発行

平成16年用のお年玉付郵便はがき等については、寄附金付お年玉付郵便はがきを4億3,500万枚(寄附金の付いていないものは40億1,280万枚)発行したほか、寄附金付お年玉付郵便切手は、定価53円のを1,500万枚、定価83円のを350万枚発行しました。

### ■ 寄附金付お年玉付郵便はがき等に付加された寄附金の配分

寄附金付お年玉付郵便はがき等に付加された寄附金は、社会福祉の増進を目的とする事業をはじめ、青少年の健全な育成のための社会教育を行う事業等、10の事業を行う団体を配分対象としています。

平成16年用寄附金付お年玉付郵便はがき及び寄附金付お年玉付郵便切手に付加された寄附金(約10億8,300万円)は340団体に配分しました。

### 寄附金配分状況

(平成16年用寄附金付お年玉付郵便はがき及び寄附金付お年玉付郵便切手)

(単位:団体、千円)

配分対象団体が行う事業	配分団体数	配分額
社会福祉の増進を目的とする事業	291	834,688
風水害、震災等非常災害による被災者の救助又はこれらの災害の予防を行う事業	1	1,800
がん、結核、小児まひその他特殊な疾病の学術的研究、治療又は予防を行う事業	25	140,822
原子爆弾の被爆者に対する治療その他の援助を行う事業	2	11,463
交通事故の発生若しくは水難に際しての人命の応急的な救助又は交通事故の発生若しくは水難の防止を行う事業	2	15,138
文化財の保護を行う事業	2	6,198
青少年の健全な育成のための社会教育を行う事業	10	44,291
健康の保持増進を図るためにするスポーツの振興のための事業	1	5,292
開発途上にある海外の地域からの留学生又は研修生の援護を行う事業	1	8,996
地球環境の保全 <sup>注</sup> を図るために行う事業	5	14,517
合 計	340	1,083,205

(注) 本邦と本邦以外の地域にまたがって広範かつ大規模に生ずる環境の変化に係る環境の保全をいいます。

## ■ ニュー福祉定期郵便貯金

現在の超低金利下において、障害者や遺族の方々などの経済的負担を幾らかでも軽減することを目的として実施している1年定期郵便貯金です。

平成14年2月28日まで取り扱っていた福祉定期郵便貯金の代替商品として同年3月1日から取扱いを開始しており、取扱いは平成17年2月28日までです。

項 目	内 容
対 象 者	次の年金・手当の受給者 ・ 障害基礎年金と遺族基礎年金等 ・ 障害厚生年金と障害共済年金 ・ 遺族厚生年金と遺族共済年金 ・ 児童扶養手当と原爆被爆者手当等 ・ 恩給法に基づく障害・遺族給付と援護年金
取 扱 期 限	平成17年2月28日(月)まで
預 入 限 度 額	300万円
利 率	預入期間1年の定期郵便貯金の利率(預入時)+0.5% ( ) 平成16年3月1日から、上乗せ利率を1.0%から0.5%に引き下げました

### ニュー福祉定期郵便貯金のご利用状況

(平成15年4月～平成16年3月)

預入件数	134.7万件
預入金額	24,169億円

## 介護貯金

急速な高齢化の進展により、寝たきりや痴呆に伴う高齢者介護などの介護問題が身近な問題として関心が高まっている中で、介護が必要な方の定期貯金の金利を優遇するとともに、貸付利率を軽減しています。

介護貯金のご利用状況 (平成15年4月～平成16年3月)

預入件数	2,853件
預入金額	48.9億円

(注) 自動継続分は含みません。

項 目	内 容
対 象 者	要介護者(介護保険における要介護4以上の認定を受けている方を含む) ただし、原則として公的福祉サービスを受けていることが必要。
利率の上乗せ	貯金の種類
	預入限度額
	利率の上乗せ幅
貸付け(ゆうゆうローン)の上乗せ利率の軽減	すべての定期郵便貯金で1/2 (一般 0.5% 要介護者 0.25%)

## 年金配達サービス

ご高齢、病弱などのため、郵便局に出向いて年金を受け取ることに不自由されている受給者の方に、年金や恩給を支払期ごとにご自宅にお届けするサービスを行っています。

### ■年金配達サービスのご利用状況(平成16年3月末現在)

利用者数	2,929人
------	--------

## 点字による各種サービスの提供

目の不自由な方が安心してご利用いただけるように、次のようなサービスを行っていますので、お気軽にお申出ください。

### ■通常貯金の取扱内容のご通知(平成15年度利用者数 3,384人)

毎月の預け入れ、払戻し、公共料金の自動払込みなどの取扱内容や貯金の残高を毎月最高2回、点字でお知らせします。

### ■定額・定期貯金などの取扱内容のご通知(平成15年度利用件数 3,184件)

定額・定期貯金等に関する預入金額や預入期間など、貯金証書に表示した契約内容を点字でお知らせします。また、貸付けや弁済の取扱いがあった場合には、この内容も点字でお知らせします。

### ■各種案内の点字によるご通知(平成15年度利用件数 1,221件)

郵便貯金の満期の案内や貸付けの取扱いに関する返済期限の案内などを点字でお知らせします。

### ■貯金通帳などへの貯金種類の表示

貯金通帳又は貯金証書に、貯金の種類を点字で表示します。

### ■郵便貯金点字キャッシュカードの発行(平成15年度までの発行枚数 3,231枚)

郵便貯金キャッシュカードにお客さまのお名前を点字で表示します。

### ■ATM(現金自動預払機)などのご利用

全機種、目の不自由な方にもご利用いただけるよう、タッチパネルのほかに押しボタンによる操作ができるようにするとともに、カード挿入口、紙幣挿入受取口、操作押しボタンなどに点字表示を行っています。また、ATM本体の受話器もしくは郵便局備え付けのイヤホンをATM本体に接続すると、操作方法のご案内とともにお取扱い金額や貯金残高を音声でお知らせします。

なお、イヤホンについては、お客さまがお持ちいただいたものもお使いになれます。

さらに、郵便貯金点字キャッシュカードでご利用される場合には、点字確認機(一部機種を除く)により貯金残高などが確認できます。

### ■各種商品・サービスのご案内

郵便貯金の各種商品・サービスを点字でお知らせする「点字版 郵便貯金のご案内」や弱視の方などのために文字・図表を拡大して見やすくした「文字拡大版 郵便貯金のご案内」を発行し、郵便局の窓口に常備するとともに、点字図書館などにお配りしています。

## 2 非常時の対応

### ■被災者の皆さまへの支援策

天災その他非常の災害があった場合、次のような支援策を講じて被災者の皆さまへの援助を行っています。

1. 被災者への郵便はがき等の無償交付(被災者1世帯につき郵便はがき5枚、郵便書簡1枚以内)
2. 被災者が差し出す通常郵便物の料金(特殊取扱の料金を含みます。)免除
3. 当該災害地の被災者の救助を行う地方公共団体等にあてた救援用物資を内容とする郵便物(現金書留及び小包)の料金免除

この他にも、避難所への移動郵便局(スペースポスト号)の派遣や、避難生活を余儀なくされている方々への郵便物の確実な配達及び激励訪問といったきめ細かい郵便サービスを提供しています。

### ■被災者の皆さまの救助を目的とする寄附金付郵便切手の発行

風水害、震災等非常災害による被災者の救助又はこれらの災害の予防を行う事業を行う団体への寄附を目的とした寄附金付郵便切手の発行も次のとおり行ってきました。

1. 阪神・淡路大震災 「切手趣味週間・『阪神・淡路大震災』寄附金付郵便切手
2. 有珠山噴火災害 「北の大地Ⅱ『有珠山噴火災害』寄附金付郵便切手
3. 三宅島噴火等災害 「東京グリーンティング・『三宅島噴火等災害』寄附金付郵便切手





## 災害義援金の送金料金の無料取扱い

震災や風水害などの災害が発生した場合、日本赤十字社、共同募金会、地方公共団体にあてた災害義援金の送金に係る料金を無料とする取扱いを行っています

平成15年度に取り扱った義援金

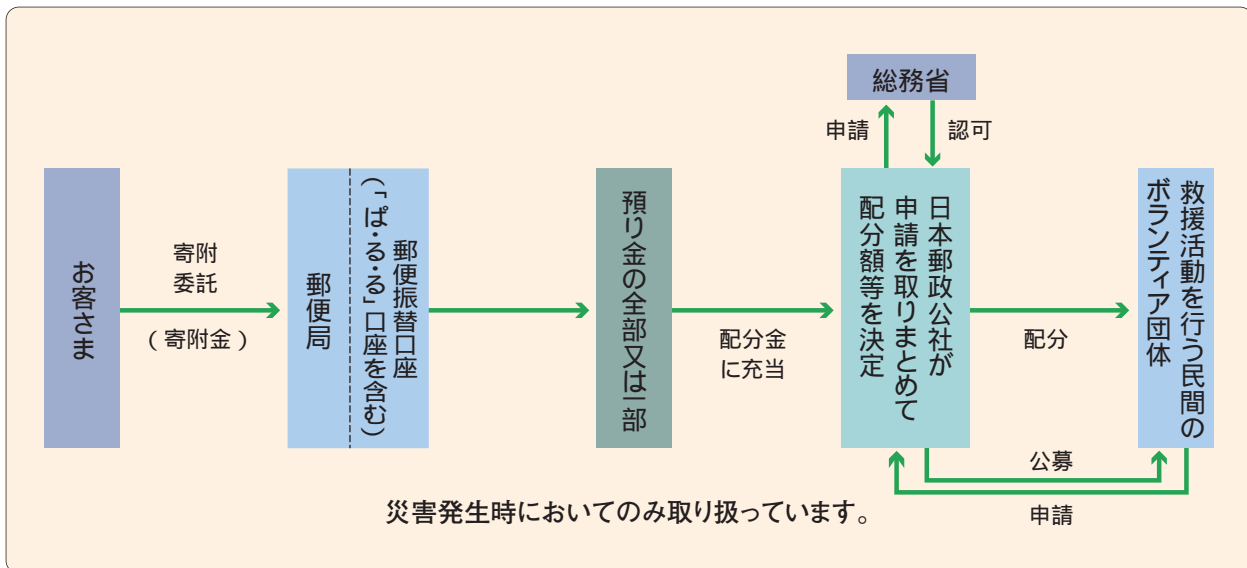
(平成16年3月末現在)

対象災害	取扱期間	件数	金額
阪神・淡路大震災	平成7年1月17日～(継続中)	143	315万円
三宅島・新島・神津島近海地震災害	平成12年7月24日～(継続中)	951	2,483万円
九州地方大雨災害	平成15年7月22日～平成16年3月31日	7,352	2億3,298万円
十勝沖地震災害	平成15年10月3日～平成15年12月30日	1,340	2,181万円
台風10号災害	平成15年8月12日～平成16年1月13日	3,516	5,117万円
宮城県北部地震	平成15年7月28日～平成15年9月30日	3,516	7,262万円

## 災害ボランティア口座

災害ボランティア口座とは、国内で大規模な非常災害が起こった場合に、郵便振替の加入者がその口座の預り金の全部又は一部を救援活動を行う民間のボランティア団体へ寄附することを日本郵政公社に委託する制度です。

寄附金は、日本郵政公社が責任をもって、被災地で救援事業を行う民間のボランティア団体に配分します。



## 保険契約の非常取扱い

加入者の皆さまが、天災やその他非常の災害に遭われた場合で、緊急な需要を満たすため必要があると認められるときは、次の非常取扱いを行うこととしています。

非常取扱いをするときは、郵便局の前に、その非常取扱いの内容及び期間を掲示します。

- ・ 保険料の払込猶予期間の延伸
- ・ 前納払込みの取消しによる保険料の還付
- ・ 未経過期間に対する保険料の還付
- ・ 保険金の支払
- ・ 保険契約者による基本契約の解除
- ・ 還付金の支払
- ・ 契約者貸付
- ・ 契約者配当金の支払請求による契約者配当金の支払

(注1) 保険料の払込猶予期間を延伸した保険契約について、やむを得ない事由があるときは、その払込みをしなかった保険料の払込みに代えて、保険金額又は年金額の減額変更の請求ができます。

(注2) 非常取扱いに係る普通貸付に対しては、特別の貸付利率(貸付に係る保険契約の予定利率に相当する利率)を適用します。

## 3 地域社会との交流

### 地域行事への参加

地域社会とのふれあいを大切に、日本全国各地の様々な行事に参加しています。

#### ■「にっぽんど真ん中祭り」愛知県名古屋市

名古屋の晩夏の風物として新しく生まれた「にっぽんど真ん中祭り」は、地元では「どまつり」と呼ばれ、全員が踊り手であることを目指し、市民が共に作る祭りです。開催期間中は約150万人もの熱気で名古屋の街は祭り一色になります。

郵便局からは名古屋市内の特定郵便局から若手職員が中心となって参加し、「どまつり」を大いに盛り上げています。「どまつり」の踊りは「曲の中に地元の民謡の一節を取り入れて、必ず手に鳴子を持って踊る」ことがルール。15年度は134名もの有志が集まり「郵便局チーム・真(まこと)」として、素晴らしい踊りを披露し、沿道のお客さまから大きな拍手をいただきました。ハッピーのデザインも踊りの振り付けも職員が考え、何度も練習を繰り返して当日に臨みました。

また、会場内の3か所に臨時出張所を開設し、「どまつり」のレターセットや絵入りがきを販売。「どまつり」のPRにも一役買うことができ、好評を博しました。



### 郵趣の普及と文通の振興

#### ■青少年ペンフレンドクラブ

「青少年ペンフレンドクラブ」は、小・中・高校生を中心とした青少年団体です。平和・友愛・教養という三つの信条を掲げ、国内・外の文通活動を通じて、お互いの親睦を深め、文通の楽しさやグループ活動について学んでいます。

また、青少年ペンフレンドクラブ活動の指導や援助を行う財団法人日本青少年ペンフレンドクラブ協会では、国際文通週間(10月9日の世界郵便デーを含む1週間)となっており、日本の場合は10月6日から10月12日)において国際文通を広めるための様々な活動を行っています。

青少年ペンフレンドクラブの現状 (単位:人、校)

会 員 数	正会員	小学生	6,907
		中学生	523
		高校生	403
		小 計	7,833
	準会員	303	
学 校 グ ル ー プ	特別会員	463	
	合 計	8,599	
	小学校	256	
	中学校	52	
	高 校	61	
	合 計	369	

平成16年4月末現在

(注) 正 会 員 ... 小・中・高校生で、一つの学校の中で5人以上集まってグループを作り、顧問の先生の指導の下に活動する会員  
準 会 員 ... 小・中・高校生で、一つの学校の中で5人以上集まらないため、個人で活動する会員  
特別会員 ... 正会員及び準会員以外の大学生や社会人などの個人会員

#### ■シニア郵便友の会

本格的な高齢化社会の到来を迎えて、手紙を書くことを通じて高齢者の方々が文化活動に参加し、心豊かで張りのある生活を送ることができるようにとの趣旨で結成されています。活動内容としては、文通活動のほか、定例会の開催、会報や文集の発行など多岐にわたっています。

#### ■切手教室の開催

切手収集の楽しさを知ってもらうために、切手の基礎知識や切手の集め方等についての「切手教室」を、実技指導を交えながら、地元郵趣会等と連携して、全国各地で開催しています。

## 手紙作成サービス「レターナビ」の提供

手軽で心温まる通信手段としての手紙の良さを広くPRし、より楽しく手紙を書くことに親しんでいただけるよう、インターネットを通じて簡単に手紙が作成できる手紙作成サービス「レターナビ」を、ゆうびんホームページ( <http://www.post.japanpost.jp/> )上で提供しています。

「冠婚葬祭」、「季節のあいさつ」など用意された文例( 296点 )を選べるほか、イラストや背景の柄( 173点 )も選択でき、はがきや便せんに印刷すれば手紙が手軽に完成します。また、季節のあいさつ用語や英文レターの書き方など手紙を書くに当たっての豆知識も紹介しており、利用料金は無料です。



## 全日本年賀状大賞コンクール

楽しく個性豊かな年賀状づくりの勧奨と年賀状の交換による心の交流のより一層の広がりを図ることを目的としたコンクールです。

平成14年度までは「全日本年賀状版画・絵手紙コンクール」として計52回開催してまいりましたが、平成15年度からは従来の「版画部門」、「絵手紙部門」に加え、新たに「パソコン絵手紙部門」を追加し、「第1回全日本年賀状大賞コンクール」と名称を変更して実施しました。

第1回コンクールでは41,065点のご応募をいただきました。  
毎年11月頃に募集しています。

## 郵便局施設の提供

全国各地の郵便局では、会議室を地域の皆さまの会合や打合せに提供したり、窓口ロビーにおいて地域の文化展を開催するなど、郵便局が地域のコミュニティセンターとしての役割を果たすように努めています。

## 各種イベントの開催

郵便局では、園芸教室や料理教室、文化講演会、スポーツ大会など各種イベントを通じて地域の皆さまの交流の輪を広げるお手伝いをしています。

## 「私のアイデア貯金箱」コンクール

日本郵政公社では、昭和50年から「私のアイデア貯金箱」コンクールを実施しています。このコンクールは、次代を担う児童に貯金箱の作製を通じて、貯蓄に対する関心を高めてもらうとともに、児童の造形的な創造力を伸ばす一助となることを目的として毎年実施しているものです。

応募作品は、主催者、後援・協賛団体の関係者や教育関係者、工芸専門家などにより審査され、日本郵政公社総裁賞、総務大臣特別賞、文部科学大臣奨励賞、NHK会長賞などの賞が選ばれます。

なお、各賞を受賞した作品は、逓信総合博物館(東京都千代田区大手町)などで一般公開されます。



## こども郵便局

こども郵便局とは、小・中学校において、児童・生徒が自ら郵便局の事務にならって郵便貯金の預け入れや払戻しの事務を取り扱うものです。こども郵便局では、児童・生徒自身が貯金のお出し入れを行うことにより、貯蓄心や経済的関心を深めるとともに、正しい金銭感覚を身に付けることができます。

また、こども郵便局の活動に参加することは、常に目的を持って、何事にも継続的に努力する精神を培い、共同互助の態度を身に付け、児童・生徒の責任感を養う上からも有意義なものといえます。

## ■ 作文コンクール

### ■ 手紙作文コンクール

将来を担う子供達が手紙に親しみ、手紙を書くことを通じて意思表示する能力を向上させ、手紙文化の振興を図るとともに、文章表現によるコミュニケーションを通じて心豊かな子供達を育むことを主な目的としたコンクールで、昭和43年から昨年度まで36回開催しています。平成15年度からは従来の「手紙作文部門」、「はがき作文部門」、「絵手紙部門」に加え、新たに「パソコン絵手紙部門」を追加し、募集を行いました。

第36回コンクールでは140,879点のご応募をいただきました。  
毎年7月頃に募集しています。

### ■ 国際ボランティア貯金作文コンクール

日本郵政公社では、皆さまに国際協力への理解や関心を深めていただくことを目的として、平成3年度から「国際ボランティア作文コンクール」を実施しています。応募作品は、国際協力に関する有識者の方々などにより審査され、日本郵政公社総裁賞、総務大臣特別賞、文部科学大臣奨励賞などの賞が選ばれます。

なお、各賞を受賞した作品は、入賞作品集や国際ボランティア貯金のホームページなどで紹介しています。

### ■ かんぼ作文コンクール

次代を担う小・中学生に、郵便局の簡易保険の持つ相互扶助の精神を広めるとともに、作文教育に役立てることを目的として、昭和37年から「かんぼ作文コンクール」を実施しており、平成15年度で42回を迎え、国内外2,598校の小・中学校から、67,519点のご応募をいただきました。

## ■ 簡易保険加入者の会

### ■ 概要

「簡易保険加入者の会（以下「加入者の会」という。）は、簡易保険の加入者が、事業の制度及び運営について、加入者の立場から意見・要望を提起し、加入者の共同の利益と福祉の増進を図ることを目的として昭和27年に結成された、加入者の有志による任意団体です。

### ■ 組織

加入者の会は、集配郵便局単位の「単位加入者の会」、各都道府県内の単位加入者の会の連合組織としての「県（地区）連合加入者の会」、支社単位（南関東を除く）にその管内の県（地区）連合加入者の会の連合組織としての「地方連合加入者の会」、地方連合加入者の会の連合組織であり全国の加入者の会の最高機関である「中央連合加入者の会」をもって組織されています。

### ■ 活動状況

加入者の会の各機関は、簡易保険事業に対する協力や独自の活動のほかに、毎年代表者会議を開催し、年間の事業計画を協議するとともに、簡易保険事業の制度及び運営について、意見・要望を提起し、最終的に中央連合加入者の会会議の建議・要望事項として日本郵政公社総裁ほか関係の機関に提出するなどその実現に向けて様々な活動を展開しております。これら建議・要望事項は、事業運営上に多く採り入れられており、簡易保険の加入限度額の引上げ、新種保険の創設、資金運用制度の改善や税制度上の優遇措置等の実現に寄与しています。

#### 第66回中央連合簡易保険加入者の会会議(15.11.12)における建議事項

少子高齢社会における国民の自助努力を支援するため、生命保険料及び個人年金保険料の所得控除限度額を上げられたい。

日本郵政公社として、より一層の健全経営に努め、簡易生命保険事業の使命と現行の経営形態を堅持するとともに、公平なサービスを提供し、国民の福祉の増進を図られたい。

豊かで活力ある高齢社会の実現に向けて、国民の自助努力を支援するため、簡易保険の加入限度額の引上げを検討されたい。

少子高齢社会の進展、生活スタイルの多様化、社会・経済環境の変化等に対応した商品・サービスの充実を図られたい。

高齢社会における老後の生活設計を支援するため、加入年齢の引上げを図るなど、簡易保険への加入機会を拡大されたい。

## 4 健康増進活動

### 「ラジオ体操」及び「みんなの体操」の普及

簡易保険加入者のみならず広く国民の健康の保持・増進に資するため、昭和3年にラジオ体操を、また、平成11年には国連の国際高齢者年にちなみ、「みんなの体操」を制定し、NHKのテレビ・ラジオを通じて毎日全国放送しています。

さらに、これらの体操の一層の普及を図るため、NHK及び全国ラジオ体操連盟と共催で「1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭中央大会(平成15年度は石川県金沢市)」や「夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会」等の各種の行事を行っています。



### かんぽ健康電話相談サービスの実施

少子・高齢化がますます進展していく我が国において、簡易保険加入者の暮らしの一層の安定に資するため、簡易保険加入者を対象に、平成7年から健康に関する悩み、相談に対してアドバイスを行う電話相談サービスを行っています。

受付時間 / 9:00 ~ 21:00  
電話番号 / [ 通話先は東京 ]  
**0570-08-2222**

## 5 国際社会への貢献

### 世界を結ぶ郵便ネットワーク

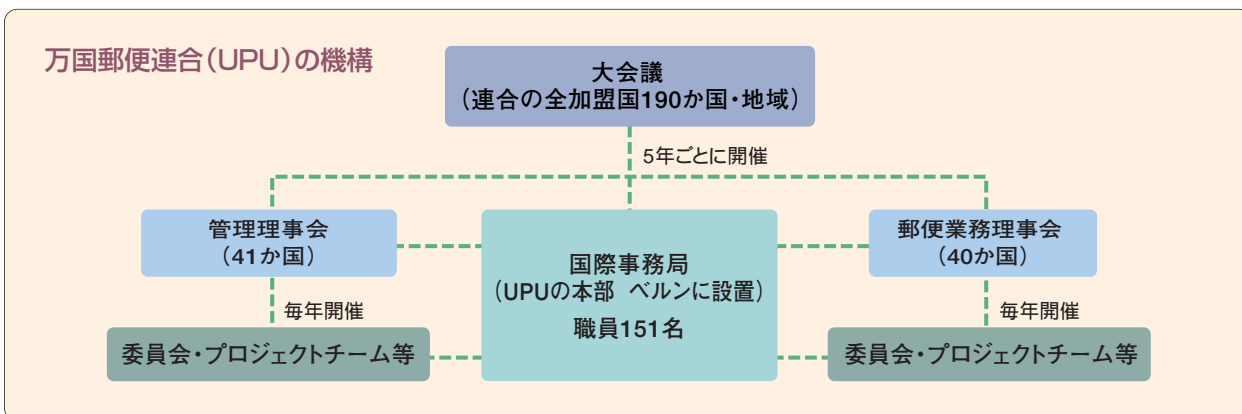
郵便は日本国内あまねく提供されるだけでなく、世界のあらゆる地域の人々を結ぶ基本的かつ重要な通信連絡手段としての役割を果たしています。日本は、世界中の国・地域と国際郵便物を交換しており、各国の郵政庁と協力しながら、安定した国際郵便物の送達のために取り組んでいます。

## 万国郵便連合(UPU)等への貢献

### 万国郵便連合の役割

UPUは、1874年(明治7年)に設立された機関であり、現在は国連の専門機関の一つです。日本は1877年(明治10年)にUPUに加盟しました。

UPUの最高機関である第22回万国郵便大会議(1999年(平成11年)8・9月中国北京市で開催)において、日本は管理理事会及び郵便業務理事会双方の理事国に選出され、連合の様々な委員会、プロジェクトチーム等の活動に積極的に貢献しています。また、国際事務局へ職員及び長期専門家の派遣も行っています。



### 日本の積極的な貢献

EMS追跡システムをはじめとする国際郵便分野の情報化を促進するため、日本はUPUに対し、システム開発、アジア・太平洋地域への機器配備等のための資金拠出を行うとともに、開発途上国支援のための専門家を派遣するなど積極的な貢献を行っています。

また、日本、米国及び英国の提唱により、EMSの世界的な品質向上に関する活動を強化するためのEMS協力機構がUPUに設置されていますが、日本は人的にも財政的にも積極的に貢献しています。

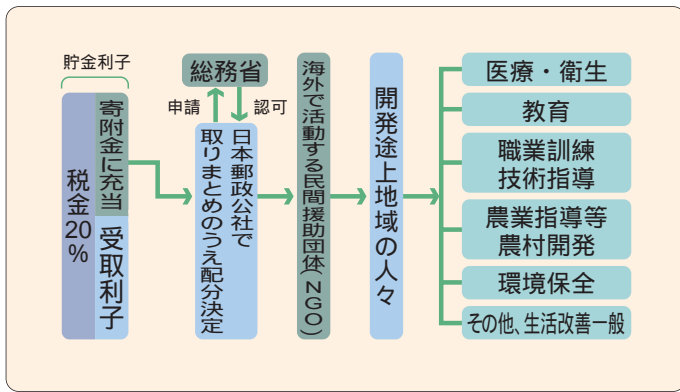
## アジア=太平洋郵便連合(APPU)への貢献

APPUは、1962年(昭和37年)に設立されたUPU憲章に基づく限定連合で現在29か国が加盟しています。日本は1968年(昭和43年)に加盟し、1993年(平成5年)執行理事会の開催やAPPUの組織の再編成等で中心的役割を果たしています。また、APPUに対し資金を拠出するとともに、研修コンサルタントとしての専門家を派遣するなど人的にも貢献しています。

## 国際ボランティア貯金

お客さまからのお申し出により、通常貯金又は通常貯蓄貯金の税引後の受取利子を寄附(寄附割合は20%~100%までの間の10%単位で選択できます)していただき、海外の開発途上地域において実施される各種援助事業に役立てています。お客さまからご寄附いただいた利子は、海外で活動する民間援助団体(NGO)に配分され、基礎的生活分野(医療・衛生、教育、環境など)を中心として、開発途上地域の人々の福祉向上のために役立てられています。

なお、国際ボランティア貯金の加入件数は、平成15年度末で約2,713万件となりました。



## 国際ボランティア貯金の寄附金配分状況

(平成16年度)

配分金額	約1億円	累計約181億7千万円
配分NGO	64団体	
配分事業数	64事業	

( ) 平成16年度の寄附金配分は平成16年6月18日に決定しました。

国際ボランティア貯金の寄附金配分状況の詳細については、お近くの郵便局又はお客さま相談窓口(0120-108420)にお尋ねください。「国際ボランティア貯金ホームページ」(<http://www.yu-cho.japanpost.jp/volunteer-post/>)にも掲載していますのでご利用ください。

## 国際ボランティア貯金の報告会

皆さまに開発途上地域の現状や開発途上地域におけるNGOの援助活動模様などを報告するため、「NGO活動状況報告会」や「パネル展」などを全国各地で開催しています。

また、有識者やNGOの代表者などによるパネルディスカッションなどを通じて、国際協力について皆さまとともに考える「国際ボランティア貯金シンポジウム」も開催しています。

## ボランティアポスト(ボランティア情報の提供)

広く皆さまの参加によるボランティア活動を支援するため、郵便局を海外のボランティア活動などの情報拠点として提供することを推進しており、次のような情報提供などを行っています。

### ボランティア情報の提供

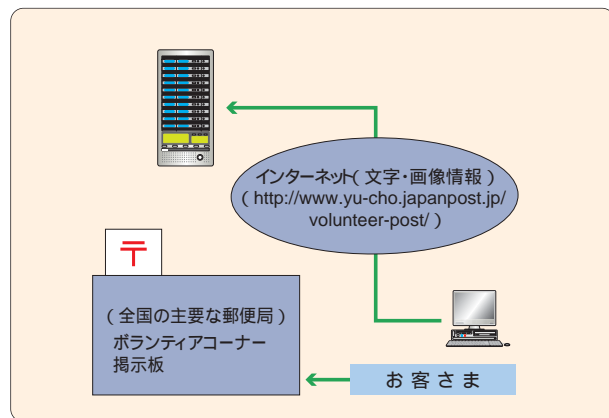
国際ボランティア貯金の概要や寄附金の活用状況、開発途上地域の現状、ボランティア団体の活動状況などの情報を提供しています。

#### (1) インターネット

(<http://www.yu-cho.japanpost.jp/volunteer-post/>)

#### (2) ボランティアコーナーの設置

集配普通郵便局約1,300局に「ボランティアコーナー」を設置して、ボランティア団体の紹介やボランティア活動に関する情報提供や相談を行っています。



## 諸外国における郵便貯金制度の導入・発展への協力

近年、世界各国において、社会資本の整備、国民生活の向上を図る手段の一つとして、郵便貯金制度の重要性が再認識されています。とりわけアジア諸国を中心として、郵便貯金制度を導入する国が増えてきており、我が国の郵便貯金制度への関心が非常に高まっています。

平成15年度は、カンボジアから6名、ベトナムから5名の研修員を受け入れ、それぞれ郵便貯金業務の導入および発展に関する研修を行いました。また、万国郵便連合(UPU)および世界貯蓄銀行協会(WsBI)との協力により、郵便金融業務や国際送金業務に関する支援を目的としてネパール、ウズベキスタン、キリバス、モンゴル、カザフスタン、ラオスに専門家を派遣するなど国際協力に取り組んでいます。



## 6 国際交流

### 国際協力の推進

#### ■政府開発援助(ODA)ベースでの協力

ODAの研修事業の一環として郵便事業経営セミナーを毎年1回開催し、各国郵政庁の幹部を招き、各国の抱える問題点等について討論を行っています。また、各国郵政庁において、急送郵便業務分野に対する訓練ニーズが高まっていることを受けて、平成10年度から毎年1回、急送郵便業務コースを開催しています。

#### ■外国郵政庁職員の受入れ

APPUの職員交換計画により、職員を受入れ、各国の郵便業務の経営・運営・機械化等について研修・情報交換を行って、相互のレベルアップを図っています。そのほか、日本の郵便事業の経営管理や機械化・情報化の現状等に関する意見交換及び視察を目的として、先進国、開発途上国を問わず郵政庁幹部等が来日しています。

### 万国郵便連合(UPU)加盟機関としての活動

日本郵政公社では、万国郵便連合(UPU)において、金融業務の開発戦略を策定・推進する郵便金融業務部会の議長を務め、世界各国の郵政庁の国際送金業務の電子処理化や、郵便金融業務の導入・改善に向けた技術支援を行っております。また、UPUに長期専門家を派遣し、郵政庁間の送金システムの統合や郵便金融業務の普及・開発に先導的な役割を担っています。

平成15年11月には、UPUとの共催でタイのバンコクにおいて「UPU郵便金融業務ワークショップ」を開催しました。本ワークショップでは、「アジア太平洋地域における郵便金融業務に関するアクションプラン」をテーマに、1999年UPU北京大会議で採択されたアクションプラン「POST\*SERFIN 2000-2004」の成果を総括し、次回UPU大会議にアジア・太平洋地域の意見を集約させるための議論が行われました。

また、同時に開催したセミナーにおいては、お客さまのニーズに沿った国際送金サービスを提供するため、電子送金システムの普及推進について協議が行われ、日本郵政公社の事例等の発表が行われました。

### 世界貯蓄銀行協会(WSBI)加盟機関としての活動

世界には、郵便貯金を含め、個人のための貯蓄金融機関が数多く存在しており、その世界的な組織として「世界貯蓄銀行協会(WSBI)」が設立されています。同協会は、貯蓄の奨励、利用者の保護など、貯蓄と貯蓄銀行に関するあらゆる問題を研究し、世界の貯蓄銀行の活動を支援しています。日本郵政公社は同協会において積極的な役割を果たしています。

平成15年10月には、郵便貯蓄機関間の情報交換の促進、連携強化などを目的とした「第6回郵便貯蓄機関フォーラム」がベルギーのブリュッセルにて開催されました。このフォーラムには21か国24機関が参加し、「郵便機関と郵便貯蓄機関との関係」及び「マイクロファイナンス(開発途上国の低い生活水準にある住民や零細企業のための金融サービス)」の2つの議題について、参加郵便貯蓄機関等によるプレゼンテーションがあり、活発な議論が行われました。日本郵政公社は、第1回より議長を務めており、今回のフォーラムについても議長として議論を主導しました。

(参考)世界貯蓄銀行協会は、平成16年6月現在、89か国104機関が加盟しています。

### 海外郵政庁との交流の実施

人材育成、海外郵政庁との関係強化、海外郵政庁などに関する情報の収集を目的として、平成15年より海外郵政庁などと人材の交流を行っています。

平成15年1月にはスイスポストより職員を1名受け入れ、日本の郵便貯金業務に関する研修を行いました。また、日本郵政公社からは、平成15年9月にスイスポスト、平成16年1月にドイツポストバンクへ職員を派遣し、投資信託等についての研修を受けました。