

## 業務の実施状況

### 1 業務の概況

#### (1) 郵便業務の概況

##### ア 引受郵便物数の状況

平成16年度における総引受郵便物数は、250億433万通(個)となり、前年度に比べ、5億8,230万通(個)の減少(2.3%)となりました。

国民1人当たりの利用通数は、197通と、前年度に比べて5通の減少となりました。

郵便物の種類別の状況につきましては、次のとおりです。

##### 通常郵便物

郵便物全体の約9割を占める第一種(手紙)・第二種(はがき)郵便物は、厳しい経営環境の中、IT化の影響(電子メールへの移行)や民間メール便への移行、通信費節減による企業差出しの減少などにより、222億3,364万通(第一種116億5,835万通、第二種105億7,529万通(年賀・選挙を含む))となり、前年度に比べ4.8%(一種及び二種の合計)減少しました。

第三種郵便物は、月3回以上発行する定期刊行物の差出しが減少したことなどにより、6億8,745万通(対前年度19.7%)となりました。

第四種郵便物は、通信教育の差出しが減少したことなどにより、3,477万通(対前年度14.2%)となりました。

特殊取扱郵便物は、IT化の影響(電子メールへの移行)や普通郵便物の送達のスピードアップの影響により速達郵便物が減少したことなどにより、5億3,764万通(対前年度1.1%)となりました。

この結果、通常郵便物全体では、234億9,350万通となり、前年度に比べて13億1,096万通の減少となりました。

##### 小包郵便物

一般小包については、ターゲット10のスローガンのもと、小型物品市場(民間宅配便と一般小包の取扱数の合計)におけるシェアを平成14年度の5.7%から、3年後の平成17年度に10%に拡大する目標を定めて営業推進の取組を行っているところであり、この結果、百貨店、通販業等からの利用が増加したことに加えて、ゆうパックリニューアルの実施により、2億1,469万個(対前年度+17.8%)となりました。

また、冊子小包についても、サービス改善等により12億1,506万個(対前年度+135.6%)となりました。

この結果、小包郵便物全体では、14億2,975万個となり、前年度に比べて7億3,174万個の増加となりました。

##### 国際郵便

国際郵便については、電子メールの普及などの影響により、国際スピード郵便(EMS)が、936万通(対前年度1.0%)となり、国際通常郵便物は、7,024万通(対前年度4.0%)となりました。

国際小包郵便物は、149万個(対前年度3.5%)となりました。

この結果、国際郵便全体では、8,108万通(個)となり、前年度に比べて308万通(個)の減少となりました。

なお、外国来については、国際通常郵便物が2億788万通（対前年度 9.8%）、国際小包郵便物が210万個（対前年度+0.2%）、国際スピード郵便（EMS）が551万通（対前年度+7.3%）となり、国際郵便（外国来）全体では、2億1,548万通（個）（対前年度 9.4%）となり、前年度に比べて2,223万通（個）の減少となりました。

（単位 百万通（個）%）

区 別	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	物数	増減率	物数	増減率	物数	増減率	物数	増減率
総 計	26,725	0.7	26,180	2.0	25,587	2.3	25,004	2.3
第1内 国	26,627	0.8	26,090	2.0	25,502	2.3	24,923	2.3
1 通 常	26,216	0.4	25,647	2.2	24,804	3.3	23,493	5.3
(1) 普 通 通 常	25,578	0.4	25,015	2.2	24,261	3.0	22,956	5.4
ア 第 一 種	13,188	0.3	12,839	2.6	12,335	3.9	11,658	5.5
(ア) 定 形	11,839	0.5	11,570	2.3	11,166	3.5	10,600	5.1
(イ) 定 形 外	1,349	1.3	1,269	5.9	1,169	7.9	1,058	9.5
イ 第 二 種	7,750	3.1	7,808	0.8	7,560	3.2	7,307	3.4
ウ 第 三 種	1,040	4.3	969	6.9	857	11.6	687	19.7
エ 第 四 種	38	4.5	37	1.6	41	9.2	35	14.2
オ 年 賀	3,509	2.9	3,347	4.6	3,359	0.3	3,226	3.9
カ 選 挙	54	12.4	15	73.1	110	656.7	42	62.1
(2) 特 殊 通 常	638	1.0	632	0.9	543	14.0	538	1.1
ア 書 留	169	7.2	159	5.8	139	12.9	134	3.3
イ 配 達 記 録	207	9.6	230	10.9	215	6.5	227	5.6
ウ 速 達 等	261	4.3	243	7.0	190	21.9	176	7.1
(速 達)	(238)	( 4.4)	(216)	( 9.3)	(169)	( 21.6)	(155)	( 8.6)
(翌朝10時郵便)(千通)	(3,757)	(18.5)	(3,959)	(5.4)	(3,899)	( 1.5)	(3,665)	( 6.0)
(レタックス)	(10)	( 19.2)	(9)	( 18.2)	(7)	( 19.6)	(6)	( 10.5)
(ハイリッドめる)(千通)	(186)	( 15.2)	(200)	(7.5)	(268)	(34.0)	(676)	(152.6)
2 小 包	411	32.4	442	7.6	698	57.8	1,430	104.8
(1) 一 般 小 包	162	4.3	166	2.6	182	9.9	215	17.8
(チルドゆうパック)	(14)	(6.8)	(14)	(5.0)	(17)	(16.7)	(18)	(9.2)
(2) 冊 子 小 包	249	60.3	277	10.9	516	86.5	1,215	135.6
第2 国 際(外国あて)	98	7.1	91	8.0	84	9.6	81	3.7
1 通 常	88	8.0	80	9.4	73	11.3	70	4.0
2 小 包	2	8.0	2	0.5	2	0.2	1	3.5
3 国際スピード郵便(EMS)	9	3.6	9	4.8	9	3.6	9	1.0
(参考) 国 際(外国来)	287	3.9	269	6.0	238	11.7	215	9.4
1 通 常	279	3.8	262	6.1	230	12.1	208	9.8
2 小 包	2	5.8	2	5.7	2	2.3	2	0.2
3 国際スピード郵便(EMS)	5	6.3	5	2.5	5	6.2	6	7.3

注：( )内は再掲です。

#### イ 郵便営業収入の状況

平成16年度における郵便営業収入（お客さまからの郵便料金収入。ただし、公社内部の利用

分は含みません。)は、1兆8,556億円となり、前年度に比べ、507億円の減少(2.7%)となりました。

料金支払方法などの内訳の状況につきましては、次のとおりです。

#### 切手収入

切手収入(郵便切手の販売収入)は、一般切手の販売収入が手紙の利用減などにより2,952億円(10.1%)、各種行事等を記念するなど特殊の目的をもって発行する特殊切手の販売収入が発行枚数の減などにより235億円(14.2%)となり、合計で3,187億円(10.4%)となりました。

#### はがき類代

はがき類代(郵便はがき、郵便書簡、国際郵便はがき、航空書簡、定形小包包装物(EXPACK500)および定形国際スピード郵便物(EMS Asia/World)の販売収入)は、一般はがき(暑中見舞いはがき、絵入りはがき、広告付はがきを含みます。)の販売収入が764億円(+2.6%)、年賀はがきの販売収入が1,914億円(4.4%)となり、合計で2,678億円(2.5%)となりました。

#### 後納料

後納料(料金後納郵便物の料金収入)は、月間割引郵便物の増加などにより、8,501億円(+4.5%)となりました。

#### 別納料

別納料(料金別納郵便物の料金収入)は、後納料への移行などにより、4,049億円(9.2%)となりました。

#### 郵便雑収

郵便雑収(販売品の販売代金など、郵便業務から生じる収入で上記以外の郵便営業収入)は、141億円(17.0%)となりました。

(単位 億円)

区 別	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度
郵便営業収入	20,128	19,517	19,063	18,556
切手収入	4,226	3,901	3,557	3,187
一般切手	3,817	3,539	3,284	2,952
特殊切手	409	362	273	235
はがき類代	2,757	2,672	2,747	2,678
一般はがき	783	746	744	764
年賀はがき	1,974	1,926	2,003	1,914
後納料	8,053	8,008	8,132	8,501
別納料	4,945	4,814	4,457	4,049
郵便雑収	147	122	170	141

注：1 上記の金額は、収納額(消費税等を含みます。)であり、財務諸表の数値とは一致しません。

2 項目の説明は次のとおりです。

- ・ 切手収入 郵便切手、国際返信切手券の販売収入
- ・ 一般切手 切手収入のうち、特殊切手以外の収入
- ・ 特殊切手 各種行事等を記念するなど特殊の目的をもって発行する郵便切手の販売収入

- ・ はがき類代 郵便はがき、郵便書簡、航空書簡等の販売収入
- ・ 一般はがき はがき類代のうち、年賀はがき以外の収入
- ・ 年賀はがき お年玉くじ付郵便はがきの販売収入
- ・ 後納料 料金後納郵便物の料金収入
- ・ 別納料 料金別納郵便物の料金収入
- ・ 郵便雑収 販売品の販売代金など、郵便業務から生じる収入で上記以外の郵便営業収入

## ウ 財務の状況

平成16年度においては、厳しい営業環境を踏まえ、JPSの推進、機械化・転力化による生産性の向上や運送委託費の削減等により、コスト削減に努め、損益の改善を図ってまいりました。

郵便業務の収益（営業収益、営業外収益及び特別利益の合計）は、通常郵便物数が減少する一方、小包郵便物の増加等により、対16年度計画比36億円増の1兆9,398億円となりました。

一方、費用につきましては、競争契約の拡大による郵便物の運送委託費の削減、合理化による常勤職員数の削減（6,097人減）など、経費全般にわたる節減を行った結果、費用（営業原価、販売費及び一般管理費、営業外費用及び特別損失の合計）は、対16年度計画比129億円減の1兆9,115億円となりました。

この結果、平成16年度の郵便業務の利益は、対16年度計画比165億円増の283億円となりました。

注：JPS（Japan Post System）

会社の各業務について、すべての作業工程を見直し、ムダ、ムラ、ムリを徹底排除して、全体として生産性の向上を図る取組です。

科目	平成16年度決算額	平成16年度経営計画
営業収益	19,248億円	19,362億円
営業原価	17,941億円	18,142億円
営業総利益	1,306億円	1,220億円
販売費及び一般管理費	998億円	972億円
営業利益	307億円	248億円
営業外収益	81億円	0億円
営業外費用	127億円	86億円
経常利益	262億円	161億円
特別利益	68億円	-
特別損失	47億円	43億円
当期純利益（又は当期純損失）	283億円	118億円

（参考）

収益（ + + ）	19,398億円	19,362億円
費用（ + + + ）	19,115億円	19,244億円
当期純利益（又は当期純損失）	283億円	118億円

注：1 上記金額には、消費税等を含んでおりません。

2 平成16年度決算額については、億円未満を切り捨てて表示しています。

## (2) 郵便貯金業務の概況

### ア 郵便貯金残高の状況

郵便貯金の残高は、平成12～13年度に定額貯金が大量に満期を迎えたこと等により、平成11年度末をピークに減少傾向が続いており、平成16年度末の残高は前年度末より13兆円減（5.8%）の214兆円となっています。

（単位：億円）

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
通常貯金	480,372	510,639	537,507	557,056
積立貯金	5,308	4,763	4,050	3,340
定額貯金	1,758,956	1,678,619	1,601,898	1,464,401
定期貯金	148,680	138,342	130,269	116,601
住宅積立貯金	30	25	20	15
教育積立貯金	72	76	77	76
合計	2,393,418	2,332,465	2,273,820	2,141,490

注1：残高には未払郵便貯金利子を含んでおり、財務諸表の数値とは一致しません。

2：「通常貯金」には通常貯蓄貯金を、「定額貯金」には「財形定額貯金」を含んでいます。

### イ 主な役務取引等の取扱状況

平成16年度の郵便振替及び郵便為替等の取扱いは、郵便振替については前年度と比べ5,331万件増（+3.5%）の15億7,170万件、郵便為替については前年度と比べ252万件減（-5.8%）の4,098万件となっています。また、ATM提携等提携サービスの取扱いは順調に増加し、郵貯代行<sup>1</sup>は前年度に比べ7,788千件増（+14.1%）の62,883千件、民間代行<sup>2</sup>は前年度に比べ25,402千件増（+49.1%）の77,112千件となっています。国債窓口販売額は超低金利が続く中、郵便局での販売に努めた結果、前年度と比べ7,105億円増（+40.4%）の2兆4,691億円となっています。

#### 1：郵貯代行

日本郵政公社と業務提携した、銀行・保険会社・証券会社・クレジット会社等の金融機関（以下「提携金融機関」といいます。）のキャッシュカード等による全国の郵便貯金のATM・CDでの預入・支払・キャッシング・残高照会・キャッシング照会等のお取扱いです。

#### 2：民間代行

郵便貯金キャッシュカードによる提携金融機関のATM・CDでの通常郵便貯金の預入・払戻し・残高照会のお取扱いです。

### 〔郵便為替・郵便振替〕

（単位：万件、億円）

	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
郵便為替	4,307	4,755	4,271	3,715	4,350	3,247	4,098	2,317
郵便振替	139,881	673,718	145,125	676,325	151,839	706,159	157,170	744,226
払込み	117,660	310,423	121,151	307,424	124,767	308,129	128,395	329,932
振替	2,912	79,785	3,698	83,323	4,905	93,847	5,805	96,332
払出し	19,308	283,510	20,276	285,578	22,167	304,183	22,970	317,962

## 〔国債窓口販売取扱状況〕

(単位：億円)

	平成 13 年度		平成 14 年度		平成 15 年度		平成 16 年度	
	引受額	販売額	引受額	販売額	引受額	販売額	引受額	販売額
長期国債	2,000	1,382	2,000	1,996	1,995	1,720	2,000	1,996
中期国債	36,250	16,525	17,474	13,134	15,986	11,877	15,984	14,540
割引国債	702	538	1,000	525				
個人向け国債			500	499	4,000	3,988	8,250	8,154
合計	38,952	18,445	20,974	16,154	21,981	17,586	26,234	24,691

## 〔提携サービス〕

(単位：千件、億円)

	平成 13 年度		平成 14 年度		平成 15 年度		平成 16 年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
ATM・CD 提携	61,583	37,962	79,009	47,624	106,805	62,132	139,995	77,788
郵貯代行	30,842	31,060	43,331	39,451	55,095	50,915	62,883	61,466
民間代行	30,741	6,902	35,678	8,173	51,710	11,217	77,112	16,322
相互送金	74	6,098	164	9,277	220	13,214	251	18,562

## ウ 財務の状況

超低金利が継続する中で、相対的に金利水準の高かった時に取得した債券等が満期を迎えたため、資金調達・運用の利鞘が縮小傾向にあります。平成 16 年度の資金収支は、対 16 年度計画比 155 億円増の 1 兆 9,928 億円となりました。

営業経費については、ゆうちょ総合情報システムの電気通信役務サービスの見直し等による経費削減に努めた結果、対 16 年度計画比 1,065 億円減の 1 兆 39 億円となりました。

また、その他業務収益については、中長期的なリスク分散等の観点から金銭の信託を通じて保有している株式に関して、金銭の信託の運用益が 1,434 億円計上されたこと等から、対 16 年度計画比 739 億円増の 1,642 億円となりました。

この結果、平成 16 年度の郵便貯金業務の当期純利益は、対 16 年度計画比 3,043 億円増の 1 兆 2,095 億円となりました。

資金収支 = 資金運用収益 (38,229 億円) - 資金調達費用 (18,301 億円)

	平成 16 年度決算額	平成 16 年度経営計画
経常収益	40,989 億円	40,695 億円
うち資金運用収益	38,229 億円	38,772 億円
うち役務取引等収益	946 億円	870 億円
うちその他業務収益	1,642 億円	903 億円
経常費用	28,754 億円	31,548 億円
うち資金調達費用	18,301 億円	18,999 億円
うち営業経費	10,039 億円	11,106 億円
当期純利益	12,095 億円	9,053 億円

注：平成 16 年度決算額については、億円未満を切り捨てて表示しています。

### (3) 簡易生命保険業務の概況

#### ア 契約の状況

当事業年度における契約の状況につきましては、次のとおりです。

##### 平成16年度の新契約状況

長引く景気低迷、低金利の長期化などにより、保険件数は350万件で、前年度より37万5千件減少（9.7%）、保険金額は9兆9,146億円で、前年度より1兆936億円減少（9.9%）しました。

年金保険は38万7千件で、前年度より1万8千件減少（4.5%）、年金額は1,548億円で、前年度より59億円減少（3.7%）しました。

##### 平成16年度末の保有契約状況

新契約の減少、保険の集中満期などにより、保険件数は6,540万件で前年度末より310万件減少（4.5%）、保険金額は178兆4,638億円で前年度末より6兆8,145億円減少（3.7%）しました。

年金保険は724万件で前年度末より7万件減少（1.0%）、年金額は2兆5,830億円で前年度末より193億円増加（+0.8%）しました。

#### 新契約（保険）

	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	件数	保険金額	件数	保険金額	件数	保険金額	件数	保険金額
終身保険	普通終身保険	千件 233 億円 4,944	千件 180 億円 3,765	千件 207 億円 4,819	千件 403 億円 10,583			
	（再掲）倍型終身保険			千件 84 億円 2,314	千件 319 億円 8,847			
	特別終身保険	千件 525 億円 12,479	千件 462 億円 10,973	千件 328 億円 7,814	千件 212 億円 5,289			
	介護保険金付終身保険	千件 0 億円 13	千件 0 億円 8	千件 0 億円 6	千件 0 億円 5			
定期保険	普通定期保険	千件 4 億円 148	千件 2 億円 106	千件 2 億円 111	千件 2 億円 79			
	職域保険	千件 16 億円 432	千件 9 億円 229	千件 7 億円 186	千件 5 億円 137			
養老保険	普通養老保険	千件 2,147 億円 53,469	千件 1,888 億円 45,802	千件 1,642 億円 38,275	千件 1,408 億円 33,805			
	生存保険金付養老保険*	千件 12 億円 209	千件 4 億円 70					
	特別養老保険	千件 1,466 億円 65,092	千件 1,487 億円 64,943	千件 1,153 億円 49,839	千件 979 億円 40,930			
	特定養老保険	千件 26 億円 484	千件 25 億円 461	千件 27 億円 494	千件 27 億円 488			
	学資保険	千件 583 億円 9,096	千件 512 億円 7,926	千件 449 億円 7,428	千件 416 億円 6,905			
	成人保険*	千件 64 億円 876	千件 47 億円 649					
	財形年金養老保険*	千件 0 億円 0	千件 0 億円 0					
家族保険	夫婦保険	千件 1 億円 25	千件 1 億円 29	千件 1 億円 27	千件 1 億円 18			
財形貯蓄保険	財形積立貯蓄保険	千件 13 億円 220	千件 3 億円 45	千件 1 億円 15	千件 1 億円 20			
	財形住宅貯蓄保険	千件 0 億円 4	千件 0 億円 1	千件 0 億円 1	千件 0 億円 1			
終身年金保険付終身保険	千件 0 億円 18	千件 0 億円 17	千件 0 億円 18	千件 1 億円 26				
育英年金付学資保険	千件 101 億円 1,781	千件 78 億円 1,354	千件 53 億円 1,000	千件 45 億円 861				
夫婦年金保険付夫婦保険	千件 0 億円 0	千件 - 億円 -	千件 0 億円 0	千件 0 億円 1				
総計	千件 5,193 億円 149,290	千件 4,698 億円 136,376	千件 3,875 億円 110,082	千件 3,500 億円 99,146				

注1：\* は、平成14年度末で廃止された保険種類です。

注2：計数は四捨五入であり、総計は一致しないところがあります。

新契約（年金保険）

	平成 13 年度		平成 14 年度		平成 15 年度		平成 16 年度	
	件数	年金額	件数	年金額	件数	年金額	件数	年金額
	千件	百万円	千件	百万円	千件	百万円	千件	百万円
終身年金保険 即時終身年金保険	4	1,243	3	1,009	2	515	1	438
据置終身年金保険	32	12,264	23	8,892	15	5,707	14	5,304
介護割増年金付終身年金保険	0	2	0	3	0	8	0	3
財形終身年金保険	0	0	-	-	-	-	0	0
定期年金保険 即時定期年金保険	168	63,093	155	57,955	113	40,664	101	36,444
据置定期年金保険	338	142,028	320	135,075	275	113,742	270	112,555
夫婦年金保険 即時夫婦年金保険	0	2	0	2	0	3	0	2
据置夫婦年金保険	0	19	0	16	0	53	0	46
特別夫婦年金保険 *	0	5	0	2				
総計	542	218,655	501	202,953	405	160,693	387	154,792

注 1：\* は、平成 14 年度末で廃止された保険種類です。

注 2：計数は四捨五入であり、総計は一致しないところがあります。

保有契約（保険）

	平成 13 年度		平成 14 年度		平成 15 年度		平成 16 年度	
	件数	保険金額	件数	保険金額	件数	保険金額	件数	保険金額
	万件	億円	万件	億円	万件	億円	万件	億円
終身保険	1,231	262,789	1,241	267,647	1,241	270,596	1,250	276,734
普通終身保険	557	112,055	550	111,714	547	112,599	563	118,869
（再掲）倍型終身保険					8	2,309	38	10,544
特別終身保険	674	150,403	690	155,604	693	157,675	686	157,551
定期保険	24	6,185	20	5,035	16	4,105	13	3,420
職域保険	22	5,262	18	4,205	14	3,216	11	2,627
養老保険	6,214	1,701,864	5,799	1,623,136	5,397	1,534,514	5,087	1,462,096
普通養老保険	3,229	769,258	2,913	703,382	2,630	639,321	2,438	596,633
生存保険金付養老保険 *	540	113,878	484	101,385	439	91,503	402	83,155
特別養老保険	1,301	625,038	1,337	634,906	1,337	630,317	1,323	618,432
特定養老保険	6	1,123	8	1,519	11	1,933	13	2,327
学資保険	1,033	178,119	973	170,236	914	162,292	860	154,498
家族保険	26	7,232	14	4,589	10	3,535	8	2,982
財形貯蓄保険	16	2,928	6	1,061	5	730	3	419
終身年金保険付終身保険	13	7,335	13	7,198	13	7,081	13	7,002
育英年金付学資保険	170	32,039	170	32,121	168	31,884	166	31,651
夫婦年金保険付夫婦保険	1	355	1	346	1	338	1	334
昭和 24 年 5 月以前契約	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	7,695	2,020,727	7,264	1,941,132	6,850	1,852,784	6,540	1,784,638

注 1：\* は、平成 14 年度末で廃止された保険種類です。

注 2：計数は四捨五入であり、総計は一致しないところがあります。

保有契約（年金保険）

	平成 13 年度		平成 14 年度		平成 15 年度		平成 16 年度	
	件数	年金額	件数	年金額	件数	年金額	件数	年金額
終身年金保険	千件	百万円	千件	百万円	千件	百万円	千件	百万円
	1,488	472,886	1,484	471,439	1,474	467,670	1,465	464,395
介護割増年金付終身年金保険	2	910	2	890	2	870	2	854
財形終身年金保険	1	191	1	171	1	166	1	162
定期年金保険	5,702	1,943,087	5,784	2,033,265	5,707	2,059,380	5,644	2,082,121
夫婦年金保険	135	37,233	134	36,926	134	36,689	133	36,524
昭和 5 6 年 8 月以前契約	0	2	0	2	0	2	0	2
総計	7,326	2,453,209	7,402	2,541,633	7,314	2,563,742	7,241	2,583,041

注：計数は四捨五入であり、総計は一致しないところがあります。

イ 財務の状況

平成 16 年度については、保険料収入が新契約の減少等により対 16 年度計画比 887 億円減の 11兆6,665 億円となりました。また、低金利は継続しましたが、内外株式市場が底堅く推移したことから、資産運用収益と資産運用費用の差額は、対 16 年度計画比 4,962 億円増の 2兆2,216 億円となりました。

一方、事業費については、外務職員のスリム化、加入者福祉施設運営の効率化による減員、調達コストの削減等により対 16 年度計画比 534 億円減の 5,594 億円になりました。また、保険金等支払金は対 16 年度計画比 2,457 億円減の 13兆3,581 億円となりました。

この結果、価格変動準備金及び危険準備金に 5,517 億円を積み増すとともに、加入者への配当のための契約者配当準備金に 1,273 億円を繰り入れました。

なお、内外株式市場が底堅く推移したこと及び円安の進行等により発生した金銭の信託等の評価益 1兆3,480 億円を「その他有価証券評価差額金」として資本の部に計上しました。

	平成 16 年度決算額	平成 16 年度経営計画
経常収益	146,650 億円	144,855 億円
うち保険料収入	116,665 億円	117,553 億円
うち資産運用収益	22,420 億円	17,454 億円
経常費用	140,317 億円	143,385 億円
うち保険金等支払金	133,581 億円	136,039 億円
うち資産運用費用	204 億円	200 億円
うち事業費	5,594 億円	6,129 億円
契約者配当準備金繰入額	1,273 億円	1,329 億円
当期純利益	-	-

注：平成 16 年度決算額については、億円未満を切り捨てて表示しています。

#### (4) その他

##### ア 自然災害への対応

###### 業務を通じた救援対策

平成16年度は、7月以降、新潟・福島豪雨、福井豪雨、観測史上最高となる10個の台風上陸、新潟県中越地震、さらには福岡県西方沖地震と、相次いで発生した自然災害が各地に大きな被害をもたらしました。こうした中、公社は、被災者及び被災者に対する救援活動を行う団体を支援するため、次のとおり業務を通じた救援対策を実施しました。

###### 郵便業務

救助用の郵便物の料金免除、被災者に対する郵便葉書等の無償交付、被災者が差し出す郵便物の料金免除

###### 郵便貯金業務

郵便振替による災害義援金の無料送金サービス、通帳等を亡失された被災者に対する非常取扱い

###### 簡易生命保険業務

簡易保険の保険料の払込猶予期間の延伸、保険金の非常即時払等の被災者に対する非常取扱い

###### 被災地における業務の実施状況

新潟県中越地震及び福岡県西方沖地震では、特に大きな被害を受けた地域の住民の多くが、避難所生活を余儀なくされました。こうした中、公社は、被災全地域あてのすべての郵便物を引き受けるとともに、被災地における郵便物の配達については、原則として各戸配達としながら、避難されている方へは避難所への配達を実施しました。

また、地震や台風の被害により被災地の郵便局のオンライン業務が停止したため、業務再開までの間、避難所等にスペースポスト号（衛星通信設備、ATM（郵便貯金自動預払機）やCTM（郵便局用窓口端末機）自家発電機を搭載した車輛）を派遣して、郵便貯金及び簡易生命保険の各オンライン業務を実施したほか、郵便の引受業務を行い、被災地におけるサービス提供に努めました。

##### イ 環境への取組

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者であり、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、平成15年4月の公社発足時に「日本郵政公社環境基本宣言」を制定し、環境に配慮した経営に取り組んできています。また、専門委員会の一つとして環境委員会を設け、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方策を検討し、実践に移しています。

###### 日本郵政公社環境中期計画（郵政エコプラン）

「長期的な視野に立った目標を設定し着実に実施」するため、平成16年3月に、平成16年度から平成18年度までの3か年を対象とした環境に関する中期計画である「日本郵政公社環境中期計画（郵政エコプラン）」を策定しました。

「郵政エコプラン」では、地球温暖化ガスの主要因である二酸化炭素の排出量を平成18年

度までに平成14年度レベルから2.2%削減する数値目標を掲げています。

そのほかにも、省エネルギー・省資源の分野、局舎整備の分野、物品等調達分野、物流の分野等においても環境負荷削減に取り組むこととしています。

平成16年度環境行動計画（16年度エコアクションプラン）

3か年計画である「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である「平成16年度環境行動計画（16年度エコアクションプラン）」も併せて策定し、電気・燃料・上水道・コピー用紙使用量の削減、郵便局等315施設の省エネ診断の実施、軽自動車（優 低排出ガス（ ）車）等低公害車の導入、廃棄物削減のため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」）の推進などに取り組ましました。

また、8月には、ISO14001認証取得のモデル局である野田郵便局（千葉県）及び枚方東郵便局（大阪府）において、郵便局として初めて認証を取得、電気使用量19.4%削減（対14年度比）、コピー用紙使用量23.8%削減（対前年比）、PDCAサイクルの取組による業務運行の改善、職員の環境意識向上などの成果を挙げました。更には、公社としての環境への取組を積極的に对外発信するため環境報告書を作成、公社ホームページに掲載しました。

6月の環境月間には、清掃ボランティア等環境面での社会貢献活動に12,156局所、71,850名の参加がありました。

## 2 中期経営目標を達成するためにとるべき措置

### (1) 公社全体の目標を達成するためにとるべき措置

#### ア 経営の基本的方向

##### (ア) 郵便局ネットワークの有効活用

###### 地方公共団体と協力した地域関連施策の展開

地方公共団体と連携した地域関連施策の推進に取り組みました。平成16年度末では、ワンストップサービスとして住民票の写し等の証明書交付事務を110市町村で、ひまわりサービスを194市町村で実施するとともに、1,976市町村との間で防災協定の締結を行っています。

###### 注1：ワンストップサービス

住民票の写し等の証明書交付事務などを地方公共団体からの委託により行います。

###### 注2：ひまわりサービス

過疎地域における高齢者への外務職員による励ましの声かけを行います。また、生活用品の注文を郵便はがきで受け付け、後日、郵便等により配達を行います。

###### 注3：防災協定の締結

地方公共団体との間に防災協定を結び、災害時における避難場所、物資集積場所としての施設及び用地の相互提供や、避難先や被災状況情報の相互提供を行います。

###### 民間による郵便局ネットワークの活用

郵便局ネットワークの経営資源を有効に活用し、お客さまの利便性の向上を図るため、次の取組を実施しました。

- ・山九株式会社、三井倉庫株式会社及び株式会社日立物流との提携により、お客様の物流業務に関する一括アウトソーシングニーズに対応するトータル物流サービスを提供しました。
- ・ATM提携サービスについては、東京三菱銀行など新たに90社と提携を開始し、平成16年度末現在で1,872社との間で提携サービスを実施しています。また、相互送金サービスについては、平成16年度末現在で29社と実施しています。
- ・原動機付自転車等に係る自動車損害賠償責任保険の販売については、富士火災海上保険株式会社など13社と提携し、60,360件（対前年度1,721件増（+2.9%））の取扱いを実施しました。
- ・郵便局余裕スペースの貸付けについては、平成16年度において日本郵政公社北海道支社（北海道）本郷郵便局（東京）でコンビニエンスストアの開設などを実施しました。

##### (イ) 自律的かつ弾力的な経営の推進

###### 業績評価を重視した経営管理

各事業所（本社、支社、郵便局等）において、中期経営目標を確実に達成することを主な目的とした当面2年間のより具体的な行動計画（アクションプラン）を設定し、それに基づき、定期的な進捗状況の把握・評価を行っています。

また、アクションプラン、中期経営目標の達成のための計画の進捗管理等を目的として、支社の業績を多面的・総合的に評価するための仕組みを構築し、平成16年度に試行的に実施しました。

## 地域別損益管理の導入

より高度な経営管理を目指し、各事業別に郵便局別の損益把握、地域単位での損益管理を行うため、収益費用の配賦方法などの検討、システム構築に取り組みました。

これを踏まえ、平成15年度の郵便局別損益について試算、公表(17年3月)しました。

このほか、郵便、郵便貯金、簡易保険の各事業において、それぞれ、損益改善・経営改善に向けた、地域別(郵便局別)の損益計算に取り組んできています。

## お客さまサービスや事業経営におけるITの活用

### ITを活用したお客さまサービスの充実

- ・ゆうちょ Pay-easy(ペイジー)サービスについては、日本放送協会など新たに16社との拡充を図り、平成16年度末現在で23社との間でサービスを実施しています。また、平成16年5月には、ゆうちょ Pay-easy(ペイジー)サービスの利用チャンネルに携帯電話を追加しました。

注：ゆうちょ Pay-easy(ペイジー)サービス

お客さまが郵便局の窓口のほか、ATM・パソコン・携帯電話等の各種チャネルを利用して、公共料金等の支払や自動払込みの利用申込み等ができるサービスです。

- ・郵便局ホームページでは、16年度、郵便局ファン拡大のために郵便局ドットコム通信(メールマガジン)を発信するとともに、よりスムーズにお客さまに郵便局情報を提供するために郵便局・ATM検索の改善を実施しました。また、ケータイサイトにおいては郵便局におけるポータルサイトとして、郵便局・ATM検索を追加するなど、全面的にリニューアルを行いました。

### 内部コミュニケーションツールとしてのITの活用の推進

16年度は、本社から郵便局への直送の指示文書の伝達手段として電子メールを導入したほか、参考資料や情報類をイントラネット上に掲載し、情報の共有化が容易に行えるようにしました。

## (ウ) 国際的な協調・連携

### 国際的活動の実施

万国郵便条約、郵便送金業務に関する条約に基づく義務を着実に履行するとともに、万国郵便連合(UPU)の活動等への参加を通じ、国際的な協調・連携の推進に努めました。

平成16年9月にルーマニアのブカレストで開催された第23回万国郵便大会議において、主要国の一員として積極的に関与し、経済的な問題(配達手数料など)を始めとする重要案件に関して我が国の主張に沿った内容の決議がなされたほか、万国郵便条約などの改正案が採択されました。

EMSコーペラティブ議長国として、EMS業務の改善等を推進しました。

注1：EMS

書類や物品を最も早く海外へお送りする国際郵便です。

注2：EMSコーペラティブ

郵政庁が提供するEMSの品質改善及びEMS業務から撤退した国におけるEMSサービスの確保を目的として、UPU郵便業務理事会の組織の中に設置されている協同組合です。

第23回万国郵便大会議における郵便金融業務委員会議長国として議事を主宰し、郵便送金業務に関する約定の改正等が採択されました。

世界貯蓄銀行協会（WSBI）理事国及び郵便貯蓄機関フォーラム議長国として、貯蓄銀行及び郵便貯蓄機関の連携を推進しました。

#### 国際活動体制の強化

国際化に対応できる職員の育成の観点から、海外の郵政事業体等へ研修生として、3週間～10か月の期間で23名を派遣しました。

#### 【平成16年度派遣実績】

分野	派遣先	派遣者数	主な派遣地	派遣期間
郵便・物流 (21名)	各国郵政庁	5	オランダ、シンガポール	6週間～3か月
	民間企業	16	中国、香港	6か月～10か月
金融(2名)	郵政事業体	1	オランダ	1か月
	民間企業	1	アメリカ	3週間

#### 民間レベルでの海外援助活動の支援

国際ボランティア貯金において、平成16年度は91団体から寄附金の配分申請があり、審査基準に基づき申請内容を審査の上、64団体に対し1億177万円を配分しました。併せて、配分した寄附金が適切に活用されるよう、配分を受けた団体から提出された報告書等による書面監査及び国内事務所や海外実施地域を訪問する実地調査を実施し、事業実施状況等についての監査を行いました。

また、平成16年度においても引き続き、全国の1,260局（集配普通局）にボランティアコーナーを設置し、同コーナーの運営を担当するボランティアプランナーの配置を行い、地域住民のボランティア活動への支援に取り組みました。このうち112局においては、インターネットを利用したボランティア情報の提供を行っています。

国際ボランティア貯金の加入件数は平成16年度中28万件増加し、平成17年3月末現在の加入件数は2,741万件となっています。

#### 海外からの研修生の受入れ等

各国における急送郵便（EMS）の品質改善・発展に資することを目的として、急送郵便業務コース（7か国7名）また、各国の郵便事業の経営強化を目的として、郵便事業経営セミナー（9か国12名）を開催し、途上国から研修生を受け入れました。

また、WSBI、UPUとの協力等によりタイ等5か国へ専門家（郵便貯金関係）を派遣しました。

【研修生の受入れ】

	参加国	受入期間
急送郵便業務 コース	アフガニスタン、ブータン、カメルーン、イ ラン、ネパール、タイ及びベトナム（7名）	平成16年10月18日 ～11月5日
郵便事業経営 セミナー	バングラデシュ、ブータン、ガーナ、インド ネシア、マレーシア、モロッコ、ネパール、 タンザニア及びタイ（12名）	平成17年2月6日～ 20日

【専門家の派遣】

国名	活動内容	派遣期間
タイ	郵便金融業務の導入支援、 国際送金業務の改善に係る支援	（通年随時）
ブータン	郵便金融業務の導入支援、 先方の郵便金融業務に係る情報収集	平成16年6月14日～17日
フィリピン	郵便金融業務の導入支援、 国際送金業務の改善に係る支援	平成16年12月8日～10日
カンボジア	郵便金融業務の導入支援、 先方の郵便金融業務に係る情報収集	平成16年12月15日～17日
ラオス	郵便金融業務の導入支援、 先方の郵便金融業務に係る情報収集	平成17年3月8日～11日

イ 業務運営の効率化

(ア) 人件費

郵便業務、郵便貯金業務及び簡易生命保険業務における人件費抑制の取組のほか、支社など  
管理部門等において職員の減員（973人）を行いました。

平成16年度における人件費（支出額）については、対16年度計画比100億円減  
（0.4%）の24,718億円となりました。

（参考）人件費削減額

平成16年度人件費（支出額）	24,718億円 〔24,126億円〕
平成13年度人件費（決算額、補正值）	26,956億円 〔25,822億円〕
平成16年度と平成13年度との額の比較（ - ）	2,238億円 〔1,695億円〕

注1：人件費とは、平成16年度経営計画予算の支出項目における「人件費」であり、財務諸表の数値と  
は一致しません。

注2：平成13年度人件費（決算額、補正值）は、上記人件費と比較するため、旧郵政事業特別会計の支

出項目である「人件費」に、「非常勤職員の賃金」、「恩給負担金」、「失業者退職手当負担金」及び簡易保険福祉事業団に係る人件費を加えた額としています。また、〔 〕内の数値は郵便販売促進手当及び利用貢献手当（平成15年度以降、郵便貯金顧客満足向上手当及び簡易生命保険総合評価手当に制度変更）に相当する額を除いたものとしています。

#### (イ) 物件費等

郵便業務、郵便貯金業務及び簡易生命保険業務における物件費抑制の取組のほか、次の取組により、平成16年度の物件費（支出額）については、対16年度計画比1,198億円減（12.8%）の8,171億円となりました。

##### 競争契約を原則とした調達・契約

調達委員会・調達審査ラインにおける調達案件審査の厳格化により、より競争性・透明性・公平性を確保した原則競争契約を徹底するとともに、電子入札、複数年契約、企画コンペ方式の実施及び価格交渉型の契約方式の実施により物件費の抑制を図りました。

電子入札については、日本郵政公社建設工事等競争参加資格のA等級に認定されている者を対象とする工事において、原則として電子入札の応札を義務付ける等の推進を図りました。

相当の調達ロット数又は役務の提供が安定的に確保されることで、将来にわたって確実に経済メリットが見込まれるものについては、積極的に複数年契約を推進しました。

広告宣伝、版下作成、調査研究委託、コンサルティング委託等の役務調達において500万円以上の案件については、一般公募により企画案の募集を原則義務付けを行い、企画コンペ方式の推進を図りました。

建設工事のうち、5,000万円以上の模様替工事等については、原則として価格交渉型の契約方式を行うこととし、価格交渉型契約の拡大を図りました。

##### 施設関連費用の抑制

施設関連費用の削減については、次のとおり、取り組みました。

郵便局の新增築について、JPS導入を反映した面積の見直し（郵便事務室の削減、外務予備室の廃止等）や設計仕様の見直し（システム建築の試行導入）などにより、イニシャルコストの削減を図りました。また、将来のイニシャルコスト削減のため、郵便局の機能別分離（集配拠点局の建設）を実施する場合の標準プランの検討を行いました。

既存局舎の空調機器等の設備更改時においては、電気設備等他の必要な改修を計画的に統合して実施（総合保全工事12局）したほか、発電機のオーバーホール等により再利用等を検討するなど、コストの削減を図りました。

施設の運用に当たっては、局舎の新增築や総合保全の実施局において、建物の高断熱化、設備の高効率化等省エネルギー技術を導入するとともに、各ネットワークセンターにおいてベンチマーク手法を用いた「省エネルギー診断」を315施設で実施し、郵便局の取組と運用に対し改善提案を行い、ランニングコストの削減を図りました。

(参考) 物件費削減額

平成16年度物件費(支出額)	8,171億円
平成13年度物件費(決算額、補正值)	10,912億円
平成16年度と平成13年度との額の比較( - )	2,741億円

注1: 物件費とは、平成16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、市町村納付金等)」及び「国債等売却損補填金」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、旧郵政事業特別会計の支出項目である「物件費」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」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。

(ウ) 情報通信ネットワークの整備

郵政総合情報通信ネットワーク(第4次システムの構築)

次期PNET構築時期については、郵貯システム・保険システムとの間でトータルなシステムリスクが最小となるよう全体のスケジュール調整を実施し、平成19年1月にスタートする予定です。

16年度においては、PNETを利用する社内各事業システムとの間で、更改スケジュール、接続端末機の移行方式及び通信要件に関する調整を実施しました(17年度以降も継続検討)。

人事関係の情報システム

総合的な情報システムの構築に向けて、16年度においては、業務設計、システム構成・運用方式の策定などの基本設計及び画面・帳票等の各種開発設計、システム処理方式・運用方式の設計などの詳細設計を実施しました。

財務関係の情報システム

総合的な情報システムの構築に向けて、16年度においては、業務要件、システム構成・運用方式の策定などの基本設計及び、画面・帳票等の各種開発設計、社内各システム間とのデータ連携等の調整、システム運用保守等の設計などの詳細設計を実施しました。

LAN等を活用した業務プロセスの改善・効率化

LAN等を活用した業務プロセスの改善・効率化として、16年度においては、公社イントラネットへの「郵便局LAN利活用コーナー」の掲載、ネットワークセンターから郵便局への指導・啓蒙を実施しました。

情報セキュリティ向上

監査等における情報セキュリティに関する不備の指摘、コンピュータウィルス感染による被害発生を踏まえて、情報セキュリティ対策の強化に取り組んできています。16年度においては、日本郵政公社情報セキュリティ規程を改正し、FISCの安全対策基準等標準的なセキュリティ水準を参考にして日本郵政公社情報セキュリティポリシーを定めました。

日本郵政公社情報セキュリティポリシーは、公社の情報セキュリティマネジメントにおける方針を記述した「情報セキュリティ基本方針」と情報セキュリティに関する対策基準等を記述した「情報セキュリティスタンダード」から構成されています。

注：FISCの安全対策基準

財団法人金融情報システムセンター(FISC)が刊行している「金融機関等コンピューターシステムの安全対策基準」であり、金融機関等の金融情報システムに関する安全対策基準の標準となっています。

情報システムコストの削減に向けた取組

情報システムコストの低減に向けた取組を推進するとともに、定期的にレビューを実施することとしています。16年度においては、システム更改サイクルの見直し等を実施、情報システムコスト削減に取り組みました。

## ウ 国民に対して提供するサービス水準の維持及び向上

### (ア) お客さま満足度の向上

お客さまの声に基づく業務改善の実施

お客さまの声及び職員の声を広く収集し、各機関のCS推進委員会において検討・審議し、サービス・業務改善等が可能なものは各機関において実施しています。

なお、各機関において改善不可能なものは、上部機関のCS推進委員会に情報提供するなど連携してサービス・業務改善に取り組んでいます。

「CSニュース」を毎週発行し、また、郵便局ごとの「お客さま対応アンケート」を実施するなど、職員のCS推進意識の醸成・高揚及び公社全体のCS推進活動の活性化に取り組みました。

このほか、窓口SV(スーパーバイザー)を26名から94名に拡充し顧客視点による郵便局窓口改革の取組を強化するとともに、CS推進モデル局を指定しCS向上に関する構造的な課題の解決に取り組んでいます。

広報の実施

経営の節目に「公社の進化」をお伝えする公社広告及び都市部の若者に向けた郵便局イメージアップ広告を実施しました。

また、公社ホームページについて、検索機能の追加や表示速度の改善等を実施し、使い勝手の向上を図りました。

ディスクロージャー

新たに「日本郵政公社2004」、「日本郵政公社2004(英語版)」を発行するなど、ディスクロージャー冊子のラインアップを見直し・充実するとともに、配布部数・配布先を見直して16年9月に発行しました。

また、ディスクロージャー冊子発行後のフォローアップ調査(お客さまアンケート、社内モニターアンケート、郵便局ヒアリング調査、支社在庫調査)を実施しました。

このほか、公社ホームページ上にIR専用サイトを開設し(16年4月)ホームページ上における使い勝手の向上、掲載コンテンツの充実を図りました。

#### (イ) コンプライアンスの徹底

初年度におけるコンプライアンスの実践について、郵便局長等が日本郵政公社コンプライアンス基本方針及び同細則に定められた自らの役割を十分に理解・実践していない、部内者犯罪が発生するなど、不十分な点があったことを踏まえ、平成16年度を「コンプライアンス徹底の年」と位置付け、コンプライアンス・プログラムを策定し各種施策を実施しました。

##### コンプライアンスの重要性及び内容の徹底

全郵便局長を対象としたコンプライアンス責任者会議及び管理者研修等を実施し、不適正事例解決の普遍化として平成15年度発生頻度の高かったコンプライアンス違反事例を防止するためのポイントについて作成した「具体的事例集」で指導するなど、職員のコンプライアンス意識の浸透・徹底を図りました。また年度を通して、「管理者と職員の意思疎通の徹底」、「コンプライアンス相談窓口の活用の周知徹底」などに取り組んできました。

##### コンプライアンス推進状況の点検及び是正

本社・支社・郵便局等において、コンプライアンス責任者が自ら行う「コンプライアンス推進状況点検」、職員個々による「コンプライアンス自己診断・理解度チェック」を実施し、意識浸透の徹底に取り組みました。

また、監査部門による総合監査を受け、不適正な事項を指摘された当該機関について、支社等からその是正にむけた指導を行い、コンプライアンス責任者へ是正指導を行い、更なるコンプライアンスの徹底に努めています。

## (2) 郵便業務の目標を達成するためにとるべき措置

### ア 財務内容の健全性の確保

積立金（累積利益）については、業務効率化による一層のコスト削減、お客さまニーズにあったサービス提供等による収益の確保に努めたことなどにより、平成16年度においては283億円を確保し、平成16年度末においては累計で546億円となりました。

貸借対照表の内訳における利益剰余金の額です。

（参考）中期経営目標：中期経営目標期間終了時（平成18年度末）の積立金（累積利益） 500億円以上

### イ 業務運営の効率化

郵便物処理の機械化の推進、非常勤職員の活用等により、業務運営の効率化に努めました。

この結果、年度経営計画を上回る経費削減を実現し、平成16年度の事業経費率は、98.4%となりました。

事業経費率 = (営業原価 + 販売費及び一般管理費) ÷ 営業収益 × 100

（参考）中期経営目標：中期経営目標期間中（平成15～18年度）の事業経費率の平均 98.5%以下

### (ア) 人件費

平成16年度における郵便業務の人件費（支出額）については、退職者数が見込みを上回ったことにより退職手当が241億円増加したため、対16年度計画比233億円増（+1.6%）の1兆4,464億円となりました。

郵便業務における平成16年度の人件費抑制の取組は次のとおりです。

#### 郵便物処理の機械化

7桁の郵便番号に対応した新型区分機を79台（新規14台、増備7台、更改58台）配備するとともに、周辺集配局を含めた道順組立作業等の集中処理を拡大し、新たに58局（自局処理局8局、被集中処理局50局）において郵便物処理の機械化を実施し、これらにより、職員を84人減員しました。

#### 非常勤職員の活用等

郵便物の仕分け作業や窓口事務について非常勤職員の活用を進めるとともに、配達業務についても非常勤職員の活用を図るなど各種効率化施策を実施し、職員を7,237人減員しました。

#### JPSの推進

JPSによる作業改善により、生産性の向上に向けた取組を行いました。

平成16年度においては、越谷局と、全国横展開のために指定した14のモデル局（12月からは29局）を中心に全国の普通局（1,001局）において取り組み、その結果、平成17年3月期における生産性向上目標（対前年同月期の労働時間削減率）10%以上に対し、

モデル局グループ（30局：越谷局含む）：10.4%

重点取組局グループ（177局）：10.4%

一般局グループ（794局）：8.0%

となり、全体では9.1%の生産性向上となりました。

(参考) 人件費削減額

平成16年度人件費(支出額)	14,464億円 〔14,438億円〕
平成13年度人件費(決算額、補正值)	15,306億円 〔15,276億円〕
平成16年度と平成13年度との額の比較( - )	842億円 〔 838億円〕

注1：人件費とは、平成16年度経営計画予算の支出項目における「人件費」であり、財務諸表の数値とは一致しません。

注2：平成13年度人件費(決算額、補正值)は、上記人件費と比較するため、旧郵政事業特別会計の支出項目である「人件費」の郵便業務に係る分に、「非常勤職員の賃金」、「恩給負担金」及び「失業者退職手当負担金」の郵便業務に係る分を加えた額としています。また、〔 〕内の数値は郵便販売促進手当に相当する額を除いたものとしています。

(イ) 物件費

平成16年度における郵便業務の物件費(支出額)については、以下の取組により、対16年度計画比10.1億円減(2.5%)の3,854億円となりました。

郵便物運送委託における競争契約の拡大を行い、調達コストの削減を図りました。

契約内容の見直しにより、郵便物運送委託費等の引き下げを行いました。

また、郵便物輸送分野における情報システム管理業務の一部を出資子会社へ委託することを念頭に、公社における運送便情報の電子データ化による効果の測定や民間同種業務の調査を実施しました。

(参考) 物件費削減額

平成16年度物件費(支出額)	3,854億円
平成13年度物件費(決算額、補正值)	4,652億円
平成16年度と平成13年度との額の比較( - )	798億円

注1：物件費とは、平成16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、市町村納付金等)」及び「国債等売却損補填金」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、旧郵政事業特別会計の支出項目である「物件費」の郵便業務に係る分から、「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」の郵便業務に係る分を除いた額としています。

ウ 郵便サービスの維持・向上

(ア) サービス品質の維持・向上

引受けから配達までのすべてのプロセスを通じて迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上に努めるとともに、送達日数達成率が低いルートに対して、センサーを利用

した試験通信用機器による特別試験通信の実施や、地域区分局等の臨局点検などを行い、問題点について早期改善を図りました。

この結果、平成16年度の全国における送達日数達成率は、97.2%となりました。

送達日数達成率：「新郵便日数表」に定める配達日数どおりに郵便物をお届けする割合です。

(参考) 中期経営目標：中期経営目標期間中(平成15～18年度)の送達日数達成率の平均 97.0%以上

(参考) 送達日数達成率の実績の測定方法

差出モニターがテスト郵便物(郵便切手をちょう付した第一種定形郵便物)を最寄りの郵便ポストに差し出し、それが受取モニターに届くまでの日数を調査しています。

この調査は、公正かつ客観的な方法で実施するとともに調査を効率的に実施する必要があるため、第三者機関に全面的に委託し、公社が関与しない形で実施しています。

(参考) センサーを利用した試験通信用機器による特別試験通信

QTL(Quality Test Letter：経路中の機械的な振動を記録することにより、郵便物の輸送状況を知ることが可能な機器)により、より精度の高い遅延原因の特定が可能となります。

更に、三誤(誤配達、誤転送、誤返還)、事故、残留、誤押印、亡失及びお客さまからのご意見等の把握方法をシステム化し、原因分析や防止策を迅速に行い、その改善に努めました。

#### (イ) お客さまの利便性の向上等

差し出しやすさの向上、手紙文化の振興

平成15年4月から実施した一部の郵便局の窓口における封筒の試行販売を継続するとともに、その試行販売状況を踏まえ、平成16年7月からお便りグッズシリーズの試行販売を行い、お客さまの利便性の向上に資するとともに、「エンターテインメント性」や「パーソナル性」と、コミュニケーションツールとしての切手を結びつけた写真付き切手の販売を行い、若年層の手紙離れを防止し、手紙文化の振興に努めました。

注1：お便りグッズシリーズの試行販売

平成16年7月23日に東京、南関東、信越の郵便局(簡易局を除く)の窓口において郵便局オリジナルグッズ「ハローキティのお便りパック」を、平成16年11月15日には全国の郵便局(簡易局を除く)の窓口において、お便りグッズシリーズ第二弾の試行販売を実施し、平成16年7月23日販売開始分については約16万個、平成16年11月15日販売開始分については約16万個を販売しました。

注2：写真付き切手の販売

テーマ・パーク、博覧会会場等においてその場でお渡しするデモンストレーション販売で7万7千シートを、最寄りの郵便局でお申し込みいただき、後日郵送する通信販売で181万2千シートを販売しました。

平成16年4月12日よりデータ記録媒体の多様化等、コンピュータ郵便のサービス改善を実施するとともに、ハイブリッドめーるを含めた更なるサービス改善の検討を行いました。

集荷マニュアルを活用することにより、お客さまにご満足いただける効率的・効果的な集荷体制を構築し、集荷品質の向上を図りました。

## 受け取りやすさの向上

お客さまの要望に応じて、指定場所への初回配達及び配達ボックスを活用した配達を推進しました。平成16年8月20日より、東京都心部のコンビニエンスストア「am/pm」30店舗内に設置するフルタイムボックスで、24時間いつでも自由な時間に受け取っていただける「am/pm書留・小包受け取りサービス」の提供を開始し、お客さまのご都合に合わせて郵便物を受け取りやすくするようにしました。

また、在宅率の高い時間帯での初回配達を推進しました。

平成15年4月以降「新集配システム」を順次拡大し、お客さまに直接手渡しで配達する書留郵便物や速達郵便物などの付加価値の高い郵便物の配達体制を強化しました。

### 注：新集配システム

郵便外務部門における集配作業の仕組みの見直しを行い、お客さまに直接手渡しで配達（対面配達）する郵便物と郵便受箱へ配達（受箱配達）する郵便物の担当者を分け、対面配達については正職員で、受箱配達については、正職員に加えて、その一部を非常勤職員等により行うものです。

## その他お客さまのニーズに対応したサービス改善

平成16年10月1日より、一般小包郵便物のサービス改善「ゆうパックリニューアル」を行いました。

基本料金体系にサイズ制を導入し、持込割引（郵便局等で差出し）、その他の割引制度の新設、損害賠償限度額の引上げ（一般小包5万円 30万円、書留小包10万円 35万円）をするなど、お客さまの利便性を向上させるためのサービスの改善を行いました。

また、平成15年5月に拡大した翌日配達エリアを更に拡大し、一部地域においてOne Dayサービス、Over Nightサービスを実施し、郵便物の送達のスピードアップを図りました。これにより、例えば東京都から関東圏等にあてて早朝に差し出された小包郵便物を当日中に、東京都から関東圏にあてて夜間に差し出されたものを翌日午前からお届けできるようになりました。

国際郵便については、外国郵政庁と協力している国際スピード郵便（EMS）について、外国来EMSの追跡情報入力率の向上に努めるなどの品質向上を図るとともに、平成16年5月1日から、チュニジア、モルディヴ、モンゴル、チェコ、クロアチア及びミャンマーとEMSの追跡システムを接続しました。これにより、EMSの追跡サービスは50か国・地域に拡大しました。また、平成16年4月1日以降、ウガンダ、ギリシャ、パキスタン、モーリシャス、トーゴ、コスタリカ、エストニア及びアラブ首長国連邦とEMS追跡システムの試験接続を開始しました。

平成17年1月31日に、東京23区を対象に、各郵便局で行っている集荷依頼及び再配達依頼の電話受付を集約したコールセンターを設置し、電話のつながりにくさを解消するなど、サービスの向上を図りました。

上記のほか、お客さまのニーズに対応したサービス改善や料金体系の見直しを実施しました。

平成16年度における主なサービス改善の実施内容は、次のとおりです。

実施年月日	実施内容
平成16年 4月1日	・一般小包郵便物の重量区分の一部変更(10kg 11kg、20kg 21kg) 特別料金の取扱重量の拡大(10kg 11kg)
4月12日	・配達記録郵便物の適用対象の拡大(冊子小包郵便物の追加) ・配達記録郵便とする冊子小包郵便物の年間契約による特別料金の新設
5月10日	・中国向け国際スピード郵便(EMS)の改善(EMS配達時間保証扱い(タイムサーテンサービス)の実施(上海市) EMSサイズ拡大(最大長さ1.5m 1.8m、東京都内17局及び大阪市内4局))
6月1日	・(株)am/pm ジャパン及び(株)デイリーヤマザキとの連携(コンビニ店舗での一般小包(ゆうパック)取扱、郵便ポストの設置)
8月2日	・中国向けサイズ拡大国際スピード郵便(EMS)の取扱局拡大(東京都内17局及び大阪市内4局 東京、大阪、関東及び東海 計37局)
10月1日	・中国向けサイズ拡大国際スピード郵便(EMS)の取扱局の拡大(東京、大阪、関東及び東海 計37局 全局)
10月26日	・新デザインの料額印面(胡蝶蘭)の通常葉書発行
11月1日	・インクジェット紙光沢年賀葉書の試行販売 ・年賀葉書の無料交換の対象範囲拡大 ・台湾向けEMS配達時間保証扱い(タイムサーテンサービス)の改善(配達時間の繰り上げ、取扱地域の拡大(11地域 15地域)) ・EMS配達時間保証扱い(タイムサーテンサービス)の取扱局の拡大(東京都内21局 東京都内22局)
11月18日	・ローソン店舗での一般小包(ゆうパック)取扱開始
12月1日	・中国向けEMS配達時間保証扱い(タイムサーテンサービス)の取扱地域拡大(上海市 上海市、北京市)
平成17年 1月2日	・1月2日の年賀状及び普通通常郵便物の配達の実施

お問合せへの対応の向上

電話のつながりにくさを解消するなどサービスの向上を図るため、郵便サービス案内センター等のお客さま対応窓口の整理・統合について、実施に向けた検討を行いました。

注：郵便サービス案内センター

全国共通番号のフリーダイヤル(0120-232886)により郵便に関するお客さまからのお問合せに迅速にお答えするため、全国14箇所に郵便サービス案内センターを設置しています。

#### (ウ) 法人営業体制の強化

大口及び中小口法人営業体制の強化

郵便物数の8割を占める事業所差出しのニーズに対応し、郵便サービスを一層活用していただくため、マーケットサイズに応じた大口法人営業体制の強化を図るとともに、外務職員等を中心とした中小口営業体制の強化を図りました。

### 営業推進体制の整備

郵便営業関係職員の営業スキルのレベルアップを図るため、営業担当者の能力に応じた研修など、各種研修を実施するとともに、イントラネットを活用して情報の共有化を図りました。

### 民間との提携の推進

郵便物の発送準備から発送まで一括してアウトソーシングをしたいという企業のニーズに対応するため、昨年に引き続き、ノウハウのある提携民間物流会社との取組みの拡大に努めてきました。

また、出資制度を活用するための準備を行いました。

## (I) コンプライアンスの徹底

### コンプライアンス推進状況の点検及び是正

本社・支社・郵便局等において、コンプライアンス責任者が自ら行う「コンプライアンス推進状況点検」、職員個々による「コンプライアンス自己診断・理解度チェック」を公社全体の取組として実施し、意識浸透の徹底に取り組みました。

また、浸透状況については、支社ごとにサンプリング局を指定し、点検を行うことで意識の浸透を図りました。

### 事故・犯罪の防止

支社コンプライアンス担当者研修を行い、各種会議の場を利用して、事件事例等コンプライアンスの徹底を行うように周知しました。

また、重大事件発生時にコンプライアンスを再徹底するように指導しました。

## エ 経営管理の高度化

### (ア) 地域別損益管理の導入

地域の事情を踏まえつつ費用対効果の向上を図るために、平成15年度決算データを基に、郵便局別、都道府県別、支社別の損益計算を試行実施しました。

この損益管理のための計算を行うために、郵便業務では個々の郵便物に対する引受・継越・配達等の各作業が同一郵便局又はエリアで完結しないことが多いという実態を踏まえた計算方法としています。

### (イ) 郵便業務に係る情報システムの整備

郵便局の新郵便窓口機器及び切手事務システムの日々の販売データから、切手・はがきの種類別販売状況等のデータを送信し、本社・支社において日々の販売状況等を把握するシステムを構築し、平成16年4月から稼働を開始しました。

また、次期郵便追跡システムについては、開発に着手し、次期決済システム及び次期経営システムについては、調査研究を実施するとともに、新郵便情報センターの構築を推進しました。

その他、普通局の郵便計画担当者及び法人郵便営業課職員と集配特定局に郵便計画事務用のノートパソコンを配備し、事務作業の効率化を図りました。

### (3) 郵便貯金業務の目標を達成するためにとるべき措置

#### ア 財務内容の健全性の確保

積立金（累積利益）については、資金収支の確保、経費削減に努めたことなどにより、平成16年度においては、当期純利益を1兆2,095億円計上し、これを新たに積み立て、累積で3兆4,850億円となりました。

なお、平成16年度の当期純利益のうち金銭の信託の運用益は、中長期的に評価する必要があるため、これを除いた利益を見ると、1兆660億円となっています。

貸借対照表の内訳における利益剰余金の額です。

（参考）中期経営目標：中期経営目標期間終了時（平成18年度末）の積立金（累積利益） 3.9兆円以上

#### イ 業務運営の効率化

貯金事務センターの再編、外務職員のスリム化、要員配置の適正化等により、業務運営の効率化に努めました。

この結果、平成16年度経営計画を上回る経費削減を実現し、平成16年度の経費率 については、0.45%となりました。

$$\text{経費率} = \text{営業経費} \div \text{郵便貯金残高（平均残高）} \times 100$$

（参考）中期経営目標：中期経営目標期間中（平成15～18年度）の経費率の平均 0.52%以下

#### (ア) 人件費

平成16年度における郵便貯金業務の人件費（支出額）については、対16年度計画比111億円減（1.9%）の5,854億円となりました。

郵便貯金業務における平成16年度の人件費抑制の取組は次のとおりです。

##### 貯金事務センターの再編

平成16年度においては、新型の郵便局用窓口端末機（CTM-型）の配備に併せ、再編に伴う経過措置期間対応の要員等、貯金事務センター職員を326人減員しました。

注：再編に伴う経過措置期間

貯金事務センター再編後、郵便局に新型の郵便局用窓口端末機が導入されるまでの期間（1年半～2年程度）です。

##### 外務職員のスリム化

積立郵便貯金の口座数等の減少に伴い、平成16年度中に外務職員を450人減員しました。

##### 要員配置の適正化等

貯金内務職員の要員配置の適正化及び貯金事務センターのオペレータ事務の部外委託等により、263人の減員を実施しました。

（参考）人件費削減額

平成16年度人件費（支出額）

5,854億円

	[ 5,586億円 ]
平成 1 3 年度人件費(決算額、補正值)	6,514億円
	[ 5,997億円 ]
平成 1 6 年度と平成 1 3 年度との額の比較 ( - )	660億円
	[ 411 億円 ]

注 1 : 人件費とは、平成 1 6 年度経営計画予算の支出項目における「人件費」であり、財務諸表の数値とは一致しません。

注 2 : 平成 1 3 年度人件費(決算額、補正值)は、上記人件費と比較するため、旧郵政事業特別会計の支出項目である「人件費」の郵便貯金業務に係る分に、「非常勤職員の賃金」、「恩給負担金」及び「失業者退職手当負担金」の郵便貯金業務に係る分を加えた額としています。

注 3 : [ ] 内の数値は利用貢献手当(平成 1 5 年度以降、郵便貯金顧客満足向上手当に制度変更)に相当する額を除いたものとしています(平成 1 3 年度においては、定額貯金の満期が集中したことにより、利用貢献手当が平年度に比べて増加)。

#### (イ) 物件費

平成 1 6 年度における郵便貯金業務の物件費(支出額)については、対 1 6 年度計画比 7 2 0 億円減( 1 8 . 8 %)の 3 , 1 0 1 億円となりました。

郵便貯金業務における平成 1 6 年度の経費削減の取組は次のとおりです。

ゆうちょ総合情報システムの電気通信役務サービスについて、既存設備の稼働状況を踏まえ、必要な設備を精査しました。

暮らしの相談センターについて、全国 5 6 箇所から 1 3 箇所へ集約するとともに、貯蓄相談サービスを廃止し、センターの運営委託経費を削減しました。

郵貯 F A 通信講座等の運営委託について、通信講座・検定試験の実施回数を 2 回から 1 回に見直しました。

注 : 郵貯 F A

金融、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、公社独自の内部制度として、通信講座・検定試験を実施しています。

#### (参考) 物件費削減額

平成 1 6 年度物件費(支出額)	3,101億円
平成 1 3 年度物件費(決算額、補正值)	4,348億円
平成 1 6 年度と平成 1 3 年度との額の比較 ( - )	1,248 億円

注 1 : 物件費とは、平成 1 6 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、市町村納付金等)」及び「国債等売却損補填金」を除いたものです。

注 2 : 平成 1 3 年度物件費(決算額、補正值)は、上記物件費と比較するため、旧郵政事業特別会計の支出項目である「物件費」の郵便貯金業務に係る分から、「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」の郵便貯金業務に係る分を除いた額としています。

#### (ウ) 郵便貯金業務に係るシステム整備及び事務処理の効率化

平成16年1月に西日本地域において、「ゆうちょ総合情報システム」の第4次システムへの移行が終了し、全国規模で第4次システムがサービスインしました。このため、平成16年度については、引き続き「ゆうちょ総合情報システム」の適切な運用管理に努める等、以下の取組を行いました。

平成16年1月の4次システムへの移行後、本社から計算センター等の運行部門への迅速、適切な指示を行った結果、お客さまに影響を与えるようなトラブルもなく、安定運行を実現しました。また、郵便局への新型の郵便局用窓口端末機(CTM-型)の配備については、配備計画どおり推進しました(平成16年度末21,360台配備)。

平成16年度から、3,250局の郵便局において、JPSの推進を展開し、生産性の向上につながる業務改善目標(自主設定)に取り組みました。

なお、郵便局の生産性向上の取組に当たっては、郵便貯金地域センターが重点局である100局の郵便局の実態を調査し、改善活動の取組支援・指導を行いました。

全国の貯金事務センターにおいて、JPSの推進を展開し、見直し対象業務の10.0%の生産性向上(全業務量に対しては、全国平均4.6%)を目標に取り組んだ結果、平成17年3月末現在、見直し対象業務の13.2%の生産性向上(全業務量に対して全国平均6.2%)となりました。

次期システム(5次システム)構築に向け、平成17年度から基本検討を開始するため、委託仕様書案を作成し、透明性、公共性、中立性を確保することを目的に、部外からの意見の募集を実施しました。

## ウ お客さま満足を高めるサービスの充実

### (ア) ネットワークサービスの充実

#### A T M提携・相互送金などの提携先拡大

東京三菱銀行など、新たに90社とA T M提携を開始し、提携金融機関数は平成16年度末で1,872社となりました。

- ・平成16年 5月17日 千葉銀行、群馬銀行など、45社
- ・平成16年 8月 2日 九州幸銀信用組合
- ・平成16年10月18日 常陽銀行、八十二銀行など4社
- ・平成16年12月12日 東京三菱銀行(全都市銀行との提携完了)
- ・平成17年 1月24日 阿波銀行、J A青森など38社(全J Aバンクとの提携完了)
- ・平成17年 3月 7日 鹿児島銀行

相互送金に関しては、新たに鳥取銀行と提携を開始(平成16年5月17日)しました。

#### マルチペイメントネットワークサービスの拡充

マルチペイメントネットワークサービスとして公社が提供するゆうちょ Pay-easy(ペイジー)サービスについては、日本放送協会など新たに16社との拡充を図り、平成16年度末現在で23社との間でサービスを実施しています。また、平成16年5月には、ゆうちょ Pay-easy(ペイジー)サービスの利用チャネルに携帯電話を追加しました。

- ・平成16年 4月 日本放送協会、K D D Iなど8社

- ・平成16年 7月 第一生命保険、イーコンテクトなど5社
- ・平成16年10月 ディノス、SMB Cファイナンスサービス
- ・平成17年 2月 埼玉県

#### 投資信託の窓口販売に向けた体制整備

投資信託の販売開始に向けて、取り扱う商品のコンセプト、営業推進・業務処理体制、内部管理・コンプライアンス体制等について具体的な検討を行うとともに、投資信託システムの調達準備を行いました。

また、取扱予定郵便局の職員・管理者を中心に、投資信託の販売に必要となる証券外務員資格の取得のための研修等を実施しました。

### (イ) お客さま満足度向上のための各種施策の実施

#### 窓口における現金過不足事故の防止

端末機処理を行っていない取扱いについては、システム的な取扱内容の確認が取れないことから、現金過不足事故（現金の不符合）が発生した場合、原因の特定が困難な状況となっていました。この状況を改善するため、平成17年3月1日から端末機処理し、取扱内容を記録することにより原因が特定できるようシステムを改正しました。

なお、平成16年度における現金過不足事故の発生率は、平成17年3月末現在で0.08%となっており、指標の0.10%を下回ることができました。

#### 顧客満足度調査のフィードバックによる郵便局のサービス及び業務の改善

各郵便局において、フィードバックされた顧客満足度の調査結果を参考に、自局における優先課題を決定し、その改善に取り組みました。

また、平成15年度に続き、平成17年1月に「郵便貯金の顧客満足度に関する調査」を実施し、平成17年3月に支社・郵便局等へフィードバックしました。

#### お客さまニーズの把握・分析

郵便貯金利用者を世帯単位で把握し、分析するためのシステムの開発検討のため、平成16年度においては、全国6地域で試行を行い、試行データの分析を実施しました。

アンケート調査等を活用したお客様ニーズの把握について、平成16年度は郵貯インターネットヘルプデスク等に寄せられたお客さまからのご意見等の取りまとめや、個人向け国債ご購入者に対するアンケート調査等を行い、サービス改善への要望や、金融資産運用等に関するお客さまニーズの把握に努めました。

平成17年2月からは、お客さまからの要望が多かった郵貯インターネットホームサービス利用時間の拡大を実施しました。

また、商品・サービスに関するお客さま利用度・認知度に関するこれまでの調査結果も踏まえ、平成17年4月から、利用が僅少又は重複している商品・サービスについて段階的に簡素・合理化を行うことを決定しました。

国債の購入・解約状況や送金・決済サービスの申込み後の実利用状況を局別に把握し、利用定着につながる契約の増加を図るための郵便局指導に活用しました。

### 職員の研修等の実施

郵便貯金ブランドブックを使用した各種研修・訓練及び各郵便局におけるお客さま対応マニュアルによる勉強会を通じ、お客さまから信頼される窓口対応への理解を深め、お客さま満足の向上に取り組みました。また、自らの取組状況を把握するため、「郵貯リテールサービス100のチェックポイント」により、接遇についての職員の自己チェックの結果と「お客さま満足度調査」の結果の比較から、お客さまとの意識の違いを明らかにし、お客さま満足の一層の向上のために活用しました。

郵便貯金地域センター等に寄せられたお客さまの声については、毎月取りまとめ、分析し、本社郵便貯金事業本部のCS推進委員会へ報告しました。その後、各支社等へフィードバックし、郵便局のCS推進委員会等において活用することで、お客さま対応能力の向上に努めました。

### コンサルティングセールスの推進体制の確立

年金及び税金に関する特集記事を営業情報誌に連載し、郵便貯金関係職員への知識の付与、能力の向上を図り、同職員のコンサルティングセールス活動を支援しました。

これまでコンサルティングセールスに必要な基礎的知識の習得のため、貯金関係職員全員に対して郵貯FA2級以上の取得を奨励してきており、貯金関係職員に占める郵貯FA2級以上の取得者の割合も約90%となっています。

さらに、コンサルティングセールスの実践能力及び指導能力の向上を図ることを目的として、原則郵貯FA1級認定者で、コンサルティングセールスを推進するリーダー・指導者として活躍が期待できる職員を対象に「郵貯コンサルティングセールス訓練」(平成16年9月以降は、試行的に「郵貯コンサルティングセールス訓練」と「簡易保険ライフプランニング・アドバイザー訓練」を統合し、「金融コンサルティングセールス訓練」としました。)を実施し、修了者を「郵貯ファイナンシャルエキスパート」として認定し、営業推進リーダー又は営業チーフアドバイザー等に登用する仕組みにしています。

### お客さまとのアクセスの改善・充実

ATMについては、平成16年4月から新たな設置基準を適用し、低利用の局外ATMを撤去して利用の見込める地域に再配置するなど効率的配置に努めているところです。

また、外務職員の営業活動の効率化を検討する一環として、複数局の外務エリア統合による営業エリアの広域化について、5支社10局(統合及び被統合それぞれ5局ずつ)において試行を実施しました。

さらに、送金・決済サービス導入事業所目標を設定し、郵便貯金サービスセンターを中心にネットワークサービスの拡大に努めた結果、新たに5,227所(対目標比174.2%)を獲得しました。

### お客さまからのご相談受付体制の充実

平成16年度では、全国49箇所の郵便貯金地域センターにおいて「相談業務支援システム」を活用し、約78万件のお客さまの声を受け付けました。これらのお客さまの声につい

ては、本社郵便貯金事業本部のCS推進委員会において、毎月報告しています。

お客さまの声に基づく業務改善は、郵便貯金地域センター等からの提言を含めて295件提言され、このうち77件が改善実施済み又は改善予定となっています。

また、郵便貯金地域センター職員の相談能力の向上のため、平成16年11月に電話応答スキル向上訓練を実施しました。

お客さまの老後の自助努力支援のための確定拠出年金制度の普及

確定拠出年金制度の周知、加入者普及施策として、運営管理業務取扱局が中心となり制度説明会を実施しました。郵便局における平成17年3月末現在の確定拠出年金の加入者等人数（加入者及び運用指図者の合計人数）は、平成16年3月末比849人増の2,094人です。

#### (ウ) コンプライアンスの徹底

コンプライアンスの重要性及び内容の徹底

「平成16年度日本郵政公社コンプライアンス・プログラム」に「業務研究会・ミーティング等による継続的な職員指導」を盛り込み、コンプライアンスの浸透を図りました。

また、業務研究会・ミーティング等で活用する教材として、「郵便貯金コンプライアンスの手引き」を作成し、全郵便局に配布しました。

さらに、郵便局管理者を対象にコンプライアンス管理者研修を開催するとともに、当該管理者研修を受けた管理者等が講師となり、郵便局の関係職員を対象とした業務研究会を実施し、コンプライアンスの徹底を図りました。

コンプライアンス推進状況の点検及び是正

コンプライアンス推進状況の点検、コンプライアンス自己診断・理解度チェックを公社全体の取組として実施し、浸透状況の把握及びその是正を図りました。

また、郵便貯金地域センターがコンプライアンスの推進状況をモニタリングするとともに、その結果を定期的に把握する等、その是正を図りました。

### エ 経営管理の高度化

#### (ア) ALM管理体制の充実等

事業特性を踏まえたALM

郵便貯金の預入・払戻しに関して、シミュレーション上の想定と実績との乖離の要因分析や分析結果のシミュレーションシステムへの反映など、データ分析を月次単位で行っていません。

資金調達については、新規預入額は計画を若干下回り、払戻額はほぼ計画どおりでした。この結果、平成16年度末の郵便貯金残高は、計画に対して3.2兆円となりました。

資金運用については、国内債券中心の運用を行う旨の方針を策定し、それに則った運用を実施しました。

この結果、資金運用収益は3兆8,229億円、資金調達費用は1兆8,301億円となり、1兆9,928億円の資金収支（資金運用収益 - 資金調達費用）を確保しました。

#### A L M手法の高度化

郵便貯金の払戻動向に関して月次単位の分析を実施しました。また、この分析結果をA L Mシミュレーションシステムにおける定額貯金の経過期間別払戻額の予測部分に反映させました。

#### A L Mの推進管理の実施等

営業部門、A L M部門、資金運用部門における情報交換を週次で実施するとともに、経営委員会に月次及び四半期ごとにA L Mの推進状況を報告するなど、資金調達及び資金運用等の推進管理を適切に実施しました。

この結果、資金調達及び資金運用については、ほぼ方針・計画どおりとなりました。

### (イ) 管理会計の導入

#### 管理会計システムの稼働

郵便局別損益及び商品・サービス別損益について、個別スプレッド方式<sup>1</sup>や活動基準原価計算(A B C)<sup>2</sup>の手法を用いて、毎月算出し、計数の傾向の把握や分析を行いました。

また、平成16年5月、8月、11月、17年2月に郵便局及び貯金事務センター等の事務処理時間に関する勤務時間実態調査を実施し、活動基準原価計算の基礎データとして活用しました。

#### 1：個別スプレッド方式

郵便局の収益責任と本社のリスク管理責任を分離し、相応する収益を配分する方法です。具体的には、商品別に設定するスプレッド(運用利子 - 支払利子)を用いて、郵便局が集めた貯金に対する資金収支をその郵便局に配賦し、金利変動等によるリスクに見合う収益は本社の収益とします。

#### 2：活動基準原価計算(A B C・・・Activity Based Costing)

商品やサービスを提供するため必要なプロセスを「窓口での受払事務」、「証拠書等の集計事務」などの一つの活動単位に細かく分類し、その活動に要した時間に応じてコストを算出する計算方法です。

#### 営業目標と収益の統合的な管理

定額・定期貯金新規預入額について、安定的に収益を確保する観点から、月次計画を策定し、計画的推進を徹底したことにより、新規預入額については、ほぼ計画どおりの推進を図ることができました。

自動払込み、年金自動受取りについては、役務取引等収益目標の達成に必要とされる新規申込件数を目標として設定し、毎月、推進管理を行った結果、年間目標を達成しました。

### (ウ) リスク管理体制の充実及び緊急時対応計画の策定

本社で開催された各種会議等において、リスク管理に関する説明を実施したほか、新規採用時等の各種研修テキストにリスク管理の項目を追加し講義に活用することにより、リスク管理意識の浸透を図りました。

郵便貯金地域センター等によるモニタリングについて、平成16年10月に点検項目を追加

したほか、点検時に不備があった郵便局に対しては、是正指導後、改善状況を確認させ、報告することとしました。

金利急上昇時等の緊急時対応計画については、計画原案を作成し、金融経済環境等の変化を踏まえ、その有効性を評価しています。大規模災害発生時の対策についてはマニュアルを作成し、適宜内容を見直しています。

#### (I) 資金管理体制の構築

郵便局における日々の現金残高を把握するため、郵便局資金管理システムを構築し、各郵便局の情報系共用端末機（J T 端末）から資金日報データ<sup>1</sup>を入力・送信し、各支社単位に設置された資金管理局<sup>2</sup>において集計できるようにしました。

平成16年9月から各郵便局が入力した資金日報データについて、本社において点検し、支社を通じてデータ入力・送信が正確かつ確実に行われるように指導を行いました。

##### 1：資金日報データ

郵便局が保有する資金（現金、小切手）の日々の残高内訳を記録する帳票（データ）。紙幣、硬貨の金種別残高、A T M格納高等の残高等が把握できる。

##### 2：資金管理局

各支社ごとに管内の郵便局の資金状況を把握し、資金移動を管理する郵便局。

#### (4) 簡易生命保険業務の目標を達成するためにとるべき措置

##### ア 財務内容の健全性の確保

危険準備金及び価格変動準備金については、株式市場が底堅く推移したこと等によりキャピタル益が4,574億円計上されたほか、経費の削減等に努めた結果、平成16年度においては、304億円を危険準備金に、5,213億円を価格変動準備金に積み増しました。この結果、平成15年度からの危険準備金及び価格変動準備金の累計の積増額は、5,558億円となりました。

(参考) 中期経営目標：中期経営目標期間中(平成15～18年度)の危険準備金及び価格変動準備金の積増額  
3,000億円以上

##### イ 業務運営の効率化

外務職員のスリム化、加入者福祉施設運営の効率化による減員、調達コストの削減等により、業務運営の効率化に努めました。

この結果、年度経営計画を上回る経費削減を実現し、平成16年度の事業費率については、4.80%となりました。

$$\text{事業費率} = \text{事業費} \div \text{保険料収入} \times 100$$

(参考) 中期経営目標：中期経営目標期間中(平成15～18年度)の事業費率の平均 5.1%以下

##### (ア) 人件費

平成16年度における簡易生命保険業務の人件費(支出額)については、対16年度計画比222億円減(4.8%)の4,401億円となりました。

簡易生命保険業務における平成16年度の人件費抑制の取組は次のとおりです。

集金事務の効率化による外務職員のスリム化、簡易保険事務センター業務の一部非常勤化等  
保険料の自動振替払込みを推進するなどし、集金件数を減少させることによる集金関係外務職員の減員(328人)、郵便局内務事務の非常勤化による減員(99人)、簡易保険事務センターの非常勤化等による減員(120人)及び簡易保険事務センターの再編(140人)等を実施することにより、平成16年度中に877人の減員を行いました。

##### 加入者福祉施設運営の効率化による減員

加入者福祉施設運営の効率化として不採算施設の統廃合等を実施したことにより、平成16年度中に165人の減員を行いました。

##### (参考) 人件費削減額

平成16年度人件費(支出額)	4,401億円
	[ 4,102億円 ]
平成13年度人件費(決算額、補正值)	5,136億円
	[ 4,549億円 ]
平成16年度と平成13年度との額の比較( - )	736億円
	[ 446億円 ]

注1：人件費とは、平成16年度経営計画予算の支出項目における「人件費」であり、財務諸表の数値とは一致しません。

注2：平成13年度人件費（決算額、補正值）は、上記人件費と比較するため、旧郵政事業特別会計の支出項目である「人件費」の簡易生命保険業務に係る分に、「非常勤職員の賃金」、「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、並びに簡易保険福祉事業団に係る人件費を加えた額としています。また、〔 〕内の数値は利用貢献手当（平成15年度以降、簡易生命保険総合評価手当に制度変更）に相当する額を除いたものとしています。

#### (イ) 物件費

平成16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16年度計画比378億円減（-23.7%）の1,217億円となりました。

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7月から、「年金振替払込済通知書」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及び平成16年10月から「ご契約内容のお知らせ・保険料払込証明書」の同封化を実施したことにより、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16年度物件費（支出額）	1,217億円
平成13年度物件費（決算額、補正值）	1,912億円
平成16年度と平成13年度との額の比較（-）	695億円

注1：物件費とは、平成16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、市町村納付金等）」及び「国債等売却損補填金」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、旧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。

#### (ウ) 簡易保険事務センターの再編

平成17年度に札幌及び高松簡易保険事務センターを廃止するため、平成16年度は、第2回目の業務移管となる平成17年度に向けて、札幌簡易保険事務センター受持区域（道央地域）の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（徳島、香川県の地域）の業務を京都簡易保険事務センターへ、それぞれ移管する準備を行ったほか、札幌及び高松簡易保険事務センターの廃止後に残置業務を受け持つ「かんぽ郵便局サービスセンター」の設置準備を行いました。

(I) 加入者福祉施設運営の効率化

加入者福祉施設運営に係る経費等をセグメント化して管理することにより、加入者福祉施設の収益改善を推進しました。具体的には、平成16年10月に配膳業務の外部委託化及びフロント業務の非常勤化を15施設で実施しました。また、加入者福祉施設の清掃業務の外部委託について、競争契約の拡大(33所導入)を行いました。

平成16年4月現在の競争契約導入状況  
清掃：77所、警備：87所、設備管理：78所

不採算施設の統廃合については、平成15年度決算に基づき収支率80%以下の2所の保養センター(大沼、十和田)を廃止しました。

収入の増加を図るため、新規利用提携法人との契約を締結しました。

(オ) 次期システムの開発

具体的な取組事項の整理

簡易保険総合情報システムにおける次のシステム更改の検討に当たり、

- ・より一層のコストパフォーマンスの向上
  - ・安全性、耐障害性、操作性の向上
  - ・より品質の高いシステム開発体制の確立
  - ・事業の将来課題への確に対応することが可能なシステム
- を目指し、具体的な取組事項の整理を行いました。

次のシステム更改に向けた基本構想策定

平成15年度に引き続き基本構想策定を実施し、次のシステム更改としては、平成21年1月にハード機器の更改を行うことと整理しました。

なお、更改に合わせて、より効率的かつ使いやすいシステムとするためのシステム改善を実施することとして、これらの検討内容を平成16年12月に基本構想の策定結果として最終報告を行いました。

- システム的改善 -

情報分析系のオープン化	バックアップリソースの有効活用
端末機の統合	開発方式の効率化 等

ウ お客さま満足を高めるサービスの充実

業務運営やサービスの改善へのお客さまの意見等の反映、アフターサービスの充実、コンプライアンス等の徹底などにより、お客さま満足の向上に努めました。

保険及び年金保険の失効解約率は、保険：3.1%、年金保険：1.5%となっています。

$$\text{失効解約率} = \frac{\text{失効解約契約}}{(\text{年度始保有契約} + \text{年度末保有契約} + \text{失効解約契約}) \div 2} \times 100$$

(参考) 中期経営目標：中期経営目標期間中(平成15～18年度)の失効解約率の平均

保 険：3.6%以下

年金保険：2.3%以下

#### (ア) 顧客満足度調査の実施

業務運営やサービス等についてのお客さま満足度を計測し、現状の課題分析、お客さまニーズの把握を行い、それらの結果を業務運営等に反映させ、お客さま満足度を高めるために「保険サービスに関する調査」(平成16年度調査：平成17年1月26日～平成17年2月13日、6,000世帯調査、4,302世帯回収)を実施し、満足構造分析・支社別比較等に着手しました。

平成15年度調査結果等に基づき、お客さまの希望時間帯に合わせた訪問を目的としてフレックスタイム制の試行を実施したほか、コンサルティング能力向上のため、かんぽLC取得者に対するインターネットを通じた双方向学習を実施しました。また、保険証書の内容をよりわかりやすくするため、保険証書送付票の改善を行いました。

注：かんぽLC資格

保険関係職員のライフコンサルティング能力の向上を図るため、かんぽLC実践講座及びかんぽLC検定試験を実施し付与している部内資格です。

#### (イ) 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

商品・サービスに関する事項については、簡易保険事業本部経営管理会議において重要事項として協議する事項に設定しました。

また、お客さまの声等をサービス・業務改善等に反映させ、お客さま満足度の向上を図るため、簡易保険事業本部長を委員長とするCS推進委員会を設置し、平成16年度においては合計42回の委員会を開催し、お客さまの声及びお客さまの直接の接点である郵便局等の職員の声を収集・分析の上サービスの改善に努めました。

平成16年度末までにお客さま等の声118件を検討し、そのうち、保険金等の支払案内書の改善等25件を実施決定したほか、引き続き検討中のものが58件となっています。

お客さまからの意見等対応模様の記録に関するモニタリングの活用

上期(4～8月)及び下期(10～2月)において、郵便局における苦情等対応体制に関するオンサイトモニタリングを行い、各支社にモニタリング結果をフィードバックして、郵便局相談対応の改善に取り組みました。また、かんぽコールセンターの相談マニュアルについても、サービス内容の見直しが行われたり、お客さま対応の中で見直しが必要となった場合は、その都度改訂を行い、相談対応の強化に努めました。

#### (ウ) サービスの向上

コンサルティング能力の充実

お客さまのライフプランニングやリスクマネジメント等の相談に適切に対応するとともに、正確な商品知識に基づき、お客さまのニーズに合った商品を提案するため、局種及び内外職員別にそれぞれ取得率9割以上とする取得計画を立て、かんぽLC2級以上の資格を取

得ることとし、当該取得計画を概ね達成（普通局内務職員のみ 86.7%）しました。

また、かんぽLC資格取得者に対するフォローアップとして、平成15年度においては、年1回のテスト形式による理解度確認チェックを行い、テスト結果から各資格取得者に対して知識等の弱い部分を指摘し、平成16年度においては、インターネットを活用した日々の一問一答形式によって、知識の現行化及び向上を図りました。

このほか、知識の現行化を促進するため、情報誌の発行を行いました。

#### アフターサービスの充実

平成16年度においては、払込期間が短期で失効解約となる契約についての具体的数値目標を設定して職員の意識向上を図り、訪問や経営情報等のお知らせ活動を通じて、平成15年度に引き続きお客さまへのフォロー強化のための施策を実施しました。

また、失効防止を効果的に実施するため、延滞契約リスト等の改善（延滞状況の印字）、転居先調査等による住所現行化の推進を図るとともに、契約維持関係表彰を新設し、契約維持の取組が顕著な局・職員の表彰を行いました。

その他、失効解約の復活勧奨のための訪問予約、延滞契約の払込みのご案内等を行うアウトバウンド業務の試行を、信越、北陸、東海を除く全国10支社に拡大して実施し、本格実施の可否についての検討を行いました。

#### お知らせ活動等の充実

かんぽホームページにおける各種お知らせ、サービスを充実させたほか、郵便局ホームページメールマガジン「郵便局ドットコム通信」にかんぽ関係情報を掲載し、お客さまの利便性の向上を図りました。

- ・平成16年7月制度改正（保険金の支払請求等における提出書類の改正等）のお知らせ、平成17年度の前納割引率等のお知らせ、新潟県中越地震関連情報（簡易保険の保険料の払込猶予期間の延伸、保険金の非常時即時払等の被災者に対する非常取扱い）を掲載
- ・各種キャンペーン、簡易保険加入者福祉施設のお知らせを郵便局ホームページのトップページ及び郵便局ドットコム通信に掲載

サイト内検索窓を設置し、アクセシビリティの向上を図りました。

### (I) コンプライアンスの徹底等

#### コンプライアンス意識の徹底・浸透

簡易保険事業本部内に設置したコンプライアンス会議において、コンプライアンス意識の徹底・浸透に関する施策等を審議しました。

また、郵便局等の管理者等に対しては、コンプライアンス管理者研修等を実施し、フロントラインのコンプライアンス意識の徹底・浸透を図りました。さらに、コンプライアンス・マニュアル（保険募集従事者用）の活用は月一回以上継続的に行い、その内容を記録することとしました。

コンプライアンスの実践状況を確認するため、コンプライアンス推進状況の点検、コンプライアンス自己診断・理解度チェックを公社全体の取組として実施しました。

本社又は支社の指示事項の実施状況、コンプライアンスの推進状況の点検に当たっては、

支社又は郵便局等に直接出向き、各種書類等を確認する方法により実施しました。

#### 事故・犯罪の防止

郵便局における事務の効率化を図り、実効性のある検査・監査を行うため、郵便貯金及び簡易保険がそれぞれ別に定めていた防犯に係る検査・監査の項目を見直し、営業用かばん等の内容検査など同じ項目の取扱いを統一することにより、簡易生命保険業務の事故・犯罪の防止及び業務品質の向上に努めました。

### エ 経営管理の高度化

#### (ア) 収益管理体制の強化等

##### 総合的収益管理の強化

総合的収益管理の観点から、キャッシュフロー管理や将来収支分析を踏まえた年度経営計画等の策定を行ったほか、保険引受方針の検討を行いました。また、契約状況、運用状況、事業費状況、損益見込みなどを簡易保険事業本部経営管理会議等へ定期的に報告しました。

資金運用においては、資産と負債のキャッシュフロー分析等を行いALMの観点から資金運用の基本的な考え方を検討・整理し、平成17年度運用実施方針に反映させました。

また、実際の運用に当たっては、平成16年度運用計画に従い、次のとおり実施しました。

- ・ 安全・確実性を重視し、国内債券を中心とした長期・安定的で、きめ細やかな運用を実施
- ・ 責任準備金対応債券については、資産と負債の金利変動リスク管理を実施
- ・ 市場動向を注視し、市場への影響を少なくするよう配慮した運用を実施

##### 利源別収益管理の強化

三利源（利差・費差・死差）別の損益状況の管理については、随時、将来の三利源を分析し、これを踏まえて、平成17年度経営計画等を策定しました。

地域別収益管理指標については、平成16年4月から全国の集配郵便局を対象に、9月からは全国の郵便局を対象に月次で算出し、支社に試行的に情報提供しました。

注：三利源（利差・費差・死差）

利差損益…保険料の算出基礎の予定利率と実際の利回りの差から生じる損益

費差損益…予定事業費・予定される付加保険料収入と実際の事業費・実際の付加保険料収入の差から生じる損益

死差損益…予定死亡率・予定特約支払率と実際の死亡率・実際の特約支払率の差から生じる損益

##### 責任・権限の明確化

平成16年度経営計画等で示した施策の進捗状況について推進管理を徹底し、責任・権限の明確化を図りました。また、平成17年度経営計画等の策定において、営業・運用・業務・コンプライアンス等に関する方針が、相反することなく事業全体として整合性が取れるように、簡易保険事業本部経営管理会議で意志決定を行いました。

#### (イ) リスク管理体制の強化及び緊急時対応計画の策定

三層構造によるリスク管理体制について、組織の改正等に合わせて随時担当の見直しを行ったほか、各リスクの規程類の遵守状況を、定期的にリスク管理委員会に報告し、基準等に抵触していると認められた場合は、関係部に対して勧告等を行うことにより、リスク管理の定着を図りました。

リスク管理モデルについて、従来のモデルに以下の新機能を追加し、モデルの高度化を行いました。

- ・ 既にモデル化している商品に加え、平成16年1月に新たに発売となった2倍型終身保険及び5倍型終身保険を新たにモデル化
- ・ 金利が高い場合には、解約率も増加させる等、金利上昇の負債への影響のモデル化

コンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）については、総合情報システムの障害を想定した訓練を実施するとともに、コンティンジェンシープランの再点検を行い、必要な見直しについて検討を行いました。

### 3 資金調達の状況

#### (1) 短期借入金の状況

廃止前の郵政事業特別会計法第16条第2項の規定に基づき、業務の運営に要する経費の財源に充てるために借り入れた借入金を公社が承継したものです。平成15年度に償還を終えています。

(単位：百万円)

借入先	公社開始時残高	15年度償還額	15年度末残高
財務省	570,500	570,500	

注：短期借入金とは、償還期間が1年以内の借入金です。

#### (2) 長期借入金の状況

##### ア 金融自由化対策資金としての借入金の承継

廃止前の郵便貯金特別会計において平成12年度以前に自主運用資金である金融自由化対策資金の運用原資として財政融資資金特別会計から借り入れた借入金を公社が承継したものです。

(単位：百万円)

借入先	公社開始時残高	15年度末残高	16年度借入額	16年度償還額	16年度末残高
財務省	47,950,000	43,200,000		5,000,000	38,200,000

##### イ 簡易保険福祉事業団の借入金の承継

廃止前の郵便局の用に供する土地の高度利用のための簡易保険福祉事業団の業務の特例等に関する法律(平成3年法律第50号)第6条の規定に基づき、簡易保険福祉事業団が同法による業務のために借り入れた借入金を公社が承継したものです。

(単位：百万円)

借入先	公社開始時残高	15年度末残高	16年度借入額	16年度償還額	16年度末残高
銀行等	2,188	1,401		1,401	

注：長期借入金とは、償還期間が1年を超える借入金です。

#### (3) その他

上記の借入金のほか、郵便業務が郵便貯金資金又は簡易生命保険資金から内部融通として借入れを行っています。

##### ア 郵便貯金資金からの融通

郵便業務に係る資金繰りに充てるため、郵便貯金資金から借り入れたものです。

(単位：百万円)

借入先	公社開始時残高	15年度末残高	16年度借入額	16年度償還額	16年度末残高
郵便貯金資金		169,000	2,230,000	2,120,000	279,000

イ 簡易生命保険資金からの融通

郵政省時代に郵便局舎等（郵便業務持分）の建設資金に充てるため廃止前の簡易生命保険特別会計から借り入れた長期資金のうち未償還分について、公社成立時に簡易生命保険資金から融通を受けたものとみなされたものです。

（単位：百万円）

借入先	公社開始時残高	15年度末残高	16年度借入額	16年度償還額	16年度末残高
簡易生命保険資金	217,934	192,614		23,297	169,317

4 設備投資の状況

平成16年度の施設・設備投資額は、対16年度計画比1,729億円減（61.2%）の1,095億円となりました。このうち、施設関係が198億円（対16年度計画比720億円減（78.4%））、設備関係が896億円（対16年度計画比1,010億円減（53.0%））となっています。

これは、郵便の集中処理の拡大に応じた区分機の配備、現金自動入出金機の更改、簡易生命保険業務におけるリスク管理システムの機能追加など業務の高度化・効率化のための設備投資を行った一方、集配拠点の再編の検討による郵便局新增築工事の計画見直し、車両、ATMなどの調達・更改計画の見直しにより、16年度計画から大きく投資額が減となったものです。

（単位：億円）

施設・設備の内容	平成16年度		平成15年度 実績額
	実績額	計画額	
〔施設関係〕	<b>198</b>	<b>918</b>	<b>359</b>
郵便局（土地・建物）	145	657	220
郵便貯金業務関係施設（建物）	14	34	73
簡易生命保険業務関係施設（建物）	5	102	6
その他（社宅・通信病院等）（土地・建物）	35	125	60
〔設備関係〕	<b>896</b>	<b>1,907</b>	<b>1,237</b>
郵便業務関係（郵便区分機等）	79	245	80
郵便貯金業務関係（ATM等）	513	1,147	814
簡易生命保険業務関係（郵便局用端末機等）	159	215	164
その他（システム機器等）	146	300	180
合計	<b>1,095</b>	<b>2,825</b>	<b>1,596</b>

注1：上記の施設・設備投資額は、年度経営計画における施設及び設備に関する計画に対応した実績額であり、財務諸表の数値とは一致しません。

注2：計数は四捨五入しているため合計は一致しません。