

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 18 年度における総引受郵便物数は、246 億 7,724 万通（個）となり、前年度に比べ、1 億 4,138 万通（個）の減少（ 0.6% ）となりました。

国民 1 人当たりの利用通数は、194 通と、前年度に比べて 2 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、210 億 9,413 万通（第一種 110 億 4,839 万通、第二種 100 億 4,574 万通（年賀・選挙を含む））となり、前年度に比べ 1.7%（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、5 億 8,765 万通（対前年度 5.8%）となりました。

第四種郵便物は、学術刊行物の差出しが減少したことなどにより、2,982 万通（対前年度 4.3%）となりました。

特殊取扱郵便物は、配達記録郵便物の差出しの増加により、5 億 7,257 万通（対前年度 + 4.1%）となりました。

この結果、通常郵便物全体では、222 億 8,417 万通となり、前年度に比べて 3 億 8,194 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）におけるシェアの拡大を目指してサービス改善及び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より、2 億 6,795 万個（対前年度 + 8.6%）となりました。

また、冊子小包（簡易小包を含む。）についても、通販業等の差出増により 20 億 4,947 万個（対前年度 + 12.1%）となりました。

この結果、小包郵便物全体では、23 億 1,741 万個となり、前年度に比べて 2 億 4,244 万個の増加となりました。

国際郵便

外国あて

外国あて国際郵便については、国際スピード郵便（EMS）が、1,007 万通（対前年度 + 4.1%）となり、国際通常郵便物は、6,411 万通（対前年度 3.4%）となりました。

国際小包郵便物は、148 万個（対前年度 + 0.8%）となりました。

この結果、外国あて国際郵便全体では、7,566 万通（個）となり、前年度に比べて 188 万通（個）の減少となりました。

外国来

外国来国際郵便については、国際通常郵便物が 1 億 9,475 万通（対前年度 4.2%）、国際小包郵便物が 184 万個（対前年度 6.6%）、国際スピード郵便（EMS）が 569 万通（対前年度 + 0.1%）となりました。外国来国際郵便全体では、2 億 227 万通（個）となり、

前年度に比べて 862 万通（個）の減少となりました。

（単位 百万通（個）％）

区 別	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 年度	
	物数	増減率	物数	増減率	物数	増減率	物数	増減率
総 計	25,587	2.3	25,004	2.3	24,819	0.7	24,677	0.6
第 1 内 国	25,502	2.3	24,923	2.3	24,741	0.7	24,602	0.6
1 通 常	24,804	3.3	23,493	5.3	22,666	3.5	22,284	1.7
(1) 普 通 通 常	24,261	3.0	22,956	5.4	22,116	3.7	21,712	1.8
ア 第 一 種	12,335	3.9	11,658	5.5	11,194	4.0	11,048	1.3
(ア) 定 形	11,166	3.5	10,600	5.1	10,166	4.1	10,044	1.2
(イ) 定 形 外	1,168	7.9	1,058	9.5	1,028	2.8	1,004	2.3
イ 第 二 種	7,560	3.2	7,307	3.4	7,082	3.1	6,995	1.2
ウ 第 三 種	857	11.6	687	19.7	624	9.3	588	5.8
エ 第 四 種	41	9.2	35	14.2	31	10.4	30	4.3
オ 年 賀	3,359	0.3	3,226	3.9	3,120	3.3	3,035	2.7
カ 選 拳	110	656.7	42	62.1	65	54.8	16	75.2
(2) 特 殊 通 常	543	14.0	538	1.1	550	2.3	573	4.1
ア 書 留	139	12.9	134	3.3	128	4.5	122	4.6
イ 配 達 記 録	215	6.5	227	5.6	257	13.0	300	16.9
ウ 速 達 等	190	21.9	176	7.1	166	6.1	150	9.2
(速 達)	(169)	(21.6)	(155)	(8.6)	(143)	(7.9)	(127)	(10.7)
(翌朝 10 時郵便)(千通)	(3,899)	(1.5)	(3,665)	(6.0)	(3,673)	(0.2)	(3,628)	(1.2)
(レタックス)	(7)	(19.6)	(6)	(10.5)	(6)	(6.1)	(5)	(8.7)
(ハイリット めーる)(千通)	(268)	(34.0)	(676)	(152.6)	(340)	(49.7)	(258)	(24.1)
2 小 包	698	57.8	1,430	104.8	2,075	45.1	2,317	11.7
(1) 一 般 小 包	182	9.9	215	17.8	247	14.9	268	8.6
(チルドゆうパック)	(17)	(16.7)	(18)	(9.2)	(19)	(5.9)	(21)	(8.0)
(2) 冊 子 小 包	516	86.5	1,215	135.6	1,828	50.5	2,049	12.1
第 2 国 際(外国あて)	84	9.6	81	3.7	78	4.4	76	2.4
1 通 常	73	11.3	70	4.0	66	5.5	64	3.4
2 小 包	2	0.2	1	3.5	1	1.3	1	0.8
3 国際レター郵便(EMS)	9	3.6	9	1.0	10	3.4	10	4.1
(参考) 国 際(外国来)	238	11.7	215	9.4	211	2.1	202	4.1
1 通 常	230	12.1	208	9.8	203	2.2	195	4.2
2 小 包	2	2.3	2	0.2	2	6.3	2	6.6
3 国際レター郵便(EMS)	5	6.2	6	7.3	6	3.2	6	0.1

注：() 内は再掲です。

イ 郵便営業収入の状況

平成 18 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 8,543 億円となり、前年度に比べ、13 億円の減少（ 0.1%）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 2,645 億円（ 3.4%）、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 114 億円（ 31.5%）となり、合計で 2,759 億円（ 5.0%）となりました。

葉書類代

葉書類代（郵便葉書、郵便書簡、国際郵便葉書、航空書簡、定形小包包装物(EXPACK500)の販売収入）は、一般葉書（暑中見舞葉書、絵入り葉書、広告付葉書を含みます。）の販売収入が 726 億円（ 3.9%）、年賀葉書の販売収入が 1,794 億円（ 3.5%）となり、合計で 2,519 億円（ 3.6%）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、9,496 億円（ +4.2%）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、3,641 億円（ 3.7%）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、128 億円（ 13.7%）となりました。

（単位 億円）

区 別	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度
郵便営業収入	19,063	18,556	18,556	18,543
切手収入	3,557	3,187	2,903	2,759
一般切手	3,284	2,952	2,736	2,645
特殊切手	273	235	167	114
葉書類代	2,747	2,678	2,613	2,519
一般葉書	744	764	754	726
年賀葉書	2,003	1,914	1,859	1,794
後納料	8,132	8,501	9,110	9,496
別納料	4,457	4,049	3,782	3,641
郵便雑収	170	141	148	128

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。

注 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
- ・ 葉書類代 郵便葉書、郵便書簡、航空書簡等の販売収入
- ・ 一般葉書 葉書類代のうち、年賀葉書以外の収入
- ・ 年賀葉書 お年玉くじ付郵便葉書の販売収入
- ・ 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 18 年度においては、お客さまニーズに合ったサービス提供等による収益確保や業務の効率化による一層のコスト削減に努めてまいりました。

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 18 年度計画比 214 億円減の 1 兆 9,276 億円となりました。

一方、費用につきましては、非常勤賃金の単価上昇等に伴う増要素があったものの、退職者数の増加等に伴う人件費の減少や集配運送委託費の削減など物件費全般の削減にも取り組んだ結果、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 18 年度計画比 289 億円減の 1 兆 9,257 億円となりました。

この結果、平成 18 年度の郵便業務の利益は、対 18 年度計画比 75 億円増の 18 億円となりました。

（単位：億円）

科 目	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	
				年度経営計画	決算額
営業収益	19,666	19,248	19,090	19,413	19,134
営業原価	18,136	17,941	17,923	18,274	17,859
営業総利益	1,530	1,306	1,166	1,139	1,274
販売費及び一般管理費	925	998	1,019	1,100	994
営業利益	605	307	147	38	279
営業外収益	55	81	93	74	81
営業外費用	205	127	89	70	73
経常利益	455	262	151	43	288
特別利益	43	68	129	4	60
特別損失	235	47	254	103	330
当期純利益	263	283	26	56	18

（参考）

収益（ + + ）	19,766	19,398	19,312	19,491	19,276
費用（ + + + ）	19,502	19,115	19,285	19,547	19,257
当期純利益	263	283	26	56	18

注 1：上記金額には、消費税等を含んでおりません。

注 2：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 18 年度末の残高は前年度末より 13 兆円減（ 6.5% ）の 187 兆円となっています。

（単位：億円）

区 別	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度
通常貯金	537,507	557,056	563,554	561,084
積立貯金	4,050	3,340	2,829	2,279
定額貯金	1,601,898	1,464,401	1,353,931	1,209,947
定期貯金	130,269	116,601	79,629	96,317
住宅積立貯金	20	15	11	6
教育積立貯金	77	76	70	59
合 計	2,273,820	2,141,490	2,000,023	1,869,692

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。

注 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 18 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 2,282 万件増（ +1.4% ）の 16 億 3,968 万件、郵便為替については前年度と比べ 441 万件減（ 9.1% ）の 4,392 万件となっています。また、A T M 提携等提携サービスの取扱いは、郵貯代行¹については前年度に比べ 1,375 千件減（ 2.0% ）の 69,149 千件、民間代行²は前年度に比べ 8,209 千件増（ +9.0% ）の 99,672 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ましたが、前年度と比べ 2,899 億円減（ 10.3% ）の 25,371 億円となっています。

また、平成 17 年度から取扱いを開始した投資信託は、販売件数が前年度と比べ 1,025 千件増（ +614.5% ）の 1,191 千件、販売金額が前年度と比べ 4,758 億円増（ +397.7% ）の 5,955 億円となり、純資産残高は前年度と比べて 5,872 億円増（ +490.9% ）の 7,069 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 A T M 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 A T M・C D 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）

区 別	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
郵便為替	4,350	3,247	4,098	2,317	4,833	2,088	4,392	1,650
郵便振替	151,839	706,159	157,170	744,226	161,686	813,407	163,968	837,348
払込み	124,767	308,129	128,395	329,932	131,943	356,945	132,446	370,102
振 替	4,905	93,847	5,805	96,332	6,599	112,840	6,823	112,693
払出し	22,167	304,183	22,970	317,962	23,144	343,622	24,699	354,553

〔国債窓口販売取扱状況〕

(単位：億円)

区 別	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 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	1,995	1,720	2,000	1,996	3,000	2,957	4,000	1,806
中期国債	15,986	11,877	15,984	14,540	16,982	16,372	17,956	14,663
割引国債								
個人向け国債	4,000	3,988	8,250	8,154	9,000	8,941	9,000	8,902
合 計	21,981	17,586	26,234	24,691	28,982	28,270	30,956	25,371

〔提携サービス〕

(単位：千件、億円)

区 別	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
ATM・CD 提携	106,805	62,132	139,995	77,788	161,987	92,268	168,820	88,026
郵貯代行	55,095	50,915	62,883	61,466	70,524	72,860	69,149	67,586
民間代行	51,710	11,217	77,112	16,322	91,463	19,408	99,672	20,440
相互送金	220	13,214	251	18,562	273	24,969	274	27,969

ウ 財務の状況

平成 18 年度の資金収支 は、郵便貯金残高が引き続き減少したものの、対 18 年度計画比 1,282 億円増の 1 兆 9,094 億円となりました。

営業経費については、通信費や消耗品費など物件費の削減に努めた結果、対 18 年度計画比 2,189 億円減の 9,941 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 559 億円計上されたこと等から、対 18 年度計画比 491 億円増の 982 億円となりました。

この結果、平成 18 年度の郵便貯金業務の当期純利益は、対 18 年度計画比 2,885 億円増の 9,406 億円となりました。

資金収支 = 資金運用収益 (28,167 億円) - 資金調達費用 (9,073 億円)

(単位：億円)

科 目	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	
				年度経営計画	決算額
経常収益	58,714	40,989	45,315	29,372	30,589
うち資金運用収益	45,894	38,229	31,341	27,534	28,167
うち役務取引等収益	850	946	1,028	1,222	1,200
うちその他業務収益	11,814	1,642	12,649	491	982
経常費用	36,006	28,754	21,997	22,719	20,815
うち資金調達費用	24,988	18,301	11,517	9,723	9,073
うち営業経費	10,538	10,039	9,798	12,131	9,941
経常利益	22,707	12,235	23,317	6,653	9,773
特別利益	140	12	59	-	128
特別損失	92	152	4,072	131	494
当期純利益	22,755	12,095	19,304	6,522	9,406

注：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 18 年度の新契約状況

保険件数は 238 万 1 千件で前年度より 61 万 6 千件減少（ 20.6% ）、保険金額は 6 兆 9,041 億円で前年度より 1 兆 5,656 億円減少（ 18.5% ）しました。

年金保険は 27 万件で前年度より 6 万 4 千件減少（ 19.2% ）、年金額は 1,015 億円で前年度より 293 億円減少（ 22.4% ）しました。

平成 18 年度末の保有契約状況

新契約の減少などにより、保険件数は 5,696 万件で前年度末より 402 万件減少（ 6.6% ）、保険金額は 157 兆 1,150 億円で前年度末より 10 兆 6,965 億円減少（ 6.4% ）しました。

年金保険は 674 万件で前年度末より 26 万件減少（ 3.7% ）、年金額は 2 兆 4,593 億円で前年度末より 733 億円減少（ 2.9% ）しました。

新契約（保険）

区 別	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 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 207 億円 4,819	千件 403 億円 10,583	千件 396 億円 10,939	千件 436 億円 12,663			
	（再掲）倍型終身保険	84 2,314	319 8,847	331 9,577	390 11,668			
	特別終身保険	328 7,814	212 5,289	176 4,515	133 3,472			
	介護保険金付終身保険	0 6	0 5	0 3	0 3			
定期保険	普通定期保険	2 111	2 79	1 56	1 44			
	職域保険	7 186	5 137	4 110	4 95			
養老保険	普通養老保険	1,642 38,275	1,408 33,805	1,233 30,161	852 21,481			
	特別養老保険	1,153 49,839	979 40,930	761 31,692	595 25,046			
	特定養老保険	27 494	27 488	27 491	23 428			
	学資保険	449 7,428	416 6,905	363 6,023	306 5,228			
家族保険	夫婦保険	1 27	1 18	0 11	0 8			
財形貯蓄保険	財形積立貯蓄保険	1 15	1 20	1 12	1 9			
	財形住宅貯蓄保険	0 1	0 1	0 0	0 0			
終身年金保険付終身保険	0 18	1 26	1 27	0 21				
育英年金付学資保険	53 1,000	45 861	34 657	28 541				
夫婦年金保険付夫婦保険	0 0	0 1	0 0	0 0				
総計	3,875 110,082	3,500 99,146	2,997 84,697	2,381 69,041				

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。

新契約（年金保険）

区 別	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 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	2	515	1	438	1	288	1	232
据置終身年金保険	15	5,707	14	5,304	10	3,693	12	3,915
介護割増年金付終身年金保険	0	8	0	3	0	2	0	2
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	113	40,664	101	36,444	85	30,123	61	20,421
据置定期年金保険	275	113,742	270	112,555	237	96,739	197	76,918
夫婦年金保険 即時夫婦年金保険	0	3	0	2	0	2	0	1
据置夫婦年金保険	0	53	0	46	0	38	0	46
総計	405	160,693	387	154,792	334	130,885	270	101,535

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。

保有契約（保険）

区 別	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 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	1,241	270,596	1,250	276,734	1,254	282,108	1,258	288,159
（再掲）普通終身保険	547	112,599	563	118,869	577	124,989	594	132,553
（再掲）倍型終身保険	8	2,309	38	10,544	67	18,904	100	28,877
特別終身保険	693	157,675	686	157,551	676	156,810	663	155,303
定期保険	16	4,105	13	3,420	11	2,863	9	2,410
（再掲）職域保険	14	3,216	11	2,627	9	2,145	7	1,758
養老保険	5,397	1,534,514	5,087	1,462,096	4,650	1,352,018	4,252	1,240,654
（再掲）普通養老保険	2,630	639,321	2,438	596,633	2,209	541,229	2,018	494,455
生存保険金付養老保険 *	439	91,503	402	83,155	309	65,526	263	56,428
特別養老保険	1,337	630,317	1,323	618,432	1,274	591,242	1,177	545,949
特定養老保険	11	1,933	13	2,327	15	2,706	17	3,011
学資保険	914	162,292	860	154,498	805	146,122	750	137,154
家族保険	10	3,535	8	2,982	6	2,553	5	2,181
財形貯蓄保険	5	730	3	419	2	279	1	168
終身年金保険付終身保険	13	7,081	13	7,002	13	6,925	13	6,859
育英年金付学資保険	168	31,884	166	31,651	162	31,038	158	30,394
夫婦年金保険付夫婦保険	1	338	1	334	1	329	1	326
昭和 24 年 5 月以前契約	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	6,850	1,852,784	6,540	1,784,638	6,098	1,678,115	5,696	1,571,150

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）

区 別	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 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
	1,474	467,670	1,465	464,395	1,451	459,496	1,438	454,874
（再掲）介護割増年金付終身年金保険	2	870	2	854	2	837	2	819
財形終身年金保険	1	166	1	162	1	158	1	155
定期年金保険	5,707	2,059,380	5,644	2,082,121	5,415	2,036,728	5,172	1,968,216
夫婦年金保険	134	36,689	133	36,524	132	36,382	132	36,241
昭和 56 年 8 月以前契約	0	2	0	2	0	2	0	2
総計	7,314	2,563,742	7,241	2,583,041	6,998	2,532,608	6,742	2,459,332

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 18 年度については、保険料収入が対 18 年度計画比 9,939 億円減の 9 兆 2,450 億円となりました。また、キャピタル益 7,512 億円を計上したこと等により、資産運用収益と資産運用費用の差額は、対 18 年度計画比 7,817 億円増の 2 兆 4,810 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 18 年度計画比 244 億円減の 5,635 億円になりました。また、保険金等支払金は対 18 年度計画比 3,132 億円減の 13 兆 5,368 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 1 兆 250 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 1,774 億円を繰り入れました。

なお、堅調な株価等により発生した金銭の信託等の評価益 2 兆 1,944 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。

（単位：億円）

科 目	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	
				年度経営計画	決算額
経常収益	168,577	146,650	166,721	148,254	147,261
うち保険料収入	122,915	116,665	112,318	102,390	92,450
うち資産運用収益	23,100	22,420	25,869	17,993	25,995
経常費用	166,252	140,317	163,521	146,113	144,319
うち保険金等支払金	158,677	133,581	154,444	138,502	135,368
うち資産運用費用	257	204	380	1,000	1,184
うち事業費	6,167	5,594	5,461	5,880	5,635
経常利益	2,325	6,333	3,200	2,141	2,941
特別利益	88	298	77	-	109
特別損失	756	5,358	1,775	626	1,276
契約者配当準備金繰入額	1,657	1,273	1,502	1,515	1,774
当期純利益	-	-	-	-	-

注：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 民営・分社化に向けた取組

平成 19 年 10 月の民営・分社化に向けて円滑に承継会社等に移行できるよう、全社的な民営化プロジェクト管理体制の下、様々な準備作業を実施しています。

具体的には、日本郵政株式会社（準備企画会社）が行う新会社の設計・承継の実施計画の策定への協力、その他の実務作業について、次の事項を中心に取り組みました。

(1) 公社職員の帰属先決定に向けた取組

職員の帰属会社の決定に当たって、公社は、郵政民営化法第 164 条（公社の協力）に基づき、帰属会社の調整等の事務を実施しました。

具体的には、職員への帰属方針の周知、帰属会社希望聴取、帰属会社の調整、帰属会社の内定通知、内定通知に対する苦情処理、実施計画へ掲載するリスト作成を実施しました。

(2) 資産・負債の帰属先決定に向けた取組

公社の資産・負債の帰属先決定のため、公社においては、固定資産(不動産)の設備系を中心とした税法基準に適合させるための細分化調査、細分化資産の価格算出及び現在建物として計上している資産から償却資産を区分変更する調査、資産の帰属会社の調整、すべての資産に対する帰属調査（帰属判定、シール貼付）を行ったのち、実施計画の添付書面（資産リスト）の作成を実施しました。

(3) 情報システムの改修

郵便業務、郵便貯金業務、簡易生命保険業務の情報システムの他、人事・財務に関する情報システムなどについて、民営・分社化に対応するための暫定システムの新規開発・改修・試験など膨大な作業を円滑に進めるため、詳細なスケジュールを作成し、それに従い実施しました。また、システムリハーサルとして、模擬郵便局において、端末にデータを入力し、各システムのセンターにおける日次・月次等の処理について、システム横断的な処理状況についても検証を実施しました。

(4) 職員の研修・訓練

民営・分社化に伴い郵便、貯金、保険等の各種業務並びに人事及び会計等の事務の取扱方法やシステム操作方法等が変更となり、民営・分社化後にお客さまサービス等を円滑に実施するため、その変更点について、事前に職員が習得するための研修を実施しています。研修・訓練の実施計画を立て、順次予定通り実施しており、一部の研修を終了しました。

(5) 民営化法附則 3 条報告審議に対する対応

日本郵政株式会社から郵政民営化法附則第 3 条の報告に係る審議に関する依頼があり、公社は、情報システムの開発等の民営化に向けた準備作業の進捗状況及び今後の作業計画等について審議を行い、平成 19 年 10 月の民営化実施に向けて、特段の支障はないものと判断し、日本郵政株式会社に報告しました。

公社からの報告に基づき、日本郵政株式会社は審議を行い、政府に対し附則 3 条報告は行

わないことを決定しました。

イ 自然災害への対応

平成 18 年度は、7 月豪雨による九州地方等における被害、能登半島地震による被害が発生しました。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。

(ア) 郵便業務

救援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

(イ) 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

(ウ) 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

なお、7 月豪雨の被害により被災地内一部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、郵便局構内にスペースポスト号（衛星通信設備、CTM（郵便局用窓口端末機））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。

ウ 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、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、実践に移して取り組んでいます。

(ア) 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¹。

このために、省エネルギー・省資源の分野、局舎整備の分野、物品等調達の分野、物流の分野、廃棄物の分野等において積極的に環境負荷削減に取り組んでいます。

(イ) 平成 18 年度環境行動計画（18 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」の確実な達成に向け、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 18 年度環境行動計画（18 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 683 施設の省工

ネ診断実施済施設の省エネルギーの更なる推進、特定調達物品等の調達目標 100%、保冷車を除く集荷用軽自動四輪車（低燃費かつ超低排出ガス（ ）車両²）の 100%導入、貨物自動車 2t 車へのハイブリッド車導入等の低公害車の導入、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みました。

同時に、全国の郵便局等の環境負荷削減状況を定量的に把握し、また各郵便局等においても自らの施設の環境負荷状況を推進管理するため、「環境関連施策データ把握システム」の全国運用を平成 18 年 4 月から開始しました。

一方、環境負荷の削減に継続的に取り組んでいく環境施策の一環として、平成 17 年 11 月に環境マネジメントシステムの国際規格である ISO14001 の認証を京都中央郵便局をはじめ 27 の郵便局において取得していましたが、全国の地域区分局及び郵便集申局 50 局へのシステム拡大に取り組み、平成 19 年 3 月に札幌中央郵便局をはじめ全国 77 の郵便局において ISO14001 の認証を取得しました。

この 77 局においては、電気使用量 15.8%削減（対 14 年度比）、上水道使用量 26.0%削減（対 14 年度比）、コピー用紙使用量 28.2%削減（対 14 年度比）などの環境負荷削減、あるいは PDCA サイクルの取組による業務改善、あるいは職員の環境意識向上などの成果を挙げました。

また、各郵便局において策定している環境行動計画を具体的な取組として実践するため、ISO14001 のシステムを基調に標準化した「郵政公社版環境マネジメントシステム」を機能させ、その浸透・定着を図るため、郵政公社版環境マネジメントシステム・マニュアルを全面改訂し、実践のポイントや推進体制の構築、役割分担の明確化を図ることで、取組の容易性、役割の徹底を図りました。

更には、公社としての環境への取組を積極的に対外発信するため「環境報告書 2006」を発行し、お客さま閲覧用に簡易局も含む全ての郵便局窓口にも配備、また同時に公社ホームページにも掲載しました。

加えて、より実効的かつ効果的な環境施策への取組のため、環境会計の導入に向けた手法を研究し、民営分社化後の新事業会社への承継も見据え、これまで取り組んできた「郵政エコプラン」を多面的かつ定量的に評価する内容の「環境会計マニュアル案」を策定しました。

1：「郵政エコプラン」における二酸化炭素の最終排出量

平成 18 年度における二酸化炭素排出量結果は、6 月中旬頃に取りまとめ予定です。

2：超 - 低排出ガス（ ）車両

排出ガス中の有害物質を平成 12 年度基準値から 75%低減している自動車のことです。

国土交通省が定めた「低排出ガス車認定制度」において、「良 - 低排出ガス車」、「優 - 低排出ガス車」、「超 - 低排出ガス車」の三区分からなり、各々 12 年度基準排出ガス 25%低減レベル、50%低減レベル、75%低減レベルとなっています。

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 経営の基本的方向性

(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 18 年度末では、ワンストップサービス¹として住民票の写し等の証明書交付事務を 135 市町村で、ひまわりサービス²を 151 市町村で実施するとともに、1,477 市町村との間で防災協定の締結³を行っています。

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等により行います。

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葉書で受け付け、後日、郵便等により配達を行います。

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。

- ・ 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、平成 17 年度に引き続き、ノウハウのある民間物流会社との提携を進めるとともに、平成 17 年度に出資を行った株式会社 J P ロジサービス及び J P ビズメール株式会社と連携してトータルサービスを提供しました。
- ・ A T M 提携サービスについては、新潟大栄信用組合など新たに 4 社と A T M 提携を開始し、平成 18 年度末現在で 1,706 社との間で提携サービスを実施しています。また、平成 18 年 5 月には、海外発行カード利用者への A T M 現金支払サービスについて、中国国内の各銀行が発行する銀聯(ぎんれん)ブランド付カードを追加しました。相互送金サービスについては、平成 18 年度末現在で 28 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、東京海上日動火災保険株式会社など 13 社と提携し、60,235 件を取扱いました。
- ・ 郵便局余裕スペースの貸付けについては、平成 18 年度において、青葉郵便局(神奈川) 広島東郵便局(広島)での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、定期的な進捗状況の把握・評価を行っています。平成 18 年度においても引き続き、17 年度・18 年度を一期間としたアクションプラン・フェーズ 2 に基づき、目標・計画の進捗管理を行いました。

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た支社業績評価の仕組みに基づき、支社業績の多面的・総合的な評価を実施しています。

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、前年度に引き続き、年次での郵便局別損益計算のほか月次での郵便局別損益計算に取り組みました。

具体的には、平成 17 年度の郵便局別損益について試算し、平成 15、16 年度の郵便局別損益に引き続き公表（平成 18 年 11 月）しました。

また、支社・郵便局には年次及び月次の郵便局別損益を提供し、損益改善・経営改善に取り組んでいます。

お客さまサービスや事業経営における IT の活用

社内ポータルサイトを構築し、資料・情報類の閲覧及び検索を迅速に行うための環境を整備しました。

：社内ポータルサイト

指示文書のメール、本・支社イントラネット及び電子掲示板等個別の電子情報伝達媒体を一元化し、郵便局等で必要とする情報を提供するとともに、効率的に検索することを可能とするシステムです。

(ウ) 国際的な協調・連携

国際的活動の実施

国際業務の実施及び国際的な協調・連携の推進

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。

- ・ UPU 郵便業務理事会（POC）理事国として、通常郵便及び小包郵便の施行規則の改正議案の審議に参加し、業務の効率化・改善及びサービス向上に資する議案を採択しました。
- ・ EMS¹ コーペラティブ² ボードメンバーとして、世界的な EMS の品質向上を推進しました。

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。

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、各国が拠出して運営されている UPU 郵便業務理事会の一機関です。

- ・ UPU 加盟国における国際送金業務の電子化・高度化を支援する等、郵便金融業務に関する国際的活動を推進しました。また、世界貯蓄銀行協会（WSBI）加盟機関の連携を推進しました。

国際物流への進出

国際物流事業の進出の第一歩として、郵政民営化法に基づき、平成 18 年 4 月に、国際物流事業の輸送の受け皿として、ANA が新設した貨物航空子会社の ANA & JP エクスプレスの共同出資を行いました。同社は同年 8 月から中国方面を中心に航空事業を開始し、同年 10 月から北米路線を新設するとともに上海便の増強等の事業の拡充を行いました。

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、海外の民間企業等へ研修生として、9 か月～12 か月の期間で 13 名を派遣しました。

【平成 18 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	民間企業等	13	中国、香港、シンガポール	9 か月～12 か月

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 18 年度は 66 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、38 団体に対し 7,026 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監査を実施し、事業実施状況等についての監査を行いました。

国際ボランティア貯金の加入件数は、平成 19 年 3 月末現在で 2,551 万件となっています。

海外からの研修員の受入れ等

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（7 か国 7 名）を開催し、途上国から研修員を受け入れました。

また、WSBI、UPUとの協力等により、郵便金融業務の支援等を目的として、フィリピン等 2 か国へ専門家を派遣しました。

【研修員の受入れ】

主な研修内容	参加国	受入期間
郵便事業経営セミナー	アフガニスタン、ブラジル、エチオピア、グレナダ、ケニア、ネパール、タイ	平成 19 年 2 月 5 日～2 月 17 日

【専門家の派遣】

国名	活動内容	派遣期間
タイ	郵便金融業務の支援、 国際送金業務の改善に係る支援	(平成 18 年 4 月～8 月(随時))
フィリピン	郵便金融業務の支援、 先方の郵便金融業務に係る情報収集	平成 19 年 3 月 19 日～20 日

イ 業務運営の効率化

(ア) 人件費

平成 18 年度における人件費（支出額）については、対 18 年度計画比 1,045 億円増（+4.0%）の 2 兆 6,926 億円となりました。人件費が計画よりも増加したのは、退職者が予定よりも大幅に増え、平成 18 年度の退職手当が年度経営計画よりも 1,482 億円増加したためです。

人件費の抑制については、郵便業務、郵便貯金業務及び簡易生命保険業務における取組のほか、共通事務等において職員の減員（345 人）を行いました。

(参考) 人件費削減額

平成 18 年度人件費（支出額）	26,926 億円
	[26,319 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 18 年度と平成 13 年度との額の比較（ - ）	30 億円 〔 497 億円 〕

注 1：人件費とは、平成 18 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。

(1) 物件費等

平成 18 年度における物件費（支出額）については、対 18 年度計画比 2,510 億円減（ 23.6% ）の 8,148 億円となりました。

物件費の抑制については、郵便業務、郵便貯金業務及び簡易生命保険業務における取組のほか、次のとおり取組みました。

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、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、「複数年契約の価格見直し交渉の実施の徹底」、「通販カタログ方式調達における利用率及び掲載物品の充実」、「企画競争方式の整備」、及び「建設工事の一般競争入札の適用範囲の拡大」による物件費の抑制を図りました。

複数年契約の価格交渉について、定期的な実施を徹底することで調達コスト削減に努めました。

通販カタログ方式調達について、インターネット発注の利用ガイドを作成する等、利用拡大に努めました。

企画競争方式による調達について、透明性の確保の観点から落札者の決定方式の見直しを行い運用しました。

建設工事について、100 万円以上の案件については、原則一般競争入札により執行することとし、一般競争入札の適用範囲の拡大を図りました。

施設関連費用の削減

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。

郵便局の新築について、標準プランによるシステム建築を採用し、イニシャルコストの削減を図りました。

施設の運用に当たっては、各ネットワークセンターにおいて平成 16 年度に実施した省エネルギー診断実施後のフォローアップに基づき、光熱水料等の削減が見込まれる 40 施設について、再度の省エネルギー診断を実施し、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 18 年度物件費（支出額）	8,148 億円
平成 13 年度物件費（決算額、補正值）	10,912 億円
平成 18 年度と平成 13 年度との額の比較（ - ）	2,764 億円

注 1：物件費とは、平成 18 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）

第4次システムの移行に必要な機器導入、各種試験等を実施しました。

人事関係の情報システム

総合的な情報システムについて、民営・分社化対応の要素を盛り込んだ開発、試験を実施しました。

財務関係の情報システム

総合的な情報システムについて、民営・分社化対応の要素を盛り込んだ開発、試験を実施しました。

L A N等を活用した業務プロセスの改善・効率化

本社L A Nシステムを高度なウイルス対策機能、不正接続機能の強化を行ったシステムに更改しました。また、社内ポータルサイトを構築し、資料・情報類の閲覧及び検索を迅速に行うための環境を整備しました。

情報セキュリティの向上

平成17年度に実施したモニタリング結果及び各種監査等で指摘のあった不備事項を踏まえた情報セキュリティ教育及び自主点検を実施し、情報セキュリティの浸透及び意識向上に取り組みました。

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について平成17年度に引き続き、システム更改サイクルの見直し等の視点を考慮し、情報システムコスト削減に努めました。

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C S推進委員会において検討・審議し、サービス・業務改善が可能なものは各機関において改善を実施しています。当該機関限りで改善不可能なものについては、上部機関のC S推進委員会に情報提供するなど各機関連携したサービス・業務改善に取り組んでいます。

また、全機関を対象にお客さまの声処理手続を制定し、郵便局等に寄せられた重大なお客さまの声を支社・本社に報告・検討する体制を整備しました。さらに、本手続きの浸透を図るためモニタリングも実施しています。

平成17年度に引き続き、全国の新任郵便局長・管理者を対象とした「C Sレベル向上研修」やお客さまと接する職員を対象とした「接遇・マナーレベル認定」を実施し、C S推進意識の醸成・高揚とC Sレベルの向上を図るとともに、郵便局におけるお客さまサービスの実態を把握し、お客さまの視点に立った郵便局への改善に活用するため、「覆面調査」や「お客さまアンケート」を実施するなど公社全体のC S推進活動の活性化に取り組みました。

窓口S V（スーパーバイザー：413名）を活用し、顧客視点による窓口改革の取組を全国的に推進しています。

広報の実施

郵便局ファン層拡大に向け、ミニ番組の提供やお客さま用季刊誌の発行及びホームページ等を通じ、継続して郵便局の魅力や利便性、具体的な取り組み等を訴求するイメージアップ広告を実施しました。

また、郵政民営化法の成立などに伴い発生した商品・サービスの変更事項などについて、お客さま周知活動を実施しました。

ディスクロージャー

日本郵政公社ディスクロージャー誌は、前年度に実施したフォローアップ調査を基に、ハイライト部分をグラフ・図などを用いてビジュアル化するなど、より分かりやすく編集し、平成18年8月に発行しました。

特に「郵便局2006」は、家庭における便利帳として活用していただけるよう内容を充実するとともに、サイズ変更するなど、利便性の向上を図りました。

また、公社ホームページのIRサイトについて、ミニ・ディスクロージャー誌を掲載するなど、掲載コンテンツの充実を図りました。

(イ) 内部統制強化の取組

内部統制強化本部の設置

コンプライアンス等内部統制全体を全体的に点検・検証するとともに、民営・分社化を展望しつつ、組織横断的に組織体制・経営管理・人材配置・システム等幅広い観点から、総合的な内部統制強化策を検討、構築するため、平成18年5月に関係役員をメンバーとする「内部統制強化本部」を立ち上げました。

内部統制強化のための改善計画の策定及び実施

内部統制強化本部において、全社的・社内横断的な課題を中心に抜本的な改善策について検討を行い、平成18年9月に「内部統制強化のための改善計画」を策定しました。

改善計画は「部内者犯罪の防止」、「現金過不足事故の防止」、「郵便収入の適正管理」及び「保険募集管理態勢の整備」というあるべき姿から乖離が大きく、緊急度の高い課題を最重要4項目とし、「経営方針・意識改革」、「体制の強化」、「業務フローの見直し」、「人材育成・配置等の見直し」、「内部監査等」の横断的課題と、「個人情報保護・情報セキュリティ」、「預入・加入限度額管理」、「本人確認」等の個別重要課題への対応を内容とし、経営上の最重要課題として、全社を挙げて取り組んでいます。

内部統制に関する基本方針の策定

民間的経営手法により事業運営を行っていることを踏まえ、民間企業に準拠した「内部統制に関する基本方針」を理事会決定し、公表しました（平成18年9月）。

(ロ) コンプライアンスの徹底

平成18年度コンプライアンス・プログラムに基づき、次の課題について重点的に取り組みました。

部内者犯罪防止のための取組の完全実施

平成 16 年 9 月から 1 年間の犯罪を分析した結果、有効な防犯施策を確実に実施していれば、約 6 割の犯罪を早期発見・未然防止できることが判明したことから、郵便局長等管理者に防犯職務指針（レッドシート）を示し、多くの防犯に関する点検項目の中から絞り込んだ約 30 項目について点検・監査の徹底を図りました。

また、点検・監査の更なる徹底を図るため、最近の犯罪事例を踏まえて点検項目を見直しするとともに、検査すべきチェックポイントを明確に提示するなどレッドシートのリニューアルを行いました。

さらに、平成 19 年 2 月から、すべての特定局において郵便局長を他局に兼務発令し、毎月 1 回、兼務先郵便局の現金検査を実施して特定局における資金窃取・横領事件の発生を抑止しています。

公社全体のコンプライアンス違反事案を掌握する体制の整備

平成 19 年 2 月から、コンプライアンス違反事案の掌握体制を構築するとともに、調査解明体制を構築（コンプライアンス違反事案の調査解明を担当する本社専門役 51 名（郵便・貯金・保険・共通）を各支社に配置）し、迅速な報告、再発防止に取り組みました。

また、公益通報者保護法施行に伴い、平成 18 年 4 月にコンプライアンス相談窓口を拡充（利用対象者の拡大、外部弁護士窓口の新規設置）し、公社内各組織に周知しました。

コンプライアンス研修の充実

平成 18 年 8 月から 9 月にかけて、全郵便局コンプライアンス責任者を対象に、体験・実践的な内容（不適正事案をケーススタディとして検証・討議、弁護士講演等）で 1 日集中的に研修を実施しました。

また、平成 18 年 8 月 17 日から 12 月 1 日にかけて郵便局の全コンプライアンス責任者・管理者に対し、「eラーニング」研修によりコンプライアンス知識の付与を行い、研修対象者全員が修了し、理解度及び指導状況を把握しました。

：eラーニング

郵便局コンプライアンス責任者・管理者が、郵便局に配備されている情報端末を利用して、コンプライアンス上重要な項目を反復学習するシステム。理解度、進捗度、職員指導状況についても同システムで把握する。

個人情報保護意識の定着・向上

平成 17 年度に発生した個人情報不適正事案から、発生した場合に影響が大きい「重大事案」と同一事案として多発している「多発事案」の 2 つの視点で、各種規程・手続等で定められた点検項目から、特に意識してチェックする項目を取扱者、管理者別に分かりやすくまとめた「個人情報保護シート（イエローシート）」を平成 19 年 2 月に明示し、フロントラインにおいて活用しています。

コンプライアンス推進状況の点検及び是正

昨年度に引き続き、郵便局における推進状況点検等を実施し、コンプライアンス意識浸透の徹底に取り組みました。

(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結果、平成 18 年度においては、18 億円を確保し、平成 18 年度末においては、592 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た結果、平成 18 年度の事業経費率は、98.5%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
4 年間の実績：平成 15～18 年度の事業経費率の平均 98.3%

(7) 人件費

平成 18 年度における郵便業務の人件費（支出額）については、退職者の増加による退職手当の支出額増（対 18 年度計画比 837 億円増）などにより、対 18 年度計画比 998 億円増（+6.8%）の 1 兆 5,780 億円となりました。

郵便業務における平成 18 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

大型郵便物用区分機を 2 台（新規 2 台）配備し、郵便物処理の機械化を実施するとともに、小包区分装置を 17 台（新規 10 台、更改 7 台）配備し、小包郵便物処理の機械化を推進し、これらにより、職員を 7 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配達業務について非常勤職員の活用を図るなど効率化施策を実施し、職員を 1,565 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 18 年度においては、更に作業改善を推進していくため、地域の改善拠点としてのコア局を新たに 54 局指定し、計 166 局において集中改善を実施しました。その結果、平成 19 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）5%以上に対し、

コア局（166 局）：5.3%

コア局以外の局（832 局）：5.0%

となり、全体（998 局）では 5.1% の生産性向上となりました。

集配拠点の再編

民営・分社化による事業全体の枠組みの変化を踏まえ、効率的で競争力のある郵便ネットワークを構築するため、集配郵便局の外務事務の集約を行うとともに、郵便物の区分等内務事務の集中処理や集配事務を行う「統括センター」と、同センターで区分された郵便物の配達等を行う「配達センター」に機能分離しました。

(参考) 人件費削減額

平成 18 年度人件費 (支出額)	15,780 億円 〔 15,762 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 18 年度と平成 13 年度との額の比較 (-)	474 億円 〔 486 億円〕

注 1 : 人件費とは、平成 18 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。

(1) 物件費

平成 18 年度における郵便業務の物件費 (支出額) については、競争契約の実施、契約内容の見直し等コストの削減に努めたことにより、対 18 年度計画比 652 億円減 (14.3%) の 3,903 億円となりました。

(参考) 物件費削減額

平成 18 年度物件費 (支出額)	3,903 億円
平成 13 年度物件費 (決算額、補正值)	4,652 億円
平成 18 年度と平成 13 年度との額の比較 (-)	749 億円

注 1 : 物件費とは、平成 18 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・向上に努めました。

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 18 年度の全国における送達日数達成率は、97.3%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 1) 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
4 年間の実績：平成 15 ~ 18 年度の送達日数達成率の平均 97.3%

(参考 2) 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 3) 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。

待遇・マナーレベルの認定や待遇・マナー研修の実施等により、職員の待遇・マナーの意識を高め、レベルアップを図りました。

マニュアルを活用した基本動作の徹底等により、誤配達及び誤送の防止、配達希望日・配達時間帯の遵守等に努めるとともに、郵便事故防止の指標を用いて推進管理し、品質の向上に努めました。

サービス業の基本として、お客様サービス向上の視点から郵便事故・犯罪を出さない・出させない運動として、平成 17 年度から実施している「0・D」運動（ゼロ・ディフェクト）を継続して実施しました。

(イ) お客様の利便性の向上等

差し出しやすさの向上、手紙文化の振興

「季節感あふれ、楽しい切手」としてのグリーティング切手¹や、e-センス Card²、写真付き切手³の販売を継続するとともに、「エンターテインメント性」や「パーソナル性」をさらに追求した、フレーム切手の販売⁴を行い、手紙需要の創出を図りつつ、手紙文化の振興に努めました。

1：グリーティング切手の販売

全国の郵便局（簡易局を除く）の窓口において、「夏のグリーティング切手」（平成 18 年 6 月 30 日）、「国際文通グリーティング切手」（平成 18 年 10 月 3 日）、「冬のグリーティング切手」（平成 18 年 11 月 24 日）を販売し、468 万 2 千シートを販売しました。

2：e-センス Card の発行

平成 18 年度は 3 回発行するとともに、販売局も平成 17 年度の 5 局から 36 局に拡大し、平成 18 年度までに 41 万 3 千枚を販売しました。

3：写真付き切手の販売

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 76 万 6 千シートを販売しました。

4：フレーム切手の販売

平成 18 年 9 月 1 日から、切手の中に写真等を収める「フレーム切手」の販売を開始し、62 万 1 千シートを販売しました。

Web を活用し、郵便物の差し出しやすさの向上を図るための検討を行い、フレーム切手の Web 通販を平成 19 年 4 月から開始する仕組みを構築しました。

宿泊施設におけるゆうパック取扱所契約を約 200 箇所新規に締結するなど、ゆうパック取扱所の拡大を推進し、アクセスポイントの拡充を図りました。

受け取りやすさの向上

お客様の要望に応じて、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実施するとともに、在宅率の高い時間帯での初回配達及び 3 日間毎日配達を推進しました。

平成 15 年 4 月以降「2 ネット方式」を順次拡大し、お客様に直接手渡して配達する書留郵便物、速達郵便物及び小包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。

：2 ネット方式

現在の集配システムを「集荷を含めた対面配達」と「受箱配達」に切り分け、お客様と直接接する「集荷を含めた対面配達」については原則本務者とし、高品質な配達、効果的な集荷・営業を行うとともに、「受箱配達」については非常勤職員等へ転力化を行うものです。

その他お客様のニーズに対応したサービス改善

平成 18 年 7 月 1 日に、一般小包郵便物の翌日午前配達エリアを拡大しました。

小さな物品を、安く届けたい、届いたかを確認したいというニーズに対応するため、平成18年4月1日から、ポスト投函が可能で、追跡情報も把握可能な「簡易小包郵便物（ポスパケット）」の取扱いを開始しました。

近年のインターネットオークション等において、差出人・受取人の双方が直接住所・氏名等の情報を交換せずに小包を送付したいというニーズに対応するため、平成18年9月1日から「あて名変換サービス」の取扱いを開始しました。

このサービスは、識別符号を用いることで、差出人・受取人双方が住所・氏名等をお互いに知らせることなく小包を配達することができる、一般小包郵便物（ゆうパック）及び簡易小包郵便物（ポスパケット）を対象にした特殊取扱サービスです。

：識別符号

郵便物のあて名等の代わりに、都道府県名と英数等を組み合わせたものです。

冷凍状態で荷物を届けたいというニーズに対応するため、平成18年11月1日から冷凍温度帯（-18以下）でお届けする「冷凍ゆうパック（冷凍型保冷郵便）」の取扱いを開始しました。

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りました。

また、平成18年6月26日に中部国際空港島内に中部国際空港郵便局を新設し、中部圏発着の国際郵便物のスピードアップを図りました。

さらに、平成18年10月30日から上海あて深夜便を利用して、東京・大阪ビジネスエリア発の国際スピード郵便（EMS）の送達スピードアップを図りました。

：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。

郵便局における電話のつながりにくさを改善するため、集荷・再配達受付コールセンターを拡大する対象地域について検討を行いました。

平成18年4月、国際貨物運送に関する事業を行うことを主たる目的として設立した株式会社ANA&JPエクスプレスへの出資を行いました。

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18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18年 10月2日	・家庭系消火器回収システムにおけるゆうパック回収サービスの実施
11月1日	・写真付きお年玉付年賀50円郵便切手の発行
12月1日	・配達地域指定年賀特別郵便（年賀タウンメール）の実施

お問合せへの対応の向上

日本郵政公社サービス相談センターにおいて、郵便全般に関するお客さまからのお問合せに対応しました。

：日本郵政公社サービス相談センター

全国共通番号のフリーコール（0120-232886）により郵便・公社全般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、日本郵政公社サービス相談センターを設置しています。

(ウ) 法人営業体制の強化

法人営業体制の強化

企業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、販売促進から物流まで幅広く提案できる職員を育成しました。

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、各種研修を実施しました。

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、平成 17 年度に引き続き、ノウハウのある民間物流会社との提携関係を活用するとともに、平成 17 年度に出資を行った株式会社 J P ロジサービス及び J P ビズメール株式会社と連携してトータルサービスを提供しました。

(I) コンプライアンスの徹底

業務上の事故・コンプライアンス違反事案の発生や平成 18 年 8 月 10 日の総務大臣による経営改善命令を踏まえ、コンプライアンスの徹底を含む内部統制の強化に取り組みました。

コンプライアンスの徹底

コンプライアンス推進体制の強化

公社全体の取組に加え、コンプライアンス推進体制を強化するため、平成 18 年 5 月以降、本社にて、役員及び関係部長による「コンプライアンス会議」を毎月開催するとともに、平成 18 年 9 月以降、支社においてもコンプライアンス会議を毎月開催しました。

コンプライアンス管理者集合研修の開催

平成 18 年 9 月から 10 月、郵便関係課長等を対象としたコンプライアンス管理者集合研修を開催しました。

事故・犯罪の防止

各種会議の場を利用して、事故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。

不適正な取扱いについて洗い出しの実施

平成 18 年 9 月、全郵便局に対し郵便料金の不適正な取扱いについて洗い出しと是正を行うよう指示しました。不適正な取扱いについては、郵便局が是正計画を策定し、改善を図るとともに、本社及び支社が是正状況を確認しています。

信書の秘密厳守の作業場への掲示

平成 18 年 8 月、郵便局の郵便事務室に信書の秘密遵守事項として掲示すべき内容を指示しました。平成 18 年 9 月までに全郵便局で掲示済みですが、継続して掲示されるよう郵便局モニタリングにより確認しています。

コンプライアンス違反事案の調査解明体制の強化

平成 19 年 2 月、郵便事業のコンプライアンス違反事案の調査解明を担当する本社専門役を各支社に 1 人ずつ計 13 人配置するとともに、同専門役を補佐する支社係長(本社兼務)を沖縄を除く各支社に 1 人ずつ計 12 人配置しました。

現金過不足事故の防止

基本動作の徹底

平成 18 年度以降、事故防止効果の高い「レシートの悉皆的交付」、「受払別カルトンの配備」、「現金取扱時の二度確認徹底」の 3 項目を先行して取り組むとともに、平成 19 年 3 月、「現金過不足事故防止マニュアル」を改訂し、現金過不足事故防止のための基本動作の徹底に取り組みました。

自動つり銭機の試行配備

平成 19 年 3 月、自動つり銭機を配備（13 局 13 台）しました。

料金適正収納の徹底

料金適正収納マニュアルの見直し

平成 18 年 9 月、検査の過程で判明した料金適正収納マニュアルの不備事項を見直すとともに、作業フローを分かりやすくする等の観点から、料金適正収納マニュアルの全面的な見直し作業を進めました。

引受検査体制の強化

検査責任者の専担配置を行い、別後納郵便物の引受検査体制を強化しました。

内部管理体制の充実・強化

別後納郵便物の料金適正収納等に関する相互点検を実施するとともに、郵便局の実態をモニタリングする体制を強化しました。

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、支社単位に収益率目標を設定するとともに、目標の達成状況に応じて評価を行いました。

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。損益計算結果の評価においては、取扱量の少ない地域においても相応の改善努力が促進されるような評価方法としました。

また、損益だけによって各地域を評価するのではなく、サービスの質の維持・向上等も考慮したバランスの取れた評価を行いました。

(イ) 郵便業務に係る情報システムの整備

平成 19 年 10 月の民営・分社化に向け、郵便情報システムを全面的に再構築することとし、窓口等における POS システムの機能向上、ワンインプット化などにより、利便性を向上させるとともに、事務処理の軽減とムダ、ムラ、ムリの排除を可能とする情報システムの高度化を推進するため、システムの設計・開発を実施しました。

平成 19 年 10 月の民営・分社化に向け、後納料金の集計事務を集中処理するシステム開発等を行いました。

(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 18 年度においては、当期純利益を 9,406 億円計上し、これを新たに積み立て、累積で 6 兆 3,562 億円となりました。

なお、平成 18 年度の当期純利益のうち中長期的に評価する必要がある金銭の信託の運用益、平成 18 年度の特異要因である減損損失を除いた利益を見ると、9,112 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

貯金事務センターにおける共通事務の非常勤化、外務職員の減員、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 18 年度経営計画を上回る経費削減を実施し、平成 18 年度の経費率は 0.51% となりました。

：経費率 = 営業経費 ÷ 郵便貯金残高（平均残高）× 100

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

4 年間の実績：平成 15～18 年度の経費率の平均 0.47%

(ア) 人件費

平成 18 年度における郵便貯金業務の人件費（支出額）については、退職者が予定よりも大幅に増えたことにより平成 18 年度の退職手当が年度経営計画よりも 363 億円増加しましたが、以下の取組により人件費抑制に努めた結果、対 18 年度計画比 64 億円減（1.0%）の 6,527 億円となりました。

貯金事務センターにおける共通事務の非常勤化

平成 18 年度においては、貯金事務センターにおける共通事務のうち、比較的軽易な定型的事務に非常勤職員を活用することにより、94 人減員しました。

：共通事務とは、庶務・会計などの事務です。

外務職員の減員

積立郵便貯金の口座数等の減少に伴い、平成 18 年度中に外務職員を 595 人減員しました。（うち 404 人は、集金事務への非常勤職員の活用）

要員配置の適正化

貯金事務センターにおける IC カード発行に伴うカード発行事務の部外委託等により、59 人の減員を行いました。

また、業務品質の向上、投資信託窓販の拡大に向けての事務量の変化に効果的に対応していくため、804 人の増員を行いました。

（参考）人件費削減額

平成 18 年度人件費（支出額）	6,527 億円
	[6,234 億円]
平成 13 年度人件費（決算額、補正值）	6,514 億円

	[5,997 億円]
平成 18 年度と平成 13 年度との額の比較 (-)	13 億円
	[237 億円]

- 注1：人件費とは、平成 18 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 15 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 13 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）。

(1) 物件費

平成 18 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 18 年度計画比 1,590 億円減（ 33.7% ）の 3,132 億円となりました。

郵便貯金業務における平成 18 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。

郵便局用窓口端末機、郵便貯金自動預払機保守の契約方法の見直し、同機器の改造内容、部材購入数を精査しました。

IC カード発行事務の委託等各種作業委託について、委託内容、人員数を精査しました。

(参考) 物件費削減額

平成 18 年度物件費（支出額）	3,132 億円
平成 13 年度物件費（決算額、補正值）	4,348 億円
平成 18 年度と平成 13 年度との額の比較 (-)	1,216 億円

- 注1：物件費とは、平成 18 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

郵便貯金業務のインフラである「ゆうちょ総合情報システム」の適切な運用管理に引き続き努める等、以下の取組を行いました。

平成 18 年 4 月 16 日にオペレーションミスにより 61 分間のサービス中断が発生しましたが、その後の再発防止策の検討及び対策の実施を行った結果、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。

次期システム（五次システム）構築に向けて、信頼性、機能性を確保するとともに、コスト削減を図ることを目標とした基本検討を実施しました。

JPS の推進は、貯金事務センターにおいて、事務処理の見直し等に取り組んだ結果、平成 19 年 3 月現在、全業務量に対して 8.9% の生産性向上となりました。

一方、郵便局については、JPS の水平展開に重点を置き、平成 18 年 5 月に「日締決算事

務の改善ポイントを内容とした手引書」を取りまとめイントラネットの掲示版等で周知したほか、郵便局のJPSの基本と実践に役立つ「JPS推進の手引き」を作成し、全局に配布するなど浸透・定着に努めました。また、地域の核となる推進モデル局を中心に郵便貯金地域センターのサポート活動の強化やデータに基づく分析等により、効率化を促進し、生産性向上に努めました。

(I) 窓口業務の効率化に向けた商品戦略

平成18年4月からATMやインターネット等による振替・払込等をより利用しやすくなるよう料金の改正を行うとともに、財形定額貯金、自動払出預入の新規取扱局の限定、国際送金の取扱局の限定、外貨両替・旅行小切手の取扱局の見直しを行いました。

また、平成18年10月から住宅積立貯金及び団体取扱いの新規取扱局の限定、小切手払の取扱局の限定、簡易払の取扱局の限定（払渡しを除く）、自動払出及び払込み専用カードの事務を貯金事務センターへ集約化しました。

ウ お客さま満足度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

ATM提携等の提携先拡大

新潟大栄信用組合など、新たに4社とATM提携を開始し、提携金融機関数は平成18年度末で1,706社となりました。

- ・ 平成18年5月22日 新潟大栄信用組合、信用組合愛知商銀及びヒラキ株式会社
- ・ 平成18年10月10日 中ノ郷信用組合

また、平成18年5月には、海外発行カード利用者へのATM現金支払サービスについて、中国国内の各銀行が発行する銀聯（ぎんれん）ブランド付カードを追加しました。

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¹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、岩手県など新たに12団体（社）との拡充を図り、平成18年度末現在で46団体（社）との間でサービスを実施しています。

また、平成18年4月には、ATMでのオンライン対応²を開始しました。

- ・ 平成18年4月 岩手県、三重県、千葉縣市川市、東京都目黒区、日経B P
- ・ 平成18年5月 神奈川県相模原市、クレディセゾン
- ・ 平成18年7月 ペイジェント
- ・ 平成18年10月 埼玉県北本市、東京都墨田区
- ・ 平成19年1月 大阪府大阪市
- ・ 平成19年2月 東京都中野区

1：マルチペイメントネットワークサービスとは、お客さまが金融機関の窓口のほか、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。

2：ATMでのオンライン対応とは、ATMを利用した「ゆうちょPay-easy（ペイジー）サービス」の支払結果を収納企業にリアルタイムで通知するサービスです。

連動振替決済サービスについては、ジョインベスト証券など新たに17社との拡充を図り、平成18年度末現在で51社との間でサービスを実施しています。

- ・ 平成 18 年 4 月 スーパーサット、i . J T B など 6 社
- ・ 平成 18 年 7 月 ウツミ屋証券など 4 社
- ・ 平成 18 年 10 月 ジョインベスト証券など 4 社
- ・ 平成 19 年 1 月 ディーエイチシーなど 3 社

(また、平成 18 年 4 月には、料金改定(値下げ)を行いました。)

投資信託の窓口販売に向けた体制整備

投資信託販売の拡大を図るため、取扱商品の拡大(平成 18 年 6 月、4 商品追加)取扱局の拡大(平成 18 年 6 月に 30 局、同 18 年 10 月に 550 局を追加)販売チャネルの拡大(平成 19 年 1 月に投資信託コールセンターにおける販売を開始)を実施し、平成 18 年度の販売目標額 5,400 億円を上回る 5,955 億円の販売額を達成(平成 18 年度末販売残高:7,069 億円)しました。また、今後も更なる投資信託販売強化のため、平成 19 年 6 月より販売を開始する予定の取扱商品の公募選定を実施するとともに、インターネットによる販売、取扱局の拡大等について検討を実施しました。

また、投資信託販売の内部管理・コンプライアンス体制の徹底を図るため、内部管理責任者の増員(132 名)コンプライアンスレターの発行、コンプライアンス研修の実施等を行いました。

さらに人材育成については、投信アドバイザー研修(アフターフォロー含む)、セールスステップアップ研修等を実施しました。

：内部管理責任者とは、営業単位における営業活動が証券取引法その他の法令諸規則等に準拠し、適正に遂行されているかどうか常時監査するために配置している投資信託の内部管理を専任で行う管理者で、平成 18 年 3 月末現在で 281 名を配置しています。

(1) 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

郵便貯金取扱窓口における現金過不足事故の防止策として、平成 18 年 4 月から順次、全国の郵便局に紙幣硬貨入出金機(オートキャッシャー)の配備を行い、体制整備の取組を行いました。(平成 19 年 3 月末現在 11,468 局に配備済み。)

なお、平成 18 年度における現金過不足事故の発生率は、0.059 パーミルとなっており、指標の 0.08 パーミル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

平成 17 年度に引き続き、平成 18 年 9~10 月に「郵便貯金の顧客満足度に関する調査」を実施し、お客さま満足度を十分に把握・分析するとともに、平成 19 年 2 月に支社等にフィードバックしました。

お客さまニーズの把握・分析

i 営業情報収集・マーケティングシステムの開発等

世帯単位で郵便貯金の利用状況を把握するシステムを開発、運用を開始しました。当該システムにより世帯単位のサービス利用状況別の貯金残高等を分析し、その結果を踏まえ平成 19 年度以降の営業戦略等の策定を行いました。

アンケート調査等を活用したお客さまニーズの把握

全国の世帯を対象に郵便貯金の商品・サービスの利用状況、各種料金の支払状況等につい

てアンケート調査を実施し、お客さまニーズの把握に努めました。

職員の研修等の実施

郵便局では、「接遇・マナー向上テキスト」等により、接遇・マナーの知識習得及びレベルアップに努め、接遇・マナーレベル認定制度 に取り組み、お客さま満足の向上に努めました。

：接遇・マナーレベル認定制度

接遇・マナーに段階的な基準を設け、所定の基準に達したと認められる職員に対して 1 つ星~3 つ星のレベル認定を行う制度です。

郵便貯金のブランドについては、郵便貯金業務基本訓練において、郵便貯金ブランドブックを活用した職員の意識改革を図りお客さま満足の向上に取り組みました。

郵便貯金地域センターに寄せられたお客さまの声については、相談業務支援システムにより管理を行い、四半期ごとに内容等を分析し、公社CS推進委員会に報告しました。

また、寄せられたお客さまの声を基に、業務・サービスの改善を図った事案については、郵便貯金事業総本部CS推進委員会に報告するとともに、各支社等へフィードバックし、支社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。

コンサルティング能力を備えた職員の育成

コンサルティングセールスの指導者となる人物の、より一層のスキルアップを図るため、郵便貯金営業チーフアドバイザー・投資信託アドバイザー・法人営業担当職員で、かつ郵貯FA¹ 1 級認定者又は 2 級FP 技能検定合格者である職員を対象に、NPO 法人金融知力普及協会が実施する研修プログラムを取り入れた「金融知力インストラクター養成訓練」を実施しました。

また、郵貯FA 通信講座・検定試験に加え、2 級・3 級FP 技能検定の通信講座の実施・受験補助を行い、貯金関係職員のコンサルティング能力向上を推進しました。

さらに、公社として初めて、2 級FP 技能士² 取得者を対象として、1 級FP 技能士及びCFP³ の資格取得支援策を実施。通信講座の申込受数は 1 級FP 78 名、CFP 676 名でした。
(通信講座の実施は平成 19 年度)

1 : FA

「地域社会の金融コンサルタント」としてお客さまのニーズに的確にこたえ、質の高いサービスを提供できる職員を育成するため、金融等の知識を付与し、コンサルティング能力の向上を図るためのものです。

2 : FP 技能士

FP は、顧客の資産に関する情報を収集及び分析し、顧客のニーズにあった貯蓄投資等のプランを立案し、その実施を援助する業務を行っています。

FP 技能士とは、社団法人金融財政事情研究会及び特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会（以下「FP 協会」という。）が実施する国家試験に合格した者に付与される「ファイナンシャル・プランニング技能士」の称号を指し、技能の程度により、3 級から 1 級まで分かれています。

3 : CFP

CFP 資格は、FP 協会と CFP ボード（米国）との業務提携により我が国へ導入されたファイナンシャル・プランナーの国際ライセンスであり、国内では、ファイナンシャル・プランナーの唯一の国際ライセンスとして、FP 協会が CFP 資格を認定しています。

お客さまとのアクセスの改善・充実

ATM については、これまでご利用が少なかった ATM による送金を促進するため、全国 250 局に ATM の操作補助等を行う担当者を配置し利用促進に取り組みました。

また、平成 17 年度に引き続き利用促進策を実施したほか、効率的設置を計画的に推進するため、平成 17・18 年度の 2 年計画で低利用の A T M の撤去等を進めることとして、取り組んでいます。

投資信託の販売・コア顧客の確保等の推進強化を図れる体制の充実や業務品質の向上等を図っていくため、内外の職種を問わず、職員のスキル・経験、適正等に応じて柔軟な要員配置（渉外担当、窓口担当を区分し配置）を行う人材の有効活用について検討しました。

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、年間目標を達成しました（対目標比 195.1%）。

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、確定拠出年金統括取扱者と郵便貯金サービスセンター等の事業所折衝部門との連携を強化し企業型から個人型への移管（見込み）者等を対象とした利用提案に注力しました。郵便局における平成 19 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 18 年 3 月末比 1,116 人増の 4,275 人です。今後も今まで以上に確定拠出年金の普及に努めていきます。

I C カードの導入

平成 18 年 10 月 2 日から従来の磁気ストライプよりも偽造が困難な I C チップを搭載した I C キャッシュカードの発行を開始しました。

I C キャッシュカードには、指静脈情報により本人確認を行う機能を搭載し、セキュリティ対策の充実を図りました。

(ウ) コンプライアンスの徹底

コンプライアンスの重要性を組織全体に徹底

「平成 18 年度日本郵政公社コンプライアンス・プログラム」に「局内ミーティングによる指導を継続的に行う」を盛り込み、コンプライアンスの浸透を図りました。

また、郵便局管理者を対象にしたコンプライアンス管理者研修の開催に当たっては、不適正事例を盛り込み体験的・実践的な研修となるよう工夫しました。

さらに、当該管理者研修を受けた管理者が講師となり、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

郵便貯金地域センター等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。

顧客情報の適正管理

「適正事例・不適正事例ビジュアル集」を作成し、コンプライアンス管理者研修及び業務研修会で活用することにより、顧客情報管理の重要性を指導し、郵便局や貯金事務センター等の職員への意識浸透を図りました。

また、本社・支社職員及び郵便貯金地域センター職員によるモニタリングを行い、郵便局、貯金事務センター等における顧客情報の管理状況や取組状況を把握し、必要に応じて指導を実施しました。

防犯職務指針の厳格実施及び防犯アクションプランの推進

防犯職務指針（レッドシート）の厳格実施を図るため、テレビ会議等により、各支社へ継続的にレッドシート項目の不備発生状況をフィードバックするとともに、レッドシート項目の重要性を指導し、郵便局等の職員への意識浸透を図りました。

なお、最近の犯罪事例を踏まえ、点検項目を見直し、検査すべきチェックポイントを明確にするなど、レッドシートのリニューアルを実施します（平成19年5月より）。

防犯アクションプランは、内部統制強化の改善計画を受け、一部項目を追加しました。進捗については、おおむね計画どおり推進が図られています。

エ 経営管理の高度化

(ア) A L M管理体制の充実等

事業特性を踏まえたA L M

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す。

資金調達については、貯金利率の引上げの影響で、新規預入額・払戻額共に計画を上回り、払戻額が新規預入額を上回って増加しました。この結果、平成18年度末の郵便貯金残高は、計画に対して5.3兆円となりました。

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2兆8,167億円、資金調達費用は9,073億円となり、1兆9,094億円の資金収支（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しました。

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。

(イ) 管理会計の導入

管理会計の改善等

新商品である投資信託の損益を算出し、収益性・採算性の分析を行いました。また、商品・サービスの料金改定及びラインアップ見直しの参考データとして、商品・サービス別損益を活用しました。

勤務実態調査の実施

活動基準原価計算の基礎データ収集のため、郵便局、貯金事務センター、郵便貯金地域センター及び郵便貯金サ - ビスセンターの勤務実態調査を行いました。

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、

計画的推進を図っていましたが、平成 18 年 7 月末の金利の引上げに伴う預け替えにより預入推進率が大幅に上昇したこと及び郵便貯金残高が計画を上回って減少したことから、評価レンジの見直し等を行い郵便貯金残高確保策を実施しました。この結果、定額・定期貯金新規預入額は計画を上回る推進となりましたが、郵便貯金残高は、当初計画を下回りました。

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、自動払込みは目標を達成しましたが、年金自動受取りは年度当初の取組の遅れにより、目標を下回りました。投資信託については、平成 18 年度の販売目標額 5,400 億円を上回る 5,955 億円の販売額を達成（平成 18 年度末販売残高：7,069 億円）しました。

(ウ) リスク管理体制の充実

各種会議、研修及び本社において、役職員に対し、リスク管理・内部統制の考え方に関する指導を実施しました。また、内部統制の強化のための改善計画を作成し、内部統制上の問題の改善に取り組んでいます。

四半期ごとにモニタリングの結果を集計・分析し、貯金経営会議に報告するとともに、リスク管理委員会にも情報提供しました。

なお、モニタリング結果により判明した不備事項等に対し、再発防止を図るよう指示文書又はテレビ会議等で指導・注意喚起等を行い、実際に郵便局を指導する郵便貯金地域センターに人員措置し、業務指導体制を強化しました（実人員措置は平成 19 年 4 月から実施）。

(I) 資金管理体制の構築

支社単位に設置された資金管理局（13 局）において、郵便局資金管理システムにより各郵便局の資金配置状況を管理し、効率的な資金配送指示を行うことにより、資金配置の適正化に向けた取り組みを推進しました。

(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、予定利率が高い契約の満期等により逆ざやが減少し、三利源合計がプラスとなり損益が改善したほか、キャピタル益が7,512億円計上されたこと等により、平成18年度においては、9,759億円を危険準備金に、491億円を価格変動準備金に積み増しました。この結果、第1期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累計の積増額は2兆5,128億円となりました。

（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、年度経営計画を上回る経費削減を行いました。

一方で、新契約の減少等に伴い、保険料収入が計画よりも大幅に減少したことにより、平成18年度の事業費率については、年度経営計画の事業費率5.74%を上回る6.10%となりました。なお、退職手当の増加分（282億円）を除くと事業費率は年度経営計画を上回る5.79%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
4年間の実績：平成15～18年度の事業費率の平均 5.14%

(ア) 人件費

平成18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、対平成18年度計画比111億円増（+2.5%）の4,619億円となりました。人件費が計画よりも増加したのは、退職者が予定よりも大幅に増え、平成18年度の退職手当が年度経営計画よりも282億円増加したことによるものの、退職手当の増加分を除けば対平成18年度計画比171億円減（-3.8%）となりました。

簡易生命保険業務における平成18年度の人件費抑制の取組は次のとおりです。

集金事務の効率化等による減員

保険料の口座払込みを推進し、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（402人）及び集金事務の非常勤化に伴う減員（329人）等を実施することにより、平成18年度中に588人の減員を行いました。

加入者福祉施設運営の効率化等による減員

加入者福祉施設運営の効率化として、不採算施設の廃止等を実施したことにより、平成18年度中に255人の減員を行いました。

（参考）人件費削減額

平成18年度人件費（支出額）	4,619億円
	〔 4,323億円 〕
平成13年度人件費（決算額、補正值）	5,136億円
	〔 4,549億円 〕
平成18年度と平成13年度との額の比較（ - ）	517億円
	〔 226億円 〕

注1：人件費とは、平成18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、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、「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 18 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、対平成 18 年度計画比 268 億円減（ 19.4%）の 1,113 億円となりました。

簡易保険事務センターにおける事務委託契約の見直しにより委託経費を抑制するとともに、数理統計システム用電子計算機借料の見直しにより機器借料経費を抑制しました。

加入者福祉施設について、配膳業務の外部委託、不採算施設の廃止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 18 年度物件費（支出額）	1,113 億円
平成 13 年度物件費（決算額、補正值）	1,912 億円
平成 18 年度と平成 13 年度との額の比較（ - ）	799 億円

注 1：物件費とは、平成 18 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、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

簡易保険事務センターを 7 箇所から 5 箇所に再編整理し、平成 17 年 4 月 1 日から 5 事務センター体制で業務を実施しています。

また、各簡易保険事務センターにおいては、事務処理のスピードアップ（新規申込平均処理日数 9 日以内）などに取り組みました。

(エ) 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、配膳業務の外部委託やフロント業務の非常勤化を 36 施設で実施しました。

不採算施設の統廃合について、平成 17 年度決算に基づき収支率 100%未満の 9 所の保養センター（山中湖、鹿教湯、能勢、但馬海岸豊岡、鳥取岩井、三瓶、遙照山、武雄、指宿）を廃止しました。

(オ) 次期システムの開発

平成 21 年 1 月の次期システムの更改に向けて、システム全体の構成、機能及び処理方式など基本的事項を確定するための基本設計については、平成 18 年 6 月までに設計項目の検討を完了し、この基本設計を基に、平成 18 年 7 月から、ソフトウェア開発（詳細設計・プログラム開発・テスト等）を開始しました。

また、プログラムの開発環境の整備のため、次期システムで使用する簡易保険大型電子計算機を平成 19 年 2 月に配備しました。

ウ お客さま満足度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、内部統制強化などにより、お客さま満足度の向上に努めました。

平成 18 年度の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

4 年間の実績：平成 15～18 年度の失効解約率の平均

保険：3.2% 年金保険 1.5%

(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 18 年度調査：平成 18 年 11 月 30 日～平成 18 年 12 月 20 日、5,980 世帯調査、3,749 世帯回収)を前年度に引き続き実施し、満足構造分析・経年比較・支社別比較等に着手しました。

平成 17 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実施局を貯金保険課へ拡大したほか、コンサルティング能力向上のため、かんぽ LC 取得者に対するフォローアップとしてインターネットを活用した学習支援を実施しました。

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

お客さま相談に適切に対応するため、オペレーターのスキルアップのための訓練の実施及び問合せの多い時間帯に対応した要員配置により、かんぽコールセンターの応答率の向上を図りました。

また、かんぽコールセンターから簡易保険事務センターに転送された個別契約の相談に対応するため、お客さま相談担当者に対する電話対応スキル向上研修及び問合せの多い時間帯に対応した要員配置等により、簡易保険事務センターのお客さま相談体制を強化し、簡易保険事務センターの応答率の向上を図りました。

お客さまからの電話相談については、お客さまからの一般的な相談はかんぽコールセンター、お客さまからの個別具体的な相談は簡易保険事務センターが対応しています。

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、簡易保険事業総本部長を委員長とする簡易保険事業総本部 CS 推進委員会を平成 18 年度においては合計 36 回開催し、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 18 年度においてはお客さま等の声 128 件を検討し、そのうち、「各種請求書の代表者選定欄」の変更等 12 件の実施を決定したほか、引き続き検討としたものが 28 件となっています。

業務知識の向上を図るため、業務インストラクターの増員(24 人)、かんぽ業務エキスパー

トスタッフ（12人）の活用により、内務事務体制を強化しました。また、保険内務事務の円滑な業務運営を図るため、郵便局の職員が理解しやすい事務処理マニュアルを、業務インストラクターの意見を踏まえつつ作成し、イントラネットに掲載しました。

(ウ) サービスの向上

コンサルティング能力の充実

お客様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、お客様のニーズに合った商品を提案するため、平成17年度に引き続き職員の能力に応じたかんぽLC実践講座及びかんぽLC検定試験を実施しました（かんぽLC2級以上の取得率（普通局外務職員）：85.4%）。

かんぽLC資格取得者に対するフォローアップとして、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。

また、FP技能士2級の資格取得を促進し、能力向上に向けて職員の自助努力を評価、支援しています。

接遇・マナーレベルの向上

接遇・マナーの知識習得及びレベルアップのため、「接遇・マナー2つ星及び3つ星認定試験」を全社的な取組として、平成18年6月及び10月に実施しました。簡易生命保険業務においては、接遇・マナーレベル2つ星以上の取得を推進し、職員の接遇・マナーレベルの向上を図りました。

アフターサービスの充実

平成18年度は、払込期間が短期で失効解約となる契約の抑制を図るため、平成17年度に引き続き、郵便局管理者に対して月別推進計画値の作成及び登録並びに推進管理を徹底させ、契約維持の意識付けを強化しました。

また、払込督促書の転送不要の取扱いによる住所の現行化を推進し、失効防止を効果的に取り組むとともに、お客様へのフォロー強化施策に継続的に取り組みました。

失効契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については、平成17年度までの試行実施の成果を踏まえ、平成18年4月から、アウトバウンドセンター長を配置することでアウトバウンド業務に特化した業務運行を行う方式により、3支社（東京、近畿、中国）において本格実施しました。

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、お客様の利便性の向上を図りました。

- ・平成19年度の前納割引率等のお知らせをかんぽホームページに掲載
 - ・7色ハートキャンペーン、かんぽ90周年キャンペーン、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
- お客様の利便性向上のため、かんぽホームページのリニューアルに向けた検討を行いました。

(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

適正営業の徹底・推進に関する理念・行動指針を浸透させるため、平成 18 年 9 月に本社・支社・簡易保険事務センターの職員に対して、本社で作成した資料を用いて研修会を実施するとともに、各支社でも理念・行動指針の郵便局への落とし込みを実施しました。また、不適正営業に関する点検チェック体制等の強化のため、新契約の受理態様について、募集担当職員単位（集配局窓口受理契約及び無集配特定局受理契約は局単位）で点検を実施する体制を構築しました。

簡易保険事業総本部内に設置したコンプライアンス会議において、保険募集管理体制実施要領に基づく四半期ごとの不祥事件発生傾向の分析、対応策の実施及び各種コンプライアンス施策について審議しました。郵便局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。

コンプライアンス施策の実施状況について、郵便局等にモニタリングを実施し、その結果、遺漏があった場合は個別に改善を指示するとともに、コンプライアンスの推進状況の把握・分析等を行いました。

コンプライアンス・マニュアルについては、「適正な営業活動」に関する理念・行動指針の新規記載や、保険募集関係資料の作成・保管時の記録、点検送付方法など顧客情報の適正な保護・管理について追加記載するなどの見直しを行い、平成 18 年 10 月に改訂を行いました。

また、コンプライアンス浸透状況の把握のため、コンプライアンス自己診断・理解度チェックを全社的な取組として実施しました。

事故・犯罪の防止

本社・支社による郵便局へのモニタリングを実施し、郵便局での簡易保険の業務取扱についての実態把握、不適正取扱いの是正等を図りました。また、「事故採録マニュアル」を作成してポータルサイトに掲載し、郵便局での事故を防止するための注意事項を掲示することで、業務品質の向上に努めました。

現金過不足事故防止のため、平成 17 年度に試行配備したオートキャッシャーを平成 18 年度は普通局保険課設置局の保険窓口で 112 台配備しました。オートキャッシャーの未配備局には現金取扱記録票を配備し、窓口における現金取扱いの記録を残すことで現金過不足事故の原因究明を容易にし、現金過不足事故防止を図りました。また、内務職員に受払別カルトン、普通局保険課外務職員に携帯式カルトンを使用させ、現金授受時の現金過不足事故の防止を図りました。さらに、全ての現金過不足事故について、現金過不足状況報告書を郵便局から支社へ報告させ、支社で取りまとめた結果を本社へ報告させ、本社で事故原因を分析する態勢を確立しました。

部内者犯罪防止のため、全社的に防犯職務指針（レッドシート）の厳格実施に取り組むとともに、防犯アクションプランを推進しました。簡易生命保険業務の犯罪の防止に当たっては、各種検査・監査項目及びその内容を随時見直すことにより、実効性のある検査・監査の徹底を図りました。

現金の取扱いを縮小し、保険金横領等の部内者犯罪を根絶するために、保険料の口座払込みを推進したほか、金庫内現金等に単独かつ無証跡でアクセスできないための仕組みを構築するため、鍵・カード管理機を平成 19 年 2 月から配備しました。

顧客情報の適正管理の徹底

顧客情報管理状況の実態把握、不適正取扱いの是正等を図るため、業務インストラクター、顧客情報保護管理アドバイザー及び支社職員による郵便局への顧客情報のモニタリングを実施しました。モニタリングでは、顧客情報管理の月次・四半期点検を適正に行っているかを点検し、不備がある場合は是正しました。また、郵便局から簡易保険事務センターあて郵便物の配達記録化を平成 18 年 10 月に実施したほか、郵便貯金事業と簡易保険事業で相違していたマスキング箇所を平成 19 年 2 月に統一し、顧客情報の適正管理を図りました。

さらに、全社的な取組として、「個人情報保護シート（イエローシート）」を郵便局職員に配布し、郵便局管理者には顧客情報を管理する上での「管理のポイント」を、取扱者には顧客情報を取扱う上で「何をすればよいか」を分かりやすく明示しました。

簡易保険事務センターの体制強化

簡易保険事務センターの保険医事役を増員（5 人）し、複数の保険医事役による医的審査を実施しました。

平成 18 年 4 月に簡易保険事務センターに保険金支払監査を担当する部署を設置し、保険金支払について事後検証を実施するとともに、弁護士による外部チェックを実施し、保険金支払管理体制を強化しました。

平成 18 年 7 月に簡易保険事務センターに保険金支払監査担当と業務系監査担当からなる監査担当課を設置し、自センター内の各種監査及び改善状況の管理を実施しました。

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第 2 期中期経営計画等の策定を行ったほか、契約状況、運用状況、事業費状況、損益見込みなどの分析結果を簡易保険事業総本部経営管理会議等へ定期的に報告しました。

A L Mにおいては、資産・負債の現状分析や事業全体のリスク分析を踏まえて、サープラス（資産と負債の現在価値差額）型 A L M手法により資産全体の最適配分を分析し、第 2 期中期経営計画における運用計画及び平成 19 年度上期運用実施方針に反映させました。また、保険種類ごとの収益性を計測するモデルを用いて、契約実績の分析・評価や収益・リスク管理の観点からの保険販売の検討を行いました。

資金運用においては、平成 18 年度運用計画に従い、キャッシュフロー・マッチングを基本とした運用を行い、円金利資産の年限の長期化を図ることにより金利リスクの軽減に努めるとともに、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しました。

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、第 2 期中期経営計画等を策定しました。

地域別収益（郵便局別損益）の計算結果について、平成 17 年度に引き続き月次で支社・郵便局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・特約支払率の差から生じる損益

責任・権限の明確化

平成 18 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、第 2 期中期経営計画等の策定において、コンプライアンス・営業・運用・業務等に関する方針が、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、簡易保険事業総本部経営管理会議で意思決定を行いました。

(イ) リスク管理体制の強化及び緊急時対応計画の策定

簡易生命保険業務においては、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うとともに、適切なリスク管理体制を整備することにより、業務運営の健全性を確保することとしています。この体制は、平成 15 年 4 月の公社発足時から採用しており、以降、組織改正に伴い、必要な見直しを実施しています。

リスク管理指標の高度化については、現在試行中のサープラスベースのリスク管理指標の信頼性を確保するため、外部コンサルティングを導入し、計測方法の適正性及び指標の有効性を検証したほか、信用リスクと不動産投資リスクについて、VaRモデルによる計量化を検討しました。

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、総合情報システムについて障害復旧訓練などの実施手順書を作成し、本社と東西情報センターとの連携による障害復旧の机上訓練を実施しました。

3 資金調達の状況

(1) 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	15年度末 残高	16年度末 残高	17年度末 残高	18年度 借入額	18年度 償還額	18年度末 残高
財務省	43,200,000	38,200,000	33,200,000		5,000,000	28,200,000

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。平成16年度に償還を終えています。

(単位：百万円)

借入先	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	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。

(2) 内部融通の状況

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	15年度末 残高	16年度末 残高	17年度末 残高	18年度 借入額	18年度 償還額	18年度末 残高
郵便貯金 資金	169,000	279,000	211,000	2,365,000	2,216,000	360,000

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	15年度末 残高	16年度末 残高	17年度末 残高	18年度 借入額	18年度 償還額	18年度末 残高
簡易生命 保険資金	192,614	169,317	147,800		18,982	128,818

4 設備投資の状況

平成 18 年度の施設・設備投資額は、対 18 年度計画比 1,985 億円減（ 51.6% ）の 1,858 億円となりました。このうち、施設関係が 269 億円（対 18 年度計画比 1,412 億円減（ 84.0% ））、設備関係が 1,589 億円（対 18 年度計画比 573 億円減（ 26.5% ））となっています。

これは、次期郵便窓口端末の開発・機器の配備、紙幣硬貨入出金機の配備、簡易生命保険総合情報システムの次期システム用機器の配備など業務の高度化・効率化のための設備投資を行った一方、借入集配郵便局舎買取の関係者との調整未了、集配拠点の再編に伴う郵便局新增築工事の見直し、車両、A T Mなどの調達・更改の見直しにより、平成 18 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）

区 別	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	
				年度経営計画	実績額
〔施設関係〕	359	198	216	1,681	269
郵便局（土地・建物）	220	145	149	1,450	166
郵便貯金業務関係施設（建物）	73	14	5	59	5
簡易生命保険業務関係施設（建物）	6	5	23	50	26
その他（社宅・逓信病院等）（土地・建物）	60	35	39	122	71
〔設備関係〕	1,237	896	798	2,162	1,589
郵便業務関係（郵便区分機等）	80	79	80	496	321
郵便貯金業務関係（A T M等）	814	513	438	930	695
簡易生命保険業務関係（郵便局用端末機等）	164	159	118	247	224
その他（システム機器等）	180	146	161	489	349
合 計	1,596	1,095	1,013	3,843	1,858

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。