

# 日本郵政公社 中期経営報告書

( 第2期:平成19年4月1日～平成19年9月30日 )

## 目 次

はじめに	1
第2期中期経営目標に定めた事項ごとの実績	
1 公社全体	2
2 郵便業務	11
3 郵便貯金業務	15
4 簡易生命保険業務	19
別表「第2期中期経営計画作成に当たり前提とした条件」	25
(参考資料)	
第2期中期経営目標期間中の貸借対照表、損益計算書	26

はじめに

(第2期中期経営報告書について)

日本郵政公社(以下「公社」という。)は、平成15年4月、中央省庁等改革基本法(平成10年法律第103号)に定められた指針に基づき、独立採算制の下、あまねく全国に設置された郵便局ネットワークを通じて総合的かつ効率的に郵政事業を実施する国営の公社として設立されました。

公社は、その設立の趣旨を踏まえ、平成15年度から平成18年度の4年間においては、第1期中期経営目標として、ワンストップサービスなど地域関連施策の実施等による郵便局ネットワークの有効活用、民間的経営手法の導入に配慮した自律的かつ弾力的な経営の推進、積立金の確保等による財務内容の健全性の確保、生産性の向上等による業務運営の効率化、お客さまニーズの的確な把握等によるお客さま満足度の向上などを目標として掲げ、その達成のために中期経営計画及び年度経営計画の着実な実施に取り組みました。

このような中、平成17年10月には、「内外の社会経済情勢の変化に即応し、公社に代わる新たな体制の確立等により、経営の自主性、創造性及び効率性を高めるとともに公正かつ自由な競争を促進し、多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上及び資金のより自由な運用を通じた経済の活性化を図る」ことを理念とした郵政民営化法(平成17年法律第97号)が成立し、平成19年10月1日をもって公社を解散し、日本郵政株式会社、郵便事業株式会社、郵便局株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険の5会社及び独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構にその機能を承継することが決定しました。

この決定を踏まえ、第2期(平成19年4月1日～平成19年9月30日)中期経営目標においては、第1期に引き続き、郵便局ネットワークを通じて事業を総合的かつ効率的に運営発展させていくとともに、民営・分社化を確実に実施することを目標として、民間企業に求められる業務品質・コンプライアンスの徹底、情報システム対応、職員の訓練・研修など新会社への円滑な移行のための諸準備に取り組んできたところです。

本報告書は、第2期中期経営目標期間の終了に当たり、目標期間中の公社の取組実績を、中期経営目標の項目毎にまとめたものです。

(中期経営目標・中期経営計画の前提条件)

第2期中期経営目標、中期経営計画の前提とした金利、株価等の水準については、別表「第2期中期経営計画作成に当たり前提とした条件」に実績値と合わせて記載しています。

## 中期経営目標に定めた事項ごとの実績

### 1 公社全体

#### (1) 経営の健全性の確保

##### ア 財務内容の健全性の確保

###### 中期経営目標

公社は、内部相互補助によらず、郵便業務、郵便貯金業務及び簡易生命保険業務それぞれに独立採算制の下で業務を行うこととされており、3業務とも財務内容の健全性の確保は重要な課題です。

第2期においては、第1期に引き続き、サービス改善等による収益の確保及び費用の抑制を図ります。また、民営・分社化準備及び内部統制強化のために必要な経費を確保した上で、積立金の確保等に努めます。

###### 取組実績

国内債券を中心とした長期安定的な資金運用の実施等による収益の確保や費用の抑制を図った結果、共済整理資源の負債計上に伴う費用増の影響を除いて、郵便業務の積立金は1,250億円(目標:1,050億円以上)、郵便貯金業務の積立金は7,637億円(目標:2,900億円以上)、簡易生命保険業務の危険準備金及び価格変動準備金の積増額1,673億円(目標:1,400億円以上)となりました。

郵便業務については、目標策定時に見込んでいなかった公務災害補償引当金等の計上に伴う費用増(+226億円)の影響を除けば、目標を上回る1,023億円となっています。

#### イ 業務運営の効率化

###### 中期経営目標

公社は、能率的な経営の下で、より良質なサービスを提供することが求められています。総合的かつ効率的な業務の実施という公社の目的及び民営・分社化準備及び内部統制強化の要請も踏まえ、3事業一体経営のメリットを生かしつつ、生産性の向上、組織の合理化、情報通信ネットワークの整備等を行うことにより、業務運営の効率化を図ります。

###### 中期経営計画

###### (ア) 調達コストの削減

競争契約を原則とした公社の内規を適正に運用するとともに、第1期中に実施した複数年契約案件における価格見直し交渉の徹底、通販カタログ方式調達における利用率の向上及び掲載物品の充実、リバースオークション等の施策を引続き実施し、更に、物品の在庫縮減による購入経費の抑制を図ることで、調達コストの削減・調達業務の適正化を引き続き推進していきます。

###### (イ) 施設関連費用の抑制

施設の企画段階から、標準プランによるシステム建築の採用により、施設建設についてのイニシャルコスト(当初の費用)の削減を図ります。また、複数の近接地域での工事を集約化(1つの工事にまとめて発注)することで、施設改修についてのイニシャルコストの削減を図ります。

###### (ウ) 情報通信ネットワークの整備

事業運営を総合的かつ効率的に行うため、情報通信ネットワークの整備に取り組みます。

郵政総合情報通信ネットワーク(PNET)について、現行ネットワークシステム(第3次PNET)から次期ネットワークシステム(第4次PNET)への移行作業を実施します。

公社LANシステムについて、更改時期を迎えた支社のLANシステムの更改を実施します。

総合的な人事関係情報システムのサービス開始に向けて、各種試験、職員研修等を実施します。

総合的な財務関係情報システムのサービス開始に向けて、各種試験、職員研修等を実施します。

###### 取組実績

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、競争契約の徹底等による調達コストの削減、標準プランによるシステム建築の採用等による施設関連費用の抑制、第4次郵政総合情報通信ネットワークなど情報通信ネットワークの整備等の取組を実施し、業務運営の効率化を推進しました。

###### (ア) 調達コストの削減

調達委員会における調達案件の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

競争契約を徹底しました。

個別施策としては、リバース・オークション、通販カタログ方式調達等を引き続き実施するとともに、物品の在庫縮減の推進により購入経費の抑制を図りました。

(イ) 施設関連費用の抑制

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するとともに、施設の改修について、複数の近接地域での工事の集約化（1つの工事にまとめて発注）し、施設関連費用の抑制に取り組みました。

(ロ) 情報通信ネットワークの整備

事業運営を総合的かつ効率的に行うため、情報通信ネットワークの整備に取り組みました。

A 郵政総合情報通信ネットワーク（PNET）について、現行ネットワークシステム（第3次PNET）から次期ネットワークシステム（第4次PNET）への移行作業を段階的に実施しました。平成20年11月を目途に全国のすべての郵便局等の移行を完了させる予定です。

B 公社LANシステムについて、支社のLANシステムの更改を完了しました。

C 総合的な人事関係情報システムについて、各種試験、職員研修等を実施し、平成19年10月のサービス開始の準備を行いました。

D 総合的な財務関係情報システムについて、各種試験、職員研修等を実施し、平成19年10月のサービス開始の準備を行いました。

(2) サービス水準の維持及び向上

ア お客さま満足度の向上

**中期経営目標**

郵便物の確実な送達、現金過不足事故及び業務取扱上の事故の防止、情報システムの適切な品質確認の実施等により業務品質の向上を図ります。

郵便局等に寄せられたお客さまの声を本社において集約、検討し、なお一層サービス・業務改善へ反映する取組や接遇・マナーレベル認定制度を活用した職員の接遇・マナーレベルの向上、国際サービスの向上のための国際的な協調・連携の推進等により、お客さま満足度の向上を図ります。

**中期経営計画**

(ア) お客さまの声の集約・分析及びそれらに基づく業務改善の実施

お客さまや職員の声を広く集約・内容分析等を行い、なお一層サービス・業務改善に反映させていきます。

(イ) 接遇・マナーレベルの向上

接遇・マナーレベル認定制度やミステリーショッパー等の施策に継続して取り組み、全社的な接遇・マナーレベルの向上とCS推進活動の更なる活性化を目指していきます。

(ロ) 広報の実施

お客さまに対し、郵便局の商品・サービス及び経営に対する考え方等について多様な手段による広報を実施します。また、民営・分社化に伴う広報を統一的に実施します。

(ハ) ディスクロージャーの充実

お客さまの公社への信頼を高めるために、民間類似業種におけるディスクロージャーの状況を踏まえ、法令による開示義務以上の内容の公表を行うことで、ディスクロージャーの充実を図ります。

(ニ) 情報システムの品質の確保

システム開発におけるバグやミスにより、お客さまにご迷惑をおかけしないよう事前の品質確認を適切に実施します。重要な判定・確認は、経営委員会等において実施します。重要システムについては、判定・確認時の品質確認を定量的な指標を用いるなど、より厳格に行います。

「契約者配当金の追加支払の誤り」等、プログラムの誤りに起因してお客さまに影響を及ぼすシステムトラブルを防止するため、システムリスク管理態勢強化の取組を平成18年度に引き続き実施します。

(ホ) 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約定に基づく業務の履行を着実にを行うとともに、万国郵便連合（UPU）等の活動への積極的な参加を通じ、国際的な協調・連携の推進、EMS等国際サービスの利便性の向上を図ります。

**取組実績**

郵便物の確実な送達、現金過不足事故及び業務取扱上の事故の防止、情報システムの適切な品質確認の実施等により業務品質の向上に努めました。

また、郵便局等に寄せられたお客さまの声を本社において集約・検討し、なお一層サービス・業務改善へ反映する取組や接遇・マナーレベル認定制度を活用した職員の接遇・マナーレベルの向上、国際サービスの向上のための国際的な協調・連携の推進等により、お客さま満足度の向上に取り組みました。

(ア) お客さまの声の集約・分析及びそれらに基づく業務改善の実施

第1期に引き続き、お客さまの声を広く収集するとともに、各機関のCS推進委員会において検討・審議し、サービス・業務改善が可能なものは各機関において改善を実施してきました。

また、支社CS推進委員会から本社CS推進委員会への意見要望や真っ向ご意見箱（郵便局等職員の意見・要望を本社が直接受け付けるもの）によるサービス・業務改善を実施するとともに、CSニュースを毎週作成・発行し、お客さまの声を全社的に共有しながら業務改善を図りました。

(イ) 接遇・マナーレベルの向上

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」の実施により、CS推進意識の醸成・高揚とCS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」を実施し、公社全体のCS推進活動の活性化に取り組みました。

(ロ) 広報の実施

郵便局ファン層拡大を広告目標として、ミニ番組「Serveの魔法」(TBS)の提供、Webサイト「紙の郵便局」の実施、お客さま用季刊誌「Macco」の発行等に取り組み、「郵便局好意度向上」、「郵便局の顧客志向の浸透」といったイメージアップを図りました。

また、民営・分社化に伴う制度変更等の情報をTV、新聞、DM、リーフレット、タウンプラスによる小冊子の配布等により、組織横断的かつ統一的に周知しました。

(ハ) ディスクロージャーの充実

2007年版ディスクロージャー誌は、前年度まで発行していた日本郵政公社、郵便、郵便貯金、簡易保険の4分冊の開示内容を整理し、「日本郵政公社2007」に集約して平成19年8月24日に発行しました。

また、公社ホームページのIRサイトにおいてタイムリーに法定開示項目などの変更情報を掲載するなど、積極的な情報開示に努めました。

(ニ) 情報システムの品質の確保

システム開発におけるプログラムの誤りに起因するトラブルを防止するため、システム部門と業務部門の連携を強化し、情報システムの品質確認を行いました。

(ホ) 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約定に基づく義務を着実に履行することにより、国際郵便サービス、国際送金サービスを安定的に提供するとともに、UPU等の活動への参加を通じ、UPU等加盟国と協調・連携して、EMS等国际郵便サービスの利便性の向上、世界的な郵便ネットワークの強化に努めました。

A 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、利用者へのサービス向上に資する議案の採択に努めました。

B EMS<sup>1</sup>コーペラティブ<sup>2</sup>においては、EMSの世界的な品質の向上のため具体的な成果目標を明確に定めた2005年~2008年ビジネスプランの実施に努めました。なお、平成19年5月、POCの場で、EMSのサービス品質測定制度(2006年)において、日本のEMSサービス品質が最高水準と認定され、「金賞」を受賞しました。

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。

C サービス品質改善基金(QSF)においては、平成19年度(10月会合時点まで)には、75件のプロジェクト提案を審議、承認(条件付承認を含む)しました。また、本年7月からは管

理委員会の議長として、管理委員会会合及びワークショップを主宰、国際郵便の品質改善にQ S Fが有益なツールであることを強調するとともに、Q S Fを積極的に使用するよう加盟国に奨励しました。

D U P U加盟国における国際送金業務の電子化及び決済処理の効率化等について協議を行うなど、郵便金融業務に関する国際的活動を推進しました。

## イ 郵便局ネットワークの有効活用

### 中期経営目標

公社は、過疎地を含めて、全国約 1,800 の市区町村すべてに一箇所以上、約 24,600 の郵便局を設置しています。公社は、ユニバーサルサービスを提供するとともに、ワンストップサービスなどの地域関連施策の実施やA T M提携サービスなど民間と連携したサービスの提供を通じ、郵便局ネットワークの積極的な活用を図ります。

### 中期経営計画

#### (ア) 地方公共団体と協力した地域関連施策の展開

地域住民の利便を向上させる観点から、郵便局ネットワークの有効活用策として、地方公共団体との緊密な連携の下、ワンストップサービスの一層の推進を図るとともに、引き続き、ひまわりサービスを実施し、防災協定に基づく災害時における協力体制を維持します。

#### (イ) 民間による郵便局ネットワークの活用

国民の民間サービスへのアクセスポイントの増加など国民の利便性の向上を図る観点から、引き続き、A T M提携サービスや相互送金サービスなど郵便局ネットワークと民間事業者ネットワークとの接続によるサービスの提供の推進を図ります。また、民間運送事業者が引き受けた荷物等の配送や原動機付自転車等に係る自賠責保険の販売など民間事業者と提携したサービスの提供を推進します。

### 取組実績

約 24,200 の郵便局を通じてユニバーサルサービスを提供するとともに、ワンストップサービスなどの地域関連施策の実施やA T M提携サービスなど民間と連携したサービスの提供を通じ、郵便局ネットワークの活用を推進しました。

#### (ア) 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展開に取り組みました。平成 19 年 9 月末では、ワンストップサービス<sup>1</sup>として住民票の写し等の証明書交付事務を 143 市町村で行っています。ひまわりサービス<sup>2</sup>についても引き続き実施するとともに、防災協定<sup>3</sup>に基づく災害時における協力体制を維持しました。

##### 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。

#### (イ) 民間による郵便局ネットワークの活用

A 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、民間物流会社との提携を進めるとともに、出資子会社と連携してトータルサービスを提供しました。

B A T M提携サービスについては、新たにウリィ銀行 1 社とA T M提携を開始し、平成 19 年 9 月末現在で 1,677 社との間で提携サービスを実施しています。

相互送金サービスについては、平成 19 年 9 月末現在で 28 社と実施しています。

C 原動機付自転車等についての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民間損害保険会社 13 社と提携し、平成 19 年度は 32,356 件を取り扱いました。

D 郵便局に来局するお客さまの利便性向上等を目的として、郵便局余裕スペースの貸付を継続して実施しました。

### (3) 内部統制の強化

#### 中期経営目標

平成 19 年 10 月の民営・分社化に向けて、民間企業・金融機関に求められるコンプライアンス・業務品質の水準を達成していく必要があります。今後とも、不正や違法行為の防止、適正な業務遂行、組織の健全かつ効率的な運営を図るため、公社における内部統制の強化に取り組みます。

#### ア コンプライアンスの徹底

#### 中期経営目標

第 1 期においては、経営の最重要課題のひとつとしてコンプライアンスの徹底に取り組んできましたが、依然として部内者犯罪、不適正事例が発生していることから、引き続き、公社全体でコンプライアンスの徹底に取り組みます。具体的には、防犯職務指針（レッドシート）の活用等による部内者犯罪の防止、eラーニングを活用したコンプライアンス研修の実施、個人情報保護シート（イエローシート）を活用した不適正事例の発生防止、私物パソコンの持ち込み使用の完全禁止等による情報セキュリティの向上に努めます。

#### 中期経営計画

##### (ア) 部内者犯罪の防止

防犯職務指針（レッドシート）項目について、効果検証により必要に応じ見直しをするとともに、点検マニュアル、研修などの充実により、郵便局長等管理者が確実に実施できるようにし、民営・分社化までに長期・高額犯罪の早期発見等、部内者犯罪防止の徹底を図ります。

##### (イ) コンプライアンス研修の徹底

郵便局長等管理者に対し、前年度に引き続き、郵便局の情報端末を使用しコンプライアンス上重要な項目を反復学習する「eラーニング」を活用した研修を実施し、自己診断・理解度チェックの実施状況を把握することにより、コンプライアンス研修の徹底を図ります。

##### (ウ) 個人情報保護の徹底

個人情報保護シート（イエローシート）について活用・浸透に努め、その浸透・定着状況を点検するとともに、平成 18 年度の不適正事例発生の原因、傾向（種別、継続発生事例、時季的な発生事例）等を分析の上、必要に応じ既存の施策を見直し、再発防止に向けた施策が適正に実施されているかを継続して検証していきます。

##### (エ) 情報セキュリティの向上

公社全体の情報セキュリティの状況を把握するために、公社内各組織をサンプリングしたモニタリング及び情報セキュリティマネジメントの実施状況を本社、支社等については報告、郵便局についてはWeb機能を使って情報収集します。

また、把握したマネジメントの状況を分析し、個人情報保護・情報セキュリティ委員会、経営委員会へ報告するとともに、平成 19 年度の自主点検や各支社が行う情報セキュリティ施策へ反映させます。

郵便局等へセキュリティに配慮したパソコンを配備して一元的に管理することにより、私物パソコンの持ち込み使用を完全禁止します。

#### 取組実績

第 1 期に引き続き、コンプライアンスの徹底を経営の最重要課題のひとつと位置づけ、防犯職務指針（レッドシート）の活用等による部内者犯罪の防止、eラーニングを活用したコンプライアンス研修の実施、個人情報保護シート（イエローシート）を活用した不適正事例の発生防止などに取り組みました。

##### (ア) 部内者犯罪の防止

防犯職務指針（レッドシート）項目について、同指針の導入後に発生した犯罪事例・犯行手口の分析等による見直しを行い、併せて点検マニュアルを改正するなど、部内者犯罪の防止及び早期発見に向けて取り組みました。

高額犯罪等の重大な不適正事例については、ガバナンス/コンプライアンス委員会において犯罪の発生原因となった問題点、今後の対応策を審議し、同種事例の再発防止に努めました。

##### (イ) コンプライアンス研修の徹底

平成 18 年度に引き続き、郵便局管理者を対象とした eラーニング研修を実施し、公社期間を含め民営化後も活用できる、コンプライアンス推進の取組に必要な知識及び民営・分社化に伴い必要となる知識（適用法令による変更等）を付与しました。

また、新会社におけるコンプライアンス統括部に内定している責任者（部長等）に対して「コンプライアンス統括責任者研修」を、コンプライアンス統括部及びコンプライアンス室に内定し

ている職員に対して「コンプライアンス・ライン研修」を実施し、日本郵政グループとしてのコンプライアンスフレーム、各社別コンプライアンスフレーム及びコンプライアンス重要項目等の理解を深めることにより、職務の重要性を認識させました。

(ウ) 個人情報保護の徹底

顧客情報漏えい等の不適正事案防止策として、これまでに発生した事案から、同一事案として多く発生している「多発事案」と発生した場合に影響が大きい「重大事案」の2つの視点で抽出し、個人情報保護・情報セキュリティ管理規程や取扱手続等で定められた点検項目の中から特に意識してチェックする項目を「個人情報保護シート（イエローシート）」として明示しました。

また、同シートの浸透・定着に向け、不適正事案発生局における活用状況の把握に取り組み、平成18年度の不適正事案発生状況及びイエローシートの活用状況等を分析し、ガバナンス/コンプライアンス委員会に報告しました。

(I) 情報セキュリティの向上

A 公社全体の情報セキュリティの状況を把握するために、公社内各組織をサンプリングしたモニタリング及び情報セキュリティマネジメントの実施状況を本社、支社等については報告を求め、郵便局についてはWeb機能を使って情報収集しました。

また、把握したマネジメントの状況を分析し、個人情報保護・情報セキュリティ委員会、経営委員会へ報告しました。さらに、郵便局等での取組が低調な事項を平成19年度の自主点検項目へ反映するとともに、各支社に対してフィードバックを行い、それぞれの支社を通じて郵便局指導を行いました。

B 郵便局に私物パソコンの代替機を配備し、私物パソコンの持ち込み使用を完全に禁止しました。

## イ リスク管理等の高度化

### 中期経営目標

収益・リスク管理に関する手法や態勢の改善に努めます。また、費用対効果の向上のための地域別損益管理を推進します。

### 中期経営計画

従来からの収益管理（ALM）手法の高度化を図るとともに、新たなリスク管理手法（VaR）を導入することで、ALM・リスク管理の高度化を図ります。また、地域の事情を踏まえつつ費用対効果の向上を図るため地域別損益管理を推進します。

### 取組実績

郵便貯金業務において大手行標準のリスク管理・収益管理態勢に対応するため、新ALM・リスク管理システムの開発を実施するとともに、簡易生命保険業務においては、これまでリスク管理指標として使用していた資産充分性指標に含まれていないリスクや経営上のバッファを考慮した総合的なリスク管理手法の検討や、民営化後の株式会社かんぽ生命保険の経営計画策定に向けて、株式上場を見据えた収益性の向上及び業界トップクラスの健全性の確保を図るため、平成18年度末の資産と負債の現状分析と事業全体のリスク分析や新契約シナリオ、事業費シナリオに基づく将来収支シミュレーションを行い、基礎利益、当期純利益等の計数目標を設定するなど、リスク管理・ALMの高度化を推進しました。

また、郵便業務においては、地域の事情を踏まえつつ費用対効果の向上を図るため、支社単位に収益率目標を設定し、目標の達成状況に応じて評価を行うなど、地域別損益管理を推進しました。

## ウ 企業会計に則った体制の整備

### 中期経営目標

決算・会計処理の正確性を確保するため、公社時においては平成 19 年 5 月から、現行、郵便局においてオフラインで処理している日締処理をオンライン化する等の改正を行います。また、民営・分社化後に向けては、会計に関するシステム開発、機器の整備、会計規程・マニュアル類の整備、研修・訓練を実施します。

### 中期経営計画

#### (ア) 公社時における取組

ゆうちょ総合情報システムにおいて、平成 19 年 5 月から、現金不適合の原因となる事務処理上のミスを解消するための日締処理及び現金出納日計表の全面改正を行います。また、保険取引システムについては、現金不適合の原因究明、補正作業の迅速化のためのシステム改正を行います。

#### (イ) 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、会計に関わるシステム開発、機器の整備、会計規程・マニュアル類の整備、研修・訓練を実施します。

### 取組実績

決算・会計処理の正確性を確保するため、平成 19 年 5 月 7 日から郵便局においてオフラインで処理していた日締処理をオンライン化する等の改正を行いました。また、民営・分社化に向けて、会計に関するシステム開発、機器の整備、経理規程・手続・マニュアルの整備、職員の訓練を実施しました。

#### (ア) 公社時における取組

日ズレ等を解消するためにゆうちょ総合情報システムを改正（平成 19 年 5 月 7 日運用開始）し、日締処理の見直しを実施することで企業会計原則の徹底に向けて取り組みました。

また、保険取引システムについては、現金不適合の原因究明、補正作業の迅速化のためのシステム改正を行い、平成 19 年 10 月 1 日から運用を開始しています。

#### (イ) 民営・分社化に向けた取組

民営・分社化に向けて、新たな総合財務情報システムなど会計に関わるシステム開発・機器の整備、規程・手続・マニュアルの整備、会計関係研修を実施しました。

## エ 内部監査体制の整備

### 中期経営目標

監査職員の増員により、郵便局に対する総合的監査の実施頻度を年間全局 1 回に高め、郵便局の業務推進状況について、より総合的かつ的確な監査報告を行うなど、民営・分社化後も展望しつつ、内部監査体制を強化します。

### 中期経営計画

#### (ア) 内部監査体制の強化

郵便局に対する総合的監査（通常監査）の実施頻度を、現状の年間「普通局 2/3 回、特定局 1/3 回」から年間「全局 1 回」に高め、郵便局の業務推進状況について、より総合的かつ的確な監査報告を行います。

民営・分社化時における内部監査体制強化のため、約 400 名を増員します。また、民営・分社化後を展望して、人材育成計画・CDP（キャリア・ディベロップメント・プログラム）を検討・実施します。

#### (イ) 外部機関等による指摘事項の経営への反映

外部機関等による検査・監査における指摘事項に対する改善策やその進捗状況について、半期または四半期ごとに理事会・経営委員会等に報告し、理事会・経営委員会等が改善状況等のフォローアップを行います。また、改善状況を監査し、半期ごとに理事会・経営委員会等に報告します。

### 取組実績

監査職員の増員により、郵便局に対する総合的監査を年間全局 1 回の頻度で実施する体制を整備しました。また、民営・分社化後に監査部門に配属される職員全員に対し、新会社監査業務に関する集合研修を実施するなど民営・分社化後を展望した内部監査体制の強化に取り組みました。

#### (ア) 内部監査体制の強化

平成 19 年度上半期の総合的監査（通常監査）は、民営・分社化直前期間（8 月～9 月）を除き年間「全局 1 回」ペースの実施頻度とし、普通局は受持局数の 30%、特定局は受持局数の 26% について監査を実施しました。

民営・分社化時における内部監査体制強化のため、民営・分社化後の内部監査職員として、約 400 名を確保しました。また、民営・分社化後に監査部門に配属される職員全員（約 1,600 名）に対し、新会社監査業務に関する集合研修等を実施しました。

#### (イ) 外部機関等による指摘事項の経営への反映

当局検査及び監査の指摘事項のフォローアップについて、平成 18 年 12 月に経営委員会で審議、理事会に報告、平成 18 年度総務省検査および金融庁検査の指摘に対する対応策について、平成 19 年 4 月の経営委員会、理事会で審議しました。

また、外部機関等による検査・監査における指摘事項に対する改善策やその進ちょく状況について監査を実施し、平成 19 年 7 月に内部統制強化本部会合、8 月に経営委員会にそれぞれ報告しました。

### (4) 新会社への円滑な移行

#### ア 情報システム対応

##### 中期経営目標・中期経営計画

政府の「郵政民営化情報システム検討会議報告」（平成 16 年 12 月）に基づき、民営・分社化に最低限必要な対応に絞った「暫定システム」の開発を、テスト、リハーサルも十分に行った上で期限までに完了させます。

##### 取組実績

政府の「郵政民営化情報システム検討会議報告」（平成 16 年 12 月）に基づき、民営・分社化に最低限必要な対応に絞った「暫定システム」の開発を、テスト、リハーサルも十分に行った上で期限までに完了させました。

#### イ 業務等の移行準備

##### 中期経営目標

日本郵政株式会社と連携・協力しつつ、移行計画に基づき、日本郵政株式会社が作成する「公社の業務等の承継に関する実施計画」に係る各種協力、業務リハーサル、民営・分社化に関する広報等の業務系移行作業、郵便局の会社間区画工事等のインフラ系移行作業、新会社の社員として必要な知識・技能を職員に付与するための研修等の実施に取り組みます。

##### 中期経営計画

次のような業務等の移行準備を日本郵政株式会社と連携・協力しつつ、移行計画に基づき実施します。

##### (ア) 業務系移行作業

平成 19 年 4 月 30 日までに日本郵政株式会社が作成し内閣総理大臣及び総務大臣に認可申請する「公社の業務等の承継に関する実施計画」に係る各種協力、規程・手続・マニュアルの整備、業務リハーサルの実施、コンテンツエンジニアリングの作成等を行います。また、民営・分社化に関する広報を統一的に実施します。

##### (イ) インフラ系移行作業

郵便局の会社間区画工事・直営店工事、サイン工事、式紙・帳票類・ユニフォーム等必要な物品の調達・配備等を民営・分社化までに措置します。

##### (ウ) 研修・訓練の実施

民営化後の各社において、お客さまに正確にサービスを提供することができるよう、民営化に伴う新たな業務の流れ、事務の処理の仕方や業務の変更を職員がしっかりマスターするため、研修を確実に実施します。また、民営化後の会社の管理者として必要な知識・能力を付与又は開発するため、各社ごとのマネジメント研修を実施します。

## 取組実績

日本郵政株式会社と連携・協力しつつ、移行計画に基づき、日本郵政株式会社が作成する「公社の業務等の承継に関する実施計画」に係る各種協力、業務リハーサル、民営・分社化に関する広報等の業務系移行作業、郵便局の会社間区画工事等のインフラ系移行作業、新会社の社員として必要な知識・技能を職員に付与するための研修等の実施に取り組みました。

### (ア) 業務系移行作業

#### A 実施計画作成への対応

日本郵政株式会社が「公社の業務等の承継に関する実施計画（以下「実施計画」という。）」を作成するのに当たり、各種協力を行いました。

なお、実施計画は、平成 19 年 4 月 27 日に同社から総務大臣に対し認可申請され、平成 19 年 9 月 10 日に認可されました。

#### B 規程・手続・マニュアルの整備

完成に向けた進捗管理を行うとともに、主要な商品・サービスに関する取扱手順等をまとめた「業務マニュアルダイジェスト版」を作成しました。

#### C 業務リハーサル

民営化後の業務を円滑に行えるか確認するため、平成 19 年 7～8 月にかけて民営化後の新会社の店舗毎で、業務リハーサルを実施しました。

#### D コンティンジェンシープランの作成

システムに起因する民営化時固有のコンティンジェンシープランについて、リスクシナリオをもとに、業務対応を作成しました。また、システムに直接起因しないリスクについても、フロントラインで想定されるリスクとその対応策を具体化し、フロントラインへの周知を図りました。

#### E 民営・分社化に関する広報

民営・分社化に伴う制度変更等の情報を TV、新聞、DM、リーフレット、タウンプラスによる小冊子の配布等により、組織横断的かつ統一的に周知しました。

### (イ) インフラ系移行作業

#### A 郵便局の会社間区画工事

統括センター、配達センター、ゆうちょ銀行・かんぽ生命保険直営店等の会社間区画工事及びサイン工事を平成 19 年 8 月 31 日完成期限で実施しました。

#### B 式紙・帳票類

民営・分社化後に各社で使用する式紙・帳票類について日本郵政株式会社並びに各社準備室と連携を図り、必要品目及び数量の確定、並びに調達及びフロントライン等への交付を実施しました。

#### C ユニフォームの調達

お客さまへの新鮮さのアピール、ブランドアイデンティティの明確化を図ることを目的として、ユニフォームの調達及びフロントラインへの交付を実施しました。

### (ウ) 研修・訓練の実施

民営化に伴う業務の変更等を内容とする研修を、平成 19 年 8 月までの間に実施しました。

また、民営化後の新会社（郵便事業株式会社、郵便局株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険の 4 社）のマネジメント層に対する研修を、平成 19 年 8 月までの間に実施しました。

## 2 郵便業務

### (1) 経営の健全性の確保

#### ア 財務内容の健全性の確保

##### 中期経営目標

民営・分社化後においても郵便業務が成長を続けていくためには、収益の確保と費用の抑制により、利益を上げる経営基盤を構築することが必要です。一方で、郵便業務は年賀に依存した収益構造であることから、上半期では赤字となり、また、第2期中期経営目標期間中においては、民営・分社化に向けた取組や内部統制強化に向けた取組を推進することにより、経費の増加が見込まれますが、業務運営の効率化に取り組むことにより、第2期中期経営目標期間中の積立金を1,050億円以上とするように努めます（積立金には、共済整理資源の負債計上に伴う費用増6,886億円を含みません。）

注：積立金は、第2期中期経営目標期間の損益です。

##### 取組実績

積立金（平成19年度の損益）については、民営・分社化に向けた取組や内部統制強化に向けた取組を推進しつつ、業務運営の効率化に努めた結果、平成19年度においては、8,146億円（共済整理資源の負債計上に伴う費用増6,896億円を除いて1,250億円）となりました。

#### イ 業務運営の効率化

##### 中期経営目標

第2期中期経営目標期間中は、民営・分社化に向けた取組や内部統制の強化に向けた取組を推進することにより、経費の増加が見込まれますが、できるだけ安い料金により継続的に郵便サービスを提供していくため、JPSの推進による生産性の向上などにより、業務運営の効率化を図ります。具体的には、中期経営目標期間中の事業活動において、サービスの提供がどの程度効率的に行われているかを示す指標である事業経費率について、民営・分社化準備、内部統制強化のための経費を確保した上で、109.5%以下となるように努めます（事業経費率には、共済整理資源の負債計上に伴う費用減275億円を含みません。）

注：事業経費率の算出式は以下のとおりです。

$$\text{事業経費率} = (\text{営業原価} + \text{販売費及び一般管理費}) \div \text{営業収益} \times 100$$

##### 中期経営計画

第1期の郵便業務は、収益の下げ止まりに向け一定の成果があったものの、費用は増加傾向となっており、コスト削減は喫緊の課題となっていることから、引き続き、サービス品質の維持に配慮しつつ、JPSによる作業改善等により生産性の向上を図るとともに、契約内容の見直し等によるコストの削減に取り組めます。

##### 取組実績

民営・分社化に向けた取組や内部統制強化に向けた取組を推進しつつ、JPSの推進による生産性の向上などにより業務運営の効率化に努めた結果、平成19年度の事業経費率は、103.8%（共済整理資源の負債計上に伴う費用増の影響を除いて106.8%）となりました。

## (2) お客さま満足度の向上

### 中期経営目標

郵便物の確実な送達や現金過不足事故の防止などサービス品質の維持・向上により、お客さま満足度の向上を図ります。なお、郵便物の確実な送達の具体的目標として、第2期中期経営目標期間中の平均の送達日数達成率が、全国平均97.0%以上となるように努めます。

また、お客さまの多様化するニーズに応えるため、国際物流分野における事業展開を推進します。

注1：送達日数達成率は、郵便サービスの基本である郵便物の送達日数について「郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合です。

注2：郵便日数表は、全国の集配郵便局相互間を対象に、郵便物の差出しから配達までに要する日数を表示したものであり、全国の郵便局の窓口に掲出しています。

### 中期経営計画

#### ア 業務品質の向上

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・向上に努めます。また、送達日数達成率を引き続き維持するとともに、お客さまの利便性の向上を図ります。

#### イ 現金過不足事故の防止

現金過不足事故防止のため、基本動作の徹底についての職員指導をマニュアル等を通じて行い、事故件数の大幅削減を目指します。

#### ウ 国際物流への進出

郵政民営化法で認められた国際物流分野への進出について、民間物流業者等との提携により、成長市場であるアジア・太平洋地域を中心とした事業展開を推進します。

### 取組実績

#### ア 業務品質の向上

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。

また、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19年度の全国における送達日数達成率は、98.0%となりました。

(参考1) 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2) 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。

さらに、主に以下の取組により、お客さまの利便性を向上しました。

実施月日	実施内容
4月 2日	「フレーム切手」のWeb通販の取扱開始
5月 4日	祝日における普通通常郵便物等の配達
4月 6日	中国あて国際スピード郵便(EMS)のサービス改善 (翌日配達引受エリアの拡大等)
8月 1日	
9月 3日	
9月 4日	
6月 4日	EMSラベル印字ネット受付サービスの試行実施(8月10日まで)
6月 18日	国際郵便営業拠点(広域国際郵便営業センター)の新設

#### イ 現金過不足事故の防止

現金過不足事故防止のため、基本動作の徹底についての職員指導をマニュアル等を通じて行い、平成 19 年度の現金過不足事故を対前年比 60.9%に削減しました。

#### ウ 国際物流への進出

国際物流分野への進出に向け、内外の民間物流事業者等と提携の可能性等の検討を推進しました。また、平成 19 年 7 月 10 日、中国邮政集团公司との間で物流分野における業務協力について合意し、具体的な協力内容について、検討を開始しました。

### (3) 内部統制の強化

#### ア コンプライアンスの徹底

##### 中期経営目標

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、部内者犯罪の防止や郵便収入の適正管理など内部統制の強化に取り組むとともに、コンプライアンスの徹底と意識の定着・向上を図ります。

##### 中期経営計画

###### (ア) 部内者犯罪の防止

防犯カメラの設置・犯罪が生じた業務フローの隙間の分析などにより部内者犯罪の発生を削減します。

###### (イ) 郵便収入の適正管理

料金適正収納マニュアルの周知徹底を図るとともに、モニタリングなどにより郵便収入の適正な管理に努めます。

また、国際郵便運送料・前受郵便料について、次期料金・債権債務システムの導入や異常値検知システムの運用などにより、計数過誤の発生を極力抑制するとともに、仮に発生した場合は早期に発見し、計数の修正を期限内に行います。

###### (ウ) コンプライアンスの徹底

本社・支社においてコンプライアンス会議を開催し、コンプライアンス推進状況を把握するとともに、各種会議等におけるコンプライアンスの周知、臨局点検指導などにより、コンプライアンスの徹底と意識の定着・向上に取り組みます。また、郵便事務室に信書の秘密遵守事項を掲示する等により、信書の秘密を確保します。

##### 取組実績

###### (ア) 部内者犯罪の防止

防犯カメラの設置・犯罪が生じた業務フローの隙間の分析などの取組を実施し、部内者犯罪の防止に努めました。

###### (イ) 郵便収入の適正管理

料金適正収納マニュアルの周知徹底を図るとともに、モニタリングなどにより郵便収入の適正な管理に努めました。

また、国際郵便運送料・前受郵便料について、計数過誤の発生を抑制するために、次期料金・債権債務システムの導入や販売所在庫異常値検知システムの運用などを行いました。

###### (ウ) コンプライアンスの徹底

本社・支社においてコンプライアンス会議を開催し、コンプライアンス推進状況を把握するとともに、各種会議等におけるコンプライアンスの周知、臨局点検指導などにより、コンプライアンスの徹底と意識の定着・向上に取り組みました。

また、郵便事務室に信書の秘密遵守事項を掲示する等により、信書の秘密の確保に努めました。(平成 19 年度上半期の信書の秘密漏えい事案の発生は、対前年同期比 50%減少。)

## イ 経営管理の高度化

### 中期経営目標・中期経営計画

地域の事情を踏まえつつ費用対効果の向上を図るため、地域別の損益管理を推進します。

### 取組実績

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し、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。

### 3 郵便貯金業務

#### (1) 経営の健全性の確保

##### ア 財務内容の健全性の確保

###### 中期経営目標

平成 19 年 10 月の民営・分社化を控え、第 1 期中期経営目標同様、経営上生じ得るリスクをカバーするため、自己資本を増強することが、経営の健全性を確保していくために必要です。そのため、既存の主な収益源である資金収支の確保に向けた収益管理の強化・充実を図るとともに、投資信託販売等による手数料収入の拡大による収益の確保を推進する一方、費用の抑制にも努め、積立金の増額を図ります。具体的には、第 2 期中期経営目標期間中の積立金が 2,900 億円以上となるように努めます（積立金には、共済整理資源の負債計上に伴う費用増 3,586 億円を含みません。）

注 1：積立金は、第 2 期中期経営目標期間の損益です。

注 2：郵便貯金業務の収益は金利変動により大きく影響を受けるものですが、今回は半年間の経営目標であり、この期間の市場金利は一定との前提で目標値を算出しています。

###### 取組実績

積立金（平成 19 年度の損益）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、当期純利益を 3,726 億円計上するとともに、共済整理資源の負債計上に伴う費用増 3,910 億円の影響を除いて 7,637 億円を確保しました。

なお、こ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を除いた利益を見ると、7,345 億円となっています。

##### イ 業務運営の効率化

###### 中期経営目標

郵便貯金残高の減少が予想されている一方、民営・分社化対応や内部統制の強化を図るための経費の追加が見込まれておりますが、そういった施策を実施していく中でも事務処理の機械化による効率化や調達経費を継続して抑制していくことにより、経費率を 0.62%以下とするよう努めます（経費率には、共済整理資源の負債計上に伴う費用減 143 億円を含みません。）

注 1：経費率の算出式は以下のとおりです。

経費率 = 営業経費 ÷ 郵便貯金平均残高 × 100 × 365 日 ÷ 183 日 ( )

第 2 期は平成 19 年 4 月から 9 月までの半年間のため年間分に換算

注 2：郵便貯金では、業務運営の効率化指標として、従来より、事業規模に対する営業経費の水準を示す経費率の低下に努めてきたところです。今後も郵便貯金残高が減少することが見込まれる中、経費の抑制に努め、業務運営の効率化を図る観点から、指標として経費率を設定しています。

###### 中期経営計画

第 2 期中期経営目標期間中において、郵便貯金残高の減少が引き続き見込まれる一方、民営・分社化対応経費や内部統制強化を図るための経費の追加が見込まれていますが、現金自動入出金機や鍵・カード管理機の導入等、機械化による効率化を進め、経費の増加の抑制、生産性の向上を図ります。

###### 取組実績

経費抑制に向けて以下のとおり取り組んだ結果、平成 19 年度における経費率は、共済整理資源の負債計上に伴う費用減 147 億円の影響を除いて 0.58%となりました。

(ア) 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。

(イ) 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。

## (2) お客さま満足度の向上

### 中期経営目標

現金過不足事故の防止や取扱手続の遵守等、お客さまの視点での取組を行い、金融機関として求められる業務品質の向上を図ります。そのことが郵便貯金業務に対するお客さまの満足度の向上をもたらす、長期的・継続的な取引関係の構築及び経営基盤の強化に資すると認識しています。

### 中期経営計画

#### ア 業務品質の向上

取扱手続の遵守、リスク管理意識の向上等、業務品質の向上を図るため、引き続き貯金業務に従事する職員に対する各種研修・訓練や業務指導の充実・強化を図るほか、検査にあたっての検査項目、業務フロー及び書類の様式の見直しを行うとともに、新たな検査方法のフィージビリティや事故の改善率の検証を行いつつ、検査態勢の強化に努めます。

システム開発においては、お客さまにご迷惑をおかけするようなシステムトラブルを発生させないよう、システム開発部門とユーザ部門の連携を強化します。

#### イ 現金過不足事故の防止

各局へのオートキャッシャーの配備を引き続き進めていくほか、現金過不足事故の原因究明、リスクの洗い出しを行い、それらを整理した3事業共通の「現金過不足事故防止マニュアル」を作成の上、現金過不足事故の発生要因及びその対応策を職員に明示の上、啓発を促し、現金過不足事故の防止に努めます。

#### ウ 苦情対応態勢の強化

お客さまの信頼を確保し、民営・分社化を円滑に実施するため、お客さまのお問い合わせ等に的確に対応する態勢を構築します。

また、多様化する郵便局での苦情に、迅速かつ適切に対応するため、郵便局管理者等からの相談に対応し、支援する態勢を検討します。

### 取組実績

#### ア 業務品質の向上

(ア) 平成19年3月～7月の間に実施した民営化移行研修において、貯金業務に従事する職員に対し、民営・分社化に伴う法令・諸規則、内部統制・リスク管理、事務取扱手続及びシステムの変更点を講義し、あわせて実務訓練(端末機操作等)を行いました。

研修のアフターフォローとして、DVDを郵便局に配布し、理解の浸透を図るため繰り返し視聴するよう指導するとともに、自己チェック表により内容を理解しているかの確認を行いました。

また、民営化移行研修の終了後、研修内容に追加・補足が必要となった事項が生じたことに併せ、民営化時に各局において貯金業務の中心となる職員の強化を図るため、平成19年8月～9月にかけてフォローアップ講習会を実施しました。

(イ) 書類検査態勢の強化を図るため、平成19年4月～9月末までの間、書類検査の取組強化局(305局)を選定し、「書類の受付の都度、検査者による書類検査を徹底させる取組」を実施しました。

(ウ) システム開発においては、システム開発部門とユーザ部門の間で開発条件に関わる確認票の発行や、試験工程でのユーザ部門による確認試験の実施等により部門間の連携を強化し、お客さまのご迷惑となるようなシステムトラブルの発生を防ぎ、システムの安定運行に努めました。

#### イ 現金過不足事故の防止

郵便局における現金過不足事故の防止策として、平成18年4月から郵便局にオートキャッシャーの配備を順次進めており、平成19年4月から9月までに7,450局に対して8,694台の配備を進めた結果、平成19年9月末までに21,656局に対して25,293台を配備しました。また、現金過不足事故の原因究明等に資するため、郵便・貯金・保険3事業共通の「現金過不足事故防止マニュアル」を作成して郵便局に配付し、現金過不足事故の発生要因及びその対応策を職員に明示の上、啓発を促し、現金過不足事故の防止に努めました。

#### ウ 苦情対応態勢の強化

(ア) 民営化による制度の変更等に関するお知らせを大量に発送することから、その照会等の対応

を円滑に行うため、地域センターとは別に、平成 19 年 7 月から部外委託による臨時コールセンターを設置しました。

- (1) お客さまの苦情に対する電話対応職員及び郵便局管理者等からの相談に対応する職員の育成を目的に、東京地域センターに、平成 19 年 8 月から部外委託による「苦情対応サポートデスク」を設置しました。

### (3) 内部統制の強化

#### ア コンプライアンスの徹底

##### 中期経営目標

お客さまに、より良いサービスを、より安心してご利用いただけるよう、コンプライアンスの徹底を図るため、各種研修・訓練等を継続して行うとともに、部内者犯罪の防止や顧客情報管理の徹底等に取り組みます。

##### 中期経営計画

金融機関として求められるコンプライアンスを徹底していくため、これまで同様、貯金業務に従事する職員に対する各種研修・訓練や業務指導の充実・強化を引き続き図るとともに、以下の項目に取り組みます。

##### (ア) 部内者犯罪の防止

部内者犯罪の防止を図るため、鍵・カード管理機の導入を進め、金庫内現金等に単独かつ無証跡でアクセスできない仕組みを構築するほか、現金自動入出金機を配備し、現金ハンドリングの削減及び現金の入出金記録の残る仕組みを構築していきます。また、防犯カメラを設置し、カウンター、金庫及びATM等の周辺を撮影し、現金管理の牽制強化を図ります。

##### (イ) 預入限度額超過・冊数制限違反の解消

新たな預入限度額超過者及び冊数制限違反者の発生を防止するため、窓口受付時における預入限度額、冊数制限確認を徹底するとともに、既存の超過・違反の解消に引き続き取り組みます。また、名寄せの精度の向上を図るため、新たなシステムの構築を進めます。

##### (ウ) 本人確認の徹底

本人確認に係る指導者研修、貯金事務センターの厳正な検査、モニタリング・業務点検の実施、問題点の分析による業務改善等のプロセスを順に実施し、継続的な業務改善活動の推進を図り、また、TV会議の開催や地域センターによる郵便局指導を継続的に実施するほか、本人確認基本動作マニュアルの活用による、窓口受付時における本人確認の徹底を図ります。

##### (エ) 顧客情報管理の徹底

顧客情報管理に際しては、個人情報保護シートの活用や管理簿による管理の徹底等を図り、貯金業務に従事する職員が顧客情報の保護管理の重要性を十分認識し、適正管理を行うための点検・是正、職員指導に引き続き取り組みます。

##### 取組実績

##### (ア) 部内者犯罪の防止

鍵・カード管理機、現金自動入出金機及び防犯カメラの導入等を進め、鍵及び現金管理の厳格化やけん制効果を図ることにより、部内者犯罪の未然防止及び早期発見に取り組みました。

##### (イ) 預入限度額超過・冊数制限超過の解消

A 限度額超過者に対する減額推進を図るため、平成 19 年 3 月期名寄せ分からは、限度額超過者の情報を貯金事務センターから郵便局に通知し、通知月の翌月末までに減額未済となったすべての限度額超過者に対して催告書を送付して国債購入するなど、減額要請から国債購入までの処理スケジュールを徹底して減額推進に取り組みました。

B 冊数制限超過者に対する減冊推進については、3 冊以上保有する超過者を改めて複数利用者一覧表に出力して、平成 19 年 5 月から当該超過者に対して減冊要請に取り組みました。

C 名寄せの精度の向上を図るため、貯金原簿に生年月日が登録されていない貯金の調査に取り組みるとともに、平成 19 年 8 月からは IC カード保有者について、同一お客さまコード内の別人混入の調査に取り組みむことで、漢字氏名、生年月日をキーとしたお客さまコードによる名寄せの実施に向けた準備を行いました。

(ウ) 本人確認の徹底

本人確認に係る指導者研修、貯金事務センターの厳正な検査、モニタリング・業務点検の実施、問題点の分析による業務改善等のプロセスを順に実施し、継続的な業務改善活動の推進を図り、また、TV会議の開催による効果的な郵便局指導の紹介、本人確認基本動作マニュアルの活用による窓口受付時における本人確認の徹底を図りました。

(I) 顧客情報管理の徹底

顧客情報管理の重要性に関する意識浸透を図るため、郵便局管理者に対して顧客情報管理の不適正事例を示した資料により指導を行いました。

また、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するために、本社・支社職員及び地域センター職員によるモニタリングを行い、必要に応じて指導を実施しました。

イ 経営管理の高度化

**中期経営目標**

第1期中期経営目標として進めてきた収益管理態勢やリスク管理態勢の更なる充実のため及び民営化に向け、新たなALM・リスク管理システムの稼働や資金管理態勢の充実に取り組み、経営管理の高度化に努めます。

**中期経営計画**

(ア) ALM・リスク管理の高度化

ALM・リスク管理の高度化を図るため、従来からの負債動向の分析及び予測の充実を図りつつ、適切な運用期間を選択することにより金利変動による期間損益のぶれを調整する収益管理(ALM)手法の高度化及び現在価値の視点からリスク量を把握するリスク管理手法(VaR)の導入が可能となる、新たなALM・リスク管理システムを構築します。

(イ) 資金管理態勢の充実

各支社単位に設置した資金管理局(13局)において、管内の郵便局現金を日々把握して、資金受払計画や資金配送の管理を行うとともに、資金配置の適正化を更に推進します。

**取組実績**

(ア) ALM・リスク管理の高度化

大手行標準のリスク管理・収益管理態勢等に対応するため、新ALM・リスク管理システムの開発を実施し、平成19年9月に所定の開発を完了しました。

(イ) 資金管理態勢の充実

郵便局の資金配置の一層の適正化を図るため、平成19年6月には、郵便局の資金日報、簡易局の資金配置、運送途中現金における異常データの基準を見直し、郵便局の資金モニタリングの態勢強化に取り組みました。

さらに、平成19年7月からは、余剰資金を削減するために、銀行預金口座残高の削減、硬貨及び汚損貨幣の回収に努めました。

## 4 簡易生命保険業務

### (1) 経営の健全性の確保

#### ア 財務内容の健全性の確保

##### 中期経営目標

経営上生じ得るリスクをカバーし、経営の健全性を確保していくため、自己資本（内部留保）を増強することが必要です。そのため、新契約の確保・保有契約の維持、運用収益の向上等に努め、危険準備金及び価格変動準備金の充実を図ります。具体的には、第2期中期経営目標期間中に、危険準備金及び価格変動準備金を合計で1,400億円以上積み増すように努めます（共済整理資源の負債計上に伴う費用増2,372億円及びキャピタル損益の計上に伴う利益2,400億円は含みません。）

注1：危険準備金は、保険事故の発生率等が通常の予測を超える場合や責任準備金の算出基礎となる予定利率を確保できなくなる場合に備える準備金で、価格変動準備金は、運用資産の価格変動リスクに備える準備金です。

注2：簡易生命保険業務の収益は金利変動に大きく影響を受けるものであり、ここでは、第2期中期経営目標期間中の長期金利が一定という前提に基づいて目標値を算出しています。

##### 取組実績

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により逆ざやが減少したほか、経費の節減に努めたことにより、平成19年度における危険準備金及び価格変動準備金の積増額は、共済整理資源の負債計上に伴う費用増2,532億円及びキャピタル益の計上に伴う利益7,478億円の影響を除いて1,673億円となり、中期経営目標の危険準備金及び価格変動準備金1,400億円以上の積増しを達成しました。

共済整理資源の負債計上に伴う費用増及びキャピタル益の計上に伴う利益の影響を含めた危険準備金及び価格変動準備金の積増額は6,618億円です。

#### イ 業務運営の効率化

##### 中期経営目標

調達コストを削減するとともに、費用対効果を踏まえた経費の使用の徹底、加入者福祉施設の運営の効率化等により、業務運営の効率化を図ります。具体的には、第2期中期経営目標期間中の事業費率を7.0%以下とするように努めます。

注1：事業費率の算出式は以下のとおりです。

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

注2：保険料収入が年々減少することが見込まれる中、業務運営の効率化を図るため、保険料収入に占める事業費の割合により算出される事業費率を指標として設定しています。

##### 中期経営計画

第2期中期経営目標期間中においては、民営・分社化の対応や内部統制の強化を図るための経費の追加が見込まれていますが、集金事務の効率化や加入者福祉施設の運営の効率化等を実施し、業務運営の効率化を図ります。

##### (ア) 生産性の向上

保険料の口座払込みの推進により、集金事務の効率化を図ります。また、JPSの推進などにより、継続的に業務改善・改革に取り組みます。

##### (イ) 加入者福祉施設の運営の効率化

各種営業施策の実施等により収入の増加に努めるとともに、加入者福祉施設の運営に係る経費等のセグメント管理や施設の廃止（総合健診センター等）により経費の削減に努め、加入者福祉施設の損益改善を推進し、加入者福祉施設の運営の効率化を図ります。

##### (ウ) 次期システムの開発等

平成20年度に現行システム機器が更改時期を迎えることから、コストパフォーマンスの高い、かつ、エンドユーザーが使いやすい次期システムの構築を行います。

また、民営・分社化への円滑な移行を行うため、各種テストの実施及び検証作業を行います。

##### 取組実績

費用対効果を踏まえた経費の使用の徹底、加入者福祉施設の運営の効率化、調達コストの削減等により、業務運営の効率化に取り組んだ結果、平成19年度における事業費率は、5.61%となり、中期

経営目標の事業費率7.0%以下を達成しました。

(ア) 生産性の向上

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り、集金事務の効率化を図りました。また、普通局における新規申込書の早期発送等、事務処理のスピードアップに取り組みました。

(イ) 加入者福祉施設の運営の効率化

メンバーズカードを核とした営業推進を実施し、民間事業者等と連携した利用促進を行いました。施設の廃止等については、浦安簡易保険加入者ホームを譲渡し、札幌・仙台・東京・名古屋・大阪・広島総合健診センター等を廃止して175人の減員を行いました。

(ウ) 次期システムの開発等

平成21年1月の次期システムのサービス・インに向けて、平成18年度に引き続き、次期システムの開発作業を行い、次期システムの構築に向けて取り組みました。

開発に当たっては、ソフトウェア資産の有効活用によるシステム構築経費の低減化、安全性・耐障害性・操作性の向上を図ったほか、事業の将来課題への対応を考慮し、ハードウェアの拡張性を確保しました。

また、運営総則に基づいたプロジェクト運営を行い、開発作業レベルの向上を図りました。

民営・分社化に伴うシステム移行については、平成19年7月にシステムリハーサルを実施して、稼動状況の確認を行い、10月1日の民営・分社化における円滑なシステム移行を行いました。

(2) お客さま満足度の向上

**中期経営目標**

CSの推進、現金過不足事故の防止及び業務取扱上の事故防止等による業務品質の向上に努め、簡易生命保険業務に対するお客さま満足度の向上を図ります。

それとともに、第2期中期経営目標期間中の失効解約率を、保険1.80%以下、年金保険1.15%以下に抑えるよう努めます。

注1：失効解約率の算出式は以下のとおりです（保険金ベース）

$$\text{失効解約率} = \frac{\text{失効解約契約}}{(\text{19年度始保有契約} + \text{19年9月末保有契約} + \text{失効解約契約}) \div 2} \times 100$$

注2：失効解約率は、コンプライアンス等を徹底の上、お客さまニーズに合致した商品の販売に努め、失効・解約を抑制することが、お客さま満足の度合いを示すという観点から、補足的な指標として、設定しているものです。

なお、第1期中期経営目標期間においては、失効解約率の目標を保険3.6%以下、年金2.3%以下（4年間の平均値）に設定しましたが、第2期中期経営目標期間においても、引き続きサービス水準を低下させないように努めるという観点から、第1期中期経営目標と同水準の目標値（第2期中期経営目標期間は半年間のため、第1期中期経営目標の半分となっています。）を失効解約率の上限として設定しています。

**中期経営計画**

お客さま満足度を高めるためには、お客さまの視点から現状の簡易生命保険業務の運営やサービス等の課題を明確化し、改善することが重要であるため、以下の取組を行うことにより、お客さま満足度の向上を図ります。

ア CSの推進

(ア) コンサルティングセールスの定着

平成18年10月から全国で統一の商品別リーフレットの使用を開始したところであり、統一の商品別リーフレットと保障設計書を用いることで、適正な営業活動の流れの浸透を図り、顧客保護の観点から説明責任を果たすとともに、お客さまの保障ニーズに合わせたコンサルティングセールスの一層の定着を図ります。

(イ) お客さまの声等を経営に反映させるための体制整備

お客さまの声を正確に把握し、業務運営やサービス等に迅速に反映させるため、コールセンター及び簡易保険事務センターで受け付けたお客さまの声を本社等において共有できるシステム構築の準備を行います。

また、お客さまの声に対してCSの側面から検討した改善策を定期的に提案する態勢を整えます。

(ウ) お客さま相談体制の強化

お客さま相談に適切に対応するため、かんぽコールセンターの適切な運営による応答率の向上を図ります。また、簡易保険事務センターにおいても、かんぽコールセンターから転送された個別契約の相談

に適切に対応し、応答率の向上を図ります。

(I) お客さま相談対応の品質の向上

簡易保険事務センターにおけるお客さま相談担当職員の対応レベルのチェックや対応方法のアドバイスを外部機関に委託するとともに、新たに簡易保険事務センターのお客さま相談室に配属される職員に対しては、お客さま対応の基本能力を付与するための事前研修等を実施することにより、お客さま相談対応の品質の向上を図ります。

イ 業務品質の向上

(ア) 現金過不足事故の防止

キャッシュレス化（保険料、保険金等の口座払込みの更なる推進）やオートキャッシャーの増備による現金取扱いの機械化の推進等を実施し、現金過不足事故の発生防止に取り組みます。

(イ) 業務取扱上の事故の防止

簡易保険事務センターにおいて的確な事故採録を徹底し、本社及び支社において事故採録の具体的な内容を把握、分析すること等により、業務取扱上の事故の防止を図ります。

(ウ) 保険金支払管理態勢の強化

平成 18 年 4 月に新設した簡易保険事務センターの監査担当部署において、保険金支払の事後検証及び弁護士による外部チェックを行います。また、本社に保険金支払管理部門を新設するとともに、各種基準・管理規程を整備し、保険金支払管理態勢を強化します。

(I) システムリスク管理態勢の強化

お客さまにご迷惑をおかけするようなシステムトラブルを発生させないよう、システム部門と業務部門の連携を強化することにより、情報システムの品質確認を強化します。

## 取組実績

コンサルティングセールスの定着、お客さま相談体制の強化、業務品質の向上などに取り組み、お客さま満足の向上に努めました。

平成 19 年度における保険及び年金保険の失効解約率は、保険：1.64%、年金保険：0.82%となり、中期経営目標の保険 1.80%以下、年金保険 1.15%以下を達成しました。

### ア CSの推進

(ア) コンサルティングセールスの定着

全国統一の商品別リーフレットと保障設計書を使用した具体的な営業の流れについて、営業インストラクターを対象とした講習会や営業インストラクターによる職員研修の実施により、適正な営業活動の流れの浸透を図るとともに、職員のコンサルティングセールスの定着を図りました。

(イ) お客さまの声等を経営に反映させるための体制整備

かんぽコールセンター及び簡易保険事務センターで受け付けたお客さまの声等を本社等において共有できるシステムについて、平成 19 年 11 月のサービス・インに向けたシステム構築の準備を行いました。

また、四半期ごとに苦情等の発生状況を取りまとめてCS推進委員会に報告したほか、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、定期的にCS推進委員会で検討し、サービスの改善に努めました。

(ウ) お客さま相談体制の強化

かんぽコールセンターにおいては、民営化に関するお客さまからの問い合わせの増加に対応するため、民営化対応のための臨時のコールセンターを設置し、応答率の確保に努めました。また、かんぽコールセンターにおいては、問い合わせの多い時間帯に対応した要員配置を行い、応答率の確保に努めました。

さらに、簡易保険事務センターにおいても、適切な運営、連携の強化により、応答率の向上を図りました。

(I) お客さま相談対応の品質の向上

新たに簡易保険事務センターのお客さま相談室に配属された職員に対して、お客さま対応の基本能力を付与するための事前研修等を実施し、お客さま相談品質の向上を図りました。

### イ 業務品質の向上

(ア) 現金過不足事故の防止

現金過不足事故の発生防止のため、平成 19 年度はオートキャッシャーを 224 局に配備し、普通局保険課設置局全局(348 局)への配備を完了したほか、オートキャッシャーの使いやすさを高める

ため、操作画面の改善を行いました。また、キャッシュレス化に向けて、保険料の口座払込みを推進しました。

さらに、現金過不足事故の原因究明等に資するため、郵便・貯金・保険3事業共通の「現金過不足事故防止マニュアル」を全国の郵便局に配付し、お客さまと現金授受を行う際の基本動作の徹底を図り、現金過不足事故の防止に努めました。

#### (イ) 業務取扱上の事故の防止

簡易保険事務センター間の採録事故の平準化のため、必要の都度、本社から全簡易保険事務センターに事故採録の運用基準を示し、簡易保険事務センターにおける的確な事故採録を徹底しました。

また、郵便局における業務取扱上の事故については、当該郵便局から事故の原因及び再発防止の指導状況等を本社へ報告し、本社では、事故採録の具体的内容を取りまとめた上で支社・簡易保険事務センターにフィードバックを行ったことにより、実態に即した郵便局指導を徹底しました。

#### (ウ) 保険金支払管理態勢の強化

簡易保険事務センターの監査担当部署が、毎月、一定数を抽出し保険金支払の事後検証を実施したほか、必要に応じて弁護士による事前の外部チェックを受けることにより、簡易保険事務センターの保険金等支払の適正性を確保しました。

また、保険金等の支払の取扱いに誤りがないか点検を行うために、簡易保険事業総本部に「保険金支払点検対策本部」を設置し、保険金支払点検の実施に向けた体制整備及び点検内容等の検討を行いました。

さらに、保険金等支払審査基準に関する規程等を整備、策定し、規程等の浸透を図るため、簡易保険事務センター職員への講習会や研修を実施しました。

#### (I) システムリスク管理態勢の強化

「システム開発実施要領」に基づき、システム開発要件の確認やシステムチェック等を業務部門（システム開発要望元）とシステム部門が連携して行う等、システム開発に携わる職員及び部署が相互連携・調整を図ることにより、円滑なシステム開発を行い、情報システムの品質管理を強化しました。

### (3) 内部統制の強化

#### ア コンプライアンスの徹底

##### 中期経営目標

民間金融機関に求められるコンプライアンスの水準を達成するため、部内者犯罪の防止、保険募集管理態勢の整備等により、コンプライアンスの徹底を図ります。

##### 中期経営計画

不祥事件の発生は、お客さまが簡易生命保険業務に寄せる信頼・信用を大きく損ねる要因であるため、以下の取組を行うことにより、部内者犯罪の防止と適正な営業活動の推進等を図ります。

#### (ア) 部内者犯罪の防止

キャッシュレス化（保険料、保険金等の口座払込みの更なる推進）鍵・カード管理機の導入、防犯カメラの設置等により、部内者犯罪を防止する体制・システムを整備します。

#### (イ) 保険募集管理態勢の整備

簡易生命保険関係の全組織・全職員の意識改革に向けた取組を強化し、「不適正営業を許さない」組織的な風土を確立します。また、不適正営業に対する点検チェック体制を強化し、不適正営業が必ず発覚する態勢を整備し、不適正営業に対するけん制機能を実効あるものとします。

#### (ウ) 顧客情報管理の徹底

本社において顧客情報管理の「適正事例・不適正事例のビジュアル集」の活用状況を定期的に確認するほか、郵便局等において顧客情報の管理状況の毎月・四半期点検や顧客情報の施錠保管を実施することにより、顧客情報の管理を徹底します。

#### (I) 加入限度額管理の徹底

加入限度額管理を強化するため、簡易保険事務センターで判明した加入限度額超過の契約件数の把握を行うとともに、郵便局で加入限度額超過を新たに発生させない取組及び限度額超過者を減少させるための取組を行います。

#### (オ) 本人確認の徹底

継続的な本人確認に係る指導を実施し、不備事項（本人確認記録の作成不備、添付漏れ等）の発生状況・傾向を把握するとともに、簡易保険事務センターでのシステム・チェックを行います。

(カ) 払込団体管理の徹底

払込団体の継続的な適正管理の徹底を図るとともに、新たな管理体制の構築に向けた取組を行います。

## 取組実績

各種施策の実施に当たり、経営陣等が積極的に関与する態勢としたほか、職員に対するコンプライアンス意識の浸透策の実施、事務システム改革の推進、「無面接募集根絶のための緊急対策」の実施、部内者犯罪防止のための取組などを実施し、特に、コンプライアンスの推進について、経営陣が関与して施策を推進する態勢、問題を解決する態勢を強化しました。

### (ア) 部内者犯罪の防止

平成 19 年 7 月以降、「民営化までの部内者犯罪防止の取組」として、外務職員による保険金等の局外支払時の横領に対する対策、つり銭横領の対策、鍵・カード管理機の配備、防犯カメラの設置、職員が保険契約者又は被保険者となる保険契約の申込みがあった場合の面接観查の方法の変更、保険料の口座払込みの更なる推進を図りました。

### (イ) 保険募集管理態勢の整備

不適正募集を根絶するため、外務職員等が受理した保険契約の契約関係者に対する実地点検を実施するための体制の強化として、支社兼務の非常勤職員を増員し、全国に点在させることによりすべての外務職員の受理契約の点検を可能としました（点検調査役の全国配置）。

また、平成 19 年 6 月に、無面接募集に関する嚴重注意を受け、「無面接募集根絶のための緊急対策」として、点検調査役調査（点検チェック施策）の再周知や、集配特定局全外務職員に対するコンプライアンス集合研修の実施、保険契約者に対する受理状況等の電話確認などの施策を実施しました。

### (ウ) 顧客情報管理の徹底

「適正事例・不適正事例のビジュアル集」（以下「ビジュアル集」といいます。）の活用について、郵便局に対し、業務研究会等で活用するように指示しました。また、ビジュアル集の改正は、必要に応じ、実施しました。

ビジュアル集の活用状況の確認については、ビジュアル集を活用しないことが原因で顧客情報の漏えい等の不祥事件を発生させた郵便局の管理者に対しては、支社を通じて指導を行い、不祥事件報告にビジュアル集の活用が不十分であったこと等を記載させ、本社で確認を行いました。

また、顧客情報の管理状況については、個人情報保護・情報セキュリティ管理規程に、毎月・四半期点検を郵便局で実施するよう規定しており、実施状況については、モニタリングの対象となる郵便局に平成 18 年度に顧客情報の漏えい等の不祥事件が発覚した郵便局を加え、管理が徹底されているかについて、モニタリングの際に確認を行いました。

顧客情報の施錠保管については、ビジュアル集に追加し、業務研究会等で活用し指導するよう指示するとともに、全郵便局に対し、顧客情報管理の徹底のため、顧客情報の施錠保管等管理の方法を情報紙で周知すること等により指導を行いました。

### (エ) 加入限度額管理の徹底

本社において簡易保険事務センターで判明した加入限度額超過の契約件数を把握し、加入限度額の超過が判明した被保険者の管理を行うとともに、加入限度額超過者を新たに発生させない取組として、郵便局での端末機による加入限度額の確認漏れを防止するための新規申込書チェックシートを導入するなど、郵便局及び簡易保険事務センターでの加入限度額管理の監査の強化を図りました。

また、加入限度額を超過している被保険者の保険契約について、加入限度額の範囲内への減額等の依頼を実施しました。

### (オ) 本人確認の徹底

郵便局での新規申込書チェックシートの導入、本人確認書類一覧表の配布、各種講習会での指導などにより、本人確認の正しい取扱方法等について反復・継続した指導を行いました。

本人確認記録の作成不備、添付漏れなどを防止するため、簡易保険事務センターからの報告を受け、不備の発生原因を分析、傾向を把握した上で、一斉同報や簡易保険事務センターの情報紙を活

用し、特に多発している不備に対する注意喚起を継続的に実施しました。

また、新規契約申込みに係る本人確認漏れを防止するため、簡易保険事務センターにおいて、申込書OCRシステムでのチェックを実施しました。

#### (カ) 払込団体管理の徹底

支社団体担当課長等会議、郵便局団体整備責任者会議等の指導会議を定期的開催し、継続的な払込団体の適正管理を指導するとともに、本社及び支社による郵便局モニタリングを実施し、払込団体の管理が適切に行われているかを検証しました。

また、不適正な団体を生じさせない団体管理体制の構築を図るため、団体管理に関する事務を集約し、団体から提出される書類等の審査・管理等を一元的に行う団体管理センターの設置準備を行いました。

### イ リスク管理等の高度化

#### 中期経営目標

経済・社会環境の変化に応じて、適切な経営管理が行われるよう、リスク管理手法及びALM手法の改善等により、リスク管理及びALMの高度化を図ります。

#### 中期経営計画

##### (ア) リスク管理の高度化

簡易生命保険事業全体のリスクについて、経営上のバッファを考慮したリスク管理手法の改善を図るとともに、リスク計測の精緻化に努め、リスク管理の高度化を図ります。

##### (イ) ALMの高度化

資産・負債の現状分析や事業全体のリスク分析を踏まえ、事業全体で目標とすべき利益水準や自己資本水準の分析を行います。また、EV（将来収益の現在価値方式）の考え方をを用いた利益評価額による商品収益性の分析を行います。

#### 取組実績

##### (ア) リスク管理の高度化

これまでリスク管理指標として使用していた資産充分性指標に含まれていないリスクや経営上のバッファを考慮した総合的なリスク管理手法を検討し、民営・分社化後において、リスクの総合的な把握及び管理に必要な事項を定めた総合的リスク管理規程等によりリスク管理を行えるようにしました。

また、価格変動リスクの計測モデル（K-VaR）については外部コンサルタントの助言を踏まえ、モデルの信頼性の確保及び精緻化を図ったほか、金利変動リスクについても、計測方法の適正性及び指標の有効性を確保しました。

さらに、信用リスク及び不動産投資リスクについては、VaRモデル（信用VaR及び不動産VaR）による計量化を検討し、これら検討結果についても総合的リスク管理手法に反映しました。

##### (イ) ALMの高度化

民営・分社化後の事業計画策定に向けて、平成18年度末の資産と負債の現状分析と事業全体のリスク分析や新契約シナリオ、事業費シナリオに基づく将来収支シミュレーションを行い、事業全体の利益水準や自己資本水準を分析の上、収支計画を作成しました。

その他、資産と負債の金利変動リスクをコントロールできるよう、サープラス型のALMの考え方に基づき、資産運用を行いました。

EVの考え方をを用いた利益評価額による商品収益性の分析については、平成18年度の新契約実績を基に、EVベースの商品別利益評価額を計測し、商品収益性を分析しました。

また、EVの計測については、外部コンサルタントの助言を踏まえ、前提条件などの計測方法について検討しました。

別表：第2期中期経営計画作成に当たり前提とした条件

区 別		19年3月	19年9月
国債金利（10年）	中計	1.670 %	
	実績	1.650 %	1.675 %
国債金利（5年）	中計	1.139 %	
	実績	1.185 %	1.204 %
国債金利（2年）	中計	0.660 %	
	実績	0.810 %	0.870 %
短期金利	中計	0.365 %	
	実績	0.595 %	0.567 %
為替（円/ドル）	中計	117.90 円	
	実績	118.05 円	115.43 円
株価（国内・外国）	中計	TOPIX 1,610.73 ポイント NYダウ 11,679.07 ポイント	
	実績	1,713.61 ポイント 12,354.35 ポイント	1,616.62 ポイント 13,895.63 ポイント
米国国債金利（10年）	中計	4.628 %	
	実績	4.644 %	4.587 %

## (参考資料) 第2期中期経営目標期間中の貸借対照表、損益計算書

## 1 貸借対照表

注: 各表とも億円単位であり、決算値は億円未満を切り捨てて表示している。

## (1) 公社全体

科 目	平成19年9月末		
	決算	中計	差引 -
(資産の部)			
現金及び預金	76,404	86,616	10,212
コールローン	8,000	1,000	7,000
買現先勘定	-	1,595	1,595
金銭の信託	65,025	86,571	21,545
有価証券	2,548,000	2,587,255	39,255
預託金	388,585	388,585	-
貸付金	254,058	258,647	4,589
動産不動産	29,484	31,769	2,285
その他資産	15,045	16,002	957
貸倒引当金	34	186	151
資産合計	3,384,568	3,457,854	73,286
(負債の部)			
郵便貯金	1,800,641	1,893,661	93,019
保険契約準備金	1,119,369	1,108,716	10,653
借入金	248,100	248,100	-
その他負債	93,186	86,975	6,212
賞与引当金	1,253	1,297	44
退職給付引当金	38,184	37,828	357
公務災害補償引当金	293	-	293
価格変動準備金	6,725	6,513	212
負債合計	3,307,753	3,383,090	75,336
(資本の部)			
資本金	12,688	12,688	-
利益剰余金	50,108	44,704	5,404
その他有価証券評価差額金	14,017	17,372	3,354
資本合計	76,814	74,765	2,050
負債資本合計	3,384,568	3,457,854	73,286

## (2) 郵便業務

科 目	平成19年9月末		
	決算	中計	差引 -
(資産の部)			
流動資産	2,292	1,844	448
固定資産	18,472	19,684	1,212
有形固定資産	18,172	19,127	955
無形固定資産	282	312	29
投資その他の資産	17	245	228
資産合計	20,764	21,528	763
(負債の部)			
流動負債	13,052	11,692	1,361
営業未払金	433	480	46
前受郵便料	413	436	22
賞与引当金	653	710	57
その他の流動負債	11,551	10,066	1,485
固定負債	21,049	23,260	2,211
退職給付引当金	20,808	20,902	93
公務災害補償引当金	200	-	200
その他の固定負債	40	2,358	2,318
負債合計	34,101	34,952	850
(資本の部)			
設立時資産・負債差額	5,782	5,782	-
利益剰余金	7,554	7,642	87
資本合計	13,336	13,424	87
負債資本合計	20,764	21,528	763

## (3) 郵便貯金業務

科 目	平成19年9月末		
	決算	中計	差引 -
(資産の部)			
現金預け金	57,034	64,797	7,763
コールローン	8,000	1,000	7,000
買現先勘定	-	1,595	1,595
金銭の信託	6,031	25,608	19,576
有価証券	1,705,092	1,763,401	58,309
預託金	388,585	388,585	-
貸付金	45,616	43,809	1,807
その他資産	7,942	8,375	432
動産不動産	6,867	7,630	762
貸倒引当金	12	121	109
資産合計	2,225,157	2,304,679	79,521
(負債の部)			
郵便為替預り金	130	98	33
郵便振替預り金	64,420	58,006	6,415
郵便貯金	1,800,641	1,893,661	93,019
借入金	248,100	248,100	-
その他負債	25,558	21,834	3,725
(うち未払郵便貯金利子等)	(9,258)	(10,397)	( 1,139)
賞与引当金	375	354	21
退職給付引当金	10,032	9,721	312
公務災害補償引当金	38	-	39
負債合計	2,149,299	2,231,775	82,475
(資本の部)			
設立時資産・負債差額	18,044	18,044	-
利益剰余金	57,663	52,346	5,317
その他有価証券評価差額金	151	2,514	2,362
資本合計	75,858	72,904	2,955
負債資本合計	2,225,157	2,304,679	79,521

## (4) 簡易生命保険業務

科 目	平成19年9月末		
	決算	中計	差引 -
(資産の部)			
現金及び預金	20,015	21,522	1,507
金銭の信託	58,994	60,963	1,968
有価証券	842,899	823,845	19,054
貸付金	215,335	222,045	6,709
不動産及び動産	4,459	5,023	563
その他資産	7,557	5,885	1,673
貸倒引当金	8	14	6
資産合計	1,149,253	1,139,269	9,984
(負債の部)			
保険契約準備金	1,119,369	1,108,716	10,653
その他負債	1,244	1,318	74
賞与引当金	224	233	8
退職給付引当金	7,342	7,204	138
公務災害補償引当金	54	-	55
価格変動準備金	6,725	6,513	212
負債合計	1,134,960	1,123,984	10,977
(資本の部)			
設立時資産・負債差額	426	426	-
利益剰余金	-	-	-
その他有価証券評価差額金	13,866	14,858	992
資本合計	14,292	15,284	992
負債資本合計	1,149,253	1,139,269	9,985

## 2 損益計算書

### (1) 公社全体

科 目	19年度 (19年4月～9月)		
	決算	中計	差引 -
經常収益	99,216	96,286	2,930
郵便業務収益	8,352	8,386	33
郵便貯金業務収益	17,681	13,568	4,114
簡易生命保険業務収益	73,182	74,333	1,150
經常費用	87,138	89,653	2,515
業務費	74,234	76,247	2,013
人件費	11,551	11,965	413
租税公課	344	442	97
減価償却費	975	973	3
その他經常費用	31	27	4
經常利益	12,078	6,633	5,446
特別利益	205	-	206
特別損失	15,792	14,374	1,418
契約者配当準備金繰入額	911	786	126
当期純利益	4,420	8,527	4,107

### (2) 郵便業務

科 目	19年度 (19年4月～9月)		
	決算	中計	差引 -
営業収益	8,544	8,592	47
営業原価	8,331	8,552	220
人件費	6,327	6,365	38
経費	2,004	2,187	183
営業総利益	213	40	173
販売費及び一般管理費	536	579	42
人件費	276	294	18
経費	260	285	24
営業利益	323	539	216
営業外収益	46	35	12
営業外費用	45	35	11
經常利益	322	539	216
特別利益	18	-	19
特別損失	7,842	7,397	446
当期純利益	8,146	7,936	211

## (3) 郵便貯金業務

科 目	19年度 (19年4月～9月)		
	決算	中計	差引 -
経常収益	17,715	13,590	4,125
資金運用収益	13,110	12,621	489
役務取引等収益	611	656	45
その他業務収益	3,859	251	3,608
その他経常収益	134	62	73
経常費用	9,544	10,113	568
資金調達費用	4,200	3,981	220
役務取引等費用	95	97	2
その他業務費用	40	188	148
営業経費	5,175	5,827	652
その他経常費用	33	20	14
経常利益	8,170	3,478	4,693
特別利益	83	-	83
特別損失	4,527	4,069	458
当期純利益	3,726	592	4,318

## (4) 簡易生命保険業務

科 目	19年度 (19年4月～9月)		
	決算	中計	差引 -
経常収益	73,362	74,364	1,002
保険料収入	45,702	41,207	4,495
資産運用収益	16,637	11,893	4,745
その他経常収益	11,022	21,264	10,242
経常費用	68,957	70,670	1,713
保険金等支払金	65,802	66,664	861
責任準備金等繰入額	115	134	18
資産運用費用	223	700	476
事業費	2,563	2,866	302
その他経常費用	252	307	55
経常利益	4,404	3,694	711
特別利益	103	-	104
特別損失	3,596	2,908	689
契約者配当準備金繰入額	911	786	126
当期純利益	-	-	-
内部留保積増額	6,618	1,446	5,173