

2

経営の取組

CONTENTS

1. 中期経営目標・中期経営計画(郵便貯金業務) 18	(5) 国際社会への貢献 39
(1) 中期経営目標 18	(6) 国際交流 41
(2) 中期経営計画 18	10. その他 42
2. 平成16年度経営計画(郵便貯金業務) 20	(1) 郵便貯金窓口の取扱時間 42
3. アクションプラン(郵便貯金業務) 21	(2) ATM(現金自動預払機)等の取扱時間 42
4. 経営基盤の強化 22	(3) 郵便貯金全国オンラインネットワーク 42
(1) コンプライアンス(法令等の遵守)の取組 22	(4) 郵便貯金資金の運用 43
(2) 管理会計の導入 24	(5) 金利の設定 46
(3) リスク管理への取組 24	(6) IT(情報技術)の活用 47
(4) 職員の能力開発 29	(7) 行政との連携 50
5. 経費の効率化・生産性の向上 29	(8) 確定拠出年金の取扱状況 51
(1) 経費の削減 29	
(2) 貯金事務センターの再編 29	
(3) JPSの取組 30	
6. 民間金融機関との提携 30	
(1) ATM・CD提携サービス 30	
(2) 相互送金サービス 31	
7. 環境への取組 31	
郵政エコプラン(日本郵政公社環境中期計画)等 31	
8. お客さま満足度の向上 33	
郵便貯金業務の取組 33	
9. 社会貢献活動 34	
(1) 福祉への貢献 34	
(2) 非常時の対応 36	
(3) 地域社会との交流 36	
(4) 地域社会への貢献 37	

1

中期経営目標・中期経営計画(郵便貯金業務)

1 中期経営目標

項目	概要
1 財務内容の健全性の確保	<p>経営上生じうるリスクをカバーするため、自己資本を増強することが、独立採算の下で経営の健全性を確保するために必要であることから、収益の確保と費用の抑制に努め、積立金(累積利益)の増額を図ります。</p> <p>・積立金 3.9兆円以上(期間終了時点の額)</p> <p>積立金:平成18年度郵便貯金業務の区分に係る貸借対照表の内訳における利益剰余金の額</p>
2 業務運営の効率化	<p>貯金事務センターの再編、外務職員のスリム化、事務処理の機械化等を行うことにより、業務運営の効率化を図ります。</p> <p>・経費率 0.52%以下(期間中(4年)の平均値)</p> <p>経費率:営業経費÷郵便貯金残高(平均残高)×100</p>
3 お客さま満足度を高めるサービスの充実	<p>お客さまの視点で業務改善に取り組み、ニーズにあった商品・サービスを提供するなどお客さま満足度を高めるサービスを充実します。それにより、お客さま満足度の向上につながり、長期的・継続的な取引関係を構築するとともに、経営基盤の強化を図ります。</p>
4 経営管理の高度化	<p>公社への移行に伴い、企業的な組織・業務運営を行うとともに、収益の確保をより重視した経営の導入・定着を図ります。</p> <p>収益管理体制、リスク管理体制等を充実するとともに、管理会計を導入することにより、経営管理の高度化を図ります。</p>

2 中期経営計画

事業計画(郵便貯金業務の目標を達成するためにとるべき措置)

項目	概要
1 業務運営の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外務職員のスリム化等による人件費の削減 ○ 費用対効果を踏まえた経費使用の徹底等による物件費の削減 ○ 貯金事務センターを全国11か所に再編整理 ○ 事務処理の電子化等による効率化 ○ 第四次システムの導入、第五次システムの開発の検討
2 お客さま満足度を高めるサービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ ネットワークサービスの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ATM提携・相互送金等の提携先拡大に努力 ○ お客さま満足度向上のための各種施策の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・業務品質・処理速度の向上、顧客満足度調査の実施 ○ コンプライアンスの徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス責任者の配置等による体制強化
3 経営管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> ○ ALM管理体制の充実等 <ul style="list-style-type: none"> ・保有資産の価格変動も含めた期間損益の管理を行うことができるようALM手法の強化 ○ 管理会計の導入 ○ リスク管理体制の充実及び緊急時対応計画の策定 ○ 資金管理体制の構築

郵便貯金資金の運用計画

基本方針

- ・安全・確実性を重視した運用
- ・ALM(資産・負債総合管理)やポートフォリオ管理の実施
- ・運用方法
 - 安全・確実な運用方法として、国内債券を中心とした運用を基本とします。
- ・有価証券の保有目的区分の設定
 - 「満期保有目的の債券」に区分することを基本とします。
- ・市場への影響に配慮
- ・財政融資資金債(財投債)の引受け
- ・地方公共団体に対する貸付け

第一期中期経営計画に係る期間における資産構成

- ・安全・確実な運用を実施するため国内債券を基本とします。
- ・国内株式、外国債券、外国株式については、以下のとおりとします。

運用資産	国内株式	外国債券	外国株式
構成割合	概ね2%以下	概ね3%以下	概ね1%以下
	合算して、概ね4%以下		

注：国内株式や外国株式は、委託運用により運用します。

第一期中期経営計画に係る期間における運用見込額

(単位：億円)

運用の部		原資の部	
項目	金額	項目	金額
債券	1,682,903	財政融資資金預託金	1,053,800
国内債券	1,666,002	郵便貯金増減見込額	267,160
外国債券	16,901	回収金	937,208
預金者貸付等	6,444		
預金	34,501		
合計	1,723,848	合計	1,723,848

注：実際の新規運用額は、郵便貯金の増減、回収金、各債券の発行・流通市場の状況等により、運用計画に比べて増減することがあります。

2 平成16年度経営計画（郵便貯金業務）

事業計画

項目	概要
1 業務運営の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型の窓口用端末機(CTM - V型)の配備に伴う減員、外務職員の減員、要員配置の適正化等による人件費の削減 ○ 費用対効果を踏まえた経費使用等の徹底による物件費の削減 ○ 預入申込書等の様式変更、住所氏名のOCR入力及びカード発行事務の効率化 ○ 次期システムの開発(第五次システムの検討)
2 お客さま満足度を高めるサービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ ネットワークサービスの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ATM提携・相互送金等の提携先拡大に向けた取組 ・マルチペイメントネットワークサービスの拡充 ・投資信託の窓口販売に向けた体制の整備 ○ お客さま満足度向上のための各種施策の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さま満足度調査の結果を踏まえたサービスや業務の改善 ・お客さまニーズの把握・分析 ・コンサルティング推進体制の確立 ○ コンプライアンスの徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス推進状況の点検及び是正
3 経営管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> ○ ALM管理体制の充実等 <ul style="list-style-type: none"> ・長期・安定的に収益を確保できるよう、計画的な営業推進と安全・確実な市場運用の実施 ・負債動向の分析及び予測に関する分析能力の充実等 ○ 管理会計の導入 ○ リスク管理体制の充実や緊急時対応計画の策定 ○ 資金管理体制の構築

郵便貯金資金の運用計画

(単位:億円)

運用の部		原資の部	
項目	金額	項目	金額
債 券	391,514	財政融資資金預託金	334,500
国 内 債 券	389,514	郵便貯金増減見込額	103,947
国 債	372,220	回 収 金	202,368
地 方 債	5,000		
社 債	12,294		
外 国 債 券	2,000		
地方公共団体貸付	9,000		
預金者貸付等	7,066		
預 金 等	25,341		
合 計	432,921	合 計	432,921

注1:「国債」には、経過措置による財投債引受額(197,000億円)を含みます。

2:「国債」のうち、現先運用・FB・TBIは、運用期間に応じて運用額が増減することから、平成16年度末における運用予定額(54,270億円)を計上しています。

3:「社債」には、公庫公団債等を含みます。

4:「地方公共団体貸付」は、平成15年度債(10,000億円)の繰越見込額及び平成16年度債(7,000億円)の貸付見込額の合計額を計上しています。

5:「財政融資資金預託金」は、旧金融自由化対策資金の借入金償還金見合いの預託金(50,000億円)を除きます。

6:「回収金」には、委託運用の委託先変更に伴う回収金は含みません。

7:「預金者貸付等」及び「預金等」は、運用期間に応じて運用額が増減することから、平成16年度末における運用予定額を計上しています。

8:委託運用については、新規資金の追加は行わず、公社成立時に保有する時価ベースの残高程度の国内株式・外国株式に限定することを基本とします。

9:実際の新規運用額は、郵便貯金の増減、回収金、各債券の発行・流通市場の状況などにより、運用計画に比べて増減することがあります。

お客さま満足の高いリテールサービスの提供

郵便貯金事業は、その使命として、多くのお客さまから、経済・社会環境が変化する中においても、安定的かつ持続的に、小口個人に対して、基礎的な金融サービスを提供していくことが求められています。

このため、様々な環境変化に対応しつつ事業の使命を果たしていく観点から、お客さま満足の高いリテールサービスの提供を通じて、

“お客さまにとって一番身近で
利用したい金融機関”となること = 一人ひとりのお客さまに
「郵便局がメインバンク」と思ってもらうこと

を実現することを目指します。

1. お客さまニーズへの対応・品質向上

(1) 顧客サービスの充実

郵便貯金ネットワークを活用した送金・決済サービスの推進
マーケティングの充実
お客さま満足度調査の展開

(2) サービス品質の向上

郵便局窓口業務改善の展開
業務品質指標の見直し
正当権利者確認方法の充実に向けた取組
コンプライアンスの徹底

2. 収益管理・リスク管理の充実

(1) 手数料収入の拡大

投資信託の窓口販売に向けた体制整備
国債販売への積極的な取組
オープンネットワークの拡充(ATM提携等の提携先拡大) 等

(2) 収益力の強化・健全経営の確保

ALMの高度化・資金運用収益の着実な確保
計画的な定額定期新規預入額の確保
リスク管理体制の定着 等

(3) 生産性の向上

費用対効果を踏まえた経費使用等による経費削減の実施
商品サービスの簡素化
営業推進体制の見直し
デリバリーチャネルの見直し

4 経営基盤の強化

1 コンプライアンス(法令等の遵守)の取組

郵便貯金事業においては、従来から、コンプライアンス(法律や規定等のあらゆるルールを守ること)や適正な営業活動の徹底に取り組んでまいりました。日本郵政公社発足に伴い、公社全体の「経営理念」を定め、公社経営・業務遂行を行っていく上で、役職員が遵守すべき規範として「行動憲章」を制定しました。

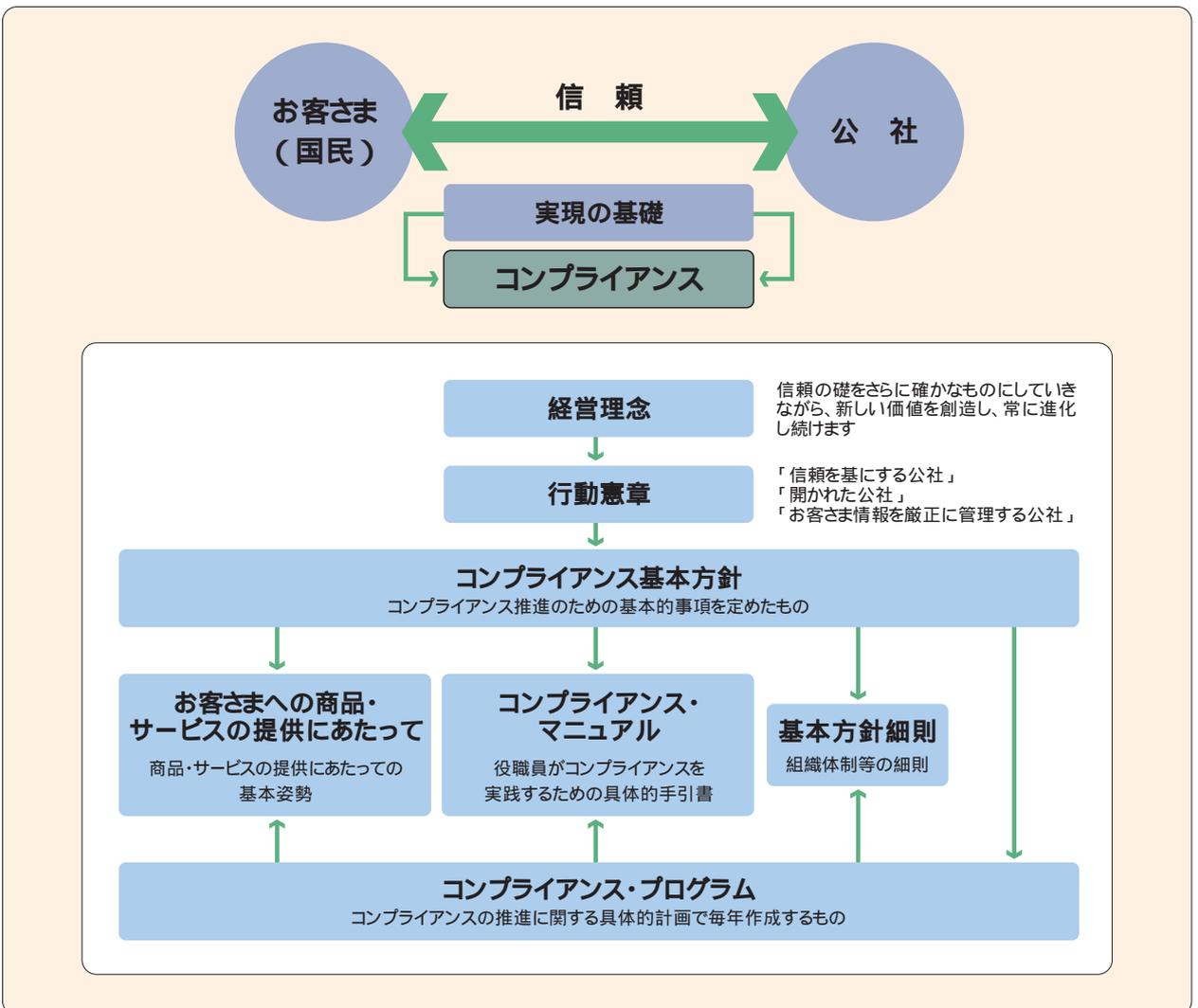
また、質の高いサービスの提供を実践し、お客さまの信頼を確保するため、コンプライアンスを経営上の最重要事項の一つと位置付け、公社全体としてのコンプライアンス推進のための基本的事項を定めた「日本郵政公社コンプライアンス基本方針」等を制定しました。

公社のコンプライアンス推進体制として、公社本社にガバナンス・コンプライアンス委員会を、郵便貯金事業本部にコンプライアンス会議をそれぞれ設置するとともに、各機関にコンプライアンス責任者を配置しました。

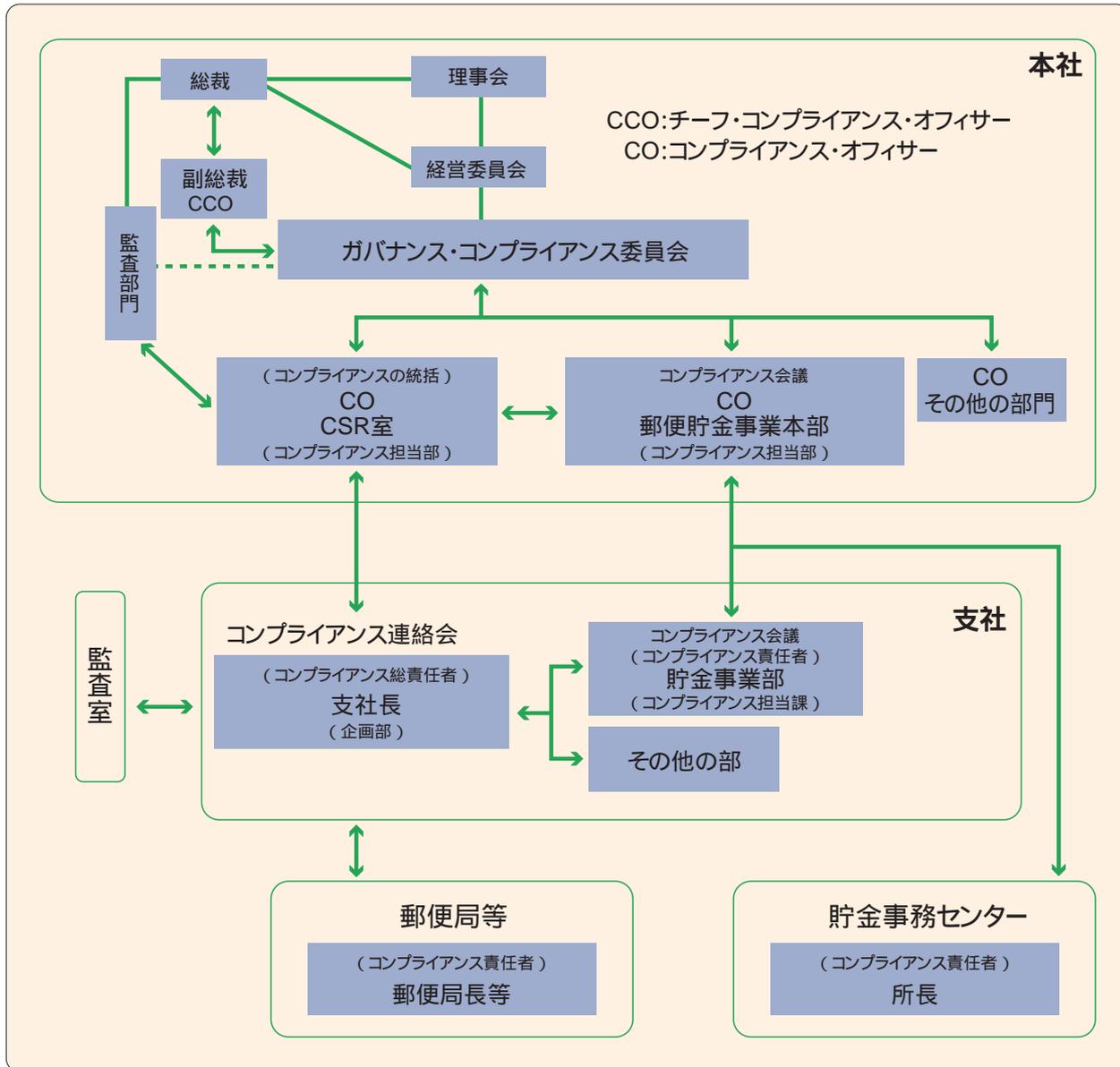
さらに、コンプライアンス実践のための手引書である「コンプライアンス・マニュアル」を役職員全員に配布し、その普及・啓発に努めるとともに、お客さまに安心して郵便貯金の商品・サービスをご利用いただくための基本姿勢として「お客さまへの商品・サービスの提供にあたって」を策定の上、全ての郵便局の窓口ロビー等に掲示し、併せて日本郵政公社ホームページ等で公表しています。

今後も、お客さまの事業に対する信頼を高め、安心して郵便局をご利用いただけるよう、毎年度策定する「コンプライアンス・プログラム」に基づきコンプライアンスに関する研修を実施するなど、より一層のコンプライアンスの推進に努めてまいります。

コンプライアンスに関する方針等の体系



コンプライアンスの推進体制



お客さまへの商品・サービスの提供にあたって

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

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

■お客さま情報の保護

郵便貯金事業が提供する商品・サービスをご利用いただくお客さまの情報については、管理責任を明確にするため、お客さま情報を取り扱う郵便局等に責任者等を配置し、お客さま情報の保護管理を徹底するための職員指導及び保護管理状況の点検等を行っています。

今後とも、安心して商品・サービスをご利用いただけるように、お客さま情報の保護管理に万全を期すよう取り組んでまいります。

■職員指導

郵便貯金事業に従事するすべての職員に対して、お客さま情報を取り扱う上で必要な事項を集約した「顧客情報保護管理マニュアル」を配付し、お客さま情報の重要性及び正しい取扱方法の指導を徹底しています。

■保護管理状況の点検等

郵便局等において、お客さま情報の保護管理が厳正に行われているかの点検・監査を定期的を実施しています。また、それらが適正に行われているかのモニタリングも行い、お客さま情報の保護管理に万全を期しているところです。

2 管理会計の導入

郵便貯金の経営管理に役立てるため、平成15年度に管理会計システムの構築を行いました。

システムの構築に際し、本社で一括管理している資金運用収益の配分方法として、個別スプレッド方式(注)を採用し、商品・サービス別の費用計算に当たっては、活動基準原価計算(ABC・・・Activity Based Costing)の手法を採用しています。

注:個別スプレッド方式

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

3 リスク管理への取組

■基本的な考え方

郵便貯金では、郵便貯金のリスクを適切に管理することを事業経営上の重要課題と認識し、リスク管理体制の整備に取り組んでいます。

健全経営の維持を目的とした「企業価値変動リスク」と信頼性の維持を目的とした「オペレーショナルリスク(市場関連リスク、流動性リスク、システムリスク及び事務リスク)」に大別してリスク管理体制を構築しています。

「企業価値変動リスク」は、金利の変動による定額貯金の預け替えにより将来の期間損益が変動すること、郵便貯金が保有している国債等の資産価値が変動することであり、郵便貯金の主要なリスクとして定量的に把握、管理しています。

「オペレーショナルリスク(市場関連リスク、流動性リスク、システムリスク及び事務リスク)」は、お客さまからの郵便貯金に対する信頼を維持していくため、各種リスクの特性に応じたルールを定め、ルールへの準拠性を中心に管理を行っています。

リスク管理体制

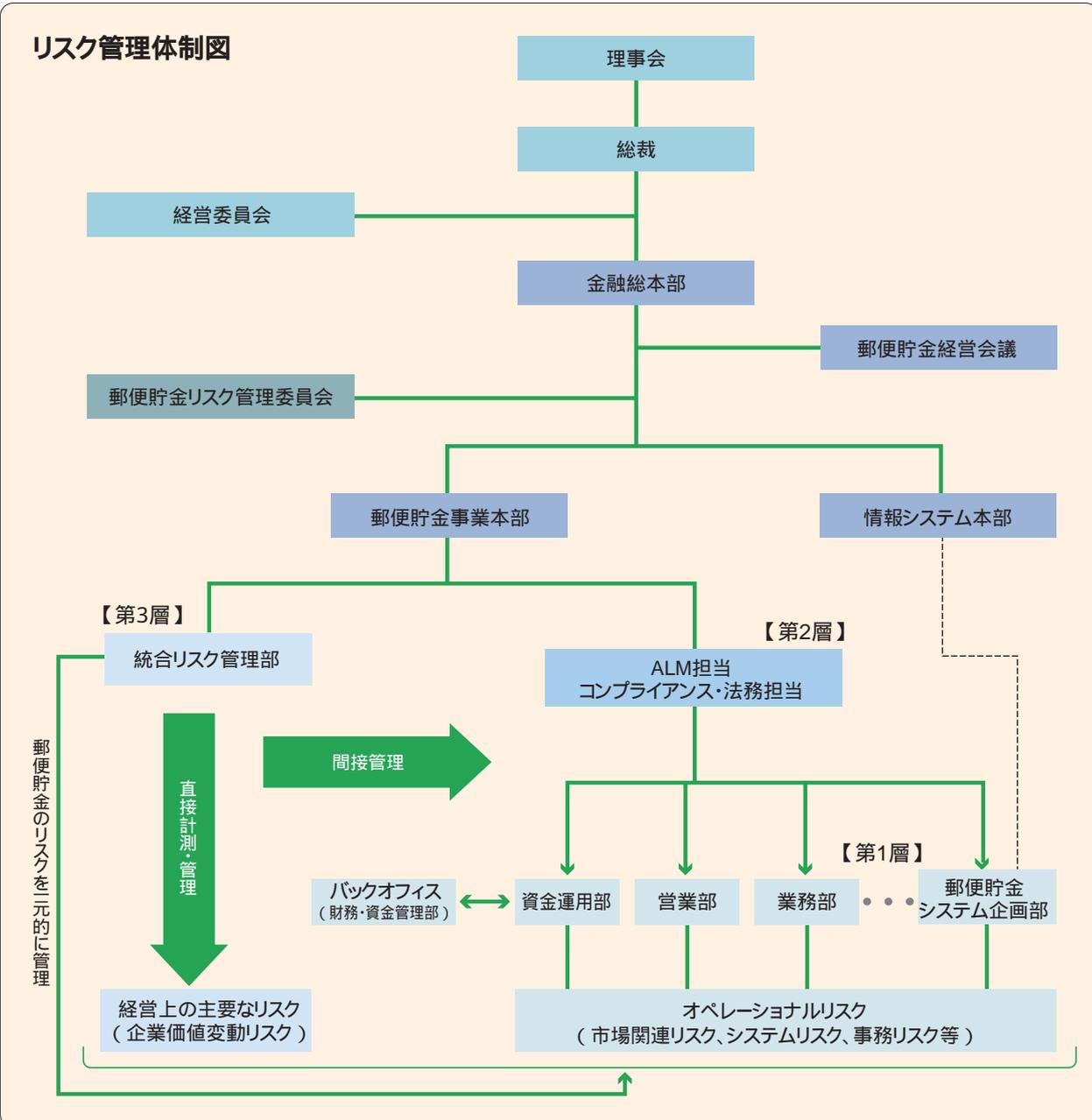
郵便貯金は、専ら個人を対象として日常生活に必要な金融サービスを、全国あまねく設置された約24,100の郵便局で提供する金融機関であり、他の金融機関とは違った特色を有しています。

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

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

また、郵便貯金事業に係る組織は、原則として利益相反業務を組織分離又は職責分離をし、リスク管理の観点から相互に牽制機能が発揮される組織体制として整備しています。さらに、リスク管理の状況を適切に経営に反映するため、金融総本部長の下に郵便貯金リスク管理委員会を設置し、郵便貯金のリスク管理に関する重要事項を審議・決定しています。

リスク管理体制図



3層管理体制における各層の役割

フロント(第1層管理)

本社各部が自らのリスクを認識し、本社、支社貯金事業部、貯金事務センター及び郵便局等において、リスク特性に応じた管理をしています。

ミドル(第2層管理)

「オペレーショナルリスク」に係る各リスクを統括管理する部署として、市場関連リスク及び流動性リスクについては企画部ALM担当、システムリスク及び事務リスクについてはコンプライアンス・法務担当が、本社各部や支社貯金事業部等のフロントが行っているリスク管理状況を統括的に管理をしています。

統合ミドル(第3層管理)

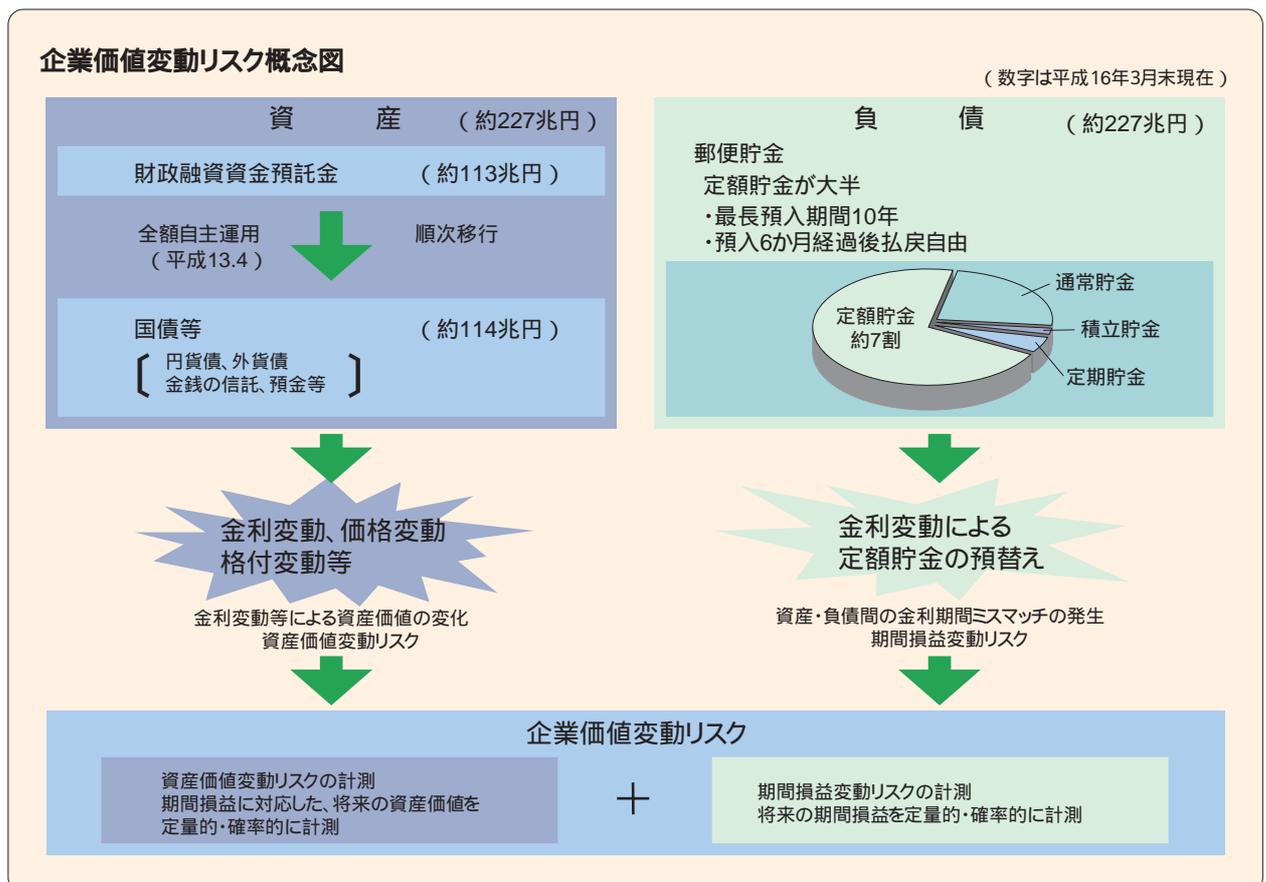
郵便貯金のリスク管理を統合的に行う独立した部署である統合リスク管理部では、「健全経営の維持」に係る企業価値変動リスクを直接計測・管理するほか、「信頼性の維持」に係る各種リスクについて、フロント及びミドルのリスク管理が適切に行われているかを間接的に管理しています。

具体的な管理方法

企業価値変動リスク

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

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



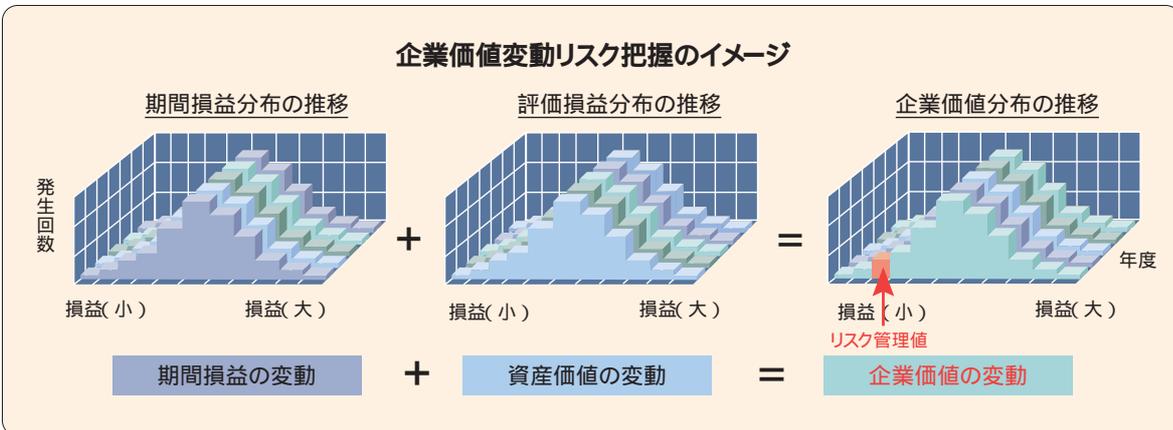
企業価値変動リスクの計測

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

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

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

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



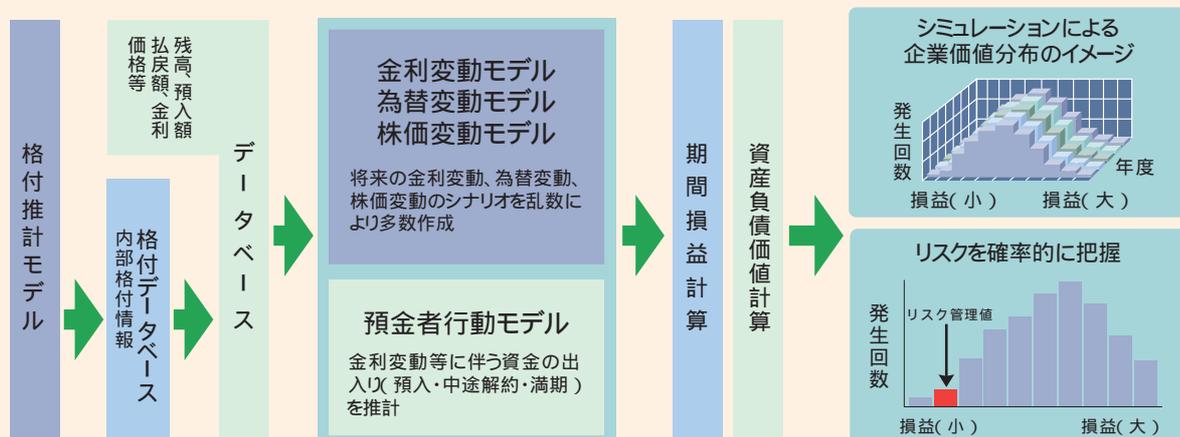
企業価値変動リスクの計測結果(平成16年3月末)

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

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

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

郵便貯金のリスク管理モデル(ラベック RaVEC:登録商標)



《参考》市場変動(金利・株価・為替)によるリスク概算(感応度)

(平成16年3月末)

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

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

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

オペレーショナルリスク

信頼性の維持を目的とした「オペレーショナルリスク(市場関連リスク、流動性リスク、システムリスク及び事務リスク)」は、郵便貯金事業を運営する上で発生するリスクであり、業務フロー及びリスク評価シートを使ってリスクを洗い出し、その原因や現状の管理体制を含めて認識するとともに、リスクマップによりリスクの発生頻度・影響度を評価して「管理リスク」を選定しています。

「管理リスク」については、従来の業務管理以上の管理体制を整備してリスクの低減に努めています。

また、市場関連リスク、流動性リスクの管理については、増減額や上限値の設定、内部格付による取引先の制限などリスクリミットを設定して管理するなど、それぞれのリスク特性に応じた管理を行っています。

オペレーショナルリスクの認識、選定プロセス

業務フローの作成、リスクの認識

本社において、郵便貯金の主要な業務について、業務フロー図を作成し、どこでどのようなリスクが発生する可能性があるのか、また、過去にどのようなリスクが具体化したか等、さまざまな業務を行う上で起こりうるリスクを1件ごとに洗い出しを行い、関係者間でリスク認識の状況と洗い出されたリスクの網羅性を確認。

リスクマップ、リスク評価シートの作成

業務フロー図により洗い出したリスクについて、リスクマップを使って、リスク発生の頻度と影響度をプロットすることによるリスク評価を実施。

リスク評価シートは、洗い出したリスクごとに、その原因や現状の管理体制を記入するとともに、リスクマップによるリスク評価値を記入し作成。

市場関連リスク

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

具体的には、

- ・ ALMリスクの管理 …… ALM方針に定める基準の準拠性について、資金運用においては、新規運用額の年限構成、資金調達においては、郵便貯金の増減額に管理基準を設定しています。
- ・ 信用リスクの管理 …… 国内債券、外国債券、短期運用などの資金運用に当たっては、内部格付基準に基づく格付により、購入対象、一発行体あたりの上限保有額、売却基準等を設定しています。
- ・ 運用委託リスクの管理 …… 委託運用(単独運用指定金銭信託:指定単)においては、内部格付基準による委託先基準、トラッキングエラーの上限値等を設定しています。

流動性リスク

流動性リスクとは、資金配置・資金繰りに係る管理基準が不適切、あるいは管理が適切に行われないことで、貯金の払戻しに応じられない、資金決済に必要な資金の確保が困難になる等により、損失を被るリスクを分類・管理しています。具体的には、郵便貯金資金・郵便振替資金・貯金余裕金の各資金ごとの資金決済に必要な資金の確実な確保のための基準等を設定しています。

システムリスク

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

事務リスク

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

4 職員の能力開発

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

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

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

5 経費の効率化・生産性の向上

1 経費の削減

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

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

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

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

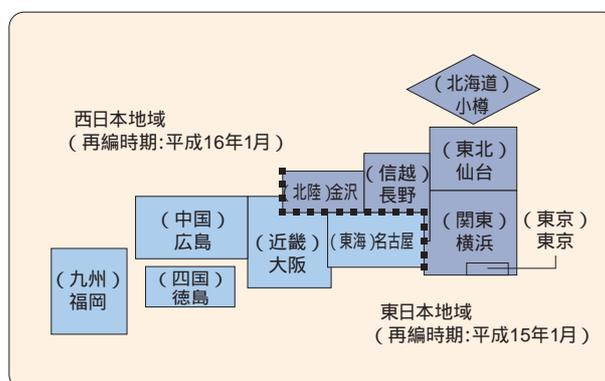
注:平成14年度郵便貯金特別会計及び郵政事業特別会計の決算値のうち、貯金業務に係る計数です。

2 貯金事務センターの再編

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

【東日本地域：15か所 6か所】

【西日本地域：13か所 5か所】



3 JPSの取組

郵便局及び貯金事務センターの職員が、それぞれの職場における事務処理の実態や業務環境を点検し、自らの創意と工夫により業務改善に継続的に取り組み、お客さまサービス・業務品質の向上及び生産性の向上を図ることを目的とし、平成15年7月から東京貯金事務センターに、また、平成15年9月から郵便貯金埼玉センターにそれぞれプロジェクトチームを設置し、貯金事務センター及び郵便局の貯金窓口におけるJPS(トヨタ生産方式を応用した生産性向上の取組)の試行を実施してきました。

平成16年度においては、この試行で得られた改善手法に基づき、「郵便貯金版JPS」の全国展開を図り、一層のサービスの向上などに努めていくこととしています。

6 民間金融機関との提携

1 ATM・CD提携サービス

ATM・CD提携サービスは、郵便貯金のネットワークと銀行などの民間金融機関のネットワークを接続することにより、皆さまの金融サービスを一層便利にしようとするものです。平成11年1月から115の金融機関との間でサービスを開始し、平成16年6月1日現在で1,870の金融機関との間でサービスを行っています。

ゆうちょのキャッシュカードで提携金融機関のATM・CDをご利用になる場合

日本郵政公社と業務提携した金融機関のATM・CDにより、通常郵便貯金の預入・払戻し・残高照会のお取扱いができます。

提携金融機関のキャッシュカード等でゆうちょのATM・CDをご利用になる場合

提携金融機関のキャッシュカード等で全国のゆうちょのATM・CDにより、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ができます。

海外で発行されたキャッシュカード等でゆうちょのATMをご利用になる場合

海外で発行された以下のキャッシュカード等で全国のゆうちょのATMにより、支払・キャッシング等のお取扱いができます。

カードの種類	発行機関等
クレジットカード	VISA国際、マスターカード・国際、アメリカンエキスプレス、ダイナースクラブ、JCB
デビットカード	VISAエレクトロン及びマエストロネットワークに参加している金融機関
キャッシュカード	PLUS及びCIRRUSネットワークに参加している金融機関

- 提携金融機関のATM・CDで郵便貯金キャッシュカードをご利用になる際(残高照会を除く。)には、次の手数料がかかります。

取扱時間	平日...8:45～18:00 土曜日...9:00～14:00	左記以外
手数料(消費税込)	105円	210円

なお、郵便局のATM・CDで提携金融機関のキャッシュカードなどをご利用になる際の手数料は、提携金融機関ごとに定められていますので、ご利用の提携金融機関にご照会ください。

- お取扱内容、お取扱時間等については、提携金融機関により異なります。

資金決済状況(1か月平均(平成15年4月～平成16年3月))



2 相互送金サービス

郵便局と民間金融機関との送金ネットワークを相互に接続し、郵便振替口座と民間金融機関の預貯金口座との間で相互に送金を行うサービスを平成12年3月から実施しています。

送金手数料は、郵便局から民間金融機関への送金については、送金金額にかかわらず1件290円(ATMをご利用の場合は280円)、民間金融機関から郵便局への送金については、個別の金融機関ごとに定める金額です。

実施金融機関: 30社(平成16年5月末現在)

『6民間金融機関との提携』に掲載しているサービスの詳細については、郵便貯金のホームページ(<http://www.yu-cho.japanpost.jp/>)をご覧ください。

7 環境への取組

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

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

郵政エコプラン(日本郵政公社環境中期計画)等

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

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

これらの計画の概要は、以下の表のとおりです。

環境負荷の削減(全体)

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

環境負荷削減への取組

郵政エコプラン(対象期間:H16~18年度)の概要		16年度エコアクションプランの概要
分野	目標(3年間の到達点)	到達目標
1.省エネ・省資源	電気、ガス等の施設の省エネルギー ・電気使用量の6%削減(H14年度比(以下同じ)) ・燃料使用量の8%削減	・電気使用量の3%削減(H14年度比(以下同じ)) ・燃料使用量の4%削減 ・省エネ診断実施数300箇所
	紙、水等の省資源 ・コピー用紙使用量(職員一人あたり)の25%削減 ・水道使用量の5%削減	・コピー用紙使用量(職員一人あたり)の12.5%削減 ・水道使用量の3%削減
2.局舎整備	環境に配慮した局舎(エコポストオフィス)整備 (床面積あたりのCO ₂ 排出量) ・新增築時13%削減 ・大規模改修時6%削減	(床面積あたりのCO ₂ 排出量) ・新增築時13%削減 ・大規模改修時6%削減
3.物品等調達	グリーン購入法()の特定調達物品等の調達目標 ・全ての物品等において100% ()国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律	特定調達物品等の調達目標 ・自動車(一般公用車を除く)及び印刷90% ・上記以外の物品等100%
4.物流	低公害車導入、物流システム転換等による物流面での環境配慮の推進 ・郵便物1tあたりのCO ₂ 排出量4.1%削減 ・公社所有の軽四輪車両における窒素酸化物(NO _x)の総排出量6.3%削減	・軽自動四輪車(優・低排出ガス()車以上の仕様として調達予定) 増備 1,874両 更改 519両 ・2t車(ディーゼルの低排出ガス車、1都3県の環境条例にも適合) 更改 33両
5.廃棄物削減	3R「リデュース」発生抑制、「リユース」再使用、「リサイクル」再生利用」を推進し廃棄物を削減	3Rを推進
6.環境分野における社会貢献活動	地域社会における環境保護活動を推進	環境社会貢献活動の促進

環境施策推進の基盤整備

郵政エコプラン(対象期間:H16~18年度)の概要		16年度エコアクションプランの概要
分野	目標(3年間の到達点)	到達目標
1.推進体制	<p>自立的、継続的に環境施策に取り組むため、環境マネジメントシステムの構築・運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モデル郵便局(野田郵便局(千葉県) 枚方東郵便局(大阪府))においてISO14001の認証取得 ・モデル郵便局で構築した環境マネジメントシステムを参考にマニュアルを作成し、各郵便局へ展開 	<ul style="list-style-type: none"> ・モデル郵便局(野田郵便局(千葉県) 枚方東郵便局(大阪府))におけるISO14001の認証を第2四半期中に取得 ・モデル郵便局で構築した環境マネジメントシステムを参考に会社独自システムのマニュアルを年度内に作成
2.教育・啓発	<p>環境に関する職員への研修や職場における環境啓発の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修内容への環境教育の追加 ・日本郵政公社「環境大賞」による郵便局等の推奨と優秀事例の紹介 ・環境月間行事の実施(6月)

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

8 お客様満足度の向上

郵便貯金業務の取組

日本郵政公社では、総裁直轄の組織「CS推進室」を平成15年10月に本社内に設置しました。これは、郵便、郵便貯金、簡易保険という各種サービスを通じて、お客さまが感じる、思うことの一つひとつの声を大切にしながらサービス改善を実践し、お客さま満足度の向上を図るために設けたものです。

お客さまからのご意見等については、本社内に「CS推進委員会」、金融総本部郵便貯金事業本部に「金融総本部郵便貯金事業本部CS推進委員会」を設置し、協議を行っています。その結果サービス改善が必要と認められる内容については、実施に向けてスピーディーに行動を起こしています。

また、郵便貯金事業では、お客さまからのご意見・ご相談にお応えするため、以下のチャネルを設けています。

- ・郵便局の窓口、電話
- ・郵便貯金の相談窓口(フリーダイヤル)
- ・暮らしの相談センター
- ・日本郵政公社本社・支社
- ・日本郵政公社ホームページ
- ・郵便貯金ホームページ

今後ともお客さまからの声を積極的にお聞きし、ファーストクラスのサービスを目指してまいります。

9 社会貢献活動

1 福祉への貢献

■ ニュー福祉定期郵便貯金

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

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

項目	内容
対象者	次の年金・手当の受給者 ・障害基礎年金と遺族基礎年金等 ・障害厚生年金と障害共済年金 ・遺族厚生年金と遺族共済年金 ・児童扶養手当と原爆被爆者手当等 ・恩給法に基づく障害・遺族給付と援護年金
取扱期限	平成17年2月28日(月)まで
預入限度額	300万円
利率	預入期間1年の定期郵便貯金の利率(預入時)+0.5% 平成16年3月1日から、上乗せ利率を1.0%から0.5%に引き下げました。

■ ニュー福祉定期郵便貯金のご利用状況

(平成15年4月～平成16年3月)

預入件数	134.7万件
預入金額	24,169億円

■ 介護貯金

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

■ 介護貯金のご利用状況

(平成15年4月～平成16年3月)

預入件数	2,853件
預入金額	48.9億円

注：自動継続分は含みません。

項目	内容	
対象者	要介護者(介護保険における要介護4以上の認定を受けている方を含む) ただし、原則として公的福祉サービスを受けていることが必要。	
利率の上乗せ	貯金の種類	定期郵便貯金(ニュー福祉定期郵便貯金を除く)
	預入限度額	500万円
	利率の上乗せ幅	2割 ただし、上乗せの下限 0.2% 上乗せの上限 1.0%
貸付(ゆうゆうローン)の上乗せ利率の軽減	すべての定期郵便貯金で1/2(一般 0.5% 要介護者 0.25%)	

■ 年金配達サービス

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

■ 年金配達サービスのご利用状況

(平成16年3月末現在)

利用者数	2,929人
------	--------

■ 点字による各種サービスの提供

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

通常貯金の取扱内容のご通知（平成15年度利用者数 3,384人）

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

定額・定期貯金などの取扱内容のご通知（平成15年度利用件数 3,184件）

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

各種案内の点字によるご通知（平成15年度利用件数 1,221件）

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

貯金通帳などへの貯金種類の表示

貯金通帳又は貯金証書に、貯金の種類を点字で表示します。

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

郵便貯金キャッシュカードにお客さまのお名前を点字で表示します。

ATM（現金自動預払機）などのご利用

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

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

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

各種商品・サービスのご案内

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

2 非常時の対応

災害義援金の送金料金の無料取扱い

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

平成15年度に取り扱った義援金

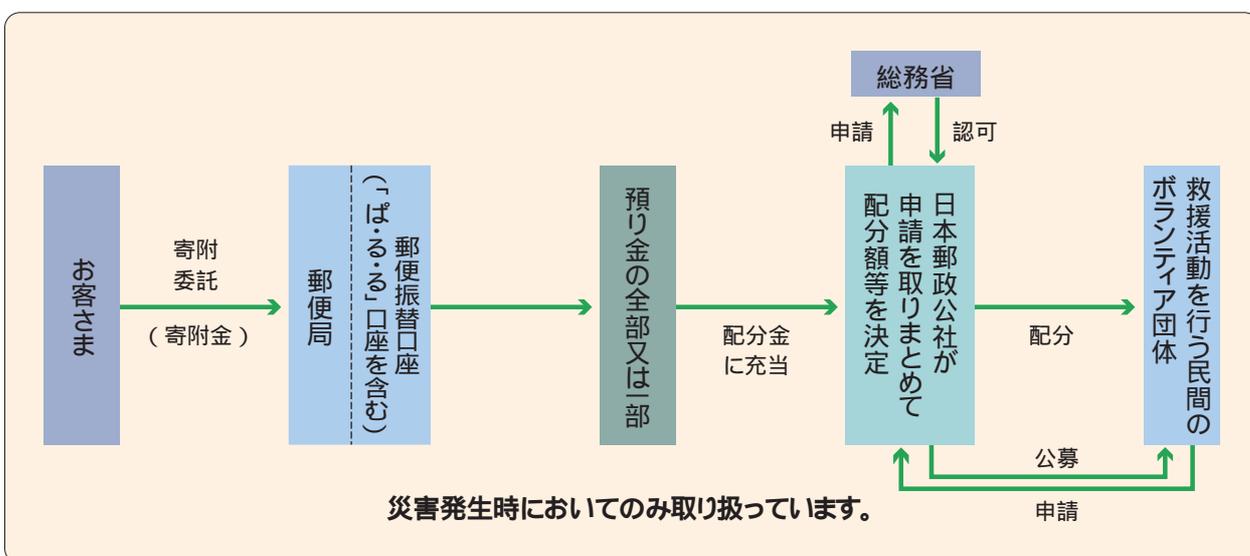
(単位:件、万円)

対象災害	取扱期間	件数	金額
阪神・淡路大震災	平成7年1月17日～(継続中)	143	315
三宅島・新島・神津島近海地震災害	平成12年7月24日～(継続中)	951	2,483
九州地方大雨災害	平成15年7月22日～平成16年3月31日	7,352	23,298
十勝沖地震災害	平成15年10月3日～平成15年12月30日	1,340	2,181
台風10号災害	平成15年8月12日～平成16年1月13日	3,516	5,117
宮城県北部地震	平成15年7月28日～平成15年9月30日	3,516	7,262

災害ボランティア口座

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

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



3 地域社会との交流

郵便局施設の提供

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

地域行事への参加

郵便局が地域の皆さまに親しまれ、郵便貯金に対するご理解を深めていただくよう、地方自治体や町内会などが開催する各種行事に積極的に参加させていただきます。

各種イベントの開催

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

「私のアイデア貯金箱」コンクール

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

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

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



こども郵便局

こども郵便局とは、小・中学校において、児童・生徒が自ら郵便局の事務にならって郵便貯金の預け入れや払戻しの事務を取り扱うものです。

こども郵便局では、児童・生徒自身が貯金の出し入れを行うことにより、貯蓄心や経済的関心を深めるとともに、正しい金銭感覚を身に付けることができます。また、こども郵便局の活動に参加することは、常に目的を持って、何事にも継続的に努力する精神を培い、共同互助の態度を身に付け、児童・生徒の責任感を養う上からも有意義なものといえます。

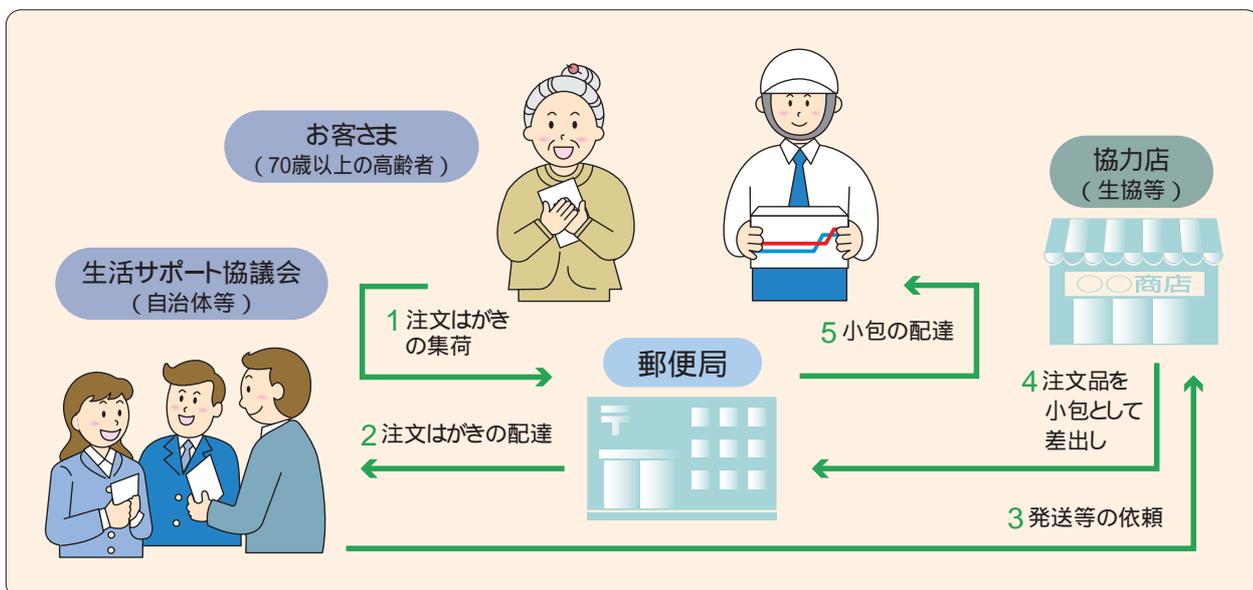
4 地域社会への貢献

高齢者への在宅福祉サービスの支援 - ひまわりサービス

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

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

生活用品などの注文受付・配達のイメージ



ひまわりサービス実施自治体(平成16年3月末現在)

支社等	都道府県名	実施自治体
北海道 (12)	北海道	忠類村 標茶町 黒松内町 朝日町 大滝村 浜益村 南茅部町 幌加内町 沼田町 奥尻町 泊村 美深町
東北 (25)	宮城	一迫町
	秋田	二ツ井町 峰浜村 小坂町 八森町 雄物川町 阿仁町
	福島	大越町 熱塩加納村 田島町 会津高田町
	青森	田子町 三厩村 碓ヶ関村 市浦村 平館村 小泊村 十和田湖町
	岩手	花泉町 山形村 大東町 葛巻町 藤沢町
関東 (15)	山形	平田町 温海町
	埼玉	両神村 大滝村 神泉村
	茨城	里美村 七会村 山方町 緒川村
	群馬	倉淵村 小野上村 利根村
	千葉	和田町 白浜町 富浦町
南関東(6)	栃木	足尾町 馬頭町
南関東(6)	山梨	三富村 早川町 芦川村 上九一色村 大和村 丹波山村
東京(2)	東京	青ヶ島村 三宅村
信越 (20)	新潟	松之山町 安塚町 能生町 川口町 入広瀬村 山古志村 栃尾市 守門村 佐渡市
	長野	和田村 生坂村 檜川村 中川村 上村 栄村 八坂村 天龍村 小海町 上松町 長谷村
北陸 (7)	富山	平村
	石川	中島町 能登島町 門前町 柳田村
	福井	名田庄村 河野村
東海 (23)	岐阜	高根村 坂内村 洞戸村 春日村 上之保村 板取村 丹生川村 上宝村 久瀬村 藤橋村
	静岡	中川根町 龍山村 本川根町 由比町 佐久間町
	愛知	下山村 旭町 足助町
	三重	南勢町 南島町 紀和町 飯高町 宮川村
近畿 (17)	滋賀	朽木村
	京都	美山町
	兵庫	温泉町 竹野町 村岡町 千種町
	奈良	曾爾村 西吉野村 室生村
中国 (14)	和歌山	美山村 すさみ町 北山村 本宮町 花園村 金屋町 清水町 日置川町
	鳥取	智頭町 江府町
	島根	佐田町 匹見町 石見町 金城町 頓原町
	岡山	美星町 中央町 勝山町 作東町
	広島	大朝町 作木村
四国 (20)	山口	豊田町
	高知	本川村 大正町 大川村 十和村 三原村 仁淀村 物部村
	徳島	上勝町 木屋平村 由岐町 佐那河内村 木沢村
	愛媛	内海村 関前村 面河村 美川村 肱川町 瀬戸町 中山町 城川町
九州 (46)	福岡	上陽町 黒木町 矢部村 星野村 庄内町
	佐賀	脊振村 有明町 多久市 呼子町
	長崎	奈良尾町 北有馬町 南有馬町 崎戸町 千々石町 新魚目町
	熊本	水上村 砥用町 中央町 産山村 天草町 五和町 小国町 球磨村 栖本町
	大分	武蔵町 山国町 竹田市 前津江村 豊後高田市 千歳村 安心院町
	宮崎	綾町 五ヶ瀬町 東郷町
	鹿児島	福山町 坊津町 宇検村 笠沙町 大浦町 鶴田町 龍郷町 東町 上甕村 霧島町 大崎町 徳之島町
沖縄(3)	沖縄	大宜味村 与那国町 多良間村
合計		210市町村

地方公共団体事務

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

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

平成16年3月末現在の実施市町村数及び郵便局数は次のとおりです。

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

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

注2: 「2 受託窓口事務」欄、「3 受託販売事務」欄、「4 郵便外務員を活用したサービス」欄、「合計」欄の計数は、重複を除きます。

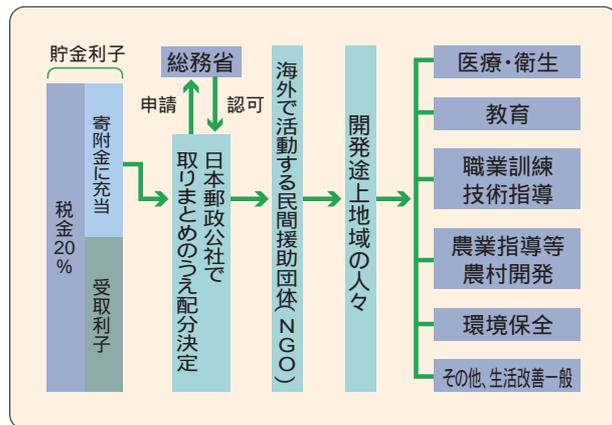
5 国際社会への貢献

国際ボランティア貯金

お客さまからのお申し出により、通常貯金又は通常貯蓄貯金の税引後の受取利子を寄附(寄附割合は20%~100%までの間の10%単位で選択できます)していただき、海外の開発途上地域において実施される各種援助事業に役立てています。

お客さまからご寄附いただいた利子は、海外で活動する民間援助団体(NGO)に配分され、基礎的生活分野(医療、衛生、教育、環境など)を中心として、開発途上地域の人々の福祉向上のために役立てられています。

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



国際ボランティア貯金の寄附金配分状況

(平成16年度)

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

注: 平成16年度の寄附金配分は平成16年6月18日に決定しました。

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

国際ボランティア貯金の報告会

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

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

国際ボランティア作文コンクール

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

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

ボランティアポスト(ボランティア情報の提供)

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

ボランティア情報の提供

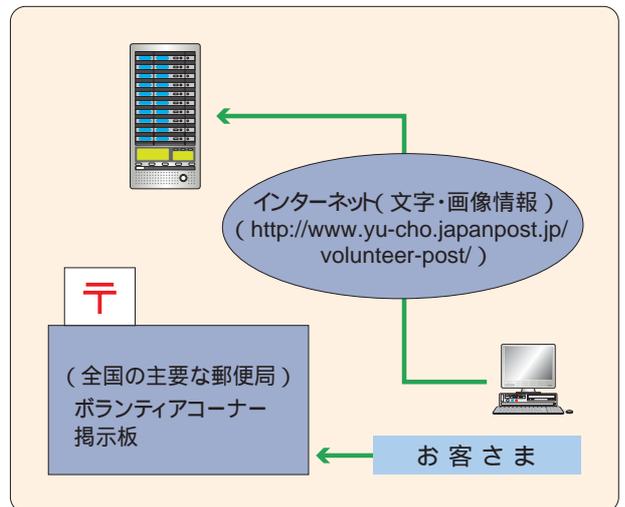
国際ボランティア貯金の概要や寄附金の活用状況、開発途上地域の現状、ボランティア団体の活動状況などの情報を提供しています。

(1) インターネット

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

(2) ボランティアコーナーの設置

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



諸外国における郵便貯金制度の導入・発展への協力

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

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



6 国際交流

万国郵便連合(UPU)加盟機関としての活動

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

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

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

世界貯蓄銀行協会(WSBI)加盟機関としての活動

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

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

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

海外郵政庁との交流の実施

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

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

10 その他

1 郵便貯金窓口の取扱時間

曜 日	取 扱 時 間
月 曜 日 ~ 金 曜 日	午前9時～午後4時(中央郵便局など一部の郵便局は午後6時まで)
土 曜 日 と 日 曜 日・休 日	休ませていただきます。

注1: 12月31日、1月2日及び3日は休ませていただきます。

注2: 一部、上記の取扱時間と異なる場合があります。

2 ATM(現金自動預払機)等の取扱時間

ATM等の取扱時間については、設置場所ごとに個別に設定していますが、主な取扱時間のパターンは次表のとおりです。

なお、個別のATM等の取扱時間については、各ATMに備え付けの案内表示又は郵便局ホームページの「郵便局・ATMのご案内」(http://www.yuubinkyoku.com/office_search/)によりご確認ください。

曜 日	普通郵便局	集配特定郵便局	無集配特定郵便局	出張所
月曜日～金曜日	午前8時45分～午後7時 一部の局は 午前7時～午後11時	午前8時45分～午後6時 一部の局は 午前8時～午後9時	午前9時～午後5時30分 一部の局は 午前7時～午後11時	午前9時～午後6時 一部の局は 午前7時～午後11時
土曜日	午前9時～午後5時 一部の局は 午前9時～午後9時	午前9時～午後5時 一部の局は 午前9時～午後7時	午前9時～午後0時30分 一部の局は 午前9時～午後9時	午前9時～午後5時 一部の局は 午前9時～午後9時
日曜日・休日	午前9時～午後5時 一部の局は 午前9時～午後7時	午前9時～午後5時	午前9時～午後5時 一部の局は 午前9時～午後7時	

注1: 1月1日から3日は休ませていただきます。

注2: 一部、上記の取扱時間と異なる場合があります。

注3: 土曜日と日曜日・休日については、一部、取扱いをしていないATMがあります。

注4: 貯金の預け入れ、現金による払込みについては、月曜日から金曜日の午前7時以前及び午後9時以降、土曜日と日曜日・休日の午前9時以前及び午後5時以降はご利用いただけません。また、定額・定期郵便貯金の預け入れについては、土曜日と日曜日・休日にはご利用いただけません。

注5: ATM・CD提携サービスについては、提携先金融機関等の取扱時間や取扱内容により、ご利用いただけない場合があります。

注6: 全国17箇所においては、ATM等の24時間サービスを試行的に実施しています。

3 郵便貯金全国オンラインネットワーク

オンラインシステムの進展状況

社会・経済生活の変化に伴って、お客さまの求める金融サービスもより高度化・多様化しており、このようなニーズに適切に対応したサービスを提供するため、今後も最新の情報通信技術を取り入れ、より利便性の高いシステムへのレベルアップを図っていきます。

なお、東日本地域において平成15年1月から、西日本地域においては平成16年1月から新たなオンラインシステム(四次システム)によるサービスの提供を開始しています。

オンラインシステムの構成要素

郵便貯金オンラインシステムは、2つの計算センター(東日本、西日本)を中心に、全国の貯金事務センターと郵便局を通信回線をつないだネットワークシステムです。

計算センターは大型電子計算機を設置したシステムの中核的機関であり、この大型電子計算機と郵便局の窓口端末機やATM・CDなどを郵政総合情報通信ネットワーク(PNET)で接続しており、貯金原簿への記録や利子計算などの事務をオンラインリアルタイム方式で集中的に処理しています。

参考 「郵政総合情報通信ネットワーク」とは、貯金、郵便、簡易保険の三事業一体で共同使用できるデータ通信回線網です。

4 郵便貯金資金の運用

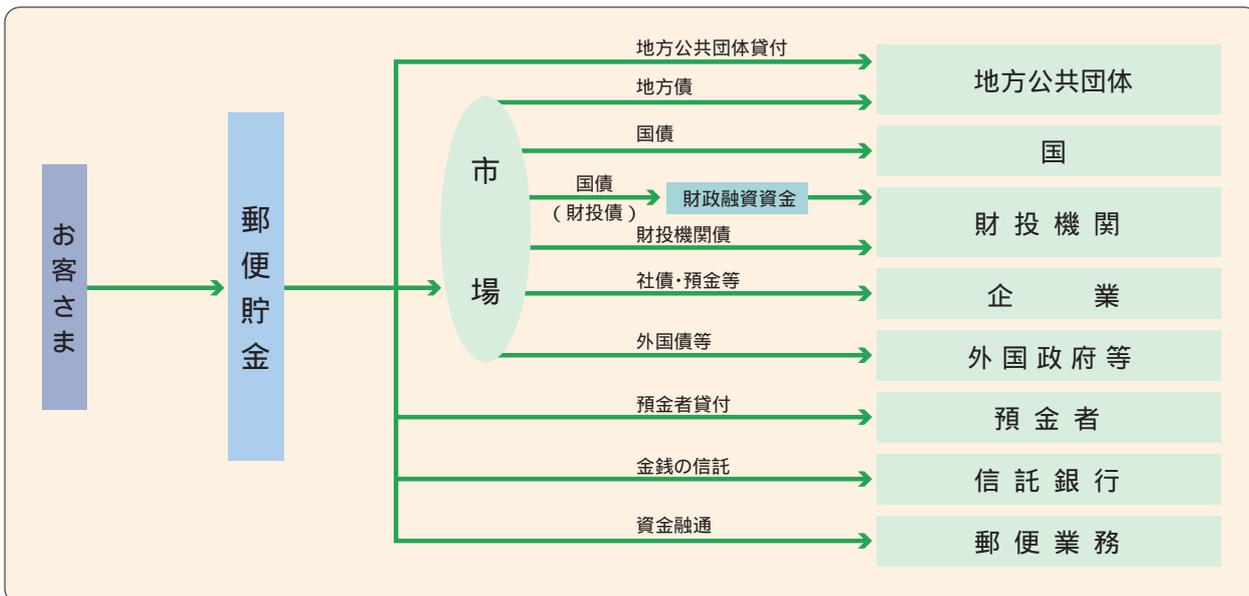
郵便貯金資金の運用に当たっては、郵便貯金がお客さまに安心してご利用いただけるものであるように、安全・確実性を重視し、適切な資金運用を行っています。

郵便貯金資金の運用の意義

郵便貯金資金の運用は、小口の個人利用者に対し基礎的な金融サービスを提供するという郵便貯金事業の使命を達成するため、事業の健全経営を確保することを目的としています。

また、郵便貯金資金の運用により、国又は地方公共団体などに市場を通じて長期・安定的に資金供給をするとともに、結果として公共部門(国債、財投債、財投機関債など)・民間部門(社債)における証券市場の拡大にも対応しています。

郵便貯金資金の自主運用の仕組み



郵便貯金資金の運用の経緯

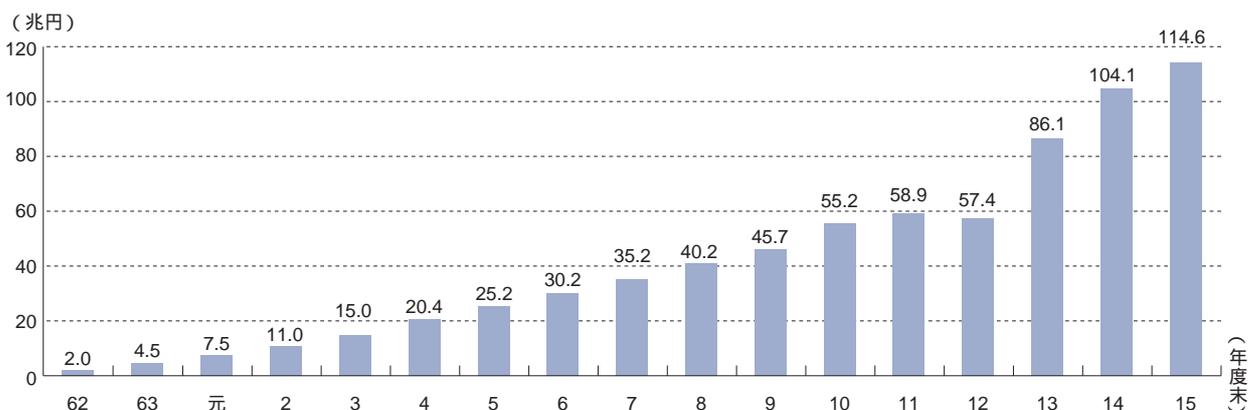
郵便貯金資金は、財務省(旧大蔵省)の資金運用部へ義務預託を行うとともに、昭和62年6月からその一部を借り入れて自主運用を行っていましたが、平成13年4月から財政投融資改革とともに、義務預託が廃止され、全額自主運用を開始しています。ただし、平成13年4月の時点において、すでに財務省の財政融資資金(従前の資金運用部)に預託していた郵便貯金資金については、当初の契約に基づき、預託期間(原則7年)の満了時に償還されます。

なお、平成19年度までの経過措置として、財投債の引受けを行うこととしており、平成16年度については、19兆7,000億円(2年債8兆8,650億円、5年債3兆9,400億円、10年債6兆8,950億円)を引き受ける予定です。

自主運用の状況

郵便貯金資金の自主運用残高は、平成15年度に10.5兆円増加し、114.6兆円となりました。これは、郵便貯金が5.8兆円減少したものの、財政融資資金預託金の償還金16.6兆円を市場運用したことなどによるものです。

郵便貯金資金の自主運用残高の推移



平成15年度の自主運用は、国債・地方債などの債券を市場から購入するなど、国内債券を中心とした安全・確実性を重視した運用を行いました。

自主運用残高の主な内訳は、有価証券が105.8兆円(うち国債が86.0兆円)、金銭の信託が3.7兆円などとなっています。

郵便貯金資金の種目別資産残高

(単位: 億円、%)

区 分	公社成立時		平成15年度末	
	資産残高	構成割合	資産残高	構成割合
有 価 証 券	918,131	39.5	1,058,964	46.6
国 債	731,235	31.4	860,091	37.8
地 方 債	94,386	4.1	94,834	4.2
社 債	58,544	2.5	69,026	3.0
うち公庫公団債等	28,661	1.2	38,370	1.7
外 国 債	33,966	1.5	35,011	1.5
金 銭 の 信 託	79,913	3.4	37,760	1.7
貸 付 金	17,743	0.8	27,861	1.2
地方公共団体貸付	11,362	0.5	20,411	0.9
預金者貸付等	6,381	0.3	5,760	0.3
郵便業務への融通	—	—	1,690	0.1
預 金 等	16,609	0.7	22,195	1.0
自 主 運 用 計	1,032,396	44.4	1,146,782	50.4
預 託 金	1,293,700	55.6	1,127,200	49.6
合 計	2,326,096	100.0	2,273,982	100.0

注1: 資産残高は、金融商品に係る会計基準に準じた評価額です。

注2: 外国債は、外国政府等が発行する債券であり、円貨建債券を含んでいます。

注3: 預託金は、旧金融自由化対策資金の借入金見合いの預託金を除きます。

郵便貯金の委託運用

(1)郵便貯金の委託運用の概要

郵便貯金の委託運用は、金銭の信託で行っています。金銭の信託とは、投資家(委託者)が信託銀行に金銭の運用や管理を委託し、委託を受けた信託銀行がその成果を配当として投資家(委託者)に還元する金融商品です。郵便貯金の委託運用では信託銀行に金銭の運用や管理を委託しますが、信託銀行は他の投資家の資金と郵便貯金の資金を区分して、自らの投資判断で株式などに運用しています。

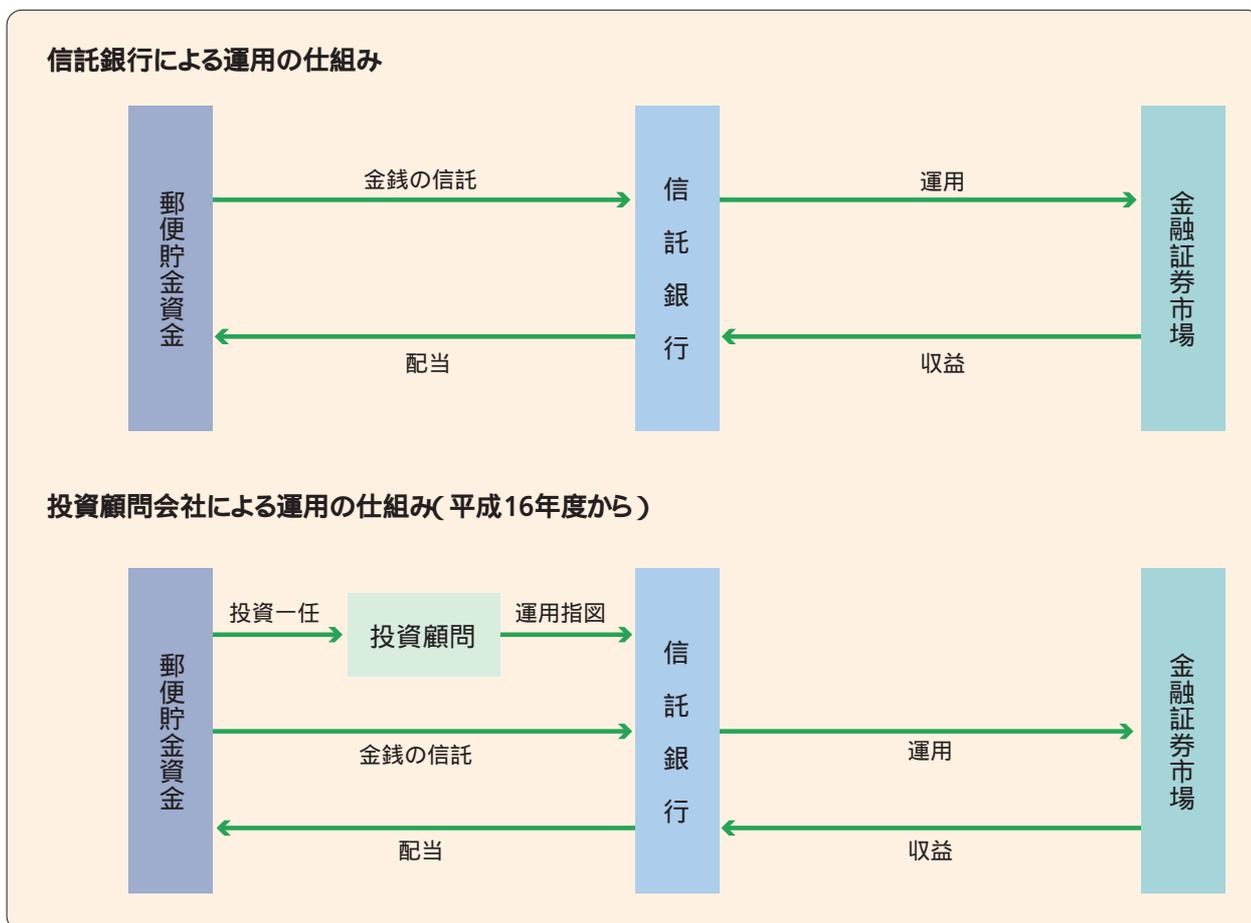
(2)郵便貯金の委託運用の目的

郵便貯金の委託運用は、郵便貯金資金では直接運用できない株式を、金銭の信託を通じて運用対象として組み込むことにより、運用資産全体としてより幅広い商品に分散して運用を行い、長期的に安定的な収益を確保し、預金者の利益の向上を図ることを目的としています。

(3)郵便貯金の委託運用の仕組み

郵便貯金の委託運用では、株式を、いつ、どの銘柄を、どれだけ購入するかなどについては、信託銀行の投資判断によって行われ、日本郵政公社がこれらについて指示できない仕組みとなっています。

平成16年度から、受託者を多様化し、競争原理の導入を図ることにより効率的な運用を可能とするため、従来の信託銀行による運用に加え、投資顧問会社による運用を開始しました。投資顧問会社による運用においても、この仕組みは同じです。



(4)郵便貯金の委託運用の運用状況

平成15年度末の時価評価額は、3兆7,760億円となっており、金銭の信託運用益を1兆1,586億円(うち評価差額7,939億円)計上しました。

5 金利の設定

郵便貯金の金利は市場金利と整合的に決定

郵便貯金金利は、市場金利の勘案、預金者利益の確保、事業の収支相償、民間預貯金金利とのバランスを基本原則として決定しています。

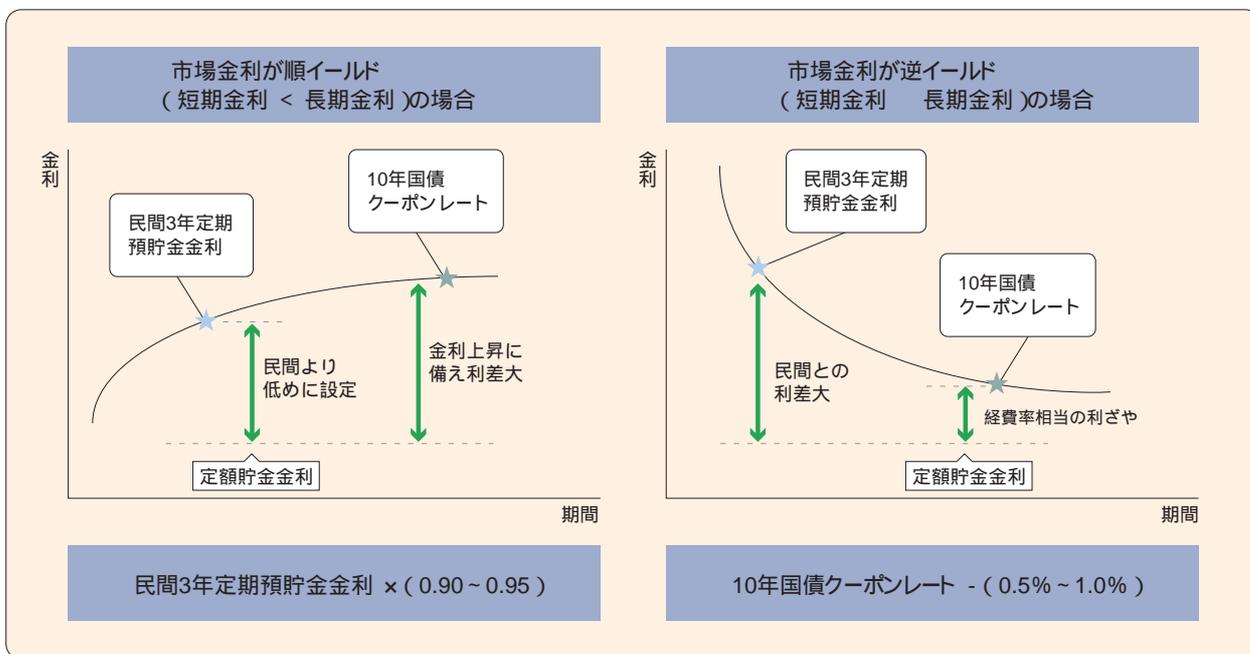
具体的には、郵便貯金の中で最も取扱いの多い定額貯金の金利は下図のように、短期金利より長期金利が高水準にある場合(左図)は民間金融機関の3年ものの定期預貯金金利をもとに決められ、逆の場合(右図)には、10年国債のクーポンレートを参考に決められています。

また、通常貯金の金利は、民間の普通預金の金利水準に配慮するとともに、通常貯金のお客さまのほとんどが個人であり、滞留期間が比較的長いという利用実態の差異を考慮して決められています。

このように郵便貯金の金利は、市場金利の動向を勘案し、民間金融機関の預貯金金利ともバランスをとって決定される仕組みになっています。

なお、郵便貯金金利は、平成15年度においても引き続き低水準で推移しました。これは、市場金利や民間預貯金金利が極めて低い水準となったためであることをご理解ください。

定額貯金の金利決定の仕組み



郵便貯金金利のお知らせ

郵便貯金の金利については、お近くの郵便局又は郵便貯金相談室(0120-108420)にお尋ねください。
「郵便貯金ホームページ」(<http://www.yu-cho.japanpost.jp/>)でも「現在のゆうちょ金利」を掲載していますのでご利用ください(原則毎週月曜日に更新)

6 IT(情報技術)の活用

■ デビットカードサービス

デビットカードサービスとは、キャッシュカードを利用して預貯金口座の残高を引き当てにデパートやスーパーなどの店頭で買物代金を即時にキャッシュレスで決済することです。

日本では、平成11年1月に郵便貯金を含めた8金融機関と加盟店8社との間でデビットカードサービスをスタートし、平成16年4月末現在、1,482金融機関・222企業でサービスを実施しており、情報処理センター傘下にある多数の企業と合わせて、全国約21万か所以上でデビットカードサービスの利用が可能です。

平成15年4月から平成16年3月末までの郵便貯金キャッシュカードを利用したお取扱いは、件数で約202万3千件、金額で約748億5千万円となっています。

このような利用の拡大などを踏まえ、デビットカードシステムのセキュリティ向上に努めています。

注：情報処理センターとは、中小店舗のデビットカード取引に係るデータ処理を代行するセンターのことです。

ご利用できる加盟店

右記のステッカーが貼られたお店でご利用いただけます。

ご利用時間

一部の時間帯を除き24時間ご利用いただけます。

ご利用は、ご利用店の営業時間内となります。

次の時間帯は、ご利用いただけません。

- ・毎日午後11時55分～午前0時5分

利用限度額による制限

1回の利用金額の上限を100万円としております。



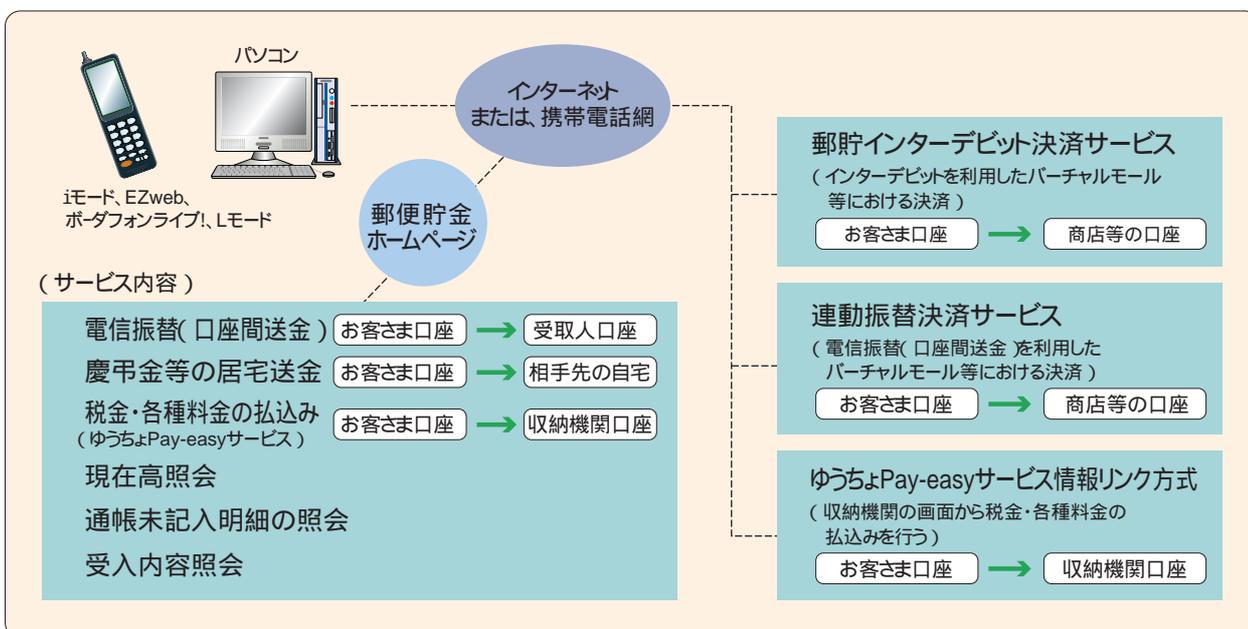
■ 郵貯インターネットホームサービス・郵貯モバイルサービス

平成14年3月25日からは、郵貯インターネットホームサービスを本格的に展開し、電信振替(口座間送金)や現在高照会などの他、ネットショッピングやネットトレーディングなどの連動決済サービスも提供しています。

平成15年1月4日には、取扱結果などをメールで通知する「電子メール通知サービス」、平成16年1月19日からは、税金・各種料金の払込みができる「ゆうちょPay-easy(ペイジー)サービス」がスタートいたしました。

平成16年5月10日からは、郵貯モバイルサービスでも同様注のサービスを提供しています。

注：慶弔金の居宅送金、郵貯インターデビット決済サービスを除きます。



マルチペイメントネットワークサービス(ゆうちょPay-easyサービス)

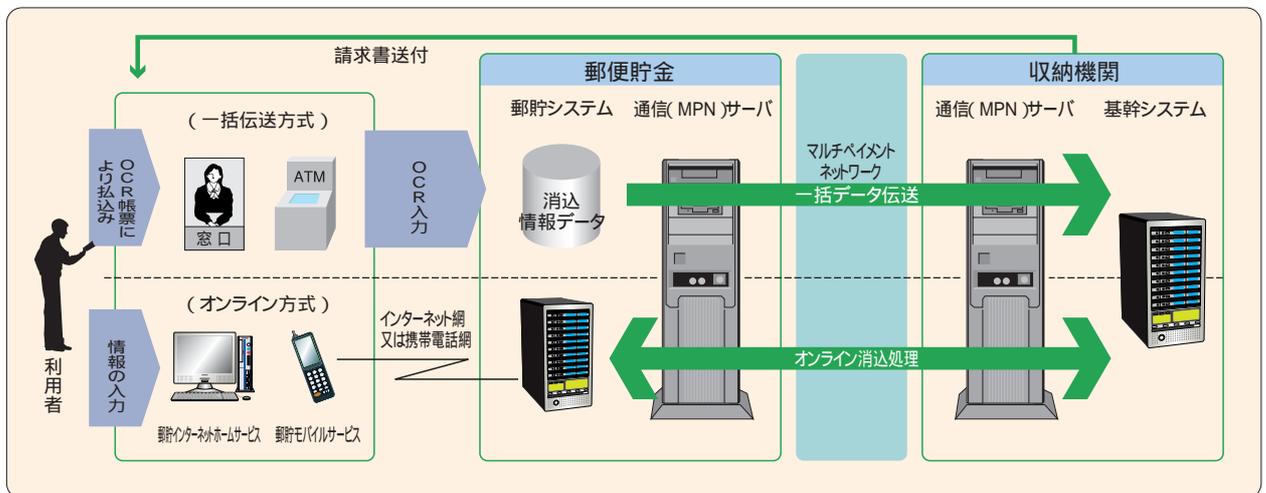
料金収納を行う官公庁、地方公共団体、企業と金融機関をネットワークで結ぶことにより、お客さまが金融機関の窓口の他、ATM・携帯電話・パソコン等の各種チャネルを利用して、「いつでも」「どこでも」料金・税金などの支払ができ、収納機関に対しては、収納済データが即時に通知されるようにするサービスです。

日本郵政公社では、マルチペイメントネットワークにより提供できるサービスとして、平成14年1月7日から収納通知サービス(一括伝送方式)を、平成14年1月28日から口座振替受付サービス(収納機関受付方式)及び口座振替データ伝送サービスを提供してきましたが、平成16年1月19日からは収納通知サービス(オンライン方式)、平成16年5月10日からは口座振替受付サービス(金融機関受付方式)を開始し、サービスメニューを更に充実しました。なお、各サービスの概要については、次のとおりです。



1 収納通知サービス

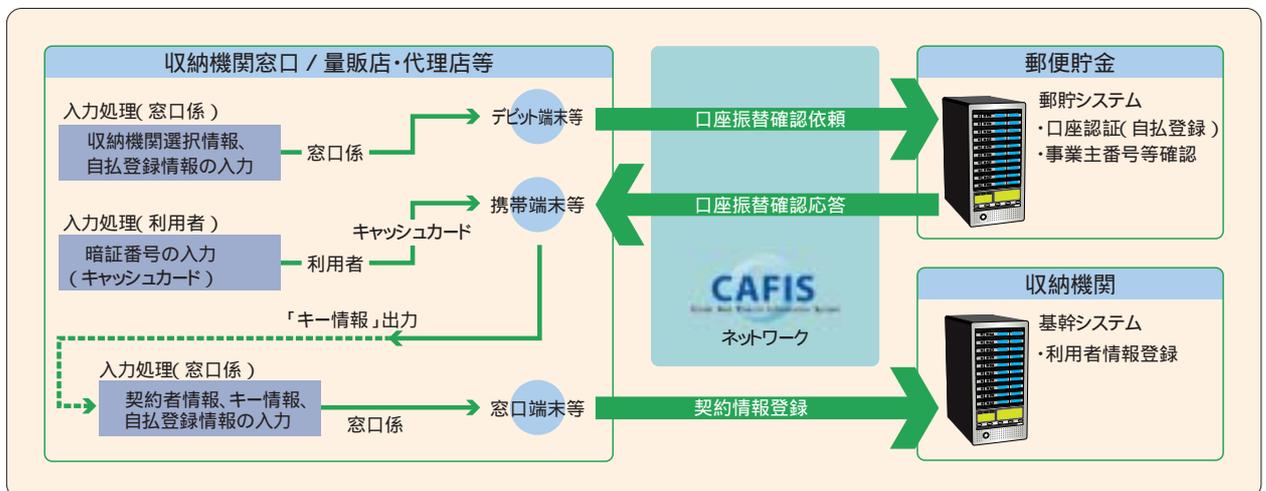
公共料金等の払込みについて、窓口・ATM・パソコン・携帯電話での払込結果をマルチペイメントネットワークを経由し、電子データにより収納企業に通知(即時、若しくはファイル転送による一括)するサービスです。



2 口座振替受付サービス

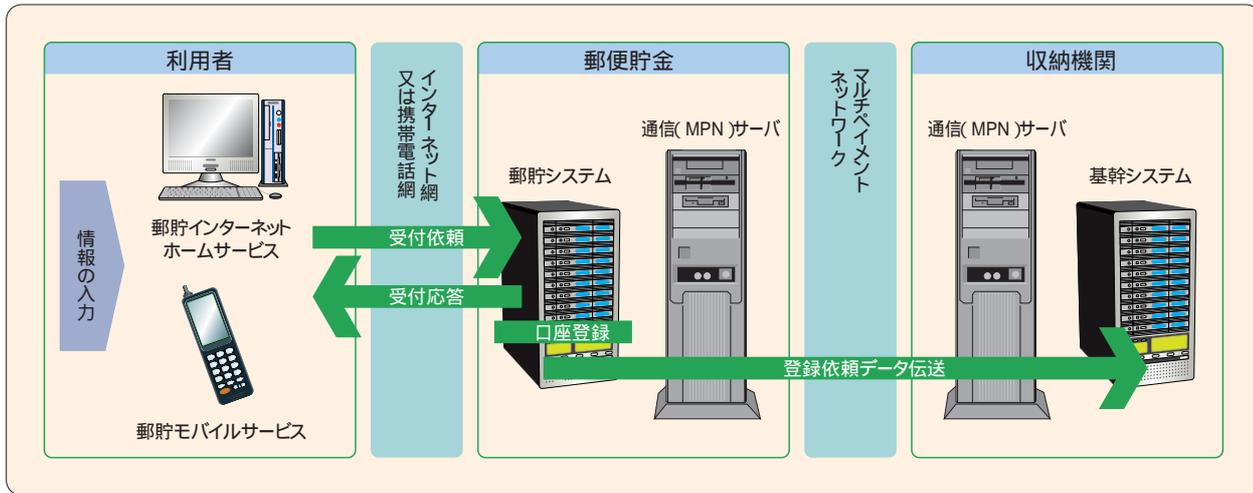
収納機関受付方式

収納企業が設置する端末設備を通じて、預金者が自動払込みの申込みをオンラインで行うサービスです。



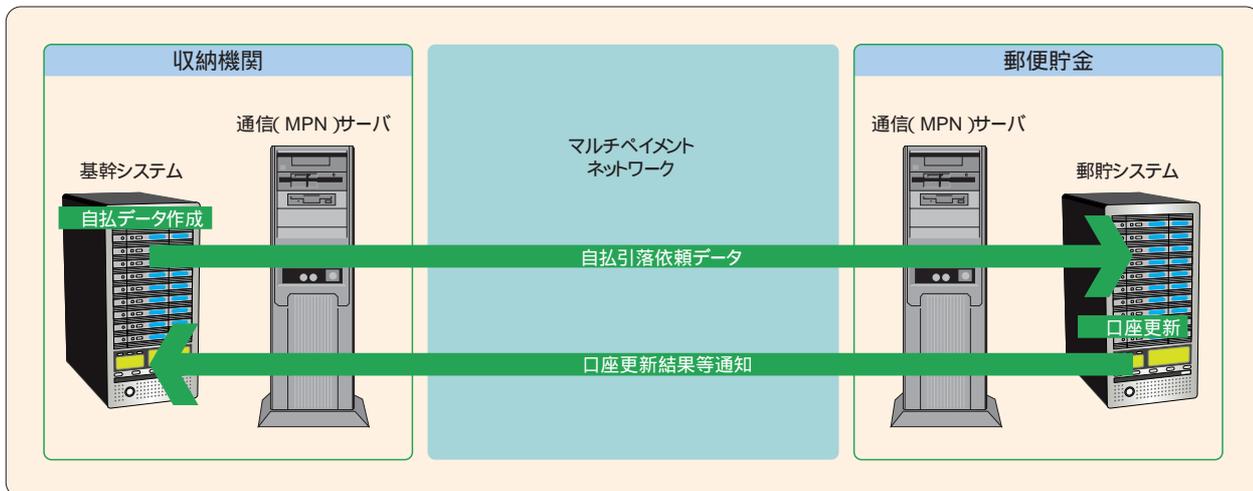
金融機関受付方式

自動払込みの申込みを携帯電話・パソコンから行い、それらの登録情報をネットワークを経由し、電子データにより収納企業に即時に通知するサービスです。



3 口座振替データ伝送サービス

収納企業との自動払込みデータの授受をネットワーク経由で行うサービスです。



7 行政との連携

国債の販売

郵便局では、多様化するお客さまの資産選択のニーズに対応し、健全な財産形成を促進するとともに、国債の個人消化を通じて国債の円滑かつ安定的な消化に資することとしています。

なお、平成15年1月からは、国債は原則ペーパーレス(無券面)となり、お客さまの国債は、公社が備える国債等振替口座簿により管理しています。

郵便局で取り扱う国債の販売などの業務

- 募集の取扱い
- 証券の保護預り
- 国債の振替に関する事務
- 元利金の支払に関する事務
- 買取り
- 担保貸付け

国債の窓口販売状況



公的年金の支払事務

郵便局では、国・日本銀行等の委託を受けて、年金恩給、国民年金、厚生年金、共済年金等の公的年金の支払事務を行っています。

年金は、現金での支払のほか、お客さまの通常貯金(ば・る・る)に自動的に預け入れすることによる支払(年金自動受取り)も行っています。

郵便局で受け取ることができる年金など

年金恩給(普通恩給、増加恩給、疾病年金、特例疾病恩給、普通扶助手料、公務扶助手料、増加非公死扶助手料、特例扶助手料、疾病者遺族特別年金、執行官恩給、国会議員互助年金)

援護年金 文化功労者年金 国民・厚生年金 厚生年金 国民年金

新船員保険年金、船員保険年金

労災保険年金 共済年金 国庫債券の元利金等(甲慰金、給付金等)

各種国庫金の受払事務

郵便局は、日本銀行の委託を受けて、国税等の受入れや国税還付金の支払など、各省各庁の取扱う国庫金の受入れや払渡しに関する事務を行っています。

なお、現金での受払いのほか、国税、電波利用料や国民年金保険料の収納については、通常貯金(ば・る・る)から自動的に収納することによる受入れを、歳出金(国税還付金)については、通常貯金(ば・る・る)に自動的に預け入れすることによる払渡しを行っています。

8 確定拠出年金の取扱状況

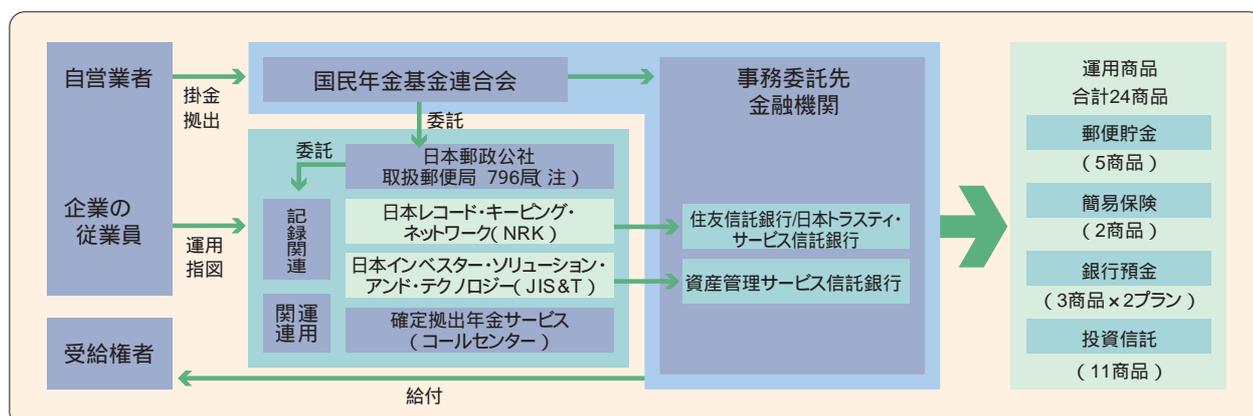
郵便局では、平成14年1月28日から、全国の主要郵便局50局で確定拠出年金(個人型年金)の取扱いを開始し、平成16年6月末現在、全国796局で確定拠出年金(個人型年金)の取扱いを実施しています。

確定拠出年金(個人型年金)は、自営業者や企業年金を導入していない企業の従業員の方々が任意で加入し、将来の年金給付の財源として自ら掛金の拠出を行う制度で、国民年金基金や企業年金同様、公的年金に上乗せする年金制度です。

郵便局においては、加入者の方々にリスク・リターン特性が異なる幅広い運用商品の選択肢を提供するとともに、運用商品に関する情報提供を行うコールセンターを設置し、加入者の方々の高齢期の所得の確保の自主的な努力を積極的に支援しています。

注：一般の方々に対しても、確定拠出年金の仕組みや資産運用の基礎知識のほか、ライフプランニングや最適な運用スタイルを診断できるシミュレーションをサイト(<http://dcplan.japanpost.jp>)で提供しています。

郵便局における確定拠出年金(個人型年金)の取扱い



注：取扱郵便局796局のうち、550の郵便局では運営管理業務取扱局として運用商品の情報提供を実施し、その他の246の郵便局では受付事務等取扱局として、運用商品の情報提供は行わず、お客さまをコールセンターに誘導し、コールセンターから情報提供を実施しています。

確定拠出年金の運用商品

	ゆうせいAプラン	ゆうせいBプラン
預貯金	すみしんDC固定定期5年 / 住友信託銀行株式会社	りそな据置定期預金「フリーポケット401k」 / 株式会社りそな銀行
	すみしんDC変動定期5年 / 住友信託銀行株式会社	中央三井DC定期(固定金利型)5年 / 中央三井信託銀行株式会社
	確定拠出年金専用定期預金「ベストテン」 / 三菱信託銀行株式会社	中央三井DC定期(変動金利型)5年 / 中央三井信託銀行株式会社
	確定拠出年金通常郵便貯金 / 日本郵政公社	
	確定拠出年金定額郵便貯金 / 日本郵政公社	
	確定拠出年金定期郵便貯金(1年、3年、4年) / 日本郵政公社	
投資信託	DC・ダイワ・ジャパン・オープン(確定拠出年金専用ファンド) / 大和証券投資信託委託株式会社	
	ニッセイ日本株ファンド / ニッセイアセットマネジメント株式会社	
	フィデリティ・日本成長株・ファンド / フィデリティ投信株式会社	
	TOPIXインデックスファンド(個人型年金向け) / 日興アセットマネジメント株式会社	
	ステート・ストリートDC外国株式インデックス・オープン / ステート・ストリート投信投資顧問株式会社	
	野村日本債券ファンド(確定拠出年金向け) / 野村アセットマネジメント株式会社	
	日本債券インデックスファンド(個人型年金向け) / 日興アセットマネジメント株式会社	
	メリルリンチ・ワールド債券ファンド(為替変動型) / メリルリンチ・インベストメント・マネジャーズ株式会社	
	海外債券インデックスファンド(個人型年金向け) / 日興アセットマネジメント株式会社	
富士スリーウェイオープン / 富士投信投資顧問株式会社		
ダ・ヴィンチ / ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント株式会社		
保険	据置確定拠出終身年金保険・即時確定拠出終身年金保険 / 日本郵政公社	

取扱状況(平成15年度)

(単位:人)

個人型年金加入者数	736
個人型年金運用指図者数	509
合計	1,245

