

2

経営の取組

CONTENTS

1. 中期経営目標・中期経営計画 (簡易生命保険業務) ……	18
(1) 中期経営目標 ……	18
(2) 中期経営計画 ……	19
2. 平成16年度経営計画(簡易生命保険業務) ……	20
3. アクションプラン(簡易生命保険業務) ……	21
(1) サービス品質の向上、お客さまニーズへの対応 ……	21
(2) 効率化の推進、生産性の向上 ……	21
(3) 経営管理の高度化 ……	21
4. 経営基盤の強化 ……	21
(1) コンプライアンス(法令等の遵守)の取組 ……	21
(2) リスク管理への取組 ……	24
(3) 職員の能力開発 ……	29
5. 生産性の向上、経営の効率化 ……	30
(1) 経費の削減 ……	30
(2) 簡易保険事務センターの再編 ……	30
(3) JPSの取組 ……	31
(4) 加入者福祉施設の廃止 ……	31
6. 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
7. お客さま満足度の向上 ……	33
8. 社会貢献活動 ……	33
9. その他 ……	37
(1) 窓口の取扱時間 ……	37
(2) 簡易保険の電子計算システム ……	38
(3) 前納割引率の設定(平成16年4月実施) ……	39
(4) 確定拠出終身年金保険の還付金率の設定(平成16年4月実施) ……	39
(5) バイク自賠責保険の取扱い ……	40

1

中期経営目標・中期経営計画(簡易生命保険業務)

1 中期経営目標

項 目	目 標
1 財務内容の健全性の確保	収益管理、リスク管理体制を強化するとともに、業務運営の効率化を推進し、危険準備金及び価格変動準備金の充実を図ります。 ・危険準備金及び価格変動準備金の積増額 3,000億円以上 (期間中4年)の積増額の合計)
2 業務運営の効率化	生産性を維持しつつ、集金事務の効率化による外務職員のスリム化及び組織の合理化等を推進することにより、業務運営の効率化を図ります。 ・事業費率 5.1%以下(期間中4年)の平均値)
3 お客さま満足度を高めるサービスの充実	商品とサービスを一体としてとらえ、トータルで質の向上、信頼の確保を図り、簡易生命保険に対するお客さま満足の向上を図ります。 ・失効解約率(保険金ベース) 保険 3.6%以下、年金保険 2.3%以下(期間中4年)の平均値)
4 経営管理の高度化	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、収益管理体制を強化し、総合的収益管理及び利源別収益管理を充実するとともに、リスク管理の高度化を図ります。

中期経営目標の進捗状況

平成15年度における簡易保険の進捗状況は次のとおりです。

危険準備金及び価格変動準備金については、収益管理、リスク管理体制を強化するとともに、経費の削減等に努めた結果、平成15年度においては、危険準備金及び価格変動準備金の積立基準額には満たないものの、41億円を価格変動準備金に積み増しました。

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等により、業務運営の効率化に努めました。この結果、年度経営計画を上回る経費削減を実現し、平成15年度の事業費率については、5.02%となりました。

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

業務運営やサービス・商品の改善へのお客さまの意見等の反映、アフターサービスの充実、コンプライアンス等の徹底などにより、お客さま満足の向上に努めました。保険及び年金保険の失効解約率は、保険：3.4%、年金保険：1.7%となっています。

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

中期経営目標(数値目標)の進捗状況

事 項	中期経営目標 (4年間)	15年度実績
危険準備金及び価格変動準備金の積増額	3,000億円以上	41億円
事業費率(4年間の平均値)	5.1%以下	5.02%
失効解約率(4年間の平均値)	保険 3.6%以下	3.4%
	年金 2.3%以下	1.7%

2 中期経営計画

事業計画

項目	中期経営計画
1 業務運営の効率化	外務職員のスリム化等による人件費、物件費の抑制 簡易保険事務センターを5箇所にて再編整理 加入者福祉施設運営の効率化 次期システムの開発
2 お客さま満足度を高めるサービスの充実	顧客満足度調査の実施 お客さまの意見等を業務運営やサービス・商品の改善に反映する体制の強化 職員のコンサルティング能力の充実等サービスの向上 コンプライアンスの徹底(コンプライアンス責任者の配置等による体制強化、事故・犯罪の防止)
3 経営管理の高度化	収益管理体制の強化(ALM充実のための総合的収益管理の強化、三利源別の収益管理の実施、地域別収益管理指標の導入) リスク管理体制の強化及び緊急時対応計画の策定

運用計画

項目	中期経営計画																																
1 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)及びポートフォリオ管理の実施 運用方法 安全・確実な方法として、国内債券を中心とした長期・安定的な運用手法を基本 有価証券の保有目的区分の設定 保険事業の特性を踏まえ「責任準備金対応債券」区分を導入 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																																
2 第一期中期経営計画に係る期間における資産構成	公社承継時点での資産額を基本として、一定の幅の範囲内で運用。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>運用資産</th> <th>国内債券</th> <th>外国債券</th> <th>国内株式</th> <th>外国株式</th> <th>短期運用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>構成割合</td> <td>75～95%</td> <td>2～6%</td> <td>2～6%</td> <td>0～3%</td> <td>1～10%</td> </tr> </tbody> </table> 注:国内株式及び外国株式については、委託運用により運用する。	運用資産	国内債券	外国債券	国内株式	外国株式	短期運用	構成割合	75～95%	2～6%	2～6%	0～3%	1～10%																				
運用資産	国内債券	外国債券	国内株式	外国株式	短期運用																												
構成割合	75～95%	2～6%	2～6%	0～3%	1～10%																												
3 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) <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">運用の部</th> <th colspan="2">原資の部</th> </tr> <tr> <th>項目</th> <th>金額</th> <th>項目</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>債券</td> <td>444,046</td> <td>簡易生命保険資金増減</td> <td>50,792</td> </tr> <tr> <td> 国内債券</td> <td>440,098</td> <td>回収金</td> <td>555,479</td> </tr> <tr> <td> 外国債券</td> <td>3,948</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>契約者貸付</td> <td>28,439</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>短期運用</td> <td>32,202</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>504,687</td> <td>合計</td> <td>504,687</td> </tr> </tbody> </table> 注1:「債券」及び「国内債券」には、経過措置としての財投債引受、地方公共団体貸付及び郵便業務への資金融通を含む。 注2:「契約者貸付」及び「短期運用」は、運用期間に応じて運用額が増減することから、平成18年度末における運用予定額を計上している。 注3:「回収金」には、平成14年度末の契約者貸付見込額2兆8,439億円、短期運用見込額5兆5,104億円を含む。	運用の部		原資の部		項目	金額	項目	金額	債券	444,046	簡易生命保険資金増減	50,792	国内債券	440,098	回収金	555,479	外国債券	3,948			契約者貸付	28,439			短期運用	32,202			合計	504,687	合計	504,687
運用の部		原資の部																															
項目	金額	項目	金額																														
債券	444,046	簡易生命保険資金増減	50,792																														
国内債券	440,098	回収金	555,479																														
外国債券	3,948																																
契約者貸付	28,439																																
短期運用	32,202																																
合計	504,687	合計	504,687																														

2 平成16年度経営計画(簡易生命保険業務)

平成16年度には、収益管理及びリスク管理体制を更に強化するとともに、引き続き業務運営の効率化を推進します。

また、お客さまの声を大切に受け止め、基礎的生活保障分野におけるベストサービスの提供を目指していくことが重要であるとの認識に立ち、簡易生命保険業務に対するお客さま満足を高めるため、商品とサービスを一体としてとらえ、トータルで質の向上、信頼の確保に努めます。

事業計画

項目	平成16年度経営計画
1 業務運営の効率化	外務職員のスリム化等による人件費、物件費の抑制 簡易保険事務センターの再編 ・札幌及び高松簡易保険事務センターの受持地域の業務を、仙台及び京都簡易保険事務センターへの移管準備 加入者福祉施設運営の効率化 ・外部委託の拡充等による人件費及び物件費の抑制 次期システムの開発 ・基本構想を策定
2 お客さま満足を高めるサービスの充実	顧客満足度調査の実施 お客さまの意見等を業務運営やサービス・商品の改善に反映する体制の強化 職員のコンサルティング能力の充実等サービスの向上 コンプライアンスの徹底 ・コンプライアンス意識を定着・向上、犯罪の防止
3 経営管理の高度化	収益管理体制の強化 ・ALMの充実のための総合的収益管理体制の充実・強化、三利源別の収益管理実施、地域別収益管理指標の導入 リスク管理体制の強化及び緊急時対応計画の作成

運用計画

項目	平成16年度経営計画(運用計画)			
	(単位:億円)			
	運用の部		原資の部	
項目	金額	項目	金額	
運用計画額	債券	91,000	簡易生命保険資金増減	6,130
	国内債券	90,200	回収金	170,479
	国債	77,400		
	地方債	3,600		
	社債	9,200		
	外国債券	800		
	地方公共団体貸付	15,486		
	契約者貸付	22,179		
	短期運用	35,684		
	合計	164,349	合計	164,349

注1:「国債」には、経過措置による財投債引受額 24,000億円を含む。
 注2:「社債」には、公庫公団債等を含む。
 注3:「地方公共団体貸付」は、平成15年度債(16,200億円)の繰越見込額及び平成16年度債(12,000億円)の貸付見込額の合計額を計上している。
 注4:「契約者貸付」及び「短期運用」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る。なお、郵便業務への長期資金融通(金額については、総務大臣の認可を受けて決定)を実施する場合は、短期運用資金から充当する予定である。
 注5:「回収金」には、平成15年度末の契約者貸付見込額2兆2,179億円及び短期運用見込額3兆8,008億円を含み、委託運用の委託先変更に伴う回収金は含まない。

3 アクションプラン(簡易生命保険業務)

基礎的生活保障のベストサービス

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

簡易保険事業は、その使命として、経済・社会環境が変化する中においても、お客さまに簡易に利用できる小口の基礎的生活保障手段を提供することが求められています。このため、簡易保険事業に携わる職員一人ひとりが「お客さま第一」の立場に立ち、ベストサービスを提供することにより、常にお客さまに信頼され、ファーストクラスのご満足をいただける簡易保険であり続けることを目指します。

1 サービス品質の向上、お客さまニーズへの対応

保険市場の変化への対応と収益構造の改善のため、新契約の確保、失効解約の抑制、保障性商品の販売強化、特約付加率の向上に努めます。

お客さま満足の向上と低金利の長期化に対応した経営基盤の強化を図るため、お客さまサービスの向上、人材育成、営業体制の整備、コンプライアンスの徹底に取り組みます。

2 効率化の推進、生産性の向上

保有契約の減少により保険料収入が減少する中、金利変動に伴う逆ざやや保険料の低廉化にも耐えられるような一定のバッファを確保していくことが必要です。このためには、効率的な事業運営による事業費の削減が不可欠であり、以下の施策に取り組みます。

- (1) 集金事務の効率化、簡易保険事務センター業務の効率化等により人件費を抑制します。
- (2) 調達方法や施策の見直し等により更に効果的、効率的な経費の使用に努め、物件費を抑制します。
- (3) 部外委託の拡充等により加入者福祉施設運営の効率化を更に推進します。

3 経営管理の高度化

- (1) 経営管理の強化
- (2) リスク管理の強化

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

コンプライアンスとは、会社のあらゆる活動において役職員が法令等を遵守することをいいます。この「法令等」とは、法令、諸規則、各種規程類に加え、倫理、社会規範、モラル、マナーなど、会社が社会的な評価・信頼を得るために必要なルールのをすべてをいいます。

簡易保険事業においては、これまでもコンプライアンスの徹底を図り、関係法令等に則った業務運行を行うよう取り組んでまいりました。

日本郵政公社発足後も、コンプライアンスを経営上の最重要事項の一つと位置づけて公社全体で取り組んでいます。

ア コンプライアンスに関する方針等

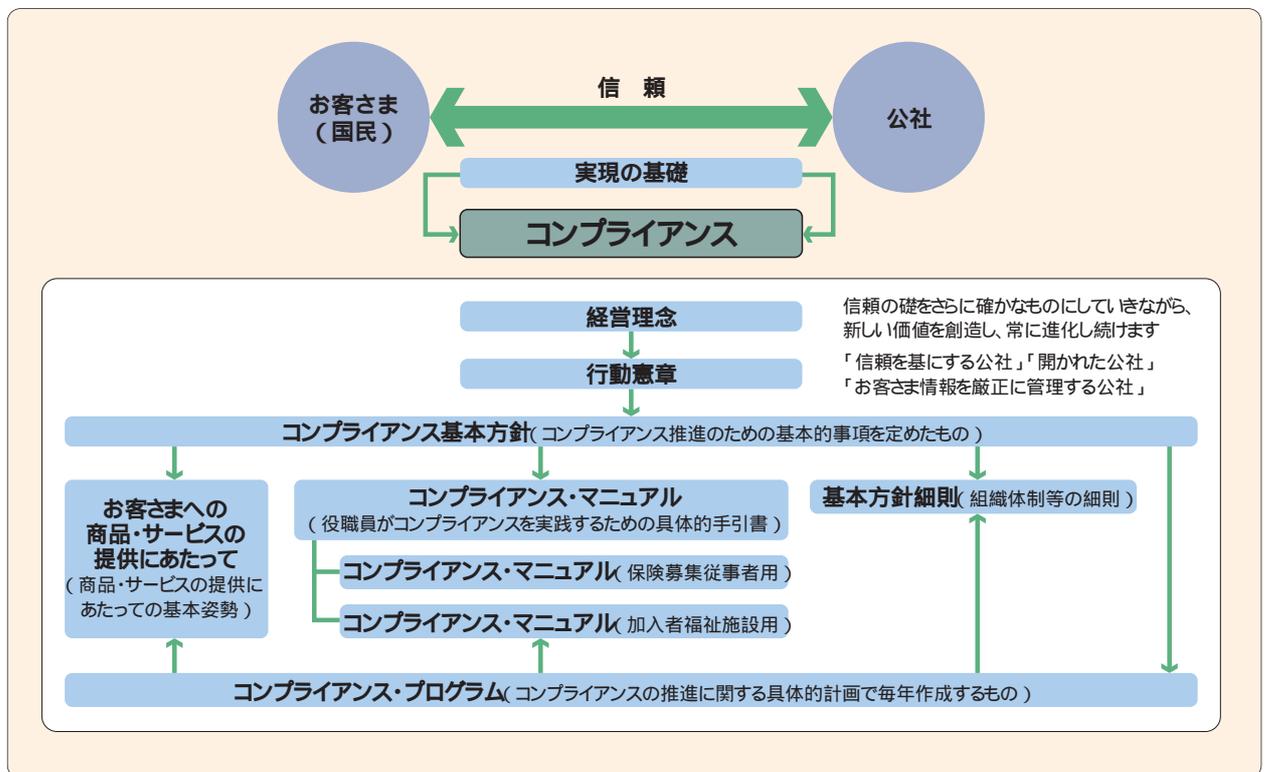
公社全体としての「経営理念」や「行動憲章」が制定され、これらに基づき公社におけるコンプライアンスの推進のための基本的事項を定めた「日本郵政公社コンプライアンス基本方針」を平成15年4月に策定しました。

また、お客さまが郵便局の商品・サービスを安心してご利用いただけるよう、お客さまへの商品・サービスの提供にあたっての基本姿勢として「お客さまへの商品・サービスの提供にあたって」を策定し、全ての郵便局の窓口ロビー等に掲示するとともに、コンプライアンスの推進に関する具体的計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定しています。これらの方針等は、日本郵政公社ホームページでも公表しています。

このほか、コンプライアンスの実践のための手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、全役職員に配布しました。

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

コンプライアンスに関する方針等の体系



お客さまへの商品・サービスの提供にあたって

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

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

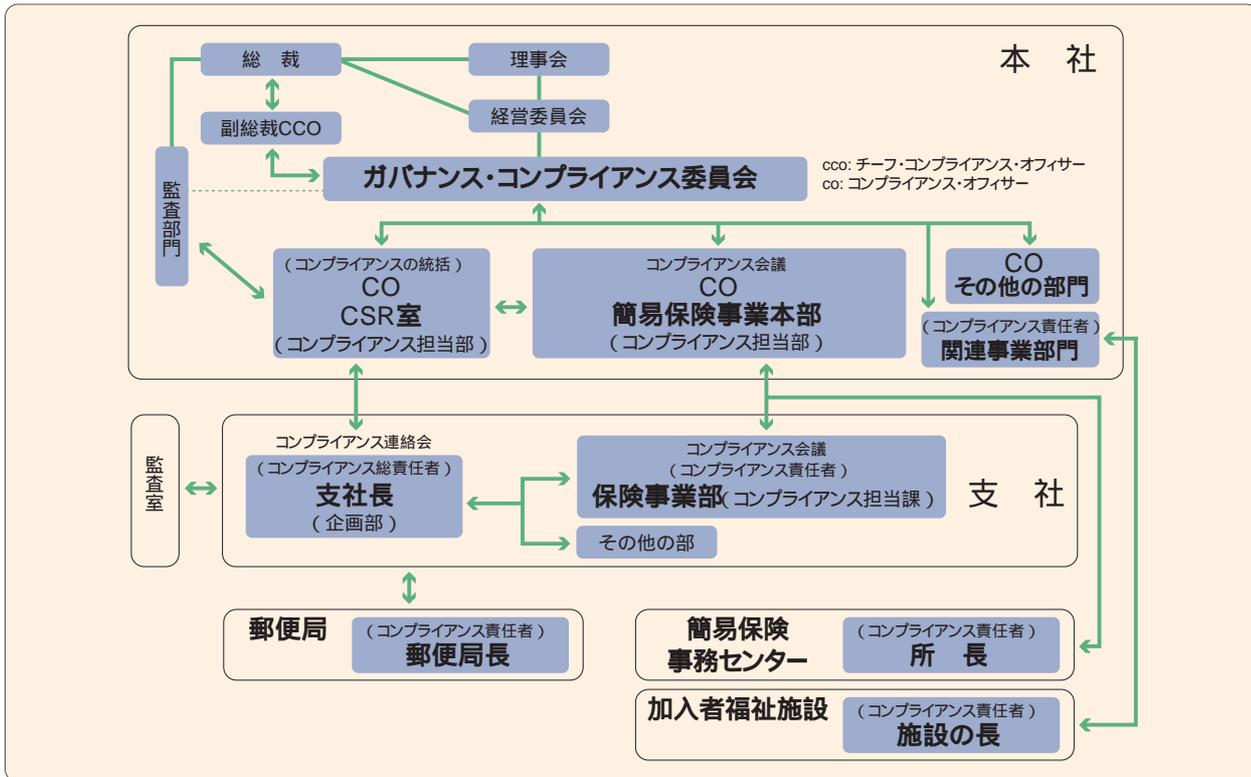
イ コンプライアンス推進体制

「日本郵政公社コンプライアンス基本方針」に基づく公社のコンプライアンス推進体制として、平成15年4月から、公社本社にガバナンス・コンプライアンス委員会を設置するとともに、公社全体のコンプライアンスの推進を統括する責任者として、「チーフ・コンプライアンス・オフィサー（CCO）」を配置しています。

また、簡易保険事業のコンプライアンス推進体制として、簡易保険事業本部にコンプライアンス会議を設置するとともに、コンプライアンスの推進を統括する責任者として「コンプライアンス・オフィサー（CO）」を配置しています。

そのほか、支社にコンプライアンス総責任者及びコンプライアンス責任者を、郵便局等にコンプライアンス責任者をそれぞれ配置しています。

コンプライアンスの推進体制



ウ コンプライアンス意識の浸透

「コンプライアンス・プログラム」に基づき、郵便局等のコンプライアンス責任者を対象とした責任者会議や管理者を対象とした管理者研修を開催し、コンプライアンス責任者の役割や実務に即したコンプライアンス上の留意点等について説明・指導するとともに、郵便局等における業務研究会、ミーティング等を継続的に実施するなど、職員に対するコンプライアンス意識の浸透を図ります。

お客さま情報の保護

(ア) 国家公務員としての守秘義務の徹底

国家公務員法(昭和22年法律第120号)第100条は、「職員は職務上知ることのできた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後といえども同様とする。」と定めています。事業に従事する職員には国家公務員として守秘義務があることについて、研修等により指導・教育し、お客さま情報の保護の重要性に対する認識の徹底を図っています。

(イ) お客さま情報の管理体制の確立

個人情報の保護のため、「個人情報保護法」等が制定されており、個人情報の漏えいの防止が義務付けられています。簡易保険事業においては、「顧客情報保護管理要綱」「情報セキュリティ実施手順」を定め、お客さま情報を保有している各機関において、顧客情報管理責任者、情報セキュリティ管理者等を指定し、お客さま情報の管理にあたる責任者を明確にしています。さらに、お客さま情報を取得できるコンピュータの利用者を制限するとともに、お客さま情報の保護の実施状況を定期的に監査するなどして、お客さま情報の保護の徹底を図っています。

2 リスク管理への取組

簡易保険事業は、お客さまの大切な資金をお預かりし、万一の時の生活保障手段を提供している事業です。経済情勢など事業を取り巻く経営環境が大きく変化する中で、将来にわたり健全な事業経営を維持し、お客さまに安心してご利用いただくためには、適切なリスク管理を行うことがますます重要になってきています。

このような状況を踏まえ、簡易保険では、リスク特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うことを経営上の重要課題として認識し、管理体制や管理手法等の基本的事項を「簡易生命保険リスク管理基本方針」として定め、この基本方針に基づきリスク管理を実施しています。

1 リスク管理体制

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

(1) 業務執行部門は、収益を追求する業務部門(第一層)と、これを支援、管理する企画部門(第二層)に分離し、相互牽制のもと自らリスクを管理する

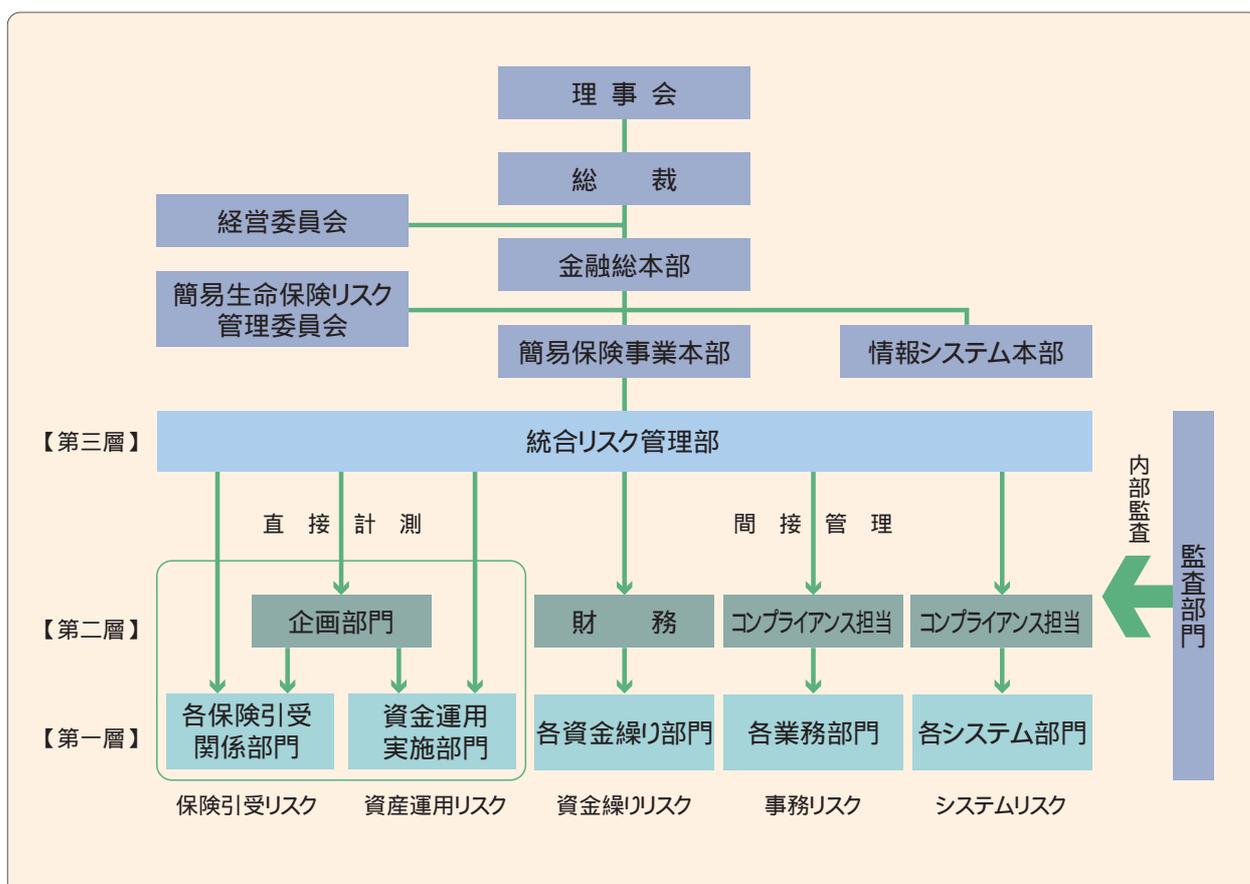
(2) 業務執行部門から独立したコンプライアンス担当を設置し、同担当は事務リスク及びシステムリスクを統括管理する

(3) 業務執行部門及びコンプライアンス担当から独立した統合リスク管理部(第三層)を設置し、一元的かつ統合的にリスクを管理する

という重層的なリスク管理体制をとることにより、事業経営の健全性を確保することとしています。

また、簡易保険事業の幹部を委員とした簡易生命保険リスク管理委員会を設置し、毎月開催し、リスク関連事項を報告、審議するとともに、理事会、経営委員会にも定期的に報告を行っており、リスク管理の状況を速やかに事業経営に反映させることができる体制としています。

このリスク管理体制については、簡易保険事業から独立した監査部門による監査を受け、その適切性・有効性をチェックすることにより、さらに内部牽制機能の強化を図っているところです。



2 主なリスクの種類と内容

簡易保険事業では、直面するリスクの種類・内容を以下のとおり分類・定義し、リスク特性に応じた管理体制や規程等を整備し、適切なリスク管理に向けた各種取組を実施しています。

リスク	定義
保険引受リスク	保険事故の発生率、運用利回り、事業費が保険料設定時の予測に反して変動することにより損益が悪化するリスク
資産運用リスク	市場環境の変化により、運用利回り又は資産 オフバランス資産を含む。の評価額が変動するリスク
資金繰りリスク	解約の増加等により資金繰りが急激に悪化し、資金ショートするリスク
事務リスク	役員又は職員が正確な事務を怠る、あるいは事故、不正等を起こすことにより損失を被るリスク
システムリスク	情報システムの障害及び不正使用等により損失を被るリスク

3 各種リスクへの取組

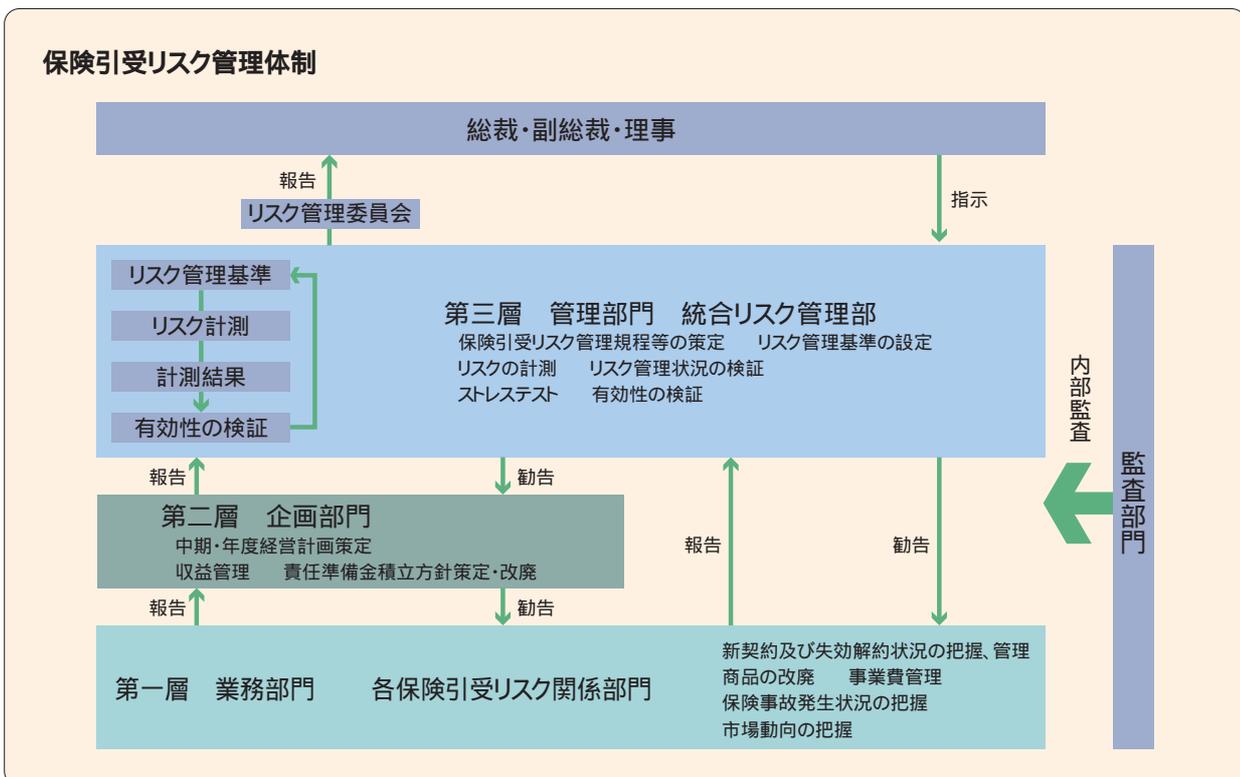
(1) 保険引受リスク

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

保険引受リスクの管理については、各層間における報告及び勧告体制を確保しつつ、第一層である業務部門においては、引受基準の遵守状況、保険事故発生状況等の自己管理を行い、第二層である企画部門においては、第一層からの報告を基に中長期の計画及び責任準備金の積立可能性の観点から、必要に応じて保険料や経営計画の見直しを検討する体制を確保しています。

また、第三層であるリスク管理部門においては、保険事故の発生率、市場動向、事業費等の状況を踏まえ、自らリスクの計測を行うほか、第一層及び第二層のリスク管理状況を検証し、リスク管理委員会等への報告を行っています。

このように、保険引受リスクについては、重層的にリスクを管理することにより、各部門間の相互牽制機能を維持しつつ、適切な保険料の設定、必要な準備金の積立などによりリスクを管理しています。



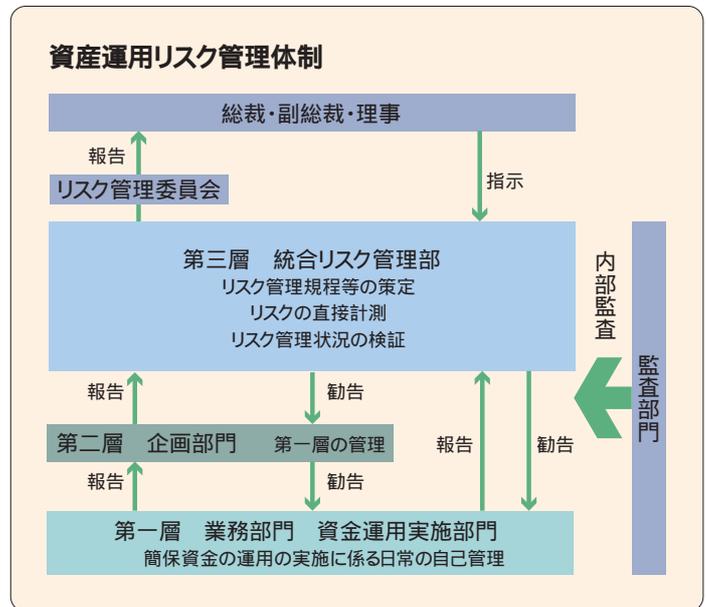
(2)資産運用リスク

生命保険契約に基づき、お客さまからお預かりした大切な資金は、将来の保険金等の支払いに備え、安全・確実性を重視した運用を行っています。市場環境の変化により予想外の損失が発生するリスクは否定できません。簡易保険事業では、お客さまに安心して簡易保険をご利用いただけるよう、資産運用リスクの管理に最大限の注意を払っています。

組織体制面では、各部門間の相互牽制を確保することが重要であると考えます。簡易保険のリスク管理体制においては、第一層の資金運用実施部門、第二層の企画部門、それらから独立した第三層のリスク管理部門からなる重層的な管理体制をとっています。第一層の資金運用実施部門は、簡保資金の運用の実施に係る日常の自己管理を行い、第二層の企画部門は、第一層からの報告を受け、運用計画の進捗等を管理するとともに、第三層のリスク管理部門が、リスクを直接計測するほか、第一層及び第二層のリスク管理状況を検証し、リスク管理委員会に報告することで、厳格なリスク管理体制となっています。

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

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



市場リスク

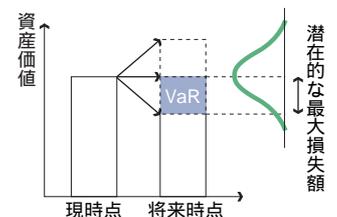
市場リスクとは、金利、株価、為替等の変化により、運用利回り又は資産の評価額が変動するリスクです。

簡易保険事業では、生命保険契約が長期にわたる契約であることを踏まえ、安定した利子収入の得られる債券、貸付等を中心に長期、安定的な運用を行うことを基本としています。また、分散投資の観点から価格変動が債券等と異なる株式等についても一部運用を行い、市場リスクの軽減を図っています。

市場リスクの管理に当たっては、株式、債券等異なる運用資産の市場リスクを統一的な指標で管理するため、VaR（バリューアットリスク）を利用し、市場リスクの量が一定範囲に収まるように管理しています（平成15年度末において会計上時価評価の対象となる有価証券のVaRは約2.0兆円〔信頼区間95%、保有期間1年〕）

VaRは、リスクの統一的な把握に利用しやすいというメリットがありますが、平常の市場環境の下でのリスク量を示すものでしかないというデメリットもあります。このデメリットを補完するため、予想を超える相場下落が起きる等の厳しい市場環境のシナリオを策定し、損失額をシミュレーションすること（ストレステストの実施）により、VaRでは把握できないリスクについても認識しています。

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



《参考》市場変動(金利・株価・為替)によるリスク概算(感応度)

(平成16年3月末)

要因	資産	残高	感応度	
金利	満期保有債券	21兆円	+0.1%	(890億円)
	責任準備金対応債券	49兆円	+0.1%	(2,740億円)
	その他(B/S)	13兆円	+0.1%	460億円
為替	外貨債(B/S)	3兆円	10円円高	3,320億円
	外国株式(B/S)	1兆円	10円円高	1,280億円
株価	国内株式(B/S)	5兆円	1,000円	4,680億円

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

(注)金利・その他」欄の残高及び感応度には、外貨債を含んでいます。

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

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

信用リスク

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、運用利回り又は資産の評価額が変動するリスクです。簡易保険事業では、日本郵政公社法に基づき、貸付は地方公共団体等に限られるため、主に債券、預金等が管理の範囲となります。信用リスクの管理に当たっては、格付会社の格付けを利用し、与信不適格基準を定め、管理するとともに、債務者ごとの総与信額について、限度額を設け、管理しています。

また、信用リスクが特定の企業に集中し、巨額の損失を被ることのないように、個社別に債券、預金等と株式を合算し、リスクを認識しています。

市場流動性リスク

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

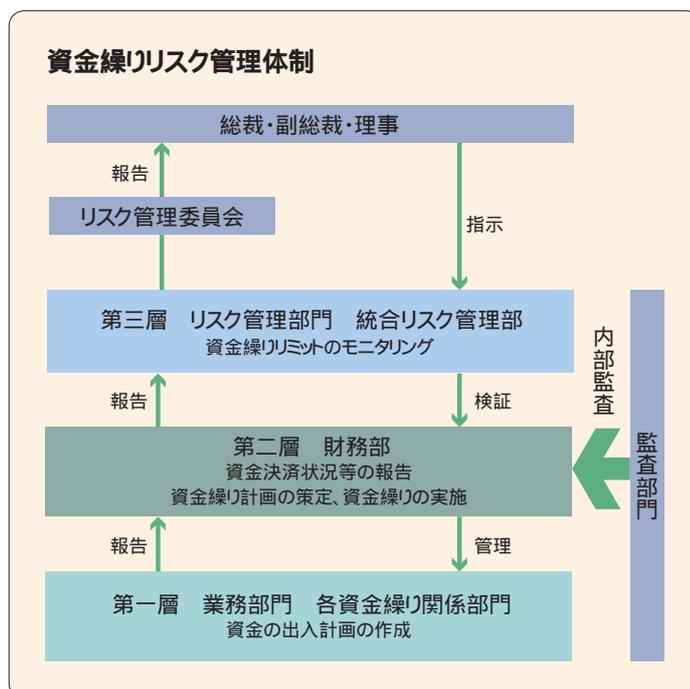
市場流動性リスクの管理に当たっては、市場における売買状況の分析を踏まえ、一銘柄ごとに保有上限を設け、管理することにより、市場において一定の流動性を確保しています。

(3)資金繰りリスク

生命保険事業を運営するためには、保険金等の支払いをはじめ、資金の運用を行うなど、お客さまや取引先さまとの資金の受払いが必要となりますが、受払いの際、資金決済に支障が生じれば、関係者の方々にご迷惑をお掛けするばかりでなく、事業運営そのものも行えなくなる事態につながるようになります。

このため、簡易保険における資金管理においては、日々の保険料・保険金等の受払いや運用資金の受払いなどの際に支障が生じないように準備資金を設定し、この準備資金を確保することにより、資金繰りリスクに適切に対応しています。

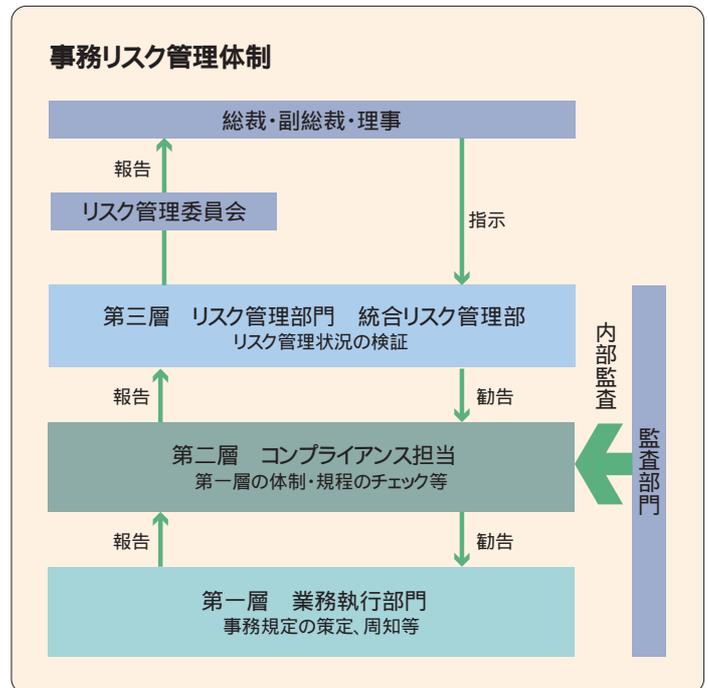
資金繰りリスクの管理に当たっては、資金繰り状況のひっ迫度に応じた区分を定義し、それぞれの区分ごとに準備資金にリミットを設定し、管理、検証することにより資金繰りに支障を来たすことのないようにしています。



(4) 事務リスク

事務リスクが発生するとお客さまに多大なご迷惑をお掛けするとともに、簡易保険への信用を失うことにもなります。このため、簡易保険では、第一層各部において、過去に起きた事故及び起こり得る可能性のある事故等を把握し、適切に事務処理できるよう事務規程を策定・整備するとともに、教育、啓発等に取り組んでいます。第二層のコンプライアンス担当においては、第一層の事務リスク管理態勢の検証等を行うとともに、事故等が起こった場合は必要に応じて調査を行うことにより、相互牽制作用を働かせています。

第三層である統合リスク管理部においては、リスク管理の有効性の検証を行い、コンプライアンス担当とともに、事務リスク管理状況について定期的にリスク管理委員会に報告しています。



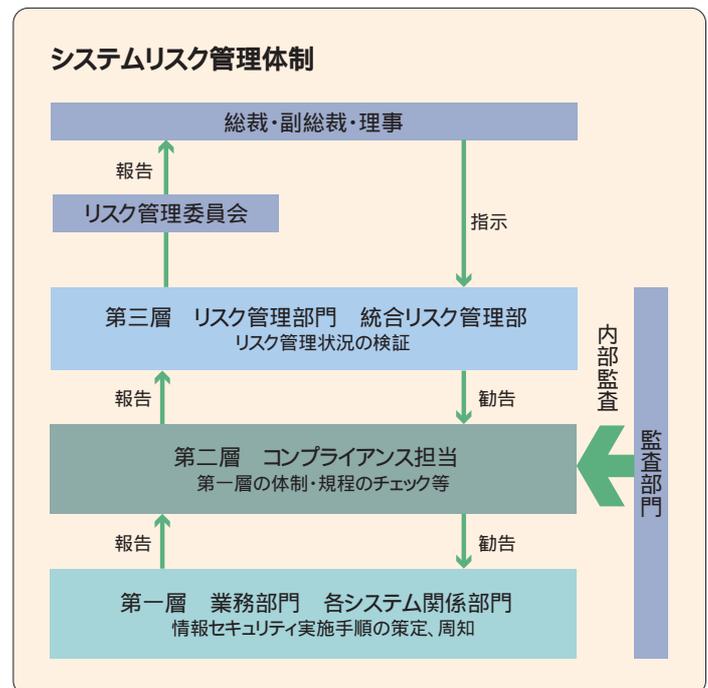
(5) システムリスク

事務取扱いの広範な部分を情報システムに依存している現状においては、システムダウンなど大きな障害等が発生した場合、事務リスク同様、お客さまに多大なご迷惑をお掛けするとともに、簡易保険への信用を失うことにもなります。このため、簡易保険の電子計算システムのメインコンピューターセンターを東西の2か所に設置し、相互バックアップ体制を構築することにより、システムダウンによるリスクに対応するとともに、重大な障害が発生した際の対応マニュアルを策定し、迅速な対応を行える体制を整備しています。

また、情報セキュリティ実施手順を設け、各種セキュリティ対策を実施し、情報資産の保護を徹底しています。

同時に、第二層において、第一層部門のリスク管理が適切に実施されているか順守状況を検証し、相互牽制作用を働かせることにより、システムリスクの軽減を図っています。

第三層である統合リスク管理部においては、リスク管理の有効性の検証を行い、コンプライアンス担当とともに、システムリスク管理の状況について定期的にリスク管理委員会に報告しています。



3 職員の能力開発

職員の訓練

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

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

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

職員のライフ・コンサルティング能力の向上

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

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

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

5 生産性の向上、経営の効率化

1 経費の削減

1 人件費の削減

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

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

2 物件費の削減

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

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

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

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

参考 物件費削減額

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

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

2 簡易保険事務センターの再編

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

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

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

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

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

3 JPSの取組

簡易保険事務センターの業務において、JPSトヨタ生産方式を応用した生産性向上の取組で得られた改善視点、改善方法等を応用するとともに、自ら創意・工夫し、一層の業務改善、生産性向上に資するため、平成15年7月から東京簡易保険事務センターにプロジェクトチームを設置し、改善に向けて取り組んできました。

平成16年度にあつては、東京簡易保険事務センターでの取組を全国の簡易保険事務センターに展開していくこととし、一層の業務改善、生産性向上に努めることとしています。

また、郵便局の保険課においても、郵便貯金事業と合同で窓口業務改善に取り組むほか、職場における実態や業務環境を点検した上、自らの創意と工夫により業務改善に取り組むこととし、平成16年度にあつては一部の郵便局において試行を実施します。

4 加入者福祉施設の廃止

簡易保険加入者福祉施設については、平成13年12月19日の閣議決定「特殊法人等整理合理化計画」により、不採算施設を統廃合していくことが決定されました。

このため、平成15年度に次の8施設を廃止しました。

- 網走 簡易保険保養センター(北海道)
- 洞爺 簡易保険保養センター(北海道)
- 碓ヶ関 簡易保険保養センター(青森県)
- 男鹿 簡易保険保養センター(秋田県)
- 越中庄川峡 簡易保険保養センター(富山県)
- 伊予肱川 簡易保険保養センター(愛媛県)
- 土佐中村 簡易保険保養センター(高知県)
- 日向 簡易保険保養センター(宮崎県)

6 環境への取組

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

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

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)

分野	郵政エコプラン(対象期間:平成16~18年度)の概要 目標(3年間の到達点)	16年度エコアクションプランの概要 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

分野	郵政エコプラン(対象期間:平成16~18年度)の概要 目標(3年間の到達点)	16年度エコアクションプランの概要 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 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 ・上水道使用量の5%削減	・電気使用量の3%削減(H14年度比(以下同じ)) ・燃料使用量の4%削減 ・省エネ診断実施数300か所 ・コピー用紙使用量(職員一人あたり)の12.5%削減 ・上水道使用量の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

分野	郵政エコプラン(対象期間:平成16~18年度)の概要 目標(3年間の到達点)	16年度エコアクションプランの概要 到達目標
1. 推進体制	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 ・モデル郵便局(野田郵便局(千葉県)、枚方東郵便局(大阪府))においてISO14001の認証取得 ・モデル郵便局で構築した環境マネジメントシステムを参考にマニュアルを作成し、各郵便局へ展開	・モデル郵便局(野田郵便局(千葉県)、枚方東郵便局(大阪府))におけるISO14001の認証を第2四半期中に取得 ・モデル郵便局で構築した環境マネジメントシステムを参考に公社独自システムのマニュアルを年度内に作成
2. 教育・啓発	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	・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)

7 お客さま満足度の向上

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月に本社内に設置いたしました。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置したものです。

お客さまの声については、本社内に「CS推進委員会」、金融総本部簡易保険事業本部内に「金融総本部簡易保険事業本部CS推進委員会」を設置し、協議をしています。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、実行に向けてスピーディーに行動を起こしています。

今後ともお客さまからの声に積極的に耳を傾け、ファーストクラスのサービスを目指してまいります。

簡易保険業務の取組

郵便局等各組織へ寄せられるお客さまからの声を始め、地域のオピニオンリーダー等からの意見・要望等を事業運営に反映させ、お客さまサービス、顧客満足度の向上を図るとともに、業務改善を推進し、事業経営基盤の強化を図るために、お客さまの声を積極的に把握するよう取り組んでいます。

「お客さまの声」の実現に向けた取組

日本郵政公社金融総本部簡易保険事業本部内に「金融総本部簡易保険事業本部CS推進委員会」を設置し、お客さまからの意見・要望等の検討を行っています。また、日本郵政公社各支社等においても、既存の組織等を活用するなど、お客さまからの意見・要望等の検討を行っています。

「お客さまの声」を把握するためのチャネル

お客さまからの意見・要望等を把握するため、以下のチャネルを活用しています。

- ・ お客さま相談窓口（簡易保険事務センター、日本郵政公社本社・支社、かんぽコールセンター）
- ・ 郵便局の窓口、訪問したお客さまのお宅、加入者福祉施設、電話、手紙、メール
- ・ かんぽホームページ、公社ホームページ、加入者福祉施設ホームページ
- ・ 各種オピニオンリーダーとの会議

8 社会貢献活動

非常時の対応

保険契約の非常取扱い

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

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

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

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

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

地域社会との交流

作文コンクール

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

「ラジオ体操」及び「みんなの体操」の普及

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

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



簡易保険加入者の会

概要

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

組織

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

活動状況

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

第66回中央連合簡易保険加入者の会会議(15.11.12)における建議事項

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

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

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

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

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

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	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
南関東(6)	千葉	和田町 白浜町 富浦町
	栃木	足尾町 馬頭町
東京(2)	山梨	三富村 早川町 芦川村 上九一色村 大和村 丹波山村
信越 (20)	東京	青ヶ島村 三宅村
	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
北陸 (7)	長野	和田村 生坂村 楢川村 中川村 上村 栄村 八坂村 天龍村 小海町 上松町 長谷村
	富山	平村
	石川	中島町 能登島町 門前町 柳田村
東海 (23)	福井	名田庄村 河野村
	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
近畿 (17)	三重	南勢町 南島町 紀和町 飯高町 宮川村
	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
四国 (20)	広島	大朝町 作木村
	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
九州 (46)	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
	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 晒本町
	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
沖縄(3)	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 上甑村 霧島町 大崎町 徳之島町
	沖縄	大宜味村 与那国町 多良間村
合計		210市町村

地方公共団体受託事務

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。

平成16年3月末現在

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)については除く。

(注2) 「2 受託窓口事務」欄、「2(1) 受託販売事務」欄、「4 郵便外務員を活用したサービス」欄、「合計」欄の計数は、重複を除く。

かんぽ健康電話相談サービスの実施

少子・高齢化がますます進展していく我が国において、簡易保険加入者の暮らしの一層の安定に資するため、簡易保険加入者を対象に、平成7年から健康に関する悩み、相談に対してアドバイスを行う電話相談サービスを行っています。(電話番号0570-08-2222[通話先は東京]午前9時～午後9時)

9 その他

1 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) 12月31日、1月2日及び3日は休ませていただきます。

2 簡易保険の電子計算システム

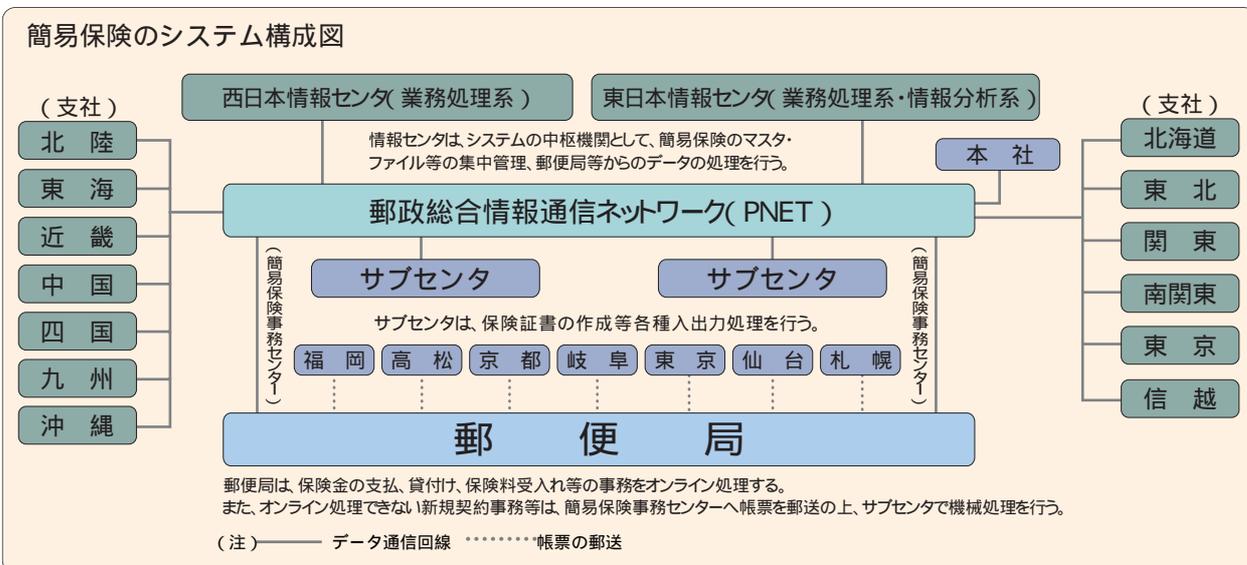
機械化の沿革

大正15年10月	統計事務についてPC(パンチカード・システム)による機械化を実施
昭和34年6月	神奈川、茨城両県から、保険契約事務についてPCSによる機械化を実施
昭和42年4月	京都地方簡易保険局(現京都簡易保険事務センター)においてEDP(電子計算組織)による機械化を実施
昭和44年4月	本省数理統計事務等についてEDPSによる機械化を実施
昭和45年4月	岐阜・高松及び福岡地方簡易保険局(現岐阜・高松及び福岡簡易保険事務センター)においてEDPSによる機械化を実施
昭和46年4月	東京・仙台及び札幌地方簡易保険局(現東京・仙台及び札幌簡易保険事務センター)においてEDPSによる機械化を実施
昭和52年2月	東日本地域において簡易保険業務総合機械化システムによるオンライン・サービスを開始(1次オンライン・システム)
昭和53年1月	西日本地域において簡易保険業務総合機械化システムによるオンライン・サービスを開始
昭和56年3月	全国の集配普通郵便局のオンライン化を完了
昭和58年1月	集配特定郵便局のオンライン化を開始
昭和60年10月	全国の集配特定郵便局のオンライン化を完了
昭和61年1月	簡易保険業務総合機械化システムの更改・拡充を実施(2次オンライン・システム)
昭和61年4月	無集配郵便局のオンライン化を開始
昭和62年3月	郵便局用窓口端末機(共用)を使用開始、データ通信網のPNET切替開始
昭和63年8月	集配郵便局用端末機のPNETへの切替完了
平成2年1月	情報系システムの開始
平成2年4月	帳票発行の機械化の開始
平成4年9月	全国の無集配郵便局のオンライン化を完了(全郵便局のオンライン化完了)
平成5年1月	簡易保険業務総合機械化システムの更改・拡充を実施(3次オンライン・システム)
平成6年3月	営業活動支援システムの開始
平成7年4月	支払審査用端末機による支払審査事務の一部機械化を実施
平成10年1月	情報系システムの更改
平成13年1月	簡易保険総合情報システムの更改・拡充を実施(4次オンライン・システム)
平成13年3月	携帯端末機による保険料収納事務の開始
平成13年10月	かんばコールセンターシステムの開始
平成13年11月	かんばホームページを利用した「保険加入相談受付」サービス等の実施
平成14年5月	携帯端末機による保険料収納事務の全集配局の移行完了

簡易保険のシステム構成と役割

簡易保険のシステムは、次のシステム構成図のように、全国を東西2つのブロックに分け、東日本情報管理センターに東日本情報センタ、西日本情報管理センターに西日本情報センタを置き、これらと各簡易保険事務センター内の各サブセンタ(計7サブセンタ)、全国の郵便局、支社等及び本社をデータ通信回線で結ぶ構成になっており、保険金、貸付金等の支払事務の処理時間が短縮されるなど加入者サービスの向上に大きな効果を発揮しています。

また、このオンライン・システムによって支社等及び本社の事務についても情報の収集、分析の迅速化、高度化が図られ、経営管理の近代化に役立っています。



簡易保険のシステムにおける危機管理

簡易保険のシステムでは、大規模災害に備えた措置として、東日本情報センタ及び西日本情報センタが相互にバックアップする構成としています。

これらのように、簡易保険では平素よりお客さまサービス及び正常業務運行の確保を第一に考えたシステム構築に努めるとともに、万一の障害発生時に早期復旧を施せるよう、緊急事態への対応を準備した運用を行っています。

3 前納割引率の設定(平成16年4月実施)

簡易保険では、加入者の利便を図るため、保険料の前納払込みの制度を設けており、保険料の前納払込みがされた場合は、保険料の割引を行うこととしています。

前納割引率は、毎年度、直近の市場金利等を踏まえて設定することとしており、平成16年4月1日から平成17年3月31日までの保険料の前納払込みに適用する割引率を以下のとおり設定しました。

なお、この割引率は既契約に対しても同様に適用します。

新旧前納割引月数の例示

前納期間	前納割引月数			(参考)前納払込月数	
	今回 月分	前回 月分	- 月分	今回 月分	前回 月分
3月	0.06	0.06	0.00	2.94	2.94
6	0.15	0.15	0.00	5.85	5.85
1年	0.35	0.35	0.00	11.65	11.65
2	0.71	0.71	0.00	23.29	23.29
3	1.08	1.07	0.01	34.92	34.93
5	1.97	1.92	0.05	58.03	58.08
10	6.05	5.73	0.32	113.95	114.27
15	13.80	13.52	0.28	166.20	166.48
20	25.63	25.96	0.33	214.37	214.04
30	59.99	62.61	2.62	300.01	297.39

(注) 昭和62年8月以前の契約については、昭和62年8月当時の前納割引月数と、平成16年4月以降の前納割引月数のいずれが高い方の月数が適用されます。

4 確定拠出終身年金保険の還付金率の設定(平成16年4月実施)

確定拠出終身年金保険の還付金率は、毎年度、直近の市場金利等を踏まえて設定することとしており、平成16年4月1日以降に払込みをしていただいた一時払保険料に適用する還付金率を設定しました。還付金率の計算に用いる利率は以下のとおりです。

なお、平成16年3月31日以前に払い込まれている一時払保険料については、払込時の還付金率を適用します。

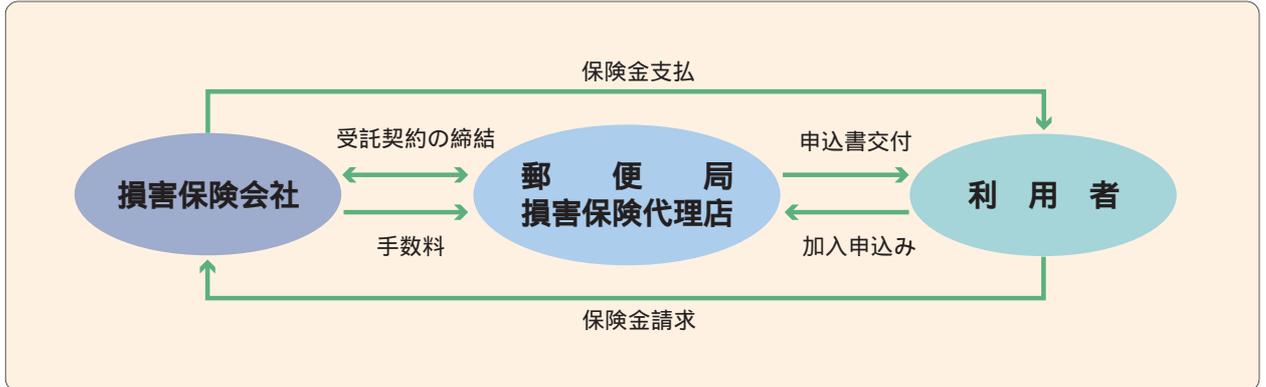
新旧還付金の計算に用いる利率の例示

経過期間	今回	前回	-
	%	%	ポイント
1年	0.01	0.01	0.00
3	0.04	0.03	0.01
5	0.11	0.08	0.03
10	0.32	0.31	0.01
15	0.38	0.39	0.01
20	0.40	0.40	0.00

(注) 今後還付金率に変更があった場合には、その後に払い込まれる一時払保険料に対する還付金率は、変更後の率が適用されます。

5 バイク自賠責保険の取扱い

強制保険でありながら、無保険車両の割合が高いため、社会的に普及が求められている原動機付自転車及び250cc以下の二輪自動車の自賠責保険の契約の締結の代理を損害保険会社から受託して、平成13年10月から全国の郵便局窓口において取り扱っており、その普及の促進に寄与しています。



バイク自賠責保険取扱件数

年 度	取扱件数
平成13年度	19,238件
平成14年度	54,923件
平成15年度	58,639件