

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17年度経営計画（簡易生命保険業務） ……	20
3 アクションプラン・フェーズ2 ……	21
4 コンプライアンス ……	22
5 リスク管理への取組 ……	24
1. リスク管理体制 ……	24
2. 主なリスクの種類と内容 ……	25
3. 各種リスクへの取組 ……	25
6 簡保資金の運用 ……	29
1. 簡保資金の運用の基本的な考え方 ……	29
2. 簡保資金の運用計画 ……	29
3. 簡保資金の委託運用 ……	30
7 個人情報保護の取組 ……	31
8 お客さま満足度の向上 ……	32
9 経営の効率化 ……	33
1. 簡易保険事務センターの再編 ……	33
2. 加入者福祉施設の廃止 ……	33
10 JPSの取組 ……	33
11 環境への取組 ……	34
郵政エコプラン（日本郵政公社環境中期計画）等 ……	34
12 社会貢献活動 ……	37
1. 非常時の対応 ……	37
2. 地域社会との交流 ……	37
3. 地域社会への貢献 ……	39
4. 健康増進活動 ……	40

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度の向上を図ります。 ・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16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、株式市場が底堅く推移したこと等によりキャピタル益が4,574億円計上されたほか、経費の削減等に努めた結果、平成16年度においては、304億円を危険準備金に、5,213億円を価格変動準備金に積み増しました。この結果、平成15年度からの危険準備金及び価格変動準備金の累計の積増額は、5,558億円となりました。
- 外務職員のスリム化、加入者福祉施設運営の効率化による減員、調達コストの削減等により、業務運営の効率化に努めました。この結果、年度経営計画を上回る経費削減を実現し、平成16年度の事業費率*については、4.80%となりました。

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

- 業務運営やサービスの改善へのお客さまの意見等の反映、アフターサービスの充実、コンプライアンスの徹底などにより、お客さま満足度の向上に努めました。保険及び年金保険の失効解約率*は、保険：3.1%、年金保険：1.5%となっています。

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

■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)	16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	5,517億円
事業費率(4年間の平均値)	5.1%以下	4.80%
失効解約率(4年間の平均値)	保険 3.6%以下 年金 2.3%以下	3.1% 1.5%

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ①安全・確実性を重視した運用 ②ALM（資産・負債総合管理）及びポートフォリオ管理の実施 ③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 ④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 ⑤市場への影響に配慮 ⑥財政融資資金債（財投債）の引受け ⑦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	<p>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</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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> <p>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。</p>	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	<p style="text-align: right;">（単位：億円）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	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17年度経営計画(簡易生命保険業務)

平成17年度は、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、業務品質の向上及びコンプライアンスの徹底により、信頼の確保に努めます。

■事業計画

項 目	平成17年度経営計画
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抑制 ○調達コストの削減、効果的・効率的な物件費の使用 ○簡易保険事務センターの再編 <ul style="list-style-type: none"> ・5事務センター体制で業務を実施 ○加入者福祉施設運営の効率化 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・基本設計に着手
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"> ○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 <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスの徹底及び実践、事故・犯罪の防止、顧客情報の適正管理の徹底
3 経営管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> ○収益管理体制の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・総合的収益管理、三利源別の収益管理の強化 ○リスク管理体制の強化

■運用計画

項 目	平成17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	84,500	簡易生命保険資金増減	▲34,872
	国内債券	82,500	回収金	185,666
	国債	71,400		
	地方債	3,600		
	社債	7,500		
	外国債券	2,000		
	地方公共団体貸付	11,074		
	契約者貸付	21,519		
	短期運用	33,701		
	合 計	150,794	合 計	150,794

注1:「国債」には、経過措置による財投債引受額(18,000億円)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16年度債(12,000億円)の繰越見込額及び平成17年度債(7,500億円)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17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16年度末の契約者貸付見込額2兆1,519億円及び短期運用見込額3兆9,934億円を含む。

「**基礎的生活保障のベストサービス**」を提供し、
ファーストクラスのご満足をいただける簡易保険を目指します

事業ビジョン（目指すべき経営の方向性）

真っ向サービス	<ul style="list-style-type: none"> ○「お客さま第一の経営」の実践 ○ファミリーバンク機能の充実
健全な経営基盤	<ul style="list-style-type: none"> ○営業力・運用力の強化による堅固な財務基盤の構築 ○個人生命保険分野における一定のシェア確保
明るい将来展望を持てる 働きがいのある会社	<ul style="list-style-type: none"> ○働きやすい、やりがいのある職場作り

APフェーズ2のテーマ 「**コアビジネスの体質強化と新たな発展への体制整備**」

I ブランドの維持向上

より多くのお客さまへ「安心」をご提供するために、身近な郵便局の生命保険としての「かんぽ」ブランドの維持向上を図ります。

- (1) お客さまの声を広く収集し、お客さまの視点に立ったサービス・業務改善に努め、より魅力的なサービスを提供します。
- (2) お客さまの信頼を確保するため、コンプライアンス意識の更なる徹底を図ります。

II 収益力の向上

堅固な財政基盤を構築し、お客さまの生活を超長期にわたり保障します。

- (1) お客さまとのフェイス・トゥ・フェイス・コミュニケーションを十分に活かしたコンサルティングセールスを展開します。また、フォローアップ強化による契約維持に努め、お客さまの大切な保障を継続するために、失効解約の抑制を図ります。
- (2) JPSの推進、集金事務の効率化等により、業務運営の効率化や既定経費の更なる削減を図ります。
- (3) 運用体制の整備・運用力の強化により、運用収益の向上を図ります。

III 経営管理の充実

超長期の保有契約を有する簡易保険において、将来にわたり健全経営を維持するため、ALM・リスク管理を適切に行いつつ、ALM・リスク管理の高度化を図ります。

IV ESの向上

「明るい将来展望を持てる働きがいのある会社」をより実感できるように職員のESを高めます。

4 コンプライアンス

コンプライアンスとは、公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、公社が社会的な評価・信頼を得るために必要なルールのすべてをいいます。

簡易保険事業においては、これまで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。

(1) コンプライアンスに関する方針等

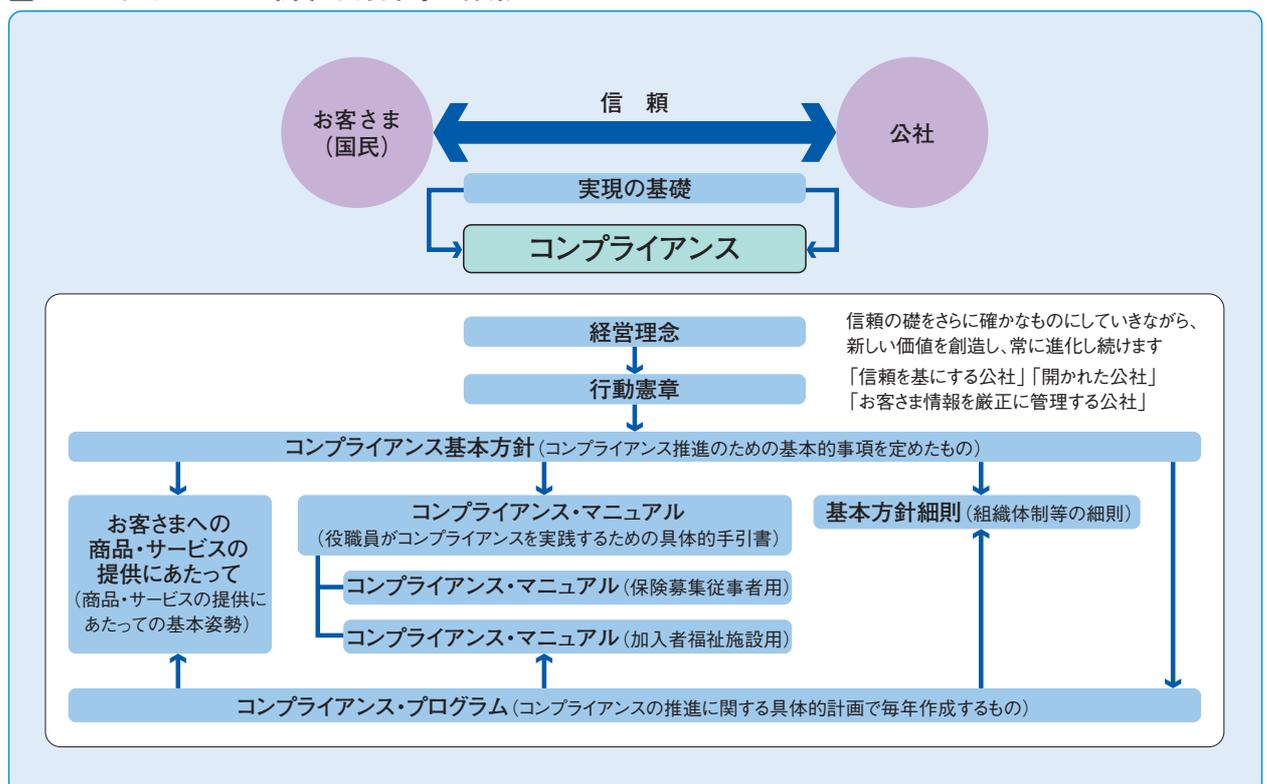
公社全体としての「経営理念」や「行動憲章」が制定され、これらに基づき公社におけるコンプライアンスの推進のための基本的事項を定めた「日本郵政公社コンプライアンス基本方針」を平成15年4月に策定しました。

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。

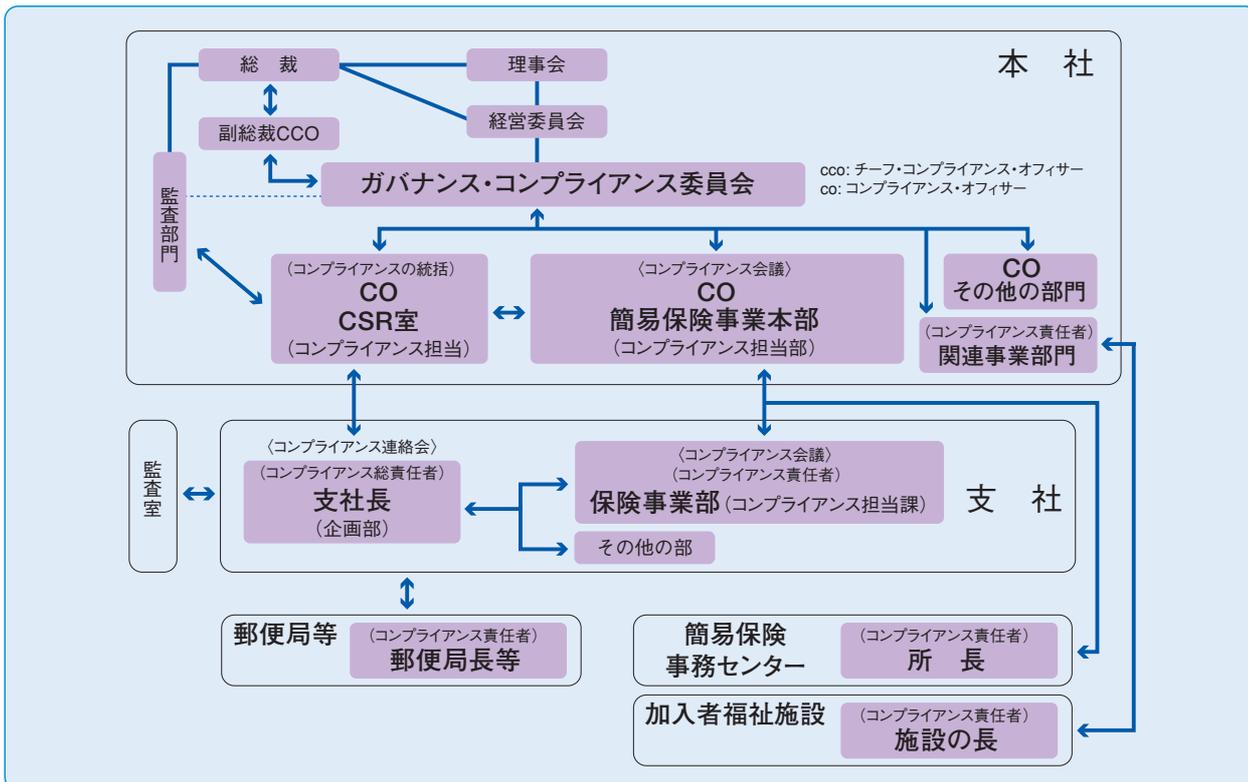
(2) コンプライアンス推進体制

「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



(3) 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。

5 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

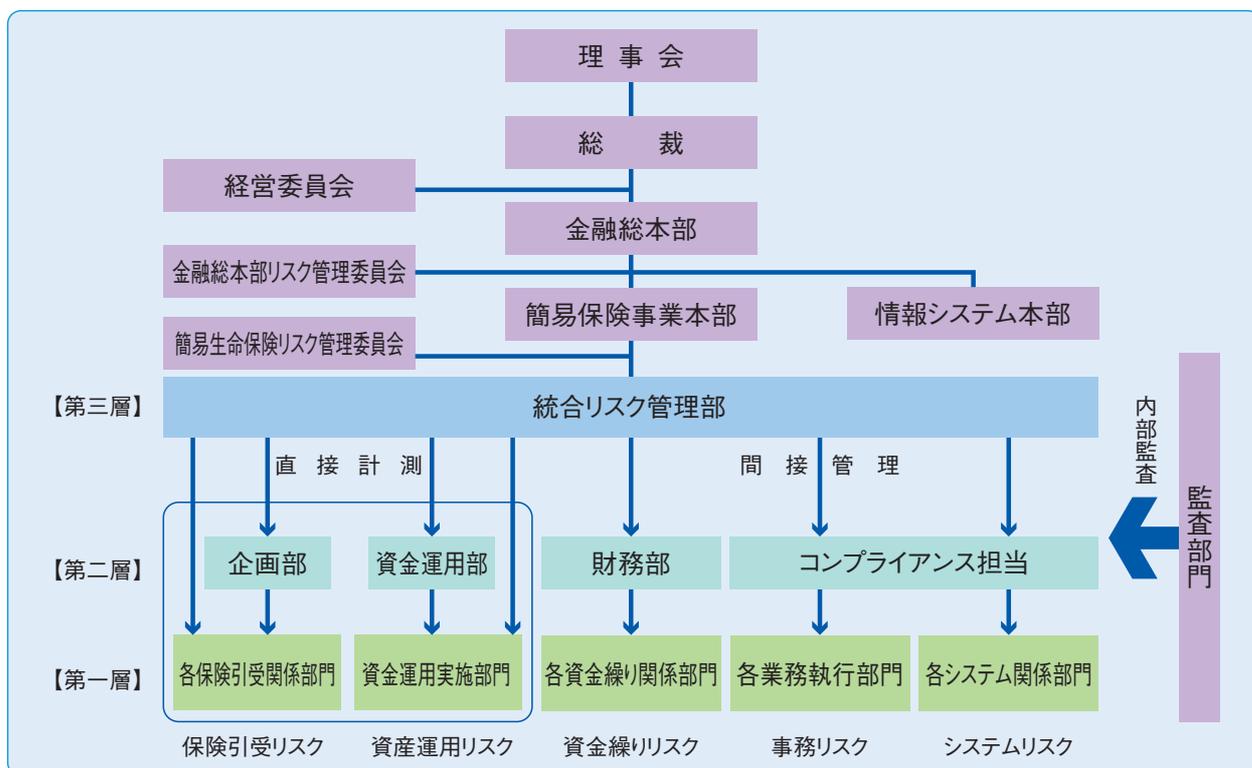
簡易保険事業では、事業に係るリスクを網羅的に把握し、その重要度に応じた管理を行っていくとともに、

- (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、金融総本部の幹部を委員とした金融総本部リスク管理委員会及び簡易保険事業本部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、定期的開催することにより、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、簡易保険事業本部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

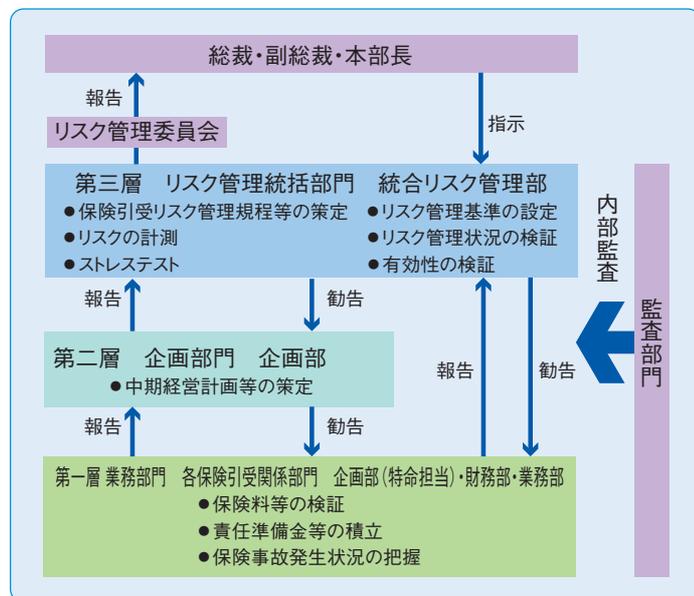
生命保険契約は、お客さまが抱える死亡、病気、ケガ等のリスクを何十年という長期間にわたりお引き受けする契約です。このため、保険引受時に、今後どのようなリスクの発生が予想されるのか、的確に把握、管理していく必要があります。

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、第一層である保険引受関係部門においては、保険料等の検証、責任準備金等の積立、保険事故発生状況の把握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期経営計画等の観点から、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統括部門においては、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。

■ 保険引受リスク管理体制



(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が、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。

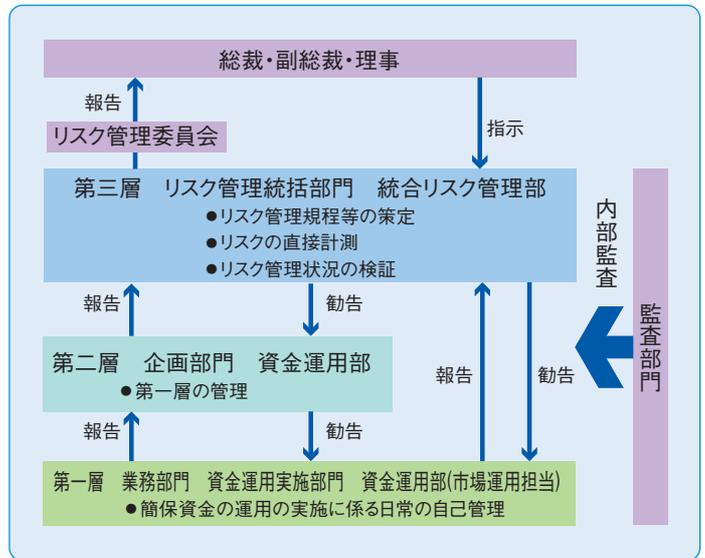
組織体制面では、各部門間の相互牽制を確保することが重要であると考えます。簡易保険のリスク管理体制においては、第一層の資金運用実施部門、第二層の企画部門、それらから独立した第三層のリスク管理統括部門からなる重層的な管理体制をとっています。第一層の資金運用実施部門は、簡保資金の運用の実施に係る日常の自己管理を行い、第二層

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統括部門が、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。

■資産運用リスク管理体制



① 市場リスク

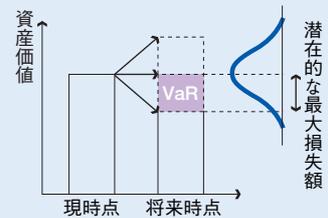
市場リスクとは、金利、株価、為替等の変化により、運用利回り又は資産の評価額が変動するリスクです。

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16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1.5兆円〔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、予想を超える相場の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17年3月末）

要因	資産	残高	感応度	
金利	満期保有債券	22兆円	+0.10%	(▲1,060億円)
	責任準備金対応債券	52兆円	+0.10%	(▲2,750億円)
	その他（B/S）	12兆円	+0.10%	▲400億円
為替	外貨債（B/S）	3兆円	10円円高	▲2,920億円
	株式（B/S）	1兆円	10円円高	▲1,260億円
株価	国内株式（B/S）	4兆円	▲1,000円	▲3,790億円

注1：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2：「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3：「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4：「株価・国内株式」欄の感応度は、日経平均が1,000円下がったときの損失額です。

② 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。

③ 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。

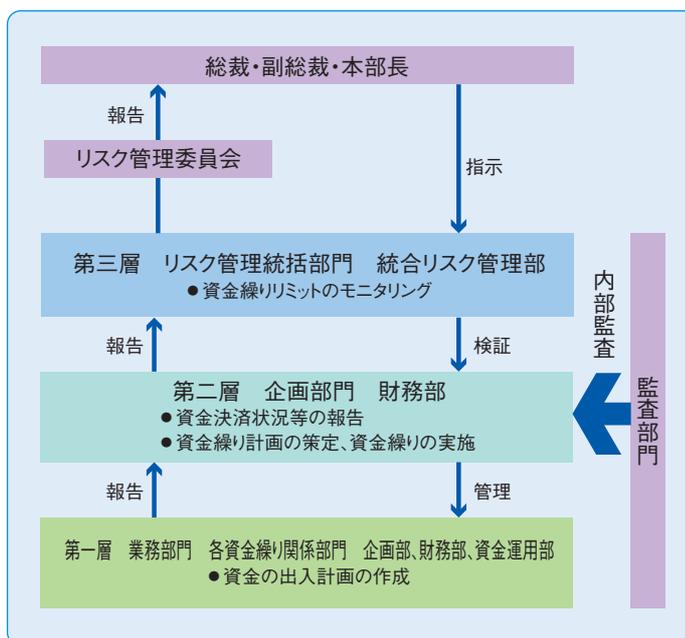
(3) 資金繰りリスク

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、事業運営そのものが行えなくなる事態につながる事となります。

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・保険金等の受払や運用資金の受払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。

■資金繰りリスク管理体制

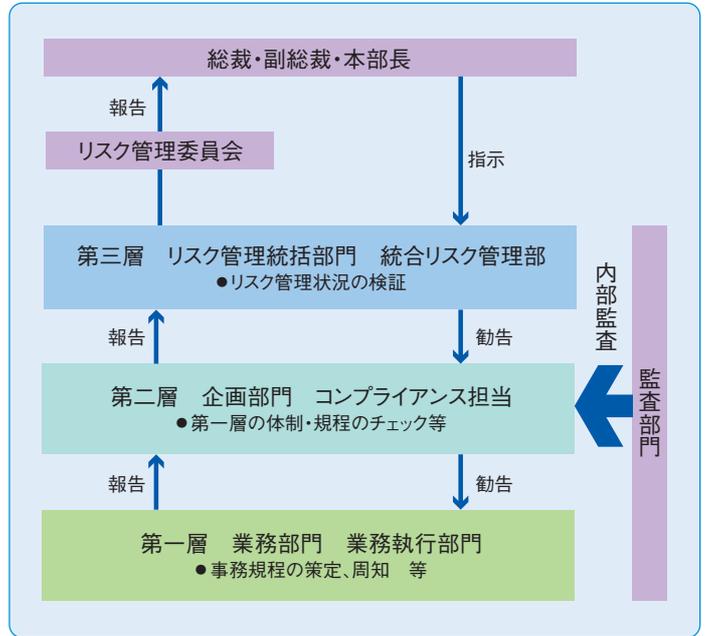


(4) 事務リスク

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。

第三層であるリスク管理統括部門においては、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。

■事務リスク管理体制



(5) システムリスク

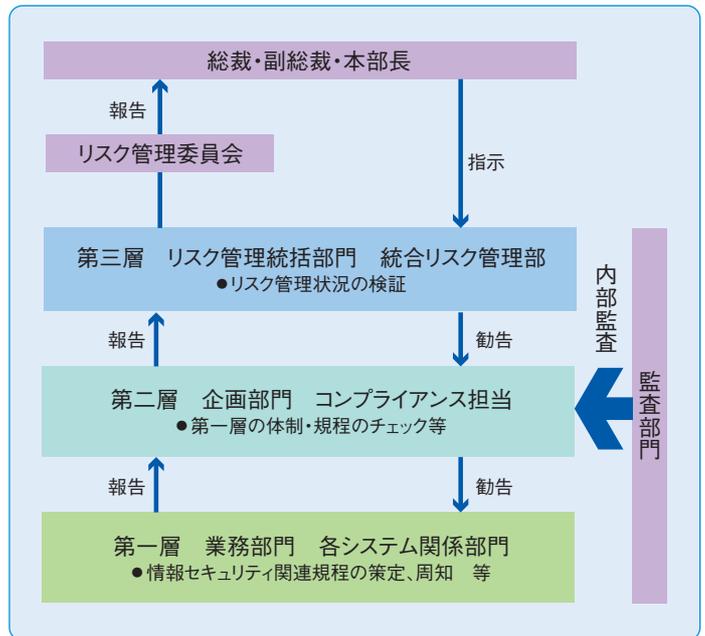
事務取扱いの広範な部分を情報システムに依存している現状においては、システムダウンなど大きな障害等が発生した場合、事務リスク同様、お客さまに多大なご迷惑をお掛けするとともに、簡易保険への信用を失うことにもなります。このため、簡易保険の電子計算システムのメインコンピューターセンターを東西の2か所に設置し、相互バックアップ体制を構築することにより、システムダウンによるリスクに対応するとともに、重大な障害が発生した際の対応マニュアルを策定し、迅速な対応を行える体制を整備しています。

また、日本郵政公社情報セキュリティポリシーに基づき、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、第二層のコンプライアンス担当において、第一層部門のリスク管理が適切に実施されているか遵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。

第三層であるリスク管理統括部門においては、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。

■システムリスク管理体制



1. 簡保資金の運用の基本的な考え方

簡保資金は、加入者の皆さまからお預かりした大切な資金であることから、市場に及ぼす影響を少なくしつつ、確実に有利な方法で、かつ、公共の利益にも配慮しつつ運用しています。

実際の運用にあたっては、簡易保険の負債特性に応じた長期、安定的な運用を基本とするとともに、分散投資や債券発行体の信用リスク管理等を的確に行う（24ページ参照）ことによって、確実に有利な運用となるように努めます。また、全国の加入者の皆さまからお預かりした簡保資金の性格を踏まえ、加入者の皆さまの生活に身近な分野へも運用を行います。



神奈川県横須賀市／横須賀市立横須賀総合高等学校（体育館）
市立横須賀総合高等学校は、普通高校、商業高校、工業高校の3校を統合し平成15年に開校されました。同校は、選択科目が150以上ある総合学科の高等学校です。

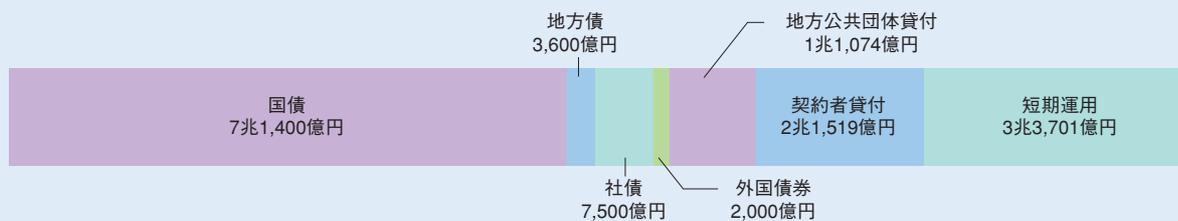
2. 簡保資金の運用計画

簡保資金は、公社の中期経営計画及び年度経営計画の運用計画に基づき運用を行います（公社は4年ごとに中期経営目標及び中期経営計画を定め、総務大臣の認可を受けることを義務付けられています。また、毎事業年度の開始前に、認可を受けた中期経営計画に基づき年度経営計画を総務大臣に届け出ることとされています。）。

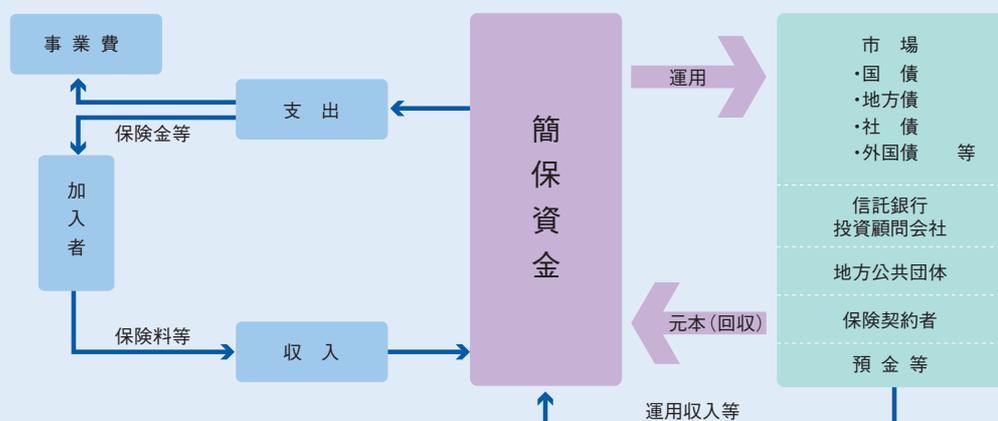
また、地方公共団体貸付については、総務大臣から示される長期貸付予定総額、貸付条件等により貸付を行い、地域社会の発展と住民福祉の向上に貢献していきます。

なお、平成13年の財政投融资改革により、簡保資金の財投機関に対する貸付け等が廃止されたことに伴い、平成13年度以降の7年間の経過措置として当時の大蔵大臣から財投債の引受けについて要請があり、この要請に基づき平成17年度においては1兆8,000億円（10年債 1兆5,000億円 20年債 3,000億円）の財投債を引き受ける予定です。

平成17年度簡易生命保険資金運用計画（総額15兆794億円）



簡保資金の流れ



3. 簡保資金の委託運用

簡保資金の委託運用の概要

簡保資金の委託運用は、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、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。運用を委託された信託銀行は他の投資家の資金と簡保の資金とを区分して株式などに運用しています。

なお、平成16年度は、委託先の多様化により競争を促進する観点から、投資顧問会社との投資一任契約による運用を開始し、委託運用の効率化を進めました。

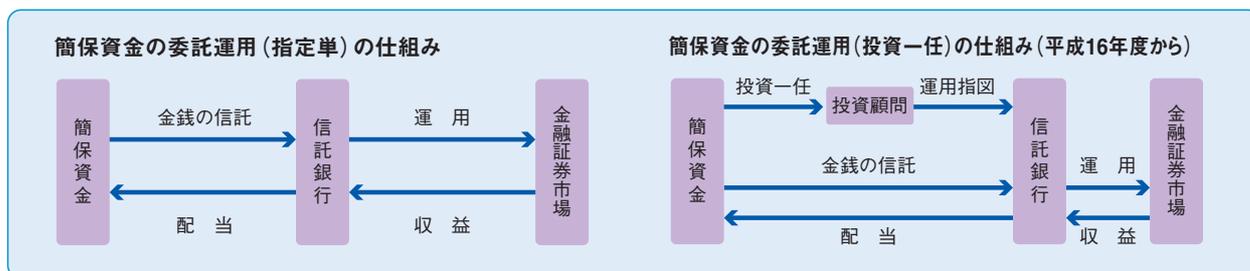
簡保資金の委託運用の目的

簡保資金の委託運用は、①民間の資金運用の能力を活用し、②簡保資金では直接運用できない株式等の資産も組み込み、簡保資金全体としてより幅広く分散投資を行うことによって長期的に安定した収益を確保し、加入者利益の向上を図ることを目的としています。

簡保資金の委託運用の仕組み

簡保資金の委託運用については、株式等への運用に当たり、いつ、どの銘柄を、どの程度購入するか等については信託銀行や投資顧問会社の投資判断によって決定されることから、日本郵政公社はこれらについて指示できない仕組みになっています。

■ 簡保資金の委託運用の仕組み



簡保資金の委託運用の運用状況

平成16年度の金銭の信託の運用については、株式市場が底堅く推移したこと等により、6,322億円の金銭の信託運用益を確保し、その他に1兆3,719億円のその他有価証券評価差額金を計上することができました。平成16年度末の金銭の信託の貸借対照表計上額は8兆9,300億円で、簡保はこの資金を信託銀行14行及び投資顧問会社8社に委託して運用を行っています。

日本郵政公社における個人情報保護の取組を「個人情報の取扱いに関する基本方針」（プライバシーステートメント）として定め、この基本方針に基づき、お客さまの個人情報を厳正に管理しています。

「個人情報の取扱いに関する基本方針」は、平成17年4月1日から日本郵政公社ホームページに掲載しています。

また、簡易保険事業では、お客さまからお預かりする顧客情報の利用目的を公表しており、利用目的範囲内で顧客情報を利用することとしております。利用目的については、郵便局の窓口におけるポスター等の掲示、チラシの配布、かんぽホームページへの掲載により公表しております。

個人情報の取扱いに関する基本方針 (プライバシーステートメント)

日本郵政公社では、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で個人情報の保護が重要なテーマであると認識し、個人情報保護に関する方針を定め、これを実行いたします。

1 個人情報の収集

お客さまのお取引を安全かつ確実に進め、より良い商品・サービスを提供させていただくために、必要な範囲で適正かつ公正な方法により個人情報を収集いたします。

2 利用目的の明示

お客さまが公社のサービスをご利用いただくに当たり、公社は、お客さまの個人情報の提供を書面により願います際は、その書面から利用目的が明らかに分かる場合を除き、利用目的を明示すると共に利用目的の範囲内で利用させていただきます。

3 個人情報の保護

公社では、郵便局、貯金事務センター、簡易保険事務センター及びその他すべての組織に責任者を置き、収集した個人情報への不正な侵入、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等に対して適切な安全対策を講じます。

4 正確性の確保

お客さまの個人情報を利用目的の範囲内で正確、かつ最新のものとするため適切な措置を講じると共に、お客さまの利益の保護のため、お客さまのお申し出により、公社に登録されているお客さまご自身の個人情報の開示、訂正などの請求があった場合は、誠実に対応いたします。

5 個人情報の外部への提供

公社の健全な運営等のため、次のいずれかに当たる場合は、個人情報を必要な範囲で外部に提供することがあります。

- ・お客さまご本人が同意されている場合
- ・法令の定めにより提供しなければならない場合
- ・秘密保持契約を締結した上で業務委託等を行う場合

6 法令等の遵守

公社は、個人情報を確実に保護するため、個人情報保護関連法令及び内部規程などを遵守し、個人情報の取扱いについて十分な注意を払ってまいります。

7 継続的改善

公社は、個人情報の適切な保護を維持・改善するため、内部規程を継続的に見直し、常に最良の状態を維持します。

簡易保険事業に関する利用目的

- 1 簡易保険の契約申込み等、簡易保険事業が扱っている商品やサービスの申込受付のため
- 2 保険契約の継続・維持管理、保険金・年金等のお支払いのため
- 3 本人確認法に基づくご本人さまの確認などの簡易保険に関連・付随する業務のため
- 4 簡易保険の業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実のため
- 5 お客さまとの契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- 6 市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による簡易保険事業が扱う商品やサービスの研究や開発のため
- 7 ダイレクトメールの発送等、簡易保険事業が扱っている商品やサービスに関する各種ご提案やお知らせのため
- 8 その他、お客さまとのお取引を適切かつ円滑に履行するため

■ 個人情報の取扱いに関する基本方針

<http://www.japanpost.jp/privacy/index.html>

■ 簡易保険事業に関する利用目的

<http://www.kampo.japanpost.jp/siteinfo/privacy.html>

8

お客さま満足度の向上

日本郵政公社では、お客さま満足度の向上を公社経営上の最重要課題の一つとして、郵便局・支社・本社のそれぞれにCS推進委員会を設置し、お客さまやお客さまと接している職員からの様々なご意見・ご要望等を経営サイドが迅速に取り入れ、速やかにサービス・業務改善等に反映できるよう取り組んでいます。

簡易保険に関する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、実効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

郵便局等へ寄せられるお客さまからのご意見・ご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っています。

「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、全国からお寄せいただいたお客さまからのご意見・ご要望等に対し具体的改善策を検討・協議しています。また、日本郵政公社各支社等においても、同様にお寄せいただいたお客さまからのご意見・ご要望等の具体的改善策を検討・協議しています。

「お客さまの声」を把握するためのチャンネル

お客さまからのご意見・ご要望等を把握するため、以下のチャンネルを設けています。

- ・ お客さま相談窓口（かんぽコールセンター、簡易保険事務センター、日本郵政公社本社・支社）
- ・ 郵便局の窓口、外務職員、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

1.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、平成17年4月に、札幌簡易保険事務センター受持区域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、全国7か所の簡易保険事務センターを5か所とする再編を実施しました。

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「かんぽ郵便局サービスセンター」を設置しました。

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
 (被統合事務センター所在地に「かんぽ郵便局サービスセンター」を設置)

2.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16年度に次の2施設を廃止しました。

- ① 大沼簡易保険保養センター（北海道）
- ② 十和田簡易保険保養センター（青森）

簡易保険事業におけるJPS（トヨタ生産方式を応用した生産性向上等の取組）は、職員自らが創意・工夫、PDCA（Plan Do Check Action）を繰り返すことにより、業務の改善・改革を推進し、お客さまサービスの向上、業務品質の向上、生産性の向上を図り、経営基盤の充実・強化を図ることを目的として取り組んでいます。

平成16年度においては、全簡易保険事務センターで、また、郵便局では一部で試行的に実施をしてきました。平成17年度は、この取組を全国の郵便局に展開し、推進を図っていくこととしています。

11 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、郵政公社発足時に「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（平成17年4月改訂）。

また、専門委員会の一つとして環境委員会を設け、「環境基本宣言」で明示した理念と方針の具体化として、郵政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、郵政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、17年度エコアクションプラン（正式名称は「平成17年度環境行動計画」）です。

これらの計画においては、郵政公社の事業活動に伴って発生するCO₂排出量を、H14年度比でそれぞれ2.2%削減（郵政エコプラン）、1.0%削減（17年度エコアクションプラン）する目標と施策のほか、電気使用量・コピー用紙使用量・上水道使用量削減等の数値目標と施策等を定めています。

（1）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		17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

(2) 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		17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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> コピー用紙使用量(職員一人あたり)25%削減 上水道使用量の5%削減 	<ul style="list-style-type: none"> 電気使用量の5%削減(H14年度比(以下同じ)) 燃料使用量の6%削減 省エネ診断実施済683施設の省エネの着実な推進 コピー用紙使用量(職員一人あたり)12.5%削減 上水道使用量の5%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) <ul style="list-style-type: none"> 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) <ul style="list-style-type: none"> 新增築時13%削減 大規模改修時6%削減
3.物品調達	グリーン購入法(注)の特定調達物品等の調達目標 <ul style="list-style-type: none"> 全ての物品等において100% 注: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100% (ただし、自動車については、貨物自動車1t車、保冷車及び適合車種が販売されていない場合を除く。)
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 <ul style="list-style-type: none"> 郵便物1tあたりのCO₂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(NOx)の総排出量6.3%削減 	<ul style="list-style-type: none"> 集荷用軽自動四輪車(保冷車を除く)について、低燃費かつ超一低排出ガス(☆☆☆)車両を100%導入 貨物自動車2t車(保冷車を除く)について、ハイブリッド車を100%導入 貨物自動車1t車について、自動車NOx法・PM法、首都圏ディーゼル車規制に100%対応 エコドライブ推進 運送便積載効率の向上
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

(3) 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		17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>本社、支社、郵便局など各施設において、環境施策の定着・向上のため、定期的に環境パトロール及び自己チェックを実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 環境施策推進責任者及び環境施策推進担当者の指定 各職場において、定期的に環境パトロールを100%実施(年4回) 環境パトロールの全チェック項目数の70%以上の項目を確実に実施する。 各職員が、定期的に自己チェックシートによる自己チェックを実施(年2回) 自己チェックに80%以上参画する。
	<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"> モデル局において取得したISO14001の認証を拡大展開、全国の郵便局(パイロット局25局)においてISO14001の認証を取得する。 モデル局で構築した環境マネジメントシステムを参考に簡易版マニュアルを全国の郵便局に展開、その浸透・定着を図る。
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"> 各種研修における環境教育の実施 雑誌「郵政」に環境関係記事を掲載(月1回) 「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)
3.広報	<p>環境報告書やホームページを通じて、会社としての環境取組を積極的に対外発信</p>	<ul style="list-style-type: none"> 環境社会報告書(仮称)作成 環境ホームページ、イントラネットの逐次充実 環境会計の導入に向けた手法の研究及び一部導入 ハイブリッド車両の車体に「ハイブリッド車」表示、お客さまロビー等に「エコポストオフィス」の表示等、効果的なPR方法の検討
4.環境負荷状況の把握	<p>環境負荷データを集計する仕組みを構築 会社全体の環境負荷発生状況を定量的に把握</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本社、支社、郵便局等をつなぐ会社全体としての環境負荷データ集計体制を構築し、環境負荷データを全社的に把握(各郵便局等でデータ入力)

注：郵政エコプラン及び17年度エコアクションプランの詳細については、日本郵政公社のホームページをご覧ください。(http://www.japanpost.jp)

12 社会貢献活動

1. 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には、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。

2. 地域社会との交流

「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16年度は大阪府大阪市）」、「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）連合会加入者の会」、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。

中央連合簡易保険加入者の会から日本郵政公社総裁に提出された建議事項（平成16年度）

第67回中央連合簡易保険加入者の会会議（16.10.1）における建議事項

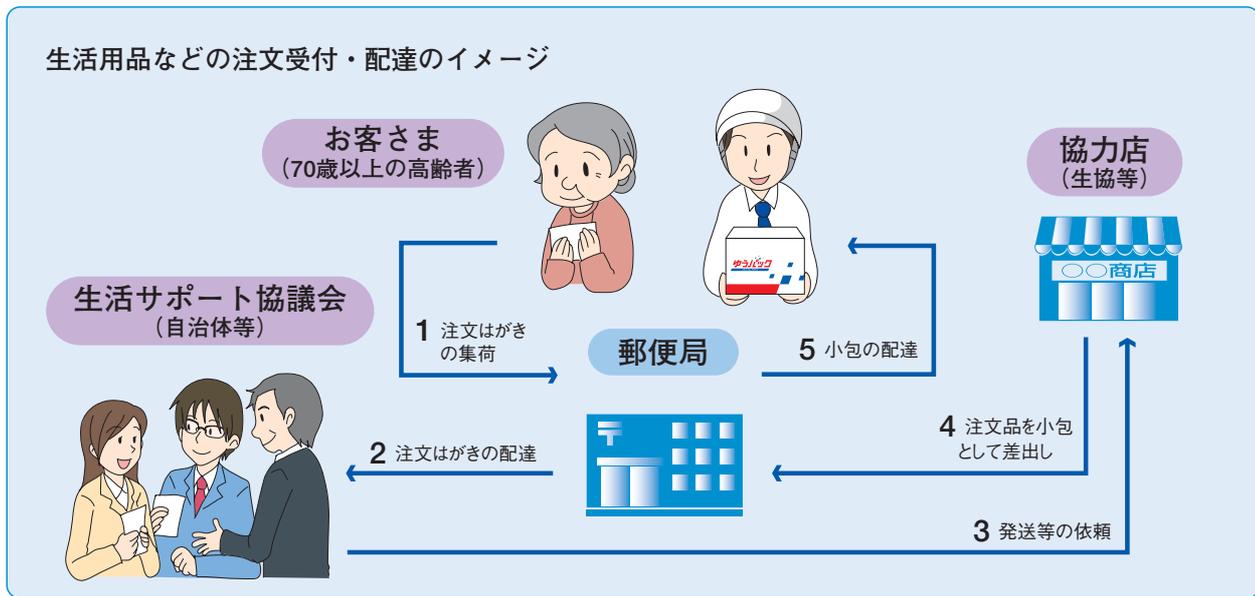
- 日本郵政公社として、より一層の健全経営とサービス改善に努め、現行の郵便局ネットワークを活用した三事業一体の経営形態を堅持するとともに、公平なサービスを提供し、国民の福祉の増進を図られたい。
- ゆとりある高齢社会の実現に向けた国民の自助努力を支援するため、生命保険料及び個人年金保険料の所得控除限度額の引上げを図られたい。
- 少子高齢化の進展や国民の価値観の多様化等に対応した商品・サービスの充実を図られたい。
- 少子高齢社会における老後の生活設計を支援するため、簡易保険の加入限度額の引上げを図られたい。

3.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17年3月末日現在で194の市町村で実施しています。



■ひまわりサービス実施自治体（平成17年3月末日現在）

支社等	都道府県	実施自治体
北海道 (12)	北海道	忠類村 標葉町 黒松内町 朝日町 大滝村 浜益村 函館市 幌加内町 沼田町 奥尻町 泊村 美深町
		二ツ井町 峰浜村 小坂町 八森町 雄物川町 北秋田市
東北 (21)	福島	田村市 熱塩加納村 田島町 会津高田町 田子町 外ヶ浜町 碓ヶ関村 中泊町
	青森	十和田市
	岩手	花泉町 山形村 大東町 葛巻町 藤沢町 山形市 平田町
関東 (14)	埼玉	両神村
	茨城	城里町 常陸大宮市
	群馬	沼田市 神流町 上野村 倉淵村 小野上村 和田町 白浜町 富浦町 丸山町
	栃木	足尾町 馬頭町
南関東 (6)	山梨	山梨市 早川町 芦川村 上九一色村 大和村 丹波山村
信越 (17)	新潟	上越市 川口町 魚沼市 長岡市 栃尾市 佐渡市
	長野	和田村 生坂村 八坂村 塩尻市 中川村 上村 栄村 天龍村 小海町 上松町 長谷村
		富山
北陸 (7)	石川	七尾市 門前町 宝達志水町 能登町
	福井	南越前町 名田庄村
東海 (16)	岐阜	高山市 揖斐川町 関市
	静岡	中川根町 龍山村 本川根町 由比町 佐久間町
		愛知
	三重	南勢町 南島町 紀和町 松阪市 宮川村

支社等	都道府県	実施自治体
近畿 (18)	滋賀	高島市
	京都	美山町
	兵庫	温泉町 豊岡市 香美町 宍粟市
	奈良	菅爾村 西吉野村 室生村
中国 (14)	和歌山	日高川町 すさみ町 北山村 田辺市 花園村 清水町 日置川町 金屋町 古座川町
	鳥取	智頭町 江府町
	島根	出雲市 益田市 邑南町 金城町 飯南町
	岡山	井原市 美咲町 真庭市 美作市
四国 (18)	広島	北広島町 三次市
	山口	下関市
九州 (48)	高知	いの町 大正町 大川村 十和村 三原村 仁淀村 物部村
	徳島	上勝町 美馬市 由岐町 佐那河内村 那賀町
	愛媛	伊方町 西予市 愛南町 今治市 久万高原町 大洲市
	福岡	上陽町 黒木町 山田市 矢部村 星野村 赤池町 庄内町
九州 (48)	佐賀	脊振村 有明町 多久市 呼子町
	長崎	対馬市 壱岐市 北有馬町 南有馬町 崎戸町 千々石町 新上五島町
	熊本	水上村 美里町 産山村 天草町 五和町 小国町 球磨村 栖本町
	大分	武蔵町 中津市 竹田市 日田市 豊後高田市 豊後大野市 宇佐市
九州 (48)	宮崎	綾町 五ヶ瀬町 東郷町
	鹿児島	福山町 坊津町 宇城村 笠沙町 大浦町 さつま町 龍郷町 東町 薩摩川内市 霧島町 大崎町 徳之島町
	沖縄 (3)	沖縄
合計		194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17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	110	396
2	受託窓口事務	132	2,070
(1)	受託販売事務（バス回数券等の販売）	127	1,012
(2)	受託交付事務（バス利用券等の交付）	7	1,215
(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	30	53
(1)	高齢者等への生活状況確認	23	34
(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	9	24
	合計	253	2,479

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。

4. 健康増進活動

かんぼ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：東京）
- 相談料 無料
- 通話料 相談者のご負担とさせていただきます
- 相談日 年中無休
- 相談時間 9：00から21：00まで