

4

経営の取組

CONTENTS

1 中期経営目標・中期経営計画	40
1. 中期経営目標・中期経営計画	40
2. 平成18年度経営計画	40
2 アクションプラン	42
1. アクションプラン策定の趣旨	42
2. アクションプラン・フェーズ2の主要メニュー（全体戦略の概要）	42
3. 郵便事業のアクションプラン・フェーズ2	44
4. 郵便貯金事業のアクションプラン・フェーズ2	45
5. 簡易保険事業のアクションプラン・フェーズ2	46
3 コーポレート・ガバナンス	48
1. 公社内部のガバナンス	48
2. 公社外部のガバナンス	48
4 コンプライアンス（法令等の遵守）	50
5 個人情報保護の取組	53
6 情報セキュリティ	54
7 リスク管理への取組	54
1. リスク管理に対する基本的な考え方	54
2. 郵便貯金事業のリスク管理	55
3. 簡易保険事業のリスク管理	57
4. 郵便事業のリスク管理	59
8 内部監査体制	60
9 JPSの取組	61
1. 郵便事業	61
2. 郵便貯金事業	62
3. 簡易保険事業	63
10 お客さま満足度の向上	63
11 公社施設のスペース活用	64
12 民間事業者との提携	65
13 環境への取組	66
1. 郵政エコプラン（日本郵政公社環境中期計画）等	66
2. 環境施策トピックス	68
14 地域との関わり	70
ふるさと小包	70
ふるさと物産展	71
住民票の写し等の郵送交付の取扱い	71
地方公共団体事務	71
高齢者への在宅福祉サービスの支援—ひまわりサービス	72
地方公共団体との防災協定	73
15 社会貢献活動	74
1. 福祉への貢献	74
2. 非常時の対応	78
3. 地域社会との交流	80
4. 健康増進活動	84
5. 国際社会への貢献	84
6. 国際交流	86

1. 中期経営目標・中期経営計画

中期経営目標は、中期の期間（4年）において公社が達成すべき経営の具体的な目標であり、中期経営計画は、この目標を達成するための公社の経営計画です。

これらは、公社の経営管理の手段であるとともに、業績評価の対象となるものであり、日本郵政公社法（平成14年法律第97号）及び日本郵政公社法施行規則（平成15年総務省令第4号）に基づき、公社自らが次の1～4のよう

2. 平成18年度経営計画

公社は、日本郵政公社法及び日本郵政公社法施行規則の定めにより、中期経営計画に基づいてその事業年度の経営に関する計画を定め、毎事業年度の開始前に総務大臣に届け出ることとなっています。

「平成18年度経営計画」には、中期経営計画に定めた事項に関して、平成18事業年度において実施すべき事項が記載されており、平成18事業年度の収益及び費用の見通しに関する書類等が添付されています。

注：中期経営目標、中期経営計画及び平成18年度経営計画の詳細については、日本郵政公社ホームページをご覧ください。

(<http://www.japanpost.jp/>)

1 中期経営目標

事項	区分	公社全体の目標	郵便業務関係	郵便貯金業務関係	簡易生命保険業務関係
経営の基本的方向性		○郵便局ネットワークの有効活用 ○自律的かつ弾力的な経営の推進 ○国際的な協調・連携			
財務内容の健全性の確保	○財務内容の健全性の確保	積立金 500億円以上	積立金 3.9兆円以上	危険準備金及び 価格変動準備金の積増額 3,000億円以上	
業務運営の効率化	○業務運営の効率化	事業経費率 98.5%以下	経費率 0.52%以下	事業費率 5.1%以下	
サービス水準の維持・向上	○お客さま満足度の向上 ○コンプライアンスの徹底	送達日数達成率 97.0%以上	お客さま満足度を 高めるサービス充実	失効解約率 保 険 3.6%以下 年金保険 2.3%以下	
その他の事項		経営管理の高度化	経営管理の高度化	経営管理の高度化	

2 中期経営計画

	主な事項
公社全体	○郵便局ネットワークの有効活用（ワンストップサービス、ATM提携等） ○自律的かつ弾力的な経営の推進（地域別損益管理の導入、ITの活用等） ○国際的な協調・提携 ○業務運営の効率化（事務処理の機械化、調達コストの削減等） ○お客さま満足度の向上、コンプライアンスの徹底
郵便業務	○業務運営の効率化（郵便物処理の機械化の推進、競争契約の拡大等） ○郵便サービスの維持・向上（差し出しやすさ、受け取りやすさの向上、手紙文化の振興、送達のスピードアップ等） ○経営管理の高度化（地域別損益管理の導入、情報システムの強化等）
郵便貯金業務	○業務運営の効率化（事務処理の機械化、業務プロセスの見直し、貯金事務センターの再編等） ○お客さま満足度を高めるサービスの充実（ネットワークサービスの充実、「接客マニュアル」の作成、コンサルティング能力を備えた職員の育成、コンプライアンスの徹底等） ○経営管理の高度化（ALM管理体制の充実、リスク管理体制の充実、管理会計の導入等）
簡易生命保険業務	○業務運営の効率化（集金事務の効率化、簡易保険事務センターの再編等） ○お客さま満足度を高めるサービスの充実（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等） ○経営管理の高度化（収益管理体制の強化、リスク管理体制の強化等）

3 収益及び費用の見通し（平成15年度～平成18年度）

収 益 87.8兆円 郵便 8.1兆円 貯金 15.9兆円 保険 64.0兆円	費 用 83.8兆円 郵便 8.1兆円 貯金 12.0兆円 保険 64.0兆円	(参考) 前提条件 中期経営目標及び中期経営計画は、平成15年度からの各年度末で国債金利（10年）について、1.5%、1.7%、1.9%、2.1%で推移するなどの前提条件の下で策定しております。 注：保険の費用には、契約者配当準備金繰入額0.5兆円が含まれています。
	当期利益 4.0兆円 郵便 0.05兆円 貯金 3.9兆円 保険 —	

4 資産及び負債の見通し（第一期中期経営計画期間終了時：平成19年3月31日）

資産の部 364.5兆円 郵便 2.5兆円 貯金 246.5兆円 保険 115.7兆円	負債の部 359.8兆円 郵便 2.8兆円 貯金 241.5兆円 保険 115.6兆円	うち 設立時資産・負債差額 1.0兆円 郵便 ▲0.4兆円 貯金 1.3兆円 保険 0.1兆円
	資本の部 資本合計 4.7兆円 郵便 ▲0.3兆円 貯金 5.0兆円 保険 0.06兆円	

利益剰余金 4.0兆円
郵便 0.05兆円 貯金 3.9兆円

2 アクションプラン

1. アクションプラン策定の趣旨

アクションプランは、公社化後の新たな経営体制の下、経営ビジョンの実現と中期経営目標（4年間）の確実な達成による一層の経営基盤の充実等を目指した公社内部の行動計画です。前半2年間でフェーズ1、17年度からの後半2年間でフェーズ2と位置付け、経営改革に取り組んできました。

フェーズ2は、「ホップ」の段階であるフェーズ1における成功の芽を、更に大きく育て、具体的な成果を出す「ステップ」の段階と位置づけています。公社は、平成19年10月の民営・分社化以降における事業の「成長と発展」＝「ジャンプ」に向け、公社改革の総仕上げとして、経営改革を更に前進・定着させ確実なものとするため、アクションプラン・フェーズ2の貫徹に取り組んでいます。

2. アクションプラン・フェーズ2の主要メニュー（全体戦略の概要）

アクションプラン・フェーズ2は「意識と文化の改革を進め、新たな価値を創造し、健全な成長を追求」、「19年度以降の成長と発展に向かって、足場を固める2年半とする」をテーマとし、全社戦略を、5つの柱「営業」、「成長」、「競争力強化」、「人事」、「組織」に整理し、それぞれに主要メニューを設定しています。

主要メニュー

「営業」……………「真っ向サービス」を実現するため、商品・サービス及び営業力を更にレベルアップ・パワーアップするとともに、CS（お客さま満足度）向上の取組を強力に推進します。

郵便では、ゆうパックのスピードアップなど、更なるサービス改善によりターゲット10（ゆうパックの市場シェア10%）に取り組めます。また、企業ニーズに対応したサービス改善により、企業郵便・DMの市場拡大に取り組めます。EMS（国際スピード郵便）は、海外郵政庁との連携強化などにより、確実性の向上やスピードアップを図ります。

貯金では、ATM提携・相互送金の提携先拡大やマルチペイメントネットワークサービスの拡充に努めるとともに、投資信託の販売推進に向けた体制の整備、コンサルティングセールスの推進などに取り組めます。また、送金・決済サービスを中心に、商品ラインアップなどを見直します。保険では、かんぽコールセンターの充実などにより、お客さま相談体制を強化するとともに、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。

CSの向上については、接遇レベル認定制度を導入し、レベルアップを図り、基本動作を徹底することにより、職員間や郵便局間の「ムラ」を是正しながらCSレベルを向上します。

「成長」……………お客さまニーズやマーケットの変化に伴い、現在の3事業の収益構造等を改革するため、フロンティア（新たな収益源）の創造に取り組めます。そのため、トータルで約4,700億円の将来を見据えた先行投資を行います。

郵便では、スピードアップのためのネットワーク再編や、追跡情報入力ポイント拡大など、お客さまサービス向上のための情報システム整備等に、約3,500億円の投資を実施します。

金融ではファミリーバンク機能の充実として、オートキャッシャーの全局への配備やキャッシュカードへのICカード導入による本人確認精度向上を通じたセキュリティレベル向上などのため、約1,000億円の投資を実施します。更に郵便局のIT基盤の充実等のため、約200億円の投資を実施します。

また、民間事業者や地方公共団体との連携を深め窓口サービスを充実する「ワンストップ・コン

「ビニエンス・オフィス構想」の実現に向けて、地方公共団体との連携強化による事務の受託や、地域ニーズに応じたサービスを提供できるような弾力的な制度・体制を検討します。

「競争力強化」…公社は、物流市場及び金融市場の中で事業を行っており、同業他社と伍して行くための競争力確保を目指しています。

JPS（生産性向上）の取組については、郵便は16年度に全国1,000局に展開した取組を更に推進し、フェーズ2の2年半で生産性を15%向上します。貯金・保険については、現金過不足事故の根絶など、金融機関としての業務品質確保に取り組むとともに、JPSの推進、集金事務の効率化を行います。調達コストの削減についても、フェーズ1の取組を更に推進し、2年半で10%以上削減（16年度実績比）を目指します。

これらにより、生産性の高いスリムな体制へ移行します（19年9月末職員数 25万2千人）。

「人事」……………お客さまへ「真っ向サービス」を提供し、明るい将来展望を持てる働きがいのある職場とするためには、ES（職員満足度）の向上が重要との認識から、職員が生き生きと働ける職場の創造、ヒューマンリソース（人的資産）の活用に取り組みます。

具体的には、ESボトムアップミーティング等により社内コミュニケーションを充実・活性化し、職員の経営方針に対する理解・納得度を向上すること等により、「真っ向サービス」の提供基盤を強化します。また、コンサルティング職員の育成など専門コースの拡充、能力・実績に応じた人事配置、人材流動化を促進するための内外職務分類再構築等を実施します。更に、社内外から積極的に採用・登用を行います。

「組織」……………「意識と文化の改革」を更に推進し、郵便局のフロントライン機能を向上するとともに、民間企業レベルの決算体制や、金融機関として求められるリスク管理体制を目指して、内部統制を抜本的に立て直し、コンプライアンスを徹底します。

具体的には、郵便局を「マーケット指向の企業型」組織へ改革するため、郵便局改革に取り組むとともに、行政型・管理型の文化を改め、しなやかで活力ある事業型の文化を創造する「文化の改革」を推進します。

また、企業会計原則を徹底した決算体制を構築し、会計面の内部統制を確立します。コンプライアンス・個人情報保護の態勢を確立し、防犯職務指針（レッドシート）の厳格実施と防犯アクションプランの推進に取り組めます。併せてリスク管理体制の高度化、危機管理体制の再構築にも取り組んでいきます。

〈効率化の実施や労働条件の変更に伴い協約改正を要する事項は、労働組合との合意が必要であり、今後、労働組合と協議・交渉を行っていくもの。〉

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/top/action/index.html>

3. 郵便事業のアクションプラン・フェーズ2

お客さま第一の視点による改革とCSの向上で、事業の拡大再生産に向けた基盤づくり

郵便事業のビジョン

《経営課題》

- | | | |
|---------------|--------------|-------------|
| ① 国内郵便事業の体質改善 | ② 成長市場への重点投資 | ③ CSの向上 |
| ④ 生産性の向上 | ⑤ コスト削減 | ⑥ 情報インフラの整備 |

《数値目標》

■利益目標

	17年度	18年度	19年度上半期
収 益	1兆9,312億円	1兆9,350億円	8,550億円
費 用	1兆9,208億円	1兆9,050億円	9,200億円
利 益	103億円	300億円	▲650億円

注1：減損会計の影響、民営化対応経費を除く

注2：平成17年度の値は実績

■収益構造の改革

通常：小包・国際（18年度）8：2（15年度 9：1）

■コスト構造の改革

- 総人件費の抑制 2年間で3.2%削減
- 調達コスト削減 2年間で10%削減

■生産性の向上

JPSの推進（総作業時間） 2年間で15%削減

■ゆうパックの市場シェア（15年度6.0%）

10%（18年度）

《競争力強化のための重点施策》

フェーズ2の2年半合計で約3,500億円の投資により、経営体質改善・サービス改善を図る。

主要取組

I お客さま満足度の高いサービスの実現

～ファーストクラスのサービスの定着と更なる高度化～

1 CSの向上

- ①品質の向上を図るため、「0・D（ゼロ・ディ）運動^{注1}」を活発化・定着させ、誤配達・誤送の防止、配達希望日・配達希望時間帯の遵守等を徹底します。
- ②接遇・マナーの向上を図るため、接遇・マナーレベルの認定や研修を推進します。
- ③電話のつながりにくさの改善などCSの向上を図るため、集荷・再配達受付コールセンターの拡大を推進します。

注1：“「ゼロディフェクト」運動”の意味で、サービス業の基本として、お客さまサービス向上の視点から郵便事故・犯罪を出さない・出させない、「0」の達成に向けた全体運動のこと。

2 商品・サービスの改善

- ①ゆうパック
更なるサービス改善、品質向上を行い、利用の拡大を図ります。
- ②企業郵便
カタログや小型物品などの配送についてサービス改善を行い、利用の拡大を図ります。
- ③ダイレクトメール（DM）
DMをより魅力的な広告媒体として簡便に利用できるよう、サービス改善を行い、利用の拡大を図ります。
- ④EMS
中部国際空港の活用によるスピードアップなどサービスの改善により、利用の拡大を図ります。
- ⑤魅力ある切手・はがきの発行
切手・はがきに対する多様なニーズに対応するため、魅力ある切手・はがきの発行により、郵便利用の促進を図ります。
- ⑥トータルサービスの充実
民間物流事業者との提携の推進、出資子会社の設立により、トータルサービスの充実を図ります。

⑦国際物流への進出

民間物流事業者とのJV（ジョイントベンチャー）を設立し、まずはアジア・太平洋地域を中心とした国際エクスプレス事業及びロジスティクス事業を開始します。

3 利便性の向上

- ①郵便局の土・日営業、窓口時間の延伸を拡大するとともに、ゆうパックの取扱窓口の拡大などアクセスポイントの拡充を図ります。
- ②郵便追跡システムの入力ポイントの拡大など郵便物の詳細なオペレーション情報を迅速に提供するとともに、インターネットホームページの充実を図ります。

4 ESの向上

- ①頑張った職員が報われる職場とするため、成果を重視した手当の見直しや報賞を実施します。
- ②プロを目指す人のチャンスが広がる職場とするため、職員の活用・育成を図る専門コースを拡充するとともに、専門的知識、経験を有する優秀な職員を本社・支社に登用します。

II 確実な黒字体質へ向けた構造改革

～生産性、オペレーション基盤、営業推進体制等～

1 JPSの推進

15年度に越谷局でスタートし、16年度に全国に展開したJPSについて、定着と更なる高度化を図るとともに、JPSの実効果を評価する仕組みを導入します。

2 オペレーション基盤の抜本改革

- ①小包郵便物の増加に対応しつつ、スピードと効率性を両立するため、首都圏周辺のバイパス機能を整備するほか、地域区分事務の再編を進めます。また、中部圏ネットワークの強化と国際物流事業の展開に活用するため、中部国際郵便局を設置します。
- ②効率的で競争力の高い集配ネットワーク網を構築するため、民営・分社化に伴う枠組み変化も踏まえて、全国的に集配拠点の再編を行います。また、2ネット方式^{注2}等外務作業システムの見直しにより、配達品

質の向上及び集荷・営業力強化を図ります。

注2：受持エリアを「受箱配達」と「対面配達及び集荷・営業」を2人の職員が担当する方式。

3 営業推進の強化

- ①大口企業については、業界別動向に応じた営業戦略の展開を図ります。
- ②法人営業を担当する職員に各種研修等を実施し、法人営業全体のボトムアップを図ります。またマーケティング研修を実施し、販売促進から物流まで幅広く提案できる職員を育成します。
- ③地縁性及び機動力を活用し、中小口事業所への営業力の向上を図ります。
- ④窓口での販売促進のため、よりお客さまの立場に立ったディスプレイ方法や販売方法の改善について、全国展開を図ります。

⑤国際郵便営業センター要員の充実を図ります。

4 コスト削減

- ①物数動向や配置労働力の現状を把握し、要員配置の適正化等を実施することにより、人件費を削減します。
- ②運行便数の集約化、発着場の管理を通じた積載率の向上等により、物件費の主要構成要素である集配運送費を削減します。

5 情報システムの整備

郵便情報システムを全面的に再構築し、窓口等におけるPOSシステムの機能向上、ワンインプット化などにより、利便性を向上させるとともに、事務処理の軽減とムダ、ムラ、ムリの排除を可能とする情報システムの高度化を推進します。

4. 郵便貯金事業のアクションプラン・フェーズ2

- 郵便局がご家庭のメインバンク、「ファミリーバンク」として、これまで以上にお客様のニーズにマッチした金融商品・サービスを提供していくために、コンサルティングの充実、継続的な取引関係の構築・強化、投資信託等の戦略商品の積極的営業を行っていく。
- 経営資源をフロントラインを中心としたインフラ整備・人材育成等に先行的かつ集中的に投下するとともに、商品サービスの見直しにより業務負担の軽減を図り、お客さまの信頼に応える金融機関としての業務品質向上を図る。

郵便貯金事業の取組の方向

《現状認識》

- ・郵貯残高・利ざやの低下に伴い、資金収支が減少する中、お客さま継続率の向上を通じた顧客基盤強化により、構造的に収益性の引き上げを図る必要
- ・送金・決済サービスを中心に、料金リバランス、デリバリーチャネルの見直しと合わせ、不採算サービスの大幅な統廃合が必要
- ・将来的な収益の支柱である投資信託について、徹底したコンプライアンスの下、積極的かつ適切な営業が必要
- ・窓口業務の機械化等のためのインフラ投資によって、金融機関としての体制を整備することが急務

《中長期的な事業戦略の方向》

- ①ファミリーバンク機能の充実
 - ・小口個人のお客さまに、郵便局ネットワークという身近で信頼されるサービス提供窓口を通じて、総合的な金融サービス（貯蓄、送金・決済、資産運用）を提供
 - ・お客さまのライフサイクルイベントにおいて生起する金融ニーズに的確に対応したきめ細やかな資産運用面でのコンサルティングを実施
- ②お客さまとの長期・継続的な取引関係の構築
 - ・商品・サービスラインナップの見直しを通じた高いサービス品質の確保
 - ・コンサルティング機能を強化し、よりお客さまのニーズに応じたサービスを提供
 - ・お客さまの健全なポートフォリオ構築のために、郵便貯金、国債及び投資信託等の総合的な預かり資産営業を展開
- ③金融機関としての体制整備と郵便貯金事業の特性・強みを伸ばす事業運営

- ・フロントラインへの集中的なインフラ整備、人材育成によるお客さまからの一層の安心・信頼の確保
- ・郵便局の有人店舗ネットワーク、ATMネットワークを活用した利便性の一層の向上

《経営指標》

	17年度（注3）	18年度	19年度上期
貯金残高（年度末）	200兆円	192兆円	188兆円
資金収支	1兆9,823億円	1兆7,460億円	8,100億円
役務取引等収益	1,028億円	1,220億円	670億円
当期純利益（注1）	10,917(7,917)億円（注2）	7,000億円	3,070億円

注1：民営化経費、減損損失及び金銭の信託運用損益は除きます。

注2：かっこ内は日本郵政（株）への出資株式譲渡損を含めた計数です。

注3：平成17年度の値は実績

■コスト削減、生産性の向上

効率化計画 フェーズ2期間中約2,700人削減
（戦略的分野である投資信託の販売体制強化等については増員）

（単位：人）

	17年度	18年度	計
効率化計画数（▲）	▲1,133	▲2,024	▲3,157
増員数（増員施策分）	228	239	467
純減数（▲）	▲905	▲1,785	▲2,690

《サービス向上、信頼性確保のための重点施策：ファミリーバンク投資》

お客さまサービスの向上・信頼性確保の観点から、機械化、システム構築面で経営資源をフロントラインを中心としたインフラ整備等に先行的かつ集中的に投下
・投信販売・オートキャッシャーの増配備・ICカード発行（17年度～19年度上期まで通期で約1,000億円（17年度：約70億円、18年度：約540億円、19年度上半期：約400億円）

18年度の具体的取組

1 真っ向サービス（顧客の視点での取組）

- お客さまサービスの向上
 - ・「接遇・マナー向上テキスト」の活用によるCSレベルの向上
 - ・お客さま満足度調査結果を活用したサービス改善
- 金融機関として求められる業務品質の確保
 - ・オートキャッシャーの配備による現金過不足事故の防止（19年末までに全局配備）
 - ・業務基本動作の徹底
 - ・研修やレッドシート等の活用によるコンプライアンス
 - ・顧客情報管理の徹底及びモニタリングによる遵守状況の検証
 - ・ICカード導入による本人確認の精度の向上を通じたセキュリティの向上（18年10月）
 - ・フロントラインにおける業務面のリスク管理を厳格な数値目標により徹底
 - ・新しい名寄せシステムの構築（19年10月稼働）

2 健全な経営基盤（社内プロセスの視点での取組）

- 既存事業の収益管理・リスク管理の強化
 - ・負債動向の分析強化によるALM管理の充実
 - ・運用資産構成の見直し
 - ・ALMの観点からの定額・定期貯金の計画的な預入の推進
 - ・送金・決済サービスなどの商品・サービス・料金体系の見直し
 - ・収益・リスク管理の充実・徹底のための新システムの構築
- マーケティング基盤の整備とデータの活用
 - ・利用世帯データシステムによる効率的営業推進
 - ・良質な新規契約の獲得、複数・複合契約の推進

- の徹底によるお客さま継続率の向上
- 新規事業サービス分野への選択的投資
 - ・投資信託販売の早期採算確保・顧客サービスの向上
 - ・運用対象の拡大に向けた運用システム・体制の整備
 - ・ICカード関連サービスの充実のための商品・システムの開発
- デリバリーチャネルの見直し
 - ・ATM配置・要員配置の見直しによる生産性の向上
 - ・ダイレクトチャネルの充実
- JPSの推進
 - ・貯金事務センターにおける生産性の向上
 - ・JPSの全郵便局での展開

3 明るい将来展望を持てる働きがいのある公社（能力開発と成長の視点での取組）

- 人材育成・確保
 - ・証券外務員資格の取得の推奨・支援
 - ・資金運用・リスク管理等、高度な専門知識・経験を必要とする分野について、専門能力保有者の確保
 - ・郵便貯金トレーニングセンターの設置による非常勤職員の能力向上
 - ・戦略商品営業に対するインセンティブの付与
- 環境整備
 - ・事業への貢献度をより反映し、「見える化」を図ったポイント制に基づく目標設定・評価を通じたESの向上
 - ・コミュニケーション改革による双方向の意見交換を通じた組織の活性化
 - ・オートキャッシャー増備による窓口業務の改善

5. 簡易保険事業のアクションプラン・フェーズ2

【事業理念】

「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

基本戦略

事業ビジョン（目指すべき経営の方向性）

■真っ向サービス

- 「お客さま第一の経営」の実践
 - ・CSの向上
 - ・信頼の確保（コンプライアンスの徹底）
- ファミリーバンク機能の充実
 - ・郵便貯金とともに、郵便局ネットワークを通じて、お客さまのライフステージに合わせたきめ細やかなコンサルティングを実施

■健全な経営基盤

- 営業力・運用力の強化による堅固な財務基盤の構築
 - ・営業力・運用力の強化及び業務運営の効率化により収益性を高め、内部留保を充実
 - ・お客さまの生活を長期にわたり保障するため、堅固な財務基盤を構築
- 個人生命保険分野における一定のシェア確保

- ・お客さまに最高のサービスを提供し、個人生命保険分野において中長期的に一定のシェア（保有保険金額10%以上）を確保
- ・適切な経営管理・リスク管理の下で、質的な成長（企業価値、CS）を追求

■明るい将来展望を持てる働きがいのある公社

- 働きやすい、やりがいのある職場作り
 - ・職員のモチベーションを高め、職員一人ひとりが能力を最大限に発揮

戦略ドメイン（市場、顧客、商品・サービス）

- お客さまに対する役割
 - ・郵便局の生命保険として、お客さまの基礎的生活を保障する「安心」を提供
 - ターゲット市場
 - ・家庭市場⇒主婦層、高齢層を中心としたお客さま
 - ・職域市場⇒昼間在宅率の低い青壮年層を中心としたお客さま
- 新契約保険金額の加入年齢別シェア（16年度）

- 簡保 20歳代17.3%、30歳代16.6%、40歳代15.4%、
50歳代15.7%、60歳以上11.2%
民保 20歳代27.5%、30歳代31.1%、40歳代15.8%、
50歳代8.7%、60歳以上3.0%
○ 満たすべきお客さまニーズ

- ・小口死亡保障、貯蓄代替・資産形成、入院保障等
 - 主力商品
 - ・小口基本契約（保障性商品、貯蓄性商品）＋特約（疾病入院特約等）
- ※お客さまの入院保障等へのニーズには特約で対応

個別戦略＝APフェーズ2において実行

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」

[主要取組（平成18年度）]

1 ブランドの維持向上

- 全員参画によるCSの向上
 - ・CSの推進（接客・マナーレベルの向上等）
 - ・お客さま相談体制の強化（かんぽコールセンターの充実等）
 - ・内務事務体制の強化（業務インストラクター制度の強化、かんぽ業務エキスパートスタッフの活用等）
- 信頼の確保
 - ・コンプライアンスの徹底（適正な営業活動の推進等）
 - ・業務品質の向上（業務取扱上の事故の発生防止等）

2 収益力の向上

- 営業体制の整備・営業力の向上
 - ・営業エリアの広域化
 - ・職域営業の強化
 - ・人材の育成（マネジャーの育成・強化、新人育成の強化等）
 - ・広告宣伝の充実
 - ・エキスパートスタッフ（優績者のOB非常勤）の拡大
 - ・短期失効解約の抑制
 - ・アウトバウンド業務の実施
 - ・特約付加率の向上
 - ・マーケティングの充実
- 業務運営の効率化
 - ・JPSの推進
 - ・集金事務の効率化
- 運用体制の整備・運用力の向上
 - ・市場分析・審査体制の強化
 - ・運用対象の多様化

3 経営管理の充実

- ALMの高度化
- リスク管理の高度化

4 ESの向上

- 職員能力の開発・向上
- マネジメント能力の向上
- 職場風土の改善

[数値目標]

1 財務基盤の強化

内部留保積増額 18年度2,100億円以上
19年度上半期1,300億円以上
注1：民営化対応経費を除いた値。また、キャピタル益は含んでいない。
注2：17年度末の内部留保残高見込み約2兆3,000億円。

2 営業力の向上

・新契約の確保 新契約保険料（保険） 550億円
・失効解約の抑制 失効解約限度率 保険3.6%
年金2.3%

・特約付加率の向上 新契約特約付加率90%以上

3 業務運営の効率化

事業費率5.1%
（中期経営目標「事業費率5.1%以下」（15～18年度平均）の達成）

（参考）職員数の見込み

17年度末41,300人→18年度末40,500人
→19年9月末40,500人

資金量の見込み

17年度末115兆円→18年度末113兆円
→19年9月末112兆円

1. 公社内部のガバナンス

公社は、総裁、副総裁及び理事によって構成される「理事会」を設け、最高意思決定機関として経営方針、予算、決算等公社経営の重要事項についての審議・決定を行っています。理事会には社外理事（4名、平成18年6月現在）が参加しています。平成16年4月には公社の経営改革として、執行役員制度を導入し経営力の強化を図りました。

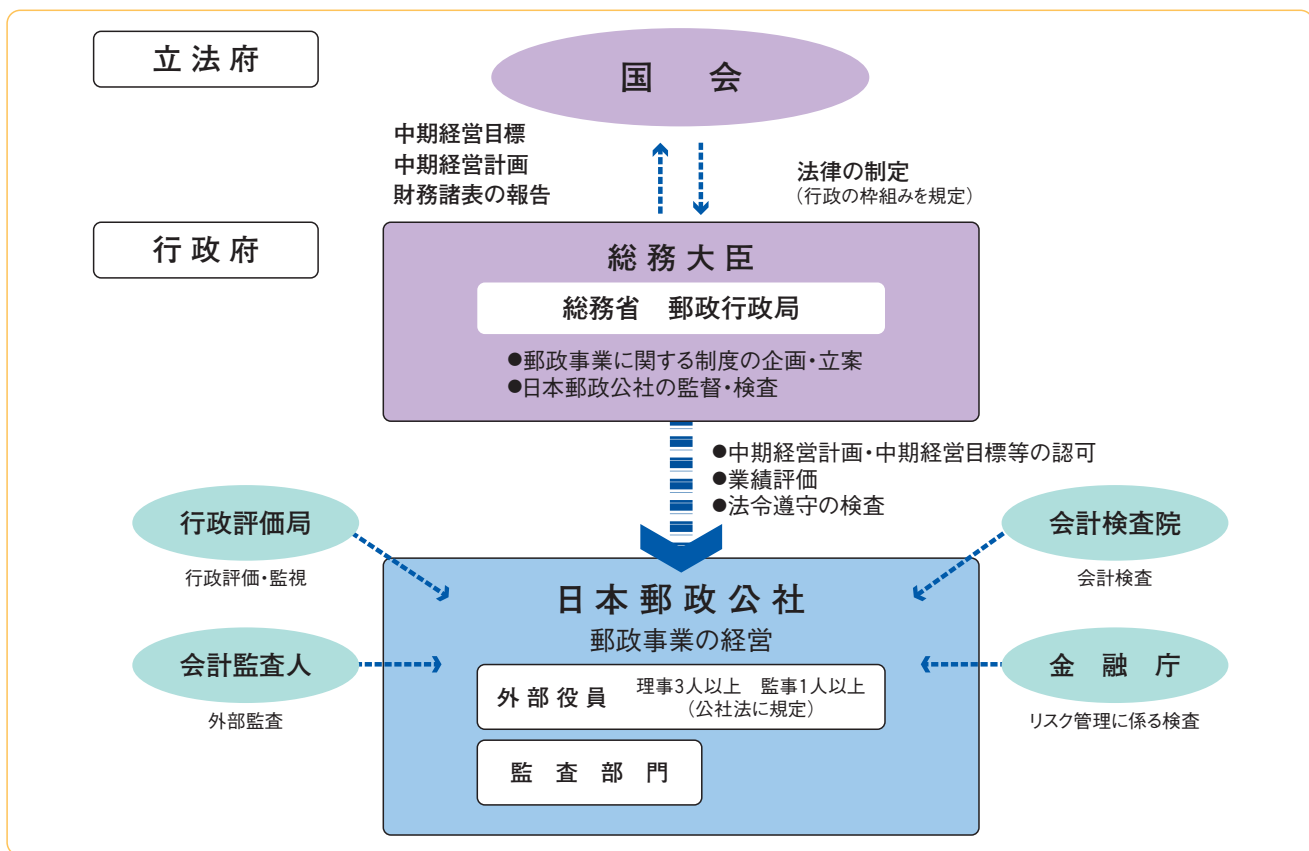
また、公社の経営又は業務執行に関する重要事項を討議する「経営戦略委員会」（役付執行役員により構成）及び総裁が決定する重要な事項を審議する「経営委員会」（全執行役員により構成）を設置しています。

さらに、経営委員会の下部組織として、IT戦略委員会、ガバナンス／コンプライアンス委員会、投資委員会等、10の専門委員会を置き、経営又は業務執行に関する専門の事項について審議し、経営委員会の機能を補完しています。

このような組織体制の下、公社の内部統制を充実させるため、コンプライアンスの徹底やリスク管理態勢の強化にも取り組んできています。

2. 公社外部のガバナンス

公社は、公共性の高いサービスを提供する国営公社として、総務大臣による中期経営目標、中期経営計画の認可、業績評価等の仕組みを通じて、国の一定の関与の下、自律的・弾力的な経営を行うこととされています。また、民間企業と同様に会計監査人による外部監査、金融庁によるリスク管理に係る検査を受け、業務の適正な執行を確保する仕組みとなっています。公社は、このような公社外部のガバナンスにより、健全な経営を確立し、お客さまの皆さまに、品質の高いサービスを安定して提供する責任を果たしてまいります。



■(参考1) 執行役員体制

平成18年4月1日からの執行役員の体制

役 職	氏 名	担 当 業 務
総裁執行役員	生 田 正 治	公社を代表し、業務を総理
副総裁執行役員	高 橋 俊 裕	郵便事業総本部、郵便局ネットワーク事業部門、調達部門、施設部門及び関連事業部門の業務の統括
	團 宏 明	ガバナンス・コンプライアンス統括
総裁代理執行役員	山 下 泉	金融総本部、経営企画部門、経理部門及びコーポレートIT部門の業務の統括
専務執行役員	佐々木 英 治	秘書室、人事部門及び関連事業部門の業務に関する事項
	西 村 清 司	CS推進室及び郵便局ネットワーク事業部門の業務に関する事項
	本 保 芳 明	経営企画部門事業開発部、国際室及び中国室の業務に関する事項並びに郵便事業総本部エクスプレス事業本部の業務に関する事項
	伊 藤 高 夫	調達部門及び東京支社の業務に関する事項
	岡 田 克 行	施設部門並びに郵便事業総本部メール事業本部及び営業推進本部の業務に関する事項
	斎 尾 親 徳	郵便貯金事業本部の業務に関する事項
	元 女 久 光	簡易保険事業本部の業務に関する事項
	森 隆 政	CSR室及び広報部門の業務に関する事項並びに総裁執行役員が特に命ずる事項
常務執行役員	南 方 敏 尚	経営企画部門経営企画部及び郵政総合研究所の業務に関する事項
	藤 本 栄 助	経理部門の業務に関する事項
	間 瀬 朝 久	コーポレートIT部門IT対応室及び金融総本部情報システム本部の業務に関する事項
	吉 本 和 彦	コーポレートIT部門（IT対応室を除く）の業務に関する事項
	塚 田 爲 康	郵便事業総本部オペレーション本部及びIT本部の業務に関する事項
	池 田 修 一	金融総本部の業務を統括する総裁代理執行役員及び郵便局ネットワーク事業部門を担当する専務執行役員の補佐
	青 木 幸 治	金融総本部の業務を統括する総裁代理執行役員及び郵便局ネットワーク事業部門を担当する専務執行役員の補佐
	勝 野 成 治	郵便局ネットワーク事業部門を担当する専務執行役員の補佐
執行役員	湯 澤 芳 雄	調達部門を担当する専務執行役員の補佐
	寺 崎 由 起	施設部門を担当する専務執行役員及び郵便局ネットワーク事業部門を担当する専務執行役員の補佐
	松 本 正 春	郵便事業総本部オペレーション本部を担当する常務執行役員及び郵便局ネットワーク事業部門を担当する専務執行役員の補佐
	御代田 雅 敬	金融総本部の業務を統括する総裁代理執行役員の補佐
	壺 井 俊 博	北海道支社の業務に関する事項
	中 澤 欣 三	関東支社の業務に関する事項
	清 水 初 己	東海支社の業務に関する事項
	伊 藤 聖	西日本の郵便営業に関する事項及び近畿支社の業務に関する事項

■(参考2) 専門委員会

委 員 会 名	審 議 事 項
IT戦略委員会	公社全体のITの効率化、効果的な活用
ガバナンス／コンプライアンス委員会	ガバナンス機能の強化、コンプライアンスの推進
投資委員会	高額な支出等の適正化
地域／ネットワーク戦略委員会	地域関連施策、社会貢献施策の推進、郵便局ネットワークの活用
環境委員会	環境施策の推進
広報委員会	広報、ディスクロージャーの推進
ヒューマンリソース／ES委員会	職員の潜在能力の開発・活用、従業員満足度の向上等
調達委員会	コスト削減、調達活動の適正化・効率化
CS推進委員会	お客さま等の声を分析し、サービス改善等を推進
危機管理委員会	災害等緊急事態発生時の対応

日本郵政公社は、「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て取り組むこととしています。日々の仕事の中でコンプライアンスを徹底実践し、お客さまの信頼（社会的な信頼）を確保することを目指しています。

「コンプライアンス」は単に法令、諸規則・各種規程類を守ることだけではありません。公社の役職員として、これらを守ることは当然であり、これに加えて倫理、社会規範、モラル、マナーも遵守し、公正な行動をとることを目指しています。

コンプライアンスに関する方針等を策定し、公社全体としてのコンプライアンスの推進体制を整備するとともに、各種会議・研修等を通じたコンプライアンス意識の浸透にも取り組んでいます。

1. コンプライアンスに関する方針等の策定

日本郵政公社は、以下のとおりコンプライアンスに関する方針等を策定しています。

①日本郵政公社コンプライアンス基本方針

「経営理念」、「行動憲章」に基づき、コンプライアンス推進のための基本的事項を定めたもの。

②お客さまへの商品・サービスの提供にあたって

①に基づき、郵便局における商品・サービスの提供にあたっての基本姿勢を定めたもの。

③日本郵政公社コンプライアンス・プログラム

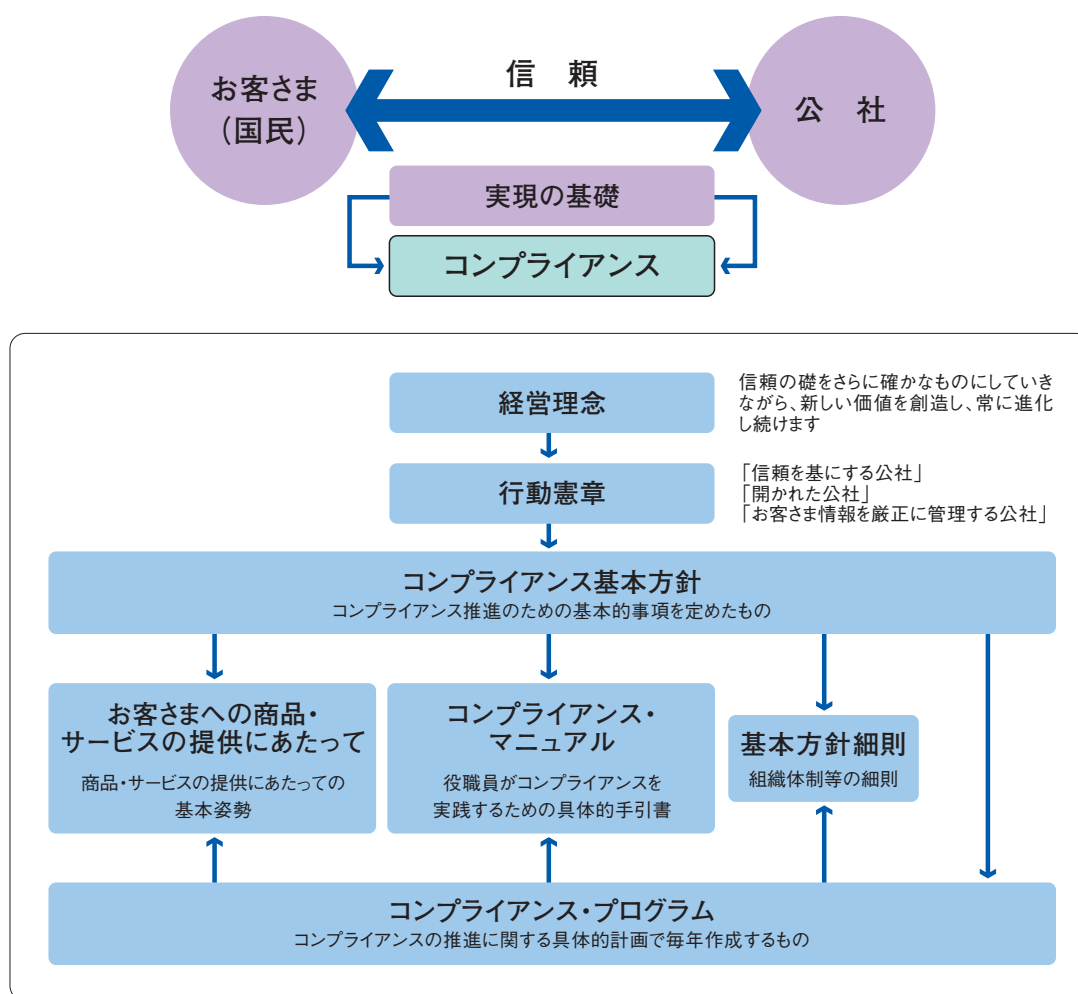
①に基づき、コンプライアンスの推進に関する具体的計画を定めたもので、毎年作成するもの。

④コンプライアンス・マニュアル

①に基づき、役職員がコンプライアンスを実践するための具体的な手引書として策定したもので、全役職員に配布したもの。

さらに上記公社全役職員用のマニュアルに加えて、郵便貯金事業においては、投資信託業務に従事する職員に対して、コンプライアンス・マニュアル（投資信託業務用）、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に対して、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）」、加入者福祉施設で働く職員を対象に「コンプライアンス・マニュアル（加入者福祉施設用）」を、また、医療関係機関に従事する職員に向けて、医療関係事務内容に則した「コンプライアンス・マニュアル（医療関係職員用）」を策定し、配布しました。

■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。

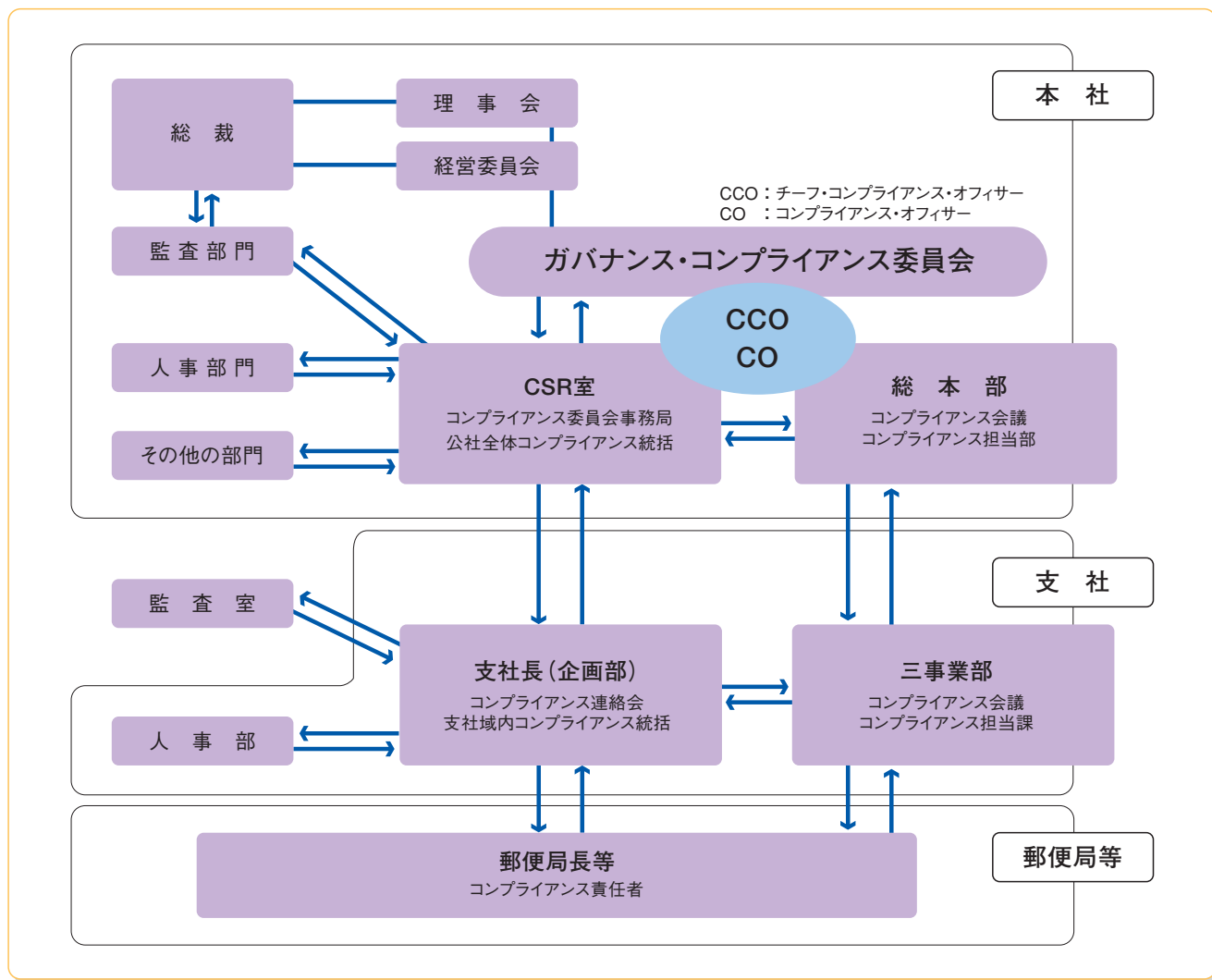
- 1 お客さまのニーズに応じ、適切な商品・サービスの提供に努めます。
- 2 お客さまご自身の判断でご利用していただくため、商品・サービスの内容を十分に理解していただくよう説明に努めます。
- 3 不確実な事項について断定的に説明したり、事実でない情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような説明は行いません。
- 4 商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等については、お客さまのご迷惑とならないよう努めます。
- 5 商品・サービスの提供に当たって知り得たお客さまに関する情報は、厳正に管理します。
- 6 適正な商品・サービスの提供が行えるように研修を充実させるとともに、一人ひと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

2. コンプライアンスの推進体制の整備

「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、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、本社CSR室及び三事業本部にコンプライアンス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ています。

■コンプライアンスの推進体制



日本郵政公社は、「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）を定め、この基本方針に基づき、個人情報を厳正に管理しています。

なお、日本郵政公社ホームページで、この基本方針を公表しています。

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。

- 個人情報の収集**

お客さまと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。
- 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お願いする際は、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。
- 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。
- 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。
- 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
- 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。
- 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。

日本郵政公社の郵便・貯金・保険の各サービスは、多くのお客さまにご利用いただいております。わたしたちがお取り扱いさせていただいているお客さまに関する情報は、厳重な管理・対応が要求され、また、ご利用していただくサービスは、安全なものでなければならないものと考えています。お客さまに安心してサービスをご利用していただくために、わたしたちは、情報セキュリティの重要性を認識し、情報セキュリティに配慮した行動に努めます。このためには、不正な侵入による情報の流出、紛失、事故・災害によるサービスの中断等からお客さまの大切な情報を守り、安全に管理するために、以下の事項に取り組んでまいります。

1. わたしたちは、情報セキュリティを推進していくために、日本郵政公社情報セキュリティポリシーを定め、それを遵守してまいります。
2. わたしたちは、継続的な情報セキュリティ教育により、常に情報セキュリティに関する重要性を認識し、意識向上に努めます。
3. わたしたちは、情報セキュリティを維持向上させるために、継続的に点検を実施して、見直し、改善を続けます。

1. リスク管理に対する基本的な考え方

ア リスク管理に対する基本的な考え方

日本郵政公社は、郵便、郵便貯金、簡易生命保険というそれぞれ異なった特性を持つ事業を経営しており、様々なリスクにさらされています。

日本郵政公社では、経営の健全性を確保し、お客さまからの信頼を確保するため、リスク管理を経営上の重要課題の一つとして位置付け、公社を取り巻くリスクを管理するための基本となる全社的な方針として「日本郵政公社リスク管理基本原則」を理事会において決定し、これに基づきリスク管理を行っています。

イ 公社におけるリスク管理体制

日本郵政公社には、郵便事業を担当する郵便事業総本部、郵便貯金事業及び簡易保険事業を担当する金融総本部が設置され、また、各業務のうち、人事、経理等の共通した業務について担当している部署も別に設置されています。そこで、各部署に、「日本郵政公社リスク管理基本原則」を踏まえ、それぞれリスク管理担当を置き、担当する業務に関するリスクについて、その特性等に応じた適切な方法によりリスク管理を行っています。

特に、金融総本部においては、郵便貯金事業及び簡易保険事業について、統合的なリスク管理に取り組むためのリスク管理専担部署として「統合リスク管理部」を設置するとともに、リスク管理に関する審議等を行うための「リスク管理委員会」を設置し、リスク管理体制の強化に取り組んでいます。

以上のような各部門におけるリスク管理機能の有効性・適切性は、独立した内部監査担当部署である監査部門において、定期的に監査が実施されています。

2. 郵便貯金事業のリスク管理

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、全国に設置された約24,100の郵便局で提供する金融機関であり、他の金融機関とは異なる特色を有しています。

郵便貯金では、お客さまに安心して郵便貯金をご利用いただくため、事業運営から生じるさまざまなリスクを適切に管理することを経営上の重要課題と認識し、健全経営と信頼性の維持に努めています。

ア 郵便貯金事業におけるリスク管理体制

郵便貯金事業では、事業の特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うため、管理体制の基本的事項を定めた「郵便貯金リスク管理基本方針」に基づき管理を行っています。郵便貯金のリスク管理では、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、各リスクの管理状況をミドル（第2層）において統括管理するとともに、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。

リスク管理の状況は、郵便貯金事業本部長の下に設置されている郵便貯金リスク管理委員会において定期的に審議されます。また、金融総本部長の下に、公社の幹部等により構成される金融総本部経営管理委員会を設置（平成18年7月）することにより、リスク管理を含む重要事項を総合的に討議し、適切に経営に反映する体制の整備に取り組んでいます。

イ 健全経営の維持に向けた取組

郵便貯金の資産は、全額自主運用が開始された平成13年度以前に預託された財政融資資金預託金（預託期間7年、固定金利）以外については、国債等の有価証券が中心となっています。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

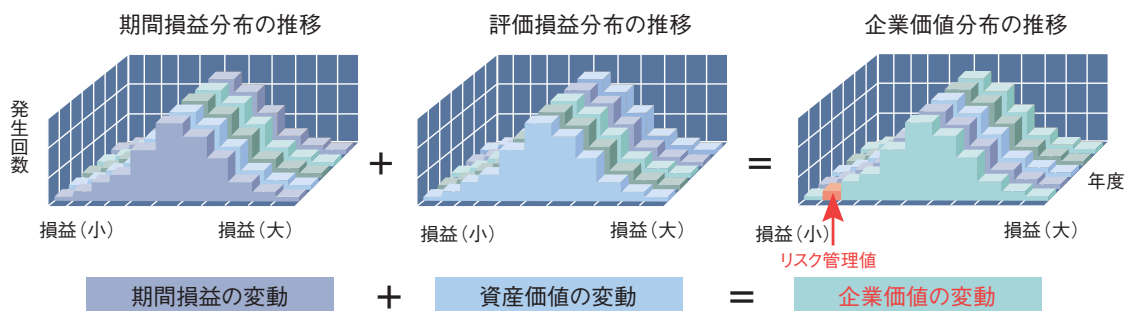
◆企業価値変動リスクを計測する手法として、金利リスクによる期間損益の変化に着目するEaR（Earnings at Risk）を拡張したCEVaR（Company Earnings and Value at Risk）を採用しており、それを具体化したリスク管理モデルを用いて計測しています。

◆具体的には、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」（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、経営に重大な影響を与えるシナリオを想定したストレステストを定期的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。

注：「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）。

企業価値変動リスク把握のイメージ



企業価値変動リスクの計測結果（平成18年3月末）

	18年度末	19年度末	20年度末
CEVaR（B/Sベース）最悪95%値	65,670億円	68,228億円	72,250億円

注1：各年度の数値は、財務諸表の貸借対照表の資本の部に相当します。また、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、「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、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、良い方から数えて9,500番目の数値を指します。

《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18年3月末現在）

要因	資産	時価残高	感 応 度
金利	円貨債	満期保有目的の債券	120兆円
		120兆円	＋0.1%
	その他有価証券	28兆円	＋0.1%
為替	外貨債	3兆円	＋0.1%
	外国株式	3兆円	10円円高
株価	外国株式	3兆円	10円円高
	国内株式	3兆円	▲100ポイント
			▲100ポイント

注1：為替の感応度は、各通貨が米ドルと同率変化した場合の変化額を合算しています。

注2：外国株式の感応度はMSCI-KOKUSAI、国内株式はTOPIXを使用しています。

注3：外国株式の感応度は、各国の株価がMSCI-KOKUSAIと同率変化した場合の変化額を合算しています。

ウ 信頼性の維持に向けた取組

「オペレーショナルリスク^(注)（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、さまざまなルールへの準拠性を中心に管理するリスクであり、業務フロー及びリスク評価シートを用い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・影響度を評価しています。

評価により、特に「管理リスク」として選定されたリスクについては、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等の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。

注：郵便貯金では、公社という経営形態の下、市場関連リスクや流動性リスクを含めて、「オペレーショナルリスク」としてルールへの準拠性を中心として管理しています。したがって、一般的なオペレーショナルリスクという言葉とは意味が異なります。

(ア) 市場関連リスク

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「市場関連リスク」と分類し、管理を行っています。

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）等）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。

(イ) 流動性リスク

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「流動性リスク」と分類し、管理を行っています。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。

(ウ) 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「システムリスク」と分類し、管理を行っています。

(エ) 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「事務リスク」と分類し、管理を行っています。

3. 簡易保険事業のリスク管理

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ると考えています。

ア 簡易保険事業におけるリスク管理体制

簡易保険事業では、事業の特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うため、管理体制の基本的事項を定めた「簡易生命保険リスク管理基本方針」に基づき管理を行っています。

- 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、
- ・業務執行部門においては、原則、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、相互けん制のもと自らリスクを管理する
 - ・業務執行部門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（事務リスク及びシステムリスクについては、一部職責を分離することにより統合リスク管理部（事務・システムリスク管理担当）が二層機能を実施）

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、簡易保険事業本部長の下に簡易生命保険リスク管理委員会を設置し、簡易保険のリスク管理について審議するとともに、金融総本部長の下に、公社の幹部等により構成される金融総本部経営管理委員会を設置（平成18年7月）し、リスク管理を含む重要事項を総合的に討議し、適切に経営に反映するよう取り組んでいます。

イ 各種リスク管理に向けた取組

（ア）保険引受リスク

保険引受リスクとは、運用利回り、保険事故の発生率、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です。

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あることから、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、管理しておく必要があります。

簡易保険事業においては、市場動向、保険事故の発生率、事業費等の状況把握・分析を踏まえてリスクを計測し、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。

（イ）資産運用リスク

資産運用リスクとは、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です。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。

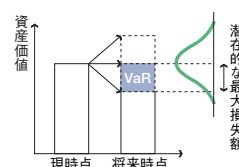
なお、少ない資金で大きな金額の取引を行うことができ、予想外の損失を被ることもあり得るデリバティブ取引については、ヘッジ目的に限り利用することとし、投機的な取引は行いません。

・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。

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。

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18年3月末）

要因	資 産	残 高	感 応 度	
金利	満期保有債券	23兆円	+0.1%	(▲1,250億円)
	責任準備金対応債券	50兆円	+0.1%	(▲2,580億円)
	その他 (B/S)	11兆円	+0.1%	▲400億円
為替	外貨債 (B/S)	4兆円	10円円高	▲3,420億円
	外国株式 (B/S)	1兆円	10円円高	▲920億円
株価	国内株式 (B/S)	5兆円	▲1,000円	▲3,040億円

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。

・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。

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。

(ウ) 資金繰りリスク

資金繰りリスクとは、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です。簡易保険事業においては、保険料・保険金等の受払や運用資金の受払などの準備資金の金額を設定し、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すことのないようにしています。

(エ) 事務リスク

事務リスクとは、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です。

簡易保険事業においては、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に事務規程を策定・整備するとともに、教育、啓発等に取り組んでいます。また、業務執行部門における事務リスク管理の態勢の検証を行うとともに、事故等が起こった場合は必要に応じて調査を行う部門を設置することにより、相互けん制のもとリスクの軽減に努めています。

(オ) システムリスク

システムリスクとは、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です。

簡易保険事業においては、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。

4. 郵便事業のリスク管理

郵便事業では、お客さまからお預かりした大切な郵便物を確実にお届けするため、事故及び不正の予防に取り組むほか、報告体制を整備し、万一事故等が発生した場合の迅速な対応に取り組んでいます。

事業の特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うため、管理体制の基本事項を定めた「郵便事業総本部リスク管理基本方針」に基づき管理を行っています。

郵便事業総本部内の各部及び各室は、自ら担当する業務についてリスクを把握し、その評価を行い、評価を踏まえ、必要な対応策を講じています。リスク管理責任者は、リスク管理の適切性及び有効性を確保するため、各部及び各室におけるリスク管理の状況について、定例及び随時に報告を求め、検証を行うとともに、必要に応じて、改善のための指導を行います。

日本郵政公社では、事業本部等から独立した組織として、本社に監査部門、地方に監査室（50箇所）を設置しています。本社監査部門及び監査室は、日本郵政公社のすべての業務を対象に、経営諸活動の遂行状況及び管理態勢等を適切性、有効性の観点から検証、評価することにより、郵政事業の効率的、経済的運営に役立てることを目的として、監査を実施しています。

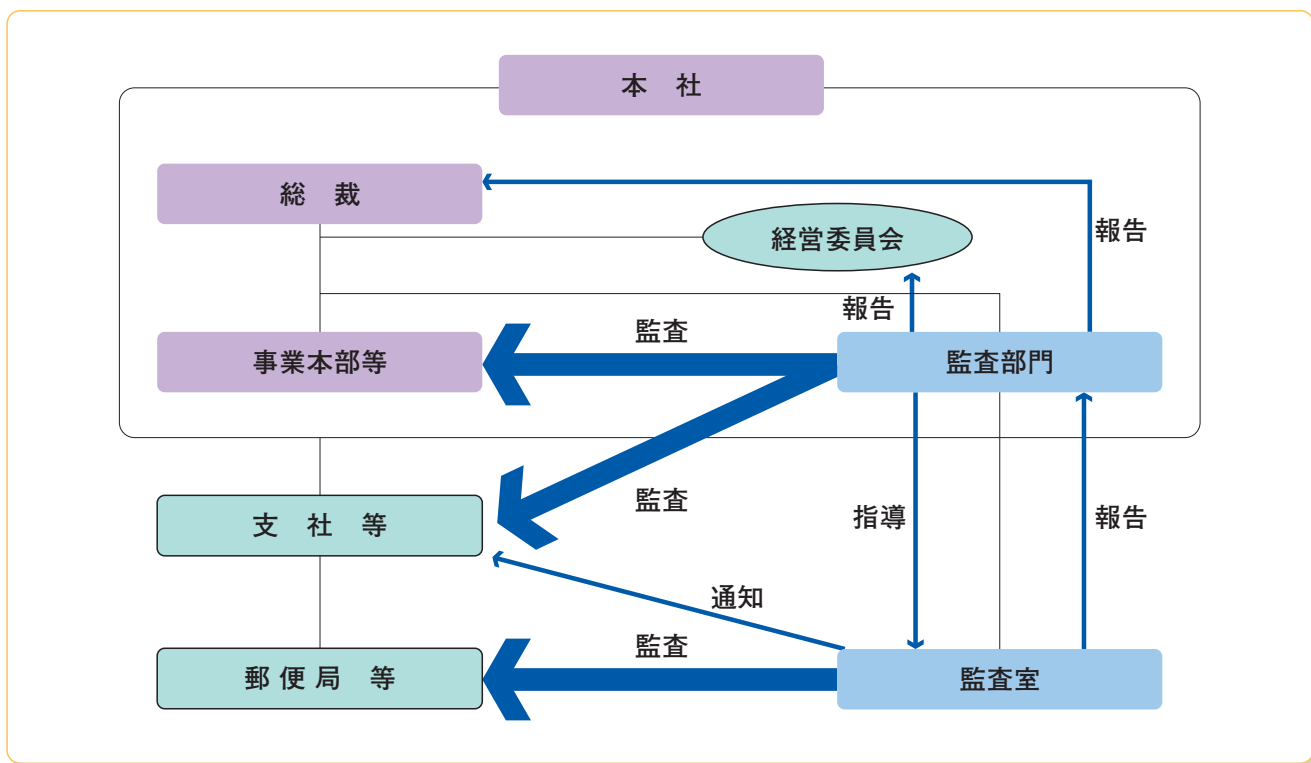
本社監査部門では、事業別のリスク評価に基づきテーマを設定して、本社・支社・事務センター・附属施設（加入者福祉施設を除く）の関係部門等を監査しています。

監査室では、本社監査部門においてリスク分析に基づき設定した監査項目により郵便局及び加入者福祉施設を監査しており、郵便局に対する監査については、事務全体を対象とする「通常監査」と事務の一部を対象とする「特別監査」を実施しています。

本社監査部門及び監査室が実施した監査の結果については、問題点や指示内容を取りまとめ、経営委員会に報告しています。

また、個々の郵便局に対する監査の結果については、郵便局指導に活用するため、すべて支社へ通知しています。

日本郵政公社の内部監査体制



1. 郵便事業

1 これまでの取組

「JPS」は郵便物の引受けから配達までのすべての作業工程を見直し、作業のムダ・ムラ・ムリを取り除き、生産性・安全性の向上、お客さまに品質の高いサービスを提供することを目的に、平成15年1月から埼玉県の越谷局で取組を始め、現在では、全国で集配事務を行っている郵便局、1,000局をA・B・Cグループに分けて、次の施策等に取り組んでいます。

改善取組事例「倉庫・事務室の4S」の例



要補充お知らせカンバン

このカンバンまで使用すると補充が必要という合図です。

- **4S（整理・整頓・清掃・清潔）の徹底**
働きやすく安全で効率的な作業環境づくりの基礎である4Sを徹底して取り組んでいます。
17年度は、倉庫、事務室の4Sを徹底しました。
- **標準作業の徹底**
誰もが、「決められた量の作業を」、「決められた作業方法で」、「決められた時間内に処理する」標準作業を徹底しています。
- **作業の見える化・原単位作成**
標準作業の「決められた量の作業」としては、原単位と呼ぶ15分の作業量に仕分けしています。

この原単位化によって、全体の作業量、所要時間が明確になり、作業処理の平準化等が可能になります。

- **作業締切時間、先後作業の明確化**
郵便物輸送容器に作業締切時間を明確にしたフラッグ表示、原単位として仕分けして区分する郵便物へのプレート表示等を行い、時間内で間違いのない適正な作業を行うように取り組んでいます。



改善取組事例「フラッグ」の例



改善取組事例「プレート」の例

2 17年度の取組

17年度は、改善を更に推進していくため、1,000局から112局をコア局として選定し、一定期間の集中改善方式による改善を実施しました。集中改善は近隣局の職員も参加して、改善を実践しました。

- 17年度目標「18年3月期10%の生産性向上（対前年同月作業時間の削減）」において、総体で10.2%となりました。
なお、生産性の向上により、15年度からこれまでに約2,700名の生み出し要員があり、主に改善専担者として活躍しています。

＜17年度トピックス＞

全国の主たる企業が参加し、物流現場で取組まれている改善事例の発表を通して、効率化の手法や、ノウハウを物流の実務者同士が共有し合う「2006年全日本物流改善事例大会」に参加し、特別賞を受賞しました。



3 今後の取組

18年度は、19年10月の民営化に向けた対応として、引き続きコア局集中改善を行うとともに、実効果を上げ、改善活動を職員の間に定着させ、確実に生産性の向上を図っていくこととしています。

2. 郵便貯金事業

郵便貯金事業では、郵便局におけるJPS（トヨタ生産方式を応用した窓口改善の取組）として、職員一人ひとりがそれぞれの職場において、お客さまロビーの利便性や現行の事務処理の在り方等を点検し、自らの創意と工夫により郵便局窓口全般の改善・改革を継続的に行うことにより、お客さまサービスの向上、業務品質の向上、生産性の向上等を目的として日々取り組んでいます。

また、貯金事務センターにおいても同様にJPSに取り組んでおり、事務処理方法の見直し等により、業務の効率化を進めています。

こうした取組を継続することにより、お客さまの利用しやすい窓口づくりと職員の働きがいのある職場の活性化に努めています。

郵便局の具体的な取組例

■お客さまロビーの改善

お客さまロビーのレイアウトを変更し、お客さまが貯金窓口まで最短距離で行けるようにしました。

【改善前】



遠回りして窓口へ

【改善後】



最短距離で窓口へ

■事務室内の改善

事務室内のレイアウトを変更し、窓口応援の動線を確保することにより、後方からの応援をやすくし、お客さま待ち時間の短縮及び事務の効率化に努めました。

【改善前】



【改善後】



動線を確保

3. 簡易保険事業

簡易保険事業では、郵便局及び簡易保険事務センターにおけるJPS（トヨタ生産方式を応用した生産性向上の取組）として、職員一人ひとりがそれぞれの職場において、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改善・改革に継続的に取り組み、生産性を向上させ、事業経営基盤の充実・強化を図ることを目的として取り組んでいます。

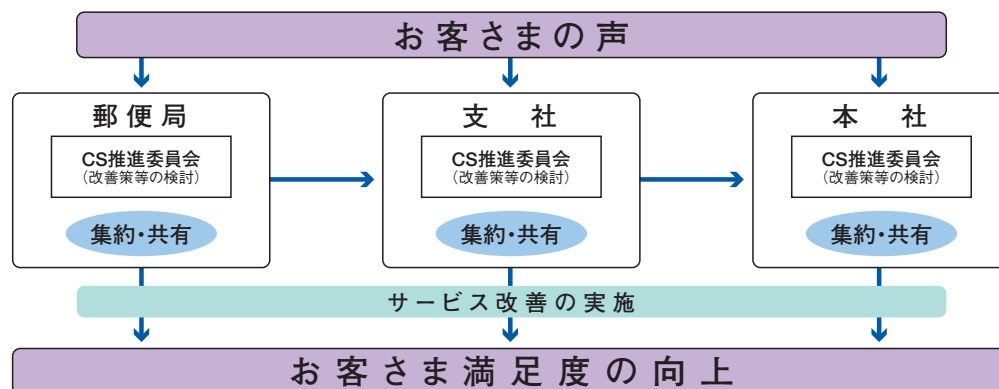
また、こうした取組を通じて、業務品質の向上やお客さまサービスの向上等にも役立てるよう努めています。

10

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。

お客さまからのご意見・ご要望等については、郵便局が直接お伺いするほか、ご案内・ご相談窓口をご用意し、お電話や電子メールによるご意見等も承っております。お客さまへの回答については、それぞれの機関においてお答えすることを基本としていますが、各機関で解決等できない事項については、支社や本社のCS推進委員会等において検討・審議し、積極的かつ迅速なお客さまサービスの向上に努めているところです。今後とも、お客さま等の声に積極的に耳を傾け、「プロフェッショナル」として卓越したサービスを提供することをめざします。



郵便局等をご利用されるお客さまの利便向上等を目的として、公社施設の余裕スペースの有効活用を行っています。

1. 公社施設の余裕スペースの民間事業者等への貸付け

■貸付事例

貸付時期	貸付内容	貸付実施郵便局等
平成15年 5月	ギャラリー、コンサート会場	下関南部町郵便局
平成15年 8月	コンビニエンスストア (ローソン)	代々木郵便局 青葉台郵便局
平成15年10月	観光特産品の販売コーナー	角館郵便局
平成15年11月	文房具類の販売コーナー	長野中央郵便局
〃	和菓子の販売コーナー	松任郵便局
〃	ふるさと産品の販売コーナー	広島東郵便局
平成16年 8月	コンビニエンスストア (ローソン)	日本郵政公社北海道支社
平成16年10月	コンビニエンスストア (am/pm)	本郷郵便局
平成17年 4月	静岡茶のPRコーナー	静岡中央郵便局
平成17年 9月	旅行代理店 (JTB)	渋谷郵便局
平成18年 5月	コンビニエンスストア (ローソン)	青葉郵便局



2. 郵便局への「飲料共通自動販売機」の展開

平成16年3月から、多くの飲料メーカーとの連携により、郵便局窓口ロビー等において「飲料共通自動販売機」が展開されています。

■自動販売機の特徴

- 特定のメーカーに偏らないミックス方式で、お客さまの多様なニーズに対応可能
- 日本古来の伝統色をベースとしたオリジナルなカラーデザイン（5色）を採用
- 環境に配慮する最新鋭の省エネ型の自動販売機を採用
- 自動販売機の前面パネルを利用し、郵便局からのお知らせ情報等を発信



1. コンビニエンスストアとの提携

コンビニエンスストアとの提携を行い、コンビニ店舗内へ郵便ポストを設置して郵便物の取集めを開始したり、コンビニ店舗内でのゆうパックの引受けを展開しています。

実施時期	取組概要	提携先
平成15年 1月 1日	・全国のローソン店舗（約7,700店）内に郵便ポストを設置	(株)ローソン
平成15年12月15日	・愛知県、岐阜県、静岡県、三重県のサークルK及びサンクスの店舗（約1,400店）内に郵便ポストを設置	現(株)サークルKサンクス
平成16年 4月 1日	・愛知県、岐阜県、静岡県、三重県以外の地域に所在するサークルK及びサンクスの店舗（約3,300店）内に郵便ポストを設置	現(株)サークルKサンクス
平成16年 6月 1日	・am/pmの一部直営店舗（10店）及びデイリーヤマザキの一部直営店舗（16店）でゆうパックの取扱いを試行実施 ・上記店舗内に郵便ポストを設置	(株)エーエム・ピーエム・ジャパン (株)デイリーヤマザキ
平成16年 8月20日	・東京都心部のam/pm店舗（30店）に設置する「フルタイムボックス」で、不在等により受け取ることのできない書留や小包などの郵便物を、24時間受取りができるサービスを開始	(株)エーエム・ピーエム・ジャパン
平成16年11月18日	・全国のローソン店舗（約7,900店）でゆうパックの取扱いを開始	(株)ローソン
平成17年 6月 1日	・全国のミニストップ店舗（約1,700店）及び、東京都内のam/pm店舗（約700店）、デイリーヤマザキ店舗（約200店）でゆうパックの取扱いを開始 ・全国のミニストップ店舗（約1,300店）及び全国のデイリーヤマザキ店舗（約1,300店）内に郵便ポストを設置 注：同一敷地内に郵便ポストがある店舗を除きます。	ミニストップ(株) (株)エーエム・ピーエム・ジャパン (株)デイリーヤマザキ
平成17年 7月 4日	・関東地域のam/pm店舗（約850店）内に郵便ポストを設置 注：同一敷地内に郵便ポストがある店舗を除きます。	(株)エーエム・ピーエム・ジャパン
平成17年 9月 1日	・東京都以外の地域に所在するデイリーヤマザキ店舗（約1,700店）及び、am/pm店舗（約700店）でゆうパックの取扱いを開始 ・九州地域のam/pm店舗（約100店）内に郵便ポストを設置 注：同一敷地内に郵便ポストがある店舗を除きます。	(株)デイリーヤマザキ (株)エーエム・ピーエム・ジャパン
平成17年10月 1日	・近畿・東海地域のam/pm店舗（約160店）内に郵便ポストを設置 注：同一敷地内に郵便ポストがある店舗を除きます。	(株)エーエム・ピーエム・ジャパン
平成17年11月15日	・全国のサークルK及びサンクスの店舗（約6,300店）でゆうパックの取扱いを開始	(株)サークルKサンクス
平成18年 3月 1日	・全国のセイコーマート店舗（約1,000店）でゆうパックの取扱いを開始	(株)セイコーマート

2. 株式会社オリエンタルランドとの提携

平成15年12月に(株)オリエンタルランドとの提携を行い、同社が「こどもPOST HOUSE」を開設し、切手・はがきの販売、ゆうパックの引受、こども向けオリジナル商品の販売等を展開しています。



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を明示しました（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。

1. 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、単年度の目標及び具体的施策を盛り込んだ年度計画が、18年度エコアクションプラン（正式名称は「平成18年度環境行動計画」）です。

今年度は郵政エコプラン最終年度にあたり、郵政公社の事業活動に伴って発生するCO₂排出量を、平成14年度比で2.2%削減するという最終目標に向け、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、取り組んでいます。

(1) 環境負荷の削減（全体）

「日本郵政公社環境中期計画」		「平成18年度環境行動計画」
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2.2%削減

(2) 環境負荷削減への取組

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 紙、水等の省資源 - コピー用紙使用量（一人当たり）の25%削減 - 上水道使用量の5%削減	- 電気使用量の7.7%削減（H14年度比（以下同じ）） - 燃料使用量の8%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（一人当たり）の25%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 単位面積当たりのCO ₂ 排出量 - 新増築時13%削減 - 大規模改修時6%削減	単位面積当たりのCO ₂ 排出量 - 新築時20%削減 - 大規模改修時6%削減
3.物品調達	グリーン購入法の特定調達物品等の調達目標 全ての物品において100%	- 特定調達物品等の調達目標100%（自動車については、グリーン購入法適合車種がない場合を除く） - 印刷物（特定調達物品対象外）、ユニフォームの在庫量（調達数量）をH17年度比30%削減 - 物流センターから発送する梱包用品の資源量をH17年度比50%削減

分 野	目標（3年間の到達点）	到達目標
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 （原単位（郵便1t）当たりの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（NOx）の総排出量6.3%削減）	・低燃費かつ超一低排出ガス（☆☆☆）車両を100%導入（保冷車を除く） ・貨物自動車2t車の更改車両へハイブリッド車を100%導入 ・効率的な集配作業の実施 ・郵便物運送委託会社への低公害車導入要請 ・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 ・郵便局で交換受するはがき及び切手について、100%リサイクル処分 ・廃棄物の適正処理 ・加入者福祉施設における生ゴミ排出量の20%削減
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

分 野	目標（3年間の到達点）	到達目標
1.推進体制	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	[環境パトロール] ・各職場において、定期的に環境パトロールを100%実施（四半期に1回）かつ全チェック項目数の80%以上の項目を確実に実施する [自己チェック] ・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）かつ80%以上が参画する
	自主的、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	全国の地域区分局、郵便集中局50局を加え、全国77の郵便局において新たにISO14001の認証を取得する 郵政公社版環境マネジメントシステムの郵便局における浸透・定着を図る
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	・各種研修等において環境教育の実施 ・社内報「郵政」に環境関係記事を掲載 ・「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	環境報告書やホームページを通じて、公社としての環境取組を積極的に対外発信	・「環境報告書2006」を作成、発行（9月） ・環境ホームページ、イントラネットの逐次充実 ・環境会計の手法検討 ほか
4.環境負荷状況の把握	環境負荷データを集計する仕組みの構築 公社全体の環境負荷発生状況を定量的に把握	各種環境施策への「環境関連施策データ把握システム」の有効活用 ・郵政エコプランで策定した目標数値の推進管理 ・郵便局等各施設における進捗管理 ・各種法律における国への報告義務への的確な対応 ・環境会計の導入に向けた基礎データの把握 ほか

2. 環境施策トピックス

(1) ISO14001認証取得

日本郵政公社では、環境負荷の削減に継続的に取り組んでいく等の環境施策の一環として、平成16年8月、野田郵便局及び枚方東郵便局の2局において、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を郵便局として初めて取得したのに続き、平成17年11月には、野田郵便局及び枚方東郵便局の2局を含めたマルチサイト方式により、旭川中央郵便局をはじめ全国27の郵便局においてISO14001の認証を取得しました。

また、各郵便局において策定している環境行動計画を具体的な取組として実践するため、ISO14001を基調に標準化した郵政公社版環境マネジメントシステムを27局以外の全ての郵便局で導入しました。

この郵政公社版環境マネジメントシステムを全ての郵便局において機能させ、その浸透・定着を図り、環境の国際規格であるISO14001の環境マネジメントシステムにより近づけるための具体的な取組を実施していくこととしています。

(2) 低公害車の配備

日本郵政公社では、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（いわゆる『グリーン購入法』）」に沿うように、環境負荷の低い車両の導入を推進しています。

平成17年度は、郵便事業用車両について、軽自動車（低排出ガス車（☆☆☆））を、2,446両、2t車（ハイブリッド車）を53両配備しています。

(3) 郵便はがきへの再生紙の使用

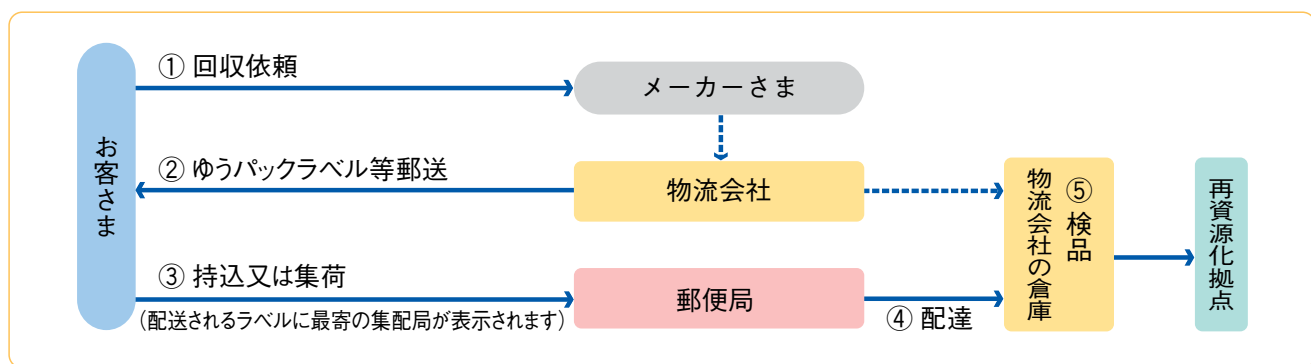
森林資源の保護・地球環境保全を目的として、夏のおたよりはがきは平成5年用から、年賀はがきは平成8年用から、通常及び往復はがきについては平成15年度から、再生紙を使用した郵便はがきを発行しています。

(4) 家庭系パソコン回収システムにおける回収物のゆうパックとしての取扱い

平成15年10月1日から、個人ユーザーが家庭から排出する廃棄パソコンについて、民間物流会社と協力し「ゆうパック」としての取扱いを開始しました。

具体的には回収主体である各メーカーが、配送手段として「ゆうパック」を利用する旨の回収事業計画を環境省に提出し認定されたもので、郵便局（公社）は廃棄物処理法に定める「一般廃棄物収集運搬業者」にあたります。

平成17年度においては、約29万台の取扱いでした。（有限責任中間法人パソコン3R推進センター発表）



(5) 廃棄物の不法投棄に関する情報提供

郵便外務職員が地方公共団体から指定された場所を定期的に点検し、不法投棄を発見した場合に地方公共団体に報告するサービスを実施しています。(有料)

実施市町村は以下のとおりです。

平成17年度末現在

たつこまち 田子町（青森県）、ひろのちょう 洋野町（旧大野村、岩手県）、かいせいまち 開成町（神奈川県）、みよし 三次市（広島県）、やまがし 山鹿市（旧菊鹿町・鹿本町、熊本県）、あまみし 奄美市（旧笠利町、鹿児島県）、きりしまし 霧島市（旧牧園町、鹿児島県）

(6) エコポストオフィスの整備

大気に排出される温室効果ガスの約1/3を建物関連が占めると言われる日本の状況から、郵便局の新築や増築、大規模な改修工事などの際に、環境配慮技術・手法を導入したエコポストオフィス（環境に配慮した局舎）を整備しています。

平成13年3月に完成した小田原東郵便局（神奈川県小田原市）では、エコポストオフィスの試行局として特に以下の技術・手法を採用し、完成後3年間の状況では、同規模の郵便局と比較して床面積あたりのCO₂排出量が約45%削減されています。

『各種環境配慮技術・手法』

- ①高気密・高断熱化
- ②換気用高窓・夜間外気利用システム
- ③氷蓄熱システム・高効率照明・照明制御
- ④太陽光発電システム
- ⑤屋上緑化・壁面緑化



小田原東郵便局 外観

試行結果をもとに、新增築工事の際には運用時消費エネルギー20%削減を目標に、大規模な改修工事の際には6%削減を目標に、効果の明らかな環境負荷削減手法を導入してエコポストオフィスへの転換を進めており、これまでのところ205局が完成しています。

更に、小規模なエコポストオフィスの試行局として、ゼロエネルギー（100%削減）が目標の呼人郵便局（北海道網走市、約500m²）と、ハーフエネルギー（50%削減）が目標の鞆郵便局（広島県福山市、約700m²）が完成しています。



呼人郵便局 外観



鞆郵便局 外観

(7) 郵便局などの活動

全国の郵便局では、エコアクションプランに基づき環境負荷削減のため省エネ・省資源に取り組んでいるほか、環境分野における社会貢献活動の一環として、自主的な清掃活動・植林活動等各種のボランティア活動を実施している例が多数あります。



愛知県安城美園郵便局では、資源リサイクル活動の一環として平成3年から地域のお客さまにブルトップ・アルミ缶の回収を呼びかけており、回収拠点として定着しています。
回収した資源を換金して車イスを購入し、安城市社会福祉協議会へ寄贈しています。
昨年度は計5台の車イスを寄贈しました。(これまでに寄贈した車イスの累計は29台。)

14 地域との関わり

ふるさと小包

ふるさと小包は、郵便局にあるカタログ・チラシにより全国各地の特産品・名産品をお申し込みいただき、直接、ゆうパック（郵便小包）でお届けするサービスです。ご家庭に居ながらにしてふるさとの味を楽しめるサービスとして好評です。

郵便局の窓口の他にインターネットでもお申し込みいただけます。



ふるさと物産展

地方自治体と郵便局が連携し、都市部の主要郵便局において、「ふるさと物産展」を開催しています。ふるさと物産展では、地域の特産品の展示、観光案内のほか、地方色豊かなふるさと切手、絵入りはがき、ふるさと小包やお便りセットの販売を行っています。



住民票の写し等の郵送交付の取扱い

■住民票の写し等

郵便局に備え付けの「申込用紙」の郵送又は郵便局に設置された専用ファクシミリによる送信により、住民票の写し等や登記簿謄抄本の郵送交付の請求ができるサービスを提供しています。

また、郵便局の窓口において住民票の写し等の即時交付を実施しています。

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。

注：平成18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18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	121	453
2	受託窓口事務	123	2,700
(1)	受託販売事務（バス回数券等の販売）	117	1,111
(2)	受託交付事務（バス利用券の交付）	10	1,780
(3)	利用申込取次事務	0	0
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	50
(1)	高齢者等への生活状況確認	18	29
(2)	日用品の注文・図書の貸出し等受付・配送	1	1
(3)	廃棄物等の不法投棄に関する情報提供	7	20
合 計		246	3,161

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（郵便はがきによる注文サービス）については除く。

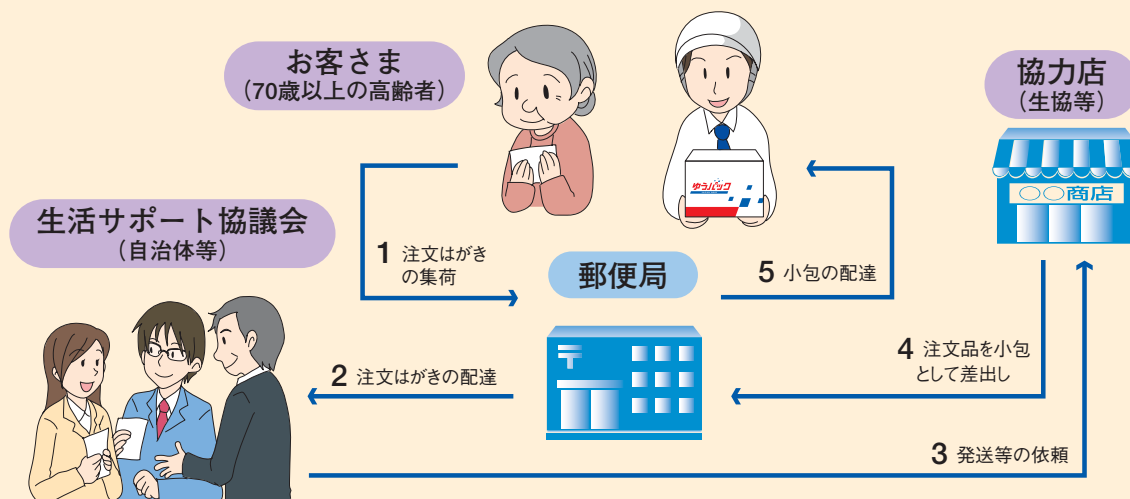
注2：「2 受託窓口事務」欄、「2 (1) 受託販売事務」欄、「4 郵便外務員を活用したサービス」欄、「合計」欄の計数は、重複を除く。

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18年3月末日現在で155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18年3月末現在）

支社等	都道府県	実施自治体
北海道(5)	北海道	士別市 奥尻町 沼田町 美深町 標茶町
東北 (19)	秋田	能代市 北秋田市 横手市 八峰町 小坂町
	福島	田村市 喜多方市 南会津町 会津美里町
	青森	平川市 十和田市 田子町 外ヶ浜町 中泊町
	岩手	一関市 久慈市 葛巻町 藤沢町
	山形	酒田市
関東 (9)	埼玉	小鹿野町
	茨城	常陸大宮市
	群馬	高崎市 沼田市 神流町 上野村
	千葉	南房総市
南関東 (7)	栃木	那珂川町 足尾町
	神奈川	箱根町
	山梨	甲府市 甲州市 山梨市 富士河口湖町 早川町 芦川村
信越 (7)	新潟	川口町
	長野	小海町 上松町 中川村 天龍村 生坂村 栄村
北陸 (5)	富山	南砺市
	石川	七尾市 輪島市 宝達志水町
	福井	あおい町
東海 (13)	岐阜	高山市 関市 揖斐川町
	静岡	浜松市 中川根町 川根本町 由比町
	愛知	豊田市
	三重	熊野市 松阪市 南勢町 南伊勢町 大台町
近畿 (17)	滋賀	高島市
	京都	南丹市
	兵庫	豊岡市 宍粟市 新温泉町 香美町

支社等	都道府県	実施自治体
近畿 (17)	奈良	五條市 宇陀市 曽爾村
	和歌山	田辺市 日高川町 すさみ町 かつらぎ町 有田川町 白浜町 古座川町 北山村
中国 (14)	鳥取	智頭町 江府町
	島根	出雲市 益田市 浜田市 邑南町 飯南町
	岡山	井原市 真庭市 美作市 美咲町
	広島	三次市 北広島町
	山口	下関市
四国 (15)	高知	香美市 いの町 四万十町 仁淀川町 大川村 三原村
	徳島	美馬市 上勝町 美波町 那賀町 佐那河内村
	愛媛	西予市 愛南町 久万高原町 伊方町
	福岡	飯塚市 嘉麻市 黒木町 上陽町 矢部村 星野村
	佐賀	多久市 神埼市 唐津市 白石町
九州 (41)	長崎	西海市 対馬市 壱岐市 雲仙市 南島原市 新上五島町
	熊本	天草市 美里町 小国町 産山村 水上村 球磨村
	大分	竹田市 豊後高田市 国東市 豊後大野市 日田市 中津市 宇佐市
	宮崎	日向市 綾町 五ヶ瀬町
	鹿児島	南さつま市 薩摩川内市 霧島市 さつま町 長島町 大崎町 龍郷町 徳之島町 宇検村
沖縄(3)	沖縄	与那国町 大宜味村 多良間村
合計		155市町村

地方公共団体との防災協定

日本郵政公社は、災害対策基本法に基づく指定公共機関として、都道府県、市区町村に協力することとしています。

そのため、日本郵政公社防災業務計画では、公社の各機関が地方公共団体との協力関係を確立し、事態に応じて相互に密接な連絡・協力を行うことを定めています。

具体的には、郵便局が地方公共団体との間で防災協定を締結（平成17年度末現在、1,499市区町村と締結）し、災害が発生した場合、必要に応じて相互に協力を要請し、応急復旧対策等に取り組むことを確認しています。

■相互に協力を要請する主な事項は、次のとおりです。

- ①郵政事業の災害特別事務取扱い
- ②避難、物資集積、郵便業務実施などのための場所の相互提供
- ③住民の避難場所、被害状況等情報の相互提供
- ④避難所への郵便差出箱の設置

1. 福祉への貢献

社会福祉の増進に寄与する郵便サービスの実施

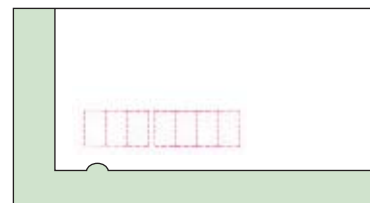
■障がいのある方のための郵便料金の軽減

障がいのある方の福祉の増進を図るために、次のように郵便物の料金を軽減しています。

1. 点字のみを内容とする通常郵便物及び公社が指定する施設において発受する盲人用録音物又は点字用紙を内容とする通常郵便物の料金を無料にしています。
2. 心身障がい者団体が発行する定期刊行物を内容とする第三種郵便物、図書館と身体に重度の障がいがある方又は知的障がいの程度が重い方との間で発受される印刷物を内容とする冊子小包郵便物、大型の点字図書等を内容とする小包郵便物及び公社が指定する施設と聴覚障がい者との間で発受されるビデオテープを内容とする小包郵便物の料金を安くしています。

■目の不自由な方のための郵便はがき（くぼみ入りはがき）

目の不自由な方々が点字ワープロを使用してお便りを書く際に、表裏・上下が分かるよう通常はがき・年賀はがき・夏のおたよりはがきの一部分に半円形のくぼみを入れて発行しています。



■青い鳥郵便はがきの無償配布

身体障がい者及び知的障がい者の福祉の増進を図るため、重度の身体障がい者（1級及び2級）、重度の知的障がい者（療育手帳に「A」（又は1度・2度）と表記されている方）で希望する方には、お一人につき、くぼみ入り通常郵便はがき20枚を、青い鳥をデザインしたオリジナル封筒に入れて贈呈しています。（毎年4月20日前後～5月末まで）

■点字表示と点字不在配達通知カード

目の不自由な方々に、容易に郵便をご利用いただけるよう、ポストの取集時刻等の点字表示を行っています。また、郵便切手・はがき発売機の操作面に現金投入口・販売品目・購入枚数等を点字表示したテープをちょう付しています。さらに、受取人がご不在のため配達ができなかった郵便物をいったん郵便局に持ち戻す際には、保管している旨と連絡先を点字で表示した点字不在配達通知カードをお配りしています。

社会福祉事業のための寄附金を内容とする現金書留通常郵便物の料金免除

社会福祉の増進を目的とする事業を行う共同募金会、共同募金会連合会、日本赤十字社等の法人又は団体にあてた寄附金を内容とする現金書留通常郵便物の料金（特殊取扱の料金を含みます。）を免除しています。

寄附金付お年玉付郵便はがき等の発行

■寄附金付お年玉付郵便はがき等の発行

平成18年用のお年玉付郵便はがき等については、寄附金付お年玉付郵便はがきを2億7,700万枚（寄附金の付いていないものは38億800万枚）発行したほか、寄附金付お年玉付郵便切手は、定価53円のを2,060万枚、定価83円のを260万枚発行しました。

■寄附金付お年玉付郵便はがき等に付加された寄附金の配分

寄附金付お年玉付郵便はがき等に付加された寄附金は、社会福祉の増進を目的とする事業をはじめ、青少年の健全な育成のための社会教育を行う事業等、10の事業を行う団体を配分対象としています。

平成18年用寄附金付お年玉付郵便はがき及び寄附金付お年玉付郵便切手に付加された寄附金（約7億2,149万円）は334団体に配分しました。

■寄附金配分状況（平成18年用寄附金付お年玉付郵便はがき及び寄附金付お年玉付郵便切手）

（単位：万円）

配分対象団体が行う事業	配分団体数	配分額
社会福祉の増進を目的とする事業	292	58,853
風水害、震災等非常災害による被災者の救助又はこれらの災害の予防を行う事業	2	570
がん、結核、小児まひその他特殊な疾病の学術的研究、治療又は予防を行う事業	3	990
原子爆弾の被爆者に対する治療その他の援助を行う事業	1	500
交通事故の発生もしくは水難に際しての人命の応急的な救助又は交通事故の発生もしくは水難の防止を行う事業	1	178
文化財の保護を行う事業	4	1,465
青少年の健全な育成のための社会教育を行う事業	26	8,373
健康の保持増進を図るためにするスポーツの振興のための事業	2	499
開発途上にある海外の地域からの留学生又は研修生の援護を行う事業	0	0
地球環境の保全 ^{（注1）} を図るために行う事業	3	720
合 計 ^{（注2）}	334	72,149

注1：本邦と本邦以外の地域にまたがって広範かつ大規模に生ずる環境の変化に係る環境の保全をいいます。

注2：各項目の数値は四捨五入したものであるため、各項目の合計値と一致しません。

ニュー福祉定期郵便貯金

現在の低金利下において、障がい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。取扱期間は平成19年2月28日(水)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・遺族基礎年金 ・ 障害厚生年金・遺族厚生年金 ・ 障害共済年金・遺族共済年金 ・ 児童扶養手当・原爆被爆者手当 ・ 恩給法に基づく障害・遺族給付と 援護年金 等
取 扱 期 限	平成19年2月28日(水)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) + 0.25% (注)

注：平成18年3月1日から、上乗せ利率を0.3%から0.25%に変更しました。

■ニュー福祉定期郵便貯金のご利用状況

(平成17年4月～平成18年3月)

預 入 件 数	102.0万件
預 入 金 額	19,614億円

介護貯金

急速な高齢化の進展により、寝たきりや認知症に伴う高齢者介護などの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利率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17年4月～平成18年3月)

預 入 件 数	1,699件
預 入 金 額	27.8億円

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。
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	定期郵便貯金の利率（預入時） + 上乗せ利率 (注)
貸付け(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%）

注：上乗せ利率は定期郵便貯金の利率（預入時）の2割（0.2%～1.0%の範囲内）

年金配達サービス

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18年3月末現在)

利 用 者 数	2,748人
---------	--------

点字による各種サービスの提供

目の不自由な方にも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、お気軽にお申し付けください。

■通常貯金の取扱内容のご通知（平成17年度利用者数 3,424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17年度利用件数 2,404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17年度利用件数 954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17年度までの発行枚数 3,457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り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、郵便局の窓口で常備するとともに、点字図書館などにお配りしています。

障がい者雇用の状況

日本郵政公社においても、障がいのある方の採用に積極的に取り組んでいるところです。

平成17年10月からは、一層の雇用促進を図るため、知的障がいのある方を非常勤職員（「チャレンジド」と呼称）として採用し、現時点では清掃業務に従事していただいております。平成18年度中には全国の郵便局等で160名の採用を予定しています。

また、郵便局の総務課や郵便課等の部門でも、障がいのある方の採用を進めております。

日本郵政公社の障がい者雇用率は平成17年6月1日現在で1.49%であり、法定雇用率（2.1%）に及びませんが、早期達成を目標に、上記取組を積極的に進め、計画的に障がい者雇用の拡大に取り組んでいきます。

2. 非常時の対応

被災者の皆さまへの支援策

天災その他非常の災害があった場合、次のような支援策を講じて被災者の皆さまへの援助を行っています。

1. 被災者への郵便はがき等の無償交付（被災者1世帯につき郵便はがき5枚、郵便書簡1枚以内）
2. 被災者が差し出す通常郵便物の料金免除（特殊取扱の料金を含みます。）
3. 当該災害地の被災者の救助を行う地方公共団体等にあてた救援用物資を内容とする郵便物（現金書留及び小包）の料金免除

この他にも、避難所への移動郵便局（スペースポスト号）の派遣や、避難生活を余儀なくされている方々への郵便物の確実な配達及び激励訪問といったきめ細かいサービスを提供しています。



被災者の皆さまの救助を目的とする寄附金付郵便切手の発行

風水害、震災等非常災害による被災者の救助又はこれらの災害の予防を行う事業を行う団体への寄附を目的とした寄附金付郵便切手の発行も次のとおり行ってきました。

1. 阪神・淡路大震災 「切手趣味週間・『阪神・淡路大震災』」寄附金付郵便切手
2. 有珠山噴火災害 「北の大地Ⅱ・『有珠山噴火災害』」寄附金付郵便切手
3. 三宅島噴火等災害 「東京グリーティング・『三宅島噴火等災害』」寄附金付郵便切手

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関する料金を無料とする取扱いを行っています。

■平成17年度に取り扱った義援金

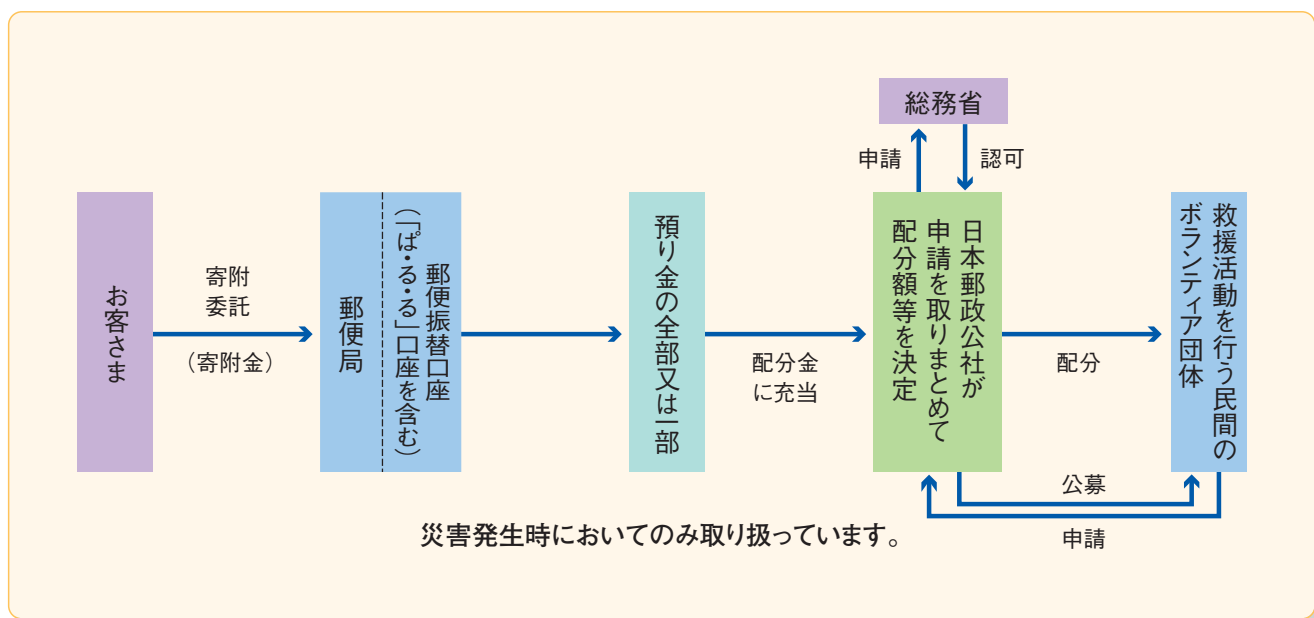
（平成18年3月末現在）

対象災害	取扱期間	件数	金額
三宅島・新島・神津島近海地震災害	平成12年7月24日～平成17年9月30日	431	2,017万円
台風23号災害	平成16年10月22日～平成17年5月31日	38	331万円
新潟県中越地震災害	平成16年10月25日～継続中	12,927	4億9,801万円
福岡県西方沖地震災害	平成17年3月23日～平成17年12月30日	13,731	4億2,754万円
台風14号災害	平成17年9月8日～平成17年12月30日	10,229	1億7,468万円
大雪災害	平成18年1月11日～平成18年3月31日	1,975	3,550万円

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、被災地で救援活動を行う民間のボランティア団体に配分します。



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。

3. 地域社会との交流

地域行事への参加

地域社会とのふれあいを大切に、日本全国で地域の様々な行事に参加しています。

「花笠まつり」山形県山形市

「花笠まつり」は、東北四大まつりの一つとして全国に知られているまつり。

開催期間中（毎年8月5日～7日）の観客動員数は約100万人。

山形の真夏の夜をこがす華麗なまつりの花笠まつりは、威勢のいい掛け声と花笠太鼓の勇壮な音色。華やかに彩られた山車を先頭に、艶やかな衣装と花笠をあしらった笠を手にした踊り手が、山形市のメインストリートを舞台に群舞を繰り広げます。

第43回（平成17年）の「花笠まつり」には市内郵便局（全49局）、郵政監査室及び郵便貯金サポートセンターの有志180名が手作りの神輿を担いで参加しました。職員は揃いのハッピーで、夏まつりを大いに盛り上げました。

「ヤッショ、マカショ、ゆうびんやさん」と掛け声をする、沿道の観光客からは、「郵便局は頑張っているね、元気だね。」と声をかけていただき、職員にとっても大変充実した夏まつりでした。

また、臨時出張所を開設し、お祭りにちなんだうちわ付のお便利セットや暑中見舞用はがきを販売し好評を博しました。



郵趣の普及と文通の振興

■青少年ペンフレンドクラブ

「青少年ペンフレンドクラブ」は、小・中・高校生を中心とした青少年団体です。平和・友愛・教養という三つの信条を掲げ、国内・外の文通活動を通じて、お互いの親睦を深め、文通の楽しさやグループ活動について学んでいます。

また、青少年ペンフレンドクラブ活動の一環として、国際文通週間（10月9日の世界郵便デーを含む1週間となっており、日本の場合は10月6日から10月12日）において国際文通を広めるための様々な活動を行っています。

■青少年ペンフレンドクラブの現状

（単位：人、校）

会 員 数	正会員	小学生	3,867
		中学生	374
		高校生	306
		小 計	4,547
	準会員		164
学校グループ	特別会員		328
	シニア会員		152
	合 計		5,191
	学校グループ	小学校	121
		中学校	31
		高 校	40
		合 計	192

平成18年5月末現在

注：正会員……小・中・高校生で、一つの学校の中で5人以上集まってグループを作り、顧問の先生の指導の下に活動する会員
準会員……小・中・高校生で、一つの学校の中で5人以上集まらないため、個人で活動する会員
特別会員……正会員・準会員以外の青年会員（24歳以下）
シニア会員……正会員・準会員以外の大人の会員（25歳以上）

■シニア郵便友の会

本格的な高齢化社会の到来を迎えて、手紙を書くことを通じて高齢者の方々が文化活動に参加し、心豊かで張りのある生活を送ることができるようにとの趣旨で結成されています。活動内容としては、文通活動のほか、定例会の開催、会報や文集の発行など多岐にわたっています。

■切手教室の開催

切手収集の楽しさを知ってもらうために、切手の基礎知識や切手の集め方等についての「切手教室」を、実技指導を交えながら、地元郵趣会等と連携して、全国各地で開催しています。

手紙作成サービス「レターなび」の提供

手軽で心温まる通信手段としての手紙の良さを広くPRし、より楽しく手紙を書くことに親しんでいただけるよう、インターネットを通じて簡単に手紙が作成できる手紙作成サービス「レターなび」を、ゆうびんホームページ（<http://www.post.japanpost.jp>）上で提供しています。

「冠婚葬祭」、「季節のあいさつ」など用意された文例（296点）を選べるほか、イラストや背景の柄（173点）も選択でき、はがきや便せんに印刷すれば手紙が手軽に完成します。また、季節のあいさつ用語や英文レターの書き方など手紙を書くに当たっての豆知識も紹介しており、利用料金は無料です。



全日本年賀状大賞コンクール

楽しく個性豊かな年賀状づくりの勧奨と年賀状の交換による心の交流のより一層の広がりを図ることを目的としたコンクールです。

平成14年度までは「全日本年賀状版画・絵手紙コンクール」として計52回開催してまいりましたが、平成15年度からは従来の「版画部門」、「絵手紙部門」に加え、新たに「パソコン絵手紙部門」を追加し、「第1回全日本年賀状大賞コンクール」と名称を変更しました。

平成17年度の第3回コンクールでは、「写真用年賀部門」を新設し、総数41,484点のご応募をいただきました。毎年12月頃に募集しています。

地域の皆さまとの交流

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けるよう、窓口ロビー等において貯金箱の展示会や地域の文化展等を開催しているほか、地域のスポーツ大会等への参加を通じて、地域の皆さまとの交流に努めています。

また、地域の皆さまから郵便貯金事業に対するご意見をお伺いする機会を設け、サービスの向上に生かすよう努めています。

「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いただくとともに、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、全国13か所で一般公開されます。



こども郵便局

こども郵便局とは、小・中学校等において、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。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、正しい金銭感覚を身に付けるとともに、他の児童・生徒と共にこども郵便局活動を行うことで、何事にも継続的に努力する精神を培い、共同互助の態度や責任感を養うことを目的としています。

作文コンクール

■手紙作文コンクール

将来を担う子供達が手紙に親しみ、手紙を書くことを通じて意思表示する能力を向上させ、手紙文化の振興を図るとともに、文章表現によるコミュニケーションを通じて心豊かな子供達を育てることを主な目的としたコンクールで、昭和43年から昨年度まで38回開催しています。

平成17年度には従来の「手紙作文部門」、「はがき作文部門」、「絵手紙部門」、「パソコン絵手紙部門」に加え「オリジナルグリーティングカード部門」を新設しました。

第38回コンクールでは144,272点のご応募をいただきました。

毎年7月から9月上旬にかけて募集しています。

■国際ボランティア作文コンクール

日本郵政公社では、全国の皆さまに国際協力（国際ボランティア）に対する理解及び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、平成17年度で15回を数えました。

「国際協力（国際ボランティア）に関する意見、体験等」をテーマに、小学生（低学年）、小学生（高学年）、中学生、高校生及び一般の5部門に分けて、平成17年7月1日（金）から同年9月9日（金）まで作品の募集を行ったところ、12,904点のご応募をいただきました。

有識者の方々などによる審査の結果、日本郵政公社総裁賞10点、総務大臣特別賞10点及び文部科学大臣奨励賞10点が選定されました。また、団体賞として15団体が財団法人国際ボランティア貯金普及協会理事長賞を受賞されました。

入賞作品は、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。

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。

4. 健康増進活動

「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17年度は愛媛県松山市）」、「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。

5. 国際社会への貢献

世界を結ぶ郵便ネットワーク

郵便は日本国内あまねく提供されるだけでなく、世界のあらゆる地域の人々を結ぶ基本的かつ重要な通信連絡手段としての役割を果たしています。日本は、世界中の国・地域と国際郵便物を交換しており、各国の郵政庁と協力しながら、安定した国際郵便物の送達のために取り組んでいます。

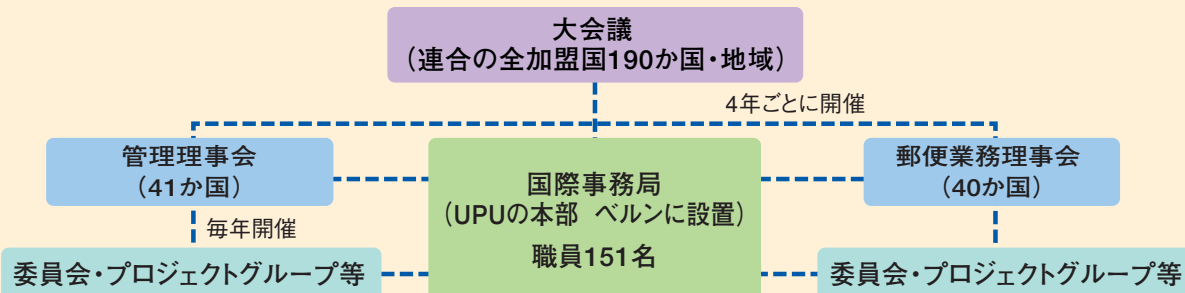
万国郵便連合（UPU）等への貢献

万国郵便連合の役割

UPUは、1874年（明治7年）に設立された機関であり、現在は国連の専門機関の一つです。日本は1877年（明治10年）にUPUに加盟しました。

2004年（平成16年）9・10月にルーマニア（ブカレスト）で開催されたUPUの最高機関である第23回万国郵便大会議において、日本は管理理事会及び郵便業務理事会双方の理事国に選出され、連合の様々な委員会、プロジェクトグループ等の活動に積極的に貢献しています。また、国際事務局へ職員及び長期専門家の派遣も行っています。

万国郵便連合（UPU）の機構



日本の積極的な貢献

EMS追跡システムをはじめとする国際郵便分野の情報化を促進するため、日本はUPUに対し、システム開発、アジア・太平洋地域への機器配備等のための資金拠出を行うとともに、開発途上国支援のための専門家を派遣するなど積極的な貢献を行っています。

また、日本、米国及び英国の提唱により、EMSの世界的な品質向上に関する活動を強化するためのEMS協力機構がUPUに設置されていますが、日本は人的にも財政的にも積極的に貢献しています。

アジア＝太平洋郵便連合（APPU）への貢献

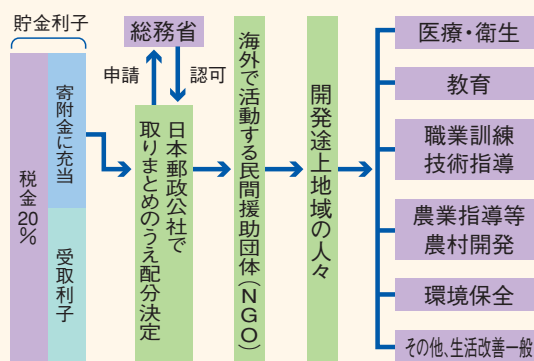
APPUは、1962年（昭和37年）に設立されたUPU憲章に基づく限定連合で現在29か国が加盟しています。日本は1968年（昭和43年）に加盟し、1993年（平成5年）執行理事会の開催やAPPUの組織の再編成等で中心的役割を果たしています。また、APPU域内の郵政庁の人材育成のためAPPUに対し資金を拠出するとともに、研修コンサルタントとしての専門家を派遣するなど人的にも貢献しています。

国際ボランティア貯金

お客さまからの申し出により、通常貯金又は通常貯蓄貯金の税引後の受取利子を寄附していただく貯金です（寄附割合は20%～100%までの間の10%単位で選択できます。）。

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ます。

なお、国際ボランティア貯金の加入件数は平成17年度末で、2,633万件です。



国際ボランティア貯金の寄附金配分状況

(平成18年度)

配分金額	約7,000万円	累計183億2,779万円
配分団体数	38団体	
配分事業数	38事業	

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.yu-cho.japanpost.jp/volunteer-post/>) にも掲載していますのでご覧ください。

ボランティアポスト（国際ボランティア貯金ホームページ）

国際ボランティア貯金の概要や寄附金の活用状況などの情報をインターネットで提供しています。



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

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、我が国の郵便貯金制度への関心が高まっています。

平成17年度は、ブータンから5名の研修員を受け入れ、郵便金融業務の導入に関する研修を行いました。また、万国郵便連合(UPU)およ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ソロモン、フィジー、タイ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

国際協力の推進

政府開発援助（ODA）ベースでの協力

ODAの研修事業の一環として郵便事業経営セミナーを毎年1回開催し、各国郵政庁の幹部を招き、各国の郵便事業が抱える問題点等について討論を行っています。また、各国郵政庁において、急送郵便業務分野に対する訓練ニーズが高まっていることを受けて、平成10年度から毎年1回、急送郵便業務コースを開催しています。



外国郵政庁職員の受入れ

APPUの職員交換計画により、職員を受け入れ、各国の郵便事業の経営、機械化等について研修・情報交換を行って、相互のレベルアップを図っています。そのほか、日本の郵便事業の経営管理や機械化・情報化の現状等に関する意見交換及び郵便施設の視察を目的として、先進国、開発途上国を問わず郵政庁職員が来日しています。



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グループの議長を務め、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。

また、UPUの地域連合であるアジア＝太平洋郵便連合（APPU）を通じてアジア・太平洋地域における郵便金融業務の普及開発に努めています。平成18年5月にマレーシアで開催されたAPPU執行理事会において、郵便金融業務ワーキンググループの第2回会合が開催されました。本会合では、郵便金融業務商品戦略やAPPU加盟国内の国際送金業務の改善等について活発な議論が行われました。

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17年11月には、第8回郵便貯蓄機関フォーラムがブラッセルで開催され、公社が議長を務めるとともに、送金業務における競争力の強化等について意見・情報交換を行いました。また、平成18年1月には、公社主導により第2回アジア太平洋ビジネス会合を開催、送金決済業務の現状等に関し意見・情報交換を行いました。

（参考）世界貯蓄銀行協会は、平成18年6月現在、86か国103機関が加盟しています。

海外郵政事業体等との交流の実施

人材育成、海外郵政事業体等との関係強化及び情報の収集を目的とした交流を実施しており、平成17年度は、韓国郵政事業本部等との人材交流を行いました。

