

2

経営の取組

CONTENTS

1	中期経営目標・中期経営計画（郵便業務）	26
1.	中期経営目標	26
2.	中期経営計画	27
2	平成18年度経営計画（郵便業務）	29
3	アクションプラン・フェーズ2	30
4	コンプライアンス	31
5	リスク管理への取組	33
1.	リスク管理体制	33
2.	リスク管理の方法	33
6	内部監査体制	34
7	個人情報保護の取組	35
8	お客さま満足度の向上	37
9	手紙の振興	38
	「手紙って、ドキドキする。」キャンペーンの展開	38
	郵趣の普及と文通の振興	38
	絵手紙教室・切手展	39
	手紙作成サービス「レターなび」の提供	39
	全日本DM大賞	40
	手紙作文コンクール	40
	全日本年賀状大賞コンクール	41
10	環境への取組	42
1.	郵政エコプラン（日本郵政公社環境中期計画）等	42
2.	低公害車の配備	44
3.	郵便はがきへの再生紙の使用	44
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	44
11	社会貢献活動	45
1.	福祉への貢献	45
2.	非常時の対応	46
3.	地域社会との交流	47
4.	地域社会への貢献	48
5.	国際社会への貢献	50
6.	国際交流	51
12	民間物流会社との提携	52
13	主な情報提供資料	52
1.	ディスクロージャー誌	52
2.	ゆうびんホームページ	53
3.	郵便局ホームページ、日本郵政公社ホームページ	54
4.	情報公開窓口	55

1. 中期経営目標

平成15年度から平成18年度までの4年間における郵便業務の中期経営目標及び平成17年度の状況は、次のとおりです。

財務内容の健全性の確保

独立採算制の下で経営の健全性を確保するために、収益の確保と費用の抑制に努め、積立金（累積利益）を確保します。

数値目標等項目	目標値	目標設定の考え方	平成17年度末実績
積立金	500億円以上 (期間終了時点の値)	事業環境の変化によって欠損が生じる可能性（損益変動リスク）への対応や公社発足時における資産・負債差額のマイナス状態（債務超過）の縮小を進めるため、利益を確保し、積立金を充実することが重要。	573億円

積立金：平成18年度郵便業務の区分に係る貸借対照表の内訳における利益剰余金の額

業務運営の効率化

できるだけ安い料金で継続的に郵便サービスを提供していくため、郵便物処理の機械化の推進や非常勤職員の活用等を進め、業務運営の効率化を図ります。

数値目標等項目	目標値	目標設定の考え方	平成17年度末実績
事業経費率	98.5%以下 (4年間の平均値)	今後、営業収益の減少が見込まれる中で業務運営の効率化を図り、営業原価、販売費及び一般管理費の抑制に努めることによりコスト競争力を確保していく。	98.2% (15、16、17年度平均)

事業経費率：(営業原価＋販売費及び一般管理費)÷営業収益×100

郵便サービスの維持・向上

郵便物の確実な送達などサービス品質の維持・向上を図るとともに、郵便の受け取りやすさやお問い合わせへの対応の向上などによりお客さまの利便性の向上を図ります。

数値目標等項目	目標値	目標設定の考え方	平成17年度末実績
送達日数達成率	全国平均 97.0%以上 (4年間の平均値)	郵便サービスの基本である郵便物の送達日数について、「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合を維持することにより、お客さま満足を向上。	97.3% (15、16、17年度平均)

送達日数達成率：「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合

経営管理の高度化

地域の事情を踏まえつつ費用対効果の向上を図るために、従来の収入目標、支出予算による管理に加え、損益目標に着目した管理を平成16年度から導入します。

この損益管理は、郵便事業がネットワーク事業であることを踏まえ、県等の一定の地域の郵便局をまとめた「エリア」単位で行います。

2. 中期経営計画

事業計画

郵便業務の中期経営目標を達成するためにとるべき措置として計画している事項のうち、平成17年度までに実施した主な事項は、次のとおりです。

1 業務運営の効率化

- (1) 人件費：郵便物処理の機械化の推進及び非常勤職員の活用等による人件費抑制
- (2) 物件費：競争契約の拡大、契約内容の見直しなどによる物件費の抑制

2 郵便サービスの維持・向上

- (1) サービス品質の維持・向上：迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上
送達日数達成率の維持
- (2) お客さまの利便性の向上等：
 - ① 差出しやすさの向上、手紙文化の振興
 - ア 郵便局における封筒や便箋等の試行販売、おたよりグッズシリーズの試行販売、写真付き切手の試行販売の実施
 - イ 若年層の手紙離れを防止し、手紙文化の振興に努める
 - ② 受取りやすさの向上
 - ア 再配達を受付方法を多様化
 - イ 再配達体制の見直し
 - ウ 2ネット方式^注による配達体制の強化
注：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 その他お客さまニーズに対応したサービス改善
 - ア 通常郵便物の締切時刻を繰り下げるとともに 小包・通常郵便物の翌日配達エリアの拡大による郵便物の送達のスPEEDアップ
 - イ インターネットによる配達完了通知サービスの提供、全郵便局における窓口での引受・受渡情報の即時入力
 - ウ 国際スピード郵便（EMS）の品質向上、サービスの高度化
 - エ お客さまのニーズに対応したサービス改善、料金体系の見直し（EXPACK500の取扱いの実施、ゆうパックスリニューアル等）
 - ④ お問合せへの対応の向上
日本郵政公社サービス相談センター等におけるお客さまへの対応体制の整備による商品案内、追跡情報提供等の強化
- (3) 法人営業体制の強化：
 - ① マーケットサイズに応じた大口法人営業体制の強化、ビジネス地域等における集荷体制の強化
 - ② 民間企業との提携により、一連のサービスをトータルで提供する体制を整備

3 経営管理の高度化

- (1) 地域別損益管理の導入：郵便局別、都道府県別、支社別の損益計算の試行実施
- (2) 郵便業務に係るシステム：データに基づく経営管理、郵便局の業務支援等に必要の情報システムを強化の整備

■収益及び費用の見通し

(平成15～18年度)

(単位:億円)

科 目	15年度	16年度	17年度	18年度	合 計
営 業 収 益	20,300	20,306	20,238	20,185	81,030
営 業 原 価	19,157	19,016	18,867	18,818	75,859
人 件 費	14,357	14,210	14,113	14,064	56,742
経 費	4,800	4,807	4,754	4,755	19,116
営 業 総 利 益	1,143	1,290	1,371	1,367	5,171
販売費及び一般管理費	1,003	997	978	975	3,953
人 件 費	545	544	530	520	2,138
経 費	459	453	448	455	1,814
営 業 利 益	140	293	393	393	1,218
営 業 外 収 益	0	0	0	0	0
営 業 外 費 用	103	95	90	87	375
経 常 利 益	37	198	304	306	844
特 別 利 益	—	—	—	—	—
特 別 損 失	63	80	95	81	320
当 期 利 益	▲ 26	118	208	224	524

■予算

(平成15～18年度)

(単位:億円)

科 目	15年度	16年度	17年度	18年度	合 計
(収 入)					
業 務 収 入	21,184	21,193	21,126	21,090	84,595
郵 便 収 入	20,214	20,225	20,152	20,097	80,689
その他の業務収入	970	968	974	993	3,906
業 務 外 収 入	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
印 紙 収 入	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
前期よりの繰入金から受入	5,756	—	—	—	5,756
資 本 収 入	419	574	607	570	2,170
借 入 金	419	574	607	570	2,170
計	49,010	43,260	43,085	42,887	178,243
(支 出)					
業 務 支 出	20,192	20,075	19,932	20,070	80,269
人 件 費	15,057	14,892	14,781	14,933	59,664
経 費	5,027	5,089	5,063	5,053	20,232
そ の 他	108	94	88	84	373
施 設 整 備 費	766	947	978	1,137	3,827
業 務 外 支 出	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
印紙収入納付額	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
借 入 金 償 還	6,401	233	216	221	7,071
計	49,010	42,748	42,478	42,655	176,889

■資産及び負債の見通し

(第1期中期経営計画期間終了時:平成19年3月31日)

(単位:億円)

科 目	金 額	科 目	金 額
(資 産 の 部)		(負 債 の 部)	
流 動 資 産	2,828	流 動 負 債	7,493
固 定 資 産	22,050	営 業 未 払 金	158
有 形 固 定 資 産	21,915	前 受 郵 便 料	536
無 形 固 定 資 産	122	賞 与 引 当 金	682
投 資 そ の 他 の 資 産	12	その他の流動負債	6,116
繰 延 資 産	—	固 定 負 債	20,774
		日本郵政公社債券	—
		退職給付引当金	16,701
		その他の固定負債	4,073
		負 債 合 計	28,266
		(資 本 の 部)	
		設立時資産・負債差額	▲3,913
		利 益 剰 余 金	524
		資 本 合 計	▲3,389
資 産 合 計	24,878	負 債 資 本 合 計	24,878

■資金計画

(平成15～18年度)

(単位:億円)

科 目	15年度	16年度	17年度	18年度	合 計
資 金 支 出	49,156	43,798	43,602	44,021	178,398
営業活動による支出	41,448	42,103	41,278	41,297	166,126
投資活動による支出	771	948	979	1,138	3,835
財務活動による支出	6,401	233	216	221	7,071
次 期 へ の 繰 越 金	536	513	1,130	1,366	1,366
資 金 収 入	49,156	43,798	43,602	44,021	178,398
営業活動による収入	42,835	42,686	42,475	42,296	170,292
郵 便 収 入	20,217	20,227	20,156	20,100	80,699
印 紙 収 入	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
手 数 料 収 入	737	732	727	722	2,918
その他の業務収入	231	235	240	247	953
投資活動による収入	2	2	7	24	35
有形固定資産の売却による収入	2	2	7	24	35
財務活動による収入	419	574	607	570	2,170
長期借入金による収入	419	574	607	570	2,170
前期よりの繰入金	5,900	536	513	1,130	5,900

注1: 計数はいずれも中期経営計画策定時における見通しの額です。
注2: 計数は表示単位未満を四捨五入しているため合計は一致しません。
注3: 「—」は計数が存在しないことを意味します。

郵便業務の中期経営計画に定めた事項に関して平成18年度に計画している事項は、次のとおりです。

1 業務運営の効率化

- (1) 人件費：郵便物処理の機械化、非常勤職員の活用による人件費の抑制、JPSの推進による生産性の向上、集配拠点の再編
- (2) 物件費：競争契約の拡大、契約内容の見直しなどによる物件費の削減

2 郵便サービスの維持・向上

- (1) サービス品質の維持・向上：
 - ア 送達日数達成率の向上
 - イ 接遇・マナーのレベルアップ
 - ウ 誤配達の防止、配達希望日・配達希望時間帯の遵守、郵便事故防止等の指標を用いた推進管理
- (2) お客さまの利便性の向上等：
 - ① 差し出しやすさの向上、手紙文化の振興
 - ア グリーティング切手、写真付き切手、e-センスCard、おたよりグッズの販売促進
 - イ Webを活用した郵便物の差し出しやすさの向上
 - ウ ゆうパック取扱所の拡大の推進によるアクセスポイントの拡充
 - ② 受け取りやすさの向上
 - ア 指定場所への配達、配達ボックスを活用した配達の推進
 - イ 書留郵便物、速達郵便物及び小包郵便物の配達体制の強化
 - ③ その他お客さまニーズに対応したサービス改善
 - ア 一般小包郵便物の翌日午前配達エリア拡大
 - イ 国際スピード郵便（EMS）の品質向上、サービスの高度化
 - ウ 集荷・再配達受付コールセンターの対象地域の拡大の推進
 - エ 国際物流への進出に向け民間物流事業者との共同出資会社の設立への取組
 - オ お客さまのニーズに対応したサービス改善、料金体系の見直し
 - ④ お問合せへの対応向上
 - 日本郵政公社サービス相談センターの活用によるお客さまからのお問合せへの対応
- (3) 法人営業体制の強化
 - ア 販売促進から物流まで幅広く提案できる職員の育成
 - イ 営業スキルのレベルアップのための各種研修の実施
 - ウ 民間企業との提携・出資により、一連のサービスをトータルで提供する体制の整備
- (4) コンプライアンスの徹底
 - ① コンプライアンスの徹底
 - コンプライアンス推進状況点検、コンプライアンス自己診断・理解度チェックの実施による意識浸透の徹底
 - ② 事故・犯罪の防止
 - 各種研修によるコンプライアンスの徹底、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

3 経営管理の高度化

- (1) 地域別損益管理の導入
 - ：支社単位の収益率目標の設定・評価
- (2) 郵便業務に係る情報システムの整備：
 - ア 郵便情報システムの高度化
 - イ 郵便追跡・国際郵便情報システムによる適切な情報提供
 - ウ 後納料金の集約事務の効率化等の推進

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

《数値目標》利益目標 18年度 300億円（民営化対応経費を除く）

収益構造の改革 通常：小包・国際（18年度） 8：2 参考：15年度 9：1

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：「0・D運動^{ゼロディ}」の活発化・定着、誤配達・誤送の防止、配達希望日・配達希望時間帯の遵守等の徹底、接遇・マナーの向上、集荷・再配達受付コールセンターの拡大の推進

注：“「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：ゆうパック・企業郵便・DM・EMSのサービス改善、魅力ある切手・はがきの発行、トータルサービスの充実、国際物流への進出

《数値目標》ゆうパックの市場シェア（18年度）10％ 参考：15年度 6.0％

- (3) 利便性の向上：郵便局の土・日営業、窓口時間の延伸の拡大、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、郵便物のオペレーション情報の迅速な提供、インターネットホームページの充実
- (4) ESの向上：成果を重視した手当の見直し、職員の活用・育成を図る専門コースの拡充、専門的知識・経験を有する優秀な職員の本社・支社への登用

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：JPSの定着と更なる高度化、JPSの実効果を評価する仕組みを導入

《数値目標》JPSの推進（総作業時間）2年間で15％削減

- (2) オペレーション基盤の抜本改革：首都圏周辺のバイパス機能の整備、地域区分事務の再編、中部国際郵便局の設置、集配拠点の再編、外務作業システムの見直しによる配達品質の向上及び集荷・営業力強化
- (3) 営業推進の強化：業界別動向に応じた営業戦略の展開、法人営業全体のボトムアップ、販売促進から物流まで幅広く提案できる職員の育成、中小口事業所への営業力の向上、窓口における販売促進、国際郵便営業センター要員の充実等

- (4) コスト削減：人件費、集配運送費の削減

《数値目標》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

- (5) 情報システムの整備：郵便情報システムの高度化の推進

《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

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のは当然であり、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。

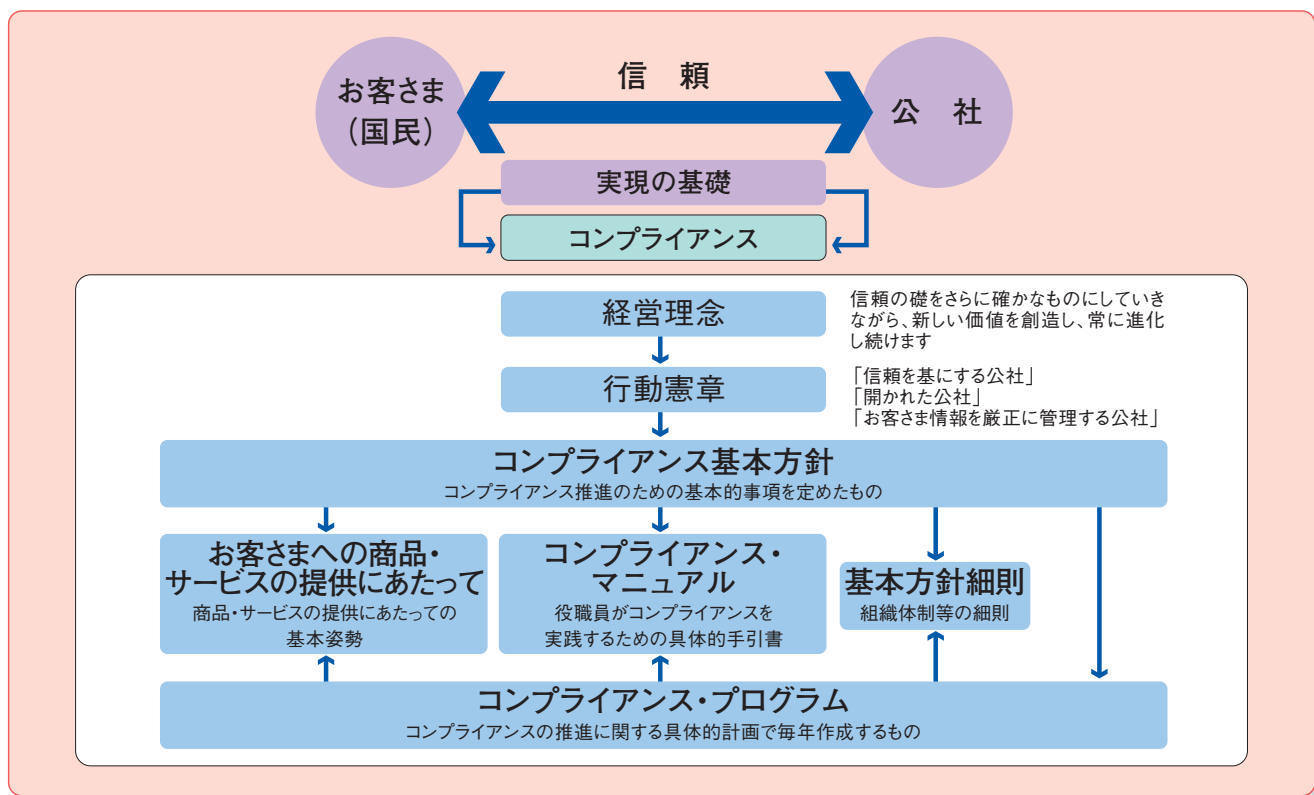
コンプライアンスに関する方針等を策定し、公社全体としてのコンプライアンスの推進体制を整備するとともに、各種会議・研修等を通じたコンプライアンス意識の浸透にも取り組んでいます。

■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。

■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。

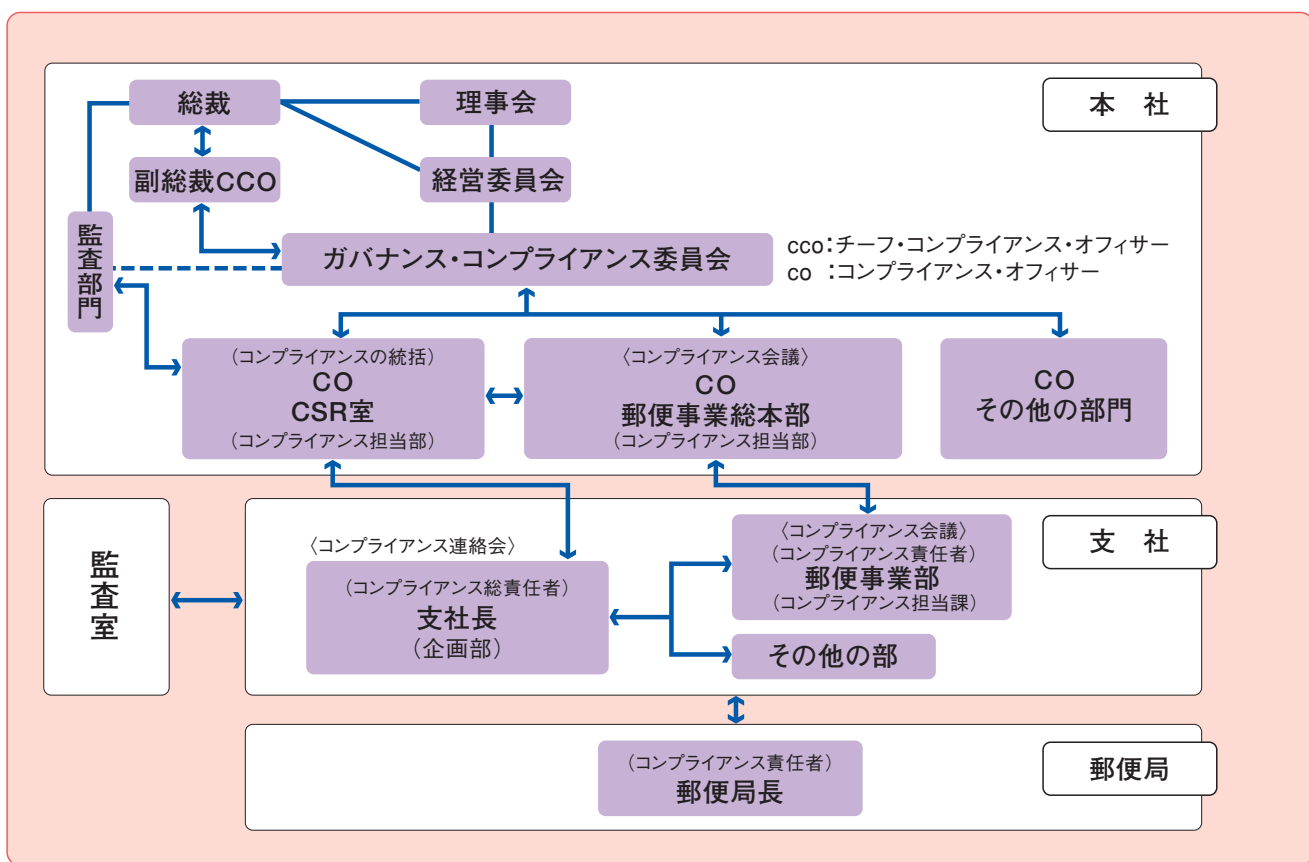
- 1 お客さまのニーズに応じ、適切な商品・サービスの提供に努めます。
- 2 お客さまご自身の判断でご利用していただくため、商品・サービスの内容を十分に理解していただくよう説明に努めます。
- 3 不確実な事項について断定的に説明したり、事実でない情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような説明は行いません。
- 4 商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等については、お客さまのご迷惑とならないよう努めます。
- 5 商品・サービスの提供に当たって知り得たお客さまに関する情報は、厳正に管理します。
- 6 適正な商品・サービスの提供が行えるように研修を充実させるとともに、一人ひと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

■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室のほか、郵便事業総本部その他の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



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、郵便事業では、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。

1. リスク管理体制

郵便事業総本部内において相互けん制機能を確保するとともに、各部及び各室において自ら担当する業務についてリスクの管理を行います。

リスク管理責任者（郵便事業総本部長が指定）は、郵便事業総本部におけるリスク管理状況の取りまとめ等リスクに関する総合調整を行います。

2. リスク管理の方法

郵便事業では、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。

■郵便に係るリスクの管理区分

リ ス ク	定 義
事 務 リ ス ク	事務処理が不適切、職員が正確な事務を怠る、又は事故、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	情報システム障害及び不正使用等により損失を被るリスク

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。

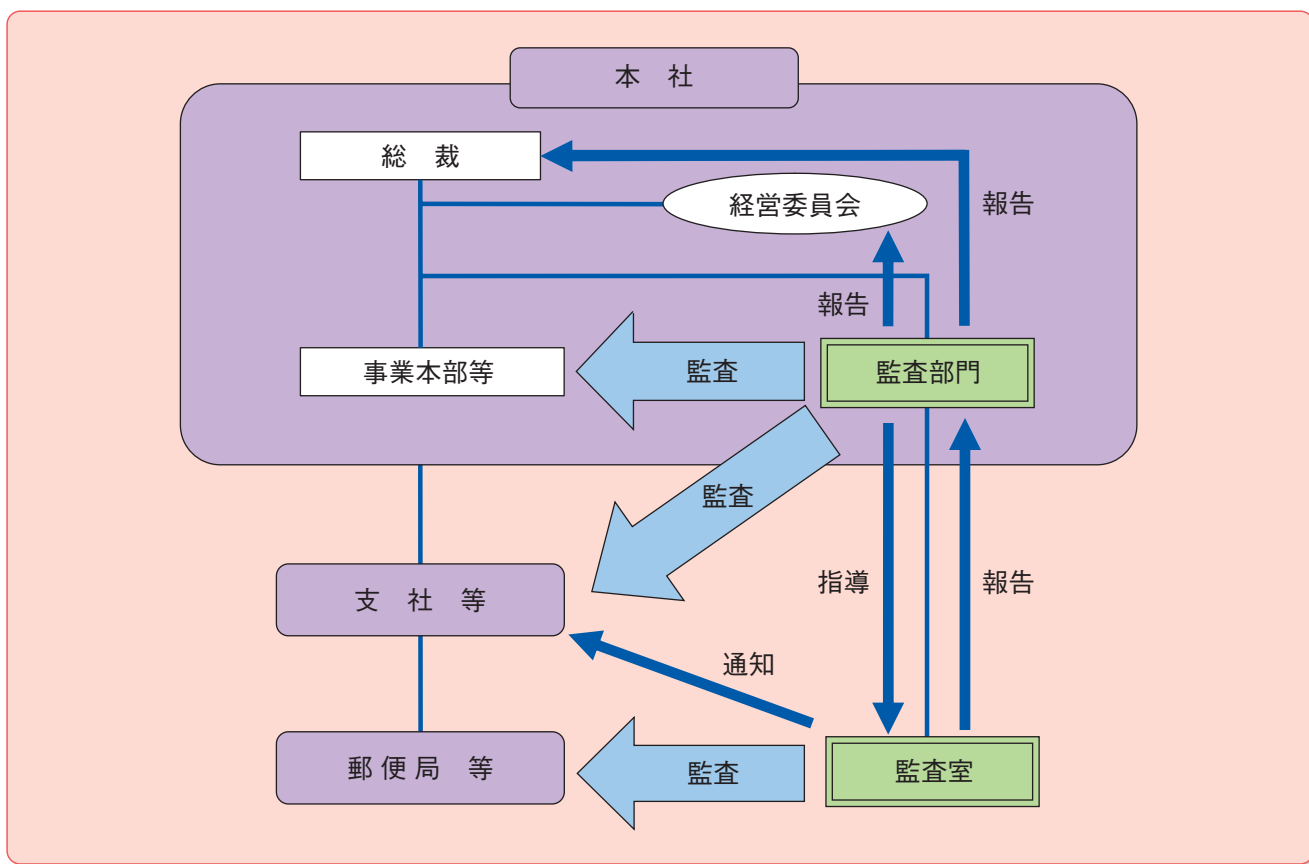
本社監査部門では、事業別のリスク評価に基づきテーマを設定して、本社・支社・事務センター・附属施設（加入者福祉施設を除く）の関係部門等を監査しています。

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



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。

また、郵便事業では「個人情報保護約款」により、お預かりした個人情報の取扱いを定めています。

なお、「個人情報の取扱いに関する基本方針」・「個人情報保護約款」とも日本郵政公社ホームページに掲載しています。

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。

1 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。

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。

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。

郵便事業における個人情報保護約款

(約款の適用)

第1条 日本郵政公社（以下「公社」といいます。）は、個人情報取扱事業者が郵便の利用に当たって個人データの取扱いを公社に委託する場合、郵便法（昭和22年法律第165号）第9条の規定に基づき郵便物に関する秘密を確保するとともに、この郵便事業における個人情報保護約款（以下「本約款」といいます。）により、取扱いを委託された個人データの安全管理を図ります。

(定義)

第2条 本約款において使用する用語は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）において使用する用語の例によるほか、次の用語についてはそれぞれ次の意味で使用します。

区 別	意 味
委託個人情報取扱事業者	個人データの取扱いを公社に委託した個人情報取扱事業者
委託個人データ	委託個人情報取扱事業者が公社に取扱いを委託した個人データ

(個人情報保護責任者等)

第3条 公社は、個人情報保護責任者及び個人情報保護管理者を特定します。

(保管)

第4条 公社は、委託個人データを善良なる管理者の注意をもって保管し、委託個人情報取扱事業者の承諾なしに、第三者に開示又は提供しません。

(目的外利用)

第5条 公社は、委託個人データを委託された目的以外の目的に利用しません。

(複写)

第6条 公社は、委託された目的の遂行上必要な場合を除き、委託個人データを複写しません。

(返還等)

第7条 公社は、委託個人データ（郵便物の一部を構成するものを除きます。）の使用目的が終了したとき又は委託個人情報取扱事業者から返還を求められたときは、速やかに委託個人情報取扱事業者の指示に従い、委託個人データを返還又は安全な方法による廃棄処分若しくは消去（以下、「返還等」といいます。）をします。

(再委託)

第8条 公社は、委託個人データの取扱いに関する業務を第三者に再委託することがあります。この場合、公社は、当該第三者に対し、本約款により公社が負うのと同等の義務を負わせ、また、当該第三者の行為について責任を負います。

(守秘義務)

第9条 公社は、委託個人データの取扱いによって知り得た秘密を守ります。

(責任)

第10条 委託個人データ（郵便物の一部を構成するものを除きます。）に関し本約款に定める公社の責任は、公社が委託個人情報取扱事業者から委託個人データの引渡しを受けたときに開始し、第7条により委託個人データを委託個人情報取扱事業者に返還等したときに終了します。ただし、第9条に定める責任の終期についてはこの限りではありません。

プライバシーステートメント

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

個人情報保護約款

http://www.post.japanpost.jp/service/yakkan/privacy_yakkan.html

郵便事業総本部では、お客さま満足度の向上を図るため、郵便事業における「接客・マナーの向上」、「品質の向上」、「集荷・再配達受付コールセンターの設置」に積極的に取り組んでいます。

接客・マナーの向上

郵便業務に携わるすべての職員（非常勤職員・受託者を含みます。）の接客・マナーの意識を高めるとともに、接客・マナーのレベルアップを図るため、お客さまと直接接する職員に対しサービス業として必要とされる基本的な接客・マナーレベルの評価・認定を平成16年9月から行い、お客さまに満足いただける接客・マナーの向上に取り組んできました。また、平成17年4月からは公社全体の接客・マナーレベル認定制度（1～3つ星）の創設に伴い、改めてその制度における接客・マナーレベルの評価・認定を行い、接客・マナーの向上を図っています。

また、郵便局における接客・マナー向上推進の中心となる接客リーダーのレベルアップを図るため、部外専門講師による研修を行っています。



接客・マナーレベルバッジ



研修風景

品質の向上

郵便サービスの品質維持・向上を図り、お客さまにお約束したサービスレベルを遵守するため、誤送・誤区分防止、配達希望日・時間帯遵守、誤配達防止等の取組として、作業開始時及び終了時に点検事項を声に出して読み上げるとともに、動作のポイントや対象物を指差し確認し、確実に実施されていることを確認する等の取組を集配郵便局などで行っています。

集荷・再配達受付コールセンターの拡大

平成17年1月31日から、電話のつながりにくさの改善など、お客さま満足度の向上を図るため、東京23区内のお客さまを対象として、フリーダイヤルにより、集荷及び再配達依頼の電話をまとめて受け付ける「集荷・再配達受付コールセンター」を設置しています。

○集荷のご依頼（東京23区内）

（集荷に） 急 行 ゆうパック
 **0120-950-489**

（携帯電話・PHSからもつながります。）

※おかけ間違いのないようご注意ください。

「手紙って、ドキドキする。」キャンペーンの展開

平成17年度に引き続き、統一スローガン「手紙って、ドキドキする。」の下に、広く「手紙の良さ」を知っていただくためのキャンペーンを展開します。お客さまにとって魅力ある切手・葉書の発行、新商品の開発をはじめ、地域や学校・教育関連団体との連携を深め、郵便局を挙げて取り組みます。また、統一スローガンを基調とし、「手紙の良さ」や郵便商品を、郵便局はもとより、WEBサイト、テレビほか各種メディアを通じて広くお客様にご紹介していきます。



手紙って、
ドキドキする。

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。

絵手紙教室・切手展

多くの方々に、手紙の良さ、手紙を書く楽しさを体験していただくために、全国各地の郵便局で「手紙教室」、
「絵手紙教室」などを開催しています。

また、地元郵便会等と連携して切手展を開催しています。



親子で参加できる絵手紙教室が各地の郵便局で開催されています。

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DM大賞

全日本DM大賞は、DMの健全な普及・発展を目的として、社団法人日本ダイレクト・メール協会との共催により、昭和61年度から毎年実施しています。このコンテストは、実際に郵送されたDMを公募し、コンセプトや表現方法を審査の上、優れた作品を表彰するものです。

第20回目となる平成17年度は、全国から1,918点の応募があり、日本郵政公社総裁賞（全日本DM大賞）を含む99点が入賞作品に選ばれました。

なお、作品公募は毎年9月頃、展示会は2月頃に実施しています。



日本郵政公社総裁賞
(全日本DM大賞)
「ニュー BMW 7シリーズ」
ビー・エム・ダブルユー 株式会社 様



日本郵政公社
郵便事業総本部長賞
「ドコモプレミアクラブ訴求DM送付」
株式会社 エヌ・ティ・ティ・ドコモ 様



日本ダイレクト・メール協会
会長賞
「ディー・エイチ・エル・ジャパン
Rank Up Program」
ディー・エイチ・エル・ジャパン 株式会社 様



審査委員長賞
「中三受験講座 逆転合格紅葉DM」
株式会社 ベネッセコーポレーション 様

20周年特別賞



「顧客活性 来店インターバルDM」
株式会社 イエローハット 様



「札幌大学ポストカード型DM④」
札幌大学
札幌大学女子短期大学部 様



「新春福来セット」
森下仁丹 株式会社 様



「人形の山川 季節のご案内」
有限会社 人形の山川 様



「メルヘンのうつわ販売DM」
くらしのギャラリー ちぐさ 様

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。

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。

ハイ
ライ
ト

経
営
の
取
組

郵
便
業
務
概
要

資
料
編

ご
案
内

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「再利用」・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. 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、軽自動四輪車（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

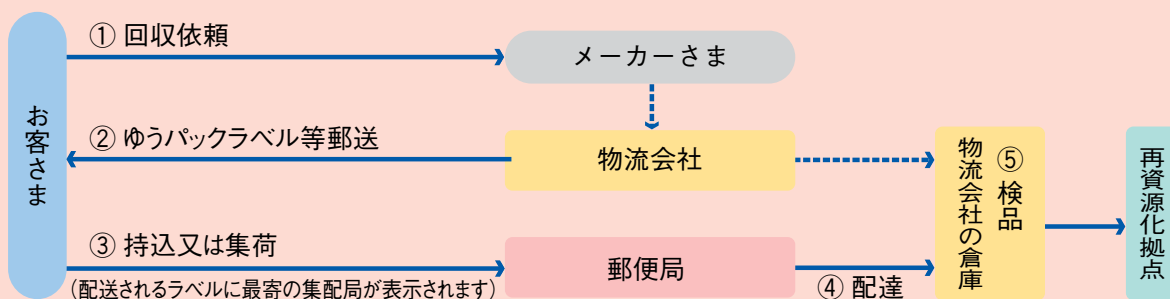
森林資源の保護・地球環境保全を目的として、夏のおたよりはがきは平成5年用から、年賀はがきは平成8年用から、通常及び往復はがきについては平成15年度から、再生紙を使用した郵便はがきを発行しています。

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）



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

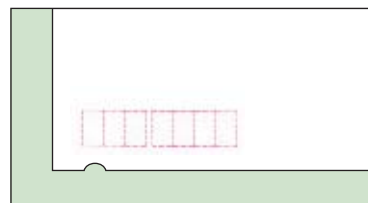
■障がいのある方のための郵便料金の軽減

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。

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 「東京グリーンティング・『三宅島噴火等災害』」寄附金付郵便切手

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」と掛け声をすると、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りセットや暑中見舞用はがきを販売し好評を博しました。



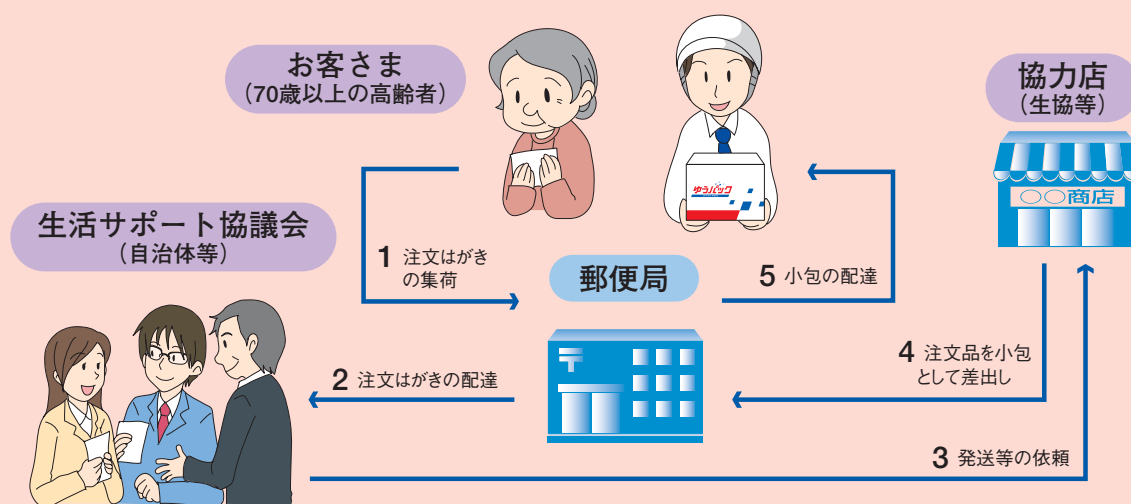
4. 地域社会への貢献

高齢者への在宅福祉サービスの支援 — ひまわりサービス

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

内容は、生活用品などの注文受付・配達、小学生等からの定期的な励ましのメッセージのお届け、外務職員による励ましの声かけ及び郵便物の集荷サービスで、対象となるのは、原則として70歳以上の一人暮らしの高齢者及び高齢者夫婦世帯です。平成9年8月から開始し、平成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
	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
東北(19)	山形	酒田市
	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
関東(9)	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
	長野	早川町 芦川村
	新潟	川口町
信越(7)	長野	小海町 上松町 中川村 天龍村 生坂村 栄村
	富山	南砺市
	石川	七尾市 輪島市 宝達志水町
	福井	あおい町
	岐阜	高山市 関市 揖斐川町
東海(13)	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
	滋賀	高島市
	京都	南丹市
近畿(17)	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

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。



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。



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

項目番号	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。

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。

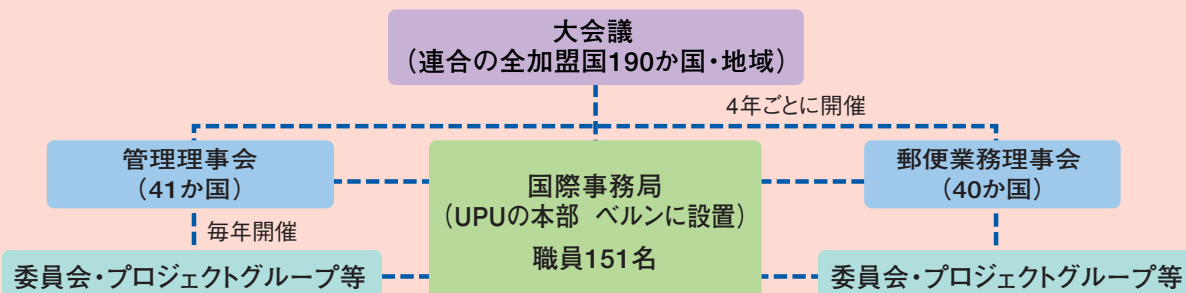
万国郵便連合（UPU）等への貢献

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。

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。

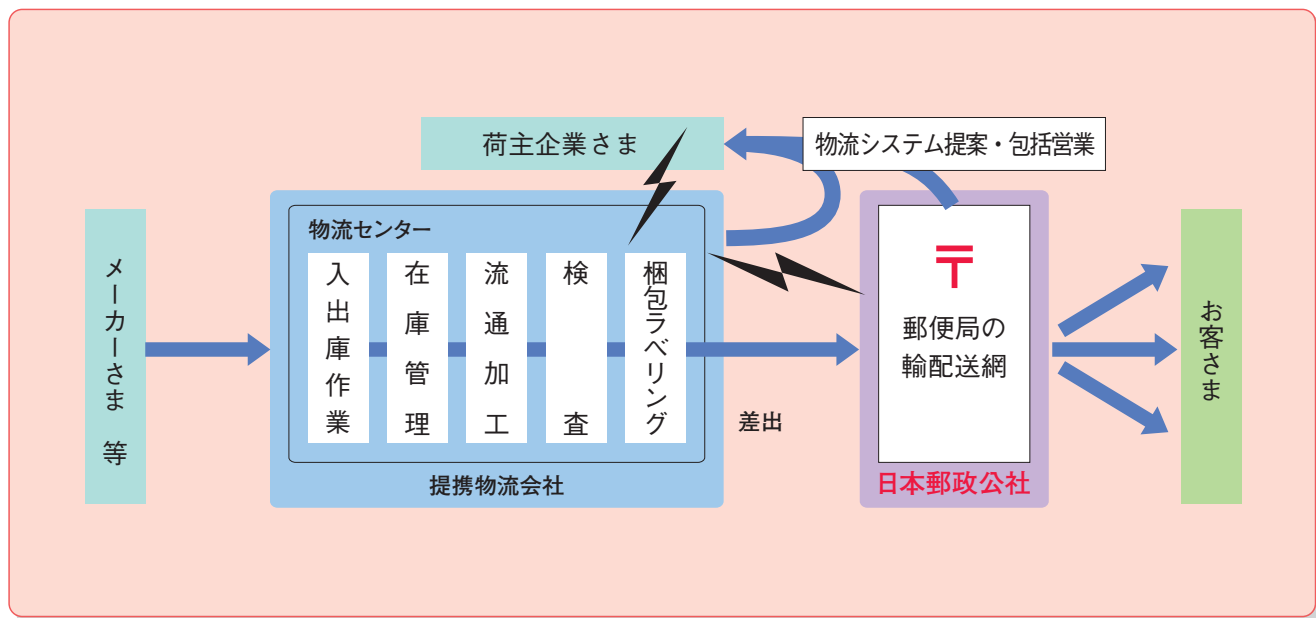


民間の物流会社と提携し、お客さまの物流業務（物流システム構築、在庫管理、流通加工等から輸配送等）に関する一括アウトソーシングニーズに対応するトータル物流サービスを提供しています。

公社とトータル物流サービスの提携関係にある民間物流会社は次のとおりです。

会社名	実施時期
山九株式会社	平成13年4月
三井倉庫株式会社	平成15年2月
株式会社日立物流	平成15年5月

■トータル物流サービスのイメージ図



日本郵政公社では、広く社会とのコミュニケーションに努め、経営情報を積極的かつ公正に開示することにより、社会から信頼される「開かれた公社」を目指しています。

1. ディスクロージャー誌

全国の支社・郵便局の窓口等でご覧いただけます。

■平成18年版ディスクロージャー誌



2. ゆうびんホームページ

ゆうびんホームページ（<http://www.post.japanpost.jp>）は、インターネットの急速な普及に合わせて、お客さまがご自宅や職場のパソコンから手軽に郵便サービスについて知ることができるよう、平成8年10月に開設し、これまで様々な改善や機能の追加を行ってきました。

●再配達のお申し込みサービス

ゆうパックや書留郵便物などの再配達をインターネットからお申し込みできるサービスです。

●郵便追跡サービス

ゆうパック、EXPACK、ポストパケット、書留郵便物（配達記録郵便物を含みます。）、翌朝10時郵便（モーニング10）、国際スピード郵便（EMS）、国際航空小包の配達状況を検索するサービスです。

●配達完了通知サービス

郵便追跡サービス中の郵便物が配達完了したことを電子メールでお知らせするサービスです。

●郵便番号検索

都道府県名、住所の一部から郵便番号を検索するサービスです。

●郵便日数表

郵便番号から、配達予定日や時間帯を検索するサービスです。

●郵便料金シミュレータ

郵便物の重さや数、種類によって料金がいくらになるかをシミュレーションするサービスです。

■携帯電話端末等からご利用いただけるサービスの充実

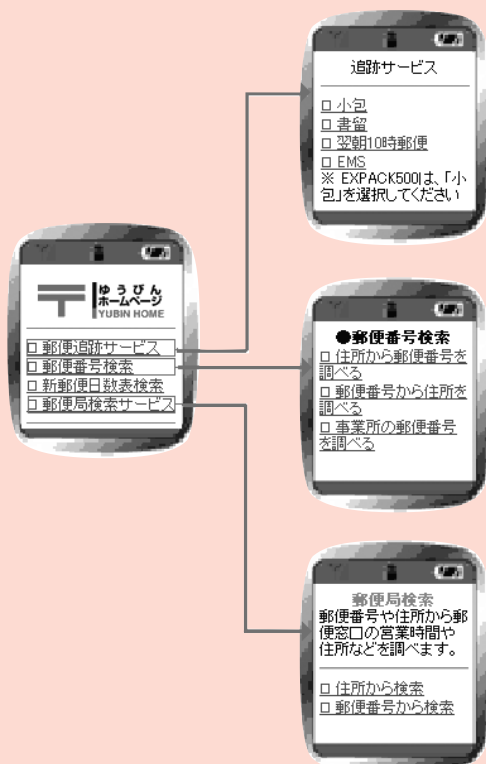
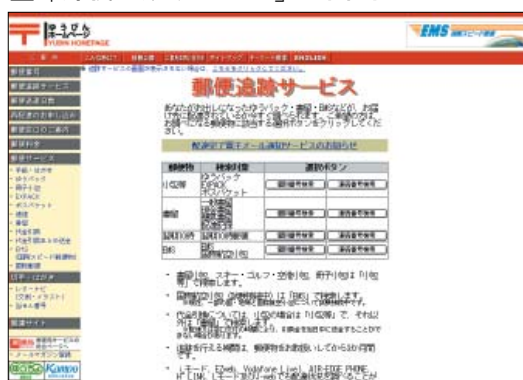
携帯電話端末等からも、郵便追跡サービス、郵便番号検索、郵便日数表などのサービスをご利用いただけます。

現在は、iモード、EZweb、VodafoneLive!、H"LINK、AIR-EDGE PHONE、Lモードに対応し、すべての通信キャリアの提供している電話端末等からのインターネット接続サービスでご利用いただけます。

■「ゆうびんホームページ」の画面



■「郵便追跡サービス」の画面



iモード	iMenu → メニューリスト → タウン情報／行政 → 郵便局 → ゆうびんホームページ → 暮らしの情報 → 荷物問い合わせ
EZweb	EZトップメニュー → ライフ → 行政サービス → 全国 → 郵便局 → ゆうびんホームページ → 荷物追跡
Vodafone Live!	メニューリスト → 暮らし・健康 → 宅配・郵便
H"LINK	便利／辞書検索／荷物追跡 → 荷物追跡
AIR-EDGE PHONE	オフィシャルメニュー → ライフ&ショッピング → 荷物検索
Lモード	メインメニュー → Lメニューリスト → 生活便利帳 → 郵便／電報

3. 郵便局ホームページ、日本郵政公社ホームページ

■郵便局ホームページ

郵便局ホームページ (<http://www.yuubinkyoku.com/>) は、郵便局の商品・サービスを利用目的、50音別などで案内するとともに、郵便局・ATMの所在地（地図含む）や営業時間等を調べることができる郵便局の総合案内ページです。

全国の郵便局の催しを紹介する「イベント情報」、子供たちの郵便局見学模様などを紹介する「キッズランド」、おたより作成に便利な「フリーイラスト集」、季節のオススメ情報等を掲載した「メールマガジン」の配信など、様々なお役立ち情報も提供しています。



■日本郵政公社ホームページ

日本郵政公社ホームページ (<http://www.japanpost.jp/>) は、報道発表資料、公社・IR情報をはじめとした公社に関する様々な情報を提供しています。

また、公社・IR情報では、公社概要、財務情報、公社情報などの経営情報を掲載しているほか、ディスクロージャー誌についても、お客さまのパソコン等での閲覧・ダウンロードが可能です。



4. 情報公開窓口

独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成13年法律第140号）に基づき、日本郵政公社が保有する公社文書を皆さまからの請求に応じて開示します。

また、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）に基づき、日本郵政公社が保有する個人情報を、ご本人さまからの請求に応じて開示し、理由があると認められる場合には、個人情報の訂正や利用停止を行います。

本社及び支社（全国13か所）に開設する情報公開室にご相談ください。

情報公開室の開設時間 9：45～17：00

注1：12：00～13：00と16：30～17：00は新規受付を行いません。

注2：土・日、休日と年末年始は開設しません。

詳しくはこちらをご覧ください

『日本郵政公社情報公開の手引き』

→<http://www.japanpost.jp/top/kokai/kokai/index.html>

『日本郵政公社が保有する個人情報開示請求の手引き』

→<http://www.japanpost.jp/top/kokai/kojin/index.html>