

# 3 経営の取組

## 1. 経営方針

### 経営理念

私たち日本郵政公社は、

すべてのお客さまに「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

一人ひとりの暮らしや地域と社会の豊かさ向上に貢献し、  
「ふれあいの喜び」と「安心して明日へ向かう力」を約束します

信頼の礎をさらに確かなものにしていきながら、  
新しい価値を創造し、常に進化し続けます

### 行動憲章

1. わたしたちは、全ての活動の原点をお客さまの信頼におく、「**信頼を基にする公社**」です。  
法令及び社会規範などを厳格に守り、公正な行動を徹底し、公社の信用を傷つけるような行為は行わず、  
公社の使命と責任を果たします。
2. わたしたちは、全国のお客さまに対して満足度の高いサービス、“心のふれあう”サービスを提供するために、  
常に“お客さまのために”を創意工夫する「**創造する公社**」であり続けます。
3. わたしたちは、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**」を目指します。
4. わたしたちは、職務上知り得たお客さま情報の意味の重さを十分認識し、「**お客さま情報を厳正に管理する  
公社**」であり続けます。
5. わたしたちは、地域社会に貢献し、“ぬくもりある”サービスを提供する「**地域とともに歩む公社**」を目指します。
6. わたしたちは、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力や不当な要求に対しては、「**毅然と  
した態度で臨む公社**」であり続けます。
7. わたしたちは、今よりも美しい地球を次世代に引き継ぐため、積極的に環境保全に取り組み、「**未来を見つ  
める公社**」を目指します。
8. わたしたちは、常に国際的視野に立ち、国際社会と積極協調・連携することにより、「**世界に広がる公社**」  
を目指します。
9. わたしたちは、市場に及ぼす影響に配慮し、確実に有利な方法により、かつ、公共の利益にも配慮しつつ資  
金運用する「**安全確実重視の公社**」であり続けます。
10. わたしたちは、職員一人ひとりが誇れる、将来展望を持って一生懸命働ける「**働く喜びのある公社**」を実現  
します。

## 環境基本宣言

### 環境に関する理念

日本郵政公社は、日本全国どこでも受けられるサービスを提供する郵便局として、地域の自然と環境を守り、かけがえのない地球環境を子供たちに伝えていくために、環境に配慮した行動に努めます。

### 環境に対する方針

1. わたしたちは、環境に関する法規制、条例及び同意した各種協定等をきちんと守り、これまで以上に地球環境への負担を減らすための取組及び環境汚染の予防に努めます。
2. わたしたちは、環境目的及び環境目標を定め計画的に実行するとともに、これらを定期的に見直す枠組みを構築して、環境マネジメントシステムの継続的な改善を図ります。
3. わたしたちは、毎日の仕事の中で、省資源や省エネルギー、資源のリサイクルなどに積極的に取組み、地球環境の保全に努めます。
4. わたしたちは、環境に配慮した物品の使用など循環型社会の実現に向けた積極的な取組を行います。
5. わたしたちは、環境に関する情報を社の内外に積極的に公開し、環境教育や啓発活動を進めることにより、環境問題への意識の向上に努めていきます。
6. わたしたちは、地域とともにある郵便局の一員として、地域社会における環境保護への取組みへ積極的に参加・支援していきます。
7. わたしたちは、この環境に対する方針を受けて、自ら理解、認識を深めるとともに、この方針を広く一般に公表します。

平成15年4月1日制定  
平成17年4月27日改訂

## 経営ビジョン

### 真っ向サービス

全国のお客さまにより良い、より魅力的なユニバーサルサービスを提供します。常にお客さまの立場に立って、ご満足いただける真心のサービスを提供します。

### 健全な経営基盤

民間的経営手法を取り入れ、郵便・郵便貯金・簡易保険の三事業を各々独立採算的に成り立つように創意工夫し、総合的に公社の健全経営を実現します。

### 明るい将来展望を持てる 働きがいのある公社

職員一人ひとりの改革と業績改善の努力・成果を公正に評価するシステムを作ります。職位や中央／地方の立場にこだわりなく、幅広くかつ深く自由な議論を尽くします。

## 2. 中期経営目標・中期経営計画

### 1. 中期経営目標・中期経営計画

公社は、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、第2期中期経営目標及び中期経営計画を次の1～4のように作成し、平成19年3月に総務大臣の認可を受けました。

なお、公社は、平成19年10月1日に民営化することから、第2期中期経営目標・中期経営計画は、平成19年4月1日から同年9月30日までの半年間のもとなっています。

### 2. 平成19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、第2期中期経営計画に基づいて平成19事業年度の経営に関する計画を定め、平成19年3月末に総務大臣に届け出ました。

「平成19年度経営計画」は、期間が第2期中期経営計画と同じ平成19年4月1日から同年9月30日までの半年間となるため、第2期中期経営計画と同じ記載内容としています。

注：中期経営目標、中期経営計画及び平成19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（第2期）

区別	公社全体	郵便業務	郵便貯金業務	簡易生命保険業務
経営の健全性の確保	○財務内容の健全性の確保	積立金 ▲1,050億円以上	積立金 2,900億円以上	危険準備金及び価格変動準備金の積増額 1,400億円以上
	○業務運営の効率化	事業経費率 109.5%以下	経費率 0.62%以下	事業費率 7.0%以下
サービス水準の維持及び向上	○お客さま満足度の向上	送達日数達成率 97.0%以上	お客さま満足度の向上	失効解約率 保険 1.80%以下 年金保険 1.15%以下
	○郵便局ネットワークの有効活用			
内部統制の強化	○コンプライアンスの徹底 ○企業会計に則った体制の整備	○リスク管理等の高度化 ○内部監査体制の整備		
新会社への円滑な移行	○情報システム対応 ○業務等の移行準備			

注1：積立金は、第2期中期経営目標期間の損益です。

注2：積立金、事業経費率等の財務関係の数値目標は、平成19年度に計画している共済整理資源(※)の負債計上の影響及びキャピタル益（保険）を除いたものとしています。

※：共済整理資源とは、国家公務員共済組合法による共済年金給付費のうち、昭和34年以前の恩給期間に係る費用のことです。

注3：郵便業務については、年賀はがきの販売収入（11月～1月）による影響が大きいため、上半期は赤字となる損益構造となっています。

## 2 中期経営計画（第2期）

区 別	主な事項
公社全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お客さま満足度の向上（お客さまの声に基づく業務改善、接客・マナーレベルの向上、国際的な協調・連携等）</li> <li>○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）</li> <li>○内部統制の強化（部内者犯罪の防止、コンプライアンス研修の徹底、リスク管理等の高度化、企業会計に則った体制の整備、内部監査体制の整備等）</li> <li>○新会社への円滑な移行（情報システム対応、業務系・インフラ系移行作業、訓練の実施）</li> <li>○業務運営の効率化（調達コストの削減、施設関連費用の抑制等）</li> </ul>
郵便業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お客さま満足度の向上（業務品質の向上、現金過不足事故の防止、国際物流への進出）</li> <li>○内部統制の強化（部内者犯罪の防止、郵便収入の適正管理、コンプライアンスの徹底、経営管理の高度化）</li> <li>○業務運営の効率化（生産性の向上、契約内容の見直し）</li> </ul>
郵便貯金業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お客さま満足度の向上（業務品質の向上、現金過不足事故の防止、苦情対応態勢の強化）</li> <li>○内部統制の強化（部内者犯罪の防止、預入限度額超過・冊数制限違反の解消、ALM・リスク管理の高度化等）</li> <li>○業務運営の効率化（事務処理の機械化）</li> </ul>
簡易生命保険業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お客さま満足度の向上（コンサルティングセールスの定着、お客さまの声等を経営に反映させるための体制整備、現金過不足事故の防止、業務取扱上の事故の防止等）</li> <li>○内部統制の強化（部内者犯罪の防止、保険募集管理態勢の整備、リスク管理・ALMの高度化等）</li> <li>○業務運営の効率化（生産性の向上、加入者福祉施設運営の効率化等）</li> </ul>

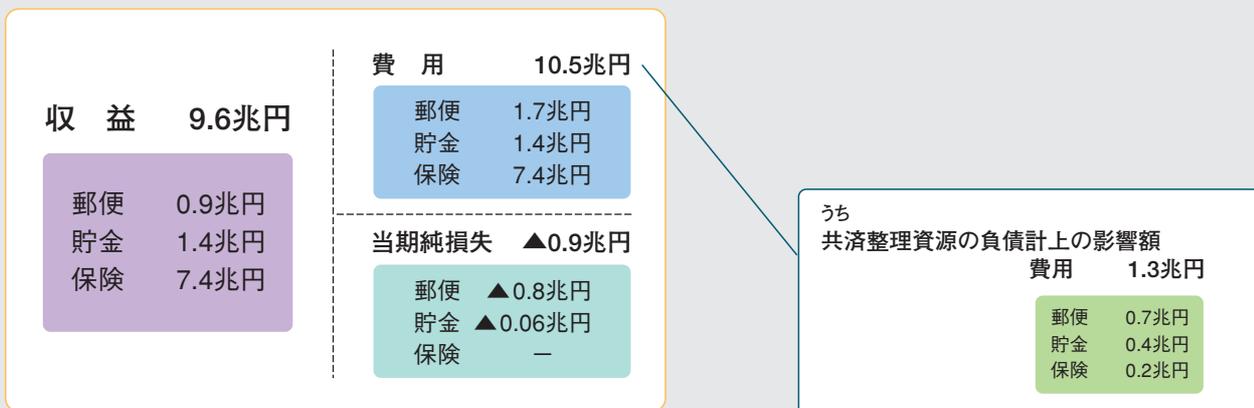
郵政公社

郵便

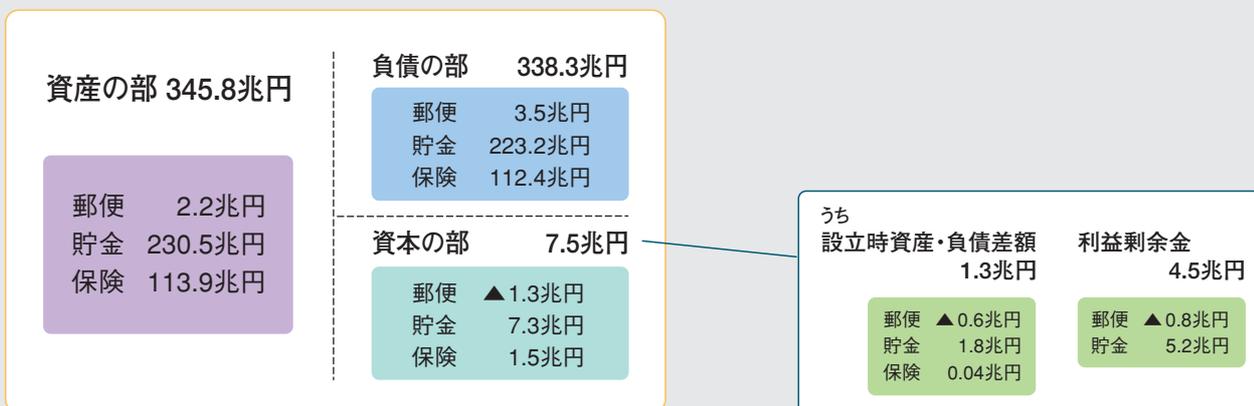
郵便貯金

簡易保険

## 3 収益及び費用の見通し（平成19年度上半期）



## 4 資産及び負債の見通し（第2期中期経営計画期間終了時：平成19年9月30日）



# 3. 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を確実に達成し、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年間をフェーズ1、17年度からの後半2年半をフェーズ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（全社戦略）

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」とその基となる「内部統制」に整理し、それぞれに主要メニューを設定し取り組んでいます。

### 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。

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。

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拡大

に取り組めます。

**「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 25万3千人）。

**「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）の活用に取り組めます。

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、コンプライアンスの徹底、民間企業レベルの決算体制の構築や金融機関として求められるリスク管理体制を整備します。

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、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。また、決算体制の構築では2段階（19年5月・10月）で企業会計原則を徹底します。加え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。

**「内部統制」**……………ビジネスを行うすべての前提として、内部統制の整備が必要であり、それによりお客さまの支持と信頼を勝ち得、市場価値を高めることが可能となることから、「お客さまを守り、事業を守り、職員を守る仕組み（内部統制）の整備」に取り組んでいます。

具体的には、内部管理面に経営資源を重点的に再配分するとともに、業績評価における業務品質・コンプライアンスのウェイトを引き上げます。

また、本社・支社・事務センターの内部管理面の組織体制面の改革やフロントラインの実態を把握する体制の整備とともに、事務管理のPDCAサイクルを確立し、業務品質向上のための検査体制を強化します。

更に、研修・訓練の充実や、郵便局への総合監査の実施回数の増加、内部監査における指摘事項の改善の経営陣による検証を実施します。

〈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>

## 4. 内部統制の強化

公社は、18年5月に「内部統制強化本部」を設置し、公社の内部統制に係る課題について、19年10月の民営・分社化も展望しつつ、内部統制強化のための改善策を検討し、「内部統制強化のための改善計画」として取りまとめました（18年9月）。

公社は、現在、この改善計画の実行を経営上の最重要課題と位置付け、全社を挙げて取り組んでいます。

### 「内部統制強化のための改善計画」（概要）

特に緊急度の高い課題を「最重要4項目」と位置付け

- ① 部内者犯罪の防止
  - ・民営化までに犯罪発生を大幅に防止、発生した際には直ちに発見できるような体制・システムを整備
  - ・キャッシュレス化（保険金等の口座払込みの推進）、鍵・カード管理機の導入、事務室内防犯カメラの設置 等
- ② 現金過不足事故の防止
  - ・民営化までに、三事業とも現金過不足事故件数の大幅削減を目指す
  - ・オートキャッシャーの全局配備《貯金》、受払別カルトンの配備、レシートの悉皆的交付《郵便》、現金取扱記録票の導入《貯金・保険》、つり銭機の試行配備《郵便》 等
- ③ 郵便収入の適正管理
  - ・不適正事案の発生を抑止、発生した際には速やかに発見できる体制を整備
  - ・作業方法の周知徹底、検査責任者の専担配置、検査用機器の増備、レイアウト見直し、郵便局相互点検を継続、本社・支社のモニタリング体制の増強 等
- ④ 保険募集管理態勢の整備
  - ・民営化までに、不適正事項を根絶する態勢を構築
  - ・適正営業の徹底・推進に関する理念と具体的な行動指針の浸透策を集中的に実施、支社・簡易保険事務センターにおける点検チェック体制を強化 等

個別課題に共通する「横断的課題」を抽出して取り組む（全般統制）

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>① 経営方針・意識改革<br/>経営方針の理解・浸透           <ul style="list-style-type: none"> <li>・全役職員向け総裁メッセージの発出</li> <li>・全職員を対象とする業務研究会の開催</li> </ul>           経営資源配分の見直し           <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部管理面にヒト・モノ・カネを重点的に再配分</li> <li>・要員措置：本務者約1,200名、非常勤職員約900名</li> <li>・予算措置：18・19年度合計で約1,500億円</li> </ul>           支社・郵便局管理者の業績評価の見直し           <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務品質・コンプライアンスの評価ウェイト引き上げ</li> </ul> </li> <li>② 体制の強化<br/>郵便局への指示の浸透           <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局ネットワーク事業部門の機能強化、指示の一元化</li> </ul>           支社・事務センター等の役割の明確化           <ul style="list-style-type: none"> <li>・支社は指導組織、事務センターは牽制組織と位置付けを明確化、権限と責任を明確化</li> </ul>           コンプライアンス違反事案の調査・解明体制の強化           <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告体制を整備、違反事案の発生原因等の調査・解明を担当する本社所属の専門役を全支社へ配置し、体制を強化</li> </ul>           フロントラインの実態を把握する体制の見直し           <ul style="list-style-type: none"> <li>・重大なお客さまの声・苦情を分析し経営陣に報告</li> </ul> </li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>③ 業務フローの見直し<br/>事務企画部署の設置等           <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務管理のPDCAサイクル推進、日常的に業務改善業務品質向上のための検査体制の強化</li> <li>・点検項目の見直し、報告を求める指示の量的規制<br/>規程・マニュアル等の抜本的見直し</li> <li>・標準化（様式統一）、全国一律化（独自ルール廃止）</li> </ul> </li> <li>④ 人材育成・配置等の見直し<br/>研修・訓練の充実           <ul style="list-style-type: none"> <li>・集合研修とOJTの連動性向上、キャリアスタッフ研修のカリキュラム見直し</li> </ul>           人事ローテーション・インセンティブ等の見直し           <ul style="list-style-type: none"> <li>・転勤原則、連続して職場を離れさせる制度の拡充</li> <li>要員と業務量のミスマッチの是正           <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局繁忙度の実態調査、必要な要員措置の検討</li> </ul> </li> <li>懲戒処分・訓戒の納得性向上           <ul style="list-style-type: none"> <li>・量定のアンバランス是正、「重要案件」を本社決定</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>⑤ 内部監査等<br/>内部監査体制等の強化           <ul style="list-style-type: none"> <li>・全郵便局へ総合的監査を年1回実施</li> </ul>           指摘事項の経営への反映           <ul style="list-style-type: none"> <li>・改善状況を理事会・経営委員会等で定期的に検証</li> </ul> </li> </ol> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

最重要4項目に加え、外部機関からの指摘も踏まえて「個別重要課題」を抽出し取り組む（業務処理統制）

- ① 決算・会計処理の正確性の確保
  - ・事務センターにおける計数不一致の原因調査体制を充実、原因究明・解消システムを整備し、19年9月決算で抜本的解決
  - ・切手類管理事務の正確性を確保し、カネとモノが一致する体制を構築
- ② 反社会的勢力の排除
  - ・「行動憲章」等に反社会的勢力の排除を明記し、反社会的勢力の排除に対する経営陣の姿勢を明確化
  - ・反社会的勢力の排除に組織的・効果的に対応、不当な要求等の排除の基準を策定、不当なクレーム処理支援体制を構築
- ③ 個人情報保護・情報セキュリティ
  - ・地方ネットワークセンターの情報システム（情報セキュリティを含む）事務を支社に移管、郵便局に対し個人情報保護と一体的に運用
  - ・私物持込パソコン及び局所独自購入パソコンを廃止、公社内におけるパソコンの一元管理を実施
- ④ 情報システムの品質の確保
  - ・システム新規稼働・改正時の判定・確認手続きを明文化し、重要な判定は理事会等において実施
  - ・簡易保険総合情報システムの改正にあわせ、定量的指標による移行判定を実施し、プロセスを検証
- ⑤ 預入限度額管理・冊数制限（貯金）
  - ・19年9月までに、名義人死亡による相続人不明等により要請が不可能な者・一時的な超過者を除いて、限度額超過者を解消
  - ・冊数制限違反者に対して、引き続き減冊要請、利子を付さない措置を実施
- ⑥ 本人確認（貯金）
  - ・貯金事務センターにおける検査対象の充実、不備事項の分析充実
  - ・分析に基づき支社・地域センターが郵便局指導を実施
- ⑦ 加入限度額管理（保険）
  - ・本社・簡易保険事務センターで限度額超過契約の全容把握が可能な態勢を構築、郵便局での限度額管理を徹底
  - ・「新規申込書チェックシート」による点検の実施、簡易保険事務センターにおける限度額管理の強化（発生原因調査、限度額監査の注意点を作成）
- ⑧ 本人確認（保険）
  - ・簡易保険事務センターでのシステムチェックを構築
  - ・本人確認書類一覧表を調製・配布、「新規申込書チェックシート」による点検の実施
- ⑨ 払込団体管理（保険）
  - ・不適正払込団体の根絶に向けたスケジュール管理の徹底、改善困難な不適正払込団体に対する取組を強化
- ⑩ 保険金支払事務（保険）
  - ・民営化までに、金融庁監督指針を参考に、本社における保険金支払管理態勢を強化
  - ・簡易保険事務センターに保険金支払審査等の監査担当部を新設し事後検証、弁護士による外部チェックを開始

民営化後の実施に向けて「公社と日本郵政株式会社が連携して取り組む課題」

- ① 業務フロー全般の抜本的な見直し（標準化・システム化）
  - ・抜本的な解決を図るためには、手作業を極力排し、遠則取扱ができない、必要な記録が残る業務フローを再構築する必要があるため、業務フローの抜本的な見直しをシステム本格対応で実現するための検討を進める
- ② 商品・サービスの抜本的な見直し
  - ・内部統制を十分整備できない商品・サービスについては、廃止・取扱局限定も含めた抜本的な見直し検討する必要があるため、システム本格対応を念頭に検討を進める

「内部統制の強化のための改善計画」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/pressrelease/japanese/sonota/060920j901.html>

# 5. コーポレート・ガバナンス

## 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（3名、平成19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。

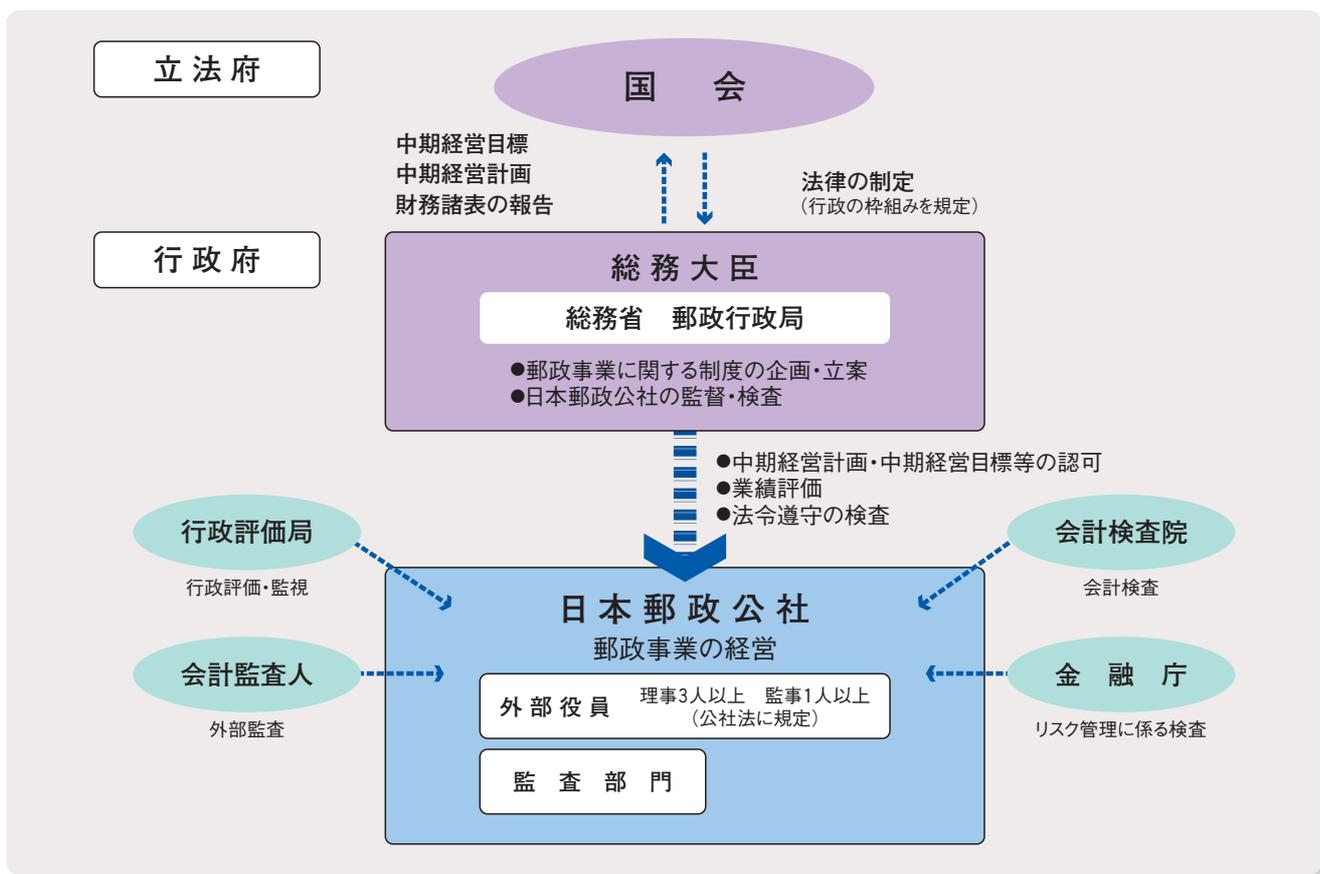
また、公社の経営又は業務執行に関する重要事項を討議する「経営戦略委員会」（役付執行役員により構成）及び総裁が決定する重要な事項を審議する「経営委員会」（全執行役員により構成）を設置しています。

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。



# 6. コンプライアンス（法令等の遵守）

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。公社の役員及び職員（以下「役職員」といいます。）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、社会規範なども遵守し、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

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

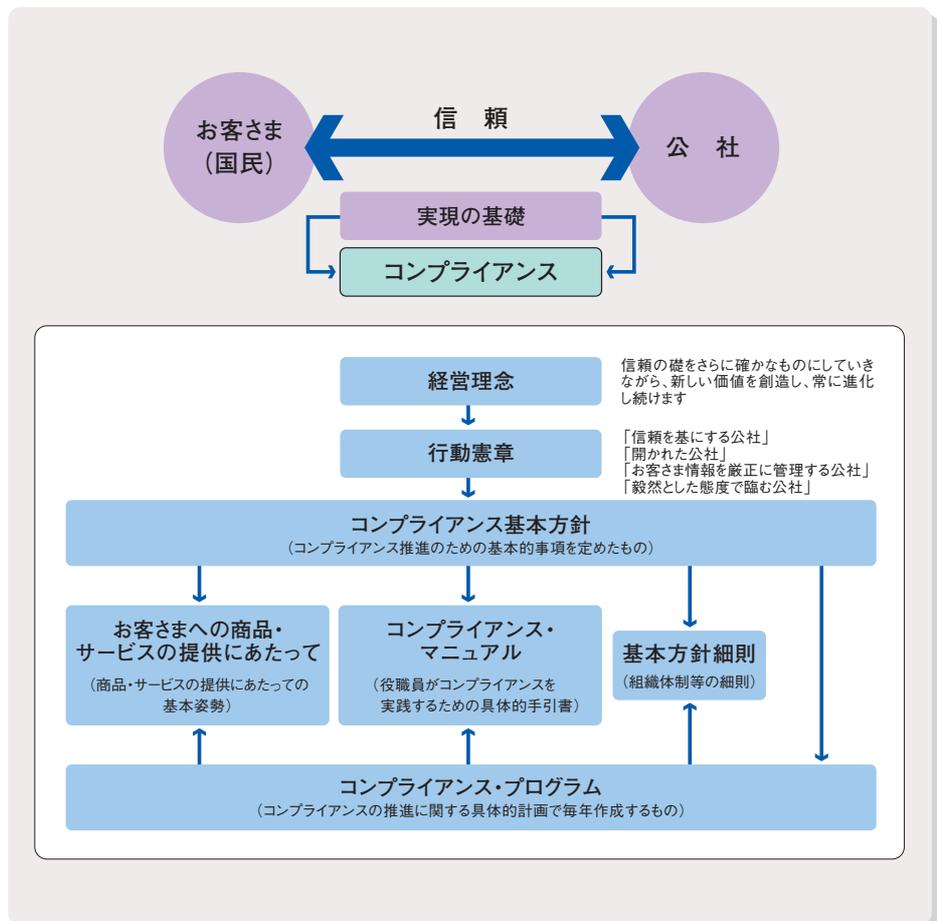
①に基づき、コンプライアンスの推進に関する具体的計画を定めたもので、毎年作成するもの。

### 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、全役職員に配付したものの。

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、配付しました。

### ■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。

郵政公社

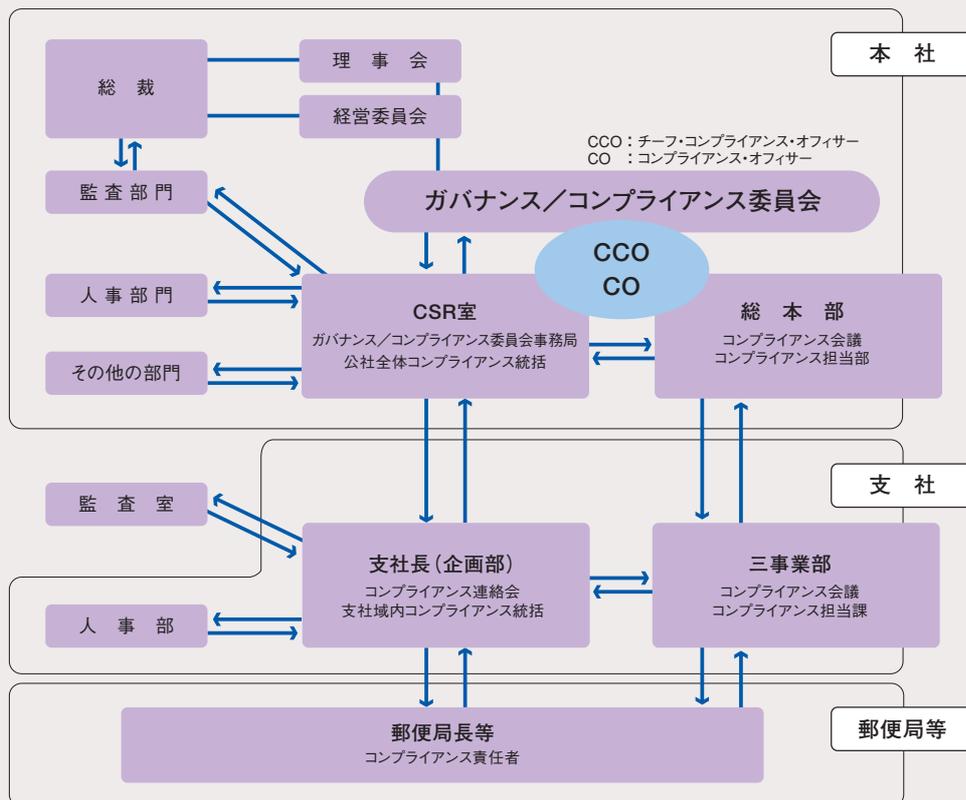
郵便

## 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



郵便貯金

簡易保険

## 7. 内部監査体制

公社では、事業総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か所）を設置しています。本社監査部門及び監査室は、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。

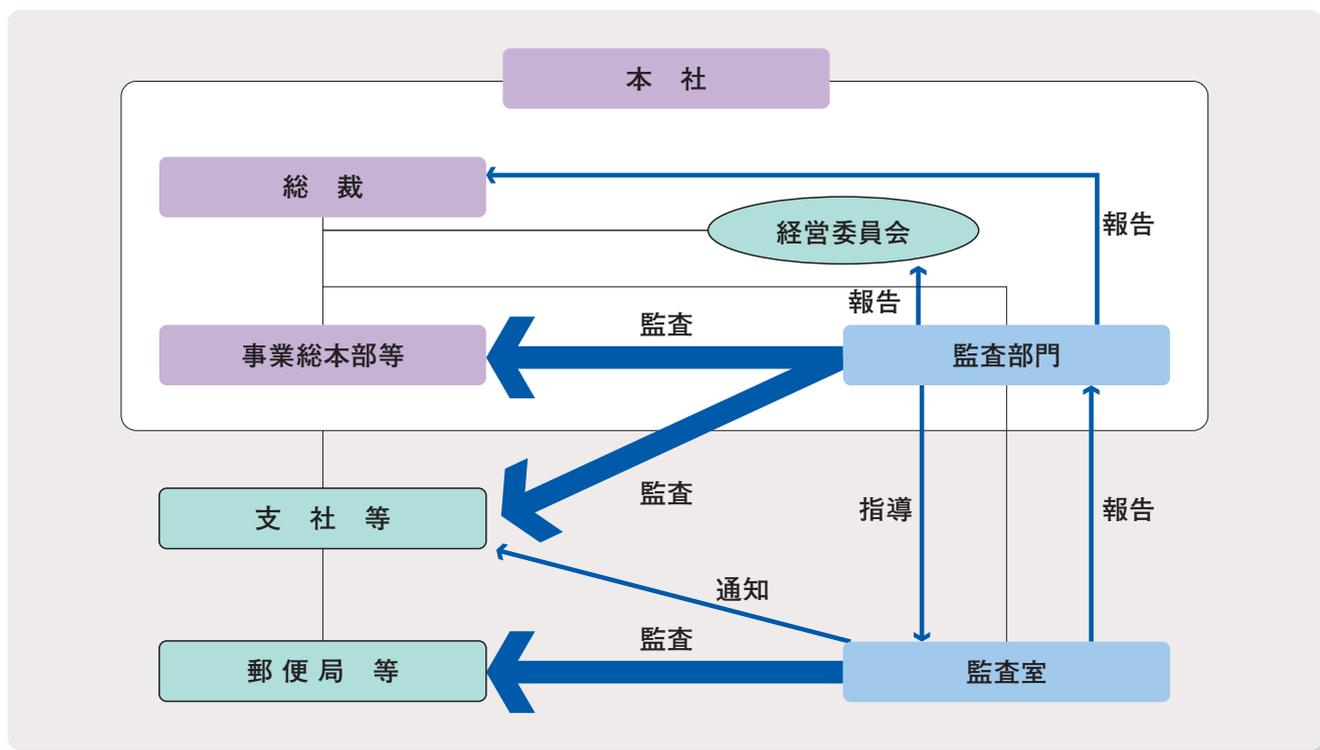
本社監査部門では、事業総本部等の部署別のリスクアセスメントを実施し、その結果に基づき、本社・支社・事務センター・附属施設（加入者福祉施設を除く）の関係部門等を監査しています。

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



## 8. リスク管理への取組

### 1. リスク管理に対する基本的な考え方

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。

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。

### 2. 公社におけるリスク管理体制

公社には、郵便事業を担当する郵便事業総本部、郵便貯金事業を担当する郵便貯金事業総本部及び簡易保険事業を担当する簡易保険事業総本部が設置され、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、郵便貯金事業総本部及び簡易保険事業総本部においては、それぞれの事業について、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。

以上のような各総本部等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。

## 9. 情報セキュリティ

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。

## 10. 個人情報保護の取組

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。

- 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。

## 11. JPSの取組

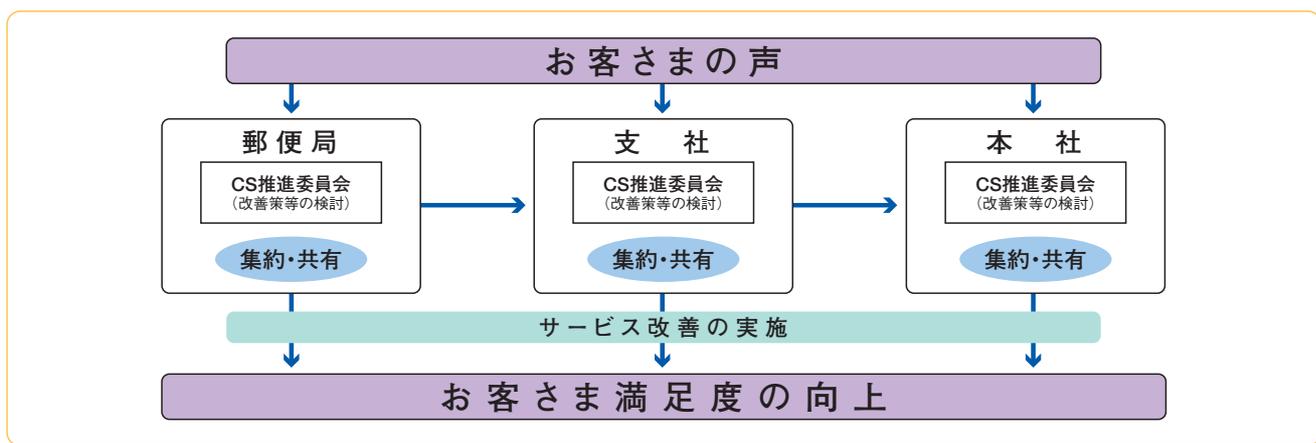
日本郵政公社は、平成15年4月の発足以来、民間的経営手法の導入により経営の効率化に取り組んできました。JPSは、この取組の一環としてトヨタ生産方式を採用し、生産性の向上と職員自らの創意工夫を生み出す施策として、公社全体で横断的に実施してきました。具体的取組としては、平成15年1月から埼玉県越谷郵便局でスタートし、モデル局も含め全国の郵便局、事務センターで作業・事務処理などの効率化、生産性向上を図っています。また、この取組の中で、特に効果が期待される郵便業務においては、JPS活動を通じた生産性向上の目標を定め、その達成に向けて取組を加速させています。

現在公社は、平成19年10月1日の民営・分社化を控え、競争力の強化が大きなテーマとしてあがっています。こうした中、公社ではこのJPS活動をさらに高度化し、生産性を上げると同時に、責任と働きがいのある職場を創り出し、お客さま満足度の向上につなげていきます。詳しくは74、106、135ページをご覧ください。

## 12. お客さま満足度の向上

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。



# 13. 公社施設のスペースの活用

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
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 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
平成18年12月	コンビニエンスストア (ローソン)	広島東郵便局



郵政公社

郵便

## 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



郵便貯金

簡易保険

# 14. 民間事業者との提携

## 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及び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。

### ■提携一覧

実施時期	取組概要	提携先
平成15年 1月	・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	・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	(株)サークルKサンクス（注1）
平成16年 4月	・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	(株)サークルKサンクス（注1）
平成16年 6月 （注2）	・デイリーヤマザキの一部直営店舗（東京都16店）及びam/pmの一部直営店舗（東京都10店）にてゆうパックの取扱いを試行実施 ・上記店舗内にポストを設置	(株)デイリーヤマザキ (株)イーエム・ピーエム・ジャパン
平成16年11月	・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	・全国のミニストップ店舗（約1,700店）及び東京都内のデイリーヤマザキ店舗（約200店）、東京都内のam/pm店舗（約700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及びデイリーヤマザキ店舗内に郵便ポストを設置（注3）	ミニストップ(株) (株)デイリーヤマザキ (株)イーエム・ピーエム・ジャパン
平成17年 7月	・茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県 of am/pm店舗（約850店）内に郵便ポストを設置（注3）	(株)イーエム・ピーエム・ジャパン
平成17年 9月	・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）でゆうパック取扱いを開始	(株)デイリーヤマザキ (株)イーエム・ピーエム・ジャパン
平成17年11月	・全国のサークルK及びサンクス店舗（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	・全国のセイコーマート店舗（約990店）でゆうパックの取扱いを開始	(株)セイコーマート

注1：実施当時は(株)シーアンドエス。

注2：準備が整った店舗から順次開始。

注3：同一敷地内に郵便ポストがある店舗を除きます。

## 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、次の取組みを実施しました。

平成16年5月5日に(株)オリエンタルランドが「こどもPOST HOUSE」を開設し、切手・はがきの販売、ゆうパックの引受け、こども向けオリジナル商品の販売等の開始。



# 15. 環境への取組

公社発足時に「環境基本宣言（37ページ参照）」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。さらに、「環境基本宣言」で明示した理念と方針を具体化した計画を立て、各種施策を実践してきました。

## 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（日本郵政公社環境中期計画）」は、平成16～18年度の3か年を対象として、公社の環境施策の目標及び取組を盛り込んだ中期計画で、その達成のため、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具体的施策等の単年度計画である「エコアクションプラン（環境行動計画）」を年度ごとに策定し、取り組んできました。

郵政エコプランの内容、また平成18年度終了時の最終結果及び主な実施施策は以下のとおりです。

### (1) 環境負荷の削減（全体）

分野	到達目標	最終結果・実施施策等
（全体）	H18年度のCO <sub>2</sub> 排出量をH14年度比2.2%削減	H14年度比3.4%削減 <sup>(注)</sup>

注：サンプリング調査に基づく推計値ベース

### (2) 環境負荷削減への取組

分野	到達目標	最終結果・実施施策等
1.省エネ・省資源	<b>電気、ガス等の施設の省エネルギー</b> ・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  <b>紙、水等の省資源</b> ・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	[最終結果] <sup>(注)</sup> ・電気使用量の6.4%削減（H14年度比（以下同じ）） ・燃料使用量の11.5%削減 ・コピー用紙使用量（一人当たり）の13.5%増加 ・上水道使用量の18.1%削減 [実施施策等] ・省エネ診断実施済683施設の省エネの着実な推進
2.局舎整備	<b>環境に配慮した局舎（エコポストオフィス）整備</b> （単位面積当たりのCO <sub>2</sub> 排出量 新增築時13%削減、大規模改修時6%削減）	単位面積当たりのCO <sub>2</sub> 排出量 ・新築時27%削減 ・大規模改修時15%削減
3.物品調達	<b>グリーン購入法の特定調達物品等の調達目標</b> ・すべての物品において100%	[実施施策等] ・カタログ調達の導入 ・物品等の在庫適正化の徹底 ・梱包用品の資源量削減
4.物流	<b>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</b> （原単位（郵便1t）当たりのCO <sub>2</sub> 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）	[実施施策等] ・原単位（郵便1t）当たりのCO <sub>2</sub> 排出量23.9%削減 ・軽四輪車両の窒素酸化物（NOx）の総排出量6.2%削減 ・軽四輪車両を低燃費かつ超-低排出ガス（☆☆☆）車に308両更改 ・2tハイブリッド車を計58両導入 ・自動二輪車を1,911両減両
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	[実施施策等] ・郵便局等において積極的な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 ・加入者福祉施設における生ゴミ排出量の20.8%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	[実施施策等] ・全国の郵便局で環境月間を中心に植林、ボランティア清掃等を実施

注：サンプリング調査に基づく推計値ベース

### (3) 環境施策推進の基盤整備

分野	到達目標	最終結果・実施施策等
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・平成18年度結果] ・規定回数（年4回）実施率76.6% ・チェック項目の確実実施率81.2% [自己チェック・平成18年度結果] ・規定回数（年2回）実施率76.2% ・自己チェックへの職員の参画率84.4%
	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	[実施施策等] ・全国の地域区分局、郵便集中局等77の郵便局においてISO14001の認証を取得（H19.3） ・郵政公社版環境マネジメントシステムは、役割分担の明確化等、具体的な取組を実施し、浸透・定着を図った。
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	[実施施策等] ・各種研修において環境教育を実施 ・社内報「郵政」に環境関係記事を随時掲載 ・「環境大賞」による郵便局等の取組推奨と優秀事例の社内紹介 ・職員啓発用ポスター、ビデオの作成
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	[実施施策等] ・「環境報告書」を作成、ホームページへ掲載及び郵便局窓口に配備 ・お客さま向け環境PRポスターを作成 ・ハイブリッド車の導入に際しては、オリジナル「ハイブリッド車」ロゴマーク表示
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	[実施施策等] [環境関連施策データ把握システム]を構築（H18.4）、各種環境施策へ有効活用 ・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 ・環境関連施策における支社業績評価 ・環境会計の導入に向けた基礎データの把握 ほか

### (4) 計画の推進

分野	到達目標	最終結果・実施施策等
1.年度環境行動計画	本計画を具体的に推進していくため、当該年度の具体的施策を盛り込んだ公社全体の「環境行動計画」を毎年度策定	[実施施策等] ・郵便局等各施設において、毎年度「環境行動計画」を策定し取組
2.進捗管理	本計画を着実に推進するため、本社環境委員会において、毎年その進捗状況を点検・見直し	[実施施策等] ・環境行動計画の進捗状況を半期ごとに環境委員会で確認、評価反省を翌年度環境行動計画へ反映

## 2. 環境施策トピックス

### (1) ISO14001 認証取得

環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001を、既に認証取得している27の郵便局に地域区分局、郵便集中局50局を加えた全国77の郵便局において取り組み、平成19年3月に認証を取得しました。

また、この77局以外の郵便局では、ISO14001を基調に標準化した仕組みである「郵政公社版環境マネジメントシステム」を導入し、環境負荷削減等、継続的な改善に取り組んでいます。

### (2) 低公害車の配備

「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18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308両、2t車（ハイブリッド車）を5両配備しています。

### (3) 環境関連施策データ把握システムの運用

平成18年4月から、全国の郵便局ほか、郵政研修所、通信病院等公社の各施設で、電気、ガス、水道等光熱水の使用量及び使用料金、コピー用紙使用量、廃棄物排出量、集配車両燃料給油量などの実績データを毎月記録する「環境関連施策データ把握システム」の運用を開始しました。

本システムでは、記録されたデータを集計しCO<sub>2</sub>排出量に換算するなどして、公社全体の環境負荷排出状況の把握ができるほか、それぞれの局所でも自局所の計画の推進管理に活用しており、公社の環境施策の基盤システムとなっています。

### (4) 家庭系パソコン・廃消火器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

#### ア 家庭系パソコン回収

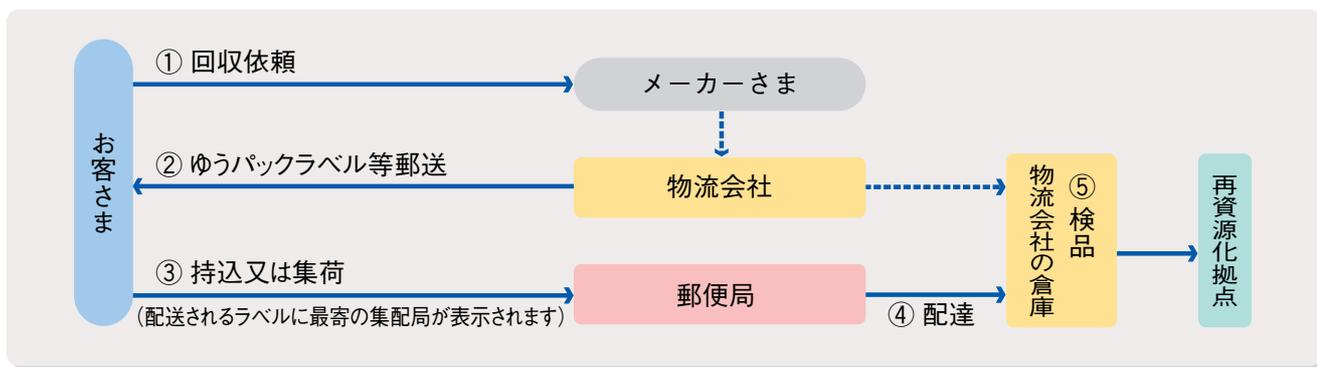
平成15年10月1日から、民間物流会社と協力し、家庭で不要となった廃棄パソコンを「ゆうパック」として回収する取扱いを開始しました。

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可されたもので、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18年度においては、約31万台の取扱いでした。（有限責任中間法人パソコン3R推進センター発表）

#### イ 家庭系廃消火器回収

平成18年10月2日から、家庭の廃消火器をより簡便に回収・再利用できるようにとのお客さまの声にお応えするため、民間物流会社と協力し、「ゆうパック」<sup>②</sup>として回収する取扱いを開始しました。（回収された廃消火器は再生消火剤などにリサイクルされます。）



### (5) エコポストオフィスの整備

郵便局の新築や増築、大規模改修工事の際に、環境配慮技術・手法を導入したエコポストオフィス（環境に配慮した郵便局舎）を整備しています。

平成13年にエコポストオフィスの試行局として完成した小田原東郵便局（神奈川県小田原市）では、同規模の郵便局と比較して、年間CO<sub>2</sub>排出量30%削減の目標に対し、約45%削減しています。

試行結果をもとに、新增築工事の際にはCO<sub>2</sub>排出量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208局が完成しています。

整備局208局における、床面積当たりのCO<sub>2</sub>排出削減量（平均）は、年間、新築局で約27%、大規模改修局で約15%となっています。

### (6) 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、夏のおたより郵便はがき（かもめ〜る）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。

## 16. 地域との関わり

公社では、地域社会を支える基礎的な社会生活のライフラインとして、郵便局を中心に地域の振興、地方公共団体事務などを行い、地域との共生を図っています。

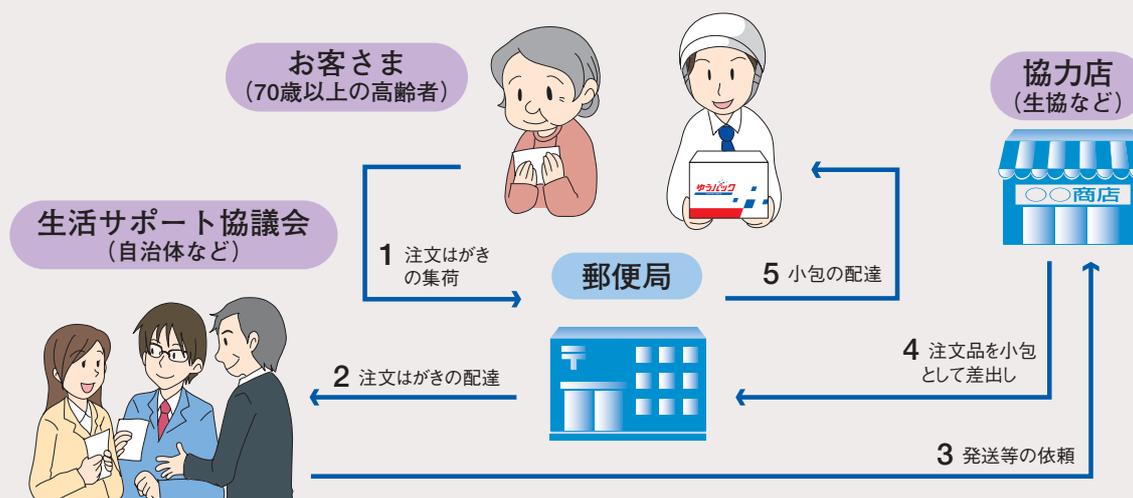
### ■主な取組

取組／サービス	概要
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・名産品を直接、ゆうパックでお届けするサービスです。
住民票の写し等の郵送交付の取扱い	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。
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等を実施しています。また、郵便外務職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。
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。
地方公共団体との防災協定	日本郵政公社防災業務計画に基づき、公社の各機関が地方自治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・協力を行っています。 (平成18年度末現在、1,477市区町村と締結)

### ■「ひまわりサービス」

生活用品などの注文受付・配達、小学生など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19年3月末日現在で151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



# 17. 社会貢献活動

公社は、全国津々浦々の郵便局を通じて、お客さまに、郵便、郵便貯金、簡易生命保険等、日常生活に不可欠な生活基礎サービスを一体的に提供することにより、一人ひとりの暮らしや地域と社会の豊かさに貢献するという大きな使命を負っています。この使命を果たすために、公社では様々な形で社会貢献活動に取り組んでいます。

## 1. 福祉への貢献

公社では、社会福祉への貢献として、障がいのある方への特別なサービス、料金の軽減、免除、金利の優遇、障がい者雇用の推進など、様々な分野でサポートを行っています。

- 障がいのある方のための郵便料金の軽減 ●青い鳥郵便はがきの無償配布
- 目の不自由な方のための郵便はがき（くぼみ入りはがき）
- 社会福祉の増進を目的とする事業のための寄附金を内容とする現金書留通常郵便物及び送金の料金免除
- 寄附金付お年玉付郵便はがき等の発行 ●ニュー福祉定期郵便貯金 ●介護貯金
- 年金配達サービス ●点字による各種サービスの提供 ●障がい者雇用

### 障がい者雇用の状況

公社は、障がいのある方の採用を積極的に取り組んでおり、郵便物の区分等の業務への採用を行っています。また、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、現在258名が郵便局等の清掃業務に従事しています。

平成18年6月1日現在の障がい者雇用率は1.43%であり、法定雇用率（2.1%）には及びませんが、早期達成を目標に、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

公社では、天災その他非常の災害があった場合、災害地への援助、被害者の救済につながる活動・サービス、料金の無料取扱いなどを実施しています。

- 被災者への郵便はがき等の無償交付 ●被災者が差し出す通常郵便物の料金免除
- 災害地の被災者の救助を行う地方公共団体などにあてた救援用物資を内容とする郵便物の料金免除
- 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
- 災害義援金の送金料金の無料取扱い ●災害ボランティア口座 ●保険契約の非常取扱い

### ■平成18年度に取り扱った義援金（郵便振替）

（平成19年3月末現在）

対象災害	取扱期間	件数	金額
新潟県中越地震災害	平成16年10月25日～継続中	3,703	6,339万円
沖縄県長雨土砂災害	平成18年6月19日～平成18年7月18日	709	635万円
平成18年7月大雨災害	平成18年7月21日～平成18年9月27日	9,455	1億1,019万円
台風13号災害	平成18年9月20日～平成18年10月19日	2,453	3,071万円
竜巻災害	平成18年11月10日～平成19年2月9日	8,740	1億2,535万円
能登半島地震災害	平成19年3月27日～継続中	21,360	2億6,910万円

## 3. 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。

## 4. 地域社会との交流

公社では、地元郵便局を中心に地域社会との共生を目指し、地域行事への参加、コンクールなどを行っています。

●地域行事への参加 ●地域の皆さまとの交流 ●「私のアイデア貯金箱」コンクール ●簡易保険加入者の会

### 「私のアイデア貯金箱」コンクール

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。このコンクールでは、次代を担う児童に貯金箱の作成を通じて、貯金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実施しているものです。

平成18年のコンクールでは約1万9千200校（全国の小学校の84.0%）の小学生から約208万点（全児童数の28.9%）の応募がありました。



## 5. 国際社会への貢献

公社では、グローバル化が加速する今日において、ユニバーサルサービスの確保、迅速かつ信頼のおける国際郵便物の送達、配達等を実現するため、国際機関等を通じて、国際社会への貢献に取り組んでいます。

- 世界を結ぶ郵便ネットワーク ●万国郵便連合（UPU）等への貢献
- アジア＝太平洋郵便連合（APPU）への貢献 ●国際ボランティア貯金
- 諸外国における郵便貯金制度の発展への協力

### 国際ボランティア貯金

国際ボランティア貯金は、お客さまからのお申し出により、通常貯金又は通常貯蓄貯金の税引後の受取利子を寄附していただくものです。お客さまからいただいた寄附金は、海外で活動する非営利の民間援助団体（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ています。民間援助団体への配分金額は、平成19年度までの累計で188億650万円になりました。

これまで多くのお客さまにご協力いただきましたが、日本郵政公社の民営化に伴い根拠となる法律が廃止されることから、平成19年9月末をもちまして国際ボランティア貯金のお取扱い（利子のご寄附）を終了させていただきます。なお、いただきました寄附金は、すべてを配分し終えるまで、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構へ引き継がれ、引き続き民間援助団体へ配分いたします。

## 6. 国際交流

公社では、国際社会への貢献とともに国際交流にも力を入れています。

- 政府開発援助（ODA）ベースでの協力 ●外国郵政庁職員の受入れ
- 万国郵便連合（UPU）加盟機関としての活動
- 世界貯蓄銀行協会（WSBI）加盟機関としての活動

### 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。

