

2 経営の取組

1. 中期経営目標・中期経営計画

1. 中期経営目標

項目	概要
1 経営の健全性の確保	<p>(1) 財務内容の健全性の確保 平成19年10月の民営・分社化を控え、前期同様、経営上生じ得るリスクをカバーするため、自己資本を増強することが、独立採算の下で経営の健全性を確保するために必要であることから、既存の主な収益源である資金収支の確保に向けた収益管理の強化・充実を図るとともに、手数料収入の拡大による収益の確保と同時に費用の抑制にも努め、積立金の増額を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積立金 2,900億円以上（期間終了時点の額） 注：積立金には、共済整理資源の負債計上に伴う費用増3,586億円を含みません。 ※積立金：第2期中期経営目標期間中の損益。 <p>(2) 業務運営の効率化 事務処理の機械化や調達経費を継続して抑制していくことにより、業務運営の効率化を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費率 0.62%以下 注：経費率には、共済整理資源の負債計上に伴う費用減143億円を含みません。 ※経費率：営業経費÷郵便貯金平均残高×100×365日÷183日（年間分に換算）
2 お客さま満足度の向上	<p>現金過不足事故の防止や取扱手続の遵守等、お客さまの視点での取組を行い、金融機関として求められる業務品質の向上を図ります。そのことがお客さまの満足度の向上をもたらし、長期的・継続的な取引関係の構築及び経営基盤の強化に資すると認識しています。</p>
3 内部統制の強化	<p>(1) コンプライアンスの徹底 コンプライアンスの徹底を図るため、各種研修・訓練等を継続して行うとともに、部内者犯罪の防止や顧客情報管理の徹底等に取り組めます。</p> <p>(2) 経営管理の高度化 収益管理態勢やリスク管理態勢の更なる充実のため及び民営化に向け、新たなALM・リスク管理システムの稼働や資金管理態勢の充実に取り組み、経営管理の高度化に努めます。</p>

2. 中期経営計画

事業計画（郵便貯金業務の目標を達成するためにとるべき措置）

項目	概要
1 業務運営の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 現金自動入出金機や鍵・カード管理機の導入等の機械化による効率化、経費の増加の抑制、生産性の向上
2 お客さま満足度の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ 業務品質の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・各種研修・訓練や業務指導の充実・強化 ・業務フロー及び書類の様式等の見直し ・検査態勢の強化 ・システムトラブル防止のため、システム開発部門とユーザ部門の連携を強化 ○ 現金過不足事故の防止 <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き各局へのオートキャッシャーの配備 ・3事業共通の「現金過不足事故防止マニュアル」の作成 ○ 苦情対応態勢の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまのお問い合わせ等に的確に対応する態勢の構築 ・郵便局での苦情に迅速かつ適切に対応するための態勢の検討
3 内部統制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ コンプライアンスの徹底 <ul style="list-style-type: none"> ①部内者犯罪の防止 <ul style="list-style-type: none"> ・鍵・カード管理機の導入 ・現金自動入出金機の配備 ・防犯カメラの設置 ②預入限度額超過・冊数制限違反の解消 <ul style="list-style-type: none"> ・名寄せの精度の向上を図るため、新たなシステムを構築 ③本人確認の徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・研修、検査、モニタリング・点検、分析による業務改善等のプロセスを順に実施することによる、継続的な業務改善活動の推進 ・TV会議の開催や地域センターによる郵便局指導を継続的に実施 ・本人確認基本動作マニュアルの活用 ④顧客情報管理の徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護シートの活用や管理簿による管理の徹底 ・適正管理を行うための点検・是正及び職員指導 ○ 経営管理の高度化 <ul style="list-style-type: none"> ①ALM・リスク管理の高度化 <ul style="list-style-type: none"> ・新たなALM・リスク管理システムの構築 ②資金管理態勢の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・各支社単位に設置した資金管理局（13局）において、管内の郵便局現金を日々把握

郵便貯金資金の運用計画

ア 基本方針

- ・安全・確実性を重視した運用
- ・ALM（資産・負債総合管理）及びポートフォリオ管理の実施
- ・運用方法
 - －安全・確実な運用方法として、国内債券を中心とした運用を基本とします。
- ・有価証券の保有目的区分の設定
 - －「満期保有目的の債券」に区分することを基本とします。
- ・市場への影響に配慮
- ・財政融資資金債（財投債）の引受け
- ・地方公共団体に対する貸付け

イ 第2期中期経営計画に係る期間における資産構成

- ・安全・確実な運用を実施するため国内債券を基本とします。
- ・国内株式、外国債券、外国株式については、以下のとおりとします。

運用資産	国内株式	外国債券	外国株式
構成割合	概ね1%以下	概ね2%以下	概ね1%以下
	合算して、概ね3%以下		

注：国内株式や外国株式は、委託運用により運用します。

ウ 第2期中期経営計画に係る期間における運用見込額

(単位：億円)

運用の部			原資の部		
項目	金額		項目	金額	
債	252,204		財政融資資金預託金	99,900	
国内債券	250,704		郵便貯金増減見込額	▲13,162	
外国債券	1,500		回収金	197,861	
預金者貸付等	7,930				
預	24,464				
合計	284,598		合計	284,598	

注：実際の新規運用額は、郵便貯金の増減、回収金、各債券の発行・流通市場の状況等により、運用計画に比べて増減することがあります。

3. 平成19年度経営計画

事業計画

「平成19年度経営計画」の事業計画は、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。

平成19年度郵便貯金資金の運用計画

(単位:億円)

運用の部		原資の部	
項目	金額	項目	金額
債	251,464	財政融資資金預託金	99,900
国内債	249,964	郵便貯金増減見込額	▲13,162
国債	241,964	回収金	197,861
地方債	3,500		
社債	4,500		
外国債	1,500		
地方公共団体貸付	740		
預金者貸付等	7,930		
預金	24,464		
合計	284,598	合計	284,598

注1:「国債」には、経過措置による財投債引受額(27,600億円)を含みます。

2:「国債」のうち、現先運用・FB・TBは、運用期間に応じて運用額が増減することから、平成19年9月末における運用予定額(56,874億円)を計上しています。

3:「社債」には、公庫公団債等を含みます。

4:「地方公共団体貸付」は、平成18年度債(1,700億円)の繰越見込額を計上しています。

5:「財政融資資金預託金」は、旧金融自由化対策資金の借入金償還金見合いの預託金(33,900億円)を除きます。

6:「回収金」には、委託運用の委託先変更に伴う回収金は含みません。

7:「預金者貸付等」及び「預金等」は、運用期間に応じて運用額が増減することから、平成19年9月末における運用予定額を計上しています。

8:委託運用については、引き続き新規資金の追加は行いません。

9:実際の新規運用額は、郵便貯金の増減、回収金、各債券の発行・流通市場の状況等により、運用計画に比べて増減することがあります。

10:計数は四捨五入しているため合計は一致しません。

11:「郵便貯金資金の運用計画」については、中期経営計画よりも詳細な項目を掲載しております。

郵政公社

郵便

郵便貯金

簡易保険

2. アクションプラン・フェーズ2

① 真っ向サービス（顧客の視点での取組）

- 金融機関として求められる業務品質・コンプライアンスの確保
 - ・ 現金過不足事故をゼロにする体制の構築(オートキャッシャーの配備(19年末までに全局配備)等)
 - ・ 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取扱手続等の遵守状況の検証
 - ・ 盗難通帳、偽造・盗難キャッシュカードによる不正払戻し防止（ICカード・生体認証の導入（18年10月）等）
 - ・ 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
 - ・ 限度額管理の徹底（新しい名寄せシステムの構築（19年10月稼働）等）
 - ・ 部内者犯罪防止のための体制整備
- 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

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

3. コンプライアンス（法令等の遵守）

コンプライアンス（法令等の遵守）の取組

郵便貯金事業においては、従来から、コンプライアンス（法令、諸規則、各種規程類に加え、倫理、社会規範などを遵守し、公正な行動をとること）や適正な営業活動の徹底に取り組んでまいりました。日本郵政公社発足に伴い、公社全体の「経営理念」を定め、公社経営・業務遂行を行っていく上で、役職員が遵守すべき規範として「行動憲章」を制定しました。

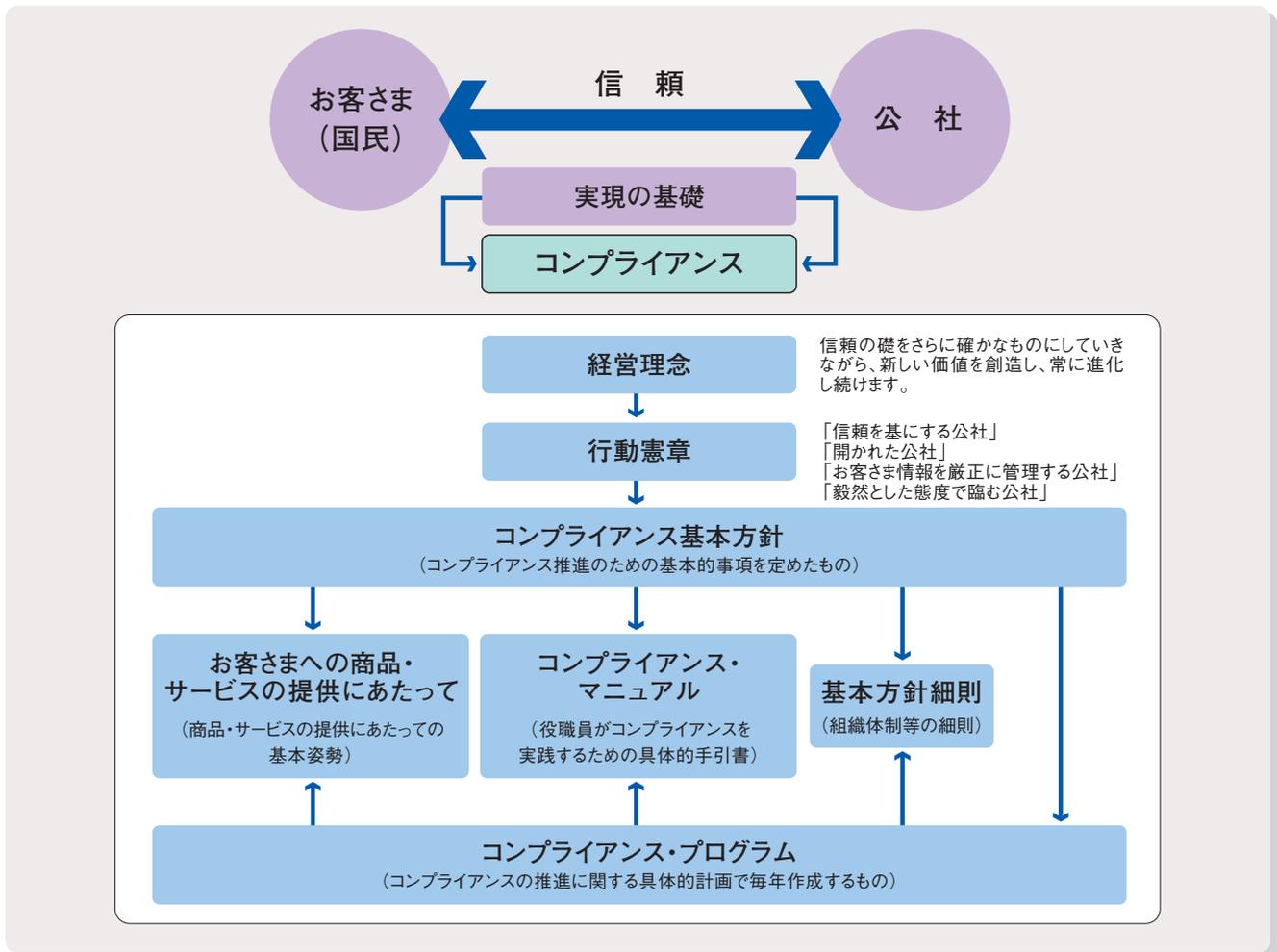
また、質の高いサービスの提供を实践し、お客さまの信頼を確保するため、コンプライアンスを経営上の最重要事項の一つと位置付け、公社全体としてのコンプライアンス推進のための基本的事項を定めた「日本郵政公社コンプライアンス基本方針」等を制定しました。

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、郵便貯金事業総本部にコンプライアンス会議をそれぞれ設置するとともに、各機関にコンプライアンス責任者を配置しました。

さらに、コンプライアンス実践のための手引書である「コンプライアンス・マニュアル」を役職員全員に配付し、その普及・啓発に努めるとともに、お客さまに安心して郵便貯金の商品・サービスをご利用いただくための基本姿勢として「お客さまへの商品・サービスの提供にあたって」を策定の上、すべての郵便局の窓口ロビー等に掲示し、併せて日本郵政公社ホームページ等で公表しています。

今後も、お客さまの事業に対する信頼を高め、安心して郵便局をご利用いただけるよう、毎年度策定する「コンプライアンス・プログラム」に基づきコンプライアンスに関する研修を実施するなど、より一層のコンプライアンスの推進に努めてまいります。

■コンプライアンスに関する方針等の体系



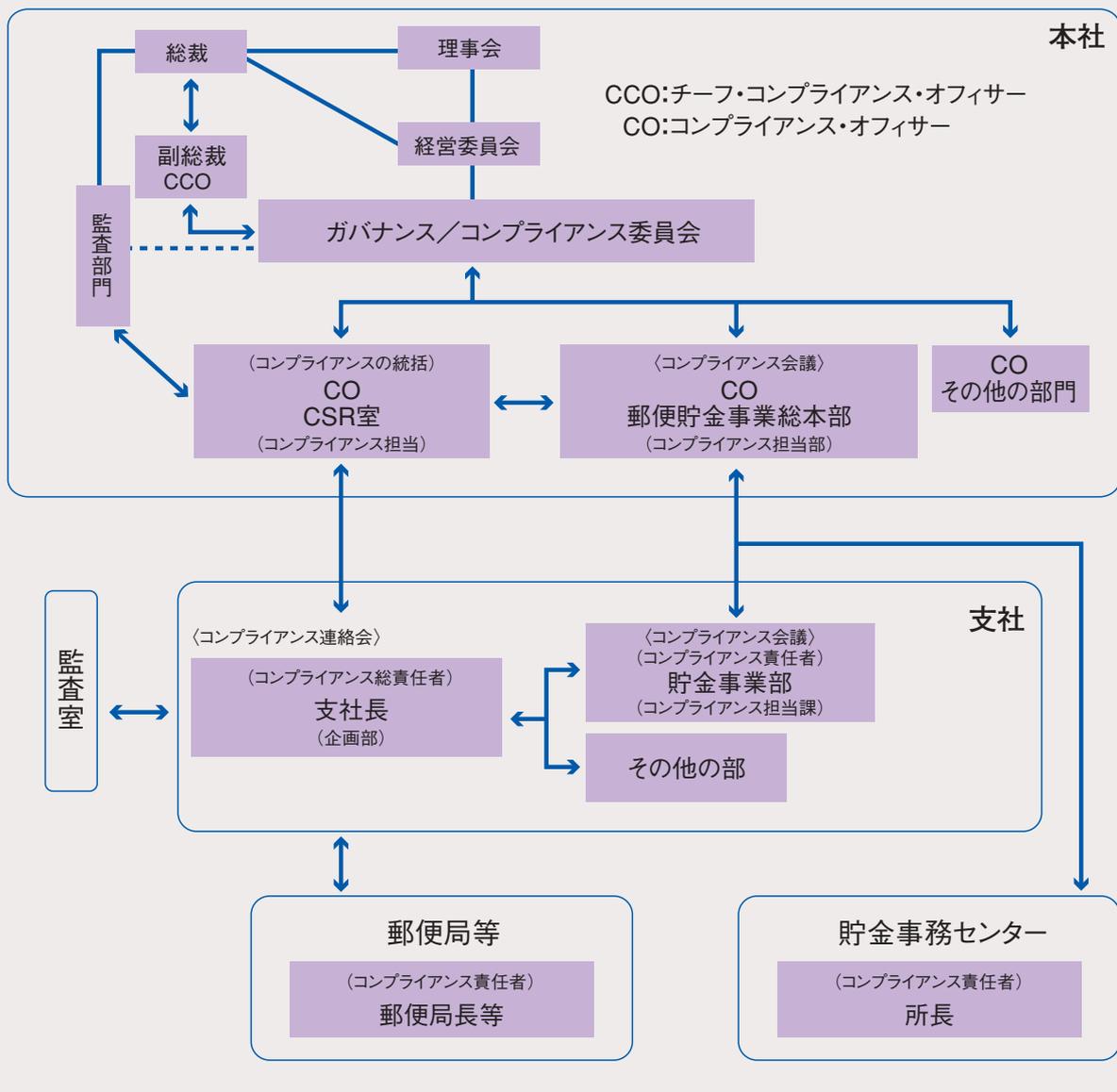
郵政公社

郵便

郵便貯金

簡易保険

■コンプライアンスの推進体制



■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。

4. リスク管理への取組

1. 基本的な考え方

郵便貯金では、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、リスク管理体制の整備に取り組んでいます。

健全経営の維持を目的として管理する「企業価値変動リスク」と、信頼性の維持を目的として管理する「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）」に大別して、リスク管理体制を構築しています。

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。

また、平成19年10月の民営・分社化に向け、金融機関としての業務の多様化・複雑化に対応したリスク管理態勢の構築に取り組んでいます。

2. リスク管理体制

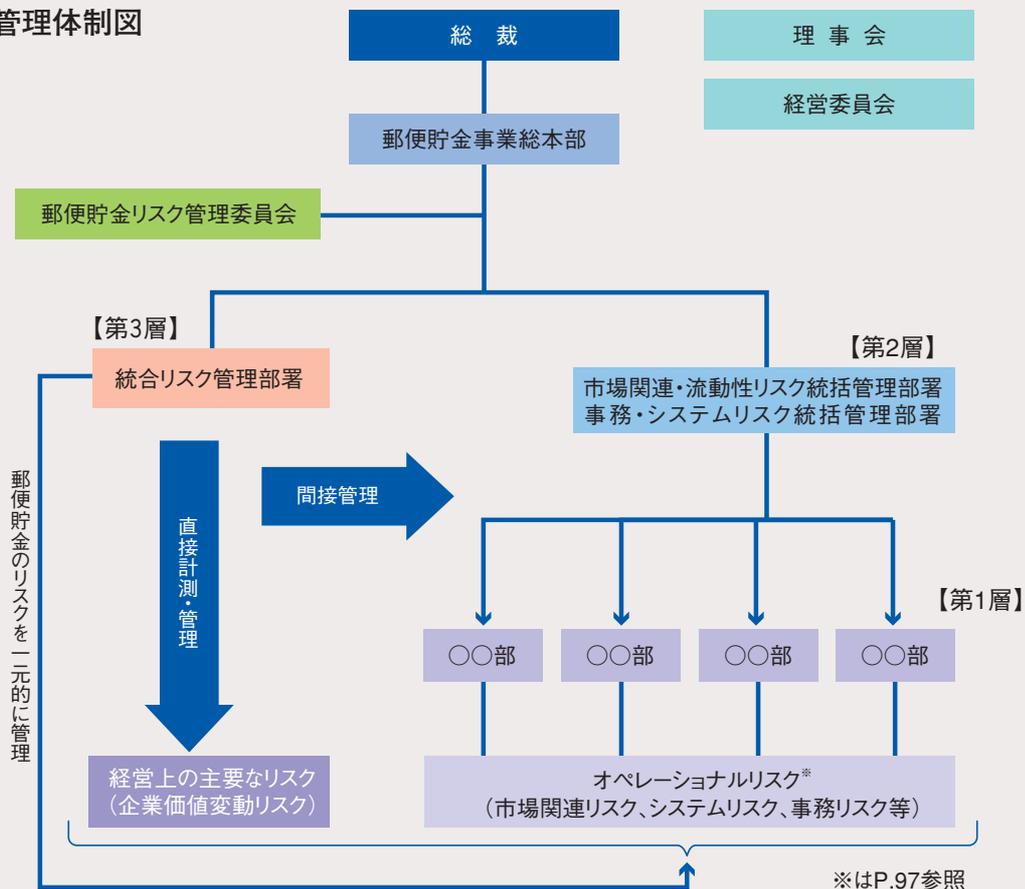
郵便貯金は、専ら個人を対象として日常生活に必要な金融サービスを、全国に設置された約24,100の郵便局で提供する金融機関であり、他の金融機関とは異なる特色を有しています。

このため、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、郵便貯金事業総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。

リスク管理体制図



3層管理体制における各層の役割

- フロント（第1層管理）
担当部署によるリスクの自己管理
- ミドル（第2層管理）
各リスクを統括管理する部署による管理
- 統合ミドル（第3層管理）
独立した統合リスク管理部署による管理

郵便貯金

簡易保険

3. 具体的な管理方法

健全経営の維持

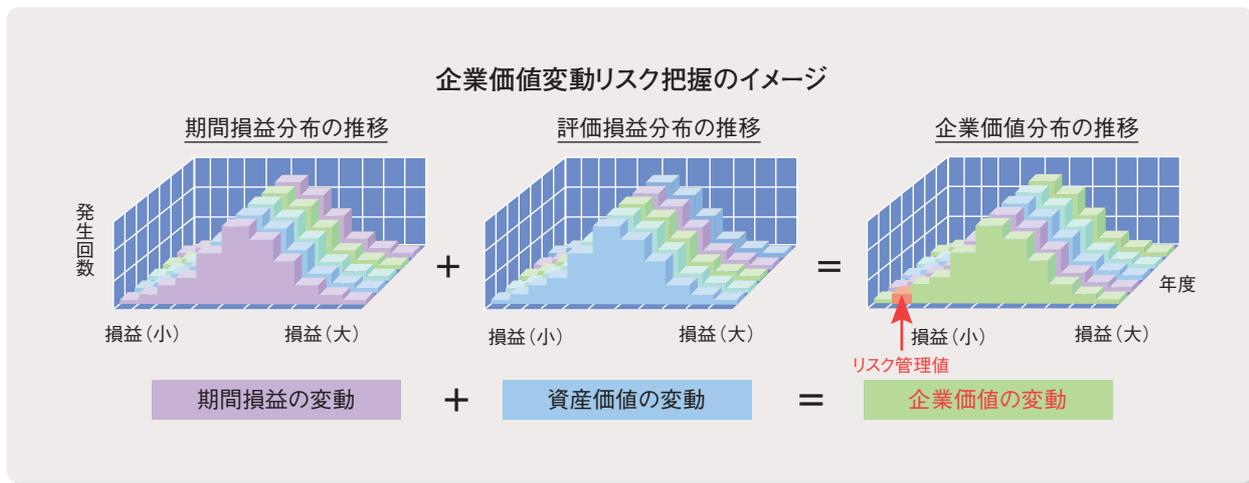
郵便貯金の資産は、全額自主運用が開始された平成13年度以前に預託された財政融資資金預託金（預託期間7年、固定金利）以外については、国債等の有価証券が中心となっています。また、負債は、定額貯金（最長預入期間10年、固定金利、6か月経過後払戻自由）が大半となっています。

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を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の計測結果（平成19年3月末）

	19年度末	20年度末	21年度末
CEVaR(B/Sベース)最悪95%値	74,979億円	81,268億円	88,496億円

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たものではありません。

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。

注3：各年度の数値は、国庫納付金の納付を考慮していません。

注4：CEVaRは、現行制度を前提としたものであり、法人税・固定資産税等の税金、預金保険料等は考慮していません。

《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19年3月末現在）

要因	資産		時価残高	感 応 度	
	円貨債	満期保有目的の債券 その他有価証券			
金 利			131兆円	+0.1%	▲4,900億円
			31兆円	+0.1%	▲700億円
為 替	外貨債		3兆円	+0.1%	▲90億円
				10円円高	▲2,300億円
株 価	外国株式		2兆円	10円円高	▲500億円
				▲100ポイント	▲100億円
				▲100ポイント	▲700億円
	国内株式				

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。

信頼性の維持

「オペレーショナルリスク（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）（P.97参照）」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など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。

■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あたっては、内部格付基準に基づく格付により、購入対象、一発行体当たりの上限保有額、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。

■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。

■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。

■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。

5. 郵便貯金資金の運用

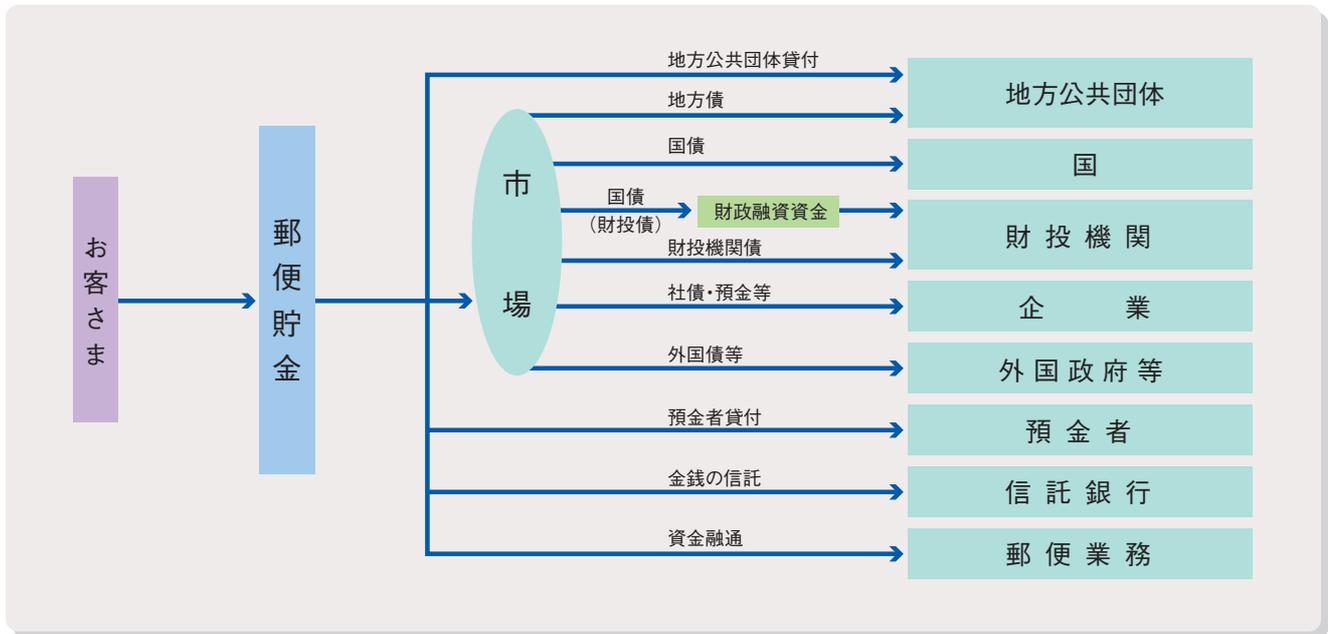
郵便貯金資金の運用においては、郵便貯金がお客さまに安心してご利用いただけるものであるように、安全・確実性を重視し、適切な資金運用を行っています。

1. 運用の意義

郵便貯金資金の運用は、小口の個人利用者に対し基礎的な金融サービスを提供するという郵便貯金事業の使命を達成するため、事業の健全経営を確保することを目的としています。

また、郵便貯金資金の運用により、国又は地方公共団体などに市場を通じて長期・安定的に資金供給をするとともに、結果として公共部門（国債、財投債、財投機関債など）・民間部門（社債）における証券市場の拡大にも対応しています。

■郵便貯金資金の自主運用の仕組み



2. 運用の経緯

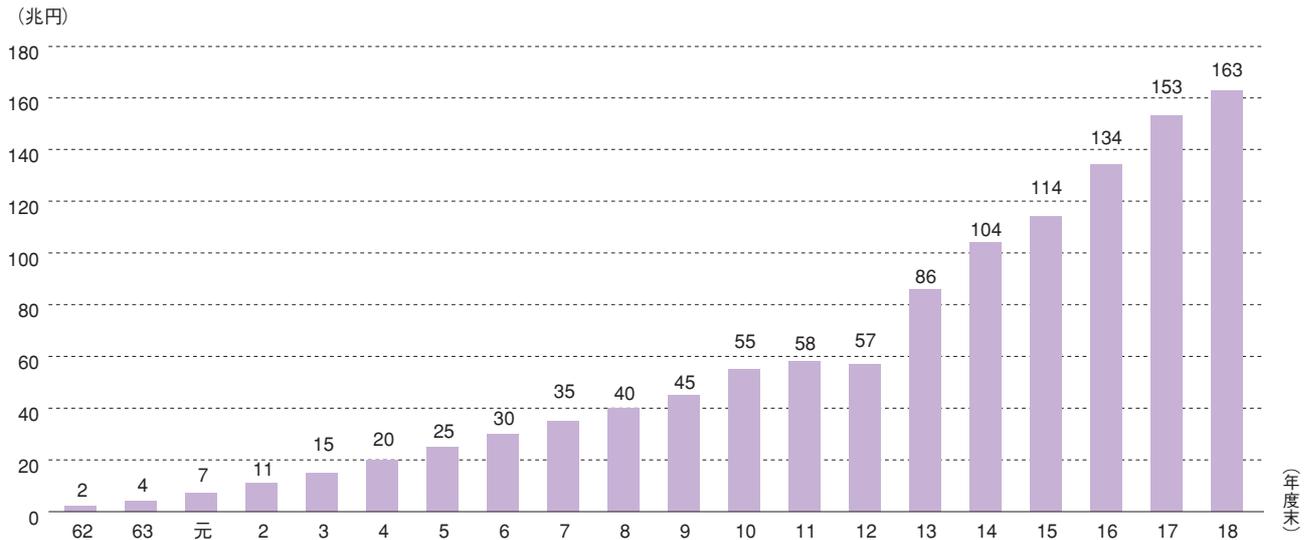
郵便貯金資金は、財務省（旧大蔵省）の資金運用部へ義務預託を行うとともに、昭和62年6月からその一部を借り入れて自主運用を行っていましたが、平成13年4月から財政投融资改革とともに、義務預託が廃止され、全額自主運用を開始しています。ただし、平成13年4月の時点において、すでに財務省の財政融資資金（従前の資金運用部）に預託していた郵便貯金資金については、当初の契約に基づき、預託期間（原則7年）の満了時に償還されます。

なお、平成20年3月までの経過措置として、財投債の引受けを行うこととしており、平成19年度については、5兆5,000億円（2年債2兆4,750億円、5年債1兆1,000億円、10年債1兆9,250億円）を引き受ける予定です。

3. 運用状況

郵便貯金資金の運用残高（財政融資資金への預託金を除く）は、平成18年度に9兆円増加し、163兆円となりました。これは、郵便貯金が13兆円減少したものの、財政融資資金預託金の償還金22兆円を市場運用したことなどによるものです。

■郵便貯金資金の運用残高の推移



平成18年度は、国債、地方債、社債などを市場から購入したほか、財投債の引受を行うなど、国内債券を中心に安全・確実性を重視した運用を行い、主な資産残高は、国債が136兆円、地方債が8兆円、社債が7兆円となっています。

■郵便貯金資金の種目別資産残高

(単位：億円、%)

区 分	平成17年度末		平成18年度末	
	資産残高	構成割合	資産残高	構成割合
有 価 証 券	1,439,810	71.8	1,543,477	82.4
国 債	1,243,393	62.0	1,360,523	72.6
地 方 債	86,592	4.3	81,306	4.3
社 債	78,415	3.9	74,318	4.0
うち 公庫公団債等	51,261	2.6	48,119	2.6
外 国 債	31,409	1.6	27,328	1.5
金 銭 の 信 託	33,213	1.7	19,272	1.0
貸 付 金	41,269	2.1	43,760	2.3
地方公共団体貸付	35,066	1.7	36,869	2.0
預金者貸付等	4,093	0.2	3,291	0.2
郵便業務への融通	2,110	0.1	3,600	0.2
預 金 等	25,210	1.3	26,463	1.4
小 計	1,539,503	76.8	1,632,975	87.2
預 託 金	466,100	23.2	239,900	12.8
合 計	2,005,603	100.0	1,872,875	100.0

注1：資産残高は、金融商品に係る会計基準に準じた評価額です。
 注2：外国債は、外国政府等が発行する債券であり、円貨建債券を含んでいます。
 注3：預託金は、旧金融自由化対策資金の借入金見合いの預託金を除いています。

4. 委託運用

(1) 郵便貯金の委託運用の概要

郵便貯金の委託運用は、金銭の信託で行っています。金銭の信託とは、投資家（委託者）が信託銀行に金銭の運用や管理を委託し、委託を受けた信託銀行がその成果を配当として投資家（委託者）に還元する金融商品です。郵便貯金の委託運用では信託銀行に金銭の運用や管理を委託しますが、信託銀行は他の投資家の資金と郵便貯金の資金を区分して、自らの投資判断で株式などに運用しています。

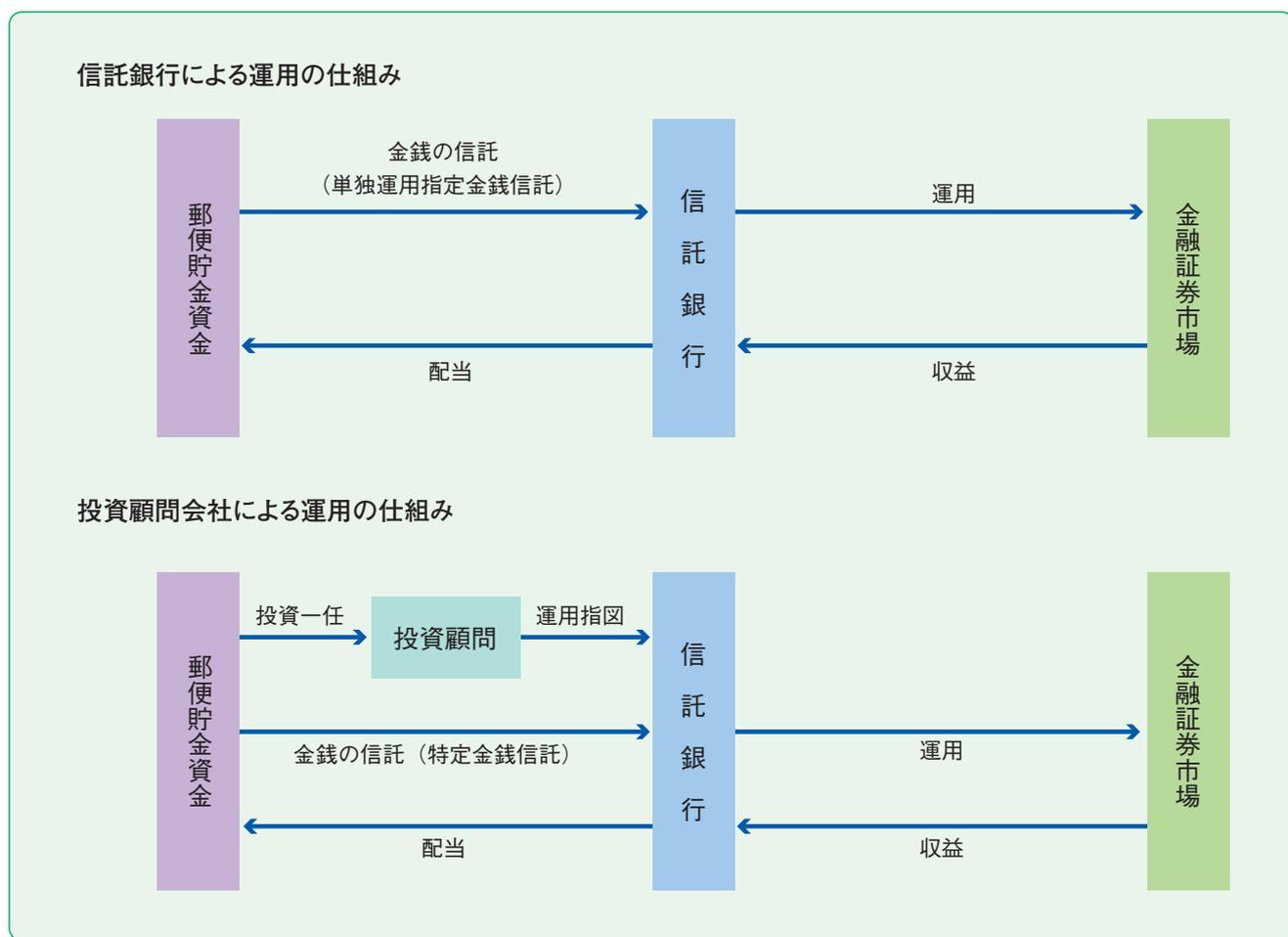
(2) 郵便貯金の委託運用の目的

郵便貯金の委託運用は、郵便貯金資金では直接運用できない株式を、金銭の信託を通じて運用対象として組み込むことにより、運用資産全体としてより幅広い商品に分散して運用を行い、長期的に安定的な収益を確保し、預金者の利益の向上を図ることを目的としています。

(3) 郵便貯金の委託運用の仕組み

郵便貯金の委託運用では、株式を、いつ、どの銘柄を、どれだけ購入するかなどについては、信託銀行の投資判断によって行われ、公社がこれらについて指示できない仕組みとなっています。

平成16年度から、委託先を多様化し、競争原理の導入を図ることにより効率的な運用を可能とするため、従来の信託銀行による運用に加え、投資顧問会社による運用を開始しました。投資顧問会社による運用においても、この仕組みは同じです。



(4) 郵便貯金の委託運用の運用状況

平成18年度末の時価評価額は、1兆9,272億円となっており、金銭の信託運用益を559億円計上しました。

6. 金利の設定

郵便貯金の金利は市場金利と整合的に決定

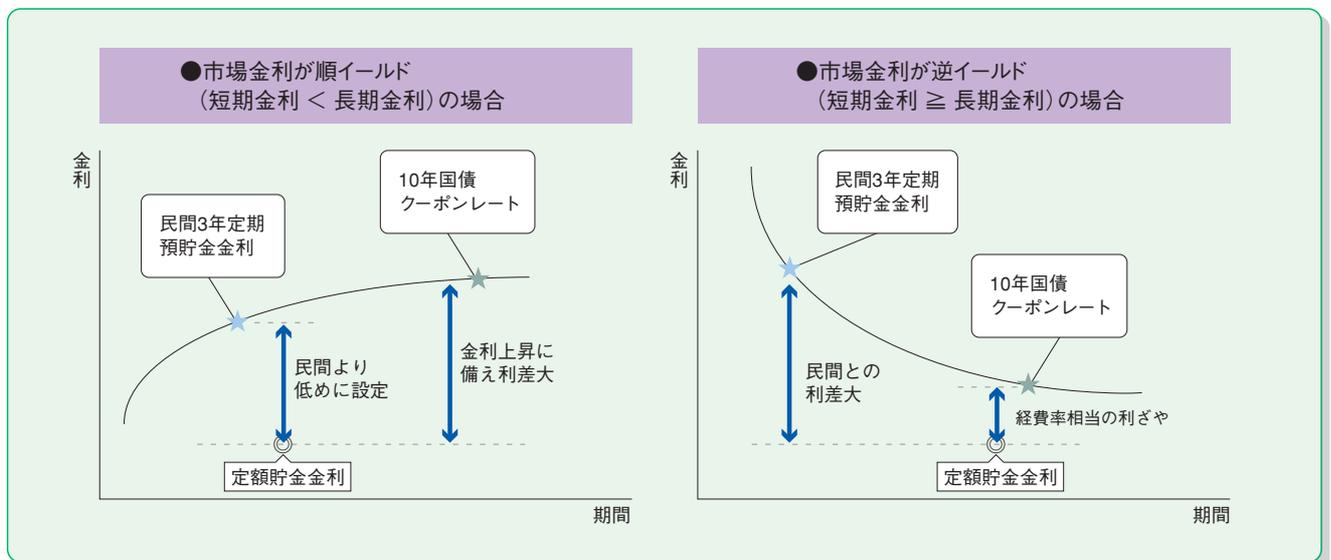
郵便貯金の金利は、市場金利の勘案、預金者利益の確保、事業の収支相償、民間預貯金金利とのバランスを基本原則として決定しています。

具体的には、郵便貯金の中で最も取扱いの多い定額貯金の金利は下図のように、短期金利より長期金利が高水準にある場合（左図）は民間金融機関の3年ものの定期預貯金金利をもとに決められ、逆の場合（右図）には、10年国債のクーポンレートを参考に決められています。

また、通常貯金の金利は、民間の普通預金の金利水準に配慮するとともに、通常貯金のお客さまのほとんどが個人であり、滞留期間が比較的長いという利用実態の差異を考慮して決められています。

このように郵便貯金の金利は、市場金利の動向を勘案し、民間金融機関の預貯金金利ともバランスをとって決定される仕組みになっています。

定額貯金の金利決定の仕組み



郵便貯金金利のお知らせ

郵便貯金の金利については、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。

「郵便貯金ホームページ」（<http://www.yu-cho.japanpost.jp/>）にも「現在のゆうちょ金利」を掲載していますのでご利用ください。

7. お客さま満足度の向上

郵便貯金業務の取組

郵便貯金事業に関するお客さまからのご意見等については、本社内に「郵便貯金事業総本部CS推進委員会」を設置し、協議を行っています。その結果サービス・業務改善が必要と認められる内容については、実施に向けてスピーディーに行動を起こしています。

また、郵便貯金事業では、お客さまからのご意見・ご相談にお応えするため、以下のチャンネルを設けています。

- ・郵便局の窓口、電話
- ・郵便貯金の相談窓口（フリーダイヤル）
- ・暮らしの相談センター
- ・日本郵政公社本社・支社
- ・日本郵政公社ホームページ
- ・郵便貯金ホームページ

今後とも、お客さまからの声を積極的にお聞きし、ファーストクラスのサービスを目指してまいります。

郵政公社

郵便

郵便貯金

簡易保険

8. JPSの取組

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って郵便局の窓口の改善・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、事務処理の見直し等により、業務の効率化に努めています。

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。

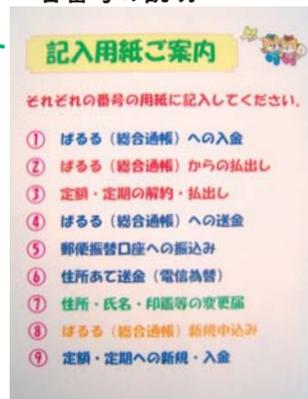
郵便局の具体的な取組例

お客さまロビーの改善

記帳台の記入用紙のご案内を、用件ごとにどの用紙を使用したらよいか「番号」で判断できるよう表示方法を見直しました。



記入台など動線上障害となる物の配置を見直し、お客さまが利用しやすい環境としました。



事務室内の改善

動きやすい動線を確保するためのレイアウト変更等に併せ、各種用紙類の保管について引出しの色分けや使用頻度に応じた格納場所を設定することにより、各種用紙類の取り出し時間を短縮しました。

