

日本郵政グループ トピックス2008	2
INDEX	6

## 日本郵政グループの概要

1. 日本郵政グループ トップメッセージ	8
2. 日本郵政グループについて	10
3. 日本郵政グループ 財務の概要	18
4. 日本郵政グループ各社からのメッセージ	22

## 皆さまにより良いサービスをご提供するために

1. 郵便局事業について	28
2. 郵便事業・物流業について	38
3. 銀行業について	44
4. 生命保険業について	49
5. その他の事業について	54

## 皆さまにより信頼されるグループとなるために

1. 日本郵政グループのコーポレート・ガバナンス	58
2. 日本郵政グループのコンプライアンス	60
3. 日本郵政グループの内部監査	64
4. 日本郵政グループのリスク管理	66
5. 日本郵政グループのCS推進	70
6. 日本郵政グループのCSR	72

## 各事業の業績

1. 郵便局事業の業績	80
2. 郵便事業・物流業の業績	82
3. 銀行業の業績	88
4. 生命保険業の業績	92

## 資料編 会社データ

1. 日本郵政株式会社の概要	98
2. 郵便局株式会社の概要	108
3. 郵便事業株式会社の概要	115
4. 株式会社ゆうちょ銀行の概要	122
5. 株式会社かんぽ生命保険の概要	129

## 資料編 財務データ

1. 日本郵政グループ連結財務データ	136
2. 日本郵政株式会社単体財務データ	154
3. 郵便局株式会社単体財務データ	160
4. 郵便事業株式会社単体財務データ	166
5. 株式会社ゆうちょ銀行単体財務データ	172
6. 株式会社かんぽ生命保険単体財務データ	179

取扱時間・お問い合わせ	188
日本郵政グループ・プライバシーポリシー	192
開示項目一覧	194
日本郵政グループ Webサイトのご案内	201

### 前事業年度(平成20年3月期)の数値について

日本郵政グループは、平成19年10月1日の民営化により、株式会社として発足しております。日本郵政(株)、(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命保険の3社は民営化準備のための準備企画会社が設立されたため、事業年度の開始は平成19年4月1日となっております。このため、上記3社の決算には、準備企画会社の計数が含まれています。また、郵便局(株)、郵便事業(株)の事業年度は、平成19年10月1日から平成20年3月31日までの半年間となっております。

本誌は、銀行法第52条の29、保険業法第271条の25に基づいて作成されたディスクロージャー資料(業務および財産の状況に関する説明書類)です。

本誌には、将来の業績に関する記述が含まれています。こうした記述は将来の業績を保証するものではなく、リスクと不確実性を内包するものです。将来の業績は、経営環境に関する前提条件の変化などに伴い、予想対比変化する可能性があることにご留意ください。

本誌内の数値およびパーセント表示は、単位未満の端数を四捨五入して表示していますが、財務諸表などの財務に関する計数等については、単位未満の端数を切り捨てて表示しています。また、これにより、合計数字が合わない場合があります。

本誌内の数値およびパーセント表示は、特別な表示のある場合を除き、平成21年3月31日現在のものです。

# 1. 日本郵政グループ トップメッセージ

皆さまには、平素より日本郵政グループに格別のご支援、お引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

このたび、皆さまの日本郵政グループに対するご理解を一層深めていただくため、平成20(2008)年度の成果、業績などをご説明した「日本郵政グループディスクロージャー誌2009」を作成いたしました。

是非、ご一読いただきますようお願い申し上げます。

## 平成20年度の総括

まず、平成20年度を経営成績の観点で振り返ってみますと、グループ連結決算(平成20年4月1日～平成21年3月31日)においては、経常利益8,305億円、税引後当期純利益で4,227億円を確保するに至りました。

これは、特に年度の後半に世界的な金融危機による株式市場の低迷、景気の後退局面に遭遇しながらも、貯金残高の減少幅の縮小、保険の新規契約獲得の増加、ゆうパックの引受増加などのグループ各社の営業成果や、グループを挙げてのコストの抑制を反映して、相応の業績を残すことができたのではないかと考えております。

さて、私たちは、平成20年度を、日本郵政グループにとって実質的な民営化元年と位置づけ、公社時代から受け継いだ公共性の高いサービスを引き続き提供することに加えて、多様なサービスの提供などを通して、民営化によるサービス向上を皆さまに実感していただくための土台作りに努めてまいりました。

具体的には、郵便局ネットワークの維持のために、一時閉鎖となっている簡易郵便局の再開地域を増やす一方、移動郵便局によるサービス提供地域と取扱業務内容の拡大、郵便局涉外社員による出張サービスの提供などに取り組んでまいりました。また、総合担務の廃止など分社化に伴うサービスダウンを軽減するため、郵便局員が直接お客さまのご自宅に伺う訪問金融サービスや軽四輪車による集荷の開始など、郵便局によるお客さまへの一元的な対応にも、さまざまな工夫を重ねてまいりました。

民営化後、新たにスタートさせたこととしましては、変額年金保険や第三分野保険商品、法人(経営者)向け生命保険商品の販売、ゆうちょ銀行の全銀システム接続による振込サービスの開始、「かんぽ生命 入院特約 その日から」の発売などございますが、こうした新商品・新サービスの提供を通じて、お客さまの生活全般にさまざまな形で貢献をしてみたいと考

えております。

さらに、日本通運(株)との宅配便事業統合に向けたJPエクスプレス(株)の設立、スルガ銀行(株)との提携による住宅ローンをはじめとする個人向けローンの媒介業務の開始など、豊富なノウハウを持った企業との提携も活用しながら、お客さまの利便性向上に努めてまいりました。当グループが現在求めています、(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命保険における限度額規制の緩和要請も利便性向上の一環であります。

他方、コンプライアンス水準の向上を引き続き最重点課題として位置づけ、内部統制の強化に取り組んできたにも関わらず、郵便事業会社におきまして、心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用や鉄道コンテナ・船舶便における郵便物の残留事故が発生したことにつきましては、甚だ遺憾であり、再発防止策を徹底させるとともに、グループ全体のコンプライアンス態勢の強化や適正な業務運行体制の構築に繋げてまいりたいと考えております。

## 今後の課題

当グループは、今後、株式上場を果たすとともに、中長期的な成長軌道を描いていくために、グループ各社の経営の基盤固めを進め、収益力の強化に注力してまいります。

まず、大切なことは、当グループの有するさまざまな経営資源を最適活用するとともに、郵便局窓口を中心とした業務フローの抜本的な簡素化とシステム面をはじめとした戦略的な投資を組み合わせていくことであると考えております。特に、郵便局ネットワークは当グループの最大の強みであり、日本全国をカバーする拠点、幅広いお客さま基盤を活かしながら、郵便局を効率かつ安定的に運営していくことで競争力の源泉とします。また、民営化後にスタートさせた新規事業は、まだその第一歩を踏み出したばかりです。将来的な収益の柱とすべく、育成していくための具体的な施策を鋭意工夫してまいります。

こうした経営課題に取り組むにあたっては、グループ各社が自立して各領域をリードする企業を目指しつつも、グループとしての持続的成長や全体最適の観点から連携を強化し、力を結集することでグループとしての総合力を発揮し、グループ全体の企業価値の最大化を目指していくことが重要であると考えております。

さらに、今年3月に示された「郵政民営化の進捗状況についての総合的な見直しに関する郵政民営化委員会の意見」やさ

さまざまな方から頂いたご意見・ご指摘を踏まえつつ、経営の改善に取り組んでまいります。

なお、かんばの宿等の一括譲渡契約に関しましては、総務大臣からの監督上の命令を重く受け止め、反省すべき点は反省し、指摘事項の改善・是正に向けた必要な措置を講じたところでございますが、さらに企業統治を強化し、公平性・透明性を高め、より一層の説明責任を果たすことに努めてまいります。

私たちは、皆さまのご期待を改革の推進力としながら、民間企業としての発展を皆さまに実感していただける新しい「郵政らしさ」をご提供できるよう、不退転の決意をもって役職員一

同力を合わせて邁進してまいります。引き続き皆さまからのご指導ご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

平成21年7月吉日

日本郵政株式会社  
取締役兼代表執行役社長

西川 善文



## 2. 日本郵政グループについて

### 1. 「あたらしいふつうをつくる。」-日本郵政グループの郵便局ネットワーク-

右の日本地図上に点で示したのは郵便局です。郵便局は、1,800すべての市町村※に計24,539カ所あり、日本全国を網羅しています。これらの郵便局は、日本郵政グループがお届けする郵便・貯金・保険などいろいろなサービスの拠点となっており、これまで長い間地域に密着した存在として、皆さまに愛されてまいりました。

私たちは、今後ともこのネットワークを維持・向上させるべく努力を重ね、さらにお客さまの利便性が高まるよう工夫してまいります。また、多くのお客さまが私たちのサービスに対してお持ちくださる「安心感」と「信頼感」を大切にしながら、グループを挙げて「あたらしいふつう」を創造していきたいと考えております。

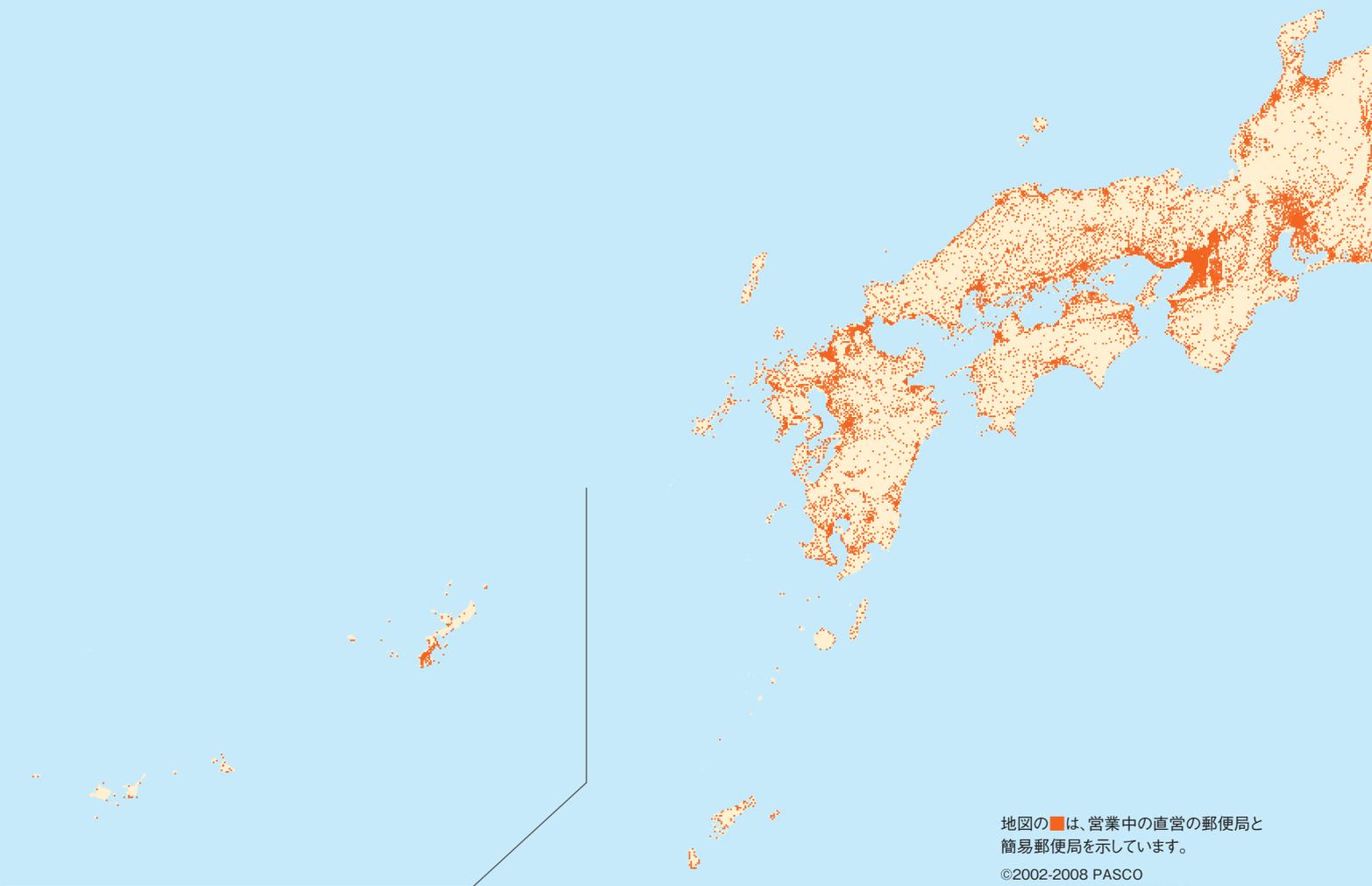
以下、現時点での主な取り組みをご紹介します。

※：東京都の特別区を含みます。

#### ■全国の郵便局数(平成21年3月末現在)

直営の郵便局(分室を含む)	20,246局
簡易郵便局	4,293局
合計	24,539局

※一時閉鎖中の直営の郵便局9局、簡易郵便局354局が含まれています。



地図の■は、営業中の直営の郵便局と簡易郵便局を示しています。

©2002-2008 PASCO

©1990-2008 INCREMENT P

©2008 財団法人日本デジタル道路地図協会

## 1. ネットワークを維持・向上させるために

- 日本全国の郵便局ネットワークを活用し、郵便・貯金・保険など、お客さまの生活に密着した「ユニバーサル」なサービスを提供しています。
- 郵便局ネットワークの水準維持のため、一時閉鎖している簡易郵便局への対策に取り組んでいます。  
→P.28～29をご参照ください
  - ①簡易郵便局業務の受託者に支払う取扱手数料の見直しなど、簡易郵便局営業再開へ向けた取り組み
  - ②渉外社員による出張サービス、移動郵便局など、簡易郵便局が一時閉鎖となっている地域での代替サービスの提供
- 民営・分社化に伴い利便性が低下したとのご指摘に対し、下記のとおり改善に取り組んでいます。

### 改善例1

「一人の外務職員が三事業すべてを行っていた郵便局では、郵便配達の中に貯金の払戻しなども取り扱ってくれていたが、民営化後の郵便事業(株)の社員からはそのような取り扱いはしてもらえなくなった」

**過疎地などの郵便局に訪問担当者を指定し、お客さまからの電話などによる訪問要請に迅速に対応する「訪問金融サービス」を開始しました(平成21年6月)。**

### 改善例2

「これまで集荷してもらえたのに、郵便局(株)と郵便事業(株)が分社化されたことで、郵便局から自動車による集荷をしてもらえなくなった」

**一部の郵便局に軽四輪車を配備し、ゆうパックなどの集荷を開始しました(平成21年3月)。**

### 改善例3

「郵便局窓口での待ち時間が増えた」

**通帳切り替え時のお客さまコード精査<sup>\*</sup>を廃止する(平成20年9月)など手続きの簡素化を行いました。**

※お客さまコード精査：貯金の限度額管理の適正化のため、同姓同名・同生年月日の別人の貯金が名寄せに混入していないか通帳切り替え時に念のため確認していたものです。

## 2. 「安心感」と「信頼感」にお応えするために

●グループ各社がコーポレート・ガバナンス態勢を構築するとともに、日本郵政(株)によるグループ経営管理により、グループ全体としても適切なガバナンスの実現を図っています。

→P.58～59をご参照ください

●グループ全体のコンプライアンス水準の向上を最重要課題として、コンプライアンス・ラインの整備や内部通報窓口の設置を行うとともに、毎年度コンプライアンス・プログラムを策定し、その取組状況を定期的に確認・評価するなどしています。また、業務執行部門から独立した監査部門を設置し、独立かつ客観的な立場から内部監査を実施しています。

→P.60～65をご参照ください

●グループ各社間のリスク伝播を遮断させることに重点を置き、グループのリスク管理態勢を構築しています。株式上場を目指している(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命保険においても、独立した金融機関として十分なリスク管理態勢を構築し、自律的なリスク管理を行っています。

→P.66～69をご参照ください

●お客さまの視点を最優先にし、真にお客さまに評価される商品・サービスなどを提供していけるよう、お客さまの声を活かし、CS<sup>※1</sup>推進に取り組んでいます。

→P.70をご参照ください

●「ひまわりサービス」や第三種・第四種郵便物、ラジオ体操、災害時の非常取扱いなど、民営化前からの社会・地域貢献施策のほか、「JPの森づくり」などの新しいCSR<sup>※2</sup>(企業の社会的責任)活動にも取り組んでいます。

→P.72～77をご参照ください

●平成20年度に発生した鉄道コンテナ・船舶便における郵便物の残留事故、心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用については、再発防止策を確実に実施し、適切な業務運行と各種制度の適正運営の確立・定着を図ってまいります。また、保険金の支払管理態勢について、日本郵政公社の期間中のお支払い内容の点検などを行い、問題の解決に取り組みます。かんぽの宿等の譲渡についても、平成21年6月24日に総務大臣に報告したところにしたがい、改善・是正を行ってまいります。

→P.39、50、54をご参照ください

※1 CS : Customer Satisfaction

※2 CSR : Corporate Social Responsibility

### 3. 「あたらしいふつう」を創造するために

●民営化により、日本郵政グループは、お客さまのニーズに的確に対応した新しい商品・サービスの取り扱いなど、さまざまな新規業務を始めています。こうし

た新規業務は、早ければ平成22年度の株式上場に向けた経営の安定化・収益構造の改善にも貢献すると考えています。

#### 新規業務例

■クレジットカード「JP BANK カード」の発行開始  
(平成20年5月)

→P.47をご参照ください

■日本通運(株)との宅配便事業統合のための  
JPエクスプレス(株)の設立(平成20年6月)

→P.39をご参照ください

■変額年金保険などの生命保険募集業務の  
開始(平成20年5月)

→P.34、47をご参照ください

■国際物流業務を行うJPサンキュウグローバル  
ロジスティクス(株)の設立(平成20年7月)

→P.38、39をご参照ください

■住宅ローンなどの媒介業務の開始(平成20年  
5月)

→P.47をご参照ください

■「かんぼ生命 入院特約 その日から」の販売  
開始(平成20年7月)

→P.52をご参照ください

■東京中央郵便局敷地など保有不動産の事業化  
などへの着手(平成20年6月ほか)

→P.33をご参照ください

■全銀システム接続による振込サービスの開始  
(平成21年1月)

→P.44をご参照ください

[政府に政令改正要望中のもの]

■流動性預金の預入限度額の廃止と、保険加入  
後一定期間を経過した場合の限度額の  
引き上げ

(平成20年4月要望提出)

→P.45、50をご参照ください

■第三分野商品(がん保険)の限度額規制につい  
て(平成21年3月要望提出)

→P.50をご参照ください

●使いやすい郵便局を目指し、大型店舗や商業施設内  
店舗など、これまでにない、新しい形態の郵便局の設  
置を始めています。

→P.29をご参照ください

●経営基盤を強化するため、銀行業・生命保険業の資金  
運用におけるリスクの分散と収益源の多様化を図る  
ため、シンジケートローン(参加型)、信託受益権、金  
利スワップ取引、貸出債権の取得による運用を順次  
開始しました。

→P.45、50をご参照ください

## 2. グループ経営理念・経営方針・行動憲章

### 1. グループ経営理念

これまで公の機関として培った安心、信頼を礎として、  
民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮し、  
お客さまの期待に応えお客さまの満足を高めお客さまとともに成長します。  
経営の透明性を自ら求め、規律を守り、社会と地域の発展に貢献します。

### 2. グループ経営方針

1. お客さまの視点を最優先し、創造性を発揮し真にお客さまに評価される商品・サービスを全国ネットワークで提供します。
2. 4事業それぞれが自立した企業経営を行うためのガバナンス、監査・内部統制を確立しコンプライアンスを徹底します。
3. 適切な情報開示、グループ内取引の適正な推進などグループとしての経営の透明性を実現します。
4. 株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険の株式の早期処分を目指します。  
持株会社である日本郵政株式会社についても金融2社と同時期の上場が可能となるよう準備を行います。
5. 働く人、事業を支えるパートナー、社会と地域の人々、みんながお互い協力し、そして一人ひとりが成長できる機会を創出します。

### 3. グループ行動憲章

#### ①信頼の確保

- ・ お客さまの立場に立ち、お客さまの期待に応えることにより、お客さまの信頼を獲得します。
- ・ 情報の保護と管理を徹底し、お客さまと社会に対して安心を約束します。
- ・ 透明性の高い業務運営と公正な開示を通じて、企業としての説明責任を果たします。

#### ②規範の遵守

- ・ 法令や社会規範、社内ルールを遵守し、誠実な企業活動を継続します。
- ・ 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは、断固として対決します。
- ・ 責任と権限を明確にし、プロセスと結果を厳正に評価して職場規律を維持します。

#### ③共生の尊重

- ・ 環境に配慮し、企業活動を通じて積極的に社会に貢献します。
- ・ 多様なステークホルダーとの対話を重視し、持続的な共生を目指します。
- ・ 人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保します。

#### ④価値の創造

- ・ お客さまの期待を超える価値、質の高いサービスを提供します。
- ・ 効率性を追求し、安定的な価値を創出します。
- ・ 相互理解と連携を推進し、企業価値の創造に向けて社員一人ひとりが役割と責任を果たします。

#### ⑤変革の推進

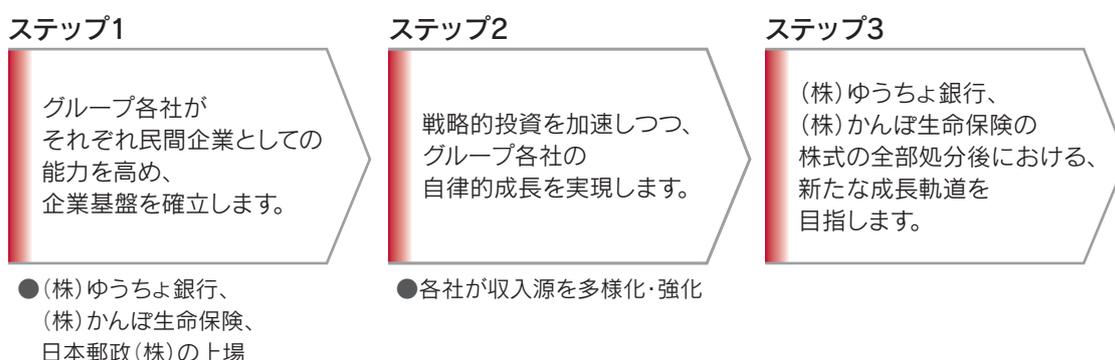
- ・ 変化に機敏に対応し、スピードを重視して変革を実現します。
- ・ 広い視野、高い視点に立って、創造性を発揮します。
- ・ 世界とつながり世界へ広がるビジネスに、積極果敢にチャレンジします。

### 3. グループ・ビジョン

日本郵政グループは、各社が民営化によって得られた自由度を最大限活用するとともに、内部統制強化、法令遵守、効率化推進など民間企業として自らを厳しく律することにより、各社が独立した株式会社として、それぞれの領域で一流になることが、グループ全体としての価値最大化に結びつくと考えます。日本郵政(株)は持株会社として必要な投資・支援を行いながら、その実現を目指します。

長期的には以下の3つのステップを想定し、企業変革を着実に実施していきます。

#### 1. グループの価値最大化を実現する3ステップ



#### 2. グループ各社が目指す姿



JPブランドの営業拠点として、郵便事業(株)、(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命保険とパートナーシップを維持しつつ、金融代理店として全国のお客さまに新しい金融商品・サービスを提供し、また全国に展開する郵便局ネットワークを活用した新たなサービスを付加していくことで成長してまいります。



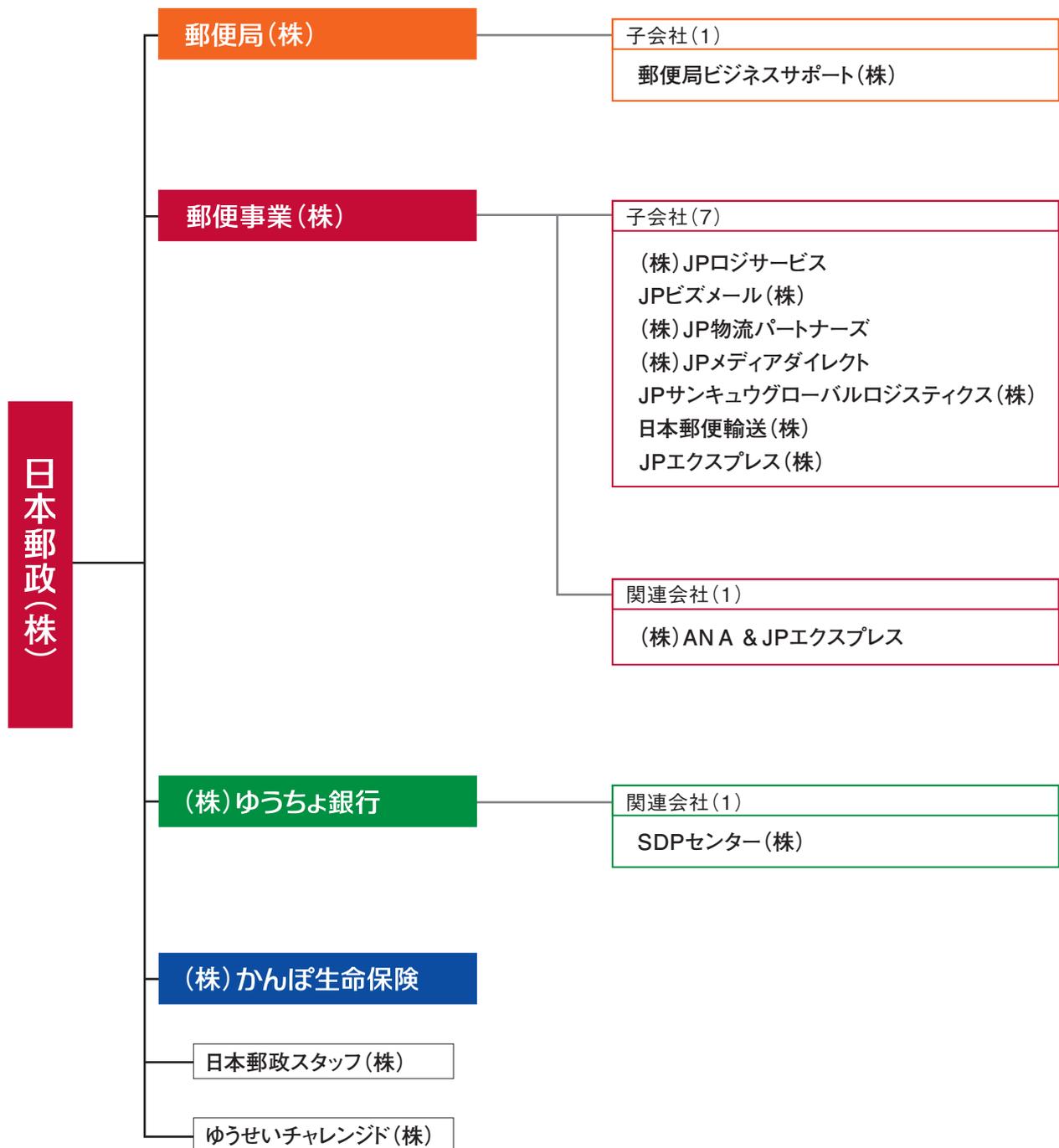
郵便を事業の基盤とし、ユニバーサルサービスの提供という責務を果たすとともに、民間企業としての戦略面の自由度を最大限活用することで、郵便、国内・国外物流など、それぞれの事業領域で厳しい競争に打ち勝ちながら成長してまいります。



完全民営化に向けて、金融機関に求められる顧客保護、投資家保護、公正競争といった厳しいルール・規律を守り、またリスク管理、投資マネジメント、金融商品開発といった専門性を高めつつ、それぞれ民間金融機関にふさわしい姿への転換を進めます。

## 4. グループ全体図

(平成21年7月1日 現在)



## 5. 郵政民営化スケジュール

平成29(2017)年9月までに完全民営化が実現する予定です。

日本郵政公社は、平成19年9月までの「準備期間」を経て、平成19年10月1日に民営化され、日本郵政グループとなりました。その後、10年間の「移行期間」を経て、平成29年9月までに「完全民営化」が実現する予定です。

具体的には、郵政民営化法により、日本郵政(株)は保有する「(株)ゆうちょ銀行」「(株)かんぽ生命保険」(金融二社)の株式を全て処分することとされています。早期の自立を果たすため、金融二社は早ければ平成22年度の上場を目指し、5年間で処分する方針です。日本郵政(株)も金融二社と同時期の上場が可能となるよう、金融二社と同様の準備を実施します。



# 3.日本郵政グループ 財務の概要

## 1 日本郵政グループ 連結決算の概要(平成20年4月1日～平成21年3月31日)

日本郵政グループの平成21年3月期は、連結経常利益8,305億円、連結当期純利益4,227億円、連結総資産305兆8,944億円、連結純資産8兆7,461億円となりました。

### 1. 経営成績(平成21年3月期)

	日本郵政グループ (連結合計)	日本郵政(株) (単体)	郵便局(株) (単体)	郵便事業(株) (単体)	(株)ゆうちょ銀行 (単体)	(株)かんぽ生命保険 (単体)
経常利益	8,305億円	1,099億円	838億円	589億円	3,852億円	2,142億円
当期純利益	4,227億円	1,090億円	408億円	298億円	2,293億円	383億円

<参考>前期(平成20年3月期)

経常利益	4,387億円	378億円	185億円	1,137億円	2,561億円	119億円
当期純利益	2,772億円	425億円	46億円	694億円	1,521億円	76億円

注1: 億円未満の計数は切捨てております。また、連結合計値と、単体計数の合算値とは、他の連結処理のため、一致しません。

注2: 前期(平成20年3月期)の計数には、一部準備企画会社の計数を含みます。

平成21年3月期における主要5社(日本郵政(株)、郵便局(株)、郵便事業(株)、(株)ゆうちょ銀行および(株)かんぽ生命保険)の経営成績は、上表のとおりとなり、このほかの子会社および関連会社を連結した結果、連結当期純利益は、4,227億円となりました。

### 2. 財政状態(平成21年3月期)

	日本郵政グループ (連結合計)	日本郵政(株) (単体)	郵便局(株) (単体)	郵便事業(株) (単体)	(株)ゆうちょ銀行 (単体)	(株)かんぽ生命保険 (単体)
総資産	305兆8,944億円	9兆5,252億円	3兆2,565億円	2兆501億円	196兆4,807億円	106兆5,779億円
負債	297兆1,482億円	1兆3,781億円	3兆121億円	1兆7,682億円	188兆3,012億円	105兆5,052億円
純資産	8兆7,461億円	8兆1,471億円	2,443億円	2,819億円	8兆1,795億円	1兆727億円

<参考>前期(平成20年3月期)

総資産	327兆5,882億円	9兆7,055億円	3兆2,864億円	2兆1,495億円	212兆1,491億円	112兆5,246億円
負債	319兆2,768億円	1兆6,590億円	3兆818億円	1兆8,801億円	204兆723億円	111兆6,204億円
純資産	8兆3,114億円	8兆465億円	2,046億円	2,694億円	8兆768億円	9,042億円

注: 億円未満の計数は切捨てております。また、連結合計値と、単体計数の合算値とは、他の連結処理のため、一致しません。

当連結会計年度末における総資産は、前連結会計年度末に比べ21兆6,938億円減少し、305兆8,944億円となりました。このうち、有価証券が257兆876億円、貸出金(または貸付金)は22兆3,765億円となりました。

当連結会計年度末における負債合計は、前連結会計年度末に比べ22兆1,285億円減少し、297兆1,482億円となりました。このうち、貯金は176兆4,167億円、保険契約準備金は

102兆7,272億円となりました。

純資産は、前連結会計年度末8兆3,114億円から剰余金の配当85億円を除き、当期純利益(連結)4,227億円などを加えた結果、8兆7,461億円となりました。純資産の部中、その他有価証券評価差額金は△119億円となりました。

また、当連結会計年度末における連結自己資本比率(国内基準)は、67.62%となりました。

### 3. 平成21年3月期の連結業績 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)

#### ■経営成績

<b>経常収益</b>		<b>経常利益</b>		<b>当期純利益</b>	
平成21年 3月期	<b>19,961,705</b> 百万円	平成21年 3月期	<b>830,565</b> 百万円	平成21年 3月期	<b>422,793</b> 百万円
平成20年 3月期	<b>10,097,968</b> 百万円	平成20年 3月期	<b>438,739</b> 百万円	平成20年 3月期	<b>277,290</b> 百万円
1株当たり 当期純利益	平成21年3月期 <b>2,818円62銭</b> 平成20年3月期 <b>3,555円00銭</b> (注1)	潜在株式調整後 1株当たり当期純利益(注2)	平成21年3月期 <b>—円—銭</b> 平成20年3月期 <b>—円—銭</b>		
自己資本 当期純利益率	平成21年3月期 <b>5.0%</b> 平成20年3月期 <b>6.4%</b>	総資産 経常利益率	平成21年3月期 <b>0.3%</b> 平成20年3月期 <b>0.3%</b>	経常収益 経常利益率	平成21年3月期 <b>4.2%</b> 平成20年3月期 <b>4.3%</b>

<参考>持分法投資損益：平成21年3月期△714百万円 平成20年3月期△26百万円

注1：平成19年10月1日民営化後の期間における当期純利益を、同日以降の普通株式の期中平均株式数で除して算定した1株当たり当期純利益は、1,868円94銭であります。

注2：「潜在株式調整後1株当たり当期純利益」については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。

#### ■財政状態

総資産	平成21年3月期 <b>305,894,430</b> 百万円 平成20年3月期 <b>327,588,290</b> 百万円	純資産	平成21年3月期 <b>8,746,172</b> 百万円 平成20年3月期 <b>8,311,433</b> 百万円
自己資本 比率(注1)	平成21年3月期 <b>2.9%</b> 平成20年3月期 <b>2.5%</b>	1株当たり 純資産	平成21年3月期 <b>58,301円42銭</b> 平成20年3月期 <b>55,374円35銭</b>
		連結自己 資本比率 (国内基準)(注2)	平成21年3月期 <b>67.62%</b> 平成20年3月期 <b>60.91%</b>

注1：「自己資本比率」は、(期末純資産の部合計-期末少数株主持分)を期末資産の部合計で除して算出しております。

注2：「連結自己資本比率(国内基準)」は、「銀行法第52条の25の規定に基づき、銀行持株会社が銀行持株会社及びその子会社の保有する資産等に照らしこれらの自己資本の充実の状況が適当であるかどうかを判断するための基準(平成18年金融庁告示第20号)」に基づき算出しております。

<参考>

自己資本：平成21年3月期8,745,212百万円  
平成20年3月期8,306,152百万円

## 2 日本郵政(株) 決算の概要 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)

日本郵政(株)は、純粋持株会社としての機能のほか、病院事業、宿泊事業およびグループシェアード事業により、経常収益3,071億円、経常利益1,099億円、当期純利益1,090億円を計上しました。

#### ■経営成績

<b>営業収益</b>		<b>営業利益</b>		<b>経常利益</b>		<b>当期純利益</b>	
平成21年 3月期	<b>303,099</b> 百万円	平成21年 3月期	<b>107,173</b> 百万円	平成21年 3月期	<b>109,919</b> 百万円	平成21年 3月期	<b>109,026</b> 百万円
平成20年 3月期	<b>132,904</b> 百万円	平成20年 3月期	<b>34,369</b> 百万円	平成20年 3月期	<b>37,824</b> 百万円	平成20年 3月期	<b>42,598</b> 百万円
1株当たり 当期純利益	平成21年3月期 <b>726円84銭</b> 平成20年3月期 <b>546円13銭</b>	潜在株式調整後 1株当たり当期純利益(注)	平成21年3月期 <b>—円—銭</b> 平成20年3月期 <b>—円—銭</b>				
自己資本 当期純利益率	平成21年3月期 <b>1.3%</b> 平成20年3月期 <b>1.0%</b>	総資産 経常利益率	平成21年3月期 <b>1.1%</b> 平成20年3月期 <b>0.8%</b>	営業収益 営業利益率	平成21年3月期 <b>35.4%</b> 平成20年3月期 <b>25.9%</b>		

注：「潜在株式調整後1株当たり当期純利益」については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。

#### ■財政状態

総資産	平成21年3月期 <b>9,525,259</b> 百万円 平成20年3月期 <b>9,705,592</b> 百万円	純資産	平成21年3月期 <b>8,147,114</b> 百万円 平成20年3月期 <b>8,046,551</b> 百万円
自己資本 比率	平成21年3月期 <b>85.5%</b> 平成20年3月期 <b>82.9%</b>	1株当たり 純資産	平成21年3月期 <b>54,314円10銭</b> 平成20年3月期 <b>53,643円68銭</b>

<参考>

自己資本：平成21年3月期8,147,114百万円  
平成20年3月期8,046,551百万円

### 3 郵便局(株) 決算の概要 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)

郵便局(株)は郵便局における営業活動の復調などにより、営業収益が増加する一方、営業費用の伸びを抑えた結果、経常収益1兆3,261億円、経常利益838億円を計上しました。

#### ■経営成績

<b>営業収益</b>		<b>営業利益</b>		<b>経常利益</b>		<b>当期純利益</b>	
平成21年3月期	<b>1,293,229</b> 百万円	平成21年3月期	<b>68,375</b> 百万円	平成21年3月期	<b>83,880</b> 百万円	平成21年3月期	<b>40,843</b> 百万円
平成20年3月期	<b>615,880</b> 百万円	平成20年3月期	<b>7,517</b> 百万円	平成20年3月期	<b>18,535</b> 百万円	平成20年3月期	<b>4,678</b> 百万円
1株当たり 当期純利益	平成21年3月期 <b>10,210円97銭</b> 平成20年3月期 <b>1,169円53銭</b>	潜在株式調整後 1株当たり当期純利益(注)		平成21年3月期 <b>－円－銭</b> 平成20年3月期 <b>－円－銭</b>			
自己資本 当期純利益率	平成21年3月期 <b>18.2%</b> 平成20年3月期 <b>2.3%</b>	総資産 経常利益率	平成21年3月期 <b>2.6%</b> 平成20年3月期 <b>0.6%</b>	営業収益 営業利益率	平成21年3月期 <b>5.3%</b> 平成20年3月期 <b>1.2%</b>		

注：「潜在株式調整後1株当たり当期純利益」については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。

#### ■財政状態

総資産	平成21年3月期 <b>3,256,547</b> 百万円 平成20年3月期 <b>3,286,487</b> 百万円	純資産	平成21年3月期 <b>244,352</b> 百万円 平成20年3月期 <b>204,678</b> 百万円
自己資本 比率	平成21年3月期 <b>7.5%</b> 平成20年3月期 <b>6.2%</b>	1株当たり 純資産	平成21年3月期 <b>61,088円12銭</b> 平成20年3月期 <b>51,169円53銭</b>

<参考>  
自己資本：平成21年3月期244,352百万円  
平成20年3月期204,678百万円

### 4 郵便事業(株) 決算の概要 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)

郵便事業(株)の総取扱物数は、239億2,994万通(個)(うち、郵便物212億2,799万通、ゆうパック2億7,706万個、ゆうメール24億2,489万個)となり、経常収益は1兆8,874億円、経常利益589億円、当期純利益298億円を計上しました。

#### ■経営成績

<b>営業収益</b>		<b>営業利益</b>		<b>経常利益</b>		<b>当期純利益</b>	
平成21年3月期	<b>1,865,282</b> 百万円	平成21年3月期	<b>44,888</b> 百万円	平成21年3月期	<b>58,974</b> 百万円	平成21年3月期	<b>29,812</b> 百万円
平成20年3月期	<b>1,053,676</b> 百万円	平成20年3月期	<b>103,773</b> 百万円	平成20年3月期	<b>113,763</b> 百万円	平成20年3月期	<b>69,487</b> 百万円
1株当たり 当期純利益	平成21年3月期 <b>7,453円17銭</b> 平成20年3月期 <b>17,371円89銭</b>	潜在株式調整後 1株当たり当期純利益(注)		平成21年3月期 <b>－円－銭</b> 平成20年3月期 <b>－円－銭</b>			
自己資本 当期純利益率	平成21年3月期 <b>10.8%</b> 平成20年3月期 <b>29.6%</b>	総資産 経常利益率	平成21年3月期 <b>2.8%</b> 平成20年3月期 <b>5.7%</b>	営業収益 営業利益率	平成21年3月期 <b>2.4%</b> 平成20年3月期 <b>9.8%</b>		

注：「潜在株式調整後1株当たり当期純利益」については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。

#### ■財政状態

総資産	平成21年3月期 <b>2,050,151</b> 百万円 平成20年3月期 <b>2,149,599</b> 百万円	純資産	平成21年3月期 <b>281,928</b> 百万円 平成20年3月期 <b>269,487</b> 百万円
自己資本 比率	平成21年3月期 <b>13.8%</b> 平成20年3月期 <b>12.5%</b>	1株当たり 純資産	平成21年3月期 <b>70,482円09銭</b> 平成20年3月期 <b>67,371円89銭</b>

<参考>  
自己資本：平成21年3月期281,928百万円  
平成20年3月期269,487百万円

## 5 (株) ゆうちよ銀行 決算の概要 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)

(株) ゆうちよ銀行は郵便局(株)との連携による営業推進や各種キャンペーン施策の展開などにより、貯金残高177兆4,798億円、未払利子を含む貯金残高は178兆500億円となり、経常収益2兆4,885億円、経常利益3,852億円、当期純利益2,293億円を計上しました。

### ■ 経営成績

経常収益		経常利益		当期純利益	
平成21年3月期	2,488,552 百万円	平成21年3月期	385,243 百万円	平成21年3月期	229,363 百万円
平成20年3月期	1,328,904 百万円	平成20年3月期	256,171 百万円	平成20年3月期	152,180 百万円

1株当たり当期純利益	平成21年3月期	1,529円08銭	潜在株式調整後1株当たり当期純利益(注2)	平成21年3月期	－円－銭
	平成20年3月期	2,026円89銭(注1)		平成20年3月期	－円－銭

自己資本当期純利益率	平成21年3月期	2.8%	総資産経常利益率	平成21年3月期	0.1%	経常収益経常利益率	平成21年3月期	15.4%
	平成20年3月期	3.8%		平成20年3月期	0.2%		平成20年3月期	19.3%

注1：平成19年10月1日民営化後の期間における当期純利益を、同日以降の普通株式の期中平均株式数で除して算定した1株当たり当期純利益は、1,019円41銭であります。

注2：「潜在株式調整後1株当たり当期純利益」については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。

### ■ 財政状態

総資産	平成21年3月期	196,480,796百万円	純資産	平成21年3月期	8,179,574百万円
	平成20年3月期	212,149,182百万円		平成20年3月期	8,076,855百万円

自己資本比率	平成21年3月期	4.1%	1株当たり純資産	平成21年3月期	54,530円49銭	単体自己資本比率(国内基準)(注)	平成21年3月期	92.09%
	平成20年3月期	3.8%		平成20年3月期	53,845円70銭		平成20年3月期	85.90%

注：「単体自己資本比率(国内基準)」は、「銀行法第14条の2の規定に基づき、銀行がその保有する資産などに照らし自己資本の充実の状況が適当であるかどうかを判断するための基準(平成18年金融庁告示第19号)」に基づき算出しております。

<参考>

自己資本：平成21年3月期8,179,574百万円  
平成20年3月期8,076,855百万円

## 6 (株) かんぽ生命保険 決算の概要 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)

(株) かんぽ生命保険は郵便局(株)との連携による営業推進、新商品販売・サービス拡充により、個人保険の新契約件数は192万件、保険料収入7兆8,811億円、基礎利益4,324億円、内部留保残高(価格変動準備金、危険準備金)3兆3,328億円、ソルベンシー・マージン比率1,429.7%となりました。

### ■ 経営成績

経常収益		経常利益		当期純利益	
平成21年3月期	15,533,727 百万円	平成21年3月期	214,285 百万円	平成21年3月期	38,316 百万円
平成20年3月期	7,686,842 百万円	平成20年3月期	11,991 百万円	平成20年3月期	7,686 百万円

1株当たり当期純利益	平成21年3月期	1,915円83銭	潜在株式調整後1株当たり当期純利益(注2)	平成21年3月期	－円－銭
	平成20年3月期	768円54銭(注1)		平成20年3月期	－円－銭

自己資本当期純利益率	平成21年3月期	3.9%	総資産経常利益率	平成21年3月期	0.2%	経常収益経常利益率	平成21年3月期	1.4%
	平成20年3月期	1.7%		平成20年3月期	0.0%		平成20年3月期	0.2%

注1：平成19年10月1日民営化後の期間における当期純利益を、同日以降の普通株式の期中平均株式数で除して算定した1株当たり当期純利益は、385円37銭であります。

注2：「潜在株式調整後1株当たり当期純利益」については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。

### ■ 財政状態

総資産	平成21年3月期	106,577,963百万円	純資産	平成21年3月期	1,072,756百万円
	平成20年3月期	112,524,670百万円		平成20年3月期	904,250百万円

自己資本比率	平成21年3月期	1.0%	1株当たり純資産	平成21年3月期	53,637円80銭	<参考>
	平成20年3月期	0.8%		平成20年3月期	45,212円54銭	自己資本：平成21年3月期 1,072,756百万円 平成20年3月期 904,250百万円

## 4. 日本郵政グループ各社からのメッセージ



郵便局株式会社  
代表取締役会長  
川 茂夫

川 茂夫

皆さまには、平素より郵便局をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社は、「身近なネットワークを通じて、商品・サービスをわかりやすく提供することにより、『お客様の現在と将来のよりよい生活づくり』に貢献する」という経営理念のもと、郵便・貯金・保険のサービスを核として、民営化のメリットを最大限活かし、お客さまの多様なニーズにさらにきめ細かくお応えできるよう、新しい商品・サービスの提供にも注力しております。

平成20年度においては、「郵便局フェア」など日本郵政グループ内で連携し、現場力を最大限発揮するために営業体制の整備に取り組んだほか、人件費抑制や物件費削減に取り組みました。その結果、営業収益は1兆2,932億円、営業利益は683億円、経常利益は838億円、当期純利益は408億円となりました。

郵便局は、日本郵政グループにおけるお客さまとの接点として、グループの成長と発展のための重要な役割を担っています。これからも、お客さま利便の向上やコンプライアンス態勢の確立をはじめ効率的で競争力ある販売拠点づくりを推進いたします。

具体的には、お客さまの信頼や地域に根ざした郵便局ネットワークを活かしながら、郵便事業(株)、(株)ゆうちょ銀行および(株)かんぽ生命保険と協働して営業力を強化し、収益確保に取り組めます。また、新たな収益基盤の確立に向けて、金融新商品の取扱局を拡大するとともに、店頭販売についても全国的に展開していきます。さらに、保有する不動産の有効活用に向けた事業化の取り組みを進めてまいります。

また、郵便局ネットワークの維持・活用を重要課題と位置づけ、一時閉鎖となっている簡易郵便局の早期再開に向けた各種取り組みのほか、応急措置として行ってきた移動郵便局による窓口サービス、渉外社員による出張サービスなどを継続してまいります。

さらに、お客さまの需要の大きい地域において、大型店舗の出店などを試行します。

今後とも、お客さまからの信頼の確保に向け、全社員が一丸となって、より良いサービスの提供に取り組んでまいりますので、引き続き郵便局のご利用、ご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

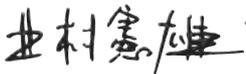
### 経営理念

**身近な郵便局ネットワークを通じて、商品・サービスを  
わかりやすく提供することにより、「お客様の現在と将来のよりよい生活づくり」に貢献し、  
お客様や委託会社から長くご利用いただける経営を実現します。**

1. お客様一人ひとりの立場に立って、お客様のニーズにきめ細かくお応えする商品・サービスを提供します。
2. 社会・地域の変化に対応して、常に郵便局ネットワークの機能の向上を図り、お客様のよりよい生活の基盤を作ります。
3. 企業がバナンスを確立し、コンプライアンスを徹底することにより、企業としての社会的責任を果たします。
4. 社員一人ひとりが、社会・地域の人々との交流の中で、自らの能力を磨き、成長し続けます。



郵便事業株式会社  
代表取締役会長  
北村 憲雄



皆さまにおかれましては平素より郵便をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
郵便は、国営の事業として130年余、いつでも、どこでも、誰でも利用できる身近な通信手段として皆さまに広くサービスを提供し、ご利用いただいております。

当社は、平成19年10月1日、民営・分社化により、日本郵政グループのひとつ、郵便事業(株)として発足し、郵便のユニバーサルサービスを維持しつつ、人々が安心できるコミュニケーション、迅速、確実な物流機能を提供することにより「人、企業、社会を真心で結ぶネットワーク」を創出することを経営理念として事業運営に取り組んでおります。

Eメールの普及による郵便物の減少や小型物品市場における宅配便との競合等、厳しい事業環境に加え、平成20年度下期からの急激な景気の悪化に伴う企業の通信費・販促費の削減等により郵便物の差出が低調な中、全社を挙げて品質維持、営業力強化、スリムな経営体質の実現を図るとともにゆうパックの取扱い個数の増加やゆうメールの引受数増加により、平成20年度の経常利益は589億円となり、一定の利益を確保することができました。

今後、さらにサービス向上に努めるために日本通運(株)との宅配便事業統合を円滑に立ち上げ、国内物流事業における市場競争力を高めてまいります。

また、国際物流分野においては、山九(株)との共同出資会社であるJPサンキュウグローバルロジスティクス(株)を平成20年7月に設立し、市場の拡大が見込まれる中国、東欧、東南アジア地域を主なターゲットとしてお客様の多様なニーズに対応し、当社全体の収益構造の多角化・強化を図ってまいります。

当社が今後継続して郵便のユニバーサルサービスを提供する使命を果たしていくためには、お客さまとの信頼関係が不可欠であると考えております。平成20年度には鉄道コンテナ・船舶便における郵便物の残留事故、心身障がい者用低料第三种郵便物の不適正利用などお客さまの信用を損ねる事故が発生し、多大なご迷惑をおかけしてしまいました。業務の適正な遂行のため、内部監査の徹底、リスク管理、コンプライアンスなどの内部統制の整備・強化に積極的に取り組み、適正な業務運行の確立・定着を図り、高品質なサービスの提供を継続していくよう、努めてまいります。

郵便事業(株)として、引き続き皆さまの一層のご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## 経営理念

**郵便のユニバーサルサービスを維持しつつ、人々が安心できるコミュニケーション、  
確実、迅速な物流機能を提供することにより、  
「人、企業、社会を真心で結ぶネットワーク」を創出します。**

1. 効率的な事業運営によりユニバーサルサービスとしての郵便サービスの提供を確保します。
2. 経営資源を積極的に活用して、お客様の多様なニーズに応える国内外の物流サービスを充実します。
3. 常にお客さまの視点に立ち、品質の向上、新しいサービスの開発に努め、心から満足していただけるサービスを提供します。
4. ガバナンス、監査・内部統制を確立しコンプライアンスを徹底するとともに適切な情報開示に努め経営の透明性を実現します。
5. お客さま、社員、社会、地域の人々が生き生きと活動できる機会を創出します。



株式会社ゆうちょ銀行  
取締役兼代表執行役会長  
古川 治次

古川 治次

皆さまには、平素からゆうちょ銀行に格別のご支援、お引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

平成20年度は、サブプライム問題に端を発した金融危機が实体经济に波及し、わが国経済でもかつて例を見ないほど急速に景気が悪化する大変厳しい環境でした。当行においては、厳格なリスク管理態勢のもとで、国債など安全性の高い債券等を中心とした運用に努め安定的な収益の積み上げを図ると共に、平成20年5月からは、クレジットカード、変額年金保険、個人向けローンの媒介の取り扱いを開始、平成21年1月からは他行との振込サービスが実現するなど、商品・サービスの拡充も図ってまいりました。また、近年減少傾向にある貯金残高は、郵便局と一体になって、金利優遇キャンペーン等の施策を通じ営業活動を推進してきた結果、平成21年3月末で178兆円（前年同月比4.3兆円減）と減少幅が縮小しつつあります。これらの取り組みの結果、平成20年度は当期純利益2,293億円を確保し、まずまずの成果を挙げることができました。

早ければ平成22年度の株式上場を目指し、平成21年度は「リテール・運用両輪の事業展開」と「代理店ネットワークの活用」の事業モデルによる安定的収益・持続的成長の実現に努めてまいります。

営業戦略では、郵便局（株）との連携を一段と強化することを通じ、貯金残高の減少傾向に歯止めをかけ、健全かつ安定的な経営を目指すとともに、引き続き全国のお客さまに親切で安心・信頼される金融商品・サービスを提供できるよう、取り組んでまいります。

また、適切なリスクコントロールの下で運用手段を拡大し、収益源泉の多様化とALMの高度化を通じて、より安定的な期間収益の確保に取り組むほか、内部管理態勢の強化として、コンプライアンス態勢と事務品質の更なる改善に努めるなど、経営全般にわたって上場に向けた基盤整備に注力してまいります。

当行は、全国233の直営店と、代理店である2万4千の郵便局という広範なネットワークを通じ、お客さまの声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指すことを経営理念としております。

今後とも、皆さまに民営化のメリットをますます感じていただけるよう、役職員一丸となって頑張っておりますので、一層のご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## 経営理念

### お客さまの声を明日への羅針盤とする 「最も身近で信頼される銀行」を目指します。

「信頼」 法令等を遵守し、お客さまを始め、市場、株主、社員との信頼、社会への貢献を大切にします

「変革」 お客さまの声・環境の変化に応じ、経営・業務の変革に真摯に取り組んでいきます

「効率」 お客さま志向の商品・サービスを追求し、スピードと効率性の向上に努めます

「専門性」 お客さまの期待に応えるサービスを目指し、不断に専門性の向上を図ります



株式会社かんぽ生命保険  
取締役兼代表執行役会長  
進藤 文介

進藤文介

平素から、私ども(株)かんぽ生命保険をご愛顧、お引き立ていただき、誠にありがとうございます。

平成20年度を振り返りますと、営業面では、新契約実績が平成19年度比増加に転じ、7年振りに「営業の反転」を実現することができました。これは、①郵便局(株)との連携による営業推進態勢が一層強化されたこと、②新入院特約「その日から」の発売などにより商品・サービス面での拡充が進められたことなどによるものです。また、資産運用面では、円金利資産への運用を基本とし、株式などのリスク性資産への運用割合を計画的に縮小してきたことから、世界的な金融・経済危機の中においても、運用パフォーマンスの悪化を限定的なものにとどめることができました。この結果、経常利益は2,142億円、当期純利益は383億円となり、前年度(経常利益119億円、当期純利益76億円)に比べ大幅な増益となりました。また、ソルベンシー・マージン比率は1,429%、実質純資産は6兆2千億円となるなど、強固な財務基盤を確保し、引き続き高い経営の健全性を維持しております。

さて、現在、当社の最重要経営課題に「保険金などの支払点検および未請求事案の取り組み」がございます。日本郵政公社期間(平成15年4月～平成19年9月)にお支払いした保険金などについて、その内容が適切であったかの点検を実施するとともに、保険金などが未請求となっている事案について、再度請求案内を行っているものです。本件につきましては、お客さまおよび関係の皆さまに大変ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

保険金などの正確かつ迅速な支払いは、生命保険会社の最も基本的かつ重要な機能であり責務です。この「支払点検」などの結果を踏まえ、お客さまへの迅速かつ適切なお案内と確実なお支払などを実施すべく、日本郵政グループを挙げて全力で取り組んでまいります。

今後は保険金などの支払点検および未請求事案への取り組みを早期に完了させるとともに、その再発防止に向け支払い管理態勢の一層の強化を図ってまいります。同時に、新契約実績を更に向上させ、株式上場に向けて、安定的に成長・発展を持続できる基盤の整備を進めたいと考えています。そのためにも、お客さまニーズにお応えできる新たな商品・サービスの提供が不可欠です。加入後一定期間経過した場合の加入限度額の引き上げや、日本生命保険相互会社と協力して開発を進めている「がん保険」の発売などの実現に向けて取り組んでまいります。

当社は、大正5年に創設された簡易生命保険の「簡易な手続きで、国民の基本的な生活手段を保障する。」という社会的使命を受け継ぎつつ、経営理念に謳う「お客さまとともに未来を見つめて『最も身近で、最も信頼される保険会社』」を目指し、常にお客さまの立場に立って、分かりやすく利用しやすい商品・サービスの提供に努めてまいります。引き続き、一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

## 経営理念

### お客さまとともに未来を見つめて「最も身近で、最も信頼される保険会社」を目指します。

この経営理念を実現するため、かんぽ生命は各ステークホルダーの皆さまに対して以下の項目を約束します。

#### お客さまへの約束

お客さまとのふれあいを大切にします。分かりやすく利用しやすい商品とサービスを提供します。お客さまから安心いただけるよう、正確な情報の提供を行います。

#### 株主への約束

株主の附託に応え、継続的な企業価値の向上を目指します。適切なリスク管理により、健全な経営を実現します。株主、投資家の皆さまと密接なコミュニケーションを図ります。

#### 社会への約束

コンプライアンスを最重要視した業務運営を行います。健康づくりに積極的に貢献します。人と環境にやさしい事業運営に努めます。

#### 事業パートナーへの約束

緊密な連携ときめ細かな支援により、共に成長する関係を築きます。事業パートナーと一体となって商品とサービスの提供、品質改善を推進します。日本郵政グループの一員としてブランド価値の向上を目指します。

#### 社員への約束

明るく働き甲斐のある職場環境を作ります。社員ひとりひとりを尊重し、等しくチャンスを提供します。社員の能力向上を積極的に支援します。