

# 皆さまにより良いサービスをご提供するために

## INDEX

---

### 1.郵便局事業について

- 1.皆さまに愛される郵便局であり続けるために
  - 1.郵便局ネットワークの水準維持のための取り組み・・・28
  - 2.使いやすい郵便局を目指した店舗展開の取り組み・・・29
  - 3.もっと愛される郵便局になるための取り組み・・・30
- 2.業務概要
  - 1.主な事業内容・・・32
  - 2.経営の取り組み・・・33
- 3.商品・サービス一覧
  - 1.お客さまのニーズにお応えします・・・34
  - 2.暮らしを支えるサービスを提供します・・・35
  - 3.郵便局を有効に使います・・・37

### 2.郵便事業・物流業について

- 1.業務概要
  - 1.主な事業内容・・・38
  - 2.経営の取り組み・・・39
- 2.商品・サービス一覧
  - 1.切手・はがきなど・・・40
  - 2.郵便物・・・41
  - 3.ゆうパック・ゆうメールなど・・・41
  - 4.主な付加サービス・・・42
  - 5.その他のサービス・・・42
  - 6.国際郵便・・・43
  - 7.ロジスティクスサービス・・・43

---

## 3. 銀行業について

1. 業務概要	
1. 主な事業内容	44
2. 経営の取り組み	45
2. 商品・サービス一覧	
1. 貯金	46
2. 国内送金	46
3. 国際送金	47
4. 個人向けローン	47
5. 資産運用商品	47
6. カードサービス	47
7. インターネットサービス	48
8. 各種サービスなど	48
9. 点字によりお取り扱いをしているサービス	48

## 4. 生命保険業について

1. 業務概要	
1. 主な事業内容	49
2. 経営の取り組み	50
2. 商品・サービス一覧	
1. 保険種類一覧	51
2. 主な特約・特則一覧	52

## 5. その他の事業について

1. 病院事業	54
2. 宿泊事業	54

# 1. 郵便局事業について

## 1. 皆さまに愛される郵便局であり続けるために

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、郵便・貯金・保険のサービスを提供し、多くのお客さまにご利用いただいています。

郵便局(株)は、これからも郵便局ネットワークの水準を維

持していくとともに、新たな形での店舗展開に向けたたゆまぬ努力を続けることで、地域の皆さまとともに歩んでいきたいと考えています。

### 1. 郵便局ネットワークの水準維持のための取り組み

郵便局のなかには、郵便局(株)直営の郵便局のほか、地域の方々に運営を委託している簡易郵便局があります。

簡易郵便局は、受託者の都合などにより、やむを得ず一時閉鎖となつているところがあります。

こうした事態に対し、郵便局(株)では、簡易郵便局の早期営業再開に努めるとともに、簡易郵便局が閉鎖中の地域では代替サービスを提供しています。

#### ①簡易郵便局営業再開へ向けた取り組み

簡易郵便局を運営している受託者の皆さまに、これからも継続して事業を運営していただけるように、また、一時閉鎖となつている簡易郵便局を運営していただける新規受託者を確保するための方策を打ち出すために、「簡易局チャンネルの強化のための検討会」を設置しました。この検討会の最終取りまとめにもとづいて、郵便局(株)では平成20年3月、再開に向けた

受託者支援策などの抜本的な見直しを行いました。この結果、民営化時417局であった一時閉鎖中の簡易郵便局数は、平成21年3月末現在、354局となりました。



6カ月ぶりに業務を再開した見立(みたて)簡易郵便局(宮崎県)

#### ■簡易郵便局の再開に向けた主な見直し内容

##### ●取扱手数料の改定

受託者に支払う取扱手数料について、固定部分の4割引き上げなどの改定を行い、平成20年8月から適用しました。

##### ●施設転貸制度の創設

郵便局(株)が一時閉鎖中の施設を借り入れて内装工事を施し、新たな受託者に有償で転貸する制度を平成20年4月に設けました。

##### ●サポート体制の改善

受託者が安心して郵便局の仕事に取り組めるように、研修の整備・充実に努めるとともに、受託者からの相談対応などを行う簡易局サポートマネジャーの業務知識向上などを行いました。

##### ●業務・システムの改善

直営の郵便局を含めた郵便局業務の負担軽減などを目的として、業務フローの見直しを実施しました。また、窓口事務の効率化を実現する新システムの導入を進めています。

#### ②一時閉鎖中の簡易郵便局に対する代替サービスの提供

簡易郵便局の営業再開が早期に見込まれない地域においては、以下の代替サービスを提供しています。

#### ■涉外社員による出張サービス

地域の公共施設などに、郵便局(株)直営の郵便局の涉外社員を派遣して、サービスを提供しています(週2回、1回あたり半日程度)。平成21年3月末現在、一時閉鎖中の簡易郵便局のうち121カ所で開催しています。



涉外社員による出張サービスの実施状況

### ■移動郵便局によるサービス提供

専用車両を使った移動郵便局(愛称:ポスクール)を派遣し、サービス提供を行っています。平成21年3月末現在、愛知県豊田市および徳島県鳴門市とその近郊の地域で実施しています。



移動郵便局

### ■直営の郵便局による暫定分室の開設

一時閉鎖中の簡易郵便局の近隣に郵便局を含む金融機関がない地域に、暫定的に直営の郵便局の分室を開設しています。平成21年3月末現在、3カ所で行っています。

#### 「簡易郵便局受託者の募集」

郵便局(株)では、社会貢献や地域活動にご理解のある方や、スタッフと一緒に簡易郵便局を運営していただける熱意のある方を受託者として求めており、こうした受託者を募集する「簡易郵便局募集サイト」を郵便局ホームページ上に開設しています。こ

のウェブサイトでは、簡易郵便局の仕組みや仕事の内容、資格条件などをご覧いただけるほか、実際に全国の簡易郵便局で働く方々の声をご紹介します。

「簡易郵便局募集サイト」<http://www.jp-network.japanpost.jp/owner/>

## 2. 使いやすい郵便局を目指した店舗展開の取り組み

郵便局(株)では、多くのお客さまがより便利に郵便局をご利用いただけるように、多様な店舗展開を進めています。これまでも、公共サービスとともに郵便局サービスをご利用いただけるよう、地方公共団体の庁舎内の利用しやすい場所に郵便

局を設置するなどの取り組みを行ってきましたが、今後もそれぞれの地域の実情に応じながら、お客さまにとって利便性の高い店舗を出店していくことで、より使いやすい郵便局を目指していきます。

### ①大型店舗の試行

都市部のお客さまのご利用が多い地域においては、お客さまが利用しやすい場所に、たくさんのお客さまにも、よりスムーズに対応することができる大型の店舗を出店し、サービス方法や取扱商品について工夫を行いながら新たな店舗づくりの試行を行っています。

その第1号店を多くの企業が集まるオフィス街である東京都港区西新橋に新たに開設しました。お客さまに分かりやすい郵便局として、地域の中心となっている通りに面した立地となっています。

この郵便局では窓口ロビーに「コンシェルジュ(案内係)」を配置し、手続の説明を行ったり、お客さまの目的に応じた適切な案内を行うことで待ち時間を短縮し、サービス向上を図っています。

また、物販コーナーでは、記念切手をはじめ、ふるさと小包、

ギフトカタログの豊富な商品ラインアップからご希望の商品をお選びいただけるほか、郵便関連商品、キャラクターグッズも販売し、より多くのお客さまがニーズにあった商品をお買い求めいただけるような商品サービスを提供しています。

さらに、郵便局の前の通りから物販コーナーなど店内の様子が見える店舗の造りとする事で、通りがかりのお客さまが興味を持って気軽に入店いただけるように工夫しています。



西新橋郵便局(東京都)



### ②商業施設への店舗設置

郵便局をコンビニエンスストアに併設したり、ショッピングモール内に設置することにより、お買い物とあわせて郵便局をご利用いただけるように努めています。

また、お客さまが利用しやすいよう窓口の営業時間をショッピングモールなどの営業時間に応じて変更するなどのサービス提供に取り組んでおります。



エミフルMASAKI郵便局  
(ショッピングモール内に  
設置した店舗:愛媛県)

### 3. もっと愛される郵便局になるための取り組み

#### ①感謝の気持ちをこめた『ありがとうフェア』の実施

平成21年3月から4月にかけて、全国の郵便局および日本郵政グループ各社の支店などで対象商品・サービスをご利用のお客さまに、抽せんでブランドグルメや新生活応援グッズが当たる『春のありがとうフェア』を実施しました。同様のフェアは平成20年の春・夏・冬にも実施しており、好評をいただいています。

『ありがとうフェア』は、日本郵政グループ各社が提供する「郵便」「銀行」「保険」「物販」などの各商品・サービスが、すべて郵便局でご利用いただけるという利便性をアピールするとともに、お客さまへ日頃の感謝の気持ちをお伝えするための取り組みです。



#### ②郵便局ではじまる季節の情報マガジン『モヨリノ』の発行

お客さまのお役に立つ生活情報、地域情報をはじめ、日本郵政グループ各社で取り扱う商品・サービスやキャンペーン情報などを盛り込んだ無料情報誌『モヨリノ』を季刊発行し、全国の郵便局および日本郵政グループ各社の支店などで配布しました。

『モヨリノ』には、旬の話題や郵便局がおすすめする通信販売など、お客さまに楽しんでいただける情報が満載です。



家計に役立つクレジットカード (VOL.3 / 2009春)



渡辺満里奈 巻頭インタビュー (VOL.4 / 2009夏)

### ③郵便局×キットカット「受験生応援企画」の実施

郵便局(株)は、平成21年の受験シーズンに向けて、1月8日から郵便事業(株)、ネスレコンフェクショナリー(株)と共同で受験生応援企画を実施しました。この企画は、願書申込や合格通知の配達など受験生と多くの接点を持つ郵便局と、受験生応援アイテムとして絶大な支持を得ているチョコレート「キットカット」を販売するネスレ社が協力して行ったものです。「キット、想いとどく」をコンセプトに、郵便局での受験生応援商品の販売や、満開の桜のラッピングをした「サクラサク郵便局」の設置、イベントの実施、テレビCMの放映などを通じ、

全国の受験生を励ますとともに、彼らを応援する人たちを支援しました。

6月25日、この郵便局×「キットカット」の受験生応援企画「キットメール」が、「カンヌ国際広告祭メディア部門」にて、日本初となるグランプリを受賞いたしました!

多くの皆さまにこのキャンペーンをご利用いただいたことにより、このような名誉ある賞を受けることができました。ありがとうございました。



サクラサク郵便局  
(本郷郵便局・東京都)

### ④新たなサービスの提供

郵便局がもっと身近な存在になるために、「第三分野保険商品」の販売や、引越などの取次ぎサービスを開始しました。(P.34~37をご参照ください。)

今後も、お客さまのニーズにお応えするサービスを展開していきます。



## 2. 業務概要

### 1. 主な事業内容

日本郵政グループにおいて郵便局事業を営む会社は、郵便局(株)です。郵便局(株)は、日本郵政公社の郵便局窓口に係る業務および機能を承継する会社として設立されました。郵便局(株)は、法律により、日本郵政(株)の完全子会社とされています。

「1. 皆さまに愛される郵便局であり続けるために」で述べましたとおり、郵便局(株)は、全国の郵便局ネットワーク水準を維持することにより、日本郵政グループ各社からの業務の委託を受け、郵便・貯金・保険といった国民生活に密着した基礎的なサービスを核としながら、お客さまの多様なニーズにきめ細かくお応えする商品・サービスを提供してまいります。身近な郵便局ネットワークを通じて、商品・サービスを分かりやすく提供することにより、「お客さまの現在と将来のよりよい生活づくり」に貢献し、お客さまや委託会社から長くご利用いただける経営を実現してまいります。

なお、日本郵政(株)が保有する(株)ゆうちょ銀行および(株)かんぽ生命保険(金融二社)の株式については、平成29年9月までに、その全部を段階的に処分することが義務づけられています。しかしながら、金融二社は郵便局(株)との受委託関係が重要なビジネスモデルとなっていることから、郵便局(株)との全国一括の受委託関係は将来にわたって継続する必要があると考えています。

主な事業内容は、次のとおりです。

#### ア 日本郵政グループの窓口業務

##### (ア) 郵便の窓口業務

郵便事業(株)からの委託を受け、郵便物・ゆうパックなどの引き受けや郵便切手・はがきの販売、印紙の売りさばきなどを行っています。

##### (イ) 貯金の窓口業務

(株)ゆうちょ銀行から委託を受け、通常貯金、定額貯金、定期貯金、送金・決済サービスの取り扱い、公的年金などのお支払い、国債や投資信託の窓口販売などを行っています。

##### (ウ) 保険の窓口業務

(株)かんぽ生命保険から委託を受け、生命保険の募集や保険金のお支払いなどを行っています。

#### イ 新しい商品・サービスの提供など

お客さまの多様なニーズに対応し、郵便局のワンストップ機能を向上させるため、変額年金保険、第三分野保険商品、法人(経営者)向け生命保険商品、自動車保険の販売といった金融新商品の取り扱い、郵便局にカタログ・チラシなどを設置して掲載商品などの販売を斡旋するカタログ販売事業、公的証明書交付などの地方公共団体事務の取り扱い、ホームセキュリティや引越などの総合生活取次ぎサービスなど、順次新しい商品・サービスを提供しています。

さらに、保有不動産の事業化や、郵便局の店頭余裕スペースなどを活用した広告事業などにも取り組んでいます。

## 2. 経営の取り組み

平成20年度は、身近な郵便局を通じて、ワンストップで多様なサービスを提供し、お客さまの生活設計全般を支援する「総合生活支援企業(ライフサポート・ネットワーク)」の実現に向け「三事業営業の強化」「商品ラインアップの充実など」「お客さま志向の徹底」「コンプライアンス態勢の確立および業務品質の向上」「社会と共に生きる会社づくり」などについて、以下のとおり取り組みました。

### ア 三事業営業の強化

郵便局は日本郵政グループ各社における「お客さまとの接点」です。郵便・貯金・保険の三事業について、夏・冬・春の「ありがとうフェア」や各種キャンペーンを実施するなど、営業の強化に努めてまいりました。

- 郵便:お客さまにご購入いただきやすいフック販売・バック販売に取り組みました。また、郵便事業(株)と連携を強化することにより特産品ゆうパックの継続利用・新規獲得に取り組みました。
- 貯金:夏・冬のボーナス期の「金利優遇キャンペーン」のほか、「退職金キャンペーン」「年金キャンペーン」を実施しました。さらに、平成21年3月から5月まで、「春の給与・JP BANK カードキャンペーン」を実施しました。
- 保険:平成20年7月から8月までの「『かんぽ生命入院特約』新登場記念キャンペーン」、平成20年9月から10月までの「誕生1周年記念キャンペーン」などを実施しました。

### イ 商品ラインアップの充実など

多様な新商品と新しいサービスを提供し、お客さまの現在と将来のより良い生活づくりに貢献するよう努めてまいりました。

金融新商品については、自動車保険の取扱局数を平成20年10月から拡大したことに加え、変額年金保険(平成20年5月)、法人(経営者)向け生保商品(平成20年10月)、第三分野商品(平成20年10月)の販売を開始しました。

カタログ販売については、民営化以降全国の郵便局で展開しており、平成20年4月には「郵便局の選べるギフト」などをラインアップとして追加、11月には、「郵便局の通販ショップ」をWeb上に開設しました。

そのほか、郵便局の余裕スペースを有効活用して行う広告業務(平成20年4月)、郵便局内におけるコンビニエンスストア型の物販店舗の営業(平成20年8月)、ホームセキュリティや引越などの総合生活取次ぎサービス(平成20年8月)を開始しました。

不動産開発については、高度商業地域に位置する東京中央郵便局、大阪中央郵便局などの事業化に向けて、設計や関係者との協議などを進めています。また、マンション建設に適した用地については、分譲事業としての開発に向け、関係者との協議を行っています。

### ウ お客さま志向の徹底

社員一人ひとりのCSスキルの向上および定着を図るCS推進施策や、より良いサービスの提供を検討するためにお客さまの声を適切に吸い上げるなど、お客さま満足度の向上に努めました。

### エ コンプライアンス態勢の確立および業務品質の向上

お客さまから信頼される郵便局であるように、コンプライアンス違反が発生しない業務の仕組み作り、不祥事件の再発防止策の徹底に努めたほか、社員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上にむけた研修、ルール作りなどに取り組んできました。

また、一層の業務品質の向上を図る観点から、日本郵政グループ各社と一体となった事務指導態勢の整備や郵便局の業務フローの見直しなどに取り組みました。

### オ 社会とともに生きる会社づくり

環境への負荷を軽減するため、CO<sub>2</sub>削減、コピー用紙の使用量削減などに取り組んでいます。また、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を71の郵便局が取得しています。

地域社会と連携するため、地方公共団体と防災協定、土砂災害・山地災害防止協定などを締結し、防災活動における情報交換や広報活動を展開しています。また、こども110番への協力のため、郵便局を避難場所として提供するほか、一時的なケア活動を行っています。

### 3. 商品・サービス一覧

(平成21年7月1日現在)

郵便局では、郵便(P.40～43参照)・銀行(P.46～48参照)・保険(P.51～53参照)に関する商品の販売・サービスを提供していますが、そのほかにも「お客さまの現在と将来のより良い生活づくり」に貢献する、さまざまな形の新しいサービスの提供も行っています。

#### 1. お客さまのニーズにお応えします

##### ① 第三分野保険商品の販売開始

近年需要が高まっている医療保障ニーズにお応えするため、第三分野保険商品の販売を開始しました。平成20年10月から300局で販売を開始し、平成21年7月には1,000局に拡大しました。

【取扱商品】

- 「アフラックのがん保険f(フォルテ)」(引受保険会社：アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社))  
がんと診断されたときに一時金(診断給付金)、入院や手術をしたときに入院給付金や手術給付金をお支払いする保険です。がん治療のための先進医療に対応した給付内容となっています。

##### ② 変額年金保険の販売開始

生活設計・資産形成コンサルティング商品を一層充実させるため、変額年金保険の販売を開始しました。平成20年5月から79局で販売を開始し、10月には166局に拡大しました。

##### ③ 法人(経営者)向け生命保険商品の販売開始

経営者の退職金対策、事業保障、事業承継、相続対策などのさまざまなニーズにお応えするため、法人(経営者)向け生命保険商品の販売を開始しました。平成20年10月から55局で販売を開始し、平成21年7月には124局に拡大しました。

【取扱商品】

- 「スーパーフェニックス100EX」など  
(引受保険会社：日本生命保険(相))  
保険期間が超長期にわたる経営者向けの定期保険です。資産形成効果が高く、退職慰労金の財源準備、事業保障資金の財源確保に適した商品です。



- 「たよれるYOU」(引受保険会社：住友生命保険(相))  
従来の医療保険(病気やけがで入院したり、所定の手術を受けたりしたときに給付が受けられる保険)では引き受けることのできない健康状態(糖尿病、高血圧など)の方でも加入することができる終身医療保険(引受条件緩和型医療保険)です。

今後も生活設計・資産形成コンサルティング商品を一層充実させ、身近な郵便局ネットワークを通じて、お客さまのさまざまなニーズにお応えします。



- 「99歳満了定期保険(定期保険[無配当])」「長割り定期」など  
(引受保険会社：東京海上日動あんしん生命保険(株))  
経営者の責任を長期にわたり守る保険です。在任中の万一の保障だけでなく、勇退時には解約戻金を退職慰労金の財源として、ご活用いただけます。「長割り定期」は「低解約戻金期間」中の解約戻金が低くなっている分保険料が割安になっています。

#### ④自動車保険の販売局の拡大

平成19年10月から、損害保険代理店として損害保険会社7社による共同保険「郵便局の自動車保険」の取り扱いを開始しました。23局で販売を開始し、平成21年7月から600局に拡大して販売を行っています。

##### 【取扱商品】

##### ●「郵便局の自動車保険」

(引受保険会社:あいおい損害保険(株)、AIU保険会社、(株)損害保険ジャパン、東京海上日動火災保険(株)、ニッセイ同和損害保険(株)、日本興亜損害保険(株)、三井住友海上火災保険(株)の7社による共同保険)  
「相手方への賠償」「ご自身の補償」「お車の補償」の3つの基



本補償に加えて、事故防止から事故後のケアまでをサポートする6つのサービスを組み合わせた自動車保険です。

また、お車の使用目的や運転免許証の種類(色)などに応じて、お客さまに合わせた保険料を設定できる商品です。

#### ⑤フレーム切手の販売

「写真自体を切手に」というお客さまの声にお応えするため、お客さまだけのオリジナルフレーム切手を作成・販売するサービスを行っています。

また、期間限定の企画フレーム切手の販売も開始しました。今後もさまざまな新企画のフレーム切手を発売していきます。



## 2. 暮らしを支えるサービスを提供します

### ①地方公共団体事務の取り扱い

郵便局では、地域の皆さまの暮らしを支えるサービスの一環として、公的証明書交付事務、各種利用券の販売事務、利用申込取次ぎなど、地方公共団体の事務サービスを取り扱っています。

(平成21年3月末現在)

サービスメニュー	委託都道府県数	委託市区町村数	取扱郵便局数
1 証明書交付事務	0	151	562
2 受託窓口事務	1	109	3,467
(1) 受託販売事務	0	103	1,386
① バス回数券等の販売	0	25	239
② ごみ処理券の販売	0	33	757
③ し尿処理券の販売	0	7	32
④ 入場券の販売	0	21	212
⑤ 商品券の販売	0	0	0
⑥ ごみ袋の販売	0	51	362
(2) 受託交付事務(バス利用券等の交付)	0	9	1,356
(3) 利用申込取次事務	1	1	1,238
合計	1	240	3,980

※「2 受託窓口事務」欄、「2(1) 受託販売事務」欄、「合計」欄の計数は、重複を除く。

## ②総合生活取次ぎサービス「郵便局のお取次ぎ」の開始

「ホームセキュリティ」「光ファイバー接続」「引越」の総合生活取次ぎサービス「郵便局のお取次ぎ」を全国の郵便局、郵便局専用ダイヤルおよび郵便局ホームページ上で開始しました。

## ③カタログ販売の展開

日本全国各地の名産品を掲載しているカタログやパンフレットなどからご希望の商品をお申し込みいただき、産地から直接、ゆうパックでお届けする「ふるさと小包」、カタログを贈られた方がお好みの商品を選べる「郵便局の選べるギフト」をご用意しています。随時商品ラインナップを見直し、お客さまへより良い商品をご紹介します。

### ■「郵便局の選べるギフト」

カタログを受け取られた方がお好みの商品を選べるカタログギフトです。

婚礼の引き出物や内祝い、出産内祝い、快気祝い、香典返しや法要引出物、お中元やお歳暮など、さまざまなシーンでお使いいただけます。

### ●「郵便局の選べるギフト」の特徴

・届先さまの好みが分からなくてもご心配ありません。カタログのなかからお好きなものをお選びいただけます。

## ④郵便局の通販ショップの開始

郵便局の通販ショップは、郵便局(株)がホームページ上で運営するショッピングサイトです。

お中元やお歳暮などの贈り物にもご利用いただける産地直送の名産品「ふるさと小包」や、郵便局オリジナルグッズなど、さまざまな商品をラインナップしています。

## ⑤「総合印刷サービス」の開始

平成21年3月、郵便局の通販ショップにて、従来の年賀状印刷に加えて挨拶状印刷や名刺印刷などのサービスがご利用いただける「総合印刷サービス」を開始しました。

## ⑥資産運用セミナーの開催

郵便局では、お客さまの資産運用について直接ご相談に応じるセミナー「郵便局の投資信託セミナー」を開催しています。

当セミナーは、投資信託の仕組みや投資環境の説明、個別商品の内容説明および勧誘などを目的として開催しています。

平成21年5月からはお取次ぎメニューに「ハウスクリーニング」を追加しています。



食品はもとより小物や生活用品など、トータル約3,500品目と充実の品揃えです。

- ・結婚祝いのお返しや香典返しなど、お客さまのご用途に合わせた「のし紙」を各種ご用意しています。お名入れサービスも承ります。
- ・ご予算に合わせて7コースの中からお選びいただけます。また、お近くの郵便局で各カタログをご覧いただけます。



ご参加は無料ですので、お気軽にお問い合わせください。各地域のセミナー開催日時・場所・テーマ、お問い合わせ先などは、郵便局ホームページに掲載しています。

### ⑦軽四輪集荷の開始

郵便局による集荷に対するお客さまのニーズにお応えするために、平成21年3月から、17の郵便局において新たに軽四輪車による集荷を開始しました。



## 3. 郵便局を有効に使います

### ①郵便局店頭における郵便の差出に便利な文房具の販売開始

郵便局の利便性向上を図るため、便箋や封筒、筆記用具などの郵便関連商品を、平成21年6月から全国の郵便局（簡易郵便局は一部）で販売しています。

これに先駆け、年賀はがきにあらかじめ各種あいさつ文や

図柄を印刷して、数枚をパッキングした商品を首都圏の一部の郵便局で発売しました。



### ②JPローソンのオープン

平成20年8月、(株)ローソンの協力を得て、日本橋郵便局（東京都）ほか5局内に「JPローソン」の名称でコンビニエンスストア型スモールタイプの物販店舗をオープンしました。これは、郵便局内の待合コーナーの一角に約5～15坪の売場面積で展開する「郵便局内のコンビニエンスストア」です。



JPローソン日本橋郵便局店

### ③広告ビジネスの開始

郵便局のスペースと全国のネットワークを利用して、第三者企業や自治体の広告宣伝を行うビジネスを平成20年4月から開始しました。媒体として郵便局を活用し、局内へのポスターやパンフレット掲出、窓口でのサンプリング、郵便局（株）発

行の情報誌への広告掲載、イベントの開催などを行っていただくものです。



### ④使用済みインクカートリッジの回収

プリンターメーカー6社と協力し、使用済みインクカートリッジの共同回収「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」を開始しました。平成21年6月現在、回収箱は全国の主要な郵便局

3,639局に設置されています（P.74をご参照ください）。



## 2. 郵便事業・物流業について

### 1. 業務概要

#### 1. 主な事業内容

日本郵政グループにおいて郵便事業・物流業を営む会社は、郵便事業(株)です。郵便事業(株)は、日本郵政公社の郵便に係る業務および機能を承継する会社として設立されました。郵便事業(株)は、法律により日本郵政(株)の完全子会社とされています。

支店1,091店舗、集配センター2,556カ所(平成21年3月末現在)のほか、郵便局(株)に委託し、全国2万4千の郵便局などで郵便物などの引受けや郵便切手・はがきの販売、印紙の売りさばきなどを行っています。郵便事業(株)は、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」を創出してまいります。

主な事業内容は、以下のとおりです。

#### ア 郵便・国内物流事業

郵便のサービスを、法律により、なるべく安い料金であまねく公平に提供する(ユニバーサルサービス)とともに、ゆうパック、ゆうメールなどの運送サービスを提供しています。また、郵便のサービスとしては、国内郵便に加え、万国郵便条約などの条約・国際取り決めに基づく国際郵便(通常・小包・EMS※)を提供しています。さらに、法律により、国からの委託による印紙の売りさばきなどを行っています。

郵便のユニバーサルサービスを確保するため、全国に19.2万本の郵便ポストを設置しているほか、郵便局(株)に委託し、全国2万4千の郵便局などで郵便物などの引き受けや郵便切手・はがきの販売、印紙の売りさばきなどを行っています。また、全国に14.4万カ所の郵便切手類販売所・印紙売りさばき所を委託により設置しています。

こうしたネットワークにより、郵便事業(株)は、1日あたり約6,800万通の郵便物を全国約3,200万カ所の世帯・事業所に配達しています。平成20年度は212.3億通の郵便物、2.8億個のゆうパック、24.2億個のゆうメールを配達しました。

また、お客さまの一括アウトソーシングのニーズにお応えし、JPビズメール(株)などの子会社において、郵便物などの企画・作成(印刷)から封入・封緘、発送までをワンストップで請け負うトータルサービスを提供しています。

#### イ 国際物流事業

平成20年7月に山九(株)との共同出資により設立したJPサンキュウグローバルロジスティクス(株)において、日本と中国・アジアを中心に、小口貨物から大口貨物までの幅広い国際物流サービスを提供しています。

また、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つつ、中国郵政グループやフランス郵政グループなどの郵便事業体とも連携してネットワークを拡大していく予定です。

#### ウ ロジスティクス事業

郵便局(株)、(株)ゆうちょ銀行および(株)かんぽ生命保険から委託を受けて、郵便局や各社支店などの業務で使用する物品の輸送、保管、荷さばきなどを一括して行うロジスティクスサービスを提供しています。

また、他の荷主企業から委託を受けて、物流業務の改善に係るコンサルティングを行うとともに、その企業に最適な物流業務フローを設計・構築し、当該荷主企業における輸送、保管、荷さばきなどを一括して行うロジスティクスサービスを提供しています。

※EMS=国際スピード郵便(Express Mail Service)

## 2. 経営の取り組み

平成20年度は、「効率的な事業運営」「経営資源の積極的活用」「お客さまの視点に立ったサービスの提供」「経営の信頼性・透明性の確保」「社会・地域への貢献」について、以下のとおり取り組みました。

### ア 効率的な事業運営

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するため、人件費の抑制、物件費の削減など効率的な事業運営に努めました。

運送分野については、業務効率の一層の追求とガバナンス強化を図るため、主要な運送会社14社を郵便事業(株)の子会社としたうえで、平成21年2月までに日本郵便輸送(株)1社に統合しました。

宅配便事業については、平成20年6月に、日本通運(株)との事業統合に向けてJPエクスプレス(株)を設立しました。

### イ 経営資源の積極的活用

平成20年7月に、国際物流業務を行う山九(株)との共同出資によりJPサンキュウグローバルロジスティクス(株)を設立するなどしました。

今後とも、経営資源の積極的活用の観点から、新たな業務への進出の検討も含め、郵便事業(株)全体の収益構造の多角化・強化を図ってまいります。

### ウ お客さまの視点に立ったサービスの提供

年賀郵便については、「ディズニーキャラクター 年賀」、いどり年賀など、お客さまのニーズに応じた商品・サービスを提供することなどにより、ほぼ平成19年度並みの販売量を確保することができました。また、綿密な業務運行体制を構築することにより、平成19年度よりさらに多くの年賀状を元旦にお届けすることができました。

また、平成20年8月には、インターネットによる転居届(e転居)の受付を開始したほか、平成21年2月には、インターネットによるゆうパックラベル印字サービスを開始しました。さらに、平成21年3月には、送達の過程を記録するサービスの改定を行い、特定記録の新設や簡易書留料の値下げなどを行いました。

今後とも、個人のお客さま、法人のお客さま、それぞれのニーズを的確にとらえ、心から満足していただけるサービスを提供できるよう、品質の向上に努めるとともに、既存サービスの内容・価格の見直しや改善・拡充、新規サービスの開発を行ってまいります。

### エ 経営の信頼性・透明性の確保

平成20年度には、鉄道コンテナ・船舶便における郵便物などの残留事故や心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用など、お客さまに多大なご迷惑をおかけする事案が発生し、郵便事業(株)が総務大臣から監督上の命令を受けるなどしました。

このうち、鉄道コンテナ・船舶便における郵便物などの残留事故については、運送便が発着する支店間での連絡、残留点検の徹底などのほか、すべての運送便の発着管理などが確認できる運送便発着管理システムを構築することとします。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、承認条件具備を確認するための資料の明確化、差出状況のシステム上での定期的なモニタリングなどを行っています。

以上の措置のほか、郵便事業(株)では、お客さまの信頼を回復するため、内部監査、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むとともに、適正な業務運行体制の確立・定着を図り、お客さまに満足していただけるよう高品質なサービスの提供を実現するよう、社を挙げて取り組んでまいります。

### オ 社会・地域への貢献

年賀寄附金による社会貢献事業の助成や、「ひまわりサービス」の提供などを行っています。

環境保全問題については、電気・ガスなどの省エネルギー、紙・水などの省資源、環境配慮物品・車両の調達などを推進し、環境負荷の削減を図るとともに、エコドライブなどを推進し、CO<sub>2</sub>・NO<sub>x</sub>の排出量の削減など大気汚染防止対策、地球温暖化防止対策に積極的に取り組み、環境に配慮した経営を行っています。

なお、平成20年1月に発覚した郵便はがきの古紙配合率問題については、「郵便葉書の品質向上に関する研究会」からの提言を受け、平成20年8月に、郵便はがきの古紙配合率は引き続き40%以上を目標とすることなどとした「郵便葉書の環境品質向上に向けての方針」を定めました。その後、製紙会社と検討を続け、平成21年の「かめ〜る」からは古紙配合率40%以上のはがきを販売することとしました。

今後とも、CSRを経営上の重要課題として捉え、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

## 2.商品・サービス一覧

(平成21年7月1日現在)

### 1. 切手・はがきなど

商品・サービス名	概要／特徴
普通切手	郵便料金などの支払いのため常時販売している切手です。
特殊切手	国家的・国民的に重要な記念行事や国内外の重要な意義を持つキャンペーンなど特別の目的を持って発行しています。
ふるさと切手	地方色豊かな風物などを題材とする郵便切手を介してふるさとを全国に紹介し、地域社会の振興に貢献することを目的として発行しています。
寄附金付お年玉付郵便切手	封書や私製はがきで年賀状を出される方にも、くじを楽しんでいただくため、くじ付切手として、現在、封書用、はがき用を発行しています。
フレーム切手	フレーム切手とは、切手内側の空白部分に写真などを印刷するオリジナル切手です。インターネットからの申込みと、郵便窓口での申込みの2つの申込方法があります。
グリーティング郵便切手	様々な行事、お祝いなどのあいさつ状などにご利用いただけるようにデザインして発行している切手です。
通常はがき	用途によって選べる2種類のはがきがあります。
年賀はがき (お年玉付郵便はがき)	年賀はがきには、寄附金なし(無地)と寄附金付の2種類があります。
夏のおたより郵便はがき (かもめ～)	夏のおたより郵便はがき(かもめ～)には、寄附金なしと寄附金付きの2種類があります。
カーボンオフセットはがき	年賀はがきと夏のおたより郵便はがきで寄附金付きのカーボンオフセットはがきを発行しています。この寄附金は、地球温暖化防止を推進するプロジェクトを支援し、京都議定書の日本の温室効果ガス排出削減目標マイナス6%に貢献します。
e-センスCard	はがきの裏面を広告媒体として企業などに提供し、イラストや絵などを入れたファッションブルな絵入りはがきを50円でご利用いただける商品です。
エコはがき	はがきの一部を広告媒体として企業などに提供し、その広告料で1枚当たり5円安い45円の低価格で販売するはがきです。
インクジェット紙通常はがき	紙の表面にインクジェットプリンタの水性インキが小さなドットですぐ乾く性質を持った特殊なコートがなされており、写真画質・鮮やかな色彩印刷が可能なはがきです。
折らない往復はがき	中央を折っていない往復はがきです。そのまま印刷やコピーにかけられるので、パーティや販売会、展示会などの案内状を大量に印刷するのに便利な商品です。
四面連刷はがき	はがき4枚を田型に連刷したもので、大量にはがきを印刷する場合に便利な商品です。
くぼみ入りはがき	目の不自由な方が使いやすいように、はがきの表面左下部に半円形のくぼみを入れ、上下・表裏がすぐ分かるようにしたはがきです。
絵入りはがき	各地の美しい風景、名所などをデザインした絵はがきです。
国際郵便はがき	エアメール(航空便)専用の国際郵便はがきで、世界各国へ均一料金で送ることができます。
ミニレター(郵便書簡)	はがきの3倍のスペースを持った封筒兼用の便せんです。表面には、はがきと同じように料額印面が印刷してあります。重さが25gを超えない範囲で写真やメモも同封することができます。
航空書簡	ミニレターの国際版で、郵便料金を表す料額印面が印刷してある封筒兼用の便せんです。25gを超えない範囲で、写真や紙片等の薄い物品を入れることができます。書くスペースは、はがきの3倍もあり、割安な料金(世界均一90円)で世界各国へ航空便で差し出せます。
お便りセット	利用頻度の高い切手やはがきを組み合わせて、ケースに納めた商品です。
切手帳	数枚ないし数十枚の切手に表紙をつけて小冊子にしたもので、その切手の説明を切手帳に記載しています。



普通切手



特殊切手・ふるさと切手



通常はがき



切手帳

## 2. 郵便物

商品・サービス名	概要／特徴
第一種郵便物	お客さまがよく利用される「手紙」のことです。一定の重量および大きさの定形郵便物とそれ以外の定形外郵便物に分かれます。また、郵便書簡(ミニレター)も含まれます。
第二種郵便物	「はがき」のことです。通常はがきおよび往復はがきの2種類があります。
第三種郵便物	新聞、雑誌など年4回以上定期的に発行する刊行物で、当社の承認を受けたものを内容とするものです。このうち、毎月3回以上発行する新聞紙1部若しくは1日分を内容とするもので発行人または売りさばき人から差し出されるものまたは心身障がい者団体が心身障がい者の福祉を図ることを目的として発行するもので発行人から差し出されるものについて、低廉な料金を適用する低料第三種郵便物があります。
第四種郵便物	公共の福祉の増進を目的として、郵便料金を低料または無料としているものです。通信教育用郵便物、点字郵便物、特定録音物等郵便物、植物種子等郵便物、学術刊行物郵便物があります。

## 3. ゆうパック・ゆうメールなど

商品・サービス名	概要／特徴
ゆうパック	三辺の合計170cm以内、重量30kg以内の小型で軽量の小荷物を送り状に記載されたお届け先の住所などまでお届けするサービスです。持込割引などの各種割引や10個以上差し出される場合の数量割引、不在時の転送サービス、お届け済通知サービス、当日中の再配達、配達時間帯希望サービスなど、お得・便利を満載しました。
チルドゆうパック	生鮮食品のみずみずしさをしっかりキープし、安全・確実にお届けするサービスです。
空港ゆうパック	旅行かばんなどを内容とするものをご出発の前日までに空港にお届けし、搭乗日に空港内にある指定カウンターでお渡しするサービスです。往復ともご利用いただくことで割安となります。
ゴルフ・スキーゆうパック	ゴルフ用具を内容とするものまたはスキー用具を内容とするものをご使用日の前日までにゴルフ場やスキー場のホテルなどへお届けするサービスです。往復ともご利用いただくことで割安となります。
EXPACK(エクスパック)500	専用封筒に入る大きさであれば全国一律500円です。複雑な運賃計算が不要で、ポスト投函も可能です。
ポストケット	小型で軽量の物品の送付に便利なサービスで全国一律400円です。追跡サービスで配達状況を確認できます。ポスト投函も可能です。
ゆうメール	冊子とした印刷物などを、ゆうパックよりも安い運賃でお届けするサービスです。事前手続は不要で、ポスト投函も可能です。
タウンプラス (配達地域指定 ゆうメール)	あて名の記載を省略したゆうメールを、一定のエリア(町丁目単位)内のすべての世帯・事業所などに配達するサービスです。
心身障害者用ゆうメール	身体に重度の障がいがある方および知的障がいの程度が重い方と一定の図書館との間で相互に送付されるゆうメールです。
点字ゆうパック	点字のみを掲げたものを内容とするゆうパックです。
聴覚障害者用ゆうパック	聴覚障がい者用のビデオテープを内容とし、当社が指定する施設と聴覚障がい者との間で相互に送付されるゆうパックです。



## 4. 主な付加サービス

商品・サービス名	概要／特徴
速達	最も速やかな運送便で運送し、同種類の他の郵便物・荷物に優先してお届けするサービスです。
モーニング10(翌朝10時郵便) 	引受締切時刻までに差し出された郵便物を、差出日の翌日の午前10時までにお届けするサービスです。
新特急郵便	おおむね午前中に差し出された郵便物、お引き受けした当日の午後5時頃までにお届けするサービスです。
書留	引受けから配達までの郵便物・荷物の送達過程を記録し、万一郵便物・荷物が壊れたり届かなかったりした場合に、差出しの際お申出のあった損害要償額の範囲内で実損額を賠償するサービスです。「現金書留」「一般書留」と料金が割安な「簡易書留」の3種類があります。
特定記録	郵便物・荷物の引受けを記録するサービスです。
本人限定受取	郵便物・荷物に記載された名あて本人に郵便物・荷物をお渡しするサービスです。基本型、特例型、特定事項伝達型の3種類があります。
代金引換	配達の際、郵便物・荷物と引換えに差出人が指定した代金を受取人からお預かりし、ゆうちょ銀行口座への送金または普通為替で差出人に送金するサービスです。
配達日指定	差出人が指定した日に、郵便物・荷物をお届けするサービスです。
レタックス 	慶弔などのご挨拶を素早くお届けするサービスで、シチュエーションに応じて台紙など、お好きなデザインをお選びいただけます。
コンピュータ郵便 	受取人の住所、氏名、通信文などを記録したデータを差出人からお預かりし、印字から封かんまでを行い、普通郵便物として全国へお届けするサービスです。
ハイブリッドめーる 	手軽に送れる封筒・便せん・切手不要の郵便です。パソコンで作成した通信文をインターネットを介して引き受け、専用封筒に入れてお届けするサービスです。24時間いつでもご利用いただけます。
e内容証明 	内容証明郵便をインターネットで手軽にお送りいただけるサービスです。24時間いつでもご利用いただけます。
各種証明制度	引受時刻証明は書留とした郵便物・荷物を引き受けた時刻を証明します。配達証明は書留とした郵便物・荷物を配達したことを証明します。内容証明は〇年〇月〇日に誰から誰あてに、どのような内容の文書が差し出されたかを謄本によって当社が証明します。(郵便認証司による認証を受けます。)

## 5. その他のサービス

商品・サービス名	概要／特徴
転居先への転送サービス	お引越しの際に、転居届を提出いただくと、1年間、旧住所あての郵便物・荷物を新住所に無料で転送します。支店・郵便局に備えられている転居届用紙での提出のほか、インターネットで転居届が提出できるサービスを開始いたしました。インターネットにより転居届を提出される場合は、 <a href="http://welcometown.post.japanpost.jp">http://welcometown.post.japanpost.jp</a> にアクセスいただき、画面の指示に従って必要事項をご入力ください。なお、転居届提出後、上記URLにて、転居届の受付状況をご確認いただけます。
あて名変更・取戻し請求	郵便物・荷物を差し出したあとで、あて名の間違いや、内容の入れ違いに気付いたら、あて名変更や取戻し請求ができます(手数料が必要になる場合もあります)。
切手やはがきの交換	ご不要になった郵便切手、書き損じたはがきなどは、所定の手数料をお支払いいただき、新しい通常切手や通常はがきと交換いたします。なお、汚染、き損した郵便切手、郵便はがきや郵便書簡の料金を表す部分(料額印面)が汚染、き損している場合は交換できませんので、ご注意ください。
くじ引番号付郵便はがき等の無料交換	近親者のご不幸による服喪のため、ご利用いただけなくなったお年玉付郵便はがき・寄附金付お年玉付郵便切手については、無料で通常切手類と交換いたします。また、誤って購入されたくじ引番号付郵便はがきのうち、再販売可能なものを手数料無料で同年用の他の種類のくじ引番号付郵便はがきと交換いたします。

## 6. 国際郵便

商品・サービス名	概要／特徴
EMS(国際スピード郵便)	書類や物品をお預かりからお届けまで最優先でお取り扱いする国際郵便サービスです。荷物の配達状況の確認もできます。(注)
EMS配達時間保証(タイムサーテン)サービス	東京・大阪から世界5カ国・地域との間で、EMSを配達保証時間までに配達するサービスです。(中国、香港、シンガポール、韓国、台湾)
国際小包	速さ重視の航空小包、コスト重視の船便小包、両者の良さをミックスしたエコノミー航空(SAL)小包の3種類があります。
印刷物	定期刊行物、書籍、カタログ、DM、業務用書類などの印刷物に適用されるお得な国際郵便です。航空便扱い、船便扱い、エコノミー航空(SAL)便扱いの3種類があります。
小形包装物	重量2kgまでの小形の品物を海外へ送るサービスです。EMSや国際小包郵便物よりも料金が割安です。航空便扱い、船便扱い、エコノミー航空(SAL)便扱いの3種類があります。
Dメール・Pメール	同一差出人から指定を受けた事業所に印刷物を同時に500通以上区分して差し出す場合、特別料金が適用されます。
国際郵便料金受取人払(IBRS)	海外から日本への国際郵便物の郵便料金を差出人に負担させず、国内の受取人にご負担いただくサービスです。

注:取扱最大サイズ・重量、追跡の可否は国によって異なります。



EMS(国際スピード郵便)書類用送り状



EMS物品用送り状



EMS包装用品(袋)



EMS封筒

## 7. ロジスティクスサービス

サービス(業務)	概要／特徴
コンサルティング	荷主企業の現在のコスト、品質等の観点から物流分析し、課題を抽出し、その具体的な構築方法を含む改善策を提案する業務です。
物流情報処理	倉庫管理、輸送管理などの物流を対象とした情報システムを提供する業務です。
輸送	貨物をトラック、船舶、航空機、鉄道車両その他の輸送機関によって、ある地点から他の地点へ移動する業務です。
保管	物資を一定の場所において、品質、数量の保持など適正な管理の下で、ある期間蔵置する業務です。
荷役	物流過程における物資の積卸し、運搬、積付け、取出し、仕分け、荷ぞろえなどの業務です。
流通加工	袋詰め、梱包、ラベル貼り、検品、値札付け等、製品の流通過程で行われる簡単な加工、組立などをする業務です。
包装	物質の輸送、保管、取引、使用などに当たって、その価値および状態を維持するために適切な材料、容器などを用いて保護する業務です。

### ロジスティクス事業のサービス(業務)

郵便事業(株)のロジスティクス事業(3PL)として、具体的には、

①物流改善等に関するコンサルティング ②ロジスティクスの一括受託を前提としたロジスティクスの詳細設計・構築 ③新たなロジスティクス構築後の実際の業務受託・運営管理を行っております。



# 3. 銀行業について

## 1. 業務概要

### 1. 主な事業内容

日本郵政グループにおいて銀行業を営む会社は、(株)ゆうちょ銀行です。(株)ゆうちょ銀行は、日本郵政公社の郵便貯金に係る業務および機能を承継する会社として設立されました。233の直営店と銀行代理店である全国2万4千の郵便局という広範なネットワークを通じ、貯金や送金・決済などのサービスを提供しています。(株)ゆうちょ銀行は、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」を目指しています。

なお、法律により、日本郵政(株)は、平成29年9月までに、その保有する(株)ゆうちょ銀行の株式の全部を段階的に処分することが義務づけられています。しかしながら、(株)ゆうちょ銀行は郵便局(株)との受委託関係が重要なビジネスモデルとなっていることから、郵便局(株)との全国一括の受委託関係は将来にわたって継続する必要があると考えています。

主な事業内容は、以下のとおりです。

#### ア リテール事業

##### (ア) 基礎的サービス

全国の郵便局や(株)ゆうちょ銀行の直営店において、流動性預金である通常貯金や通常貯蓄貯金、定期性預金である定額貯金や定期貯金、送金・決済サービスである振替や為替など、基本的な金融商品・サービスを提供しています※1。民営化後の(株)ゆうちょ銀行の貯金には、政府による支払保証はありませんが、預金保険制度により元本1,000万円までとその利子は保護されます。平成21年3月末現在では、総額178.0兆円※2の貯金を全国のお客さまからお預かりしています。

また、公的年金などのお支払いを行っているほか、国債や投資信託の窓口販売なども行っています。

##### (イ) 新しいサービス

民営化前から行っていた上記(ア)の基礎的サービスのほか、クレジットカード、変額年金保険などの生命保険募集業務、個人向けローンの媒介業務など、商品・サービスのラインアップを充実し、お客さまの利便性の向上に努めています。平成21年1月には、(株)ゆうちょ銀行のシステムを全銀システム(全国銀行データ通信システム)に接続し、全銀システムに接続している全国の金融機関とのあいだで振込ができるようになりました。

#### イ 運用事業

収益構造が国債運用による金利収益を中心としたものとなっていることから、適切なリスクコントロールのもとで運用手段を拡充し、収益源泉の多様化とALM※3(資産・負債の総合管理)の高度化を通じて、資産運用での価値創造を拡大し、より安定的な期間収益の確保に取り組んでいます。

#### ウ 社会貢献

(株)ゆうちょ銀行は、CSR※4(企業の社会的責任)を経営上の最重要課題のひとつとして位置づけ、今後とも、「最も身近で信頼される銀行」を目指し、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

具体的には、持続的な成長を確保するために、「人に優しい事業環境の整備」「社会、地域社会への貢献の推進」「環境保全活動の推進」を重点課題として、CSR活動を実施しています。

※1 民営化前までに預入された定期性預金については、(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構が管理していますが、(株)ゆうちょ銀行は同機構から払戻しなどの事務を委託されており、これまでどおり郵便局または(株)ゆうちょ銀行の直営店で払戻しなどを受けることができます。

※2 未払い利子を含みます。

※3 ALM: Asset and Liability Management

※4 CSR: Corporate Social Responsibility

## 2. 経営の取り組み

平成20年度は、「リテール事業モデルの実現」「運用事業モデルの実現・ALMの高度化」「内部管理態勢の早急な整備」を具体的な目標として掲げ、その実現に努めてまいりました。また、CSR活動の推進も実施しました。

### ア リテール事業モデルの実現

平成20年4月に新規業務実施の認可を受けたクレジットカード業務、変額年金保険などの生命保険募集業務、住宅ローン等の媒介業務の取り扱いを開始し、お客さまの幅広いニーズにお応えできる商品ラインアップの拡充を図り、身近で信頼いただけるメインバンクとして努めてまいりました。

また、貯金関係の金利優遇キャンペーン(平成20年6月～8月、平成20年10月～平成21年1月)などを実施したほか、ATM(現金自動預払機)を利用したゆうちょ銀行口座間の送金の平成20年9月までの無料期間を、さらに1年間延長しました。

平成21年1月には、(株)ゆうちょ銀行のシステムと全銀システムの接続が実現し、全銀システムに接続している全国の金融機関とのあいだで振込ができるようになりました。

そのほか、「リテール事業モデルの実現」に向けて、生活口座である流動性預金の預入限度額が、お客さまに煩雑な口座管理のご負担をおかけしていることから、預入限度額撤廃の政令改正要望を平成20年4月に政府に提出しています。

### イ 運用事業モデルの実現・ALMの高度化

現状の収益構造では、国債運用を中心とする金利収益が大きなウェイトを占めています。今後、健全経営を確保する観点から、金利リスクを適切にコントロールしながら、運用手段の多様化を通じ、リスクの分散・収益源の多様化を図る運用ビジネスモデルを実現することで、安定的な期間収益の確保を達成していく必要があります。

そのため、平成20年度は、想定しうる金利シナリオのもと、負債の状況に鑑み、運用資産のデュレーションなどを適切に管理するとともに、スワップなどで一定の金利リスクをヘッジすることで、主たる収益源泉である資産・負債間の金利スプレッドの安定的な確保に努めました。

さらに、地方債、社債、円建て外債(サムライ債)、シンジケートローンなどへの投資を行ったほか、新たに投資信託の受益証券などの運用を順次開始し、リスクの分散・収益源の多様化を目指す運用に取り組みました。

また、リスク管理については、市場リスクについて、計測手法の検証やリスク管理方法の高度化に取り組みました。

### ウ 内部管理態勢の早急な整備

コンプライアンス・事務品質・顧客保護などについては、投信・国債販売の適正販売維持のため、特別検査、特別点検を実施し、内部管理態勢の強化維持に努めたほか、事務品質の一層の向上を図る観点から平成19年度に引き続きオートキャッシャー増備などを行うとともに、(株)ゆうちょ銀行の直営店・郵便局への事務指導態勢の整備などを行いました。

直営店・代理店の指導強化・事務の効率化については、お客さまをお待たせする大きな原因のひとつであった「お客さまコード精査※」を廃止し、お客さまサービスの向上に努めるとともに、事務指導態勢強化については、研修・講習会の充実によって、事務品質の一層の向上に努めました。また、お客さまからの声を踏まえ、相続事務の簡素化などの取り組みを行いました。

貯金事務センターについては、事務処理面を中心とした効率化を目的に、組織・権限・事務フローの見直しに着手しました。

ITシステム基盤については、整備を進め、限度額管理、現金検査事務の軽減に努めました。

※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。

### エ CSR活動の推進

「人に優しい事業環境の整備」としては、窓口に出向いて年金などを受け取ることが困難な受給者の方に支払期ごとにご自宅までお届けしているほか、すべてのATMが点字付きキーボードをご利用いただけるなど、ご高齢の方やお身体の不自由なお客さまにもご満足いただけるよう努めています。

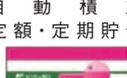
「社会、地域社会への貢献の推進」としては、震災や風水害などの災害の発生時に災害義援金を無料でご送金いただけるサービスを実施しているほか、平成20年10月に、「ゆうちょボランティア貯金」の取り扱いを開始し開発途上国・地域の貧困削減や生活改善・向上などのための活動支援に活用させていただくことにしております。

「環境保全活動の推進」としては、温室効果ガス排出量の削減に向け環境省が主導する「チーム・マイナス6%」への参加などのほか、日本郵政グループが行う「JPの森づくり」に参加し、地域における森林育成活動に積極的に取り組んでいます。

## 2.商品・サービス一覧

(平成21年7月1日現在)

### 1.貯金

商品・サービス名		内 容	期間・預入単位など	
流動性預金	通常貯金 	キャッシュカード、公共料金などの自動払込み、給与預入、年金恩給の振替預入などの便利なサービスが利用できます。	出し入れ自由 1円以上、1円単位	
	通常貯蓄貯金 	10万円以上の残高があれば、通常貯金よりお得な利率となります。	出し入れ自由 1円以上、1円単位	
定期性預金	定額貯金 	預入後6カ月経過後はいつでも払戻しができ、最長10年まで預けることのできる半年複利の貯金で、預入時の利率が払戻し時まで適用されます。	据置期間:6カ月(以降払戻し自由) 1,000円以上、1,000円単位 (1口の預入金額は1,000円、5,000円、1万円、5万円、10万円、50万円、100万円、300万円の8種類)	
	定期貯金 	短・中期の資金計画や生活設計に合わせて、期間を選択することができます。また、自動継続を利用すれば、再預入の手続きが省略でき、忙しい方にも大変便利です。	預入期間:1カ月、3カ月、6カ月、1年、2年、3年、4年、5年 (担保定期は1カ月を除く) 1,000円以上、1,000円単位	
	自動積立 定額・定期貯金 	毎月一定額または通常貯金の残高に応じた額を、通常貯金から定額貯金または定期貯金に振り替えて積み立てる貯金です。年6回以内の特別月を設定してその月のみ積み立てることもできるほか、一般月と特別月を合わせて積み立てることもできます。	積立期間:6年以下 1,000円以上、1,000円単位	
	満期一括受取型 定期貯金 	毎月一定額または通常貯金の残高に応じた額を、通常貯金から定期貯金に振り替え、あらかじめ指定した日(満期一括受取日)に、積立金を通常貯金へ振り替える貯金です。将来の目的に合わせて計画的に積み立てることができます。	積立期間:1年以上3年以下 1,000円以上、1,000円単位	
	財形	財産形成 定額貯金	お勤めの方が財産づくりのために、給料やボーナスから天引きで3年以上継続して積み立てる定額貯金です。	継続期間:3年以上 1,000円以上、1,000円単位
		財産形成 年金 定額貯金	お勤めの方の豊かな老後のために、給料やボーナスから天引きで5年以上継続して積み立てる定額貯金で、利子は非課税、60歳以後に年金方式で受け取れます。	継続期間:5年以上 1,000円以上、1,000円単位
財産形成 住宅 定額貯金		お勤めの方が住宅の建築・購入・改良の資金づくりのために、給料やボーナスから天引きで5年以上継続して積み立てる定額貯金で、利子は非課税です。	継続期間:5年以上 1,000円以上、1,000円単位	
その他	ゆうちょ 年金 定期	公的年金の自動受取りを(株)ゆうちょ銀行でご利用の方、新たにゆうちょ銀行で公的年金の自動受取りを開始される方、制度上公的年金の受給資格を持たない満65歳以上の在日外国人の方が利用できる利率を優遇した1年定期貯金です。	預入期間:1年 1,000円以上、1,000円単位	
	ニュー福祉 定期貯金	障がい者や遺族の方々に支給される公的年金などを受給されている方が利用できる利率を優遇した1年定期貯金で、300万円まで預け入れできます。	預入期間:1年 1,000円以上300万円以下、 1,000円単位	

### 2.国内送金

商品・サービス名		内 容
為替	替	全国各地へ簡便な手順とお手頃な料金で送金する方法です。 為替には、普通為替・定額小為替の2種類があります。
	普通為替	現金と引き換えに普通為替証書をお渡しますので、これを受取人さまに送付していただき、受取人さまがお近くのゆうちょ銀行または郵便局の貯金窓口で証書と引き換えに現金を受け取る送金方法です。
	定額小為替	仕組みは普通為替と同様ですが、少額の送金の場合には、定額小為替の方が低料金で便利です。定額小為替証書の金種は、50円・100円・150円・200円・250円・300円・350円・400円・450円・500円・750円・1,000円の12種類があります。
振替	替	振替口座による手軽で確実な送金の方法です。 払込みと払出しには、通常扱いとお急ぎの場合の電信扱いがあります。
	払込み	振替口座をお持ちでない方が、振替口座をお持ちの方(加入者さま)の振替口座へ入金することができます。
	電信振替	振替口座をお持ちの方(加入者さま)同士で、振替口座の預り金を先方の振替口座に振り替えることができます。
	振込	振替口座をお持ちの方(加入者さま)が、他の金融機関の預貯金口座をお持ちの方に送金できます。
払出し	振替口座をお持ちの方(加入者さま)が、振替口座をお持ちでない方に送金できます。	

### 3. 国際送金

商品・サービス名	内 容
住 所 あ て 送 金	現金でお申し込みいただき、外国の受取人さまに為替証書などをお届けし、現地の郵便局などで為替証書など引き換えに送金資金をお受け取りいただきます。なお、米国あてについては、差出人さまご自身に受取人さまあてに為替証書を送付していただきます。
口 座 あ て 送 金	現金でお申し込みいただき、外国の受取人さまの銀行口座または郵便振替口座に入金します。
口 座 間 送 金	差出人さまの振替口座から送金資金・手数料を払い出し、外国の受取人さまの銀行口座または郵便振替口座に入金します。

### 4. 個人向けローン

商品・サービス名	内 容
個人向けローンの媒介	スルガ銀行(株)との業務提携により、(株)ゆうちょ銀行が代理店としてスルガ銀行(株)の住宅ローン・目的別ローン・カードローン商品の契約の媒介を行っています。(株)ゆうちょ銀行の取扱店舗の窓口やお電話・インターネットなどで、各種ローンのお申し込みができます。
ホームローン「夢舞台」	個人事業主の方、働く女性の方、人生のセカンドステージをお考えのシニアの方など、お一人おひとりのライフスタイルに合わせた15種類の商品をご用意しています。新築はもちろん、増改築や住み替え、借り換えなどにもご利用いただけます。
フリーローン「夢航路」	[目的型]と[親孝行型]の2種類の商品があり、[目的型]には、教育プラン、オートプラン、リフォームプランなど、ライフステージに応じてご利用いただける7種類のプランをご用意しています。[目的型]は最高500万円まで、[親孝行型]は最高1,000万円までのご利用となります。
カードローン「したく」	返済口座がご不要で、ATMより直接お借り入れ・ご返済をしていただけるカードローンをご用意しています。無担保で、最高500万円まで(初回のお申込みは300万円まで)のご利用となります。

### 5. 資産運用商品

商品・サービス名	内 容
国債の販売および担保貸付けなど	長期利付国債(10年)、中期利付国債(2,5年)、個人のお客さまのみを購入対象とした個人向け国債(固定・5年、変動・10年)の販売・買取りおよび国債を担保にした貸付けなどを行っています。
投資信託の販売など	(株)ゆうちょ銀行・郵便局において募集の取り扱いなどを行う証券投資信託の販売、買取り、収益分配金・満期償還金・解約金の支払いに係る業務の代理などを行っています。
変額年金保険	生命保険会社の募集代理店として、変額年金保険契約の締結の媒介(保険募集)を行っています。

#### ■お客さま向け投資信託セミナー

(株)ゆうちょ銀行・郵便局では、資産形成や運用に役立つ情報を分かりやすくお届けするため、投資環境や投資方法に関するセミナーを各店舗で開催するなど、全国の(株)ゆうちょ銀行・郵便局ネットワークを活用して幅広い投資啓発活動を行っています。



セミナー開催模様

#### ■資産形成に役立つお客さま向けセミナー

変額年金保険の販売にあわせて、各店舗にて、街の著名人や生命保険会社の担当者などを講師に招き、お客さまを対象としたセミナーを開催し、今後の経済の見通しや、ゆとりある将来のために役立つ情報の提供およびマネープランなどの説明を行っています。

お客さま向けセミナーは、全国の店舗にて随時実施しており、ライフプランの専門家などから説明が聞ける貴重な機会として毎回多数のお客さまにご参加いただいています。

「最も身近で信頼される銀行」として、お客さまと永いお付き合いをさせていただけるよう、(株)ゆうちょ銀行は今後もさまざまな情報をご提供してまいります。

### 6. カードサービス

商品・サービス名	内 容
クレジットカード(JP BANK カード)	キャッシュカードとクレジットカードが一体化になった「JP BANK カード」を発行しています。(VISA、MasterCard、JCBの3種類) また、追加で家族カード・ETCカード・PiTaPaカード※1・iD(ケータイ)※1・QUICPay(カード、モバイル)※2なども発行可能です。 ※1 VISA、MasterCardのみ ※2 JCBのみ
デビットカードサービス	ゆうちょキャッシュカードを家電量販店・スーパーに設置されている専用端末に読み取らせ、暗証番号を入力することにより、総合口座の残高範囲内で買物代金を即時にお支払いいただけます。



## 7. インターネットサービス

商品・サービス名	内 容
ゆうちょダイレクト (インターネットサービス モバイルサービス テレホンサービス)	担保定期貯金・担保定期貯金の預入や電信振替(ゆうちょ銀行口座間送金)、他の金融機関への振込、口座の入出金明細照会などが、パソコン、携帯電話、電話・FAXでご利用できるサービスです。
ゆうちょ Pay-easy (ペイジー) サービス	ATM・ゆうちょダイレクト(インターネットサービス、モバイルサービス)で、税金・各種料金の支払いができます。また、即時に収納済みデータを収納機関に通知します。
投 信 ダ イ レ ク ト	インターネット(パソコン)による投資信託の販売などを行っています。



ゆうちょダイレクト  
(インターネットサービス)



ゆうちょダイレクト  
(モバイルサービス)



投信ダイレクト

## 8. 各種サービスなど

商品・サービス名	内 容
ゆうちょボランティア貯金	通常貯金または通常貯蓄貯金の税引後の受取利率の20%を寄附金としてお預かりし、(独)国際協力機構(JICA)が設置している「世界の人のためのJICA基金」を通じて、開発途上の国や地域における人びとの貧困削減、生活改善・向上や環境保全などを行っている民間援助団体などの支援に活用します。
ATM・CD提携サービス	提携金融機関のキャッシュカードなどでゆうちょATMを、ゆうちょキャッシュカードなどで提携金融機関のATM・CDを利用できます。
外国通貨の両替	米ドル、中国元、カナダドル、英ポンド、韓国ウォン、オーストラリアドル、スイスフランおよびユーロの8通貨を取り扱っています。(中国元は中国元取扱店(局)に限ります)
旅行小切手の売買	米ドル、カナダドル、英ポンド、オーストラリアドル、ユーロおよび日本円の6通貨建てを取り扱っています。
各種年金などの支払い	年金恩給、老齢福祉年金・国民年金・厚生年金・船員保険年金、労災保険年金、援護年金、児童扶養手当、特別児童扶養手当、共済年金、記名国債、歳出金(国税還付金など)などを取り扱っています。
各種納付金・公共料金などの受け入れ	国税(所得税・法人税)、地方税(都道府県民税・住民税・固定資産税)、各種年金、保険の保険料(国民健康保険、厚生年金など)、公営住宅の使用料、電気・ガス・水道・NHKなどの公共料金、交通反則金、電波利用料などを取り扱っています。

注1：各種年金などは、お客さまの通常貯金に自動的に預け入れすることによる支払いを行っています。

注2：各種納付金・公共料金などの一部は、通常貯金からの「自動払込み」ができます。

## 9. 点字によりお取り扱いをしているサービス

サービス	概 要
通常貯金の取扱内容のご通知	毎月の預入、払戻し、公共料金の自動払込みなどの取扱内容および残高を印字した点字通知書を毎月1回または2回作成し、ご利用者へお送りするサービスです。貯金通帳には、貯金の種類を点字で表示(保管用封筒には併せて氏名を表示)したシールを貼付します。
定期貯金・定期貯金の取扱内容のご通知	貯金証書の契約内容を印字した点字通知書を、貯金証書とともにお渡しするサービスです。貯金証書には、貯金の種類を点字で表示(保管用封筒には併せて氏名を表示)したシールを貼付します。定期貯金などを担保に貸し付けなどを行った際には、その内容を印字した点字通知書をお送りします。 また、満期の際には、満期の期日やお支払金額などを印字した点字通知書を満期あいさつ状とともにお送りします。
振替の取扱内容のご通知	振替口座に受入れ、または払出しの取り扱いがあった都度、その受払金額を印字した点字通知書を作成し、振替口座のご加入者にお送りします。なお、この場合は、送金された方のお名前などはご通知できません。
ATM (現金自動預払機)	(株)ゆうちょ銀行のATM(現金自動預払機)は、すべてのATMにおいて、点字によるご案内や点字金額表示器により目の不自由な方も安心してご利用いただけます。 また、ATM本体に備え付けられている受話器をご利用になるか、お持ちのイヤホンを接続することにより、操作手順、取扱金額および貯金の残高をご案内します。
点字キャッシュカードの発行	お客さまからのお申し込みにより、(株)ゆうちょ銀行のキャッシュカードにお客さまのお名前を点字で表示してお送りします。 また、点字キャッシュカードとは別に、点字で表示した「キャッシュカードご利用のしおり」をお送りします。
点字による商品・サービスのご案内冊子	(株)ゆうちょ銀行または郵便局の貯金窓口には、(株)ゆうちょ銀行の商品・サービスを点字により説明したご案内冊子を備えていますので、ご利用時はお申し出ください。 なお、本冊子は点字図書館などにもお配りしています。

# 4. 生命保険業について

## 1. 業務概要

### 1. 主な事業内容

日本郵政グループにおいて生命保険業を営む会社は、(株)かんぽ生命保険です。(株)かんぽ生命保険は、日本郵政公社の簡易生命保険に係る業務および機能を承継する会社として設立されました。直営店(支店)80店舗のほか、代理店(全国約2万の直営郵便局ネットワークを持つ郵便局(株)、簡易郵便局)を通じて確かな保障をお届けしています。(株)かんぽ生命保険は、「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。」を経営理念としています。

なお、日本郵政(株)は、法律により、平成29年9月までに、その保有する(株)かんぽ生命保険の株式の全部を段階的に処分することが義務づけられています。しかしながら、(株)かんぽ生命保険は郵便局(株)との受委託関係が重要なビジネスモデルとなっていることから、郵便局(株)との全国一括の受委託関係は将来にわたって継続する必要があると考えています。

主な事業内容は、以下のとおりです。

#### ア 保険商品・各種サービスの提供

郵政民営化前の簡易生命保険の「簡易な手続きで、国民の基礎的生活手段を保障する」という社会的使命を受け継ぎつつ、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います。<sup>※</sup>

なお、民営化後の(株)かんぽ生命保険の生命保険契約には、民営化前の簡易生命保険とは異なり政府による支払保証はありませんが、他の生命保険会社同様、一定の範囲内で保険契約者保護制度による保護の対象となります。

##### (ア)代理店チャンネル

郵便局(株)においては、個人・住域マーケットを中心にシンプルで分かりやすい商品(小口・簡易)・サービスを全国の郵便局ネットワークを活かしてご提供します。

(株)かんぽ生命保険においては、直営店80店舗に代理店支援のための組織(パートナー営業部)を設置し、営業推進のための支援、教育研修および事務支援を行っています。

また、(株)かんぽ生命保険の特長を活かしつつお客さまニーズに対応した商品開発、マーケット/チャンネル開拓、営業プロセスの高度化を郵便局(株)とともに一体となって推進します。

##### (イ)直営店チャンネル

直営店の法人営業部は、全国の主要都市80カ所に設置しており(なお、直営店は平成21年7月より47都道府県すべてに設置しています)、中小企業を中心とする法人・職域マーケットを主力に商品やサービスをご提供します。

直営店チャンネルにおいては、マーケット動向の把握や販売ノウハウなどの蓄積に加えて、営業体制の整備により、お客さまの多様なニーズに応えてまいります。

#### イ 保険契約の維持・管理

(株)かんぽ生命保険の保険契約について、保険料の収納や保険金などのお支払いなど各種手続きについては、全国津々浦々に設置されている郵便局においてサービスを提供しています。

また、民営・分社化に伴い、日本郵政公社から簡易生命保険契約の管理業務を承継した(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構から業務を受託しています。同機構から受託した業務のうち、保険料の収納や保険金のお支払いなど受託業務の一部を郵便局(株)へ再委託を行うことにより、民営・分社化前と変わりなく郵便局でサービスを提供しています。

#### ウ 資産運用

(株)かんぽ生命保険では、健全経営を維持し、保険金などのお支払いを確実にを行うため、ALMに基づく運用を基本としています。具体的には将来発生する負債のキャッシュフローに、負債の特性と親和性の高い円金利資産のキャッシュフローをマッチングさせる運用を基本とし、金利変動リスクの軽減を図りつつ安定的な収益獲得を目指しています。

<sup>※</sup> 郵政民営化前に契約された簡易生命保険については、(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構が管理しており、(株)かんぽ生命保険は同機構から業務を受託していますが、保険料の収納や保険金のお支払いなどは郵便局(株)に再委託されており、これまでどおり郵便局の窓口や渉外社員を通じて保険料のお支払いや保険金のお受け取りができます。

## 2. 経営の取り組み

平成20年度は、「支払点検」「商品・サービスの改善」「運用方法の多様化」「地域・社会への貢献」などについて、以下のとおり取り組みました。

### ア 支払点検などへの取り組み

(株)かんぽ生命保険は、(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構から簡易生命保険管理業務の業務委託を受けているところですが、日本郵政公社期間(平成15年4月～19年9月)中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について点検を行っています。

また、保険金などが未請求となっている事案についても、再度請求勧奨などを行う取り組みを行っています。

これらの取り組みは、日本郵政公社当時に对外公表した後、計画的に鋭意実施しておりますが、なお途中段階にあります。

お客さまをはじめ、関係の皆さまに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。

保険金などの支払いは、簡易生命保険管理業務における最も基本的かつ重要な機能であることに鑑み、お客さまへのご案内が必要な事案が認められた場合には、簡易生命保険の社会的使命を果たすべく、お客さまへの迅速かつ適切なご案内と確実なお支払いなどの実施に取り組んでまいります。

本取り組みの結果、保険金などの支払いに関して改善すべき事項につきましては、事業運営上の最重要課題と受け止め、その問題解決に全力で取り組んでまいります。

### イ 商品・サービスの改善

法人向け市場への対応として、現在のところ、(株)かんぽ生命保険の商品だけでは提供できない高額な保障ニーズにお応えするため、平準定期保険・逡増定期保険の受託販売を平成20年6月から開始しました。

また、短期の入院保障などのニーズにお応えするため、日帰り入院からの保障、手術保険金の支払対象の拡大などを内容とする新入院特約「かんぽ生命 入院特約 その日から」(無配当傷害入院特約、無配当疾病傷害入院特約)の販売を平成20年7月から開始しました。併せて、高齢化社会におけるご高齢者の加入ニーズにお応えするため、「新フリープラン」(普通養老保険)の加入年齢の上限を70歳から75歳に引き上げました。

さらに、お客さまの利便性向上を図るため、保険料の口座払込みの利用対象となる金融機関の範囲拡大、診断書取得費用相当額の一定要件のもとでの当社負担や指定代理請求特例の取り扱いなどを開始しました。

そのほか、死亡時の遺族補償などのニーズにお応えするため、保険加入後一定期間を経過した場合の限度額について、現行300万円のを1,000万円まで加入限度額に算入しないこととする政令改正要望を平成20年4月に政府に提出しています。また、「がん保険」の販売に向け、第三分野保険商品の限度額を現行の限度額と別枠とする政令改正要望を平成21年3月に政府に提出しています。

### ウ 運用方法の多様化

(株)かんぽ生命保険は、郵政民営化法により資産の運用方法の制限を受けているところですが、リスク管理および収益性の向上のため、平成19年12月に金融庁および総務省から新たな資産の運用方法に係る認可を受けました。これにより、平成20年7月から信託受益権、同年8月からシンジケートローン(参加型)、同年12月から金利スワップ取引、平成21年3月から貸出債権の取得による資産運用を開始しました。

### エ コンプライアンス態勢の強化

当社は、コンプライアンス態勢の強化に努めてまいりましたが、経営理念で掲げる「最も身近で、最も信頼される保険会社」の実現のためには、コンプライアンスのさらなる徹底が必要不可欠であると認識しており、引き続き、コンプライアンスの推進に取り組んでまいります。

### オ 地域・社会への貢献

地域社会の皆さまの健康づくりに貢献することを目的として、日本放送協会および全国ラジオ体操連盟と共同で、平成20年5月から同年10月までの間に全国11会場で「特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を、また平成20年7月から同年8月までの間に全国43会場で「夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を開催しました。「夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会」のうち1会場は「1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」として盛大に開催していますが、平成20年度はラジオ体操制定80周年にあたることから、80周年の記念大会として平成20年7月27日に東京国際展示場(東京ビッグサイト)で開催しました。

## 2. 商品・サービス一覧

(平成21年7月1日現在)

### 1. 保険種類一覧

ご契約の目的	保険種類	愛称・加入年齢範囲									
		0歳	10歳	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳	70歳	80歳	
生涯保障をお考えの方へ	定額型終身保険				新ながいきくん(定額型) 20~65歳						
生涯保障のバランスをお考えの方へ	2倍型終身保険				新ながいきくん(ばらんす型2倍) 20~60歳						
	5倍型終身保険				新ながいきくん(ばらんす型5倍) 20~55歳						
生涯保障に「楽しみ」をプラスしたい方へ	特別終身保険				新ながいきくん(おたのしみ型) 20~65歳						
老後の不安解消に一役	介護保険金付終身保険				新シルバー保険 20~65歳						
少ない負担で保障は大きく	普通定期保険			新普通定期保険 15~50歳							
保障と満期のお楽しみをお考えの方へ	普通養老保険	新フリープラン 0~75歳									
充実した保障と満期の楽しみをお考えの方へ	2倍型特別養老保険			新フリープラン(2倍保障型) 15~65歳							
	5倍型特別養老保険			新フリープラン(5倍保障型) 15~60歳							
	10倍型特別養老保険			新フリープラン(10倍保障型) 15~55歳							
病気と一緒にがんばる方へ	特定養老保険					新一病壮健プラン 40~65歳					
教育資金の準備をお考えの方へ	学資保険	新学資保険 0~12歳									
			18~55歳(男性)								
			16~55歳(女性)								
教育資金の準備にさらに安心をプラスしたい方へ	育英年金付学資保険	新育英学資 0~12歳									
			18~55歳(男性)								
			16~55歳(女性)								
生涯の保障と年金がセットに	終身年金保険付終身保険				新トータルプランしあわせ 25~55歳						
生涯のゆとりある老後をお考えの方へ	定額型終身年金保険				新定額型終身年金保険 20~75歳						
長生きのパートナーに	逓増型終身年金保険				新逓増型終身年金保険 20~75歳						
要介護の状態をサポート	介護割増年金付終身年金保険				新シルバー年金あんしん 25~65歳						
ゆとりある老後をお考えの方へ	定期年金保険					新定期年金保険 45~70歳					
勤労者の財産形成に	財形積立貯蓄保険			15~65歳							
	財形住宅貯蓄保険			15~54歳							
	財形終身年金保険				36~54歳						

※学資保険および育英年金付学資保険の加入年齢は、     が被保険者、     が保険契約者です。

皆さまにより良いサービスをご提供するために

## 2. 主な特約・特則一覧

(平成21年7月1日現在)

特約・特則の名称	特約の概要
災害特約	不慮の事故による死亡や身体障がいに備える特約
介護特約	不慮の事故による死亡、身体障がい、病気又は不慮の事故による特定要介護状態に備える特約
無配当傷害入院特約	不慮の事故による所定の入院、手術、長期入院に備える特約
無配当疾病傷害入院特約	病気又は不慮の事故による所定の入院、手術、長期入院に備える特約
指定代理請求特則	保険金等の受取人(被保険者)ご本人が保険金などを請求できない特別な事情があるとき、ご本人に代わって指定代理請求人(ご家族など)が保険金などを請求できます。

※特約保険金のお支払事由やお支払いの制限事項など各項目についての詳細は、「ご契約のしおり・約款」でお確かめください。

### ●無配当傷害入院特約、無配当疾病傷害入院特約



入院特約「その日から」は、1日以上入院を支払対象とするとともに、従来の手術保険金の支払対象を公的医療保険制度に連動させ大幅に拡大するなど、基本的な保障をシ

ンプルで分かりやすくご提供する商品として平成20年7月に販売を開始しました。

#### ■「その日から」の保障内容

無配当疾病傷害入院特約、入院保険金日額15,000円(特約保険金額1,000万円)の場合

●病気・ケガで入院したとき【入院保険金】  
1日以上入院(日帰り入院\*1を含みます)についてお支払い

15,000円 × 入院日数  
(入院保険金日額) (120日限度)

●病気・ケガで手術を受けたとき【手術保険金】  
入院を伴う手術\*2についてお支払い

手術の種類により  
15,000円×5倍、10倍、20倍、40倍  
(入院保険金日額)

●病気・ケガで長期入院したとき【長期入院一時保険金】  
入院日数が継続して120日になった場合についてお支払い

30万円(特約保険金額の3%)

\*1 日帰り入院とは、入院日と退院日が同一である場合をいい、入院基本料の支払いの有無などを参考にして判断します。

\*2 入院を伴うへんとう腺切除術など、所定の公的医療保険制度対象の手術を手術保険金のお支払い対象に拡大しました。

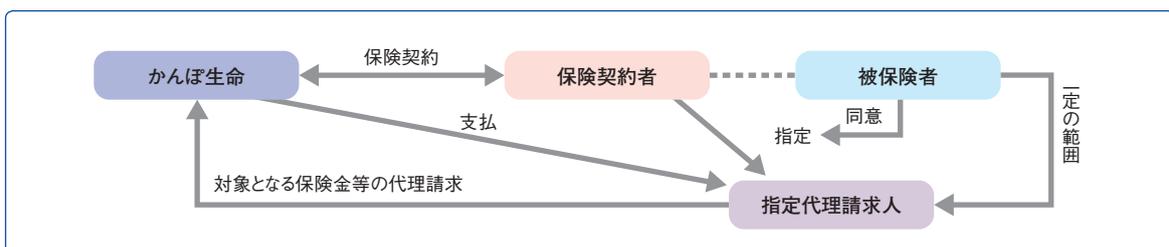
※特約保険金のお支払い事由やお支払いの制限事項など各事項についての詳細は、「ご契約のしおり・約款」でお確かめください。

### ●指定代理請求特則の取り扱い

指定代理請求特則をご利用いただきますと、重い病気を患ったため意思表示ができなくなり被保険者ご本人が受取

人である保険金などのご請求ができないような場合に、あらかじめ指定した指定代理請求人からご請求いただけます。

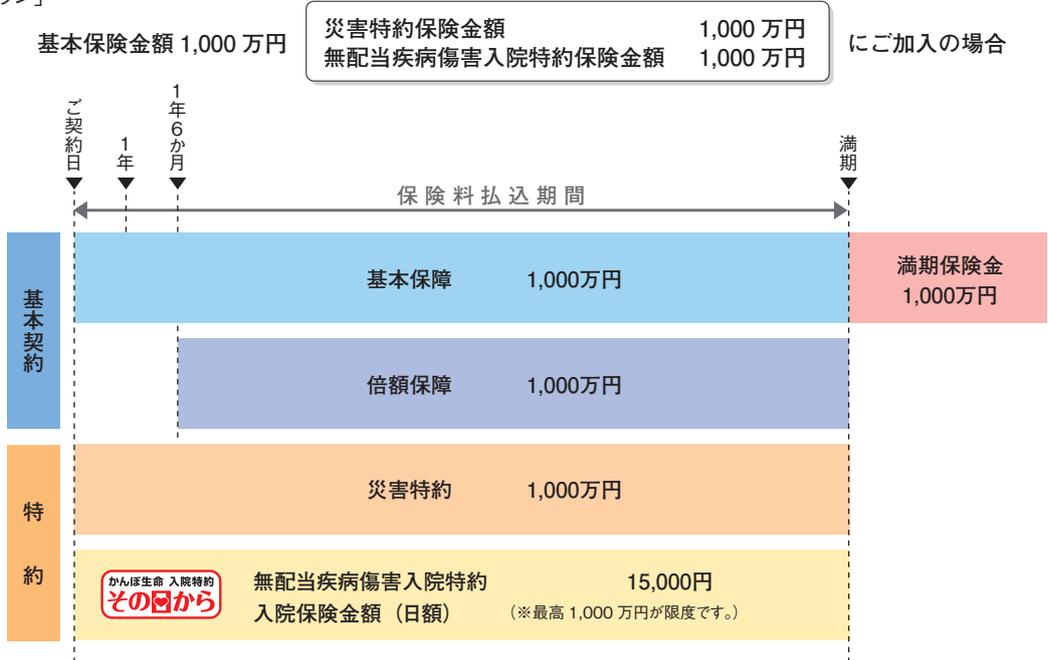
#### ■「指定代理請求特則」の仕組み



## 保険の仕組み

### ● 養老保険の仕組みの概略

普通養老保険「新フリープラン」

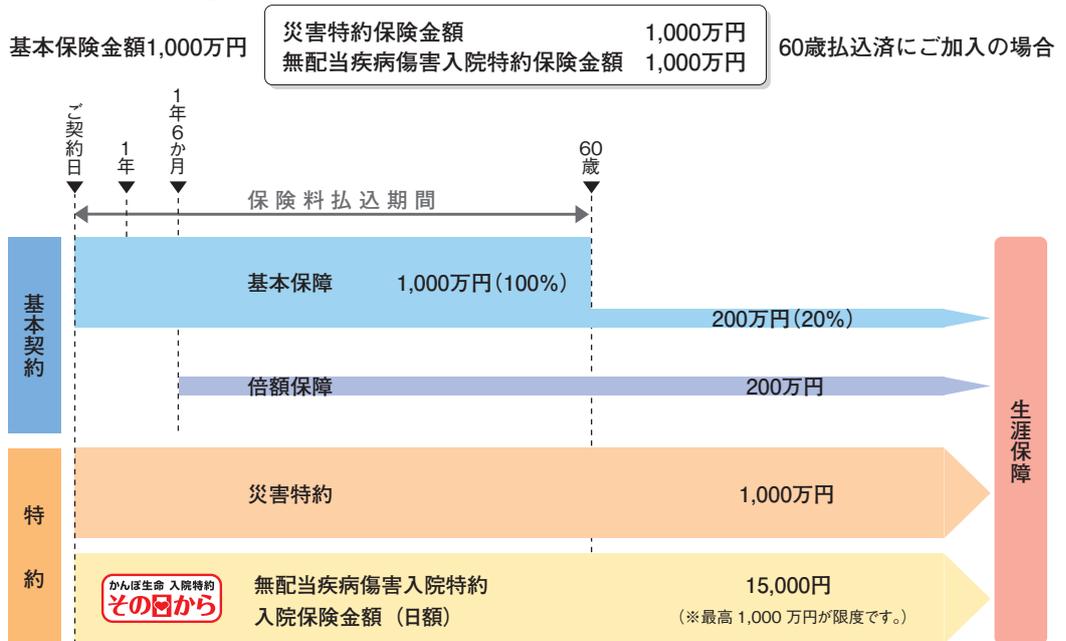


<特長>

- 被保険者の生存中に保険期間が満了したことにより満期保険金を、または保険期間中に死亡されたことにより死亡保険金をお支払いします。(満期保険金と死亡保険金の額は同額です。)
- 1歳さざみで満期を設定でき、満期まで保険料は変わりません。

### ● 終身保険の仕組みの概略

5倍型終身保険「新ながいきくん(ばらんす型5倍)」



<特長>

- 被保険者が死亡された場合に死亡保険金をお支払いします。
- 保険料払込期間の満了後は保険料の払込みは不要です。
- 保障は一生です。
- 保険料払込期間満了後の死亡保険金の額は、保険料払込期間満了前の死亡保険金の額の20%に相当する額となります。

皆さまにより良いサービスをご提供するために

# 5. その他の事業について

## 1. 病院事業

日本郵政(株)では、日本郵政グループの企業立病院として、また、地域の皆さまの健康に貢献する病院として医療サービスを行っている逓信病院を全国14カ所に設置しています。(→所在地については、P.103をご参照ください。)

とりわけ、東京逓信病院については、514の病床を有し、質の良い最先端の診療、高性能医療機器の導入、高度医療研究などを行っています。

## 2. 宿泊事業

かんぼの宿等については、日本郵政株式会社法附則第2条第1項の規定により、平成24年9月30日まで(民営化後5年以内)にすべて譲渡または廃止することとされており、日本郵政

(株)はそれまでの間、これらの施設の経営改善を図ってまいります。

注:施設数は平成21年3月31日現在のものです。

### 1. 施設の概要(→所在地については、P.104~106をご参照ください。)

#### (1) かんぼの宿

「かんぼの宿」は、全国に65カ所(休館3カ所含む)ある宿泊施設です。ほとんどが観光地の近くに立地しております。

#### (2) かんぼの郷

「かんぼの郷」は、全国に4カ所ある宿泊施設です。大自然の中でスポーツを満喫できる設備が充実しています。

#### (3) ラフレさいたま等

「ラフレさいたま」は、さいたま新都心駅近くに立地し、会議室、宴会場、フィットネスなどを備えた宿泊施設です。

「ゆうほうと世田谷レクセンター」は、テニスコート、室内温水プール、体育館、フィットネスなどを備えたスポーツ施設です。

#### (4) ゆうほうと

「ゆうほうと」は、都市型の旧簡易保険加入者福祉施設として運営してきましたが、日本郵政(株)としては、平成20年12月に西洋フード・コンパスグループ(株)およびセントラルスポーツ(株)との間で定期建物賃貸借契約を締結し、各社が運営しています。

#### (5) メルパルク

「メルパルク」は、旧郵便貯金周知宣伝施設として委託形態により運営してきましたが、日本郵政(株)としては、平成20年10月にワタベウエディング(株)との間で定期建物賃貸借契約を締結し、同社の子会社が運営しています。

## 2. かんぼの宿等の譲渡について

日本郵政(株)は、平成21年4月3日、かんぼの宿等の譲渡について、入札手続や意思決定態勢に関する総務大臣からの監督上の命令等を受けました。日本郵政(株)においては、「不動産売却等に関する第三者検討委員会」※1の議論を踏まえ、同年6月24日に以下の改善・是正措置を報告し、公表を行いました※2。

### (1) 不動産売却等のルールの整備・確立

- ① 国民共有の財産という認識に立った売却手続を整備
- ② 手続の公平性・透明性を確保
- ③ 不動産を伴う事業の譲渡における企画コンペ方式を整備

### (2) 不動産売却等審査会の設置

不動産売却等における手続の適切性・妥当性を検証する不動産売却等審査会を日本郵政(株)に設置

### (3) 企業統治(ガバナンス)の強化

- ① 不動産売却等審査会における検証結果等の経営層への報告ルールを定めるなど、経営層の関与を強め、企業統治を強化
- ② 日本郵政グループが適切に説明責任を果たしているか監視することなどを目的とし、日本郵政グループ経営諮問会議(仮称)を設置
- ③ 全国で郵便局モニターを委嘱し、全国モニター会議を開催

### (4) 個人情報保護について

不動産の譲渡先に対し、承継する個人情報の保護を要請

※1 不動産売却などの基本的な考え方を整理するため、日本郵政(株)代表執行役社長の諮問機関として設置。なお、委員会の報告書は、日本郵政(株)ホームページの以下のURLに掲載しています。

<http://www.japanpost.jp/information/other/pdf/report01.pdf>

※2 詳細は、平成21年6月24日付報道発表資料「日本郵政株式会社法第14条第2項に基づく監督上の命令により講じた措置に関する報告等について」をご参照ください。  
<http://www.japanpost.jp/pressrelease/detail.php?code=2009062401>