

令和 2 事業年度

〔 自 令和 2 年 4 月 1 日 〕  
〔 至 令和 3 年 3 月 31 日 〕

第 1 6 期

事 業 計 画

日本郵政株式会社

## はじめに

当社は、日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）、郵便貯金銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）及び郵便保険会社（以下「かんぽ生命」といい、日本郵便、ゆうちょ銀行と合わせて「事業子会社」という。）の経営の基本方針の策定及び実施の確保並びに株主としての権利の行使を行うとともに、グループ各社が個別に実施するよりもグループ内で1ヶ所に集約したほうが効率的な実施が見込まれる間接業務を事業子会社等から受託して実施することにより事業子会社等の業務を支援するほか、病院及び宿泊施設の運営等を行うことにより、郵政ネットワークの安心、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つつ、お客さま本位のサービスを提供し、地域のお客さまの生活を支援し、お客さまと社員の幸せを目指します。また、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できるよう努めていくことを基本として会社経営を行ってまいります。その業務の運営に当たっては、日本郵政株式会社法（平成17年法律第98号）第5条第1項に規定される、郵便の役務、簡易な貯蓄、送金及び債権債務の決済の役務並びに簡易に利用できる生命保険の役務を利用者本位の簡便な方法により郵便局で一体的にかつあまねく全国において公平に利用できるようにする責務を果たすとともに、地域社会に貢献すべく、郵便局ネットワークの一層の活用を図ってまいります。

加えて、自然災害の発生、感染症の大流行等の危機へ備え、危機管理態勢を整備するとともに、危機発生時には迅速かつ的確な対応を行い、業務継続の確保に努めます。なお、東日本大震災、熊本地震及びその他災害からの復興支援については、引き続き、公益的性格が強い会社として、グループ一丸となって取り組んでまいります。

### 1 業務運営の基本方針

#### (1) かんぽ生命商品の不適正募集等の問題をはじめとした不祥事への対応

当社は、昨年度発覚したかんぽ生命商品の不適正募集等の問題に関し、昨年12月には総務大臣及び金融庁から、日本郵政株式会社法等に基づく行政処分を受けました。同様にかんぽ生命及び日本郵便においても、同問題に関し行政処分を受けました。このほか、日本郵便において収納済切手の不適正な取扱いの再発防止策の着実な実施及び不祥事案に関する情報公開のあり方について、総務省から行政指導を受けました。また、ゆうちょ銀行及び日本郵便において、高齢のお客さまに対する投資信託の販売に関し、社内規則違反が多数発覚しました。当社及び

グループ各社は、昨年度発覚したこれら不祥事について真摯に反省し、今後、二度とこのような事態を起こさぬよう取り組んでまいります。

当社としては、このたび策定した業務改善計画の実行を経営の最重要課題として位置付け、具体的には主に以下のような施策を中心に取り組んでまいります。

#### ① ガバナンス機能の発揮

速やかな情報共有態勢の構築のため、グループ会社間の連携を強化し、内部監査、コンプライアンス、オペレーショナルリスク、お客さま満足推進といった各種の経営課題に関するグループの連絡会等を充実してまいります。

また、グループ運営のための認識を共有する場として活用してきた「グループ運営会議」について、グループ経営陣による議論の場として活用するなど、機能強化を図ります。

#### ② グループコンプライアンス機能の強化

事業子会社の内部通報窓口の利用状況（件数、通報内容、調査結果等）を集約し、各社間の情報共有を図っていきます。また、かんぽ商品の募集をはじめとした金融営業専用の社外通報窓口及び郵政グループ社員の日頃の業務における問題の相談等を受ける窓口の運営により、グループコンプライアンス機能を強化します。

そのほか、当社内に新たに設置した営業・業務担当を通じ、事業子会社の営業・業務面に関する情報収集・当社経営陣への報告を行うとともに、事業子会社への問題提起・調整を行ってまいります。

#### ③ 監査部門の機能の強化

当社の監査部門による事業子会社のフロントライン等へのオンサイトモニタリングを実施し、必要に応じて直接監査を実施してまいります。

#### ④ 経営理念を浸透させるための態勢整備及び各種施策を着実に実行させるためのガバナンスの抜本的な強化

当社社長の直下にタスクフォースを立ち上げ、グループ全体としての改善の計画について、第三者によるモニタリングを受けつつ着実に実行してまいります。さらに、外部の専門家の評価及びアドバイスを受けながら、信頼回復及びお客さま本位の業務運営を実現するために必要な取組を推進してまいります。また、経営理念の浸透のため、日本郵政グループにおける適切な理念浸透方法を検討の上、お客さま本位の業務運営を社員一人ひとりに浸透させる取組を実

施してまいります。

## (2) その他の経営課題に関する取組

### ① コンプライアンス・監査等の取組及びお客さま本位の業務運営の実践

当社は、上場企業グループの持株会社として、部内犯罪等が引き続き発生している事態に加え、かんぽ生命商品の不適正募集等の問題の発覚を踏まえ、透明性の確保、説明責任の徹底、適正な事業運営に向けて、グループ全体のガバナンス強化及びお客さま本位の業務運営の実践に努めていきます。

そのため、令和2事業年度においても、グループ全体のコンプライアンスの水準の向上を経営の重点課題として、令和2事業年度のグループ各社のコンプライアンス・プログラムの策定及び推進の状況並びに各社の内部監査態勢・監査状況を的確に把握し、グループ各社に必要な支援・指導を行います。加えて、かんぽ生命商品の不適正募集等の問題を踏まえ、上記(1)で掲げた施策に取り組むほか、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策等についても、最重要課題の一つとして取組を一層推進・管理していきます。

また、グループ各社が提供するサービスの公益性及び公共性の確保、お客さま満足（CS）の向上に取り組めます。

### ② サイバーセキュリティの強化

激化するサイバーテロリスクに備え、グループ全体のサイバーセキュリティ対策の高度化及び情報共有によるガバナンスの強化に取り組めます。

### ③ SDGs 達成への取組

持続可能な社会の実現のため、SDGs 達成に向け、次の事項等に取り組んでいきます。

#### ・環境保全活動・環境啓発活動

CO<sub>2</sub>の排出量削減や、全国の保育園児・幼稚園児に森づくりを体験してもらう「JP子どもの森づくり運動」等を引き続き推進します。

#### ・ダイバーシティの推進（障害者雇用、女性の活躍推進等）

障害者雇用については、令和元事業年度において障害者の雇用の促進等に関する法律により義務付けられている障害者雇用率（2.2%）を達成したところですが、令和2事業年度においても、引き続きこれを達成できるよう、障害者雇用の推進に取り組んでいきます。女性の活躍推進については、管理者への女性登用に積極的に取り組むため、女性社員の昇進意欲の向上のための

意識啓発、登用拡大に向けた計画的な女性社員の育成を行っていくとともに、仕事と生活の両立ができる職場風土づくり、各種環境の整備等に努めていきます。

#### ④ 株式の処分への準備

郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）第 7 条第 2 項において、当社が保有するゆうちょ銀行及びかんぽ生命の株式は、その全部を処分することを目指し、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命の経営状況、ユニバーサルサービスの責務の履行への影響等を勘案しつつ、できる限り早期に、処分するものとするとしており、この趣旨に沿って、所要の準備を行います。また、必要に応じて、政府による当社の株式の処分を可能とするための所要の準備を行います。

#### ⑤ 日本郵政グループの企業価値向上

グループの企業価値向上を目指し、グループ中期経営計画を踏まえた子会社の収益力強化策や更なる経営効率化、新たな収益源の確保等が着実に進展するよう、グループ運営を行います。具体的には、日本郵政不動産株式会社を通じて、グループ保有不動産の活用等により不動産事業の成長を図ります。また、アフラック・インコーポレーテッド及びアフラック生命保険株式会社との資本関係に基づく戦略提携等に引き続き取り組みます。あわせて、日本郵政グループ各社が抱える経営課題については、持株会社として、各社と連携を深めながら、必要な支援を行い、その解消に努めます。今後のグループ経営戦略につきましては、次期グループ中期経営計画の策定に向けて検討してまいります。

#### ⑥ オリンピック・パラリンピックへの貢献

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の開催にあたり、オフィシャルパートナーとして、全国の郵便ネットワークを通じて、東京 2020 大会の成功、日本選手団の活躍、オリンピック・パラリンピックの機運醸成に貢献していきます。

以上の基本的方針及び郵政民営化委員会からの意見を踏まえ、次に掲げる事項を中心に事業経営を行うこととし、その遂行に当たっては経営環境の変化に即応しつつ弾力的に行っていきます。

## 2 その他業務運営に関する事項

### (1) 事業子会社の経営の基本方針の策定及び実施の確保等

日本郵便に対しては郵便、貯金及び保険のユニバーサルサービスの確保、郵便局ネットワークの維持・活用による安定的なサービスの提供等という会社の目的が達成できるよう経営の基本方針を策定するとともに、その実施の確保等を行います。

具体的には、事業子会社との間で、経営の重要事項に関して日本郵政グループ協定、日本郵政グループ運営に関する契約等を締結し、グループ全体に重大な影響を与える事項や経営の透明性確保に必要な事項については個別の協議、承認または報告を求めること等により、グループ運営を行います。

### (2) 事業子会社の業務支援

グループ各社が個別に実施するよりもグループ内で1ヶ所に集約したほうが効率的な実施が見込まれる間接業務を事業子会社等から受託して実施することにより、事業子会社等の業務を支援するとともにグループの経営効率の向上を図ります。具体的には、以下の間接業務を事業子会社等から受託して実施します。

#### ① 電気通信役務及び情報処理サービスの提供

当社が保有する電気通信設備を用いた事業子会社及び簡易郵便局法（昭和24年法律第213号）第3条の規定により日本郵便が同法同条に基づき業務を委託した者への電気通信役務の提供及び情報処理システムを用いた情報処理サービスの提供を行います。

#### ② 人事及び経理に関する業務

人材派遣・紹介業務等を行う子会社を通じて、事業子会社の役職員の給与、各種手当の計算等並びに収入事務（請求書の作成・発送依頼、口座振替依頼、債権データの消込）及び支出事務（払出証書の作成・発送依頼、口座振替依頼、支払案内の作成・発送依頼、債務データの消込）を行います。

#### ③ 福利厚生に関する業務

事業子会社及び独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構の役職員等に対し、レクリエーション施設提供業務を行います。

また、人材派遣・紹介業務等を行う子会社を通じて、事業子会社及び独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構の役職員等に対し、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）の規定等に基づく健康管理業

務を行います。

④ 不動産の管理等に関する業務

事業子会社等が現に所有若しくは賃貸借するか、又は将来所有若しくは賃貸借することとなる土地、建物等不動産及び当該不動産に附属する設備等に関し、管理、整備計画、運営維持、設計・工事監理又は売買・賃貸借等の業務の支援等を行います。

⑤ 人材派遣・紹介等の業務

人材派遣・紹介業務等を行う子会社を通じて、社員の募集・採用を行いグループ各社等への紹介及び派遣を行います。また、グループ各社の人事関連業務等の受託を行います。

⑥ コールセンターに関する業務

事業子会社に対し、テレマーケティング事業等を行う子会社を通じて、コールセンターの施設及びシステムの提供並びに管理の業務を行います。

⑦ 人材育成に関する業務

郵政大学校を通じて、グループ横断的な研修を実施し、グループ各社の人材の能力向上を図ります。

(3) 病院の運営

通信病院を企業立病院として運営するとともに、地域医療との連携や救急医療の強化等による増収対策や、業務の効率化等による経費節減、事業譲渡等を含む見直しに取り組むことにより、経営改善を進めます。また、医療サービスの向上、地域医療ニーズへの対応、患者満足度の向上等を推進します。

(4) 宿泊施設の運営等

旧簡易保険加入者福祉施設については、近年の景気の動向や将来予測等の外部環境等の変化を踏まえ、宿泊利用人数増加などの増収施策、食材等原価管理の徹底、施設配置の見直し等による効率化を着実に推進し、単年度黒字化に向けて経営改善を図ることとします。

また、地域貢献施策の一環として、旧簡易保険加入者福祉施設において、引き続き、施設の一部を介護予防事業者に貸与し、要支援認定者に身体機能等の改善を図る機会を提供する業務の試行に取り組みます。

別 添          資金計画書

収支予算書



## ■資金計画書

令和2事業年度の資金計画書は下記のとおりである。

単位：億円

科 目	金 額
収入の部	
前期繰越金	3,144
配当収入	2,513
貯金旧勘定交付金	3
関係会社受入手数料	148
間接業務手数料	364
宿泊事業収入	194
医事収入	145
その他収入	1,262
合 計	7,773
支出の部	
人件費	797
物件費	630
租税公課	40
投資的支出	351
貸付金	399
その他支出	2,228
次期繰越金	3,328
合 計	7,773

(注1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注2) 「-」は計数が存在しないことを意味する。

## ■収支予算書

令和2事業年度の収支予算書は下記のとおりである。

単位：億円

科 目	金 額
経常損益の部	
(営業損益の部)	
1. 営業収益	2,742
受取配当金	1,944
貯金旧勘定交付金	3
関係会社受入手数料	134
間接業務手数料	340
宿泊事業収入	175
医事収入	146
2. 営業費用	758
人件費	7
物件費	576
減価償却費	136
租税公課	38
営業利益	1,985
(営業外損益の部)	
営業外損益	91
経常利益	2,076
特別損益の部	
1. 特別利益	4
2. 特別損失	84
税引前当期純利益	1,996
法人税、住民税及び事業税	△ 207
当期純利益	2,203

(注1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注2) 「－」は計数が存在しないことを意味する。

(別紙1)

- 1 グループにおけるガバナンス態勢の構築をはじめ、かんぽ生命保険の不適正募集に関する業務改善計画を着実に実施することにより、国民の信頼の着実な回復に努めること。また、こうした取組等を通じて、企業価値を更に向上させ、民営化を着実に推進すること。
- 2 ユニバーサルサービスの安定的な提供を行うとともに、災害時や感染症発生時の対応、サイバーセキュリティ対策等を適切に行い、グループ全体の業務継続の確保に努めること。
- 3 郵便貯金銀行及び郵便保険会社の株式処分について、ユニバーサルサービス提供責務の履行への影響等を勘案しつつ、適切に対応すること。
- 4 宿泊事業については、経営の健全化に向けて抜本的な見直しを進めること。病院事業については、引き続き、経営改善のための取組を着実に進めること。