認可申請の概要（住宅ローン等の代理業務）

1. 認可申請業務

利用者利便の向上及び収益源の多様化を図るため、以下の業務について認可を申請します。

郵政民営化法(平成17年法律第97号)第110条第1項において認可を受けなければならないとされている業務のうち「郵政民営化法第110条第1項第6号に基づく郵便貯金銀行及び郵便保険会社に係る移行期間中の業務の制限等に関する命令(平成18年内閣府・総務省令第3号)第3条第1項第6号に規定されている業務のうち、銀行法施行規則(昭和57年大蔵省令第10号)第13条第1項第1号に規定する他の銀行の業務の媒介(住宅ローン・カードローン・目的別ローンに限る。(以下「住宅ローン等」という。))」

2. 理由

お客様に預金等に加え、所属銀行が提供する住宅ローン等を取り揃えることにより、ライフプランに応じた多様なニーズに応えることとし、所属銀行の協力を得て、住宅ローン等の代理業務について認可申請するものです。

なお、郵政民営化委員会より平成18年12月に出された「郵便貯金銀行及び郵便保険会社の新規業務の調査審議に関する所見」において、地域金融・経済への発展への貢献のあり方として、「他の金融機関の商品の仲介は、民間金融機関との協業により利用者利便の向上につながり得るものである。」とされております。

(1) 利用者利便の向上

預金・決済・資産運用商品に加えて、住宅ローン等を取り揃えることにより、お客様のライフステージに応じた幅広いニーズへの対応が可能となることから、ゆうちょ銀行のお客様の利便性を高めることができると考えている。なお、利用者の利便性向上は、郵政民営化の目的の一つであり、郵政民営化法(平成17年法律第97号)第2条においても、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」が謳われているところです。

(2) 収益源の多様化

これまでは国債等の債券運用が中心であるため、ゆうちょ銀行においては、運用手段や収益手段の多様化を通じて、収益・リスク構造のバランスを改善し、収益性の向上を図ることを目指しており、本業務は代理業務に伴う手数料収入による収益の向上に寄与するものです。

なお、郵政民営化法第62条において、日本郵政株式会社には郵便貯金銀行の全株式の処分義務が課せられています。上場に向けての審査に当たっては、一定期間の経営実績を示すことが必要です。新規業務については、上場に向けて市場の評価を得られるタイミングでの実施が課題と認識しています。このため、可能な限り、投資家から高い評価を得て、株式の上場・処分を行うためには、一定の

実績確保が必要なことから、早期に個人向けローンをはじめとする新規業務の取扱いにより、収益力の増強、経営の健全化を図る必要があります。

3. 業務の内容及び方法

- ・ 住宅ローン等について、平成 20 年中頃に所属銀行の代理業務（貸付けの媒介）として開始を予定しています。
- ・ 住宅ローン等の代理業務の平成 20 年の参入時における取引拠点は、直営店 50 店舗程度に限定し、東京・名古屋・大阪の三大都市圏から開始予定。
- ・ ゆうちょ銀行の直営店では、所属銀行の住宅ローン等にかかわる、①商品説明・勧奨、②申込書類の受付、③契約書類の受領など、所属銀行の窓口業務を代理する。
- ・ 郵便局においては、借入を希望するお客様を所属銀行に紹介する。
- ・ 各業務拠点において、所属銀行の協力を得て、営業推進や事務処理等のノウハウを蓄積し、ゆうちょ銀行における人材の育成を図っていく。
- ・ 住宅ローン販売において重要な不動産業者ルートを整備するため、代理業務を行う直営店内に住宅ローンに係る専門部署を設け、営業推進を行う。

(1) 実施態勢

ゆうちょ銀行内に、ローン代理業務所管部署を設置し、これを窓口として所属銀行と緊密な連携を図るとともに、リスク管理部門及びコンプライアンス部門と協働して、リスク管理及び法令遵守を徹底します。また、監査部門による監査を通じ、内部統制を確保します。

① 人材

所属銀行からのローン担当者の派遣やゆうちょ銀行内の研修等による育成を通じ、必要な人材を確保し、本社組織の企画部門、営業推進部門、業務管理部門、各営業店等に、バランス良く配置します。なお、業務開始前を含め、法令・規則についての集合研修と、所属銀行の営業店での OJT を行いつつ、継続的な人材育成を図ります。

② 規程類

以下の主な関係規程等を整備します。

〈所属銀行との契約等〉

- ・ 銀行代理業に係る業務の委託契約書

〈新設する規程等と主な内容〉

- ア 銀行代理業に関する社内規則
- イ 個人ローン代理販売業務取扱手続
- ウ 所属銀行とゆうちょ銀行との間の苦情等報告要領

〈関連部分を改定する規程〉

- ・ 顧客説明管理規程

(2) リスク管理態勢等

銀行代理業務に関して、オペレーショナル・リスク（事務リスク）管理、法令遵守並びに利用者保護態勢の整備の必要性を認識しており、所属銀行と連携して、以下の態勢を整備します。

① オペレーショナル・リスク管理

リスク管理に係る基本的事項は「リスク管理基本規程」に定めています。

また、当該規程に基づき、オペレーショナル・リスク管理に係る基本的事項は「オペレーショナル・リスク管理規程」に定めており、その中でオペレーショナル・リスクをリスク・カテゴリーに分類・定義し、業務に内在するリスクを特定し、頻度と影響度により評価を行い、重要度に応じてコントロールを設定し、モニタリングを行い、必要に応じた対応策を実施する等の手法により管理を行うものとしています。

② 顧客保護等管理

経営理念に則り、顧客保護等管理に関する基本的事項は「顧客保護等管理方針」に定め、当該方針に基づき「顧客説明管理規程」、「顧客サポート等管理規程」を制定しています。

また、個人情報保護に関しては「個人情報保護に関する方針」に定め、当該方針に基づき「個人情報保護規程」を制定しています。

ア 顧客への説明態勢

(ア) 「顧客説明管理規程」に基づき、住宅ローン等の代理業務の特性やリスクを踏まえ、「個人ローン代理販売業務取扱手続」を定め、
その中で、

- ・ お客さまの知識、経験及び財産の状況からみて問題がない場合を除き、具体的に分かりやすい形で解説した書面を交付して説明すること。
- ・ 「商品概要説明書」等を活用して、顧客に対し、商品内容の説明を十分に行うこと。
- ・ 「融資は確実」と誤認させる不適切な説明を行うことの禁止。
- ・ 融資承認前に契約書等を受領し、融資予約と誤認されないようにすること。
- ・ 申込時に「個人情報の利用に関する同意書」に沿って、利用する業務内容・利用目的について説明し、個人情報の提供・利用に同意したことを確認のうえ、「個人情報の利用に関する同意書」に署名捺印を受領すること。
- ・ 住宅ローン契約については、利用者に適切な情報提供とリスク等（金利変動型のローンに係る金利変動リスク等）について、十分な説明を行うこと。
等を記載します。

(イ) また、代理業務に係る職員に対し、適切な顧客説明が行われるよう必要な研修を実施します。

更に、所属銀行がコールセンターを設置し、顧客や職員からの問い合わせに対応できる態勢を整備します。

イ 苦情・相談対応について

各チャネルに寄せられた顧客からの相談・苦情に対しては、ゆうちょ銀行のコールセンターに集約して対応するものとし、所属銀行においてもコールセンターを設置して相談・苦情対応を行い、両者間で情報の共有等の連携を図ります。

また、当該情報をローン代理業務所管部及びゆうちょ銀行の苦情処理の所管部門である CS 推進室へ報告することを通じ、相談・苦情対応の改善を図ることとします。同様に、所属銀行側でも担当部門への報告を通じ、改善を図ることとし、担当部門間でも情報の共有等の連携を図ります。

ウ 個人情報保護について

個人情報保護の利用に関しては、銀行代理業で得た顧客情報がお客様の同意なく、他業務に流用されることのないよう、「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」及びその下の細則に基づき、本社や営業拠点ごとに個人情報保護責任者を設置するなど、住宅ローン等代理業務に係る管理体制を構築します。また、職員研修を通じ、適正な管理・取扱や、漏洩発生時の適正な報告・処理等の理解浸透を促し、個人情報保護の徹底につとめます。

(3) 経営管理態勢

経営の健全性の確保及びその一層の向上を図るため、以下のような態勢を整備しています。

① コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスについては、意思決定の迅速化と経営の透明性の向上を図るため委員会設置会社とし、指名委員会、監査委員会及び報酬委員会を設置して、取締役会及び3委員会が経営を確実にチェックできる体制とすることとしています。

代表執行役は、取締役会から委任された権限と責任を十分踏まえた業務の執行を行うこととしています。代表執行役の下に経営会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項を協議するとともに、経営会議の下で専門的な議論を行うため、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、ALM委員会等の専門委員会を設置することとしています。

② コンプライアンス態勢

コンプライアンス活動は、ゆうちょ銀行が定める法令遵守の基本方針に従って実施することとし、営業拠点に対する指導を行う者として、ローン代理業務所管部にコンプライアンス責任者を、代表地域センターにコンプライアンス・

オフィサーをそれぞれ配置します。

ローン代理業務所管部・代表地域センターは、各営業拠点のコンプライアンス責任者が定期的に行うこととしているセルフチェックの報告を受けるとともに、各営業拠点へのモニタリング活動も行います。ローン代理業務所管部・代表地域センターは、これらの結果をコンプライアンス統括部に報告し、業務の改善を図ります。

また、ローン代理業務所管部は、所属銀行本部の担当部門等と連携・情報共有を行うこととしています。

③ 内部監査態勢

内部監査については、独立した内部監査部門が、内部管理態勢等の適切性・有効性を検証し、内部事務処理等の問題点の発見・指摘、課題解決のための助言・是正勧告まで実施する一連のプロセスとして位置づけています。

具体的には、被監査部門から独立した監査部門を設置し、被監査部門の業務状況等に関する重要な情報を適時に収集する態勢を整備するとともに、年1回以上、営業所、本社等の立入監査を実施し、内部管理態勢等の適切性・有効性やコンプライアンス、リスク管理等に関する業務運営状況等を検証することとしています。監査において指摘した重要な事項については、適切に経営陣に報告するとともに、改善状況をチェックし、的確に把握することとしています。

なお、被監査部門のリスクの種類、程度、リスク管理状況に応じて監査資源を配分することとしており、本件業務についても、その状況に応じて、重点的な対応を行います。監査委員会については、これを補助する事務局を設けることとし、監査部門が監査委員会とその事務局を適切にサポートする態勢を構築することとしています。

(4) 所属銀行が行うゆうちょ銀行に対する措置についての対応

ゆうちょ銀行は、所属銀行が、銀行法その他関係法令の定めるところにより、ゆうちょ銀行が行う代理業務について、業務指導など以下の項目について健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じるに当たって、適切に対応します。

- ・ ゆうちょ銀行及びその銀行代理業の従事者に対し、銀行代理業に係る業務の指導、銀行代理業に関する法令等を遵守させるための研修の実施等の措置
- ・ ゆうちょ銀行における銀行代理業に係る業務の実施状況を定期的に又は必要に応じて確認すること等により、ゆうちょ銀行が当該銀行代理業の業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、ゆうちょ銀行に対する必要かつ適切な監督等を行うための措置等

(以上)