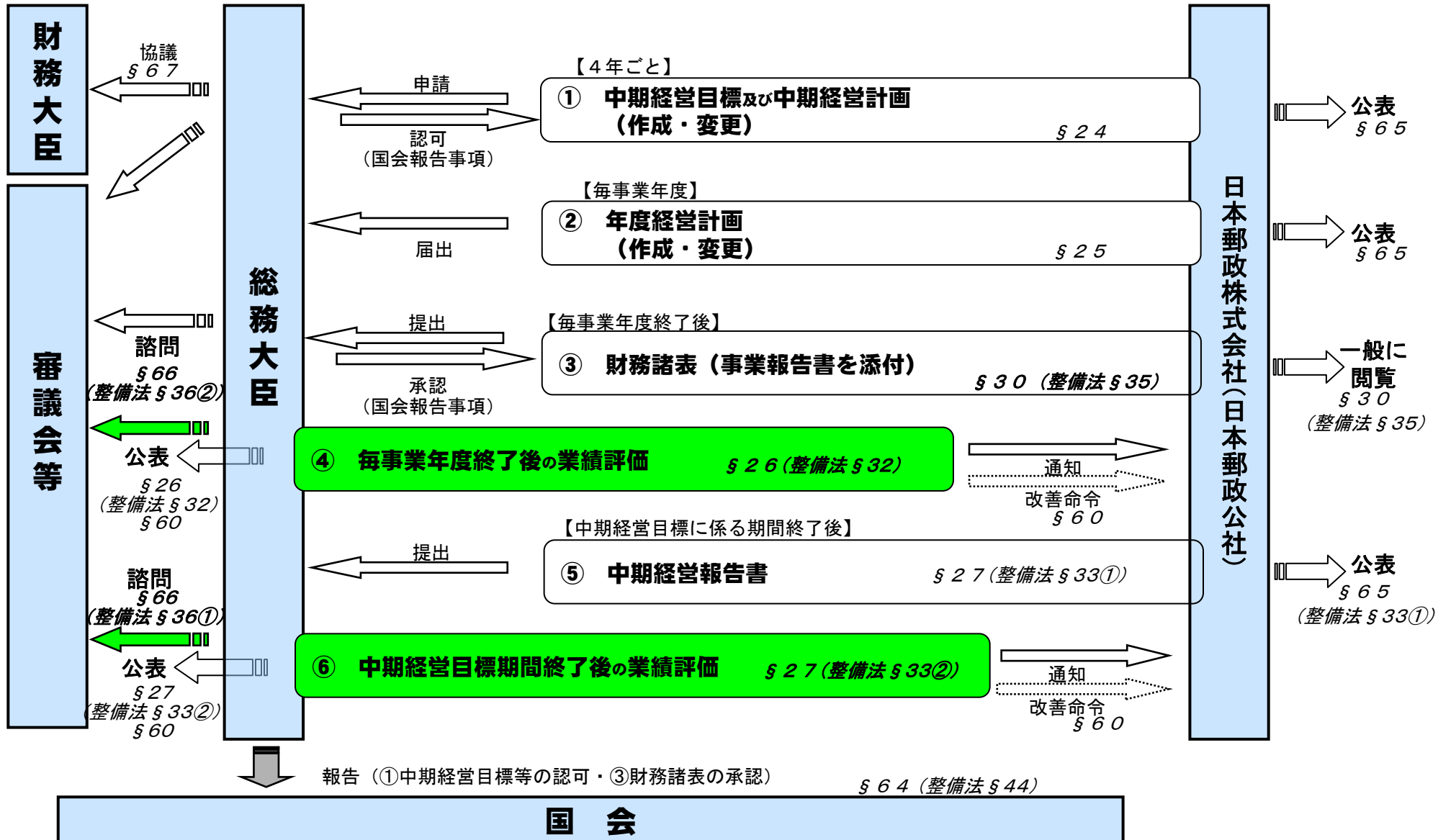


日本郵政公社の業績評価

(第2期中期経営目標期間・平成19年度) について
(説明資料)

平成20年3月14日
総 務 省

中期経営目標等に係るスキーム



※条文は、旧日本郵政公社法の条番号（民営化整備法附則の条番号）

第2期中期経営目標(平成19年度)の概要

	公社全体の目標	郵便業務関係	郵便貯金業務関係	簡易保険業務関係
経営の健全性の確保	○財務内容の健全性の確保	積立金 ▲1,050億円以上	積立金 2,900億円以上	危険準備金及び価格変動準備金の積増額 1,400億円以上
	○業務運営の効率化	事業経費率 109.5%以下	経費率 0.62%以下	事業費率 7.0%以下
サービス水準の維持・向上	○お客さま満足度の向上 ○郵便局ネットワークの有効活用	送達日数達成率 97.0%以上	お客さま満足度を高めるサービスの充実	失効解約率 保 険1.80%以下 年金保険1.15%以下
内部統制の強化	○コンプライアンスの徹底 ○リスク管理等の高度化	○コンプライアンスの徹底 ○経営管理の高度化	○コンプライアンスの徹底 ○経営管理の高度化	○コンプライアンスの徹底 ○リスク管理の高度化
	○企業会計に則った体制の整備 ○内部監査体制の整備			
新会社への円滑な移行	○情報システム対応 ○業務等の移行準備			

注) 積立金等の財務関係の目標値は、整理資源の負債計上及び保険のキャピタル損益の影響を除いた額

第2期中期経営目標(数値目標関係)の達成状況

事 項	19年度実績	第2期中期経営目標
〔郵便〕		
積立金	▲1,250億円	▲1,050億円以上
事業経費率(※1)	106.8%	109.5%以下
送達日数達成率	98.0%	97.0%以上
〔郵便貯金〕		
積立金	7,637億円	2,900億円以上
経費率(※2)	0.58%	0.62%以下
〔簡易保険〕		
危険準備金及び価格 変動準備金の積増額	1,673億円	1,400億円以上
事業費率(※3)	5.6%	7.0%以下
失効解約率(※4)	保 険1.64% 年金保険0.82%	保 険1.80%以下 年金保険1.15%以下

億円未満は切り捨て。

※1 事業経費率＝(営業原価＋販売費及び一般管理費)÷営業収益×100

※2 経 費 率＝営業経費÷郵便貯金平均残高×100×365日÷183日

※3 事業費率＝事業費÷保険料収入×100

失効解約契約

※4 失効解約率＝ $\frac{\text{失効解約契約}}{(\text{年度始保有契約} + \text{年度末保有契約} + \text{失効解約契約}) \div 2}$ × 100

※5 各事項とも、整理資源の負債計上及び保険のキャピタル損益の影響を除いた額

第2期中期経営目標期間及び平成19年度の業績評価の結果の一覧

		公社全体の目標	郵便業務関係	郵便貯金業務関係	簡易保険業務関係
① 経営の健全性の確保に関する事項	ア 財務内容の健全性の確保に関する事項	・財務内容の健全性の確保 B (第1期:A)	・財務内容の健全性の確保 ○積立金(▲1,050億円以上) C (第1期:B)	・財務内容の健全性の確保 ○積立金(2,900億円以上) A (第1期:特A)	・財務内容の健全性の確保 ○危険準備金及び価格変動準備金の積増額(1,400億円以上) A (第1期:特A)
	イ 業務運営の効率化に関する事項	・業務運営の効率化 B (第1期:B)	・業務運営の効率化 ○事業経費率(109.5%以下) A (第1期:B)	・業務運営の効率化 ○経費率(0.62%以下) A (第1期:A)	・業務運営の効率化 ○事業費率(7.0%以下) A (第1期:C)
② その他業務運営に関する重要事項	ア サービス水準の維持及び向上に関する事項	・お客さま満足度の向上 B (第1期:B)	・お客さま満足度の向上 ○送達日数達成率(97.0%以上) B (第1期:C コンプライアンスの評価を含む)	・お客さま満足度の向上 C (第1期:C コンプライアンスの評価を含む)	・お客さま満足度の向上 ○失効解約率(保険1.8%以下、年金保険1.15%以下) B (第1期:D コンプライアンスの評価を含む)
		・郵便局ネットワークの有効活用(ワンストップサービスなど) B (第1期:A)			
	イ その他必要な事項	・内部統制の強化(コンプライアンスの徹底) C (第1期:C) (リスク管理等の高度化) A (新規) (企業会計に則った体制の整備) B (新規) (内部監査体制の整備) C (新規)	・内部統制の強化(コンプライアンスの徹底) C ((第1期:C)) (経営管理の高度化) B (第1期:B) ・新会社への円滑な移行(情報システム対応) B (新規) (業務等の移行準備) B (新規)	・内部統制の強化(コンプライアンスの徹底) D ((第1期:C)) (経営管理の高度化) A (第1期:B)	・内部統制の強化(コンプライアンスの徹底) C ((第1期:D)) (リスク管理等の高度化) A (第1期:B)
		【評価結果】 A:十分達成 B:概ね達成 C:下回っている D:大幅に下回っている E:全く達成していない			

第2期中期経営目標期間及び平成19年度の業績評価の結果の概要

《経営の健全性の確保に関する事項》

【評価結果】 A:十分達成 B:概ね達成 C:下回っている D:大幅に下回っている
E:全く達成していない

目標項目・業務別の業績評価

◎財務内容の健全性の確保		評価	概要
公社全体		B	郵便業務は積立金が▲1, 250億円となり目標を下回ったが、郵便貯金業務は積立金が7, 637億円、簡易生命保険業務は内部留保積増額が1, 673億円と目標を上回った。 郵便業務については、依然として厳しい経営状況にあり、引き続き、郵便利用の拡大に向けた取組と一層の効率化が求められる。郵便貯金業務については、利益の大半を占める資本収支の減少傾向が続いていることから、収益の確保のための取組に努める必要がある。簡易生命保険業務については、新契約件数が引き続き減少していることから、新規契約の安定的な確保に努める必要がある。
郵便業務(目標指標:積立金)		C	小包郵便物が計画を下回ったことなどから収益が計画を下回った。費用については、業務運営の効率化に努めたが、予め発生が見込まれたにもかかわらず、目標に盛り込まれなかった恩給負担金及び公務災害補償費の負債計上(特別損失)に伴う費用増(226億円)等があり、目標を達成できなかった。
中期経営目標	達成状況		
▲1, 050億円以上	▲1, 250億円		
郵便貯金業務(目標指標:積立金)		A	営業経費を計画に比べ大幅に削減したこと、外債売却等によりその他業務収益が計画に比べ大幅に増加した等から、当期純利益が計画に比べ4, 318億円増の3, 726億円となり、目標を大幅に上回った。この結果、積立金は7, 637億円となり目標を達成した。
中期経営目標	達成状況		
2, 900億円以上	7, 637億円		
簡易生命保険業務 (目標指標:危険準備金及び価格変動準備金)		A	資金運用においては、国内債券を中心とした長期安定的な運用を実施したことにより、安定的にインカム収益8, 936億円を確保し、事業費の節減等により危険準備金及び価格変動準備金の積増額は1, 673億円となり、目標を上回った。
中期経営目標	達成状況		
1, 400億円以上	1, 673億円		
◎業務運営の効率化		評価	概要
公社全体		B	調達コストの削減については、調達委員会における審査の厳格化により、競争契約を原則とした内規の適正運用を実現した。調達コストの削減について一定の成果が上がったものの、在庫管理の適正化については、なお一層の取組が必要である。 施設関連費用の抑制については、新築した無集配特定局において、標準プランによるシステム建築を導入し、約300万円の建設費を削減。また、施設の改修においては、近隣地域での複数施設で実施する工事を集約化(一本化)し、4. 6億円削減するなど、一定の成果があった。 情報通信ネットワークの整備については、次期ネットワークシステムへの移行作業及び支社LANシステムの更改が計画どおり実施されたが、総合的な人事関係情報システムは、入力データの不備等により、一部職員の給与誤支給が発生し、また総合的な財務関係情報システムは、プログラムミスにより、約4, 800件の後納料金請求書の遅れや請求額の相違が発生しており、十分な準備がされたとはいえない。

第2期中期経営目標期間及び平成19年度の業績評価の結果の概要

《経営の健全性の確保に関する事項》

目標項目・業務別の業績評価			
郵便業務(目標指標:事業経費率)		A	人件費の抑制等業務運営の効率化を図った結果、計画を2.7ポイント下回る106.8%となり、目標を十分に達成した。
中期経営目標	達成状況		
109.5%以下	106.8%		
郵便貯金業務(目標指標:経費率)		A	超過勤務の抑制等による人件費の削減、機械化関係経費の見直しによる物件費の削減等により、計画を0.04ポイント下回る0.58%となり、目標を十分に達成した。
中期経営目標	達成状況		
0.62%以下	0.58%		
簡易生命保険業務 (目標指標:事業費率)		A	①集金事務の効率化や各種研修の集約等による生産性の向上、②職員の減員等による運営の効率化、③次期システムの開発等の取組を図った結果、計画を1.39ポイント下回る5.61%となり、目標を十分に達成した。
中期経営目標	達成状況		
7.0%以下	5.61%		

第2期中期経営目標期間及び平成19年度の業績評価の結果の概要

《その他業務運営に関する重要事項》

目標項目・業務別の業績評価												
◎サービス水準の維持及び向上		評価	概要									
公社全体 (目標:お客さま満足度の向上)		B	お客さまの声に基づく業務改善の実施については、郵便局やコールセンターへ寄せられたお客さまの声をサービス・業務改善に反映させる取組については改善されたものの、お客さまの声の処理手続の浸透が不十分な面もあり一層の取組が必要である。 接遇・マナーレベルの向上、広報の実施、ディスクロージャーの充実、システムの品質の確保及び国際的な連携・協調については、一定の成果をあげた。									
郵便業務 (目標指標:送達日数達成率)												
<table><tr><td>中期経営目標</td><td>達成状況</td></tr><tr><td>97.0%以上</td><td>98.0%</td></tr></table>		中期経営目標	達成状況	97.0%以上	98.0%							
中期経営目標	達成状況											
97.0%以上	98.0%											
郵便貯金業務 (目標:お客さま満足度の向上)		C	業務品質の向上に向けて、民営化移行研修、書類検査の徹底、システム開発における部門間の連携強化によるシステムの安定運行に取り組んだ。 また、現金過不足事故の防止策として、オートキャッシャーの配備を進めるとともに、苦情処理態勢の強化策として、民営化による制度の変更等に関する照会に対応する臨時コールセンターを設置した。 現金過不足事故発生件数等は改善の傾向が見られるものの、民営化後の顧客情報管理システムのトラブル、本来の苦情対応を行う地域センターの応答率の低下(H18上半期:88.2%→H19上半期:64.7%)などが発生していることから、取組は不十分であるといえる。									
簡易生命保険業務 (目標指標:失効解約率)		B	失効解約率は目標を達成した。また、CSの推進、お客さま対応に係る体制整備、現金過不足事故防止、業務取扱上の事故の防止、保険金支払い管理態勢の強化、システムリスク管理態勢の強化等を実施し、コールセンターにおける応答率の確保、現金過不足事故の減少など、一定の成果をあげているものの、前年同期と同水準の不適正募集(27件)の発生、業務取扱上の事故率及び事故件数の上昇など、一部不十分である点も見られた。									
<table><tr><td></td><td>中期経営目標</td><td>達成状況</td></tr><tr><td>保 険</td><td>1.8%以下</td><td>1.64%</td></tr><tr><td>年金保険</td><td>1.15%以下</td><td>0.82%</td></tr></table>					中期経営目標	達成状況	保 険	1.8%以下	1.64%	年金保険	1.15%以下	0.82%
	中期経営目標	達成状況										
保 険	1.8%以下	1.64%										
年金保険	1.15%以下	0.82%										
公社全体 (目標:郵便局ネットワークの有効活用 (ワンストップサービスなど))		B	ワンストップサービスの委託市町村及び取扱郵便局がともに増加し、受託事務の取扱いが減少したが、民間企業による郵便局ネットワークの活用は図られている。引き続き地方公共団体への働きかけが必要である。また、簡易郵便局の一時閉鎖局数が増加していることから、再開に向けての一層の取組を強化し、ネットワーク水準の維持を引き続き図っていくことが必要である。									

第2期中期経営目標期間及び平成19年度の業績評価の結果の概要

《その他業務運営に関する重要事項》

目標項目・業務別の業績評価		
◎その他必要な事項	評価	概要
○内部統制の強化		
公社全体 (目標:コンプライアンスの徹底)	C	公社においてはコンプライアンス遵守のため多くの取組をしてきているが、依然として、部内者犯罪、個人情報不適正事案等コンプライアンス違反は減少せず、その徹底及び効果の発現は未だ十分とは言えず、今後、職員一人一人までにコンプライアンスを浸透・徹底させることが緊急・必須の課題である。
郵便業務 (目標:コンプライアンスの徹底)	C	防犯カメラの設置、業務フロー改善等の部内者犯罪の防止施策、郵便収入の適正管理に係る体制整備、コンプライアンスの徹底に係る施策を実施した。しかし、部内者犯罪、料金不適正収納事案、コンプライアンス違反事案が依然として発生しており、引き続き取組の強化が必要である。
郵便貯金業務 (目標:コンプライアンスの徹底)	D	部内者犯罪の防止、預入限度額超過・冊数制限超過の解消、本人確認の徹底、顧客情報管理の徹底に取り組んだ。しかし部内者犯罪は引き続き多発し、顧客情報管理も不適正事案が増加している。さらに、当省から再三にわたり、部内者犯罪の防止及び顧客情報管理の徹底に対する対応策を求めているにもかかわらず、取組の見直しも十分ではないことから、高槻竹の内郵便局において、約1年間に181件計約6億円の電子計算機使用詐欺事件という郵便貯金史上最大の部内者犯罪が発生し、全国の貯金事務センターでは1,443万件に及ぶ顧客情報誤廃棄も発覚した。これは、経営陣をはじめとしてコンプライアンスへの取組姿勢が不十分なためであり、目標を大幅に下回っている。なお、両事案について、平成19年9月27日に総務省は行政指導(厳重注意)を行っている。
簡易生命保険業務 (目標:コンプライアンスの徹底)	C	部内者犯罪の防止、無面接募集の是正、顧客情報管理の徹底、加入限度額管理の徹底、本人確認の徹底、払込団体管理の徹底、その他コンプライアンスの徹底のため、各種施策の実施に当たり、積極的に経営陣が関与する体制の整備など内部統制の強化に取り組んだ。しかし、不適正募集は前年同期と同水準(28件→27件)で発生し、また、部内者犯罪件数は増加(前年同期7件→11件)していることから、引き続き取り組みの強化が必要である。
公社全体 (目標:リスク管理等の高度化)	A	郵便貯金業務における新ALM・リスク管理システムの開発、簡易生命保険業務における総合的なリスク管理手法の検討により、新BIS規制の要請・金融庁報告への対応やリスクの総合的な把握及び管理が可能となり、十分な成果をあげた。また、郵便業務における地域別損益管理の実施により、費用対効果に基づいた経営管理意識が向上したが、今後、より実効のある取組が必要である。
郵便業務 (目標:経営管理の高度化)	B	支社単位及び郵便局ごとに目標設定、計画策定、推進管理を行う地域別損益管理を推進した。その結果、改善額が明確になり、損益改善のための取組が強化され、費用対効果に基づいた経営管理意識が向上したが、これらの取組による損益改善効果は明らかではなく、今後、より実効のある取組が必要である。

第2期中期経営目標期間及び平成19年度の業績評価の結果の概要

《その他業務運営に関する重要事項》

目標項目・業務別の業績評価		
◎その他必要な事項(続き)	評価	概要
郵便貯金業務 (目標:経営管理の高度化)	A	大手行標準のリスク管理・収益管理態勢等に対応するため、新ALM・リスク管理システムの開発を実施し、平成19年9月に所定の開発を完了。この結果、新リスク管理システムにおいては、新BIS規制の要請・金融庁報告に対応可能な要件を具備したものに改変され、十分な成果をあげた。
簡易生命保険業務 (目標:リスク管理等の高度化)	A	リスク管理等の高度化について、総合的なリスク管理手法を検討し、また、価格変動リスクの計測モデル(K-VaR)の信頼性の確保及び精緻化及び金利変動リスクにおける計測方法の適正性及び指標の有効性を確保。信用リスク及び不動産投資リスクについては、VaRモデル(信用VaR及び不動産VaR)による計量化を検討し、これら検討結果についても総合的なリスク管理手法に反映。その結果、民営・分社化後において、リスクの総合的な把握及び管理に必要な事項を定めた総合的なリスク管理規程等によりリスク管理等が可能となり、十分な成果をあげた。
公社全体 (目標:企業会計に則った体制の整備)	B	日締処理のオンライン化を19年5月から実施した。導入当初は職員の不慣れ等により混乱を生じたものの、この導入が現金不適合の大幅な減少の一助となった。 保険取引システムの改正は、19年10月からの稼働に向けてシステム改正、職員への研修等を実施したが、民営・分社化された10月まで遅延した。 会計システムの開発については、総合的な財務情報システムにプログラムミスが発生し、郵便の後納料金の請求書の遅延が生じたが、他のシステムは正常に稼働した。また、研修・訓練等は計画どおり実施し、一定の成果をあげた。
公社全体 (目標:内部監査体制の整備)	C	内部監査体制の強化については、郵便局監査を見直し、全局年間1回の監査を実施することとし、当期は、普通局30%、特定局26%について監査を実施し、また、外部機関による指摘事項について、経営委員会等において審議・報告した。 外部機関による指摘事項の経営への反映については、総務省から防犯職務指針(レッドシート)の徹底について指摘していたが、それを遵守していない犯罪がおきるなど、当該指摘事項が十分に公社内部に浸透しているとは言えない状況にある。また、監査要員は、計画の約400人の増員に達していない。 また、内部監査体制の強化に向けた取組は進めているにもかかわらず、犯罪件数は昨年同期と同じであり、また発覚の契機が外部からの指摘によるものも昨年同期と同じという現状から、その取組の効果が十分に発揮されておらず、改善を求める。

第2期中期経営目標期間及び平成19年度の業績評価の結果の概要

《その他業務運営に関する重要事項》

目標項目・業務別の業績評価		
◎その他必要な事項(続き)	評価	概要
○新会社への円滑な移行		
公社全体 (目標:情報システム対応)	B	情報システム対応については、公社内部に民営化プロジェクト推進本部を設置し、テスト、リハーサルを行い、その進捗情報を理事会に報告するなど、期限までに63本の暫定システムの開発を行った。 ①貯金の顧客情報システムでは、処理能力不足によりシステムにつながり難い状況や共済年金の払い戻しに遅延が発生、②次期郵便決済システムでは、プログラムミスによる後納料金の請求額の誤り及び請求書の未送付、③総合的人事関係情報システムでは、システムの不具合による誤支給が発生、④総合的財務関係情報システムでは、郵便後納料金において預金種別の誤記載が発生、といった障害が起きたが、残りの59本のシステムについては支障なく稼働した。
公社全体 (目標:業務等の円滑な移行準備)	B	業務等の移行準備については、「実施計画」への協力、規程等の整備、業務リハーサル及び会社間区間工事の実施並びに研修・訓練の実施等、業務の移行準備を進めた。民営・分社化後、内容証明郵便の不適正な認証事務が職員の研修内容の理解不足等により1万2千通発生したが、公社から各会社への業務、職員や資産等は、「実施計画」に基づき円滑に承継した。