

平成20事業年度

〔 自 平成20年4月1日
至 平成21年3月31日 〕

第 2 期

事 業 計 画

郵便局株式会社

はじめに

郵政事業は、昨年 10 月 1 日に民営・分社化いたしました。当社は、郵便事業株式会社、株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険から窓口業務等の委託を受け、全国津々浦々に設置した郵便局を通じ、サービスを提供することを主たる事業とすることとなりました。民営化直後期においては、内容証明郵便等の不適正な取扱いなど、関係のお客さまにご迷惑をおかけしたところですが、全体とすれば概ね大過なく民間会社へ移行することができました。

しかしながら、部内者による犯罪、個人情報への不適切な取扱いなどコンプライアンス違反が発生している現状を真摯に受け止め、当年度は、お客さまからの支持の礎である安心・信頼という貴重な財産を、更に大きく確実なものとするため、コンプライアンスの徹底等の事業基盤の強化に引き続き取り組みます。

また、J P 日本郵政グループスローガンである「あたらしいふつうをつくる。」の実現に向け、多様なニーズへの対応や郵便局のワンストップ機能を向上させるため、新商品・サービスを提供できるよう取り組みます。

第 1 業務運営の基本方針

郵便局株式会社は、「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。」との経営理念の実現を目指します。

1 事業環境

郵便事業株式会社（以下「郵便事業会社」といいます。）の窓口業務を受託し、また、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」といいます。）、株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」といいます。）の代理店として金融商品を販売します。当面はこれら 3 社から支払われる委託手数料が当社の主たる収入となります。それぞれの事業環境は以下の通りです。

(1) 郵便事業会社からの受託業務を取り巻く事業環境

郵便事業を取り巻く環境としては、通常郵便物の取扱物数について、平成 13 年度の 262 億通をピークとして、毎年 3 % 程度減少してきています。一方、冊子小包（ゆうメール）については、これまで料金引下げやサービス改善などにより通常郵便物からの利用変更もあって大きく伸びてきていますが、増加率は次第に鈍化しつつあります。

なお、競合他社の提供するメール便の取扱いは、引き続き、毎年 10 %

を超える大きな伸びとなっています。

宅配便など小型物品の配送市場は、年３％程度の緩やかな成長が続いており、各社がお客さまのニーズに応じたサービスの向上に努めつつ、激しい競争を展開しています。

(2) ゆうちょ銀行からの受託業務を取り巻く事業環境

リテール金融市場では、大きな方向としては、貯蓄から投資への流れが加速しており、少子高齢化の進展により個人の投資関連商品・サービスへの要求が高まってきていることから、貯金は残高・口座数とも減少が続く見込みです。また、足元においては、サブプライムローンの影響等による株価の不安定な動きのある間は、投資信託の販売については、大きな伸びを見込めない状況となっています。

さらに、コンプライアンス、業務品質の確保に対する要請が高まっており、金融商品取引法が制定・施行されるなど、企業に対してより厳格な内部統制、コンプライアンス態勢の構築が求められています。

(3) かんぽ生命からの受託業務を取り巻く事業環境

生命保険市場においては、少子高齢化、世帯構成の変化等により、伝統的な死亡保障へのニーズが縮小する一方で、医療・介護等の第三分野商品、年金商品などの生存保障ニーズが高まるなど、マーケット構造が大きく変化しつつあります。

販売チャネル面においても、通信販売などによるマスマーケティング、昨年１２月に解禁された銀行による保険商品の窓口販売、来店型保険ショップなど、従来の営業社員による訪問勧奨といったスタイルとは異なるお客さまが自ら足を運び保険を選ぶというスタイルに対応した新しい販売チャネルが台頭しつつあります。

また、生命保険会社には、保険金支払管理の適切性の確保、適合性原則に基づくお客さまニーズに合致した保険商品の販売を行うための意向確認書面の導入など、より高いレベルの契約者保護が求められています。

さらに、昨今続発している企業の不正な会計処理、不適切な品質管理、不十分な危機管理により、保険業界に限らず、企業運営全般に厳しい目を向けられています。このような背景から、金融商品取引法が制定・施行されるなど、企業に対してより厳格な内部統制、コンプライアンス態勢の構築が求められています。

2 課題への取組み

(1) 郵便事業会社、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命の代理店として、３社と

協同で営業戦略を構築し、収益確保に積極的に取り組み、営業力の強化を図るとともに、効率化を進め、生産性、収益性の向上を図ります。

- (2) 全国の郵便局ネットワークを活用し、新たな金融商品の代理販売、小売業、不動産事業などの新規事業を展開し、新しい収益基盤を確立します。
- (3) 多数の小規模局を中心とした当社の店舗ネットワークの特性を踏まえた管理態勢を構築し、銀行代理業者・保険募集人等としてのコンプライアンスの徹底、高い業務品質の確保等の内部統制を確立します。
- (4) お客様に対し、よりきめ細かくスピーディな商品・サービスの提供を実現するため、将来を見据えた自社システムを早期に開発、整備します。

3 基本方針

(1) 金融新商品等の取扱開始

少子高齢化の進展や公的年金制度改革などの環境変化による生存保障ニーズの高まりや長期資産形成ニーズなどに対応して、①変額年金保険、②法人（経営者）向け生保商品、③第三分野商品の取扱いを開始します。

また、郵便局店頭スペース等を活用し、広告業務を開始します。

これらにより、お客様の多様なニーズにお応えするとともに、当社の収益源の多様化による経営の安定確保等につなげます。

(2) コンプライアンスの徹底、業務品質の向上等

お客様及び委託会社等からの信頼に応えられるよう、コンプライアンスの徹底、業務品質の向上を経営の最重要課題と位置づけ、コンプライアンス態勢を含む内部管理体制の整備、部内者犯罪の防止、個人情報保護及び情報セキュリティの確保並びに現金過不足等をはじめとした事務事故の防止に取り組みます。

(3) 効率的な会社運営

事務処理の機械化・効率化に取り組むとともに、委託会社から求められる業務品質の水準を確保しながら、期間雇用社員（高齢再雇用、契約社員、パートタイマー等）の活用や生産性向上の取組みの検討等を行い、人件費の抑制に努めます。

また、物件費等についても、競争契約の推進、施設関連費用の削減等により、これを抑制します。物件費については、競争契約を原則とし、複数年契約の推進、通販カタログ方式調達の改善・活用等により、物件

費の抑制に努めます。施設関連費用の削減については、施設関連契約の集約化等による効率的な調達に取り組むとともに、局舎の新增築や保全工事の実施に際し、省エネルギー技術を導入し、光熱水料の削減に取り組みます。

(4) C S R (Corporate Social Responsibility) 推進

地域との共生として、①カタログ販売事業の生産地直送品等の発掘・商品化を通じた地域特産物の全国への情報発信や地域経済の活性化、②不動産開発を通じた地域の発展に貢献するとともに、ラジオ体操、スポーツ大会などの地域イベントに参加する等、地域に愛される郵便局を目指して、地域住民との交流に取り組めます。

また、環境負荷削減のため、省エネ・省資源に取り組み、環境に配慮した郵便局店舗の管理運営に取り組めます。

第2 郵便局株式会社法第4条第1項から第3項までに規定する業務に関する計画

1 郵便局株式会社法第4条第1項に規定する業務に関する計画

(1) 郵便事業会社の委託を受けて行う郵便窓口業務を実施します。窓口営業時間については、原則、月曜日から金曜日までの9:00から17:00までとしますが、お客さまの利用度合い等に応じ営業時間の延長や休日営業等を行います。

各種切手等及び年賀はがきの販売等により、当年度においては、郵便販売額総額を約6,000億円と見込んでいます。

(2) 郵便事業会社の委託を受けて行う印紙の売りさばきを実施します。

当年度においては、印紙売りさばき総額を約4,200億円と見込んでいます。

2 郵便局株式会社法第4条第2項に規定する業務に関する計画

(1) 地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律に規定する郵便局取扱事務に係る業務を実施します。

当該事務（証明書交付事務）は、545局（143市区町村）で実施（平成20年2月1日現在）していますが、今後、地方公共団体との意見交換等を通じ、取扱事務の拡大等にも取り組みます。

なお、当該事務以外の事務について、ごみ処理券等の販売やバス利用券等の交付等の受託窓口事務を約3,500局で実施します。

- (2) 郵便事業会社の委託を受けて行う国内物流事業に係る窓口業務を実施します。

取扱量の増加が期待できるゆうパックについて、窓口における声かけ等により、当年度における国内物流事業販売額総額を約 540 億円と見込んでいます。

- (3) ゆうちょ銀行の委託を受けて行う銀行代理業務を実施します。

定額・定期貯金について、積極的に販売に取り組みます。

また、電信振替（現金自動預払機利用）の無料キャンペーンによるお客さまの現金自動預払機利用誘導を進め、窓口の混雑防止等によるお客さま満足度の向上に努めます。

年金自動受取りサービスの推進のため、必要に応じ、年金相談会を開催し、お客さまの年金に関するご相談に対応します。

これらの取組みにより、当年度における定額・定期貯金の新規預入額を約 32 兆円、年金自動受取り等申込件数を約 100 万件と、それぞれ見込んでいます。

- (4) かんぽ生命等を所属保険会社として行う保険募集を実施します。

ア かんぽ生命を所属保険会社として行う保険募集

かんぽ生命と連携し、満期代替の取組みを強化し、各種の全国的なキャンペーンに参画します。また、かんぽ生命における特約等の商品の改善や、渉外における保険営業活動量の増強、窓口販売の強化、推進管理態勢の強化等により、積極的な販売促進を実施します。

これらの取組みにより、当年度における生命保険新契約保険料を 360 億円、年金保険新契約保険料を 120 億円と、それぞれ見込んでいます。

イ かんぽ生命以外の生命保険会社を所属保険会社として行う保険募集

少子高齢化の進展や公的年金制度改革などの環境変化による生存保障ニーズの高まりや長期資産形成ニーズなどに対応して、①変額年金保険、②法人（経営者）向け生保商品、③第三分野商品の取扱いを開始します。

- (5) ゆうちょ銀行の委託を受けて行う金融商品仲介業を実施します。

国債及び投資信託の販売を行います。特に、投資信託については、販売に際し、コンプライアンスの徹底を基本とし、お客さまへ最適な商品を提供する姿勢で販売することとします。

- (6) 損害保険会社又は外国損害保険会社等を所属保険会社等として行う保

除募集及びこれに付随する業務を実施します。

自動車保険の販売を行います。

- (7) カタログ等を利用して行う商品又は権利の販売並びに商品の販売又は役務の提供に係る契約の取次ぎ及び当該契約に係る代金回収を行う業務等を実施します。

生産地特選品販売、年賀状印刷サービス、フレーム切手販売を、また、販売チャネルとして、窓口、渉外社員に加え、インターネット販売、DM販売を行います。

これらの取組みにより、当年度におけるカタログ販売額を約 970 億円（郵便事業会社への委託分を含む。）と見込んでいます。

また、郵便局店頭スペース等を活用し、郵便等関連商品の陳列販売を開始します。

- (8) その他、次の業務を実施します。

ア かんば生命の委託を受けて行う郵便局窓口業務等受託者等に対する教育・指導・管理に係る業務

イ 当せん金付証票の発売等の事務に係る業務

ウ 原動機付自転車等責任保険に係る損害保険会社又は外国損害保険会社等を所属保険会社等として行う保険募集

エ 東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社から委託を受けて行う郵便局に設置された公衆電話の維持・管理業務

オ 日本放送協会からの委託を受けて行う放送受信契約の締結・変更に関する業務

カ ゆうちょ銀行の再委託を受けて行う郵便貯金管理業務

キ かんば生命の再委託を受けて行う簡易生命保険管理業務

3 郵便局株式会社法第 4 条第 3 項に規定する業務に関する計画

不動産業務（不動産賃貸業・管理業及び建物売買業、土地売買業に限る。）を実施します。

当年度においては、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、名古屋中央郵便局駅前分室などの事業化に向けて、設計、関係者との協議等を進めていきます。

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、関係者との協議などを行います。

低・未利用資産については、駐車場等賃貸をはじめ、引き続き有効活用を図っていきます。

さらに、郵便局店頭スペース等の活用、窓口ロビーへのパンフレット掲載等の広告業務を開始します。

第3 郵便局の設置に関する計画

郵便局の設置に関しては、郵便局株式会社法第5条及び郵便局株式会社法施行規則（平成19年総務省令第37号）に定めるところに基づき、過疎地については、郵便局ネットワークの水準を維持することを旨として郵便局を設置します。

過疎地における営業中の郵便局は、7,349局（直営の郵便局5,460局（分室3含む）、簡易郵便局1,889局）、一時閉鎖の郵便局は157局（すべて簡易郵便局）です。郵便局の設置や廃止（利用者が全く異なるような長距離の移転を含む）は現在のところ予定しておりません。また、過疎地における郵便局の業務の廃止についても、現在のところ予定していません。郵便局の移転を行う際には地域住民の需要に適切に対応するとともに、地域住民が容易に利用することができるよう、移転先を個別、具体的に検討して実施します。

一時閉鎖となっている簡易郵便局については、郵便局株式会社法施行規則第2条の過疎地にかかわらず、引き続き、地方公共団体等へ協力を依頼しながら公募を行い早期再開に向け取り組みます。さらに、手数料の見直し、簡易局のサポート体制の改善等の対策を通じ、簡易郵便局を受託しやすい環境の整備に取り組みます。

また、応急的な対応として、地域の実情に応じ、「移動郵便局」による窓口サービスの提供、渉外社員を公共施設等に週2回程度派遣する「巡回サービス」の提供、又は郵便局の分室の暫定的開設といった取組みを全国100ヶ所程度で実施していきます。

なお、応急的な対応の実施期間中も受託者の募集を引き続き行い、新たな受託者が確保できた場合、簡易郵便局に移行します。

過疎地以外も含め、全国に営業中の郵便局は、24,094局（直営の郵便局20,233局（分室31含む）、簡易局3,861局）です。一市町村に一以上、営業中の郵便局を確保しております。一時閉鎖中の郵便局は446局（直営の郵便局8局、簡易郵便局438局）です。なお、過疎地以外の地域において、当年度における新設及び廃止については、現在のところ新設1局、廃止1局を予定しております。また、郵便局の移転を行う際には地域住民の需要に適切に対応するとともに、地域住民が容易に利用することができるよう、移転先を個別、具体的に検討して実施します。大規模な局舎の建替えの場合、仮局舎のほか暫定的な分室を設ける場合があります。

（注1） 郵便局数については、すべて20年2月1日現在。

（注2） 廃止を予定している郵便局の経緯等については別添参考参照

(参考)

郵便局株式会社法（平成17年法律第100号）

（郵便局の設置）

第5条 会社は、総務省令で定めるところにより、あまねく全国において利用されることを旨として郵便局を設置しなければならない。

郵便局株式会社法施行規則（平成19年総務省令第37号）

（郵便局の設置基準）

第2条 法第5条の規定に基づく郵便局の設置基準について、会社は、過疎地については、法の施行の際、現に存する郵便局ネットワークの水準を維持することを旨として次に掲げる基準により郵便局を設置するものとする。

- 一 地域住民の需要に適切に対応することができるよう設置されていること。
- 二 いずれの市町村（特別区を含む。）についても一以上の郵便局が設置されていること。
- 三 交通、地理その他の事情を勘案して地域住民が容易に利用することができる位置に設置されていること。

2 前項の「過疎地」とは、次に掲げる地域をいうものとする。

- 一 離島振興法（昭和二十八年法律第七十二号）第二条第一項の規定により指定された離島振興対策実施地域
- 二 奄美群島振興開発特別措置法（昭和二十九年法律第百八十九号）第一条に規定する奄美群島
- 三 山村振興法（昭和四十年法律第六十四号）第七条第一項の規定により指定された振興山村
- 四 小笠原諸島振興開発特別措置法（昭和四十四年法律第七十九号）第二条第一項に規定する小笠原諸島
- 五 半島振興法（昭和六十年法律第六十三号）第二条第一項の規定により指定された半島振興対策実施地域
- 六 過疎地域自立促進特別措置法（平成十二年法律第十五号）第二条第二項の規定により公示された地域
- 七 沖縄振興特別措置法（平成十四年法律第十四号）第三条第三号に規定する離島

3 会社は、第一項の過疎地以外の地域については、同項各号の基準により郵便局を設置するものとする。

(注) 平成 19 年 10 月 1 日時点において、過疎地における営業中の郵便局は、7,355 局（直営の郵便局 5,460 局（分室 3 含む）、簡易郵便局 1,895 局）、一時閉鎖の郵便局は 151 局（すべて簡易郵便局）

第 4 その他事業の運営に関する事項

1 コンプライアンスの徹底、業務品質の向上等

(1) 業務品質向上に向けた体制整備

郵便局株式会社は、窓口機能を担う会社として委託会社からの受託業務について、関係法令、業務委託契約及び手続・マニュアルに従い適切に取り扱うことが求められています。郵便局株式会社は、委託会社と連携しながら、業務品質の確保・向上に取り組めます。

特に多発している現金過不足事故については、窓口や渉外活動における取扱い、出納員との現金授受等において、オートキャッシャーや現金自動入出金機などの機器の使用とともに、「現金過不足事故防止マニュアル」に基づく基本動作の徹底により、その防止に取り組めます。

(2) 部内者犯罪などコンプライアンス違反の抑止

犯罪を防止するために局長等管理者が実施する自局点検項目を定め、そのうち、特に重要な点検を「レッドシート」として、点検の徹底に取り組めます。点検の実施状況については、業務インストラクターによるモニタリングや内部監査により確認するとともに、ゆうちょ銀行、かんぽ生命等委託元による抜き打ち検査結果等に基づき、厳正な対応を行います。また、内部監査担当による無通告のコンプライアンス監査・現金検査等の充実のほか、1 週間以上連続して職場を離れさせる施策を実施し、その間に他局の局長等が取扱いを点検します。防犯カメラ、鍵・カード管理機等を活用した防犯体制を維持・強化するとともに、内部監査、業務インストラクターによるモニタリングを実施し、その結果も踏まえ再発防止策を検討します。また、問題のある郵便局については集中的にモニタリングを行うとともに支社による指導を強化します。あわせて内部通報制度についても浸透・定着を図っていきます。

個人情報の適正な取扱いや情報セキュリティの確保、本人確認違反や不適正募集などのコンプライアンス違反の防止についても、各種基本動作の徹底を継続して図るとともに、業務フローの見直しも含めた再発防止に取り組んでいきます。

なお個人情報漏えいリスクを抜本的に抑止するため、保存すべき証拠書類等の個人情報書類の絞込み等を検討します。

(3) 郵便局におけるスキルアップ、コンプライアンス意識向上のための取

組等

業務取扱については、「業務マニュアルダイジェスト版」やポータルサイトの規程・マニュアル等W e b 閲覧システムを活用し、業務フローの理解促進、検索の容易化を図ります。専門的な業務手続等については、委託会社におけるヘルプデスク等を活用することにより、事務ミスを防止します。

また、各種研修の実施による社員の理解向上のため、講師の派遣等委託会社との連携を図り、簡易郵便局も含めた業務知識等に関する研修を実施します。

さらに、コンプライアンス意識向上のため、郵便局において、コンプライアンス・ハンドブック等を活用した研修等を行うほか、e－ラーニングの実施、業務研修等により、一人ひとりに必要なコンプライアンス知識の付与を図ります。

(4) 簡易郵便局のサポート強化

簡易郵便局のサポートについては、支社業務指導部において、指導・サポートを行い、業務処理の品質確保に取り組みます。支社地域スタッフとして、簡易郵便局サポートマネジャーを配置し、訪問点検及び是正指導、簡易郵便局受託者からの照会対応、支社業務指導部の指示に基づく指導等を行います。

また、簡易郵便局に対する管理事務を受け持つ郵便局を集約するとともに、管理事務を行う郵便局に担当者を配置することにより、適切な指導を行います。

(5) 点検・業務指導の実施

郵便局において、定期的に自局点検を実施するとともに、業務インストラクターが全郵便局に対し、最低年1回訪問点検を実施し、改善状況を確認します。改善がなされていない郵便局や問題が発生する懸念のある郵便局に対しては、訪問点検回数を増やす等の指導強化を行います。

(6) 郵便局からの迅速な報告と報告内容の管理・分析・再発防止

リスク管理基本方針に基づきオペレーショナルリスク（事務・システム・情報資産リスク）を管理対象とし、受託業務については委託会社とも連携し、適切に管理します。郵便局等におけるリスク発生等の情報を確実かつ迅速に把握するため、事故・不祥事・苦情報告システムを活用し、郵便局で発生した事故、不祥事及び苦情を経営層及び委託会社に迅速に報告し、適切に管理・分析等を行い、再発防止に取り組むとともに、必要に応じ、委託会社と連携した再発防止に取り組みます。お客さまから

の声については、事務管理のPDCAサイクルによる業務フローの改善に取り組めます。

(7) 迅速・的確なお客さま対応

お客さまからのご意見・ご要望・苦情等に迅速かつ的確に対応するために、郵便局窓口に加え、フリーダイヤル及びホームページでの受付を行います。

2 郵便局別損益管理による自律的経営管理

郵便局が、自律的に自局の損益の改善に取り組めるよう導入した郵便局別の損益管理の定着を図り、会社全体の損益の改善を目指します。

そのため、支社に配置しているサポートスタッフを通じ、郵便局別の経営管理のサポートを行います。

3 自社システム等の開発等

販売代理店としての事業特性にあわせて、委託会社との調整も含め、事業会社としての基盤機能の強化、窓口業務の効率化及び営業力強化を実現する自社システムの設計・開発作業へ着手します。

具体的には、①3事業及び新サービスの追加に柔軟に対応可能な汎用端末の試行機開発、②防犯・事故防止と業務品質向上へ向けた日締の自動化・データ収集システムの基本的なシステム設計等を行います。

4 社員数

11.9万人（平成20年2月1日現在の正社員数）

別添 資金計画書

収支予算書

別添 1

平成 2 0 事業年度 資金計画書

単位：億円

科 目	金 額
資金収入	
前期繰越金	3, 700
営業収益	13, 424
受託業務収入 (郵便)	2, 335
受託業務収入 (貯金)	6, 417
受託業務収入 (保険)	4, 385
その他収益	287
営業外収益	328
その他の収入	128
借入金	—
合 計	17, 580
資金支出	
人件費	9, 814
物件費	2, 822
租税公課等	897
投資的支出	859
借入金償還	—
次期繰越金	3, 187
合 計	17, 580

(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。

別添 2

平成 2 0 事業年度 収支予算書

単位：億円

科 目	金 額
営業収益	12,768
郵便受託手数料	2,207
銀行受託手数料	6,111
保険受託手数料	4,176
その他営業収益	274
営業原価	11,119
人件費	8,768
経費	2,351
物件費	1,887
減価償却費	350
その他の経費	114
販売費及び一般管理費	1,361
人件費	606
経費	755
営業利益	287
営業外収益	326
営業外費用	234
経常利益	379
特別利益	3
特別損失	—
税引前当期利益	382
法人税、住民税及び事業税	67
当期純利益	315

(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。

(参考)

現時点において廃止を検討している郵便局

西友荻窪簡易郵便局（東京都杉並区）

<経緯>

西友荻窪簡易郵便局は受託者の都合により、19年9月末で一時閉鎖の状況であり、当該局から約700m離れた位置にある杉並天沼郵便局の建物所有者からの明渡し要求に合わせ、杉並天沼郵便局を西友荻窪簡易郵便局の場所に移転し、西友荻窪簡易郵便局を廃止するもの。

なお、現在の杉並天沼郵便局の周辺地域の郵便局の配置状況から、当該局が移転しても地域住民の需要に対し、著しい支障は生じないもの。

<今後の計画>

現在予定している郵便局の設置(新設、移転、廃止、一時閉鎖)に関する計画は、今後、地域住民の需要の変化や賃貸借契約に基づく明渡し要求等により、変更の可能性があります。