

郵政民営化委員会 ヒアリング資料

平成20年10月8日

株式会社 ゆうちょ銀行

1 サービスの提供状況	 2
1) 貯金残高の状況	
2) 店舗数・ATM数	
3) お客様サービスの向上	
4) 年金受給のお客様へのサービス	
5) CSRへの取組	
6) お客様の認知	
2 郵便局会社との連携	 8
3 健全経営に向けた取組	 9
1) コンプライアンス態勢	
2) リスク管理体制	
3) 市場リスクの管理	
4) 決算の状況	
5) 金利リスクの状況	
4 経営基盤強化に向けた取組	 14
1) 運用手段の多様化	
2) 新規商品・サービスの提供	
3) 業務効率化に向けた取組	

1 サービスの提供状況

(1) 貯金残高の状況

○H20年6月末の貯金残高は181.7兆円(未払利子を含む)

－民営化後も貯金の残高減少傾向は継続

【貯金残高の状況(H20年3月末)】

(単位:兆円)

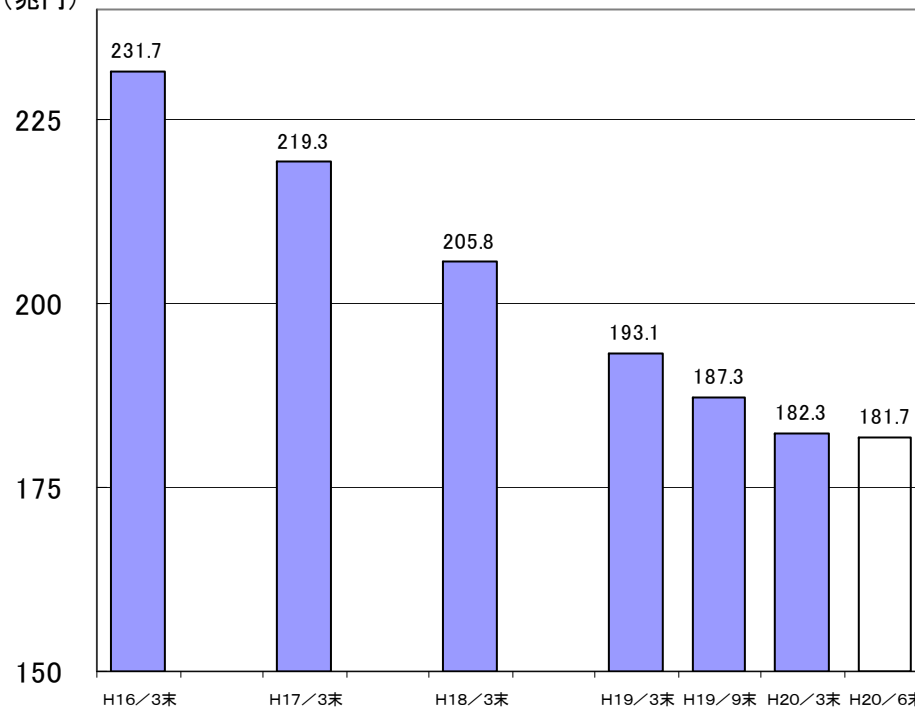
預金種類		H20/3末 (決算値)	H20/6末 (速報値)	増減
	流動性貯金	63.4	63.9	+0.5
	定期性貯金	117.8	116.7	▲1.1
	その他貯金	0.3	0.4	+0.1
合計		181.7	181.1	▲0.6

未払利子を含む 貯金残高	182.3	181.7	▲0.6
-----------------	-------	-------	------

- *1) 流動性貯金＝振替貯金＋通常貯金＋貯蓄貯金＋特別貯金(通常郵便貯金相当)
- *2) 定期性貯金＝定期貯金＋定額貯金＋特別貯金(定期郵便貯金相当＋定額郵便貯金相当＋積立郵便貯金相当＋住宅積立郵便貯金相当＋教育積立郵便貯金相当)
- *3) 特別貯金は、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構からの預り金で、同機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金に相当
- *4) 単位未満は切り捨てて表示

【貯金残高の推移(未払利子を含む)】

(兆円)



1 サービスの提供状況

(2) 店舗数・ATM数

○全国234店の直営店、及び23,860局の郵便局、26,089台のATMを通じてサービスを提供
ー民営化後も、民営化前と同水準の、サービスネットワーク網を維持

【店舗数・ATM数】

サービスネットワーク網		平成20年3月末
直営店 (本支店・出張所)		234店
郵便局 (銀行業務を取扱う郵便局)	郵便局	20,000局
	簡易郵便局	3,860局
店舗数合計		24,094店(局)

平成19年9月末

(銀行業務を取扱う郵便局数) 24,065局

ATM設置台数	26,089台
---------	---------

26,097台

(3) お客様サービスの向上

○民営化の成果をいち早くお客様に還元していくよう、お客様ニーズに応えた各種サービスの充実・向上策を順次、展開

【民営化後のお客様サービスの充実・向上策】

サービスの充実・向上策	内 容
ATM口座間送金手数料の無料化 (平成19年10月～)	・ATMを利用したゆうちょ銀行の総合口座からゆうちょ銀行の総合口座又は振替口座への送金を無料化
正月三が日のATM稼働 (平成20年1月)	・日曜・休日に稼働しているATM(ホリデーサービス実施ATM:約8,400か所・約12,000台)を稼働
ゆうちょコールセンターの受付時間拡大 (平成20年6月～)	・土日・休日の受付、平日の受付時間延長(～18:00⇒～21:00)を実施 ・携帯電話・PHS等からも通話料無料でご利用いただけるよう改善
各種キャンペーンの実施 (平成19年11月以降、順次)	・郵政民営化を記念した「宝くじキャンペーン」や退職金を原資にお預入れいただいたお客様を対象とした「退職金キャンペーン」等各種キャンペーンを展開
他の金融機関との振込 (平成21年予定)	・全国銀行データ通信システム(全銀システム)に接続することにより、全銀システムに接続している金融機関(約1,500行)との間の振込を取扱開始予定
ゆうちょダイレクトの機能向上 (順 次)	・「お客様の声」ページをHPに掲載するとともに、要望事項について順次改善 ・全銀システム接続後は、他行宛送金を利用いただけるよう準備中
定額小為替の券種追加 (平成20年度中を予定)	・利用の多い額面の券種(150円、250円、350円、450円及び750円)を追加し、実質的な料金の引き下げを実施予定

1 サービスの提供状況

(4) 年金受給のお客様へのサービス

○全国で約1,000万人のお客様がゆうちょ銀行(郵便局)を通じて年金をお受取りされており、年金受給者を対象としたサービスを提供

【年金関連のお客様サービスの提供状況】

ゆうちょ銀行(郵便局)で年金
をお受け取りいただいている
お客様数(口座数)

約1,000万人

年金支給月の年金の振込額

約1.5兆円

(年間約9兆円)

項 目	内 容
年金配達サービス	・ご高齢やお身体が不自由などのために、窓口に向いて年金等を受け取ることが困難な受給者の方に、年金や恩給を支払期ごとにご自宅までお届けするサービスを提供
年金キャンペーンの実施	・ゆうちょ銀行で年金受給されている方等を対象としたキャンペーンを実施

(5) CSRへの取組

○日本郵政グループとして取り組んでいる環境保全活動推進等の取組に加え、ゆうちょ銀行の商品・サービスに関連した取組を独自に展開

【ゆうちょ銀行のサービスに関連したCSRの取組】

取 組	内 容
ニュー福祉定期貯金	・障害基礎年金や遺族基礎年金などの公的年金等を受給されている方が利用できる、利率を優遇した預入期間1年の定期貯金を提供
点字によるサービス	・目が不自由な方にも安心して当行をご利用いただけるよう、預入していただいた貯金や各種通知書の内容を点字で印字するサービスを提供
ゆうちょボランティア貯金 (平成20年10月取扱開始)	・独立行政法人国際協力機構(JICA)と連携し、お申込みいただいた通常貯金の利子(税引後)の一部(20%)を寄付金としてお預かりし、国際協力活動を行っている民間援助団体等の支援に活用

1 サービスの提供状況

(6)お客様の認知

○民営化後実施した顧客満足度調査では、銀行サービスのうち、「全国どこでも利用可能」「ATMの使いやすさ」「店舗の身近さ」に評価

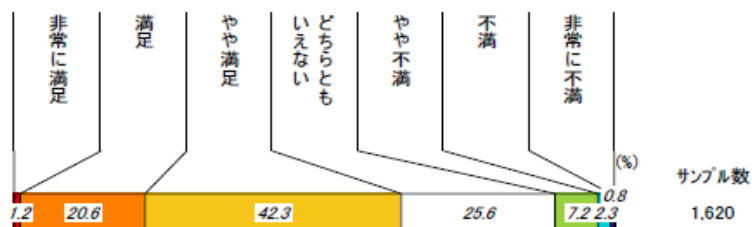
○また、約9割の方が国の保証がないと認識

(「国の保証が廃止されたことを知っている」「(そもそも)国の保証があったことを知らない」の回答の合計)

ーWebサイトで「政府保証がないこと」を周知するとともに、広告宣伝にかかる規程上、「あたかも政府保証があると誤解を与えるような表示」を禁止事項として明記

【「郵便局等の顧客満足度調査」の結果 (平成20年5月実施、インターネット調査、有効回答数4,307人)】

■郵便局等の銀行サービスの全体満足度



■満足度(「やや満足」以上)が高い上位3項目

- | | | |
|------------------|----------|------------|
| ① 全国どこでも利用できる | 満足 77.0% | (不満 4.7%) |
| ② ATMの使い方がわかりやすい | 満足 65.1% | (不満 5.7%) |
| ③ 店舗が身近にある | 満足 65.0% | (不満 10.0%) |

■不満度(「やや不満」以下)が高い上位5項目

- | | | |
|--------------|----------|------------|
| ① 窓口の待ち時間が短い | 不満 35.0% | (満足 28.4%) |
| ② 店舗の営業時間が長い | 不満 30.0% | (満足 30.0%) |
| ③ 手数料が安い | 不満 19.0% | (満足 50.9%) |

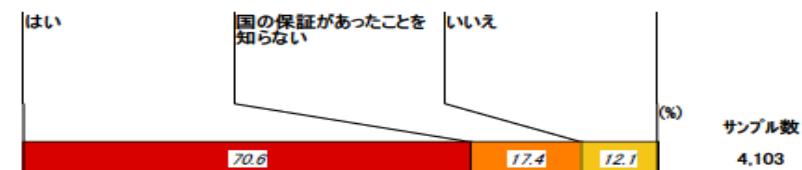
■民営化認知度 (民間金融機関としての運営)

ゆうちょ・かんぽが国(公社)による運営から、通常の民間金融機関としての運営に変わったことをご存知ですか。(回答は1つ)



■民営化認知度 (預金・保険の国の保証廃止)

民営化後に受け入れられたゆうちょ銀行・かんぽ生命の預金・保険については、国の保証が廃止された(=他の銀行・生保と同様の保証水準になった)ことをご存知ですか。(回答は1つ)



2 郵便局会社との連携

(1) 連携体制

○郵便局におけるお客様サービスの提供を円滑に行うため、事務指導、営業支援、顧客対応等、郵便局会社との一体的運営を実施

【郵便局会社との連携体制】

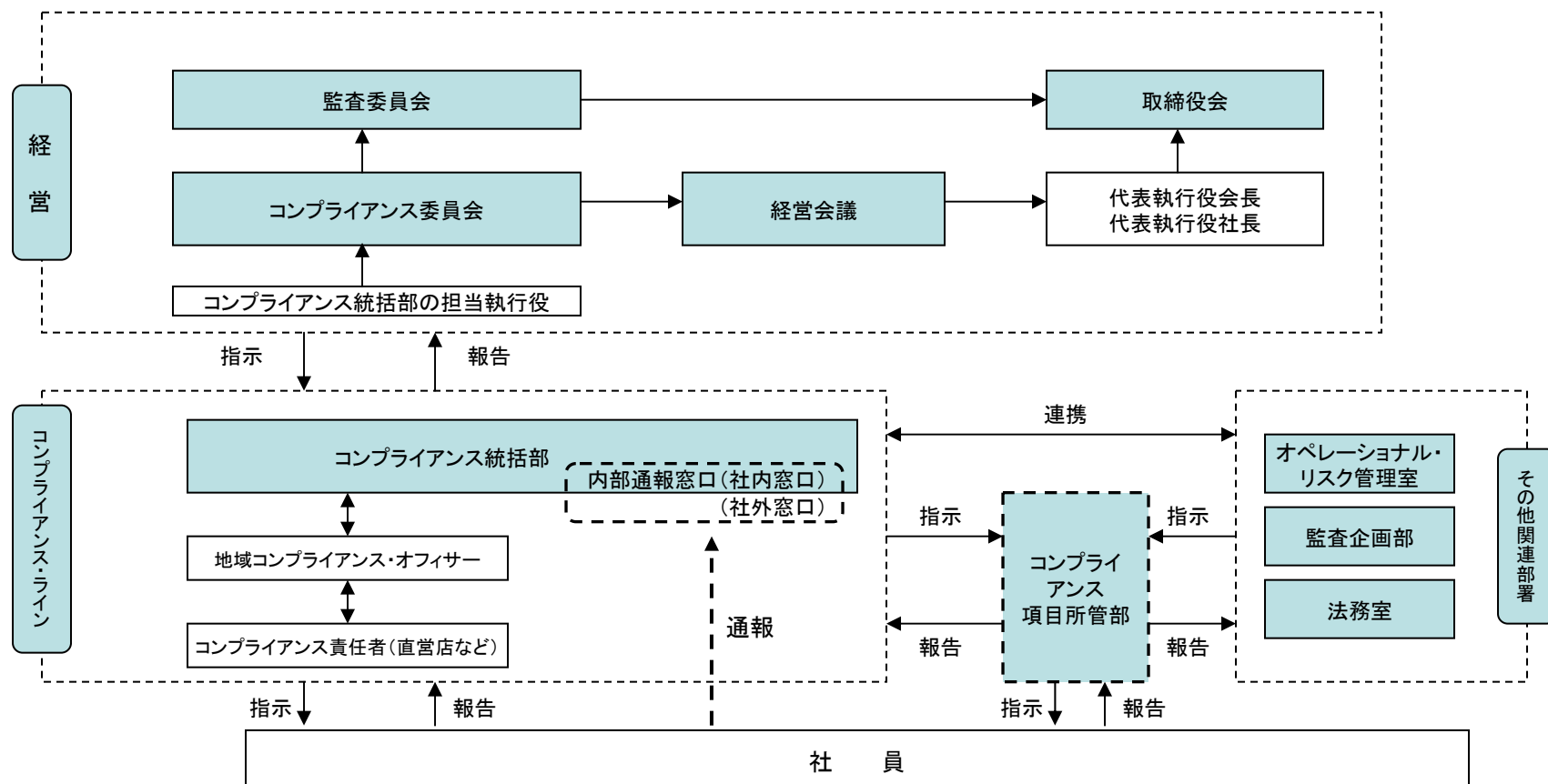
項 目	内 容
事務指導面での連携	・全国49ヶ所の地域センターに、臨局指導を行う「業務インストラクター」、郵便局からの照会対応を行う「ヘルプデスク」を配置・設置し、郵便局への事務指導を一元的に実施
営業支援面での連携	・営業推進の企画・調整は、本社・支社(統括店)間レベルで一体的に実施 ・また、ゆうちょ銀行と郵便局会社の営業インストラクターの連携を図り、郵便局に対する営業支援体制を確立
顧客対応面での連携	・郵便局や店舗、コールセンターにお寄せいただいたお客様の声については、システムで一元管理し、全社的な共有化を実現するとともに、お客様の声を分析し、必要な改善を実施

3 健全経営に向けた取組

(1)コンプライアンス態勢

〇お客様からもっとも信頼できる金融機関を目指し、コンプライアンスを経営上の最重要課題と位置づけ、「コンプライアンス委員会の設置」「コンプライアンス・オフィサーの配置」等、必要な体制整備を行い、その徹底に向けた取組を展開

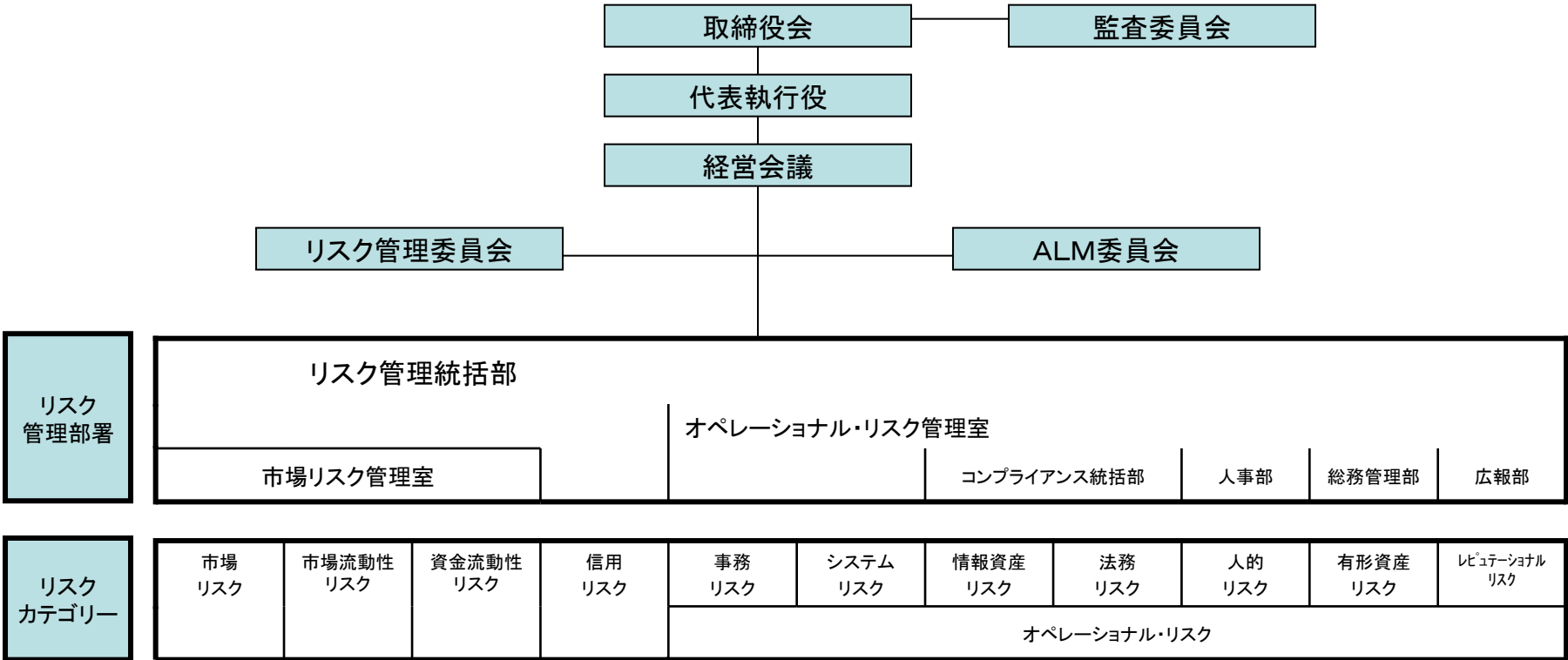
【コンプライアンス態勢】



(2)リスク管理体制

- 各リスクカテゴリーを管理する部署を設けるとともに、各リスクカテゴリーを統合して管理する部署(リスク管理統括部)を、各業務部門からの独立性を確保した上で設置
- また、リスク管理・運営のため、経営会議の諮問機関として専門委員会(リスク管理委員会、ALM委員会)を設置し、リスク管理の方針やリスク管理体制などを協議

【リスク管理体制】

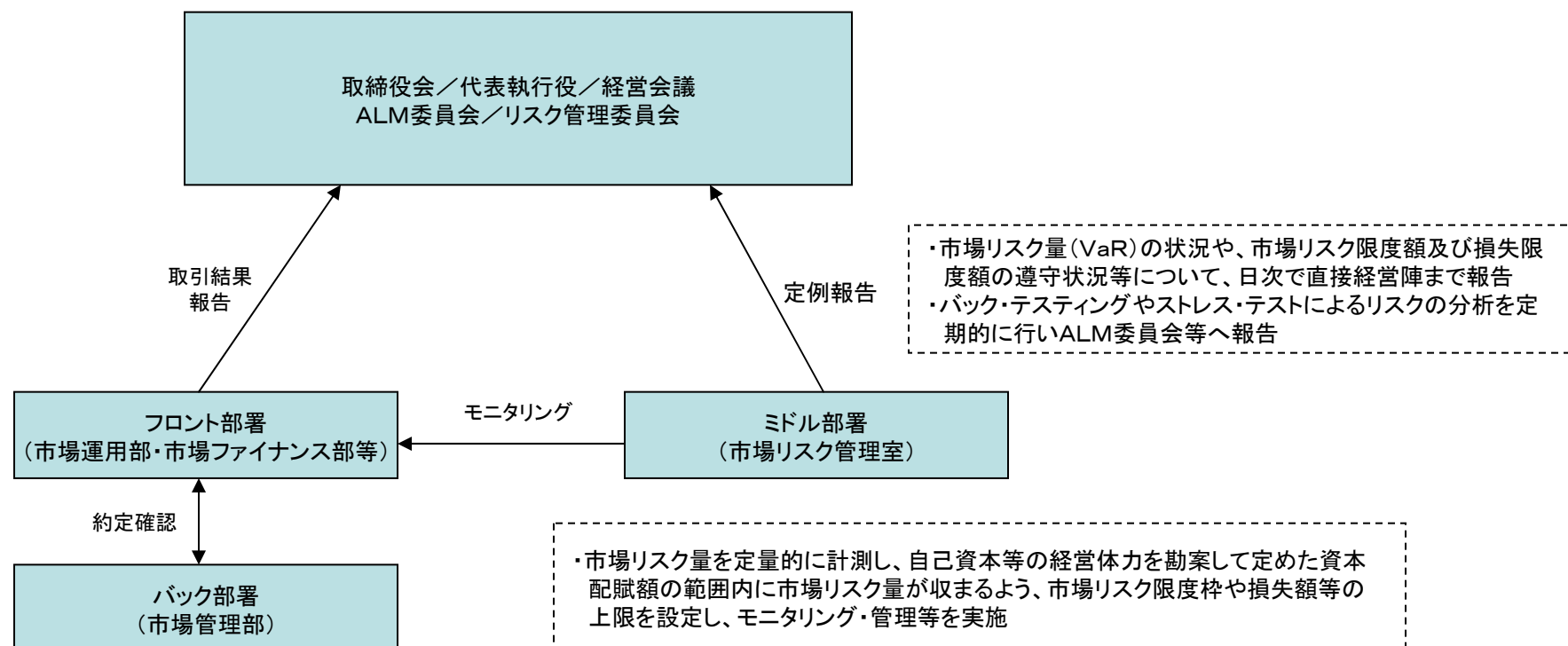


3 健全経営に向けた取組

(3) 市場リスクの管理

○市場運用(国債)中心の資産・定額貯金中心の負債という特徴を踏まえ、その業務特性・リスクプロファイルを踏まえた市場リスク管理を実施

【市場リスク管理態勢】



3 健全経営に向けた取組

(4) 決算の状況

○平成19年度(下期)の経常利益は2,561億円、当期純利益は1,521億円

○自己資本比率(バーゼルⅡ)は85.90%

【経常利益・当期純利益】

(単位:億円)

項 目	金 額
経常収益	13,289
うち資金運用収益	12,650
経常費用	10,727
うち資金調達費用	3,948
経常利益	2,561
特別利益	1
特別損失	4
法人税、住民税及び事業税	1,322
法人税等調整額	△286
当期純利益	1,521

【単体自己資本比率(国内基準)】

(単位:億円)

項 目	金 額
(A)基本的項目	79,800
(B)補完的項目	9
(C)自己資本額(A+B)	79,810
(D)リスクアセット等	92,904
自己資本比率(C/D)	85.90%
Tier1比率(A/D)	85.89%

(5) 金利リスクの状況

○平成19年度のバンキング勘定における市場リスク量(VaR)の状況は下記のとおり

ーゆうちょ銀行については、信用リスクが非常に低いため、金利リスクへの備えとしての自己資本は十分にある状況

【VaRの状況（平成19年10月1日～平成20年3月31日）】

（単位：億円）

（参考）（単位：億円）

年度末値	最大値	最小値	平均値	広義の自己資本 (Tier1+Tier2)
18,650	23,501	18,650	20,365	79,810

（市場リスクの計測方法）

- ・ヒストリカル法を採用し、片側99%の信頼区間、保有期間240営業日(1年相当)、観測期間1200日(5年相当)により算出
- ・流動性預金については、「過去5年間の最低残高」「過去5年間の最大年間流出額を現在残高(基準日)から差し引いた金額」「現在残高(基準日)の50%相当額」を比較し、より少ないものをコア預金として扱い、満期の最長期間を5年(平均約2.5年)として計測
- ・定額貯金については、モデルを用いて推定した将来キャッシュフローにより計測

(1) 運用手段の多様化

○現在の資産・負債構造から生まれる莫大な金利リスクのコントロール手段を確保するとともに、金利リスクから市場リスク・信用リスクへ、リスク配分のリバランスを進めていく観点から、運用手段を多様化

○昨年末に認可をいただいた運用対象については、態勢整備を実施の上、市場の状況等を勘案し、順次運用を開始

【新規業務の状況】

運用対象	認可の状況	実施状況等
①シンジケートローン(参加型)、特別目的会社(SPC)への貸付	民営化委員会 意見 (H19.11.5) 認 可 (H19.12.19)	・2008年1月シンジケートローン(参加型)融資を実行
②公共債の売買		・市場の状況等を勘案しながら、態勢整備が出来次第、運用開始予定
③信託受益権の売買、株式の売買等		・2008年3月信託受益権の取得を実行
④貸出債権の取得又は譲渡等		・2008年2月貸出債権の取得を実行
⑤金利スワップ取引、金利先物取引等		・2008年2月金利スワップ取引を実行
⑥リバースレポ取引		・2008年6月リバースレポ取引を実行

(1) 運用手段の多様化（市場との対話）

○ゆうちょ銀行の巨額な資金を運用するにあたっては、市場にサプライズを与えないようマーケットとの良好な対話を実施

○また、法令により、旧勘定の額以上に国債等の安全資産を保有することが義務付けられるとともに、当該安全資産の保有状況の運用方針・見通しについては、機構を通じ公表

【安全資産の保有状況（機構を通じ公表）】

（H19年度末・20年度末見込額）

安全資産の保有状況について

1 平成19事業年度の末日における安全資産の額の合計額の見通し

(1) 平成19事業年度における運用方針

平成19事業年度における安全資産の運用は、当該資産の額の合計額が、郵政民営化法第16条第3項の規定による貴機構の貯金の合計額を下回らないよう、行ってきたところ。

(2) 平成19事業年度の末日における安全資産の額の合計額の見通し

平成19事業年度の末日における安全資産の額の合計額は、次のとおりとなる見通しである。

（単位：億円）

項 目	金 額
債券（国債、地方債及び政府保証債）	1,696,206
貸付金（地方公共団体貸付及び機構貸付）	36,948
合 計	1,733,154

注：計数を四捨五入しているため、合計は一致しない。

2 平成20事業年度の末日における安全資産の額の合計額の見通し

(1) 平成20事業年度における安全資産の運用方針及び運用計画

平成20事業年度における安全資産の運用は、当該資産の額の合計額が、郵政民営化法第16条第3項の規定による貴機構の貯金の合計額を下回らないよう、次の計画に基づいて行うこととする。

なお、「債券」の運用額については、市場に及ぼす影響に配慮し、それぞれの市場規模、購入可能性等を考慮したものであり、実際の運用額については、各債券の発行・流通市場の状況等により、運用計画に比べて増減することがある。

（単位：億円）

項 目	金 額
債券	320,600
国債	304,200
地方債及び政府保証債	16,400
貸付金（地方公共団体貸付及び機構貸付）	9,359
合 計	329,959

注：1 運用期間が1年以下の短期資産については、平成20事業年度末における運用予定額を計上している。

2 計数を四捨五入しているため、合計は一致しない。

(2) 平成20事業年度の末日における安全資産の額の合計額の見通し

平成20事業年度の末日における安全資産の額の合計額は、次のとおりとなる見通しである。

（単位：億円）

項 目	金 額
債券（国債、地方債及び政府保証債）	1,632,087
貸付金（地方公共団体貸付及び機構貸付）	33,961
合 計	1,666,048

注：計数を四捨五入しているため、合計は一致しない。

(2) 新規商品・サービスの提供

○民営化の成果として、お客様のニーズに的確に対応した商品・サービスを提供するとともに、株式上場に向けた経営の安定化・収益構造の改善を図っていく観点から、新規業務を展開

○今年4月に認可をいただいた業務については、態勢整備後、順次、業務を開始

【新規業務の状況】

新規業務	認可の状況	準備・実施状況等
①クレジットカード業務	民営化委員会 意見 (H20.2.22) 認可 (H20.4.18)	・2008年5月1日業務開始（直営店・郵便局で展開中）
②変額個人年金保険等生命保険募集業務		・2008年5月29日業務開始（直営店164店舗で展開中）
住宅ローン等の媒介業務		・2008年5月12日業務開始（直営店50店舗で展開中）
③個人向けローン （住宅ローン、カードローン等）	—	<認可事項> ・フロントライン関連業務のノウハウを蓄積するため、提携金融機関等の住宅ローン商品販売を先行（1年程度）【H18.11.22 郵政民営化委員会】
④流動性預金の預入限度額廃止	—	<政令改正事項> ・流動性預金の預入限度額の廃止を通じて、年金受給者等、個人のお客様向けの決済サービスを一層向上 ・2008年4月1日、金融庁、総務省、郵政民営化推進室あて政令改正要望を提出

(3) 業務効率化に向けた取組

- 事務処理の効率化と事務品質の向上を図り、店頭でお客様をお待たせしない銀行（郵便局）を目指し、「業務改革プロジェクト」を設置し、各種事務の効率化施策を試行
- 当該結果も踏まえ、順次、改善策を全国展開

【効率化に向けた取組例】

項 目	内 容	効 果
業務処理体制の見直し	・カウンター（Ⅰ線）と後方（Ⅱ線）の業務処理体制を見直し。あわせて、店舗内レイアウト・機器の配置箇所の見直しを行うことにより、スムーズな業務処理を促進	①お客様の待ち時間の減少
クイック窓口の設置	・簡便なご用件でお見えのお客様のための「クイック窓口」の設置	②事務繁忙の緩和（事務品質の向上）
コンシェルジュの配置（受付・ご案内担当者）	・お客様の誘導、必要書類の事前のご記入のお手伝い、提供サービスのご説明等を行い、スムーズな事務処理、サービスの向上を促進	③営業余力の捻出（店頭セールスの推進）