

平成 2 2 事業年度

〔 自 平成 22 年 4 月 1 日  
至 平成 23 年 3 月 31 日 〕

第 4 期

事 業 計 画

郵便局株式会社

## はじめに

郵便局株式会社は、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、全国のお客さまにサービスを提供している。

当社は、郵便局の公共性を踏まえ、郵便局をご利用いただくお客さま利便の向上、郵便局のワンストップ機能の強化のため、取扱商品の拡大や郵便局利用環境の改善等に取り組んでいる。

当社は、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む。

さらに、日本郵政グループ各社との連携を強化しながら、サービスの充実に取り組む。

なお、現在、郵政改革の基本方針(平成21年10月20日閣議決定)に基づき、国民生活の確保及び地域社会の活性化等のため、郵政事業の抜本的見直しの検討が進められているところであり、当社としては、それらの検討に対し適切に対応していく。

## 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す。

### 1 事業環境

郵便事業株式会社(以下「郵便事業会社」という。)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」という。)株式会社かんぽ生命保険(以下「かんぽ生命」という。)の代理店として金融商品を販売する。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る。それぞれの事業環境は以下の通りである。

#### (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、我が国経済における景気の先行きが依然として厳しい状況であることから、企業による通信費や販促費の削減等の動きが続き、厳しさを増すものと考えている。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、毎年減少して

きている。一方、ゆうメール（冊子小包）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たが、増加率は次第に鈍化しつつある。

また、民間宅配事業者の提供するメール便の取扱いについても、これまで毎年2桁を超える大きな伸びとなっていたが、平成20年度以降、ほぼ横ばいとなっている。

宅配便など小型物品の配送市場は、緩やかな成長が続いていたが、平成20年度以降、景気後退の影響を受け、荷動きが鈍化している。こうした中、各社が顧客ニーズに応じたサービスの向上に努めつつ、競争が厳しさを増している。

### (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、海外経済の下ぶれ懸念等から、我が国経済の先行きの不透明感が払拭できない状況にあり、預金量や投資信託等の販売については、大きな伸びを見込めない状況となっている。

さらに、お客さまからの事業の信頼性を向上させる観点からも、コンプライアンス、業務品質の確保に対する要請は高まりを見せている。加えて、昨年度は、郵便局長等による長期高額犯罪が連続して発覚したことから、昨年12月に総務大臣及び関東財務局長から、法令等遵守に係る経営姿勢及び内部管理態勢に関する監督上の命令及び業務改善命令を受けている。今年度は、より一層のコンプライアンスの徹底を図っていくことが必要となっている。

### (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、死亡保障へのニーズが縮小する一方、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ってきている。

販売チャネル面においても、通信販売、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、営業社員による訪問勧奨スタイルと異なる新しい販売チャネルが台頭しつつある。

また、生命保険会社に対しては、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書面による意向確認の実施など、より高いレベルの契約者保護が求められている。

この他、昨年度から取り組んでいる支払点検のための顧客訪問活動について、早期に終了させる必要がある。

さらに、お客さまからの事業の信頼性を向上させる観点からも、コンプライアンス、業務品質の確保に対する要請は高まりを見せている。加

えて、昨年度は、郵便局長等による長期高額犯罪が連続して発覚したことから、昨年 12 月には総務大臣及び関東財務局長から、法令等遵守に係る経営姿勢及び内部管理態勢に関する監督上の命令及び業務改善命令を受けている。今年度は、より一層のコンプライアンスの徹底を図っていくことが必要となっている。

## 2 基本方針

上記 1 のような郵便局株式会社の置かれている事業環境にかんがみ、当年度において、当社は総合生活支援企業に向けた基盤確立のために、(1)コンプライアンスの徹底、(2)収益基盤の強化、(3)経営基盤の強化、(4)郵便局ネットワークの維持・活用、(5)人材育成・社内風土改革の 5 つを基本方針として取り組んでいく。

### (1) コンプライアンスの徹底

上記 1 の(2)及び(3)のとおり、昨年度は郵便局長等による長期高額犯罪が連続して発覚したことから、昨年 12 月には総務大臣及び関東財務局長から、法令等遵守に係る経営姿勢及び内部管理態勢に関する監督上の命令及び業務改善命令を受け、1月に業務改善計画を策定し、総務省及び関東財務局に提出した。

部内者犯罪を根絶するためには、抜本的な再発防止策の策定及び実施を通し、コンプライアンス・防犯意識の浸透等を図るとともに、利用者からのけん制機能の構築も必要である。このような観点から、1月に策定した業務改善計画を着実に実施し、部内者犯罪の根絶に取り組む。

併せて、個人情報保護、リスク商品・保険商品について適正な営業活動が実施できるよう取り組む。

### (2) 収益基盤の強化

収益の大宗を占める郵便・貯金・保険の主要三事業営業の取組強化を図ることにより、収益の安定化を図るとともに、加えて、新たな収益源の確保の観点から、新規事業についても、販売態勢の整備・強化を図ることにより、今後の収益拡大の実現に向けての取組を強化する。

### (3) 経営基盤の強化

業務フローの改善等による業務改革を推進し、業務のより一層の効率化を実現するとともに、郵便局の実情を踏まえ、業務インストラクターの集約配置等による業務支援態勢の整備、業務の迅速かつ正確な遂行のためのツールの整備など、ルールを守れる環境整備に取り組む。

さらに、必要なシステム整備を引き続き行い、円滑な業務の遂行のた

めに必要な基盤作りを行うとともに、非正規社員の正社員化等を含め、効果的な経営資源の使用に努める。

(4) 郵便局ネットワークの維持・活用

国民共有の財産である郵便局ネットワーク水準を確実に維持していく。また、ネットワークの価値の向上や地域住民の利便性の向上を実現するため、地域に根ざした郵便局として、現在、政府内で検討されている郵便局ネットワーク活用の諸施策の実現に向けての取組を強化するなど、地域のワンストップ行政機能の強化及び地域社会の活性化のための施策を展開していく。

(5) 人材育成・社内風土改革

研修の充実、資格取得の推進、研修実施態勢の強化により、郵便局会社の社員の育成を図る。また、社内コミュニケーションの推進等に取り組み、風通しのよい企業文化を醸成する。

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する。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までとするが、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う。

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5,100億円と見込んでいる。

(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する。

当年度においては、印紙売りさばき総額を約2,900億円と見込んでいる。

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する。

当該事務(証明書交付事務)は、581局(155市区町村)で実施(平成22年2月1日現在)しているが、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む。

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 局で実施する。

- (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等を実施する。

宅配便については、窓口における声かけ、集荷等により、当年度における国内物流事業販売額総額を約 400 億円と見込んでいる。

- (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する。

定額・定期貯金については、平成 22 年度に発生する定額貯金の集中満期に対して、お客さまへの挨拶状や定額貯金キャンペーンを活用し確実な再吸収に取り組むとともに、新たなお客さまの獲得のための各種施策を実施していく。

年金自動受取りサービスの推進のため、年金相談会の開催頻度を拡大し、お客さまの年金に関するご相談に対応する。

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 27 兆円、年金自動受取り申込件数を 85.5 万件と、それぞれ見込んでいる。

- (4) かんぽ生命等を所属保険会社等として行う保険募集を実施する。

- ア かんぽ生命を所属保険会社等として行う保険募集

かんぽ生命と連携し、満期をむかえるお客さまへの早期アプローチを定着させること等により、満期代替率の向上を図るとともに、各種の販売キャンペーンを協働して展開する。また、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する。

また、保険料・保険金の口座振替等によるキャッシュレス化を推進することで、お客さまの利便性の向上と確実なお支払い等を今後も徹底していく。

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 340 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る。

- イ かんぽ生命以外の生命保険会社を所属保険会社等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、平成 20 年度から取扱いを開始している変額年金保険、法人（経営者）向け生保商品及び第三分野商品の取扱いを引き続き行う。

- (ア) 変額年金保険

昨年から引き続き、約 170 局で販売を行う。

- (イ) 法人（経営者）向け生保商品  
昨年から引き続き、約 120 局で販売を行う。
  - (ウ) 第三分野商品  
昨年から引き続き、約 1,000 局で販売を行う。
- (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する。  
国債及び投資信託の販売を行う。特に、投資信託については、基準価額の下落に伴うリスク発生についての丁寧なご説明も含め、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する。
- (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険募集及びこれに付随する業務を実施する。  
昨年から引き続き、約 600 局で自動車保険の販売を行う。
- (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する。  
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、文房具等の郵便等関連商品の陳列販売及び取次ぎサービスを行うとともに、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及びDM販売を行う。  
これらの取組みにより、当年度におけるカタログ販売等の販売額を約 869 億円（郵便事業会社への委託分を含む。）と見込んでいる。
- (8) その他、次の業務を実施する。
- ア かんぽ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 かんぽ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。)を実施する。

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、北海道支社(駐車場部分)などの事業化に向けて、設計、関係者との協議、施工、開業前の諸準備等を進めていく。

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、販売などを行う。

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く。

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行う。

### 第3 郵便局の設置に関する計画

#### 1 郵便局の設置状況

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する。

現在、全国に営業中の郵便局は、24,260局(直営の郵便局20,229局(分室36含む。)簡易局4,031局)である。一市町村に一以上、営業中の郵便局を確保している。一時閉鎖中の郵便局は272局(直営の郵便局8局、簡易郵便局264局)である。

このうち、郵便局株式会社法施行規則第2条第2項の過疎地における営業中の郵便局は、7,400局(直営の郵便局5,459局(分室4含む。)簡易郵便局1,941局)、一時閉鎖の郵便局は106局(すべて簡易郵便局)である。

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条第2項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するとともに、タウンメールの配布等、受託者募集のための活動を継続し、早期再開に向け取り組む。

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「出張サービス」の提供又は郵便局の分室の暫定的開設といった取組を引き続き実施していく。



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、簡易郵便局に移行する。

## 2 郵便局の新設について

当年度における新設については、現在のところ2局を予定している。

また、お客さまの多様なニーズにお応えし、お客さまサービスの向上及び郵便局における商品・サービスの取扱の拡大等を目指して、需要量の大きい都市部のオフィス街において平成21年度に大型店舗の設置を試行した。平成22年度は、試行によりお客さまニーズが確認できたオフィス街について、他の立地・マーケットにおける新たな大型店舗の設置に向けた取組を進めるとともに、オフィス街以外の商業地域等についても試行を行い、お客さまニーズの確認等に取り組む。

## 3 郵便局の廃止について

郵便局の廃止(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いない。

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する。

(注) 郵便局数については、すべて平成22年2月1日現在。

### (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

#### (1) 部内者犯罪の根絶のための取組

部内者犯罪を根絶するため、コンプライアンス・防犯意識の浸透等を図るとともに、郵便局における防犯基本動作の徹底や抜本的な再発防止策の策定・実施、郵便局におけるけん制機能の充実等に取り組む。

特に、無証跡預かりによる犯罪については、早期発見が抑止効果が高いため、預り証のお客さま周知、委託元会社と連携したあいさつ状の送付の拡大等に取り組む。

#### (2) 個人情報保護、リスク商品・保険商品の適正営業の取組

個人情報保護、リスク商品・保険商品の適正な営業のための基本動作が確実に実施できるように取り組むとともに、委託元会社における証

拠書類の集中保存の推進、証券外務員の資格取得徹底等に取り組む。

## 2 収益基盤の強化

### (1) 営業推進態勢の強化

「ありがとうフェア」、「スタンプカード」といった店頭営業機会拡大のための施策を充実する。

さらに、郵便局顧客情報システムを活用したコンサルティング営業の強化を図っていく。

### (2) お客さま志向の浸透

お客さま応対向上活動等による温かい応対の実践を目指す。

## 3 経営基盤の強化

### (1) 業務改革の推進

お客さまの来局者が多く繁忙となっている郵便局において、お客さまご案内係を配置すること等により、窓口における繁忙を解消していく。

また、委託元会社のシステム更改に併せて、業務フローの簡素化を検討する。

### (2) 郵便局における業務環境整備

郵便局の実情を踏まえた効果的な業務支援態勢の整備、業務遂行のためのツールの整備など、ルールを守れる環境の整備に取り組む。

具体的には、平成20年8月にゆうちょ銀行、かんぽ生命に出向して郵便局支援をしてきた業務インストラクターを当社の受入態勢を充実させた上で本年4月に復帰させる。これに併せて、業務インストラクターの集約配置、委託元会社との連携を図るとともに、引き続き、委託元会社と役割分担した郵便局支援及び郵便局からの支援要請に対する速やかな対応など郵便局への訪問支援の充実等を図る。また、現金自動入出金機や硬貨選別計数機などの機器類の増配備、指示文書の削減、文書閲覧の負担軽減、小規模局向けマニュアル集の作成に取り組む。

### (3) ITインフラの整備

販売代理店としての事業特性に合わせて、委託元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・開発等を推進する。

具体的には、JT端末の後継機となるS-WAN端末の配備、防犯・事故防止と品質向上へ向けた日締の自動化及び資金管理への連動による効率化を図るためのシステムの構築、郵便局顧客情報システム等

の業務基盤となるシステムの構築・運用、新窓口端末導入に向けた準備等を行う。

(4) 効率化施策の推進

営業支援及び業務効率向上等を目的に機器類の配備を進める。

また、競争契約を原則とし、調達内容の事前審査の厳格化や仕様の見直し等により、費用の抑制に努める。

(5) 郵便局別損益の高度化

現在の郵便局別損益は、複雑で分かりにくく、郵便局の自律的な損益改善が機能しにくいことから、郵便局に分かりやすく、損益改善に活用できるツールとしての郵便局別損益管理指標を構築する。加えて、郵便局別損益の経営管理指標としてのさらなる活用を図るための必要な見直し・修正を行い、郵便局別損益の高度化を目指す。

4 郵便局ネットワークの活用

(1) ワンストップ行政機能の強化

国民共有の財産である郵便局ネットワークを活用した地域のワンストップ行政機能を強化するための諸施策を検討し、関係各所と協議をしていく。

(2) 地域社会との連携

地域との共生として、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振興、AEDの配備、防災協定等を始めとする地域貢献施策の充実・強化を図り、地域に愛される郵便局を目指して、地域社会の活性化に貢献できるよう取り組む。

5 人材育成・社内風土改革

(1) 人材育成の推進

各階層別の研修の充実・強化、資格の取得推進に取り組む。また、管理者に対する営業マネジメントの研修を実施していく。

(2) コミュニケーション改革

郵便局と経営陣の対話の実施等を始めとした社内コミュニケーションを推進していく。また、郵便局間及び本社・支社・郵便局相互間の人事交流を強化していく。

6 社員数

11.4 万人（平成 22 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 2 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	4,889
営業収益	13,226
受託業務収入(郵便)	2,153
受託業務収入(貯金)	6,657
受託業務収入(保険)	4,229
その他収益	187
営業外収益	284
その他の収入	106
借入金	-
合 計	18,505
資金支出	
人件費	9,544
物件費	2,729
租税公課等	942
投資的支出	946
借入金償還	-
次期繰越金	4,345
合 計	18,505

(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。

平成 2 2 事業年度 収支予算書

別添 2

単位：億円

科 目	金 額
営業収益	12,596
郵便受託手数料	2,050
銀行受託手数料	6,340
保険受託手数料	4,028
その他営業収益	178
営業原価	11,117
人件費	8,923
経費	2,195
物件費	1,857
減価償却費	224
その他の経費	113
販売費及び一般管理費	1,315
人件費	561
物件費	637
その他の経費	118
営業利益	164
営業外収益	275
営業外費用	185
人件費	1
物件費	95
その他の経費	89
経常利益	254
特別利益	9
特別損失	9
税引前当期利益	254
法人税、住民税及び事業税	151
当期純利益	103

(注) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。