

1 「日本郵政公社」の取組

既存サービスの改善・新サービスの導入

1 日本郵政公社の概要

郵政事業については、中央省庁等改革の基本的な理念を定めること等を目的とした中央省庁等改革基本法（平成10年成立）において、独立採算制の下、自律的かつ弾力的な経営を可能とすること、予算の国会議決による事前管理から目標・計画の策定及び業績評価による事後評価へなどの方針に従い、国営の新たな公社を設立することが定められた。

その後、日本郵政公社法の成立を経て、平成15年4月に発足した日本郵政公社では、独立採算制の下、自

律的かつ弾力的な経営を推進するという観点から、新たな制度を採用している（図表）。これらにより、引き続きユニバーサルサービスの提供を確保しつつ、これまで以上に質の高いサービスの提供を行っている。

2 日本郵政公社の中期経営目標等

平成15年3月に総務省は、日本郵政公社の最初の中期経営目標及び計画である「平成15年4月1日以降4年を一期とする日本郵政公社の中期経営目標及び中期経営計画」について、設立委員からの申請を受け、認可し、国会に報告している（図表）。

図表 日本郵政公社制度の概要

- 独立採算の下、郵政三事業を一体的に経営を行う
- あまねく全国に郵便局の設置を義務付ける
- 予算等による事前管理から事後評価に改め、公社が中期計画目標・計画を定め、総務大臣がその業績評価を行う
- 商品・サービスの具体的内容は、法令で規定する基本的事項の範囲で公社が定め、総務大臣が認可する
- 企業会計原則を導入し、会計監査人の監査を義務付ける

図表 日本郵政公社の中期経営目標及び中期経営計画（平成15～18年度）

	公社全体の目標	郵便業務関係	貯金業務関係	保険業務関係
経営の基本的方向性	郵便局ネットワークの有効活用（ワンストップサービス等） 自律的かつ弾力的な経営の推進 国際的な協調・連携			
財務内容の健全性の確保	財務内容の健全性の確保	積立金 ¹ 500億円以上	積立金 ¹ 3.9兆円以上	危険準備金及び 価格変動準備金の積増額 3,000億円以上
業務運営の効率化	業務運営の効率化	事業経費率 ² 98.5%以下	経費率 ³ 0.52%以下	事業費率 ⁴ 5.1%以下
サービス水準の維持・向上	お客さま満足度の向上 コンプライアンスの徹底	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3.6% 年金保険2.3% 以下
その他の事項		経営管理の高度化	経営管理の高度化	経営管理の高度化

1 積立金 = 平成18年度貸借対照表における利益剰余金の額
 2 事業経費率 = (営業原価 + 販売費及び一般管理費) ÷ 営業収益 × 100
 3 経費率 = 営業経費 ÷ 郵便貯金平均残高 × 100
 4 事業費率 = 事業費 ÷ 保険料収入 × 100

関連ページ ●●●▶ 郵便事業財政については、2-4-1(P.177)参照、取扱郵便物数については、2-4-2(P.178)参照

3 日本郵政公社の取組

日本郵政公社は自律的かつ弾力的な経営を行い、中期経営目標の達成に向けて既存サービスの改善や新し

いサービスの導入に取り組んでいる(図表)。また、日本郵政公社は民間事業者との提携・連携に積極的に取り組み、国民の利便性の向上に努めている。

図表 日本郵政公社の公社化による主なサービス改善事例

平成15年 4月	<p>お客さま相談センターの新設 問い合わせに対し、全国統一のフリーダイヤルで受付</p> <p>配達時間を夜9時まで延長、インターネットによる再配達依頼受付サービス 昼間不在で受け取れなかった小包・書留の再配達時間を午後8時から午後9時までに延長(土・日も配達) 連絡はFAX・インターネットなら24時間受付</p>
	<p>ATM取扱時間の延長 全国1,109か所のATMの取扱時間を延長。全国17か所で、24時間取扱いを実施</p>
	<p>「写真付き切手」作成サービスの実施 「写真付き切手」の販売を東京の一部(8か所)で開始</p>
	<p>定形小包郵便物「EXPACK500」 東京都心3区(中央、千代田、港)において、専用封筒を使って差し出せば、重量・発送先にかかわらず料金は500円、 ポスト投函可能な新サービス開始(6月2日から大阪市2区(北、中央)で実施。10月14日から全国実施)</p> <p>郵便局窓口における封筒の販売 東京・東海・近畿支社の普通郵便局と特定郵便局の一部(合計2,000局程度)において、封筒の販売を開始</p>
5月	<p>翌日配達エリアの拡大 「小包」・「通常(手紙・はがき)」を翌日に配達できる地域を全国的に拡大</p>
6月	<p>「写真付き切手」作成サービス(通信販売の申込受付)の実施 写真付き切手の通信販売の申込みを全国の郵便局で受付</p>
7月	<p>定形外郵便物・冊子小包郵便物の料金見直し 定形外郵便物・冊子小包郵便物について、重量区分を簡素化して分かりやすくするとともに、料金を引き下げ(定形外郵便物は10月1日から実施)</p>
10月	<p>小包郵便物の大きさ及び重量の制限の緩和 長さ、幅及び厚さの合計を1.5m・1.7mに、重量の最大限を20kg・30kgに緩和するとともに、大きさ、重量の最大限を超えるものも一定の条件の下で取り扱う</p>
11月	<p>保険金の倍額支払等に係る対象疾病の追加 一類感染症にSARS等の新たな感染症が追加されたことに伴い、保険金の倍額支払いの事由等に、その追加された感染症による死亡等を加える</p>
12月	<p>配達日等希望郵便サービスの実施 速達としない一般小包郵便物等について、配達時間帯に加えて、配達を希望する日についても指定可能とする(無料)</p>
	<p>料金後納の利用条件等の緩和 1か月分の郵便料金を翌月に一括して支払う料金後納制度について、内国小包、国際小包及びEMSの利用条件を緩和(毎月50個以上必要だったものを10個以上で利用可能等)</p>
平成16年 1月	<p>終身保険の改善 ライフサイクルに合わせた必要な保障を提供できるようにするため、老年期の保険金額を低く設定した終身保険を設ける</p> <p>特別養老保険の改善 高齢者を含め、広く国民に特別養老保険を提供できるようにするため、2倍型特別養老保険について、保険期間満了年齢を71歳から75歳までの各年齢とする契約種類を設ける</p>
	<p>小包郵便物のサービス改善 一般小包郵便物の重量区分のうち、10kg・11kgに、20kg・21kgに拡大し、また、冊子小包郵便物の適用対象を拡大し、CDやDVD等の電磁的記録媒体も利用できるようにする(冊子小包郵便物は4月1日から実施)</p> <p>びん類等のゆうパック包装用品の販売 箱タイプ、袋タイプなどの包装用品に加え、びん類等の発送に便利なゆうパック包装用品を販売する</p>
3月	<p>配達時間帯希望サービスの拡充 小包郵便物の配達時間帯希望サービスの配達時間帯を、「午前・午後(13時頃～16時頃)・夕方・夜間」から「午前・午後(12時頃～14時頃)・午後(14時頃～17時頃)・夕方・夜間」に拡充する</p>
4月	<p>コンピュータ郵便サービスの改善 コンピュータ郵便サービスに封入できる通信文枚数を「2枚まで」から「4枚まで」、同封物の部数を「4部まで」から「8部まで」に拡大し、カセット型磁気テープ・CD・MDでも引き受ける</p> <p>冊子小包郵便物及び配達記録郵便サービスの改善 冊子小包郵便物について配達記録郵便とすることができるようにする</p>

2 信書便事業への参入

民間参入制度の実施による利用者利便の向上

平成15年4月の日本郵政公社の設立に併せて、「民間事業者による信書の送達に関する法律」(信書便法)が施行され、従来、国の独占とされてきた信書の送達の事業への民間事業者の参入が認められた。信書便法は、民間事業者による信書の送達の許可制度を実施し、その業務の適正な運営を確保するための措置を講ずることにより、信書の送達の役務のあまねく公平な提供を確保しつつ、利用者の選択の機会の拡大を図ることを目的としている。

信書便の役務を提供する事業は、「一般信書便事業」と、「特定信書便事業」の2つの事業類型に分けられ、いずれも総務大臣の許可制としている(図表、)。また、秘密の保護を確保するため、一般信書便事業及び特定信書便事業のいずれにも、信書便管理規程を定める義務等が課されている。

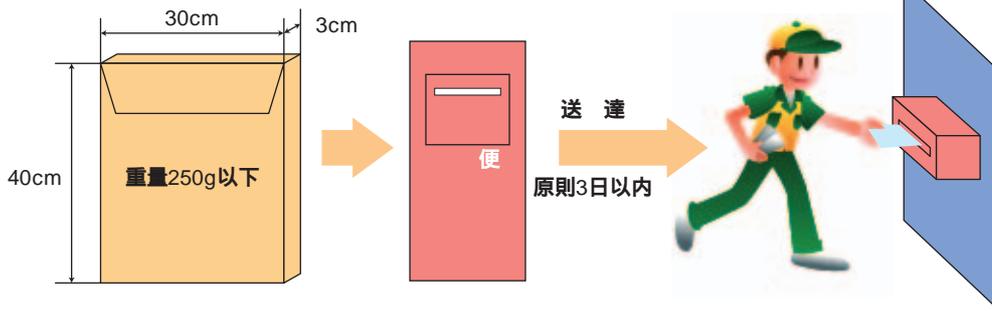
信書便事業に参入した事業者は、平成15年4月から平成16年3月までに、特定信書便事業41社となっている(2-4-4 (P.181) 参照)

図表 一般信書便事業のサービスイメージ

一般信書便役務を全国提供する条件で、すべての信書の送達が可能となる「全国全面参入型」の事業である

一般信書便役務とは、

1. 長さ、幅及び厚さがそれぞれ40cm、30cm及び3cm以下であり、重量が250g以下の信書便物を送達するもの
2. 国内において信書便物が差し出された日から原則3日以内に当該信書便物を送達するもの



図表 特定信書便事業のサービスイメージ

創意工夫を凝らした高い付加価値を有するサービスを提供する「特定サービス型」の事業で、次に掲げる特定信書便役務のいずれかを充たす必要がある

特定信書便役務とは、

1. 3時間以内に信書便物を送達するもの



2. その料金の額が1,000円を下回らない範囲内において総務省令で定める額を超える信書便物を送達するもの



3. 長さ、幅及び厚さの合計が90cmを超え、又は重量が4kgを超える信書便物を送達するもの



引受地及び配達地のいずれもが国内にある信書便の役務の料金の額は1,000円、引受地又は配達地のいずれかが外国にある信書便の役務の料金の額は重量及び配達地に応じて異なる

3 地域の拠点としての郵便局ネットワークの活用の推進

平成15年度末現在、88市町村、315郵便局で証明書を交付

「ワンストップサービス」とは、様々なサービスを1か所で提供するものであり、住民にとって最も身近な国の窓口機関である郵便局においてワンストップサービスが実現すれば、利便性が著しく向上すると考えられる。

そこで、住民の利便の増進を図るとともに、地方公共団体の組織及び運営の合理化に資するため、住民票の写しの交付等の事務を郵便局において取り扱うことができるようにする「地方公共団体の特定の事務の郵

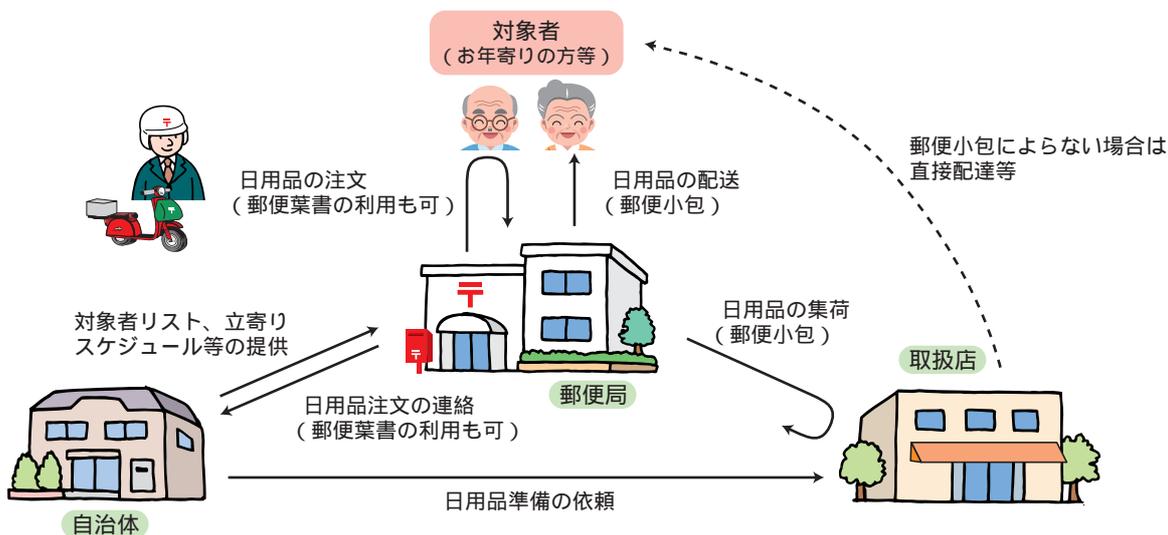
便局における取扱いに関する法律」が、平成13年12月より施行されている。これにより、地方公共団体は日本郵政公社との協議により規約又は契約を締結し、各種事務を郵便局において取り扱うことができるようになった（図表）。なお、証明書交付事務に係る協議については、地方公共団体の議会の議決が必要である。

平成15年度末現在、88市町村、315郵便局で証明書交付事務を実施している。

図表 「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」施行により郵便局において利用可能となったサービス

<p>【証明書交付事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍の謄本、抄本等 納税証明書 外国人登録原票の写し及び外国人登録原票記載事項証明書 住民票の写し及び住民票記載事項証明書 戸籍の附票の写し 印鑑登録証明書 <p>の交付の請求の受付及び写し・証明書の交付事務（本人請求に係るもの）</p>
<p>【郵便局窓口において提供する事務例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公営バスの回数券・ごみ処理券・し尿処理券・ごみ袋の販売 公営施設・学習講座の利用申込みの取次ぎ
<p>【外務職員を活用したサービス例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者等への立寄り・声かけや日用品の配送等 図書館の図書の配送、返送 廃棄物等不法投棄に関する情報提供

図表 外務職員を活用したサービスのイメージ



関連ページ ●●●▶ 郵便局ネットワークについては、2-4-3(P.180) 参照