

日本郵政公社の第2期中期経営目標期間及び 平成19年度の業績評価

総 務 省

評価の考え方

1 評価の基本方針

日本郵政公社の業績評価については、日本郵政株式会社から提出される中期経営報告書等を基に、当該目標期間における目標の達成状況について評価し、その結果を、民営化後の各会社の取組に反映させる。

2 評価の単位

公社全体、郵便業務、郵便貯金業務及び簡易生命保険業務の4区分ごとに掲げられた中期経営目標の各項目を評価の最小単位とする。

3 評価の方法

(1) 分析の方法

業績評価を実施するに当たっては、日本郵政株式会社の自己評価の結果を踏まえつつ、日本郵政株式会社の中期経営報告書、日本郵政株式会社等からの業績に関するヒアリング等を活用し、公社が作成した当該目標期間の経営計画や、当該経営計画に記載された取組、更に、これら以外にも中期経営目標を達成するために公社が自主的に実施した取組、過年度の業績評価における指摘事項への取組等についても、中期経営目標の達成に対する貢献度合等を把握し多角的な分析を行い、適切な業績評価となるように努める。

なお、財務諸表等のデータによる分析が可能な目標や取組については、できる限りデータに基づいた分析を行う。

(2) 分析の観点

会社内部の自己評価を踏まえつつ、目標を達成するために経営計画に記載された取組について、計画どおり実施されたか、また計画どおり実施された結果が目標との関係で有効であったかとの観点から分析する（可能であれば効率性の観点を踏まえ分析する。）。経営計画に記載のない取組については、その取組が目標達成に向けて有効であったかどうかについて分析する（可能であれば効率性、必要性の観点を踏まえ分析する。）。

(3) 結果の表記

検証の結果を導く際は、中期経営目標の各項目ごとに中期経営目標の達成状況について、日本郵政株式会社における自己評価も踏まえつつ、指標に照らして評価を行い、明瞭かつ端的な結論を記載する。ただし、指標が設定されていない目標については、実施した取組を基にして評価を行い、同様に、明瞭かつ端的な結論を記載する。

また、評価には、明瞭かつ端的な結論のほか、その結論に至った評価分析の概要を記述し、端的な結論の根拠をわかりやすく説明する。

【評価結果イメージ】

- A：中期経営目標を十分達成（平成19年度計画を十分達成）
- B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）
- C：中期経営目標を下回っている（平成19年度計画を下回っている）
- D：中期経営目標を大幅に下回っている（平成19年度計画を大幅に下回っている）
- E：中期経営目標を全く達成していない（平成19年度計画を全く達成していない）

(別紙)

第2期中期経営目標の概要

日本郵政公社法 第24条第2項	日本郵政公社法 施行規則第5条	公社全体の目標	郵便業務関係	郵便貯金業務関係	簡易生命保険業務関係
経営の健全性の 確保に関する事 項	財務内容の健全 性の確保	○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) ▲1,050億円以上	○財務内容の健全性の確保 ・積立金(※1) 2,900億円以上	○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
	業務運営の効率 化	○業務運営の効率化	○業務運営の効率化 ・事業経費率(※2) 109.5%以下	○業務運営の効率化 ・経費率(※3) 0.62%以下	○業務運営の効率化 ・事業費率(※4) 7.0%以下
その他業務運営 に関する重要事 項	サービス水準の維 持及び向上	○お客さま満足度の向上 ○郵便局ネットワークの有効活用 (ワンストップサービスなど)	○お客さま満足度の向上 ・送達日数達成率 97.0%以上	○お客さま満足度の向上	○お客さま満足度の向上 ・失効解約率 保 険 1.8% 年金保険 1.15% 以下
	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 ・リスク管理等の高度化 ・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	○内部統制の強化 ・コンプライアンスの徹底 ・経営管理の高度化	○内部統制の強化 ・コンプライアンスの徹底 ・経営管理の高度化	○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

注) ※1 積立金 = 平成19年度貸借対照表における当期純利益(又は当期純損失)の額。
 なお、積立金等の目標値は、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。

$$\text{※2 事業経費率} = \frac{\text{営業原価} + \text{販売費及び一般管理費}}{\text{営業収益}} \times 100$$

$$\text{※3 経費率} = \frac{\text{営業経費}}{\text{郵便貯金平均残高}} \times 100 \times \frac{365}{183}$$

$$\text{※4 事業費率} = \frac{\text{事業費}}{\text{保険料収入}} \times 100$$

1 公社全体の目標に関する業績評価

目標項目	評 価	
<p>経営の健全性の確保に関する事項</p> <p>財務内容の健全性の確保</p>	<p>B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）</p>	<p>平成19年度公社決算における各業務に係る収益の確保及び費用の抑制への取組に関しては、郵便業務については、計画と比較し、収益は16億円減、費用は195億円増となった一方、郵便貯金業務については、収益は4,209億円増、費用は110億円減、簡易生命保険業務については、収益は1,506億円増、費用は1,569億円の減となった。</p> <p>この結果、目標額の達成については、郵便業務は積立金(※1)が▲1,250億円となり目標値▲1,050億円を下回ったが、郵便貯金業務は積立金(※1)が7,637億円（目標値2,900億円）、また、簡易生命保険業務は内部留保積増額(※2)が1,673億円（目標値1,400億円）と目標を上回った。</p> <p>※1 郵便業務及び郵便貯金業務の積立金：当期純利益（又は当期純損失）から整理資源の負債計上の影響を除いた額</p> <p>※2 簡易生命保険業務の内部留保積増額：危険準備金及び価格変動準備金の積増額から整理資源の負債計上及びキャピタル損益の影響を除いた額</p> <p>なお、各業務については、以下のとおりである。</p> <p>○郵便業務については、通常郵便物の引受物数が計画を上回った（中期経営計画比（以下、「計画比」という。）0.7%増）ものの、小包郵便物が計画を下回った（計画比16.6%減）ことなどから収益が計画を下回り、また恩給負担金及び公務災害補償費の引当金の負債計上（特別損失）などに伴い費用が計画を上回った。その結果、積立金は、計画目標値に200億円及ばなかった。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。</p> <p>○郵便貯金業務については、債券売却等により収益を確保し機械化関係経費等の費用について計画よりも抑制した結果、積立金の確保についても計画目標値を達成した。しかし、貯金残高が計画額を大幅に下回り、利益の大半を占める資本収支は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。</p>

		<p>○簡易生命保険業務については、インカム収益の確保及び人件費等の減少による費用の抑制の結果、内部留保積増額について目標値を達成した。しかし、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。</p>
<p>業務運営の効率化</p>	<p>B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）</p>	<p>○調達コストの削減 調達委員会における調達案件の審査の厳格化により、競争契約を原則とした公社内規の適正運用を実現した、具体的には、①複数年契約案件の価格見直し交渉の徹底、通販カタログ方式調達における利用率の向上、掲載物品の充実、リバースオークションの実施、②社内物流の見直し（新在庫管理方式、物流センターへのJPS方式導入）により、物品の在庫縮減による購入経費の抑制を図ることで調達コストの削減、調達業務の適正化を推進した旨、日本郵政株式会社等（以下、「会社等」という。）から報告された。 これらの取組により、調達コストの削減については一定の成果が上がったものの、物品の在庫期間に関しては、前年度実績を一部の在庫品について上回ったことから、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。</p> <p>○施設関連費用の抑制 新築した無集配特定局3件中2件（1件は標準プラン対象外）において、標準プランによるシステム建築を導入し、一般的な工事と比較して約300万円の建設費を削減した、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、集約しなかった場合と比較して4.6億円削減した旨、会社等から報告されており、これらの取組により、一定の成果があった。</p> <p>○情報通信ネットワークの整備 情報通信ネットワークの処理速度の高速化を図るため、郵政総合情報通信ネットワークから次期ネットワークシステム（第4次PNET）への移行作業について、平成20年11月の完了を目途として、19年度において8,693局への機器導入・移行作業が完了した、また、公社LANシステムでは、更改時期を迎えた支社LANシステムの更改を完了した、総合的な人事関係情報システム及び総合的な財務関係情報システムについては、サービス開始に向けて、共に運用試験・品質向上</p>

		<p>を実施して計画どおり進捗させた。また、人事関係研修履修者 33,630 人、財務関係研修履修者 28,411 人に対して、端末操作訓練等の研修を実施した旨、会社等から報告された。</p> <p>これらの取組によりにより、次期ネットワークシステム（第 4 次 P N E T）への移行作業及び支社 L A N システムの更改については、目標を達成した。しかし、総合的な人事関係情報システムについては、入力データの不備やアプリケーションの不具合等により、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については、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た。</p>
<p>その他業務運営に関する重要事項</p>		
<p>サービス水準の維持及び向上</p>		
<p>お客さま満足度の向上</p>	<p>B：中期経営目標をおおむね達成（平成 19 年度計画をおおむね達成）</p>	<p>○お客さまの声に基づく業務改善の実施</p> <p>お客さまの声や職員の声をサービス・業務改善に反映させる取組を推進した。公社は、郵便局やコールセンターに寄せられたお客様の声や職員の声を広く収集し、各機関の C S 推進委員会で定期的に検討・審議するなどにより、お客さまの声や職員の声に基づき 54 件の改善を行った、また、第 1 期中期経営目標業績評価等において、総務省から、郵便局への苦情を本社に報告する体制が不十分と指摘されたことを踏まえ、お客さまの声受付票を見直し、各郵便局の端末にお客さまの声情報を入力することで、全社的に容易に把握・分析可能なシステムの運用を平成 19 年 9 月から順次開始した旨、会社等から報告された。</p> <p>これらの取組によりにより、お客さまの声や職員の声をサービス・業務改善に反映させる体制は改善されたといえるものの、公社が行ったモニタリング結果を見ると、お客様の声の処理手続について、一部の郵便局での浸透が不十分であるとの結果も出ており、更に取組を進めていく必要である。</p> <p>○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</p> <p>接遇マナーレベル認定者の着実な増加により C S 推進意識が醸成され、T V 番組、w e b サイト、季刊誌の提供等によるイメージアップのための広告及びディスクロージャー冊子の構成見直し等の取組によ</p>

る積極的な情報開示を行った、また、民営化に伴う制度変更については、新聞、TV及び小冊子の配布等により利用者への周知を行うと共にインターネットにより認知率等を調査しその浸透に努めた。また、システムリスク管理態勢の強化として、システム開発に携わる職員及び部署が相互連携・調整を図ることにより、円滑なシステム開発を行うなど、情報システムの品質確認の強化に取り組んだ旨、会社等から報告された。

これらの取組により、一定の成果をあげたものの、民営化に伴う制度変更の利用者への周知については、民営化直前の9月時点においても利用者の認知度が低い事項も一部見受けられたことから、更に広報等を実施していく必要がある。

○国際的な協調・連携の推進

万国郵便条約及び郵便送金約定に関する約定に基づく義務の履行については、国際郵便業務において若干事故が見受けられたものの、総じて安定的にサービス提供を実施している。

また、万国郵便連合（UPU）における通常郵便及び小包郵便の施行規則の改正議論に関し、我が国単独提案については、その採択に向けてUPU会議への参加体制の強化を図るなど一層の改善が求められるものの、全般的には、諸外国と協調しつつ、業務の効率化・改善、利用者に対するサービスの向上に資する議案の採択に努めたと考えられる。

さらに、EMS コーペラティブやサービス品質改善基金（QSF）といった万国郵便連合（UPU）の各種活動に積極的に参加し、加盟各国等と連携しつつ、国際郵便サービスの品質の向上や世界的な郵便ネットワークの強化のために貢献したことは評価できる。

なお、国際的な協調・連携の更なる充実のためには、人材育成面等における更なる取組を推進するなど、より積極的な活動が望まれるところである。

以上から、一部に取組の強化が必要と考えられる事項はあるものの、全体的には、事業者としての義務を履行し、かつ、各種活動を通じて国際的な連携・協調のために尽力し、一定の実績が残されていると評価されることから、中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）したものと認められる。

<p>郵便局ネットワークの有効活用</p>	<p>B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）</p>	<p>○地方公共団体と協力した地域関連施策の展開 証明書交付事務の取扱いについて、委託市町村数及び取扱郵便局数はそれぞれ、平成18年度末の135市町村、502局から平成19年9月末には143市町村、548局と、8市町村、46局の増加となった、他方、受託事務の取扱いについては、同じく、平成18年度末の131市町村、3,639局から平成19年9月末には125市町村、3,542局と、6市町村、97局の減少となった旨、会社等から報告された。 証明書交付事務の取扱数の増加は、公社による地方公共団体の働きかけ等の取組による効果と考えられるが、他方、受託事務の取扱いの減少は、地方公共団体からの廃止の申込みによるものとのことであるが、その維持・拡大のため、地方公共団体への働きかけ等を更に行っていく必要がある。</p> <p>○民間による郵便局ネットワークの活用 民間運送事業者が引き受けた荷物等の配送について、平成18年度上半期と19年度上半期を比較すると、出資子会社との連携により、ゆうパック引受が約60万個の増加（収益は2億円の増加）、封入発送取扱数が約1,800万通の増加（収益は4.2億円の増加）となっている、また、相互送金サービスについては、提携金融機関数が28社と増減はないが、取扱件数が7千件の増加、取扱金額が約2,000億円の増加、原動機付自転車等に係る自動車損害賠償責任保険の販売については、半年間で約3万2千件の契約を行うなど、郵便局ネットワークの活用を推進した旨、会社等から報告された。 民間企業による利用数の拡大により郵便局ネットワークの活用は図られていると認められる。</p> <p>しかし、郵便局ネットワークの有効活用の前提となるネットワークの水準は、その一翼を担う簡易郵便局について、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、その水準の維持を引き続き図っていく必要がある。 なお、今後は、市町村合併に伴い行政組織が広域化していることを踏まえ、更なる、郵便局ネットワークの有効活用について、引き続き地方公共団体や国民、民間企業のニーズを的確に把握するとともに、そのニーズの掘り起こし等の積極的な取組が必要である。</p>
-----------------------	---	--

その他		
内部統制の強化 コンプライアンスの徹底	C：中期経営目標を下回っている（平成19年度計画を下回っている）	<p>第2期中期経営目標において、第1期に引き続き、コンプライアンスの徹底を業務遂行上の最重要課題の一つと位置付けた、体制の面において、第1期に引き続き、本社にガバナンスコンプライアンス委員会や内部統制強化本部を設置し、各部署にコンプライアンス責任者を配置するなど体制を整備した、また、施策の面において、犯罪事例・手口を分析し見直した防犯職務指針（レッドシート）の活用、1週間職場を離れる施策の実施、兼務局長による兼務局現金無通告検査等の実施、コンプライアンスに関するeラーニング研修について郵便局管理者全員（2万7千人）の受講、個人情報保護シート（イエローシート）の理解浸透、情報セキュリティに関する点検を実施し、自主点検項目への反映、私物パソコンの持ち込み使用禁止等を図り、部内者犯罪の防止の徹底、情報セキュリティの向上を図った旨、会社等から報告された。</p> <p>総務省は、第1期中期経営目標の評価（平成19年7月）において、コンプライアンスについて「改善を求める」と評価し、また、9月には郵便貯金業務において顧客情報管理及び部内者犯罪防止について嚴重注意処分をしたところであり、依然として、公社における部内者犯罪、個人情報不適正事案などコンプライアンス違反は減少していない。具体的には、部内者犯罪件数は、平成18年度上半期と同数の58件発生し、また、個人情報不適正事案については、公社が多発・重大事案とする案件及び全体ともに増加している。また、中期経営計画に「セキュリティに配慮したパソコンを配備して一元的に管理」と記載されたが、これは20年度中に実施されることになった。さらに、公社が行ったコンプライアンス推進状況点検結果（平成19年8月実施）においても、「コンプライアンス・マニュアルの全職員への配布」といった初歩的な事項について全局で達成していない状況もみられる。</p> <p>したがって、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、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。</p>

		<p>リスク管理等の高度化</p>	<p>A：中期経営目標を十分達成（平成19年度計画を十分達成）</p>	<p>○ALM・リスク管理の高度化（郵便貯金業務）</p> <p>ALM・リスク管理の高度化について、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し、9月以前はALM管理とリスク管理の双方のシステムに含まれていた期間損益シミュレーション機能を新ALMシステムに集約した旨、会社等より報告された。</p> <p>これらの取組により、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。</p> <p>○リスク管理等の高度化（簡易生命保険業務）</p> <p>リスク管理等の高度化について、これまでリスク管理指標として使用していた資産充分性指標に含まれていないリスク（信用リスク、不動産投資リスク、オペレーショナルリスク）や経営上のバッファを考慮した総合的なリスク管理手法を検討した、また、価格変動リスクの計測モデル（K-VaR）について、外部コンサルタントの助言を踏まえ、モデルの信頼性の確保及び精緻化を図ったほか、金利変動リスクについても、計測方法の適正性及び指標の有効性を確保した、また、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した旨、会社等より報告された。</p> <p>これらの取組により、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を行えるようになり、十分な成果をあげた。</p> <p>○地域別損益管理の推進（郵便業務）</p> <p>地域の事情を踏まえつつ費用対効果の向上を図るため地域別損益管理を推進した、具体的には、支社単位で収益率目標を設定し、目標の達成状況に応じて評価を行ったほか、月次計画を策定し、推進管理を行い、また、支社においては郵便局ごとに目標設定するとともに、月次計画を策定し、推進管理を行うなど、月次計画に対する評価・反省を行うことにより、経営管理サイクルの定着に取り組んだ旨、会社等</p>
--	--	-------------------	-------------------------------------	--

		<p>より報告された。</p> <p>これらの取組により、職員の費用対効果に基づいた経営管理意識が向上し、郵便局段階でより多角的な損益分析ができるようになったが、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の必要がある。</p>
企業会計に則った体制の整備	B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）	<p>公社は、決算・会計処理の正確性を確保（現金過不足の原因となる事務処理ミスの解消等）するため、19年5月、郵便局においてオフラインで処理している日締処理をオンライン化、現金出納日計表の改正等を行った。保険取引システムについては、19年10月の稼働に向けてシステムの改正、研修等の準備を行った。また、会計システムの開発、会計規程・マニュアル類の整備、研修・訓練を実施した旨会社等から報告された。</p> <p>これらの取組により、日締処理のオンライン化については、導入当初は、職員の不慣れ等により、日報の未送信局が約1,100局以上に上ったが、その後減少し、この導入により現金不適合は減少している。また、保険取引システムの改正は、民営・分社化された19年10月に稼働した。会計システムの開発、会計規程・マニュアル類の整備、研修・訓練については、総合財務情報システムのプログラムミスにより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ているほか、会計規程マニュアル類の整備、研修・訓練を民営・分社化までに実施し、一定の成果をあげた。</p>
内部監査体制の整備	C：中期経営目標を下回っている（平成19年度計画を下回っている）	<p>内部監査体制の強化への取組として、郵便局に対する監査の頻度について、従来の普通局年間2／3回、特定局年間1／3回から、全局年間1回実施することとし、9月までに普通局の30%、特定局の26%について監査を実施した（民営・分社化前の郵便局の準備作業等を考慮し、4月下旬～7月下旬に実施し、民営・分社化後の郵便局監査の計画として、20年3月までにコンプライアンス特別監査を全局で実施するとしている。）。</p> <p>また、監査要員について、4月1日の1,278名から10月1日の1,576名と298名の増員（18年度中に前倒し増員した48名を加えれば346名の増員）を行い、これらの監査要員に対して、集合研修（対象：監査要</p>

			<p>員全員)、金融内部監査士等の通信研修(対象:約600名)、達成度テストを行うなどして能力の向上を図った、外部機関による指摘事項の経営への反映については、経営委員会、理事会においてフォローアップを行った旨、会社等から報告された。</p> <p>しかし、内部監査体制を整備しているにもかかわらず、犯罪件数は58件で昨年度と同期同じであるほか、発覚の契機は外部からの指摘によるものが58件中22件と昨年度同期と同じであるなど、体制の整備が強化された効果があるとはいえない状況もみられる。また、監査要員は、計画の約400人の増員に達していない。</p> <p>外部機関による指摘事項の経営への反映については、総務省から指摘した防犯職務指針(レッドシート)の徹底について、これを遵守していない犯罪が起きるなど、外部機関による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。</p> <p>このように、内部監査体制の整備のため、多くの取組をしてきているが、その効果が十分に発揮されているとは言えず、更なる整備が必要である。</p>
	新会社への円滑な移行		
	情報システム対応	B:中期経営目標をおおむね達成(平成19年度計画をおおむね達成)	<p>公社は、「政府民営化情報システム検討会議報告」に基づき、民営・分社化に必要な63本の「暫定システム」の開発について、公社内部に総裁を本部長とする民営化プロジェクト推進本部の下、テスト、リハーサルを行い、また、その進捗管理を理事会に報告するなどし、期限までに完了させた旨、会社等から報告された。</p> <p>これらの取組により、19年10月1日の民営・分社化後、</p> <p>① 貯金の顧客情報管理システム(「ゆうちょ総合情報システム」のサブシステム)について、機器の処理能力が不足していたため、システムにつながりにくくなり、貯金の預払においてシステムへの照会を後刻実施するなどの混乱が、多くの局所において5日間継続し、利用者にも不便を与えた。また、ゆうちょ総合情報システムについて、引き落とし可能金額を適正に設定しなかったため、共済年金の払い戻しが遅延した</p>

			<p>② 次期郵便決済系システムについて、プログラムミスにより19年10月の郵便後納料金の誤請求が発生した</p> <p>③ 総合的人事関係情報システムについて、システムの不具合により一部社員に対し誤支給が発生した</p> <p>④ 総合的財務関係情報システムについて、郵便後納料金において、預金種別の誤記載が発生した</p> <p>といった障害が起きたが、他の59本のシステムについては問題なく稼働している。</p>
		<p>業務等の移行準備</p>	<p>B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）</p> <p>日本郵政株式会社が作成する「公社の業務等の承継に関する実施計画」に係る各種協力、業務における新会社への円滑な移行を図るため、規程等の整備、民営・分社化後の手続等に関する業務リハーサル、コンテンツエンジンプランの作成及び会社間区画工事の実施について19年8月までに完了し、利用者に対する周知、全局所に対する帳票類・ユニフォーム等の配備、また、研修・訓練の実施（主要な8つの研修について延べ履修者133万人）など、業務の移行準備を進めてきたと会社等から報告された。</p> <p>これらの取組により、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ものの、公社から各会社への業務、職員や資産等については、「公社の業務等の承継に関する実施計画」に基づき円滑に承継された。また、民営・分社化に間に合うように、規定等の整備、施設の整備、帳票類・ユニフォーム等の配備を進めた。</p>

2 郵便業務の目標に関する業績評価

目標項目	評 価																																					
<p>経営の健全性の確保に関する事項</p> <p>財務内容の健全性の確保</p>	<p>C：中期経営目標を下回っている（平成19年度計画を下回っている）</p>	<p>郵便業務においては、通常郵便物の引受物数が中期経営計画を上回ったものの、小包郵便物が中期経営計画を下回ったことなどから収益が中期経営計画を下回った（計画比▲16億円（0.2%減））。費用については、民営・分社化に向けた取組や内部統制強化に向けた取組を推進しつつ、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関わらず、中期経営目標に盛り込ま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、中期経営計画に比べ184億円増となった。その結果、中期経営計画を下回る損益（積立金）▲1,250億円（計画比▲200億円）となり中期経営目標を達成できなかった。</p> <table border="1" data-bbox="1064 794 1960 1037"> <thead> <tr> <th>区 別</th> <th>19年度決算 ①</th> <th>19年度計画 ②</th> <th>差引 ①－②</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収 益</td> <td>8,610億円</td> <td>8,626億円</td> <td>▲16億円</td> </tr> <tr> <td>費 用</td> <td>9,860億円</td> <td>9,676億円</td> <td>184億円</td> </tr> <tr> <td>損 益 (積立金)</td> <td>▲1,250億円</td> <td>▲1,050億円</td> <td>▲200億円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 整理資源の負債計上に伴う影響を除く。</p> <p>引受郵便物数 (単位：万通)</p> <table border="1" data-bbox="1064 1161 1915 1412"> <thead> <tr> <th>区 別</th> <th>19年度実績 ①</th> <th>19年度計画 ②</th> <th>差引 ①－②</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総引受物数</td> <td>1,061,811</td> <td>1,078,676</td> <td>▲16,865</td> </tr> <tr> <td>通常郵便</td> <td>940,618</td> <td>933,979</td> <td>6,639</td> </tr> <tr> <td>小包郵便</td> <td>118,035</td> <td>141,553</td> <td>▲23,518</td> </tr> <tr> <td>国際郵便</td> <td>3,158</td> <td>3,144</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	区 別	19年度決算 ①	19年度計画 ②	差引 ①－②	収 益	8,610億円	8,626億円	▲16億円	費 用	9,860億円	9,676億円	184億円	損 益 (積立金)	▲1,250億円	▲1,050億円	▲200億円	区 別	19年度実績 ①	19年度計画 ②	差引 ①－②	総引受物数	1,061,811	1,078,676	▲16,865	通常郵便	940,618	933,979	6,639	小包郵便	118,035	141,553	▲23,518	国際郵便	3,158	3,144	14
区 別	19年度決算 ①	19年度計画 ②	差引 ①－②																																			
収 益	8,610億円	8,626億円	▲16億円																																			
費 用	9,860億円	9,676億円	184億円																																			
損 益 (積立金)	▲1,250億円	▲1,050億円	▲200億円																																			
区 別	19年度実績 ①	19年度計画 ②	差引 ①－②																																			
総引受物数	1,061,811	1,078,676	▲16,865																																			
通常郵便	940,618	933,979	6,639																																			
小包郵便	118,035	141,553	▲23,518																																			
国際郵便	3,158	3,144	14																																			

業務運営の効率化	A：中期経営目標を十分達成（平成19年度計画を十分達成）	<p>郵便業務の事業経費率については、民営・分社化に向けた取組や内部統制強化に向けた取組を推進しつつ、人件費の抑制等業務運営の効率化に努めた結果、中期経営計画を2.7ポイント下回る106.8%となったことから、中期経営目標を十分に達成した。</p> <p>なお、事業経費率の分母となる営業収益については、総引受物数が中期経営計画を下回ったことなどから、中期経営計画（8,592億円）を47億円下回った（計画比0.5%減）。一方、分子となる営業費用については、人件費（計画比▲56億円）、集配運送委託費の削減等により業務運営費が減少（同▲130億円）した結果、中期経営計画（9,406億円）を278億円下回った（計画比3.0%減）。</p> <table border="1" data-bbox="1061 555 1957 762"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>19年度決算 ①</th> <th>19年度計画 ②</th> <th>差引 ①－②</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>営業費用</td> <td>9,128億円</td> <td>9,406億円</td> <td>▲278億円</td> </tr> <tr> <td>営業収益</td> <td>8,544億円</td> <td>8,592億円</td> <td>▲47億円</td> </tr> <tr> <td>事業経費率</td> <td>106.8%</td> <td>109.5%</td> <td>▲2.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 整理資源の負債計上に伴う影響を除く。</p>	区別	19年度決算 ①	19年度計画 ②	差引 ①－②	営業費用	9,128億円	9,406億円	▲278億円	営業収益	8,544億円	8,592億円	▲47億円	事業経費率	106.8%	109.5%	▲2.7%
区別	19年度決算 ①	19年度計画 ②	差引 ①－②															
営業費用	9,128億円	9,406億円	▲278億円															
営業収益	8,544億円	8,592億円	▲47億円															
事業経費率	106.8%	109.5%	▲2.7%															
その他業務運営に関する重要事項																		
サービス水準の維持及び向上	B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）	<p>○業務品質の向上（送達日数達成率）</p> <p>平成19年度上半期の全国における送達日数達成率は、全国平均98.0%となり中期経営目標の水準（97.0%）を1.0%上回っている。</p> <p>なお、あて先別でも同一都道府県あて（98.4%）、隣接都道府県あて（97.2%）、その他の都道府県あて（97.5%）のいずれについても中期経営目標を上回っている。また、前年実績との比較においてもいずれも前年実績を上回っている。また、翌日配達地域、翌々日配達地域別でも、翌日配地域あて（97.8%）、翌々日配達地域あて（98.9%）とも同様に中期経営目標を上回っており、前年実績との比較においてもいずれも前年実績を上回っている。</p> <p>（全国平均）</p> <table border="1" data-bbox="1061 1353 2074 1406"> <tr> <td>全国の達成率</td> <td>98.0%</td> <td>前年比+0.7%（97.3%）</td> </tr> </table>	全国の達成率	98.0%	前年比+0.7%（97.3%）													
全国の達成率	98.0%	前年比+0.7%（97.3%）																

(あて先別)

同一都道府県あて	隣接都道府県あて	その他の都道府県あて
98.4% (97.9%)	97.2% (96.2%)	97.5% (96.6%)

(翌配地域・翌々配地域別)

郵便日数表の送達日数が1日(翌日配達)となっている地域あて	郵便日数表の送達日数が1日(翌日配達)となっている地域あて
97.8% (96.9%)	98.9% (98.8%)

注()内は平成18年度(上半期)実績

○現金過不足事故の防止

職員に対し、各種会議等において、「現金過不足事故防止マニュアル」を浸透させ、現金取扱時における基本動作の徹底を図った旨、会社等より報告された。

これらの取組により、現金過不足事故は、対前年同期比60.9%(8.7万件→5.3万件)となり、一定の効果は上がっているものの、依然として多くの事故が発生していることから、引き続き取組を強化する必要がある。

○国際物流分野への進出

内外の民間物流事業者等と提携に関する検討を進め、平成19年7月中国郵政集团公司と国際郵便・国際物流分野を中心とする業務の協力強化について合意した旨、会社等から報告された。今後、具体的な事業展開に向けた取組を推進していく必要がある。

その他

内部統制の強化

コンプライアンスの徹底

C：中期経営目標を下回っている（平成19年度計画を下回っている）

○部内者犯罪の防止

現金管理の牽制を強化するための事務室内等の現金周りを撮影する防犯カメラの設置、郵便物の不着申告の分析の強化、犯罪・リスクが生じた隙間の分析による業務フロー改善、非常勤職員に対して防犯プログラム（原則2時間の防犯・コンプライアンス訓練実施）による訓練・指導の強化を行った旨、会社等から報告された。

しかし、件数は前年同期の22件から27件へ増加していることから、引き続き取組を強化する必要がある。

○郵便収入の適正管理

料金適正収納マニュアルを改訂し各種会議等を通じた新料金適正収納マニュアルの浸透、別後納郵便物の重量を計測し通数換算を行える計数機の配備、引受検査体制の整備、引受検査の作業を事後に検証するための引受検査場所への防犯モニターカメラの設置等を行った旨、会社等から報告された。

これらの取組により、別後納料金収納に関する重大な事案はなかったが、業務用郵便に係る引受検査が徹底されておらず、また依然として料金不適正収納の事案が46件発生しており、引き続き取組を強化する必要がある。

○コンプライアンスの徹底

本社・支社におけるコンプライアンス会議の開催、各種会議等におけるコンプライアンスの周知、臨局点検指導によるコンプライアンスの徹底と意識の定着・向上、郵便局の全管理者に対するeラーニングの実施等に取り組んだ旨、会社等から報告された。

しかし、コンプライアンス違反事案が413件※（平成19年4月～9月）発生しており、引き続き取組を強化する必要がある。また、国際郵便運送料に係る収益は、郵便物の到着時に収益計上が行われることとされているが、平成19年度以前分の到着料収益のうち10月以降計上されているものが主要取引先分で22百万円見込まれているとのこ

		<p>とであり、また、前受郵便料の算定についても一部の郵便切手類販売所に郵便切手類の在庫額に誤りがあり郵便切手類販売所の在庫報告の正確性の検証について十分に検討する必要があるとのことであり、引き続き取組を強化する必要がある。</p> <p>※ 413 件の中で多い事案は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記録郵便物の亡失（211 件） ・料金不適正収納（46 件） ・顧客情報の紛失・漏洩（32 件） ・部内者犯罪（27 件） ・経理遅延（21 件）
経営管理の高度化	<p>B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）</p>	<p>地域の事情を踏まえつつ費用対効果の向上を図るため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社は支社単位に収益率（収益／費用）目標を設定 ・支社は管内の民営・分社化後、支店となる郵便局（1,093 局）ごとに目標を設定（平成18年度は802局で実施、291局増） ・本社及び支社は、策定された月次計画により推進を管理し、その達成率に応じて評価 ・本社において郵便局の損益分析により役立つデータを提供等に取り組んだ旨、会社等から報告された。 <p>これらの取組により、職員の費用対効果に基づいた経営管理意識が向上し、郵便局段階でより多角的な損益分析ができるようになったが、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の必要がある。</p>

3 郵便貯金業務の目標に関する業績評価

目標項目	評 価																	
経営の健全性の確保に関する事項																		
財務内容の健全性の確保	A：中期経営目標を十分達成（平成19年度計画を十分達成）	<p>郵便貯金業務においては、①営業経費を中期経営計画に比べ大幅に削減（計画比652億円減）したこと、②外債売却等によりその他業務収益が中期経営計画に比べ大幅に増加（計画比3,608億円増）したこと等から、当期純利益は、中期経営目標（▲592億円）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、整理資源の負債計上に伴う影響を除いた積立金は7,637億円となり、目標の2,900億円以上を達成した。</p> <p>なお、当期純利益の増加については、市場金利が想定を上回ったこと等により資金運用収益が中期経営計画に比べ増加（計画比489億円増）したことも寄与した。</p>																
業務運営の効率化	A：中期経営目標を十分達成（平成19年度計画を十分達成）	<p>郵便貯金業務の事業経費率については、計画に比べ超過勤務の抑制などによる人件費の削減、機械化関係経費等の見直しなどによる物件費の削減により、営業経費は計画比652億円減の5,175億円となったため、経費率は中期経営目標を0.04ポイント下回る0.58%となり、目標（0.62%以下）を達成した。</p> <p>なお、経費率の分母となる郵便貯金残高については、中期経営計画よりも約7兆円減少した。一方、分子となる営業経費については、人件費の削減（計画比▲231億円）等の結果、計画（5,970億円）を647億円下回った（計画比10.8%減）。</p> <table border="1" data-bbox="1064 1114 1960 1321"> <thead> <tr> <th>区 別</th> <th>19年度決算 ①</th> <th>19年度計画 ②</th> <th>差引 ①－②</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貯金平均残高</td> <td>184兆円</td> <td>191兆円</td> <td>▲7億円</td> </tr> <tr> <td>営業経費</td> <td>5,323億円</td> <td>5,970億円</td> <td>▲647億円</td> </tr> <tr> <td>経費率</td> <td>0.58%</td> <td>0.62%</td> <td>▲0.04%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 整理資源の負債計上に伴う影響を除く。</p>	区 別	19年度決算 ①	19年度計画 ②	差引 ①－②	貯金平均残高	184兆円	191兆円	▲7億円	営業経費	5,323億円	5,970億円	▲647億円	経費率	0.58%	0.62%	▲0.04%
区 別	19年度決算 ①	19年度計画 ②	差引 ①－②															
貯金平均残高	184兆円	191兆円	▲7億円															
営業経費	5,323億円	5,970億円	▲647億円															
経費率	0.58%	0.62%	▲0.04%															

その他業務運営に関する重要事項		
サービス水準の維持及び向上		
お客さま満足度の向上	<p>C：中期経営目標を下回っている（平成19年度計画を下回っている）</p>	<p>○業務品質の向上</p> <p>平成19年3月～7月の間に民営化移行研修を実施し、研修のアフターフォローとして、自己チェック表により内容を理解しているかの確認等を実施し、同年8月～9月にかけてフォローアップ講習会を実施した、また、書類検査態勢の強化を図るため、平成19年4月～9月末までの間、書類検査の取組強化局を選定し、書類の受付の都度、検査者による書類検査を徹底させる取組を実施した、システム開発においては、システム開発部門とユーザ部門の間で部門間の連携を強化し、顧客の迷惑となるようなシステムトラブルの発生を防ぎ、システムの安定運行に努めた旨、会社等から報告された。</p> <p>これらの取組にもかかわらず、システム開発においては、民営化に向けて開発した顧客情報管理システムが、民営化初日から数日間に渡って障害を発生し、事務処理遅延等により相当数の顧客に影響を与える問題が生じた。また、平成19年10月の国家公務員共済年金の支払いに関しても、事前に修正する必要があるシステム上の制約を修正せず、その結果、障害発生当日の受給対象者約39万人に対して年金の支払いに遅延が生じる影響を与えている。これらの障害については、（中期経営計画に記載のある）システム開発部門とユーザ部門の部門間の連携が、不十分であったために発生したものと原因分析が、総務省への報告の中で明らかにされており、システム開発に関する取組は不十分であったと言わざるを得ない。</p> <p>○現金過不足事故の防止</p> <p>郵便局における現金過不足事故の防止策として、平成18年4月から郵便局にオートキャッシャーの配備を順次進めた、また、各事業共通の「現金過不足事故防止マニュアル」を作成して郵便局に配付し、現金過不足事故の発生要因及びその対応策を職員に明示の上、啓発を促し、現金過不足事故の防止に努めた旨、会社等から報告された。</p> <p>現金過不足事故の防止については、これらの取組により、現金過不足事故発生件数が、全体としては前年同期比で▲63.2%となっている</p>

		<p>ものの、なお 14,278 件もの事故が発生している。特に、現金過不足事故の防止を目的として配備されたオートキャッシャーを介さない、資金授受等による事故は内部計画値を上回って発生しており、また、事故発生原因が判明しなかった事例も見られるなど、現金過不足事故の防止のための取組は不十分である。</p> <p>○苦情対応態勢の強化 民営化による制度の変更等に関するお知らせを大量に発送することから、その照会等の対応を円滑に行うため、平成 19 年 7 月から部外委託による臨時コールセンターを設置するとともに、職員の育成を目的として、東京地域センターに、平成 19 年 8 月から部外委託による「苦情対応サポートデスク」を設置した旨、会社等から報告された。 これらの取組により、臨時コールセンターにおいては応答率 80% (目標値) を確保しているものの、本来の苦情対応業務を行っている地域センターの応答率は 64.7% と前年度実績 (88.2%) を 20 ポイント以上も割り込んでおり、苦情対応態勢の強化が十分にされたとは言えない。</p>
その他		
内部統制の強化		
コンプライアンスの徹底	D : 中期経営目標を大幅に下回っている (平成 19 年度計画を大幅に下回っている)	<p>○部内者犯罪の防止 鍵・カード管理機、現金自動入出金機及び防犯カメラの導入等を進め、鍵及び現金管理の厳格化やけん制効果を図ることにより、部内者犯罪の未然防止及び早期発見に取り組んだ旨、会社等から報告された。 しかし、部内者犯罪件数については、17 年度 33 件 (うち、上半期 18 件)、18 年度 45 件 (うち、上半期 24 件)、19 年度上半期 15 件と引き続き多数発生している。その犯罪内容をみると、過去に発生した事案と同様の犯罪が繰り返され、特に、平成 19 年 7 月に発覚した大阪・高槻竹の内郵便局における電子計算機使用詐欺事件は、約 1 年間に、181 件、約 6 億円にのぼる、135 年に及ぶ郵便貯金の歴史上最大の犯罪額となる部内者犯罪となった。 部内者犯罪の防止策が郵便局において適切に実施されていないという総務省の度重なる指摘に対し、公社は、モニタリングによる指導強化、責任者カードの使用状況の確認等「防犯職務指針」(レッドシート)</p>

の厳格実施に向けた取組を強化すると報告してきた。平成 18 年 3 月 15 日以降、再三にわたり発覚した、端末機不正操作による現金詐欺取事件に関しても、総務省が求めた今後の対応策に、公社は、「今後は、責任者カードの使用状況確認の徹底を図る」との不祥事件届出書を総務省に提出していた。さらに再三にわたり、総務省からは、責任者カードの適正使用等の浸透状況を把握し、防犯マニュアルの遵守状況、有効性の検証をするよう求められていた。

それにもかかわらず、大阪・高槻竹の内郵便局事件の発生は、公社が提出した当該事件に関する報告書によれば、責任者カードの保管の不徹底、証拠書検査の形骸化、書面調査の未実施等これまで厳格に実施するとしていた防犯マニュアル及びレッドシートの徹底が十分でなく、また、実効性のある防犯施策のモニタリングが行われていなかったことが原因と認め、今後、抜本的な対策を講じる必要があるとしている。

以上のような状況に鑑みれば、公社の部内者犯罪の防止の取組は十分ではなく、かつ郵便局の実態を踏まえた対策をするように指摘を受けながら、その見直しも十分でなかったものであり、部内者犯罪対策を構築かつ徹底してきたとは言えない。

○預入限度額超過・冊数制限違反の解消

預入限度額超過の解消推進について処理スケジュールを徹底して取り組むとともに、冊数制限違反者に対する減冊推進については、3冊以上保有する超過者に対して減冊要請に取り組み、また、名寄せの精度の向上を図るため、平成 19 年 8 月からは IC カード保有者について、漢字氏名、生年月日をキーとしたお客さまコードによる名寄せの実施準備を行った旨、会社等から報告された。

これらの取組にもかかわらず、預入限度額の超過の解消については、平成 19 年 9 月末時点で、約 18 万人の超過者（海外転出等により解消の要請が不可能な者及び給与預入や年金自動受取等による一時的な超過者や国債購入の処理中の者を除く。）が存在しており、法律違反の状況が継続している。また、冊数制限違反者に対する減冊推進についても、平成 19 年 9 月末時点で約 54 万人の超過者が存在している。

漢字氏名、生年月日をキーとしたお客さまコードによる名寄せの実施に向けた準備については、名寄せの精度の向上を図るため、貯金原簿に生年月日が登録されていない貯金の調査に取り組んだが、生年月日未登録口座約 2,070 万件について調査を開始したものの、約 1,000 万口座については生年月日が登録されていない。

以上の状況に鑑みれば、預入限度額超過・冊数制限違反の解消については、一層の取組の強化が必要である。

○本人確認の徹底

本人確認に係る指導者研修、貯金事務センターの厳正な検査、モニタリング・業務点検の実施、問題点の分析による業務改善等のプロセスを順に実施するとともに、TV 会議の開催による効果的な郵便局指導の紹介、マニュアルの活用による窓口受付時における本人確認の徹底を図った旨、会社等から報告された。

これらの取組にもかかわらず、本人確認における不備件数が毎月 3,000 件前後で横這いになっており、公社の内部目標値を下回る水準であり、一層の取組の強化が必要である。

○顧客情報管理の徹底

顧客情報管理の意識浸透を図るため、郵便局管理者に対して顧客情報管理の不適正事例を示した資料による指導、郵便局、貯金事務センター等における顧客情報の管理状況や取組状況を把握するために、モニタリングを行い、必要に応じた指導を実施した旨、会社等から報告された。

これまで総務省では、顧客情報漏えい・紛失の事件が発生する毎に顧客情報の管理適正化の対策を求めてきており、公社からはモニタリングにより不備事項改善に取り組む等の報告がされていた。

また、再三にわたり、顧客情報の漏えいや証拠書の紛失等の件数が減少しないことから、現行施策の継続的取組では徹底が不十分である原因を究明し、追加的対策も求めていたものである。

顧客情報管理の徹底については、全国の貯金事務センターにおいて、約 1,443 万件に及ぶ大規模な保存証拠書類の誤廃棄が発覚した。当該

		<p>事案に関し提出された報告書によれば、①保存すべき証拠書類が約1,800種類と膨大である上、本社で作成した内規の記載が明確でないこと、②本社の職員が、貯金事務センター等における実情を正しく理解していない状況で指示文書を出していたことから、同センター等において、証拠書類名、保存期間の誤認が誘発されていたが、平成19年8月の誤廃棄発覚に至るまで、本社が証拠書類保存期間について誤った指導を引き続き行っていたことも明らかになった。</p> <p>また、この報告の中で、今後、公社において、規則の見直し等抜本的な対策を講じる必要性があるとしており、総務省の指摘に基づく施策の見直しが十分でなかったものと言える。</p> <p>さらに、誤廃棄のほか封入内容物を誤封入し郵送するような事案を含む個人情報不適正事案については、前年同期比3.8%増となっている。</p> <p>以上の状況に鑑みれば、顧客情報の漏えい等が減少をしない原因分析とその対策をするよう指導を受けながら、本社において、現場の実態を踏まえた見直しも十分でなかったものであり、公社の顧客情報管理は不十分であり、その徹底が図られている状況にあるとは認められない。</p> <p>なお、部内者犯罪防止及び顧客情報管理の徹底については、実施するとした改善・対応策が郵便局及び貯金事務センターにおいて徹底されていないこと、本社も郵便局等の実態を十分把握せず形式的な指導に終始して適切な対応を怠っていたこと等から、総務省は平成19年9月に、コンプライアンスの取組姿勢が十分でなかったとして行政指導（嚴重注意）を実施している。</p>
<p>経営管理の高度化</p>	<p>A：中期経営目標を十分達成（平成19年度計画を十分達成）</p>	<p>○ALM・リスク管理の高度化</p> <p>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し、同年9月以前はALM管理とリスク管理の双方のシステムに含まれていた期間損益シミュレーション機能を新ALMシステムに集約した旨、会社等から報告された。</p> <p>これらの取組により、新リスク管理システムにおいては、新BIS規</p>

				<p>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した。</p> <p>○資金管理態勢の充実 郵便局の資金配置の一層の適正化を図るため、平成19年6月には、郵便局の資金日報、簡易局の資金配置、運送途中現金における異常データの基準を見直し、郵便局の資金モニタリングの態勢強化に取り組んだ。さらに、平成19年7月からは、余剰資金を削減するために、銀行預金口座残高の削減、硬貨及び汚損貨幣の回収に努めた旨、会社等から報告された。 これらの取組により、資金量の平均残高は、対前年度同期比で96.5%となっている。</p>
--	--	--	--	--

4 簡易生命保険業務の目標に関する業績評価

目標項目	評 価																		
経営の健全性の確保に関する事項																			
財務内容の健全性の確保	A：中期経営目標を十分達成（平成19年度計画を十分達成）	<p>簡易生命保険業務においては、資金運用においては、安全・確実性を重視し、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（計画比 143 億円）を確保し、また、事業費は、人件費の節減（同 170 億円）等により 2,563 億円（同▲302 億円）となった。</p> <p>この結果、危険準備金及び価格変動準備金の積増額は、中期経営目標の 1,400 億円に対し、1,673 億円（計画比 273 億円増）となり、中期経営目標を上回った。（整理資源の負債計上に伴う費用増 2,532 億円及びキャピタル益の計上に伴う利益 7,478 億円の影響を除いた額）</p>																	
業務運営の効率化	A：中期経営目標を十分達成（平成19年度計画を十分達成）	<p>簡易生命保険業務の事業費率については、①保険料の口座払込みの推進による集金事務の効率化や各種研修の集約などによる生産性の向上、②加入者福祉施設の譲渡・廃止などによる職員の減員等による運営の効率化、③コストパフォーマンス向上や拡張性に留意した次期システムの開発等に取り組んだ結果、事業費率は 5.61% となり、事業費率は中期経営目標（7.0% 以下）を上回った。</p> <p>なお、事業費率算出の分子となる事業費については、職員の人数が中期経営計画よりも減少し、基本給・賞与等が減少（対中期経営計画 302 億円減）した。一方、分母となる保険料収入については、新契約からの保険料収入は中期経営計画と同程度だったものの、既契約の前納払込みによる保険料収入が増加したため、保険料収入は 4兆5,702 億円（対中期経営計画 4,495 億円増）となり、中期経営計画を上回った。</p> <table border="1" data-bbox="1064 1141 1960 1348"> <thead> <tr> <th>区 別</th> <th>19 年度決算 ①</th> <th>19 年度計画 ②</th> <th>差 引 ①－②</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険料収入</td> <td>45,702 億円</td> <td>41,207 億円</td> <td>4,495 億円</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,563 億円</td> <td>2,866 億円</td> <td>△302 億円</td> </tr> <tr> <td>事業費率</td> <td>5.61%</td> <td>6.96%</td> <td>△1.35%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※整理資源の負債計上に伴う費用減の影響を除く。</p>		区 別	19 年度決算 ①	19 年度計画 ②	差 引 ①－②	保険料収入	45,702 億円	41,207 億円	4,495 億円	事業費	2,563 億円	2,866 億円	△302 億円	事業費率	5.61%	6.96%	△1.35%
区 別	19 年度決算 ①	19 年度計画 ②	差 引 ①－②																
保険料収入	45,702 億円	41,207 億円	4,495 億円																
事業費	2,563 億円	2,866 億円	△302 億円																
事業費率	5.61%	6.96%	△1.35%																

その他業務運営に関する重要事項		
サービス水準の維持及び向上		
お客さま満足度の向上	<p>B：中期経営目標をおおむね達成（平成19年度計画をおおむね達成）</p>	<p>○失効解約率 保険で1.80%以下、年金保険で1.15%以下の中期経営目標達成のため、『契約維持改善局』及び『失効解約要指導職員』を指定し契約維持の改善が遅れている郵便局や職員に対して重点指導を行ったほか、短期失効解約の理由を確認し指導を行った結果、失効解約率は保険で1.64%、年金保険で0.82%となり、数値目標を上回っている。</p> <p>○CSの推進策 コンサルティングセールスの定着について、適正な営業活動の流れを浸透させるため、営業インストラクター・支社職員を郵便局や部会の会議に派遣することなどにより浸透を図った旨、会社等から報告された。 これらの取組にもかかわらず、19年度上半期において昨年度同期と同じ水準の不適正募集が27件発生するなど、適切な募集管理態勢が構築され、コンサルティングセールスの浸透が不十分である。</p> <p>○お客さまの声等を経営に反映させるための体制整備 かんぽコールセンター及び簡易保険事務センターで使用している相談業務用端末機等の機器について、お客さまの声等の管理・分析するためのシステム化の準備を行った旨、会社等から報告された。 これらの取組により、19年11月から、同システムを稼働させており、一定の成果が上がった。</p> <p>○お客さま相談体制の強化 民営化対応のための臨時コールセンターを設置し応答率の向上に努めたほか、問合せの多い時間帯に対応した要員配置を行い、応答率の確保に努めた旨、会社等から報告された。 これらの取組により、民営化に関する問合せなどの件数は約3倍と増加したのに対し、応答率はかんぽコールセンターでは8割に満たなかったが、その他の施設では9割以上を確保しており、一定の成果をあげた。</p>

		<p>○お客さま相談対応の品質の向上 お客さま相談担当者の基本能力の向上を図るため、研修や訓練を実施した旨、会社等から報告された。 一方、中期経営計画において実施を予定していた外部機関による相談担当職員のレベルチェックは、未実施であったなど、一部不十分な点も見られた。</p> <p>○現金過不足事故防止 キャッシュレス化の推進及びオートキャッシャーを普通局保険課設置局への配備を完了した旨、会社等から報告された。 これらの取組により、過不足事故を前年同期より減少させており(931件)、一定の成果をあげた。</p> <p>○業務取扱上の事故の防止 各簡易保険事務センターにおける事故の基準の均一化を図ったほか、発生した事故採録の具体的内容を本社においてとりまとめ、簡易保険事務センターや郵便局に情報提供を実施した旨、会社等から報告された。 これらの取組にもかかわらず、事故率は0.62‰(前年同期:0.46‰)、事故件数は9,137千件(前年同期:9,125千件)と、いずれも悪化した。</p> <p>○保険金支払管理態勢の強化 簡易保険事務センターの監査担当部署において、支払監査専門職を中心に毎月一定数を抽出し事後検証を実施したほか、支払免責事案については、弁護士による外部チェック、支払関係の規定等の整備・策定、簡易保険事務センター職員向けの講習会や研修に取り組んだ。保険金等不払調査については、簡易保険事業総本部に支払点検対策本部を設置し、点検の本格実施に向けた体制整備を図った旨、会社等から報告された。この結果、支払管理態勢は一定程度強化が図られ、また、不払点検調査の実施に向けた体制が整備された。</p>
--	--	--

		<p>○システムリスク管理態勢の強化</p> <p>システム開発に携わる職員及び部署が相互連携・調整を図ることにより、円滑なシステム開発を行うなど、情報システムの品質確認の強化に取り組んだ旨、会社等から報告された。これらの取組により、システムの開発態勢の強化が図られた。</p>
その他		
内部統制の強化		
コンプライアンスの徹底	<p>C：中期経営目標を下回っている（平成19年度計画を下回っている）</p>	<p>○部内者犯罪の防止</p> <p>取組を強化するため、保険料の口座払込みの推進、鍵・カード管理機の導入、防犯カメラの設置のほか、現金による保険金等支払時に「受取人への請求事実の電話確認（支払前）」、「請求受理職員に他の職員が同行しての支払又は他の職員による支払（支払時）」、「受取人への支払事実の電話確認（支払後）」を実施するなど抜本的防止策に取り組んだ旨、会社等から報告された。</p> <p>保険金等の局外支払時における犯罪が減少するなど、取組に一定程度効果は認められるが、部内者犯罪は、19年度上半期において11件発生し、18年度上半期の7件（年間17件）よりも増加しているなど、一層の取組の強化が必要である。</p> <p>○保険募集管理態勢の整備（無面接募集是正）</p> <p>平成19年6月1日の行政指導を受けた後は、点検調査役（19.4末時点281人）の全国配置により、すべての外務職員の受理契約の点検を可能とする体制整備、不適正募集の発生が多い集配特定局の全外務職員を対象とした集合研修の実施等各種の緊急対策を実施したほか、経営幹部が自ら郵便局等に出向き不適正募集の是正に取り組んだ旨、会社等から報告された。</p> <p>被保険者からの「確認書」の受領の徹底など、無面接募集の根絶に向けた抜本的取組に着手したほか、各種施策の実施にあたり積極的に経営陣が関与する態勢を整備しているが、不適正募集は19年度上半期において27件発生し、18年度上半期の28件と比べ、ほとんど減少していないことから、一層の取組の強化が必要である。</p>

		<p>○顧客情報管理の徹底（顧客情報漏えいの防止）</p> <p>顧客情報の管理状況の点検を各郵便局において実施し、モニタリングにより実施状況を確認したほか、顧客情報の施錠保管について業務研究会等を通じた指導や全郵便局に対して情報紙等で周知した旨、会社等から報告された。</p> <p>モニタリング等により不適切な保管状態が明らかになるなど上記取組に一定の効果は認められるが、顧客情報管理の不適正事案は19年度上半期において146件発覚しており、18年度上半期154件発覚と比べほとんど減少していないことから、一層の取組の強化が必要である。</p> <p>○加入限度額管理の徹底</p> <p>郵便局において、①「確認書」を使用した被保険者への説明、②郵便局での端末機による加入限度額の確認漏れを防止するための「新規申込書チェックシート」の取扱い（19.4～）により、加入限度額超過者を新たに発生させない取組を実施した、また、簡易保険事務センターにおいて、加入限度額の監査の際の注意点を取りまとめた監査方法に基づく監査を平成19年4月23日から開始した、加入限度額を超過している被保険者の保険契約については、加入限度額の範囲内への減額等の依頼を実施した（4～7月で1,375件の減額等の処理）旨、会社等から報告された。</p> <p>引き続き超過状況の解消に向けた取組が必要なほか、年金及び特約の保有契約を対象とした名寄せシステムによる調査は平成20年1月を目処に取りまとめることとなり、また、加入限度額を被保険者単位で適切に管理を行うためのシステムは、平成21年4月を目処に構築する予定であることから、加入限度額管理態勢の整備に向けた一層の取組の強化が必要である。</p> <p>○本人確認の徹底</p> <p>簡易保険事務センターからの報告を受けて、本社で不備の発生原因を分析し、注意喚起したほか、簡易保険事務センターにおいて、申込書OCRシステムによるチェックを実施した旨、会社等より報告された。</p>
--	--	---

		<p>これらの取組により、事務事故は 19 年度上半期において 27,330 件（18 年度上半期 48,717 件）と減少傾向にあり、施策に一定程度の効果は認められるが、一層の取組の強化が必要である。</p> <p>○払込団体管理の徹底 支社団体担当課長等会議を毎月 1 回開催し、各支社における保険料払込団体の整備改善の進捗状況について報告させ、取組が遅れている支社、郵便局への指導、モニタリングを実施した旨、会社等より報告された。 これらの取組により、不適正団体を、19 年 9 月末現在で 136 団体まで減少させた（平成 18 年度は、9 月末で 6,135 団体、年度末は 911 団体存在）。</p> <p>そのほか、コンプライアンスの徹底のため、各種施策の実施にあたり積極的に経営陣が関与する態勢を整備するなど内部統制の強化に取り組んだが、その成果は未だ十分ではなかった。</p>
経営管理の高度化	A：中期経営目標を十分達成（平成 19 年度計画を十分達成）	<p>リスク管理等の高度化については、これまでリスク管理指標として使用していた資産充分性指標に含まれていないリスク（信用リスク、不動産投資リスク、オペレーショナルリスク）や経営上のバッファを考慮した総合的なリスク管理手法を検討した、また、価格変動リスクの計測モデル（K-VaR）については外部コンサルタントの助言を踏まえ、モデルの信頼性の確保及び精緻化を図ったほか、金利変動リスクについても、計測方法の適正性及び指標の有効性を確保した、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した旨、会社等から報告された。</p> <p>これらの取組により、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を行えるようになっており、十分な成果があがった。</p>