

令和8事業年度

〔 自 令和8年4月1日
至 令和9年3月31日 〕

第20期

事業計画

日本郵便株式会社

はじめに

日本郵便株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客さまが郵政事業に係る基本的な役務を郵便局で一体的にかつあまねく全国において公平に利用できるようにする責務の下、業務を運営しております。

今後も、国民共有の財産である郵便局ネットワークの水準を維持し、公益性・地域性を十分発揮するとともに、郵便局のサービスを更に便利なものとするこゝとで、郵便局ネットワークの価値を向上させてまいります。

また、令和6年5月に公表した「JPビジョン2025+」の最終年度となる令和7年11月、日本郵政グループ「次期中期経営計画の主要施策（骨子）」（以下「中計骨子」といいます。）を公表しました。中計骨子では、今後10～15年にわたる社会・経済環境の大きな変化を見据え、私たちが長期的に目指す姿、コンプライアンス・ガバナンスの強化に向けた取組や成長戦略の方向性を中心にまとめています。

今後は、令和8年5月に予定している日本郵政グループの中期経営計画の公表に向けて、具体的な取組内容や利益目標等の精緻化を進めてまいります。

グループの最大の強みである郵便局ネットワークにより、グループ内で一体的なサービスを提供していくとともに、グループ外の多様な企業等と連携することで、地域において生活するお客さまが、安全・安心で、快適で、豊かな生活・人生を実現することを支えてまいります。

第1 業務運営の基本方針

当社においては、令和7事業年度に点呼業務不備事案が発覚し、令和7年6月、一般貨物自動車運送事業の許可取消処分を受けたほか、令和7年10月以降順次、軽四輪車の行政処分が執行されているところです。

これらの不祥事により、お客さまをはじめステークホルダーの信頼を損なう結果となったことを重く受け止め、経営の最重要課題としてコンプライアンス・ガバナンスの強化に取組み、総力をあげて再発防止の徹底を図るとともに、今一度、経営理念の原点に立ち返り、お客さまに再び信頼・安心いただけるよう、全力を尽くしてまいります。

具体的には、令和7事業年度においては、非公開金融情報を適切に利用するためのグループ顧客管理基盤の構築のほか、点呼の記録漏れや改ざんを防止するためのデジタル点呼の導入、郵便局へ実施を指示している業務の適法性確保と負荷軽減のための「郵便局業務の総点検」を進めてまいりました。

令和8事業年度においても、これらの取組を含め、環境整備・ルールの見直しや組織風土改革・人材育成・意識浸透に向けた取組を進めるほか、郵便局のサポート機能や2線機能（リスク管理、コンプライアンス等）強化等、早期発見・改善等に向けた組織・機構改革に取り組んでまいります。

なお、点呼業務不備事案による行政処分の実行により、1t以上の車両や一部の軽四車両が使用できなくなっているところ、お客さまにご迷惑をおかけすることがないように、他の運送会社への業務委託等を行い、郵便のユニバーサルサービス及び郵便・物流サービスを確実に提供しております。

引き続き、再発防止策を確実に実行し、運送事業者として、確実な点呼の実施をはじめ、運行の安全および運転者・お客さまの安全を確保する体制を維持・向上させ、信頼回復に全力で取り組むとともに、お客さまおよび社員の安全の確保の下、お預かりした大切な郵便物や荷物に対し、確実に適切な運送サービスを提供してまいります。

当社を取り巻く経営環境は、デジタル化の進展等に伴う郵便物数の減少や荷物分野における競合他社との激しい競争、送金決済件数や保有保険契約件数の減少等に伴う銀行及び保険受託業務手数料の減少に加え、諸物価や人件費の上昇に伴うコストの増加等によって厳しさを増しています。

当社としてもこのような変化に対して様々な取組を行ってまいりましたが、業績を押し上げるだけの十分な成果に至っておらず、令和8事業年度において、当期純損失を計上する見込みです。

このまま同じ取組や業務を継続するだけでは業績の改善は極めて困難であり、業績の悪化傾向が継続・拡大する見通しが強くなりつつあるところ、将来にわたる事業の持続可能性の確保に向け、次期中期経営計画期間の最終年度である令和10事業年度までに営業利益及び当期純利益を黒字化させるべく、徹底的なコスト削減と収益拡大に取り組んでまいります。

そのために、令和10事業年度までの3年間の収支改善計画を定め、令和8年

5月末までに総務省に報告するとともに、当該計画を着実に実施してまいります。

令和8事業年度では、抜本的な事業構造の再構築の先駆けとして、まず、本社要員のスリム化を図るとともに、本社組織の一部移転（本社社屋の一部移転）を行います。

その上で、郵便・物流事業では、利用ニーズの喚起や利便性向上による郵便物の利用拡大に向けた取組を強化し、郵便物数の減少を可能な限り食い止めます。これに加え、toB・toCの物流を一体で運営できる総合物流企業へ成長すべく、子会社であるトナミホールディングス株式会社や資本業務提携を結んだロジスティード株式会社等と連携しながら、資産の相互利活用や業務の共同化等、ラストワンマイルを含めてシナジーを発揮し、一気通貫での物流サプライチェーン網の確立に取り組んでまいります。

ラストワンマイル機能の強化・効率化に向けては、集配拠点の集約等による集配ネットワークの効率化を進めるとともに、省力化投資を行いながら、要員配置の最適化等による徹底したコスト削減を進めてまいります。

また、差出・受取利便性の抜本的改善によるサービス品質の向上や顧客価値向上に向けた柔軟な価格体系の構築にも取り組むほか、越境EC分野やフリマアプリ市場も含め、成長するEC市場の荷物を確実に取り込み、荷物分野の収益拡大を図ってまいります。

郵便局窓口事業では、総合的なコンサルティングサービスの原点に立ち返り、お客さまのニーズに合った商品をご利用いただく営業を徹底するなど、お客さま本位の営業活動の実践を進めてまいります。

また、人口減少や高齢化、お客さまニーズの多様化等が進んでおり、社員数の減少など内部環境も厳しくなっています。そのような状況下でも郵便局を持続的に運営していくために、徹底的なコスト削減と収益拡大を図りつつ、郵便局が地域の生活サポート拠点となれるよう取組を進めてまいります。具体的には、経費の一層の削減や窓口営業時間の弾力化による柔軟な運営体制の構築を進めるほか、リモート技術を活用しながら機能型の郵便局ネットワークの構築等に取り組んでまいります。あわせて、地方公共団体受託事務に加え、地域ニーズに応じた買い物・移動支援や医療などのサービスを拡大する等の取組も進めてまいります。

なお、柔軟な運営体制の構築については、今後も郵便局ネットワークを維持していくため、地域の特性に応じた窓口営業時間の弾力的な運用の一環として、昼時間帯の窓口業務の休止を進め、令和 7 事業年度においては、令和 6 事業年度に試行を開始した郵便局について、一部を除き本実施に移行したほか、新たに約 1,100 局において試行を開始しました。

また、地域事情に応じて、窓口業務を半日とし、郵便物等の配達業務等を行う取組や、観光地において、平日の窓口業務を半日とし、要員を確保した上で、土・休日の窓口業務を行う取組を開始しました。

昼時間帯の窓口業務の休止については、業務運行体制の改善に伴うサービス品質の向上等が見られたところ、令和 8 事業年度においても、効果検証を更に進め、今後の展開について検討してまいります。

また、窓口営業の弾力化については、地域ごとのニーズや特性に応じて、様々な方法・可能性があると考えているところであり、検討を進め、更なる試行拡大に取り組んでまいります。

なお、会社の存続・発展に向けては、必要な競争力を付け、お客さまに選ばれ続けることが必要となります。そのために、各事業の取組のほか、競争力の源泉となる「社員の力」を高めるとともに、NPS®の活用等によりお客さまの反応やオペレーションの実態等を把握・可視化し、課題を解決するという改善サイクルを継続してまいります。

1 人的資本経営

当社の競争力の源泉となるのは「社員の力」と認識しております。社員が仕事に対する「働きがい」を高く持ち、生き生きと働くことができるように環境を整備するとともに、社員の成長を支援するための、人材への投資を行うことで、社員の多様な価値を最大化し、会社の持続的な成長を実現する、人的資本経営を進めてまいります。

令和 8 事業年度においては、社員一人ひとりに合わせた人材育成を実現するため、スキルや能力を可視化し、それに応じた研修の体系化・高度化を推進していくほか、社員が能力を高め、最大限発揮できるような新たな人事給与制度の構築を進めてまいります。あわせて、適所適材配置の実現のため、スキル・社員希

望・人事評価の内容等のデータを一元的に管理・蓄積し、適時適切に参照できるよう、ITを活用した人材基盤の整備・運用に取り組んでまいります。

また、多様な人材の活躍を目指し、育児・介護と仕事の両立支援や時間外労働の削減等、社員が働きやすい職場づくりや、障がい者雇用、性の多様性尊重、女性活躍等のダイバーシティの取組を推進していくほか、ハラスメントの根絶に向けた取組を推進してまいります。

当グループにおいては、社員一人ひとりが持てる能力を存分に発揮し生き生きと働くためには、心身ともに健康であることが必要であるとの考えに基づき、「日本郵政グループ健康宣言」を制定しております。健康経営に関する社員の理解・浸透を図るとともに、メンタルヘルスケア、禁煙及びアルコール相談窓口の周知等の取組を進めてまいります。

なお、会社を持続的に成長させていくためには、「社員の力」を最大限発揮し、全社員が同じ方向に向かって取組を進め、主体的に行動できる組織に変革することが重要だと考えています。そのため、社長の思いを社員に伝える「社長メッセージ」の発信、本社・支社とフロントライン間の意見交換の充実、社員の声を経営に活かす「日本郵便目安箱」や「郵便局モニター制度」の運営、会社の目指す方向性の実現に向けて社員一人ひとりが自ら出来ることを考え行動するための全社員参画型ミーティングの実施等、社内コミュニケーションの充実を進めてまいります。

2 ESG 経営

当社は、「日本郵便サステナビリティ基本方針」を策定しており、令和8事業年度においても、企業活動全般を通じてサステナビリティを巡る社会課題の解決に貢献することにより、持続可能な成長と中長期的な企業価値の向上に努めてまいります。

環境負荷軽減については、政府が掲げる「2050年カーボンニュートラルの実現」に向けた動きを踏まえ、EV車両の拡大やLED照明への切替え、再配達削減に向けた取組等を進めていくとともに、地域のお客さまに向けたEV充電設備の提供、郵便局への再生可能エネルギーを活用した大型蓄電池の設置等、現在実施している実証実験を継続するほか、脱炭素先行地域等自治体との連携を通じて、地域のカーボンニュートラル化を推進してまいります。

また、二酸化炭素排出量の少ない建材である CLT（直交集成板）の活用や、太陽光等の再生可能エネルギーを利用した自家発電設備の導入等を通じ、環境により配慮した「+エコ郵便局」の設置拡大にも取り組んでまいります。

社会課題への対応に関しては、少子高齢化や過疎化が進む地域において、各種企業の撤退等により、地域経済の維持が課題となっている状況下、郵便局の存在価値や果たすべき役割が高まっていくと考えています。そのような環境下、郵便局が地域の生活サポート拠点となるべく、地方公共団体受託事務に加え、地域ニーズに応じた買い物・移動支援や医療などのサービスの拡大等に取り組んでまいります。

ガバナンスの強化に関しては、コンプライアンス経営の実現に向けて、点呼業務不備事案、非公開金融情報の不適切な利用事案及び一時払終身保険等の販売に係る認可取得前勧誘事案の再発防止策を徹底し、法令等の遵守を大前提とした持続的なサービス提供の確保や営業活動の推進に取り組んでまいります。また、社員による不正等の不祥事の防止、お客さま保護、個人情報保護、マネー・ローンダリング対策、料金適正収納等の取組を継続するとともに、全社的なコンプライアンスリテラシー向上にも取り組んでまいります。

また、不祥事の早期発見・改善を図るため、フロントラインの実態を的確に把握し、よりきめ細やかな指導・サポートができるよう、郵便局に近接した組織を設置します。

あわせて、不祥事案の未然防止・早期発見・再発防止に向け、コンプライアンス・リスクを収集・評価・分析し、迅速に対応することで、組織の自浄作用の向上に取り組んでまいります。

なお、今後、既存の再発防止策で対応できない不祥事案が発覚した場合には、根本原因を究明し、同種事案が発生しないよう対応してまいります。

また、郵便物の放棄・隠匿等に関する公表等についての総務省からの行政指導を受け、公表範囲を拡大するだけでなく、令和7年10月に過去の非公表事案を公表しています。今後は、見直した基準に基づき、適切に公表してまいります。

その他の不祥事案についても引き続き、警察に相談中又は捜査中の事案を除き、速やかに公表します。ただし、当事者が未成年の場合等については、必要に応じ、匿名性の程度を高めるなどの一定の配慮を行います。

なお、令和7事業年度においては、本社や全国の支社が取引先に対して取引条件を事前に明らかにしなかったことで特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（以下「フリーランス法」といいます。）に違反するおそれのある取引が相当程度あることが判明しました。

これを受け、将来行われる「フリーランス」に該当する方々との取引についてフリーランス法に違反することがないようにすることを最優先として、取引先がフリーランス法上の「フリーランス」に該当しない場合を含め、原則として、事前に取引条件を明示した発注書等を交付するように運用を改める等の再発防止策を策定しております。

令和8事業年度においても、フリーランスの方々が安心して働く環境を整備するための法律であるフリーランス法の遵守を徹底するため、再発防止策にしっかり取り組んでまいります。

第2 日本郵便株式会社法第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

日本郵便株式会社法（平成17年法律第100号）第4条第1項に規定する郵便の業務、銀行窓口業務、保険窓口業務等の業務を確実に実施するとともに、第2項及び第3項の規定により営む業務を行います。

主な計画は以下のとおりです。

なお、日本郵便株式会社法第4条第2項第3号及び第3項に規定する業務等に関しては、郵政民営化法（平成17年法律第97号）第92条の規定により、同種の業務を営む事業者の利益を不当に害することのないよう特に配慮しなければならないとされていることを踏まえた計画としております。

1 郵便の業務（印紙の売りさばき、お年玉付郵便葉書等の発行を含みます。）

デジタル化の進展等により、郵便物は減少傾向にあります。利用ニーズの喚起や利便性向上による郵便物の利用拡大に向けた取組を強化し、郵便物数の減少を可能な限り食い止めます。

企業や自治体のニーズの掘り起こしの強化、「手紙の書き方体験授業」への支

援の展開等、手紙の楽しさを伝える手紙振興の継続、SNS への発信によるプロモーション活動等により、郵便物の利用拡大に向けた取組を強化していくほか、Web ゆうびんシステムのユーザー画面の改善や郵便物の受取利便性向上に向けた施策を検討してまいります。

年賀郵便物については、新たな魅力的な商材の投入、デジタル関連サービスの展開のほか、年賀葉書の価値を感じていただけるようなプロモーションをお客さまに合わせて展開すること等により、幅広い属性のお客さまにご利用いただけるよう、利用拡大に向けた取組を強化してまいります。

また、令和7年7月の情報通信審議会において、「郵便事業を取り巻く経営環境等の変化を踏まえた郵便料金に係る制度の在り方」に係る答申が出されており、郵便料金について、当社の発意に基づく上限料金の設定等の手続を行う制度の導入が検討されているほか、持続可能な郵便事業の在り方について検討を行うことが望ましい旨が表明されているところ、前述の郵便物の利用拡大に向けた取組や、機械化による業務効率化等を進めるとともに、こうした議論の状況を注視し、必要な対応を行ってまいります。

一方、依然として郵便物等の放棄・隠匿等の事案が発生・発覚しております。令和7事業年度においては、新規採用社員に対する育成プログラムの適切な運用の推進や、管理者等による職場管理の強化を行ったところ、令和8事業年度においてもこうした取組を継続しながら、郵便物等の放棄・隠匿に対する予防・発見統制に取り組んでまいります。

なお、一部の郵便局において、交通事故発生者向け研修の趣旨・目的について対象社員への説明が十分でなく、研修の内容・期間について当該社員の理解を得られなかった事例があったことについて、会社として真摯に受け止めております。

社員にハラスメントと受け止められかねない行為は、厳に控えなければならぬと認識しているところ、交通事故再発防止に係る研修については、地域ごとの事情を十分考慮した運用が可能であって、かつ研修を受講する社員が納得感を得られる内容としてまいります。

2 国内物流業務

令和7事業年度において、点呼業務不備事案が発覚し、令和7年6月に一般

貨物自動車運送事業の許可取消処分を受け、一般貨物自動車運送事業において使用している 1t 以上の車両が使用できなくなりました。

また、令和 7 年 10 月以降順次、軽四輪車に対する行政処分が執行され、行政処分が執行される郵便局においては、一定の期間、保有する一部の軽四輪車が使用できなくなりました。

これらの行政処分執行後は、他の運送会社へ委託を行うことを基本に、確実な点呼の実施を大前提として、ご利用いただいているお客さまにご迷惑をおかけすることのないよう、物流サービスを確実に提供してまいりました。

加えて、研修等による意識改革、職場マネジメント意識の向上や環境整備、ガバナンス強化という取組の柱に沿って策定した再発防止策に基づき、点呼の適正実施に取り組んでまいりました。

令和 8 事業年度においても、確実に点呼を行うとともに、ご利用いただいているお客さまにご迷惑をおかけすることがないように、必要な手段を適切に講じ、物流サービスを確実に提供してまいります。

事業の成長に向けては、ラストワンマイル機能の強化・効率化の推進に加えて、国内外の企業間物流を強化し、国際物流・国内物流の全てを一体で事業運営できる総合物流企業を目指してまいります。

また、引き続き大手 EC 事業者との協業を加速させるほか、小型荷物サービスの活用・拡大を図ることで、フリマ市場を含む成長する EC 市場の荷物を確実に取り込んでいくとともに、法人営業体制の強化や、差出・受取利便性の向上を一層進め、荷物の利用拡大を図ってまいります。

加えて、引き続き急拡大する輸入越境 EC 荷物の獲得に向けた商品開発、専用の営業体制の強化を図ってまいります。

総合物流企業への転換に向けては、令和 7 事業年度において、トナミホールディングス株式会社を子会社化したほか、ロジスティード株式会社等との資本業務提携契約を締結しました。

令和 8 事業年度においては、車両及び拠点の相互利活用、資材の共同調達等の業務の共同化、お客さまに対する一体的なサービスのご提案、各社間の人材交流

等に取り組みながら、更なる付加価値の向上に取り組んでまいります。

楽天グループとの協業については、令和8事業年度においても引き続き、当社の子会社であるJP楽天ロジスティクス株式会社と楽天グループ株式会社との連携を強化するほか、効率的な物流ネットワークの構築等により、更なる取扱個数の拡大に向けて取り組んでまいります。

ロジスティクス部門については、営業倉庫を27拠点約23.1万㎡まで拡大しています。令和8事業年度においても、提案スピードや価格競争力の向上に取り組むほか、お客さまニーズ等に合わせた物流ソリューション提案等により、収益の拡大を図ってまいります。また、トナミホールディングス株式会社とJPロジスティクス株式会社との間で中継輸送の拡大に取り組む等の協業施策を推進してまいります。

ラストワンマイル機能の強化・効率化に向けては、差出・受取利便性の向上、集配ネットワークの効率化、コスト削減等に取り組んでまいります。

差出・受取利便性の向上に向けては、令和7年7月に提供を開始した、法人向けクラウド型送り状発行サービス「ゆうプリクラウド」の利用拡大や、ゆうプリタッチの設置拠点の拡大等による差出利便性の向上に加え、配達予告通知や置き配の促進等、再配達削減に向けた取組を通じて、受取利便性や生産性の向上を進めてまいります。

また、郵便物数の減少傾向を踏まえ、郵便・物流ネットワークを荷物重視に最適化する方針のもと、郵便・物流ネットワークの再編を進めます。具体的には、都市部と地方部で再編の方向性を分け、人口密度の高い都市部では集配拠点を新設し、配達時の走行距離を短縮することで配達の効率化を図ります。また、地方部においては、人口密度が低くなるなかで、集配機能を集約し、広域配達を実施する等の再編を進めます。

コストの削減については、業務量の変動や、集配ネットワークの効率化等に応じた要員配置の最適化に取り組んでまいります。

加えて、全集配社員に配備しているスマートフォン端末を活用し、テレマティクス技術を用いて取得するデータを元に、社員の安全確保や配達の相互応援、郵便物の配達順路や配達エリアの見直しを進め、集配業務の効率化等を推進してまいります。

このほか、スマートフォン端末を通じて運送便の動きを可視化等する輸送テレマティクス、輸送テレマティクスで取得した運送データ等を基に効率的なダイヤを作成する AI ダイヤについて、全国的な運用を開始し、輸送 DX を通じたオペレーションの効率化を推進してまいります。

なお、先端技術の活用による局内作業の省人化のほか、将来的な実用化に向けて、配送の高度化（ドローン等）についても試行・実験を重ねてまいります。

これら DX の取組を、郵便の業務と国内物流業務のいずれにおいても取り組んでまいります。

また、いわゆる物流の「2024 年問題」については、令和 7 事業年度において、セイノーグループやトナミホールディングス株式会社等との間で、輸送オペレーションの見直しを行いました。

物流の「2024 年問題」は、年々深刻化していく構造的な問題であり、当社では、令和 8 事業年度においても、荷主・運送事業者双方の立場から、物流サービスの持続可能性を確保しつつ、お客さまサービスの向上に継続的に取り組んでまいります。

具体的には、セイノーグループとの間で、双方のドライバー不足の解消に向け、共同運行の更なる拡大に向けて、引き続き協議・検討を進めるほか、当社グループの「物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画」等に基づき、改正物流効率化法及び改正貨物自動車運送事業法の施行に対応していくとともに、「物流革新に向けた政策パッケージ」等に基づく取組に対応してまいります。

あわせて、当社は郵便物や荷物の配達・集荷等の業務において、多数の協力会社の皆さまに協力をいただいております。令和 8 事業年度においても、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」にも沿った形で、協力会社の皆さまとのパートナーシップ構築に向けた取組を継続し、価格転嫁・取引適正化を進めてまいります。

また、フリーランスの皆さまとの取引についても、フリーランス法に違反することがないように、令和 7 事業年度に契約の仕組みに係る運用の見直し等に取り組んだところ、令和 8 事業年度においても引き続き、取引適正化に取り組んでまいります。

なお、こうした価格転嫁・取引適正化については、集配関係委託契約に限らず、当社の事業に関わる協力会社やフリーランスの皆さま等に対して取り組んでまいります。

3 銀行窓口業務、保険窓口業務等

令和6事業年度に発覚した非公開金融情報の不適切な利用事案及び一時払終身保険等の販売に係る認可取得前勧誘事案を受け、令和7事業年度においては、必要な態勢整備が図られるまでの間は来局誘致を停止し、研修等の再発防止策を継続的に行ったほか、グループ一体でのお客さまの非公開金融情報等の適切な利用の実現に向け、お客さまから非公開金融情報等の利用に係る同意をいただくチャネルを拡大するとともに、お客さまの同意を得た情報を参照・検索等に利用できるシステム環境の整備を推進し、グループ顧客管理基盤を構築しました。

令和8事業年度においては、非公開金融情報の不適切な利用事案及び一時払終身保険等の販売に係る認可取得前勧誘事案の再発防止策を継続し、法令等の遵守を大前提とした上で、「お客さま本位の営業活動」を徹底し、各商品・サービスの特徴を踏まえ、お客さまのニーズに沿ったご提案と丁寧なアフターフォローを行う、お客さま本位のコンサルティング営業に取り組んでまいります。

また、令和7事業年度においては、お客さまと良好な信頼関係を構築できる人材を育成する役割を担うコンサルティングパートナーについて、その活動の定着化に注力し、今後はより一層、活動の幅を広げ、人材育成・支援の体制を強化してまいります。

このほか、ポスタルタブレットPCの配備等を通じ、AI等を活用した業務支援や業務のデジタル化・自動化などで、社員の負担軽減を図り、お客さま対応や専門相談などのより付加価値の高い業務に集中できる環境整備を進めてまいります。

また、グループ連携ID「ゆうID」を通じてデジタル・リアル両面で郵便局サービスを一体的に利用できる環境を整えるとともに、集約・蓄積されたお客さま情報・利用履歴を活用し、お客さまのニーズに応じた最適な商品・サービスの提供を実現するための環境整備に取り組んでまいります。

防犯面では、令和7事業年度に引き続き、社員の防犯意識を浸透させるための研修を行うほか、防犯重点ルールの周知・指導を徹底してまいります。

あわせて、局長を職場から長期間離れさせる施策等、局長等管理者に対するけん制や部内犯罪の未然防止・早期発見に向けたお客さまの声・社員の気付きの収集に継続して取り組みます。

4 地方公共団体からの受託事務等

郵便局の果たすべき社会的使命は、創業以来培ってきたお客さまや地域からの信頼を基に、郵政事業のユニバーサルサービスを提供しつつ、地域と寄り添い、地域と共に生きることであると認識しております。

行政サービスや民間拠点等も含む社会インフラの維持が困難になりつつある中、公的証明書の交付事務や国民年金関係、国民健康保険関係等の各種届出書の受付等の行政事務等の様々な地方公共団体事務の受託に取り組んでいくほか、デジタル支援等の時代の流れに対応した事務の受託等も推進してまいります。

令和8事業年度においては、過疎地における行政サービス等の持続性を確保するための特別交付税措置を活用する事例を含め、マイナンバーカードの電子証明書関連事務、申請支援事務や交付申請の受付事務、地方公共団体購入のキオスク端末の設置・運用事務のほか、空き家調査業務等の集配社員が行う地方公共団体事務等の積極的な受託に取り組んでまいります。

また、地方公共団体との包括連携協定等による関係を活用する等、地域の持続可能性の確保に向けた地方公共団体との連携を推進するべく、郵便局の活用可能性について実証・検証等を進めてまいります。

5 不動産業務等

令和7事業年度に引き続き、JPタワー（商業施設名称：KITTE）等の賃貸事業をはじめ、住宅地に所在する土地の有効活用事業として、住宅、保育所及び高齢者施設の賃貸事業等を、グループ会社とともにまいります。

具体的には、稼働中の物件については、稼働率の維持及び資産価値向上に向け、共同事業者等との連携や外部委託を適切に活用しながら、良質かつ効率的な運営に引き続き取り組みます。また、建築費高騰等の外部環境が厳しい状況下、新

たな収益機会の拡大や保有不動産の価値最大化に向け、集配拠点の再編等と連動した開発事業化を目指し、分譲事業等も組み合わせた開発計画を策定・実行することにより、不動産事業が収益の柱の一つとなるよう取り組んでまいります。

6 国際物流業務

Toll Holdings Pty Limited を通じて、ロジスティクス事業においては、アジアにおける倉庫面積の拡大や、業績が堅調な小売・消費財、政府系物流部門に注力し、またフォワーディング事業においては、業務プロセスの簡素化等による収益性の改善に取り組むほか、全社的な支出抑制及び組織構造の簡素化等によるコスト削減にも、引き続き取り組んでまいります。

また、国際物流・国内物流の全てを一体で事業運営できる総合物流企業を目指す方針のもと、国際物流業務においても、更なる付加価値の向上に取り組んでまいります。

7 その他地域住民の利便の増進に資する業務等

お客さまが安全・安心で、快適・豊かな生活・人生を実現することをサポートするため、カタログ等を利用して行う商品の販売や、ICT 機器を活用した郵便局のみまもりサービス及び終活相談等の生活支援サービス等を提供してまいります。

また、地域金融機関の ATM コーナーや共同窓口の設置、地域のコミュニケーションを促進する持続可能な買物サービス「おたがいマーケット」、郵便局を活用したオンライン診療等、地域やお客さまニーズに応じた多種多様な商品・サービスを展開してまいります。

このほか、出資・提携等を通じた新たな商品・サービスの検討も進めてまいります。

第3 日本郵便株式会社法第6条第2項の規定による届出の対象となる郵便局及び会社の営業所の設置及び廃止に関する基本的な計画

1 郵便局等の設置について

郵便局等の設置に関しては、郵政事業のユニバーサルサービスを着実に提供

できるよう、日本郵便株式会社法第6条及び日本郵便株式会社法施行規則（平成19年総務省令第37号）第4条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おります。

また、一時閉鎖となっている簡易郵便局については、日本郵便株式会社法施行規則第4条第5項の過疎地であるか否かにかかわらず、引き続き、早期再開に向けて、取り組んでまいります。

なお、応急的な対応が必要な場合には、地域の実情やお客さまの利用状況に応じ、「移動郵便局」による窓口サービスの提供等に取り組めます。

引き続き、郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度も活用しながら、国民共有の財産である郵便局ネットワークの水準の維持に取り組んでまいります。

2 郵便局等の新設について

お客さま利用の増加が見込まれる地域等については、店舗の出店に向けた取組を進めるほか、社会環境の変化に伴うお客さまニーズの変化に対応する店舗や、地域社会の課題を解決する店舗の出店に向けた取組を進めてまいります。

3 郵便局等の廃止等について

従前のおお、お客さまの需要の減少や店舗施設の老朽等の課題解消に伴う、店舗配置の見直しを進めてまいります。

なお、郵便局等の利用者層や利用されるサービスが特定のものに限られる等、営業の効率化の観点から経営改善の必要がある郵便局等については、運営形態等の見直しを行ってまいります。

また、一時閉鎖の期間が長期化している簡易郵便局において、地域需要と他の郵便局の配置状況に照らし、地域住民の日常生活上の動線等から他の郵便局を容易に利用できるものについては、整理を進めてまいります。

第4 その他事業の運営に関する事項

1 東日本大震災、令和6年能登半島地震及びその他災害からの復興支援

東日本大震災、令和6年能登半島地震及びその他災害からの復興支援において、郵便・貯金・保険の郵便局サービスは、被災された方々の日常生活維持にとって必要不可欠なサービスであることから、引き続き、グループ各社との連携を密にし、郵便局の再開等を通じて、被災された方々の日常生活支援等に貢献してまいります。

2 災害等の緊急事態への対応

当社は、事業継続計画を策定しており、これに基づき、地震等の自然災害や感染症の大流行等、企業活動に重大な影響を及ぼす緊急事態が発生した場合に、優先的に再開させる重要業務を明確にし、事業継続と復旧をスムーズに実現させるための体制づくりと事前対策を整備しております。

また、これに加えて、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第39条第1項の規定に基づく業務計画、武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成16年法律第112号）第36条第1項の規定に基づく業務計画及び新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成24年法律第31号）第9条第1項の規定に基づく業務計画を策定しております。

3 国際的な協調・連携

万国郵便条約に基づく義務の履行を着実に行うとともに、万国郵便連合（UPU）の活動への積極的な参加や主導的な取組等を通じ、国際的な協調・連携を推進し、国際郵便の品質向上を図ります。

また、世界トップクラスの品質を誇る当社の郵便・郵便局ネットワークに関するノウハウや関連技術を用いて、外国郵便事業体に積極的に協力してまいります。

別添 資金計画書
収支予算書

別添

令和8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	11,876
郵便事業収入	13,533
印紙収入	8,160
貯金及び保険受託業務収入	4,123
交付金	3,334
その他の業務収入	8,959
その他財務的収入	-
借入金	-
合 計	49,985
資金支出	
人件費	20,412
物件費	8,055
租税公課等	2,163
投資的支出	1,212
印紙収入納付額	8,183
借入金償還	72
次期繰越金	9,887
合 計	49,985

(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。

令和8事業年度 収支予算書

単位:億円

科 目	金 額
営業収益	27,630
郵便業務収益	12,435
印紙受託業務収益	253
銀行及び保険受託手数料	3,735
交付金	3,334
その他営業収益	7,873
営業原価	26,765
人件費	18,614
経費	8,151
物件費	6,717
減価償却費	1,143
その他の経費	291
販売費及び一般管理費	1,887
人件費	929
物件費	707
その他の経費	251
営業利益	▲1,022
営業外収益	138
営業外費用	37
経常利益	▲921
特別利益	120
特別損失	37
税引前当期利益	▲837
法人税、住民税及び事業税	38
当期純利益	▲876

(注) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

- 1 将来にわたる事業の持続性確保に向け、実効性のある令和10年度までの収支改善計画を作成するとともに、当該計画を着実に実施し、その状況を四半期毎に報告すること。
- 2 郵便局ネットワークを維持し、郵便・貯金・保険のユニバーサルサービスをあまねく全国において公平に利用できることを確保すること。また、リアルな拠点を通じて公共の福祉に貢献するため、郵便局の公的な役割を拡大すること。
- 3 利用者利便の一層の向上と持続的な収益の改善に向け、地方公共団体との連携拡大や地域のニーズに応じたサービスの提供、保有データの活用を通じた多様なサービスの実現等、利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供に取り組むとともに、集配拠点の再編等と連動した保有不動産の活用に取り組むこと。
- 4 業務全般の生産性の向上に向け、AI等の最新のデジタル技術を積極的に導入し、事業全体のDXを強力に進めること。
- 5 価格転嫁・取引適正化が社会全体で進められる中、委託先事業者との協議・相談に積極的に応じつつ、郵便・物流に限らずあらゆる取引の改善に取り組み、適正な条件での契約により業務を実施すること。
- 6 点呼業務の実施不備の事案等の不祥事の発生が続いていることを踏まえ、グループ各社と連携した再発防止策の着実な実施等により、コンプライアンスの徹底を図り、国民及び利用者の信頼の確保に努めること。
- 7 全国に拠点を持つ公的な役割が期待される企業として、災害時等緊急時における事業継続の確保を図るとともに、持続的な成長と企業価値向上のため、ダイバーシティや環境問題への取組を進めること。
- 8 国際郵便における輸送力の安定的な確保や税関当局との連携の維持・強化等を通じて、国際郵便の安定的かつ円滑な提供に向けて取り組むこと。