

認可申請の概要（クレジットカード業務）

1．認可申請業務

利用者利便の向上、経営の効率化及び収益源の多様化を図るため、以下の業務について認可を申請します。

郵政民営化法（平成17年法律第97号）第110条第1項において認可を受けなければならないとされている業務のうち、以下の業務

- (1) 郵政民営化法第110条第1項第2号の業務に規定されている業務のうち、クレジットカードを利用したクレジットカード会員（個人）向け貸付け（銀行法（昭和56年法律第59号）第10条第1項第2号に規定する資金の貸付け）及びこれに附帯する業務（銀行法第10条第2項柱書に規定するその他の銀行業に付随する業務）
- (2) 郵政民営化法第110条第1項第6号に基づく郵便貯金銀行及び郵便保険会社に係る移行期間中の業務の制限等に関する命令（平成18年内閣府・総務省令第3号）第3条第1項第11号に規定されている業務のうち、クレジットカード業務（それと引換えに、又はそれを提示し若しくは通知して特定の販売業者又は役務提供事業者から商品若しくは権利を購入し又は役務の提供を受けることができる証票その他の物又は番号、記号その他の符号（以下「証票等」という。）をこれにより商品若しくは権利を購入しようとする者又は役務の提供を受けようとする者（以下「利用者」という。）に交付し又は付与し、当該利用者がその証票等と引換えに、又はそれを提示し若しくは通知して特定の販売業者又は役務提供事業者から商品若しくは権利を購入し又は役務の提供を受けたときは、当該利用者から当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価に相当する額を受領し、当該販売業者又は当該役務提供事業者に当該金額を交付する業務）及びこれに附帯する業務（銀行法第10条第2項柱書に規定するその他の銀行業に付随する業務）

2．理由

ゆうちょ銀行は、以下の利用者利便の向上、経営の効率化及び収益源の多様化を図るため、クレジットカードを利用したクレジットカード会員（個人）向け貸付け及びクレジットカード業務（以下、総称して「クレジットカード業務」といいます。）について、認可を申請するものです。

(1) 利用者利便の向上

顧客の家計口座の決済手段を多様化するとともに、顧客の資金繰りの選択肢を広げ、利便性の高いサービスを提供します。なお、利用者の利便性向上は、郵政民営化の目的の一つであり、郵政民営化法（平成17年法律第97号）第2条においても、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」が謳われているところです。

(2) 経営の効率化

窓口やＡＴＭの現金取り扱いコストの削減等経営の効率化に資する決済システムを構築し、キャッシュレス・ペーパーレス化によるコスト削減、現金過不足等の事故の抑制、現金滞留による運用収益の逸失の抑制を図ります。

(3) 収益源の多様化

カード業務による手数料、利息等の新たな収益源を確保し、収益体質を強化します。

なお、郵政民営化法第 62 条において、日本郵政株式会社には郵便貯金銀行の全株式の処分義務が課せられています。上場に向けての審査に当たっては、一定期間の経営実績を示すことが必要です。新規業務については、上場に向けて市場の評価を得られるタイミングでの実施が課題と認識しています。このため、可能な限り、投資家から高い評価を得て、株式の上場・処分を行うためには、一定の実績確保が必要なことから、早期にクレジットカードをはじめとする新規業務の取扱いにより、収益力の増強、経営の健全化を図る必要があります。

3. 業務の内容及び方法

- ・ ゆうちょ銀行が顧客に対しクレジットカードを発行し、顧客がショッピング及びキャッシングに利用できるサービス並びにそれに附帯するサービスを提供します。
- ・ 直営店(233店)においては2008年1月の、また簡易局を除く代理店(20,000店程度)においては同年3月の募集開始を予定します。
- ・ カードの所有権はゆうちょ銀行が有します。また、ゆうちょ銀行が上記サービスによって生じる債権債務の主体となります。
- ・ クレジットカード業務を実施するにあたっては、当該業務のうち、カード発行・会員管理の一部、利用に伴うオーソリゼーション等、クレジットカード業務の太宗を、同業務にノウハウを有するカード会社に委託します(VISAブランド及びMasterCardブランドについては三井住友カード(株)、JCBブランドについては(株)ジェーシービーの予定)。
- ・ 窓口におけるカード再発行等の受付業務や貯金事務センターにおけるカード発行承認やキャッシュカード情報の作成、受託カード会社との連携業務等については、既に同様の業務を共用カードに関し実施中であり、当該業務の延長・部分修正により対応いたします。
- ・ ゆうちょ銀行が顧客に対して有する、年会費に係るもの等を除く基本的に全ての債権について、業務委託先のカード会社による保証を付保する予定です。

(1) 実施態勢

ゆうちょ銀行内に、クレジットカード所管部署を設置し、リスク管理部門及びコンプライアンス部門と協働して、リスク管理及び法令遵守を徹底します。また、監査部門による監査を通じ、内部統制を確保します。

人材

直営店、代理店及び貯金事務センターの職員に対して、研修を実施します。

また、入金案内、電話督促業務を行う組織を貯金事務センター内に新設し、カード会社から当該業務の経験者を採用し、ノウハウの移転を図ります。本社においても、カード会社においてクレジットカード業務に携わっていた経験者等を中途採用しています。

規程類

以下の主な関係規程等を整備します。

< 受託カード会社との契約等 >

- ア 業務委受託契約
- イ 保証契約

< 新設する規程等 >

- ア クレジットカード業務に関する関連手続
- イ クレジットカードの与信業務に係る方針

< 関連部分を改定する規程等 >

- ア 貯金業務取扱手続（貯金事務センター用）
- イ 貯金事務センター等組織規程
- ウ 顧客説明管理規程
- エ 自己査定準則（貸付資産）
- オ 決裁基準規程

システム

受託カード会社が現在有しているクレジットカードのシステムを活用して対応します。

なお、ゆうちょ銀行側は新たなシステム開発を行わず、預金業務で使用するシステムを活用して対応します。

(2) リスク管理態勢

クレジットカード業務に関して、リスク管理、法令遵守並びに利用者保護態勢の整備の必要性を認識しており、以下の態勢を整備します。

リスク管理

業務の規模・特性を踏まえ、リスクの種類を特定した上で、「リスク管理基本規程」を制定しています。また、リスクカテゴリーごとにリスク管理の基本的な方針等及びリスク管理部署を定めるとともに、これらの部署を統括する機能を有する統合リスク管理部署を設置し、それぞれの業務・リスクに応じたリスク管理を実施しています。

顧客保護等管理

顧客保護のための管理に関する方針として「顧客保護等管理方針」を作成し、その下に、「外部委託管理規程」、「顧客説明管理規程」、「顧客サポート等管理

規程」を制定しています。また、グループ全体の「個人情報保護基本方針」の下に「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」を制定しています。それぞれの項目ごと管理統括する部署を定め、またこれらの部署を統括する機能を有するコンプライアンス統括部を設置し、顧客保護の徹底に努めています。

ア 顧客への説明態勢

(ア)「顧客説明管理規程」に基づき、クレジットカード業務の特性やリスクを踏まえ、クレジットカード業務取扱マニュアルを定めるとともに顧客説明マニュアルを改定し、その中で、共用カードとの違い、申込方法の説明、お客様からお問い合わせを受けた場合の対応方法等を記載します。

(イ)また、直営店や代理店の職員に対し、適切な顧客説明が行われるよう必要な研修を実施します。更に、受託カード会社との契約により、直営店や代理店の職員が活用するためのヘルプデスクを設置し、職員からの問い合わせに対応できる態勢を整備します。

なお、代理店については、クレジットカードの勧誘が銀行代理業に該当するため、法令上要請されている顧客説明の要件について留意します。

(ウ)また、受託カード会社にクレジットカード専用のコールセンターの運営を委託し、お客様からのお問い合わせに対応できる態勢を整備します。

イ 苦情・相談対応について

「顧客サポート等管理規程」及びその下の細則に基づき、苦情等の記録の作成及び保管、受付及び内容の確認、対処、情報の伝達等の取り組みを行います。

また、直営店・代理店にてお客様からクレジットカードについて苦情・相談を受けた場合、その多くは、クレジットカード専用のコールセンターをご案内すると想定し、当該コールセンターにおいて対応した苦情・相談については、適宜、顧客サポート等対応部門(コンプライアンス統括部CS推進室)に情報を連携させ、更に直営店・代理店の職員研修や規程の整備等に反映して参ります。

また、カード紛失・盗難に係るお客様からの申告に関しては、直営店、代理店、クレジットカード専用のコールセンター、カード紛失センター等のいずれの窓口で連絡があった場合でも、それぞれ内部連携する体制を整備します。

ウ 個人情報保護について

「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」及びその下の細則に基づき、以下のような措置を講じます。

- ・ クレジットカード約款中に個人情報の同意条項を設け、個別具体的に利用目的、第三者提供する情報の内容等を記載するとともに、入会申込書中に同意確認欄を設けて顧客の同意を得る
- ・ 当面、直営店、代理店及び地域センターの端末では顧客のクレジットカード特有の属性情報、利用履歴にアクセスできないこととし、本社に設置

する端末においても個人情報にアクセスできる権限者の設定を行う

- ・ 直営店、代理店がクレジットカードをお持ちのお客様から利用残高、取引履歴等についてお問い合わせを受けた場合は、直接回答せず、必ずクレジットカード専用のコールセンターをご案内する
- ・ 受託カード会社に対しても、上記保護規程が要請する内容と同様の内容が遵守されるよう業務委受託契約書や業務細則書に定める

(3) 経営管理態勢

経営の健全性の確保及びその一層の向上を図るため、以下のような態勢を整備しています。

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスについては、意思決定の迅速化と経営の透明性の向上を図るため委員会設置会社とし、指名委員会、監査委員会及び報酬委員会を設置して、取締役会及び 3 委員会が経営を確実にチェックできる体制としています。

代表執行役は、取締役会から委任された権限と責任を十分踏まえた業務の執行を行うこととしています。代表執行役の下に経営会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項を協議するとともに、経営会議の下で専門的な議論を行うため、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、ALM委員会等の専門委員会を設置しています。

コンプライアンス態勢

コンプライアンス活動は、ゆうちょ銀行が定める法令遵守の基本方針に従って実施することとし、営業拠点に対する指導を行う者として、クレジットカード所管部にコンプライアンス責任者を、代表地域センターにコンプライアンス・オフィサーを配置します。

また、お客様との接点である営業所にコンプライアンス責任者を配置し、定期的に研修や法令等の遵守状況の点検と報告を行うこととし、地域センターから営業所に対し、年 1 回以上、業務モニタリングを実施することとしています。本社においては、営業所同様のチェックに加え、担当する業務に関する制度改正の状況を随時フォローするとともに、作成文書や指示内容について、銀行の公共性・社会性の観点からのチェックを行う態勢を整備しています。

内部監査態勢

内部監査については、独立した内部監査部門が、内部管理態勢等の適切性・有効性を検証し、内部事務処理等の問題点の発見・指摘、課題解決のための助言・是正勧告まで実施する一連のプロセスとして位置づけています。

具体的には、被監査部門から独立した監査部門を設置し、被監査部門の業務状況等に関する重要な情報を適時に収集する態勢を整備するとともに、年 1 回以上、営業所、本社等の立入監査を実施し、内部管理態勢等の適切性・有効性やコンプライアンス、リスク管理等に関する業務運営状況等を検証する

こととしています。監査において指摘した重要な事項については、適切に経営陣に報告するとともに、改善状況をチェックし、的確に把握することとしています。

なお、被監査部門のリスクの種類、程度、リスク管理状況に応じて監査資源を配分することとしており、本件業務についても、その状況に応じて、重点的な対応を行います。監査委員会については、これを補助する事務局を設け、監査部門が監査委員会とその事務局を適切にサポートする態勢を構築することとしています。

代理店管理態勢

ゆうちょ銀行の業務を委託する代理業者（郵便局株式会社）の管理態勢については、銀行代理業に係る業務を委託するに当たり、ゆうちょ銀行の業務の健全、適切かつ安定的な運営を確保する観点から、10年を超える長期の契約を締結するとともに、当該契約において、立入監査、報告徴求、業務品質の確保、業務改善の指示、教育、研修の実施など郵便局株式会社に対する所要の事項を定め、銀行法等で求められる代理業者への監督を適切に行う態勢を構築することとしています。

（以上）