

第4回日本郵政グループのサービスについてご意見を伺う会 議事要旨

日 時：平成 22 年 1 月 20 日（水）13 時 00 分～15 時 40 分

場 所：加茂市産業センター 1 階 ホール

出席者：地元関係者の方々（10 名）

郵便局利用者の方々（5 名）

郵便局長、郵便局員（5 名）

郵便事業株式会社社員（2 名）

日本郵政株式会社 曾野取締役、小池取締役

坂取締役兼代表執行役副社長

進行役：伊藤担当部長（日本郵政株式会社 CS 推進部）

- 議 題： 1 曾野日本郵政株式会社取締役挨拶
2 小池日本郵政株式会社取締役挨拶
3 意見交換

- 資 料： 1 「日本郵政グループの概要」（日本郵政株式会社）
2 「日本郵政グループ平成 22 年 3 月期中間決算の概要」
（平成 21 年 11 月 25 日、日本郵政株式会社）
3 「信越支社管内の郵便局の現況等」（郵便局株式会社信越支社）
4 「郵便事業株式会社の状況」（郵便事業株式会社）
5 「オピニオンリーダーに対するインタビュー結果」等
（第 51 回郵政民営化委員会（平成 20 年 12 月 25 日）資料）
6 「郵政改革の基本方針」（平成 21 年 10 月 20 日閣議決定）

○ 出席者からのご発言等（発言順）の概要は、以下のとおり。

- ・ 近所の郵便局を利用している。貯金口座の開設等の手続きが煩雑になった。ATMは休日も利用できるようにしてほしい。文具の購入や印刷は地元の業者に発注してほしい。郵便局員には、以前のように夏祭り等の地域のイベントに参加してほしい。年賀状があて先不明で戻ってきたことがあった。年賀状は郵便事業の収益の柱なのだから細心の注意をもって配達してほしい。書き損じはがきの交換手数料は無料にできないか。来年のお年玉付郵便はがきの賞品に、加茂の産品をお願いしたい。
- ・ 年賀状の配達漏れのお詫びに来た郵便配達員を賛美する新聞の投書記事を読み、職員の使命感を感じた。全職員がこのような仕事ぶりであってほしい。一方、保険料の集金に来た社員に小包の発送をお願いしたが断られた、との記事を読んだ。郵便、貯金、保険のサービスが一体的に利用できるような郵便局になってほしい。郵

便ポストの配置の適正化、郵便物の取集時間の改善もお願いしたい。

- ・ 郵便配達職員に貯金の払出しをお願いできなくなったことは不便。郵政民営化の見直しに当たっては、過疎地では、高齢者の利便を一番に考えてほしい。ゆうパックには、集荷、配達に関するサービス改善をお願いしたい。これからも、「お金を預けても安心。」という郵便局であってほしい。
- ・ 3万円以上の額の払込み手数料が値上げされ、利用者の負担が増えた。郵政事業を分社化したことにより、4社の中で赤字になる会社が出てくることにならないか。近くの簡易郵便局において、病院の入院費の払込み、保険の解約の取扱いがないことに不便を感じる。改善を検討してほしい。郵便局がJALのようにならないことを望む。
- ・ 最近、自分が住む地区に簡易郵便局が開設されたが、銀行業務の取扱いの開始を望む声が多い。郵便局は、昔から、過疎地の方々、高齢者など弱い立場にある方々の安心、安全を担保してきた存在。これからも、弱い立場にある方々に光をあててほしい。他の銀行と比べると、業務処理が遅く、待たされることが多い。日本郵政グループには、国民の暮らしがよくなるような経営をお願いしたい。
- ・ 以前、郵便局はライフラインのような存在だと考えていたが、色々な手続きが煩雑になった。郵便配達職員に色々なことをお願いすることもできなくなった。アルバイトさんへの給与振込みも、以前は小切手を郵便局に持ち込めばよかったが、民営化後は現金を持ち込む必要が生じた。簡保加入者の旅行会等が行われなくなったことも残念。元に戻してくれとは言わないが、できれば、昔の姿に近づけてほしい。
- ・ 地域情報の発信は郵便局が持っている力であり、ふるさと小包の地域版カタログの配布を復活してほしい。以前のように郵便局窓口ロビーを活用した地元物産のPR活動を行うことができるよう、また、郵便局長が地域活動にもっと参加できるよう、郵便局長への権限委譲を考えてほしい。
- ・ 商品の発送にゆうパックを利用しているが、他の運送事業者と比べると、配送スピードが劣る。特に夏の時期は衛生面の観点からも心配。お客様からのふるさと小包の注文の情報が郵便局から我々生産者に届く時間についても、サービスの一つとして短縮をお願いしたい。
- ・ 郵便集配拠点の再編により羽生田郵便局が集配センターとなり、郵便物は（郵便事業株式会社）三条支店に集められることになった。なぜ近くの加茂支店に集められないのか疑問。郵便物の取集時間も早くなった。サービスの向上につながっていないのではないか。年賀状のアルバイトも地元採用が行われなくなった、と聞く。

民営化前に当時の郵便局長と締結した災害時の情報提供に関する協定が、内容が多岐にわたるにも関わらず、分社化後、郵便局長にのみ引き継がれていることも不都合。閣議決定のとおり、郵便、郵便貯金、簡易生命保険が郵便局で一体的に利用できるよう期待する。

- ・ 2005年の郵政選挙により郵政民営化が他の優先課題を差しおいて性急に行われたことは不幸なこと。郵便局窓口の対応は改善されたが、民間の銀行と比べると事務処理のスピード感が不足で手続きが煩雑。相続や保険等の相談、手続きについては、別室を用意するなど、プライバシーへの配慮があってよい。今後は、郵便局や郵便局員が培ってきたノウハウを独居老人の安否確認、生活支援等の行政サービスに活かしてほしい。郵便局員には誇りと自信をもって働いてほしい。郵政民営化の見直しに期待する。
- ・ 郵便局が地域に密着した存在として過疎地の高齢者に行ってきた声かけや生活支援は、日本が誇るべき文化であったと考えるが、民営化により行われなくなった。自分が利用する郵便局の局長は郵便局が廃止されないよう努力しているが、廃止されたときに一番困るのは利用者。小規模局は採算が低いかもしれないが、地域との絆を醸成してきた。末端まで血流が行き渡るような郵政事業であってほしい。
- ・ 自分が利用している郵便局の対応はよい。一方、知人からは、民営化によりサービスの質が落ちたとの声を聞く。多くの地元の特産品をふるさと小包として取り扱っていただければ、地元経済の活性化につながると考えている。郵便物が確実に速く届いているのは職員のお陰と考えている。今後も努力をお願いしたい。郵便の全国均一料金も継続していただきたい。
- ・ 地元の郵便局では2人の郵便局員が勤務しているが、利用者の対応に時間がかかっている。増員をお願いしたい。地域と接する機会が増えれば、銀行や保険の取扱いも増えることになるのではないかと。地域において郵便局は大事な金融機関。取扱いが少ないことをもって廃止されることがないようお願いしたい。
- ・ 郵便、貯金、保険のいずれも右肩下がり。郵便局離れが進行しているのではないかと。郵政民営化の見直しについては、利用者が郵便局に対して持っている「安心」という心情も加味して進めてほしい。若者の立場からは、共働き夫婦が増えているので、コンビニエンスストアとの提携も進めてほしい。
- ・ 本会での意見が、どのように郵政改革に活かされるのか教えていただきたい。普段あまり郵便局を利用しないため、どこが郵政民営化により悪くなった点なのか分からない。郵政民営化の見直しはどの部分を改めようとしているのか、現在ゆうちょ銀行・かんぽ生命の資金運用が国債に偏っている状況も変えようとしているのか。

仮に再度政権交代が起きても変わらないよう、しっかりした土台を示してほしい。郵便サービスについては非常に満足している。公社時、毎年、50局ほど郵便局数が減少したとのテレビ報道を目にしたが、民営化後の郵便局数の状況を教えてほしい。

(坂 取締役兼代表執行役副社長)

- ・ 今後、政府において進められる郵政改革については、本日、資料として配布している閣議決定「郵政改革の基本方針」がベースになるものと考えている。本会で頂くご意見は、実際に業務を行っている日本郵政グループが、郵政改革について政府に対してご意見を申し上げる際の基礎となるもの。

民営化により悪くなった点について。民営化というよりも日本郵政株式会社を含め5つの会社に分社化したことが悪い方向に働いた点が多い、と感じている。会社間で提携するなど、現在の制度下でも改善できることはすぐにでも行っていきたい。

資金運用の国債偏重について。現行制度下では、ゆうちょ銀行・かんぽ生命の資金運用について一般の貸出しができないなど様々な厳しい制約があるため、国債以外への運用が困難、また国債市場への影響に考慮しているという面がある。なお、現在の国債運用は他の金融機関と同様、市場を通じて行っているもの。

ご意見をうかがい、過疎地における郵便局の大きさを改めて認識した。維持するためには人件費等のコストがかかるが、個々の局ではなくネットワーク全体で考えていきたい。サービス向上によりご利用いただくことにより、赤字になることがないようにしたい。津々浦々にネットワークを維持することにより、ご利用いただいている面もある。

都市部における郵便局とその他の地域における郵便局とでは、求められる役割・機能が異なる。地域の状況に合わせた仕事の仕方についても検討していきたい。

(小池 取締役)

- ・ 「かんぽの宿」の処分については、疑問を感じた。郵便事業については、年賀状の販売に依存している状況に危機感を感じている。地元の郵便局長からは、郵政民営化に伴う様々な不具合について聞くこともある。

(郵便局株式会社)

- ・ 民営化後、郵便局の数に大きな変化はない。全国で直営の郵便局は約2万局、簡易郵便局は4,200局強で推移している。公社時代に郵便局数を段階的に減らしたということもない。民営化当初、個人受託局を中心に一時閉鎖の簡易郵便局が約400局に増加したが、再開の取り組みを行った結果、現在は約290局に減少している。

先ほどお尋ねのあった簡易郵便局については、現在は郵便業務のみ取り扱っているが、財務局へ銀行代理業の許可を申請したところ。近く、取扱いを開始できるようにするものと考えている。

(坂 取締役兼代表執行役副社長)

- ・ 郵便局数については、民営化とあまり関係ないものと考えている。
- ・ 民営化に伴い、システム、業務マニュアル、本人確認等の手続きが変更され、事務負担が増加している。効率化により地域行事への参加等の地域貢献が難しくなり、お客様との関係も薄くなっていると実感している。地域密着型の経営ができるよう、現在の4社体制は見直していただきたい。
- ・ 民営化により4社体制となり、郵便局がゆうちょ銀行とかんぽ生命の下請けになったと感じることが多い。郵便局舎の修繕工事については、(日本郵政株式会社の)ファシリティセンターの承諾が必要となった。地元の業者ではなく(ファシリティセンターの)指定業者に依頼する必要が生じ、コストもかかるようになった。夏祭りへの参加もできなくなり、お客様離れが進んでいると感じる。
- ・ 郵便局の営業時間、取扱いサービスに関するお問い合わせをいただくことがあるが、一覧表をお示しすることができない。民営化、分社化により、組織が複雑になったことも原因の一つ、と考えている。
- ・ 民営化に伴う分社化によりお客様から個人情報利用の承諾をいただくことが必要となり、ご迷惑をかけることがある。郵便局員数が減少したことで、お客様とのふれあいも難しくなった。
- ・ 貯金や保険の満期金のお支払の際の本人確認手続きが煩雑となり、面倒をかけることがある。地域密着型の郵便局においては、大都市部等と異なる運用方法があってもよいのではないかと考えている。
- ・ 民営化当初、分社化の仕組み、郵便事業株式会社の役割についてご理解いただくのに苦慮した。貯金や保険に関するお問い合わせを、勤務する郵便事業株式会社支店と同居する郵便局に取り次ぐのに時間がかかり、お客様にご迷惑をかけたこともあった。郵政民営化の見直しについては、分かりやすい組織となるようお願いしたい。
- ・ お客様からは、民営化により、いずれの会社の窓口に行けばよいのか、また、問い合わせをいずれの会社に行えばよいのか分かりづらくなった、との声を聞く。お客様の立場からみると、三事業一体の方が利用しやすいのではないかと考えている。

(以上)