

## 第1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（高知）議事要旨

日 時：平成21年12月20日（日）13時00分～15時00分

場 所：三翠園 1階 富士の間

出席者：地元関係者の方々（8名）

郵便局利用者の方々（7名）

郵便局長、郵便局員（5名）

日本郵政株式会社 曾野取締役、入交取締役、原田取締役

足立取締役兼代表執行役副社長

陪席者：大塚内閣府副大臣（郵政改革担当副大臣）、内藤総務副大臣

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 入交日本郵政株式会社取締役挨拶  
3 大塚内閣府副大臣（郵政改革担当副大臣）挨拶  
4 内藤総務副大臣挨拶  
5 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 「四国の郵便局の現況等」（郵便局株式会社四国支社）  
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。

- ・ 一番赤字が問題になってくると思う郵便事業について、どこが赤字の地域になっているのか、何がどういけないのか、議論の元となるよう情報公開してほしい。

（足立 取締役兼代表執行役副社長）

- ・ 今後も分かりやすい情報開示に努めてまいりたい。なお、郵便事業の上半期における赤字は、年賀状がないという季節変動性によるもの、年度ベースでは辛うじて黒字を確保している。郵便事業は労働集約型の事業で費用の約7割が人件費。津々浦々のネットワークに人員を配置して業務を行っている。

- ・ 郵便局は高齢者にとって大事な金融機関。効率が追求され、万一閉鎖されると、「金融難民」が発生することになるのではないかと懸念している。過疎地においては都会とは違う郵便局の役割がある。周囲には「どうして（郵政事業を）民営化したのか。」という意見が多い。
- ・ 民営化して、業務を入札により他の民間企業へアウトソーシングすることが多くなった。それ自体は良いことだと思うが、価格だけではなく質、また、地元企業に配慮した入札をお願いしたい。
- ・ 「サービスの向上」といったミクロの視点だけではなく、「国の均一的発展」というマクロの視点が重要。JRやNTTの経過を見ると、（郵政事業についても）効率が悪いところは切り捨てられるのではないかと懸念している。郵政事業についても、本当に効率重視、利益重視でよいのかという点は考えるところ。
- ・ 自分が住んでいる地域は独居老人が多いが、地域の方から「簡保の満期金の支払を受ける際、郵便局員から『本人による手続きか家族による委任状持参が必要。』と言われた。」との話を聞いた。決まりごとであることは承知しているが、寝たきりの老人には無理。また、分社化により郵便の外務職員に貯金の払い出しをお願いすることができなくなって不便とも聞く。
- ・ 今後、中山間地域において閉鎖される郵便局が出てくるのではないかと心配。郵便の集配回数や郵便ポストの数は減ってきているのではないかと懸念している。高齢者にとって、インターネットは無理。取材を通して郵便文化の重さを痛感した。今後も、全国どこでも同じサービスが受けられるものであってほしい。地域から、最も身近なライフラインである郵便局がなくならないようお願いしたい。
- ・ 住民の方々から「分社化したことによって、縦割りが強くなった。高齢者に厳しい環境になった。」という声を多く聞く。郵便の外務職員による年金の受渡しができなくなった。
- ・ 郵便局、郵便局長には、今まで様々な地域活動にご協力を頂き感謝している。民営化して、手続きが煩瑣になったのではないかと懸念している。NGOの貯金口座を開設する際、様々な書類、手続きが必要とされた。地域住民の声を活かした改革、見直しをお願いしたい。このことが郵便局の価値・存在意義を高めることになると思う。
- ・ 4分社化により仕事の垣根ができて、郵便局員のやる気が半減したのではないかと懸念している。きちっとしたサービスの基本は職員の意欲。
- ・ 「郵便局の使い勝手が悪くなった。」という声を多く聞く。自分が生まれ育った地

域ではバスが一日2便しか通っていない。早朝の便で向かい、6キロの道を歩いて帰っている状況である。以前は、郵便配達職員にお金の出し入れ等をお願いできたが、民営化後はできなくなった。公益性を重視して、郵便・貯金・保険の三事業一体のサービスをお願いしたい。独居老人から「ゆうパックの不在連絡票は使いづらい。電話してもなかなかつながらない。」と聞く。「郵便局はコンビニが代行できる。」という考えは都市側の物差しでみたもの。

- ・ 里山で人々が生き生きと生活できる社会となっはじめて、川の水が豊かになり、沿岸漁業が栄える。里山で生きる人々があって、我々が生きる原点が守られる。(民営化して)国がやっている郵便局、保険だから大丈夫、信頼できるという考えが揺らいできている。一方、郵便配達の問題点は若干改良された、という声も聞く。
- ・ 「郵政民営化に賛成か反対か。」という郵政選挙の問い方は乱暴、情緒的ではなかったか。今回の政権交代により「郵政民営化が果たして本当にこれでよかったのか。」と考える原点に立ち返るチャンスが与えられたのではないか。郵便局の数を減らすことだけは、絶対にあってはならない。もし今後の動きで出てくるようであれば、日本国家の恥であるという気さえする。
- ・ 「不易流行」という言葉があるが、変えていけないものを変えてしまい、変えなくてはいけないものが変わっていないような気がする。郵便局を未来永劫支えていくためには、顧客創造の視点が重要。若年層が利用する郵便局、利用して楽しい郵便局にすることが必要。
- ・ 周囲や家族から「民営化しても、郵便局はよくも悪くもなっていない。」と聞くと、郵便局長や郵便局員の努力によるもの。郵政選挙の際、「民営化してもサービスは低下しない。」「郵政民営化は改革の本丸。」と言われていたが、幻惑された方が多かったのではないか。「危ない。」とと思っていたことが現実になった。新政権が見直しの姿勢を示したこと、高知県議会が意見書を決議したことに喜んでいる。「地域あつての郵便局」と思う。
- ・ 自分が利用する郵便局は窓口の接客サービスがよくなった。「案内係」が置かれ、お客様への声かけも徹底されている。一方、分社化による影響か、窓口の事務処理時間が若干長くなった。新商品はPR不足。もっと商売っ気を出してよい。郵便集配拠点の統廃合により配達時刻が遅くなり、不在郵便物の受取りに行く郵便局も遠くなった。以前は1キロほど離れた局、今は10キロほど離れた集配局に行っている。サービスが低下し、民営化に期待していたことと逆の結果になった。
- ・ 郵便、貯金、保険の三事業が一体的に運営できるようになれば、問題点の半分くらいは解決するのではないか。銀行法、保険業法の適用により、手続きも煩雑にな

った。

- ・ 本日の出席者のご発言は、自分がお客様から言われるお話の内容と同じもの。「過疎地の郵便局はなくなってしまうのか。」「郵便局を守ってほしい。」という声が多い。
- ・ 自分が勤務する局舎には郵便事業(株)、(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命保険の支店が同居しているが、ドアで仕切られ、自由な往来ができない状態。苦情があってもすぐに対応できないなど、お客様にご不便をかけている。
- ・ 窓口でも分社化の影響を強く感じている。郵便局窓口には不在郵便物の受け取りに来られたお客様を郵便事業(株)に案内せざるをえないなど、お客様にご不便をかけている。お客様は郵便局窓口に聞けば全て答えてもらえることを望んでいる。お客様からは「民営化したらサービスがよくなると思っていたが、逆だった。」と何回も聞いた。自分も同じ考え。
- ・ 分社化の影響が大きい。先日、集配センターが配達や集荷のために不在で、お客様に不在郵便物をお渡しできないことがあった。連携した対応ができるようにならないか。
- ・ 今、貯金、保険の預入限度額は 1,000 万円であるが、理由がよく分からない。民営化したのだから、業績を上げるためにも、金額の枠は取っ払ってはどうか。検討してほしい。

(以上)