

## 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）

### 次 第

日時：平成21年12月20日（日）13：00～15：00

場所：三翠園 1階 富士の間

- 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

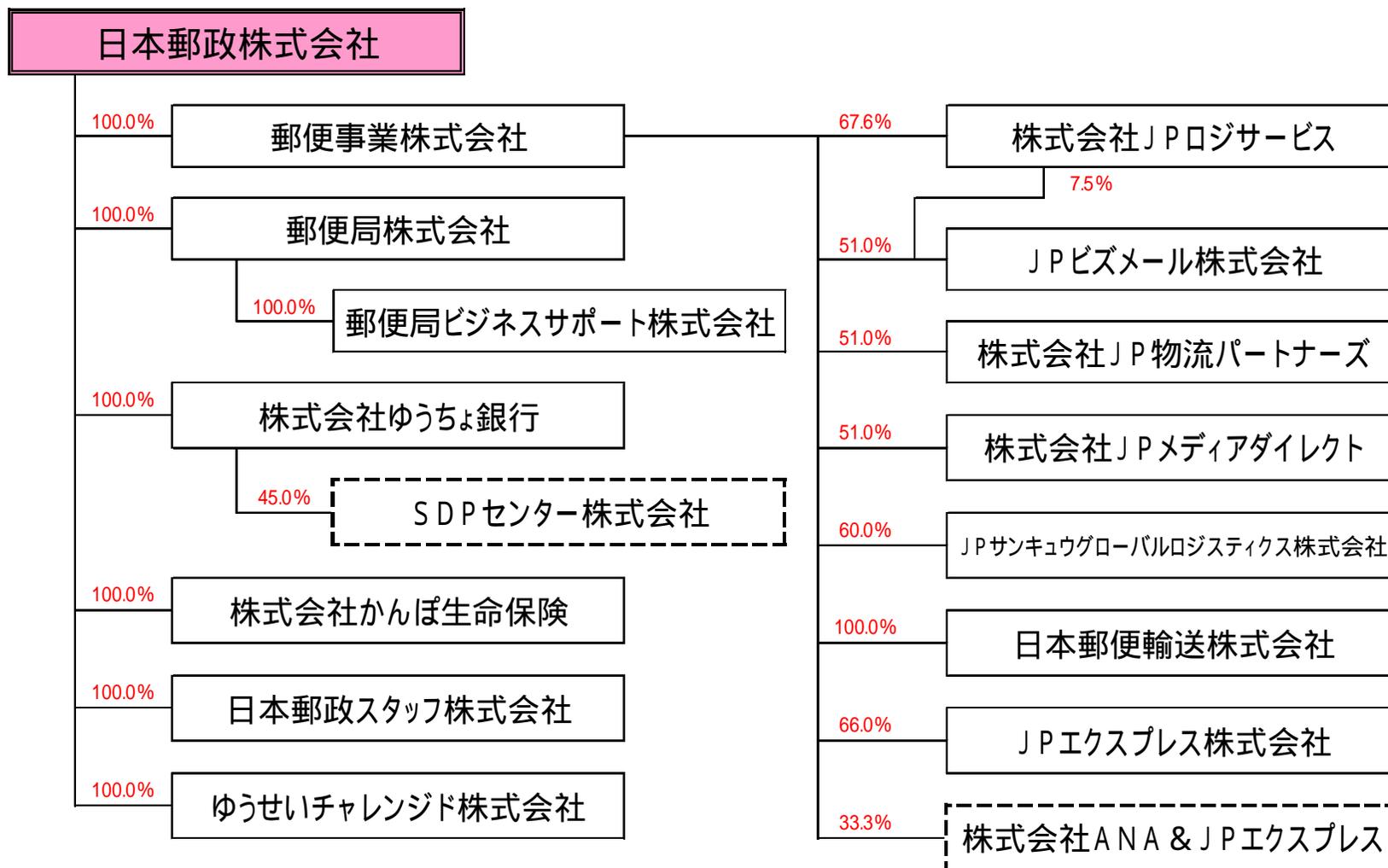
- 資料：
- 1 「日本郵政グループの概要」（日本郵政株式会社）
  - 2 「日本郵政グループ平成22年3月期中間決算の概要」（平成21年11月25日、日本郵政株式会社）
  - 3 「四国の郵便局の現況等」（郵便局株式会社四国支社）
  - 4 「郵便事業株式会社の状況」（郵便事業株式会社）
  - 5 「オピニオンリーダーに対するインタビュー結果」等（第51回郵政民営化委員会（平成20年12月25日）資料）
  - 6 「郵政改革の基本方針」（平成21年10月20日閣議決定）

# 日本郵政グループの概要

日本郵政株式会社  
平成21年12月20日

# 1 日本郵政グループの構成

日本郵政グループを構成する主な会社は、以下のとおりです。



注1: %は議決権割合(2009年(平成21年)9月30日現在)

注2: 破線枠は関連会社

## 2 主なグループ会社の概要

名称	日本郵政株式会社	郵便事業株式会社	郵便局株式会社	株式会社ゆうちょ銀行	株式会社かんぽ生命保険
会長	西岡 喬	北村 憲雄	古川 洽次	川 茂夫	進藤 丈介
社長	齋藤 次郎	鍋倉 眞一	永富 晶	井澤 吉幸	山下 泉
資本金	3兆5,000億円	1,000億円	1,000億円	3兆5,000億円	5,000億円
株主	財務大臣 100%	日本郵政株式会社 100%			
従業員数	3,332名	95,631名	112,726名	11,675名	5,770名
主な業務内容	グループ会社に対する 経営管理	郵便・国内物流事業、 国際物流事業、ロジス ティクス事業	郵便やゆうパック等に 関する窓口業務、印紙 の売りさばき、銀行代 理業、金融商品仲介 業、生命保険・損害保 険の募集業務、不動産 業、物販業、地方公共 団体からの受託業務	銀行業	生命保険業
主な事業所	人事・経理集約センタ ー1、健康管理事務セ ンター1、健康管理施 設48、ファシリティセン ター7、病院14、宿泊 施設71、郵政資料館1	支社13、支店1,091、 集配センター2,556、国 際郵便決済センター1、 郵便輸送センター2、物 流センター4、お客さま サービス相談センター1 (郵便ポスト192,213)	支社13、郵便局24,176 (直営の郵便局20,237、 簡易郵便局3,939)、研 修センター11、お客様サ ービス相談センター1	営業所234(統括店13、 一般店221)、地域セン ター49、貯金事務センタ ー11、貯金事務計算セ ンター2 (ATM26,136)	直営店80(統括支店13、 支店67)、サービスセン ター5、コールセンター1

注1：資本金、株主、従業員数、主な事業所は、2009年(平成21年)3月31日現在。

注2：連結ベースの従業員数は、229,134名。

# 日本郵政グループ 平成22年3月期中間決算の概要

- 純粋持株会社としての機能のほか、病院事業、宿泊事業及びグループ共通事務の受託等により、経常収益 2,031億円、経常利益 1,161億円、中間純利益 1,129億円を計上

- 総取扱物数は、101億1,890万通(個)(20/9比 2.4%)、郵便物 88億991万通(同 3.8%)、ゆうパック 1億2,916万個(同 2.6%)、ゆうメール 11億7,984万個(同 +9.4%)
- 景気悪化の影響が継続する中、経常収益 8,331億円、経常損失 197億円、中間純損失 193億円と前中間期並みの損益を計上

- 郵便局における営業活動の成果により、営業収益をほぼ前年水準で維持する一方、営業費用の伸びを抑えた結果、経常収益 6,443億円、経常利益 365億円を計上
- 経常利益では、前中間期(20/9期)並みの水準を確保するも、税金(課税所得)計算上の影響により、中間純利益は 93億円

- 積極的な営業展開により、貯金残高 176兆4,443億円(21/3末比 1.0兆円 減少幅は縮小)、貯金残高(未払利子込み) 177兆617億円(同 0.9兆円)
- 経常収益 1兆1,296億円、経常利益 2,648億円、中間純利益 1,581億円
- 業務純益 2,526億円、自己資本比率(パーゼル) 94.46%

- 郵便局会社との連携による営業推進態勢の強化により、個人保険の新契約件数は105万件(20/9比 +15万件)
- 経常収益 6兆9,124億円、経常利益 2,122億円、中間純利益 380億円
- 保険料等収入 3兆7,834億円、基礎利益 2,319億円、内部留保残高(価格変動準備金、危険準備金) 3兆3,537億円、ソルベンシー・マージン比率 1,528.9%

連結経常収益  
8兆9,513億円

連結経常利益  
5,050億円

連結中間純利益  
2,009億円

連結総資産  
303兆6,047億円

連結純資産  
9兆3,514億円

# 日本郵政グループ 平成22年3月期中間決算の概要(資料)

## 当中間期の経営成績

(単位:億円)

	日本郵政 グループ(連結)	日本郵政 (単体)	郵便事業会社 (単体)	郵便局会社 (単体)	ゆうちょ銀行 (単体)	かんぽ生命保険 (単体)
	経常収益	89,513	2,031	8,331	6,443	11,296
前年同期(20/9)比	5,355	+300	257	71	1,507	4,026
経常利益	5,050	1,161	197	365	2,648	2,122
前年同期(20/9)比	+825	+385	+7	15	+128	+1,059
中間純利益	2,009	1,129	193	93	1,581	380
前年同期(20/9)比	215	+349	3	115	+79	+133

## 通期見通し(平成22年3月期)

経常利益	9,400	1,360	430	590	4,600	3,500
前年(21/3)比	+1,094	+260	159	248	+747	+1,357
当期純利益	4,300	1,390	230	340	2,700	640
前年(21/3)比	+72	+299	68	68	+406	+256

(注1) 億円未満の計数は切捨てております。また、連結合計値と、単体計数の合算値とは、他の連結処理のため、一致しません。

(注2) 通期見通しにつきましては、経営環境に関する前提条件の変化等に伴い、予想と異なる可能性があります。

# 郵便事業会社 平成22年3月期中間決算の概要



- 総取扱物数は、101億1,890万通(個)(20/9比 2.4%)、郵便物 88億991万通(同 3.8%)、ゆうパック 1億2,916万個(同 2.6%)、ゆうメール 11億7,984万個(同 +9.4%)
- 景気悪化の影響が継続する中、経常収益 8,331億円、経常損失 197億円、中間純損失 193億円と前中間期並みの損益を計上(営業の形態として下期のウエイトが高く、利益が下期に偏る傾向にあるため、中間期においては、経常損失、中間純損失を計上)

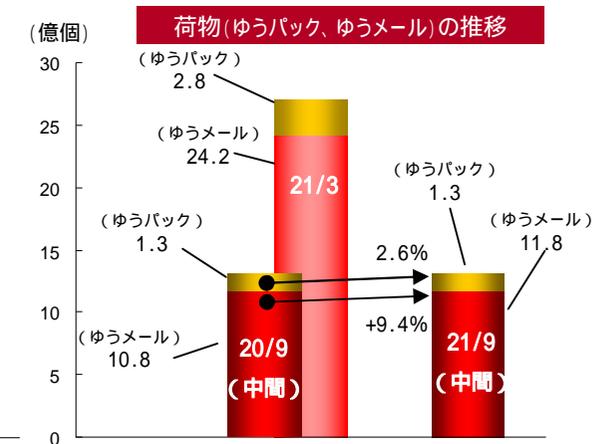
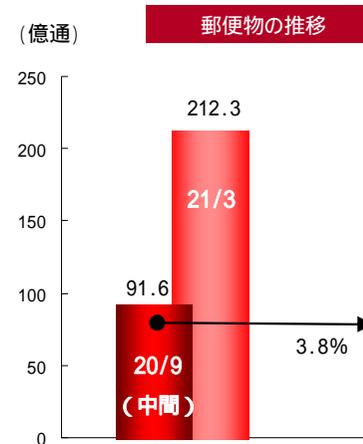
(単位: 億円)

	20/9中間期	21/9中間期	増減( - )	21/3期(通期実績)	22/3期(通期予想)
経常収益	8,588	8,331	257	18,874	18,370
経常利益	204	197	+7	589	430
中間(当期)純利益	189	193	3	298	230

《営業利益<sup>△-△</sup>》

	20/9中間期	21/9中間期	増減( - )	21/3期(通期実績)	22/3期(通期予想)
営業収益	8,457	8,218	238	18,652	18,150
営業費用	8,755	8,488	267	18,203	17,870
営業利益	298	269	+28	448	280

	20/9 中間期	21/9 中間期	増減 ( - )	増減率 (%)
総取扱物数 (通)	103億6,878万	101億1,890万	2億4,988万	2.4%
郵便物 (通)	91億5,756万	88億991万	3億4,765万	3.8%
ゆうパック (個)	1億3,255万	1億2,916万	339万	2.6%
ゆうメール (個)	10億7,867万	11億7,984万	+1億117万	+9.4%



# 郵便局会社 平成22年3月期中間決算の概要



- 郵便局における営業活動の成果により、営業収益をほぼ前年水準で維持する一方、営業費用の伸びを抑えた結果、経常収益 6,443億円、経常利益 365億円を計上
- 経常利益では、前中間期（20/9期）並みの水準を確保するも、税金（課税所得）計算上の影響（注）により、中間純利益は 93億円

(単位:億円)

	20/9中間期	21/9中間期	増減( - )	21/3期(通期実績)	22/3期(通期予想)
経常収益	6,515	6,443	71	13,261	13,150
経常利益	380	365	15	838	590
中間(当期)純利益	209	93	115	408	340

## 《営業利益へス》

	20/9中間期	21/9中間期	増減( - )	21/3期(通期実績)	22/3期(通期予想)
営業収益	6,351	6,295	55	12,932	12,880
うち受託手数料	6,252	6,221	30	12,765	12,690
郵便窓口業務等手数料	996	958	37	2,132	2,200
銀行代理業務手数料	3,155	3,250	+94	6,481	6,390
生命保険代理業務手数料	2,099	2,011	87	4,152	4,100
営業費用	6,059	5,985	73	12,248	12,380
営業利益	292	310	+18	683	500

(注) 主として、上期に予定していた退職が下期にズレたことによる(退職金支払いは、税負担を軽減する効果がある)

# ゆうちょ銀行 平成22年3月期中間決算の概要



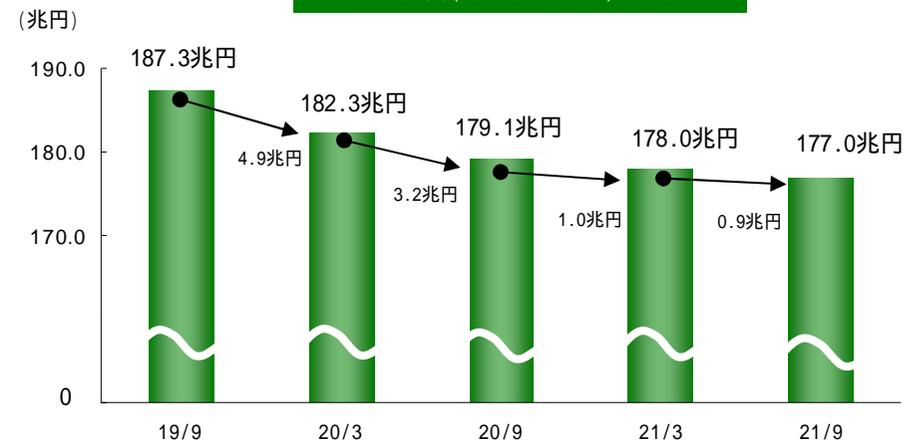
- 積極的な営業展開により、貯金残高 176兆4,443億円（21/3末比 1.0兆円 減少幅は縮小）、貯金残高（未払利子込み）177兆617億円（同 0.9兆円）
- 経常収益 1兆1,296億円、経常利益 2,648億円、中間純利益 1,581億円
- 業務純益 2,526億円、自己資本比率（パーゼル）94.46%

(単位:億円)

	20/9中間期	21/9中間期	増減( - )	21/3期 (通期実績)	22/3期 (通期予想)
経常収益	12,803	11,296	1,507	24,885	22,300
経常利益	2,520	2,648	+128	3,852	4,600
中間(当期)純利益	1,501	1,581	+79	2,293	2,700
業務純益	2,811	2,526	285	4,806	

	21/3期	21/9中間期	増減( - )
自己資本比率	92.11%	94.46%	+2.35%
貯金残高	177兆4,798億円	176兆4,443億円	1兆354億円
貯金残高(未払利子込み)	178兆500億円	177兆617億円	9,882億円

貯金残高(未払利子込み)の推移



# かんぽ生命 平成22年3月期中間決算の概要



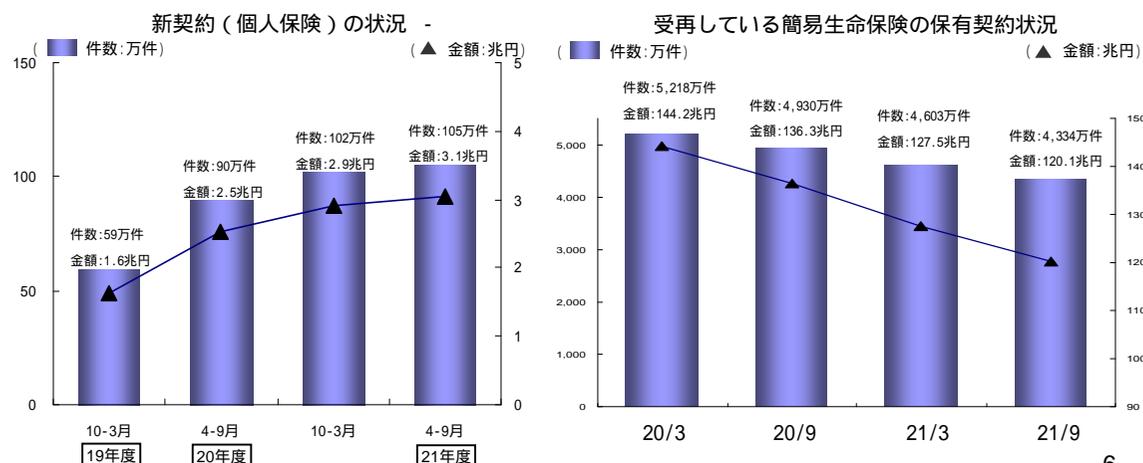
- 郵便局会社との連携による営業推進態勢の強化により、個人保険の新契約件数は105万件(20/9比 + 15万件)
- 経常収益 6兆9,124億円、経常利益 2,122億円、中間純利益 380億円
- 保険料等収入 3兆7,834億円、基礎利益 2,319億円、内部留保残高(価格変動準備金、危険準備金) 3兆3,537億円、ソルベンシー・マージン比率 1,528.9%

(単位: 億円)

	20/9中間期	21/9中間期	増減( - )	21/3期(通期実績)	22/3期(通期予想)
経常収益	73,151	69,124	4,026	155,337	147,400
経常利益	1,063	2,122	+1,059	2,142	3,500
中間(当期)純利益	247	380	+133	383	640
基礎利益	2,298	2,319	+21	4,324	
個人保険 新契約(件数)	900,444	1,053,825	+153,381	1,917,207	

	21/3期	21/9中間期	増減( - )
ソルベンシー・マージン比率	1,429.7%	1,528.9%	+99.2%
内部留保残高	3兆3,328億円	3兆3,537億円	+209億円

## 契約状況の推移





# 四国の郵便局の現況等

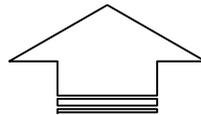
平成21年12月20日  
郵便局株式会社 四国支社

# 郵便局ネットワークの維持と展開

## 四国の郵便局数

【平成21年10月31日現在】

	郵便局数	局種別内訳					
		直営郵便局		簡易郵便局			
		局数	構成比	局数	構成比	一時閉鎖局数 (再掲)	閉鎖率
徳島県	239	203	84.9%	36	15.1%	6	16.7%
香川県	227	189	83.3%	38	16.7%	9	23.7%
愛媛県	399	316	79.2%	83	20.8%	6	7.2%
高知県	323	229	70.9%	94	29.1%	1	1.1%
四国管内	1,188	937	78.9%	251	21.1%	22	8.8%
全国	24,532	20,237	82.5%	4,295	17.5%	293	6.8%
四国の占有率	4.8%	4.6%		5.8%		7.5%	



【平成20年10月31日時点】

	郵便局数	局種別内訳					
		直営郵便局		簡易郵便局			
		局数	構成比	局数	構成比	一時閉鎖局数 (再掲)	閉鎖率
徳島県	239	203	84.9%	36	15.1%	8	22.2%
香川県	227	189	83.3%	38	16.7%	10	26.3%
愛媛県	399	317	79.4%	82	20.6%	7	8.5%
高知県	323	229	70.9%	94	29.1%	4	4.3%
四国管内	1,188	938	79.0%	250	21.0%	29	11.6%

## 全国の郵便局数

【平成21年10月31日現在】

	郵便局数	局種別内訳					
		直営郵便局		簡易郵便局			
		局数	構成比	局数	構成比	一時閉鎖局数 (再掲)	閉鎖局数の 増減( )
北海道	1,515	1,215	80.2%	300	19.8%	28	5
東北	2,597	1,932	74.4%	665	25.6%	17	17
関東	2,586	2,392	92.5%	194	7.5%	14	
南関東	1,035	955	92.3%	80	7.7%	12	
東京	1,517	1,510	99.5%	7	0.5%	0	
信越	1,344	982	73.1%	362	26.9%	27	26
北陸	861	677	78.6%	184	21.4%	6	10
東海	2,462	2,052	83.3%	410	16.7%	91	10
近畿	3,470	3,114	89.7%	356	10.3%	8	8
中国	2,288	1,766	77.2%	522	22.8%	51	13
四国	1,188	937	78.9%	251	21.1%	22	7
九州	3,468	2,524	72.8%	944	27.2%	17	27
沖縄	201	181	90.0%	20	10.0%	0	
全国	24,532	20,237	82.5%	4,295	17.5%	293	123

平成20年10月31日から平成21年10月31日までの一時閉鎖の簡易郵便局数の増減。

# 新たな郵便局スタイルとワンストップサービス

## 平成21年11月30日(月) JR四国様とのジョイント

開局後約40年が経過し、老朽化した局舎を建替え・移転するに当たり、地域の皆様がより利用しやすい場所、郵便局にとってもサービスを提供しやすい場所を検討する中で、駅構内への移転に向けてJR四国様と協議を重ね、駅構内に移転、開局することができました。

### 須崎駅前郵便局から須崎駅内郵便局へ



四国では初となるJR駅構内に郵便局が入居するスタイルです。  
駅構内からの出入りも可能で、通勤・通学等でJRをご利用されるお客さまにも郵便局をご利用していただき易くなりました。



## ワンストップサービスの展開

役場のサービスと郵便局のサービスを同時に受けられる郵便局スタイルです。  
地域住民の皆様や郵便局をご利用いただくお客さまにとっての利便性の向上だけでなく、役場と郵便局の双方にとってもコスト面や収入面においてメリットがあります。

郵便局が役場支所等に入居(四国:5例)  
役場支所等が郵便局に入居(四国:2例)

琴南郵便局(琴南支所)



**大野原郵便局**  
観音寺市大野原支所に入居  
H20.9.8 ~

**琴南郵便局**  
まんのう町琴南支所に入居  
H20.4.28 ~

**西海郵便局**  
愛南町西海支所に入居  
H19.3.5 ~

福栄郵便局(福栄出張所)



**大桁郵便局**  
香美市物部支所に入居  
H19.7.30 ~

**五名郵便局**  
東かがわ市五名出張所が入居

**福栄郵便局**  
東かがわ市福栄出張所が入居  
H19.4.1 ~

**名野川郵便局**  
仁淀川町名野川出張所に入居  
H17.3.7 ~

# 郵便局の新しいサービス（文具類の販売）

## 文具の販売

【平成21年6月1日 販売開始】

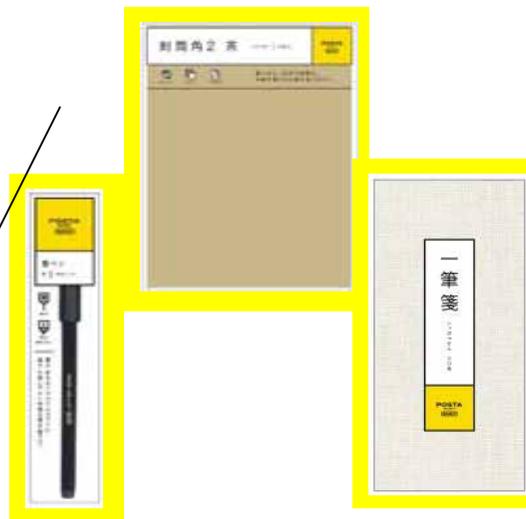
お客さまからの「あったらいいな」の声にお応えし、全国の郵便局で文具の販売を開始しました。

郵便とつながりの深い、封筒やペンの他、郵便ポストをかたどった局名入りポストカード等も販売しています。



販売局の郵便局名が印字されています。全国約2万局の郵便局で販売していますので、集める楽しみもあります。

取り扱っている商品は常時10種類以上あり、封筒も各種サイズを揃え、一筆箋や筆ペンも販売しています。



## ご当地フォルムカード

【平成21年9月1日 販売開始】

各都道府県を代表する名所、物産、人物などのモチーフをかたどった郵便局オリジナルのポストカードです。

その県でしか買えない地域限定商品であるため、お土産としてもご利用いただけます。



# 郵便局の新しいサービス（郵便局のお取次ぎ）



- ・暮らしのさまざまな場面で役立つサービスを郵便局でお取次ぎしています。
- ・全国の郵便局でハウスクリーニング・引越・光ファイバー接続・ホームセキュリティ・郵便料金計器等の販売のお取次ぎをしています。
- ・さらに、四国ではオール電化・自動車販売のお取次ぎも行っています。

プロのお掃除で住まいをキレイに。  
**ハウスクリーニング**  
 DUSKIN

防犯対策、ご家庭の「安心」のために。  
**ホームセキュリティ**  
 SECOM  
 ALSOK

新生活の準備は引越のプロにお任せ。  
**引越**  
 日本通運  
 アート引越センター

コストセーブ&スピードアップが図れる。  
**郵便料金計器**  
 ピツニーボウズ

高速な光回線で快適ネットライフを。  
**光ファイバー接続**  
 NTT東日本  
 NTT西日本  
 KDDI

郵便局のネットワークを活かして、  
 郵便・貯金・保険以外にもお客さま  
 のニーズに応え、様々な商品・  
 サービスの提供に努めています。



【H21.10.1 取扱開始】



【H21.10.1 取扱開始】

# カタログ販売事業

- ・郵便局会社では、全国各地の郵便局から地域の逸品をお届けしています。
- ・四国においても、地域の農協・漁協・その他生産者の皆様とタイアップし、特産品・名産品・旬の商品を産地直送でお客さまにお届けしています。
- ・また、季節や用途にあわせた贈り物をご用意しています。

サイズが小さめ・表面に傷がある等、ちょっと「訳あり」でも味はご満足いただける商品をお手ごろ価格でお届けしています。



近くに百貨店はなくても郵便局はある！という郵便局の特性を活かした福袋。また、お歳暮の商品も全国の名産品だけでなく、四国の特産品もふんだんに取り揃えています。



# カタログ販売事業（四国の特産品）



愛媛県の主な商品

- ・みかん
- ・いよかん 等

香川県の主な商品

- ・うどん
- ・そうめん 等



高知県の主な商品

- ・新高梨
- ・土佐文旦 等

徳島県の主な商品

- ・すだち
- ・鳴門金時 等



# オリジナルフレーム切手の販売

## オリジナルフレーム切手販売状況一覧(平成21年度発売開始分)

	県	名称	販売地域	販売開始日	切手
1	徳島	まほろば夢街道 in 脇町	徳島県西部地域	平成21年4月1日	50円
2	香川	しおのえ温泉郷の四季	香川県東部地域	平成21年4月1日	50円
3	香川	金刀比羅宮 奥書院 上段の間 花丸図 伊藤若冲 作	香川県西部地域	平成21年4月1日	50円
4	香川	四国こんぴら歌舞伎大芝居 二十五周年記念(2種)	香川県西部地域 香川県東部地域	平成21年4月7日	80円
5	愛媛	きさいや 宇和島	愛媛県南部地域	平成21年5月1日	80円
6	香川	てくてくさぬき	香川県全郵便局	平成21年7月17日	80円
7	香川	金刀比羅宮	香川県西部地域	平成21年4月1日	80円
8	高知	よさこい祭り	高知県中部地域	平成21年7月7日	50円
9	高知	土佐・龍馬であい博	高知県全郵便局	平成21年7月27日	80円
10	徳島	本場・徳島 阿波おどり	徳島県全郵便局	平成21年8月3日	80円
11	徳島	本場・徳島 阿波おどり	徳島県全郵便局	平成21年8月3日	50円
12	徳島	「ウエルカム 徳島」美波	徳島県東部地域 徳島県南部地域	平成21年8月10日	80円
13	愛媛	おいでや!しまなみ ~海道の旅~	愛媛県東部地域	平成21年10月1日	80円
14	香川	金刀比羅宮 表書院 虎の間 遊虎図(重要文化財) 円山応挙 作	香川県全郵便局	平成21年10月29日	50円
15	愛媛	『坂の上の雲』のまち 松山 ~松山城~	愛媛県内郵便局	平成21年11月27日	50円
16	愛媛	『坂の上の雲』のまち 松山 ~道後温泉本館~	愛媛県内郵便局	平成21年11月27日	80円
17	愛媛	しろくまピース10歳誕生日記念	愛媛県全郵便局 他6局	平成21年12月2日	80円

1~6 については販売期間終了しています。



## 1 証明書の交付事務(12市町 32局)

【平成21年12月1日現在】

市町村名	取扱郵便局名	
徳島県	神山町	川又郵便局
		今井郵便局
		鬼籠野郵便局
	那賀町	相生郵便局
	三好市	大歩危郵便局
		出合郵便局
井内郵便局		
香川県	東かがわ市	五名郵便局
		福栄郵便局
愛媛県	内子町	大瀬郵便局
		立川郵便局
		満穂郵便局
高知県	大豊町	西峰郵便局
		東豊永郵便局
		下ノ土居郵便局
		大久保郵便局
	いの町	立川郵便局
		神谷郵便局
		勝賀瀬郵便局
	天王ニュータウン郵便局	川内郵便局
		宿毛市
	東洋町	甲浦郵便局
		野根郵便局
	四万十市	有岡郵便局
富山郵便局		
川登郵便局		
黒潮町	上川口郵便局	
	荷稻郵便局	
土佐市	新居郵便局	
	北原郵便局	

## 平成21年4月1日 徳島県 井内郵便局が証明書交付事務開始



徳島県三好市の井内郵便局で三好市発行の戸籍謄本や住民票の写しが受け取れる証明書交付事務の取扱いを開始しました。

平成21年3月末に三好市井内連絡所が廃止になることが決定し、地域住民の皆様への不便さを少しでも解消できるようにと、三好市及び郵便局会社が協議・協力し、郵便局での証明書交付事務取扱いに至ったものです。

証明書交付事務が取り扱えることは、地域の皆様の信頼と期待の証拠であると考え、地域に役立つ郵便局としてサービス向上に努めています。

## 2 物品の販売事務(7市町村 31局)

【平成21年12月1日現在】

受託事務内容	市町村名	取扱郵便局名
バス回数券の販売	徳島県	東みよし町
		昼間郵便局
		三好東山郵便局
ごみ処理券の販売	徳島県	那賀町
		北川郵便局
温泉入浴回数券の販売	徳島県	阿南市
		阿南市内17郵便局( )
ごみ袋の販売	徳島県	海陽町
		海南郵便局
		川上郵便局
		浅川郵便局
	高知県	佐那河内村
		佐那河内郵便局
		那賀町
高知県	津野町	
	葉山郵便局	
	葉山西郵便局	
高知県	北川村	野友郵便局
		平鍋郵便局

合計

18市町村

62局



# 郵便事業株式会社の状況

平成21年12月20日

郵便事業株式会社

# 郵便事業会社の拠点

全国2万4千の郵便局のほか、以下のアクセスポイントにより郵便ネットワークを構成。

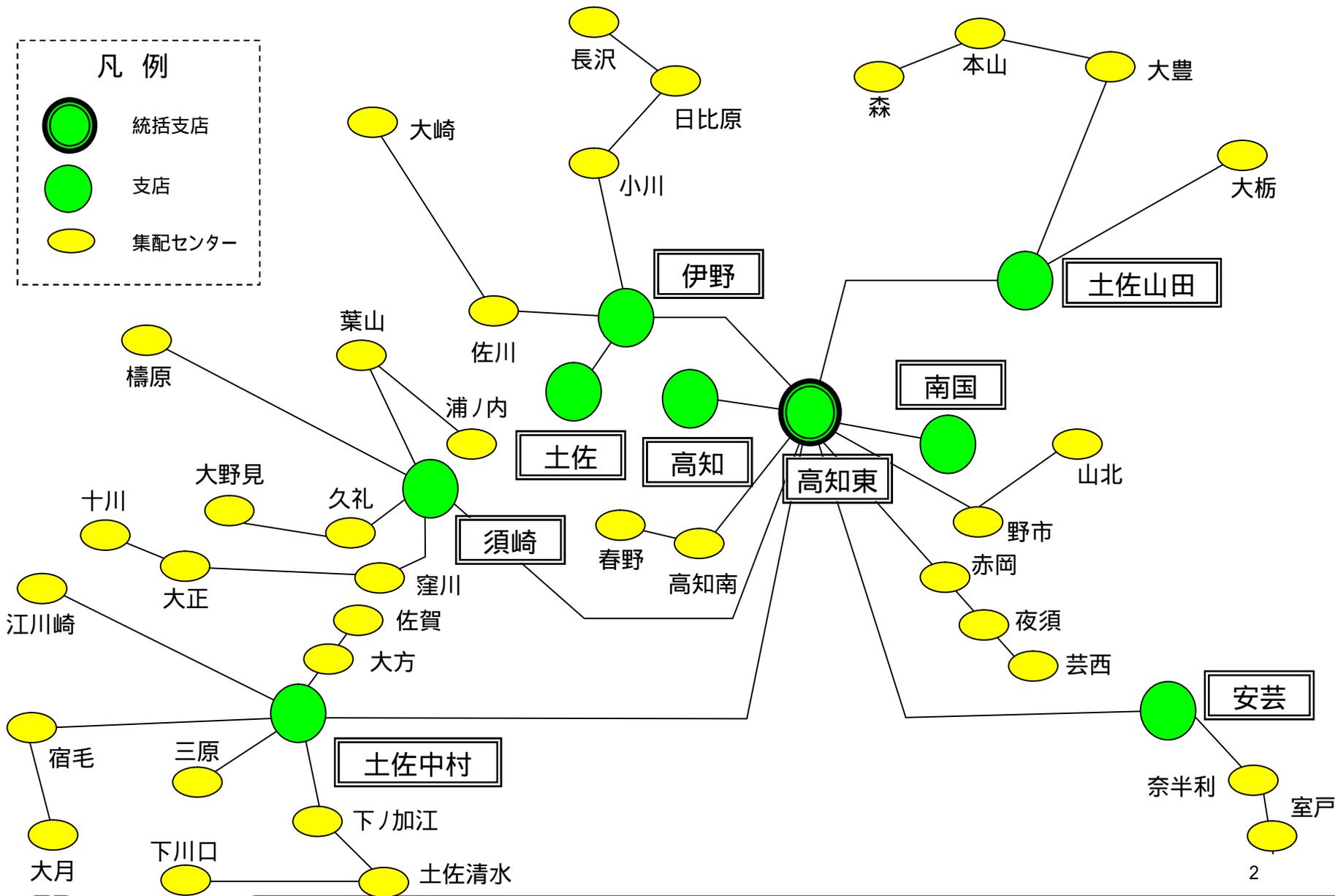
	全国	高知県		四国	
			(全国に占める割合)		(全国に占める割合)
支店 ( 1 )	1,091	9	0.8%	42	3.8%
集配センター ( 1 )	2,544	35	1.4%	152	6.0%
郵便切手類販売所等 ( 2 )	144,481	1,378	1.0%	6,522	4.5%
郵便ポスト ( 3 )	192,213	2,192	1.1%	9,232	4.8%
合 計	340,329	3,614	1.1%	15,948	4.7%

1 平成21年11月30日現在

2 平成21年 3月31日現在

3 「全国」欄は平成21年1月31日現在、「高知県」及び「四国」欄は平成21年3月31日現在

# 郵便事業株式会社のネットワーク(高知県)



- 凡例
- 統括支店
  - 支店
  - 集配センター

# 郵便物等の引受状況(平成20年度)

種類別	全国	高知県	県民一人当たりの 差出物数( ) (単位:通)	四国	
	(単位:千通)	(単位:千通)		(全国に占める割合)	(単位:千通)
総計	23,929,935	77,663	100.5	480,570	2.01%
郵便物	21,227,985	71,957	93.1	436,256	2.06%
内国	21,158,740	71,861	93.0	435,758	2.06%
普通	20,587,495	69,947	90.5	425,412	2.07%
第一種	10,332,283	35,546	46.0	198,820	1.92%
第二種	6,867,688	18,871	24.4	132,572	1.93%
第三種	449,705	1,263	1.6	6,083	1.35%
第四種	25,785	38	0.0	228	0.89%
年賀	2,900,641	14,214	18.4	87,306	3.01%
選挙	11,393	14	0.0	403	3.54%
特殊	571,245	1,913	2.5	10,346	1.81%
国際(差立)	69,245	97	0.1	499	0.72%
通常	57,835	74	0.1	347	0.60%
小包	1,567	3	0.0	21	1.36%
EMS (国際スピード郵便)	9,843	19	0.0	130	1.32%
荷物	2,701,950	5,706	7.4	44,314	1.64%
ゆうパック	277,057	1,307	1.7	8,084	2.92%
ゆうメール	2,424,893	4,399	5.7	36,230	1.49%

高知県の人口は、773千人(総務省統計局人口推計:平成20年10月1日現在推計人口)

# 高知県を中心とした郵便物等の流れ

## 高知県で配達する郵便物等の引受場所

		都道府県	割合
郵便物	1	高知県	56.4%
	2	東京都	15.5%
	3	大阪府	8.0%
	4	香川県	2.8%
	5	愛媛県	2.2%
	6	神奈川県	1.4%
	7	埼玉県	1.4%
	8	兵庫県	1.4%
	9	岡山県	1.3%
	10	愛知県	1.2%

徳島県は0.9%

		都道府県	割合
荷物	1	高知県	27.5%
	2	大阪府	13.5%
	3	東京都	8.3%
	4	愛媛県	6.5%
	5	香川県	3.9%
	6	兵庫県	3.6%
	7	神奈川県	3.1%
	8	愛知県	2.8%
	9	福岡県	2.2%
	10	北海道	2.2%

徳島県は1.7%

## 高知県で引き受けた郵便物等のあて先

		都道府県	割合
郵便物	1	高知県	75.7%
	2	東京都	7.3%
	3	大阪府	2.9%
	4	香川県	1.9%
	5	愛媛県	1.8%
	6	徳島県	1.3%
	7	兵庫県	1.0%
	8	神奈川県	0.8%
	9	岡山県	0.7%
	10	広島県	0.7%

		都道府県	割合
荷物	1	高知県	31.8%
	2	大阪府	9.6%
	3	東京都	8.5%
	4	愛媛県	5.3%
	5	兵庫県	4.8%
	6	香川県	3.9%
	7	神奈川県	3.8%
	8	愛知県	2.9%
	9	徳島県	2.6%
	10	京都府	2.4%

4

データはいずれも平成18年度6月期に実施した調査の結果に基づく推計値。

# ふるさと切手の発行(1)

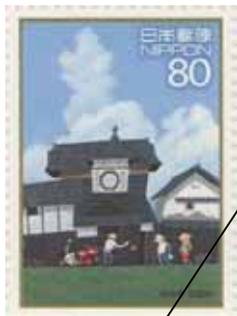
地方色豊かな風物などを題材とする郵便切手を介してふるさとを全国に紹介し、地域社会の振興に貢献することを目的として「ふるさと切手」を発行しています。

民営化以降発行した、四国に関連するふるさと切手は以下のとおりです。

	名称	発売日	種類	概要
1	ふるさと心の風景 第1集	平成20年5月2日	80円切手	画家原田泰治が描いた昔懐かしい全国各地のふるさとの風景やポストのある風景などを題材とした「ふるさと心の風景」シリーズの第1弾。四国では香川県小豆郡、高知県安芸市が題材。
2	ふるさとの祭 第1集	平成20年8月1日	50円切手	全国各地で開催されるふるさとを感じる祭や夏のイベントを題材とした「ふるさとの祭」シリーズの第1弾。四国では徳島県の阿波おどりが題材。
3	ふるさと心の風景 第3集	平成20年11月4日	80円切手	画家原田泰治が描いた昔懐かしい全国各地のふるさとの風景やポストのある風景などを題材とした「ふるさと心の風景」シリーズの第3弾。四国では愛媛県南宇和郡や徳島県三好市が題材。
4	近代俳句のふるさと 松山	平成21年9月1日	80円切手	松山にゆかりの深い正岡子規、高浜虚子、夏目漱石、河東碧梧桐が詠んだ俳句を題材。
5	ふるさと心の風景 第6集	平成21年10月8日	80円切手	画家原田泰治が描いた昔懐かしい全国各地のふるさとの風景やポストのある風景などを題材とした「ふるさと心の風景」シリーズの第6弾。四国では愛媛県北宇和郡「鹿踊り」が題材。
6	ふるさとの花 第5集	平成21年12月1日	80円切手 50円切手	全国47都道府県の県花を題材として、日本の四季を紹介していく「ふるさとの花」シリーズの第5弾。四国では高知県のヤマモモが題材。

# ふるさと切手の発行(2)

## 1 ふるさと心の風景 第1集



(高知県)



(香川県)

## 2 ふるさとの祭 第1集



(徳島県)

## 3 ふるさと心の風景 第3集



(愛媛県)



(徳島県)

## 5 ふるさと心の風景 第6集



(愛媛県)

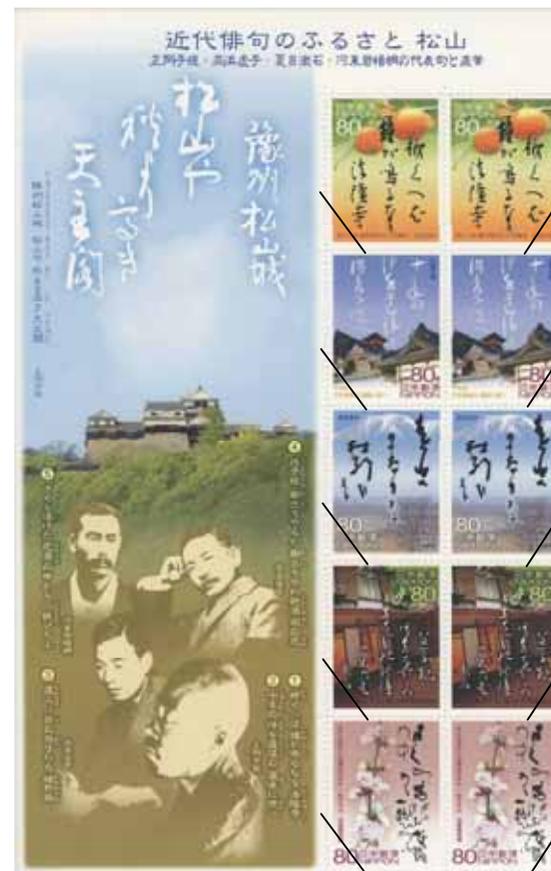
## 6 ふるさとの花 第5集



(高知県)



## 4 近代俳句のふるさと 松山



(愛媛県)

# 社会、地域社会への貢献の推進(地方公共団体からの受託業務)

## 四国における地方公共団体受託業務の状況

- ・四国では、高知県香南市からの受託業務である、「高齢者への生活状況確認」を高知東支店が実施しています。
- ・平成21年5月より、同支店配達員が同市内の世帯を訪問し、生活状況を確認しています。

(具体的な取組内容)

市内の独居老人世帯と高齢者世帯を巡回し、健康状態や困っていることなど4項目を聞き出し、生活状況の記録表を作成し、市に提出。  
不在の場合は家の外観から異常がないか判断。



- ・本年度はまず、同市野市町の対象世帯を試行実施しており、5月下旬から11月までに延べ654世帯を訪問しました。

【高知県香南市によるアンケート結果(7月中旬実施)】

	利用したい	どちらでもよい	利用したくない	無回答	計
今後も利用したいか	89人	52人	16人	4人	161人
	55.3%	32.3%	9.9%	2.5%	100.0%
	何もなかった	具合が悪かった	困ったことがあった	無回答	計
訪問時問題はあったか	94人	16人	12人	44人	166人
	56.6%	9.6%	7.2%	26.5%	100.0%

## 社会、地域社会への貢献の推進(ひまわりサービス等)

地方自治体、社会福祉協議会などと協力して、過疎地域の高齢者の方を対象に、「ひまわりサービス」として外務社員による励ましの声かけ、定期的な励ましメッセージのお届け及び生活用品などの注文受付・配達等を行っています。

四国エリアにおける実施状況は下表のとおりです(11自治体・8支店)。

県名	実施自治体(平成21年9月末現在)
高知県	いの町、大川村、三原村、仁淀川町、香美市
徳島県	上勝町、美馬市、那賀町、三好市、つるぎ町
愛媛県	西予市

<参考>：全国における実施自治体数は、118自治体・97支店(平成21年3月末現在)。

地方公共団体からの要望などにより防災協定の締結実施を継続しています。  
四国エリアにおける実施状況は下表のとおりです(85自治体・42支店)。

(平成20年3月末)	高知県	徳島県	香川県	愛媛県	(参考)全国計
実施自治体数 (支店数)	27 (9)	23 (7)	17 (10)	18 (16)	1,122 (857)

地域の安全のため、こども110番の取組みにも参加しています。  
四国エリアにおける実施状況は下表のとおりです(85自治体・42支店)。

(平成20年3月末)	高知県	徳島県	香川県	愛媛県	(参考)全国計
実施自治体数 (支店数)	27 (9)	23 (7)	17 (10)	18 (16)	960 (738)

## オピニオンリーダーに対するインタビュー結果 【暫定版】

※ 資料 3-1～3-3 は、第 51 回郵政民営化委員会（平成 20 年 12 月 25 日）配布資料。

### 各社の経営の自主性・創造性・効率性 (◎は主な意見、○はその他の意見。以下同じ)

- ◎ 民営化後 1 年で評価をするのは時期尚早、現時点では判断・評価できない
- 民営化により郵政グループ各社の自主性等が高まった、又は高まりつつある
- 分社化の影響により合理的な経営が行われるのか疑問である

(回答要旨 (抄))

- ・ 民営化後、まだ 1 年を経過したばかりであり、「民営化の匂い」を感じさせるものも散見されるが、現在はそれらの実効性を検証できるタイミングではない。
- ・ 民営化の結果が良いか悪いかは、まだ判断できない。一般論として民営化はよいが、高齢者や地方の利便性等を考慮すると、経済的な評価だけで判断することは難しい。
- ・ 分社化により意思決定のスピードアップ等が進められ、自主性・効率性が高まっていると考える。また、他社との協働も含めた新規業務を開始する等創造性も高まっている。
- ・ 郵政事業における郵便局ネットワークは「大動脈」とも言うべきもので、これを他の会社からなる「肉体」から切り離して進められている現在の民営化では、合理的で一貫した意思決定や経営行動が可能なのか疑問である。

### 国民利便の向上

- ◎ 郵便の遅配、誤配が目立つ、分社化による各社の連携が悪い
- ◎ 民営化に伴い開始されたサービスが少なく、特に利便が向上したといった実感がない
- 郵便局の職員の接遇態度が向上した

(回答要旨 (抄))

- ・ 郵便の遅配・誤配が多少増えた気がする。特に年賀状のときは顕著だった。
- ・ 郵便配達職員に預金通帳を預けられなくなったのは利用者にとって非効率である。このような取扱いは特に地方の過疎地で行われていたであろうから、地域のためにも検討すべきではないか。
- ・ 民営化して目に見えてよくなったものはないように思われる。分社化により各会社の連携が取れておらず、既存のサービスの廃止や簡易局の一時閉鎖により、利便性は低下しているのではないか。
- ・ 郵政民営化はサービス向上が目的だったはずだが、まだ、向上したとは言えない。窓口の待ち時間が長くなった。
- ・ 民営化後 1 年で利便性が向上したかを判断することは困難。数年の経過を見て判断すべきではないか。今後の地道な努力を期待。

## 適正な競争の促進

- ◎ 民間企業から市場に新たなサービスの提供が生じており、郵政民営化が市場に良い刺激を与え経済の活性化に寄与している
- ◎ 民間企業とのイコールフットイングを確保しながら競争を促進するよう期待
- 郵政民営化により経済が活性化されたかどうかはまだ判断できる段階ではない

### (回答要旨 (抄))

- ・ 現在のところ、巨大な日本郵政グループによる民業圧迫という状況は見られず、むしろ民営化前後において、民間の運輸会社等によるサービス向上・利用促進等の営業が活発化された。ある程度の自由競争の促進に繋がっていると思う。
- ・ 日本郵政グループの動きに刺激され、宅配業・銀行業等の競合各社で新規事業や業務提携が進み、業界全体に良い影響と緊張感を与え始めていると思われる。
- ・ 日本郵政グループと他の民間企業との間のイコールフットイングを図りつつ自由競争に進むことが望ましい。
- ・ まだ実質的に競合するサービスは提供されていない。実際の業務範囲が拡大された時点の変化を見なければ判断できない。

## 官から民への資金の流れによる経済の活性化

- ◎ 民営化に伴う経済の活性化が生じているのか不明、今後の経済の活性化に期待
- ◎ 民営化後の金融二社の資金運用の手段の拡大を好感
- 国債の保有率は依然高く民間への資金提供は全く不足、経済の活性化は図られていない

### (回答要旨 (抄))

- ・ 資金の流れの変化が市場で確認できるわけではないが、他の民間企業と同一の競争条件となったという意味で、経済の活性化が図られつつあるのではないかと。
- ・ 巨大な資金が市場に流れ経済を活性化していると言えず、資金運用の変化で経済が活性化されたのかは不明。
- ・ 金融二社の運用方法の自由化は良かった。ゆうちょ銀行には、運用力強化を進めることでグローバルな機関投資家としての役割を期待する。
- ・ 金融二社は依然として多額の国債を保有しており、資金の流れにおいては民営化の効果は表れているとは言えない。

## 地域社会の健全な発展

- ◎ 商工会議所、商工会を始めとする地域のネットワークへ加入を要望
- ◎ グループ全体が地域貢献に対する高い意識を有し、これまで果たしてきた重要な役割を引き続き果たし、地域の基盤、拠点となることを期待
- 民営化により地域社会への貢献度が低下した

(回答要旨 (抄))

- ・ まちづくりや農業支援等地域振興は商工会なしには行えないのが現状。郵便局は是非商工会に加入し地域経済のネットワークに参加してもらいたい。
- ・ これまで郵便局は地域コミュニティの拠点であった。長い歴史を有する組織として、旧来のアドバンテージをどのように活かすかに注目したい。
- ・ 我が県の3分の2の旧町村では、郵便局以外に金融機関はない。コミュニティの最低限のインフラとして、郵便局は存続してもらいたい。
- ・ 離島や過疎地での不在郵便物の引き取りが不便になる等の声も聞かれ、郵便サービスの低下等により地域社会の健全な発展に寄与しているのかは疑問である。

## 株式の上場・処分

- ◎ 郵政民営化の実現のため進めるべき
- ◎ 上場・処分のタイミングは、現在の市況を踏まえ、また収益力等を見極めた上で慎重に検討すべき
- 上場・処分は予定通り進めるべき

(回答要旨 (抄))

- ・ 民営化という方向性は後戻りすべきではない。株式を処分しイコールフットイングを確保しつつ利便性向上のため金融二社の業容を拡大すべき。市場や株主によるガバナンスも確保される。
- ・ 国が株主として存在することによる暗黙の信用の排除が必要であり、民間とのイコールフットイングを考えれば、金融二社の株式の早期の上場・完全処分を進めることが基本である。
- ・ 日本のマクロ経済が好転する気配はないため、株式売却についてはリスケジュールを含め再調整の検討をする必要が生じるのではないか。
- ・ 民営化を進める上で、株式は早期に売却すべき。遅らせてもメリットはない。

## その他

経営形態等の見直し、暗黙の政府保証、職員のモラルの維持・向上、積極的な情報開示・PRの必要性 等

## 郵政民営化に関する意見募集の実施結果 【暫定版】

寄せられた意見の数 (◎は主な意見、○はその他の意見。以下同じ)

個人 1,091 件、団体 28 件、合計 1,119 件

(エリアごとの内訳) ※「不明」は住所未記入のもの

北海道	東北	関東	東京	信越	北陸	東海	近畿	中国	四国	九州	不明	計
51	202	183	135	68	14	198	49	79	23	114	3	1119

### 意見の傾向と主な意見 (要旨)

#### 1. これまでの郵政民営化に対する評価

- ◎ 民営化により不便になった。特に分社化による弊害が大きい。
- 民営化前と変わらない。

(具体的意見 (抄))

- ・ 安心・安全・利便性という信頼感がなくなり、中途半端な民間企業になった。会社が違うという言い訳が多いので、細かく分け過ぎた。民営化は拙速だった。このままでは失敗と言える。
- ・ サービス現場での質の低下がある。例えば、ふるさと小包の代金をゆうちょ銀行の窓口で払込みをしようとする「会社が違うから郵便局会社に行け」とか、予約した年賀ハガキを郵便局会社の窓口に取りに行くと「郵便会社の窓口へ行け」といったことがある。郵便・貯金・保険の三事業一体で運営していたころのほうが良い。
- ・ 郵便局会社(旧集配郵便局)の時間外窓口がなくなり、小包や書留の引受時間が以前と比べて短くなった。特に土日、祝日は郵便事業会社の支店しか引受をせず、近くの郵便局(旧集配郵便局)で差出できたものが、郵便事業会社の支店まで行かなくてはならなくなった。また、不在郵便物等窓口交付は原則できず、再配達を基本としたため、差出と同様の状況になった。
- ・ 当初心配していた不安が、民営化により現実のものとなった。単一業務従事のため外務員による他の事業への取扱いが出来なくなり不便になった。
- ・ 分社化のためか、以前は弔電(レタックス)と一緒に香典を為替で送ることが出来たのに、民営化後は現金書留で送金しなければならず不便になった。為替の料金もものすごく高くなった。
- ・ サービスが良くなったとも感じない、悪くなったとも思わない、以前と変わっていないと感じる。窓口で待ち時間が増えた理由は、少人数しかいない郵便局に対して銀行並みの手続きを導入したことにより、待ち時間が増えたことによるものであり、民営化とは関係ない。
- ・ 民営化については大賛成。内容については、まだ何ともいえない。

## 2、今後の郵政民営化への期待

- ◎ 民営化は止むを得ないとしてもせめて三事業一体的な経営とするよう期待。
- ◎ 民営化前の形態に戻すべき。
- ◎ 金融二社について、株式処分を慎重に行うよう期待。

### (具体的意見 (抄))

- ・ 民営化になってしまっても、元のように国営にすることは無理かも知れないが、三事業一体で仕事ができるようにすること。郵便、貯金、保険の仕事を社員が協調して仕事ができる体制にすることが大事だ。
- ・ 三事業一体経営が良いが、仮に分社化を維持するならば、せめて郵便事業会社と郵便局会社は合併し、郵便局は貯金又は保険会社の業務の委託を受けた郵便事業会社の店舗として運営するようにする。その上で、郵便局は窓口でのコンビニもよいが、地域社会の安心安全に積極的に貢献できるサービスの拡大に努めるべきと考える。
- ・ 国営のころの安心感を継承しつつ、民間企業の柔軟さを取り入れ、時代を先導できるような企業になるように期待する。
- ・ できれば元の状態に戻して欲しい。国営の公社の制度に戻されることを願う。
- ・ 分社化には矛盾がある。規模が大きいのであれば、JRのように地域ごとに分社化すべきである。
- ・ ゆうちょ銀行やかんぽ生命保険の株式をすべて売却するということですが、外国の資本に買い取られてしまうことになりませんか？不安です。郵政事業は、国民の財産だと思ふ。株式の保有問題については見直してもらいたい。
- ・ 金融二社(ゆうちょ銀行、かんぽ生命)の政府保有株を完全売却した場合、将来に渡り、郵便局会社に業務委託する保障は全くなく、経営基盤そのものを失う可能性もある。大きな不安要素である。

## 3、その他

### (具体的意見 (抄))

- ・ 「国民のための郵便局」が私の主張である。民営化されたといえ、郵便局のネットワークは国民のものであり、便利な郵便局が廃局になることは問題。
- ・ 旧普通郵便局において外観はサイン等に変化が見られるが、建物の中に入ると郵便局会社の窓口と郵便事業会社のゆうゆう窓口が並んでいる。利用頻度の少ない消費者には非常に分かりづらい。旧普通郵便局に限っては、郵便窓口の営業は郵便事業会社で出来るのではないか。
- ・ 信書便の集荷・配達を民間に開放する事。
- ・ 郵政民営化論議が政局になってはいけない。将来の事業展望をしっかりとふまえ、郵政民営化委員会の英知でいい結論を見出すことを期待する。

## 郵政民営化に関する各種調査結果の概要

### 1 「郵便局等の顧客満足度調査」(平成20年8月18日 日本郵政株式会社)

〔 ○調査対象: インテージ・ネットモニター(Yahoo!リサーチモニター)によるインターネット調査、○回答数: 4,307 (男性1,758、女性2,549)、  
○調査期間: 平成20年5月22日～27日、○調査方法: 郵便局(ATM含む)の利用頻度が月1回以上等の条件に該当する者に対してインターネット調査 〕

- あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応について、民営化する前と比べて全体的に良くなったと思いますか。悪くなったと思いますか。(択一)  
非常に良くなった(1.9%) / 良くなった(12.0%) / やや良くなった(25.2%) / どちらともいえない・変わらない(53.3%) / やや悪くなった(4.9%)  
悪くなった(2.2%) / 非常に悪くなった(0.6%)

(個別事項別) 注: 良くなった: 「非常に良くなった」、「良くなった」、「やや良くなった」の合計。わるくなった: 「やや悪くなった」、「悪くなった」、「非常に悪くなった」の合計。

【よくなったとする回答が多いもの】	【わるくなったとする回答が多いもの】
・「いらっしゃいませ」などのあいさつ : よくなった(44.5%) / わるくなった(1.3%)	・待ち時間が短い(迅速に処理してくれる) : よくなった(21.1%) / わるくなった(10.4%)
・礼儀正しくキビキビした対応 : よくなった(40.1%) / わるくなった(2.1%)	・営業時間が長い : よくなった(15.4%) / わるくなった(5.6%)
・笑顔で親しみやすい対応 : よくなった(38.4%) / わるくなった(2.3%)	・頼んだことにすぐ対応してくれる : よくなった(25.9%) / わるくなった(5.1%)

### 2 「民営化後の郵便局の実態 郵便局長へのアンケート」(平成20年4月 全国郵便局長会)

〔 ○調査対象: 郵便局長、○回収数: 18,253件(全体の約92%)、○調査期間: 平成20年2月～3月 〕

- お客様が民営化後の郵便局のサービスをどのようにとらえていると思いますか。(択一)  
悪くなった(73.8%) / あまり変わらない(14.6%) / 以前と変わらない(7.4%)
- 郵政民営化後、お客さまから寄せられる苦情や不満はどういう内容ですか。(複数回答)  
求められる証明(本人確認等)や書類等が煩雑(92.2%) / 待ち時間が長くなった(83.3%) / 各種手数料の値上げ(62.8%)

### 3 「民営化半年後の“郵便局”に関する生活者意識調査」(平成20年5月 郵便局ファンの会)

〔 ○調査対象: サンケイリビング読者、○調査地域: 24都道府県、○集計数: 3,000件(男女比は4対6、年代比は29歳以下(5.0%)、30～50歳(89.3%)、60歳以上(5.7%)、  
○調査期間: 平成20年4月、○調査方法: Webアンケート及びFAXによる留置調査の併用 〕

- 最近の郵便局についての評価をお聞かせ下さい(社員の仕事ぶり)。(択一)  
良くなった(22.9%) / 変わらない(70.9%) / 悪くなった(6.2%)
- 今後の郵便局サービスに不安がありますか?(択一)  
はい(52.7%) / いいえ(47.3%)
- ↳ その具体的な内容(複数回答)  
各種料金・取扱手数料の引き上げ(72.0%) / 過疎地や不採算地域における郵便局の廃止(50.4%) / 郵便配達の流れや集荷サービスの低下(38.8%)  
職員の減員や機械化によるサービス水準の低下(35.4%) / 社会福祉や地域貢献サービスの低下(11.5%) / その他(6.0%)

#### 4 「市区町村と郵便局の連携に関するアンケート調査」(平成20年9月 J.P.総合研究所・全国郵便局長会)

○調査対象：全国の市区町村首長(1,810人)、○回収数：1,318件(回収率72.8%)、○調査期間：平成20年8月下旬～平成20年9月中旬、  
○調査方法：アンケート用紙を郵送、返信用封筒・FAXで回収

##### ○ 民営・分社化後の郵便局サービスの満足度について(択一)

###### ・窓口業務(貯金・送金・保険等)

良くなった(2.6%) / どちらかといえば良くなった(15.0%) / 変わらない(62.7%) / どちらかといえば悪くなった(14.6%) / 悪くなった(4.1%)  
無回答(1.1%)

###### ・郵便業務(引受・配達・集荷等)

良くなった(2.6%) / どちらかといえば良くなった(13.7%) / 変わらない(45.2%) / どちらかといえば悪くなった(29.7%) / 悪くなった(8.5%)  
無回答(0.3%)

###### ・自治体との協力・連携関係

良くなった(1.2%) / どちらかといえば良くなった(7.5%) / 変わらない(71.2%) / どちらかといえば悪くなった(15.8%) / 悪くなった(3.7%)  
無回答(0.6%)

##### ○ 民営・分社化後の郵便局の見通しについて(択一)

大いに不安(9.9%) / どちらかといえば不安(46.2%) / どちらともいえない(24.5%) / あまり不安を感じていない(17.8%)  
/ 全く不安を感じていない(1.1%) / 無回答(0.5%)

###### ↳ 今後の郵便局に不安を感じる理由(複数回答)

不採算の郵便局の統廃合(78.3%) / 郵便配達時間の遅れや集荷サービスの低下(57.4%) / 各種料金・取扱手数料の引き上げ(55.2%) /  
窓口サービスの低下(38.3%) / 社会福祉や地域貢献サービスの低下(27.6%) / その他(5.1%) / 無回答(0.1%)

##### ○ 今後の郵便局サービスに対する期待(複数回答)

全国どこでも均一な窓口サービスの提供(68.5%) / 窓口取扱時間の延長などサービス改善(50.3%)  
地域に密着した生活関連サービスの提供(48.3%) / 各種申請や公的手続のワンストップサービス(35.4%)  
地方債の引受、自治体への融資拡大(21.3%) / 他の民間企業との提携による商品の多角化(9.9%) / 物品販売などのコンビニショップ化(3.7%)  
その他(3.0%) / 無回答(1.2%)

## 郵政改革の基本方針

〔平成 21 年 10 月 20 日〕  
閣 議 決 定

郵政事業の抜本的見直し（郵政改革）については、国民生活の確保及び地域社会の活性化等のため、日本郵政グループ各社等のサービスと経営の実態を精査するほか、以下によるものとして検討を進め、その具体的な内容をまとめた「郵政改革法案」（仮称）を次期通常国会に提出し、その確実な成立を図るものとする。

1. 郵政事業に関する国民の権利として、国民共有の財産である郵便局ネットワークを活用し、郵便、郵便貯金、簡易生命保険の基本的なサービスを全国あまねく公平にかつ利用者本位の簡便な方法により、郵便局で一体的に利用できるようにする。
2. このため、郵便局ネットワークを、地域や生活弱者の権利を保障し格差を是正するための拠点として位置付けるとともに、地域のワンストップ行政の拠点としても活用することとする。
3. また、郵便貯金・簡易生命保険の基本的なサービスについてのユニバーサルサービスを法的に担保できる措置を講じるほか、銀行法、保険業法等に代わる新たな規制を検討する。加えて、国民利用者の視点、地域金融や中小企業金融にとっての役割に配慮する。
4. これらの方策を着実に実現するため、現在の持株会社・4分社化体制を見直し、経営形態を再編成する。この場合、郵政事業の機動的経営を確保するため、株式会社形態とする。
5. なお、再編成後の日本郵政グループに対しては、更なる情報開示と説明責任の徹底を義務付けることとする。
6. 上記措置に伴い、郵政民営化法の廃止を含め、所要の法律上の措置を講じる。

## ご発言内容のポイント（案）

ご参考までに事務局で作成致しました。勿論これに限定するものではありませんので、ご自由にご発言ください。

### （地元関係者、利用者の方々）

現在の郵便局サービス（郵便、貯金、保険サービス等）にご不満な点はございますか。

商品・サービスの品揃え、料金・手数料、貯金や保険の限度額、窓口の接遇や営業時間は、いかがでしょうか。

民営化（平成 19 年 10 月）前と比較して、郵便局サービスは良くなったとお考えですか、それとも、悪くなったとお考えですか。

新商品・サービスは、期待通りでしょうか。窓口の接遇や待ち時間は改善されたでしょうか。

地方公共団体等との連携など、地域における郵便局の役割として、どのようなことを期待されていますか。

ワンストップ・サービス（住民票の写し等の交付サービス）の拡充や地域への資金還元について、いかがお考えでしょうか。

商品・サービスの充実、地域経済の活性化への貢献など、今後、どのようなことを日本郵政グループに対して期待されていますか。

( 郵便局長、郵便局員の方々 )

民営化後、郵便局のお客様の反応は、よくなったでしょうか、それとも悪くなったでしょうか。

お客様から、どのような苦情や不満を受けることが多いでしょうか。

民営化に伴う業務手続き等の変更について、どのようにお考えでしょうか。

分社化の業務への影響については、いかがでしょうか。窓口業務の委託元会社との連携の状況は、いかがでしょうか。

地域における郵便局の役割について、どのようにお考えでしょうか。

ワンストップ・サービス（住民票の写し等の交付サービス）の拡充等については、いかがでしょうか。

どのような新商品・サービスがあればよい、とお考えでしょうか。

お客様から、どのような商品・サービスの要望を受けることが多いでしょうか。

# 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 ご出席の状況

