

## 第2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（福知山）議事要旨

日 時：平成 22 年 1 月 14 日（木）13 時 00 分～15 時 00 分

場 所：ホテルロイヤルヒル福知山 2 階 金蘭銀蘭の間

出席者：地元関係者の方々（7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、渡邊取締役

関根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 渡邊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 「近畿支社エリアの郵便局の現況及びサービスの状況」  
（郵便局株式会社近畿支社）  
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。

- ・ 長い歴史を有する郵政事業、コミュニティを形成してきた郵便局が外圧等を受け民営化されたことは、心外でならない。公社に戻してほしい。2 万 4,000 の郵便局ネットワークを守ってほしい。過疎地の郵便局が廃止されると困る。
- ・ 民営化後、サービス、料金面で問題があるが、接遇がよくなったなど評価できる点もある。商品のメニューが増えたといった様々な成果、またその過程を整理することが大切。行政に携わる立場からは、出張所の廃止等行政のスリム化が求められている中、郵便局については、公的機能・位置づけを太くして、各種証明書の発行、情報収集について協定を結ぶなど、役所と連携して今まで以上に色々なことができるようにしてほしい。まちづくりへの参画もお願いしたい。

- ・ 地域の高齢化、過疎化が進む中、郵便局の存在はますます大きくなってきている。ＪＡや信用金庫が撤退する中、頼みの綱は郵便局。郵便局の利用者は局員と顔見知りが多いので、本人確認の手続きはもう少しスムーズに出来ないか。分社化による不便を感じる。民営化前に戻すことは難しいかもしれないが、利用者にとって利用しやすい体制にしてほしい。
- ・ ＪＡが撤退した跡地を活用して、村営の百貨店を経営している。効率化により切り捨てられる不採算の部分は、地域で役立っている部分。高齢者が欲しいのは情報である。国が効率化ばかりでいいのか。地域に足を運んで、見て、高齢化、過疎化の実情を知っていただきたい。
- ・ 仕事上、高齢者と接する機会が多いが、郵便配達職員による貯金の取扱いが行われなくなるなど、郵政民営化により不便になったとの声を多く聞く。過疎地では、郵便局が身近にあるという安心感は重要。都会と郡部とでは必要とされるサービスが異なる。高齢者が安心して暮らせるよう柔軟な対応をお願いしたい。
- ・ 周囲には、郵政民営化で変わったことにより不便を感じている方が多い。以前は、年金の配達を受けられたり、郵便配達職員に色々なことをお願いできたが、今は出来なくなった。銀行やＪＡが撤退し、郵便局が一人暮らしの高齢者にとってはライフライン。住民利益を優先して、三事業一体のサービスをお願いしたい。
- ・ 周囲の女性に聞いたところ、民営化後、郵便局のサービスが何となく悪くなったという意見が多かった。自分は、４つの会社に分社化された理由がよく分からない。郵便料金は、正確に速く配達されるのであれば、個人的には値上げしてもよいと思う。速達、書留等の料金体系は、見合った料金になっているのか精査してほしい。信頼感、安心感あつての郵便局。都会では郵便局間の競争があるせいかサービスがよくなったが、田舎では競争もあり得ない。郵便局でしか出来ないことを追求すれば、存在意義が高まり、ファンが増えるのではないか。
- ・ 破損し中身が紛失したまま配達された郵便物について問い合わせたところ、当初、「分かりません。」との回答であったが、調査した結果、中身が郵便局内に落ちていたとのことであった。会社間の連携が欠けているのではないか。孫に送ったゆうパックが配達されなかったので問い合わせたところ、当初、「不在票を入れておいた。」とのことだったが、実際は、配達する場所が分からず、持ち帰ったとのことであった。部署間の連携も欠けているのではないか。
- ・ 諸外国では、郵政事業を国営、民営どちらで行っているのか。状況を教えてほしい。郵政事業の民営化の成功例があれば教えてほしい。民営化して会社組織になれば

ば、不採算地域からは撤退しようと考えていることになると思うが、どのように考えているのか。

郵便局では、JAのように、年金受給者を対象とした旅行会などを行っているかどうか。

(曾野 取締役)

- ・ お答えになっていないかもしれないが、自分の経験を申し上げれば、自分が訪問した国は途上国が多く、そういった国々では、今も、郵便物がきちんと配達されないような状況である。いずれの経営形態にせよ、日本の郵便は世界に誇れるものだと思う。

(関根 取締役兼代表執行役副社長)

- ・ 諸外国をみると、民営化した国、していない国、色々。米国は民営化していない。ドイツは民営化した。ニュージーランドは民営化した。失敗もあって元に戻そうとしている部分がある。日本は、日本の事情を踏まえ、一番よい形を考えることが必要。本日の皆様のご意見も参考としてまいりたい。

(株式会社ゆうちょ銀行)

- ・ ゆうちょ銀行においては、昨年4月から、ゆうちょ銀行の口座で公的年金の自動受取りをご利用のお客さま等を対象に、「ゆうちょときめき倶楽部」の提供を開始し、お誕生日にプレゼントを贈るなどしている。旅行会については、地域単位で実現できないかどうか、検討してまいりたい。
- ・ 郵政民営化により国民が期待することは、無駄な部分を省くこと。かんぽの宿は無駄だと思う。高齢化が進む中、郵政事業に求められているのは、安心、安全、地域において担ってきた利用者とのコミュニケーション。公聴会で出された意見は、一つでもよいのでスピード感をもって実現してほしい。郵政民営化の見直しについては、国民が分かりやすいキャッチフレーズ、スローガンをお願いしたい。
- ・ 自分は都市部に在住しているので、夜も窓口が開いていて便利になったと感じるが、山間地に住む両親からは、民営化して郵便局のサービスが不便になった、と聞いている。地域に合ったサービスを提供してほしい。郵便局の窓口については、急いでいる方のための窓口とそうではない方のための窓口に分けてはどうか。1月2日にも年賀状が配達されるようになったことは、よいことだと感じている。郵便局は地元で密着した存在。コストの問題はあるだろうが、高齢者が多いところ、過疎地にこそ力を入れてほしい。
- ・ 以前、郵便切手類販売所をやっていた。郵便事業株式会社は、販売所の頭越しに、直接お客様から年賀状の注文を取っている。郵便切手等の販売手数料もわずかの額。

販売が全くないと手数料は支払われないのではないかと。郵便切手類販売所のネットワークは、蔑ろにされているのではないかと。

(郵便事業株式会社)

- ・ 郵便事業株式会社の支店、郵便局、郵便切手類販売所は、全体が大事な郵便のネットワーク、お客様には一番便利なところで切手等を購入して頂きたいと考えている。販売手数料については、固定的にお支払する部分はない。郵便事業株式会社支店又は郵便局から買受けいただいた額に応じた額をお支払いしている。
- ・ 勤務する郵便局は過疎化が進む地域に所在している。お客様からは、「郵便局が廃止されることはないか。」とのお尋ねや「効率化もわかるが、公共性を大切にしてほしい。」とのご意見を頂いている。三事業一体、郵便局ネットワークを担保できる法的整備をお願いしたい。
- ・ お客様から、民営化して金融関係の手続きが難しくなったとのご意見を頂くことが多い。このためか、お客様も減ったと感じている。新商品の開発も大事と思うが、簡便な手続きで郵便局をご利用頂けるようにすることが大切、と感じている。
- ・ 勤務する郵便局は郵便事業株式会社と併設。不在郵便物の受取りに来られたお客様を、郵便局の窓口でお待たせした結果、郵便事業株式会社の「ゆうゆう窓口」にご案内することがあることについて、申し訳なく感じている。
- ・ 本日頂いたご意見は、自分が郵便局でお客様から頂くご意見と同じ内容。新商品については、地域に応じた商品開発も必要ではないか。民営化前に戻すことは難しいかもしれないが、三事業一体でサービスが提供できるようお願いしたい。
- ・ 本日色々なご意見を頂き、多くの方が郵便局をよくしようとお考えになり、また、郵便局を頼りにされていることを実感した。同僚にも、自信と誇りをもって働いていこう、と伝えたい。お客様のニーズを考えると、朝早くから開いている局や、夜遅くまで開いている局があれば、と思う。
- ・ 勤務する郵便事業株式会社支店と併設されている郵便局とは、定例的に打ち合わせや情報交換を行っているが、郵便サービスについては、お客様のためにも、業務を行う上でも、一貫した取扱いができるようにした方がよいと考えている。
- ・ 郵政民営化により、郵便配達職員による貯金の取扱いができなくなったことなどの「ロス」を感じている。郵便事業については、安心と信頼をブランドとして、地域の皆様によりよいサービスを提供できるよう努力してまいりたい。

(渡邊 取締役)

- ・ 本日まで出席者の方々を含め、郵便事業株式会社と郵便局株式会社の関係について理解できている人は、ほとんどいらっしゃらないのではないかと。この二つは一体でないとおかしいと思う。官か民かというのは問題ではない。

(以上)