

第3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（豊橋）議事要旨

日 時：平成 22 年 1 月 15 日（金）10 時 00 分～12 時 00 分

場 所：ホテルアソシア豊橋 5 階 ザ・ボールルーム

出席者：地元関係者の方々（6名）

郵便局利用者の方々（5名）

郵便局長、郵便局員（4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、神野取締役、石取締役
坂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）

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 神野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 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 「東海支社エリア内の概要」（郵便局株式会社東海支社）
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。

- ・ 商品やダイレクトメールの発送に郵便を利用している。サービスについては民営化前後で差は感じないが、クール便など設備面では民間の宅配便に劣っているのではないかと。民営化後、「信頼」・「安心」という郵便局のブランド・イメージが低下している。分社化により、窓口が使いづらくなった。ゆうちょ銀行・かんぽ生命の資金を、地方再生や地域づくりに活かせる組織形態にしてほしい。（ゆうちょ銀行・かんぽ生命の）株式が上場され売却されたらどうになってしまうのかという点が、一番心配。
- ・ 簡易生命保険の満期金の受取りに郵便局に赴いた際、予め手続きに必要な書類を

示すくらいのサービスはしてほしい、と感じた。知人からは、郵便局を利用する際の手続きが以前に比べて面倒になったなどと聞いている。

- ・ 民営化により「時間外窓口」が開かれなくなり、残念に思う。周囲からは、郵便物の誤配が多くなった、若い配達員の中には、乱暴な運転をしたり、服装が乱れている人もいる、と聞く。混んでいる窓口がある一方、他の窓口が空いていることがあるが、業務を分け合うような協力ができる体制を考えてほしい。ゆうちょ銀行・かんぽ生命の資金の流れについては、よく分かるような形での情報公開をお願いしたい。
- ・ 友人から、郵便局の手続きに時間がかかり大変な思いをした、という話を聞いた。いつも窓口が混んでいる、今まで行われていたサービスが受けられなくなった、手数料が引き上げられた、近くにあった郵便局が閉鎖されたなどとも聞いている。今回の郵政民営化の見直しについては、見直すべきところを見直し、よいところは残すようにしてほしい。
- ・ 自分が住んでいる地域の郵便局は、局長とアルバイトの局員の2人が勤務する小さな局。局長は高齢者の話し相手になっているなど、住民にとっては、単なる金融機関ではなく心の拠り所になっている。採算や効率が重視されると、過疎地の郵便局は廃止されるのではないかとの不安があるが、地域の生活センター、コミュニティーの中心として存続してほしいと思っている。
- ・ 周囲の個人の方々から聞く限りは、郵便局は民営化してもあまり変わっていないという声が多いが、一方、様々な組織や団体からは、地域との関係や密着度が以前より希薄になったという意見が圧倒的に多い。日本郵政グループのネットワークについては、特産物の販売促進など、今まで以上に地域貢献・活性化につながるよう、最大限活用してほしい。資金も効率的に運用し、地域貢献事業にも生かしてほしい。
- ・ 民営後も郵便事業株式会社が「がまごおり絵手紙大賞」への協賛を継続して頂いたことについてお礼を申し上げたい。サービス業においては、提供する者の教育が重要、郵政事業についても同じ。「郵政改革の基本方針」にある「全国あまねく公平にかつ利用者本位の簡便な方法」は、是非、実現してほしい。
- ・ インターネットにより酒類の販売を行っているが、ゆうパックを利用したところ、「父の日」の贈り物が4,000件中250件も配達指定日より早くお客様に配達されたなどの苦情を受けた経験がある。また、配達時間指定のシールは種類が多く、無駄なコストがかかっているのではないかと。ゆうちょ銀行は、振込手数料が無料で、カードでも通帳でも引き出し等ができるので便利。離島への小包配達は今後も継続してほしい。日中仕事をしている者にとって、スーパー等での年賀はがきの出張販

売は便利と感じた。

(郵便事業株式会社)

- ・ 配達指定日前の配達については、あってはならないことであり、今後このようなことがないようにしたい。配達時間指定のシールについては、改善を検討して参りたい。
- ・ 自分自身は、自宅近くに郵便局があるため不便を感じていない。かつてJAのトップを経験、郵便局はJAと競合するところが多いが、地域に密着しお互いに切磋琢磨していく存在であってほしいと考えている。一般の銀行とも競い合ってほしい。現在は、まちづくりに参画、郵便局には事業のための資金の融資をお願いしたいと考えている。
- ・ 観光PRのため宿泊券プレゼントの応募を受け付けているが、IT化の進展により、年々、はがきによる応募が減っている。はがきでの応募の場合、蒲郡市への思いなど、はがきでしか得られないような情報をしたためていただくことがある。アナログ的手法のプラスの面を強調し、手紙やはがきの取扱いを増やすようなことを考えておられるかどうか、教えてほしい。

(坂 取締役兼代表執行役副社長)

- ・ 観光との関係でいえば、ご当地限定の切手の発行手続きを容易にするなどの工夫をしているところ。

(曾野 取締役)

- ・ 手紙が減ったのは、学校で作文教育が行われなくなり、子供が文章を書く機会が減ったため。先生方には、ぜひとも日本語教育に力を入れていただきたい。
- ・ 観光やサービスの提供においては、女性の視点が重要。日本郵政グループのサービスの提供においても、女性の視点を取り入れて頂くようお願いしたい。
- ・ ふるさと小包の単品チラシについて、以前は6か月ごとに更新することとされていたが、現在は、同じ内容であっても3か月ごとに更新することになった。単価も、以前は1,000円程度からであったが、現在は最低1,500円からとされている。デフレの中、お客様にお求め頂きやすい価格の商品の取扱いも検討してほしい。民営化後、新しい取り組みに意気込んでいる社員も多いと思うので、使い勝手のよい新商品の提供を期待している。
- ・ 経営者の立場からは、会社社員一人ひとりが、仕事が楽しいと感じ、やる気が高まることが必要。それが民営化でどうなったのか聞きたい。業務と報酬のバランス

も重要と考えるが、給与が安いのではないか。

- ・ 私どもは、給与のためというよりは、郵便局の利用を通じて地域の皆様の生活がよくなるようにという思いで仕事に取り組んでいる。郵便局株式会社が受け取る窓口業務の手数料の大半は金融関係のもの。金融関係業務がなくなれば会社は成り立たない、と考えている。貯金・保険の限度額については、引上げ又は撤廃をお願いしたい。
- ・ 郵政民営化は行ってよかったと思うが、やや急ぎすぎたのではないか。国は、地方が不便になった部分を全て郵便局のせいにするのではなく、国鉄民営化で鉄道路線が廃止された際にバスを走らせたように、他の手立てを行うべき。全てが郵便局に任せられ、郵便局がなくなったら困ってしまう、というのが現状。郵便局に全てを押し付けるのではなく、国がその責任で手当てを行って初めて、民営化が国民に支持される。

(石 取締役)

- ・ 郵政民営化で様々な弊害が生じているが、これを整理して、将来につなげることが重要。地域に密着した郵便局を復活させることについては、サービスを充実させることのほか、ゆうちょ銀行・かんぽ生命の資金を地域に還元していくことも考えられる。大塚副大臣が言われているとおり、郵政事業を電力事業やガス事業のように地域に密着した公益事業として受け止めれば国民に理解されやすいのではないか。
- ・ ゆうパックを利用して食品海苔を発送している。ふるさと小包の全国版カタログの発行が年1回から2回となり費用がかかるようになった。手数料が値下げされることを期待している。

(大塚 内閣府副大臣 (郵政改革担当副大臣))

- ・ 郵政改革については、日本郵政株式会社の唯一の株主である政府の意思、株式会社として独立した事業体である日本郵政グループの意思、そして最も重要なものであるが、利用者であり政府のいわば株主といえる国民の皆様の意思という三つの意思を大切に、融合させなければいけない。日本郵政グループは、自らが、独立した事業体として、政府の意思及び国民の意思を今後もフォローし続けていく必要があると考えている。
- ・ 分社化により、不在郵便物の受取りのために郵便局に来られたお客様を郵便事業株式会社の「ゆうゆう窓口」に案内する必要が生じ、ご不便をかけている。以前勤務した郵便局では、敬老パスの申込みの受付とパスの交付は郵便局、代金の払込みは併設のゆうちょ銀行の直営店の窓口で受け付けており、ご不便をかけていた。民営化により、地域にお住まいの方々や行政の方々と接する機会が希薄になったが、

回復に心がけている。

- ・ お客様からは、民営化前の方が気軽に利用できた、民営化により手続きが面倒になった、という声を多く聞く。一方、ゆうちょ銀行の金利優遇キャンペーンや送金サービス、文具類の販売等の民営化後の新しいサービスについては、民営化してよくなったところというご意見を頂いている。
- ・ 郵便事業株式会社の集配センターと壁で仕切られているため、不在郵便物をすぐにお客様にお渡しすることができなくなった。一方、金利優遇キャンペーンについてはご好評を頂いている。今後も、笑顔ときびきびした態度で郵便局の窓口で頑張っていきたい。
- ・ 分社化により、一日数回、郵便局株式会社との間で郵便物の授受事務が発生することを煩瑣に感じている。不在郵便物の受取り、「ゆうゆう窓口」の閉鎖等について、お客様にご不便をかけている。
- ・ 勤務する支店に、郵便局株式会社の郵便局とゆうちょ銀行の直営店が同居。郵便局でご予約された年賀はがきの受取りのために郵便事業株式会社に来られたお客様にご不便をかけたことがあった。

(以上)