

第5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（福岡）議事要旨

日 時：平成 22 年 2 月 21 日（日）13 時 00 分～15 時 00 分

場 所：JAL リゾート シーホークホテル福岡 1 階 アルゴス

出席者：地元関係者の方々（7 名）

郵便局利用者の方々（6 名）

郵便局長、郵便局員（3 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、松尾取締役、杉山取締役、渡邊取締役
高井取締役兼代表執行役副社長

総務省 原口総務大臣

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 松尾日本郵政株式会社取締役挨拶
3 原口総務大臣挨拶
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 「九州の郵便局の概況」（郵便局株式会社九州支社）
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）
7 「郵政改革素案について」、「郵政改革素案骨子」等
（第 3 回郵政改革関係政策会議（平成 22 年 2 月 8 日）資料）

○ 出席者からのご発言等（発言順）の概要は、以下のとおり。

- ・ 年間 180 万個の商品を発送している。ゆうパックについて、他の宅配便事業者が進化している中、日本通運のペリカン便との統合が見直されたことを不安視している。一方、よい点を申し上げると、お客様にイメージを調査すると、他の宅配便事業者と比べると、利便性は中位ではあるが好感度が高いこと。安心感はあるのではないか。
- ・ 自分は五島に住んでいるのだが、離島の若者が流出している現状は形を変えた経

済的奴隷制度ではないか、頭脳と働き手が流出するとアフリカのように貧困に喘ぐのではないか、と思っている。コンビニは離島には出店してくれない。農漁業の振興に郵便局というインフラを有効に使っていただきたい。

ゆうちょ銀行・かんぽ生命の資金については、国債以外への運用が困難と聞いているが、なぜ、モラトリアム（中小企業向け融資等の返済猶予）の原資にならないのか。

（株式会社ゆうちょ銀行）

- ・ ゆうちょ銀行・かんぽ生命の業務範囲は、公社の業務範囲からスタートし、主務大臣の認可等を受けるなどして、段階的に拡大する仕組みになっている。民間金融機関との協調融資等は認めていただいているが、企業への直接の融資はまだ認められていないため、現在のところ、国債等への運用が中心になっている。
- ・ 自社商品を九州から発送している。関東、近畿等へトラック運送される際、「青箱」が使われる決まりになっているが、この「青箱」の返送に遅延が発生することがある。段ボール箱での運送はできないか。できない仕組みが多すぎる。現場レベルの社員は頑張っていると思うが、上の（立場の）人間は約款に縛られているのではないか。ダイレクトメールも 200 万通以上発送しているが、柔軟性や新しい工夫がないので他社を使っている。一方、配達能力は高く、クレームも少ない。振込料金については、取扱件数が多い事業者について引き下げを考えていただけると助かる。郵便については、日曜・祭日の配達も考えてほしい。

（郵便事業株式会社）

- ・ 「青箱」については、段ボール箱では外から中身が見えないことから、残留事故防止の観点から使用をお願いしているもの。九州への返送の遅延については、供給を増やしてご迷惑をかけないようにしてまいりたい。
- ・ 民営化前と比べると、郵便局のサービスは明らかによくなったと思うが、「まだまだ」、「サービス業の精神を心得ていない。」と感じる部分もある。民営化に伴い、他の運送事業者も、送り状の作成システムサービスを提供するようになるなど、サービスがよくなった。料金も下がった。この分野での競争は大変ではないか。
郵政民営化の見直しについては、日本郵政グループの社員の心理にも影響を与えるもの。新しいことに取り組む際には、なぜこうするのかという説明が必要。ゆうちょ銀行・かんぽ生命の資金量の減少については、普通の会社になる上で、自然なことではないか。
- ・ 郵便局長は村長や学校の校長等と並んで村の顔役であり、郵便局の職員は村民の心と心を結びつける役割を果たしていた。民営化により、郵便局内に壁が設けられ、金融関係の社員に郵便の取扱いをしていただけなくなった。郵便物の投函が少ない

郵便ポストは廃止されるのではないかとの声も聞くが、限界集落であっても郵便ポストを残してほしい。村では番地が書いてなくても郵便物がきちんと届く。こういった、(村民)一人ひとりの存在に目を当てる郵便局を希望している。

- ・ 自分は郵便局を利用する機会が少ないので職員に対してアンケート調査を実施したところ、職員や職員の周囲からは厳しい声が多かった。郵便局は、安心、安全、親切が飛びぬけており、この国の一番よいシステムの一つであったはずだが、郵便局内に仕切りができるなど、いつ間にかお客様との距離感が大きくなった。郵便局間でもサービスに格差がある。家族は、遠くにあるがサービスのよい郵便局をわざわざ利用している。お客様のニーズに合った形のサービスが提供されているかどうか、疑問。
- ・ 近年言われている「格差社会」には、郵政民営化も関係しているのではないか。九州は過疎地、島しょが多い地方。郵政事業はこれらの地方を大事にしてほしい。今日まで、日本の発展に努力してきたと思うが、弱者を大事にするような郵政事業であってほしい。郵便局窓口でパスポート(の申請や交付)を取扱うというのはよい考え、と思う。
- ・ 自分が勤めていた学校の校区にある郵便局の郵便局長は、朝は局前で挨拶をし、夏場は帰宅途上の小学生に冷水を飲ませてくれた。このような局長は他にもいらっしやると思うが、利潤追及、効率性が重視され、5年、10年先に、このように地域、子供たちのことを考え、学校を支えるような郵便局長が新しく出てくるのか不安。郵政民営化が銀行や保険会社の数が一つ増えたという結果のものに終わってほしくない、と願っている。
- ・ 郵政民営化後、職員はお客様を大切にしようとしている。成熟国家である日本において、国が行っている仕事を民営化することは基本的に正しいことだと思う。輪番制でも構わないので、大きな市であれば一つの区に土日曜・祭日に開いている郵便局が3、4局あってもよい。郵便局長は商工会議所や経済団体に加入されていると聞くが、足りないのではないか。

あとは質問であるが、職員に対する教育の考え方はどのようなものか。昨年10月20日の閣議決定にあるように、郵便局ネットワークは「国民共有の財産」。ただし、消防局、警察、病院、電力会社、NHK、通信会社、寺社仏閣、コンビニ、市町村役場も、役割に応じて、ITを駆使し国民と市民社会を守っており、郵便局と同等の価値がある「国民共有の財産」。どうして、郵便局ネットワークだけを「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」と位置づけられるのか。こうした拠点は、本来地方自治の基点である市町村役場そのものでなくてはならない、と思う。本当の問題を「生活弱者の救済」という言葉で磨り替えている気がしてならない。僻地でどうしても郵便局として成り立たないが、何とか残したいところは、

特別措置で逆に市町村役場に郵便事務などを委任してはどうか。民営化したＪＲ、ＮＴＴ等のような地域分割はお考えにならないのか。

(日本郵政株式会社)

- ・ 毎年、職員教育等の参考のため、ＥＳ（従業員満足度）調査を行っているが、満足度は、ここ何年間、他の民間会社と比較して、あまり高くない。原因としては、将来像に対する不安、民営・分社化に際しての業務繁忙等があったものと考えている。職員がもっとやりがいをもって働けるよう、考えていきたい。

職員教育については、民営・分社化に伴い業務取扱方法が変更されたことから、実務的な研修が中心であったが、若手職員に対する広い意味での教育研修の必要性を感じている。

- ・ 平成元年より、ゆうパックを利用しスイートコーンを発送している。民営化後、チラシについてはカタログ販売センターへの申し込みが必要となり、作成に３か月間かかるようになるなどしたため、平成１９年、２０年は取扱いを見送った。その後、取扱いを再開し大きな成果をあげているが、郵便局株式会社、郵便事業株式会社、カタログ販売センターと関係機関が増えたため、お客様のお問い合わせ先がはっきりしない状況。窓口を一つにしてほしい。
- ・ 近くの２つの郵便局には、いずれも職員が３名ほど勤務し、郵便、貯金とも手続きはスムーズで、民営化後、接客態度もよくなった。ただし、以前熱心に勧められて家族が加入した簡易生命保険が満期に近づいても連絡がなく、満期時の対応も事務的で、アフターサービスは加入時の熱心さに比べると不十分であった。加入者による旅行会の復活もお願いしたい。周囲からは、郵便局は金融商品のＰＲが足りない、と聞く。将来、（金融２社の）株式が上場したら、外国資本が入る心配はないか。

(原口 総務大臣)

- ・ 外国資本による日本郵政グループの株式の保有に関するご心配については、（政府で検討中の）法律の建て方によると考えている。現在は株式を公開していないのでその心配はないが、将来、株式を公開したときのあり方については、現在、政府の中で考えているところ。ただ今のご発言は、大事な視点であると思っている。
- ・ どのような企業であっても、人、モノ、カネ、情報、特にモノとカネには限りがあるので、人と情報をうまく活用してほしい。どこに、どのような方がお住まいになられているか一番知っているのは郵便局。こういった情報を、地元の活動に活用していただきたい。
- ・ 鳩山政権が掲げている CO₂ 25%削減のための日本版スマートグリッドの拠点として、郵便局舎を活用できないか、日本郵政グループのプラスアルファのサービスと

して実現できないか、考えていただきたい。

(原口 総務大臣)

- ・ 五島が持っている資源は大変大きいものであるが、離島であるために、物流コストやエネルギーコストがマイナスの要因として働いている。これをプラスにできないかと固定価格買取制度の導入等を検討しているところ。地域主権推進担当大臣、地域活性化担当大臣としても、郵便局を利用したネットワーク、むしろ離島が先行するようなモデルを考えたい。福武株式会社ベネッセホールディングス取締役会長に総務省顧問を務めていただいております、瀬戸内海の島をモデルとしたものも考えている。五島市長にも、五島にモデルとして参加いただけないかお話ししたところ。
- ・ 郵政民営化については、郵政事業をどのようにしたいのかという方向性が分からない。このままでは中途半端になるのではないかと。徹底して民営化を進めるか、国策として行うのか、どちらかにしてほしい。ＪＰエクスプレスのように民間企業と競争する会社については競争力を与えることが必要、一方、郵便など全国にサービスを提供する部分についてはきちんと国策として行ってほしい。銀行、保険については理解できるが、ひょっとしたら民営化しなくてもよい部分もあるのではないかと。

(原口 総務大臣)

- ・ (今のご質問は)日本郵政グループの公共性とは何かという、先ほどのご発言とも関係するもの。ＪＰエクスプレス(ゆうパックとペリカン便の統合)については、現在、検証しているところであるが、かなり無理があるものであったと考えている。今のご発言は、日本郵政グループが他の会社の業務を圧迫しない程度にどのような業務を行うべきかという本質的なご意見であり、亀井大臣との議論の際の参考とさせていただきます。
- ・ 現在、過疎地が進行している地域の美しさは比類のないもので、日本人の豊かな心、優しい心を育んできたもの。過疎化の進行の要因は、生活基盤が失われ、不便でコストがかかるようになったことと思うが、このような視点から考えると、日本郵政グループも「美しい日本」を守り、子孫に伝えていく上で、大きな使命を担っている。正月の日の丸掲揚、注連縄飾り、年賀状は先祖が作り上げてきた豊かな精神文化が根底にあるもの。郵便局、総務省が先頭に立って衰えていく日本の品格を挽回するということはないか。国家財政について、将来破綻をきたすのではないかと懸念が持たれているが、そのような際、ゆうちょ銀行・かんぽ生命にどのような保証があるのか。

(原口 総務大臣)

- ・ 生活の基盤がなくなっていく中での将来を見据えた郵政のサービス、明治5年に先達が作り上げたものがまさにそこだったと考えている。郵政のネットワークで何

を保証していくのか、ということ。

「美しい日本」を国全体で守っていくためにはビジョンの数値化が必要と考えている。文化、芸術の継承力も重要である。先週訪れた遠野市では、市全体で口承文化を支えていこうとしている。地域が持つ文化を醸成し、教育を授け、伝統に対する認識を共有し後世に伝えていくことが大事。国際化というが、自らの地域に責任をもち、自らの地域を作ろうということがなければ、国際化に対応できない。

財政の持続可能性については、1997年に行った「後年度影響試算」において、2010年の税収額を92兆円と試算していたが、実際は37兆円。税をどこから徴収するのではなく、税を生み出す仕組みそのものを作り出すということが重要。国内で国の借金をやりとりする限りは財政の持続可能性はあるが、経済成長率が、今後15年、1%に満たないような場合は、財政赤字額が発散してしまう。国民の生産性を上げることが重要であり、国民の生産性を上げるためには教育しかない。そのためには、ICT（情報通信技術）等を活用した教育への投資が必要。

- ・ 郵政民営化は、郵政資金が財政投融資を通じて資特殊法人に流れるなど有効に使われていないという点が郵政事業の一番大きな問題というところから始まったのではないか。その意味で、郵政民営化は、あながち間違っただけのものではないのか。本日、郵政グループに対する批判が多かったが、明治以来大きな変化がなく民営化により混乱に陥った郵政事業を、短時間でよくここまで回復したといえるのではないか。

他に金融機関が存在する都心の郵便局とそうではない離島の郵便局については、一律同じに考える必要はないのではないか。特定郵便局については、今の形態が郵便局の機能を果たす上で一番よいものかどうか、冷静に考えるべき。

- ・ 都心にある郵便局として地域に貢献できるよう少人数で頑張っているが、お客様にご満足いただいているかどうか不安。民営化により、他の金融機関並みの取扱いが求められ、お待たせする時間が長くなった。効率化による人員削減、業務の複雑化、大量の業務マニュアル等により社員のモチベーションも下がっている。取扱いの簡素化はできないか。社員が将来に対する希望、やりがいを持ち、少人数でも確実な業務運行ができるような郵便局になるよう、見直しをお願いしたい。

(原口 総務大臣)

- ・ 郵政資金が財政投融資に使われるという仕組みについては、橋本内閣において、改めることが既に決定されたもの。現在、ゆうちょ銀行の資金の約8割は国債で運用、これは地域のお金を中央に吸い上げる結果となっている。行政評価を担当する大臣としては、「ファンド・オブ・ファンズ」という考え方が重要で、ポートフォリオを固定化することは危険と考えている。

大部のマニュアルの話があったが、これはできないことを職員に押し付けるもの。備品の発注を中央に集中することも職員のモチベーションを落とし、お客様へのサ

ービスも減退させている。

- ・ 友人に郵便局との取引業者が多くいるが、民営化後、切り捨てられたと聞く。地域を大事にする郵政事業、地方に目を向け、地方の職員が生き生きと仕事ができる体制であってほしい。
- ・ 地方の観光地、四季折々の行事を題材とする「ふるさと切手」の発行はすばらしいもの。自分が住んでいる村では、19年間、NPOが「世界子ども愛樹祭コンクール」というイベントを続けている。大賞となった子供の絵画等の作品が切手の題材にならないかと考えている。発行の手続きを教えていただければありがたい。
このようにサービスについて意見を聞く機会を設けること、曾野代表のように作家でおられる方が取締役を勤められることは大変素晴らしいこと。本日出席することができたお礼として、荻原朔太郎の「郵便局」という詩の一節を紹介したい。
- ・ 自分は、毎日、40から50軒ほどのお客様を訪問しているが、郵便物の配達には郵便局株式会社が行っているとお考えで、小包の不在通知をもって郵便局の窓口に来られるお客様が多い。郵便物の差出しをお願いされることがあるが、配達業務に携わっていないので、郵便物を受け取ることができない。民営化に伴い、電信為替等の取扱いも廃止された。国営に戻してほしいとは言わないが、これらの業務を取り扱うことができるよう願いたい。
- ・ お客様におかれては、民営化に伴う為替等の手数料の引き上げについて、まだ、ご理解をいただけていないことが多い。また、貯金の預入限度額について、いつ引き上げられるのかなどご質問を頂戴することが多い。
- ・ 19時から21時頃、ゆうゆう窓口に多くのお客様にお並びいただいている。民営・分社化前は郵便局窓口の営業時間を延長することができたが、現在は、それができず、ご迷惑をかけている。年賀はがきについても、郵便事業株式会社と郵便局株式会社それぞれが在庫を管理しているため、特に売れ筋商品の在庫調整が難しくなった。
- ・ 自分が勤務する郵便事業株式会社支店のエリア内には7つの集配センターが存在しているが、お客様からのご連絡は全て支店に入ることになっており、小包の集荷のご依頼、郵便物の誤配達にスピーディーに対応できないことがある。

(渡邊 取締役)

- ・ 民営化はあくまでも手段。目的、理念は、共有財産（である郵便局）をきちんと日本国民に資するようすることだと考えている。国鉄の民営化は成功というが、JR東海等と違い、JR九州は赤字ではないか。額に汗して働く実業と金融商品の

取引等で稼ぐ虚業の二極化の緩和も郵便局の役割。

(杉山 取締役)

- ・ 日本郵政グループは23万人の雇用を預かっている。業務や資金の取扱量が減るということはその分の雇用が減ること。取扱量の減少は雇用の問題に結びつくものという面から考えていきたい。

(高井 取締役兼代表執行役副社長)

- ・ 皆様からのご意見、ご批判は、我々にとって宝。一つひとつ解決し、期待に応えられるよう頑張ってまいりたい。

(以上)