

## 第6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（札幌）議事要旨

日 時：平成 22 年 2 月 28 日（日）13 時 00 分～15 時 00 分

場 所：ホテルニューオータニ札幌 2 階 鶴の間

出席者：地元関係者の方々（8名）

郵便局利用者の方々（5名）

郵便局長、郵便局員（2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

齋藤取締役兼代表執行役社長

陪席者：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 内藤総務副大臣挨拶  
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 「北海道における郵便局の現況及びサービスの状況について」  
（郵便局株式会社北海道支社）  
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。

- ・ ふるさと小包により商品を発送している。カタログ販売については、民営化後、カタログ掲載料等の引き上げにより、商品を掲載しなくなった業者が多い、と聞く。今後の商品提案の指針としたいので、地域別・ジャンル別の販売状況の情報を提供してほしい。郵便局にチラシを置くという受身の営業ではなく、郵便配達という人的ツールを生かした販売促進をお願いしたい。ゆうパックについては、他の運送事業者のように、送料の柔軟な設定、冷凍便の実現等のサービス改善をお願いしたい。不在時に配達された際に商品が戻ってくることも多い。郵政改革により、事業者に

とって利用しやすいゆうパックとなるよう、郵便事業の再構築を期待する。

- ・ なぜ郵政事業が民営化されたのか、未だに分からない。郵政事業は巨額の赤字や労務問題等を抱えていた国鉄等とは違う。

感じていることは9点。過疎地から郵便局が廃止されないか不安。郵便局は地域から遠い存在になった。農産品等の振興への協力が乏しくなった。効率、利益重視になった。郵便文化を残すような改革を期待している。分社化により、縦割り会社になった。不在時に配達された郵便物等の受取り手続きが複雑になった。全国ネットワークを活用し、地方自治体との提携による住民サービスを期待する。貯金・保険に限度額があることに疑問を感じている。

郵便局は過疎地におけるライフラインの一つ。国民からの信頼が一番高い会社であってほしい。

- ・ 近くにある郵便局は小規模局であるが、民営化前から対応はよい。周囲からも、民営化後の郵便局について、郵便局員に積極性が出てきた、親切になったなどと聞く。一方、金融関係の手続きにおいて求められる書類が多くなり、待ち時間が長くなった気がする。ゆうちょ銀行にのみ、貯金の預入限度額があることは疑問。郵便局しか金融機関がない地域等において不便である。また、国民負担の必要がなく郵便局が維持されるよう収益の拡大を図るためにも、限度額はぜひ撤廃してほしい。

- ・ 郵便局が郵政民営化により株式会社になったことはよかったと思うが、民営化の見直しに公社化（という選択肢）も加えてほしい、と考えている。高齢化が進む中、郵便局内に地域住民者が話し合えるようなコミュニティの場を設けてほしい。郵便局内に介護に関する相談窓口を設置してほしい。地域経済の活性化のため、郵便局に地域に関する各種情報の発信源としての役割を担ってほしい。

郵便局については、利益を追求する一般の金融機関とは異なり、人が生まれてから亡くなるまでの生活に密着し、弱者に目が行き届く存在であってほしい。

- ・ 郡部においては、同じ地区内であっても郵便物が配達されるのは2日後である。法人に関しては、ゆうちょ銀行の預入限度額は引き上げられるべき。郵便局窓口での本人確認手続きは煩瑣。レタックスの配達スピードが遅い、また、マネーレタックスが廃止され不便。コールセンターは対応能力が不足している。郡部の郵便局長は判断が任されておらず、回答を得るのに時間がかかっている。（ATMを利用する場合の）50万円という一日当たりの貯金の引出し限度額は不便。家族が貯金を引き出す際に委任状が必要であることは不便。勉強不足と思われる郵便局員がいる。

- ・ 簡易保険の保険料の払込団体が復活できるような体制づくりをお願いしたい。住んでいる地区にある郵便局が窓口業務のみを取り扱うようになったため、不在時に配達された郵便物の受取りのために遠くまで足を延ばす必要が生じるなど、不便に

なった。町内会がゆうちょ銀行に口座を開設しようとしたが、手続きが大変で開設できずにいる、と聞く。民営化により、郵便局が行事への参加等の地域のコミュニティとしての役割を果たすことが少なくなったと感じる。

- ・ 地元産品をふるさと小包の頒布会会員に発送しているが、手数料が引き上げられ、事業者に利益が出にくくなっている。会員からも魅力がなくなってきたと聞く。地場産品の掘り起こし、地域経済の振興、ゆうパックの利用増加のために企画されたという、ふるさと小包の発足の原点に立ち返り、運営面での再考をお願いしたい。

国鉄民営化により、不採算路線が廃止された。利益、効率のみの追求は地方切り捨てにつながる。「郵便局よ、お前もか。」と言われたいよう、国民に顔を向けた組織運営をお願いしたい。

- ・ 社員研修の講師という立場から申し上げると、民営化後、郵便局長や郵便局員に余裕がなくなったという印象を受ける。張り合いをもって働くという従業員満足がないと、顧客満足は達成できない。

社団法人日本能率協会の分析によると、バブル経済後の企業不祥事の原因は、効率重視により、経営と現場の間にある課長、係長、工場長といったミドルマネジメントを軽視し、弱体化したことによるもの。郵政事業に関しては、将来、候補者の方々が段階を踏んで本当の管理者となることができるかどうか、不安。

最近、近隣トラブル等に関する警察相談が増えたのは、従来、郵便局が担ってきた地域の問題解決力が民営化により弱っていることが関係しているのではないかと。

札幌市においては、郵政民営化に不自由を感じない。問題は、郡部。

- ・ 郵便局には、今後も、地域におけるコミュニティとしての重要な役割を果たしていただきたいと考えている。

周囲の高齢者からは、民営化により郵便配達職員による貯金の取扱いが行われなくなり不便、と聞く。また、郵便局窓口での事務処理時間が長くなったこと、各種手数料が引き上げられたこと、マネーレタックスが廃止されたこと、郵便配達の間隔が遅くなったことなどに、サービスの低下を感じる。

- ・ 自分が長を務めている町には郵便局が3局設置されているが、民営化に伴い、そのうちの簡易郵便局は受託者が見つからず一時閉鎖されている状況。受託者の募集も行っているが難しい状況。現在検討されている制度の改正については、このような小規模の町の状況も念頭にお願いしたい。

民営化以後の郵便局長・郵便局員の対応については、真摯に頑張っていたという印象をもっており、感謝しているところ。

- ・ 勤務先に入社して初めて携わった仕事が、ふるさと小包による自社製品の発送に関する業務であった。当時と比べると、現場から活力が失われていると感じる。権

限委譲を含め、現場が元気よく仕事をできるような仕組みを考えてほしい。お客様より自分の職場を見ている内向きの職員、将来に対して不安をもっているような職員もおられるのではないかと。地域経済本位、地方本位であるとよいのではないかと。

効率化は理解できるが、高齢者への効率化の押し付けは無理。フェース・トゥ・フェースの取扱いという「非効率な効率」もあってよい。

2万4千の郵便局ネットワークを作ったのは地域の皆様、利用者の皆様であるという原点に立ち返れば、将来に向けてのヒントが見えてくるのではないかと。

- ・ 夕張メロンをふるさと小包により全国に発送している。日持ちがしない商品であるため、検査場から直接航空コンテナに搭載している。民営化後、全ての荷物は岩見沢から発送する仕組みとされたと聞く。現在は、特別に、従前どおり直接発送していただいているが、(他の荷物と同様に)岩見沢から発送することになると時間がかかるようになる。生鮮品の発送に関しては、地元の現状を踏まえた配慮をお願いしたい。

夕張市においては、人口流出、高齢化が進展。高齢者にとって郵便局が近くにあることは大変重要なこと。引き続き、過疎地に対するご配慮をお願いしたい。

- ・ 小樽市においては、過疎化が進展し、都市銀行の店舗も撤退した。「北のウォール街」と称された、かつての栄光がなくなったことに悲哀を感じている。民営化は、最終的には利益を目指すもの。郵便局も統廃合されるのではないかと心配。郵便局は、商店街において、もっとも多くの利用者が集まる場所。なくなると困る。

最近の郵便局の対応、態度はすこぶるよいが、法令のために雁字搦めに縛られているのではないかと。定額貯金の預け換え手続きの際、様々な書類が必要とされた。使い勝手のよい郵便局となるよう、切望している。

- ・ 自分が勤務している郵便局には、郵便事業株式会社の支店が併設されている。お客様からは、民営化後、親切になったなどのお褒めの声とともに、マネーレタックスが廃止され不便になったとのご意見をいただいている。また、貯金・保険の限度額はいつ撤廃されるのかというご質問もいただいている。今なお、ご不在時に配達された郵便物の受取りのために郵便局窓口に来られるお客様、郵便物に関する電話によるお問い合わせが多く、申し訳なく思っている。郵便事業株式会社と郵便局株式会社については、一体となった運用が必要と認識している。

- ・ 民営化後2年余り経過したが、当初思い描いていた事業形態やお客様サービスを考えると未だ満足がいくものとなっていないと感じている。経営自由度が増し、お客様に喜ばれる多くのサービスを提供できるようになるとの理想を持っていたが、各種手続きが煩雑になるなど、むしろサービスが低下したと考えている。民営・分社化という当方の都合により、以前は不要であった書類が必要になるなどの「歪み」が生じてきている。

お客様からの苦情・苦言は思いのほか少ないが、これは郵便局に対する不満が少ないからではなく、おっしゃらないお客様が多いことによるものと考えている。皆様からのご発言は、貴重なご意見として職場に持ち帰りたい。

- ・ ふるさと小包は、郵便事業における戦略商品であるとともに、地域振興策として発展してきたものであるが、郵政民営化に伴い、郵便局株式会社の物販事業の一つとして位置づけられることとなった。郵便局株式会社と郵便事業株式会社の連携が不十分だったこともあり、現在、取扱いが減少傾向にあることを残念に感じている。  
現在、正社員比率が減少傾向にあることを人材育成の面から心配に感じている。効率化のために非正規社員が必要であることは理解できるが、次代を担う職員を育成することはできないものか、葛藤があるところ。
- ・ 民営化前と比べ、郵便物の誤配達に関するお問い合わせの際、お客様から厳しいお言葉をいただくようになった。年賀はがきの販売については、郵便局株式会社との調整に苦慮することがある。ふるさと小包については、郵便局株式会社を取り扱うことはできるが、郵便事業株式会社を取り扱うことができない商品がカタログに掲載されていることがある。カタログに掲載する商品については、両社とも扱うことができるようにしていただきたい。
- ・ かんぽの宿のあり方について、処分されるのかどうかを含め最終的にどのようにすることとされたのか、教えていただきたい。

(日本郵政株式会社)

- ・ かんぽの宿については、郵政民営化当初は、民営化から5年以内に処分等することとされていたが、現在は、法律により処分が停止されている。我々としては、できるだけ採算がとれる形で運営できるよう努力するとともに、施設の形態については、福祉関係施設への転用を含め、慎重に検討してまいりたい。

(内藤 総務副大臣)

- ・ かんぽの宿については、前政権において、収益性が高いところも低いところも二束三文で売却されることとされたため、ガバナンスの問題について疑問が呈されたもの。政権交代後は、売却を一時ストップし、地域に根ざした存在であるかんぽの宿を有効利用することができるよう、現在、検討を行っているところ。皆様方の思いを受け止めた改革を進めてまいりたい。
- ・ ゆうパックの取扱いが減少していることを残念に思う。なぜ減少しているのか十分検証し、減少しないよう努力してほしい。

(以上)