

2008年3月21日  
簡易局チャンネルの強化のための検討会（第三回）

## 「簡易局チャンネルの強化のための検討会」 最終取りまとめ

一時閉鎖中の簡易局が441局（平成20年2月末現在）となっている状況を踏まえ、既存受託者に業務の継続を促すとともに、新たな受託者をより多く確保できるよう、簡易局に関する既存施策を以下のとおり抜本的に見直すこととする。

### 1 取扱手数料の見直し

簡易局受託者の処遇を改善するため、取扱手数料の見直しを行う。新しい取扱手数料は、システム対応を行った上で、本年8月から適用する。

#### (1) 考え方

- ① 現行手数料（固定部分と従量部分から構成）の固定部分を約4割引き上げる。
- ② 民営化による取扱手続きの変更等により、事務処理に特に時間を要することとなった業務について、従量部分の単価の引上げを行う。
- ③ 従来手数料算定の対象としていなかった業務（通帳の無余白再発行、住所変更）を、新たに手数料算定の対象とする。

#### (2) 新しい手数料体系

##### ① 固定部分

区分	業務範囲	個人の場合	見直し	対現在比
基本額 (月額)	郵、貯、為、振、保	200,130円	279,000円	139%
	郵、貯、為、振	196,930円	274,540円	139%
	郵、保、為、振	94,630円	131,920円	139%
	郵、為、振	91,430円	127,460円	139%
	郵	35,670円	49,730円	139%

##### ② 従量部分

区分	主な取扱い	単価	見直し	対現在比	
取扱料	郵便	郵便物の引受・交付	76円	76円	100%
		速達の引受	20円	20円	100%
		荷物の引受	126円	126円	100%
		別納郵便	76円	240円	316%
		レタックスの引受	40円	40円	100%
		お年玉等の支払い・交付	8円	8円	100%
	貯金	預入払戻（定額・定期以外）	120円	120円	100%
		定額・定期	120円	431円	359%
		通帳の無余白再発行	対象外	399円	新規
	住所変更	対象外	504円	新規	
保険	保険料受入	124円	124円	100%	

### (3) その他

今後、郵便局会社又は委託元の3事業会社の要請により簡易局に対し新たな機器の設置を行う場合、設置工事に必要となる費用については、原則として会社側が負担することとする。

## 2 施設転貸制度の創設

簡易局の受託希望者の中には、簡易局の建物の建築・改築、内装工事といった施設の用意に要する初期投資（数百万円）の負担が重いという理由から、受託者となることを断念される方が存在する。

このため、郵便局会社が地元自治会の施設、貸店舗等を借り入れて内装工事を実施し、新たな受託者に対し有償で転貸する制度を、本年4月から新たに設ける。

なお、施設所有者の意向により施設の転貸が困難な場合は、施設については施設所有者と郵便局会社・受託者の三者間で賃貸借契約を締結し、さらに郵便局会社が実施する内装工事部分については郵便局会社が受託者に貸し付ける等の措置を講じることとする。

## 3 サポート体制の改善

### (1) 簡易局サポートマネジャー、事務サポート局等

#### ① 簡易局サポートマネジャー

簡易局サポートマネジャーは、民営化を契機に、民営化直前の平成19年8月、新たに設置された役職である。現在、全国の384名（1名当たりの担当局数：約10局）が、簡易局を毎月1回以上訪問し、簡易局からの相談への対応、業務に関する点検・是正指導、郵便局会社の支社の指示に基づく指導等を行っている。

現状では、簡易局サポートマネジャーと受託者との間に信頼関係が醸成され、受託者に安心感を与えており、制度自体の有効性は評価できる一方、業務知識が未だ十分でないため受託者からの業務上の質問に即答できない、簡易局サポートマネジャーに対する郵便局会社からの情報の伝達が不十分といった問題がある。

このため、簡易局サポートマネジャーに対し、郵便局会社の各支社において毎月定期的実施されている打合せ会等のあらゆる機会を通じて、業務知識のさらなる向上に取り組む。

また、郵便局会社から簡易局に対する指示文書等の情報については、今後、簡易局サポートマネジャーの駐在局にも同時に送付することとし、情報量・スピード両面での改善を図る。

#### ② 事務サポート局

事務サポート局は、全国に531局（1局当たりの担当局数：約7局）あり、簡易局の証拠書の検査、簡易局への重要式紙類・物品の送付等を行うほか、簡易局から

電話で業務照会があった場合の対応を行っている。事務サポート局は、簡易局サポートマネジャーの設置に合わせ、従来の監督郵便局（全国で約 2,300 局）を集約化したものである。

事務サポート局の現状としては、簡易局担当者の知識不足、人員の不足、式紙類に関する事務量の過多、簡易局からの電話による業務照会に伴う自局の業務遂行への支障といった問題がある。

このため、本年 4 月以降、郵便局会社の各支社による事務サポート局の簡易局担当者に対する集合研修の実施、期間雇用社員の増配置等の措置を講じていくこととする。

式紙類等の送付事務については、本年 1 月、式紙消耗品事務システムにより請求する際の上限值を引き上げ、郵便局での式紙類に関する事務負担の軽減を図ったところである。今後、その運用状況を確認するとともに、特に受持簡易局数が多い事務サポート局については、個別に請求上限値の引上げを行うこととする。

また、簡易局からの電話による業務照会対応については、本年 3 月上旬から、郵便局会社の一部の支社において、現在の事務サポート局から近隣の直営局に分散させる試行を開始したところである。今後、この試行状況を踏まえ、他の事務サポート局への展開を図ることとする。

### ③ その他

簡易局からの業務照会対応については、委託元の 3 事業会社の地方組織とも一層の連携を図るべく、会社間で定期的な打合せを行うこととする。

## (2) 研修体制

### ① 新規受託者等に対する研修

新たに簡易局の受託者、補助者等となる方に対しては、取扱業務に関する知識、スキル等を付与するため、民営化後、郵便局会社の各支社単位で設けられている研修センター（沖縄については九州の研修センター）において、6 泊 7 日の「新規受託者等研修」を行うこととしたところである。しかしながら、対象者の中には、主婦や他の職業に就いている方もいらっしゃるため、研修センターでの宿泊研修への参加が困難なケースが発生している。

本年 4 月以降の研修については、銀行代理業務のコンプライアンス等のカリキュラムの充実を図り、合計 8 日間分の研修を実施する予定であるが、その実施に当たっては、業務・コンプライアンス等に関する講義と端末機操作等の実技に分けて実施するなど、研修日程を分割して設定することとする。また、宿泊研修についても、研修センター以外の場所に通つての日帰り研修ができるようにする。

## ② 既存の受託者等に対する研修

既存の受託者等に対しては、これまで、年 1 回「業務研究会」に参加していただき、取扱手続きの変更点等をお伝えしているところであるが、本年 4 月以降は、「業務研究会」の実施回数を 2 回に増やすことにより、研修の充実を図る。

また、すべての簡易局において一定の業務品質を確保する観点から、業務品質が一定レベルに達しない受託者等については、平成 20 年度に新たに設ける「簡易郵便局パワーアップ研修（仮称）」を受講していただき、業務品質の向上のため、適正な知識・スキルを身に付けていただくこととする。

## (3) 補助者登録システムの導入

特に山間地等において補助者の確保に苦勞している簡易局受託者が多い。現在でも同じ補助者を複数の簡易局受託者が雇用している実態はあるが、簡易局受託者の努力に委ねられていて、組織的な取組みとはなっていない。

このため、本年 6 月中を目途に、補助者登録システムを導入する。このシステムでは、補助者ご本人の同意を得られた範囲内で補助者に関する情報をアップし、簡易局受託者による閲覧を可能とすることにより、補助者の確保の容易化を図る。

併せて、本人の同意を得られた直営局の期間雇用社員についても、補助者登録システムの登録対象とすることで、補助者の候補となる者の裾野を広げることとする。

## (4) パソコンによる情報提供

本年 3 月末から、全簡易局に配備されているパソコンでアクセスできる郵便局会社のイントラネット上に、簡易局向けの専用画面を新たに設け、体系的で分かりやすい情報提供を開始する。

## 4 業務・システムの改善

### (1) 業務フローの改善

簡易局を含めたフロントライン全体の負担軽減と事故・ミスの撲滅を目的として、業務フローの見直しを行う。

具体的には、現在簡易局で保存することとされている証拠書の一部削減、従来ゆうちょ銀行の貯金事務センターに送付していただいていた振替払込受付証明書の送付の取止め等を、本年 4 月から実施する。

また、事務サポート局が簡易局取扱手数料を算定するためのデータ入力を行う際に必要となる「郵便物等送達証兼手数料算出調書（郵便局会社控）」については、簡易局から郵便事業会社の支店を通じて郵便局会社の事務サポート局に送付されるという現在の事務フローを、本年 6 月中を目途に、簡易局から事務サポート局に直接送付されるよう業務フローを改め、調書の到着漏れ・遅れや、それに伴う簡易局への事務負担が生じないようにする。

## (2) 新システムの導入

平成 24 年 1 月からサービス開始する本格システムにおいて、窓口事務の業務・システム一体となった簡素化・効率化を実現する。新たに導入する窓口システムは、委託元の 3 事業会社との調整を図りつつ導入を行っていくこととし、平成 21 年 10 月を目途に試行運用を実施し、効果と実現可能性を検証しつつ、実装機能の具体化を行う。

新たなシステムは、

- ① 端末の汎用化により、高機能で省スペースの窓口インフラを実現
- ② 周辺機器等の構成を容易に変更することにより、取扱業務の内容を柔軟に変更することが可能
- ③ 操作性、快適性に優れた画面デザインやナビゲーションを導入することで、マニュアルフリーな操作環境を実現

といった特色を有するものとする。これにより、IT オペレーションに関する簡易局受託者の負荷を大幅に軽減する。

## (3) 郵便切手類等の購入方法の改善

現在、簡易局が自局で販売する郵便切手類・印紙については、郵便局会社の直営局の窓口において一旦購入していただいているが、簡易局の営業時間中に受託者が郵便局会社の直営局に出向くことが困難であること、離島等の受託者が郵便切手類等の購入のために多額の交通費を負担していること等の状況を踏まえ、本年 6 月中を目途に郵送による郵便切手類等の購入を可能とする。なお、郵送料は原則として受託者に負担していただくが、一部地域に所在する簡易局については郵送料を郵便局会社が負担することとする。

## 「簡易局チャネルの強化のための検討会」 開催要領

### 1 目的

簡易郵便局の一時閉鎖局が増加する中、既存施策の抜本的な見直しにより既存受託者の継続と新たな受託者の確保の改善を行い、もって簡易郵便局チャネルの強化を図れるよう、新規施策の具体化、スケジュール化、一部施策の試行等を行う。

### 2 位置付け

日本郵政株式会社取締役兼代表執行役社長の諮問機関

### 3 検討事項

- (1) 委託スキームの見直し（手数料体系 など）
- (2) 効果的な新規受託者の確保のための方策（地方公共団体・自治会への対応 など）
- (3) その他

### 4 委員（敬称略）

#### (1) 簡易郵便局受託者

かわさき 川崎	しげとし 茂俊	全国簡易郵便局連合会	会長	きいたなか 財田中簡易郵便局長（香川県）
いとう 伊藤	みちお 道雄	全国簡易郵便局連合会	副会長	ひがしがおか 東ヶ丘団地簡易郵便局長（福岡県）
さかした 坂下	ひさし 尚登	全国簡易郵便局連合会	理事	さいわいちょう 幸町簡易郵便局長（岩手県）

#### (2) 地方自治体

みかみ 三上	じゆん 潤	岩手県岩泉町	総務課長
きよかわ 清川	なおき 直樹	三重県松阪市	宇気郷地区市民センター所長

#### (3) 郵便局株式会社

つぼい 壺井	としひろ 俊博	郵便局株式会社	執行役員（経営企画部長及び店舗企画部）
いとう 伊藤	さとし 聖	郵便局株式会社	執行役員（業務部）

#### (4) 受託者の募集事務を担当している実務者

きくち 菊池	いくお 郁夫	郵便局株式会社	東北支社	店舗ネットワーク室長
みつし 満石	みつお 光男	郵便局株式会社	九州支社	店舗ネットワーク室長

### 5 オブザーバー

みやまき 宮崎	じゆんいちろう 順一郎	郵便事業株式会社	執行役員（経営企画部長）
むかい 向井	りき 理希	(株)ゆうちょ銀行	常務執行役（経営企画部長）
かとう 加藤	のぶやす 進康	(株)かんぽ生命保険	経営企画部長

### 6 事務局

事務局長	ささき 佐々木英治	日本郵政株式会社	専務執行役
	はせがわ 長谷川 篤	日本郵政株式会社	経営企画部担当部長

### 7 スケジュール

2007年 12月 20日	第1回
2008年 1月 30日	第2回
2008年 3月 21日	第3回（最終回）