

委員による地方視察等の結果

1. 出張日：平成 26 年 10 月 8 日（水）
2. 出張先：宮城県（仙台市、七ヶ浜町及び富谷町）
3. 出張者

増田委員長、米澤委員長代理、老川委員、三村委員

4. 視察先

仙台中央郵便局、吉田浜郵便局、富谷明石台郵便局

5. 意見交換等の概要

(1) 仙台市における利用者等との意見交換

〔出席者〕

公益社団法人東北活性化研究センター 牛尾陽子フェロー
有限会社ひらが 平賀ノブ代表取締役
仙台・青葉まつり協賛会事務局 鹿野正利事務局長
株式会社プランニングオフィス社 松本辰三代表取締役

〔主な発言〕

○ 民営化による変化について

- ・ 窓口での対応は非常によくなったと思う。
- ・ 民営化後、全体としてサービスは向上しているが、金融分野の手続が煩瑣になっているように感じられる。
- ・ 東北地方は簡易郵便局が多いので、株式が上場された際にユニバーサルサービスがどのように変化するかが気がかりである。

○ 現状の郵便局サービス等について

- ・ 日本の郵便サービスの品質は、世界水準からいっても素晴らしいと思う。
- ・ 日本郵便を利用するようになってから、郵便物の戻りが少なくなった。これはネットワークがしっかりしていることと、移転先への転送をしっかりやっているためだと思う。
- ・ 預金の相続に関する手続については、郵便局では対応は丁寧だが、突っ込んだ質

間になると答えられないことがあり、また、ゆうちょ銀行では、他の民間銀行と比較して、手続きにかかるスピードが劣ると感じる。

- ・ 震災の時に、物流・郵便局機能、金融機能、保険機能を一括かつノンストップで、非常時にもかかわらず受けることができたことは、何にも代えがたいことだと思っている。
- ・ ゆうちょ銀行及びかんぽ生命については、新規商品の開発という点では、利用者の立場からみて、期待していたメリットは発揮されていない。また、限度額を撤廃した方が良いように感じる。

○ 地域と郵便局の関わりについて

- ・ ビジネス街以外には、地域の人々が集まったり、お茶を飲んだり、コミュニティを育むような場がないので、住宅地や過疎地では、郵便局に地域の交流拠点になってほしい。
- ・ 地域のお祭りなどにももっと関わってもらえれば、地域との親交が深まるだろう。
- ・ ゆうちょ銀行やかんぽ生命は、個人から集めることが優先されており、地域経済との連携や連動、中小企業の経営者との交流が少ない。支社やエリア地域本部等に権限を持たせて、地域の法人との接点をもう少し深くできるようになればよいと感じる。

○ 今後期待することについて

- ・ 被災地の街づくりの中で、郵便局を必ず作ってもらって、サービスを維持してもらうということが不可欠である。
- ・ 地方の女性雇用における郵政の役割が、これから非常に重要になると思う。
- ・ 郵便局には、空いた敷地に子供や老人を預かる施設を作ることを検討してほしい。
- ・ 日本郵政が先頭を切って手紙文化をアピールしたり展開したりしてほしい。

(2) 富谷町における利用者等との意見交換

〔出席者〕

富谷町 若生英俊町長
宮城県薬剤師会 笠原純子副会長
協業組合富谷環境 堀籠太一代表
富谷町まちづくり審議会 田中志津委員

〔主な発言〕

○ 民営化による変化について

- ・ 郵政民営化は、大変な苦勞もありながら前向きに取り組まれていると、概ね評価

している。

- ・ 郵便や小包の配達に手違いがあった時に、郵便局に問い合わせをしたが、自分の役割ではないと言われ、郵便事業会社への取次にかかったことがあった。

○ 現状の郵便局サービス等について

- ・ ゆうちょ銀行（総合口座）は、送金や引出し等の手数料が無料なので、ありがたいと思う。
- ・ 最近、年賀状のデザインや紙の種類が豊富になり、年賀はがきを使ってもらおうという努力が感じられる。
- ・ いつも利用している郵便局であっても、取引時確認が厳格に求められるので、手間に感じることもある。
- ・ 可能であれば限度額の引上げをお願いしたい。

○ 地域と郵便局との関わりについて

- ・ 地元に育った局長がいることが心強い。地域社会への貢献という意識が、自然と局長から職員に伝わっているように感じる。
- ・ 震災被害が大きかった沿岸部などにおいて、郵便局の方々が、被災地の仮設住宅や避難所でリーダーのような役割を担っていたということが多く見かけられ、郵便局の地域に根差した部分や、人とのつながりを改めて感じた。
- ・ 郵便局には、近隣量販店などと連携してイベントを開催するなど、ふれあいにより顔が見えるような、地域と密着した取組をしてほしい。

○ 今後期待することについて

- ・ 今後、郵便局を開局することがあれば、広い駐車場を持つ商業用の店舗と一体となって開局するスタイルでお願いしたい。
- ・ 配達の際に物販に関する営業を行うなど、積極的なサービスをしてほしい。
- ・ 配達を通じて地域をよく知っているという利点を活かして、各家庭の安否確認などの取組に力を入れてほしい。

(3) 富谷日吉台郵便局長、富谷明石台郵便局長及び泉中央駅内郵便局長との懇談

〔出席者〕 富谷日吉台郵便局長、富谷明石台郵便局長、泉中央駅内郵便局長

〔主な発言〕

○ 利用者からの声について

- ・ 明石台は、もともと住民からの開局の要望が多かった地域であり、富谷明石台郵便局ができたことで、利用者からは便利になったという声が多く聞かれる。
- ・ 利用者からの意見の中では、以前に比べて手続面が煩瑣になったという声が多い。

- ・ 民営化したのだから限度額を引き上げてほしいとの要望が、高齢者を中心に聞かれる。

○ 郵便局の業務等について

- ・ 現在、土日に相談会等を実施しており、土日営業のニーズを感じる。
- ・ 郵便局はユニバーサルサービスなどの公的な義務を負っているが、民営化されたことでこうした公的役割がなくなってしまうと誤解され、その結果、地域との連携が取りにくくなった面がある。

○ 郵便局の立地について

- ・ 郵便局は、もともと駐車場が狭い所が多く、クレームが寄せられることも少なかった。大型の駐車場を持った商業施設と併設した富谷明石台郵便局では、駐車スペースに係る問題が発生しないので、今後のモデルケースになっていくと思う。

○ 地域と郵便局との関わりについて

- ・ 郵便局として、色々なお祭りに参加している。その様子が町の広報誌に載るなど、町とは非常に良好な関係にある。
- ・ 現在勤務している郵便局では、利用者が多く、業務に忙殺されてしまっており、地域との交流がなかなかできない。この点は、課題だと思っている。