

郵政民営化委員会（第211回）議事要旨

日 時：令和2年4月13日（月）13：30～15：00

場 所：書面審議（郵政民営化委員会議事規則第7条第1項）

出席者：岩田委員長、米澤委員長代理、老川委員、清原委員、三村委員

1. 議事

- ・日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社の令和2年度事業計画について
- ・業務改善計画の進捗状況等について

2. 委員会での説明・意見等

○ 各委員からの主な質問及び意見は以下のとおり。

(1) 日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社の令和2年度事業計画について

- ・日本郵便のみならず日本郵政についても、全体としてグローバルな業務についての取り組み姿勢が弱い。トール社の位置付けも明確にすべきである。
- ・日本郵便について、先端技術の活用によりどの程度人員削減が可能になるのか明示すべきである。
- ・郵便局ネットワークの価値向上の取組について、「ネットワークの最適化」とは郵便局の統廃合を意味するのか、それとも地方公共団体等との連携などによる郵便局の機能の向上あるいは多様化を意味するのか、説明がほしい。
- ・ガバナンスの強化について、業務品質問題だけでなく経営の重要課題について経営会議や取締役会での議論と検討を深めるとあるが、従来と比べたときどのような改善が行われるのか。
- ・SDGsへの取り組みには言及されているが、同様にESGの視点も重要と思われる。その際、郵便局ネットワークはESGそのもの、特にS、あるいはEにおいてそれ自体が多大な貢献をしていると思うので、この点をもっと強調して良いのではないか。

(2) 業務改善計画の進捗状況等について

- ・苦情処理体制については触れられていないが、苦情処理体制の整備により、顧客の声から新たなビジネスモデル構築を考える姿勢が必要。
- ・チェック統制について3段階あるが外部の目による点検が必要。
- ・多数契約調査の「優先対応」と「優先対応以外」との区別の基準、多数契約における「顧客の不利益」の内容とはどのようなものか確認したい。
- ・多数契約調査以外の調査対象は何件あるのか。高額保険料、被保険者替えは相当数あるが、6月末で終了できるのか、不可能のように見えるがどうか確認したい。

※ 詳細は別途、郵政民営化委員会ホームページに掲載。