

## 郵政民営化委員会（第44回）議事録

日時：平成20年8月21日（木） 10：00 ～ 11：30

場所：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会会議室

○田中委員長 それでは、これより郵政民営化委員会第44回の会合を開催いたします。

本日は、委員4人が出席しておりますので、定足数を満たしております。

お手元の議事次第に沿いまして議事を進めます。

まず、議題1ですが、本日は先の新内閣発足に伴いご就任されました石崎総務副大臣及び鈴木総務大臣政務官にご出席をいただいております。

それでは、まず石崎総務副大臣から御挨拶をいただきたいと思っております。

○石崎総務副大臣 皆様おはようございます。

ただいま委員長からご紹介をいただきました先般の人事異動で総務副大臣を拝命いたしました衆議院議員の石崎岳と申します。大臣からは情報通信そして郵政部門を主に担当せよというご指示をいただいております。

今日は第44回の委員会ということで大変ご苦勞さまでございます。昨年10月から郵政民営化が始まりまして、今、非常に重要な時期に入ってきているというふうに思っております。これから民営化が軌道に乗って成果が出てくるためには、やっぱりグループ各社も頑張っておりますが、先生方も専門的な立場から全体として、あるいは長期的にアドバイスをいただいて方向性を決めていただくということが非常に重要だと思っておりますので、どうぞまた今後ともいろんなご指導をいただきたいというふうに思っておりますし、私どもも先生方のご議論の成果を具体的な政策として形にしていく、そういうことで頑張っていきたいと思っております。

政治の方、与野党ともこの問題についても今、非常に関心が高く、これから議論を開始するところではありますが、そういった動きもあわせてまたいろいろご指導いただきたいというふうに思っております。今日はどうもありがとうございました。よろしく申し上げます。

○田中委員長 どうもありがとうございました。

続きまして、鈴木総務大臣政務官から御挨拶をいただきたいと思っております。

○鈴木総務大臣政務官 皆さんおはようございます。

このたび総務大臣政務官を拝命いたしました鈴木淳司と申します。どうぞよろしくお願いたします。

申すまでもなく郵政事業というものは国民生活に深いかわりを持つものでありまして、全国津々浦々に至るまで、本当に郵政事業というものが我が国の社会・経済にとって大変重要な役割を持つものというふうに認識をいたしております。私としましても、郵政民営化というものが郵政事業のさらなる利便性の向上、並びに我が国の経済の活性化につながるものとなりますように最大限努力をしまっている所存でございます。

どうぞ委員の皆様方におかれましては、引き続きご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。簡単ではございますが御挨拶とさせていただきます。ありがとうございました。

○田中委員長 ありがとうございます。

副大臣及び大臣政務官のお二人は、この後公務が控えておられるということですので、ここで御退席になります。本日はどうもありがとうございました。

続きまして議題2であります。郵政民営化法施行令の一部改正に関する持ち回り審議の報告についてであります。

株式会社日本政策金融公庫法等の施行に伴う郵政民営化法第124条第2項及び152条第2項の規定に基づく政令案については、先日、持ち回り審議をしていただきました。その結果について、事務局より報告を受けたいと思います。

○小林事務局参事官 参事官の小林と申します。よろしくお願いたします。

今、委員長からお話のありましたこの政令案につきましては、7月18日に金融庁長官及び総務大臣から意見の求めがございました。本件につきましては、本委員会議事規則第7条の規定に従いまして、8月4日から持ち回りにより審議を行わせていただきました。その結果、全委員が示されました内容につきまして、そのとおり政令を立案することが適当との意見でございましたので、この株式会社日本政策金融公庫法等の施行に伴う郵政民営化法第124条第2項及び152条第2項の規定に基づく政令案についての意見を当委員会の意見としまして、8月6日に議決しまして、その意見を金融庁長官及び総務大臣あてに提出しているところでございます。

以上でございます。

○田中委員長 よろしいでしょうか。

それでは、議題3に移ります。

郵便事業株式会社の新規業務（国際貨物運送に関する貨物利用運送事業、貨物航空運送代理店業、貨物自動車運送事業、通関業、倉庫業及びこれらに附帯する業務を組み合わせ、荷主に対して行う国際物流業務）の認可についてであります。

本日は、総務省情報流通行政局郵政行政部から菊池郵便課長にお越しいただいております。

それでは、ご報告をお願いいたします。

○菊池郵便課長 菊池でございます。よろしくお願ひいたします。

今ご紹介にありました郵便事業株式会社から認可申請がありました国際物流業務でございますけれども、委員の先生方のご検討もいただいたものでございまして、6月18日にいただきました委員会の意見も踏まえ、部内の審査を行いまして平成20年6月30日に認可をいたしております。

資料1でございますけれども、同日付で報道発表しておりますので、認可に至ります経過についてご報告を申し上げたいと思います。

当方の認可基準でございますけれども、3点ございます。1点目が郵便事業株式会社の目的を害するものではないこと。2点目、郵便事業株式会社の本来業務に支障がないこと。3点目、当該業務と同種の業務を営む事業者の利益を不当に害さないように配慮していること。この3点につきまして、問題があるかないかにつきまして審査をいたしました。結果としまして、後ほどご説明申し上げますけれども、問題がないと判断されましたので認可に至った次第でございます。

今、申し上げました3点につきまして、少し細かく説明したいと思います。

まず、第1点目、郵便事業株式会社の目的を害するものでないことにつきましては、今回の業務でございますけれども、従来の国際郵便では扱えないような重量の重いもの、また、国際郵便の利用に向いていないような貿易貨物等を扱うということによりまして、本来業務でございます国際郵便の営業機会の拡大にもつながり、また会社が持っております経営資源の有効活用にもつながるといような業務でございます。今回の国際物流事業への進出ということにつきましては、平成16年9月10日閣議決定されております「郵政民営化の基本方針」の中でもうたわれているものでございますので、今回はそれが実現化したものというように判断しております。以上をもちまして、まずは第1点目の郵便事業株式会社の目的を害するものではないというふうに判断した次第でございます。

2点目、郵便事業株式会社の本来業務に支障がないこと。これにつきましては、今回の業務

を行うことによりまして、その相乗効果が期待できるのではないかと判断しました。具体的にはEMSの取り扱いの物数の増加を見込んでおり、それによります郵便役務全体の収益の増強にも資するのではないかとというふうに考えている業務でございます。

また、今回新設の会社でございますけれども、業務開始後5年間の収支見通しを出していただいておりますが、既に会社自体があるということで、今回、新設分割を行うということもありますので、収支見通しは5年間黒字ということになってございます。

また、投資面で見ますと平成20年の投資計画、これは会社が策定したものでございますけれども、その計画の全体額が894億円、これに対しまして今回の設立に当たりまして8.4億円、全体の1%にすぎないこと。また計画の中に既に盛り込んであるというようなものから、以上、総合的に勘案いたしまして、会社の本来業務には支障がないものというふうに判断してございます。

最後の3点目でございますけれども、同種の業務を営む事業者の利益を不当に害さないということに配慮しているかどうかという点でございますが、今回の認可に当たりまして、会社の方からは、不当な方法により営業資源を供与する等の支援は行わないことと、業務の受委託を行う場合には、適正な対価の授受を行うという2点を確認してございます。

また、平成24年度、ちょっと先ですけれども、その予想売上も出しております。日本発の航空貨物市場規模に対しまして約■%程度のシェアを占めるにすぎないという状況でございますので、3点目の配慮点でございます同種の業務を営む事業者の利益を不当に害さないということにも十分配慮しているというふうに判断しております。

なお、委員会からいただきました意見、認可に当たりましての業務認可の要件、2点いただいております。1点目が、目的内業務の遂行に支障がないこと。2点目、同種の業務を営む事業者の利益を不当に害さないことという2点をいただいておりますが、今説明しました3点の中で確認がとれましたので、今回の認可に至った次第でございます。

この認可を受けまして、郵便事業株式会社と山九株式会社が共同出資の会社ということで、JPサンキュウグローバルロジスティクス株式会社、これを平成20年7月1日に設立して同日付で事業を開始してございます。設立後1カ月間が経っておりますので、どのような状況かということをお聞きしましたが、1カ月しかたっておりませんので具体的な数字はまだまとまっていないということではありますけれども、前年の売上が大体年商■億円で推移しているそうですが、今回もその認可に当たりまして急激な売上の変動がなく、通年ベースのレベルで推移し

ているというふうに聞いているところでございますので、今回の我々の3点の判断はある程度正しいのかなど。現在のところはそのように判断してございます。

総務省としましては、引き続き今回の業務の実施状況のフォローアップを行いまして、また必要に応じまして委員会の方に報告させていただきたいと思えます。

以上でございます。

○田中委員長 ありがとうございます。

ただいまのご報告につきまして質疑等ございましたらお願いいたします。

ご検討の中で、我々は必ずしもそこまでは言う立場でないのと言ってはいないんですが、ネットワークですから、ある程度まとまった投資をしなければ他のネットワークと伍していけるのかという問題がありますよね。マージナルにある程度の量をとるだけの、それを想定して投資をしないと郵便事業そのものにプラスの効果は持たない可能性がある。もちろんそうなれば同種の事業者は何か言ってくるという問題は常にあるんですけども。しかし、そういう投資、ネットワークの効用があると認定されて初めて荷物が集まるという性格がありますから、その辺は郵便事業株式会社に対してヒアリング等はされておるのでしょうか。

○菊池郵便課長 今のところ投資計画の中でしか見ておりません。今回、抜き出してこれが将来的にどのくらいの投資を行うのかというところまではいっていません。今、中期計画を見直している最中でございますので、また、その中で確認をしたいと思えます。

○辻山委員 1つよろしいですか。

先ほど、まだ立ち上がって2カ月弱ということとわからないということで、前年の売上が■億円というご指摘があったんですけども、前に5年間当面黒字だというご説明がございましたが、今年について予定されていたものに対する実績はどうなんでしょうか。

前の委員会の議論の中でも、5年間黒字だということを出していただいて、それも一つの要素になって意見が形成されているので、これが実際にそのとおりになるのかどうかというのは見ていきましょうねというフォローアップの必要性が指摘されていたと思うんですけども、その予定に対してはどうなんでしょうか。

○菊池郵便課長 立ち上がりですので、ちょっと見えない部分はあるんですが、計画から大きく変更になったということは聞いておりませんので、計画のベースで進捗しているものだと判断しております。ですので、時間が経ちましたらば四半期ごとに状況を把握しまして、またご報告をしたいと思えます。

○辻山委員 ありがとうございます。

○田中委員長 それではよろしいでしょうか。

本日はどうもありがとうございました。

続きまして議題4に入ります。郵便局株式会社の新規業務（郵便局を活用して、事業者の契約に係る収納代行を行う業務）についてであります。

7月25日に郵便局株式会社から総務大臣に対して本件届出がなされました。これを受け、総務大臣から郵政民営化委員会に通知があったとのことであります。本日は、日本郵政株式会社から米澤専務執行役、郵便局株式会社から上田執行役員にお越しいただいております。

それでは、本件のご説明をお願いいたします。

○上田執行役員 本日はお時間をいただきましてありがとうございます。郵便局株式会社の新規事業の中のとりわけ物販サービスにつきまして8月からローソンさんとの提携の中でショップ展開を始めました。これを中心にお話をさせていただきたいと思っております。

資料に基づきまして説明させていただきます。

2ページ目でございますけれども、背景といたしましては今年の2月に日本郵政グループとしてローソンさんと包括的に提携をして、共同で物販サービスを円滑に展開をしていこうとの合意が成立いたしました。これをもとに進めているところでございます。

どうしてローソンさんかと申しますと、唯一全都道府県に出店をされているコンビニであるということと、それから「マチのほっとステーション」ということで地域に根差した活動をされていると。コンビニと申しますと、どこをとっても同じ顔という印象ですけれども、ローソンさんはいろいろな切り口で店舗展開をされて地域への溶け込みのチャレンジをされており、郵便局との親和性が高いという判断をしたところでございます。

それで、こういったコンビニと取り組むメリットでございますけれども、物販を始めるに当たりましては、物販のきちんとしたシステムとか、あるいはどういう品ぞろえ、メニューをどこから調達をしてどういうふうなタイミングで流通させていくのか等々様々な課題がございます。こういった一連の課題事項につきまして、自分の力で逐一立ち上げていくのはなかなか困難でございます、こういったノウハウをローソンさんとの提携によって獲得することができるというメリットを考えて取り組んでいるところでございます。

3ページにまいりまして取り組みの内容でございます。来年3月までという期間を切りまして、試行的にチャレンジをしようという取り組みをしております。取り組みの内容としまして

は2つのパターンでチャレンジしております。

1つは、通常店舗ということで、町の中の一般のコンビニエンスと同程度のものにつきまして、実はローソンさんが郵便局に通常店舗ということで出店している「ポスタルローソン」という形がございます。これを郵便局会社の経営に移管をさせた上で、直営ショップとして売り上げを継続することが可能かというチャレンジ。

もう一つは、もう少し小さな郵便局でスモール店舗を展開をしながら、これを直営でやりながら、その中で売上をある程度確保できるだろうかというチャレンジでございます。

4ページ目でございますけれども、これは8月から具体的に動き出しまして、左側にタイプとして通常店舗、スモール店舗と書いてございますけれども、通常店舗につきましてはこの8月、日本郵政本社にございますポスタルローソン、まず、ここを直営化したというところを皮切りに、今月6日からスモール店舗について6店舗のタイプを出店し、あるいはこれから稼働させるという予定でございます。それから通常店舗は、東京逓信病院の中にも「ポスタルローソン」がございまして、ここを移管させるというチャレンジが当面のスケジュールということでございます。

今回、ご報告という端緒になりましたのは、コンビニエンスで取り扱っております収納代行業務というものがございます。この業務につきましては、単なる物販という既に業務範囲としてご認可いただいている業務をやや逸脱するであろうということで、収納代行業務を実施させていただくということにつきまして、総務省に届出をさせていただいたということでございます。

6ページでございますけれども、では、新しい収納代行業ということが同業他社への影響いかんというところでございますけれども、この収納代行業務と申しますのは、公共料金あるいは通販の代金等をコンビニエンスでバーコードを読み取って収納の取扱いを行うという業務でございます。これはもちろん金融機関でも振込業務ということで取り扱ってございまして、配意すべき範囲としましては金融機関あるいは同業のコンビニエンスということになります。ご承知のとおり、これらの業種は町の中に既に多数存在してございまして、数店舗私どもが直営ショップの形で収納代行を行うということになっても、業種全体に与える影響というのは本当に微々たるものというところでございます。さはさりながら、今後も不当に彼らの利益を害することのないような配慮は行ってまいりたいというふうに考えてございます。

次のページは参考でございますけれども、7ページ目が通常店舗のパターンということで、

これは日本郵政本社地下にございますポスタルショップの外観。それから右下が東京通信病院にありますパターン。左側が大体坪数で30坪程度、右下35坪程度ということで、大体日販が日本郵政本店のところについては93万円程度になってございます。一般のコンビニエンスで大体50万円ぐらいが平均日販でございますので、優良店舗と言えようかと思えます。通信病院の場合も53万円の日販を実現しているという状況でございます。

それから最後のページでございますけれども、8月からスタートさせましたスモール店舗。左上が日本橋の郵便局に出店をしましたパターン、これが8坪程度でございます。それから、千葉県的美浜郵便局のロビーに出店をしました。これが9坪ということで、まさにスモール店舗ということでチャレンジがようやく始まったということでございます。

まだスタートしたばかりでございますけれども、当面の実績でございますけれども、日本橋の方は大体1日の日販が3、4万円程度、来店客数が100人前後というところで、まだまだいろいろな工夫をしていかなければ、なかなか日販は上がっていかないであろうと。美浜の方は住宅地を抱えているロケーションでございますので、今のところ日販15万円程度を実現をしているという状況でございます。

以上、報告とさせていただきます。

○田中委員長 どうもありがとうございました。

それでは質疑等お願いいたします。

○飯泉委員 質問なんです、2パターン。今説明をいただいた例えばスモール店舗の話です。こちらはなかなか厳しい状況もあるやにという今のご説明ですが、オフィス街の場合と住宅街では大分違うということもあると思いますので、今回、試行は試行なんですけれども、今後、スモール店舗についてどんな形で、例えばオフィス街に合ったやり方、あるいは住宅街に合ったやり方といった点も今後斟酌をされていくのかどうかという質問が1つ。

それからこれはあくまで試行としてやるわけなんです、今後もこの2パターンで展開をされていくのか。あるいは場合によって、この2パターンのうち、余り芳しくないという場合はやめてしまって、それ以外の可能性というのを探っていくのか。今後の展開方針、この2点を。

○上田執行役員 今回、スモール店舗は6店舗チャレンジをしようということで、そこにつきまちはいろいろなロケーションを織りまぜながら、商工地域にある店舗、それから住宅街を抱えたところ、あるいはその中間地と、いろいろ織りまぜながら試行しようとしております。

また、日本橋の場合は、特にエスカレーターを上がって2階にあるロビーの中での店舗とい



うことで、あえてチャレンジをしているわけでございますけれども、いろいろなパターンを組み合わせながら、そこで品ぞろえとか、あるいは営業時間も現在は郵便の営業時間に合わせる形でやっておりますが、どのようなアプローチが成果に繋がるのか、あるいは品ぞろえ的にどういう工夫をすれば日販に反映できるのかということ、様々なチャレンジをしてみたいというふうに思っております。

それから、これらの試行以外の物販的な手法ということでございますけれども、本日説明させていただいたものは、あくまでもこれは郵便局のスペースに余裕がある場合のアプローチでございます。実は、せっかく2万のネットワークがあるということで、その2万のネットワークで例えば郵便のカウンターの近くに、ブック販売的にお客様に簡単に郵便関連商品等を中心にお買い求めいただくとか、そういったこともチャレンジをしてみようということで、実はきちんとしたインフラがない状況ではあったんですけども、映画のチケット販売、あるいは大リーグのポストカード付のストラップをつけて売ってみようというようなチャレンジもしてみたくてございます。

結果としましては、チケットにつきましては前売状態で19万枚販売できたということで、これは前売成績としては、業界の中ではかなり評判になったというような状況でございます。ただし、こうした取組みにつきましては、フロントラインにオペレーション上の負荷をかけないために、まずはインフラをある程度整備しなければならないということで、費用対効果を見極めながら2万局での簡単な物販を実施するためのインフラ整備について検討を進めるというところでございます。

○田中委員長 郵便局株式会社にとって、家賃相当分の収入というのは何か項目を立てておられるんですか。要するに、今まで有効利用されていないところだから、別に家賃に相当するものは取らなくてもいいということなのかどうか。要するに、今、2万店舗というネットワークがあるわけですね。そこにも物販機能を備えようとするれば、隣の敷地を借りて家賃をお支払いして、そしてそういう業務をやるということになるわけですが、自分のところにある空き地だから、あるいは空き空間だから別に家賃収入を項目として立てる必要ないということだと、2万店舗のネットワーク化というのは到底できないと思うんだけど、それは家賃はどう扱っておられますか。

○上田執行役員 今回のパターンですと、少しでも余裕のあるところというのは旧普通郵便局が中心になります。そこは3大中央局を除きまして郵便事業株式会社の持ち物ということで、

今回の展開に当たりまして、家賃につきましては明確にコストとしてカウントしながら費用対効果を見きわめるというところは、好むと好まざるとにかかわらずついて回る話でございます。

○野村委員 ちょっと私の理解が不足なのかもしれないんですが、この直営ということの意味なんですけれども、これはフランチャイズとは別ということなんですか。

○上田執行役員 実は法人フランチャイズ契約というものを交わしまして、その中でフランチャイズの一環としてJ P ローソンという店舗名称を持ちまして展開をしているという形でございます。

○野村委員 そうすると、通常のコンビニエンスストアは皆さんそうなんですけれども、もともと酒屋さんをやっていた方がオーナーとなってフランチャイズ契約を結んで、事実上、物品の仕入等についてのコストが、提携的な仕入になりますから非常に安くなって、さらにはブランドを利用することができる。もちろん、それに対して一定のお支払いをするという、こういう関係だと思んですが、そのあたりのところはやはりブランド使用料等を含めてフランチャイズ契約の中で一定の支払いをするという形にはなっているわけですか。

○上田執行役員 はい。フランチャイズ契約の中で、一般店舗の場合には30から40ぐらいのロイヤリティフィーを取られているという契約でございますけれども、今回の場合、包括的な提携の中でお互いにチャレンジであるということで、そのロイヤリティフィーもそういう意味でディスカウントしていただきまして、それで共同的なチャレンジをしているという状況でございます。

○野村委員 わかりました。

あと1点、代行収納なんですけれども、一般のコンビニエンスストアの場合は、代行収納をやっているときの収納金と売上が一括して送金される仕組みになっていて、実際のところは、これはあってはいけないことなんですけれども、例えば、アルバイトの人などが友人がお金を持ってこなかったのにバーコードだけ読み取ってしまい、払ったことにしてしまうというような現象が起こった場合、結局、売上を食うような形でオーナーが全部丸かぶりになっているという状況が実態としてあるはずなんです。それで店の中のATMか何かを使って送金をする時に、渋々売上と一括で全部送って、実際は店長のポケットマネーというか、自分の売上を食う。こういう状況になっているはずなんですけれども、同じようなことが起こった場合、やはり郵便局がかぶるような形になるのでしょうか。

○上田執行役員 まず、店長さん、ここは正規社員とはまいりませんけれども、ローソンさんの研修活動を全部終えた契約社員を充てております。あとはこういう小さいお店ですので、1名か2名のアルバイトスタッフというところで、現在のところ6店舗という中では、きちんと人物を選んで確認をしながらやろうとしております。今回のショップの取組みがもしもいけそうだとって多面展開となった場合に、人の選び方あるいは研修の仕方等々については大きな課題であると認識しております。

それからロビーの中とは言っても、コンビニエンスでは言葉は悪いですけども、万引き対応ということ等々いろいろございます。そういうことにつきましても、越えるべきハードルというのはまだまだ多々あると考えておまして、これらも実証活動の中で、あるべき姿というのを求めていきたいと考えております。

○野村委員 今、私が申し上げたことは、コンビニエンスストアの収納代行の共通の課題として皆さんが今苦慮しておられるテーマだと思うので、それに対応する一種のコンプライアンスマニュアルといいたいでしょうか、業務上の工夫というのがあってもいいのかなと思います。

例えばファストフードなんかでも同じようなトラブルが起こっていましたが、最近では1万円が入る時に、隣の人に必ず1万円札を見せて、それで確認をしてから1万円を入金する。こういうマニュアル化が進んでいて、これによって不正がかなり減っているという実態があるわけですね。そういうところを相当程度工夫していかないと、結局代行収納をやっても余り大した手数料が入らないにもかかわらず、それを丸ごと不正で持っていかれるというような状況であれば、やらなかった方がよかったということにもなりかねないというふうに思いますので、是非他のオーナーさんもみんな抱えている問題ではありますが、むしろ逆に郵便局の方がいろんな新しい工夫をされて、そういったことの防止策を講じていって、全体にいい影響を及ぼすように工夫していただければありがたいなと思います。

○上田執行役員 はい。

○田中委員長 よろしいでしょうか。

本日は、どうもありがとうございました。

○田中委員長 続きまして議題5に入ります。

3年ごとの郵政民営化の進捗状況についての総合的な見直しの進め方についてであります。これまでも大まかな議論をしてまいりましたけれども、これを受けまして事務局で案を作成してもらいましたので、そのご説明をお願いいたします。

○佐藤事務局参事官 参事官の佐藤でございます。よろしくお願いたします。

それでは資料3に基づきましてご説明いたします。

委員長からお話がありましたように、いわゆる3年ごとの見直しを今後進めていくわけですが、今後このように進めてはどうかということで、資料3をつくらせていただきました。

一番上からまいりますと基本的な方針でございますけれども、総合的な見直しにすることから法審議時における附帯決議だけでなく、国会審議であるとか国会決議等々幅広く論点を網羅的に抽出して、論点ごとに今後の課題、対応策等を提言するというところでございます。

1枚めくっていただきますと別紙1がございますけれども、これは言ってみればひな形のようなものでございまして、よく行政評価等の手法で使われるようなフォーマットに似ておりますけれども、それぞれの論点ごとに、関係法律を挙げ、施策の背景、必要性から法令に基づいて予定された内容、関係の国会決議等を述べた上で、実際の進捗状況を把握し、それを記載し、それに対する評価を述べて今後の取組の方向性、課題等を最終的にまとめていくといったことで、これを論点ごとにつくって行って評価をしていくということにしてまいりたいと思っております。

元の紙に戻っていただきまして、では具体的に今後どういうふうにご審議いただくかということでございますけれども、まずいろいろな方々からこの郵政民営化についてどうお考えかということ幅広いご意見を伺うということから、今月から来月にかけていわゆるオピニオンリーダー、各界の方々から事務局員がインタビューをして、その結果をこの委員会にご報告をしてご審議の参考にしていただくということでございます。

インタビューにつきましては、2枚めくっていただきまして別紙2ということで内容について資料をつくっております。広くオピニオンリーダーを対象として評価等についてインタビューを行いたいと思います。対象者としては、地方公共団体、それから中央、地方の経済団体の方、それからいろいろな産業界の方、それからこの分野等に学識のある大学の先生等の学識経験者の方々、幅広い分野から大体100人ぐらいの方々にインタビューをさせていただこうかなと思っております。今月から来月にかけて実際に実施をいたしまして、やり方としては、私も事務局の者がそれぞれの対象の方々にアポイントメントをとってお伺いをして、実際にインタビューをして、その結果をまとめると。どうしても訪問できないというような時にはメール等のやり方もあるかなと思っております。

具体的にどういうことを聞くかということですが、その下の でございますけれども、基本的には郵政民営化法で規定されている基本理念に沿ってきちっと民営化が進捗しているかどうかということを知りたいと思っております。具体的には、そこに（１）から（５）までございますけれども、経営の自主性、創造性、効率性が高まったか。その結果、多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便性の向上が図られているか。それから市場における公正、自由な競争の促進に寄与しているか。資金の自由な運用を通じた経済の活性化が図られているか。さらに地域社会の健全な発展に寄与しているかということでございますけれども、さらに今後郵政民営化にどういうことを期待しているかということも併せて聞いていきたいと思っております。こういったことを来月にかけてやらせていただきたいと思っております。

最初の紙に戻りまして、続きまして、それに加えてこの委員会では、これまでの施策成果、それから関係業界との関係等を把握するために、関係省庁、それから民営化された各会社そのもの、それからまた関係業界等々からもヒアリングをいたしまして、さらに実情把握に努めるということにしたいと思っております。それを受けて実際にご議論をいただきまして論点ごとに評価書をつくり、それをもとに意見書をつくるということでございます。最終的には総理が本部長であります郵政民営化推進本部長に提出した後、本部から国会に報告されるということになってございます。

最後にもう一枚横長の紙が付いてございまして、これは今申し上げましたことを全体にスケジュールのような形で書いたものでございますけれども、今日はもう8月下旬でございますけれども、今後実情の把握をインタビューであるとかヒアリングというような形でやっていき、11月のところに書いてございますけれども、9月までの半年の中間決算が恐らく11月の末頃には出るだろうということを見込んでおりまして、これによって民営化してから丸1年の数字が出るということになりますけれども、それも踏まえてその後から実際に議論をしていただきまして、年度内に本部長の方へ提出するという大まかなスケジュールで今後ご審議をいただきたいと思っております。

具体的な中身については以上でございます。よろしくお願いたします。

○田中委員長 どうもありがとうございました。

ご説明いただきました見直しの枠組みについて質疑をしたいと思いますが、いかがでしょうか。

○野村委員 枠組みの話なんですけれども、これはこちらの方が意見を聞きたいと思う人にお

伺いするという枠組みですよ。意見を言いたい人はどうぞというような窓口を開くというお考えはないですか。例えば広く国民に対して1カ月間意見があったらお寄せくださいというような形で意見を聞くという考えはないですか。それは非常に難しいことかもしれませんが、真に国民の意見を聞いたのかと言われた時に、都合のいいことを言う人にだけ聞いたんじゃないかと言われるのは、余り本意じゃないかなという気がするんですが。

○振角事務局長 それは検討してみたいと思いますけれども、何かむしろ委員の方からそれについて意見がございましたら、ここで伺いたいと思います。

○辻山委員 以前、その点についてはここでも議論になったと思うんですけども、この後に出てくる資料4で、これは顧客満足度ですけども、こういうチャンネルが1つあります。今、野村委員がご指摘のことを、この調査の対象は顧客に限定されているかもしれないんですけども、これが今ご指摘ようなことを目指していたのかなというふうに思います。しかも、設計からかなり専門家の方に入っていて意見が偏らないようにという趣旨で実施されたのかなというふうに理解していたんですけども。

○振角事務局長 これにつきましては、かつてからそういう調査をしたらどうかという議論がありましたので日本郵政に伝えまして、今日これから報告してもらいますけれども、かなり精力的にやっていただいたということの認識がございます。それに加えて、また一般的にホームページ等で今、言われたようなことをやるというのは検討対象だとは思っております。

○飯泉委員 同じことで、例えば別紙2のところに対象者ということで、例えば経済団体の場合には中央及び地方となってくるんですが、やはり一番焦点になってくるのは、地方はどうなんだと。まさに国会のこれからの審議の論点も、結局、大都市部はいいと。しかし、地方部は本当にこれで利便性が高まっているのかとか、そうした声が聞けたのかというのがまたポイントになりますので、これは経済団体だけではなくて、産業界あるいは学識経験者でも、地方で活躍をする皆さんを極力とられた方がいいんじゃないか。

実は、先ほどお話を聞いていて、J P ローソンの話の時にも、あれは東京圏だけなんですよ、やっていくのがね。では、地方ではどうなるんだろうかと。当然、東京圏での試行というものが日本全体を占うことになるのかどうかと。ああいうところでも、その特色があらわれていますので。もちろんコンビニだから大都市部がいいのかといったところもあるのかもしれないんですけども。そういった点について、これからはやはり日本全体満遍なく意見を聞いて、それで集約をしているんですといった形はやはりきちっととっていく必要があるのではないかと

と思います。

○野村委員 私自身は特にホームページで意見をとるという形式にこだわるつもりはございません。今、飯泉委員がおっしゃられた、なるべく広く国民から分け隔てなく意見を聞いたという形を追求していただきたいという趣旨ですので、その手法として必ずこのパターンがいいということを提言しているというよりは、むしろそういう趣旨が実現できるように工夫を最大限していただきたいというふうに思います。

ですから、場合によっては公聴会的な形のものもあるのかもしれませんが、つまりご関心のある方にたくさん集まっていたいただいて、ご説明しながら、何かその場で意見を伺うというようなやり方もあるのかもしれませんが。これはいろんな工夫があると思いますので、一番効果的であり、また真の意見が聞けるようなものを追求していただければと思います。

○振角事務局長 わかりました。その辺はよく趣旨を踏まえまして、もう少し事務局でも考えていきたいと思います。なお、既に地方の方では、飯泉委員の地元の方の視察もしているところでございます。

○田中委員長 インタビューで決して出てこないんだけど、実際には民営化各社に対するビジネス世界のニーズというのか期待というのはあるんですよね。商売だから他の人より先に行こうと思っているいろんな提案案件があって、個別には始まっているのかもしれませんが、それは聞いたってビジネスの話ですから表には出しませんので。この3年ごとの見直しの中で、これは取りまとめの段階でいいんですけども、聞いて、あなたは本当はこういうことを考えているんでしょうと。こういうビジネス提案していると聞いていますよと言うわけにはいかないんで、一々を明らかに出してはいけないんだけど、それをどうするかというのはあるね。これは、最後にまとめる時に。

民営化によって、やっぱりそういう新しい領域が開かれようとしている。まだ見えてはいない。けれども、そういう話は当然あり得ると。民営化したってうまくいかないんじゃないかとか、そういうたぐいの話が出てきますから、それに対して表に出ないところをどうやって出すかというのは多少要るかなとは思っているんですけどもね。どうしたもんでしょうね、そこは。

郵便局会社とか郵便事業会社との間で塗りつぶすようにして、ある種特定地域でキャンペーンを張るとか。それは考えておられるところはいっぱいあると思うんだけど、問題はそれに対応する能力が早急に郵便事業会社や郵便局会社につくのかどうかという、まだそこを確かめて

いる面もあるんだと思うんですけどね、民間事業会社は。我々は今までヒアリングをやってきた中でも、金融について言えば、自分たちの金融商品をできるだけ広いネットワークで売りたい。追加的な費用は支払いたくないけれども、制約に応じてフィーを払うのは当然だというふうに考えておられる人たちはいましたよね、いろんな形で海外事業者の人も含めて。

そういうのはなかなか表立っては出てこないんだけど、それはありますからね。そのところをどうしたもんかなど。もし、知恵があればちょっと議論してもいいかなとは思いますが、どんなもんですかね。それは3年ごとの見直しだから、そんなのは表に出てから議論すればいい話で、潜っている話を突つク必要はないということなんですかね。

○飯泉委員 今のお話というのは、事務局長からもお話がありましたように、徳島へ行った時に、こんな期待があるんだというのはかなり出たわけでありますので、これは野村委員も言われた、そういう地方公聴会みたいなものをやるかどうかですね。あるいは、そうしたもののアンケート調査みたいなものやっても出てくるとは思うので。

確かに今お話があるように、先ほど国際物流の時には、結果として反対と、影響があると言いつつも、実際は自分たちが参入できる、その期待をあらわしてきたわけでありますので、そうしたビジネスチャンスというのは、実は地方にも多くあるものですから。逆に地方、先ほど産業界でもこれは地方とかあるいは学識経験者が地方と申し上げたのは、そういった点も掘り起こすという意味で、非常に学識経験の皆さんでも、新しいビジネスチャンスが開かれるわけですから、それをPRして地方の活性化のために活かそうということを考えている方もおられると思いますので、そういった点を掘り起こしていくという手法をこれからやっていけば、もちろんいろんな手法はあると思いますけれども、それは今後必要なことだと思います。

○田中委員長 このインタビューの中では、今、飯泉委員が言われたような話はなかなか出てこないね、きっとね。

○振角事務局長 ビジネスの話ですから、ちょっと機微にわたるのでなかなか難しいかと思えます。

○利根川事務局次長 質問項目の最後に、「今後、郵政民営化に期待するものは何か。」というのがありますが、これはインタビューの中で、その上の（１）から（４）の質問項目に分類されるもの以外の諸々のものが出てくる、抽象的なものにはなるかもしれませんが、何か出てくる可能性があるのではないかと思います入れてるものです。ここで多少は拾えるかなと思います。



○野村委員 具体的な中身を聞くと機微に触れるかもしれませんが、民営化されている郵政事業体との間で、自分の事業がシナジーを発揮できる可能性があると思いますかとか、あるいはそういうことを検討したことがありますかというような抽象的なアンケートみたいな形であれば、それは多くの人がそこに期待値を持っているという姿が出てくるかなと思いますよね。何をということになってしまいますと、それはちょっと言えませんという話であるかもしれませんが、少なくとも何かシナジーを発揮できる提携の可能性を探った経験があるという答えが何%かでも出てくれば、それはこの民営化に対する期待値があるということであらわしているかもしれませんので。聞き方次第では、委員長のおっしゃられたことを把握することはできるんじゃないかなと思います。

辻山委員 この質問事項の概要を十分検討されてこういう形になっていると思いますので、少し的外れかもしれないんですけども、この（１）の下についている「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便性の向上」というのが（１）の下に来ているということに、ちょっと違和感があります。例えば、経営の効率性が高まり、自主性が高まり、創造性が高まるということと国民の利便性の向上という関係ですが、そのことによって国民の利便性が必ずしも高まらないんだという意見も一方であるわけですよ。その部分がこの（１）の中に入ってしまうと、経営の効率性を高めることによって国民の利便性が向上されるというふうに、この委員会がそれだけでとらえているという誤解を招かないのかなと。

例えば、民営化された会社がそれぞれ効率性が高まって、しかも自主性、創造性が高まった。そのことによって必ずしも国民の利便性が高まらないんだという声、両立しない可能性があるという声も今出ていますので、もう１段上のところに、この大きなキャップといいますか、前提を掲げた上で（１）、（２）、（３）と進んだ方がいいのかなという感じもするんですけども。その辺は、もちろん検討された上でこうなっているとは思いますが、この（１）の中に入れるというよりは、もうちょっと大きな問題。基本理念として掲げたことをもう一度、まず述べた上でというような気もするんですけども。

○佐藤事務局参事官 いわば基本的には法律の基本理念に沿ってつくってありますので、そういったところまで、例えば（１）にあるように、その結果、図られていないじゃないかという声だと、自主性云々を高めた結果、逆の結果が出たんじゃないかみたいな、そういうふうに逆にとられるんじゃないかということですかね。

○辻山委員 もうちょっとこの次元を高く、これをこの（１）の中に置いて、その結果として

というよりは……。

○佐藤事務局参事官 結果というというのは、因果関係をつけるようなそういう言い方がやや聞き方として適当でないんじゃないかということですが、私ども、別にそこに強く思いを入れてつくっているわけではございませんので。確かにその辺は、こういう因果関係でこうなったんじゃないかというふうに強くとられないように、そこは聞き方を工夫したいと思えます。

○利根川事務局次長 それでは、資料3の「進め方について」という4枚ものについてですが、先ほど辻山委員の方からご指摘ございました別紙2という3枚目の最後の質問事項の内容について、「その結果」というのを取らしていただきまして、民営化の目的である自主性、創造性、効率性が高まったかということとは分けて、利便性が向上したのかと並立的に聞くような格好で整理したいと思います。よろしいでしょうか。

○田中委員長 これが民営化の一番の目的ですからね。一番にしたらいいんじゃないですか。

○利根川事務局次長 はい、それでは一番目にいたします。それでは、大まかな枠組としましてはこれで進めさせていただいてよろしいでしょうか。

○田中委員長 よろしいでしょうか。では宜しく申し上げます。

それでは、議題6に入りたいと思います。日本郵政株式会社の行った「郵便局等の顧客満足度調査」の結果についてであります。

本日は、日本郵政株式会社から米澤専務執行役、似内事業開発部長、郵便事業株式会社から鶴田経営企画担当部長、郵便局株式会社から壺井執行役員、株式会社ゆうちょ銀行から同じく米澤執行役副社長、それから株式会社かんぽ生命保険から加藤経営企画部長にお越しいただいております。

それでは、この消費者満足度調査という、私どもお願いしていた面もあるんですが、ご説明をいただければと思います。

○米澤専務執行役 お手元に資料が配付されております。分厚いものと薄いものになっております。時間も限られておりますので、薄い方でご説明をさせていただきたいと思えます。

2枚紙になっております「郵便局等の顧客満足度調査の結果について」と題されているものでございます。これは去る8月18日にプレスリリースされたものでもございます。日本郵政株式会社では、民営分社化後、半年経過時点での郵便局等におけるお客様の評価や満足度及び民営化前との評価等の変化についての調査を行い結果を取りまとめたところでございます。

当グループといたしましては、この調査の結果を踏まえまして、今後も定点観測をしていくながら一層の品質向上に努めるとともに経営に積極的に活かしていきたいと考えているところでございます。

調査の概要でございますけれども、調査対象者は郵便局等のお客様で全国20歳代から60歳代の男女、個人、郵便局等の利用頻度が月1回以上で、次のいずれかの条件に当てはまる人、郵便局のお客様ということでございます。それから、調査方法はインターネット調査。調査項目については、この6つの項目についてでございます。調査時期は5月22日から5月27日。有効回答数が4,307人というふうになっているわけでございます。

その結果については1枚めくっていただきまして裏側でございます。

調査のポイントとされているところでございますけれども、まず最初の項目でございます。あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関して、全体的にどの程度満足していますかという問いでございますけれども、これについて満足しているというのが67.3%、不満が17.5%ということで、郵便局等への満足度が不満足度を大きく上回っているというふうに考えているところでございます。

下の棒グラフをご覧くださいますと赤、オレンジ、黄色といったところが満足の部類。そして右側のほうの緑、青、紺、こちらの方が不満といった方のグループでございます。さらに個別の評価も行ってございますが、満足度が高いベスト3はこちらに書いてございますようなものでございます。不満足度が高いワースト3についても、こちらに記載されているようなものでございます。

次に、あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応について、民営化する前と比べて全体的に良くなったと思いますか、悪くなったと思いますかという問いについては、良くなったとするお客様が39.1%、悪くなったとする方が7.7%でございます。民営化前後の比較でも郵便局等は良くなったが、悪くなったを上回ったというふうなことだろうと思います。こちらの下の棒グラフをご覧くださいますと、非常に良くなったという方が1.9%、良くなったが12.0%、やや良くなったが25.2%、どちらともいえない、変わらないが53.3%、やや悪くなったが4.9%、悪くなったが2.2%、非常に悪くなったが0.6%でございます。民営化前後の個別の比較では、接遇に関する評価が高くなっているというところが見てとれるわけでございます。

その次のページでございます。

郵便・銀行・保険の各サービスへのお客様の満足度は不満足度を大きく上回りました。郵便

について見ますと、あなたは、郵便局等の手紙、はがき、DM、カタログ等の通常郵便の配達サービスに関して全体的にどの程度満足していますかという問いに対しまして、満足という方が**78.8%**、不満という方が**7.5%**でございます。その内訳はこちらに記載してあるとおりでございます。

ゆうパックについても同様に、あなたは、郵便局等の配達サービス（ゆうパック）に関して全体的にどの程度満足していますかという問いに対して、満足が**78.8%**、不満が**6.9%**というふうになっておるところでございます。

次に、銀行サービスについてでございます。あなたは郵便局等の銀行サービスに対して全体的にどの程度満足していますかという問いにつきまして、満足と答えられたお客様が**64.1%**、不満が**10.3%**でございます。内訳はこちらにあるとおりでございます。

次に、保険サービスについて、あなたは、郵便局等の保険サービスに関して全体的にどの程度満足していますかという問いに対して、満足しているという方が**57.8%**、不満という方が**6.9%**でございます。

その裏のページをご覧いただきたいと存じますが、今後のお客様のご利用の意向と利用したい理由でございます。ベスト3を掲げさせていただいております。

郵便局等について、利用したいというお客様は**92.9%**、したくないという方が**2.7%**でございます。利用したい理由としては、店舗の場所が便利である。通いなれている、信頼・安心できるということ。

郵便サービスについては、利用したいという方が**91.5%**、したくないという方が**2.4%**でございます。理由は、全国どこでも利用できる、郵便局等・ポストが身近にある、確実に届く。

ゆうパックについても同様に、利用したいが**84.4%**、したくないが**4.5%**。利用したい理由が、全国どこでも利用できる、確実に届く、荷物が早く届く。

また、銀行サービスについては、利用したいが**88.7%**、したくないが**2.5%**。全国どこでも利用できるということ、店舗が身近にある、手数料が安いといったものがございます。

保険サービスにつきましては、利用したいが**69.5%**、したくないが**6.5%**でございます。利用したい理由は、店舗が身近である、全国どこでも利用できる、経営が安定して安心だということでございます。

また、今後期待する商品・サービスのベスト3でございますが、郵便系ではゆうパック、それからエクスパック**500**、ゆうメール等がございます。

銀行系につきましては、他の金融機関への振込み、定額・定期貯金の限度額の廃止、それから通常貯金の限度額の廃止といったものが挙げられているところでございます。

また、保険系では、医療保険、また医療保障の限度額の引き上げ又は廃止、死亡保障の限度額の引き上げ又は廃止、変額年金保険といったものが挙がっております。

また、生活系としては、住民票の発行等、行政サービスの提供、ふるさと小包の食品中心のカタログ販売、それから映画・コンサート・演劇等のチケット販売といったものが挙げられているところでございます。

それから、若干厚い方のところで、1カ所だけおめくりいただきたいと思います。

12ページを開いていただきたいと思います。

以前、当委員会でも政府の保証についてのお客様の認識についてというふうな議論があったかと思えます。それについての質問が左側のページの真ん中の問11、民営化認知度でございます。ゆうちょ・かんぽが、国による運営から通常の民間金融機関としての運営に変わったことをご存じですかということで、はいという方が95%、いいえという方が4.3%いらっしゃいます。

それから次に、民営化後に受け入れられたゆうちょ銀行・かんぽ生命の預金・保険については、国の保証が廃止されたことをご存じですかということについて、約9割の方、正確に言いますと、はいが70.6%、そもそも国の保証があったことを知らないという方が17.4%、そしていいえという方が12.1%ということになっております。おおむね9割程度の方が、こういうご認識を既に持っていらっしゃるということで、私どもとしても民営化前後において様々な広報をいたしてきたわけでございますけれども、一定の浸透が図られているというふうに認識しているところでございます。

以上でございます。

○田中委員長 ありがとうございます。

それでは質疑としたいと思います。

○飯泉委員 それでは2点。1つは有効回答数が約7割ということですが、これに対してどのようにお考えを持たれているのか。かなりいい回答率が出ているのかどうかといった点ですね。

それから、全体的にこのサービスの中で一番最終ページに出てくるわけなんです、保険系が特に満足度が低いのかなという感じがするわけなんです、このあたり他のサービスと比べてどういう印象を持たれたのかといった点について。また、そうした原因などもお考えであれ

ば、お示しいただければと思います。以上2点です。

○似内事業開発部長 初めのご質問の方をお答えさせていただきたいと思いますが、69%というのは高いか低いかということですが、今回インターネット調査で行っておりまして、インテージという一番大きなシェアを持つマーケット調査会社に委託しているわけですが、ほぼ過去の経験値から言って、69%、70%ぐらいが返ってくるというのは通常の回答率というふうに聞いております。

○加藤経営企画部長 保険系のサービスに対する利用意向ですが、見ていただくと、どちらともいえないというのが割と多くなっておりまして、やはり保険の場合、郵便局でもそうですけれども、毎日利用するようなサービスでございませんので、なかなか認知がまだ低いかなと。あと、民営化後、この段階におきまして保険のサービスについては基本的にはすべて民営化前のサービスと同じレベルで提供しておりますので、この6月、7月に新しい商品などを提供し始めましたところですので、その辺はプラスの要素がまだ出ていないのではないかと、うふうに認識しております。

○辻山委員 多分無理な質問だと思って、わかればということなんですけれども、やはり民営化前後の評価に関するアンケートって重要だと思うんですね。この最後に示していただいた12ページのQ10、全体としては非常によくなったというのが多くなっているの、いい結果かなと思うんですけれども、この悪くなった、非常に悪くなったというのは、どんなアンケートでも必ずこういうのはあって、特に多いというわけではないですけれども、その理由はどうかということでしょうか。例えばここに先ほどから出ている地方とか、地方局がなくなったとか、そんなような具体的に何なのかというのは、ちょっとここがわからないんですが。

○似内事業開発部長 その全体評価にどういう影響を与えているかということで、一番参考になるのは、その前の11ページからだと思います。こちらが民営化前後の評価ということで、どの項目が良くなったと思いますか、悪くなったと思いますかということで、ご覧のように、良くなったというのが圧倒的に多いわけですが、その悪くなった要因というのは、やはりこちらの右側の方に緑、ブルーで記載されてございますけれども、こちら辺の要因が複合して全体評価に与えたというふうに考えるのが普通かなと思います。

○辻山委員 そうすると、やはり一番目立つのは待ち時間が長くなったと、ここですね。徳島に伺った時も、ちょうど民営化の時と、いわゆるコンプライアンスとか金商法の施行が重なって、説明や手続が長くなったり、民営化そのものが原因ではないところでも、その辺の不満

が少し増えているという印象を持ったんですけれども。ありがとうございました。

○米澤専務執行役 今の話ですと、一方で良くなったという方もそれ以上にいらっしゃる。確かに民営化、特に10月のあたりというのはいろいろ事務フローを変えたりしたということもありまして、事務がふくそうした部分もございました。また、若干ありていに申し上げますと、ややいろんな手続を保守的に、かためにやり過ぎていたような側面がございました。そういうところについては、先般まとめて郵便局活力宣言という形で、ちょっとかためにやり過ぎていたところは、業界標準のところに直しますよというふうにしまして、相当程度、そのあたりは緩和をされてきているんだらうというふうに思っております。一番大きな理由は、その後、まず事務に習熟したということもあります。まだ他にもそういうやり過ぎているようなところがないかどうかを不断に検証して、お客様の満足度を向上させていくというふうなことで考えているところでございます。

○田中委員長 先ほど飯泉委員から、例えば大都市圏とそうではないところとの間では評価の違いがあるんだらうというお話もあったんですが、一般的にはそういうことも考えられますが、大都市圏とそれ以外ぐらいの識別できるデータはありますか。

○似内事業開発部長 実は、ここの調査の資料の中は、それは識別し、載せておりません。ただ、回答した人の属性で大都市に住んでいるのか、地方に住んでいるのか、小さい都市に住んでいるのかというのはヒモつけ出来ますので、ほぼどういう特性があったというのはわかると思います。

ちなみに、今回、東京23区、政令指定都市というのと10万人以上の市、10万人未満の市、それから町村ということで分けておりますけれども、全体で4,300の母数なんですけど、これは全国の人口分布とほとんど一緒になっておりますので、そういう意味合いでは都市、地方に満遍なく結果が出ているというふうに考えています。

○田中委員長 ざっと見て地域別の反応差はないという印象ですか。やっぱり少し精査した方がいいようなところもありますか。

○似内事業開発部長 ここは、まだ今、分析をしている最中でございます。

○田中委員長 そうですか。

○飯泉委員 今、委員長がおっしゃったように、目的、一番大きかったのは、先ほど米澤専務からご説明があったように、暗黙の政府保証のその認識の問題と、それからもう一つは、やはり大都市部、それから地方部との間での利便性の問題ですね。特に簡易郵便局の話、これはも

う辻山委員からもお話があったようにそうした不満、それからあと待ち時間の話というのがあったわけですので、やはりこれからいろいろなところでまた3年見直しの話もありますから、そうしたマトリックスは是非行っておいていただくと。

確かに、3ページ及び4ページの分布を見ると、今ご説明があるように、大体満遍なく分かれているかなという印象を持っています。ただ、3ページの基本属性を見た場合に、この比率としては会社員と専業主婦の皆さんというのは両極になっているといった点もありますので。また、女性が6割、男性が4割といった点、このあたりを今後どう考えていくのかといった点も、これは統計上の問題ではあるんですけどもね。せっかくこれだけの調査をおやりいただいたので、そうしたものを属性に応じてきっちりと、縦、横、斜め、いろいろな質問が絶対に出てまいりますのでね、これだけの調査をしていただきましたので、その分析をしっかりと行っていただきたいと思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思っております。

○野村委員 先ほどご紹介のありました問9の民営化の前後の評価というのが、私も非常に関心が高いんですけども、やや耳ざわりの悪いことを言えば、上から3つぐらいのところは非常に高くなっていますけれども、これはスタートラインが低かったのかなという感じがしないわけではなくて、これも普通にやっていたら、こんなところで評価が高くなるということも満足していてもしょうがないかなという感じもするわけですよ。そうすると、ここの3つは除外すると、圧倒的に何かよくなったという声が強いかと言われると、必ずしもそうではないという感じもします。そういう点では全体評価も、やっぱりこの上3つが含まれて何となくにこやかに対応していただけるようになったということで満足していただけるのであれば、それはちょっとビジネスの面での評価とはずれるのかなという感じがしないわけではありません。

さはさりながら、いい結果が出ているということはよいことかなというふうには思いますので、そのあたり細かく内容を分析して、本当にビジネスあるいはサービスの面での向上という実質の面のところをもう少しきめ細かく見ていただければなというのが1点です。

もう一つは、今後のことで行政サービスの代行を求める声が非常に高いように見受けられたんですが、これは実現の可能性というのはあるものなのかどうか。それとも制度的に難しいものなのかどうか、教えていただければありがたいなというふうに思います。

○米澤専務執行役 まず最初のところ、厳しいご指摘、元が悪かったんじゃないかと。私、余り記憶が定かじゃないんですけども、行政機関のころ、行政機関の中でやった時は、たしか割と順位が高かったと思うんですね。それが民になった時にどうかという問題は確かにあると



思います。

ただ1点あるのは、実は私どもの提供しているサービスそのものというのは、ほとんど変わっていないんですね。サービスの中身、貯金にしろ何にしろ、もちろん様々のお認めいただきましたけれども、調査時点で本格的に売り出しているものというのはそんなになくて、保険はまだその後に発売をしているということで、実はサービス本体で何か変わっているというのはございません。したがって、まさに白抜きになっているところが多くなっているというのは、そういうところのあらわれだろうと思います。こういうあたりは、若干我田引水でございますけれども、経営の自由度とお客様の満足向上というのは、ある意味で表裏の関係にございますので、何卒ご理解をいただきたいと思います。

もう一つ、そういうふうな業務のサービスの内容が変わらない中でどうだったかという問題でございますけれども、3公社の民営化の時も、あの時皆さんの印象としては、たしか民間企業としてのお客様に対する応対というのはどうなんだということについて、比較的よくできているじゃないかということの評価が、たしか一番最初に出た評価なんだろうと思います。

その後、いろいろなサービスの展開というのももちろんやってこられたし、いろいろな業務の多角化ということでさまざまなサービスの提供を行ってこられたわけですが、最初は基本的なサービスは変わらないところで始まった時に得られる評価というのは、こういうところなんだろうと。もちろん、そういうところに安住することなく、引き続きこの白の部分をどんどん色付きの、右側の方に伸ばして満足の高いところにやっていこうと思いますので、よろしくお願いたします。

○野村委員 すみません。別に論争するつもりはないんですけども、聞き方として前からよくなったかという聞き方なので、民間企業に比べて遜色はないかという聞き方をしているわけじゃありませんから、そういう意味で、本当に今おっしゃられたことが把握できたのかどうかということは別問題じゃないかなというふうには思います。むしろ一般的に同じような業務をやっている銀行さんとか、あるいは保険会社さんと、あるいはほかの物流でも宅配便をやっているような業者さんとの比較というのを本気にやったときに、どのぐらいの差があるのかということをもう少し認識する必要があるのかなというふうには思います。

○鶴田担当部長 それから2点目の行政サービスへの期待ということですが、既にやっているものもございます。ここに住民票発行等というのが例示で挙げられていますが、まさに地方公共団体から委託を受けまして、住民票の取次をするというようなことで、発行そ

のものではありませんけれども、そういうこともやっておりますし、いろんなひまわりサービスとしてやっています郵便配達をしている外務員がいろいろ声かけをしたりとか、注文を取り次ぐというようなことをやっています。

ここはもう制度的な問題というのは、そんなにあるわけではなくて、それをやるのがまさにビジネスとして成り立つかとかですね。もちろん地域貢献という観点もあるんですけども、プラスビジネスとしてどうかというものによっても、ケース・バイ・ケースで判断してやっていくということだと我々は思っています。

○壺井執行役員 郵便局会社でも郵便局を使って、法律に基づいて証明書等発行する事務と、それからバスの乗車券のようなものを販売させていただくような事務を地方のニーズに応じて取り扱わせていただいております、これは引き続きやっていくつもりでございます。

また、8月1日から生活関連の取次サービスというようなものを始めております。私どものキャパシティもありますので取次という形をとりますけれども、ホームセキュリティーとか、そういうものを地域の皆さん方にお勧めする取次業務を始めております。ご報告させていただきたいと思っております。

○田中委員長 政府保証の話で、6人に1人の人が国の保証があったことを知らないという、保証が廃止されたことを知らない人より多いというのは、これはなかなかですね。

この満足度調査は当委員会がうるさく言ったからやったということではなくて、これは今後の経営に反映させることのできる資料が手に入ったという印象ですか。

○米澤専務執行役 もちろん、この委員会でも企業として当然やるべきだというご指摘もあったかと思いますが、ご指摘を受けたからというよりも、我々自身の経営を考える上で非常に大事なことだということで、こちらの内容等については今後非常によく経営の中に反映させていきたいというふうに考えております。

それから、先ほど野村先生の方からもご指摘があったと思いますが、ピンポイントでやるだけじゃなくて、定点観測ということでこれを続けていくことで、前よりもよくなったとか、悪くなったとか、悪くなったらどこが悪くなったか、よくなったら、どこがよくなったという、その経年変化みたいなものも同時にやっていくことに意味があろうと。今回1回限りではなくて、今後とも定期的にやっていきたいというふうに考えます。

○田中委員長 費用は大してかかっていないでしょう、これ。

○似内事業開発部長 約800万円です。

○田中委員長 そうですよ、そのくらいで数百万ですよ。

○辻山委員 これはインターネット調査だけなんですか。

○似内事業開発部長 はい、インターネットだけです。

○辻山委員 やはりこの全体というより属性別の分析というのが今回の見直しにもかなり重要なデータになると思うんですけども、そうするとインターネットを利用できる層という属性になっちゃうんですね。ですから、本当にお年寄りなんかの声が聞けるのか、その辺はどうでしょうね。

○似内事業開発部長 そのあたりもいろいろ議論したところなんです。まず、インターネットの普及率が19年度末で69%ということです。今回、年代別の設計としまして、60代まで大体男女同数、20代から60代ということで設計したんですが、先ほどご指摘があったように、回答率の差によって、男女とかで少しばらつきが出てしまっていますが、基本的にはシニアの方まで、やっておけばよかったんですが、今後見直したいと思いますが、ある程度カバーできていると思っています。

それから、これはあくまで調査会社の方からの意見なんです。郵送だとか訪問調査と比べても、インターネット調査でそれほど差が出なくて、ほぼ同率だということ、なおかつ今、企業調査のかなりの部分が断然インターネット調査が多いということで、スピード感ですとか、多少コストのことも考えまして、今回この手法をとらせていただいております。

○田中委員長 この期待値も含めて言うと、金融サービスに対する期待値よりは郵便事業あるいは郵便局会社に対する期待値の方がやっぱり高いというのも、まだこれだけじゃはっきりしたことはわかりませんが、そういう可能性もあるんだね、やっぱり。これが属性との関係でどうなっているのかというのはありますけれども、ここはどうですかね。

当然、金融について言えば民間金融機関と競合関係にありますから、競争的な手段は既に国民に対して提供されているということはあるので、別にそんなに期待しないという意見は元々ありますね。それに対して、郵便局会社及び郵便事業会社のサービスについては期待しないと答えて、最初から期待しないよという人はそんなにはないんだよね。という印象ですが、違いますか。

○米澤専務執行役 このあたりは、現実には提供されていない商品と、それから提供されている商品で随分違ってくるんじゃないかという気はちょっといたします。聞き方の問題かもしれませんが、ゆうパック、エクスパック、ゆうメール、これはすべて現にあります。

今度振込みというものは、全銀ネットにつなぐことについて、ちょうどご了解いただいています。いまだ行われていないサービス。限度枠の廃止等も行われていないサービス。こういうところについては、なかなか難しいのかなど。こういう調査をしたときにイメージしにくいということだろうかなというふうにも思います。

また、この生活系のあたりというのは、まさに地域に根差したという感じが非常にするところで、郵便局というものが地域に親しまれていることの証左なのかなど。それがやっぱり住民票の発行だとか、行政サービスの提供等について非常に高い割合を示しているというのが一つの見たとれるところなのかなと思います。

○飯泉委員 ですから、この結果を見ていると、やっぱり今のサービスもこれからのサービスも、例えば利便性をものすごく期待していて、身近なものとしてとらえているというのは如実に出ていると思うんですね。ですが、まだサービスとして提供されていない他の金融機関への振込みというのは、やはりみんなが不便に思っているところなので、行政機関に対しては、今現にこれは両方あるんですね。住民票の発行はもう既に行われている。ただ、行政サービスをより提供してもらいたいと。これは市町村合併が行われることによって、身近な行政機関がどんどん今遠くなっちゃっていますね。逆に言うと、郵便局に対する期待というのがものすごく高いと。これは徳島に行って神山町を視察いただいた時に、これも如実に、いや、もう郵便局にもものすごく期待しているんだよという声が出ていました。そうした点がやはり出て、やっぱり身近な機関としてそうした意味合いというのは非常に高まってきているんだなというふうに思います。

ちょうど試行をされた例のJ P ローソンの話もあるんですけども、そうした意味ではこれからの郵便会社全体の期待度は非常に高いものがあるんじゃないかなど。そうした傾向が出ているというふうに思いますけれどもね。

○田中委員長 よろしいでしょうか。

本日はどうもありがとうございました。

それでは、これをもちまして郵政民営化委員会第44回の会合を閉会といたします。

次回会合につきましては、また事務局からご案内いたします。

本日の委員会の模様については、この後、事務局からブリーフィングをやっていただきます。

どうも本日はありがとうございました。