

郵政民営化委員会（第51回）議事録

日時：平成20年12月25日（木） 13：30 ～ 14：40

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 これより郵政民営化委員会第51回会合を開催いたします。

本日は、委員5人全員の御出席をいただいております。定足数を満たしております。

それでは、お手元の議事次第に従って進めていきたいと思っております。

本日は、鳩山総務大臣にご出席をいただいておりますので、早速ごあいさつを頂戴いたしたいと思っております。よろしくお願いいたします。

○鳩山総務大臣 総務大臣の鳩山邦夫でございます。郵政民営化委員会の皆様方には精力的にご審議をいただき、本当に感謝申し上げます。

3年間ということでもう先かと思っておりましたけれども、法施行から3年ということでございますので、いよいよ来年の3月31日ということでありましょうから、ますます皆様方にお世話になるようになろうかと考えております。

昨年10月の郵政民営化のスタートから1年あまりが経過いたしました。日本郵政グループ各社においては民営化の理念を踏まえて、経営の健全性を確保しつつ、多様なサービスを提供できるよう努力されているところでございますが、一方で地域の住民等から簡易郵便局の一時閉鎖等様々のご指摘もあるところでございます。

郵政民営化委員会は郵政民営化実施のいわば監視機関として重要な役割を担っておられるものと認識しております。当面の大きな課題として、民営化の進捗状況についての3年ごとの総合的な見直しがございますが、各委員におかれましては、中立的、専門的なお立場から十分にご調査、審議をいただき、的確なご意見を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

大きな改革には光と影の部分が出てまいります。影の部分があればこれをどう取り除いていくかが重要でございます。よく委員会等でこの表現を使いますと、光なんか何も無いのではないかというような野次もよく飛んでくるわけですが、私は光が強ければ影もくっきりと出てくるというふうに考えておまして、だからこそこの影の部分をどういうふうに取り除くかというのが重要な課題であって、これは我々も懸命に頑張っておりますが、まず郵政民営化委員会の先生方に十分にご検討をいただきご意見を賜りたい、こういう感覚でございます。

政府としては、国民の皆様が本当によかったと喜んでいただける民営化を実現できるように最大限努力してまいりますので、是非ご理解とご協力を賜りますよう、重ねてお願いを申し上げます。

今朝の新聞でしょうか、一斉に報道されておりますが、低料第三種郵便物の悪用というんでしょうかね、これは厳しく監督していかなければならないことと思いますが、やはり郵便事業会社にしても、スケールが大きいですから単位が大きいわけですね。1億4,000万通とか5,000万通が要するに悪用されていたと。そうすると、8円と15円の内訳がよくわかりませんが、例えば50億円近いごまかしがあったとして、それがどこかの不当利得となって分け合ってどこかで悪者たちが分け合うような構図があったとすれば、これはやはり、この間の大阪に置きっ放しという件とはまた違った意味で私は重大問題だと思っております、それは民営化といっても、私が初めて政府にタッチしたのがまだ32、3歳の時に行政管理庁というところの政務次官でありました。その時に、後藤田行政管理庁長官の下でありまして、ちょうど国鉄の民営化の話が本格化した頃でございました。民営化という言葉は我々もよく使うんですけども、民営化というのはいろいろな段階がありますよね。要するに郵政関連の株式売却凍結法案というのが出て、結局は衆議院で否決をされましたけれども、完全な民間会社になることも民営化でしょうけれども、例えば国家公務員が非公務員型になるというのはやはり一種の民営化なんだろうと、民営化というのはものすごい段階があるということ国鉄の民営化を前にして学んだ、非常に貴重な経験をさせてもらったと思っております。

したがって、昨年の10月1日に郵政は民営化されましたというのは事実ですけども、しかし、考えてみると民営化のどこかの段階まできたにすぎないわけでございます、むしろ今後の道のりの方がはるかに重要だと考えた場合には、その今後の道のりが間違わないように、現在ある問題を是非ともいろいろ深く掘り下げていただいて、こういうところに問題があるからこうなさいという大胆なご意見を賜りたい。

私は国会で質問を受ける時には、それは郵政民営化委員会の皆様にご審議をいただいておりますということと、我々としても見直しというのは、それこそよく聖域なき何とかというんですけども、見直しもまた聖域がないと思うんですね、私は。国営に戻さないということぐらひは聖域ですけども。そういった意味では、国営に戻さないというのは聖域かもしれませんが、見直しも是非これだけの先生方ずっとおられますので、聖域のない徹底した民営化に対する監視とかあるいは場合によっては見直しとか、そういったものは聖域なくよろしくお願ひしたいと思ひます。

どうぞよろしくお願いいたします。

○田中委員長 大臣からは大変温かく、かつ厳しいお話を承りました。私ども委員会としては大臣が言われましたように、根底にさかのぼりまして、この民営化過程について調査、審議し、見直しの私どもの答案を書いて大臣の方に提出するつもりでおりますので、よろしく今後ともお願いします。

大臣におかれましては、公務のため、ここで御退席になります。

どうも、大臣、今日はありがとうございました。

続きまして、議題2の郵便事業株式会社によるねんきん特別便等の郵便物残留事故等一連の郵便物の配達遅延に対する措置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。ご報告をお願いいたします。

○菊池郵便課長 郵便課の菊池でございます。よろしくお願いいたします。

今回ねんきん特別便12万通が配達遅延になりましたことにつきまして、委員の方々にご心配、またご迷惑をおかけしましたこと、まず冒頭でお詫び申し上げたいと思います。

12月15日に郵便事業会社法第12条第2項に基づきます監督上の命令を発出しましたので、その概要についてご説明申し上げたいと思います。資料に則りまして説明申し上げます。

まず、事故の概要でございますけれども、本年9月22日、郵便事業株式会社銀座支店で引き受けましたねんきん特別便等12万通、これが9月23日に新越谷支店に行きまして、そこから新大阪支店の方にJRコンテナ等を使いまして運ぶものでありましたけれども、梅田駅で受け取らず、11月27日まで残留したというような内容でございます。

経緯でございますけれども、11月27日、梅田駅に留め置かれたJRコンテナの中から、12万通の郵便物が放置されていたことが判明しております。これを受けまして、12月2日、郵便事業株式会社から報道発表、当省から郵便事業会社法第13条第1項に基づきます報告徴求を12月12日の報告期限で出しております。同月12日、郵便事業株式会社から報告、同社報道発表。その後、15日に当省から郵便事業会社法第12条第2項に基づきます監督上の命令を発出しております。

主な原因でございますけれども、銀座支店から新越谷支店に運ばれますと、中央通運という元請会社がJRの越谷貨物ターミナル駅まで運び、そこから梅田駅まではJRコンテナ、この先が合通という孫請会社が新大阪支店まで運ぶというような経路でございます。

事務処理につきましては、発送しました時に、元請会社である中央通運がJRの貨物システムに郵便物を搭載しましたよということでシステム上に入力します。そうしますと、当然では

ございますけれども、システム上で入力の確認されますので、合通がそれを確認して配車手続、配車指示の出力がなされます。

まず、1つ目のミスでございますけれども、合通においてこの出力伝票をなくしてしまったというのが1点目のミスでございます。

2点目のミスでございますけれども、発送しますと中央通運の方から合通の方に発送案内というものをファックスで送信しております。それを中央通運は送信しているんですけども、合通の方で未確認または紛失ということで、ここも確認がされていません。通常このところはダブルでチェックできるような体制になっているのですけれども、今回はこの2つが全く機能していないということが大きなミスでございます。

当然ではございますけれども、合通の方ではそのJRコンテナが来ているということを知りませんので、配車手続がなされずに梅田駅まで取りに行っていないということになります。

通常の処理でございますけれども、通常はコンテナをとりますと、まずはJRシステムの中にちゃんと受け取りましたよという入力をするようになってございます。併せまして、元請である中央通運も差立支店に配達完了のファックスをするというような事務フローになってございますけれども、このところが今回コンテナを配達しておりませんので全くなされていませんでした。

次に、通常でございますと、中央通運は合通から来ました配達完了報告がファックスで届いておりますので、これと自分たちが送りました発送案内、これを照合して、本当にとっていかどうかという確認をするというようなフローになってございますけれども、中央通運の方ではここを全く今回はしていなかったということで、受け取ったか受け取らないかが全く確認をせずにそのまま放置状態になっていたというのが次のミスでございます。

会社の方のミスでございますけれども、新大阪支店では通常この定期便が到着しますと、当然ではございますけれども、ちゃんと到着したと、中身がどうなっているかという監査をすることになってございます。これで本来的にはちゃんと新越谷から送られた荷物が届いているかどうかというのがわかるはずなんですけれども、ここで新大阪の方ではその到着監査をしなかったということで、会社の方でも押さえることができなかったという、この3つのミスが重なったものでございます。

今回2カ月間という長きにわたりまして放置状態が続いているわけでございますけれども、これがなぜかと言いますと、当然ながらJRシステムの方では配達が完了していないという状態になってございますので、JRの方から合通の方にまだ荷物が残っていますよという督促が

何度かあったと聞いております。ただ、合通の方はそれを受けまして、本来的にはターミナルに行つて確認すればもう少し早めにわかつたはずではあるんですが、合通の方がこの確認作業を怠っていたということで、2カ月間の長きにわたりましてわからなかつたと。

最終的には、J Rの方からもうこれ以上留めておく料金を請求しますよというような督促が来て初めて現場に赴いてコンテナの中身を確認したという、非常にお粗末な話でございます。

総務大臣の命令の内容でございますけれども、(1)これは当然ではございますが、差出人に対します万全な善処策を講じること。今、会社の方で郵便料金をどうするのかと、今回ねんきん特別便の配達遅延ということでマスコミで相当出ておりますけれども、あと残りはほとんどがDMと聞いてございます。DMでございますので、ある期間を限られた郵便物でございますので、2カ月間を経過しますともう役に立たないということで、ほとんどが差出人の方に還付しているというような状況になってございますので、その辺の郵便料金、あとは印刷代とかもろもろの賠償について今調整していると聞いてございます。

(2)は業務フローの話でございますけれども、残留・放置事故の再演防止策ということで、まず1つ目でございますけれども、複数運送委託事業者が介在する運送委託に係る委託事業者間の業務運行管理体制の再検証。今回は中央通運、J Rコンテナ、合通という3つの事業者が介在しておりますけれども、その間の業務フローをちゃんとしっかり見直してくれという内容でございます。

2つ目でございます。運送委託事業者に対する管理監督の徹底。委託事業者からちゃんと会社の方に連絡をしろと、あとは必要な措置をちゃんと講じなさいという内容になってございます。

3点目でございます。適正な業務運行を担保するための入札制度の見直し等です。今回委託事業者が起こしたミスでございますが、委託自体は郵便物運送委託法に則りまして、今認可している基準に則つて郵便事業会社が行つております。ただ、その応札資格を審査する基準というものが一般の運送会社の応札基準になっているということでございますので、もう少し業務運行の実行能力が担保されるような形で入札制度を変えてほしいという内容でございます。

4点目、残留点検、到着点検の徹底、これは当然でございますけれども、それを徹底してくれというような内容になってございます。

(3)で、上記が例示的なものになってございますので、その他必要な改善につきましては実行し、その定着を図るというような内容で命令を出させていただきます。

併せまして、その実行しました内容、または効果につきましては、郵便事業会社法第13条第

1項、これは報告徴求でございますけれども、これに基づきまして来年1月末から3カ月に1度、1年間報告してもらおうと。今回極めて単純なミスでございますので、周知徹底すれば立ち直りは早いのかと思っております。ただ、定着するまでにはやや時間がかかると判断いたしまして、1年間、四半期に1度報告を求めるといような内容で命令を発出させていただいております。

以上でございます。

○田中委員長 ただ今のご報告に対して質疑をしたいと思います。ご質問等ございましたらどうぞ。

○富山委員 これらに類する事故というのは過去本当に初めてという感じですか。

○菊池郵便課長 我々が知る限りは、旧郵政省時代からさかのぼりまして、この定期便、いわゆる時間を決めて毎日運行している便というのは初めてだと聞いております。ただ、平成2年ぐらいに、臨時便、これは不定期に出てきますので、こういう事故もあり得る可能性は高くなるわけですが、臨時便についてはそういう事故があったということは聞いております。ですので、定期便というのは非常にまれな事故だというふうに認識しております。

○辻山委員 今単純なミスというふうにおっしゃいましたけれども、あまりにもチェックが効いていないということで、かなりシステム上の問題という印象があるんですけども、こういうことが二度とないようにしないと。

○菊池郵便課長 そう我々も思っております。単純なミスだからこそ非常にある意味では根深い部分があるのかと思っておりますので、今回の事故を契機に全委託会社の方にはこのようなミスがないように郵便事業会社の方から周知徹底もしておりますので、それをいかに定着させていって普通にやらせるのかということだと思っております。

○飯泉委員 今のご説明では三重のミスが重なったと。確かに委託業者の人たちというのはミスはつきものとまず考えないといけないと思うんですけども。ただ、一番根深いのは、郵便事業会社の中で、早い話が新越谷でもいいし銀座でもいいんですけども、新大阪支店の方にこんなものが行きますよというのが毎回あれば、先ほど到着監査をしてなかったという話があるんですけども、監査をしようがしまいが届いているはずだよと。あとはそれで届いていればどんな中身だったのかという。ただ、そういったものというのは逆に郵便事業会社との間で何もファックスで送るとい、二重のチェックにしていますけれども、新越谷から新大阪に、今日は何便定期便が行きますよと、何時ぐらいに梅田に着きますよということさえ出しておけば、何も難しいチェックはいらないんで、あとは着いたものを何か不都合があつて監査をしていく

と。

○菊池郵便課長 今回それも見直しの1つに入っているんですが、定期便は毎日時間を決めて発送しているものでございますので、定期便についてはその発送支店から到着支店への連絡をしないやり方をしていたそうです。ですので、今回のこの事件を受けまして、定期便も含めて、支店間で全部連絡が行くようにする、臨時便はいつ来るかわかりませんのでちゃんと連絡はしていたらいいんですけれども、そこも今回改善の1つとしてもう実施をしているところでございます。

○富山委員 その確認をずっとやってなかったわけですか。

○菊池郵便課長 ないそうです。

○飯泉委員 ないけれども、一応業者で届いたというのが来るからそれで行っていたと。

○菊池郵便課長 はい。通常であれば定期便でございますので、来ないことが無いというのが普通だと思うんですよ。

○飯泉委員 そうですよ。だから、今回それが来なかったわけだから、普通ならあれっと思うのが普通ですよ。だから、それだけにこれはどういう形なのかなという、いくら注意をしたところで難しい部分ですよ。

それからもう1つ、菊池課長の方からも根深い問題だからということなんです、となると逆に新大阪だけが特に定期の分についてチェックをしなかったということではなくて全体がそうになっていたということだと思っていいるんですよ。だから、そうなるも他にも、たまたま今回はねんきん特別便だったのでこれだけわっと話になった。例えば年賀はがきが捨てられていたというのは毎年のようにときたまあるではないですか。そうした点を考えると、このチェックというのはやはり徹底的にやっていないと。それから、これからまた年賀はがきの時期が来るので、そうなるもますますの信用失墜になって、これは一体どういうことだと。ただ、先ほど大臣の言われた民営化になってこういうことになったのかなとかそういう話にもなってくるのではないのかということがありますので、やはりここはしっかりと検査もしていかなければいけないし、もちろん郵便事業会社あるいは郵便全体の体制の中でもう一度改めると。

あれは去年なのかな、前に、何か法務省から出てくる特別便の話で大分厳しく、あの時も私の方から申し上げたところがあるのですけれども、きっちりやりますということになっていて、ましてやこれは社会的にも大きな影響が当然ある話で、こう2度、3度と続いてくると、そもそも一体どうなっているのかと。研修体制はどうなっているのかとか、またその監査のあり方、昔の郵政時代というのは中にちゃんと監査があつて、1円を窓口で取っても懲戒免職になる。

また、それに対してきっちりと自浄作用があると。今はこれが完全に崩れてしまったなど、たがが外れたのではないかと、そうした批判にさらされてもやむを得ないような事象だと思うんですよね。だから、その点についてはもう一度全体的に警鐘を鳴らすといった点が求められるのではないかと。

そして、何度かチェック体制をやってみて、そうしたものもオープンにしていくと。当然また幾つか出てくる可能性もあるんですよね。そうしたものを続けてしっかりと信頼を獲得していく。これだけ信用を失ってしまうとちょっと厳しいとは思うんですよね。

○菊池郵便課長 委員ご指摘の意見につきましては、会社の方にもお伝えしたいと思います。我々も、今回報告徴求も10日間という非常に短い時間でまとめさせましたのは、15日から年賀はがきの引受が始まるということで、その時点でやはりもう一度引き締めてもらいたいというような願いもありまして、15日にあわせまして命令を発出したということもございますので、今日の先生方のご意見につきましては会社の方にも伝えたいと思います。

○富山委員 技術的な話になってしまうのですが、これは多分民間の宅急便でも同じだと思うのですが、基幹線のところはレギュラーで定期的に動いていますよね。普通で感じでいうと、システム上も多分IT上も到着確認のフラグはこっちに戻るようになっていて、それでこっち側でチェックするようになってるのが多分普通のシステムのはずなんです。

○菊池郵便課長 そうです。

○富山委員 ということは、これはシステム上の例えばフラグの出し方とか出方もこっち側でこっち側に着いたかどうかという確認がフィードバックされないようなシステムになっているのですか。

○菊池郵便課長 いや、そんなことはありません。

○富山委員 郵政側の銀座支店から見た時に、郵政—郵政との関係で。

○菊池郵便課長 ここはまだそういうオンラインになっておりませんでしたので、今回JRのシステムに郵便事業会社も接続して送ったものがオンラインで分かるようにしようとしています。

○富山委員 JRは完全オンラインになっていますよね。

○菊池郵便課長 そうです。

○富山委員 自前で全部つながってないんですね、物流のトラッキングが。

○菊池郵便課長 そうなんです。

○富山委員 それは何か整備する予定というのはないのですか。その話で、要はその人たちに

注意して頑張りますという部分とシステムの部分とでフェールセーフする、二重で大体こういう品質を保っていますよね。だから、システム的にこの辺何かあるんですか、そういう。今時無いとちょっとびっくりする……。

○飯泉委員 私が聞いたのも同じことなんですよ。

○菊池郵便課長 もう少しシステムティックにわかるようにということですね。

○富山委員 そうですね。

○飯泉委員 だから、今の回答では、定期便だから当然着くものとしてチェックもしていなかったとこういう話なんですよね。

○菊池郵便課長 チェックはしていたんですけども、連絡が無かったという。

○富山委員 だから、オンライン上でこっち側のフラグに出ていたということはちゃんと届いているかどうかというのは、普通こっち側に入れてこっち側で受けてインプットという仕組みですよね、着きましたよというのを受け手側でインプットすると、出した側も着いたということを確認できて、残留物が無いということを会社側もチェックできるという仕組みなのだと思いますけれども、そうっていないということですね。

○辻山委員 つまり、単純ミスがここまで表面化しなかったということですか。このままですと見つからなければそれっきりということで、システム自体の問題と、また、今民間であれば内部統制でかなりこの辺のフローを見直していますので、効率化もさることながら、そういった事後の検証ができるシステムを構築する必要があるのでは。

○富山委員 機械化していますよね、大体ね。

○辻山委員 そうですよね、その辺をどういうふうシステム設計しているのか。

○野村委員 この委託先についてはどういう対処が検討されているのでしょうか。

○菊池郵便課長 今聞いておりますのは、ここの路線については契約を解除せざるを得ないのかなと。ただ、他の委託契約がどのようになっているのかということは今検討している。中央通運につきましてもここの路線だけではなくて他の路線も持っておりますので。また、合通につきましては近畿支社とバイで契約している部分もありますので、その辺をどこまで今回のこの瑕疵が追及できるのかというのは法的に今検討していると聞いております。ただ、明らかになっておりますのは、ここの路線については解除したいという方向で動いているというふうに聞いてございます。

○富山委員 外から見たら全部郵政の仕事ですもんね。

○菊池郵便課長 そうですね。

○富山委員 では、その体制整備ですか、郵政サイドでの体制、是非よろしく願いいたします。

○菊池郵便課長 はい。

○田中委員長 よろしいでしょうか。

本日はありがとうございました。

続きまして、議題3の郵政民営化法第149条第1項第7号の規定に基づく内閣府令・総務省令案についてであります。それでは、郵政民営化推進室からご説明をお願いします。

○田尻推進室参事官 資料2-1をご覧いただきたいと思います。金融庁及び総務省の方から、郵政民営化法第149条第1項第7号の規定に基づき、内閣府令・総務省令の改正に当たり、同法第151条第2項の規定に基づき、郵政民営化委員会の意見を求めるという申出がまいりました。

これにつきましては、具体的内容は次の資料2-2をご覧いただきたいと思います。この内容は、先に申し上げておきますが、形式的な府令・省令の改正でございます。今回対象になります府令・省令は郵便貯金銀行及び郵便保険会社に係る移行期間中の業務の制限等に関する命令でございます。2年前に本委員会で制定する際にご意見をいただいたものでございます。

今回の改正でございますけれども、金融商品取引法等の一部を改正する法律の成立を受けまして府令・省令を改正するものでございます。

この金商法等の一部を改正する法律におきましては、様々な改正内容があるわけでございますが、その1つに証券会社、銀行、保険会社の相互作用に関しますファイヤーウォールの規制の見直しがございます。その見直しの1つとして、これら証券会社、銀行、保険会社との役員の兼職の規制の見直しがあるわけでございますが、その1つとして保険業法が改正になります。保険業法の改正におきましては、保険会社の取締役等と銀行または証券会社の役職員との兼職を制限する保険業法の第8条第1項というものがございましてけれども、この規定が削除される。つまり、保険会社と銀行、それから証券会社との間の役職員の兼務の禁止が解除されるということでございます。

これによりまして、保険業法第8条第1項が削除されますので、同条の第2項が第1項に繰り上がるわけでございますが、この保険業法第8条第2項を引用している条文が先ほど申しました府令・省令の中にあるわけでございます。

次のページをめくっていただきまして、2ページに改正内容が書いておりますが、右側に現行の部分、左側に改正案がございまして。

この府令・省令第27条といたすのはいろいろあるわけですが、処分を受けた際に郵便保険会社、かんぽ生命が内閣総理大臣、これは金融庁でございますけれども、それから総務大臣、総務省に対して届出をする事項を並べたものでございます。

その第1号にありますとおり、保険業法の第8条第2項、これは先ほどのファイヤーウォールの規制ではありませんで、一般の会社に対しまして保険会社の役職員が兼職をしたいというふうになった時に、内閣総理大臣、金融庁の認可が必要だという規定でございますが、この規定があるわけでございますけれども、先ほど申しました法律の改正によりまして、この第8条第2項というところが第8条第1項に変わるという、形式的な変更でございます。

これは実質的な変更では全くございません、全く形式的なものでございますけれども、民営化法の規定によりまして、これにつきましても郵政民営化委員会の意見をお伺いするということになっておりますので、今回お諮りしているものでございます。

ちなみに、銀行につきましては同じようにファイヤーウォールの規制に関しまして同じように規定の変更があったわけでございますけれども、この銀行と証券につきましては金商法の改正で対応しておりまして、銀行法の方は一切改正しておりません。実は銀行法の条文を運用してこの府令・省令で書いてあるところがあるわけでございますけれども、銀行法が変わりませんので、ここのところは全く項ズレが起きないということになります。ですので、今回は保険会社の関係のみということになります。

前のページに戻っていただきまして、2番のところでございますけれども、この改正につきましては、この法律の施行日、この法律は今年の6月13日に公布されたわけでございますけれども、これから起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日から施行するということになっております。こういった意味におきましては、まだまだ時間的余裕があるわけでございますけれども、できるだけ周知期間を置きたいという意向がございまして、この新しい改正した府令・省令につきましても来年1月に官報に載せて公布したいということでございますので、本日こうやって意見をお伺いしているところでございます。

それから、これは形式的な改正でございますので、パブリックコメントは行わないということになっております。

以上でございます。

○田中委員長 どうもありがとうございました。

ご質問は特段ございませんか。

○野村委員 項ズレですから何も問題ないんですけども、ご案内のとおり、ファイヤーウォ

ール規制が緩和されて、その後利益相反管理体制の強化が必要になり、また、内部情報についても情報隔離をきっちり整えるようにというのが金商法の要請です。それは金融庁の監督事項であることは間違いないとは思いますが、引き続き同じものを対象として見ておられますので、そういった体制が整えられているかどうかということに注視していただきますように、総務省の方にもお伝えいただければというふうに思います。

○田尻推進室参事官 わかりました。伝えておきます。

○田中委員長 それでは、よろしいでしょうか。

本件については、ご説明がございましたように、金融庁長官及び総務大臣から当委員会の意見が求められております。当委員会としての意見書の案を作成してみましたので、事務局からご説明をお願いします。

○小林事務局参事官 私の方から意見書の案をご説明させていただきますけれども、金融庁長官及び総務大臣から出されました意見のとおりという、原案のとおりということでございます。読み上げさせていただきます。

金融庁長官、総務大臣宛で、本委員会の委員長からでございます。

郵政民営化法第149条第1項第7号の規定に基づく内閣府令・総務省令案について（意見）
平成20年12月19日付け金総第4272号・総情貯第114号をもって意見を求められた事案について、審議の結果、下記のとおり意見を提出する。

記

郵政民営化法第149条第1項第7号の規定に基づく内閣府令・総務省令については、本日の郵政民営化委員会において示された内容のとおり改正することが適当である。

以上でございます。

○田中委員長 どうもありがとうございました。

よろしいでしょうか。

それでは、本件については、これで金融庁長官それから総務大臣宛に提出することにいたしたいと思います。

続きまして、議題4の郵政民営化に関するインタビュー、意見募集結果等についてであります。これまで実施してまいりました郵政民営化に関するインタビュー、意見募集の結果等につきまして、事務局からご報告をお願いいたします。

○佐藤事務局参事官 それでは、お手元の資料3によりご説明いたします。

3つございまして、いわゆる100人に対するインタビュー、それからホームページ等での意見募集、それからその他のアンケート等の調査、これでいわゆる広くいろいろな方々からの意見を募集した結果ということでご説明をさせていただきます。

最初は「オピニオンリーダーに対するインタビュー結果（暫定版）」ということでございます。まだ完全に整理が終わっておりませんので暫定版でございますが、内容的にはほぼこれのとおりでございます。

8月21日の第44回の委員会で実施を決めさせていただいたものでございます。

項目的には6つほどに分けさせていただいてございまして、それぞれについて聞いた結果がここにあるとおりでございます。1つ目には、民営化後、各社の経営の自主性、創造性、効率性は高まったのかということでございます。概ね全体をくくるところということだと思われるものがこの上に大きな字で少し書いてございます。やはり100人の方々に伺った上で一番多かったといいましょうか、主によく出てきた意見というのは、民営化からまだ1年しか経っていないのでまだ現時点では判断できないなというところが多うございましたが、2つ目にございませうように、いや、やはり民営化によって各社の自主性が高まった、もしくは高まりつつあるのではないかとのご評価もいただいております。

ただ、言ってみれば逆のご意見として、分社化の影響で必ずしも合理的な経営が行われていないのではないかとという点での疑問を呈される方もいらっしゃいました。

具体的な回答の例といいましょうか、最大公約数的なご意見として例として挙げさせていただいておりますけれども、ここにありますように、まだ1年を経過したばかりということで、今の時点ではその実効性を検証できるタイミングではないのではないかと。

もしくは、まだ判断できないと、一般論として民営化はいいんだけど、高齢者や地方のことを考えると必ずしも経済的な評価だけで判断し難いのではないかと。

それから、やはり意思決定のスピードアップが進められて、やはり自主性・効率性が高まったのではないかと。また、他のグループ外の各社との協働も含めた新規業務を開始することから、創造性も高まっているのではないかとのご意見。

逆に、これはちょっと若干否定的かもしれないんですが、郵便局ネットワークは大動脈だということで、これを各事業と分けて切り離して進められた現在の民営化では合理的で一貫した意思決定や経営行動が可能なのか疑問だという、このようなご意見もございました。

概ねこんなところでございまして、多くの方はまだちょっと今の時点では判断し難いかなと

いうご意見でございました。

2つ目に、民営化によって国民利便が向上したかということでございます。これについては、若干否定的なというか批判が多うございまして、一番上にございますように、特に郵便の遅配とか誤配とかいったものが目立つのではないか、もしくは、各社間の連携が悪いのではないかというご意見。

それから、民営化でいろいろできるということになった割には実際にスタートした新しい施策がまだ少ないということもございまして、利用している実感からいうとまだ利便が向上したという感じがあまり感じられないなということ、この辺が多うございました。

それと、そうは言いながらも、やはり民営化で郵便局窓口のお客様への説明態度、こういうことは良くなったのではないですかという肯定的に評価してくださる方もいらっしゃいました。

下のところに例がございすけれども、やはり郵便の遅配、誤配、それから郵便を配達している職員に郵便貯金通帳を預けられなくなった。昔は総合担務と申しまして郵便と貯金・保険を1人の職員がやっていたというようなところではこういうこともできたようすけれども、それができなくなって非効率ではないかという意見。

それから、分社化で各会社の連携がうまくとれていないのではないだろうか。それから、民営化の時に若干サービスの廃止であるとかがあったり、大分回復してきたとはいえ、簡易局の一時閉鎖というのもありますので、利便性は低下したのではないか、こういうご意見もございました。

端的にサービス向上が目的だったはずではないかと、それがまだ今の時点では向上したと実感できないというご意見。

一番最後は上の方の意見とあまり変わらないのですけれども、ちょっと今の時点でまだサービスが向上したかどうかというような判定はしばらくはですねというご意見もございました。

2ページ目にまいりまして3つ目でございますけれども、競争が適正に促進されているかどうかということでございます。多くあったご意見としては、やはり市場に良い刺激を与えているのではないか、経済の活性化に寄与しているのではないかというご意見や民間企業と適切にイコールフットィングを確保しながら、これからも競争を促進することを期待していますよと、どちらかというところから期待されている方もいらっしゃいましたけれども、これも今まで出てきましたけれども、まだちょっと判断できる段階ではないなというご意見もございました。

回答の例としては、巨大郵政グループによる民業圧迫ということではどうも必ずしもないと。逆に民間の運輸会社が刺激を受けてサービスが向上しているのではないかという話で、ある程

度の自由競争には貢献しているのではないですかと言っていた方々もいらっしゃいました。

2つ目にありますように、やはり銀行業、宅配業、その中で新規事業や業務提携が進んで、業界全体に影響ないし緊張感を与えられているのではないかという大変好意的なご意見もございました。

3つ目ですけれども、これはこれからもイコルフットイングを図りつつ、自由競争してほしいと、これからの期待だという意見。

それから、最後は、やはりまだちょっと実際に業務範囲がいろいろ拡大して刺激が出てこない、その辺の変化を見ないと分からないというご意見もございました。

次に、その下ですけれども、官から民への資金の流れが変化することによって、経済が活性化したでしょうかというような間ですけれども、これについては一番上にございますように、ちょっと今の時点ではまだその辺はわからないと、これからに期待ですねというご意見。

それから、金融二社が資金運用の手段を拡大してきたということについては、好感を持って受け止められたという意見が多うございました。

それから、そうは言いながらも、やはり依然として国債に多くを運用しているということから、民間への資金提供は足りないのではないかと、まだこれによって経済の活性化が図られたとは言えないのではないかと、否定的なご意見も若干ございました。

これについては、下にありますように、実際に市場で確認できるわけではないけれども、同一の競争条件になったという意味では経済の活性化があるのではないかという話。

それから、2つ目も同じような感じなんですけれども、特に経済が活性化されたかというのはちょっと今の時点ではよくわからないという話。

それから、基本的に運用方法の自由化は良かったと。これからの機関投資家としての役割に期待というご意見。

そして最後には、逆に、やはり多額の国債を保有しているということで、必ずしも民営化の効果が表れているとは言えないのではないかというご意見がございました。

それで、最後のページでございすけれども、郵政民営化が地域社会の健全な発展に貢献したかということでございます。これにつきましては、いろいろ地方のご意見、商工会とかそういったところからもよく伺いいたしましたので、例えば商工会に入ってほしいとか、地域でやはりもっと頑張ってもらいたいというご意見を多くいただきました。

○田中委員長 これはメンバーが減って維持しにくくなってきているということですか。

○佐藤事務局参事官 やはり商工会の会長さんのところにお伺いすると、やはり地元の郵便局が民営化したんだから我々の仲間としてやってほしいというご意見でございます。

2つ目も同じようで、やはり今までも地域貢献してきたんだろうけれども、やはり民営化してますます地域の基盤、拠点となってほしいという、これも地域の方々の期待がございました。

逆に、少数ではありましたが、民営化によって今までやってきてくれたことができなくなったのではないかというか、今までの地域社会の貢献が低下したのではないかというご意見も若干ございました。

例としては、一番上にありますのは今申し上げた地域商工会に入してほしいと。それから2つ目は、今までも郵便局というのは地域のコミュニティの拠点であったので、それをこれからも活かしてほしい、これからの活かし方に注目したい。

それから、3つ目は、やはり郵便局以外の金融機関がない町村がその県では3分の2あるので、コミュニティの最低のインフラとして存続を是非お願いしたい。最後は、離島や過疎地で不在の郵便の引き取りが不便になるといったような話もあって、どうも郵便サービスが低下しているのではないかという、地域社会の健全な発展という意味では疑問ではないかというご意見がございました。多くはこれから地域での活躍を期待しますという話でありました。

最後に大きな項目として、株式の上場・処分でございます。これについては基本的にはやはり郵政民営化の実現のために進めていくべきだというご意見が多かったのですけれども、2つ目にありますように、実際の処分のタイミングについては市況であるとか収益力等含めて慎重に検討すべきというご意見がございました。また、予定どおり進めるべきだというご意見もございました。

回答例としては、基本的にやはり民営化という方向性は後戻りさせるべきではないだろうと。やはりイコールフットィングを確保しつつ、利便性の向上のために金融二社の業容の拡大もするべきであるというご意見がございました。

2つ目は、民間とのイコールフットィング、この方は暗黙の信用の排除というふうにおっしゃいましたけれども、民間とのイコールフットィングを考えれば、金融二社の早期上場・完全処分を進めることが基本でしょうというご意見ございました。

あと、実際の売却については、再調整の検討が必要になるのではないかというご意見もございました。

最後に、予定どおり、早期に売却すべきだというご意見もございました。

あとはいろいろなご意見がございました。経営形態全体の見直しの話とか、暗黙の政府保証とか、職員のモラルの話であるとか、積極的な情報開示をするべきだとか、社長が何を考えているのかしっかりPRすべきだといったようなご意見、様々ございましたけれども、一応太宗としてはこういうご意見だったということでございます。

ちょっと早口で恐縮ですけれども、2つ目の今度はホームページの方でございます。これは11月の委員会です承いただきました、11月10日から1カ月間実施したものでございます。1カ月間、ホームページ、それからファックス、郵便で1,100件あまり届きました。エリアごとに書いてございますけれども、一般の利用者からのご意見といたしましうか、一般の人から、誰でもということをやったものですから、やはり現行の民営化ないしは郵便局のサービス等について、どちらかという不満を述べるようなご意見が多くなってございます。

ご意見の聞き方としては3つに分けておまして、これまでの郵政民営化に対する評価、それから今後の期待、そしてその他というふうに分けてございます。

1つ目は郵政民営化に対する評価でございますけれども、やはり多かったのは民営化後に不便になったのではないだろうか、特に分社化によって不便になったのではないかというご意見が多くございました。内容的には非常に抽象的に書いてあるものから具体的な例を挙げて書いてあるものまでいろいろございました。あとは基本的に民営化とあまり変わらないというご意見も若干ございました。いろいろうご意見があったものですから、少し具体的な意見の例を厚めにたくさん書かせていただいております。

一番上は、会社が違ふとかいろいろうご意見が多くて、細かく分けすぎて民営化は拙速だったのではないかというご意見。

それから、さらにその分社化の問題点を指摘する、ある程度具体的に指摘するご意見が幾つも来ておまして、2つ目のようにあちこちの窓口に行かされたとか、1つ飛んで下の単一業務に従事するために外務員の他の事業への取扱いができなくて不便になったという話とか、昔は弔電と為替を一緒に送れたのに送れなくなって不便だとかそういうご意見。この辺は分社化のお話。

それから、上から3つ目のポツは、郵便、これは公社時代からやっていた話ですけれども、集配業務が再編されたことによっていろいろう不便になったというご意見。

下の方はもうちょっと一般的な話かもしれませんが、サービスがよくなったとも悪くなったとも変わらないというご意見でございます。

一番下の民営化については大賛成と書いてありますが、中身的には特に何も書いてはござい

ません。

大体こんな感じでございます。

2 ページ目が今後への期待でございます。これもやはり現状への不満といいたいでしょうか、それについて意見を言いたい方が言ってこられたということで、民営化はやむを得ないとしても、三事業一体的な経営をしてほしいという話がありました。中には、2 つ目にありますように、民営化以前に戻してほしいという話。それから、金融二社について、株式処分を慎重にしてほしいという期待のご意見がありました。

具体的なお意見としては、その下にございますような感じなんですが、最初の2 つぐらいはやはり三事業経営を一体でやれるようにしてほしいというご意見。それから、次のご意見は、国営の頃の良さを継承しつつ良い企業になってほしいと、これはどちらかという期待されている意見。次は、国営公社に戻してほしいと、こういうご意見もございました。中にはその次のように、JRのように地域ごとに分社化すべきであると、こういうご意見もございました。

それから、最後の2 つは、株式売却についてございまして、金融二社の株式が外国資本にいつてしまうのではないかが不安だという話。

それから、最後は、郵便局会社にいつまでも業務委託をする保証はないんだから、危うくなるのではないかという不安の意見もございました。

概ね今後についてはそういった形のご意見が多くございました。

それから、最後、その他に自由にご意見を書いてくださいということでございまして、ここにごございますように、やはり便利な郵便局が廃局になるのは問題だという話。とはいいいながらも、やはり良い郵便局になってほしいという期待のご意見。それから、もうちょっと具体的にあって、普通郵便局の郵便窓口は今郵便局会社にやってもらっていますけれども、支社がそこにあるんだから郵便事業会社でできるのではないだろうかというご意見。

それから、下から2 つ目は、郵便の独占へのどちらかという批判です。信書の送達業務をもっと民間に開放すべきというご意見。

それから、一番最後には、この論議が政局になってはいけないと。やはり郵政民営化委員会の英知で良い結論を出すことに期待と書いてございますけれども、やはり大変郵政事業というのをしっかり地に足がついたものとして考えていただきたいというご意見だと思います。

こういった形で意見募集をしております。いろいろな意見をいただいたということでご紹介させていただきました。

もう1 つございますのは、青い横の資料がございまして、これも今まで幾つかのものについて

ではこの委員会の場でもご紹介のあったものでございます。この郵政民営化が1年以上経ったということで見直しが進んでいるということで、いろいろなところがアンケート調査等をしてございます。そういったところについて簡単にまとめさせていただきました。

一番上は、この委員会でもご説明がございました持株会社の方が実施したCS調査の結果でございます。郵政民営化によってサービスについて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すが、郵政グループの調査ではどちらとも言えない、変わらないというものが半分を超えて一番多いんですけども、どちらかというところとちょっと良くなった、やや良くなったという方が少し多めかなというところでございます。

2つ目は、全国郵便局長会が郵便局長に対して行ったアンケートでございます。これでは、この聞き方は、局長から見てお客様がサービスをどのようにとらえていると思いますかという聞き方をしております。そうすると、郵便局長の見方からは、悪くなったと思っていると思いますというご意見が8割近かったということでございます。具体的な内容はというと、いろいろ書類が煩雑になったとか、待ち時間が多くなったとか、手数料の値上げがあったということが例として挙げられております。

それから、3のところにありますのは郵便局ファンの会という会がございまして、かつて民営化論議が行われたころに市民の立場から意見を発信する団体ということで、お亡くなりになりました明治大学の岡野加穂留元学長が以前会長をなさっていた会でございます。ここが今年の4月にアンケート調査を、これは一般の普通の方々に対して行ったものでございます。

これについて最近の郵便局の仕事ぶりについて聞いたところは民営化前と変わらないと。どちらかというところと良くなったというのもそれなりにございまして、評価をされている。

ただ、今後の郵便局のサービスに不安がありますかという二者択一の質問をすると、はいというのが少し多い。何がというふうに具体的に聞くと、料金、手数料の値上げだとか、不採算地域での郵便局の廃止とか郵便配達、集荷のサービスの低下、その他サービスの低下がいろいろ心配だというご意見が出てきているということでございます。

それから、次はJP総合研究所、これは日本郵政グループの労働組合の関係の研究所ですが、そこと郵便局長会と一緒に実施した市町村と郵便局の連携に関するアンケート調査でございます。この対象は市町村の首長さん方でございます。

これで民営化前後のサービスの満足度についての質問をしておりますけれども、窓口業務、郵便業務、それから自治体との協力、連携関係、いずれにおいても一番多いのは前と変わらないということでございます。強いて言えば、2つ目の郵便業務のところ、どちらかといえば

悪くなった、悪くなったというのが少し多めに出ているという、この辺に実際のサービスの不満が首長さんの立場からもあるということ。

それから、民営分社化後の郵便局の見通しについて、不安、大いに不安、もしくはどちらかといえば不安というのが合わせて半分以上になっていまして、具体的に何かと聞くと、やはり不採算の郵便局が統廃合されるのではないかと、いろいろな各種サービスが低下するのではないかと、各種料金の引き上げがあるのではないかとといったようなご意見が出ております。

今後の郵便局サービスについては、全国どこでも均一な窓口サービスの提供というのを期待するご意見。その他サービスの改善、地域に密着した生活関連サービスの提供等々、地域からやはり期待されるサービスについていろいろと多くの支持が出ているということでございます。

以上、この委員会でのこれからのご審議の参考ということで、いろいろな方からご意見を聞いたという結果をまとめてご報告いたしました。

○田中委員長 どうもありがとうございました。ただ今のご報告について、ご質問等があればお願いします。

○飯泉委員 大体はやはりまだ結果はなかなか出せないということのようですし、逆に地方の意見を大分今回は組み入れていただいたので、地方における期待度というか、それからいかに郵便局が頼られているかと、こうしたものも如実に出たのではないかとということで、これから郵政民営化委員会の中でも地方における国民サービスというか、こうしたものをやはり重点的に考えていただければなと思います。大体方向は同じかなと思っています。

○富山委員 オピニオン関係は一段落ですか。

○佐藤事務局参事官 はい、いろいろな各界からのご意見募集という意味では一段落ということとです。

○田中委員長 この結果の発表は見直しの時に一緒に出すんですか。

○佐藤事務局参事官 そうですね、最後の意見書を出す時に、合わせてこういったものを参考資料という形で後ろに。

○利根川事務局次長 正確に申し上げますと、今回のものは暫定版で、これは今日公表します。そして、最終版はもっと分厚いものになりますが、それは意見書と一緒に公表したいということとです。

○富山委員 大体個々のインタビューにどのくらい時間がかかったんですか。

○佐藤事務局参事官 様々ですが、お伺いすると1時間以上お話しする方もいらっしゃるし、20分で終わられる方もいらっしゃるし、特に地方に行けば行くほど、やはりそれな

りに思い入れなり何なりがあって、ここの地域はと結構具体的なお話を聞いて、あそこの郵便局にはこういうことがあってとか、逆に不満であれば今まではあそこの郵便局がこういうのを取りに来てくれたのに最近はなかなか来てくれなくなってとか、そういった郵便局のサービスに、逆に言われるということは大変ご期待いただいているということがよく分かったと。

○富山委員 レポートでちゃんと付くということは、それは会社の側でも見れるわけですよね。

○佐藤事務局参事官 そうですね、それは最終的に細かいバージョンが出ていけば、しっかり読めると思います。

○田中委員長 インタビューは何人ぐらいの方に行ってもらったんですか。

○佐藤事務局参事官 担当した者ですか、私ども室長、次長、参事官等で回りましたので、8人で。

○富山委員 コンサルタント会社を使うと100件インタビューやるとものすごいお金を取られるんですよ。本当にすごくいい材料ですね。

○佐藤事務局参事官 インタビューに応じてくださった方々、大変お忙しい中お時間をいただいたものですから、その方々にも最終的に出る時にはご報告したいと思います。

○野村委員 感想みたいなことでよろしいですか。例えば業務を分け過ぎたみたいなそういった意見がところどころ出ていますけれども、民営化で本質的に起こっている出来事と業務のやり方によって克服していけるものというのが皆さんのご意見の中にも混在している感じがあると思うんですね。我々の方はそこがどのぐらい改善できるのかということがわからないので、できれば会社の方にこういう意見が出ているけれども、それはどこまで業務で対応していった克服できるものなのかという点について、見通しも含めてお伺いできればなと思います。そうすれば、我々も見直ししていく上で、これはもう本質的に乗り越えられない、まさに民営化をやめなければ克服できないものというのが本当にあるのかどうかを吟味できるようになると思いますので、少しそのあたりも是非会社の方にヒアリングできればと思います。

○富山委員 担務の話とかも、民営化に関わる問題とか分社に係る問題がそもそも今の金商法で担務できるんですかということはいろいろ交錯してしまうんでしょう。その辺をちょっと実は整理してもらいたいなと私も思っているんですね。

○辻山委員 個人的な印象なんですけれども、もしかしたら誤解かもしれないんですが、分社化といった時に、金融二社の問題と、このアンケートの中で郵便局と事業会社の分社化の問題が分社化に問題ありと言っているところは、分けて考える必要がある。どうも後者が結構メインのように聞こえたんですけれども、その辺はそういうことですか。

○佐藤事務局参事官 両方ございます。特にホームページの方はその辺明確に意識をして書かれてこないものですから、意見を出された方が具体的にどういうところをイメージしておられるかはちょっとはっきり分からないんですけども、読んで我々文脈から想像するに、両方、例えば郵便局会社が三事業会社と分かれたことについてのいろいろな不満とかというのが1つと、それともう1つは将来やはり金融二社が完全に独立していくことによって生じる不安とか、その両方がそれぞれあったという感じです。

そこは多分意見を出される方から言えば、両方言いたい方もいたでしょうし、もっと言えば郵便の話にある程度特化して郵便がこうだったんだけど、局会社と分かれたので窓口が別々になったことでたらい回しをされるとかそういうふうに書かれた方もいらっしゃいます。その辺は両方あってバラバラだと。

○辻山委員 特に国民利便の向上というところだと、むしろその郵便局会社と郵便事業会社の分社化の問題に関する意見が多いように聞こえますよね。

○佐藤事務局参事官 そうですね、多いようですけれども、将来郵便、貯金、保険が分かれていくことへの不安もそれなりにやはりあるという感じでしょうか。

○利根川事務局次長 直感的に申し上げますと、不便になったという話については、苦情を言っても知らないよと言われるとか、郵便局内に郵便の窓口とゆうゆう窓口があって、どこに並んだらよいか分からない、つまり、郵便窓口に不在持ち戻り郵便物を取りに行くと、ゆうゆう窓口に行けと言われるとかというように、どちらかという郵便事業会社と郵便局会社が分かれたことに伴うものが多いように思います。それで、不安だというのは金融が離れていくのではないかというのが少し多いかなという感じがいたします。

○富山委員 郵便局と郵便事業は自動車と言えばディーラーと自動車メーカーの関係と同じですよ。自動車ディーラーでそういうことを感じることはめったにないわけで、そうすると、やはり運営上の問題のような気が個人的にはするのですけれども。

○佐藤事務局参事官 個々の論点につきましては意見書をつくる前提として論点ごとに評価書という形で事実をご覧いただいて評価を委員の皆様からいただきたいと……。

○富山委員 先ほどの野村委員が言われた整理がいいような気がしますよ。民営化に不可避あるいは4社分割体制下では不可避な話でどうしようもない話と、今でもその気になれば対応できる話の整理。それから、それこそ今の法体系、代引きも規制かけろなんて言っているわけですから、昔みたいにのどかな形の担務なんてちょっときつい感じしますよね、今の金融庁の規制からすると。配達の方は、代引きですらだめなものをそんなお金を簡単に預ってくるなんて

とんでもないという気がするんですけども。

だから、そういう観点から今はどうなのかみたいなところと、それと純粹にオペレーショナルに解決できる問題と、場合によっては確かに組織構造上の問題があるので、何か幾つか整理していただいて、克服可能な問題でできない問題、それを一度整理してもらえると。

○佐藤事務局参事官 特に評価の時にはその辺を分けて評価をしないとイケないと。

○富山委員 是非お願いします。

○田中委員長 よろしいですか。

それでは、これをもちまして、郵政民営化委員会第51回会合を閉会いたします。

なお、次回会合の日程につきましては、別途事務局からご案内いたします。

本日の委員会の模様につきましては、この後、事務局からブリーフィングをいたします。

本日はどうもありがとうございました。