

郵政民営化に関する意見募集の結果

郵政民営化委員会は、平成 26 年 9 月 1 日から同年 10 月 3 日までの期間において、国民に対し「郵政民営化に関する意見募集」を行ったところ、主に以下のような意見があった。

寄せられた意見の数

個人 51 名、団体 14 件、合計 65 件

意見の傾向と主な意見（要旨）

1 これまでの郵政民営化に対する評価

- 過疎化・高齢化が進む中、現在も郵便局は最も身近で心強い存在であるという意見が出された一方、以前よりは、地域との関わりが薄れてきたように感じるという意見があった。
- 接遇態度の向上や新規商品の取扱いの増加などの変化が感じられるという意見がある一方、一部サービスの利便性については低下したとの意見も多かった。

（具体的意見（抄））

- ・ 過疎化に伴い高齢化も進む中、歩いても行ける範囲にある最も身近な総合窓口である郵便局は、現在も心強い存在である。
- ・ 新規商品の扱いも増え、各種カタログ販売・取次・学資保険の見直し、がん保険の販売等、事業の充実が図られるようになった。
- ・ 民営化したことによるサービス意識の向上も感じられ、接遇態度など改善された部分がある。
- ・ 窓口でのお客さま対応は良くなったが、郵便配達の人への対応はまだ民間業者と差がある。他の民間宅配便と違い、郵便局は業務ごとに担当者が違い、取扱いも違うことから不便に感じる。
- ・ 取扱郵便局が集約され、配達時間が不規則になった。

- ・ 郵便局のネットワークは郵政事業における生命線であり、その存在は必要不可欠なものであるが、民営化でユニバーサルサービスが強化されたとは感じられない。都会でしっかりと儲けて、採算の低い地方の郵便局の維持運営が図られることが重要であるとする。
- ・ 民営化により地域住民への奉仕の精神、地域住民との一体感が以前より全体的に少し薄れてきたところもあるように感じる。

2 希望する将来の郵政グループの姿

- 地域住民の拠点であり、都市部と地方部をつなぐインフラとして、郵便局ネットワークの維持を期待する意見が多くあった。
- 少子高齢化の進展を踏まえた、新たな地域貢献サービスの実施を期待する意見も多くあった。

(具体的意見 (抄))

- ・ 行政を補完し、そこに住む地域住民が安心して日常生活を送れる基盤となっているのが郵便局の存在である。改正法の主旨を遵守し、郵便局ネットワークの維持を強く期待する。
- ・ 住民の生活設計(保険)、財形形成(貯金)、あるいは郵便や荷物を送るなど、地域にとって郵便局は総合的に生活を支援する企業である事を考えれば、今後ともそのネットワークを維持していただきたい。
- ・ 日本郵政のサービス水準は、諸外国と比べても非常に高いと聞く。いいもの(いい組織)はこれからも守っていくべきである。
- ・ 郵便と金融のユニバーサルサービスを日本郵政グループ各社が一体的に守ることを期待する。
- ・ 経営の健全化は、郵便局のサービスコストの確保を通じて、過疎地を含む、郵便局のユニバーサルサービスの確保に繋がる。
- ・ 郵便局は地域の核としての役割があるので、特に地方の郵便局は1局の採算にとらわれず、その地域に見合った営業を展開してほしい。

- ・ 地方において、見守り・介護・買い物難民と言われる高齢者が増加している。個人や地方自治体からの安否確認（声かけ・連絡）、スーパー等と連携した食料・生活必需品の配送等、様々な需要が見込まれる。有償で行う地域密着型の新たなサービスの展開をお願いしたい。

3 その他留意事項等

（具体的意見（抄））

- ・ 「民営化された郵便事業体の業務と同種の業務を営む事業者との対等な競争条件を確保すること」が日本のマーケットで公平に競争するための不可欠な原則である。
- ・ ゆうちょ銀行への預入限度額については、改正郵政民営化法における附帯決議で「当面は引き上げない」ととされているが、政府関与が残っている間は、引き上げるべきではない。
- ・ 地方にあっては郵便局と JA が生活を支えている金融機関であり、保障機関である。保険・貯金の限度額見直し、住宅ローン等の新たな貸付制度、療養や介護保障を重視した商品等の検討を期待する。
- ・ 新規業務の参入にあたっては、完全民営化の確実な実行が担保されるとともに、経営の抜本的な効率化と、民間企業としての内部管理体制の整備の徹底が、最低限必要である。
- ・ かんぽ生命と民間保険会社との間における対等な競争条件の確保に向けた措置が引き続き実施されていく段階において、前回の見直し以来、進展がみられる。
- ・ 「公正な競争条件の確保」や「適切な態勢整備」が実現しない限り、かんぽ生命による業務範囲の拡大や加入限度額引上げは実施されるべきではない。
- ・ 日本郵政グループは、経営努力により経営基盤を確立し、それらの機能・サービスを国民の負担なく安定的に提供するグループ企業としての使命を担っている。その裏付けとして、他の民間企業と比べても過剰な規制（新商品・サービスの認可、限度額などの二重規制）を早期に撤廃すべきである。
- ・ 金融 2 社からの委託手数料に係る消費税について特例の創設を要望する。