

山内委員長記者会見のポイント
(第 244 回 (2 月 14 日) 郵政民営化委員会終了後)

1. 本日の委員会議事について

【株式会社ゆうちょ銀行の新規業務の認可申請について】

- ・ ゆうちょ銀行の新規業務について、金融庁及び総務省からの意見の求めを受け、当委員会として、意見募集、意見提出者からのヒアリング、金融庁・総務省からのヒアリング等を行った上で、本日、意見の取りまとめを行った。
- ・ 今回申請された投資一任契約の提携の媒介業務は、顧客の資産運用において多様化するニーズに応えることにより利用者利便の向上につながるとともに、収益源の多様化などにも資するものであり、また、ゆうちょ銀行による各種の取組によって一定の業務遂行能力・業務運営態勢が整備されていくものと考えられることから、今回申請された業務について、実施することは適当との意見を取りまとめた。
- ・ なお、ゆうちょ銀行では、その直営店を窓口として投資一任契約の締結の媒介業務を実施するとしているが、直営店における取扱いに加えて郵便局でも取り扱うことについては、利用者保護等を図る観点から、ゆうちょ銀行及び日本郵便において適切な検討が行われる必要がある点についても指摘している。
- ・ 意見については、本日中に金融庁長官及び総務大臣に提出する。

【日本郵政グループにおけるDXの取組状況について】

- ・ 日本郵政から、日本郵政グループにおけるDXの取組状況についてヒアリングを行った。

2. 委員会の質疑応答等について

【株式会社ゆうちょ銀行の新規業務の認可申請について】

- ・ 株式会社ゆうちょ銀行の新規業務に関する意見について、委員から特段のご意見なく取りまとめた。

【日本郵政グループにおけるDXの取組状況について】

- ・ 「郵便局のDXは、過疎地、高齢者相手も含めて進めなければならないのが難しい点だが、どのように進めていくのか。」との質問に対して、日本郵政から「郵便局は、都市部と地方部で利用者の年齢層やニーズが異なり、多様性があるのが特徴。都市部ではアプリ等で利便性を高めたサービスを提供する一方、地方や高齢者に対しては、一方的に提供するのではなく、人がいるという郵便局の強みを生かして、社員がサポートしていく。このように、一律ではなく、きめ細かく対応していく。」との回答があった。
- ・ 「資料P3にある「新しい期待をつくっていく」ための体制や魅力的な商品づくりについてどのように考えているか。」との質問に対して、日本郵政から「マーケティング的なアプローチとして、郵便局を利用する顧客像（ペルソナ）を5つ6つ想定し、たとえば都心部の顧客像、地方の顧客像がそれぞれどういうニーズを持ち、どういったサービスを提供すべきかを議論している。

また、現在お客様が望まれているが提供できていないサービスや、まだお客様が思いつかないご要望・サービスについても議論・検討を行っている。

サービス内容の具体化には時間がかかると思うが、今後もサービスの企画検討を進めていく。」との回答があった。

3. 記者との質疑模様

- ・ 記者からの質問なく終了。

—以上—