

郵政民営化委員による出張について（報告）

1. 出張日：平成20年4月8日（火）
2. 出張先：徳島県（名西郡神山町及び徳島市）
3. 出張者

田中委員長、飯泉委員、辻山委員（田尻事務局参事官、西沖事務局員随行）

4. 意見交換会等の概要

(1) 神山郵便局視察時の説明・質疑応答

〔対応者〕神山郵便局長、集配センター担当課長

〔主な発言〕

○ 民営化後のサービス、業務に対する評価

- ・配達に関しては不変。ただし、郵便配達員が郵貯の通帳を預かることができない点等を利用者に理解してもらうのに時間がかかった。
- ・郵便事業会社と郵便局会社が年賀状について同じお客さまに営業してしまう等、戸惑いがあった。
- ・農協が15周年記念で金利を1%プラスしたこともあり、郵貯の流出が起こった。
- ・神山郵便局では民営化に際して渉外が3人から1人に減り、急な集金依頼には即対応できない状況。翌日になる可能性もある。携帯電話で対応を期待。

○ 預入限度額

- ・「民営化したのに限度額があるのか」とよく言われる。神山町には他に金融機関が農協しかない。限度額を引き上げて貰いたい。
（←委員の「1,000万円を超えた部分は個人向け国債で、ということにならないのか」との質問に対し、「高齢者はやはり貯金という感覚」との回答。）
- ・限度額超過が発生した場合、お客さまに通知して来局していただくか、またはお客さま宅を訪問し、減額をお願いすることになる。
（←委員より「利用者自身が貯金を下ろしに来る必要があり、利用者は不便だろう」との発言。）

○ 収支

- ・神山郵便局では、支出面ではアルバイトを活用する等工夫しているが、収入面ががんばらないといけない。
- ・郵便事業会社の採算は、集配センターごとには計算していない。

(2) 神山町における利用者との意見交換会

〔出席者〕

神山町 後藤正和町長

岳人の森 山田勲オーナー

小野さくら野舞台保存会 小川一清会長

〔主な発言〕

○ 郵便局の重要性

- ・ 神山町は山間地に集落が点在しており、道路事情も良くなく、高齢化率が高い。金融機関は郵便局と農協、銀行ＡＴＭ１台しかない。郵便局を是非残して欲しい。
- ・ 行政改革の一環として、町役場の支所を廃止し、郵便局で住民票の写しや印鑑登録証明を受け取れるようにしている。行政サービスの質を下げない意味でも郵便局は重要。
- ・ 地元郵便局は、地域のイベントに積極的に参加する等、地域経済に深く関わっている。出来る限り存続して欲しい。

○ 民営化に対する評価、民営化後の問題点

- ・ 民営化の前後で違いは感じない。
- ・ 民営化には賛成だが、まだ民営化後半年であり、良くなったのか判断は難しい。
- ・ 分社化により将来的にグループ各社が個々に利潤追求をすることになり、これまでのように各社間で手伝い合いができるのかとの懸念がある。
- ・ 顧客が目の前にいるのに会社が違うということで取扱いをしてくれず、時間がかかった、不親切だ、というとらえ方をされることがある。職員が減ったことも影響しているようだ。
- ・ 顧客に必要以上に手続きを要求している感があり、今後の課題だと思う。

○ 今後期待すること

- ・ 人が集まる場所（例えば道の駅）にコンビニや郵便局が集まり、１つの拠点で複合的にサービスを提供できると面白いのではないか。
- ・ 郵便局が神山町やその周辺の魅力を観光客にガイドするのも良いのではないか。
- ・ 今は職員が新しい組織や体制に慣れていないが、慣れてくれば新しい提案も出てくると思う。

○ 預入限度額

- ・ 限度額はもう少し上げた方が良いと思う。ただ、自分は、振込による限度額超過が特に不便だと感じたことは無い。

(3) 徳島中央郵便局視察時の説明・質疑応答

〔対応者〕

郵便事業会社徳島支店 支店長、副支店長

郵便局会社徳島中央郵便局 局長、部長

ゆうちょ銀行徳島店 店長

かんぽ生命保険徳島支店 支店長

〔主な発言〕

○ 民営化後の問題点

- ・民営化当初は、ゆうゆう窓口についての利用者への周知が不十分、通帳切替えで待ち時間が長い等の問題があったが、現在は落ち着いている。
- ・年賀状は、民営化前から窓口・外務員それぞれで予約受付や販売をしており、分社化後も変化はないが、郵便事業会社と郵便局会社が同じお客さまに営業してしまうことは現場レベルでおそらくあったと思う。

○ 預入限度額

- ・預入限度額を超えるのは通常貯金のみ。
- ・預入限度額が超過した場合、預金者本人に減額を要請するが不在の場合が多い。また、利用者からは「民営化したのに限度額がまだあるのか」という声がある。
- ・かんぽ生命保険の加入限度額についても、現状では足りないという声がある。

○ 暗黙の政府保証

- ・以前は郵便局だからという理由で貯金する人もいたが、現在は無い。
- ・定額貯金が満期に達すれば、高齢者の一部等を除き解約して有利な条件の金融機関に流れる傾向にある。
- ・預入限度額が無くなることによって預入額を増やす人がそれほどいるとは思えない。

○ 収支

- ・徳島中央郵便局の収支は改善している。
- ・郵便事業会社は徳島支店としての収支を算出しているが、黒字である。
- ・ゆうちょ銀行徳島店は人件費と貯金残高のストック等を基準とした収益目標で管理。
- ・かんぽ生命徳島支店は計算方法を本社で検討中と聞いている。

(4) 徳島市における利用者との意見交換会

〔出席者〕

徳島市コミュニティ連絡協議会 島田和男会長

徳島市消費者協会 大住清美会長

AWAおんなあきんど塾 植田貴世子キャスト

徳島市 松下貞男会計管理者

〔主な発言〕

○ 民営化に対する評価

- ・民営化のメリットとして、公金取扱手数料が本年4月から一部無料化されたことが挙げられる。今後は無料化されていない部分も無料化されると好ましい。
- ・民営化後、郵便局は商売気が出て対応が上手になったと言う人が多い。全体としてかなり努力した跡が見える。
- ・民営化後、郵便局では笑顔で対応してくれることが多くなった、キャンペーンが多くなり楽しい、ゆうパックが確実に翌日配達してくれるようになった、等の声がある。
- ・民営化のメリット・デメリットはそれほど体感できていないが、サービスの質の向上等には期待感をもって眺めている。接遇マナーについてかなり力を入れていることは知っており、言葉遣い、態度や表情等は評価できる。
- ・郵便局と日本郵便の違いが分かりにくい。説明が不十分だと思う。
- ・民営化した途端に3万円以上で印紙税がかかるようになったが、パンフレットに料金改定の説明が無い。説明が不足しているのではないか。

○ 今後の課題

- ・他行も同様だが、書類の記載が一字一句でも違っていたら貯金を下ろさせてくれない等、事務的な点が改善されなければお年寄りが大変だと思う。
- ・徳島は車社会だが、特定郵便局に駐車場が無い所が多い。利用者は今までのように郵便局を特別な存在とは考えていないので、駐車場を整備していく等して便利にしないと、より便利な金融機関を利用するようになり、郵便局には行かないだろう。
- ・組織の対応力や柔軟性があるのか、分社化によって顧客管理が縦割りとなりコストが高くならないか、ユニバーサルサービスを民営でありながらどう維持するのか、日本郵便が単体で収益性を追求できるのか、保険業界の業際化により競争が激化する中でかんぽ生命がやっていけるのか、等が気になる。
- ・民営化された以上、利用者が声を上げなければ良いサービスはできない。手を上げられない高齢の方等の声を取り入れる仕掛けも必要。
- ・諸外国でファンドによる買収が起こっており、郵政事業についても政府の持分を増やす等の対応を考えるべきではないか。
- ・人とのつながりを維持することができれば人気も維持されると思う。

○ 過疎地対策

- ・民営化により郵便局が無くなると過疎地は非常に不便になると思う。
- ・過疎地でのサービスに対する民営化の影響はどうか気になる。
- ・今まで郵便局が担ってきた役割を今後誰が担うのか不安がある。
- ・ネットワーク維持のために用意された1兆円の基金がどう使われるのか楽しみ。

○ 暗黙の政府保証

- ・色々な面でサービスが良くなったことは万民がある程度認めると思うが、これまでのように郵便局だからお金を預けて安心というわけにはいかないと思う。特に若い人はドライ。