

郵政民営化委員会 ヒアリング資料

平成20年9月25日

郵便局株式会社

1 郵便局でのサービス提供状況	
1)郵便、ゆうちょ、かんぽのサービス提供状況	 1
2)地方公共団体受託事務の提供状況	 2
3)委託元会社との連携	 3
2 新規事業の展開	
1)新規事業の展開	 4
2)新規事業の展開におけるコンプライアンス態勢の確保	 6
3 効率的な経営	 7
4 郵便局ネットワーク水準の維持	
1)郵便局の設置状況	 8
2)簡易郵便局一時閉鎖解消に向けた取り組み	 9
5 郵便局局舎の賃貸借	 10

1 郵便局でのサービス提供状況

1) 郵便、ゆうちょ、かんぽのサービス提供状況

郵便事業株式会社、株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険から委託を受け、民営化後も引き続き郵便局の窓口において、郵便、貯金、保険それぞれの窓口サービスを提供。

【郵便】

切手(通常切手、特殊切手、ふるさと切手等)、葉書(通常葉書、年賀葉書、かもめ〜る等)、ゆうパック、エクスパック500等を取扱い。

【ゆうちょ】

通常貯金、定額・定期貯金、ニュー福祉定期貯金、為替、振替、国債、投資信託、クレジットカード(JP BANK カード)等を取扱い。

【かんぽ】

普通養老保険、普通終身保険、特別養老保険、特別終身保険、学資保険、定期年金保険、終身年金保険等を取扱い。

【営業収益 (三事業手数料等)】

単位: 億円

	平成19年度事業計画	平成19年度決算	平成20年度事業計画
郵便手数料	1, 207	1, 030	2, 207
ゆうちょ手数料	3, 057	3, 010	6, 111
かんぽ手数料	2, 170	2, 079	4, 176
(その他の営業収益)	(81)	(38)	(274)
(営業収益)	(6, 515)	(6, 158)	(12, 768)

1 郵便局でのサービス提供状況

2) 地方公共団体受託事務の提供状況

証明書交付事務のほか、敬老優待乗車証の交付、ごみ処理券の販売などの事務を地方公共団体から受託。

事 務	内 容	自治体数・郵便局数			
		平成19年7月		平成20年7月	
		自治体数	郵便局数	自治体数	郵便局数
証明書交付事務	戸籍の謄本・抄本等、納税証明書、外国人登録原票の写し等、住民票の写し等、戸籍の附表の写し等、印鑑登録証明書 の交付	143	548	147	557
受託交付事務	敬老優待乗車証等の交付	10	1752	10	1754
受託販売事務	ごみ処理券、ごみ袋、し尿処理券、入場券、公営バス回数券等の販売	120	1540	105	1399
その他	住宅再建共済制度の加入申込取次ぎ等	2	841	2	1238
		247	4028	239	3990

3) 委託元会社との連携

郵便局段階でのサービス提供を円滑に行うため、本社、支社間など各レベルで、委託元各社それぞれとの間でバランスの取れた連携が重要であると認識。

○郵便、ゆうちょ、かんぽ各社それぞれの間で、本社・支社レベルでの会議を設置。
本社レベルでは、パートナー会議を設置し全体方針を調整。

○委託元会社と一体的な営業・業務推進体制を構築するため、本社・支社レベルにおいて、委託元会社と人事交流を実施。【平成20年8月】

○個別の連携事例

①郵便局フェア【平成20年 春・夏 に実施】

- ・郵便局が主体となり、郵便、ゆうちょ、かんぽのご利用者に他の商品をご利用勧奨するキャンペーンを全国規模で展開
- ・郵便、ゆうちょ、かんぽのうち2商品ご利用のお客さまに抽選で特選グルメギフトをプレゼント

②ゆうパック利用拡大のための郵便会社との連携。

- ア 郵便局外で郵便局が引き受けた大量の特産品ゆうパックを、郵便会社が収集。
- イ 山形県のさくらんぼ主要生産地域での、ゆうパッククーポンの発行。

1) 新規事業の展開

- ①「顧客の現在と将来のよりよい生活づくり」に貢献できる多様な商品・サービスラインナップの実現。
- ②不動産などの郵便局資産の効率活用。

これらを実現することにより、お客さまにとって魅力的なお店としてのブランドを確立し、競争力を獲得するとともに、資産の有効活用により、企業価値の向上を図る。

①カタログ販売などの物販事業の展開

○ カタログ販売事業 【平成19年10月～】

- ・従来のふるさと産直品、フレーム切手などの通販事業。
- ・郵便局にカタログ等を設置し、掲載商品等の販売斡旋、代金回収。
- ・産直食品中心の展開で全国の地域産品の掘起こし、拡販にも貢献。
- ・平成19年度下期の販売実績:373億円の目標に対し327.6億円(87.8%)の実績。

○ その他物品の販売

- ・映画チケット【平成19年11月】、ポストカード【平成20年3月】 など

○ コンビニエンスストア(ローソン)との提携

- ・直営ショップを関東圏6郵便局で試行開始。 【平成20年8月～】

○ 広告ビジネス

- ・郵便局窓口ロビーへのパンフレット類の掲出等。 【平成20年4月～】

○ 生活サービス取次事業

- ・ホームセキュリティ、光ファイバー接続、引越等を東京都195局で開始。【平成20年8月～】
- ・平成21年2月目処に全国約2万局でサービス開始予定。

②自動車保険などの新規金融サービスの提供

○ 自動車保険

- ・関東近郊(1都3県)の23局で取り扱い開始。【平成19年10月～】
- ・平成20年10月からり取扱局を全国303局に拡大。

○ 変額年金保険

- ・全国79局において取扱開始。【平成20年5月～】
- ・平成20年10月から取扱局を166局に拡大。

- 平成20年10月から、新たに第三分野保険商品を全国300局、法人(経営者)向け生保商品を55局(東京、名古屋、大阪を中心に一部地域)において取扱開始。

③不動産事業の展開

- 資産価値が高く、不動産開発に適した不動産について、次のとおり事業化に向けた取組みを推進。

(1) 東京中央局、大阪中央局、名古屋中央局駅前分室敷地

ア 東京中央局 ⇒ 平成20年7月から新築工事の発注手続きを開始。

イ 大阪中央局及び名古屋中央局駅前分室 ⇒ 具体的な事業計画を検討中。

(2) その他、マンション等の住宅開発を含めた有効活用の手法等を検討中。

2) 新規事業の展開におけるコンプライアンス態勢の確保

新規事業の展開にあたっては、コンプライアンス態勢の確保は必須であり、委託元と連携して業務手続の簡素化、システム改善等に取り組み、わかりやすいルール
の提示と業務フローの改善を図ることにより、コンプライアンス態勢を確保。

○具体的な取組

①物販事業関連

- 物販事業の展開にあたっては、消費者保護法制をはじめ、業務の様々な場面において遵守すべき法令等があり、訪問販売時の遵守事項、クーリング・オフ制度等についてマニュアルに規定し、これに則った取扱いを徹底。
- また、コンプライアンス及び食の安全・安心のレベルアップを図るため、品質管理業務を委託している子会社でISO22000(食品安全マネジメントシステム)の認証を取得。

②新規金融サービス関連

- (1) サービス開始前に業務手続、業務の実施体制、研修内容等にかかるリスク審査を経て実施。
- (2) サービス開始前に委託元会社の協力の下、コンプライアンス態勢を確保するために十分な研修を実施。
- (3) システムについては、他の業務に使用するシステムから独立した生損保代理店支援システムを使用。使用者については利用権限を業務ごとに限定し、セキュリティを確保。
- (4) 業務品質・コンプライアンス態勢確保のための業務指導・モニタリング体制を取扱局の拡大にあわせて強化するとともに、委託元会社による業務指導、必要な場合のモニタリングも実施。
- (5) サービス開始時は、取扱体制が十分に整う郵便局で取扱いを実施。

- 期間雇用社員の活用などによる人件費の抑制、競争契約の推進などによる物件費等の抑制など効率的な会社運営を展開。
- フロントラインの働きやすさの阻害要因を排除するよう業務フローの見直し等を積極的に実施。

①効率的な会社運営

- 事務処理の機械化・効率化に取り組むとともに、委託会社から求められる業務品質の水準を確保しながら、期間雇用社員(高齢再雇用、契約社員、パートタイマー等)の活用や生産性向上の取組みの検討等を実施。
- 物件費については、競争契約を原則とし、複数年契約の推進、通販カタログ方式調達の改善・活用等を実施。

② フロントラインの働きやすさの阻害要因を徹底的に除き、郵便局の活力が高まるよう、本年2月、会長・社長名で「郵便局活力向上宣言」を全郵便局へ発信し、郵便局が現場力を発揮し日々の営業に取り組める環境整備に取り組んでいるところ。

【郵便局活力向上宣言の4つの柱と主な施策】

- | | |
|---|---|
| 1. 業務改革とシステムの充実により過剰な業務負担を削減 <ul style="list-style-type: none">・正当権利者確認基準の見直し・少額相続手続の簡素化 | 2. 積極的に営業できる態勢をつくる <ul style="list-style-type: none">・キャンペーンやフェアの開催・営業力養成センターの設置 |
| 3. 働きがいのある職場をつくる <ul style="list-style-type: none">・契約社員から正社員へ登用・キャリアアップ、人材育成体系の明示 | 4. 郵便局の営業基盤を強化 <ul style="list-style-type: none">・携帯電話の増備・地域スタッフの車両増備 |

4 郵便局ネットワーク水準の維持

- 郵便局株式会社法及び郵便局株式会社法施行規則により、過疎地においては郵便局ネットワーク水準を維持することを旨として郵便局を設置しているもの。
- 簡易郵便局の一時閉鎖の解消が重要課題となっており、手数料引上げ等の抜本見直しのほか、渉外社員出張サービス等の緊急対策実施により、実質的な一時閉鎖は311局となっている。

1) 郵便局の設置状況

	郵便局数 合計	直営の 郵便局数	簡易 郵便局数	うち 一時閉鎖の 簡易郵便局数	一時閉鎖簡易郵便局：前時点からの増減			
					増減数	再 開	一時閉鎖	その他
平成19.10.1	24,540	20,241	4,299	417	—	—	—	—
平成20.3末	24,540	20,243	4,297	438	21	▲19	42	▲2
平成20.8末	24,542	20,245	4,297	433	▲5	▲58	54	▲1
民営化後 累計	—	—	—	—	16	▲77	96	▲3

【参考：一時閉鎖中の簡易郵便局受託者の内訳】（平成20年8月末）

- | | | | |
|---------|------|---------|------|
| ①個人 | 207局 | ②農協・漁協 | 198局 |
| ③地方公共団体 | 26局 | ④その他の法人 | 2局 |

2) 簡易郵便局一時閉鎖解消に向けた取り組み

～ 簡易局チャネルの強化のための検討会の開催 ～

- 昨年12月より「簡易局チャネルの強化のための検討会」を開催。
- 昨年12月に「緊急対策」を提示、本年3月に最終取りまとめを行ったところ。

<最終とりまとめ>

簡易郵便局に関する既存施策を抜本的に見直し、次のような改善を提示。

- 1) 取扱手数料の引上げ（固定部分の約4割引上げ等）
- 2) 施設転貸制度の創設（受託者の初期投資を軽減するため、郵便局会社が施設を確保した上、受託者に賃貸）
- 3) サポート体制の改善（既存受託者への研修の充実等）
- 4) 業務・システムの改善（業務フローの改善、新システムの導入等）

～ 直近の状況 ～

- 一時閉鎖中の簡易郵便局のうち、8月末までに再開が77局。
- また、8月末までに受託希望のお申し出をいただいている局が約230局、そのうち関係当局への申請手続き等を進めている局が約60局。
- このような取組みと並行して、お客さまのご不便を少しでも軽減できるよう、「緊急対策」を実施。
- この結果、サービス提供が行われていない実質的な一時閉鎖局は、8月末現在、311局。

<緊急対策の実施>

- 1) 渉外社員出張サービス（平成20年8月末現在で一時閉鎖となっている簡易郵便局のうち120箇所を実施）
- 2) 移動郵便局（平成20年2月18日から2箇所を実施）
- 3) 暫定分室の開設（平成20年3月末に津久井郵便局津久井青根分室を開設）

参議院郵政民営化特別委員会の附帯決議(平成17年10月14日)で

- (旧)特定郵便局舎の賃貸借契約の契約期間については、長期の契約とするなど、適切な対応を行うこと。
- 局舎の賃貸借料は、適切な算出基準に基づく賃貸借料を維持すること。
が求められており、その実施に向け現在、検討中である。

①契約期間の長期化

- ・ (旧)特定郵便局舎については、原則として賃貸借契約の契約期間を1年間とし、契約に自動更新条項を付している。
これについては、現在、長期化することを検討中。

②局舎賃貸借料算出基準の適正性

- ・ 従来から、3年ごとに実施される固定資産税評価額の評価替えの時期に合わせて、適正なものとなるよう見直しを行っている。
- ・ 次回は、平成21年度の固定資産税評価額の評価替えに合わせて、算出基準を見直すことを検討中。