

民営・分社化後の状況について

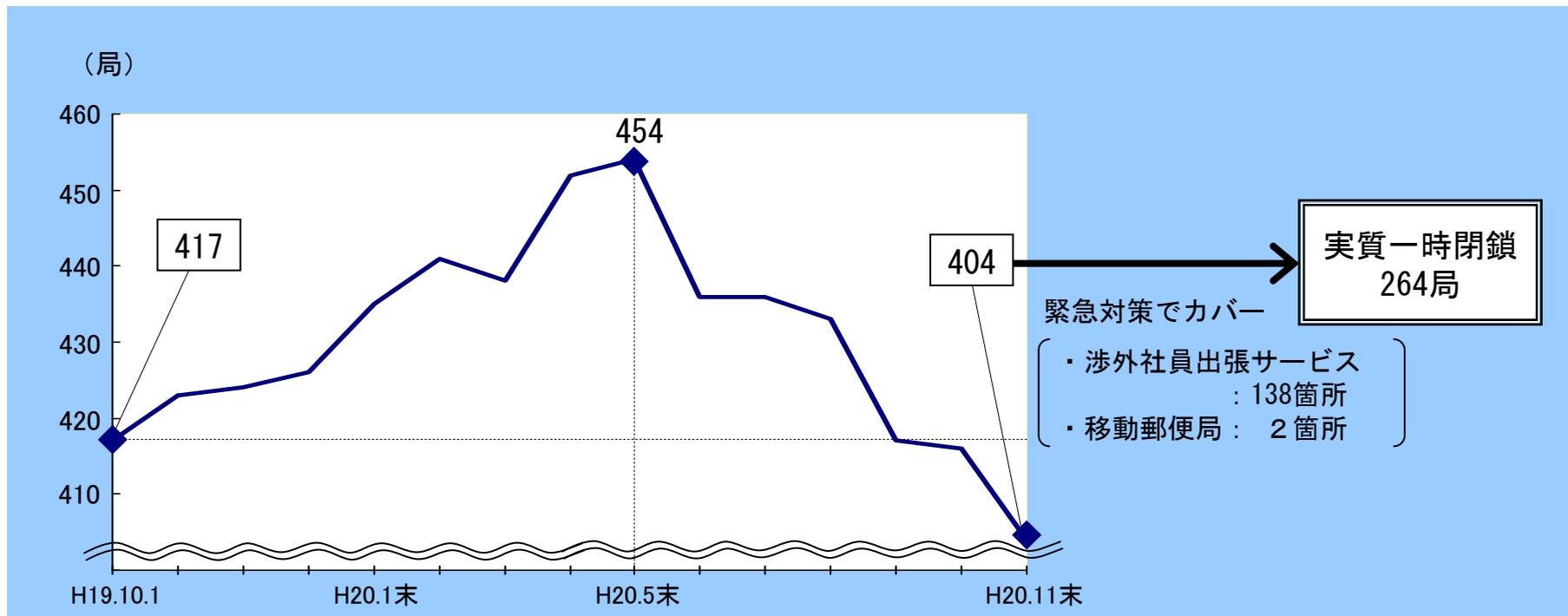
日本郵政株式会社

目次

1	郵便局ネットワーク水準の維持（簡易郵便局の一時閉鎖）	1
2	郵便事業会社と郵便局会社の連携	
①	郵便外務員による配達途中における貯金の預り等	3
②	郵便局長による小包の集荷	4
③	不在持戻り郵便物等	5
④	ゆうゆう窓口と郵便局窓口の併設	6
⑤	郵便会社と郵便局会社の営業協力	7
3	サービス水準の維持	
①	郵便局の窓口における待ち時間	8
②	送金・決済サービスの手数料	9
③	社会・地域貢献基金	10
4	郵便局会社のあり方	
①	郵便局会社のビジネスモデル	11
②	三事業会社からの委託手数料	12
5	現場の声	13

1 郵便局ネットワーク水準の維持（簡易郵便局の一時閉鎖）

一時閉鎖の簡易郵便局数の推移



(平成20年11月末現在)

〔参考〕簡易郵便局受託者の属性：個人 86%、農協・漁協 9%

一時閉鎖の理由：個人受託者の病気・高齢等 44%、農協・漁協の統廃合・人員削減等 46%

(平成20年9月末現在)

1 郵便局ネットワーク水準の維持（簡易郵便局の一時閉鎖）

〔対応〕

<p>既存施策の 抜本的見直し (20年8月～)</p>	<p>委託手数料の引上げ（固定部分の約4割引上げ等）等 ⇒ ・ 一時閉鎖中の簡易郵便局のうち、民営化以降、120局が再開 ・ また、約250局の受託希望の申し出 （うち約100局で関係当局への申請手続き中）</p>
<p>緊急対策 (20年2月～)</p>	<p>・ 渉外社員出張サービス（138箇所） ・ 移動郵便局の実施（2箇所：愛知県豊田市 <small>みつくり</small> 御作公民館、<small>おぼら</small> 小原福祉センター） ⇒ 実質的な一時閉鎖は264局</p>
<p>その他</p>	<p>3箇所で暫定分室を開設（20年3月～） ・ 津久井郵便局 <small>あおね</small> 津久井青根分室（神奈川県相模原市津久井町） ・ 上田郵便局 <small>かみごみょう</small> 上五明分室（長野県埴科郡坂城町、<small>はにしなぐんさかきまち</small> ローソン<small>さかきむらかみ</small>坂城村上店店内） ・ 羅臼郵便局 <small>らうす</small> 岬町分室（北海道目梨郡羅臼町 <small>みさきちょう</small> <small>めなしぐん</small> <small>らうすちょう</small>）</p>

（平成20年11月末現在）

2① 郵便外務員による配達途中における貯金の預り等

〔指摘事項〕

「公社時代まで、一人の外務職員が三事業すべてを行っていた総合担務の郵便局では、配達途中に、貯金の払戻しの受付や簡易保険の保険料集金等の取扱いが可能であったが、郵便会社の社員は取扱いができなくなった」

〔対応〕

- 郵便の集配担当社員がお客さまから金融サービスのご依頼をいただいた場合、郵便局に連絡し、郵便局会社の社員がお客さま宅を訪問。
⇒ 旧総合担務実施地域の全国約2,600局に指示文書を発出し、本年12月から徹底。
- 地方・過疎地域（旧総合担務実施地域）の各地区グループに、担当社員の指定・増配置等、お客さまの訪問要請に対応する体制を構築。

2② 郵便局長による小包の集荷

〔指摘事項〕

「一部地域で集荷活動が十分でなく、お客さまにご不便をおかけしている」

〔対応〕

- 郵便局による集荷については、民営・分社化以降も台車・自転車・125CC以下のバイクにより集荷を実施。（約2,000局で通年実施）

- 更に、本年度内に、軽四輪による集荷を実施予定。
 - ⇒ 当面、①十分な集荷実績が見込め、②郵便会社支店からの距離が遠い、20地域程度で開始予定。

 - ⇒ 現在、関係行政機関と調整中。
 - ・ 総務省： 郵便局会社法第4条に基づく四輪集荷業務の届出
 - ・ 国土交通省： 貨物自動車運送事業法第36条に基づく軽貨物事業の届出

等

2③ 不在持戻り郵便物等

〔指摘事項〕

「不在通知を受けた郵便物の受取りに関し、最寄り郵便局での取扱いが不可」
「郵便物の不着申告について、郵便局に問い合わせても、要領を得ない」

〔対応〕

- 不在持戻り郵便物等については、他の宅配便と同様、土日も含めて配達することを基本としてサービスを提供。
なお、郵便局でのお受け取りを希望するお客様については、事前にご連絡をいただければ、お客さまのご希望の郵便局においてお受け取り頂くことが可能。
- 郵便物の不着申告については、本年7月以降、引き続き受付は郵便局でも行うが、回答は郵便会社支店から直接行うように変更し、申告処理をより円滑に実施。
- 電話による問合せ
 - ・ NTTの104番号案内に郵便局の電話番号の照会があった場合、「集荷」・「配達」に関する問合せの場合は、郵便会社支店の番号を案内。（20年5月～）
 - ・ 郵便局に入電があった誤配達や再配達依頼については、郵便会社の支店へ電話転送する仕組みを導入。（20年8月～）

2④ ゆうゆう窓口と郵便局窓口の併設

〔指摘事項〕

「ゆうゆう窓口と郵便局窓口のどちらに行ったらいいのかわからない」

「不在持戻り郵便物は、郵便局窓口での保管・交付を可能とすべき」

〔対応〕

- ゆうゆう窓口では、郵便局会社の窓口開設時間内は、不在持戻り郵便物等の交付や各種申請・届出業務に限って取り扱うのが原則。
⇒ 民営化当初、迷われるお客さまが多かったところでは、必要に応じてサインで表示するなどの工夫をして対応し、現在ほぼ解消。
- また、一部の郵便局・郵便会社支店では、昼間帯における不在持戻り郵便物等の交付事務について、郵便局窓口に一本化することも試行中。（20年9月～）

2⑤ 郵便会社と郵便局会社の営業協力

〔指摘事項〕

19年度の年賀販売活動等において、郵便局会社と郵便会社が競合

- ・ 両社の臨時出張所が付近に開設されて競合
- ・ 同じ企業に対して両社が営業を行い競合 等

〔対応〕

平成20年度からは、フロントライン・支社・本社それぞれにおいて、両社の間で連携し、共同での取組を推進。

- ① 全国の郵便局・郵便会社支店間で「フロントライン協議会」を開催し、臨時出張所の開設や、予約活動を事前調整。（20年6月～）
- ② JR駅構内等において郵便局・郵便会社支店が臨時出張所を共同で開設。
（20年11月～）
- ③ 郵便局会社において年賀タウンメール獲得に向けた研修会を開催し、郵便会社が講師を派遣する等協力。（20年7月～）

3① 郵便局の窓口における待ち時間

〔指摘事項〕

「民営化当初、事務の輻輳から、窓口における待ち時間が長くなった」
(新通帳への切替えのため、一時的に事務が集中(預入限度額管理用の名寄せ、本人確認))

〔対応〕

- 窓口の社員が新たな取扱いに慣れてきたことや、事務フローの見直しによる窓口事務の負担削減等により、徐々に改善。
- 特に事務処理負担が大きく、お客さまをお待たせする大きな原因であった「お客様コード精査」を廃止。(20年9月)
 - ※ お客様コード精査
貯金の限度額管理の適正化のため、同姓同名・同生年月日の別人の貯金が名寄せに混入していないか、通帳切替時に念のため確認していたもの。
すべてのお客さま対象として精査することは、無用にお客さまをお待たせすることになることから廃止。ただし、限度額超過となった場合は、個別に調査。
- 過去に本人確認がなされている公社通帳から銀行通帳への通帳切替時の本人確認を廃止。(20年12月)

3② 送金・決済サービスの手数料

〔指摘事項〕

「送金・決済サービスの料金が民営化後引き上げられた」

〔対応〕

送金決済サービスの料金については、各サービスのコストを勘案し設定することを基本とし、民営化に伴って課税されることになった印紙税相当額も、そのコストに反映。

【口座間送金サービス】（件数の大半を占める）

- ・ 公社時代の料金をそのまま設定。
- ・ ATMを利用した口座間送金は、民営化キャンペーンで1年間無料。

（好評につき、更に1年間延長）

【非口座あての送金サービス】（ゆうちょ銀行のみが提供）

- ・ 民営化後も引き続き提供しているが、継続のため要する一定のコストを料金に反映。

【定額小為替】

- ・ 直接原価400円程度の一定程度を料金に反映。
- ・ 一方で、1件あたり複数枚ご利用いただいているお客さまに極力負担をかけないよう、ニーズが多い金額の券種（150円、250円、350円、450円、750円の5券種）を追加するよう準備中。

3③ 社会・地域貢献基金

〔基金の用途先〕

○ 社会貢献業務（郵便会社）

基金から資金の交付を受けなければ役務の水準を著しく低下させることなく実施することが困難であると認められる次の業務

災害救助用郵便物の料金免除、盲人用点字・録音物等の第四種郵便物、ひまわりサービス等

○ 地域貢献業務（郵便局会社）

地域住民の生活安定確保のために必要で、他者による実施が困難で、基金からの交付を受けなければその実施が困難であると認められる、過疎地の金融サービス等の業務

〔基金積立〕

○ 「1兆円に達するまで、基金に積み立てなければならない。」（日本郵政株式会社法第13条②）

○ 「2兆円規模まで積み立てること」（17.10.14 参議院郵政民営化に関する特別委員会附帯決議）

○ 持株会社の当期純利益のうち、1割を積み立てる。また、金融2社の株式を処分した場合には、税引後の株式処分利益額の8割を積み立てる。（日本郵政株式会社法施行令）

社会・地域貢献基金の年度末残高の見通し

（単位：百万円）

	平成20年度末	平成21年度末
残高	4,259	14,759

4① 郵便局会社のビジネスモデル

〔指摘事項〕

「郵便局会社の収益性を高めるビジネスモデルの確立が重要」

(新規業務の展開のあり方)

〔対応〕

- 郵便局会社は、郵便会社、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険からの受託業務手数料を主な収益とし、3社と協同した受託業務の営業力強化が重要課題。
- 一方、郵便局ネットワーク水準維持、健全経営確保のため、新規事業を展開し、新たな収益基盤を確立することも重要な課題。

【新規業務の例】

- ・ 自動車保険の販売（19年10月1日～）
- ・ カタログ販売（19年10月1日～）
- ・ 不動産開発事業（19年10月1日～）
- ・ 郵便等関連商品の陳列販売（20年3月19日～）
- ・ 変額年金保険の販売（20年5月29日～）
- ・ 総合生活取次ぎサービス（20年8月1日～）
- ・ 法人（経営者）向け生保商品（20年10月1日～）
- ・ 第三分野保険（20年10月1日～）

等

4② 三事業会社からの委託手数料

〔指摘事項〕

「三事業会社からの委託手数料の適正性の確保が重要」

〔対応〕

〈手数料設定の基本的考え方〉

- ① 受託業務に係る適正な費用を賄えること
- ② 郵便局会社において販売促進やサービスレベル・事務品質の確保、さらにはインセンティブが働くこと
- ③ 委託側と受託側の双方の健全経営が確保されること

手数料額

(単位：億円)

	19年度下期	20年度上期
郵便事業会社	1,030	996
ゆうちょ銀行	3,010	3,155
かんぽ生命保険	2,079	2,099
合計	6,120	6,252

5 現場の声

〔指摘事項〕

「現場の声が経営陣に伝わらない」

（現場を考慮しないコンプライアンス対応、ポスター掲載、調達の全国一律対応等）

〔対応〕

○ フロントラインの意見に真摯に耳を傾け、提起された課題の改善に積極的に取り組んでいくことが不可欠。

⇒ 営業力の強化、業務品質の向上を図るため、過剰な業務負担の削減等の取組を「郵便局活力向上宣言」として取りまとめ。

（第一弾：20年2月、第二弾：6月、第三弾：10月で合計約140の改善項目）

○ 検査・監査項目の削減等。

○ 間仕切りによる問題の解消。（使用勝手が悪くなったスイッチの解消等）

○ チラシ・ポスターの本社申請の省略を可能に。

○ カタログ調達によらず、地元商店等からの購入も可能なことを明確化。

（20年4月）