

## 郵政民営化委員会（第57回）議事要旨

日時：平成21年6月15日（月） 10:00～11:35

場所：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会会議室

（委員5名出席）

○ 本日は、日本郵政グループから平成20事業年度決算の概要及び顧客満足度調査（第2回）調査結果について、説明があった。

○ まず、平成20事業年度決算の概要について、資料1に基づき、説明があった。

これに対し、委員からは

・民営化後の地方における郵便局ネットワークやサービスの発展に今後期待できるのか。

（←「簡易郵便局の一時閉鎖局については、手数料の引上げ等の効果により、民営化当初の数から減少傾向を辿ってきている。さらに、出張サービスなども活用し、利用者に不便をかけないように努力している。

郵便配達職員が貯金や保険を取り扱う総合担務の問題についても、郵便局に渉外専門要員を配置し、利用者の要望に的確に対応できるようにしている。

郵便局によるゆうパック等の引受については、一部の郵便局に軽四輪車を配備し、郵便事業会社が手のまわらないところは、集荷を実施することとしている。

郵便局窓口の業務が輻輳して窓口待ち時間が一時期増加したことについては、郵便局窓口における事務を簡素・合理化することにより、現在はほぼ解消しつつある。今後ともシステム整備等を含め、努力していきたい。」との回答あり。）

・ゆうちょ銀行に関しては、かつては貯金残高が毎年10兆円規模で減少したり、また、かんぽ生命保険についても、新規契約の獲得が伸び悩むというような不安材料が多かったが、今回の決算を見ると予想よりも良くなりつつある。どのような要因がそのような結果を生んだのか。

（←ゆうちょ銀行からは、「ゆうちょについては、毎年10兆円程度で預金残高が減少していたが、平成20年度を見ると、上期は3兆円の減少、下期は1兆円の減少と、減少スピードはかなり落ちてきており、下げ止まりの兆しが見られる。これは、郵便局での地道な営業活動が実を結んだこととか、民営化して金利キャンペーンが打てるようになったこととか、金融を巡る環境全体として預金全体が今伸びているということがあげられるのではないか。」との回答あり。）

（←かんぽ生命保険からは、「昨年7月から実施した入院特約の見直し等の新サービスの提供とか、現場レベルでの連携が着実にできてきているという効果が出てきているのではないか。」との回答あり。）

（←郵便局会社からは、「民営化直後の事務の輻輳が解消されつつあるということ、三事業一体としてPR等をしていることが奏功しているのではないか。」との回答あり。）

- ・業績に関して、ベンチマークにしている会社はあるのか、ベンチマークにしている会社と比べて成績はどうか。

(←「現時点では、規制の多いゆうちょ銀行と似た銀行は他にはないということで、全体としてベンチマークにしている会社はないが、業務ごとにベンチマークしていくということが考えられることから、業務ごとに比較はしている。いずれにしても、今回の決算においては、メガバンクは信用コストの増やサブプライム商品を中心とした証券化商品の損失計上により全体として相当な損失を計上することになっており、これに比べると胸を張れるということではないが、良好な成績ではないかと思っている。」との回答あり。)

- ・ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険については金利リスクという問題があり、今回の決算ではたまたまそれが現実化せず比較的良い決算となっているが、将来にわたってどのように解消していくのかということが大きな命題であり、それに向けて今後どのように考えているのか。

(←ゆうちょ銀行からは、「市場リスクの回避ということでは、運用の多様化により金利スワップ等を含め国債以外のものにも投資ができる、分散投資が可能となった。更には、市場動向によらない収益源として、市場リスクから信用リスクへのシフトあるいは手数料を収益源とするものにシフトするということも考えられるのではないか。」との回答あり。)

(←かんぽ生命保険からは、「キャッシュフローのマッチングを適切に行っていくとともに、シンジケートローンなどの信用リスクをとる運用に徐々に振り向けていくということが考えられるのではないか。」との回答あり。)

- ・郵政民営化委員会としては日本郵政の上場を支援する立場にあり、株式上場等に向けて業務革新を通じた費用の削減をさらに進めてもらいたい。また、郵政民営化法で明確な方針となっているが、経営資源を集中させるため非中核的事業については売却や撤退を進めていただく必要があり、その際は透明性の確保に十分配慮していただきたい。

(←「ご指摘の点については、強く認識している。業務革新を通じた費用削減については対応すべき項目を明らかにしつつ、着実に実施していきたい。非中核的な事業の売却については、かんぽの宿等で厳しく指摘されているところでもあり、透明性の確保の重要性を痛感している。」との回答あり。)

等の発言があった。

- 次に、「顧客満足度調査(第2回)の調査結果」について、資料2に基づき、説明があった。

これに対し、委員からは

- ・今回の調査結果は、総体として見ると前回調査から改善も見られて良好だったものの、よく見ると一部については前回よりも悪いところもある。総体的な結果に安心せず、個々の低調だった部分についてはよく反省し、きめ細かく改善に取り組んで欲しい。

(←「既に改善に取り組んでいるものもあるが、今回の調査結果については、各社ごとにフィードバックして、個々の問題に適切に対処していきたい。」との回答あり。)

- ・マーケットシェアが比較的低いゆうパックについては、今度どのように取り組んでいくのか。

(←「このマーケットシェアの低さは、他社の宅配便とのサービスの質の差によりシェアを失った

と考えており、今後様々な取組を通じてサービスの向上を図っていきたい。」との回答あり。)等の発言があった。

○ 次回委員会の開催日程等については、別途事務局から連絡することとした。

(注) 以上は事務局の責任でとりまとめたものであり、速報のため事後修正の可能性があることに御留意下さい。また、詳細については追って公表される議事録をご覧下さい。