

平成 21 年 12 月 11 日

## 郵政改革を推進するに当たっての 基本的考え方・要望

全国郵便局長会

私たちは、郵政民営化スタート後の郵便局現場の実情・実態について全局調査を行い、郵便局に寄せられる国民・利用者からの苦情や不満、局長や社員の日常の体験を通じてのナマの声、等を拾い上げ分析しました。

その結果を踏まえ、新政権が推進しようとしている郵政事業の抜本的改革について、以下のことを申し述べ、要望します。

もとより、その大前提は、過般、閣議決定された「郵政改革の基本方針」には全面的賛成であり、この方針に沿って具体的な制度設計・立法作業が行われることを強く求めるものであります。

- |  |
|--|
| <p>1 郵政事業に関する国民の権利として、<u>国民共有の財産である郵便局ネットワーク</u><sup>(1)</sup>を活用し、郵便・郵便貯金・簡易生命保険の<u>基本的なサービス</u><sup>(2)</sup>を全国あまねく公平に、かつ、<u>利用者本位の簡便な方法</u><sup>(3)</sup>により、郵便局で一体的に利用出来るようにする。</p> |
|--|

(公共性の重視)

- (1) 郵政事業の基本的性格として、公共性の高い事業であることを法律上明示すべきと考えます。

これに関連し、郵便局ネットワーク水準について、現在のレベルを維持することを引き続き法令上担保することを求めます。

(あまねく公平なサービス)

- (2) 郵便、貯金、保険の基本的サービスが、郵便局において一体的に利用できること、かつ、あまねく公平に提供されるべきことを、法律上明記すべきと考えます。

(利用者本位の簡便な取扱い)

- (3) 現行民営化法は、お年寄りでも子供でも安心して、気軽に利用できる簡便さを郵便局から奪い、煩雑な手続き、書類を強要し、長い時間待たせる郵便局に変質させた。民営化によって迷惑をこうむった最大の被害者はお客さまである。これを是正し、利用者本位の郵便局とするために、特に、貯金、保険の業務について、社員2～3人の小規模局が圧倒的に多い郵便局の配置実態を踏まえ、小規模局に合った規制（検査、監査、指導等）の在り方を検討すべきと考えます。

このことによって、利便性の向上に役立ち、かつ、社員のモラルアップと積極的な営業活動の推進に効果が大きいと思われま

す。

2 このため、郵便局ネットワークを地域や生活弱者の権利を保障し、格差を是正するための拠点として位置づけるとともに、地域<sup>(1)</sup>のワンストップ行政の拠点としても活用することとする。<sup>(2)</sup>

(格差の是正)

- (1) 小泉構造改革の弊害として、地域格差、金融格差による地域社会の疲弊化が社会的な問題となっていますが、これを加速させた郵政民営化の抜本的見直しを行い、郵便局が、地域社会の再生を担う仕組みとなるよう、その改革が強く求められています。

(ワンストップ行政)

- (2) ワンストップ行政サービスは、自治体と郵便局の連携を深め、地域利用者の利便の向上に役立ち、大いに推奨すべきことと考えますが、これを継続的に実施するためには、郵便局における要員・システム等、必要コストに見合う収入の確保が必要であり、手数料ないし財政面の措置を併行して検討する必要があります。

3 また、郵便貯金、簡易生命保険の基本的サービスについてのユニバーサルサービスを法的に担保できる措置を講じるほか、銀行法、保険業法等に代わる新たな規制を検討する。加えて、国民利用の視点、<sup>(2)</sup>地域金融や中小企業金融<sup>(3)</sup>にとっての役割に配慮する。

(ユニバーサルサービスの担保)

- (1) 基金を活用して担保するという不安定なやり方ではなく、法律上明記する形で法的担保を図るべきと考えます。

その際、ユニバーサルサービスコストの負担についても、新たな国民負担（税金等）に頼ることなく、三事業経営の中でトータルとして消化できるよう、業務の範囲や、貯金、保険の限度額、更には税制上の措置等に関する現在の制限を緩和し、事業の健全経営を将来にわたり安定的に実現していく制度設計とする必要があります。

(新たな規制)

- (2) 貯金・保険の業務に関し、お客さまサービス、日常の業務運営、両面にわたり種々の問題が生じている銀行法、保険業法の適用を止め、新たな規制のための法制を強く望むものであるが、この場合、機動的な経営を担保するため、単一の規制官庁となるよう制度設計すべきと考えます。総務省による一元的監督とすべきです。

なお、地域やお客様のニーズに応え、弾力的にサービス提供ができる仕組みについても、是非検討願いたい。

(地域金融等)

- (3) 郵貯・簡保の資金は、全国の郵便局を通じて、地域の利用者から広く薄く預けられた資金の集積であり、その資金がニーズに応じ、地域社会の活性化に役立つよう還流することは、時代の要請でもあり重要なことと思われま

す。この場合、地域の金融機関や企業は、共に地域の活性化に取り組むべきパートナーであり、行政面でも地域関係者のトータルな連携等の促進を図るべきと考えます。

4 これからの方策を着実に実現するため、現在の持株会社・四分社化体制を見直し、経営形態を再編成する。この場合、郵政事業の機動的経営を確保<sup>(1)</sup>するため、株式会社形態とする。

(三事業一体の経営形態)

(1)－① 三事業の一体性が最も有効に発揮できる経営形態とすべきです。この場合、ユニバーサルサービス義務と、それを果たすためのネットワークの維持強化が継続的に担保できることが重要と考えます。

一つの特許会社に統合（現五社を統合）する一社体制か、一つの親会社（現持株・郵便局・郵便事業の各社を統合）が現・金融二社を子会社とする三社体制とするかは、国民サービス、経営効率、及び、郵便局の業務運営、のそれぞれの視点から慎重に検討すべきと考えます。

(製販分離の経営の問題)

- (1)－② 民営化後の実情からいって、現行の製販分離方式は、全国に2万4千の営業拠点としての郵便局を抱える事業体にはなじまないものであり、是正すべきと考えます。

(直営店)

- (1) ー③ 現在のゆうちょ銀行、及び、かんぽ生命の直営店は機能しておらず、また、三事業一体体制の阻害要因ともなっており、廃止すべきと考えます。

5 なお、再編成後の日本郵政グループに対しては、更なる情報開示と説明責任の徹底を義務付けることとする。

6 上記措置に伴い、郵政民営化法の廃止を含め、所要の法律上の措置を講じる。

# 郵政民営化後の郵便局現場の実情・実態

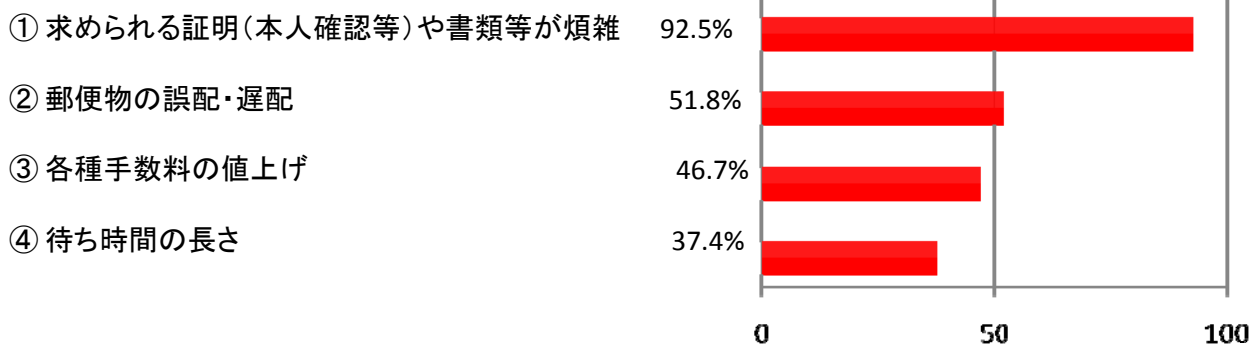
(全郵便局長へのアンケート結果より抜粋)

調査時点	平成21年5月～7月
調査対象	約2万名
回収率	約90%

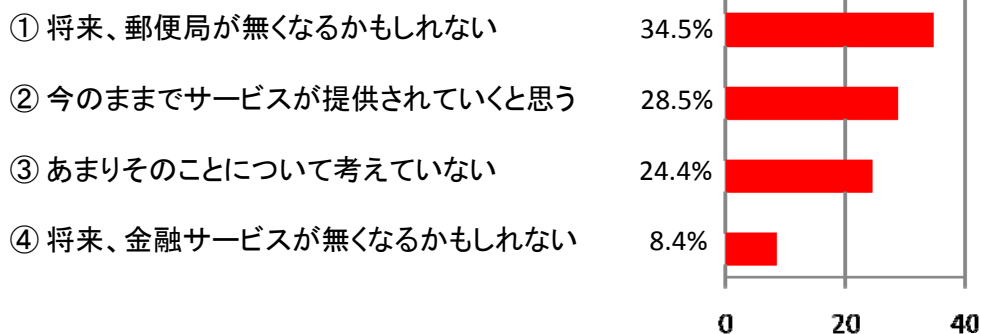
全国郵便局長会

## 1 国民サービス

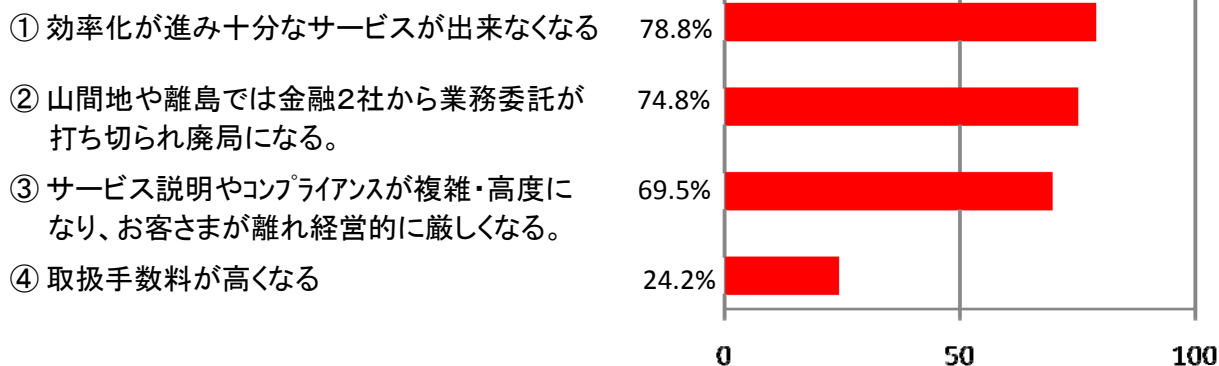
### 【郵便局へのお客さまからの苦情】



### 【お客さまの将来不安】

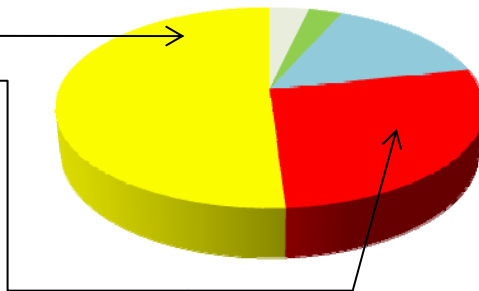


### 【郵便局長の将来不安】



## 【民営化前と比べたお客さまの減少】

- ① 少し減った 51.0%
- ② 大幅に減った 27.3%
- ③ ほぼ変わらない 15.1%
- ④ 少し増えた 3.0%
- ⑤ その他 3.6%

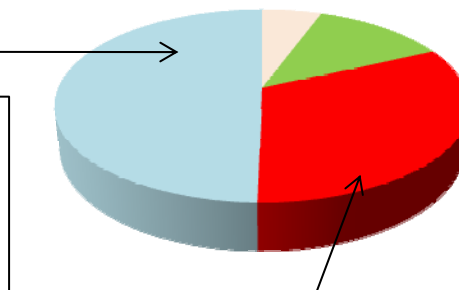


## 2 従業員の志気

### 【モチベーションの低下】

社員のモチベーションは、民営化直後に大きく下がったが、その時点と比べ？

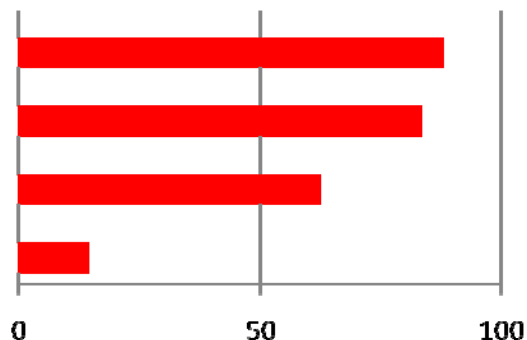
- ① 変わらない 49.7%
- ② 低下した 32.2%
- ③ 高まった 12.5%
- ④ 分からない 5.6%



### 【郵便局長像】

局長を希望する人がほとんどいないという声が聞かれるが、その原因は？

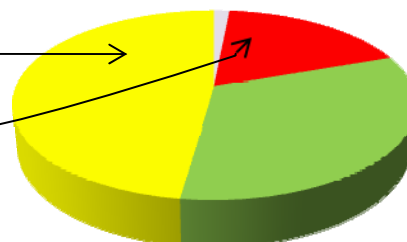
- ① 今の郵便局長像に魅力を感じない 87.7%
- ② 局長の責任と処遇がマッチしていない 83.2%
- ③ 会社の将来性を感じられない 62.2%
- ④ 国家公務員でなくなった 14.5%



### 【局長の勤務条件】

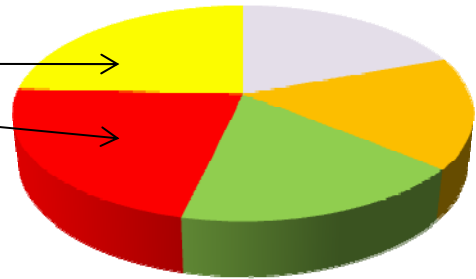
A 局長の勤務時間は？

- ① 10～12時間 47.8%
- ② 8～10時間 32.6%
- ③ 12時間以上 18.1%
- ④ その他 1.5%



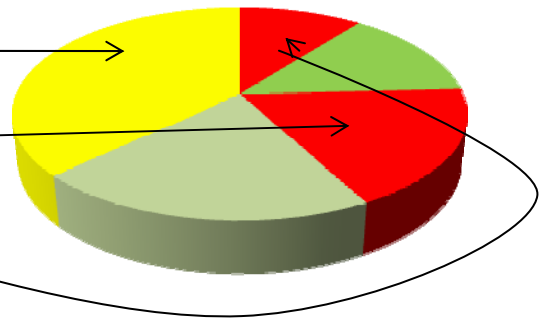
## B 休日出勤状況は？

- ① 2週間に1回程度 24.2%
- ② ほとんど毎週 22.2%
- ③ していない 17.6%
- ④ 1ヶ月に1回程度 16.6%
- ⑤ その他 19.4%



## C 昼食休憩は？

- ① 14時～15時 37.1%
- ② 13時～14時 20.7%
- ③ 15時以降 17.9%
- ④ 定時にとれる 13.7%
- ⑤ とれない日が週1回以上 10.5%

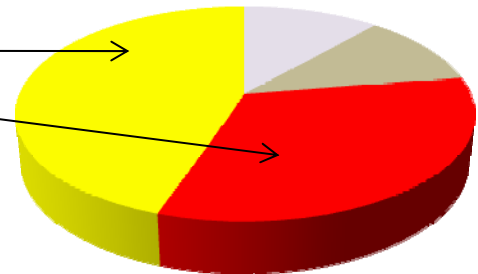


## 3 四分社化の弊害

### 【年賀販売を巡るトラブル等】

年賀販売を巡る郵便事業会社との無用なトラブル等は、民営化直後の19年度に比べ？

- ① 19年度と変わらない 44.9%
- ② ますますひどくなった 32.7%
- ③ よくわからない 11.0%
- ④ その他 11.4%



### 【グループ各社との連携】

郵便局会社とグループ内各社との関係・連携は？

どう感じているか？	郵便事業会社	ゆうちょ銀行	かんぽ生命
① バラバラで、ますますひどくなってきた	29.7 %	18.2 %	13.2 %
② バラバラで、ほとんど変わっていない	45.7 %	43.4 %	38.0 %
③ バラバラだが、民営化直後よりは改善	17.7 %	26.5 %	30.1 %
④ その他	6.9 %	11.9 %	18.7 %

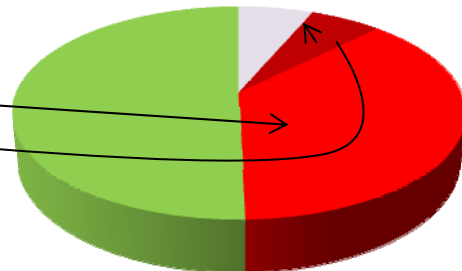


## 4 地域社会との繋がり

### 【地域活動への参加度の変化】

民営化前と比べて、地域の諸行事や地域活性化などの諸活動への参加度は？

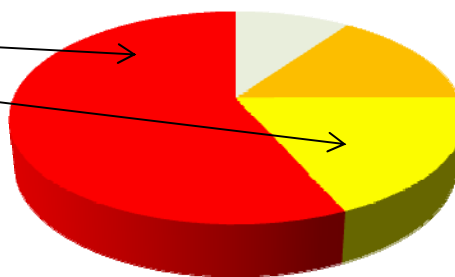
- |            |       |
|------------|-------|
| ① あまり変わらない | 50.4% |
| ② 参加が減った   | 37.1% |
| ③ 参加を止めた   | 6.1%  |
| ④ その他      | 6.4%  |



### 【参加費用】

地域の諸行事や活動に参加する場合の費用等はどうしていますか？

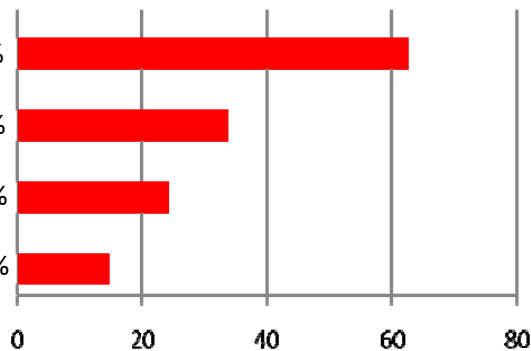
- |                |       |
|----------------|-------|
| ① ほとんど自腹で参加    | 56.7% |
| ② 会社の経費より自腹が多い | 18.6% |
| ③ 会社の経費に一部を自腹  | 14.9% |
| ④ その他          | 9.8%  |



### 【参加できない理由】

地域の諸行事や活動に参加できない場合の理由は？

- |                  |       |
|------------------|-------|
| ① 業務が輻輳して時間がとれない | 62.4% |
| ② 案内が来ない         | 33.7% |
| ③ 参加する経費が無い      | 24.0% |
| ④ メリット・必要性を感じない  | 14.5% |



### 【今後の在り方】

会社の将来を考えた場合、今後の地域との繋がりは？

- |                     |       |
|---------------------|-------|
| ① 地域貢献が信頼の原点、公共性重視を | 61.4% |
| ② 可能な限り積極的に参画すべき    | 56.2% |
| ③ 地域との繋がりは、将来の営業に直結 | 55.3% |
| ④ 公共性と企業性のバランスを     | 21.5% |

