

# 郵政民営化 抜本見直しに対する

意見書

郵政事業研究会  
郵政産業労働組合

2009年11月

# も く じ

はじめに	1
1. 私たちが求める「郵政民営化」抜本見直しの姿	1
2. 郵政民営化による郵便局ネットワークの破壊	2
1. 危機にある簡易郵便局	
2. 金融のユニバーサルサービス解体	
3. 金融サービス切り捨てるATM撤去	
4. 集配業務の統廃合による郵便サービス低下	
3. 郵政三事業の「民営・分社化」による弊害	5
1. 金融サービスの低下	
2. 郵便事業のサービス低下	
3. リスク商品販売中心の事業運営	
4. 「民営・分社化」による新たな負担増	
5. その他、施設、営業面、防犯上など	
4. 分社化による各社の弊害	7
1. 日本郵政株式会社	
2. 郵便事業株式会社	
3. 株式会社ゆうちょ銀行	
4. 株式会社かんぽ生命保険	
5. 郵便局株式会社	
5. 郵便局ネットワーク維持に向けた基本政策	10
6. ゆうちょ、かんぽ資金を地域住民・国民のために	11
1. 「公共資金運用委員会」設置と国民的監視	
2. 「民営化」見直しに当たっての、「資金運用」について	
7. 郵政事業の発展に向けて	12
1. 郵便事業	
2. 貯金事業	
3. 簡易保険事業	
8. 国民へのサービスに徹する事業へ転換	17
9. 新たな事業体の情報公開と国民監視委員会の確立	18
10. 諸外国にみる民営化のその後	18
11. 郵政関連労働者の労働条件と労働実態	20
1. 郵政各社の職員数の推移	
2. 進む人減らしと荒廃する職場	
3. 非正規労働者（期間雇用社員）の実態	
むすびに	21

# 「郵政民営化」 抜本見直しに向けた意見書

## はじめに

郵政事業は、1871年（明治4年）の郵便制度創設以来、郵便局を通じて郵便・郵便貯金・簡易生命保険など国民生活に必要な基礎的サービスを全国で提供してきました。また、郵便・貯金・保険三事業の一体的な運営によって、効率的なサービス提供を可能とし、離島や山間部を含め全国に24,700の郵便局ネットワークを築いてきました。

2005年の郵政国会では、「郵政民営化法」案が可決されましたが、参議院の附帯決議は「（郵政事業を）国民の貴重な財産」と規定し、①国民共有の生活インフラ、セーフティネットである郵便局ネットワークの維持、②郵便局で郵便の他、貯金、保険のサービスを確実に提供、③そのため関係法令の適切かつ確実な運用を図る、④現行水準が維持され、万が一にも利便に支障が生じないよう万全を期す、⑤簡易郵便局も郵便局ネットワークの重要な一翼を構成するものであり万全の対応をすることを義務づけました。

しかし、2007年10月1日の郵政「民営・分社化」の結果、今日では、簡易郵便局の閉鎖、郵貯ATMや郵便ポストの撤去、各種手数料の引き上げ、時間外窓口の閉鎖、郵政公社時代に強行された集配郵便局の統廃合の影響も重なり国民サービスの大きな後退が明らかになっています。郵政「民営・分社化」は、郵便局ネットワークと生活インフラを破壊し、過疎地や離島の住民生活の利便性を後退させ、高齢者をはじめ国民の安定した生活基盤そのものに打撃を与えています。

郵政事業研究会は、これまで数次にわたって民営化された国々を調査してきました。ニュージーランドでは、2002年3月に「キウイバンク」が設立され、イギリスではロイヤル・メール社が金融機関17社と「ユニバーサルバンクサービス」協定を結びました。ドイツでは、「ユニバーサル令」で最低12,000局の郵便局の維持を定め、フランスでは2005年にポスト銀行が設立されるなど、世界的に郵政事業を公共事業として復活させる動きが顕著になっています。

こうした中で、日本では先に行われた総選挙結果を受け、各政党がマニフェストに掲げた郵政「民営化見直し」問題と具体的な内容が10月開会の臨時国会、1月の通常国会で審議されようとしています。

郵政事業研究会は、国民・利用者の視点から郵政「民営・分社化」の問題点を検証し、国民共有の財産である郵便局ネットワークと金融・通信のユニバーサル・サービスをしっかり守っていく立場から、郵政「民営化見直し」に向けた「意見書」を作成しました。これから開催される国会において、国民のための郵政事業の再構築に向け十分な審議を期待します。

## 1. 私たちが求める「郵政民営化」抜本見直しの姿

郵政「民営化」見直しでは、まず、ゆうちょ銀行とかんぽ生命の株を持ち株会社に処分させないこと、さらに持ち株会社の株を政府に処分させないようにすることが必要です。その上で、地域・住民が郵便・貯金・保険のサービスをどこにおいても一体的に受けられるように、郵政事業の目的に「通信・金融の基本的サービスを国民に保障し、公共の福祉の増進」を明記することです。そして、郵便局ネットワーク（24,700局）を維持し、金融と通信のユニバーサル・サービスを法的に担保できる措置を講じるべきです。

郵政事業が公共事業として発展していくためには、株式売却を凍結して3事業の一体経営を行い、直ちに弊害の改善にとりくむとともに、利潤ではなく、公益を目的とする公社として位置付けられ、経営されるべきものと考えます。そのことは、後記するとおり、今や国際的にも支持され展開されて

いる方向です。今般の、「郵政民営化」抜本見直しは、その理念、経営形態においても、抜本的になされるべきであることを期待します。

## 2. 郵政民営化による郵便局ネットワークの破壊

郵政民営化を推進した小泉純一郎元首相と竹中平蔵元郵政民営化担当大臣は、「郵政民営化で郵便局はなくなる」「むしろサービスをよくするための民営化だ」と何度も繰り返しました。

国会討論の到達は、参議院付帯決議の第1項に「国民の貴重な財産であり、国民共有の生活インフラ、セーフティネットである郵便局ネットワークが維持されるとともに、郵便局において郵便の他、貯金、保険のサービスが確実に提供されるよう、関係法令の適切かつ確実な運用を図り、現行水準が維持され、万が一にも国民の利便に支障が生じないよう、万全を期すること。簡易郵便局についても郵便局ネットワークの重要な一翼を構成するものであり、同様の考え方の下で万全の対応をすること」を規定しました。しかし、事業運営の実態は、今日現在においても郵便局の閉鎖に歯止めがかからない状況にあります。

### 1. 危機にある簡易郵便局

#### (1) 過疎地の金融窓口として重要な役割担う

簡易郵便局は、1949年（昭和24年）から今日まで、全国津々浦々にまで郵政窓口サービスを普及するため、半世紀以上にわたり営まれてきた制度で、地域の利用者にとって国民的財産であり維持・発展させるべき存在です。

民営化前の簡易郵便局は、個人や農漁協、地方自治体などが郵政公社と委託契約を結んで運営されてきた郵便局で、かつての普通郵便局や特定郵便局とは運営の形態が異なります。しかし、提供しているサービスは、特定郵便局とほとんど変わらず、全国あまねく設置する義務を負う郵便局そのものに属しています。簡易郵便局は、2008年3月末ですでに4,000局を下回りましたが、約24,600の郵便局ネットワークの18%を占め、その46%は過疎地に存在しています。

県別にみると、北海道が300局を超えて一番多く、ついで鹿児島県・長野県が200局台とつづき、東京は10局台と最も少ない状況です。簡易郵便局は、銀行や農協・漁協などがいない過疎地の町や村の最前線で、生活に欠くことのできない貯金や保険サービスを提供する金融窓口として重要な役割を担っています。

#### (2) 閉鎖がとまらない・・・郵便局設置数の変遷

調査年月	一時閉鎖局数 (簡易局対比)	簡易郵便局 (全局対比)	年度末時点の 設置局総数	備 考
2004年 4月	71 (1.6)	4501 (18.2)	24,715 (2003年度末)	閉鎖局数は変動
2006年 12月	299 (6.8)	4399 (17.8)	24,631 (2005年度末)	〃
2007年 10月	424 (9.9)	4299 (17.5)	24,574 (2006年度末)	〃
2008年 3月	438 (11.4)	3858 (16.0)	24,540 (2007年度末)	〃
2009年 3月	473 (12.0) ※	3939 (16.1)	24,539 (2008年度末)	〃

※121局で渉外社員が出張サービスを実施しているところを含みます

郵政公社が発足した2004年4月時点で簡易郵便局数は、4,501局でしたが、2006年12月時点では局数が4,399局と102局減少し、一時閉鎖局は299局に増加しています。全国

簡易郵便局協会は、「受託者の高齢化、民営化後の業務運営への不安、処遇面からの生活不安」などが閉鎖の背景にあると分析します。

2007年10月の郵政民営化時点では、全国の424局が閉鎖され、民営化後もその勢いが止まりません。そのため、運営主体である郵便局会社は①移動郵便車の導入②公共施設の空きスペースを利用して「巡回サービス」を展開、閉鎖局の復活にとりくむなどの努力をしていますが、利用者サービス維持が実質的に困難になっています。

## 2. 金融のユニバーサルサービス解体

### (1) 国民生活の安定と福祉の増進を

郵便貯金法は、第一条で「郵便貯金を簡易で確実な貯蓄手段としてあまねく公平に利用させることによって、国民の経済生活の安定を図り、その福祉を増進することを目的とする」としていました。つまり、国民生活に不可欠な基礎的金融サービスを国民に保障するために、郵便局を全国津々浦々に配置することが義務づけられていました。しかし、民営・分社化により、郵便貯金法と簡易保険法の第一条が廃止され、いわゆる金融のユニバーサルサービスの提供の義務は法的根拠を失いました。民間金融機関は、収益優先の企業運営をすすめ、すでに店舗の多くを大都市や駅前への集約をすすめてきました。

銀行は、この間の合併などでさらに店舗を減少させ、都市銀行や信用金庫・信用組合、さらに農協・漁協も統廃合や組織改変をすすめてきました。このように規制緩和が著しい金融分野では、収益につながる店舗の撤退が当然のように拡大され、「郵便局しか金融窓口がない地域」が全国に生まれるなど国民の金融サービスを受ける権利が後退しています。

### (2) 金融難民を生み出した民営化

民営・分社化は、「営利優先」とする事業運営の波を郵便局にもたらしました。小口個人の基礎的金融サービスに限定されていた郵便貯金サービスが、総合的な銀行サービスとなり、業務が複雑化し簡易郵便局の閉鎖が拡大しているのが現実です。

特定郵便局や簡易郵便局が設置されているところは、そもそも、民間銀行が進出していないところです。郵便局の金融サービスは、小口個人の郵便貯金などに限定した上で三事業を兼営することで、コストを抑えて経営を成り立たせてきました。銀行代理店としての業務を行なうために、これまで以上のコストがかかれば、撤退が合理的経営判断となります。また、そのためのコストがかけれないとなれば、金融庁の規制をクリアできないこともありえます。現実には、簡易郵便局が閉鎖に追い込まれている実態は、郵政民営化が抱える重大な矛盾の一つであり、金融のユニバーサルサービスの解体を加速させかねない問題となりつつあります。

## 3. 金融サービス切り捨てるATM撤去

### (1) 年間利用件数3万5000件以下は撤去

金融のユニバーサルサービスを見ると、郵便貯金のATM網もそれを補完するものとして重要な角度です。この間、役所などの公的機関、病院、大学キャンパスなどで進められた郵便局以外に設置されているATM撤去に対しては、地域団体や学生自治会などから、中止の申入れがされてきました。

\* ATM設置台数の推移

年度末	2003年度末	2004年度末	2005年度末	2006年度末	2007年度末	2008年度末
局外台数	2,873	2,869	2,564	2,226	2,156	2,154
総台数	26,483	26,519	26,297	26,103	26,089	26,136

## (2) 民営化以降もつづく撤去

民営化後は、ATMは郵便貯金銀行の所有となっていますが、この4年間で591局、21.0%5分の1のATMが閉鎖されました。金融のユニバーサルサービスを補完するATM網の存続・維持・確保は、公平なサービスの享受からも、格差を拡大するなどその改善が重要な課題となっています。

## 4. 集配業務の統廃合による郵便サービス低下

### (1) 集配郵便局の再編

郵政事業は、2007年10月1日に全国24,700の郵便局ネットワークが4つの会社に分割・民営化されました。当時の郵政公社は、民営・分社化を前に「約100億円の経費節減（全国で1,000人の正規職員を削減）につながる」効率化施策として、郵便物の配達や貯金・保険の集金などを行っている4,696の集配郵便局の約20%にあたる1,048局を「窓口（サービス提供）業務のみで配達業務をしない」「無集配郵便局」に機能縮小しました。この統廃合施策は、同時に約70%の局で時間外窓口を廃止し、全国の667の地方自治体から集配郵便局をなくしたため「生活に不可欠な郵便配達や集荷、貯金・保険の集金や募集などのサービス」を受ける体制制度を廃止しました。

### (2) 過疎地・離島の生活を直撃

統廃合対象局の占める割合は、鳥取県が全集配局の48%、山梨県が47%、沖縄県が47%、北海道が36%の順でそのほとんどが過疎地や離島に分布、生活インフラを破壊し狙い撃ちする計画です。集配外務作業の廃止は、配達エリアの拡大や時間外窓口の閉鎖にともなうサービスの低下だけでなく、貯金・保険のサービスにも大きな影響が出ると同時に、郵便局員が配達、集金の際に行っていた高齢者見守り（ひまわりサービス）、防災協定に基づく災害時の情報提供など住民の安心・安全に重大な支障をもたらしています。

### (3) 7割が「サービス低下」と回答

兵庫県の塩瀬郵便局は、宝塚郵便局に再編されました。27,151人(2006年9月末・世帯数は9,931)の地域を担当していた内務職員7人、貯金・保険・郵便の外務職員18人の郵便局は、窓口職員2人のみの施設にかわりました。郵産労支部が、平日だけの業務に集約されたもとの、具体的なサービスの変化について地域利用者の直接の声を調査しました。

回答は、①69.3%が「土曜・日曜・祝日の時間外窓口廃止(郵便局が開いていない)」ため不便になった②49.8%が「平日の時間外窓口の廃止(夜間は開いていない)」ため49.8%が不便になった③53%が「不在時の配達処理(再編先にとりにいくことに)」なったことは不満④「郵便配達が夕刊より遅くなり、毎日の配達時間が不規則になった」とするきびしい実態を示しています。

具体的な声では、①書留郵便の配達に関して「一方的に宝塚郵便局にとりにこいというのは横暴」②貯金・保険では「何日の何時にいないと、それ以外ではいくことができないといわれた。貯金・保険もやめたくなる」「貯金したければ自分で窓口までもってこいといわんばかりで腹が立つ」など、明らかにサービスの内容と質が後退していることを告発しています。

### (4) 都市部の郵便局も対象に

統廃合される郵便局には、地方や過疎地、少人数の郵便局だけでなく、人口が約15万人・約75,000世帯(2006年8月1日現在)をこえる地域を担当していた埼玉県入間市の入間郵便局のように隣の狭山郵便局に統廃合された例もあります。この入間市の例が示すように、都市部の郵便局においても「1つの行政区に1つの集配郵便局」にこだわらず、隣接する行政区にある郵便局への集約化も検討されていることを見ても、次は都市部の郵便局の統廃合が進む計画であることが分かります。

「集配郵便局の再編」(集配事務の廃止・中止)、郵便貯金・簡易生命の外務作業の廃止は、国民に

等しく、あまねく公平に公共の福祉の増進を目的に展開されてきた郵政三事業のネットワーク（ユニバーサルサービス）を寸断し、その対象は山間・離島・過疎地に集中しています。とりわけ離島における統合計画は、郵便配達の委託と貯金・保険サービスの撤退を条件とし、地域格差の拡大をすすめる「地方の切り捨て」そのものです。

### 3. 郵政三事業の「民営・分社化」による弊害

郵政事業研究会は、2005年7月12日に内閣総理大臣宛てに意見書・「民営郵政事業への危惧、骨格経営試算をもとにして」を提出しました。意見書は、①民営・分割による委託手数料、手数料に対する消費税、預金保険料、生命保険契約者保護機構負担金など新たな負担増②法人税等の実効税率は約4割ですが、郵政公社は5割で民営化により年間600億円も多く国庫に納付する③分社化される、郵便貯金銀行が10年後には600億円の赤字となる④新規業務のほとんどが元本保証のないリスク商品で、小口客をリスク（商品）の犠牲にする⑤35兆円の貸付金額は、メガバンク1行の貸付け総額と同額で、貸出競争の激化をもたらす地域金融機関に依拠する地域経済をも不安定にする⑥民営・分社化は金融のユニバーサルサービス・郵便局の金融ネットワークが破壊される＝などの問題点を指摘してきました。

「民営・分社化」から2年が経過した今日、郵政事業における各社の実態は、私たちが指摘してきた通りとなっています。

#### 1. 金融サービスの低下

##### (1) 利用者負担の増加とサービス低下

民営化された2007年10月1日を機に、各種手数料が値上されました。免除されていた印紙税負担分を利用者に転嫁するため、例えば1万円以下の振込手数料（窓口払い込み）は100円だったものが10月から120円になりました。定額小為替の発行手数料は10円から100円と10倍もアップしました。東京大田区では、戸籍の郵送申請が年間約10万3000件ありますが、そのための対応に費やす「必要経費が年約630万円も増える」事態となりました。

##### (2) 簡易郵便局の廃止やATM（現金自動預払機）の撤去

貯金の引き出しや預託にとって、金融窓口端末の減少も重大です。郵便局以外の国・公立病院や市・村役場と出張所、デパート、コンビニ、駅や大学構内などに設置されているATMも、「年間35,000件以上の利用」を設置維持の基準とし、その条件を満たさない現金自動預払機がこの2年間で撤去対象719台のうち678台を一時的に撤去されました。簡易郵便局の廃止・一時閉鎖は、公共料金の払い込みや年金や預金の引き出しの場を利用者から奪いました。

##### (3) 「総合担務」の廃止

民営・分社化により、郵便外務職員が郵便、貯金、保険の三事業すべての仕事をこなす「総合担務」が廃止されました。このため、郵便配達員に貯金などを預けることはできなくなりました。「お金を貯金しようにも郵便局にいけない」というお年寄りから困惑の声があがり、金融サービスから隔絶された人が増えています。

#### 2. 郵便事業のサービス低下

##### (1) コスト削減でサービス後退

集配郵便局の再編で1,048局が集配業務を廃止しました。集配廃止は過疎地の郵便局に集中し

ています。この結果、平日の朝、夕の時間や土日の午前中に時間外窓口を開設していた郵便局のうち、3,559局が取扱をやめました。「民営化」によるコスト削減策による影響（人手不足）も重大で、郵便物の遅配や誤配、還付や転送の間違が増加しています。

#### (2) 着実に切り捨てられていく利便性

郵便物の取り集めでは、地方・都市の区別なく回数の削減が行われています。すでに、全国の約19万本の収集郵便ポストの20%を対象に「収集1号便(ポストからの一番早い取り集め)の廃止」を推進してきました。この効率化施策は、利用者への周知・合意もなく、全国で一日3回以上の収集が実施されてきた7万本を対象に、午前の収集をお昼前後の1回にすることを強行しサービスを後退させています。さらに、郵便ポストの設置でも東京23区では1本6,200円、全国の市で2,730円、町村部690円で年間4億円(19万2300本すべてで)の支出となり、郵便ポストを撤去する事態も生まれています。

### 3. リスク商品販売中心の事業運営

#### (1) うすれゆく「国民の福祉の増進」

郵便貯金銀行は、新規業務として、シンジケートローン、株式、クレジット・スワップ、株式仲介、変額保険、損害保険等々中心に5000億円以上の手数料収入を見込み、すでにクレジットカード(金貸し)業務を開始し変額年金保険を販売しています。投資信託販売については、「営業目標」の名目でノルマが課せられ、東京支社管内では年間190億円の目標達成を掲げ、月平均15億8300万円で、変額保険販売でも年間40億3000万円となっています。郵便貯金銀行の投資信託購入者は、60代30.8%・70代27.6%と中高年齢者が6割を占め、購入者の51.3%が無職となっています。販売担当者は、「コンプライアンスが強く求められ、厳しい処分規定のなかで、過度の緊張状態で仕事」を強いられています。

#### (2) 元本割れなど事故が多発

東京支社管内では、①一人のお客さんに1時間30分以上かかるので一般業務に支障が出る、②専用ブースを設置しているが足りない、③金額の打ち間違い、未処理書類を応接室に放置など連続して事故が発生、などの問題が続いています。投資信託販売では、2005年10月5日の販売開始時は575局だったのが、「民営化」時点では郵便貯金銀行直営店含めて1,550局で販売し、資産残高は長足の右肩上がりです。1兆円に到達しました。しかし、金融商品取引法が施行された時点を境にサブプライムローンの影響や株価の低迷で100万円が70万円に元本割れするなどの経済状況の落ち込みのなかで失速しました。

投資信託や変額保険などの販売は、専門企業である証券会社が扱っても顧客からのクレームが多く、多くの事案で直接販売した職員や銀行を被告とする裁判が争われています。リスク商品は、いずれも元本割れの危険性を持つため、余裕資金のある資産家に適合する商品とされています。そのため、顧客自身にも、リスク商品を扱う覚悟と経験が求められています。

郵便貯金利用者は、全体として小口資金で、安心安定貯蓄を信頼してきています。その郵便貯金利用者を対象にして、リスク商品販売を大規模に行おうとすることは、結局、従来の小口客をリスクの犠牲にすることになります。

### 4. 「民営・分社化」による新たな負担増

#### (1) 委託関係で発生する税負担

民営化は、郵便事業会社・郵便貯金銀行・簡易保険生命に事業分割し、それぞれが郵便局会社(窓口ネットワーク)に委託手数料を支払います。郵便局会社との委託関係には、手数料の発生による消



費税の負担が新たに発生しました。郵便事業株式会社が、2007年度の税負担で支払う消費税だけでも163億円に上ります。郵便貯金銀行は、2007年度で1571億円の負担増（預金保険料618億円、新たな税負担953億円でそのうち窓口委託手数料にかかる消費税が411億円）となりましたが、今後も10年間で約9100億円の預金保険料を国庫にではなく民間の積立金として支払うこととなります。

#### (2) 事業分割なければ発生しない負担

簡保生命保険では、2007年度で保護機構負担分10億円、新たな税負担470億円で、480億円の負担増、窓口委託料6489億円に対する消費税負担だけで、324億2500万円の負担となっています。このような負担は、郵便貯金事業・簡保生命保険事業の維持に無視しえない影響をもたらしていますが、3事業の分割がなければ消費税や印紙税、郵便事業会社への店舗賃貸料、郵便ポストの設置料などの負担は発生しないものです。

### 5. その他、施設、営業面、防犯上など

#### (1) 新たな負担と苦情

分社化は、郵便事業会社の支店内に店舗を構える郵便貯金銀行・簡易保険生命・郵便局が月々の賃貸料を支払うことになり、あらたな負担が発生しました。同時に、郵便事業会社の支店構内では、営業している同三社の社員は、会社への出入りや、休憩室の使用が制限されるなど不自由となっています。郵便局会社（旧特定局）では、同じ建物のなかで郵便事業会社・郵便貯金銀行・簡保生命保険の委託業務（お客さまは一緒だと思っている）を行っていますが、情報の共有ができずお客様サービスが後退しています。また、利用者の苦情にたいする対応も、それぞれの会社に取り次ぐため手続きが煩瑣になり、待ち時間が延長されるなど分社化の影響によるあらたな苦情が生まれています。

#### (2) 退職につながる資格取得の強要

金融関係の職場では、これまでと同様の仕事をするために5種類の資格（郵便認証司・投資信託取扱者＝国債取扱者・生命保険一般課程・自賠責保険募集従事者・損害保険募集人資格）取得が義務づけられました。資格取得ができない社員は、窓口配置しないなど従来の仕事ができない状況のおかれ、受験のプレッシャーで退職を余儀なくされる事態も生まれています。

## 4. 分社化による各社の弊害

### 1. 日本郵政株式会社

郵政民営化以降の経営では、日本郵政株式会社の西川善文社長を含む「チーム西川」と呼ばれる経営陣が三井住友銀行から出向しました。その結果、民営化前は36社であった「郵貯共用カード」を廃止し、「JPバンクカード」の発行総数の98.6%（発行枚数約30万枚）を三井住友銀行が独占するなど新たな癒着構造が明らかになっています。

「かんぽの宿」は、民営化を先導した経済財政諮問会議の座長であったオリックス会長が率いるオリックス不動産への一括売却が画策されるなど問題となりました。JPバンクカードと同様に、不透明さだけでなく「誰のための何の民営化だったのか」と国民に民営化利権にたいする疑惑を抱かせ、大きな政治・社会問題となりましたが、結果として鳩山総務大臣（当時）辞任するなど郵政事業の信頼を著しく損なうものとなりました。その点でも、「かんぽの宿」問題で総務省の業務改善命令を受けざるを得なかったのは当然のことです。「かんぽの宿」等の資産は、国民のための福祉の向上や地方・地域の活性化等利便のために活用すべきです。

それ以外にも、郵政社宅・郵政グランド等の国民の共有財産の叩き売り、東京中央郵便局等の歴史的建造物や資産価値の高い局舎の再開発と不動産業に進出するなどのことについても多くの批判が起きています。こうした局舎の活用は、価値のある歴史的建造物の保全はもとより、郵便局を利用する住民の利便性と地元自治体や住民の理解と納得の上に行うべきであり、公務・公共サービスを提供する郵政事業にあってはなおさらのことです。

## 2. 郵便事業株式会社

過疎地を中心に郵便・貯金・保険の三事業一体で運営してきた集配特定局では、「郵便局会社に帰属することになる郵便局長が、両会社（郵便事業会社・郵便局会社）の社員が同一の建物に勤務していても、郵便事業会社の社員に対する管理権がない」状況を生む結果をもたらしました。郵便局から集配機能を奪った結果、「配達センター」として郵便局会社所有の施設に郵便事業会社が間借りし、集配業務を行っている2,651施設では郵便事業会社と郵便局会社が「同居」することになりました。施設管理者である郵便局長は、郵便事業会社社員に対して管理・監督する権限がなく、「他社のこと」として横のつながりまで遮断されました。とりわけ、こうした地域で行われてきた「ひまわりサービス」については民営化後も引き続き実施はされてきていますが、集約化により遠く離れた配達センター及び支店から配達地域に行くことになったため、住民の期待にこたえるものになっていない実態にあります。

民営・分社化による影響は、地域社会の発展に貢献してきた「ゆうパック」の集荷にも大きな打撃を与えました。地域住民と密接に結びつく役割を担う郵便局長のもと、特産品を「ゆうパック」として差出す場合には、以前であれば郵便局員が直接集荷に行くことができました。しかし、「ゆうパック」が郵便事業会社の商品となったため、郵便局会社の社員が集荷に行くことはできなくなりました。「ふるさと小包」の取扱個数が、2007年度上半期（民営化前）576万個から同期下半期（民営化後）の387万個に激減したことからも分社化の弊害が明らかになっています。業務運行にたいしては、民営化後に総務大臣による業務改善命令が出されるなど事業に対する国民の信頼を損なう事態も生まれています。3回におよぶ業務改善命令は、①内容証明等の郵便物に係わる不適正な認証事務、②「ねんきん特別便」等の郵便物残留事故等、郵便物の配達遅延、③心身障害者用低料第三種郵便制度の不適正利用問題です。

郵政民営化委員会（田中直毅委員長）は、2009年3月13日に「郵政民営化の進捗状況についての総合的な見直しに関する郵政民営化委員会の意見」を郵政民営化推進本部に提出しました。意見書では、「民営化後、郵便局における一元的な対応が損なわれ国民の利便性が低下した等の批判が多く寄せられている」と分析、民営化によるサービス低下の理由について①配達途中の郵便外務員に貯金の依頼等ができなくなった、②不在通知を受けた郵便物が最寄りの郵便局で受け取れなくなった、③郵便局長による小包集荷が制限され機動的な集荷サービスが期待できなくなった、④年賀はがき販売等での郵便事業会社と郵便局会社が営業協力の欠如、⑤ゆうゆう窓口と郵便局窓口が併設されわかりづらい、⑥「苦情がたらい回しされる」ことなどを指摘しています。

郵政民営化委員会は、郵政民営化の進捗状況を検証する際の最も重要な視点として、①国民利便の向上、②これまでのサービス水準の維持、③多様なサービスが提供されることにより国民が郵政民営化の成果を実感できることが重要であると述べています。郵政民営化から2年が経過しましたが、郵便事業会社において分社化による弊害は明らかで、「三事業一体の事業運営もどすこと」こそ国民が求める郵便サービスであると考えます。

### 3. 株式会社ゆうちょ銀行

営業関係では、手数料収入のある商品販売に重点を置き、さまざまなキャンペーン（金利優遇・退職金利優遇・抽選によるギフト券等）を行い、投資信託・カードローン・変額保険等リスク商品販売の目標達成が強くいわれています。

業務関係では、年間の業務改正は原則4回となりましたが、研修時間が足りないため勤務時間外の自主研修が復活しています。また、マニュアルが完全ではなく、貯金事務センターが使用しているマニュアルと店舗のマニュアルが異なるため、本社事務指導部に問い合わせても即答できず、お客様を待たせたまま店舗が催促しないと回答に一週間かかることもあります。公金の納付についても、各自治体で色・形・大きさ・左右・複写式等まちまちの納付済通知書を作成しているのが現状です。

些細なミスや直接お客様に迷惑がかからない事例でも「事故扱い」となりますが、マニュアルの不備やシステム面の遅れを考えると、事故採録のあり方を考えるべきです。システム関係では、一枚の用紙で送金と口座間送金ができるため、押印漏れの事故を誘引しやすく、お客様にも「わかりにくい」との声が上がっています。また、他の銀行と同様のサービスを求められていますが、貯金や振替の原簿は貯金事務センターの管理のため窓口では即答できない状況です。

申告・苦情関係では、他店、郵便局の取り扱いについての申告や苦情が、本店や直営店に持ち込まれます。決定権のない本店や直営店では、お客様と本社の間を取り次ぐことで苦労しています。積立貯金を廃止したため、「毎月お客さまを訪問することによる、きめ細かな要望に応えるサービス」ができなくなり、お年寄りなど外出が困難なお客さまに払戻金を届けられなくなりました。民営化により手続きが頻繁になり、書類の入れ替え処分など多くなり、手続きミスなどが発生しやすくなっています。

### 4. 株式会社かんぽ生命保険

かんぽ生命では、2009年の春に160万件の保険金未払いが明らかになり、国民の信頼を失墜させ社会的にも指弾され大きな批判を受けました。郵政公社以前の簡易生命保険では考えられなかった事件です。こうした事件の背景には、社員に「募集を取ってこい」と熾烈なノルマを課せながら、顧客管理を含めて出口である保険金支払にあたってのシステムやチェック機能に甘さがあることは明らかで、民営化の下での収益第一主義が引き起こしたものでありきびしく追求し改善されなければなりません。かんぽ生命は、健康告知（健康診断の義務づけがない）など加入手続きが簡便な生命保険として国民に信頼され親しまれ、地方・都市部に関わらず幅広く利用されてきました。民営化の下で、簡便なかんぽ生命から健康告知を含めて民間生保同様の加入手続きのきびしさが求められ、利用者からの不満が増大しています。

### 5. 郵便局株式会社

郵便局会社では、郵便・貯金・保険だけでなく、住民票、印鑑証明（135市区町村・502郵便局—1件あたり168円）、バス回数券、ごみ袋の販売（123市町村・1,182郵便局）、カタログ通販（ふるさと小包）、など文具から生活用品まで販売し手数料ビジネスを展開しています。また、ローソンと提携し共同出店や商品供給など今後3年をめどにコンビニ併設の郵便局を800店展開するほか、全郵便局の4割強にあたる1万局で「菓子類や日用品などのローソン商品」の取り扱い開始をめざしています。しかし、民営化後初めてとなった2008年3月期決算では、最終利益が計画比7割減の46億円にとどまっています。グループ各社からの手数料が頼みの綱の郵便局会社は、郵

便貯金銀行や簡易生命保険、郵便事業が伸び悩むと直接経営が悪化する事態となります。

郵便局では、民営分社化により、①代理店への手数料納付、②同じ建物のなかで別会社とし分離したために発生した賃貸料、③局内の出入りや、これまで可能であった休憩室の利用制限と不自由、④利用者は「郵便局で受けるサービスは郵便・貯金・保険が一体経営」だと思っているため、民営化前まで出来ていたサービスができなくなったことに対する不満が強く、トラブルの原因（旧特定局）、⑤三事業の電話の取り次ぎで（苦情）⑥委託手数料の会社ゆえに過大な目標必達にパワハラ指導、⑦全職員の資格取得5種類（郵便認証司・投資信託取扱者＝国債取扱者・生命保険一般課程・自倍責保険募集従事者・損害保険募集人資格）で業務運行にも影響がでています。

(1) より鮮明になったサービス後退〈全国郵便局長会のアンケート結果より〉

全国郵便局長会（全特）は、2008年2月について2009年5月中旬から7月下旬にかけ、会員19,742人を対象にアンケート調査を実施しました。アンケート結果は、①民営化前と比べて来客数が減少した郵便局が8割に上る②民営化による4分社経営やサービスの煩雑化による窓口業務への影響や将来の不安が浮き彫りになりました。

(2) 各社の関係が「バラバラ」〈全国郵便局長会のアンケート結果より〉

今後の不安（複数回答）については、要員削減による「サービス・営業力低下」（78.8%）、金融2社の完全民営化による過疎地の郵便局への業務委託打ち切りによる「廃局」（74.8%）、「客離れによる経営難」（69.5%）と、民営化の進展による経営への影響を鮮明にしています。民営化前と比べた来客数の増減は、「大幅に増えた」と「少し増えた」の合計が前回の6.7%から3.5%に半減する一方で、減少は「少し」と「大幅」の合計が60.1%から78.3%に増えています。来客の苦情や不満（複数回答）では、「証明や書類等が煩雑」が92.5%で最も多く、次いで「郵便物の誤配・遅配」（51.8%）、「各種手数料の値下げ」（46.7%）となっています。郵便局会社とグループ3社との関係については、「バラバラで変わっていない」が最も多く、なかでも郵便事業会社の45.7%が最高となっています。

## 5. 郵便局ネットワーク維持に向けた基本政策

郵政事業研究会は、民営化がもたらした著しいサービス低下の現状にたち、郵政事業における国民の権利をさらに明確にすることと、郵便局ネットワークを国民共有の財産とし「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」とすべきだと考えます。また、地域・住民が郵便、貯金、保険のサービスをどこでも一体的に受けられるようにするためには、4分社体制を見直し、郵政3事業が一体的に提供できるように民営・分社化以前の姿（公社形態）に戻すことを求めます。

私たちが考える、最低限必要な措置は以下のとおりです。

(1) 郵便局ネットワークを維持していくためには、法律に、「郵政事業の目的として、通信・金融の基本的サービスを国民に保障することを明記する」ことです。それを可能とするために、郵便事業、郵便貯金事業、簡易保険事業を一体経営とし、近い将来には郵政事業体を政府が責任を持つ特殊会社や国営企業、郵政公社形態とすることが求められます。

(2) 金融のユニバーサルサービスについては、郵便局ネットワークを活用し維持する体制を構築すると同時に、地域金融や中小企業金融の核としての役割を担うことが可能な見直しを行い、金融決済等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ことです。そのために、郵便貯金法や簡易保険法にかかげられていた「金融の基本的サービスを全国あまねく保障する」金融のユニバーサル・サービスを目的として改めて明確にすることが必要です。郵便貯金・簡易保険については、民間における預金・保険料の積立や各種準備金等の積立には必要ないものとし、

(3) 郵便局ネットワークを国民共有の財産とし、「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」として明確に位置づけ、地域のワンストップ行政の拠点としても活用することとし、地域の発展に寄与するものとし、消費税を含め非課税とすることです。

- (4) 「集配郵便局の再編」(集配事務の廃止・中止)については、元の体制に戻し、旧総合担務局では、集配業務・郵便貯金・簡易生命の仕事が行えるよう制度改正する必要があります。
- (5) 採算がとれないため民間(特に全国ネットの銀行等)金融機関がない地方(市町村)や経費節減のためATM等の機械による取扱いのみとされていた地域での郵便局を存続し、人による対面サービスをまもることです。ATMの設置については、年間35,000件の利用回数のみを条件とするのではなく、公共施設を中心に元あった場所に復活させると同時に、住民の要望にこたえられる体制を確立することです。
- (6) 郵便局会社が行おうとしている「不動産の活用」については、当面公社に戻すまで凍結し、運用は行わないこととし、公社移行については、地域住民、地元自治体等との協議、合意の上に国民のために役立てる方向で改めて検討するべきです。
- (7) ネットワーク維持のために、現在、地域・社会貢献基金の活用が制度化されていますが、民営化見直しに当たって株式の凍結、3事業一体の公共事業として国が責任を持って経営する事業であることとし、現在支払われている委託手数料や非課税を廃止しユニバーサルサービスを維持するための資金を補償する「郵便ユニバーサルサービス補償基金」を設立するべきです。
- (8) すでに、郵便事業に民間企業が参入している下では、信書の定義を明確にして郵政事業の独占分野を明らかにすることが求められます。
- (9) ネットワーク維持のための基準、ガイドラインの策定を行い、ネットワークに関する住民の苦情、要望を受けつけ、審議する委員会を設置する必要があります。

## 6. ゆうちょ、かんぽ資金を地域住民・国民のために

### 1. 「公共資金運用委員会」設置と国民的監視

諸外国の郵政事業と比較すると、日本ほど大きな生命保険事業を持つ国は何処にもなく、また個人金融資産にたいするの郵便貯金の占める割合も非常に大きい特徴があります。200兆円を超える国民から預かっている資金をどのように運用するかは、極めて重要な課題です。「公共資金運用委員会」(仮称)を設置し、国会のコントロールの下に基本計画をつくり、資金運用の基本を地方と中小企業、個人生活のバックアップに置くべきと考えます。

### 2. 「民営化」見直しに当たっての、「資金運用」について

(1) 郵便貯金には、196兆4808億円(2009年3月末)の資金が集まっています。そのこと自体が、郵便貯金の公的性格を明らかにしています。この国民資産を適切に管理し、株式運用等の失敗による喪失を許さない保障をどのように実現するかが問われています。

「民営化」以前、郵便貯金・簡保生命が国の信用を背景に300兆円を超える資金を集め、財政投融资を通じて政府系金融機関などに流していました。「民営化」後の郵便貯金銀行は今も資産の80%を、簡保生命も66%を国債で運用し、国債比率が高いのが特徴です。一方、住宅ローンの2008年度取扱高は562億円にとどまっています。

#### (2) 全額自主運用の問題点

①全額自主運用は、公的金融であるゆうちょ銀行が信用で集めた巨額の貯金や年金積立金を市場原理に基づき株式・国債・金融債等リスクの多い金融商品に運用するため、安全な運用とはなっ

いません。また、運用の失敗に対する責任は誰がどのようにとるのかも不明確です。

- ② 200兆円を超える資金の市場での「自主運用」は、従来の財投制度の根幹であった長期・固定金利の貸し出しが不可能となり、国民生活に必要な部分にお金をまわすことが出来ません。資金運用を安定的に行うためには、多様な投資対象にバランスよく投資することです。国債という特定の対象で大量運用することで非常に大きなリスクを負っていることは、金融専門家が一致して指摘しています。また、200兆円を超える巨大な資金を、わずか数十人で運用することは不可能に近いといわざるをえません。

### (3) 郵貯・簡保資金は国民生活を守るための資金として活用

- ① 郵貯・簡保資金は、従来「財政投融资」制度の財源として活用されてきました。財政投融资は、巨額の規模を持ち不明瞭な運用などを理由に批判されましたが、その多くの部分は国民金融公庫や、住宅金融公庫、住宅金融など中小企業や零細業者、一般国民の生活を支える機能を果たしていました。これらの政策金融機関は、市場競争原理によって整理・縮小されてしまいましたが、格差社会を是正するためには国民の生活を支える公的金融の民主的な充実・強化が決定的に重要です。したがって、郵貯・簡保資金の全額自主運用をやめ、国会内に総務省・財務省・金融監督庁・経済産業省・厚生労働省にまたがる「公共資金運用委員会」（仮称）を設置し運用計画を策定すべきです。
- ② 郵貯・簡保資金は、公的資金とし地方経済、中小企業、国民生活を重点に住宅、福祉・医療施設などの資金として活用する必要があります。
- ③ 郵貯・簡保の公的資金が、開発や大企業優先、ムダな公共事業ではなく、国民生活・福祉拡充などに資金提供されるよう、監視委員会の設置が必要です。

## 7. 郵政事業の発展に向けて

### 1. 郵便事業

「民営・分社化」見直しに当たって、国民共有の生活インフラ、セーフティネットとしての郵政事業及び郵便局・郵便局ネットワークをより充実させていく必要があります。

#### (1) 郵便事業の役割について

現在でも、郵便事業は全国ネットワークで郵便物を都市部から過疎地域に至るまで、日々休むことなく配達するだけでなく、国民文化や学術教育の普及向上に貢献する観点から政策的低料金を設定すると同時に福祉サービスも提供しています。また、自然災害時にも業務運行を確保し、無料小包などサービスを提供しています。このように郵便は、あまねく、公平に、国民生活・国民経済を支えるライフライン（生命線）の機能・役割を担っています。従って、郵便事業は、郵便法第1条に規定される基本理念に基づき、「なるべく安い料金で、あまねく、公平に提供すること」を目的として運営されるべきと考えます。

#### (2) 「民営化」見直しに向けて

基本的通信手段の役割と公共事業としての役割を明らかにします。

- ① 基本的通信手段の提供は、社会生活にとって「自律神経」的な役割をもっています。従って、個人通信の安定確保、産業・経済活動のパイプ役、全国的、地域的な経済、社会、文化活動の発展、通信の秘密と安全、確実性の確保など、基本的通信手段としての役割を明確にすべきです。
- ② これまで、民間企業については、「その運営が主として利潤の追求を基礎とし、かつ、物量の多いところを選好する民間企業」（万国郵便連合一九八五年）と問題点が指摘され、郵便事業は、「民間企業では、採算の確保が困難であるが、国民経済的に見ると必要な分野を公的機関で事業を行

っているもの公衆の日常生活に欠くことの出来ない事業」として営まれる必要がありました。ここに公共事業の存在の理由があります。従って、郵便事業は、あまねく公平、できるだけ安く（営利を目的とせず、効率的に）し、通信の秘密の厳守、通信の自由の保障、国営の事業として信書部門での独占性を守ることを基本とし、正確、迅速、安全、丁寧をモットウに、大企業中心ではなく国民利用者本位の事業運営とし公共事業として発展させるべきだと考えます。

### (3) 郵便事業運営について

郵便事業財政の見直しについては、郵便事業の国営、信書部門の独占維持、通信の秘密を確保し、三事業の一体的運営に戻し、「公共の福祉を増進する」立場から、事業財政のあり方について次のように考えます。

- ①「独立採算制」による健全な事業運営を基本としつつ、土地、建物、基本的な機械設備等々の資産評価を正しく表した決算制度とします。
- ②各種類別郵便または特定サービスの原価計算を公表します。（割引制度を含め）
- ③社会的、福祉的要請から政策的に低料金とされている第三種郵便等の原価が赤字であるなら、その額を年度ごとに公表します。
- ④郵便料金の値上げや、事業運営の基本的なあり方は、国民の合意と納得が必要です。そのためには総務委員会で十分に討論すること等、料金改定を国会で決定すべきです。

### (4) 郵便料金について

- ①公平性と全国均一の料金制（小包を除く）を厳守し、大口割引制度を見直し、大口差し出し（区分差し出し等）にともなうコスト軽減の範囲内に止めます。
- ②ビジネス郵便等、企業向け特定サービスは、費用の利用者負担を原則とします。
- ③優先郵便と非優先郵便の料金を別とし 非優先郵便の料金は現行より引き下げます。
- ④速達郵便制度は、特に急ぐ郵便として、現在の状態を見直し、本来のあり方である引受、継越、輸送、配達の各段階で最優先処理を行うこととし特別料金制とします。

### (5) 郵便処理システムの見直し、優先・非優先郵便制度 について

- ①優先郵便物 — 急ぐ郵便として差出された郵便物は引受、継越、輸送、配達まで優先処理として 夜間処理、輸送を行い、1～2日間での配達を行います。
- ②非優先郵便は、料金を安く、3～5日間の送達日数を条件とし、原則として 昼間帯処理とします。（引受、到着、配達で各一日の余裕をもった処理とする）。
- ③速達郵便については 最優先処理を厳密に行います。
- ④翌朝郵便等・各種の新しいサービスのあり方は 以上の制度とあわせて整理します。

### (6) 輸送システムについて

郵便輸送については、送達速度を求められない郵便物の特性と経済性、環境をまもるためにも、鉄道と自動車の組み合わせを中心とし、鉄道輸送を拡大して航空輸送の割合を下げるべきです。また、地域区分局を線で結び、各局に送達するシステムを見直し、隣接する地域や配達局間の輸送を合わせたネット化を行う必要があります。

### (7) 利用者サービスについて

- ①都市部ビジネス地域で、一度配達地は地域の変化、実状に合わせて、二度化等の見直しを行っていきます。
- ②ポスト収集時間と回数の改善、設置個所の拡大。
- ③集荷サービスは、老人、障害者等への福祉的サービスを強化し、特定企業へのサービスは見直します。
- ④書留夜間再配達は、利用者の要望に充分配慮し、要員配置等無理のない方法で実施する。

### (8) 小包郵便について

郵便事業は通信事業ですが、「郵便物という物自体を送達する運輸事業」の側面をもっています。

小包郵便は、通信事業というよりも「小型貨物を送達する運輸事業」であり、従来から国の独占事業とされては来ませんでした。郵便が、全国均一料金を取るのに対し小包が地帯別料金制を取ったのもここに理由があります。小包については、J P エクスプレスとの統合を見直し以下の通りとすべきです。

- ①公共通信事業として確率されたネットワークを生かして、全国どこへでも小包を送達するサービスは将来とも確保していきます。
- ②小包分野については、宅配業者とシェアを競争し、利潤を目的に事業を拡大する必要はないと考えます。現在でも、離島、山間僻地、過疎地、冬期の積雪地等では郵便小包事業のみとなっています。公共通信事業の一環として、不採算地域や老人、障害者、福祉施設等、福祉的事業としての役割を果たすべきです。

#### (9) 郵政事業への民間参入について

郵政民営化法と同時に郵便法も改正されましたが、いわゆるメール便問題は議論されませんでした。民間業者は、「一般信書便事業への参入」によって郵便事業と同じく信書を扱うことができるようになりましたが、宅配便事業者は現在まで参入していません。むしろ、郵便法でも信書便事業法でも規制されないとしてメール便事業を脱法的に拡大し、第三種郵便を浸食するだけでなく、独占に含まれるべき信書をも浸食しています。この法律違反の問題は、2006年6月のリザーブドエリア研究会報告書も認めています。取り締まろうとしていません。むしろ、ヨーロッパのように一定重量基準で独占分野を認めてしまうと、「メール便（非信書）」の一部が取り扱えなくなる点に留意する必要があります。」(21 ページ) とも言っています。

メール便の存在は、郵便事業の収入構造を脅かし経営悪化につながっています。早急に、郵便、信書便、メール便を横断的に規制するために郵便法を改正する必要があります。「郵政民営化」見直し論議を前に、以下のとおり意見を表明します。

- ①郵便のユニバーサルサービスについては、「すべての地域におけるすべての利用者に対し、利用しやすい料金で、一定の品質を持ったサービスを提供すること」が、各国共通の概念となっています。日本では、「民営・分社化」の下でも、郵便事業についてはユニバーサルサービスが義務づけられています。
- ②郵便事業は、ユニバーサルサービスが義務付けられ、社会の基本的通信手段となっています。公共事業としてのサービスを行っていくためには、民間メール便に対抗して人件費削減と大口郵便料金値下げだけでは、安定した事業運営を続けることはできません。各種別・サービス別原価計算を明らかにすると同時に、大企業や大口利用者だけに有利になっている料金制度抜を本的に見直す必要があります。
- ③「民間事業者による信書の送達に関する法律」によると、信書の定義は、重量 250 g、幅及び厚さがそれぞれ 40 cm、30 cm、3 cm 以下という規制をしています。しかし、ヤマト運輸を中心とするメール便業者は 250 g 以下の領域にダイレクトメールを中心に参入し、すでに 1996 年から 2000 年にかけてメール便の影響と割引制度等により東京・大阪だけで約 1000 億円の減収となりました。すでに、郵便事業に民間事業者が参入することによりクリームスキミングが進行するなかで、郵便のネットワークを経済的に維持し、ユニバーサルサービスを提供していくためにはそれを担保する制度的な措置が必要です。
- ④郵便事業は、労働集約的な事業であり、民間事業者が収益性の高い地域や利用者だけに限定して参入した場合対抗し得ない脆弱性を持っています。したがって、信書の定義を明らかにする必要があります。
- ⑤信書の定義は、判例によって「特定の人に対し自己の意思を表示し、あるいは事実を通知する文書を総称するものであって、…その内容たる文書自体により発信者受信者を知り得ずともこれを封入した封筒と併せて特定人に対する意思表示あるいは事実の通知なることが判明する場合を



も含む」ということが明確に」規定されています。

具体例としては以下のものが挙げられます。

- ・書状
- ・願書、申込書の類
- ・連絡・通知文書、指示文書の類
- ・ダイレクトメール（DM）
- ・クレジットカード
- ・添状、送状（貨物に添付する無封の添状又は送状は、信書だが貨物とともに送達できる）
- ・納品書、受取書、請求書、見積書の類
- ・営業日報・月報等報告書の類
- ・会合・催し物の案内状
- ・許可証、認定証、表彰状の類
- ・投票所入場券

⑥諸外国における参入基準は、金額基準・（送達）速度基準・重量基準とありますが、参入基準の基本的視点は、ユニバーサルサービスを確保できるような公社の財政が担保されることを目的とし、分かりやすい基準であることが必要です。ユニバーサルサービスを担保するために、当面250g以下の一定重量以内の封書と葉書を信書と定め、現在の「郵便事業会社」の独占事業とすべきです。

## 2. 貯金事業

郵政三事業は、これまで公企業体として公共サービスの提供を第一として利潤を追求しない経営を行ってきました。郵政民営化法は、郵便貯金法第一条「国民の経済生活の安定をはかり、その福祉を増進する」とした事業目的を変更しました。2007年10月1日の「民営・分社化」以降のサービス低下の実態についてはすでに述べた通りです。「民営・分社化」見直しに当たって、私たちは以下のとおり考えます。

(1) 利用者・国民が郵便貯金事業に望んでいることは、全国どこでも公平に利用できる「利用しやすい郵便貯金」であり、手続きが簡単でかつ安全・確実な貯金、送金や貸付など手軽にできる金融機関として存在する郵便貯金制度です。

(2) 一口に「郵便貯金事業」と言っても問題視されている「郵便貯金」だけでなく、送金決済サービスとして利用されている「郵便為替」や「郵便振替」、「新総合サービス」、郵貯自動預払機（ATM・CD）による「ホリデーサービス」、視力障害者のための「点字サービス」、「福祉定期貯金」、代行業務としての寝たきり老人への「年金配達」等を含む「年金恩給支払い」、地方自治体等の「各種納付金・公共料金受け入れ」「住民票請求」「各種印紙販売」など国民・利用者のための公共金融機関サービス等を行っています。また、1995年1月発生の阪神淡路大震災等では郵便貯金支払非常時取扱の適用、災害義援金振り替え送金無料扱いなどで利用者国民に喜ばれています。

(3) 私たちは、「民営化」見直しに当たって、従来の郵便貯金法第一条が定める「国民の経済生活の安定を図り、その福祉を増進する」という本来の目的を法律で定めるべきと考えます。

(4) 具体的考え方

①民営化以前は、為替貯金のサービスの基本的内容として、郵便貯金の種類は、通常郵便貯金、積立郵便貯金、定額郵便貯金、定期郵便貯金、住宅積立郵便貯金及び教育積立郵便貯金の6種類がありました。また、郵便為替の種類は、普通為替、電信為替及び定額小為替の3種類が法で定められていました。さらに、提供すべき郵便振替の業務として、払込み・振替・払出しの3種類が定められていました。「民営化」見直しに当たっては、これらを為替貯金のサービスの基本的な内容として、これらを引き続き行うべきものと考えます。

②郵便貯金は、小口で個人を主な対象とする簡易で確実な貯蓄手段です。見直しに当たっても引き続き、預入限度額は1,000万円とするべきです。

③民間金融機関では、残高証明書等に対し手数料を採っています。新たな事業体においては必要なサービスについては対価を求めるべきです。

- ④ 民営化以前は、郵便貯金や送金・債権債務の決済手段となっている郵便振替に対し、国家保証を行っていました。見直しに当たって、国による支払保証を行うべきです。なお、郵便貯金・簡易保険の支払を国が保障することにより、民間における預金・保険料の積立や各種準備金等の積立には必要ないものと考えます。
- ⑤ 銀行業界は、郵便貯金は法人税・事業税・固定資産税等が非課税で不当だと指摘しています。しかし、営利を目的としない公益事業に非課税は幅広く認められていました。見直しに当たって郵便貯金を非課税とすることは当然といえます。しかも郵便貯金は公共事業として、「採算上不可能な地域にも郵便局を配置してサービスを提供する義務があり」「サービスの対象は原則個人で、預金の受け入れは効率性に乏しい小口に限られます」「国民に必要な最低限度の金融サービスを全国くまなく提供する役割を課されています」。そのための負担は、三事業一体経営による経済性を考えても銀行より郵便貯金の方が明らかに大きいといえます。
- ⑥ 採算がとれないため民間（特に全国ネットの銀行等）金融機関がない地方（市町村）や経費節減のためATM等の機械による取扱いのみとされていた地域での郵便局を存続し、人による対面サービスは効率性を理由に廃止されてはならないと考えます。
- ⑦ リスク商品はいずれも元本割れの危険性があります。小口資金で安定貯蓄をもとめる郵貯利用者に対するリスク商品販売は見直すべきです。

### 3. 簡易保険事業

簡易生命保険は、国民に、簡易に利用できる生命保険を、確実な経営により、なるべく安い保険料で提供し、もって、国民の経済生活の安定を図り、その福祉を増進することを目的としてきました。「民営・分社化」のもとでも、国民生活に必要な生活保障手段を提供するという簡易生命保険の目的は変わらないはずで、私たちは、「民営・分社化」見直しに当たって、以下のとおり考えます。

#### (1) 見直しに当たって

簡易生命保険法第一条の「国民に、簡易に利用できる生命保険を、確実な経営により、なるべく安い保険料で提供し、もって国民の経済生活の安定を図り、その福祉を増進すること」を事業目的とし法律で定めるべきです。

#### (2) サービスの内容について

- ① 「民営化」以前の簡易生命保険の種類は、終身保険、定期保険、養老保険、家族保険、財形貯蓄保険、終身年金保険、定期年金保険及び夫婦年金保険、保険と年金保険の一体型保険を法律で定められていました。また、簡易生命保険に付けることができる特約として、疾病又は傷害を直接の原因とする死亡、身体障害、入院等の保障についても同様です。見直しに当たっては、これらについて同様の扱いとすべきです。
- ② 簡易生命保険契約は、簡易生命保険法とそれに基づく命令のほか保険約款によることとされてきました。民営化見直しでは、保険種類の細目的事項は業務方法書に定め、保険約款は新たな事業体と保険加入者との契約条項を定めるべきです。政策目的に照らし適切性を確保するため、又、加入者保護の観点から利用者の声を反映する何らかの機関を検討するべきです。私たちは国会内に「郵政委員会」（仮称）を設置することを求めています。
- ③ 簡易生命保険は、その政策目的に「なるべく安い保険料で提供する」とし、従来は、簡易生命保険事業の経営上剰余を生じたとき、保険料の精算による加入者への還元として、加入者に分配することを法律で規定し、その分配方法は、保険約款で定めていました。見直しに当たっては簡易生命保険の第一条を復活させ、「なるべく安い保険料」で提供し、保険料の精算により、剰余金が出た場合は加入者への還元として契約者配当を行うべきです。

- ④保険金等の受取権については、譲渡・差押禁止とすべきです。簡易生命保険では、加入者権利の確保、保護の観点から、保険金等を受け取る権利のうち一定のものについて差押えや保険金等を受け取るべき権利の譲渡も禁じていました。見直しに当たっては従来の仕組みに戻すべきです。
- ⑤簡易生命保険の加入限度額については、公社移行後も現行どおりとするべきです。
- ⑥見直しに当たっては、国による支払保証を行うべきです。
- ⑦審査申立制度は、簡易生命保険の契約上の権利義務に関する争訟について、簡易な手続で費用を要さずに民事訴訟と同様の解決を図る方法として設けられていました。見直しに当たっては、簡易生命保険の契約上の権利義務に関する紛争が生じた場合、苦情を受け付ける機関を設ける必要があります。
- ⑧新たな事業体には国民・利用者の参加によるチェック機構が必要です。従って、日常的に郵政3事業に関する様々な意見、要望、苦情等を受け付ける「利用者協議会」等、何らかの機関の設置を検討すべきです。

## 8. 国民へのサービスに徹する事業へ転換

民営化は、事業について郵便・貯金・保険の3事業一体経営から日本郵政株式会社（持ち株会社）の下に郵便局株式会社・郵便事業株式会社・ゆうちょ銀行・かんぽ生命保険の5社に分割しました。この5社の取締役・執行役員は、全体で102名にものぼりますが、そのうち郵政関係出身者は1人だけ、101名は日本経団連役員経験者がずらりと名前を連ねています。総資産340兆円の郵政グループ企業を経営するこの陣容を見るだけで、財界が求めている「郵政民利化の狙い」は明らかです。

### (1) 国民財産に群がる新たな企業

郵政民営化で利益を得ているのが、日本郵政株式会社西川善文前社長の出身銀行である三井住友グループです。郵便貯金が扱うJPバンクカード事業でも、郵政公社時代には0.2%の占有率しかなかった三井住友カードが民営化後は発行枚数30万枚、占有率98.6%と独占状態に転換しました。この三井住友を委託先に選んだ責任者が、郵便貯金銀行の常務執行役として抜擢された三井住友カードの元副社長です。

また、社外取締役には、トヨタ自動車株式会社取締役相談役や（株）ザ・アール代表取締役社長が名を連ねています。郵政部内の研修を一手に引き受けた（株）ザ・アールの契約実績は、接遇・マナーのレベル認定の実施に関する事務の委託・CSレベル向上研修・接遇・マナーのレベル1つ星研修の委託・接遇のレベルアップ研修実施の委託など、2003年4月1日～2007年2月23日まで35件で6億8362万円が支払われました。

### (2) 利権構造の見直しが必要

元日本郵政公社常務理事の稲村公望氏は、雑誌NIPPONの4月号で「郵政は、日本の行政組織の中では珍しくも日銀や大蔵省からの人事を受け入れたことがなかった。公社発足時に日銀出身者の人事受け入れがあり、物流事業の導入の仕事で国土交通省から出向者を受け入れたが、最近では、民間企業や、コンサルティング会社からなど大量に採用している。市中銀行の頭取が郵政会社の社長として起用され、利益相反の問題が話題となった自動車製造会社出身の副総裁の後任は、元金融庁長官が就任する。天下りによる事業組織の支配につながる話だ」とのべています。国民共有の財産である郵政事業を、利権を許さない公的な事業として再生する必要があります。

## 9. 新たな事業体の情報公開と国民監視委員会の確立

新たな事業体の基本的サービス、事業計画や結果の評価等は、国会を通じて内容を明らかにすることが必要です。また、直接的に国民利用者の声を反映する「郵便利用者委員会」（仮称）・オンブズマン制度を導入すべきです。

(1) 当面、株式会社としての経営体制で継続することとなりますが、将来的には、公社形態として、国会の監視のもとで、経営することをめざすことが必要です。そのために、国会内に「郵政委員会」の設置を求めます。

(2) オンブズマン制度（行政監視員制度）を導入し、その意見を理事会に反映することとする。

郵政外部から、事業計画、事業執行、決算についての意見を聴取するために、オンブズマン制度的な監視委員会の導入が必要です。利用者の立場に立って、公的機関として国民から公募選考し、①手数料の値上げ、ATMの撤去、簡易郵便局の閉鎖などサービス低下について、②集配業務の統廃合、遅配・誤配の増加、取り集め回数減、時間外窓口の閉鎖、郵便ポストの撤去など郵便サービス水準の維持に関して、③「貯蓄から投資へ」リスク商品販売など金融サービス低下、④利用者からの要望、苦情相談への救済機関・苦情処理機関として中央、地方ごとに設置する。

(3) そのためにも、経営に関する情報開示を十分に行うことが必要です。公共事業として展開し、国会の監視下におかれる郵政事業には、国民に対して、開示しえない情報はないという見地で、従来、公社時代からの情報開示の水準を確保し、更に、国民、国会の要請に応じて、一層の情報開示を徹底することが必要です。

## 10. 諸外国にみる民営化のその後

### (1) 海外調査活動の結論

私たち研究会では、これまで、ニュージーランド、ドイツ、フランス、イギリス、イタリアなどの郵政事業の調査にかけました。当時礼賛されていたニュージーランドの民営化が、弱者切り捨てと国の基幹産業の海外売却であることをいち早く把握し明らかにしてきました。ドイツでは、廃止された郵便局と復活された郵便局を調査しました。イギリスでは、コンビニ化した郵便局が売りに出されていることをしりました。公的事業として維持されているフランスでは、アルプスの山の中で、村人たちに愛される郵便局と公務員の局長さんに出会ってきました。私たちが調査した世界の状況は、通信と金融のユニバーサルサービスを国の隅々で維持しようとする限り、公共事業として郵政事業を営むしかないことを明らかにしています。

### (2) 規制緩和・民営化から再び公共事業の復活へ

①ニュージーランドでは1987年、ニュージーランド・ポスト、ポストバンク、テレコムという三つ国有企業に再編され、1988年当時1,200あった直営の郵便局は1997年には250に減少しました。一方、ポストバンクは国営企業となって2年後にはオーストラリアの銀行—ANZ銀行に売却されました。銀行の規制緩和・民営化により、1990年代には銀行支店のうち40%が閉鎖され、外資系銀行はさまざまなサービスで手数料をとり、一定の預金額に満たないと口座維持料をとるようになりました。

郵便局の閉鎖や手数料値上げや相次ぐ支店の閉鎖の閉鎖に対する不満が高まり、郵貯の復活を求める国民の声にこたえ、2002年3月にニュージーランド・ポストの100%子会社として「キウイバンク」が設立され、郵便事業に関しても、1998年の規制緩和の際、政府はニュージーランド・ポストに万国郵便連合への代表権を認めるかわりに、郵便料金の引上げは行わない、地方で

も同一料金で配達し、全国で郵便の配達の頻度を落とさないという「了解証書」をとりつけ、民営化は行っていません。

- ②イギリスでは、日本の郵貯に当たる国民貯蓄庁が1996年に公社化され、1999年からは、業務の大部分が民間委託となりました。独自の店舗網がない貯蓄庁が窓口業務を委託している郵便公社は2001年に株式会社化し、窓口、郵便、小包に分社化され、郵便局数は毎年減少しています。また、イギリスでは、金融の自由化で、銀行支店の閉鎖が続き、人口の6%に当たる350万人が預金口座を持っていない状態となりました。基礎的な金融のユニバーサル・サービスを求める声に押されて、イギリス政府とロイヤル・メール社は、金融機関17社と「ユニバーサルバンクサービス」協定を結びました。こうした対応のため、イギリス政府は、1999年から2007年までに郵便局ネットワーク維持のために総額20億ポンドの投資を実施しました。さらに、政府は、全国の郵便局ネットワークを維持するために2011年までに最大17億ポンドの投資をすることを2007年5月に決定しています。さらにイギリス通信労働組合（CWU）は、小企業協会などと連合して、全国に「金融のユニバーサルサービス」を確保するために、郵便局ネットワークに依拠したポスト・バンク（郵便貯金銀行）の創設を提案しました。ゴードン・ブラウン首相は、イギリス労働党大会（2009年9月末）で、このポスト・バンク構想を「小企業を通じて経済回復を実現し、地域で金融サービスから排除されている人々を救済する重要な要素」になるとの認識を表明しています。世界的な市場競争原理見直しのなかで、郵便局ネットワークに基づく「金融のユニバーサルサービスの実現」が求められているのです。
- ③ドイツでは、国営時代約29,000の郵便局がありましたが、民営化後には半分以下にまで激減しています。しかもドイツポスト直営の郵便局は全体の約13,000局のうち約5,500局で、半数以上が委託局です。委託局では、郵便局員ではないので店員に聞いてもわからないことが多いなど住民から不満が出ています。郵便料金も97年に普通郵便が1割値上げされています。こうしたサービス後退に対し、自治体や住民などから反対の声が沸き起こり、政府は1998年に「ユニバーサル令」を定め、[1]最低12,000局の郵便局の維持[2]人口が4,000人以上の地方自治体に最低1ヶ所の郵便局を設置[3]市街地では郵便局が最大2,000m以内に設置するように義務づけました。また、1999年にはドイツポストがポストバンクを子会社化し、ドイツポストの郵便局でポストバンク商品の取扱を受託しています。
- ④フランスでは、2005年5月郵便事業正規化関連法が成立し、預金、投資、保険事業を行うラ・ポストの子会社ポスト銀行が設立されました。各郵便局にポスト銀行の窓口が併設され、過疎地の郵便局を維持するための「地方均等割等のための国家郵便基金」、ユニバーサルサービスを実行するための資金を補償する「郵便ユニバーサル補償基金」が設立されています。
- ⑤イタリアでは、郵便のユニバーサルサービスを維持するためにポスト・イタリアーネに付加価値税を免除する優遇制度があります。また、ユニバーサルサービスに対する補助金や出版物等への補助金など、政府の直接的財政援助があります。また、信書部門に参入する業者から売上高の3%を拠出する基金制度も導入しています。
- ⑥アメリカは、2003年7月31日大統領の郵政公社諮問委員会で報告書をまとめ「ユニバーサル維持は国営でしかできない」と、公社のままで全国一律サービスを維持する方針を決定しています。このように、世界では、郵政の事業を公共事業として復活させようという動きが顕著となっています。

## 1 1. 郵政関連労働者の労働条件と労働実態

### 1. 郵政各社の職員数の推移

	郵便局会社		郵便事業会社		ゆうちょ銀行		かんぽ生命	
	正社員	期間雇用	正社員	期間雇用	正社員	期間雇用	正社員	期間雇用
2007. 10. 1	118, 977	42, 652	99, 089	155, 612	11, 490	6, 529	5, 388	1, 457
2008. 3. 31	116, 107	43, 448	95, 920	151, 871	11, 201	7, 423	5, 240	2, 367
2008. 10. 1	115, 923	44, 886	97, 555	155, 170	11, 875	7, 120	5, 810	2, 909
2009. 3. 31	112, 726	44, 750	95, 631	155, 597	11, 675	7, 596	5, 770	3, 284
2009. 4. 1	114, 718	44, 306	96, 583	154, 603				
2009. 7. 1	114, 392	44, 339	96, 402	148, 840	12, 193	7, 501	6, 460	3, 459

### 2. 進む人減らしと荒廃する職場

2009年7月1日時点の日本郵政グループ各社の人員は、日本郵政3,466人、郵便局114,392人、郵便事業96,402人、ゆうちょ銀行12,193人、かんぽ生命6,460計で232,913人となっています。

なかでも、郵便事業会社は民営化された2007年10月からの5年間で人員削減が大幅に進行しています。郵便事業会社が明らかにしている2009年4月1日現在の社員数は、正社員96,583人、期間雇用社員151,871人、高齢再雇用社員2,799人、短時間社員5,540人、非正規社員全体で160,210人、正社員を含めた合計は256,793人となっています。

2004年度と比較した場合、郵便関係職員数は114,158人でした。現在と比較しても正社員数で17,575人少なく、2004年当時も102,254人非正規労働者を雇用していましたが、非正規労働者の存在なくして郵便事業が回らない実態です。そのため、郵便事業会社をはじめとして全国的に長時間・過密労働が慢性的となり、違法なサービス残業(ただ働き)が蔓延しています。またパワーハラスメントやイジメなどの人権侵害が急増しています。

### 3. 非正規労働者(期間雇用社員)の実態

郵政グループ全体で働く約212,000人の非正規労働者の実態は、「スキル評価」・「業務内容」等により下記のように細分化され名称が変わりました。

#### 期間雇用社員の区分

社員の名称	勤務時間や職務内容など
スペシャリスト社員	本社等で専門的な知識・技術、経験を有する業務に従事
エキスパート社員	本社・支社及び支店で専門的業務に従事
月給制契約社員Ⅰ社員Ⅰ	支店での一般的業務に一日6時間以上勤務、賃金は月給制
時給制契約社員Ⅰ社員Ⅱ	支店での一般的業務に一日6時間以上勤務、賃金は時給制
パートタイマー	支店での一般的業務に一日6時間未満勤務、 ※ただし郵便局会社のみ1～8時間、時給制はない
アルバイト	支店での季節的な波動性に応じて一ヶ月未満の期間採用

社員の採用については、民営・分社化に伴い国家公務員法の適用からはずれました。「採用自

由の原則」が取り入れられたため、期間雇用社員から競争試験を経ないで採用することが可能となりました。

正社員登用の資格要件とされる勤務年数は、①正社員として採用する日の前日までの契約社員Ⅰとしての勤務年数が2年以上（週所定労働時間30時間以上の契約社員Ⅱ（時給制社員）、公社のキャリアスタッフ及び非常勤職員並びに短時間社員として継続勤務した期間を含む）で、②契約社員Ⅰとしての定期人事評価結果が良好であった場合について、各支社が実施する「試験等」を経て正社員への登用の道が開けることになりました。

非正規社員から正社員への登用数は、2008年度、郵便事業会社で2,000人、郵便局会社で54人、2009年度は郵便事業会社2,000人、郵便局会社では200人、2009年度10月登用数については郵便事業会社で1,000人となっていますが、正社員への登用要件直前の契約社員Ⅰから契約社員Ⅱに落とされたり、契約社員Ⅱから契約社員Ⅰになる直前の非正規労働者が雇止めになるなど、積み上げたスキルや業務知識は「担保」されたものではなく、きわめて不安定な身分におかれているのが現状です。

郵産労も参加している全国共同会議が、春闘期にとりくんだ2009春闘要求アンケート（集約数10,097人）では70.6%の非正規労働者が3年以上勤務し、「正社員として働きたい」との希望を持ちながら仕事をしているとの結果がでました。

非正規労働者の賃金は、地域最低賃金並みに抑えられ、スキル評価も管理者の「さじ加減」で時給200円～400円が引き下げられるばかりか、会社の都合で雇い止めや勤務日数、労働時間の削減が6ヶ月の契約更新時に一方的に行われるなど、4～5万円の減収により生活できない労働条件を提示して「自主退職」に追い込むケースが全国的に見られます。

とりわけ、郵便事業会社においては、こうした労働条件の引き下げには本社から「人件費削減計画」が各支店に指示し、「賃金・超勤の削減」の達成に向け、「雇用調整」の実行を課している背景があります。日本郵政グループ各社において期間雇用社員が業務を支えている状況のもと、日本郵政グループ各社は雇用の「調整弁」として非正規労働者を扱うのではなく、培ったスキルや業務知識を生かし、安定的に雇用してこそ事業の発展にむすびつくものです。従って、常用労働力については定員化をして正社員として雇用することが必要であり、非正規雇用労働者の均等待遇が強く求められます。

## むすびに

先に行われた衆議院選挙において、各政党はマニフェストの中で郵政民営化問題について、郵政民営化を推進してきた自民・公明両党も含め「三事業一体的な運営とユニバーサルサービスの確保」という共通する政策を掲げて国民に信を問いました。選挙結果は、郵政民営化法で定められた「日本郵政」「ゆうちょ銀行」「かんぽ生命」の株式売却の凍結、「郵政事業の4分社化」の見直し、金融を含めたユニバーサルサービスを確保するという政策を掲げた民主党を中心とした3党連立政権が樹立しました。

鳩山連立政権は選挙公約実現に向け、臨時国会、通常国会において株式売却凍結法案並びに「郵政改革基本法案」を上程し郵政民営化の抜本見直しへの実現をはかりつつあります。これから行われる国会での論議をはじめ、民営・分社化後2年を経過した中でのサービス低下の実態と郵政グループ各社の現状、民営・分社化が国民にとって利便性の向上となったのかを検証され、国民の利便性とサービスの向上の点から、国民のための郵政事業として再構築する抜本的な見直しなるように、本意見書を広く活用していただくことを期待します。

《連絡先》

**郵政産業労働組合**

〒170-0012 東京都豊島区上池袋 2-34-2

TEL 03-5974-0816 FAX 03-5974-0861

<http://www.yusanro.or.jp/>



郵政改革に関するヒアリング 資料

# 郵政民営化後のサービス実態調査結果

2009年12月11日

郵政産業労働組合

資料1

## 郵政民営化に関する首長アンケートの結果

(2008年3月～4月)

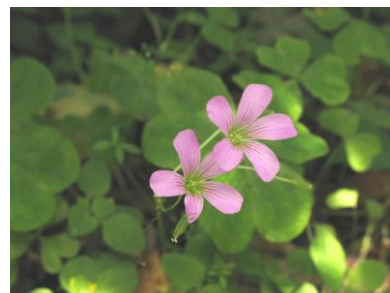


みんなのための郵便局を守る高知の会

高知県を含む 35 自治体首長にアンケートをお願いし 29 首長から回答をいただきました。

問1 郵政民営化を前に集配局の再編が行われ、多くの郵便局が集配業務を廃止し、時間外窓口を閉鎖しました。簡易郵便局の一時閉鎖もでています。公共施設の ATM も撤去されています。このように郵政民営化をめぐるおおきな変化がありますが、どのような行政への影響や住民からの声が出ていますでしょうか。

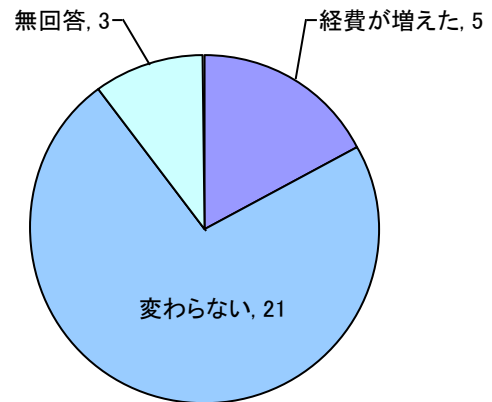
- ・今のところ影響についての声があがっていない(馬路村)
- ・現段階では ATM は撤去されない／郵便物の受け取り時間が会社が分散した事により遅くなった(高知市)
- ・使い勝手が悪くなったとの不安の声がある(四万十町)
- ・現在のところ特に声はでていない(仁淀川町)
- ・当町においては集配業務や ATM の設置等も以前と同じで大きな変化はかんじていない。したがって住民の声もあまりきかない(黒潮町)
- ・行政への直接的な影響は現在のところ見られない。只少々の声としては知らない人ばかりで淋しい。気軽に頼めない等の声はある。(三原村)
- ・木目細かいサービスを(大豊町)
- ・簡易郵便局の閉鎖の危機があったが町受託により中山間住民へのサービス維持を図っていることにより住民から喜ばれている(いの町)
- ・集配業務の廃止、簡易郵便局の閉鎖など競争論理が見え隠れしており、地方のサービスが低下されるのではないかと不安の声がある(土佐清水市)
- ・行政としては郵便物到着に今まで以上に時間がかかるので注意を要する場合がある。住民の声として不在の場合の小包の取扱(今までは地元郵便局に行けばうけとれた)が不便。又時間外の取扱いで以前よりも不便になったとの声が多い。(越知町)
- ・行政への影響はさほど感じないが、全体的に民営化のメリットが見えてきていない感がある。(香美市)
- ・戸籍謄本などの各種証明書を郵送で請求された場合の手数料を定額小為替で支払ってもらっているが、定額小為替の手数料が値上がりになったことによる苦情が出ている。(香南市)
- ・年金対応とゆうパックのサービス低下が最も懸念される(梶原町)
- ・時間外窓口の閉鎖は行政事務の上でも不便(選挙時の書留郵便物の発送が速やかにできない。書留等の受け取りがしづらく、相手が郵便物を受け取らず期限切れ返送が数件あった)／金融システムの整備が不十分なため、銀行と比べ不便さを感じる(芸西村)



問2 民営化により、各種送金手数料が値上げとなりました。定額小為替の手数料が10円から100円となり、東京都大田区では必要経費が年間630万増える見通しと報道されています。これらの手数料値上げで、自治体の経費に影響がでていますか？

ア. 経費が増えた イ. 変わらない ウ. 経費が減った

「ア」または「ウ」と回答された場合、金額としてどれくらいになりますか？

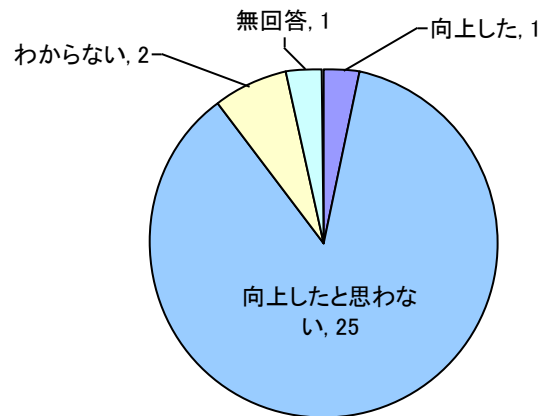


金額 年間 5000円(芸西村)、10,000円(梶原町)

金額は明示できかねますが、現時点では微増です。(香美市)

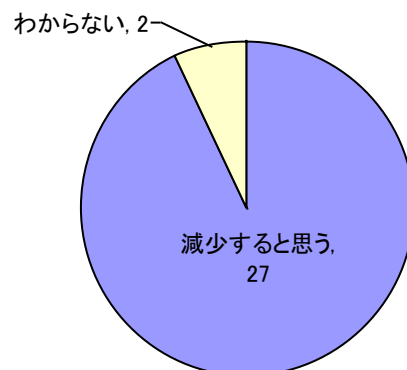
問3 民営化により、利便性が向上しましたか？

ア. 利便性が向上した イ. 向上したとは思わない ウ. 分からない



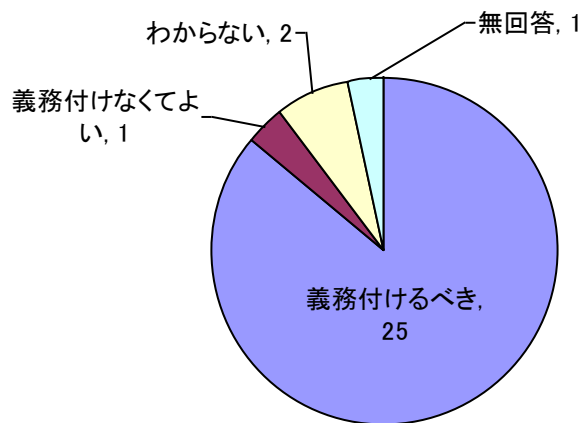
問4 郵便局のネットワークを維持することが義務付けされていますが、今後郵便局が減少すると思いますか？

ア. 減少すると思う イ. 減少しないと思う ウ. 分からない



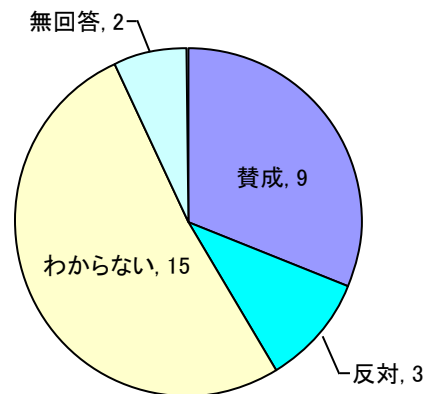
問5 民営化法では、郵便貯金や簡易保険の業務は、全国一律サービスが義務づけられていませんが、義務づけるべきだと思いますか？

ア. 義務づけるべきだ イ. 義務づけなくてもよい ウ. わからない



問6 国会では、「日本郵政株式会社、郵便貯金および郵便保険会社の株式の処分の停止等に関する法律案」が審議をされ、参議院で可決され衆議院では継続審議となっています。株式の処分を停止して、郵政民営化の見直しをおこなう法案ですが、どうお考えでしょうか。

ア. 賛成 イ. 反対 ウ. わからない



ウについて ・中身を見ていないのでわからない ・内容が分からない

問7 郵便局に求めるサービスや郵政民営化に関するご自身お考えをお聞かせ下さい。

- ・問2.2に関しては、今は利用者の負担が増えている(高知市)
- ・これまでに果たしてきた機能・役割は継承・発展させるべきである(四万十町)
- ・当町では地方銀行店舗も2行しかなく郵便局と農協への依存は低くない。さらに当町内の店舗数は郵便局がもつとも多く自家用車のない高齢者などは最寄りの郵便局がメインバンクとなっている。また、一人暮らし世帯では集配職員とのあいさつなどを楽しみにされている方もいる。単なる事務的なサービスだけでない住民サービスの役割を担っていたと思う。過疎地において郵便局のサービスはとても大きく、このサービスの継続を切に願う(仁淀川町)
- ・過疎地における郵便局の役割には大きいものがある。地域社会の形成を保つという視点での論議を充分すべきである。基本的には民営化に反対である。(奈半利町)
- ・都市と地方の格差を考えると全国一律サービスは基本的に必要と思う。(黒潮町)
- ・従前のサービスが良かったと思う。民営化で広域となり田舎では例えば宅配不在時の後の

- 受取りが遅れたり、郵便物の着信、遅れが目立つ(宿毛市)
- ・ネットワークを維持するためにも会社の分割を止め元に戻すべきだ(本山町)
- ・合理化<収益の向上>ということが、どうしても最優先となる。サービスが最優先で行ける組織を考えるべきだと思う。幡多館内S局などでは待ち時間が長い<複数の声>(三原村)
- ・全国一律のサービスを(大豊町)
- ・民営化賛成 企業努力によるサービス向上策を検討してほしい(いの町)
- ・小泉元首相の公約が守られるよう監視する必要<すでに破られつつある>(土佐清水市)
- ・配達職員等多くの異動がなされているため町の隅々の高齢者達にとっては心のつながりが無くなり不安がっている。配達時間そのものも遅くなった(土佐町)
- ・地域の職員が廻ってこないこともあり、住民生活を理解して活動(業務)されているか心配です。又行政上の連絡(道路災害か住民の安全面など)締結された内容が守られるかも・・・。(越知町)
- ・香美市においては、大柄郵便局を物部支所に移転していただき、住民の利便性の向上につながっていると感じている。(香美市)
- ・過疎地域には民間の投資環境がないので公あるいは公的なものが一定支えないと社会生活が維持できない。その中核の一つが郵便局。(梶原町)
- ・地域に密着した従前の郵便局が望ましいと思っている。(芸西村)

芸西村では、問3～問6について職員にもアンケートを実施している

問3 利便性の向上について 向上したと思わない 100%

問4 郵便局の減少について 減少する 75% 分からない 25%

問5 貯金・保険の一律サービス義務付け

賛成 25% 反対 50% わからない 25%

問6 民営化の見直し 賛成 25% 反対 50% 分からない 25%

村長のコメント「村職員に同じアンケートを課ごとに行ったら、前期の回答である。住民、行政共に民営化では特にメリットを感じていない。むしろ郵便や小包の受け渡し等では、時間外対応が廃止され不便さを感じているのと、保険等の外交員の家庭等への訪問がなくなったことで会社との距離を感じる。郵便貯金や保険の一律サービスの義務付けについては、それぞれが利用している金融機関の利便度で受け止める認識が大きく違うのと、郵政民営化の見直しでは、今更元に戻らないだろうとの考えによる。」

<p>みんなのための郵便局を守る会  事務局:郵政産業労働組合高知支部  高知市北本町 1-10-18 高知中央郵便局 4F  TEL/FAX(088)824-2370</p>
--

## 資料2-1

### 郵政民営化キャラバン宣伝・地域アンケート結果

2008年4月～5月 東海地方・国民のための郵便局を守る会

アンケート配付枚数 4,500 枚  
 静岡県 枚 浜松市（旧天竜市）  
 岐阜県 枚 高山市（旧丹生川村 旧上宝村 旧国府町 八百津町）  
 三重県 枚 津市（旧津市 河芸町） 志摩市（浜島町）  
 愛知県 枚 東浦町 吉良町 田原市（旧渥美町）新城市（旧鳳来町）豊山町  
 アンケート回収枚数 233 枚  
 静岡県 54 枚  
 岐阜県 33 枚  
 三重県 42 枚  
 愛知県 104 枚

問1 民営化でサービスは良くなりましたか。

	そう思う	そう思わない	わからない	無回答
静岡県	6	40	6	2
岐阜県	3	24	5	1
三重県	7	28	5	2
愛知県	11	69	21	3
合計	27	161	37	8
	12%	69%	16%	3%

問2 郵便の配達について

	そう思う	そう思わない	わからない	無回答
静岡県	5	27	19	3
岐阜県	7	8	18	
三重県	10	20	11	1
愛知県	22	39	40	3
合計	44	92	88	7
	19%	39%	38%	4%

問3 窓口サービスについて

	そう思う	そう思わない	わからない	無回答
静岡県	15	24	10	5
岐阜県	9	12	11	1
三重県	15	18	8	1
愛知県	22	40	35	7
合計	61	94	64	14
	26%	40%	27%	7%

問4 土・日曜日等の時間外窓口の取り扱いについて

	そう思う	そう思わない	わからない	無回答
静岡県	6	22	22	4
岐阜県	3	12	16	2
三重県	6	15	20	1
愛知県	6	35	60	3
合計	21	84	118	10
	9%	36%	51%	4%

問5 貯金・保険のサービスについて

	そう思う	そう思わない	わからない	無回答
静岡県	5	24	21	4
岐阜県	4	10	17	2
三重県	6	12	21	3
愛知県	16	33	54	1
合計	31	79	113	10
	14%	34%	48%	4%

## 資料2-2

### 「民営化キャラバン」地域アンケートからの意見

アンケート回収 233自治体

2008年4月～5月

東海地方・国民のための郵便局を守る会

#### 【三重県】

- ・旧国鉄は民営化で大きく伸びた。旧郵政も大きく伸びた……。伸ばしたいと思いませんか。自由経済社会でサービス、顧客のニーズ、対応に応えれば心配無し。
- ・民営化されたのだから、他銀行と同じように、ATMの稼働時間を早くしてほしい。
- ・郵便物の受け取りが本局でしかできないのでしょうか？駐車スペースが少なく、入場も危険を感じる事もあります。広い道から入れないようにし、今と逆の出入れにされてはいかがでしょうか？株式が公開された後、外貨がどのように動くのかな？日本国売り？これで国民に不利益が出たら誰の責任になるの？ 小泉？ 自民党をつぶしましょう。
- ・窓口サービス局によっては良くなった。貯金・保険のサービス、良くもなく悪くもない、変わらず。
- ・民営化のため、近くの郵便局が閉じてしまったので、すごく困っている。民営化になって、よくなったことなど、何一つないと思う。
- ・近くの局のATMが土・日・祝に休止になった～不便になった。近くのホームセンターのATMが撤去された～不便になった。
- ・私の所は津市でも街からはずれた団地です。近くに郡の郵便局があったのですが、津市に合併して便利が良くなるのかと思ってたら、郵便物の戻りが遠い本局（津市中央）に保管されることとなり、これひとつだけみても本当に腹立たしいことです。民営化は誰が楽するために行われたのでしょうか。ちなみにこの様になると想像して、絶対反対で署名もしましたのに……。小泉首相にみんなしてダメされているのです。あの方は国民のことなど考へてませんよ！自分をアピールするだけです。良くなったかどうかよ～く考へてみて下さい。今頃こんなアンケートするくらいなら、もっと真剣に考へなさい！！
- ・民営化で全く支障は生じていないです。"市民アンケートではっきりでているのなら何の為にこの調査をするのですか……。以前と体質が変わらないから最大の問題。もっと合理化に推進してほしい。いつまでも過去にこだわらず（国労を参考にして下さい）前進してほしい。二度とこんな調査票をポストに入れなくて下さい。
- ・集配郵便局が統合され、近くの郵便局で扱ってもらえないので、不在の時の荷物をわざわざ遠くまで持ち帰り、また配達してもらうというのはムダだと思いますが……。 (配達も時には翌日になります。電話対応もモタモタしています。
- ・郵便の窓口が二つあるが、不便である。電話一本で利用できる宅配を利用すると思う。
- ・普通郵便で相手に、きちんと届くのか不安です。
- ・窓口で待たされる時間が長くなった。
- ・私の近所で、配達バイクと車の事故でなくなりました。無理して見えるのではないのでしょうか。郵便物の受け取りが多気局から大台局に変更。大変不便です



- ・配達に時間がかかる様になって、宅配便を使うことが多くなりました。
- ・民営化前までは、年賀状の番地記入漏れでも配達されていたが、民営化以降返却されてきた。サービスを考えろ。

#### 【愛知県】

- ・以前と比べ、待ち時間が長くなり、イライラする。集配回数が減！！小泉改悪制度を正せ。がんばって。
- ・局の窓口での待ち時間をもっと短くして下さい。
- ・構造改革の名のもとで民営化された制度がこれ程、国民の利用者を考えない制度とは夢にも思わなかった。もう一度見直し、国民本来の姿で、制度の見直しをして欲しい。（賛成した国会議員は制度がきちっと解っているのか疑問に思う）
- ・カード利用の為余りわかりませんが、荷物を送る時の事で、もう少し教えて頂けたらと思いました。ATMの撤去はしないで下さい。
- ・書留等、留守の時に今までは阿久比局へ受け取りに行けばよかったのが、半田まで行かないといけないので、不便になった。再配達は予定が立たないと指定できない。
- ・PM5時少し前に窓口に行きましたところ、もうかたづたからと言われた事が数回あります。5時までが仕事のはづ……。そんな公務員体質が改められるならば、安心の郵便サービスを望み、民営化は反対ですが、公務員と言う名にあぐらをかいて仕事をされるのならば、サービス業としての意識向上に努力される事を望みます。帰り支度は5時過ぎてからを徹底させていただきたいと思います。不便になり、おこまりの利用者様の事を考えればもちろん反対です。窓口に見える方は皆優しくて良い方なのですが、窓口サービスについて「わからない」としたのは、今までとあまり変わらないということです。
- ・1、休日でも郵便の配達を受けられる様考えて下さい。2、要領よく業務を整理し、窓口業務の簡素化を図って下さい。
- ・窓口の方の対応の努力は良くわかる。地方局の存続に向けて更になんぼって下さい。
- ・民営化には大反対でした。弱い者（僻地や足の悪い者にとっては）いじめと、思ったからです。案の定でした。集配のサービスも悪くなったと思います。（全国的にです）他にも色々不満があり。（郵便局が好きだから）
- ・正月、年賀ハガキの誤送がたくさんあり、ゴムでまとめて入っていた。私あてのも、他のお宅へ入ったかと思うとすごくはずかしい。再配達してもらおうとTELしたらずっとコールしてつながらなかった。窓口はあいている時間なのに。やっとながたらブチッときられた。サービスひどすぎ。
- ・民営化になって局員が減ったのですか。以前より待ち時間が長くなり、急ぐときは困っています。
- ・民営化になって非常にサービスが悪くなった感じを受けています。集配局が削減され、なお一層効率化のため、現在ある郵便局も削減されそうで不安です。
- ・アンケートの解答について、1、短い期間、2、頻度も少ない。上記背景での意見（正確な）は無理。
- ・振込みをするだけで20分も待たされることが時々あるが、コンビニなら10秒ほどで終わるのに……。もっと努力して欲しい。

- ・民営化で、誤配がありサービスも悪い、もっと身近なサービスをしてください。
- ・配達人も不親切になりました。
- ・窓口にいる職員はニコニコしてしてほしい。
- ・お客に、苦虫を噛み潰したような顔で、接するのはよくない。
- ・親近感がなくなり、局への足が遠のく。
- ・地方に住む私達にとって四つの会社は、不便です。
- ・なぜ、郵便を扱う窓口が、二つあるのか。これはあっち、これはこっちと言われてもお客は戸惑うばかり。冬の夜、長蛇の列で外まではみ出されたこともある。何とかしてほしい。
- ・ポストの回収回数が減った。
- ・近所の郵便局はよく利用します。いつも、とても親切に対応してくださりうれしく思っています。これからも、人々に優しい郵便局であってほしいと願います。
- ・民営化は、不便を増長させるので反対です。局員の世襲制のような以前のシステムには反対です。
- ・民営化され収益性の重要性は理解できるが、日本の歴史の中でも自慢できる郵便物配達事業のサービスをまもるためにも地方の郵便局の廃止は絶対してはいけない。
- ・美浜郵便局はとても親切で、サービスがよく何もゆうことはありません。
- ・配達については分からないが、窓口のサービス（客に対する態度）が悪い。
- ・なんとなく活気が感じられず、さびしい気がします。
- ・近くの郵便局は配達をしていないので、遠くから来て大変だと思います。言われた時間よりも遅くなることがあります。

#### 【岐阜県】

- ・民営化になり、一長一短があると思うが、折角民営化して出発した以上、一途に前進してよりサービスの向上に努めて貰いたい。（悪い意味の後戻りは絶対ダメ）
- ・父、母が死亡して郵便局から連絡書類が来ました。私の所に貯金残高が有れば入れて下さいと書類提出しましたが、それ以来連絡ありません。
- ・郵便局統合の為、窓口、配達業務等も客にとって不便になった。又、ATM、土日、祝日も休止になり益々不便である。
- ・今までは配達局に電話すると、郵便物が何時に局に戻ってくるかすぐ分かりましたが、配達局でないため本局の方に問い合わせなければ分からないのでイライラする。調べてから連絡してくるので時間がかかる。
- ・元の公社化にもどすべきです。
- ・混んでいて待つ時間が長い。窓口の人をふやしてほしい。
- ・全体的に、業務が複雑になって利用しにくい。
- ・民営化で、特に新しいサービスも、感じられません。
- ・簡易保険満期の再の、手続きなどに悪戦苦闘した。何とかならないかと思いました。全て解約したいくらいでしたが、我慢しました。家族全員 40 年来利用しているのに。
- ・民営化によって職員のみなさまの態度は非常によいが、管理者の方は、変わっていないです。局長さんももっと頭を低くして、言葉にも気をつけたほうが。

- ・民営化前後、局職員の方は、一丸となり、親切をモットーとされています。僻地こそが、郵便局が必要なのです。車に乗らない老人こそが最寄の局を生き甲斐の頼みとしています。地域の温くもりの私の灯を消さないで下さい。凡べてに繋ぐ心と心は平等で有りたいたいと願うものです。
- ・局員とのふれあいがなくなった。窓口の対応は大変よくなったと思う。
- ・保険のセールスの対応が非常に悪い。
- ・日頃皆さんの活躍、心よりありがたく思っています。小泉内閣によって、これまでであった日本のよい制度がこわされました。地方自治体も三位一体改革の名で進められました。地方行革により、交付税が減り、大変な財政状況です。共に頑張りましょう。
- ・民営化後、宅急便で不在の時、取りに行く局が遠くなってしまった。問い合わせをしようと思っても、全然電話が繋がらない。
- ・「利便性を考えている」とは大うそ。本当に利用者のことなど考えているとは思えない！！
- ・5月24日（土）本日2件まちがって（輪ゴムに入っていました）配達されました。お気をつけてください。（個人情報がありますから）
- ・事務的な処理などが非常に悪い。もっと顧客の立場にたって早い処理を。
- ・1、ATMを前の状に戻してほしい。2、土・日でも、利用できるようにしてほしい。平日でも。

#### 【静岡県】

- ・民営化が決定してから、窓口職員の態度など一転して良くなったものの、各種手数料の値上げがかなり大幅で、いまの料金すら、いつまで保証されるのか不明なので困ります。一般の銀行より安くて、日本全国どこでも同様に利用できて・・・、というのがとてもありがたいのです。よろしくお願いします。
- ・郵便配達の時間が遅くなった（統合したからか）届くのに（集める時間帯が変わった為か）手間取るようになった。郵便局が閉鎖されないので大変助かっている。
- ・のんきな郵便局がありました。利用したくて（9時頃）ATMで引き出そうとした。ききましたらあわてて、まだ現金が入ってなかったとか・・・。その場で裏で投入！あきれやるやら、おこれたです。人件費せつげんの為にATMをもうけたはずなのに。
- ・国民の信頼を取り戻すために（まで）今後も運動を続けて下さい。
- ・人件費削減の影響か、TELに出なかったり、長時間待たされる事が多い。サービスの低下ではないですか？不在通知の連絡先にTELしてもなかなか出てくれない。
- ・利用者おきざり民営化とは、こんな集計する者が悪い考えと思う。国民のため、否かの人々のため、関係のひとが努力協力して最良の方向に毎日を送る様、昔は歩いて配達人のことを考えてください。民主党、野党は国民のためと云うが、こくみんではなく自分らの党のためで国民をだましている。国民のためならもっと話をよくして進歩した事を望みます。このアンケートは国民のため、地方住民のために努力しているとは思われない。こんなアンケートはしなし、楽しく働く様に。
- ・民営化をゴリ押しした元総理を何故、今だに持ち上げるのか???責任をとらせるべきです。
- ・年賀の誤配、配達等、すべて悪くなった。特に土・日曜が不便、民営化は国民不在の政

策だ。

- 昔の局は土地出身の人で構成され、配達でも、窓口でも、血の通うような親しさがあつたが、最近ではダンダン足が遠のいていくような気がする。淋しい限りです。
- 地元の局の集配がなくなりました。残された局は、ひっそり閑としています。町中の局からの配達なので遅くなりました。私の奥の集落は新聞も郵送なので朝刊がPM2時になって怒っています。(小泉内閣・片山を)
- ATM、マドグチでBKたの金融機関への振込ができるようになれば良いと思う。郵便物を受け取る際の“親展”書留等本人確認はしっかりされているのか不安。民営化して多くのATMの利用が期待されるのに、撤去するのはどうかと思う。
- 配達されるべき郵便物（ハガキ）が、自宅を通り過ぎて300M先の側溝に舞い落ちていたのを近所の人が拾って届けてくれた。はいたつを確実に。
- 顧客に対し大変親切になり、対応は良くなりました。
- 天竜局内、上阿多古局内の76才の老人です。小包のチルド便が廃止になり13K離れた天竜本局の扱いとなり、非常に不自由で困っております。午前と午後の2便扱いのせめて午前だけでもチルド扱いをお願いしたいです。毎回宅急便を呼んでおりますので。
- いなかでも暮らしやすいようにする為にも公的機関・郵便局を元のようにしてください。民営化で良いことなし。ポストを減らし、ATM数を減らし、郵便局が減る。こんなの反対、元に戻せ。
- 行政改革で多少は我慢も必要かと思うも、郵政に関する私の信頼は金融機関の最下位に落ちた。国民の局として残してほしい。無論収支前提乍ら納得のいく事業として最大限のサービスを望む。
- 配達物が事前の置き場所を決めておいたお陰で、いちいち連絡をしなくていいので助かる。(郵便受けに伝言を入れてくれてあります) 窓口の対応も以前と変わりなくとても親切です。私は旧天竜市の郵便局を(特に横山局) 仕事柄よく使わせてもらっていますが、不快感を持った事は一度もありません。もちろん籠山町もです。
- 小泉民営化は弱者の財をハゲタカファンドにみつぐもの。財務省の時代は終わった。日本の良さを世界に発信すべし。
- 小泉の気違いじみたヤミクモの郵政改革も未だ、これから益々弊害が出てくる。赤字の局を残す事などやるはずがない。
- 民営化前にもどし、住民がよろこぶ郵便局に望む。私は週に2~3回局に行くが、窓口が混雑する日が多い。窓口で待ち時間が長く、もんくを度々聞く。
- 職員がぶっくらぼうになった。
- 民営化もいいけど、より以上に良くなったらいいけど、活気がなくなり、不安だけが感じられます。
- 今までと何ら変わりがないと思いました。不満などありません。
- 会社に毎月集金に来てもらっていたので生命保険に入りました。土・日・祭日、局が休日の為お金を入金する事が出来なくこまっています。仕事をしている私共は車もありませんので、近くの局に行くにも大変です。月に一度は集金に来てください。

以 上

# 資料3-1

## 郵政民営化見直しアンケートハガキの調査結果

(意見欄の記述内容) 2008年4月20日から10月末まで実施

郵政産業労働組合東京地方本部

- 1、 窓口の待ち時間が長くなった。簡易保険の契約の支払額を普通預金より支払う場合別々の手続になった。
- 2、 切手・はがきの自動販売機がなくなったのが残念。
- 3、 都内から都内への手紙が丸三日もかかり困った。(以前は次の日に届いていた)
- 4、 都内でありながら夕方4:00~5:00の郵便配達に不満である。(山の中の一軒家ではありませんよ!) サービスが悪い!
- 5、 郵便配達が遅くなる理由は何なのですか。サービス精神低下?
- 6、 民営化する事はなかった。これは小泉元総理の手土産、歴代首相が出来なかった事をやった。これを残したい為だ。
- 7、 切手、はがきを買いに行った時、1人の方で対応、長い行れつ、ほかの職員は、ぶらぶらしてた。はがき買うのに15分もかかった。
- 8、 アルバイト?の方が増えたようで、質問に答えられないことが多くなった。やはり、笑顔が変わらない。
- 9、 郵便物が届かない事が2回、遅配が2通。
- 10、 井中の(島)郵便局なくすな!
- 11、 都心部では200~300mしか離れてない局が目立つのもっと合理化すべきである。
- 12、 窓口が明るくなった。対応にも好感を持った。良くなったと思う。
- 13、 全国民ミニマム行政から民営化反対。
- 14、 元々そうなのだが、客が多くなったのか、仕事が遅いのか、待ち時間が長くなった。駐車スペースを考えてほしい。
- 15、 光が丘郵便局の2Fは、絵手紙の発表や地方の物産の販売所として、一つの楽しみを住民に提供してきたが、その廃止は残念である。
- 16、 地方での不便を無くす為の方法を考えよ。小額の出し入れはタバコ店や酒店で出来るとか、出張自動車の銀行など1日おきに開くなどする。小都市での不便は良くないと思う。
- 17、 良い点はなし。悪い点は、全てにおいて不満である。集金に来るヤツの態度が悪い、家まであがり込んできてずうずうしい。名指しすれば新宿北局の「山上」こいつ最低!すぐリストラして欲しい。
- 18、 どうして大きな道路を渡って行かなければならないのか、以前は歩いて5分の所にあったのに、足の弱い者をいじめるなよ。
- 19、 幹線道路でバス停近くにあった局舎が民家の路地の不便(幹線の大通りを横断

することに) な場所に移り、大きな団地を側に何故か? 近く地下鉄駅も真近になる予定なのに。

- 20、 局員にきんちょう感が出てまじめになった感じでよい。お客相手の仕事だとわきまえてよい仕事をしてほしい。
- 21、 待つ時間が多い。積立て預金が出来なくなった、少しづつためたいのにな?
- 22、 ありがとうがない。気づきがない。いばってる。
- 23、 とても不快感を感じています。切手を買いにいきましたが、接客態度で、イヤな感じでした。若い方じゃなくて、わたしぐらいの50前後の方でしたが、柔軟になってほしいです。
- 24、 悪くなった。窓口での老人にたいして不親切である。
- 25、 これまで、郵便局内に、いわゆるポストがあった、それがなくなり、不便を感じる。カウンターに言えば受けてくれるとはいえ、以前のように設置してくれるよう切望します。
- 26、 不在の時の郵便等が後日配達されるので助かります。
- 27、 公社のままで良かったのでは、用があっても会社が別だと言われ、以前より不便に感じた。
- 28、 まだよくわかりません。簡易保険に入ってますが、まだ満期になっていないので(何も変更手続きしていない) 変化に全く気づいてません。窓口の対応は明るくなった気がする。
- 29、 待ち時間が長くなり、ちょっとききたいことがあっても待っている人が多いので不便になった。ゆうずうがきかなくなった。
- 30、 窓口がこんざつするので時間がかかる。ゆうずうがきかなくなった。以前の方がよかった。
- 31、 民営化は明らかな失敗だ。郵便局員の態度が悪くなった。
- 32、 夜間業務の取扱いが良くなった。よって小荷物発送を他の運送業者から変更している。
- 33、 手数料が高くなったのでやめる。
- 34、 接遇の面では、良くなったとは感じる。手数料等の値上げ、職場から出した郵便物の誤配達の多さ等に問題がでていると思う。
- 35、 部屋番号だけみて、郵便物を入れるのではないか、前の住人の物が入っている。
- 36、 良くなったところ、サービスが良くなった。皆んな明るくなった様うです。
- 37、 民営化しても変化がないことが下記のことがございます。時間指定の配達お願いごと、又は再配のお願いは指定時間内の5~10分前でないと配達員が来てくれない。(例 18:00~21:00時と指定すると20:50分前後には来られる) 他の宅急便社も含めても最低の配達システムである。御社内での効率化であって消費者側にはなっていない。配達時間単位を2時ごとに区切りをつけてはどうですか?
- 38、 あまり変わらぬ。先日中郵で切手を買う時に誰も居ず、トナリの人に対応なし。わが江東区の窓口の人の爪の垢でもと。
- 39、 きちんと連絡してください。以前の定期の通帳が使えなくなったが、その連絡

- がなかったため書きかえのため、何度もゆうちょ銀行に足を運ぶことになった。
- 40、 無駄な時間、無駄なお金、無駄な働き方をしないよう、意識を正しく清潔に保ち、しっかりと運営してほしい。日本の政界、官界の腐敗に怒りが治まらないので、そうした悪習のニノテツをふまないようにして、がんばってほしい。
  - 41、 国の特別会計の問題から民営化になったと思いますが、特会の資金の使用済は国の問題、あえて民営化の必要があったかぎもんに思う。民営化により地方の簡易局が無くなったり全国民の利便性に？
  - 42、 旧郵貯、郵便の資金がユダヤ資本の餌食に成らない事を祈っています。職員の方々は呉々も目を皿にして頑張って安全な資金運用を求めて下さい。
  - 43、 民営化と関係ないが。19日(土)に非定形の郵便を出す為、料金がわからないので本局に行ったのですが、職員が2人居て、1人は接客中で先客は長く掛かって待たされました。他の1人は一見暇そうでした。先客がやっと終わった所で、もう1人の職員が窓口へ出て来て対応したのですが、この場合もう1人の職員はすぐ接客すべきと思います。
  - 44、 もともと小泉政権に対して大反対、いままで通りでよかったものと思っています。
  - 45、 カンイ保険を復活して下さい。大手銀行とチットも変わらない。窓口(?)、利息を少し上げるべきと思う。
  - 46、 とても親切になった北郵便局
  - 47、 渉外担当、窓口職員の対応が親せつで良くなった。
  - 48、 対応下さる方が優しくなった様に感じますが、投信に対しては 説明なしになっています。
  - 49、 良くなったことは全くありません。改善を望みます。
  - 50、 郵便の誤配達はしないでもらいたい、毎日ハラハラしているので。
  - 51、 自宅は新宿区戸山2丁目です、担当局は牛込局ですが遠くて不便、近くに新宿北局があるので移してほしい。どう見ても牛込局はおかしい話です。
  - 52、 窓口がてまがかかって非常に困る。民営化なんて反対反対。
  - 53、 窓口でのたいおうが感じわるくなった。前より信頼感がなくなった。
  - 54、 払い込み保険料の受けとり日・時のまちがいなどがあり少し不安あり。
  - 55、 職員の方々は親切になったけど、何かと不安なので以前の様に郵政省として国に戻す様見直してほしい。
  - 56、 先日路上で4人位の郵便配達人が集って何か雑談している様である。以前はこの様な事は無かった。何か弛んでいると思う。
  - 57、 日曜のATMが休止になりこまりました。
  - 58、 ひどい遅配がおこっている。とくに年賀状。
  - 59、 窓口での振込みに以前より長く待たされるようになった気がする。振込みを扱う窓口が少ない。新宿郵便局での往年の記念切手販売が大幅に縮小された、販売員の数は減っていないので、ただ客の楽しみが奪われただけである。
  - 60、 ⑤の手数料値上げ クラス会の口座を市中銀行に代えることにしました。便

利な所だからどちらでも良いのですが元郵便局しかないような場所に住んでいたら大変でしょう、金額が信じられない高さです。

- 6 1、 切手・ハガキの自動販売機が撤去されてしまったので、50円切手1枚でも窓口へ並ばなくてはならなくなり、手紙を出すのが面倒になってしまいました。
- 6 2、 天候により配達されない日もある。毎年来る室代の（団地）認定書が今年はこなかった。先方は郵送したと言われ問い合わせたがわからなかった。他に1週間位遅れて配達された物も。
- 6 3、 何しろ郵便物の配達が遅い、郵便物が住所不明で戻ったことが何度も続いている。民営化前にはこのようなことはなかった、大変迷惑している。
- 6 4、 郵便配達のおそくなり（決まっていない）、以前は午後1時まで来ました。
- 6 5、 当場所の場合局に務める人の入れ替わりが度々で親しみが薄くなった。貯金については他の金融会社等を見習ってほしい。応対方法等に親方日の丸の感あり。
- 6 6、 民営化よって全体てきに良いと思う事は有りません。私達国民のことは全然考えていません、国会での多数決強行さいけつやめましよう。とに角反対です是非見直しを。
- 6 7、 保険の内容をお聞きしたら、個人会社だから前の事はしりませんと言われて頭にきてかいやくした。
- 6 8、 郵便の誤配が多くなり困っている。
- 6 9、 郵便局が統合され、遠くまでいかなければならない。年寄りには気の毒。
- 7 0、 窓口の対応がよくなり、笑顔で接するようになった。サービス精神が向上してきたと思う。
- 7 1、 回数が少ないので良く分かりませんが、明るい職場作りと、熱意を持って
- 7 2、 各窓口がしきられていて暗いイメージでいやです。以前と比べて活気が感じられない様です。
- 7 3、 前より悪くなった。
- 7 4、 19年9月までは3事業のうちの「貯金」部分は銀行に行っていましたから、民営化後に「郵貯銀行に行くついでに郵便が出せるのは便利だ」と思えばよいと自分に言いかせています。ただ郵貯銀行とっていか、他の銀行とで振込ができないのは不便です。
- 7 5、 郵便局以外の民間の保険をすすめられて困る。民間の保険は倒産するので信用出来ない。
- 7 6、 手数料が明確でない様に感じる。
- 7 7、 以前のように配達時にはくわしく宛先の家を捜し出して下さい。調査不足を感じます。
- 7 8、 転居届けは直接郵便局へ出向くようにと、中央郵便局へ問い合わせしたところ、言われた。前よりずっと対応が悪い！ 融通がきかない！
- 7 9、 いろ々と不便になった。今までのほうが良かった。
- 8 0、 本人確認がきびしくなり、高齢者には困ることが多い。
- 8 1、 以前のほうが良かった。



- 82、 窓口親切になった。
- 83、 キャッシュカードが2枚に（現金引きだしとクレジット）わかれた。不便。
- 84、 窓口が混乱している。
- 85、 民営化反対
- 86、 皆さま親切に説明して下さり、老人にわありがたい事です。
- 87、 逆に どこを どういう風に変えたか！明確でない わからない。
- 88、 逆に自己申告をして下さい。
- 89、 民営化の必要はなかった。銀行と変わらぬ郵貯では意味がない。地方（田舎）が不便になり困っている。
- 90、 以前にも感じていた事だが一層イライラを感じる様になった。
- 91、 窓口の対応が、以前より少しは良くなった。
- 92、 小泉が生きている間に元に戻してやれ。
- 93、 これで地方の過疎化が一層進むと考えます。
- 94、 貯金、保険について利用するメリットが見受けられない。
- 95、 地元の局で相談してもきちんとした回答がない為、非常にイライラする事があります。
- 96、 近所の郵便局の職員が大変そうで、行っても以前のように親しみがわからず、貯金も結局銀行へとなくなってしまふ。手続きも複雑化していて面倒だ。
- 97、 民営化には当初より不賛成でした。
- 98、 民営化反対。
- 99、 大森八潮地区のみの利用で他の事は分からない。
- 100、 民営化にする必要がなかったと、実感している。
- 101、 特殊の収入印紙を買うのに遠くの局までいかなければならなくなった。
- 102、 郵便事業の職員と貯金事業の職員とが、従前のような相互に協力した接客をしなくなった。
- 103、 どの窓口に行けばよいのかわからない。表示がはっきりしていないのでしょうか？
- 104、 JR民営化で赤字路線が次々と廃止になり、NTTになり公衆電話が次々と無くなった。郵便局も利益が出ない所は統廃合され不便となることが予想される。都市部と地方の格差が増々拡大する。
- （5月30日以降）
- 105、 金もうけに走るから、良くない。信用出来なくなる。昔のように利息を上げて欲しい。（皆野町、井上）
- 106、 民営化の前は、配達どきに、よくあいさつもしていたが、民営化後はどなたもすぐバイクでいってしまう、忙しいせいか？子供の不慮の事故を防いだり、他の防犯の意味からも、配達の人々の存在、眼は大事です。もっと、郵便局と地元のつながりは大事です。そういうことも意識の中に入れてほしい。（皆野町）
- 107、 すべて本局へ行かなくてはならない。（埼玉・秩父）
- 108、 定額小為替、送金手数料のupには怒り心頭。元の郵政色、一掃のためか無駄な金を注いでいる。

- 109、 貯金等の手続がめんどうになった。書類に書いたり証明書がふえた。
- 110、 窓口で待たされる。手続がめんどうになった。
- 111、 金がかかるし。
- 112、 対応は相変わらずです。  
(6月17日以降)
- 113、 郵便局内の人達が、お互いに手伝わない(手伝えない?)ので、忙しいところに列が出来る。
- 114、 民営化は、JRも郵政もあったが、国民にとっては、良いことはあったのだろうか。全くの誤魔化しだったと考えている。
- 115、 ポストが少なくなって、投かんがおくれました。
- 116、 手続きが複雑(貯金、保険)。切手の質が悪い。
- 117、 東京は都会なので不便はあまり感じないが、これからの田舎がちゃんと存続していくのが心配。
- 118、 自分の通帳に入れてあるのに多額の金をおろす時は身分証明書が必要とのこと、予防の為とはいえもっと自由にしてほしい。又民営化したのに何故一般の金融機関と同じようにしないのか。例えば一千万以上はいけないのか…どこが民営化か。  
(6月24日以降)
- 119、 以前は一ヶ所の所ですんだのが、大きな郵便局は上へ下へと行ったりで、以前より時間がかかる。
- 120、 半官半民の体勢をとってこそ、郵政業はうまくいくと結論します。全部「民」に投げ売りしては混乱無循ばかりです。
- 121、 地方から東京に送金システムの業務に精通してほしい。サービス精神が欠けている。
- 122、 以前より誤配・遅配が極めて多くなった気がします。
- 123、 民営化国 オランダ、ドイツ、日本の3国である。他は国営である。日本はいかなる時代になっても永久に国営が日本国の財産であり、損・得の事業でない。絶対です。(3事業一帯で。) 連合になっても上の幹部は組織にあぐらをかいて給料4~5倍もとっている。最近の官・民も組合はおとなしいなにもしない。情けない。ストライキ。民営化大失敗である。  
(7月1日以降)
- 124、 まだ、民営化して一年もたっていないので、今後の動きに注目していきたい。
- 125、 勤務先の郵便局を利用させていただいていますので、以前と変わらないように感じています。
- 126、 配達職員の信用性が激しく低下。大切なものは送れない。  
国がしなければいけないことは安易に民営化してはいけない。民営化、市場原理の盲信が国益を皆無にする。人心を荒廃させる。
- 127、 私は郵便は水道などと同じように社会基盤だと思うので、資本の論理にはなじまないと考えています。民営化のマイナス面が出るとなれば、田舎に現れると思うので、都会の意見よりもそっちで聞いた方がいいと思う。

(8月1日以降)

128、努力している様子がうかがえるが、窓口の対応など、もっとスムーズになって欲しい。これからは期待しております。

(10月1日以降)

129、ポスト回収時間が回数減り、郵便物のとどく日数がおそくなった。

130、料金が高くなり不満。

131、郵便を集める回数が少なくなった。

(11月10日以降)(三鷹駅前宣伝)

132、振込料金の値上げ、振込金額の額の制限とか、うるさいことが色々あるが、他の便利さなど考えると、銀行よりいいと思う。未だ民営化されて一年目、真価を発するのはこれから。

133、何の変化もないと思う。その上、山間部に住む人達はとても不便を感じていると思います。

134、ポストの収集時間が午後2回は大変不便している。

135、実情にあわせた改変でなければ何にもならない。机の上の議論で決定してゆく肌感覚のない役所人間の頭では、現実的な策がでない。

136、集配の方が、夜遅くまで働かされていて不合理を感じる。

137、民営化になって、誤配があったとき配達の人が一生懸命あやまってたけど、バレタラおこられちゃうのかな？

138、配達時間が遅くなった。不安定、回数も少なくなった。

139、小包の配達を夕方から夜までの再配達はありがたい。しかし、配達者は大変ですね。

140、待ち時間が長くなった。

141、都会は以前と変化を感じないが地方、山間・農村部は利用する場所が閉鎖されて、利用する場合半日又は1日がかかりで、不便などと言葉で表現出来ない不便をしている。

142、(良くなったこと) 特になし。(悪くなったこと) 手数料の値上げ。

143、今まで本局だった所へ行くと、郵貯の窓口がふえて、振かえなどの窓口が二つになってしまった。待ち時間がふえた。(悪くなったと思うこと) ポストに集めて来てくれる時間が4回から2回に減り、しかも午前中がなくなってしまった。これでは、相手に届くのも時間がかかるなと思うと、なんとなくいらいらする。

郵便局の人は、一生懸命やってくれているのはわかりますが、民営化されたあとは、やはり、もうけを追求しなくちゃいけないから、微妙に変化してきているように見える。

144、都会ではあまり変わらないが、採算性優先なので過疎地なので合理化による不便さが顕著であると思う。国が責任を負う郵政事業を民営化なんて許せない。

145、集配の時間 1つない。(収集めの回数が1つ減った)

## 資料3-2

# 民営化見直しアンケートの集計

2008年4月20日から10月末まで実施

郵政産産業労働組合 東京地方本部

(1) 窓口の利用	不便になった	利用しやすくなった	変わらない	わからない	回答なし	合計
	97	29	112	21	22	281
	36%	10%	40%	7%	7%	100%
(2) 配達的时间	遅くなった	早くなった	変わらない	わからない	回答なし	合計
	98	16	101	60	6	281
	35%	6%	36%	21%	2%	100%
(3) 郵便の誤配達	あった	無かった	わからない		回答なし	合計
	100	133	41		7	281
	36%	47%	15%		2%	100%
(4) 貯金・保険・郵便 別会社になっての 利便性	不便	便利	変わらない	わからない	回答なし	合計
	124	10	86	55	6	281
	44%	4%	31%	19%	2%	100%
(5) 手数料の値上げ	不満	やむ得えない	わからない		回答なし	合計
	201	60	18		2	281
	72%	21%	6%		1%	100%
(6) ATMの撤去	不便	変わらない	わからない		回答なし	合計
	119	94	56		12	281
	42%	34%	20%		4%	100%

## 資料 4

# 「民営化」後の自治体アンケート集約結果

4 県 1 3 7 自治体送付・回答 4 9 自治体

2 0 0 8 年 8 月

郵産労東北地方本部

1、郵政民営化を前に集配局の再編が行われ、多くの郵便局が集配業務を廃止し、時間外窓口を閉鎖しました。簡易郵便局の一時閉鎖もでています。公共施設の A T M も撤去されています。このように郵政民営化をめぐるおおきな変化がありますが、どのような行政への影響や住民からの声が出ていますのでしょうか。

(回答)

- ・町内において全て無集配局となったこと、土日ノ時間外窓口の閉鎖等、サービスの低下を感じる住民も少なくない。(藤沢町)
- ・当役場では、今まで郵便物を集配していただきましたが、民営化になり集配業務を廃止されたことにより非常に不便を感じております。(鮭川村、集荷業務の廃止ではないか)
- ・機械的で人間味が少なくなった。また、住民とのコミュニケーションが少なくなった。全体として「頼りなさ」を感じている。「信頼できない」ところがある。(西和賀町)
- ・時間外窓口閉鎖により不便になった。郵便ビズカードの導入により後納郵便の取扱いが細分された。それにより請求書が増えてしまい支払い事務が増えた。(八幡平市)
- ・今までのサービスが最寄の局で受付されていないため不安感がある。(外ヶ浜町)
- ・各種手続きが煩雑になった。地域住民との接点の希薄化。証拠書類・資料等を多く求められる。(野田村)
- ・自治体に直接不満の声が寄せられていないものの、簡易郵便局の一時閉鎖（J A 受託の閉鎖）があり不便をきたしている住民が居ることは事実。(川西町)
- ・同じ局舎内で、窓口業務と集配業務が完全に分離され横の連絡が取れない状態は異常である。集配業務は広域化され遠方（二戸市）に移り不便になった。(九戸村)
- ・行政への大きな影響は特にありませんが、郵便局の集荷時間が若干遅くなっている。また、当市では二子郵便局が再編・縮小計画の対象となり集配業務が北上郵便局に移り、住民からは配達時間が遅くなっているとの声が出ています。(北上市)
- ・郵便局窓口での業務が面倒になったとの声があがっている。(六戸町)
- ・手続きが面倒になった。(七ヶ浜町)
- ・郵便物の配達に日数を要するようになったようだ。(五戸町)
- ・少しの違いでも郵便物が戻ってくることもあるので配達してほしい。料金不足郵便は戻さないで不足料金を請求して配達してくれれば遅れずにすむのに。(蓮田村)
- ・利便性が低下したとの声もあるが、窓口等の対応が良くなったとの声もあり、行政側としても全銀協システムにゆうちょ銀行が加入予定であるとのことで事務の効率化

も図れる部分もあり一長一短ではないか。(山元町)

- ・集配局再編で、当初は村内から集配局が無くなることになっていたが、公用郵便等、又は村民も不在等の場合で受領に行く最寄の局が遠く、影響が大きいことから、強く申し出したことにより最終的に村内に一ヶ所の集配局が残った。(東通村)
- ・郵便局の窓口に行ったら「その案件は会社が違う」と言われ、結局二度手間になった。民営化前には、各郵便局に個別に対応してもらっていた案件が、民営化後はその都度「支店に聞かないと対応できないと言われた。近くの既存の郵便局なくなるのでは、という不安の声が聞かれる。郵便貯金が民営化してゆうちょ銀行になったが、まだ十分な理解を得られておらず、とまどいや不安の声が聞かれる。民営化による影響で就業意欲が低下しているのだろうか、接客対応がなっていない職員がいる。(東松島市)
- ・郵政民営化の際に、日本郵政公社に集配職場についての担当局変更の際には現状のサービス水準の低下が生じないように配慮して頂きたい旨の要望をしており、その要望に沿って対応されているものと認識しています。(一関市)
- ・当町においても簡易郵便局が一時閉鎖の状態になるなど影響がでており、全体的に民営化前と比較すると不便さがあるように思われる。(南三陸町)

2、民営化により、各種送金手数料が値上げとなりました。定額小為替の手数料が10円から100円となり、東京都大田区では必要経費が年間630万増える見通しと報道されています。これらの手数料値上げで、自治体の経費に影響がでていますか。

(回答)

- ア、経費がふえた 5。イ、変わらない 41。ウ、経費が減った 1。無回答 1。
- ・2400円(藤沢町)、10万円(川崎町)
  - ・ゆうちょ口座は取扱外なので実績なし。(東松島市)
  - ・増加した分を条例改正により手数料を上げざるを得なかった。増えた分7~80万円(長井市)
  - ・予算補正の予定(つがる市)
  - ・現時点では増えていないが、今後増えることが考えられる。(気仙沼市)

3、民営化により、利便性が向上しましたか。

(回答)

- ア利便性が向上した 1。イ、向上したとは思わない 29。ウわからない 18。
- ・今後10年間など中長期的スパンでの経営状況やサービス展開を見なければ客観的に判断できない。(東松島市)
  - ・従前のサービスは維持されていると思う。(十和田市)

4、郵便局のネットワークを維持することが義務付けされていますが、今後郵便局が減少すると思いますか。

(回答)

- ア、減少すると思う 32。イ、減少しないと思う 2。ウ、わからない 13。無回答 1。

- ・都心部でのコンビニなどでの、郵便物の取扱いをはじめとする郵便サービスは向上・拡充するだろうが、地方における既存の特定・簡易局は無くなっていくのではと考える（東松島市）

5、民営化法では、郵便貯金や簡易保険の業務は、全国一律サービスが義務づけされていませんが、義務づけるべきだと思いますか。

（回答）

ア義務づけるべきだ 27。イ、義務づけなくてもよい 7。ウ、わからない 14。

- ・民営化したゆうちょ銀行やかんぽ生命が効率性と利潤の追求するのは当然のことだが、ユニバーサルサービスを必ず義務づけるべきなのかどうかは判断できかねる。ただし、効率性と利潤の追求するあまり「地方・弱者切り捨て」になってはならないし、経営資本に「ハゲタカ」外資が参入する余地があってはならないと考える。

（東松島市）

- ・全国一律で維持すべきサービス・商品と地域特性に応じたサービス・商品の提供が併存してなされるべきものであると思う。それが全国ネットワークを有する会社として民営化されたことの効果であり目指すべきところであると思う。（十和田市）

6、国会では、「日本郵政株式会社、郵便貯金および郵便保険会社の株式の処分の停止等に関する法律案」が審議をされ、参議院で可決され衆議院では継続審議となっています。株式の処分を停止して、郵政民営化の見直しをおこなう法案ですが、どうお考えでしょうか。

（回答）

ア、賛成 5。イ、反対 4。ウ、わからない 38。無回答 1。

- ・問題山積とはいえ、民営化をスタートさせた以上、これを「退行」させることはもはや不可能。むしろ、民営化後の経営状況やサービス展開を注視していくことに重点をおくべき。（東松島市）

- ・民営化について賛成である。かつての国鉄がJRに専売公社がJTにそれぞれ民営化されたことによりニーズに対応したサービス・商品を提供できるようになり、現にそのようになっている。郵政民営化によりJR・JTのような効果を期待したい。

（十和田市）

7、郵便局に求めるサービスや郵政民営化に関するご自身のお考えをお聞かせください。

（回答）

- ・郵政民営化が、効率性と利潤の追求する結果、「地方・弱者切り捨て」になってはならないことを願いたい。（東松島市）
- ・集配サービスが受けられなくなり業務に支障が出ています。郵便業務のサービス低下が加速しているように感じます。（つがる市）
- ・分社化による業務（職員）の切り分けにより、ユニバーサルサービスの後退があるように思える。地方切り捨て、格差拡大への懸念を払拭できない。（川西町）
- ・地域に密着したサービスの提供をお願いしたい。（野田村）

収納手数料を他の金融機関並に下げしてほしい。(陸前高田市)

- ・住民と向き合う姿勢にこれまでにない無機質的な冷たさを感じる。少子高齢化社会においては、民営化という効率優先の在り方は改善すべきと考えている。(西和賀町)
- ・定形外の郵便料金を値下げしてほしい。(蓮田村)
- ・同じ郵便局に複数の会社があり、利用者にわかりづらくなった。判断するのに時間がかかる。手続きが面倒になった。(七ヶ宿町)
- ・郵政民営化による合理化が進むことが考えられるが、民営化以前と変わらないサービスが受けられるようにしてほしい。(北上市)
- ・地方いじめのようなやり方はやめてほしい。(六戸町)
- ・民営化による郵政事業の効率化、経費等の節減、事務の透明性が図られとは思いますが、住民の利便性の低下が見受けられる場面があるとの声もあり、今後の企業としての努力に期待したい。(山元町)
- ・民営化後のサービス向上は、職員の意識改革で可能。(大衡町)
- ・サービスは今までどおりでいいと思います。郵政民営化により、職員も心気一点、対応は早く言葉使いなどもとても丁寧で感じがいいです。(新郷村)
- ・公共性を維持し、郵便局の廃止をしないで頂きたい。(尾花沢市)
- ・高齢化の尚一層の進展に伴い、お年寄りだけの世帯が急増している。より身近な金融機関としてせめて現状のサービス体制は堅持してほしい。(長井市)
- ・より多くの利用者にわかりやすく実感できるサービス、セールスポイントが必要と考えます。(石巻市)
- ・民営化になったことで利便性が向上した点、逆に低下した点とあるのは確かである。政府は「郵便局の数は減らさない」としているが、人口減少、過疎化が進行している地方においては完全民営化した郵便局が営利を考えず存続させることは考えにくい。やはり、そこには公的な力、何らかの措置が必要になってくると考える。しかしながら、民営化をやめ元の体制に戻すということではなく民でできることは民で行い、よりよいサービスの提供を目指して頂きたい。また、国民においても地方の実態を把握し「国民のための民営化」となるよう十分な議論・検討・実施を望む。(藤沢町)
- ・現在庁舎内の郵便物の仕分け作業を担当しているが、以前であれば郵便の窓口から直接配達さんへ連絡できていたものも難しくなり不便な面がでている。(南三陸町)
- ・今後とも現状のサービス水準の低下が生じないように配慮して頂きたい。(一ノ関市)



郵政改革に関するヒアリング 追加資料

## 郵政民営化後のサービス実態調査結果

2009年12月11日

郵政産業労働組合

資料5

**兵庫県但馬地域、淡路島南部地域  
民営化見直しアンケート結果**

## 郵政産業労働組合神戸中央支部

但馬地域民営化見直しアンケート、配布数800、返信153（19.1%）

（余部・小代・城崎・関宮・森本・梁瀬、配布日11月7日、最終集約12月2日）

余部、配布100、返信21（21%）

小代、配布100、返信17（17%）

城崎、配布200、返信22（11%）

関宮、配布150、返信27（18%）

森本、配布100、返信14（14%）

梁瀬、配布150、返信26（17.3%）

1、郵便局が民営化されてから、サービスが良くなったと思いますか。

①良くなった	②悪くなった	③わからない	④わからない	無回答
17（11.1%）	87（56.9%）	39（25.5%）	8（5.2%）	2（1.3%）

2、「かんぼの宿」など、郵便局の資産を大企業に売却していくべきだと思いますか。

①売却すべき	②見直すべき	③わからない	無回答
33（21.6%）	102（66.7%）	18（11.8%）	0（0.0%）

3、集配郵便局の統廃合や簡易郵便局の閉鎖がすすみましたが、どう思われますか

①やむを得ない	②改善すべき	③わからない	無回答
28（18.3%）	117（76.5%）	7（4.6%）	1（0.7%）

4、郵便局の外務員が郵便、貯金、保険を総合的に扱えるようにすべきだと思いますか。

①思う	②思わない	③わからない	無回答
121（79.1%）	23（15.0%）	9（5.9%）	0（0.0%）

5、元本割れの危険がある「投資信託」などを郵便局で取り扱っていることについてどう思われますか。

①やむを得ない	②見直すべき	③わからない	無回答
24（15.7%）	91（59.5%）	17（24.2%）	1（0.7%）

6、多くの郵便局で土日の時間外窓口が閉鎖されましたが、どう思われますか。

①現状のままでよい	②改善すべき	③わからない	無回答
23（15.0%）	125（81.7%）	2（1.3%）	3（2.0%）

7、郵便、窓口、貯金、保険が別会社になりましたが、どう思われますか。

①現状のままでよい	②見直すべき	③わからない	無回答
21（13.7%）	126（82.4%）	6（3.9%）	0（0.0%）

8、郵政民営化についてどう思われますか。

①完全に民営化すべき	②民営化は見直すべき	③わからない	無回答
31（20.3%）	105（68.6%）	17（11.1%）	0（0.0%）

淡路島（阿那賀・沼島・由良）民営化見直しアンケート

（配布日10月9日）（最終集約11月20日）

600枚配布、返信75（12.5%）

阿那賀、配布100、返信9（9.0%）

沼島、配布200、返信21（10.5%）

由良、配布300、返信45（15.0%）

1、郵便局が民営化されてから、サービスが良くなったと思いますか。

①良くなった	②悪くなった	③かわらない	④わからない	無回答
14（18.7%）	39（52.0%）	18（24.0%）	3（4%）	1（1.3%）

2、「かんぽの宿」など、郵便局の資産を大企業に売却していくべきだと思いますか。

①売却すべき	②見直すべき	③わからない	無回答
11（14.7%）	49（65.3%）	13（17.3%）	2（2.7%）

3、集配郵便局の統廃合や簡易郵便局の閉鎖がすみませんが、どう思われますか

①やむを得ない	②改善すべき	③わからない	無回答
12（16.0%）	48（64.0%）	10（13.3%）	5（6.7%）

4、郵便局の外務員が郵便、貯金、保険を総合的に扱えるようにすべきだと思いますか。

①思う	②思わない	③わからない	無回答
42（56.0%）	17（22.7%）	12（16.0%）	4（5.3%）

5、元本割れの危険がある「投資信託」などを郵便局で取り扱っていることについてどう思われますか。

①やむを得ない	②見直すべき	③わからない	無回答
9（12.0%）	48（64.0%）	17（22.7%）	1（1.3%）

6、多くの郵便局で土日の時間外窓口が閉鎖されましたが、どう思われますか。

①現状のままでよい	②改善すべき	③わからない	無回答
10（13.3%）	60（80.0%）	3（4.0%）	2（2.7%）

7、郵便、窓口、貯金、保険が別会社になりましたが、どう思われますか。

①現状のままでよい	②見直すべき	③わからない	無回答
11（14.7%）	56（74.7%）	7（9.3%）	1（1.3%）

8、郵政民営化についてどう思われますか。

①完全に民営化すべき	②民営化は見直すべき	③わからない	無回答
12（16.0%）	53（70.7%）	8（10.7%）	2（2.7%）

## 但馬地域アンケートに記載された主な意見

- 明治開局以来ずっと続き、昭和50年鉄筋の国有局舎建設となりました。局のエリアも細長く16Kmにも達しています。スキー場八伏高原にも郵便の集配があり、平地より高原集落まで3人にも及んでいます。集配事務も大変です。今回無集配局となり、エリアも拡大しました。八鹿からの集配は大変です。内容証明郵便も八鹿局となり不便になりました。小泉改革の全面見直しは当然です。小泉悪成を改めて欲しい。
- 小泉自民党成治の失敗の責任は誰だ！
- (集配再編は)元に戻すべきだ。
- 金銭的預入・払い出し・振替等の本人確認が厳しすぎる。利用を止めたくなる。
- 三分社化は非常に不便であり、最近満期が着たが顔を知らない人の名刺がポストに入っていたが安心して書類を渡せない。不安100%です。
- 亀井大臣へ！！観光地の城崎郵便局です、是非元の郵便局へお願いします。
- 城崎温泉は全国からのお客さま！！元に戻せ！！
- 今のほうが前より悪いです。郵便も貯金も保険もです。
- 投資信託は郵便の業務ではない。
- 地方の疲弊振りを見るに耐えない。切手販売所はボランティア以下である。地方では郵便局は若い人の働き場所だったのに職場が減ってしまった。国は地方を切り捨てている。地方の現状を直視せよ。
- 高齢化社会においてローカル（地方）では住民と深いつながりを気持ちする組織が郵便事業であって欲しいと願っています。たとえば配達業務で個々人の健康状態を知る事も可能でしょう。配達中に足が悪い不自由で、出かけられない老人の郵便物、あるいは保険等について相談が受けられるような地域密着型の組織が理想の組織であれば良いと考えています。
- 小包が届いても留守だと城崎から豊岡まで取りに行かなければならないし、行ってもすぐ渡してもらえない。
- 時間外窓口閉鎖で、とても不便になった。弔電等を村岡まで持ってきてくれといわれ困った。

淡路島（阿那賀・沼島・由良）の民営化見直しアンケートに記載された意見＝34通（45.3%）  
主な意見は以下の通りです

（阿那賀）

- 「窓口があいてない日や時間がふえ、こまっている。郵便事業だけでも土・日あけてほしい。民営化し、とにかく不便になった。郵便物が届くのに日がかかるようになったし、郵便局（民営化前の）のよさがすべてにおいてなくなった。」
- 「365日、カレンダーとおりの休みばかりの人ではない。休日に窓口に行きたいと思っても閉っていてはどうにもならない。サービス業だという事を改めて認識して欲しい。小包の配達で不在の場合の電話を洲本局へかけなければならない。配達も遅くなる。受取にも行けない。以前のような地域の局に置いて欲しい。又、預かってくれる所があればそちらへ配達してほしい。民営化して何度かふりまわされた。9月の事です。年賀状の購入依頼があり、地元の局で申し込みをと言われ、同時期に郵便物配達の仕事（地元の局ではない）からも同様の事があった。こちら側はどこで買ってもいいし、余分な枚数はいらないが義理でという事にもなりかねない。押し売り？はやめて欲しい。地域と都市部の格差を縮めて欲しい。田舎ほど何かと不便な生活を強いられて

いる」

○「地方局においては土・日のATMが使用できませんが、できれば土曜日だけでも使えると便利です。再び親方日の丸の考えに戻らない保証があれば不具合な点を見直すのは良い。民主党政権になって連合を中心とする労働組合が勝手気ままなことをせぬよう国民は目を光らせてチェックしなければと思う」

○「窓口があいてない日や時間がふえこまっている。郵便事業だけでも土日あけてほしい。民営化しとにかく不便になった。郵便物が届くのに日がかかるようになったし、郵便局（民営化前）のよさがすべてにおいてなくなった」

（沼島）

○「離島で配送が悪くなった。かんぼの宿の売却は国民の財産であるので真剣に考えて下さい」

○「郵便局（各地域）のATM機の利用日時の見直し（土曜日の時間の延長と日曜日の利用）」

○「流れは良くわかりませんが、不便に成った事だけは確かです」

○「設問3～7までを改善してほしい。高齢者がこまる方が増えてくると思います。中心部も周辺部も同じサービスを受けれる様、見直しを考えていただきたい」

○「かんぼの宿にしても売却は余りにも安すぎる。もっと考えてほしい。今まで通りにして見直してほしい。昔のままの方がみんな喜んでいて。沼島は沼島で局員もいるので配達も外から入るより沼島の人でいいのではありませんか。島外からくるにはいくらかでもお金もかかるのではと思います。そう言う事をもっと見直してほしいです。もっともっと偉い人がたくさんいるのに何を考えているんですか。沼島の人みんな困っています」

○「祝日や土・日曜日を送るのが大変不便になり困ります。電話をかけても、出てくれないのが一番困ります」

○「民営化にするのはもってのほか。もっとがんばって見直してほしい。今までよりも便利が悪くてみんな困っています。いらんお金ばかりつかってもっとどうにか明るい郵便局にしてほしいものです。島外の人をやとってその様ないらんお金つかわずもっと考えて下さい。今がんばらなくてはどうするんですか。余りにのんきすぎます。今までの郵便局の方がよほどいいではないですか。便利が悪いです」

○「以前の様に戻してほしい。郵便物を送るのも不便になった。田舎切り捨てにするな」

（由良）

○「投資信託を買ったが値下がりしていても全然助言がなく、大幅に下がってから電話があったが売ること出来ずそのままにしているが、大損している。売った以上は責任を持って助言してほしい。郵便局だからと信じて買ったのが悪かったのか」

○「急に支払いがあり、ATMに行った時（由良）使用できなかった。洲本郵便局だと使用できたと思うが不便でした。やはり民営化より前の方が良かったと思う」

○「ちょっとの用で洲本から来てもらうのが気のどくに思い、またにする事があります。昔のようになにかも取りあつかってほしいと思います」

○「かんぼ保険を集配人（配達人）の方にすすめられて入ったのに、民営化になってから、年2回ほどサービス品があったのが今はなくなり残念です。安心・安全、郵便局だからと言いつつ無集配局になり将来が心配です。」

- 「郵便局が民営化になって、サービスが低下し、手数料の引上げ、窓口の手続きに時間がかかりすぎる。安心して利用出来る郵便局に見直してほしい。民営化見直し、1日も早く、お願いします」
- 「サービスと言うよりむしろ局員さんがかわいそうです。雨の中、風の中一生懸命配達する人、小包なんかるすの時は何回もたずねています。本当にご苦労だと思います。(民営化は)絶対見直しをすべきだと思います。小泉前総理の改革を又ひっくり返してほしい。以前の郵便局にしてほしい。亀井大臣には期待しますと同時に鳩山総理大臣にも頑張してほしい。とにかく国営にしてほしい限りでいっぱいです。なんとかお願いします。これが一番の願い」
- 「貯金もなかなか出来なくなり大変不便になりました。以前と比べて全て不便で誠意を感じない。貯金も借りる以上にむつかしくなり、郵便局離れが増している様子です。どうか以前の郵便局になる事を望みます。よろしく」
- 「郵便物が不在の時にもものすごく遅くなって不便。民営化になって、多方面のサービスが悪くなったので銀行に行く方が多くなった」
- 「保険証(1枚)洲本の郵便局まで(バス)で行ったりするのは困ります」  
「今まであった郵便局(簡易)が廃止されたのはやむを得ない事情だと思いますがポストまで消失してしまって不便になった。地区(町内)に1~2ヶ所は残してほしい」
- 「町のはずれにある為、高齢者にとっては不便で、タクシーを利用して行かなければならない。とても困っています(91才)」
- 「前は朝一ヒル迄と午後2時ごろに配達してくれてましたが現在では午後それも夕方5時すぎで1日1回となってとても待ちどおしいです。私共、老夫婦は何の楽しみもなくパチンコだけです。新台入替のハガキが当日の午後5時すぎでは間に合いません。新台入替前日には配達してほしいです。洲本市由良老人より」
- 「むだが多くなった。特定局長の世襲は見直すべき」
- 「地区を全然知らない人が集金に来て、こんな地区と悪口を言い帰りました。二度と来ないと腹立ちました。人材の教育も大切です」
- 「郵便の配達が遅くなった。又都会の方では送り物がとどかない時があると言う安心できない事がある」