

民営化後の国民利用者等からの主な指摘（問題点）

1 郵便局ネットワーク維持に係るもの（民営化を契機）

○ 郵便局ネットワークの維持

民営化法成立（H17.10）後、簡易郵便局の一時閉鎖が急増。これにより利用できる窓口が減少し利便性が低下した。

2 分社化を起因とするもの

① 郵便集配社員の集金等の制限

民営分社化に伴い、郵便の配達担当社員が配達途中に貯金等を預かることができなくなった。

② 郵便物の不着申告の受付体制の不備

郵便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。

③ 郵便局長の集荷等の制限

民営分社化に伴い、お客様との昔からの顔なじみであった郵便局長による集荷ができなくなった。

3 郵便サービスに係るもの

① 郵便の配達時間の変化

集配拠点の再編により、これまでの配達時間と異なる時間に配達されるようになった。

② 不在持戻りの郵便物の受取りに係る利便性低下

集配拠点の再編によるゆうゆう窓口の閉鎖により、郵便局が営業しない夜間及び土休日においては、不在持ち戻り郵便物の受け取りができなくなった。

また、郵便局が営業する平日においても、事前の連絡なしでは不在持ち戻り郵便物の受け取りを郵便局において行うことができなくなった。

4 金融サービスに係るもの

① 郵便局の窓口における待ち時間の増

新通帳への切替え時における事務（本人確認、名寄せ作業）実施により待ち時間が増加。

② 高額の貯金の払い戻し等の請求手続きの煩雑化

高額の貯金の払戻し等の請求の際、正当権利を有することを証明する資料の提示が必要となった。

③ 郵便局を通じた金融サービス提供の確保

金融 2 社の株式を完全に処分すると、「郵便局を通じた金融ユニバーサルサービス」が確保できなくなるとの懸念。

5 その他

会社間の間仕切りの設置、営業面での連携不足、マニュアルの膨大化、防犯カメラの増設、現場と経営陣のコミュニケーション不足、郵便局と地域のつながりの希薄化

日本郵政グループの経営状況等（民営化前後の変化）

1 日本郵政グループ（連結）の経営状況

○**経常利益**：租税公課の増加、金融市場の動向等もあるが、平成 18 年度から 4 割程度減少。

[1 兆 2,999 億円 (H18) → 8,305 億円 (H20)]

○**当期利益**：法人税等の新たな負担もあるが、平成 18 年度から 5 割程度減少。

[9,425 億円 (H18) → 4,227 億円 (H20)]

注) 民営化前後で連結範囲の拡大（新規業務開始等）、会計処理の相違（共済整理資源関係等）等がある他、景気の悪化も一因となり三事業とも厳しい状況にあり、単純な比較はできない面があることに留意が必要。

2 分社化に伴う問題

○**消費税負担増**：（金融二社の局会社への手数料関係）**491 億円**（H20 年度（試算値））

○**管理・共通部門の人員増**：本社人員 **1.89 倍**、支社人員 **1.22 倍**（H21.9/19.3）

注) 監査・コンプライアンス部門等の強化の他、民営化前後で本社・支社の範囲が異なること等から単純な比較は困難な面があることに留意が必要。

3 各社の経営課題

○**日本郵政（株）**

- ・郵政グループの企業ガバナンスの強化
- ・安定した現金収入の確保

○**郵便事業（株）**

- ・郵便物数の下げ止まりに向けた取り組み
- ・ゆうパックの取り組み強化
- ・収益源の多様化・強化
- ・利用者の信頼回復

○**郵便局（株）**

- ・収益源の多様化・強化
- ・受託手数料体系の見直し
- ・郵便局ネットワークの有効活用

○**（株）ゆうちょ銀行**

- ・貯金残高減少の歯止めに向けた取り組み
- ・定額貯金に変わる商品開発、新たな収益源の確保
- ・郵便局との緊密な連携

○**（株）かんぽ生命保険**

- ・契約件数減少の歯止めに向けた取り組み
- ・養老保険中心の商品構成の是正、新たな収益源の確保
- ・郵便局との緊密な連携

サービス面 — 民営化後の国民利用者からの主な指摘（問題点）、原因、日本郵政グループの対応 —

1. 郵便局ネットワーク維持に係るもの（民営化を契機）

○ 郵便局ネットワークの維持

民営化法成立後、簡易郵便局の一時閉鎖が急増。これにより利用できる窓口が減少し、利便性が低下した。

公社時(H15.3末)71局→(H17.3末)162局→(H17.10:民営化法成立)→(H19.3末)307局
民営化時(H19.10.1)417局→ピーク時(H20.5末)454局→直近(H22.1末)264局

【原因】

簡易郵便局の一時閉鎖の原因としては、「個人受託者の病気・高齢等」、「農協等の統廃合等」等が挙げられている。

その他の原因としては、民営化に伴う業務マニュアルの膨大化等により、業務が複雑になったことも指摘されている。

（会社の対応）

手数料の引上げ(平均年額386万円→515万円(※))により一時閉鎖に歯止めをかけるとともに、窓口閉鎖に伴う利便性低下を緩和するために、直営郵便局の渉外社員による出張サービス(125カ所。大半は一週間に2回)、移動郵便局(2台)、暫定分室(2カ所)の設置を実施。

(※)但し、公社時代の15年11月に394万円(推定)→361万円に引き下げた経緯あり。

（その他の解決策）

簡易郵便局の負担の軽減(検査の簡素化等)

2. 分社化を起因とするもの

① 郵便集配社員の集金等の制限

民営分社化に伴い、郵便の配達担当社員が配達途中に貯金等を預かることができなくなった。

【原因】

平成7年10月(郵政省)から外務職員が1日の勤務の中で、郵便、貯金、保険の三事業を担当する「総合担務」を実施することにより、利用者の利便性の向上を図ってきた。

しかしながら、郵政民営化法の成立を受け、民営化後は5分社化により郵便・貯金・保険が別々の会社により提供されることとなったため、集配再編(集配郵便局の無集配化:H18.9~H19.7)の実施に併せて、順次、総合担務を解消したため。

〔郵便事業会社と郵便局会社が分離したため、郵便事業会社の社員が金融2社の商品の取り扱いができなくなった。〕

（会社の対応）

郵便局会社は、全国の旧総合担務実施地域に所在する郵便局(2,654局)において、担当社員を指定し、訪問金融サービスを実施(平成21年6月9日から2,227局で実施。平成22年1月31日時点では2,508局で実施)。

また、郵便事業会社の配達担当社員が貯金の預かりの要請を受けた場合には、郵便局へ連絡し、郵便局会社の社員が利用者宅を訪問。

（その他の解決策）

郵便事業会社と郵便局会社との統合により解消。

② 郵便物の不着申告の受付体制の不備

郵便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。

【原因】

分社化に伴い、郵便局会社において郵便物等の到着・配達状況の把握が困難となったもの。

〔郵便事業会社と郵便局会社が分離したため、一体感の欠如から連携が希薄に。〕

（会社の対応）

郵便局で受け付けた郵便物等の不着申告について、民営化前は、郵便局にいただいたお問い合わせにつ

いては当該郵便局から回答することとしていたが、20年7月以降、受付は引き続き郵便局でも行うこととし、回答は責任ある対応が可能な郵便事業会社支店から直接行うように変更した。

（その他の解決策）

郵便事業会社と郵便局会社との統合により解消(一社としての一体感の回復)。

③ 郵便局長の集荷等の制限

民営分社化に伴い、お客様との昔からの顔なじみであった郵便局長による集荷ができなくなった。

【原因】

民営化により、貨物運送法令が適用されるようになったため、郵便局会社社員が軽自動車を用いて小包の集配を行う場合、貨物自動車運送事業法第36条に基づく国土交通大臣への届出が必要となった。

〔郵便事業会社と郵便局会社が分離したため、貨物自動車運送事業法の届出が二重に必要。〕

（会社の対応）

平成21年3月31日から、一部の郵便局(17局)において、郵便事業会社からの集荷業務の委託を受け、軽四輪自動車による集荷を開始。

（その他の解決策）

郵便事業会社と郵便局会社との統合により解消(届出の一本化)。

3. 郵便サービスに係るもの

① 郵便の配達時間の変化

集配拠点の再編により、これまでの配達時間とは異なった時間に配達されるようになった。

【原因】

集配再編に伴う配達経路の変更。

〔郵便ネットワークの効率化と利用者利便性のバランスの問題。〕

（解決策）

集配経路の見直し(ただし、全てが改善する策とはいえない)。

② 不在持戻りの郵便物の受取りに係る利便性低下

集配拠点の再編によるゆうゆう窓口の閉鎖により、郵便局が営業しない夜間及び土休日においては、不在持戻り郵便物の受取りができなくなった。また、郵便局が営業する平日においても、事前の連絡なしでは不在持戻り郵便物の受取を郵便局において行うことができなくなった。

【原因】

集配再編(H18.9~H19.7)により、①約1,000局が無集配化されたことにより、当該局において、不在持戻りの郵便物の一時保管ができなくなるとともに、②約3,600局で時間外窓口が廃止されたことにより、時間外取扱いができなくなったため。

（会社の対応）

不在通知の郵便物について、従来は、受取人から再配達希望の連絡があった場合のみ再配達を行っていたが、集配再編後は、再配達希望の連絡がなくとも7日間は毎日届け先への再配達を実施(H18.9~)。

4. 金融サービスに係るもの

① 郵便局の窓口における待ち時間の増

新通帳への切替え時における事務（本人確認、名寄せ作業）実施により待ち時間の増加。

【原因】

民営化後、預金者データの厳格化を行うため、全ての通帳の切り替え時に、住所、氏名及び生年月日の再確認を実施したため。

また、民営化後、名寄せ等の預金者管理のため、新たにお客さまコードを導入したことに伴い、通帳の切り替え時等に複数住所で登録されている預金者の精査を実施したため。

（会社の対応）

- ・ 公社時代に本人確認済みの通帳を切り替える場合の本人確認を廃止（H20.12.1）
- ・ 通帳切り替えの際に窓口で利用者すべてに一律で行っていた名寄せ作業を限度額超過者に限定（※）（H20.9）。

※複数口座で氏名、生年月日が同一であるが住所が異なっている場合の住所確認を限度額が既に超過しているときのみ実施。
（注）ここでの本人確認は、犯罪収益移転防止法に基づくものではない。

② 高額の貯金の払い戻し等の請求手続きの煩雑化

高額の貯金の払戻し等の請求の際、正当権利を有することを証明する資料の提示が必要となった。

【原因】

預金者の財産を保護するため、平成 19 年 2 月以降、50 万円以上の払戻し等の請求時には、正当権利者であることの証明資料の提示を必須化するとともに、預金者以外からの請求時には、身内の者であっても預金者の委任状の提出を必須化したため。

（会社の対応）

平成 20 年 5 月からは、取扱いの弾力化を実施。

③ 郵便局を通じた金融サービス提供の確保

金融 2 社の株式を完全に処分すると、「郵便局を通じた金融ユニバーサルサービス」確保ができなくなるとの懸念。

【原因】

現在の民営化法では、民営化移行期間（10 年間）のみ、長期安定的な代理店契約等を義務付けられている。しかしながら、完全民営化後は、金融 2 社の経営判断により代理店契約等を継続することとされたため（金融サービスの安定的提供が制度的に担保されていない）。

（参考）現行民営化法における措置

- ・ 金融 2 社と郵便局会社は移行期間中（民営化後 10 年間）については、長期安定的な全国一括代理店契約等を締結（民営化法第 98 条・第 130 条）
- ・ 移行期間後も契約期間を延長する旨の国会答弁
※ 西川社長（参・総務委（H19.12.6））、
古川ゆうちょ銀行会長・進藤かんぽ生命保険会長（参・総務委（H19.11.1））
- ・ 社会・地域貢献基金の設置（原資：金融 2 社の株式処分益の 80%及び日本郵政の純利益の 10%）
※ 10 年以内に 2 兆円積立て予定

※ 仮に過疎地等の郵便局における金融サービスの提供が困難となる場合（郵便局会社全体の経営が困難となる場合に限る）、基金の運用益により資金を交付

※ 平成 20 年度の基金積立額 151.62 億円（平成 19 年度約 42 億円、平成 20 年約 109 億円を積立てたもの）

→ 社会・地域貢献基金は、

- ① 個々の郵便局の収支が赤字というだけでは発動できず、郵便局会社自体の経営状況が極めて悪化している場合等の厳しい発動条件が課されており、極めて利用しづらい制度であるため、実効性に疑問。
- ② 積立原資が金融 2 社の株式処分益の 80%及び日本郵政の純利益の 10%とされているが、（特に昨今の経済状況の中）2 兆円の積立ては可能か、必要資金に足る運用益が得られるか懸念。

（解決策）

金融サービスが将来にわたって全国あまねく提供されるよう制度的に担保する。

◎その他社員等からの主な指摘事項

- 会社毎の間仕切りの設置（連携がとりづらい等）
- 営業面における連携不足（会社間の連携がなくなり営業力が低下した）
- マニュアルの膨大化
- 防犯カメラの増設（カメラで監視されている）
- 現場と経営陣とのコミュニケーション不足
- 郵便局と地域とのつながりの希薄化

経営状況（H20 年度）

民営・分社化による負担増等

◎ 日本郵政グループ（連結）の利益水準

- ・ 経常利益：租税公課の増加、金融市場の動向等もあるが、平成 18 年度から 4 割程度減少。
[1兆2,999億円(H18) → 8,305億円(H20)]
- ・ 当期利益：法人税等の新たな負担もあるが、平成 18 年度から 5 割程度減少。
[9,425億円(H18) → 4,227億円(H20)]

注) 民営化前後で連結範囲の拡大（新規業務開始等）、会計処理の相違（共済整理資源関係等）等がある他、景気の悪化も一因となり三事業とも厳しい状況にあり、単純な比較はできない面があることに留意が必要。

日本郵政（株） [営業収益 3,030 億円 営業費用 1,959 億円 営業利益 1,071 億円]

事業子会社から手数料（経営管理料等）及び配当等を得る一方、**当期純利益額（1,090 億円）にほぼ匹敵する共済整理資源に係る現金を支出（1,040 億円）**。 [正社員 3,407 人 非正規社員 4,749 人]

郵便事業（株） [営業収益 1兆8,652 億円 営業費用 1兆8,203 億円 営業利益 448 億円]

郵便関係（営業収益の約 8 割）は、**取扱郵便物数の減少傾向が継続**[224 億通（H18）→212 億通（H20）]、**ゆうパック等の荷物（営業収益の 1 割強）の伸びも鈍化**[23 億個（対前年度比 +11.7%）（H18）→ 27 億個（対前年度比 +6.9%）（H20）]。 **営業利益は減少** [947 億円(H18)→448 億円(H20)（注 H18 は共済整理資源負担分を調整後）]。 [正社員 94,818 人 非正規社員 144,608 人]

郵便局（株） [営業収益 1兆2,932 億円 営業費用 1兆2,248 億円 営業利益 683 億円]

収益は**三事業会社からの手数料に依存（98.7%）**。郵：貯：保の割合は 1：3：2。取扱郵便物数、貯金残高、保険契約数（特に旧契約）に応じた**従量制によるものが手数料収入の相当程度を占めるとともに、銀行手数料に占めるインセンティブの割合も当初に比べ増加傾向** [正社員 114,413 人 非正規社員 43,556 人]

（株）ゆうちょ銀行 [経常収益 2兆4,885 億円 経常費用 2兆1,033 億円 経常利益 3,852 億円]

預金残高の減少 [193 兆円(H18)→178 兆円(H20)] に伴い、ゆうちょ銀行の**収益の 9 割超を占める資金運用収益は減少** [2兆8,167 億円(H18)→2兆3,099 億円(H20)]
※ H22～23 年度は大量集中満期の年。再預入が進まなければ、貯金残高（現在 178 兆円）が一層減少し、経費を賄う資金利益の獲得に懸念。 [正社員 12,223 人 非正規社員 7,295 人]

（株）かんぽ生命保険 [経常収益 15兆5,337 億円 経常費用 15兆3,194 億円 経常利益 2,142 億円]

新規契約の伸び悩み [238 万契約(H18)→192 万契約(H20)]、**保有契約件数の減少** [5,696 万契約(H18)→4,847 万契約(H20)] に伴い、**基礎利益は減少** [5,188 億円(H18)→4,324 億円(H20)]。
[正社員 6,448 人 非正規社員 3,461 人]

※正社員数：H21.10.1。非正規社員：H21.10 に雇用実績のあった雇用数（あたま数）

I 民営化に伴う追加負担（H20 年度）

- 法人税等の納税額：3,900 億円増（対 H18 年度）
- 預金保険料等負担：1,526 億円 [預金保険料 547 億円、貯金旧勘定交付金 977 億円]
[生命保険契約者保護機構負担金 2 億円]

II 分社化に伴う追加負担（H20 年度）

消費税負担増（局会社への委託手数料関係）：491 億円（試算値）

III 管理・共通部門の人員増

監査・コンプライアンス部門等の強化もあるが、本社人員 1.89 倍、支社人員 1.22 倍（対 H19.3）
注) 民営化前後で本社・支社の範囲が異なること等から単純な比較は困難である点に留意が必要。
※ 郵便局等の現場段階では要員配置の見直し、効率化施策（共通事務センターでの集約処理等）実施により共通部門の人員増はないが、現場職員からは、局会社と郵便事業会社の管理者や共通部門職員の重複による分割の弊害を指摘する声もある。

IV 分社化に起因する利便性低下

- 郵便外務員に貯金等を預けることができなくなった。[平成 7 年に導入され、民営化以前の正式な職務として実施されていた「総合担務」が民営・分社化によりできなくなったもの。]
- 郵便物の不着について、郵便局で要領を得た回答がなされない。[郵便事業会社と郵便局会社の一体性の欠如]。
- お客様との昔からの顔なじみであった郵便局長による集荷ができなくなった。

V 民営化後のサービス廃止、料金値上げ

- 郵便
 - ・ 配達記録郵便の廃止 [特殊取扱の収支改善のため]
 - ・ 代金引換郵便の料金負担増（引換金 3 万円の場合：200 円増） [印紙税負担分の上乗せ]
- 貯金
 - ・ 定額小為替の手数料の引上げ（一枚 10 円→100 円） [コストを踏まえた料金見直し]
 - ・ 払込み手数料の引上げ（例：通常払込（振替口座への現金入金） 3 万円の場合 150 円→330 円） [印紙税負担の上乗せ、料金区分簡素化]
- 保険
 - ・ 夫婦保険等の新規取扱い停止 [需要が少ないため]

今後の経営等の課題

日本郵政（株）

- 郵政グループの企業がバナンス強化
グループ各社の企業ガバナンス強化と日本郵政による事業子会社への指導力発揮
- 安定した現金収入の確保
新規投資その他の今後の資金需要のための安定した現金収入の確保

郵便事業（株）

- 郵便物数の下げ止まりに向けた取組み
利用者ニーズの把握と新規需要の開拓
- ゆうパックの取組み強化
- 収益源の多様化・強化
荷物分野その他の新規業務の育成・強化
- 利用者の信頼回復
コンプライアンス強化による確実な業務遂行

郵便局（株）

- 収益源の多様化・強化
不動産その他の新規業務の育成・強化
- 受託手数料体系の見直し
従量制と固定制のバランス及び現場の実態（各事業毎のコスト）を踏まえた手数料体系の見直し
- 郵便局ネットワークの有効活用
ワンストップ拠点としての郵便局の活用促進

（株）ゆうちょ銀行

- 貯金残高減少の歯止めに向けた取組み
残高減少に歯止めをかけるための一層の取組みの推進
- 定額貯金に変わる商品開発、新たな収益源の確保
定額貯金に変わる主力商品の開発・提供
新規業務の推進
- 郵便局との緊密な連携
営業活動・コンプライアンス対策における連携充実

（株）かんぽ生命保険

- 契約件数減少の歯止めに向けた取組み
新規契約獲得のための一層の取組みの推進
- 養老保険中心の商品構成の是正、新たな収益源の確保
利用者ニーズに対応した商品の開発・提供
新規業務の推進
- 郵便局との緊密な連携
営業活動・コンプライアンス対策における連携充実