

# 消費者・地域住民の視点による郵政改革への意見

## 全国地域婦人団体連絡協議会

全地婦連は地域婦人会・女性会の連絡協議機関で、50団体（47都道府県＋3政令市）が加盟しています。地域に深く根ざし、環境・福祉・青少年健全育成・防災・消費者問題・地域活性化など、地域・暮らしに関する幅広い活動を行っている団体であることから、消費者・地域住民の視点で、全国の様々な地域に住む会員の声を元に意見をまとめました。

聞き取りは、それぞれ大都市圏、地方都市、小規模市町村の市街地、中山間地、島嶼、雪国、など地婦連のネットワークを通じ、地域特性の違う婦人会会員から行いました。

<意見> 各地のヒアリング結果を基に（後段に概要を記載）、意見を申し上げます。

1. 何よりもまず郵便のユニバーサルサービスをどのように設計していくのかについては、10年・20年先を見越した制度設計を、時間をかけてしっかり行うべきです。その際、必ず消費者・地域住民を入れた形で十分に議論できるようにしてください。

2. 中山間地・過疎地域等におけるサービスの低下は、その地域の住民の暮らしに直結します。現時点でも対応を進めているということですが（渉外社員出張サービスなど）、今後もあらゆる工夫でその維持に努めてください。

3. 現状をすぐに大幅に見直すのではなく、まずは郵政改革の効果と課題をしっかりと洗い出した上で、郵便事業の役割・機能をしっかりと果たすことを前提に、さらに企業や地域との連携といった可能性をあらゆる面から検討して、全体の制度設計に生かすようにしてください。

（民営化後のサービスについては、不満だけでなく評価する意見も同時に寄せられた。すでに民営化のために相当な経費がかけられてきたことや、ようやく職員もなれてきであろうことから、民営化自体をゼロから見直すことには、疑問を持つ意見が複数寄せられた。全てを民営化以前にもどすべきといった意見も今回の聞き取りでは無かった。また、厳しい財政・経済の現実と、サービス向上のためにも、市場化や競争はある程度必要、との意見もあった）

4. 今後、郵政事業の改善を検討するに当たっては、地域の特性に応じ（企業・地域との協力や採算に対する考え方などにおいて）複数の選択肢を構想し、人（利用者・職員）とコストの両面に柔軟な形でバランスよく対応できる郵便事業のあり方を検討してください。その際、必ず地域の実情をよく知る消費者・住民も参加する形で検討を進めてください。

（多くの消費者・地域住民は、日々各地域において冷静かつ敏感に郵政事業の変化について評価している。実際聞き取りにおいては、民営化以後だけでなく、それ以前についても、良さと課題との両方の意見が寄せられた）

5. 簡易保険の不払い問題が報道されたが、その事実が確認・公表された時期のあまりの遅さに、消費者としては大いに不信を抱かざるを得なかった（民間の保険会社の不払いが社会問題となり、改善に取り組んでから相当年の数が経っている）。コンプライアンス体制の強化と情報開示について、徹底した取り組みを行ってください。
6. コストパフォーマンスへの意識は重要だが、採算をあまりに重視し、パート職員の増加や、販売ノルマが増えるような形での働き方では、サービスの質や住民との信頼関係の低下にもつながります。郵便事業を中心に、どのサービスにどれだけのコストがかかっているのかといった情報を、消費者に対して常に積極的に開示し、開かれた議論のもとで改善が行われるようにしてください。
7. 利用者・地域との関わりが密接な郵便事業については、社会・地域に役立つ仕事、という側面をいつも感じながら仕事ができる環境が、なによりものサービス向上につながると考えます。職員の研修や事業の中に、地域との交流場を増やしたり、社会・地域貢献活動の機会を積極的に作るということを通じて、事業が活性化し、職員が生き生きと働くことができるようにすることの重要性を、全体で意識してください。

(以上)

## ※聞き取り結果の概要

郵便事業・郵便貯金・簡易生命保険の各事業に関するもののほか、サービス全般、地域とのかかわり、郵政民営化（と見直し）、に関するもの。概要は以下の通りである。

- \* 特に変わらない、不便になった、機械的な対応になった、売込みが多くなった、との意見もあるが、郵政民営化後に接客対応や郵便局全体のサービス・雰囲気は良くなったとの意見も同様に聞かれた（全国各地それぞれ）。
- \* 過疎地などで頼りにされていた郵便局、という意見・イメージと同時に、郵便局職員の接客の質については、郵政民営化以前からの不満も聞かれた（各地）。
- \* 中山間地や過疎地では、不便になった・暖かい雰囲気がなくなってしまったといった事例や危機感とともに、涉外社員出張サービスや移動郵便局等による、地域の状況に応じたサービスの充実を期待する声が聞かれた（北海道・長野・徳島など）。
- \* 一方で、小さな集落でもともと郵便局がなかったのに、郵政民営化後に新たな郵便窓口ができて便利になった、という意見もあった（紀伊半島）
- \* 婦人会活動で振込み等を行う必要がどうしても生じるが、身分証明が厳しくなり、「婦人会会長である証明をもってきてください」ということを言われるようになり、結局他の金融機関（農協や漁協等）に、利用する口座を変えたケースがあった（中部地方）
- \* 女性職員の責任ある立場への登用の少なさが、民営化以前からの接客態度の質に影響してきたように感じる、との男女共同参画の観点からの意見もあった（中部地方）。
- \* 民営化以後、地域貢献を非常に積極的に行ってくれるようになった、と具体的な事例の提供があった（九州地方の島嶼部）が、他にこうした報告は無かった。
- \* 郵政民営化については、全面的に元にもどすべきといった意見は無かった。費用もある程度かけてここまで取り組んできた民営化の取り組みを、急にすべて見直すことについては、否定する意見も多かった。