

郵便サービス水準の評価等に関する研究会（第3回）

平成19年9月14日

【田尻座長】 それでは、定刻を過ぎておりますので、ただいまから郵便サービス水準の評価等に関する研究会の第3回会合を開催させていただきます。

初めに、先般、総務省で人事異動がございまして、多少時間が経過しておりますが、その後初の研究会でもございますので、本日、自己紹介を兼ねてごあいさつをいただければと思います。どうぞよろしく願いいたします。

【橋口郵政行政局長】 7月6日付で須田前郵政行政局長の後に郵政行政局長を拝命いたしました橋口でございます。どうぞよろしく願いいたします。

【後藤郵政企画課長】 同じく、7月10日付で郵便企画課長を拝命しました後藤でございます。どうぞよろしく願いいたします。

【田尻座長】 どうぞよろしく願いいたします。

それでは、続きまして本日の配付資料につきまして事務局からご説明をいただきたいと存じます。

【坂入課長補佐】 本日の配付資料でございますが、4つありまして、資料1といたしまして、第2回会合における試験通信に関する議論の内容の整理、資料2といたしまして、試験通信の実施要綱（案）、資料3といたしまして、送達日数達成率以外のサービス水準の評価等について、資料4といたしまして、郵政行政消費者相談室に寄せられた申告の状況について、以上4つでございます。過不足等ありましたら、事務局までお知らせ願います。

【田尻座長】 それでは、続きまして本日の検討事項に入っておりますが、これまで、特に第2回会合におきまして議論をいろいろしていただきました。そのポイントにつきまして、事務局で整理をお願いいたしましたので、本日ちょうどしておりますこのペーパーについてのご説明をお願いいたします。

【坂入課長補佐】 それでは、資料1に基づきましてご説明させていただきたいと思えます。第2回会合におきまして、試験通信に関してこの場でいろいろとご議論をいただいたわけでございますが、資料1の左側のほうに書いてございますのは、各構成員から提起していただきました問題意識といったものについて、主なものを記載させていただいてるところでございます。それに対しまして、右側に考え方ということで、事務局サイドの

考え方を示したものでございまして、この後資料2で説明する試験通信の実施要綱を作成する際の考え方となったものでございます。上から順番にご説明させていただきたいと思っております。

1つ目ですが、小包郵便の中にも対面配達でないものがあるので、試験通信を通常郵便だけに限ることはないのではないか。国がみずから行わないとしても、公社に対して試験通信を行うよう指導することも考えられるのではないか、というようなご意見がございました。これにつきましては、競争分野と非競争分野とで分けて考えた場合、国がみずから試験通信を行うのは非競争分野を優先すべきである、という考え方を示させていただいたところでございます。

次の論点でございまして、試験通信の実施時期に関するものでございまして、実施時期を12月中旬から下旬に限定すると、データとしては不十分ではないかというご指摘がございました。これに関しましての考え方でございまして、試験通信の総通数は、主として予算上の制約から決まることとなります。その範囲内でモニタリングに最も効果的な時期を選択して実施することになるかと思っております。総通数がどのくらいとれるのかというのは、ちょっと現時点では確たる数値をお示しできるわけではないのですが、可能であれば複数回実施することも考えてもよいのではないかと考えております。

3つ目でございますが、書留・配達証明のような郵便物は、内容的にも重要である場合が多いので、そういった郵便物についても試験通信の対象とすべきではないかというようなご意見がございました。これに対しましては、書留・内容証明のような郵便は記録扱いということでございまして、試験通信を実施しなくても送達日数を把握することは可能ではないかと。不在の場合のトラブル等が発生した場合については、試験通信とは別の形で調査していくということも考えられますので、そこについては、送達日数達成率以外のサービス水準の評価といったあたりをご議論いただければよろしいかと思っております。

最後の4つ目でございますが、郵政公社による試験通信の対象郵便物、具体的には定形郵便物でございますが、これについては、重ねて国が試験通信を行う必要はないのではないかとご議論もございました。これについて、事務局としましては、第1種郵便物は、郵便物の太宗を占めるものであり、また無記録扱いであるということで、国もみずから検証していくことが望ましいのではないかとご意見を示させていただいたところでございます。

以上が資料1の説明でございます。

【田尻座長】 ありがとうございます。ただいまの論点整理と、次の議題でございます。まず試験通信の実施要綱（案）とは、性格上重複する部分もあろうかと思っておりますので、あわせてご説明をいただいたほうが効率的かと思っておりますので、よろしくお願ひいたします。

【坂入課長補佐】 それでは、続きまして資料2、試験通信の実施要綱（案）に基づいてご説明をさせていただきます。

まず、1番ですが、国による試験通信の実施ということでございまして、先ほどの資料1の内容とも重複いたしますが、「郵便物の太宗を占める普通扱いの通常郵便物は無記録扱いであるが、このような記録の残らないサービスは、郵便物が確実に送達されるという一般国民からの信頼の上に成り立っているものであり、郵便物が確実に送達されているか否かの調査は、郵便業務の適正な運営や消費者保護等の観点から必要なことであると考えられる。このため、日本郵政公社が外部機関に委託して実施している試験通信とは別に、国がみずから試験通信を実施し郵便サービスの水準の評価を行うこととする。」とさせていただいているところでございます。

続きまして、2番の試験通信の対象とする郵便物でございます。無記録扱いの郵便物につき試験通信を実施するものとし、具体的には以下に掲げる郵便物を対象とする。特殊取扱としない定形郵便物、これは通常の80円の封書でございます。次いで、速達とする定形郵便物ということでございます。今年は、年賀に関しまして遅配等の苦情、申告等が寄せられていたということもございまして、年賀特別郵便とする第二種郵便物、年賀はがきでございます。この3つについて試験通信を行うということで、一応この案では提示させていただいております。なお、郵政民営化後は郵便の対象から外れる役務（小包）及び書留・配達記録郵便等の記録扱いの郵便物については、本年度実施する試験通信の対象とはしないということでございます。

続きまして、3番の試験通信の実施方法でございます。試験通信の通数でございますが、ここの表に掲げられているとおり、特殊取扱としない定形郵便物について360通、速達とする定形郵便物について360通、年賀特別郵便物とする第二種郵便物について540通の合計1,260通という数字を、とりあえず仮置きという形で置かせていただいております。ここは、冒頭に申し上げましたように、主として予算上の制約から決まってくるところが大きいものですから、なかなかこれを大幅に増やすということは難しいところがございますけれども、一応イメージとしては、このぐらいであれば予算上可能だということでご議論を進めていただければと思います。また、そのモニターの差し出しに当たりまし

て、例えば以下のような条件を付していくということも検討してみてもよいのではないかと  
いうことで、アイデアベースではございますが記載させていただいております。例えば、  
郵便番号を記載せずに差し出す、住所の一部のみを記載する、あるいは宛先を手書きとす  
る、といったことも差し出しの際の条件として付していくということも考えられると思  
います。

続きまして、ブロック及びルートと書いてございますが、この試験通信を実施するに当  
たりまして、全国を北海道から九州までの10のブロックに区分しまして、ブロック間で  
ルートを設定することにしております。原則として郵便物の種類ごとに片道180ルート  
を設定すると。往復で通信をすると360ルートということになるわけでございます。

続きまして、モニターですが、この10のブロックの中に合計で60名のモニターを配  
置いたしまして、1人のモニターから3人のモニターに対して試験郵便物を発送するとい  
うことで考えております。したがって、60掛ける3で片道180ルートということ  
になるわけでございます。3人のうち、1人は同一ブロックから、1人は隣接ブロックか  
ら、残りの1人はそれ以外のブロックから選ぶというようなことで考えておりますけれ  
ども、ここについても、またいろいろルートの設定の仕方等についてはご議論をいただ  
ければと思います。モニターは昼間の在宅率が高い方に依頼し、受取日時等が正確に記  
録できるようにすることを基本とするというふうにいたします。

続きまして、試験通信の日程でございますが、これもいろいろご議論のあろうかと思  
いますが、年賀特別郵便については年賀の時期にしかできないということで、12月25日  
から翌年1月7日ぐらいまでということになります。それ以外の郵便物については、郵便  
局における取扱物数が多い時期ということでやっていくのが一つの考え方かと思  
います。その場合、例えばということでございますが、12月中旬から下旬ということが一つ考  
えられるということでございますが、ここもいろいろご議論のあるところだとは思  
います。

試験通信の記録でございますが、モニター間で電子メール等を使って調書を送信しあ  
つて、発送・受取日時、受け取った郵便物の状態というものを記録していただくとい  
うことになろうかと思います。当該調書に、あらかじめ郵便サービスに関する評価項目を記載  
しておいて、試験通信に係る評価だけではなくて、それ以外のサービスについてもそれぞ  
れの項目についてモニターに評価してもらおうというようなことも考えられるかと思  
います。

一応、スケジュールを示させていただいておりますけれども、10月に入りましてから  
諸般の進めまして、10月の下旬ぐらいに試験通信の実施計画（詳細版）を確定し

まして、11月に入ってからモニターの選定等を行いまして、その後、試験通信を実施し、年賀がございますので、年賀について試験通信を行うと1月の上旬ぐらいまでかかってしまうと思います。その後、1月中には試験通信の結果を取りまとめるというようなことで考えているところでございます。

資料2につきましては以上でございます。

【田尻座長】 ありがとうございます。それでは、ただいまご説明いただきました、試験通信の実施要綱（案）を軸にいたしまして、これまで、まだお出しいただけていないご意見、問題提起もあろうかと思っておりますので、あわせてご議論をさせていただければと思います。どうぞ、先生方、ご自由にご質問なりご意見がございましたらご発言いただければ幸いです。

ちょっとお読みいただく時間もあろうかと思っておりますので、その時間稼ぎの意味を込めまして、私のほうから素朴な質問をさせていただきます。まず、この試験通信という言葉でございますが、これは通常は世の中では、試験放送とか試験走行と申しますと、仮に行う、公式のものではないですよというイメージがどうしても一般に強く出てしまっていて、このままメディアに流しますと、役所が一生懸命モニタリングをやっているということが、どうも一般国民に理解されにくいんじゃないかなと思うんですね。内部的な言葉と、プレス等に正式にこういうことをやりますよ、という発表をなさるときとでは、言葉の使い分けを工夫されたいかがかなと思うんですけれども。国民が知りたいのは、はがき、封書がちゃんと着いているかということなんで、そういうことにピタッとこたえるような言葉を少しご検討いただいたらいいんじゃないかなと思います。

それと、仮にこういったことを年内にやるとうたしまして、まだ仮にという位置づけなのか、これが一つの枠組みになっていくのか、私は統計学上のことはわかりませんので、後で先生方からも、この試験通信を行う通数や地域、あるいは時期について、ぜひご意見を統計学的な見地からも出していただければなと思いますし、ホームユースとビジネスユースでは、かなり意味合いも違ってまいりましょうから、先生方それぞれのお立場からご発言いただければと思います。

どうぞ、先生方、どういう点からでも結構でございますので、ご発言いただけますでしょうか。はい、どうぞ。

【大河内構成員】 質問だけです。委託の業者さんが、このモニターのところなんかは全部おやりになるということで考えればいいんでしょうか。在宅率の高い人とか、どうい

うふうに選ばれるのかなと思うんですけども、それは、そういう専門の業者さんが、その辺も全部選ばれてやっていくということなんですか。

【坂入課長補佐】 はい。そのように考えております。

【味水構成員】 よろしいでしょうか。どういう分析をするかというのを先に示しておいたほうが良いと思うんですね。それは、普通の研究をするにしても、仮説をちゃんと出しておいたほうが良いということと一緒になんですが、資料2の最初にあります、「郵便物が確実に送達されるという一般国民からの信頼」、これが何を意味しているか。例えば、送達日数を何%以上で守っているということを一般国民は信頼しているのか、それとも、送達日数の細かい1日や2日というのは、あまり気にしていないけれども1週間のうちにはなくさずにちゃんと届けてくださいよ、というのを期待しているのか、そういう条件をどのくらい満たしているかという、満たすべき水準というものをまず示した上で分析をしたほうがよいだろうというのが素朴な印象です。

それとあわせて、例えば、「以下のような条件を付していくことも検討する」というので、おもしろいと思うんですが、ちょっとこれは質問なんですが、送達日数を守る条件というのは何かあるんでしょうか。例えば、郵便番号を記載していないと送達日数では運ばませんよとか、そういうルールというのがあるんですか。

【坂入課長補佐】 いや、特にそのようなことはございません。

【味水構成員】 ということは、郵便番号を記載していなくても、ちゃんと送達日数の中で届きますよと、できれば便利だから書いてくださいねという、そういうスタンスなんですか。

【坂入課長補佐】 はい。

【味水構成員】 そうしたら、この条件を付していくことは分析の上でも重要だと思うので、その一部欠落した情報で郵便を出すということが、どういう意味なのか。全然送達日数に関係ないものであれば、それによってどういう負荷がかかるのかとか、また違う面を見なきゃいけないのかもしれないかもしれませんし、送達日数の達成率にどういう影響を与えるのかというのを踏まえて、条件設定をしていったほうが……。例えば、住所の一部というのが、郵便番号だけでわかる部分と、それプラスただ番地だけ書いているというものなのか、それとも下のほうの番地がわかっていないけれども、何となく届いちゃったというものなのか、その細かい設定をしていくと、この先にあるんだと思うんですが、それぞれに、こういう条件だとこうなるはずだという仮説を示したほうが良いかなと思います。

あと、もう一つよろしいでしょうか。

【田尻座長】 どうぞ。

【味水構成員】 この日程なんですが、一般の定形郵便物のほうも12月中旬から下旬にするということだったのでしょうか。

【坂入課長補佐】 いや、これは一つの考え方としてこういうことも考えられるかなと。つまり、どの時期に試験通信を行うと最も効果的にサービス水準をはかれるかということを考えていった場合に、郵便物の取り扱いが多い時期でもきちんと送達日数が守られていますよということをはかるほうが効果的なのかなという考え方でこうしているわけですが、ほかにもいろいろな側面からの考え方があると思いますので、ご意見をいただければと思います。

【味水構成員】 なるほど。例えば、この年賀のほうで、この時期の郵便物の水準というのは保たれているよというふうに仮定するならば、12月上旬から中旬にかけてまばらにやってもいいかなというのは、印象として持ちました。

【山下構成員】 質問をよろしいでしょうか。

【田尻座長】 はい、どうぞ。

【山下構成員】 資料2の真ん中辺にあるんですけども、郵政民営化後に郵便の対象から外れる役務というのは、今回の調査から外れるというのはよくわかったのですが、そもそも、この委員会で議論していくところで、今後、郵政行政の監督の対象とは多分直接とはならない小包の領域のことに関しても、このまま議論していくのか、それともそこはもう違うのかというところを、ちょっと質問として……。当初、お聞きしたところでは、間接的にはあるけれども、郵政行政に関係あるので小包の議論もというお話があったと思うんですけども、そこのスタンスにぶれがないかというところだけお教えいただければと思います。

【後藤郵便企画課長】 小包についてはご案内のとおり、またこれまでもご説明を申し上げていると思いますが、10月1日以降、郵便法による当局の規制の対象の外になって、国交省のほうの貨物運送事業の枠組みの中で必要な、行政での監督なり、規制を受けていくということになりますので、そこで提供されるサービス水準についても、一義的に私どもとして関与するものではない。

【山下構成員】 そうですね。

【後藤郵便企画課長】 間接的にというご説明をこれまでにしたというのは、郵便事業

会社というのはあくまで特殊会社でありまして、当局の監督のもとに置かれる会社でありますので、その会社が行う事業につきましては、その附帯業務であるとか、もろもろの新しい事業を含めて、やはり特殊会社としてふさわしいものであるのか、それが国民にとってどういった影響を与えているのかといったようなことは、見ていかなければならないものなので、サービス水準に関しても全く見ないということはないのかなと。ただ、この研究会のミッションというのは、あくまでも郵便のサービス水準ということでございますので、郵便法の世界に残っている郵便サービスについてご議論いただくということで考えていただければと思います。

【山下構成員】 承知しました。ありがとうございます。

【井手構成員】 よろしいですか。

【田尻座長】 はい、どうぞ。

【井手構成員】 この冒頭に書いていますけれども、日本郵政公社というのは、毎年やっているんだっただけですかね。

【坂入課長補佐】 はい。毎年やっています。

【井手構成員】 ただ、時期的には重ならないんですか。

【坂入課長補佐】 公社が行っている試験通信は1年を通じてやっておりますので、重なってくる部分はあると思います。

【井手構成員】 この試験通信をやるというのは、どの時点で公表するというか、やった後に結果だけ公表するんですか、それとも、やりますよというのを事前に公表するんですか。

【大河内構成員】 しないですよ。

【坂入課長補佐】 試験通信を行うということについて積極的に公表していくかどうかというのは、またいろいろご議論があらうかと思いますが、公表の在り方については現時点では決めておりません。

【田尻座長】 つまり、事前に試験をやるぞということはやらないと、結果は公開しますと、こういうふうを考えてよろしいのでしょうか。

【後藤郵便企画課長】 この研究会のアウトプット自体はいずれにしても公表の対象になってまいりますので、その中で、この試験通信の結果というのは大きなウエートを占めることになると思いますので、タイミングの問題はありますけれども、発表・公表ということは前提に考えております。



【井手構成員】　　じゃあ、今日の資料1、資料2は非公表の資料として考えていいんですね。

【坂入課長補佐】　　資料自体は公表です。

【後藤郵便企画課長】　　積極的に私どもとして、いついつからこういう規模で、こういう内容の試験通信をやるというようなアナウンスメントをすることは考えていないということです。

【山本構成員】　　ただ、例えば12月に試験通信を行うとしまして、1,260通というのがその月の取扱高の1%にも満たないので、公開したところで特定の局でこれに備えることは多分不可能で、全国的に郵便事業の品質を上げるということしか対応がないから、別に公開してもいいことだとは思うんですけれども。これだけのために頑張ってくださいんだったら、逆に喜ばしいこととは思います。

【田尻座長】　　なるほど。

【橋口郵政行政局長】　　すいません。ちょっとよろしいでしょうか。

【田尻座長】　　はい。

【橋口郵政行政局長】　　今、山本先生からのご指摘されたことにもかかわるんですが、最初に座長がおっしゃった、結局統計的に見てどうかということですね。この結果がどういふふう生きていくのかということ、やはり考えないといけないなと思っていて、これまで事務的にまだ詰まっていないところもあるかと思えます。結局1,260という数字で試験的にこういうことをやってみて、その結果をどういふふうに扱うんだらうかということでもありますけれども、いろいろなことがかかわってくると思いますが、いろいろな階層に分けて、郵便番号を記載したもの、記載しないもの、一部しか住所を書かないものとか、そういうふうに分かれていきますと、かなり一つ一つについての結果が得られるのは、より少なくなるわけですね。そうしますと、そういったものが、仮に到達はしたけれども、水準から見たら3日かかるもの、2日かかるもの、1日で届くもの、その内訳を見たら郵便番号が書いてあるものはどうだったとか、住所の欠落はどうだったとかというふうになるんですけれども、出た結果でもって、物が言えるのかということだと思えますね。結局、それはたまたまだらうとか。それは統計的な有意性の話にもつながってくるんだらうと思えますけれども、そこところが、私どもがやった結果については、郵便事業会社に対して、こういうことでありましたよと、したがって、こういうことについて、お考えくださいね、ご配慮くださいね、というようなことにもっていくことになる

思うんですね。改善する、そしてまた利用していただくお客様に対しては、こういうことも喚起してくださいねというようなことになっていって、水準の向上にもつながっていくんだろうと思いますが、そこで物の言える数になるかどうかということだろうなと思ってます。例えば、これを会社にこんな結果だったよと突きつけた場合に、それはたまたまでしょう。ただ、事例としては、確かにそういう事例があったと、これは私どもがこういう調査をすれば出てくる事例ですから。じゃあ、そういうおかしな事例というのが、確かにおかしな事例でやって、こういう傾向が出てくるんだということになるのかどうかというところだと思います。ですから、1件1件の事例でおかしなものがあれば、それはおかしいですねとは言えるんですけども、いろいろな階層に分けてやったことが、ほんとうにそういうふうにつながっていくかどうか、その場合に数がどういうふうに影響してくるのかどうか、そのところが……。公社は試験を10万通ぐらいやっておられて、それに対して1,260通というのが、全体の何億通というものに対する1,260通というのが、個別の事例としては意味がある。ただし、それを統計的に見て、傾向的に見てこうだというのがなかなか難しいものがあるだろうなというのは予想できる。そういう中で、こういうことをどういうふうにやったらいいのかなということかなと思っております。それが一つ。

それから、これも座長がおっしゃったことで、また先生方のお考えもお聞かせいただければと思うのが、試験通信という言葉がどうなのかということですね。国民の方々にわかっていただける。まあ、わかっていただけなくても、中でやっている話だから、それはそれでという割り切り方もあるかとは思いますが。

それから、先ほどの、これも先生からご指摘のあった、まず満たすべき水準というのは何なのか。これは水準の評価ということでございますので、確実に送達されるというのは、それは当然送達されないといけない。その中で、水準がどうかということであれば、3日2日、日数という問題であれば、そういう3日あるいは超えてなされるものも出てくるかもしれませんが、そういったものが、私どもも、水準についてどういうふうに考えるかは、またきちんとお示しできると思います。そのところで、条件によって、じゃあ、その水準がどういうふうに変わるのかどうか、送達日数に影響するのかどうか、そのところを数少ない中でも確認させていただくということかなと。こういう数でこういうことをやるとすればですね。そういう位置づけになるのかなと思います。すいません。これ、まだ中で十分……。

【田尻座長】 これは、ぜひ専門の学者、研究なさっている先生方にお尋ねしたいんですけれども、こういう世論調査とかいろいろなアンケート調査をいたしますときに、私どもも前職でやったことがあるんですが、アメリカですと統計学的に有意性があると思えば、できるだけコストを安くやって、それで押し切ってしまうんですけれども、日本のメディアだとかいろいろなところの調査というのは、すぐ何万通とか、何十万調査だということで印象づけようとするんですね。私は、全くその分野の素人なのでわからないんですが、いかがでしょうかね。この1,260通と10万通といわれますと、これは何だというふうに一般の人は考えてしまいがちなんですが、統計学的な有意性という点では、どういうふうに受けとめればよろしいのでしょうかね。

【山本構成員】 よろしいでしょうか。

【田尻座長】 どうぞ、山本先生。

【山本構成員】 失礼いたします。

郵政公社の試験通信といいますか、調査と同じことをもしやるんだとすると、単純にサンプル数が100分の1ですから比較はできません。自分の近所で調べるのと全国で調べるぐらい違うので、例えば到達日数とか不達率とか、同じ基準で調査結果を出すのは多分難しいだろうなと思います。おたくはこういう数字を出していますけれども、うちはこの規模でやったらこうなりましたと数字をお見せしましても、数が少ないのでカバーできない可能性、郵便が届かないというのは幾つかの状況があるようにも思いまして、社会的に問題なのは不正ですとか、故意な紛失、偶発の紛失がありますし、途中のハンドリングエラー、どこかでとまっちゃったり、普通に中継局で流れていくものがどこかで流れがとまるとか、幾つかあると思うんですが、そのうち多分遅延ぐらいしかはかれないんじゃないかと思うんですね。だから、送達がちゃんとうまく流れるかどうかということのモニタリングをするぐらいがせいぜいで、社会的に問題になっているようなことはちょっと難しいのではないかと思っています。つまり、郵便局員が何万人いまして、郵便事業に携わっている人が日本に何人という、その中で何通流すかという、人の割合にしても少ないですよ。この調査にさわる関係者の人数も大分少ないと思うんですよ。だから、ちょっと比較するのは難しいという印象を抱いています。

ただ、それは、同じ基準で勝負した場合ですので、ちょっと予測になってしまうんですが、例えば、各ルートにつきまして、本来こういうふうな流れで送られるはずなので、受取日時がこの辺になるはずだという予測がルートごとに大体可能で、それから、時間でど

れぐらいずれたかまでデータを持つと、全体としてどれぐらいずれていくのか、ずれないのかという時間おくまで入れると、何となく日数の予測ができるかもしれません。そうすると、うちとしては、こういうふうなデータをとって、こういうふうな予測ができているんだけれども、おたくの調査と比べてちょっと乖離があるから調べなさいというタイプの指導ができる可能性はありますよね。可能性ですけれども。

抜き取り検査になぞらえますと、合格不合格ではなくて、どの程度合格とか、どの程度不合格という定量基準をもって全体の予測をするみたいなことにすると、できる可能性はあるんですが、そうするとモデルが入ってしまったりいろいろするので、予測とか推測のたぐいになってしまう可能性はあるから、うちとしてこうやったらこうなったけれどもみたいな、サイズを調査とか、郵政公社でやっている調査の是非みたいなものが問えると思います。向こうの達成率が何%と言われましても、お客様の満足度につながっている数字のとり方かどうかはわからないしみたいな感じのことはできる可能性はあると思います。ただ、いずれにせよ、数字は全国の扱い高に比べますと少ないので、たまたまこのときと言われると弱いんですけれども、でも、このときたまたま悪かったというのは、悪い時期を見つけてしまったことにもなるので、ある程度何かの改善を持ちかけるきっかけにはなるのではないかと思いますけれども、少ないか多いかと言われると少ないと思います。

【田尻座長】 それから、差し出しに当たっての条件設定が、欠落があるということの試験をしてみるということのようですけれども、欠落がある場合には、これは発送する側、消費者側に責任があると。むしろちゃんと全部整っているのにおくれたということのほうが、消費者にとっては、より怒る原因になると思うんですが、この試験通信の目的というのも、先ほど先生方からご発言がありましたように、そこをちょっと明確にしておく必要がありますね。欠落があってもきちんと届けるかどうかというところを今回は見るんですよとかですね。その辺は特定する必要があるのかなという感じもいたしますが。

【山本構成員】 調査条件に関しましては、郵政公社が忙しい状態、つまり郵政サービスが高負荷な状態の時期に設定するのは悪いことではないと思います。その時期でも、普通に配達してほしいというのは当たり前の要求ですし、負荷が高いときほど人はミスしやすいという考え方に立ちますと、そのころのほうがミスの発生する可能性があります。ただ、心配なのが、12月中旬から下旬はアルバイトさんが多数入っている可能性もあるので、できれば通常局員がほとんど仕事をしている状況で、一番高いところという時期を設定すると考えますと、先ほど味水先生がおっしゃられたような上旬のほうがいい可能性は

あります。下旬は多分バイトさんが入っていますよね。

【田尻座長】 そうですね。

【山本構成員】 だから、通常状態で一番高いところって難しいんですけども、そういうところをねらっていただくのがよろしいのではないかと、ちょっと思いました。

【田尻座長】 なるほど。

【山本構成員】 あと、180というルート数に関しまして、多いかどうかちょっと自信はないんですけども、先ほどみたいな定量的な調査にするのだとすると、もう少し少なくて、ルートごとに二、三通にしてみたほうが、調査に必要なデータはそろえやすいですよ。

【田尻座長】 なるほど。そういうものですか。

【山本構成員】 要するに、ルートといいますのは、送出人と受取人の組み合わせが180だとしますと、それごとに何時に出したら何時に着くかというのがないと定量調査になりませんから。それと、今はルートごとに1通、往復で1通ずつという調査ですけども、もう少し減らして、数を増やしてみるというのも。でも、2通か3通かという倍数しかあり得ないんですけども、とはちょっと思いました。

あと、ブロックは10あるんですけども、多分10の網羅は無理だと思いますので、もう少し粗めか、もう少し遠いところを中心みたいな。多いところ、都市部と田舎と、あと田舎同士みたいなちょっと遠めのところか、配達の扱いの多いルートを重点的にねられるほうが、先ほどの高負荷というのと同様でして、扱いの多いところで間違いがあるかどうかというのを重点的に見られるという考え方もあるかと思います。統計的なランダムサンプリングですとか、無作為に抽出しましたという言い方をすると全国を網羅したくなるんですけども、もともと網羅できる数ではないので、高負荷の時期もありますけれども、対象も重点的にされたほうが、より調査目的には合うのではないかという気がちょっといたしております。以上です。

【田尻座長】 どうぞ、ほかにご意見ございましたら、ぜひお聞かせください。

【山下構成員】 先般、郵政公社の方がご説明に見えられたときに、試験通信とかをやっていますと。その結果を経年で比較したときに、送達日数が悪いところや何か変わってきているんでしょうかと聞いたら、10年間変わっていませんということをおっしゃっていたのが、今、ちょっと重点地区の話を伺っていて思い出したのですけれども、例えば送達日数の担保という意味で言うと、ここで今議論している試験もあると思うんですけど

も、郵政公社の試験通信や何かの指導を強化するというような視点というのが一つあるのかなというところを、ちょっと今、伺っていて思いました。やっぱり、10年間変わっていないことに関して、調査はしているけれども、それから後のドゥーが担保されていないというのは、やっぱり我々としては、ちょっとおかしいなというところがありましたので。例えば、悪い地域というのは、もしかしたら郵便局までわかっていらっしゃるかもしれないので、例えば、そこにこの調査をぶつけるというようなことだと、今、山本先生がおっしゃったようなところで、意味が出てくるのかなというようなのは思ったところですね。

【田尻座長】 確かに、私のうろ覚えですけれども、97.幾つという、この小数点のところで多少動いている程度で、ほとんど素人的には……。それを見せていただいて、経営評価分科会等でもその問題は議論したことがあるんですね。そうすると、あれは一体何のためなのか、公社はどういう扱われ方をしているのか。おっしゃっていただいたように、まさにドゥーのところとどうつながっているのかというのは、指導のあれが必要かもしれませんね。

これは、事務局に質問なんですけど、今の郵便法の中で、そういう民間業者の内部チェック体制そのものに政府がどういう形で介入することができることになっていきますか、法律上は。私ども専門の金融の世界では、今非常に大きな考え方の変化がありまして、直接、監督機関が踏み込んで行って立ち入り検査をしたりするよりも、大手に関しては、彼らが内部的にモニタリングをし検査をする体制と、それがどうドゥーに結びついたかという、その流れをむしろ厳しくいくと。そして、出てきた結果についての改善率の目標を最初にコミットさせる。それが達成できていないということがわかると、法外なペナルティを課すというようなことのほうが、効率的かつ効果的だというふうに、金融検査の考え方というのが、今大きく変わろうというところに差しかかりつつあるんですね。そうはいっても、金融機関側の情報公開そのものがどこまで信頼性があるのかという問題がありますので、なかなかあれなんですけど、特に金融ハイテク部門の世界では、監督当局の知識よりも、あるいは非常に重要な情報がほとんどコンピューターの中に入ってしまったということと、外部からなかなか立ち入っても補足できないと。ならば、むしろどのように補足して検査しているのかという監督の仕方そのものを監督することのほうが効率的ではないかというふうに、今、先端問題が変わりつつあるんですけれども、ちょっと郵便の伝統的な部分とは違うかと思いますが、今、ご提起いただいたあたりはそのあたりですね。郵便法の

枠の中では、そういう踏み込み方が可能なかどうかですね。今後の、すぐお答えいただくことなく結構です。ちょっとご検討……。

【後藤郵便企画課長】 会社そのものの内部統制のあり方については、今度の10月1日からの体制というのは、持ち株が委員会設置会社でありますので、新しい日本版のSOX法に倣ったようなイメージが実現する可能性はあるんですけども、その持ち株を通じて郵便事業会社に対して監督が効くということになっているんですけども、郵便事業そのものについては、郵便法がございますので、あくまでも郵便法の中で求められているサービスの最低水準というか、基本的な水準というのがいかに保たれているのかと。先生がおっしゃいましたように、それを確保するための社内体制のところ、どう手を突っ込めるのか突っ込めないのかということについては、いろいろ検討させていただきたいと思います。

【田尻座長】 前半におっしゃいました株主権の行使という点からいきますと、通常の株主権の範囲というのが定められているわけで、そうしますと、いわゆる投資とリターンの関係で、このあたりがいいとか悪いとかという議論にだんだん変質していくわけですね。こっちのほうの、いわゆる消費者保護の観点とはかなり違ってくるんですね。これを日本企業と、特にヨーロッパ企業なんかは割り切っているんですけども、メーカーなんかで、内部検査、製品検査、出荷検査をやるコストと、文句を言ってきたときに、ごたごた言わないで製品全部そのものを取りかえてしまうコストを比較して、どっちが安くつくかということで処理する会社と、いや、そうであってはならないということで、全数検査をやっているところと、非常に大きく分かれてくるんですね。それで、株主意見ということになると、どっちがその会社にとってあれなのかということになりまして、非常に日本の中のあれと随分違うもんですから。

どうぞ、ほかに。

【味水構成員】 よろしいでしょうか。

【田尻座長】 はい、どうぞ。

【味水構成員】 今、頭がついていない気もちょっとするんですが、この調査の目的は、結局何になるんですたっけ？ 郵便サービス水準の評価を行う、郵政公社がやっているサンプル数よりは極めて小さいんですけども、全国をなぞることはできないから重点化するんですけども、そういうふうに水準の直接的な調査を行うことが目的なのか、郵政公社はこういうふうに水準について調査をしているというのが前提としてあって、そう

いう調べ方はまずいだらうとか、こういうふうに調査して、水準を上げていくべきじゃないかというプラスアルファ、プラスアルファというそっちがいいようになっちゃいますが、追加的な指導をすることのための内容を出すことを目的とするのか、その目的が何なんでしょうか。

それぞれの観点に基づけば両方大事なことだと思うんですが、それによって、質問内容というか焦点の当て方、例えば、先ほど議論がありましたが、郵便番号も住所もちゃんときれいに読み取れるように設定して、ただ調べますよ、完全に消費者が情報を提供しているのに、それでもだめなときは調べるのか、それとも、そういう状況は郵政公社のほうで先にしているじゃないかと。こういう問題があるところでも、どれだけ担保できているのかとか。今、郵政公社が調べられていない側面を指摘して、こういう調査も必要だぞと、そういうのでサービス水準を上げていくべきじゃないかというふうに提起するのか、どちらでもいいような気もするんですが、すみません、質問になっていない質問なんですけれども、いかがでしょうか。

【田尻座長】 なるほど。

【後藤郵便企画課長】 明瞭にお答えできるかどうか、ちょっと自信がないんですけれども、おそらく二兎を追わなければいけないんだろうと思うんです。現在、これまで公社が試験通信という名称のもとで行っている郵便物の送達に関するモニタリングというのが、果たして十分なものなのかということについても、やはり、当局として必要な指導なり関与というものをしていく必要があると思いますし、そのための材料として、今回のご議論いただいている、国みずからが行う試験通信というのが、何らかの検討材料を提供することになってくれれば、それは非常にありがたいことだと思っております。

一方で、どういうすみ分けが可能かどうかというのは、またちょっとこれから技術的に詰めていかないところは多々あると思うんですけれども、公社みずからが、サービスの提供主体として、試験通信を行って、その水準を常にウォッチしてなきゃいけないという部分と、国が事業主体だけに依存せずみずから常に定点観測的に、洪水が起こらないように水位を見ているように、何かチェックするべきものがあるのではないかということについても、これを通じて今後の検討材料みたいなものが得られれば、来年も参加してこういった定点観測をやっていくというようなことも考えられるのかなと。どちらのほうも視野に入れて、いいとこ取りをしたいというのが事務局の今のところの考えでございます。

【味水構成員】 それぞれ条件設定とかが異なってくると思うので、山本先生のように



専門家の人が大丈夫だよとお墨つきを与えてくれる範囲でどんどんやったらいいかなと思うんですけれども。なるほど、わかりました。ありがとうございました。

【山本構成員】 今のご質問で1点気づいたことがありまして、もし公社の試験通信のあり方について何らかの指導をしたいということでしたら、まず、公社のデータを出させればいい気もしてきたんですけれども。出させるに当たって、こちらはこうやったらこうなったけれども、そちらさんと違うじゃないかと。だから、どうなっているのか見たいから出せという意味では、1回調査してから出させるという段取りもあるかとは思いますが、そういうやり方はあるかなと。独立して同じことをやるのは、確かに効率はよくないです。けれど、今の時点でデータを出してくださいといっても、興味本位でしかなくて、問題があるから出せというタイプの指導ではないので、多分流れとしては、そういう方向は、いずれは、先ほどの先生のご発言にもありましたように、調査の仕方について、こちらから監督していくというときの歩みの中に、これを位置づけることは可能かなという気はしてまいりました。問題がなければ、わざわざ、必ず介入するという結論ではないわけなんですけれども、何も問題がなければそのまま次に何かのステップにするのだと思います。

【田尻座長】 先ほどおっしゃっていただいた、負荷が大きいときのケースを今回はモニタリングするんですよ。もし、そういうことであれば、それで押していったらいいと思うんですね。限られた予算で限られた時間内にやるとすれば、それに合わせて条件設定をされればいいことだと思います。ゆうメイトの多いときをあれするのか、むしろ少ない専従職員でかなりの部分を処理しているときをねらうのかということも、そのあたりで変わってくると思うんですね。だから、ちょっと世間的な関心から申しますと、今年初めにあれだけ年賀状郵便の問題であれしましたんでね、年賀状については、おそらく公社が相当神経を使って組み立てたようですから、それを継承する郵便事業会社もそれなりの対応はするかもしれませんが、12月の一番忙しいときに郵便物がおくれるという、年賀状でない一般郵便物、どっちに焦点を合わせるかで目的が違ってまいりますね。その辺は、まだ初回ですし、毎年これから繰り返していく上での経験を積むという意味も、今回はあろうかと思えますし、来年、役所がこの結果をお使いになって、何か答弁を求められたときに使えるサンプルになるのかどうかという点も少しご検討いただいて、時期もあれされたいかががでしょうかね。

【井手構成員】 この実施要綱の5番目ぐらいのところに、評価項目を記載しておいて、

それにモニターに評価してもらおうと書いていますけれども、何を目的とするかと先ほどご意見がありましたけれども、この評価項目というか、評価シートみたいなものをやる前の段階で、もしほんとうにこういうのをやるのであれば、委員の方に一度ご説明していただければ、この実施の目的というの、おいおいはっきりとしてくるんじゃないかなと思うんですけれども。もし、ほんとうにこの評価シートみたいなものをつくるのであれば、そういう……。

【田尻座長】 なるほど。

【味水構成員】 すみません、何回も発言して申しわけありません。

【田尻座長】 いえ、とんでもありません。どうぞ。

【味水構成員】 先ほど座長がおっしゃったことで思ったんですが、これは定形郵便物の調査と年賀郵便の調査を同じ形でやらなければいけないということでもない気がするんです。今、伺っていて思ったのは、年賀郵便に対しては、ほんとうにちゃんと届いているのかという素朴な、でも本質的な「立ち」というか「心配」というのが、国民の中にあるんだろうと。そういうものに対しても、全体を網羅する形で、国も調査したけれども、実際は杞憂でした、もしくはほんとうにまずかったですというのを示したほうが、最終的な目的はやはり郵便サービスに対する一般国民の信頼感を醸成するとか、それを回復するということが目的だと思うので、年賀郵便に対しては、当然、全体的、総括的な調査が必要だろうと。その一方で、幸いにして一般郵便、定形郵便物に対しては、みんながどきどきしているというほど不安が巻き起こっているわけでもないと思いますので、そういうものについては重点的に調査して、こういう状況だとこんな結果だぞというのができれば、同じコストであれば、意味のある調査になるんじゃないかなと感じました。

【田尻座長】 なるほどね。

【味水構成員】 実際やるのが簡単かどうかはわかりませんが……。

【田尻座長】 そうですね。確かに考え方は整理する必要があるかもしれませんね。

【松崎構成員】 よろしいですか。

【田尻座長】 はい、どうぞ。

【松崎構成員】 この郵便番号を記載せずに差し出しても、送達日数にはかかわってこないという点ですが……。郵便番号があってもなくても送達日数は守られているというご発言があったと思うんですけれども。

【坂入課長補佐】 守られているということではなくて、公社が利用者に示している送

達日数に関しては、郵便番号を記載されているか、されていないかは関係ないということです。

【松崎構成員】 郵便番号の記載は問われていないと。そうすると、あんなに苦勞して郵便番号を調べなくてもいいのか、という気がしてしまいますが。郵便番号が4けたから7けたに増えて年賀状など大変苦勞するのに、書かなくても同じように届くなら、あの努力は何だったのかと。郵便番号の有無で差があるのかどうかは非常に知りたいところです。それだけ重点的に調べていただきたいぐらいだと思います。

【田尻座長】 今、提起された問題は、かつて私がこの場で申し上げたかもしれませんがけれども、私が見学させていただいた審議会の経験からいきますと、日本橋郵便局を見せていただいたんですが、機械処理、電子的に読み取って分類していくためには、きちんと番号が入ってないといけないと。ところが、入っていなかったり、機械が読み取れないものについては、3人ばかり朝から晩までそれをやっという職員がおられて、1通1通調べて処理していらっしゃるんですね。この3人分の人件費を、正しく書いた人が全部負担していることになるわけですから、これはおかしなやり方だなと。もし、約款上、郵便番号を書かなかったらおくれがありますよということを言っていくか、あるいは書いていないものは別途、受取先であと1円払いなさいとか何かしないと、これでこのままやっていると問題がだんだんあれするんじゃないかなという印象を受けたことがあるんですが。私もちょっとあれだったんですが、今の事務局のご説明だと、郵便番号を書いてあろうか書いてなからうか、送達日数を守るというお約束を、今まで約款上はしているわけですか。郵便番号の問題についての言及は約款上ないわけですか。

【坂入課長補佐】 郵便番号の記載と送達日数との関係というのは、特に記載されていないですね。

【田尻座長】 ない。そうすると、実態面で機械読みができるかできないかというところで、今日じゅうに処理できればいいけれども、できなければ明日に回っちゃうということもあり得るといってお話なんですか。

【山本構成員】 たしか、宛名の下にバーコードを印刷すると割引するというサービスは提供していますよね。

【坂入課長補佐】 はい。

【山本構成員】 アドレスが全部決まったら、バーコードを郵便局側で印刷しているんですけども、それをつけて投函した場合には、割引をしているんですけども、郵便番

号はないですよ。

【坂入課長補佐】 郵便番号による割引というのはないですね。郵便番号ごとに区分して差し出せば区分郵便物という形での割引はありますが。

【後藤郵便企画課長】 機械処理できるかどうかという点でいきますと、正確な数字はわかりませんが、九十数%までは、99%ぐらいまでいっていたと思いますけれども、枠の中に数字が書いてあれば読めるはずなんですけれども、枠のない郵便物もありますし、それでもちゃんとどこに郵便番号があるかというのを機械が瞬間的に察知して数字を読むようになっているんですけれども、書いたということで機械処理を100%保証するものでは実はないので、やはり公社の考えをそんたくするに、郵便番号を条件とするというのは、100%カバーできないという以上は無理だと考えているのではないかと思いますけれども。

【大河内構成員】 番号がたくさんになったとき、導入されたときに、結局、出す人だけの負担じゃないですか、書くという。それで別に料金が下がるわけでもないし。どうしても書いてくださいと。だけれども、書いてその下に宛名を書かなくていいのかと。番号でわかる分は書かなくていいんだったら負担が減りますよね。それならわかるんですけれども、両方きちんと書いてくださいって。そのときには、たしか、私たちの負担が増えるだけで何のメリットもないというような話し合いをしたと思うんです。ですから、先ほどおっしゃったみたいに、記載せずに出した人のペナルティというのは、ちょっとおかしいかなと思うんですけれども。

多分、番号を記載して機械処理ができるもので、機械処理はすごくたくさんやっていますから、機械からずれて何か落っこちるものがあるんですよ。それで落ちちゃってどこかに紛れておくれるということのほうが、むしろありそう。ちゃんと書いていないので、人手で番号できちんと手処理されていると、あまり送達に問題がないんじゃないかなと、現実にはそうなんじゃないかなと思うんですけれども。

【田尻座長】 私の個人的なあれですけれども、年賀状なんかも要領のいい人は番号をきちんと書いて、町名からしか書いていない。それでもきちんと届いているんですよ。

【後藤郵便企画課長】 番号に間違いがなければ。

【田尻座長】 なければね。ところが、その番号が読み取れない書き方か、あるいは正しくないか、書いていないかという場合に、町名だけだったら困るというのが現実のようですね。

【後藤郵便企画課長】 宛て所がわからないので、結局、差出人に戻すことに。

【田尻座長】 戻すか、あるいは自分でサービス推進に行って調べるかしかない。さっきの3人の人がですね。

【後藤郵便企画課長】 そうですね。気のきいた人たちだとそうですね。

【田尻座長】 だから、結局、上のほうの市から書いてくださいよと、こういう話になるわけですね。

【後藤郵便企画課長】 それは安全を見てお願いしているんです。

【松崎構成員】 素朴な質問ですけれども、私もかなり大きな郵便局では機械処理をしているのを見学したことがあります。各県とかブロックによって機械の台数が違うということはあるんですか。処理できる機械が少ないがゆえに、郵便番号が書いてあっても分別が遅れるブロックなり地域なりがあるという可能性があるんでしょうか。

【後藤郵便企画課長】 導入の当初はそういうことがあったとは思いますが、もう機械も第何世代かに入っているはずですので、もう必要なところに必要な台数の機械というのは配備されているんだろうと思います。ただ、もちろん機械のことなので、定期保守であるとか故障があったりして、たまたまある時期に機械処理の能力がその郵便局で落ちてしまうというようなことはあるんだろうと思うんですけれども。

【松崎構成員】 10年間変わらず送達日数が低いという地域に機械が少ないかもしれないと思ったのですが、そういう問題ではないんですね。

【後藤郵便企画課長】 大規模な郵便を区分するような郵便局は、ことごとく何台もの読み取り区分機が入っているんです。

【松崎構成員】 機械は必要な台数が津々浦々に設置されているんですね。送達日数に影響を与える要素として、機械の不足というのは考えなくていい。

【田尻座長】 ベネッセさんは、内部的にお客様のところに何日遅れとかこの地域はついていないとか、そういうチェックのデータはお持ちなんじゃないですか。

【山下構成員】 持っています。

【田尻座長】 持っていらっしゃる。

【山下構成員】 この前のご報告どおりで、ほとんど変わらないんです。なので、多分今のお話で言うと、機械の問題とかではなくて、配達員のところの問題だろうなと我々としては思っているんですけれどもね。配達員自体が、例えば人手が足りないとか、そういうことで送達おくれになったりしているようなことなのではないかなと。そこからは憶

測なんですけれどもね。ただ、ほんとうに郵便局単位で、大体この郵便局はミスが多い、この郵便局は送達おくれが激しいというのは、データとして持っています。

【田尻座長】 つかんでいらっしゃる。

【山下構成員】 郵政公社の方には差し上げているんですけれども、ドゥーが見えない。我々は別に監督権がないので、提供することはできるんですけれども、そこから後どうということができないので、そこがさっきの話にちょっとつながるところがあるんですけれどもね。

【田尻座長】 今後のことですけれども、こういう試験通信というのは非常に重要な政府のやるべきことだと私も思いますが、やる場所とか方法というのは、そういうユーザー側のデータをご提供いただいて、今まさにおっしゃったドゥーのところを、今度の民営会社がやらないようだったら、役所のほうでそれをいただいて、やりますよというようなことを常に言い続けるということも重要かもしれませんね。非常にいいご指摘をいただいたと思うんですけれども、確かに労働集約的なサービスですから、人の要素というのは大きいかもしれませんね。

【大河内構成員】 よくわからないんですけれども、民営会社になると、株主さんがもっともうけなさいと、もうけることが目的にはなってきますよね。そうすると、その利益を出さなきゃいけないということと、人手を充実させなきゃいけないということのバランスを会社のほうで考えていくんですけれども、でも約束したのは、ユニバーサルサービスだから、そこにもっと、例えばこんなにおくれているからきちんとした人を配置しなさいというようなことは、言っていく立場にはあるわけですよ。

【橋口郵政行政局長】 私どもといたしましては、株主としての権限の行使とか、株主の立場からどうだというよりも、そこはむしろ国全体、あるいは株を持っている、処理をすることをいろいろ考える財務省ということになりますけれども、私どもはやはり郵政行政をお預かりしている立場からということでございます。結局、この郵便事業につきましては、特に郵政株式会社、それからそのもとの郵便事業会社、郵便局屋さん。いずれも、これは特殊会社でございます、引き続き法律に基づいて設置された法人ということでございますので、その法律、当然ながら会社法というのが3つそれぞれにあるわけですね。郵政株式会社法、事業会社法、局会社法と。このもとに総務大臣の権限等も定められておりますので、郵政事業はやはり何ととっても、国民の皆様方にサービスの水準を落とさないように、それから全国のネットワークを十分活用して、ネットワークに支障がないよう

にということでございますので、これを基本にして進めさせていただきたい、進めなければならぬと思っております。

したがって、少なくともスタートのときは郵政株式会社は100%政府の、株式のあれからいってもそうですけれども、もちろんそっちで100%、3分の1とかというような話ではなくて、やっぱり法律に基づいて設置された会社であって、その監督は事業会社法に基づいてやるのと、郵便法というのがそのもとにあるわけでございますので、これに基づいてやっていくと。その精神は国民の福祉の向上、生活の向上ということでございますので、サービスの水準、ネットワークの水準、こういったものを落とさないようにやっていくということでございますので、今おっしゃったことを全部肝に銘じて、引き続きやっていきたいと思っております。

【田尻座長】 どうぞ。

【井手構成員】 この試験通信の実施について、先ほどからいろいろ議論を聞いていて、送達日数がどのぐらいか、正確に送られているかというのを調べるだけだと、多分届いていないといったら、それは非常に例外的なケースで、何の意味もない、郵政公社のやるものであれば97%で、3%は送達日数達成していないと、その3%ぐらいのところに入ってしまうケースなので、やっぱりこれで、民営化してサービスの水準というのが向上するような形にしていけないといけないだろうと思っております。その送達日数についても、あらかじめ定めたものが達成されているということですが、郵政を民営化したときに、輸送のネットワークというのは効率的に形成するというのが、郵政公社に課せられた責務だと思うんですね。だから、そういう効率的なネットワークを組みつつサービスの水準を落とさない。それから、配達というのは、1日に1回だということけれども、別に民営化して2回やっても構わないわけで、そういうことで送達日数というのは、もっと早まるかもしれないという、そういうサービスの水準というものを向上させるような形で、こういう調査というのを生かしていただきたいなど。そうしないと、単にこういう結果で例外的な個別の苦情と同じぐらいのレベルしかないとお金をかけたけれども、あまり有意義な成果は得られなかったということになりかねないので、そこら辺を注意していただきたいと思っております。

【田尻座長】 ありがとうございます。それでは、かなり時間が経過しておりますので、この試験通信の実施要綱につきましては、いかがでしょうか。今日いろいろな問題提起もいただきましたので、最終的に確定なさるまでに、もう一度この研究会を開くことは

可能でしょうか、時間的に。どうでしょうか。先ほどの日程からいきますと……。

【坂入課長補佐】 構成員の皆様方にもう一度ご意見を聞く機会を設けたいと思います。

【田尻座長】 そうですね。次回はおそらくそういう意味で、今日出していただきましたご意見を反映し、考慮された形での詳細な実施計画そのものを出していただいて、それでもうゴーなのか、部分的に調整の必要ありなのか、という場をつくることにいたしましょうか。そういうことで、先生方よろしゅうございますでしょうか。

それでは、この議題はこれぐらいにいたしまして、次に、送達日数達成率以外のサービス水準の評価等について、先ほどのご議論の中にもこの部分にかかわる分が出てきておりますが、この件につきまして、資料もおつくりいただいているようでありますので、ご説明いただけますでしょうか。

【後藤郵便企画課長】 資料3に基づいて、私のほうからご説明させていただきます。本件につきましては、今座長からもお話がありましたけれども、試験通信だけがサービスの水準をはかるものではないということもございますので、当初より、送達日数以外のサービス水準の評価というものについても、本研究会において広くご議論いただく予定にしていたものでございます。試験通信の問題が一段落すれば、またこれについても本格的にご議論いただきたいと考えているものでありまして、ほんとうに、粗々の段階のものでありますけれども、私どもとして部内で何回か議論して、こういった整理の仕方というのがあるのかなということで、非常に簡単な資料でございますけれども、用意させていただいたものでございます。

では、めくっていただきまして、1として評価の対象ということでありまして、郵便がきちんと予定された日数で届いているかどうかということ以外に、こういった評価の対象というものが有り得るのだろうかということでもあります。書いてあるとおりでありますけれども、一つには郵便サービスの利用しやすさというものがあるんだろうと。差し出しがしやすいとか、受け取りしやすいというようなことは、例えばポストの配置とか、あるいは窓口の開かれている時間といったようなものもあろうかと思いますし、また、そこでのサービスの内容というものもあるかもしれません。受け取りやすさという点でいきますと、時間外の窓口の開設状況といったようなものもありますし、電話して、これは小口貨物のほうの世界であれば、電話をしてすぐ取りに来てくれるとかといったようなこともあると思われます。不在で持ち戻られた郵便物について、じゃあ、明日持ってきてくれるのかとか、あるいは勤務先のお近くの郵便局で受け取りたいとか、そういった需要に対す



る対応といったようなものもあるのかなと思われま

それから、割引の制度等を含めて、料金が非常に複雑になっている部分というのがあり、料金体系を含めたサービス内容のわかりやすさというの

も求められているんだろうと思います。特に、法人等の需要においては、どういう条件をつけ

れば、どれぐらいの割引があるのかといったようなことは、非常にマトリックスのいろいろな表を見ないとわからないということになっているわけでありまして、果たしてそういったものが、サービスの利用者にとって、どういうインパクトがあるのかということは考えることができるのかなと思

っております。

また、利用者への情報提供のあり方でありま

すけれども、基本的に通常郵便物は無記録でありま

すけれども、小包あるいは書留といったような、小包は外れてしまいますけれども、書留等につきましては追跡ができる仕組みになっているわけでありまして、後の資料に入

っていますけれども、苦情相談のところに入

っておりますのは、小包を送ったんだけど、届いているのにもかかわ

らず、届いたことになっていないとか、いつまでも差し出した郵便局にあること

になっているが、一体どうなっているという、追跡システムの信頼性、正確性とい

ったものについても、こういったサービスの水準という点では一つの対象になり得るの

かなと考えているところでございます。

2つ目の丸でござい

ますけれども、これはサービスそのものでありま

すけれども、配達をする、あるいは取り集めをする郵便事業会社の職員、10月1日以降

でありま

すが、窓口で郵便物を受け、窓口交付の場合にはそれを交付することもある郵便局員の接客の態度

というのはどうなのかというようなことがあ

ります。これは、横柄な態度でひどいという

ような声

が一方でありながら、また、郵便局は非常に親切でやさしく対応してくれてあり

がた

かったという

ような話もあ

ったりしま

す。やはり、サービスの基本的なところ

のかな

と。ただ、これは、評価をするというの

は、なかなか難しい部分もござ

います。

それから、3つ目の丸でござ

いますけれども、窓口の利用しやすさとい

うことで、先にもちょっとご紹介いた

しましたけれども、窓口の開設時間が適切

なのかどうか、ニーズに合ったもの

になっているのかどうかという

ようなこと。それから、金融機関ではよくある話

ですけれども、窓口で非常にお昼休

みの時間等、長蛇の列で何十分も待

たされるという

ようなことがあるわけ

ですけれども、郵便の窓口

において、そういうこと

があるのかないのか。また、それはきち

んと解消されるための対応がと

られているのか

といったようなことである

とか、個々の郵便のサービス

なり商品に関して、職員の説明の仕

方というの

が十

分なのか、あるいは、それを補足するためのパンフレット等というのがきちんと用意されているのかというようなことについても、対象になり得るのかなと思っております。

最後の丸でございますけれども、申告という言葉はあまり適切ではないかもしれませんけれども、昔から郵便の世界で使われている言葉で申しわけありませんけれども、要するに、苦情、ご不満、ご意見等に対して、きちんとした対応がとられるのか。その内容もありますし、スピード感といったものについても問題がある場合もあるということでもあります。こういった評価の対象につきまして、めくっていただきまして、こういった視点で評価をしていくんだらうかということではありますが、一つには、郵便事業をユニバーサルサービスとしてこれからも提供されるわけですので、公平性であるとか平等性といったものが当然必要となる要件であろうと思っております、一般の利用者、国民の方々の利益というものが、平等に守られるのかということが1点あるかと思えます。

2点目としては、国民の皆様が郵便サービスに一体どういうものを求めているのか。やはり、これだけデフレが続いたんだから、料金はもっと下げてもおかしくないじゃないかとか、公共料金の中で何で郵便料金だけは下がらないのか。大口は下がったけれども、小口は下がっていないじゃないかといったようなこともあるのかもしれないし、いや、そうではなくて、先ほどもちょっと委員の先生方からもございましたけれども、送達日数3日以内と言っているのは、なぜそれは2日なり1日にならないのか、通常の郵便物だからといってスピードアップしなくていいのか、といったスピードアップに対する需要というのがあるのかもしれない。そうした国民の関心事項というものにきちんとこたえたようなサービスになっているのかどうかというような点が視点として2つ目にあるかなと。

3つ目としましては、これまた通信の特殊性でありますけれども、秘密の確保について、十分な措置、対応がとられているのか。また、それは結果としてきちんとして、不祥事案が減っているのかどうか、撲滅されているのかどうかといったようなこと。それから、安全・確実に届いているのかということに関しては、やはり非常勤の方々が郵便物にかかわるケースも増えているわけで、どうしても郵便物を隠匿したり、あるいは放棄したりといったような事案というのが過去にもあったわけでありましてけれども、こうしたものが減ること、あるいはなくなることによって、郵便サービスに対する信頼度というものがちゃんと守られ、あるいは高められているのかというようなことも、評価の視点としてはあり得るかなと思っているところでございます。

また、めくっていただきまして、そうした評価の対象を、そういった視点でどのような

具体的な方法で評価し得るのかという、その方法の幾つかの例を示させていただいておりますけれども、アンケート調査というのは、よくある方法であります。一般国民の方々を対象として、こういったサービスについてのアンケートを行う。これもどれぐらいの規模で、こういった内容について行うのかということはあるかと思っておりますけれども、方法としてはアンケート調査があるだろうと。また、郵便局の場において、対面で今のサービスはどうか、どういうふうに思われましたか、というようなことを聞くという方法もあるんだろうと思っております。

前から郵便局で行われているものとして、モニター会議というものがありますので、特定の人たちを選んで、郵便に対していろいろなご意見を伺うというものがございますけれども、同様な会議の場を持つということも一つの方法として考えられます。また、個人の方々だけでなく、大口利用者の方々から、ご利用についてのいろいろなご不満であるとかご意見といったものを聞く機会というものもあってよいのかなというように思ったりいたします。また、郵政行政局の中に郵政行政消費者相談室というものをこの春から設けておりまして、後でご紹介したいと思っておりますけれども、既に幾つか相当数の申告も来ております。こういった申告、ご不満、ご意見等々の分析、評価といったようなものも必要になってくるかなと考えておりますし、また、現に活動されております消費者団体の皆様であるとか、消費者生活センター等々のこういった国民生活に密着したサービスについて、日々いろいろな観点からウォッチされている方々と、情報交換なり、データといったようなものを組み合わせていただく機会というものも有益なのかなと思っております。

最後に、当然ですけれども、サービスに直接携わる郵便事業会社に対して、送達日数の達成率であるとか、苦情処理状況とか、これを法律に基づく報告徴収なのかどうかという問題はありますけれども、定期的にあるいは不定期にこういった報告を求めるのかということも含めて、この評価の方法として考えられると思っているところでございます。

対象と観点、視点と具体的な方法と、一応思いつくままに掲げさせていただいたような資料ですけれども、ご説明申し上げました。以上でございます。

**【田尻座長】** ありがとうございます。ただいまの、送達日数達成率以外のサービス水準の評価等につきましては、今後、私どももいろいろ議論をさせていただく視点と申しますか、そういうことについてのサジェスチョンをいただいたというふうを受けとめさせていただいて、本日は特に議論をしないで、次回以降、またこういった観点からいろいろ詰めさせていただくということではいかがでしょうか。

それでは、次に郵政行政消費者相談室に寄せられている申告の状況につきまして、ご説明いただけますでしょうか。

【後藤郵便企画課長】 引き続き私のほうからご説明させていただきます。

資料4をごらんいただきたいと思います。郵政行政消費者相談室というものが、5月に設けられております。1枚めくって1枚目をごらんいただきたいと思いますが、方法としては電子メールあるいは郵送でこの苦情相談等が寄せられておまして、ちょっと日がたっておりますけれども、とりまとめたのが9月7日であります、その時点で173件で、そのうち郵便関係は101件でありまして、右の円グラフを見ていただきますと、これぐらいになりますので、中身としては郵便が一番多いでございます。

電子メールのほうが件数的には多いございますが、郵送によってご意見をいただくケースもまだ相当数あるということで、言ってこられる方の年代にも影響されているのかなというふうに思います。郵政行政の中で、やはり郵便事業が一番、一番というのもおかしいんですけれども、国民生活に密着して、いろいろなご不満が生じやすいサービスエリアのかなと、この数値から判断できるのかなと思います。

その傾向ですけれども、1枚めくっていただきますと、5月からですので、必ずしもこの数字が、傾向等を分析するに当たって十分な数字になっているかどうかというのは、いささか自信がない部分もあるんですけれども、右に円グラフをつけてございますけれども、郵便関係の苦情101件のうち、単純な問い合わせであるとか、分類不能なものを除いた60件についてカテゴリー別に分類させていただきますと、第1に多いのが、36.7%と書いてございますけれども、不着、あるいは郵便がおくたといったご不満であります。具体的には22件あります。それから、到着に続いて多いのが配達の関係でありまして、11件、18%ぐらいですね。3番目に多いのが、制度改善の関係でありますので、今のサービスを変えてくれというような話であります、その後また11%で、7件ですけれども、誤配達、あるいはその次に誤取扱と書いてありますけれども、誤った取扱をなされてしまったようなものが4件ほどあります。やはり、配達、到着、届けられることに関する苦情というのが全体を通じて非常に多い、大半を占めているということでもあります。

少ないという言い方もおかしいのかもしれませんが、これに対して、うすいピンク色で職員の対応というのがありまして、横柄な態度と言われることもあると先ほど申し上げましたけれども、そういった対応の問題というものに関しては、4件で6.7%ほどあるということでございます。具体的にどういったものがあるのかということを子細にこの場でご

披露するというのも、いかがなものかと思うんですけども、大まかに3ページ目に書かせていただいておりますけれども、だれでも経験したことがあるという、大変語弊があるかもしれませんが、転居届けを出したのに古い住所のほうに郵便物が届けられてしまって、後の住民からこういう郵便物が来たから送ってあげようかという連絡を受けたことが、私個人的にあったりするんですけども、やはり旧住所に郵便物が配達されたという例は、最近でもあるのかなということでございまして、こういった例が、この数カ月の相談室への苦情の中にも入っております。特に、苦情を言われた方については、請求書等があつて、支払いが遅延してしまったりして、非常に迷惑を受けたといったようなことであります。

それから、大幅に郵便物がおくられて配達されたということがございます。これは、例えば、前からこれも問題になったりすることがあるんですけども、株主の方々に株式会社配当が出ますよという通知をされるケースがあるわけですけども、これが何週間かおくれてしまったりする、議案書がおくることがあるように思いますけれども、そういったお金にかかわるようなことで、かつ、お金そのものではない、書留で送られないといったようなものがあります。こういったものが遅配されるケースがままありまして、やはりこういった苦情につながっているということでもあります。

それから、配達された郵便物が無理にポストに押し込まれていたという例は、定形外で大きな郵便物がポストの受け口に入らないと。ポストというのはこの場合、各家庭に置かれている郵便受け箱のほうに押し込まれていたため、中の郵便物が破損、汚損してしまったりするというようなケースがあつたということで、大変失礼だというお話でありまして、もしそういうことであれば、私がかつて管理者をやっていたときの感覚からしますと、鳴らして住人の方がいらっしゃったら、入りませんからとやらなければいけないはずですけども、そういう例があつたということでもあります。

その他として、いつも利用している郵便局に横柄な態度の職員がいるということでありまして、これは人間の問題なので、どうしてもそういう例があつたりするわけですけども、非常に対応が悪くて、また周辺からの確かなサポートもなされないような場合には、こういった苦情になるのかなと思います。

今のところでございますけれども、この5月以降の4カ月半の状況は、こういった苦情が目につくものでございました。ご紹介いたしました。

**【田尻座長】** ありがとうございます。それでは、先ほど、送達日数達成率以外のサ

一ビス水準の評価等についての視点にもサジェスションをちょうだいいたしまして、また、今、消費者相談室に現実に入ってきております申告の中身もお伺いしたということでございます。当研究会としましては、年度内にこの試験通信をきちんと実施するということにつきましては、本日いろいろ具体的なお提案もちょうだいいたしましたので、次回の研究会でゴーサインが出せる見通しが立ったかなという印象を持っております。しかしながら、当研究会が初年度の研究会として、どういう報告書を書くかということにつきましての、より本質的な問題というのは、そもそも郵便サービスの水準というのは何なのか、それを評価することについて、お国は何をなすべきなのか、という非常に重要な部分の議論がこれから残された我々の使命ではないかと思っております。

そういう意味で今回は、この試験通信の詳細な実施計画についてお伺いをするということと、今後の進め方、私どもの研究会として、報告書にまずこういう問題については言及しておこうとかいったようなところも、意見を出していただきまして、ぜひ、次年度以降のいろいろな郵政行政のあり方に関するご検討の論点をご提供できればなというふうに願っております。

以上のようなことでございまして、先生方から今後の進め方を含めて、何かご意見、ご提案がございましたらお伺いいたしたいと思っておりますが、いかがでございましょうか。

**【井手構成員】** 次回のときには民営化されているんですけども、先ほどの評価の対象とかにもありましたけれども、例えば窓口で行列がたくさん、待ち時間が長くなるというときに、郵便サービスの水準の評価というよりも、窓口の郵便局会社の固有の問題だというふうに、今後は言えるわけですよ。だから、インフラとオペレーションが分離しているわけで、我々の評価というときに、もちろん郵便事業会社に対するサービスの水準の向上というのものもあるんでしょうけれども、これもここで全体とすれば郵便サービスなんですよけれども、こういう郵便局会社とオペレーションというのが分かれていることによって生じるいろいろな問題というのは、やはりこの場で議論していくと考えるとよろしいんでしょうか。

**【後藤郵便企画課長】** そこはぜひご議論賜りたいと思っております。

**【田尻座長】** ありがとうございます。ただいまの問題は、そもそも民営化、一括法が製販分離を一方でやりながら、一方、事業の一体性ということが、例えば郵便の場合、事業会社と郵便局会社、一体のものなんですね。そのところが、どうも構造的に矛盾があるわけなので、国民の立場からいいますと、その矛盾が露呈されてはたまったものでは

ないということだろうと思います。そのあたりが、今後、郵政行政の重要なポイントになってくると思われますので、今、井手先生からいろいろご提起いただいたような視点からも、我々の報告書の中で、そうした郵政行政の目のつけどころはどこなのかということについて、我々のコンセンサスが得られればなと願っております。

ほかに先生方から何かございますでしょうか。ないようでしたら、次回はさようなことで、より本質的なところに議論が入っていかうかと思っておりますので、ぜひいろいろなご提案をお願いいたしたいと存じます。

それでは、最後に事務局から今後の日程などにつきまして、ご連絡等ございましたら、ご発言いただけますでしょうか。

**【坂入課長補佐】** 次回の日程については、試験通信の実施計画等の準備の状況等も踏まえて、別途事務局のほうからご連絡させていただくことにしたいと思っております。よろしくお願いたします。

**【田尻座長】** ありがとうございます。それでは、大変長くなりましたが、以上をもちまして、本日の第3回郵便サービス水準の評価等に関する研究会は終わらせていただきますと存じます。

なお、この後私が記者会見を行いまして、本日の会議の内容についてご説明をさせていただきますと存じます。以上をもって閉会いたします。ありがとうございました。