

郵便サービス水準の評価等に関する研究会（第6回）

平成20年3月28日

【田尻座長】 それでは、定刻を過ぎておりますので、郵便サービス水準の評価等に関する研究会第6回会合を開催させていただきます。

本日は、国会の関係で局長以下役所の方々が少しおくれておりますけれども、ご了解いただきたいと思います。

それではまず、本日の配付資料につきまして事務局からご説明をお願いいたします。

【坂入課長補佐】 それでは事務局のほうから本日の配付資料についてご説明させていただきます。

まず資料1といたしまして、「平成20年年賀試験通信結果について」でございます。こちらは郵便事業株式会社のほうでご用意いただいた資料でございます。

次に、資料2といたしまして、「郵便サービス水準の評価等に関する研究会報告書の構成(案)」でございます。

最後に、資料3といたしまして、「郵政行政消費者相談室に寄せられた苦情・相談の状況等について」でございます。配付資料のほうは以上でございます。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】 ありがとうございます。それでは、本日の議題に移らせていただきます。

初めに、郵便事業株式会社が実施されました年賀状にかかわる試験通信について、郵便事業株式会社オペレーション本部オペレーション企画部長の福田様、並びに郵便事業株式会社オペレーション本部輸送部長の稲澤様から10分程度、説明をお願いしたいと存じます。年度がわりの繁忙期にわざわざご足労賜りまして大変ありがとうございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 それでは私のほうから。稲澤でございます。ご説明させていただきます。

当研究会、まだ日本郵政公社のときでございますけれども、19年7月に一度サービスについてご説明させていただいております。その中で、試験通信をやっておりますというのもご説明させていただいておりますけれども、従来は年賀について、試験通信は特にやってございませんでした。ただ、昨年、いろいろ新聞等々で言われたこともあ

り、私どもとしても年賀の送達がどういうふうになっているかということについて、試験通信を試みようということをごさいますて、お手元の資料1でごさいますけども、調査を実施いたしました。

具体的な調査の概要でごさいますけども、12月25日から1月7日、14日間でごさいますけども、この間に差し出された年賀状につきまして、調査通数が3万通でごさいます。で、民間の調査会社に委託いたしまして実施いたしました。この3万通でごさいますけども、全国で年賀状をお客様が差し出される見込みと申しますか、日別の予想部数に基づきましてボリュームで割って実施いたしております。調査モニターの数に差し出し側のほうで250人、受け取り側で1,000人という規模で実施いたしております。

結果を申し上げますと、12月25日にお客様がお差し出しになられた分の元旦の配達率が全国平均97%でごさいました。これは12月25日差し出し分までを元旦に配達することを目標としていたところでごさいます。元旦に配達できなかったものも、2日にはほぼ配達完了しているということでごさいます。

12月25日から28日に差し出されたものの配達状況でごさいますけども、28日に差し出されたものはできる限り元旦に配達することを目標としておったところでごさいますけども、ごらんいただきますと、26日が92%、27日が88.7%、28日が77.8%となっております。平成20年度の年賀の元旦配達物数は20億3,300万通でごさいます。対前年度で申しますと、106.5%となっております。以上、簡単でごさいますけども、年賀の試験通信の結果でごさいます。

【田尻座長】 それでは、ただいまのご説明につきましてご質問、ご意見がございましたら先生方、どうぞご自由にご発言いただければと思います。どうぞ。

【井手構成員】 25日以降の差し出した分というのは、試験通信の結果と通常予想されているのと大体ほぼ一致しているという感じですか。

【郵便事業株式会社(稲澤)】 評価は受け取られる方によっていろいろ違おうかと思っております。少なくとも私どもが思っているのは、一昨年、19年の年賀がありましたけれども、それよりは少なくとも向上しているんじゃないかと思っております。それが元旦の配達物数の対前年度106%に反映されているのかなと思っております。

【井手構成員】 これは特に何か、民営化されたことによりことしは頑張っとうろうという姿勢の表れでしょうか。それとも、ネットワークの構成を変更したとかの要因でしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 それはなかなかあれなんです、1つは、ことしは民営化されて最初の年賀ということもございまして、ここはやっぱり郵便サービスを低下させちゃいけない、向上させないかんという強い意志は当然持っております。そのほかに、去年もいろいろございましたけども、年賀は非常に大量な物数でございますので機械でどれだけ処理できるかというところがございまして、今年について申し上げれば、年賀用の機械を100台強入れておりますので、その面で、去年よりも処理できる能力が向上しているんじゃないかと思っております。

【田尻座長】 これは97%と非常に高うございますが、逆に言いますと年賀状の量的な膨大さから申しますと、3%でも相当の数に上ると思うんですね。で、その残り3%というのはなぜ達成できなかったのかというあたりの分析はどのようになさっているんでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 今、私どものほうに25日に出されたものを1日ということで、次のところを2日とか、そういった配達されたものがございまして。それをモニターの方から回収するというをやまして、年賀状のところでは機械処理いたしますと、そこの中に見えませんがバーコードが印字されているということになっておりますので、そのバーコードを自動的に読み取って、どこで何日に処理されたものかということをとらえまして、どこの時点で問題があったのかということは今、分析しておるところでございます。ただ、残念ながら、すべての郵便物のバーコードが自動的に読み取れるかというと、実はそこまで至っておりませんで、すべて回収いたしましたけど、その中で読み取れるものについてどこに原因があったのかというのを今調べているところでございます。

【田尻座長】 毎年地域だとかルートだとか集配の取扱局だとか、ピンポイントでのチェックというのは分析なされているわけでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 この試験通信そのものがことし初めて年賀の時期にやっているというのがございまして、経年で比較するというのはなかなか、前がございませんでというのがございまして、ことしはそれをわかる限りどういうところに問題があるのか、要は差し出されたところの引き受けをした支店のほうに問題があるのか、配達したところに問題があるのか、あるいは中で中継したところに問題があるのかというのを可能な限りIDのバーコードから読み取って、今やっているところでございます。

【味水構成員】 現在までに出てきた問題点はどのようなものがあるんでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 1つは引き受けのところでは申し上げますと、引き受け段

階で引き受けをしたんですけれども、違うところに運んでしまったというものもございます。それはIDを見れば、通常打たれるバーコードのところでは、経路ではないところのバーコードが打たれているといったものもございますので、となりますと、それは引き受けしたところで、機械の読み取りの段階で違う読み取り方をして別の局に送られたといったようなことがわかります。それからもう一つ考えられますのは、引き受けをした段階で、機械では読み取れませんでしたということになると、機械から外れまして、今度は手区分で処理するということになるわけでございますけれども、その手区分の処理の部分が若干おくれたということが考えられます。引き受けの段階はですね。

それから、配達の段階で申し上げますと、配達のところにはきちんと届いているんだけど、そこで道順に並べる段階で違った、要するに間違っただけで並べちゃったといったことも考えられますというのがございまして、今、それがどういうものかというのを検討しているところでございます。

【山本構成員】 参考までにお伺いしたいんですが、バーコードはどんな情報を含むんでしょうか。中継というか、配達経路のどこを通ってとか、またあと時刻とか日付とかも書いてあるんですか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 基本的には、あそこは見えないふうになってはいますが、何でも、何日に引き受けたものと、処理時間が読み取れるということになっております。ただ、すべてがすべてそうかというとは実はそうじゃないわけで、読み取れるものを中心に今、詳細を分析させていただいています。

【山本構成員】 設備等々が必ずしも全部がそうできるようなにはなっていないということですよ。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 ええ。あるいはその中継のところ、機械処理ではなくて、手区分に回ればその段階は印字されませんかというのがございますので、すべてが全部わかるわけではないんですけれども、おおよその見当はつけるのかなということで見ているところでございます。

【大河内構成員】 こうやって見ますと、28日に出してもかなり元旦に届いているということですよ。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 というご評価をいただける場合と、逆のご評価をいただけるところがございまして、なかなか評価は難しいなと私どもは思っているわけでございます。

【大河内構成員】 やはり気になります、29はどうかとか、31はとか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 最初に申し上げましたように昨年、19年でございますけれども、数字はとっておりませんが、少なくとも1月1日に配達した物数を見れば、かなり向上が図れたのではないかと考えておるところでございます。

ことは、25日までにお差し出しをお願いするというキャンペーンといいますか、私どもとしてかなりやったのではないかなと考えていまして、差し出されるお客様のほうも、25日という認識をかなり持っていただけたのかなと考えております。昨年、19年でございますと、一番年賀状の差し出しのピークが立ちましたのがものすごく遅い段階でございました。たしか12月30ぐらいですか。29、30の段階で大きな差し出しのピークが立っていたと思います。

で、今年の場合は、おかげさまで3連休がございまして、その後の差し出しがかなり出していただけたので、そういう面では安定した業務運行も図られたのかなと考えております。

【井手構成員】 年賀以外の封筒とかはがきというのは、3日以内に送達しなければならないという規定があります。そうすると、例えば28日に出したはがきは3日以内だと1日に着くのが当たり前ですが、年賀っていうのは特別の扱いなのでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 特別な取り扱いの仕組みを組んでいますもんですから、そういう面ではちょっと違ったルートなり何なりというのをつくっております。

【味水構成員】 この時期に出した普通の郵便は普通の標準日数で届いているんですか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 基本的にはそうだと思っています。ただ、並行的にこの部分をやっていないものですから確たることは申し上げられませんが、基本的にはいつもと同じような形になっています。要はいつもの郵便物プラス年賀の取り扱いのために人なり設備を投入していますので、私どもの業務運行をさせていただいているということでございます。

【郵便事業株式会社（福田）】 ちなみに、普通の郵便と年賀は全く別のルートで流しております、年賀は年賀だけで流しております。それから今回、25日までをお約束といいますか、元旦に配達するようにしようということで取り組みましたので、25日までお出しいただいた分は全部赤い紙をつけまして、それで束ねて送付するという方法、それから28日までの青い紙をつけて送付するという方法で、ほかのものと区別して、年賀の中でも区別といいますか、優先処理できるように、それが後回しにならないようにという

ことで、実は去年の、総務省のほうからもちょっとご指摘をいろいろ受けた中でも、25日ぐらいに出したのが、ちょっと後に出したのが早く届いたとかというご指摘もございましたので、そういったのをなくすためにそういったことをして、きちんと先に出されたものを先に処理するとか、25日までがきちんとわかるようにするとか、そういった取り組みもしてまいりました。

【田尻座長】 一般郵便物は年間10万通ぐらいの試験通信をやっている。で、こういう負荷のかかる年末年始というのも10万通のうちの何割かはそちらのほうをチェックなさっているということでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 私どもの今の10万通でございますけども、普通であれば日別にならしてやるわけでございますが、10万通の調査をさせていただくときは、12月で申し上げますと、12月23日から1月4日までの間は調査はいたしておりません。要するにサンプル数を出しておりませんので、その前、12月22日までの間は一応サンプル期間としてはありますので、12月のその期間を除けば一応調査の中には入っているということでございます。

【坂入課長補佐】 無効なデータというのはどういったものがあるのでしょうか。それとどうしてこういった無効なデータが発生するのかというのを教えていただけますか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 これは差し出しをしているのもモニターの方をお願いしておるわけでございまして、その方から何日に出して、何日に配達されたということをお伺いして調査しているわけでございますけども、差し出した日を把握できなかったとか、あるいは配達した日がよくとれなかったとか、そういうものがよくわからないので無効というふうに使わせていただいております。

【坂入課長補佐】 そういうのはモニターの方の勘違いとかといったものになるのでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 はい。それがはっきりとわかるもの、この中にもわからないけどもというのはありますが、少なくともわかるものについては無効にさせていただいております。

【井手構成員】 ポスト投函というのが基本ですか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 そうです。

【井手構成員】 郵便局に持っていくのではなく。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 ではなくて、ポスト投函が基本です。

【後藤郵便課長】 この250人と1,000人の組み合わせなんですけど、ルートの数としてはどれぐらいかということ、ルートの選定に関してはまた日ごろの物数とかのデータで考慮されたのかということをお教えいただきたい。

【郵便事業株式会社(稲澤)】 ルート数は今ちょっとぱつとは出ないんですが、基本的にはボリュームを考えて選定しております。

【田尻座長】 ほかに何かございますでしょうか。

【味水構成員】 よろしいでしょうか。97%かと思って、高い数字のようにも思うんですが、300通ぐらい出すと10人にはおくれて届いているということになってしまいますよね。これは先ほど機械を100台強足したから去年よりかはよくなっただろう。最終的にはこの97、92、88と日数ごとにパーセンテージが出ていますが、どのぐらいの水準を目指せるものとお考えなんでしょうか。

例えば、もっとさっきの強い意志のほかにいろいろ機械も足していくと、25日までだったら、25日から1日といったら何日ですか、7日か8日あるわけですから、それだったら97と言わずに99.幾つまでいけるものだと思うのか、それともそこまですると逆に郵便事業に関する費用が膨大になってしまうから、そこまでは目指さないのか。この数字は、先ほど最初の議論にもあったんですが、どのようにとられてどういう目標設定をされているんでしょうか。

【郵便事業株式会社(稲澤)】 年賀につきましては、20年の年賀でございますけども、具体的に何%という目標を私どもが掲げてまずやったものではないということをご理解いただきたいと思うんです。結果を見て、97%になっておりますというものでございます。

で、どこまで目指せるかということなんなんですけども、これも先ほど来ありましたように、私どもとしてはできる限りということをお考えしておりますが、今、実際には1日に配達できなかったものについて、その原因を見ているところでございます。その原因を見た中で、これはこういうふうになれば直る、改善できるということのものと、多分申しわけないんですけど頑張ってもできない部分というのが、多分峻別されてくるんだろうと思っております。それがまだちょっと手元にないものですからどこまでということはないんですが、改善できる余地は若干はあろうかと思うんですが、まだどこまでということまでは申しわけないんですけど今の段階はございません。

【味水構成員】 この数字はそのうち一般にも公開……、もう公開しているんですか。

【郵便事業株式会社(稲澤)】 いえ、これは私どもとしては、年賀の業務処理の状況を

把握して、私どもの中でどうやったら改善できるかということのために試験通信を実施したものでございますので、特にこれを発表しているということではございません。

【味水構成員】　　そうですか。25日までに出示しようねとキャンペーンしていて、出しても間に合わないかもしれない、というのも判断が難しいところですが、今後どういう情報提供を考えているのでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】　　私どもの内部の業務の改善につなげるということを考えております。

【味水構成員】　　わかりました。

【山本構成員】　　今のことに関連することなんですけど、業務を改善されている、内部で自分のほうの努力を測定していかれる、客観的な手法に基づいて改善を試みられるということ、取り組みはすごく素晴らしいことと思うんですけど、郵便自体はまだ独占というか、専任の業務だと思んですけど、サービスのクオリティーみたいなもの、別にこの数字ではないんですけど、向上しているんでしたら向上しているということをユーザーに伝えていただくようにしたほうがいいんじゃないかとちょっとだけ思いまして、97が98とかそういうことではないんですけども、この97という数字は前に10万通のほうの試験通信のほうで出てきた数字とちょっと似ている気がしてしまして、味水先生のおっしゃいましたように300通出したら10通という数字ではありますので、もちろんいろんな数字、内部的なものを拝見させていただきましたので、地域差ですとか、局ごとの得手不得手みたいなのとかいろいろあってこの数字ということで、多分味水先生がお伺いしたあたりは、例えば97を98に上げようとするどんなにリソースを投じてもだめな、パフォーマンスが上がらないところとかというところを何とかしなきゃいけない、それでも全国一律サービスを提供しなきゃいけないと、難しい問題があるかとは思いますが、なるべく何となく水準を上げていращやるみたいな、頑張っていращやるみたいな数字をユーザーにご提供いただくと、これではないんですけど、安心できて使えるんじゃないかという気はちょっと。ちょっとそれだけにいたします。

【坂入課長補佐】　　年賀の試験通信は今後も継続されるのでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】　　今、それを中でまた検討させていただいております。

【松崎構成員】　　バーコードの読み取りミスが遅延の原因になっているであろうということでしたが、それはせつかく100台投入した機械なのに読み取りミスでマイナスの効果を出してしまっているということなんですか？機械の読み取りミスというのは改善

できるんですか。

【郵便事業株式会社（福田）】 機械も、手書きの数字とかというのも全部読んでいまして、例えば1と9とか、7とかというのは、手で書かれると「7」の上の棒が短いとか、そういったことでやっぱりどうしても100%は読み取れない部分がございます。で、あそこはいろんな、あとは新しいフォントとかというのがいろいろ年賀状のソフトなんかでも出てきますので、そのたびにフォントを新しく読みかえ、読めるように改善したりといったようなのはずっと逐次やっていっているんですけども、なかなか手書きの部分で読み切れないとかというのが全くないかと言われると、そういった部分でちょっと誤読み取りするところはございます。

ただ、できるだけそういったものもサンプルをとりながら改善はずっとやってはきております。

【松崎構成員】 せっかく導入した機械で、どうしてもこれだけのパーセンテージのミスが出てしまうということなんですね。

【山本構成員】 余計なことかもしれませんが、手書きの文字認識って100%いかないんですね。

【松崎構成員】 どのぐらいまで？

【山本構成員】 だから例えば、ちょっと脱線しますが、こういう資料をスキャナーで読み取ってワープロにするとしても、多分0.何%のミスは必ず。

【松崎構成員】 そうすると必ず、絶対99までは無理ということですね。

【山本構成員】 文字を完全に置きかえるというところは、いって99.何%、100に……。

【松崎構成員】 100はいかないんですね。

【郵便事業株式会社（福田）】 このおくれた分3%の中身なんですけど、今稲澤が申し上げましたように分析をしているんですが、機械に原因があるものと、それから例えば機械で読めなかったものを手区分するところでおくれたものとかといったものもかなりの部分でちょっとあるものですから、それで例えば手区分の処理がおくれたところについてはそのところに人をつぎ込まなくちゃいけませんし、それから区分機の台数が足りなくて処理がおくれたところにはやっぱり区分機をまたつぎ込まなくちゃいけないということで、原因別に対策を1個ずつまた今年度立てていくということを念頭に置いて、そういった観点で分析しているという状況なんです。

【田尻座長】 郵便番号の問題というのは手書きの問題以外に、市町村合併とか地名変更が、やっぱり1年たちますとかなりあるんだなというのはわかりますね。私もつい数日前ちようだいた年賀状のと、それから自分の持っているアドレス帳との間の相違はないかと1枚1枚チェックいたしましたら相当、1年、久しぶりの方というのは意外にお互いにわからない。そうすると、こちらの出したのもおくらせているんじゃないかなと思うんですが、先ほどおっしゃった読み取り機械というのは、正しく本人は書いているんだけども仕組みのほうが変わったという場合に、それを別に解釈して読み取る能力というのは持っているわけですか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 文字認識のところまではさすがにありません。ただ、郵便番号は基本的に市町村合併があったからといって郵便番号を変えているわけではないので、郵便番号と、あとは住所の地番の一番下のところが変わっていなければ、間のところで市町村合併が行われて、あるいは政令市になって何とか区ができましたということだけであれば、そんなに郵便の送達という面では影響がないと思っています。ただ、新しい大きな町をつくられて、住居表示も全部完備されてということになってまいりますと、そこの間の接合を一応やっているんですけども、完全にできるかというとなかなか難しい面が出てきようかと思っております。

先ほどの話に戻るんですけども、機械は100%にはいかないんですが、かといって人がやったときに100%できるかということこれもまたなかなか。いや、100は目指すんです。機械も一応100は目指すんですが、できるかということ、難しいところがございまして、私どもとしては、機械の処理能力はものすごく高いんですね。で、そういうもので大量のものをやっていくということを志向せざるを得ないのかなと思っております。で、先ほどの福田が申しましたように、機械処理を基本に考えているわけですが、どうしても機械で読み取れないものは機械からリジェクトされるわけです。で、そのリジェクトされたものを今度は手でやっているということになりますので、その面、スピードということと、あるいは実際の手区分をやったときの区分の正確さといったことも同じように出てくるのかなと思いますので、機械万能主義者ではないんですが、機械だから、あるいは人だからという問題でもないのかなと思います。

【大河内構成員】 それはつまり、機械が間違っって読み取るものと、これは読めないから人にやっていって外すものと2種類あるわけですよ。で、間違っって読み取っちゃうと、そこにそのまま送られてしまっって遅れるわけですね。

【郵便事業株式会社（福田）】 それともう一つは、郵便番号自体が間違えて書かれているのもあったりとか、書かれていなかったりというのもあるんです。

【大河内構成員】 それがいろいろ集まって3%となっているんですかね。

【坂入課長補佐】 ちょっと細かいところなんですけども、この試験通信の差出日、例えば12月25日に差し出しとなっている場合は、具体的に何時に差し出しとかという時間帯まで指定した上で差し出してもらっているのでしょうか。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 基本的にポストは、私どもが言っている最終の取り集めの時間がございます。その時間までに差し出して下さいというのを一応お願いしています。

【味水構成員】 これは、もっと早く出してもらえれば楽な話ですよ。25より前に出してって頼むのを今、ああいうふうにキャンペーンを張る以外には、どのような対策を考えられているのでしょうか。ほかに値段を安くするわけにはいかないサービスなんだと思うんですけど、抽選で何か当たるとかというものを検討されているんですか。

【郵便事業株式会社（福田）】 かつては25日までにお出しいただくのに、チラシみたいなのを一緒に年賀状に束ねてポストに出していただくと、抽選で景品を差し上げるとかという施策はやっておったんです。多分、五、六年前だと思うんですけども。ただ、いろんなモニターの方からとか、そういったアンケートなんかをとってみますと、それほど大きな、それをやったことによる効果というのはあんまり認められなかったというのもあってやめた経緯はちょっとあるんです。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 ぜひ何かお知恵を、書いていただけるというのは、私も書くんですけど、なかなかというところは皆さんあるんですが、なるべく早く書いてもらうためにはどうしたらいいかというのは、ほんとうにいいお知恵があれば私どもも非常にありがたいなと。

ことは25日までというキャンペーンをかなり大々的にさせていただきまして、お客様のほうの認知度を私どもで調べさせていただいたところ、かなり25日までというのが去年から見るとお客様の間にことは浸透したのかなと思っていまして、そういうのを続けていくというとおかしいですけども、25日というのをできるだけ続けていって、なるべく早く出していただきたいということかなと思っております。

ちなみに、ことし21年年賀になるわけでございますが、カレンダー的にはことしほどにはよくないカレンダーになっておりまして、ことしの場合は3連休がございました。で、

3連休の間に書いていただいたんだと思うんですけども、3連休が明けて出していただいたというのがございまして、24、25、26ぐらいが非常に多く郵便物、年賀状が出された。で、ことしのカレンダーは実は3連休になっておりませんで、ことしのカレンダーは……。

【郵便事業株式会社（福田）】 24日がちょっと休み明けですね。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 になるというのがございますので、ちょっとさらにどうやったらお休みの間に書いていただいて、出していただくかというのを考えていかなきゃいけないのかなと思っております。12月は飛び飛びになるものですから、ちょうど3連休だと、一般的には土曜日が20、21が日曜日、22日が一応出勤日でございますので。で、23となっていますので、また違った年賀状のご用意のなされ方をされるかなというのを心配しつつ、でも早目に出していただくように、いい知恵があればどんどんやっていかなきゃいかんかなということでございます。

【松崎構成員】 今、ちょうどありがとうキャンペーンのようなものを実施していますね。利用するとシールを1枚で、1枚では応募できなくて2枚必要で。そのような仕掛けはどうでしょうか。まず年賀はがきを買ってシール1枚、25日に出して1枚、その2枚を張って応募する。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 いろいろだろうと思います。それは先ほど福田が申しましたように、実はこれはずっとやっていたんです。あんまり知られていなかったかもしれませんがやっていたんです。

【松崎構成員】 年賀状をまとめて出すときに小さな紙片を上に乗せるだけのですね？これで当たるかなと不信感を抱きながらやってきましたが、一度も当たりませんでしたねえ。今回のシールを張って出すというほうが、もしかしたらこの手間をかける人は少ないから当たるかもしれないという期待感があります。また、今回のキャンペーンは利用のハードルが低い。これならちょっと利用してシールをもらおうかという気がすみます。年賀状はみんな買いますから、買ったときにもらえればハードルが低い。それで1枚キープ。せっかく1枚キープしたんだから、25日に出してもう1枚と……。さらに、なるべく多くの人数が当たるというのが望ましい。一度当たった人は味をしめて翌年も必ず実行しようでしょうから。

【郵便事業株式会社（福田）】 ことし、販売のほうでは50枚ごとに半券を張っていただいて、1枚、2枚、3枚と張りつけて、1枚でも応募できる、3枚でも応募できるとい

うようなキャンペーンをちょっとやらせていただいたんですけど、お出しいただくほうではちょっとやっていなかったんですけど。また有効な施策はいろいろ考えながら取り組んでいきたいと思っています。

【田尻座長】 ありがとうございます。

【山本構成員】 冗談ですけど、25日までに出したら当選確率が倍になるとか。

【松崎構成員】 お年玉の。

【山本構成員】 無理なんですけど、仕事としても。情報を読み取らないといけませんから。(笑)

【松崎構成員】 そうか。(笑)

【井手構成員】 25日に出したら元旦に着くのは当たり前と利用者は思っているから、これが97%だからサービス水準がいいかということそうともいえない。利用者からすると元旦につくのが当然のなので、ここからどれだけサービス水準を上げるかが重要。利用者の犠牲の上にサービス水準が維持されても何にもならない。25日を、24日に出せば元旦に確実に着くでしょうといったらやっぱり利用者の負担の上でサービス水準が維持されていることになる。そうではなくて、27日でも元旦に届くようにするのがほんとうのサービス水準の向上だとは思いますが。だから、なるべく企業の中での効率化によって、利用者にあまり早く出してくれとか負担をかけるのではなくて、ネットワークの構成とか、いろんなことで対応するというのが本来のサービス水準の向上だと思うので、ぜひそういうふうに検討していただきたいと。

【田尻座長】 ありがとうございます。それでは、ことしの調査結果、分析結果が出ましたら、ぜひそれをご参考にしていただいて、ことし発売される年賀状についてはより高い数字が出ることを期待いたしております。こういうことを毎年続けていただいて、しばらく続けていただいたら、おそらく現実的にここが限界だろうという数字が出ようかと思えますから、それをどう対外的にも処理したらいいのかという議論もできるかと思えますので、ぜひよろしく願いいたします。

本日はどうもお忙しい中、ありがとうございます。

【郵便事業株式会社（稲澤）】 どうもありがとうございました。

【郵便事業株式会社（福田）】 失礼いたします。

(郵便事業株式会社 退室)

【田尻座長】 それでは、続きまして、本日の議題の順番を少し変えまして、3に書い

てございます郵政行政消費者相談室に寄せられました苦情・相談の状況等につきまして、先にご説明いただいて、その後、報告書についてのご意見を伺う時間を持ちたいと思います。どうぞ。

【後藤郵便課長】 では、資料3をごらんいただきたいと思います。毎回お示ししておりますけれども、郵政行政消費者相談室等に寄せられました苦情・相談の状況について取りまとめたものでございます。

1枚めくっていただきまして、相談件数全体であります。月別に拾っていきますと、なかなか一定の傾向というのは見出しがたいところもあるんですけども、3月が途中まで、19日までの数字を取りまとめているから低いんですが、1月、2月あたりが大きくなっておりまして、後から申し上げますけれども、年賀郵便にかかわる、皆さんがよく郵便を使われる時期だということでもいろいろご不満とかご苦情といったものもこの時期大きく出ているということで、件数的には大きくなっているということでもあります。そのうち郵政行政消費者相談室へのものが半数ぐらいいを占めているという傾向であると思われま

す。1枚めくっていただきまして、分野別の状況はどうかということをごらんいただきますと、やや郵便の関係がこの中では多いということではありますが、1月、2月の棒グラフをごらんいただきますと、やはり年賀の関係でこのあたりの数字が高く出ているということがうかがえるのかなと思っております。また、過去をさかのぼってみますと、民営化前後といったときに受け付け件数自体は多かったということが言えると思います。

その郵便の関係の苦情のまたさらに中身なんですけれども、1枚めくっていただきまして、やはり苦情と言われているものが多いんですが、その分析はまた次のページで申し上げますけれども、年賀の配達関係の苦情が多かった1月には44件という大きな数字が出ております。1月と2月の棒グラフをごらんいただいて、件数的にはほとんど変わらないのに、苦情の件数が急に落ちて、逆に照会・問い合わせが増えていると思受けられると思うんですけども、これは実は中身的に申し上げて、2月にヤマト運輸がクロネコメール便で信書を取り扱っていたことが判明して、それに関して行政指導を行ったというような報道が新聞等に出た関係で、一体どういうことかとか、こういうものは危ないのかというような問い合わせの件数が一時的に増加いたしまして、それでこのあたりは件数が増えているということでございます。

で、分析というか、中身の内容別の分類でありますけれども、まためくっていただきま

して、円グラフが2つかいてございまして、小分類、これまでも不着・遅延、配達関係、制度改善、年賀、応対、誤配達、誤返還、誤転送といろいろ細かく分類していたんですが、ちょっとわかりにくいのかなと思ひまして、ややまとめた中分類というのをつくってみまして、それが右側の円グラフでございまして、大きく年賀の配達とか誤配達といったようなものも含めて「配達関係等」で見ますと、これが3割ぐらいで、やはり配達関係の話が多いと。それから、届かなかったとかおくれたといった「不着・遅延」が2割ぐらいが多いということでありまして。あとは「制度改善」がやはり17%ぐらいという形になっておりまして、このあたりがご意見・ご苦情等では多いジャンルなのかなと思われるところでございまして。

月別の件数を最後に参考でつけさせていただいております、最近の苦情・相談の事例について、特に際立った事案で、それがまたサービス改善に貢献したとか役立ったといったような事案を会社のほうにも聞いてみたんですけれども、クレームから対応して、それが原因究明からシステムだとか、あるいはマニュアルの改善といったことによって水平に展開されて、サービスの改善につながったという事案というのはなお調べてみるという話なんです、具体的な案件としてはありませんでしたので、ちょっとここで具体的なものはご披露できないという状況でございまして。簡単でございましてけれども、資料の説明は以上でございまして。

【田尻座長】 ありがとうございます。ただいまのご説明につきまして何かご質問、ご意見はございますでしょうか。

【松崎構成員】 今後、この消費者相談室をもっとアピールしていくとか、そういうご計画はあるのでしょうか。

【後藤郵便課長】 いろいろな場で、幹部がいろいろなところであいさつをする際とかに周知を図ってはいるんですけれども、やはり皆様が積極的に利用していただけるようにするためには、まず苦情なり申告、ご意見なり承って、それをきちんと処理して、それをまたお客様にも返すし、会社を通じてでも世の中の方々にそういったケースについてこういったものがなされました、こういった改善がなされましたというような広報的な活動を我々も広報セクションも含めて検討していきたいとは考えております。

【松崎構成員】 例えば消費者月間の際に、郵便局に大きなポスターを張るとか、何かお考えになって、もう少しアピールしないとったいな気がします。福田首相も消費者重視で「消費者庁」創設とかおっしゃっている昨今、もっと多くの人に消費者相談室を

知ってもらい活用してもらったと思いますので、ぜひお願いします。

【田尻座長】 ありがとうございます。それでは次の議題でございますが、郵便サービスの評価等に関する研究会の報告書を私どもとしてまとめる必要がございます。

本日は、その報告書をまとめるに当たって、たたき台のたたき台という感じでございますが、一応事務局のほうでその組み立てとコメントのペーパーをおつくりいただきました。本日は皆様のご意見をさまざまな角度からお伺いいたしまして、今後事務局でその成文化について検討を進めて、次回の研究会でその報告書の原案なるものをお諮り申し上げるといような運びにさせていただきたいと思います。ただ、時期的にはきょうのご意見がどういう形になりましょうか。これからの事務作業の都合もございますので、いつまでにということをこの場でお約束することはできませんけれども、できるだけ早い時点でということでご理解いただければと思います。

それでは、まず後藤課長から報告書の構成並びにポイントにつきましてご説明をお願いいたしたいと思います。

【後藤郵便課長】 それでは、私のほうから資料に基づきましてご説明させていただきますと存じます。

まず、今座長からもお話がございましたけれども、前回の終わりのときのお話では、報告書のもう少しきちんとした形の案文を事前に先生方にお届けして、ご意見を承った上できょうご議論をいただくということを考えておったわけですけれども、私どもの作業のおくれでこういう段取りになりましたことをおわび申し上げます。すいませんでした。

それでは、ご説明させていただきます。まず、資料2、「報告書の構成（案）」という報告書ができ上がったときの目次のイメージでありますけれども、この資料をごらんいただきたいと思います。

全体の構成としましては、まず郵便事業の民営化であるとか、郵便サービス水準をめぐる議論、研究会の目的、あるいはその研究会で具体的に行った検討の方法論といったようなものを1の経緯等で紹介をさせていただいて、2番目に、本論の（1）でありますけれども、郵便サービス水準を考えるいろいろな視点というか、材料、角度というものがあるだろうということでその現状。それから、その上で本研究会で検討の対象とした分野を記述させていただいて、さらに公社時代、民営化以前の日本郵政公社において、どのようなサービス水準が観念され、運用という言葉が適当かどうかはわかりませんが、実際に用いられてきたのかということを書き記述し、さらに民営化後はどうだったのかということを書か

せていただいております。

その上で、やや毛色が変わるわけですが、総務省としてこれまで郵政行政消費者相談室を設置してきたり、あるいは独自の送達調査、本研究会でありますけれども、行ってきたといったことに触れるという項を設けさせていただいて、最終的に4番目で、今後の郵便サービス水準の評価のあり方についてということで、本研究会から打ち出させていただくべき幾つかの課題というか、方向性についてまとめて論じていただくということを考えております。中身としましては、現行の送達日数達成率をどう改善していくのかということが1つ。さらに、その他の郵便サービス水準の評価についてはどうするのかということが2つ。さらに3番目に、郵便サービス水準を維持し高めていくために国はどういう役割をこれから果たしていくべきなのかということ、そういう構成で考えているところでございます。

【田尻座長】 ありがとうございます。それでは、ただいまの説明につきまして、どのような角度から、何でも結構でございますので、先生方のご意見をお伺いしたいと思います。どうぞ。

【山本構成員】 サービス水準について少しお伺いしても……。意見でもないんですけど、送達日数達成率は従来も使われてきて、サービス水準として97%以上を維持していますとって民営化されたときに、民営化されますから株主がいるわけですよ、今は国ですけど。「貴社のサービス水準は」と言われたときに、「送達日数97%以上を民営化後も維持しております」と言ったら、株主は納得していいんでしょうか。投資責任がありますよね、今度は国ですから。いずれは多分NTTと一緒に売却されていくんだと思うんですけども、そのときに業務指標、もちろん投資対利益みたいな、費用対効果みたいな、財務諸表とか損益とかありますが、それ以外に、当社としてどういうサービスをどの程度提供しているのかという客観的な指標をいわゆる投資家向けにわかりやすく整備していかないと、他国に比べていいですでは、他国よりうちに投資してくださいの意味ではないですよ。なので、やっぱり送達日数だけ……。

従来はよかったんでしょうけど、従来は監督する側、される側という立場ですので、ある一定の指標でこれ以外は把握していませんとか、これでできていますってあるんですが、多分民営化されてしまうと、例えばこの数字を0.1%上げるとしたら、これぐらいの投資が必要ですよみたいな試算もしていただかないとか、あるいはこれを維持すること自体にどれぐらい費用を投じていますみたいな努力、お金が目に見える1つの例というだけです

けど、そういう意味で提示していただく方向のほうがいいんじゃないかなという気はちょっといたしました。

一律達成率だけだとサービス水準としましてちょっと説明が足りないですね。最低限、国際的な、国間の比較という意味では、この数字をやめてしまえということではないんですけれども、分析の仕方とか数字のとり方にももう少し細かいものがあったほうがいいんじゃないかなという気は。多分、こちらの調査でも出ましたようにばらつきがあるので、足を引っ張っているところが大きく数字を落としているということなので、例えば0.何%上げるぐらいでしたらその局の人間を全部取りかえちゃえばいいんですよね。例えばですけれども、あるいは配達事情が複雑で上げられないのかもしれないし、そうすると郵便局を増やせば……。投資をすれば見た目は上がりますよね、それがいいのかどうかは別にしてですけども。多分、そんな分析を先方に、もしかしたら内部的にしているのかもしれないけど、戦略的な分析を始めていただけたほうがよいのではないかと思います。民営化して、郵便事業株式会社だけがはがきなどを取り扱うというルールも外れたときにどうなるんだろうと、少し先のことでですけど危惧しまして、そんなことを考えていただいてはと思いました。

【田尻座長】 どうも。どうぞ。

【井手構成員】 全体の報告書の構成案に対しては賛成です。大体こういう内容かなというので、内容についてはこれから詰めるとしても、構成についてはこれで私は異論ありません。

今、山本委員からもありましたけども、以前、外部評価システムみたいなのがあって、確かに送達日数97%とか98%で、これをさらに上げるためにはどのぐらいの設備投資が必要なのか。これは具体的な郵便事業株式会社の対応策を公表する、それをまた総務省が評価するという仕組みをつくるというのが必要なんではないかなと思います。

それから、苦情処理について。確かにこれもこの研究会でも申しましたけども、いろんなチャンネルがあって、総務省が郵便事業株式会社に対してこうすべきだとかいう改善をするための仕組みというのをきちんとつくらないと、いろんなデータは集まっているけれども、それをどうするのかという具体的にもう少し仕組みを整備しないといけないだろうと思います。実際には苦情があったときに、高齢化社会でお年寄りとかはホームページとかで苦情なんて述べないので、直接郵便局に苦情を言ったりするケースもあるでしょうから、そういった声をどうやって拾っていくかということもあわせて検討していただきたい。

より住民にとって切実なのはひょっとしたらそういう声かもしれない。全体としては、私はこれに賛成です。

【田尻座長】 どうぞ、よろしければ。

【大河内構成員】 私も1回来なくて申しわけなかったんですけども、構成はこういう構成でいいんじゃないかと思っています。この研究会が最初のところにもあるように郵便サービスの水準を民営化されてもそのままユニバーサルサービスというような公平なものが維持されているかどうかをどうやって調べていくかということが大きな目的ですよ。先ほど山本委員がおっしゃったようなことは、私からすると株式会社のほうがよくよく考えられることなのかなと思って……。

【山本構成員】 こちらの委員会でやっていったらという意味ではなくて、先方が把握していただければという意味で申しました。

【大河内構成員】 そのときに、ここにも書き込まれていますけれども、送達日数だけではとてもわからないことがたくさんあるだろうと思います、そういうものをどうやって調べることがいいのかと思うときに、やっぱり苦情のところが大切だろうと思います。先ほどの意見にもありましたけども、苦情というのは、国センで調べているデータがあるんですが、大体5%ぐらいが表に出ると言われています、ほとんどの人は消費者センターに行きません、苦情を言わない、データには出てこないということです。そこを掘り起こせという意味ではないんですけども、やはり苦情を大切に、たとえそこが1つであっても、その裏にいろいろな意味が込められているんだろうという分析処理の仕組みを何か考えられないかなと思います。

大体一方通行ですよ。特に政府の苦情の窓口というのは、聞くだけみたいなのがあって、やっぱり処理までいかないと、深い分析にならないんじゃないかなと思います。以上です。

【田尻座長】 先生、どうぞ。

【味水構成員】 先生方、大体おっしゃったところだと思うんですが、国の役割というところはより明確にしておいたほうがいい、明確にし過ぎるとし過ぎたでまた問題なのかもしれませんが、実際に消費者が何を求めている、どういう郵便サービスであってほしいと思っているかを直接的に認識すべきなのは事業会社であって、それがよりよいサービスの開発につながって満足してくれて、また開発につながって、そういうサイクルをつくっていますよねという確認をする、その緊張感を保たせるのが国の役割なのかなと

素朴に思うんです。

で、緊張感を保たせるためには、自分たちでもある程度やらなきゃいけないし、でも、「じゃあこういう商品はどうでしょうか」では、新しい開発提言までいっちゃうとまたそれは違うだろうと思うし、何をこの範囲……。例えば、苦情の内容が日数、スピードだけじゃなくて、ほんとうに届けてもらっているのかという信頼感だ。ならばヤマトのメール便のようにちゃんと問い合わせ番号がついている郵便のほうがいいのかも。あれも80円で、同じ80円だったらそっちのほうがいいかなと思ってしまうかもしれない。何に焦点を当てて、国の役割をどうとらえているかというのをこの最後の(3)のところにあると、よりわかりやすい報告書になるんじゃないかなと思いました。全体的にはよく構成されているものだと思います。以上です。

【田尻座長】 どうぞ、松崎先生。

【松崎構成員】 国民の関心事の把握とありますが、モニター会議なども至るところでやっているような気がします、それがやりっ放しになっていないのでしょうか。私も去年、旧東京郵政局主催の会議に出ましたが、主要都市数か所で開催する全行的なものでした。このような会議の結果報告をちゃんと統合して使いこなすような道筋というか、仕組みが欲しいです。やったものは必ずフィードバックして共有するというのを徹底しなくてはもったいない。郵政関係の財団法人もたくさんありますね。郵政研究所の職員が書いた論文をインターネットで読んだことがありますし、ポータルサービスセンターでのデータなども有効活用できるのではないのでしょうか。

【田尻座長】 どうぞ、まだお触れになっていない点、お気づきの点がありましたら、どうぞご発言いただければと思います。

【松崎構成員】 もう一つ質問なんですけど、ICタグのことに触れていますが、エクスパックの利用というのはどうなんですか。

【田尻座長】 エクスパック500。

【松崎構成員】 そうです。

【後藤郵便課長】 ポストに投函できる。

【松崎構成員】 あれはかなり利用度が上がっているのでしょうか。

【後藤郵便課長】 いや、あまり特にそれほど需要が喚起されていないということは聞いています。

【松崎構成員】 せっかくあれをつくったのですから、活用するようなアプローチも欲

しいですよ。ちょっと重いもの、冊子小包などを利用したいときに、エクスパック500は早くても割安です。でも、知っている人が周りにほとんどいない。せつかく商品サービスとしてはあるのに、それが有効に使われていないのです。

【後藤郵便課長】 一部の方々はヘビーユーザーで、非常に入れば幾らでも入れられる、入る限り入れられるということなので、特定の顧客層にはかなりヒットしているらしいんですけども、全体の需要からすればそれほど、先生がおっしゃいますように広く利用されるようにはなっていないという状況に聞いております。

【松崎構成員】 しかも追跡調査できますね。まず、このような既存のものを有効活用するのが先で、その先のICタグではないかと思いますが。今、大日本印刷とか凸版などで低廉なICタグをつくる試みをしているので、かなり低廉になってから試すのでも良いのではないのでしょうか。

【山本構成員】 確かに郵便事業会社の方がバーコードとおっしゃっていましたが、バーコードで処理時間が見えるのであれば、バーコードの情報を開示していただくか、こっちのを渡してバーコードを読んでもらって返してもらうかという協力依頼をしてもいいんじゃないかと思いました。あれはでも普通郵便はやっているんですかね。

【後藤郵便課長】 ちょっと先ほどの説明は……。

【山本構成員】 多分引き受け時にばんって打っているあれですよ。

【坂入課長補佐】 ではないです。

【山本構成員】 あれではないんですか。じゃあ、あっちのは別なんですか。

【坂入課長補佐】 先ほど言っていた年賀状とか手紙、はがきというのは無記録の郵便物でありまして、基本的には出したという証拠も残らない形になっております。で、区分機という大きな機械があつて、郵便番号と住所を読み取って、それを配達地域あてに区分していく機械があるんですけども、その機械を通すときに読み取った情報をバーコード化して、それぞれはがきなり手紙の封筒なりに印字しているということでございますので、バーコード情報が差出人の手元に残るという仕組みにはなってないんです。

【山本構成員】 そうではないんですが、試験通信をして届いたときに、バーコードに読み取れる情報があったら読み取ってしまうとこちらの調査も精度が上がるはずなので。途中のが読める、投函日はわかって受取日もわかるんですけども、ルートは全部はわからないですが、ルートがわかるとおもしろいかなとちょっとだけ。

【後藤郵便課長】 確認してみなきゃいけないんですけど、本来打ち出されている見え

ないインクで印字しているバーコードというのは、あて先情報のはずなので。

【山本構成員】 ほんとうはそのはずですよ。僕もそう思っていたので。

【後藤郵便課長】 はい。それ以外の情報を付加してやるとすると、区分機に相当手を入れなければいけないと思うんですけど。

【山本構成員】 さっきのおっしゃりようだと、区分機が通るたびに打っているとおっしゃっていたので。

【後藤郵便課長】 はい、別の情報があつて、IDに近いものが入っていて、途中でトレースできるようなことはやっておられて、詳しくそのあたりはまたおっしゃること……。

【山本構成員】 もしその辺が実現されているのであれば、そういう利用もという。

【後藤郵便課長】 そういうのがICタグへの案かなと。

【山本構成員】 すいません、もう一点だけ。郵便サービスの国民の関心事項を把握するのは総務省の仕事なんでしょうか。もう一つ、どうしてそう思ったかといいますと、都道府県にはそういう関連部署はないのでしょうか。中央でモニター会議を開いていると大仰な気がするのです。モニター会議ですよ。

【松崎構成員】 やっていると思います。杉並区のモニター会議に出席したこともありますし、先ほど申し上げた東京郵政局主催のものもあるし。

【山本構成員】 そうすると多分地方もあれなんですかね。都道府県とかでも、情報収集に関してですけど連携されたら、もし都道府県にも担当部署があるようでしたらされたらいいんじゃないかとちょっと思いました。

【田尻座長】 味水先生、情報開示の面で、一般的に国民に対して先ほど議論があったような情報開示の問題、説明責任の問題と、もう一つはビジネスユースが必要とされる情報というのは違うんじゃないかと思うんですよ。それは相対で郵便業者と法人との間でやりとりされるべきものなのか、一般的にそれも公表されるべきなのか、あるいはどういう情報が提供されないと対等の契約にならないのか。その辺、もしこの報告書の中に入れていただけると、郵便というどうしてもはがき、封書だけで考えるんですけど、その封書というところももっと大きなあれがあるかと思うんです。

【味水構成員】 おっしゃるとおりです。多分目的としてサービスのない郵便という、郵便サービス自体を向上させていくためには、だれとどういう情報を交換するべきで、でも今の信頼性とか、何というんですかね、サービス内容じゃないから、信頼感なんでしょうか、安心感というものなんでしょうか、を上げるためには、また違う人と違う情報を交

換しなきゃいけない。多分、前者のほうは何も総務省がしゃかりきになってやることでは……。でも、せっかくこのストック、今のインフラがあるわけですから、それを有効活用してもらおうというのは、国民の代理人として当然プレッシャーを事業会社にかけていかなきゃいけない、その意味では当然あるんだと思うんですけども、その意味でも国の役割がどちらに向いているのか。それぞれの意味合いで何を事業会社に頑張ってもらいたいし、何を自分たちでしなきゃいけない、そのしなきゃいけないというのが今回は試験通信だったけれども、来年度があるのかどうかはわかりませんが、今後はこういうことをやっていかなきゃいけないと思うと最後、提言につながると、ほんとおもしろいものになるんじゃないかなと思います。

【田尻座長】 ビジネスの場合には、100%ということはありませんから、例えばいつ出せばどうなる、確率はどうだとか、どの地域はどうだとかというような事前情報が提供されればそれに対応できる、あるいはほかの業者との比較ができるという比較情報のデータが与えられていないわけです。そういうところが、一般の人たちが、「年賀状届いたでしょうか」とか、「1日おくれたじゃないか」というレベルよりもっと具体的かつ個別の情報を必要とされるんじゃないかなと思うんですが。

【味水構成員】 そうですね。先ほども事業会社の方はあんまり情報とかを出していないというか、試験の結果は出さないと。でも、みんなに出す必要はないかもしれないけども、大口ユーザーの人とかには、秘密保持の契約を結ばなきゃいけないのかもしれないけど出して、こういう時期にこそこういう使い方をしてくださいと提案できればいいはずですし、ただ具体的なことを言い始めるとこれは事業会社の話じゃないかと思うんですが、そういうことをやっていくような立場に事業会社が追い込まれるように監視するのが必要なのかなと思います。

【田尻座長】 そうですね。今、一般信書便については1社しかありませんから、特に契約関係で対等かどうかというのはそもそも議論がありますし、それから郵便サービスの提供業者が複数になってきた場合には、当然比較情報が提供されるべきものだと思うんです。ですから、そういうところの消費者保護と、もう一つ、ビジネスユーザーと申しますか、そういう人たちとの関係をどうすべきかというのもルールづくりがある程度必要んじゃないかなと思うんです。

別の研究会でご議論いただいている海外郵便なんかの場合、在外邦人とのいろんなサービス、通信販売だとか通信教育だとかいう場合に、ビジネス側にどの程度の情報が提供さ

れているのかというあたり、特に差が大きいんじゃないかなと思うんです。

【味水構成員】 たとえば航空会社はクラスごとに対応の窓口などを変えています、ほかのサービス事業者や業界で、どういう情報をどういうふうにご利用者ごとに交換しているのかというの調べられると、より今回の検討の意味が深まるのかなとも考えます。

【田尻座長】 ほかに何かございますでしょうか。どうぞ、本日はフリーストーキングでございますので、お気づきの点があれば。

今までのご議論で、一致している点が5つぐらいあるかと思えます。まず第1には、郵便サービス水準の評価がなぜ必要なのかということについての論拠が3つ整理されたような感じがいたします。

1つは、民営化が、民営化法にも書かれてあるとおりより効率的、より質の高いサービスを提供するという民営化の目的そのものが、単に維持するというだけではなかったはずだと。したがって、それを評価していくというのは当然必要なことだという論拠。2番目は、先ほど株主の投資責任、投資負担の問題が提起されましたけれども、これは日本郵政という持ち株会社に対して3分の1超の株式を保有する国家は、今後、日本郵政グループの増資等の投資要請があれば応じていかないといけないわけです。そういう点で、いわゆる株主の投資負担と株主義決権という、この両方の立場から、当然国家は日本郵政グループの郵便サービスの水準について、投資とリターンの関係をきちんと開示する義務があるというのが2番目の論拠ではないかなと。で、3番目の論拠としては、国民負担であります、これは金銭的な国民負担ということでは、民営化で既に公表されている数字でもご承知のように、6,000億円の資金がこれまでの郵貯・簡保事業の中から、内部留保の中から投資されたわけです。これは郵便だけではありませんけれども。そうした国民負担が金銭的に既に生じている。さらには、先ほど年賀状についてお話がございましたように、25日までに出してください、何日までに出してくださいと、国民が協力してようやくサービスが維持されていくという意味での金銭的以外の国民負担という問題も生じているわけです。そういう意味で、この民営化目的と、それから株主の投資負担並びに国民負担という3つの論拠から、当然郵便サービス水準の評価は今後続けられるべきであるという点では先生方のご意見は一致したかと思えます。それが第1だろうと思えます。

第2の点は、送達率だけで従来やってきたけれども、それでサービス水準を見ていくのには極めて不十分であると。したがって、多角的な評価基準と測定方法並びに情報開示について、あり方について打ち出していく必要があるというのが2番目の一致点ではないか

と思います。

それから3番目は、戦略的な分析とその情報を郵便行政当局に対してどのように業者側が説明すべきなのか。企業機密と企業の自主的な経営判断の問題と、国家が当然知るべきものというあたりの整理が必要だというのが3番目ではなかったかと思います。

それから、4番目には、国民のニーズ調査と、その中で国のチェック、国の役割とは何なのかということを書き具体的を書く必要がある。

5番目は、いろいろ本日までのご議論の中で、とにかくわかりやすく具体的なものでなければならない。報告書の中身もそういう意味では今後、国家がこういう問題についてどうかかわっていくのかということについて、この素案の中でも例示的に具体的な方法論が、ICTの活用だとか書かれておりますけれども、そうした具体的な提示が非常に重要であるというこの5つぐらいがこれまで出されたご意見の一致点ではないかなとも思いますが、ほかに先生方のほうからさらにつけ加えるべきことがございましたらお聞かせいただければと思います。

もし、先生方からこれ以上特にご意見がないようでしたら、本日までにお聞かせいただきましたご意見をもう一度事務局のほうで整理いただきまして、しかるべき時期に、会議に先立って先生方のところに、次回は原案をお示しして事前調整をしながら最終的にまた会議の場で意見をすり合わせていくということにさせていただきたいと思います。

さようなことで、特にないようでしたら、本日の審議の目的はすべて達したことになると思いますが、特にご発言はこの際、ございませんでしょうか。

ないようでしたら、本日はこれをもって終了させていただきます。なお、この後、特に本日は何を決めたという会議でもございませんけれども、一応記者クラブのほうに私のほうから、こういう議論をいたしましたという報告をさせていただきますので、ご承知おきいただきたいと思います。以上でございます。

本日はお忙しい中、ご出席いただきましてありがとうございます。

【坂入課長補佐】 1点、最後に事務局から、今後の日程等についてご説明させていただきたいと思います。

本日の報告書の構成（案）及び要点等に関しまして、引き続きコメント等がありましたら随時お寄せいただきたいと思います。また、先ほど座長からご指示がありましたように、次回の報告書の原案については事前にこちらから送付させていただきたいと存じます。

次回なんですけど、5月連休明けを目途に開催させていただきたいと思いますが、また別

途日程調整はさせていただきたいと存じます。よろしくお願いたします。