

郵便サービス水準の評価等に関する研究会（第2回）

平成19年7月5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第2回会合を開催させていただきます。

なお、本日は、山本構成員におかれましては、ご都合によってご欠席というふうになっております。

それでは、初めに事務局から、今回初めてご出席いただきました構成員のご紹介をお願いしたいと存じます。

【坂入課長補佐】 それでは、事務局のほうから、今回初めてご出席になる構成員を紹介させていただきます。

松崎構成員でございます。

【松崎構成員】 松崎です。消費生活アドバイザーとして長く活動してまいりまして、現在、郵政行政審議会のほうの委員をさせていただいております。

郵便局はよく使っているので、消費者の視点で発言させていただければと思っております。 よろしくお願いいいたします。

【坂入課長補佐】 続きまして、味水構成員でございます。

【味水構成員】 高崎経済大学の味水でございます。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、続きまして本日の配付資料につい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説明させていただきます。

まず、資料1といたしまして、「郵便サービス水準の維持・向上に関する取組み」でございます。続きまして、資料2といたしまして、「諸外国・国際機関における品質評価の取組事例」でございます。次に資料3といたしまして、「試験通信の実施について（案）」でございます。次に資料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」でございます。最後に、前回会合において、フリーディスカッションを行っていただいた際の委員の方々のご意見をまとめたものを参考資料として添付してございますので、ご議論の際の参考としていただければと思います。

配付資料のほうは以上でございますが、過不足等ありましたら事務局までご連絡ください。

【田尻座長】 ありがとうございます。

それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいりたいと存じます。

はじめに、「郵便サービス水準の維持・向上に関する取組み」につきまして、本日は日本郵政公社郵便事業総本部オペレーション本部の方々にわざわざご足労賜っております。

本日はお忙しい中、大変ありがとうございます。

それでは、オペレーション企画部長の福田様から約30分程度、ご説明をいただければと存じます。

どうぞよろしく願いをいたします。

【日本郵政公社（福田）】 オペレーション企画部長の福田でございます。よろしくお願いいたします。

私のほうから、今日は資料1でお配りさせていただいております、「郵便サービス水準の維持・向上に関する取組み」ということをご説明をさせていただきたいと思っております。まず、パワーポイントの資料のほうでございますけれども、1ページ目から順次ご説明をさせていただきます。

まず、考え方ということで、総枠を書いてございます。既に1回目の会合でいろいろと仕組みについてはご承知かと思えますけれども、大枠だけ、もう一度説明をさせていただきますと、郵便のサービス水準の維持というのは、我々にとっても最重要課題ということで、「中期経営目標」において、「送達日数達成率」の数値目標を設定しております。また、これを受けまして、「中期経営計画」とか「年度経営計画」においても、サービス品質の維持・向上のほか、お客様の利便性の向上に取り組む事項を計画しているということでございます。さらに、これを具体的な行動計画ということで、公社の中で「アクションプラン」というのを設定してございまして、このアクションプランの中でもサービス水準に関する項目を織り込んでおりまして、これまで取り組んできたという経緯でございます。

第1期中期経営目標というのが、15年度から18年度までだったわけでございますけれども、この中で郵便サービス水準の維持・向上ということで、郵便物の確実な送達サービス品質の維持・向上を図るとともに、郵便の受け取りやすさとか、お問い合わせの対応の向上など、こういったことの利便性の向上を図りますということでございます。数値目標としましては、郵便の送達率が全国平均で97%以上ということで、これは4年間の平

均値で97%以上を達成するという目標を掲げておりました。15年度から18年度までにつきましては、97.3%ということで、97%の目標はクリアをしてございます。

この目標設定の考え方でございますけれども、送達日数につきましては、「新郵便日数表」というのを自分たちで定めているんですが、この日数表どおりにお届けできたかどうか、お届けができた割合を維持するというで、お客様の向上を図っていこうというのが目的でございます。

大変申しわけありませんが、7ページのところに日数表というのが、これは抜粋なんですけれども、郵便日数表というものをホームページ等を出してございまして、これは東京中央郵便局から午後5時に差し出しをいただいた場合に、例えば一番上に久喜とか熊谷と書いてございますけれども、これは埼玉ですね。こういったところは、翌日には配達になります。それから真ん中の列にいきまして、八丈島とか青ヶ島とかがございますけれども、これは翌々日になります。こういった形で全国、日数表を定めてございまして、これに沿って、この基準どおりを送達できたかどうかというのを基準にしているというようなことでございます。

それからもう1つ、第1期中期経営計画のほうについても、同じように郵便サービスの向上ということで、②のところに送達日数達成率の維持ということで掲げているところがございます。それが全体像でございます。

それから2ページ目。苦情処理態勢と発生の状況ということでご説明をさせていただきます。まず1点目は、苦情処理の状況でございますけれども、郵便局に寄せられた苦情の対応ということで、郵便局に直接こういったご苦情をいただきました場合には、適切に対応していくために対応責任者あるいは対応主任者というのを指定しています。これは対応責任者は郵便局の課長とか、主任者は役職者ということで指定をしているところでございます。

それから、こういったお客様から寄せられた声については、きちんとした受付票をつくりまして、早急に所属長、局長に報告をするシステムになってございます。局長のほうは報告を受けたお客様に対して、適切な対応の指示とか、重要な案件についてはみずからも対応を行っていくというようなことをやっております。

特に事業の信頼を失墜するとか、事業に損害を与える等の重大なお客様の声については、支社のほうに報告をするということになっております。重大なお客様の声というのは、例えば顧客情報の関係でありますとか、そういったものでございます。

それから郵便局の中では、CS委員会というのを開催しまして、お客様から寄せられた声に対する再発防止策とか、業務改善、こういったことを実施している。郵便局のほうのCS委員会は週1回、開催をしていくということになってございます。これが郵便局の中身でございます。

それから(2)につきましては、サービス相談センターということで、全国のお客様からいろいろな苦情等をいただくセンターをつくっておるわけですが、このサービスセンターでは全国のお客様からの照会ですとか、苦情に対して回答を行うということをやっております。そういった中でも、郵便局でのお客様対応というのが必要な場合がかなり出てきますので、こういった場合については、その当該の郵便局に対応指示をするとか、指示された郵便局については対応状況を、またサービス相談センターに返信するということをやっております。それからお客様から寄せられた声の中で、サービス相談センター限りでは対応が難しい場合、こういったものについては本社、支社に相談の対応を要請するというようなことをやっております。ここで寄せられたお客様の声、あるいは郵便局の対応模様というのは、1カ月に1回、定期的に本社のほうに報告をするということになっております。

本社の前に支社があるんですけれども、支社のほうには週1回ずつデータをフィードバックいたしまして、支社のほうで多発局ですとか、例えば重大な深刻な対応だとか、そういったものの措置をしていくという形になっております。

それから次の3ページ目でございます。3ページ目が本社とか支社に寄せられたものの対応をどうしているかということでございますけれども、先ほど申し上げましたように、郵便局から支社に重大なお客様の声が報告された場合、支社については本社のほうに報告をする。本社で報告を受けた場合は、役員まで報告をするということでございます。本社から支社について、適切な指示を行うということにしております。

先ほど、本社のほうにサービスセンターに寄せられた意見が集約されて上がってくると申し上げましたんですけれども、これについては、定期的に役員のほうにまとめて報告をしているということでございます。

あとは、取りまとめたお客様の声とか、改善を必要とするもの、こういったものについては、CS委員会においてもサービスとか、業務改善計画を検討したり、指示をしているということでございます。今後、10月以降になりますけれども、こういった苦情等の報告システムというのをまずはきちんと導入をしまして、各支店で入力されたお客様の声、

こういったものを本社の経営陣に報告できる体制をつくっていくということが1点でございます。それから、こういった蓄積されたデータをもとに、管理分析をして改善とサービス向上を図っていくということで考えております。

4ページ目が、今ちょっとお話をさせていただきました、苦情処理の態勢図でございます。一番下のほうにお客様がいらっしゃるんですけども、お客様からいろいろな苦情をいただく場合には、この図のとおり、本社とか相談センター、郵便局、支社と、また総務省のほうにも上がってくる場合があるかと思うんですけども、こういったいろいろなところから窓口がございます。ですからこういったものをきちんと集約して、きちんとした対応していくということが重要だということで、こういったフローをつくっております。それぞれのところで解決できるものについては、それぞれのところで解決をしていくと。

先ほど言いましたように、郵便局とか支社、こういった重大なものについては本社まで上がって、役員まで上がると。それから真ん中にありますサービス相談センターに上がってきたものにつきましては、すべて本社のほうに上がってきて、これを集約して役員まで上がるというようなフローでやってございます。これが全体のフローでございます。

次、6ページに送達日数の調査ということで、今公社のほうでやっております、送達日数の概要について説明をさせていただきます。概要ということで、調査の目的につきましては、ご利用いただいているお客様に郵便物の送達スピードに関する正確な情報を提供することによって、信頼性及び利便性を高めるとともに、郵便サービスの品質、そしてなお、その改善に活用していくということでございます。

調査の方法ですけれども、調査の独立性・客観性を確保するという観点で、第三者機関に委託をして実施しております。

調査の概要でございますけれども、調査の期間としましては、18年度については18年4月1日から19年3月15日までということでございます。18年度につきましては、定形郵便物と定形外郵便物に分けて調査をしておりました。調査の通数としましては、定形郵便物については10万通（約8,000通/月）でございます。定形外については3万通（約2,500通/月）ということでございます。差出モニターが500人、受取モニターが2,000人ということで、この差し出し人から複数の受取モニターのほうに郵便物を差し出していただく。定形外のほうは190人の570人ということになっております。

（注）のところに書いておるんですけども、19年度分については、定形外のほうは99%以上、ずっと達成ができていますものですから、定形の郵便物と年賀について調査を行

っていくということで計画をしているところでございます。

②調査方法ということでモニターの設定のところは、先ほどちょっと申し上げましたように独立性・客観性を確保するというので、ここに書いてあるような形でやってございます。それから調査のルートですけれども、調査ルートの設定というのは「2けた地域相互間における郵便物交流状況」と書いてございますけれども、2けた地域相互間というのは、郵便番号の頭2けたという意味でございまして、大体、県単位と考えていただければ結構だと思います。それから郵便物の交流状況というのは、例えば東京から大阪とか、そこあてにどのぐらいいつているとか、そういった状況も勘案しながらルートを設定しているということでございます。それから、そのルートごとにテストをする郵便物数というのは1調査ルートにつき最高100通、最低10通ということでございます。やっぱり通数が少なくて、10通のうち1通でも届かないと……。例えば3通ぐらいしか試験をしないで、1通届かないと30%ぐらいになってしまうとあっていうのはありますので、まずこういったことで設定をしております。

調査の方法としては、差出人モニターから受取人モニターあてにテスト郵便物を差し出して、各受取人モニターからの報告によって、何日で送達されたかというのを調査するというので、これで日数表どおり送達されているかどうかということ进行调查している。それから、このテスト郵便物というのは差出人モニターの方が居住されている受持集配局区内のポストに投函をしていただくと。それで郵便日数表上の締め切り時刻に一番近い収集時刻ということで、一応17時というのを基準にしておりますので、例えば17時基準で16時50分くらいに取り集めが来るとなると、その前に入れていただくというような形でやっておるというところでございます。

7ページは、先ほどちょっとご説明をさせていただいたところでございまして、8ページ目が送達日数達成率の調査の結果ということでございます。調査結果については月別、それから月別の累計、支社別、地域別、曜日別、翌日配達・翌々配達の地域及び各ルートごとに集計をして見ていくという形にしてございます。

上のほうが定形の郵便物でございまして、全国計では18年度については97.3%、翌日配達地域が97%で、翌々日配達のところは98.9%ということになっています。これが全体でございまして、その横に自県内とか、隣接県とか、その他あてというふうになっていますけれども、東京の場合でいきますと、この自県内というのは東京から東京にあてたものです。それから隣接県あてというのは、関東地方ぐらいまでにあてたものです。それ

から、その他という形になってございます。下が定形外です。こういった結果を、毎月集計して行って、評価をしているというところでございます。

その次の9ページ目のほうです。この結果を受けて、どういったことに取り組んでいるかというところがございますけれども、結果というのは毎月毎月出てきますので、それに沿っていろいろな手立てをやっているわけですが、大きな取り組みとしましては、この送達率の97%が未達成になっているルート进行分析すると。それで実態調査をして問題解決を図っていくと。その後、また検証をしていくというような手順でやってございます。

実際、現地に行ってみないとルートといいますか、取り扱いがはっきりわからないところがございますので、こういったルートを絞りまして、実態の調査をしていくと。その業務管理の方法、結束の状況、運送便の発着状況、人の配置といったものを調査いたしまして、不備な点がありましたら、その場で指導をしていくということでやっております。

改善に向けた体制ということで、本社と支社と郵便局、この辺が役割をきちんと決めて取り組んできているというようなところでございます。それが送達率のところでございます。

11ページ目に参考ということで、外国来の航空通常郵便物についても送達品質というのをとっておりまして、先進国間で差立郵政庁が配達郵政庁に支払う通常郵便物の到着料、こういったものについて、サービス品質にリンクした料率を適用してインセンティブを高めていこうということでやっているものでございます。下のほうに絵がかいてあるんですけども、日本の交換局に到着して、それにRFIDがくっついておりまして、それが受取人様のほうに何日に配達になったかということや、差し出しから配達まで何日かかったかとか、こういったことを17年4月から開始をしているというところでございます。

右下のところに外国来航空通常郵便物の国内送達品質ということで、国内は97%と決めておるんですけども、外国の通常郵便物については2007年度は86%ということで、日本の達成率というのが91.8%ということになっております。

それからもう1つ、誤配達等ということで、配達に関する大きな誤った取り扱いとしましては、我々は三誤と呼んでいるんですけども、誤ってお隣の同姓の方に配達してしまうとか、誤って転送してしまうとか、実際はいらっしゃるのに返還をしてしまうとか、誤配達、誤転送、誤返還といった3つの大きな事故も発生をしております、それについては各郵便局のほうでデータをとりまして、発生した職員の指導とか、いろいろな措置とかいったことをやって、防止に努めているというところでございます。以上が概略でござい

ます。

それからお手元にA3判の横の資料で、「郵便サービスの水準の維持及び向上についての基本的な考え方」ということでまとめてございます。これは、既に総務省からの資料にも入っているのかなと思うんですけども、郵便法と約款、業務方法書、この中で郵便のサービスについてどういうふうなことが決められているかとか、それを中期経営目標、中期経営計画にどのように反映をしているかというような図でございますので、これは参考に見ていただければと思います。

それから次のところに「業務方法書における関係条文」ということで、郵便法に定められました業務方法書について、この条文ごとに、窓口の取扱時間とか、通信の保護とかいった項目があるわけですけども、これについて我々が把握できる数値と申しますか、そういうものがどうなっているかというのを2枚、裏と表でやっております。

数値にできるものとしては、第4条の窓口の開設の時間数とか、裏面のほうにいきますと12条の差出箱の設置数とか、取り集めの回数、配達の数。先ほどちょっと、この配達の方法のところに入れるかどうかというのはあれなんですけれども、誤配達があった場合の件数。それから18条にあります送達日数の達成。この辺が数値的に把握できるところでございます。これはまた参考までにごらんいただければと思います。

私のほうの説明は以上にさせていただきます。

【田尻座長】 福田様、どうも大変ありがとうございました。

それでは、ただいまのご説明につきまして、ご質問やご意見、問題提起等ございましたら自由にご発言いただければと思います。

先生方、せっかくの機会でございますので、どのようなことでもどうぞお尋ねいただければと思います。

どうぞ。

【井手構成員】 細かいことなんですけれども、11ページの外国からの郵便で、下のほうに表がありますけれども、この達成率が91.8%というのは、国内のあれからするとかなり低い。それは何でこんなに低い……。

【日本郵政公社(福田)】 まず機械処理ができないという部分、全部手で区分をしたりとか、そういった部分があって、外国の郵便物は若干送達が違ってくるというのはございます。

【井手構成員】 それともう1点。8ページの送達日数の達成率の調査なんですけれど

も、全体を見ると97%というのが、一応限界のような感じも受けるんです。その一方で、定形外を見ると、99%というふうにかなり達成率が高いんですけども、定形と定形外はサンプル数は当然違うので、あれなんですけど、定形外のほうはこういうふうに99%とかなり高いというのは、何か要因があるんですか。

【日本郵政公社（福田）】 済みません、細かく分析したものというのは、ちょっと持ち合わせていないんですけども……。

【井手構成員】 というのは、やろうと思えば、定形でも定形外の99%ぐらいの水準まで持っていけるという可能性はあるということを示しているんですか。

【日本郵政公社（福田）】 比率的にすればもちろん一緒なんですけれども、定形と定形外の量的な部分がどうしてもかなり違うものですから。

【井手構成員】 ボリュームの問題。

【日本郵政公社（福田）】 ええ。

【原口総務課長】 日数表も一緒なんですか、定形外と定形は。

【日本郵政公社（福田）】 いや、違います。日数表は手紙とはがきという形になっております。

【井手構成員】 同じ日数表でこれが出てきて違いが出ているのか。定形外だともうちよっと余裕を持った日数表になっているのか。

【佐藤郵便企画課長】 もともとそこが少し緩いんじゃないですか。

【日本郵政公社（福田）】 手紙とはがきの日数表になっているものですから、定形外の日数表は地域が若干違うのかな……。

申しわけございません。そこはちょっとお調べして、すぐご回答させていただきます。

【味水構成員】 今のに関連して、この日数表というのはどうやって決めているものなんですか。もう前回上がったのかもしれないのですが、どのような根拠でこの日数表というのは決められているんですか。

【日本郵政公社（福田）】 基本的に言いますと、例えば定形の場合、東京から大体550キロからぐらいの圏内のところまでは、自動車便で行く地域ですと、どうしても東京から大阪までですと6時間ぐらいかかるとか、それから配達局に行くまでどのぐらいかかるという、ルートを全部拾いまして、そのルートで17時までに出していただいたのが、翌日配達までかかるかどうかというところを全部検証して、この地域についてはそのルートで行けるということで、最大……。

【味水構成員】 じゃあ、当たり前の形でやっていけば絶対届くはずだという日数で、それぞれ決められているということですね。

【日本郵政公社(福田)】 はい。

【味水構成員】 いろいろ調査されて、9ページとかで、問題点を把握して何とかするという中で、この日数表の日数自体を考え直そうかという取り組みもあるんですか。それともそういうのは、特段しないんですか。

【日本郵政公社(福田)】 日数表自体は、輸送のシステムとか、区分の方法とか、どうしても全体のシステムを変えていかないと変えられませんので……。

【味水構成員】 例えば東急田園都市線が、朝遅延がひどくて、もう急行はやめよう、準急にしようという話で、高速性よりも定時性を重視しましょうという方向に転換するように、例えばここは、今までの基準だと翌日に届くべきだというふうに話していたんだけど、実態を見ると何らかのボトルネックがあって、もう負荷がかかるから翌々日というラインを守るようにしましょうとか、そういう変更はしないものなんですか。

【日本郵政公社(福田)】 基本的には、いろいろなことを想定しまして日数を決めております。それが届いていない原因が何かというのを調べていきますと、確かに交通渋滞とか、例えば高速ですと雨が降って渋滞をするとか、スピードが落ちるということはあるんですけども、基本的には、この決められた日数で届きます。ただ、やっぱり大量に出されたとか、そういったものがあつたときに全部処理し切れないとかいったことも中にはありまして、100%にっていないというのがあるわけですけども。

【味水構成員】 なるほど。そういう前提だと、この8ページにあるような97とかの数字は1つの目安だけれども、そこに満足する世界ではなくて、99とか99.5とか、そういうふうにならないといけないというふうにお考えということですか。

【日本郵政公社(福田)】 そうですね。ちょっと先ほど申し上げましたんですけども、その97%というのは、例えば交通渋滞の関係とか、天災があつたとか、そういった部分で、どうしても我々では改善できないような部分というのを、ここの3%のところに見ているという考え方でございます。

【味水構成員】 わかりました。

【田尻座長】 はい、どうぞ。

【大河内構成員】 苦情処理のところなんですけれども、重大なお客様の声に該当するものは、そちらの報告と2ページのところ、いろいろな方がその苦情のところいらっし

やると思うんですけども、その重大な声だというふうに判断する基準のようなものはつくられていらっしゃるのでしょうか。

【日本郵政公社】 あらかじめ重大な声というものはこういうものですよというのを決めておきまして、それについて、それに該当するものを速やかに報告してくださいということにしております。

【大河内構成員】 その基準というのは公表されている？

【日本郵政公社】 いえ、部内の中の取り決めでございます。

【佐藤郵便企画課長】 例えばどんなことですか。

【日本郵政公社】 例えば、お客様の声の中で犯罪のおそれのあるようなものとか、それから通信の秘密を侵しているようなもの。

お客様の声ですから、「～のおそれがある」というものなんですけれども、後は、例えば不適正な営業をしているおそれのあるようなもの。それから、お客様が訴訟、裁判に訴えるぞというふうなことを言っているような事案。あと、損害賠償は制度的にできないんですけれども、損害賠償を求めているようなもの。それから長期的に解決に至らないというふうな事案。それから部会とか、新聞、マスコミに訴えるぞとお客様が言っているような、そういったものを定めておきまして、そういうものは報告しなさいということにしております。

【大河内構成員】 それは文章化されていて、全国の窓口にいらっしゃる方の手元に置いてあって、それを基準に……。

【日本郵政公社】 それは郵便局に、こういった中身のものについては報告してくださいというふうに、お客様ではなくて、うちの職員に対してです。

【大河内構成員】 ええ。今はマニュアル化されているわけですね。

【日本郵政公社】 はい。

【日本郵政公社（福田）】 基本的には——基本的にはというか、お客様から寄せられた声というのは、郵便局ですと局長までは上がる形になってございます。ですから、その場で判断はできるような形になっております。

【大河内構成員】 よく何が重大かということについて言っている人と受け手の間に、誤解というか、うまく意思の疎通がなくて、かえって大きなトラブルになることが多いので、重大ということの中身をみんなが共有化しているほうがいいのではないかと思って。

【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】 この送達日数のモニターの調査ですが、19年は年賀と定形とを調査されるとありますが、速達の調査をしてほしいです。普通郵便はもうあきらめて、翌日着かななくてもいいと思いますが、速達は困りますから。過去に、本局までわざわざ行って「あした着きますね」と確認して、局員さんが「はい」と言うので、信じて速達で出したら着かなかったという苦い経験があります。世田谷区～相模原市間です。大事な書類だったので、それに懲りて翌日までという場合は全部コンビニの宅急便で送っています。絶対翌日に着かなければいけないという重要度が速達のほうが高いので、その速達の送達日数がどれだけかかっているかを調べていただけたらと思います。

それと、大河内さんがおっしゃったような、共有する考え方の必要性です。資料を拝見していると、クレームを上上に上げていく感じがします。役員に報告したり、本社に報告したり、CS推進委員会において検討するなど。そうすると、それ以外の窓口の人たちは何があったか知らない。ということは、もう一度同じことを繰り返す危険性が高い。何かがあったら、局の全員で情報を共有する。こういうクレームが今日あったから、こういう点に気をつけて対処してくださいというのを、日々やっていく必要があると思います。

たとえば、花王株式会社ではエコシステムというのがあって、消費者窓口に来たクレームは研究室から工場まで全社で共有するというシステムがあると随分昔に伺い、感心したことがあります。郵政公社でも是非、検討していただきたい。不在票でちょっとしたトラブルがあった際に電話で問合せをしたのですが、「個人のミス」としてのお詫びの言葉しか出てこなくて、むしろ、そのミスがなぜ起きたのか、起きないようにどこに気をつけるべきかをオペレーター全員で情報共有して欲しいと思ったことがあります。

【日本郵政公社（福田）】 ありがとうございます。

速達の件は、ほんとうにご迷惑をおかけして大変申しわけございません。調査をできるかどうかはちょっと保留とさせていただきたいんですけども、今お話しいただきました情報の共有の部分につきましては、本社から全国的に集まってきている多発しているようなクレームについては、品質情報みたいな形で出しておりまして、それをそのままミーティングとかで使える形で、こういう事例があったのでここをこういうふうに注意してくださいというのは、定期的には流しております。

ただ、全部が全部できているわけではございませんし、郵便局の中でもそれをきちんと活用されているとか、郵便局の中に上がってきたものをきちんと活用しているのかとい

うところも、これからの課題だと思しますので、いただきましたご意見については、私どもでまたどういった形でやっていくか、早期に実施するような形でやっていきたいと思えます。

【田尻座長】 はい、どうぞ。

【山下構成員】 今のご質問の中にも絡むとは思いますが、9ページのところの調査で、多分、今4年間ぐらい経年で比較できるような資料をお持ちなんだと思えますが、例えば4年間の間に、ワースト10というのが、経年で比較すると変わってきていますか、それとも結構固定的になっていますか。そこら辺のところはどうなのかなと。

【日本郵政公社(福田)】 ちょっと今、正確なデータは持っていませんけれども、そんなに大きくは変わっていません。どうしても送達がずっと変わらないところというのは、自動車便で結構ぎりぎりの時間で行くところというのは、交通渋滞の影響を受けたりとかいった確率が非常に高いものですから、その辺はそんなに大きな変わりというのはございません。

【原口総務課長】 今の関係で、遅れる例で交通渋滞に1つの原因があるというのはわかるんです。それ以外の要因分析、渋滞以外で例えば郵便局内部の問題とか、いろいろあるとは思えますが、そういう分析はされているのでしょうか。

【日本郵政公社(福田)】 全部が全部できているわけではないんですけれども、先ほど資料の中で——これはあくまでも地域区分局のルートでございまして、この中には引受局から配達局までこの地域区分局を通過しているというルートがあるんです。その中でもやっぱり悪い局もございまして、そういったところは引受局の問題と、配達局の問題というのもあるんです。配達局に問題があるというのはそんなに多くないんですけれども、やっぱり引受局の処理の中で、例えば17時までに引き受けたものを19時までに地域区分局に送らなくちゃいけないのが、例えば手区分の分が残っていて、全部できなかつたりとかいったのも、事例としてはたまにあるんです。やっぱり物数が多かったとか、人が若干足りなかつたりとかいったことも実態としてはありますので、そういったところを改善していく形になってくるわけです。

【原口総務課長】 郵便物数が増えてはいないというか、はっきり言って減っている中で、率が平行というか、若干下がっているという、そういう原因分析をやって直して——普通で考えれば、少しずつでもよくなっていくのかなと思えますが、その分析

が……。

【日本郵政公社（福田）】 ただやっぱり、物数に応じて人の配置とかもずっと変えてきておられますので。

【味水構成員】 とおっしゃると、極めてまずいところと、しょうがないなというところがあるってことなんですかね。

【日本郵政公社（福田）】 中身的に言うと地域間の中の遅れと、配達局とか引受局の遅れのルートがありますので、引受局とか配達局の遅れというのは、あんまり交通渋滞とかをそんなに受けないもので、地域の部分については交通渋滞とかが結構影響するものですから、そこについてはちょっと何ともしがたい部分があるにはあるんです。

【味水構成員】 おっしゃることはわかるんですけども、渋滞にせよほかの内容にせよ、操作できる変数と操作できない変数があって、非操作変数が大きいぞと。だからここは恒常的にワースト6位だ5位だというのを許容してしまう。それはそれでわかるかもしれないんですが、そういうのが含まれている中で、全体を97%ですよという1つの設定にしてしまうと、何かダブルスタンダードのような気もしないでもない。現実的にしょうがないのかなとも思いつつ、でもそれってどうなんだろうと。

先ほど言った話にもつながってくるんですが、送達日数の設定と、どういう状況だとこれは守れて、どういう状況だとこの程度の水準になる、97%も、こういう状況だと98%であるべきだし、こういう状況だと96%でもいたし方ないような、その場面場面に応じたきめ細かい指標を——そうすると複雑になってきて、平均すると97%なんだという話だと思えるんですけども、それがわかりやすいように見えてくるといいかなと思います。

しゃべってばかりであれなんです、サービス水準と、どれぐらい投資しているかというのを絡めて考えないと、莫大に何十兆円も払えば、当然100%は達成できるかもしれないんですが、それも意味ない話で、費用対効果が伝わってくるような指標になると、よりいいんじゃないかなと素朴に感じます。

【田尻座長】 ありがとうございます。ほかに何かございませんでしょうか。

はい、どうぞ。

【山下構成員】 このサービス相談センターというところ、2ページの中に書かれているんですけども、かなりの件数を受けていらっしゃるんですけど、例えばここで電話をとられる方というのはどういう方なのか、あと、我々はこれをコールセンターと呼んでいるんですけども、例えばつながりにくいとか、コールセンターの品質みたいなものを見た

りしていらっしゃるのでしょうかというところを、ちょっとお聞きしたいと思いました。多分、件数としては、絶対数としては多いんですけども、先ほど、全体的に出ている246億通という数字からすると、何か少ないような気もしまして、ちょっとそこら辺のところを教えていただければと思いました。

【日本郵政公社】 コールセンターの関係でございますけれども、1つはどのようなものが対応をしているかということでございますが、これは民間に委託をしております、十分に訓練をされた方たちがオペレーターとして対応をしております。

それから受け付ける目標という数字でしょうか、時間帯によって集中する時間というのがありますけれども、申しわけございません、ちょっと手元に——目標の受電率何%以上ということは定めてあるんですが、その数字はまた後ほど……。

【山下構成員】 いや、結構です。要するにそういう管理がされているかどうかというところだけちょっと知りたかったので、そういう管理はやはり、コールセンターとしての目標はきちっと持たれていて、そこも管理されているというお話ですね。

【日本郵政公社】 はい。受電率何%以上ということでやっております。

【山下構成員】 ありがとうございます。

【田尻座長】 ほかにございませんでしょうか。

はい、どうぞ。

【原口総務課長】 郵便局から重要な声ということで支社に上がってきた件数というのは、概数でも結構なんですけれど、大体どのぐらいかということが1つ。もう1つ、取り集めの回数というのは最近、例えば増やしたとか減らしたとか、もしそういう変化があるのなら教えていただきたい。

【日本郵政公社】 重大な声は、先ほどもご質問がございましたが、1つは、前から重大な声は上げなさいということはあったんですけども、漠とした言い方をしていたものですから、なかなか上がってこないという実態がございまして、それで今年の11月くらいに、先ほど申し上げた重大な声というのは具体的にこういうものを上げなさいよということを決めまして、それ以降の数字なんですけれども、18年度の第4四半期でいきますと、郵便の関係で約140件。そういうふうに指示をしたんですけども、なかなかそこがまだ定着してないんじゃないかなという懸念もあります。

【田尻座長】 ほかにございませんでしょうか。

【日本郵政公社(福田)】 それからも一つ、ポストからの取集の関係なんですけれど

も、昨年、取集1号便を、東京なんかはまだそのまま残っておりますが、送達に影響のないところで廃止した地域がございます。

【田尻座長】 コールセンターを民間に委託しているとおっしゃいましたが、これは郵便の経験ではないんですが、コンピューターのハード、ソフトメーカーのコールセンターで、かけてみてよかったと思ったことは一度もないんです。これは全て委託です。そして、こちらが何か提案をした場合に、責任ある方と直接話をしたいと申し上げても、委託会社の責任ある方が出てこられるだけで、つまりだれに向かって話をしているのかと、クレームをつけているほうには全く手ごたえがなくて、結局むだになることが多いんです。そういう意味で、公社の場合に、コールセンターでコンタクトしたお客様が、してよかったと思っているのか、どうなったかわからないな、仕方ないなとあきらめちゃっているのか、そういう調査をなさったことはございますか。

【日本郵政公社】 申しわけございません。それはやっていないと思います。

【田尻座長】 多分そうだと思います。

大体その場で、マニュアルどおりに謝っちゃうんです。これは全く意味ないんです。謝りを求めているのではなくて、これはどう処理されていくんですかとお伺いしたら、先ほどの重大なものは上に報告しておりますと、こういう決まり文句しか返ってこないんです。クレームをつけるほうはそれなりのアクションを起こしているわけで、それをどう処理されたか、あるいはそのお客様がそれによってより親近感を持ってくださる機会に変えていく。そこがありませんと。ただ受け付けて処理しましたというのは、これははっきり申し上げて自己満足だと思います。

それでちょっと気になりましたのは、取扱件数から言ったらえらく少ないと思うんです。1つの県、50県で割るといふふうに考えますと、こんなに少ないのかなど。つまり消費の側、ユーザーのほうが、我々が今後議論していかないといけないことなんですけれども、3日前ということで、それが4日になってもいいやというレベルのお客様が実は圧倒的に多いのかもしれない。さっき費用対効果の問題がありましたけれど。

一方、先ほどの速達のように、これは絶対守ってもらわないと困るというお客様と、個々に出てきている、お客様のタイプと申しますか、本質的なところを突いてきておられるのか、何かむしゃくしゃするから電話したぞというレベルの話なのかそういうクレームの内容とかお客様のタイプは分析なさったことございますか。

【日本郵政公社】 それも全然分析はしておりません。

【田尻座長】　　そうですか。

【日本郵政公社】　　ただ、コールセンターでお客様の声を受け付けて、そこで申しわけございませんということで終わるものもあるんですけども、郵便局が実際にお客様にお会いして解決しなければいけないという案件であれば、すぐに該当の局に連絡をいたしまして、そこでの対応で、きちっとお客様とご理解をいただくという対応はしております。

【田尻座長】　　なるほど。1日500件程度ですとコールバックなさっても大して負担にならないはずなんです。これをどう処理いたしましたとか、いい情報を聞かせていただいております。ありがとうございます。そういうことが、郵便の場合、どの程度のやりとりがあるのかわからないんですけども、コンピューターメーカーの場合は、私も十数年コンピューターを仕事で使っておりますが、一、二件あっただけで全くどうなっているかわからないんです。アクションを起こしているお客様というのは、無関心派ではなくてせっかく関心を持ってくださっている、こっちを向いてくれているわけですから、クレームをつけてくる人たちに対する満足度というか、そこは一度お考えいただいたほうがいいんじゃないかなと思います。余計なことを申しました。

【日本郵政公社】　　ありがとうございます。

【日本郵政公社（福田）】　　ありがとうございます。

【田尻座長】　　先生方、ほかにございませんでしょうか。

ないようでしたら、今日はいろいろご丁寧にご説明いただきまして、大変ありがとうございました。お忙しい中、恐縮でした。

【日本郵政公社（福田）】　　どうもありがとうございました。またよろしく願います。

【田尻座長】　　それでは次に、本日の議題の2番目でございますが、諸外国・国際機関における品質評価の取り組み状況につきまして、事務局から説明をお願いしたいと思います。

【佐藤郵便企画課長】　　ありがとうございます。

それでは、前回も少し申し上げましたけれども、ご議論の参考として、諸外国ではこういう例もあるということをご用意しましたので、資料2に基づきましてご説明させていただきます。

表紙をめくっていただきまして、これは1つの国の取り組みの例でございます、イギリスにおけるサービス維持の把握の状況というのが、いろいろ公開資料がございましたの

で、まとめてみました。

ちょっと先へ飛んでいただきまして、6ページにイギリスの場合のいろいろな機関の名前が出ている図があります。昔からある旧国営事業体というのがロイヤルメールでございまして、そこに対する郵便関係の規制を担当しているのがポストコムという委員会でございます。これは基本的なサービス基準とか料金とかをやっているところです。それと別に、利用者の利益を代表する形で、ポストウォッチという別の機関がございまして、そこがポストコムなりロイヤルメールにいろいろ意見を出したり、苦情処理、監視等ができるという仕組みに大体なっております。

もとに戻っていただきまして、ロイヤルメール、ポストコム、ポストウォッチの間で、最低のサービス水準についての合意がございまして、12のサービス項目について、それぞれ送達日数達成率等々の目標値、ターゲットが決まっているようでございます。次の3ページをごらんいただきますと、それがそのターゲットなんですけれども、小口の第一種郵便、第二種郵便。第一種、第二種というのは日本とは違いまして、下にちょっと書いてありますけれども、第一種は翌日配達とするサービス、二種は3日以内配達とするサービス。言ってみれば速達と普通の違いみたいな感じです。それが小口と大口。大口も三種というのがあります。これはもっと遅くてもいいものだと思います。それから小包、欧州内特別配達、中身がまだはっきりわからないんですがPostcode area targetというのがあります。その他、収集率とか、配達ルート完了率、正規配達率とかいった形で、右にありますように、九十何%というターゲットが決められているということでございます。それをどうやって調べているかというのと、2ページに戻りまして②ですけれども、ロイヤルメールが調査機関に依頼しまして、日本と同じように試験通信をやって調査をし、ポストウォッチが委託したところがその調査の内容についての監査をしているということで、当面これはずっとやるということになるわけです。2006年以降は目標値の下回り方によっては罰金もあり得るみたいな話になっていまして、そういう意味では先ほど、日本では第一種の定形と定形外だけ調べていて、97%というのがあるんですが、それに比べて、いろいろな目標にわたってかなりきめ細かく調べているようだというところでございます。

4ページにまいりまして、その結果どうかというのと、上の説明と下の表が必ずしも一対一で対応していないんですけれども、ホームページ等を見ますと、2003年度はどれでも達成できなかったけれども、徐々に達成項目が増えていって、先ほど言ったように12項目あるわけですが、2006年には12項目のうち11項目では達成してますよという

ことでございます。主なものについての数字も公表されておまして、それがその表ですけれども、確かに小口の第一種、要するに普通で出す速達ですが、2004年度には目標値が92.5%だったのが91.4%と達成していないわけです。ところが、ずーっと行って2006年度になると、93%の目標に対して94%ということで達成をしたと。それぞれの項目についても徐々に改善しつつあるということで、調査をしているようでございます。これはイギリスでの取り組みということですが、イギリスでのサービス水準ということで具体的に公表されているのは、送達日数達成率という形ですけれども、項目がいろいろあるということでございます。これが1つ目です。

5ページは、ポストウォッチとは何かということで書いてありますけれども、これはご参考まで。

それからずっと飛んでいただきまして、7ページに、今度は国際機関等における取り組みの例でございます。①（IPC）とあります。International Post Corporationという、これは先進国が任意で入っているシステムでございます。先ほどの公社からの説明の中にもございました。RFIDを使って、国際郵便についての品質調査をしていると。実際に調査をして公表しようということで、日本も2005年から入っているということでございます。システムは先ほどご説明があったとおりでございますけれども、IPC自体の公表資料を見ますと、もちろんこれは先進国間での話ですけれども、93.9%が3日以内に、98.9%が5日以内に送達されているようだというのがあります。こういうRFIDなんかを使った品質管理の例というのは、徐々に国際間、もしくは国によっては国内でもやろうかという動きがあるやに聞いております。

もう一つ、次に8ページでございます。これはUPU（万国郵便連合）という国連の専門機関でございます。世界のほとんどすべての国が加盟しておまして、国際的な郵便の交換をしている国際機関でございますけれども、そこもやはり品質管理について最近熱心に取り組んでおまして、国際郵便サービスについて世界的に統一されたサービス基準をつくらうということで、基本的に優先郵便、いわゆる航空便について重要な都市間のものについて、5日以内に配達されようということで、最低50%、2008年には65%になるのが望ましいということでございます。これは先進国から開発途上国まで、いろいろな国が加盟しておりますので、合意をとって急速に進めていくというのはなかなか難しいところもあるんですけれども、②にありますように、先ほどのIPCの仕組みを品質管理に使っていかうということでございます。

その他いろいろな新技術の導入についてはUPUでも取り組んでいるということでございます。あまりたくさん事例が見つけれなかったんですけども、やはり国際間でも、もしくはイギリス等のように、国内でも非常に送達についてのサービス、品質管理が最近とみに注目されているということで、取り組みが進んでいるという簡単なご紹介をいたしました。これについてはさらに資料がそろってまいりましたら随時ご説明したいと思っています。

以上でございます。

【田尻座長】 ありがとうございます。

ただいまのご説明につきましてご意見などがございましたら、どうぞご自由にご発言いただければと思いますが、いかがでしょうか。

どうぞ。

【味水構成員】 先ほど議論であったような、きめ細かく基準を定めてという、そのとおりかな、ああそうかという感じなんですけれども、さっき松崎さんが、速達とか、よりニーズの高いものはほんとうに守ってもらわなきゃ困るし、田尻先生も4日でもいいんじゃないかというお客さんもいるかもしれないという中で、このサービス品質基準が経年的にもちょっと高めつつ、3ページのところを見ますと、ファーストクラスのは93%だけれども、セカンドクラスは98.5%というのは、高い品質のサービスのほうが率が低くてもいいということ——一番上と2番目の小口第一種、第二種を見ているんですが、翌日配達でより高いクオリティが求められるものがスタンダードが低くて、セカンドクラスのほうが高いというのは、守るべきか否かじゃなくて、守れるかどうかというので、何か定められているみたいですね。そうすると、我が国における郵便サービスの基準を設定するときも、どれくらいお客さんがサービス品質を求めている、最低限ここであってほしいというのが、多分サービスごとにあって、でもそれも理想だけを言っているかもしれないので、現実問題、どのぐらいの水準に設定するのか。それが97なのかもしれませんが、この品質基準の根拠までたどれるとすごい——有益かなと感じました。

【大河内構成員】 これ、何か変ですよ。何で翌日配達のほうが基準が低いのかなって思ってます……。

【須田郵政行政局長】 今日、ずっといろいろお話を伺っていて感じたんですけども、見ていてこの話が一瞬わかりにくいなと思ったんですけども、私も郵便局の中にいたことがあるんですけども、先ほどいろいろな、遅れる原因、要因をもうちょっとしっかり見ない

ことには、基準もつけれないんじゃないかということが当然あると思うんです。

郵便局は昔、結構ひどかったころはどういう状況があるかという、郵便局の中で郵袋という、郵便物がいっぱい入ったこのくらいの大きな袋なんですけれども、それがずっと積んであって、一番こっちのほうから出していくんですが、またこっちから来ると。いつでも滞留という形になっているんです。その滞留があるような局になりますと、そこで1日遅れて2日遅れたりしますから、それが全体の遅れにつながっていくと。

本来、こういうシステムですから、滞留はなしに、到着したのは何時間後にこっちの車に乗せて向こうに出るとかという形で全体のシステムをつくっているはずなんですけれども、郵便局全体でやりますからどうしてもどっか少しずつままっていくところがある。そういうことが、例の先ほど井手先生もおっしゃった3%が一種の限界みたいになっているわけです。そういうふうなのがあるのかなということをおもいました。

もう1つ、今のファーストクラス、セカンドクラスのところですけれども、基本的に大きなシステム自体はファーストクラスもセカンドクラスもそんな違いはないと思うんです。同じようなシステムに乗せていて、ただ優先度だけを高めるようなやり方をしているものですから、そうすると、どうしてもそういった送達基準としての配達日数を小さめにしますと、バッファ的なものはすごく小さくなってしまいます。そういう問題が出てくるのではないかなということ、ちょっと伺いながら想像していました。ただ、いずれにしても、その辺のところをしっかりと要因分析的なことをやってみないことには議論ができないなど、今感じたところです。

【田尻座長】 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

はい、どうぞ。

【井手構成員】 こういうイギリスのやり方というのは、規制当局と、規制される側と、それ以外の人も含めて一種の社会契約みたいなもので、料金についてもそうですよね。そのプライスキップとかなんとかっていう一種の社会契約みたいなもので、それを守らなければペナルティを科すという仕組みがイギリスとかでは結構使われているんで、今のところは公社だけが、いわゆる送達日数を公表してある目標値を定めて、それを今後、こういう形で規制当局との間で合意といいますか、少しきつ目のサービス水準というのを設定してやるというやり方も1つの方法としてはあるのかなという感じがします。

【田尻座長】 先ほど松崎委員がご提起なさった、横との関係、下との関係で、その日のうちに情報を共有し合って、なくしていくという仕組みがとれているかどうかで、ほん

とうに結果が変わってまいりますね。我々、ここでの議論も今後詰めさせていただき上で、こういう数字的なものともう1つ、そういうのはどう表現したらいいのかわからないですけども、改善するためにどういう措置をとっているかという、その仕組みをチェックする方法と申しますか、内部のモデルがどうなっているのかを見ていく。そういう基準も必要だなと。あら探的に、これが何%遅れた、遅れないというお話よりも、そっちのほうが大きいかなと、先ほどお話を伺っていて感じました。

【佐藤郵便企画課長】 なかなか難しいことですがけれども、今後、この研究会でいろいろ皆さんにご議論いただきたい……。

【田尻座長】 そうですね。行政のやることと個々の事業者が考えるべきことを分けていけないといけませんし、そういう意味で、モニタリングと簡単に申しても難しい問題だなと感じました。

ほかにございませんでしょうか。ないようでございましたら、次に試験通信の実施につきまして、事務局からご説明をお願いいたしたいと存じます。

【佐藤郵便企画課長】 それでは資料3に基づきまして、前回も少し申し上げましたけれども、試験通信という形で、公社がやるものとは別に、私どものほうでも研究を、推進をしてみようと考えておりました。その内容について、今、一応こんな形でという大まかなことについて、今回説明申し上げまして、ご議論いただきたいと思います。これにつきましては、次回の研究会で、さらに詰めた実施の方法について、こちらのほうから案を出させていただきまして、さらにご議論いただいて、実際にやるという段取りにしたいと思っております。

表紙をめくっていただきまして、1ページでございます。これは考え方の整理だけの話でございます、公社がやっているのとは別に、国としてやる必要性ということでございます。(1)にありますように、先ほど公社から説明ございましたように、いろいろときちっと公社でも調べていて、それはそれなりに信頼性のある数値であると考えられるということなんですが、2にございますように、普通扱いの第一種郵便物に限られているということで、いろいろご批判ありましたように、速達等々については客観的なデータがないということでございます。そのほかのサービス水準、例えば持ち戻りの再配達だとか、いろいろ前回も申し上げました、コアのサービス以外の外縁の部分についてのデータというのも実際はないということがございます。そういったことから、特に公社として客観的にデータを把握していない、把握していたとしても公表されていないというものについて、引

き続き、公社がやっていくということは確かに意義がある上に、公社が実際、先ほど言った一種の普通扱いについても、やはり確かに一定の信頼性のある数値であるとは言いながらも、そのデータを検証していくことも必要なんじゃないだろうかということでございます。一番下に薄い字で書いてあるほうはちょっと言いわけなんですけれども、多少予算上の制約もございますので、そうは言いながらもある程度統計的に意味のある数字を出すということで、客観的に評価できるように設定をしていきたいと思っております。

2ページ目へまいりまして、ここら辺から特にご議論いただきたいんですけども、どういったものを対象にして試験通信をするかということでございます。最初に普通扱いの通常郵便、定形郵便物と書いてあります。これは公社がああいった形で調べておりますけれども、やはりその試験通信でないと調べられない、まさに無記録扱いのものでございますし、郵便物の実際の数から言えば大部分を占めているわけですので、先ほど申し上げましたように、公社の調査を検証するという意味がございまして、これは試験通信の対象としてはいかがかと感じます。

次に、いろいろご批判ありました速達でございます。通常、郵便物は1日1回ですけれども、原則3回毎日配達しておりますし、ご議論ありましたように、特に速さそれに重要な意味があると思って使われているサービスでございますので、これはまさに試験通信で速さを調べるということは必要なということでございます。

それから特殊取扱の2つ目に、年賀でございます。これは、さっき公社の説明では、今度はやってみるというお話がございましたけれども、今年の年賀について配達が遅かったんではないかという非常に国民の声があり、公社も一応遅れがあったということを認めております。かつ、処理の仕方として、いつもの普通の郵便物とは違いまして、非常に大量の郵便物を短期間に集中的に処理する。それで運び方、かつ配達の仕方、もちろん1月1日の朝から配るというところから、非常に特別の態勢を組んでやっている郵便物でございますので、これはやっぱり国としても調べてみるべきではないかと考えております。

ここまではいいんじゃないかということで、その他の特殊取扱、それから小包郵便というのはそれほど今までのに比べて必要性は高くないかなと考えております。こういったものは、いわゆる対面配達、いわゆるお客様のところに行って判こをもらったりして渡してくるというサービスでございますので、そういう意味では無記録扱いのポストに入れるというのは大分違いますので、当面、ほかのサービスに比べて試験通信をする必要は高くないんじゃないかなと、私どもとしては考えております。ただ、違う考え方、例えば対面

配達ですので、配達したときの対応の仕方とか、そういったことは逆にここでは調べないことになってしまいますけれども、ちょっと全体の中で、いろいろな関係も見ながら、優先順位はちょっと低めかなと、私どもとしては考えてます。

3 ページ目は具体的な試験通信の実施方法でございます。実際の日程としては4番のところでございますように、もちろん年賀はがきは年賀はがきの時期にやるしかないんですが、その他についても比較的取扱物数が多くて、郵便局は大変そうだという時期をねらってやるのが一番いいのかなと考えております。

とりあえず、これが今のところ私どものほうで案として考えております、あらあらのものでございますけれども、今日また何かご議論ございましたら、それも参考にさせていただきたいと思えます。

以上でございます。

【田尻座長】 ありがとうございます。

先ほどのお話にございましたように、この試験通信の実施につきましては、今日、1つの方向性とか結論を出す場ではございませんので、今後事務局においても技術的にもいろいろご検討いただく上で、必要な情報なりヒントということで、ご自由にご発言いただければと思います。こういうことをやる場合に何を考えないといけないのか、技術的、統計的にこういう問題を注意しないといけないのか、あるいは、対象の取り上げ方とかその頻度とか、こういうことをいつ行うべきなのかとか、あるいは、顧客満足度を上げていくためにこの試験通信の方法を使うとすれば、どういうことがポイントになってくるのか。そのやり方、出てきた結果の使い方にかかわる部分を念頭に置いて、この試験通信の方法論というのが、また組み立て方も変わってくるんじゃないかと思えます。そんな意味で、今日はフリートalkingということでお話を伺えればと思います。どのような角度からでも結構ですので、どうぞご発言いただけますでしょうか。

どうぞ。

【山下構成員】 これは行政がやるのかどうかというところは、また議論になるのかと思うんですけれども、小包郵便の中で冊子小包というのがありまして、これは基本的には対面ではないものがあります。ここはかなり物数的に伸びている領域で、しかもコンペイターもかなりある領域だと思えますので、ここら辺の数字を郵便が経営的にきちっとするというところもあるとは思いますが、データとしてこのところがないというのは、ちょっとどうかなというのは思いましたね。今、この案として。

【須田郵政行政局長】 すいません。今の点なんですけれども、事前にちょっと議論したときに、非常に競争的な分野だということもあるのと、うちの予算も結構限られてやっているところもあるものですから、そういう中で、非常に競争的な分野であれば、通常の場合ですと、本来だったら事業体が非常に積極的にやらないと、後続に負けてしまうものですから、優先度として見たら、競争があまり進んでいないようなところのほうに優先してのほうがいいんじゃないかなということも議論しているところなんですけれどもね。

【田尻座長】 なるほどね。

【山下構成員】 前提としては、ほんとうに、だれがやるかというのはあると思っているんですけれども。例えば、そこでも郵政公社に対して、そういう指導という、そういうところもやりなさいというところはあってもいいかなという意味で思いました。

【田尻座長】 どうぞ。

【松崎構成員】 この実施する時期なんですけれども、12月中旬から下旬にかけて行うこととするというのは、このときしかやらないということなのですか。

【佐藤郵便企画課長】 一応、私どもが考えたのは、1回……。

【松崎構成員】 1回だけですか？

【佐藤郵便企画課長】 1回かなと思うんですけれども、要するに何回かに分けると、それぞれ1回分のサンプルが得られるということなんですけど、分けてやったほうがそれなりに意味があるということは、こういう時期はこうだった、ああいう時期はこうだったということですよ。それは全体のサンプルとの関係で、可能であれば可能かと……。

【松崎構成員】 年賀状はこの時期なんですけれども、ほかの郵便はこの時期だけに限定するというのが、データのとり方としてどうなんでしょうか。さらに、書留は除外されていますが、実はさっき速達で送って届かなかったのは履歴書なんです。締め切りまでに届かなかったと送り返されてきてしまって、大変ショックだったんですけれども、それと同じように、書留で受験の申し込みをしますよね。1月、2月に殺到しますが、もし間に合わなかったら受験生の人生が変わってしまうような、大事な重要なものですよ。その送達日数のほうが知りたいと思いますが。

さらに、書留と不在票はリンクしています。書留とか配達証明のような郵便物は、在宅率が低い現代では不在票とセットなんです。その不在票でトラブルが起こったりすると、早く届けるべき郵便物がどんどん先送りになってしまうという状況が生じます。ですから、件数は少ないのかもしれませんが、重要度は高いので、その日のうちに相手に届いている

かどうかというのは、調べていただきたいと思います。

【須田郵政行政局長】 ちょっと間違っただらば、また担当課長に訂正をしていただきたいと思いますが、これの2ページの表にありますように、速達は記録がないんですよね。

【佐藤郵便企画課長】 記録はないですね。

【松崎構成員】 速達はないんですね。

【須田郵政行政局長】 記録がないわけですね。ですから逆に言いますと、記録があるものというのは、全部追跡ができる形になっているわけですね。ですから、どこでどういうふうになったか、あるいは逆に、記録扱いのものでしたら、今どこにあるかということも全部チェックできるわけですから、そういうものは試験通信という形でなくても、本来、事業者から全体の数字的なものは集積しつつあるわけですから、そちらのほうの分析で足りるのではないのかと。

それから、不在のような場合の個別対応についてのトラブルは、もちろんあるかと思えますけれども、それはまた、その個別対応のトラブルをどう取り扱っていくかということで、いずれにしても記録のものというのは、現時点でも追跡調査ができるようになっていきますので……。

【松崎構成員】 そのデータというのはあるのでしょうか。

【須田郵政行政局長】 それは全部入力してやっているんですね。ですから、電話で、私がきのう送ったのはどこにありますかと言ったら、それはここにありますが、今日何時に届くはずですかということも問い合わせできるような、これはヤマトさんなんかみんな同じですけども、そういう仕組みになっているものですから、その試験通信として、今どこにあるかがわからないようなものをチェックするのは、ちょっと性格が違うのかなど。

むしろ先ほどの速達の話で、これを今見て思ったのは、速達というのは記録扱いでないから追跡できないんですよということのほうを、きちっとお客さんに言うべき話かなということのを伺っていて思いました。誤解されてしまいますよね。そこで高いお金を出したんだから、確実に責任を持ってやってくれというような……。これはやっぱり記録をとっていないということ自体で、そこが追跡できないという問題としても出ていますので。

【松崎構成員】 速達をポストに入れてくれなかったことがあるんです。ポストに入れておいてくれれば、その日のうちに手に入ったのに、不在票が入っていて、帰宅時間が遅

いと再配達もお願いできない。必然的に翌日の夜間に受け取りとなり、これでは何のための速達かと・・・。

【須田郵政行政局長】　　ちょっとその辺のところ……。

【佐藤郵便企画課長】　　それは取り扱いの間違いですよ。

【松崎構成員】　　そうですね。

【佐藤郵便企画課長】　　書留とか、速達書留とかになっていけば別ですけども。

【松崎構成員】　　普通の速達でした。

【佐藤郵便企画課長】　　普通の速達であれば、それは間違い。

【松崎構成員】　　それも旧郵政省から来た速達で……。

【田尻座長】　　速達と言え、私、けさ速達をポストに入れるところに、いつもふっと感じるんですが、こちらには手紙、はがきを入れてください、右側には速達とか大型、非定形のもの、海外を入れてくださいと書いてあるんですね。速達っていうのは出すほうは、今まさにおっしゃったように、こちらの意識としては書留プラス速いという先入観があるんです。それを大型のところに入れるということにすごい抵抗感があって、これは左側の手紙、封筒のほうへ入れたいなと思うわけです。何でそれがこっちの右側にいくのかなというのが、いつも思っているんですけども。

【須田郵政行政局長】　　それは先ほど申しあげましたように、全体のシステムはシステムで共通なんですけれども、その中で優先的にとか、あるいは仕分けを別扱いにするためにとかいうことで、分けやすくするという。ただ、それはあくまでも記録扱いではないということなものですから、追跡はできない。

【田尻座長】　　なるほど。

【大河内構成員】　　私、そうすべきだとか言っているわけじゃないんですけども、何か郵政公社が達成率の調査をやっていますよね。多分莫大なお金をかけてやって、その信頼性も高いと、そここのところをもう一回やらなくてもいいと思うんだけどな。定形郵便物について、もったいないなんていうような、お金をかけるんだったら、ほかのところでやっていないところでやってみたらどうかしらと。速達とか年賀とかにもうちょっと細かな調査をかけるとか、そういうのはどうかなって思うんですけども、非常識なんじゃないか。やっぱり普通郵便でも定形でも、やったほうが、なおかつ何か意義があるということなんじゃないか。

【松崎構成員】　　そういう発想から考えると、年賀状を仕分けするのが大変な時期に、またそれに調査で負荷をかけるというはどうなんでしょうか？ただでさえ処理能力がないと言っているところに、調査でさらに……。

【佐藤郵便企画課長】　　そうは言いましても、年賀の時期だから遅れていいというものではございませんので。

【松崎構成員】　　さらに調査の試験郵便を増やすわけですよね。そうすると、処理する人にとっては、ただでさえ枚数が多いのに、この時期にそんな余分なことをと思うのではと。

【佐藤郵便企画課長】　　モニターにという意味では……。

【松崎構成員】　　そうです。モニターが出す……。

【佐藤郵便企画課長】　　モニターはそんなにたくさん、何百通も出すわけではないので、そこは……。

【松崎構成員】　　でも、公社もやっていますよね、

【佐藤郵便企画課長】　　もちろんそれは全く別の人たちですので……。

【松崎構成員】　　だから、総量が増えるということです。

【佐藤郵便企画課長】　　年賀だけでも19億、20億近いのが出ていく中で、何百通ぐらい増えても……。

【松崎構成員】　　ちょっとぐらい増えても大丈夫ということですか。

【佐藤郵便企画課長】　　それから、先ほど出ました定形のほうですけれども、やはり私どもとしてはぜひ検証したいというのと、定形郵便物は1通80円で済むものですから、これを仮にやめたからと言って、対面のほうがどんとできるとかいうものでも逆はないというところもございまして、そういう意味では、全体の中でお金をかけずにできるというのはあるんですけれども、ぜひこの辺は検証したいなと思っています。

【田尻座長】　　年賀状というのはほんとうに全国民的な行事なので、クレームもどうしても多くなるし、わかりやすい例なんですけれども。

【大河内構成員】　　いつまでに出したら元旦に着きますというようなことを言っているからですね。

【田尻座長】　　なるほど。

【松崎構成員】　　この暮れの忙しいときに、ちゃんと15日までに投函したのになぜ着かないという怒りですね、きっと。

【田尻座長】 そうか。そこまで踏み切るというのも1つのあれですね。

【大河内構成員】 皆さんが元旦に書いてポストに入れるというような習慣でしたら、別にどうってことはないんですけども。

【田尻座長】 着いた方は今年ラッキーですよ、なんていうことにしておけばいいのかもしれないですね。

こういうのは、ほんとうにしかられる発想だと思うんですけども、何か日本的な無理があつて、これを今後もずっとモニターして事業体に強制していくことの何というか、さっきおっしゃった費用対効果の面で、社会的な資源の配分としてこういうことはいいのかなという気がするんですけどもね。そんなご答弁なさったら、国会でおしかりを受けられるんでしょうから、この辺はこのあたりでやめておきたいと思いますが。

ほかに、何かございますでしょうか。どうぞ。

【味水構成員】 この郵便サービス水準の評価ということで、試験通信だけを行うというのは前提条件なんですよ。

【佐藤郵便企画課長】 第1回目にはちょっとご説明しましたが、いろいろなほかのサービス水準、例えば、今は送達日数達成率97%ですけども、ほかの指標とかいったものも考えられないかということ、今回はこれをやりましたが、次回以降、また引き続きお願いしたいと思います。

【味水構成員】 ああ、なるほど。だったらよろしいんですけども、先ほどほかの、それから郵政公社もやっているようなのとダブってどうすんだという話もあったと思うんですが、全般的にモニタリングしてないと正確な監視もできないし、それはそれでやったほうがいいし、この小包とかも、何も試験通信する必要はないけれども、例えばヤマトだったら、結構夜遅い時間までドライバーに直接電話できて、9時過ぎてもいいですかみたいな話で持ってきてくれたりすると。そういうところにあっちは魅力を感じるんだけど、郵便のゆうパックのほうはちょっとひどいんじゃないのと思っている人がいるかもしれない。何かそんな簡単なアンケート調査もあわせてやると、あ、郵便サービス水準全体について評価しているんだなというイメージがわいてくるんじゃないかなという、それは次回以降ということで……。

【佐藤郵便企画課長】 まさに今研究会でお願いしているのは、そのところまでいろいろご議論いただきたいと。

【田尻座長】 今おっしゃった、こういう3日以内に届いたかどうかというパーセンテ

ージを求めるような定量的なチェックと、もう1つ、質と申しますか、定性的なところが、実は消費者サイドからいくと非常に大きな関心事なのかもしれないですね。よくわかりませんが、そこもつかんでみる必要がありますね。何を求めているのか。

でも、先ほど須田局長がおっしゃった、競争分野はほうっておいても一生懸命やるけれども、そうでないところをというのは行政の目のつけどころとして重要なことじゃないかなと思うんですね。そこは非常に、今、社会的にいろいろな問題になっている部分の実はあれだなという感じがいたしました。

ほかにございませんでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは最後になりますけれども、郵政行政消費者相談室へ寄せられております申告の状況につきまして、事務局からご説明をお願いいたします。

【佐藤郵便企画課長】 実は第1回の会合のときに、消費者行政相談室をつくったことについて、いろいろご議論をいただきまして、その後の状況ということで簡単にご報告だけさせていただきますと思います。

5月の連休明けにつくりまして、6月30日現在のところで、メール、郵便等で来たのが99件ございまして、やはり3分の2ぐらいが郵便でございます。

2ページへまいりまして、どういうのがあったかということなんですが、これはほんとうに事実かどうか、まだ私どもも調査中なんですけれども、集配回数が減ったなどで民営化の郵便サービスが維持されるか不安だとか、やはり多かったのは不着・遅配というのですね。それから年賀の話。それから、たしか東京都内だったと思うんですけれども、配達中の郵便物をバイクの荷台からごっそりとられたという事件があったりしまして、安心できるような防犯体制を期待したいというようなことでございます。私どもとしては、個々のものについて、こういう具体的な話がございましたものについては、個々に公社と協力しまして、内容を調査して申告された方に返信をするようにと。制度の説明が必要であればさせていただくというような形で、今のところ対応させていただいております。

簡単ですけれども、以上です。

【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、ご意見ございましたらどうぞ。

【須田郵政行政局長】 この関係は、先ほど最初に公社のほうからのヒアリングがありましたけれども、そのとき座長のほうからお話がありましたように、今行政の信頼がすごく落ちているから、こういうものに1つ1つにでも回答すれば、一人一人でも、あ、行政

もちろんやってくれているなということ、少しでも味方になると同時に、やっぱりいいヒント、アイデアというのは、私もそれは十分あるんじゃないかという意識で取り組んでおりますので、不十分かもしれませんが、そう思っております。

【田尻座長】 ぜひそういう意味で、事業体に言ってもコールセンターだけれども、役所に言えばコールバックが来るぐらいのあれをされれば非常に……。件数の問題もありますし、なかなか内容すべてにコールバックは必要ないと思うんですけれども、今局長がおっしゃったような、何か建設的な提案があった場合に、こういう部門で今後検討させていただくことにしましたと、その一言だけでいいんですよ。それ以上は、消費者はもう忘れちゃうわけですから……。

【大河内構成員】 その相談のところというのは、あまりまだ知られていないですよ、開設して。

【佐藤郵便企画課長】 ホームページを開いていただければわかるんですけれども。

【大河内構成員】 そうですよ。でも、なかなかホームページを開いて……。

【佐藤郵便企画課長】 5月の連休明けに報道発表させていただいて、そのときには少し新聞にも取り上げていただいたのであれなんですけれども、ちょっと宣伝等を……。

【松崎構成員】 郵便局にポスターで張ってあるとかということは……。

【佐藤郵便企画課長】 郵便局はコールセンターというか、郵便相談センターのところはご利用いただいていますけれども……。

【松崎構成員】 ほとんど知っている人がいないような気が……。

【佐藤郵便企画課長】 ええ。私どもも考えていかないと……。

【須田郵政行政局長】 総務省のホームページのレイアウトでも……。

【松崎構成員】 見ないですものね。

【佐藤郵便企画課長】 ちょっと入りにくい。

【大河内構成員】 そうですね。見つけられないんですよ。

【須田郵政行政局長】 ほんとうは、もうちょっとわかりやすいような形とは思っているんですけれども。

【田尻座長】 ないようでしたら、この議題はこれぐらいにいたしまして、最後でございますが、全体を通しまして、ご意見、あるいは今後の進め方についてご提案等ございましたらお伺いしておきたいと存じますが、何かございますでしょうか。よろしゅうございますか。

最後に、今後の日程などにつきまして、事務局からご説明いただきたいと存じます。

【坂入課長補佐】 次回第3回の日程でございますが、8月下旬から9月上旬にかけて開催するというので別途調整させていただきたいと思います。よろしくお願ひいたします。

【田尻座長】 ありがとうございました。

それでは以上をもちまして、本日第2回の郵便サービス水準の評価等に関する研究会を終わらせていただきます。なお、この後私が記者会見を行いまして、本日の会議の模様につきまして公表させていただきたいと思います。本日はどうもありがとうございました。