

郵便サービス水準の評価等に関する研究会（第1回）

平成19年5月31日

【坂入課長補佐】 それでは、ただいまから第1回郵便サービス水準の評価等に関する研究会を開催いたします。

本日はご多忙のところご参集いただきまして、まことにありがとうございます。私は事務局の総務省郵政行政局郵便企画課課長補佐の坂入と申します。どうぞよろしく願いいたします。

まず、研究会の開催に当たりまして、本研究会の主催者であります須田郵政行政局長よりごあいさつ申し上げます。

【須田郵政行政局長】 ただいま紹介いただきました、郵政行政局長の須田でございます。日ごろ郵政行政に対しまして、いろいろな形でのご支援ご協力ありがとうございます。本研究会開催に当たりまして、一言ごあいさつ申し上げさせていただきたいと思っております。

もう皆様方ご案内のとおり、この郵政事業、特に郵便を含めた郵政事業につきましては、この10月から民営化されることになっておりますけれども、この民営化の議論の中で、サービスが民営化によってダウンすることはないのか、サービスが切り捨てられるのではないかというような話が非常にあったわけでございます。そういう中で、最終的に国会での参議院のですけれども、附帯決議としまして、サービスにつきまして現行水準が維持され、万が一にも国民の利便に支障が生じないよう万全を期することという決議が付されておりまして、私ども、この附帯決議を遵守していくということ、これは国会の中でも繰り返し述べているところでございます。

しかしながら、それ以降いろいろな問題、例えば年賀状の問題ですとか、あるいは郵便局の再編成の問題ですとか、いろいろなことがありまして、さらに国会の中でもいろいろ議論がありました。そういう過程の中で、ほんとうに民営化になってもサービス水準というのは維持されるのだろうかというような質問等、野党の方からもいろいろありまして、繰り返し私ども述べているわけでございますけれども、まだまだそういう点に関しまして国民の皆さんに懸念があるという状況の中で、大臣もそうした懸念を払拭するために努力していくということを繰り返し答弁してきておるところでございます。

ただ、民営化というのは、もともと経営の自立を尊重して、その中で創意工夫を生かし

ていくと。また、民営化によってより効率的な事業を行うということもありますので、その中でいろいろな変化が生じてくるわけであります。ただ、それをつぶすわけにはいきませんが、他方で行政としても、先ほど申し上げたような形でサービス水準を維持するというふうな使命があるわけでございます。

では、そうなつてまいりますと、このサービス水準というのは一体何なんだということ、もう少し基本的なところから我々としても勉強しておかなければいけないというふうな事情でございます。こうした状況の中でございますから、本研究会におきまして、こうした郵便のサービス水準とは何なのか、そして、それをどのような形で維持していくべきなのかという点につきまして、非常に基本的なところでございますけれども、ご議論いただきまして、今後の行政の参考にさせていただけるような形のものになっていただければと思っております。

これまでもいろいろな形でご助言いただいておりますけれども、民営化をあと4カ月後に控えております。この論点というのも非常に重要な問題だと考えておりますので、どうぞ先生方におかれましては、今後の郵政行政、郵便行政の基礎となる考え方につきまして、十分ご審議いただけたらと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

【坂入課長補佐】 それでは、続きまして、構成員のご紹介をさせていただきます。座席順に紹介させていただきます。

まず、端のほうから、大河内構成員でございます。

【大河内構成員】 主婦連から参りました大河内です。よろしくお願いいたします。

【坂入課長補佐】 井手構成員でございます。

【井手構成員】 井手でございます。よろしくお願いいたします。

【坂入課長補佐】 田尻構成員でございます。

【田尻構成員】 田尻でございます。よろしく。

【坂入課長補佐】 山下構成員でございます。

【山下構成員】 山下と申します。よろしくお願いいたします。

【坂入課長補佐】 山本構成員でございます。

【山本構成員】 電気通信大学から参りました山本と申します。よろしくお願いいたします。

【坂入課長補佐】 なお、松崎構成員、味水構成員におかれましては、ご都合によりご欠席となっております。

次に、総務省側の出席者を紹介させていただきます。総務課長の原口でございます。

【原口総務課長】 原口でございます。よろしくお願いいたします。

【坂入課長補佐】 郵便企画課長でございます。

【佐藤郵便企画課長】 佐藤でございます。これから皆様方、よろしくご助言いただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

【坂入課長補佐】 次に、本日の配付資料の確認をさせていただきます。

お手元にお配りしておりますのは、まず資料1としまして、「「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」開催要綱（案）」というものでございます。

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」の公開について（案）」というものでございます。

資料3といたしまして、「郵便制度と事業の現状について」でございます。

資料4といたしまして、「研究会の進め方について（案）」というものでございます。なお、資料4につきましては、別紙といたしまして「日本郵政公社において実施している送達日数達成率の調査について」というものをつけております。

また、参考といたしまして、お手元のほうに「郵便法令集」、それから「日本郵政公社業務方法書」「サービスレベル一覧表」、こちら3枚ございますが、お手元にお配りしております。

過不足等ございますでしょうか。ございましたら事務局までご連絡ください。よろしいでしょうか。

では、続きまして座長の選出に入らせていただきます。

事務局といたしましては、田尻構成員にお願いさせていただければと考えております。皆様、いかがでしょうか。

（「異議なし」と言う者あり）

【坂入課長補佐】 それでは、田尻構成員に本研究会の座長をお願いさせていただきたいと思います。田尻構成員、どうぞよろしくお願いいたします。

【田尻座長】 大変大事なときに大役を仰せつかりましたけれども、先生方のお助けをかりまして、ご期待に沿えるようなしっかりした勉強を続けさせていただければと願っております。どうぞよろしくお願いいたします。

【坂入課長補佐】 それでは、この後の進行は田尻座長にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【田尻座長】 それでは、お手元の議事次第によりまして、議事を進めてまいりたいと存じます。

初めに、本研究会の開催要綱及び研究会の公開につきましてのご説明を事務局からお願いをいたします。

【坂入課長補佐】 それでは、資料1に基づきまして、開催要項についてご説明させていただきます。

背景・目的につきましては、先ほど郵政行政局長からのあいさつの中にもございましたように、本年10月実施予定の郵政民営化に当たりましては、「サービスについて現行水準が維持され、万が一にも国民の利便に支障が生じないよう万全を期すること」との附帯決議がなされるなど、サービス水準の維持が国民的な関心事項となっている。現在、郵便業務のサービス水準は、送達日数達成率という指標により評価されているものの、これ以外の指標での評価がなされておらず、また、この指標も行政がみずから調査して把握しているわけでもない。このような状況を踏まえ、郵便業務のサービス水準の指標のあり方、郵便業務のサービス水準を維持するための国の施策のあり方等についての検討に資することを目的として、本研究会を開催する。以上が背景・目的でございます。

2番、名称については、本研究会は「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」と称するとさせていただきます。

検討内容でございますが、3つございまして、1番目が郵便業務のサービス水準の指標のあり方、2つ目が郵便業務のサービス水準を維持するための国の施策のあり方、3つ目が郵便業務のサービス水準の指標・維持方策についての諸外国の動向というふうになっております。

構成員につきましては別紙のとおりでございます。

5番目、運営でございますが、研究会は総務省郵政行政局長の主催とする。座長は郵政行政局長が指名する。座長は研究会を招集し、主催する。座長は、不在の場合など必要の都度、これを代行する者を指名することができる。座長は、必要に応じ関係団体等に出席を求めることができる。座長は、上記のほか、研究会の運営に必要な事項を定める、としております。

開催期間につきましては、本年5月から来年2月までを予定しております。

スケジュールについては別添としてつけておりますので、ごらんいただければと思います。

なお、庶務につきましては、総務省郵政行政局郵便企画課が行うこととしております。
開催要綱については以上でございます。

続きまして、研究会の公開について、資料2に従いましてご説明いたします。

本研究会の公開については、以下のとおりとする。

ブリーフィングについて。研究会終了後、原則ブリーフィングを行う。

議事要旨及び議事録について。取り扱い、研究会の議事要旨及び議事録については、原則公開とし、座長の承認を得て公表する。ただし、事業者の経営上の機密に関する情報を取り扱う場合、取りまとめの際において構成員間の率直な意見の交換が損なわれるおそれがある場合、その他座長が非公開とすることを認めた場合については、非公開とする。

公開方法。研究会終了後、速やかに議事要旨及び議事録を作成し、インターネット上の総務省ホームページに掲載する。

3、会議で使用した資料について。取り扱い、研究会の会議資料は、原則公開とする。ただし、事業者の経営上の機密に関する情報を取り扱うもの、非公開会議で配付されたもの、その他座長が非公開とすることを必要と認めたものについては非公開とする。

公開方法、総務省郵政行政局郵便企画課において一般の閲覧に供し、また、インターネット上の総務省ホームページに掲載する。

その他、会議の傍聴は認めないこととする。

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、ご意見ご質問は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、事務局において今ご説明をいただきましたことについて、特にご意見がないようでございますので、今後この方針で臨ませていただきたいと思いますというふうに考えております。

それでは次に、郵便事業につきまして、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】 それでは、郵便企画課長佐藤でございます。座って説明させていただきます。

お手元の資料3でございます。研究会第1回でございますので、僭越ながら郵便の制度ないし事業の現状につきまして、大変大ざっぱではございますけれども、ご説明を資料に基づいてさせていただきたいと思っております。

横長1枚めくっていただきまして1ページ、郵便制度の概要①（法令上の仕組み）とご

ございます。法令上の仕組みはここに図示してあるとおりでございます、一番上の法律として郵便法、これにのっとって日本の郵便事業、運営をされておるということで、郵便事業の運営その他基本的な事項を、ここで規定をしてございます。一応お手元に郵便法令集ございますので、これはこれから研究会のときに、必要に応じてご説明をさせていただきたいと思っております。

細目につきましては、ここにありますように省令の郵便法施行規則で定めております。さらにその下といいましょうか、それに基づいて実際の運営は郵便約款、それから郵政公社の業務方法書というのに基づいて行われております。

先に業務方法書のほうをご説明しますと、郵便の業務の実施の仕方、実施の要領について、国が公社に対してこういうふうにやりなさいとって守らせるべきものという基本的なものについて、日本郵政公社が業務方法書という形でつくっております。これは日本郵政公社法に基づいてつくっております。この業務方法書の内容につきまして、総務省が審査の上これを認可をして、この業務方法書のとおりやるということ、逆に公社と国の間で約束をしているという形になっております。

括弧書きの注にございますように、10月以降民営化されますと、この郵政公社というのがなくなって、民間企業であるところの郵便事業株式会社というのができますけれども、民営化後につきましては、この業務方法書の内容に当たる部分は郵便業務管理規程というのが、新しい郵便会社がつくることになっておまして、今の業務方法書というのは郵便の業務だけでなく、郵便貯金であるとか、簡易保険であるとか、日本郵政公社のやっているいろいろな業務についてすべて書いてあるんですが、民営化後は郵便事業株式会社の行う郵便の業務に限った形で郵便業務管理規程というのができて、それに基づいて実施するというので、これを国が認可をするという仕組みになっております。

次に、実際に利用されるお客様との間で、こういうふうにごサービスを提供しますよというのを書いてあるのが左側の郵便約款でございます、これは郵便のサービスごとに大変細かく、こういったことはこういうふうにご提供しますという提供条件について記載をしてございます。これにつきましても、日本郵政公社が現在は作成しまして、民営化後は郵便事業株式会社が作成いたしまして、総務省が認可をすると。その認可の過程で審議会に諮問をするというような仕組みが規定されております。

ちょっと下のほうに横長に書いてございますが、郵便というのはそもそも何かというと、ここにありますように、「現在現時点では日本郵政公社、新しくは郵便事業株式会社が行う

信書その他の一定のものの送達の業務をいう」とされており。ご注意いただきたいのは、いわゆる小包というのは、現在は小包郵便物という名前の郵便でございますけれども、民営化後は郵便法からいう小包郵便という規定が削除されまして、いわゆる小包というのは一般の民間の宅配便と同じ規制のもとで、同じ管理のもとに国土交通省、それからその約款の認可を受けたりして業務をやっていくということでございます。ですので、民営化後はそういう宅配便のような、新しい小包ができるということとですね。今までどおりの郵便の役務と両方郵便事業株式会社が実施をするという仕組みになります。これについては後でまた、詳しく説明いたします。

2 ページ目へ参りまして、では現在どういうサービスを郵政公社が提供しているかというのを1枚にまとめて書かせていただきました。

左側、サービス内容のほうからご説明いたします。

まず、郵便法等にあります原則として、あまねく公平に、なるべく安い料金で提供することが決まっております。あわせて検閲の禁止、秘密の確保ということが原則として定められております。この原則のもとで、ご案内とは思いますが、基本的なサービスとしてここにありますサービスがございます。日本国内で提供している郵便については、通常郵便物と小包郵便物に分かれております。通常郵便物については第一種郵便物、これはいわゆる手紙ですね。封筒に入れてある手紙、原則4キログラム以下ですが、いわゆる手紙のサイズだけでなく、もう少し大きな、定形外と言われる大きなものもありますけれども、いわゆる封書のサービスが第一種。それからはがき、往復はがきとか年賀はがきとかも含まれますけれども、いわゆるはがきのサービスが第二種。それから定期行物等について、文化的な意味から特別に安い料金等を提供しております第三種の郵便物。それから福祉的な意味合いから、盲人用の点字等、ものによっては無料になるものもございますけれども、第四種の郵便物という形で4種類に分類しております。郵便法の分類の仕方でございます。それと加えて、現在郵便として日本郵政公社が小包郵便物、これは30キログラム以下でございますけれども、これを提供してございます。

そのほかに国際郵便というのがございます。国際郵便につきましては、万国郵便連合条約という、万国郵便連合という国連の専門機関UPUというのがございまして、そこで取り決められた条約に基づいて各国が提供しております。ここにありますように、書状、それから点字郵便物、小包、EMS、これは特に速いエクスプレスサービスですが、そういうサービスをやっております。

これが基本サービスでございまして、この基本サービスにのっかって付加価値サービスということで、さらに付加価値をつけるサービスというのが幾つかございます。これは郵便法等に書いてある特殊取扱と、それから郵政公社が約款の中に書き込んで任意でやっている特殊取扱とがございます。大変親しみやすい、皆さんよくご存じだと思いますけれども、ここにありますように書留、速達、引受時刻証明、配達証明、内容証明、代金引換、それから裁判所が出します特別送達、年賀特別郵便というのは、いわゆる年賀はがきの取り扱いでございます。そのほか公社がやっているものとして、翌朝郵便とか新特急のような、大変速いサービス、それから配達記録、これは書留を少し簡単にしたようなサービスでございます。そのほか本人限定郵便、配達日指定郵便、保冷郵便、巡回郵便、電子郵便といった、こういう公社がやっているサービスがございます。サービス水準というのを考える上で、この基本サービス及び付加価値サービスというふうになっているものが、一応対象、検討のターゲットになると思います。

そのサービス水準でございますけれども、右側でございます。集配頻度、これは引き受けと配達の頻度でございますけれども、ここにありますように、もちろんポストは24時間、365日あいているわけでございます。窓口につきましても、これは郵便局等の窓口ですが、週5日から、場所によっては毎日、日曜日でもあいている郵便局がございます。時間帯も、もちろん9時5時の郵便局が大変多いですけれども、そのほか時間外窓口を設けている郵便局もございます。

それから、配達のほうですけれども、これは原則で、多少例外が幾つかございますが、原則としては通常の郵便物、いわゆる手紙、はがき云々ですけれども、それについては週6日間、日曜日を除いて毎日、1日1回というのが大体の原則でございます。都市部等では1日2回、それは物量が多いということもありまして、配達していることもございますが、原則としては1日1回でございます。

それから、特殊取扱の中で速達郵便物、ほかにも翌朝郵便とか、新特急とか速いものもあるんですが、代表として速達郵便物については、その他の普通の郵便物について優先して配達するというのが約款上の約束でございまして、実際はどうしているかという、毎日1日3回配達に行っております。結局1日1回のものよりも早くつくことがもちろん多いということでございます。たまたま通常と同じときに朝一番で一緒に着いちゃうということもありますけれども、原則としては早く着くということでございます。

それから小包につきましても、速達に準じて1日3回を原則として毎日、日曜日配達

をしているというのが現在の実態でございます。

それで、どのくらいの日数で着いているかということでございます。郵便法、それから先ほど申し上げました業務方法書、それから約款等の規定では、原則3日以内というのが約束でございます。ただ、実際には翌日、もしくは翌々日ということで、約款等々で定まっているよりも高いレベルで、早く着いているというのが実際のところでございます、各郵便局で郵便日数表、いわゆるサービスレベル一覧表、この局で出せば、どこの地域には何日に着きますよというのを掲示しております。

お手元にこの大きな紙がございまして、これがサービスレベル一覧表でございます。一番上にあるのが手紙、はがき、表側が片面が午前中、もう片面が午後出したものですね。それから、残りの2枚が郵便小包、いわゆるゆうパックでございまして、1枚が午前12時まで、午前中に出したもの、もう1枚が午後出したものということで、これは東京都ですね。東京中央郵便局で出したときには、どこそこの地域には、手紙、はがきは1日1回ですので、翌日とか翌々日とか書いてありまして、ゆうパックについては1日3回ですので、次の日の午前中か午後か夕方以降という区分けをして、細かく書いてございます。これが実態の送達日数でございまして、小包については法律上の特段の定めはございませんけれども、同じようにサービスレベル一覧表をごらんいただけるように、原則として翌日ないし翌々日には実際には着くということで、こうしたお約束をして、こういうサービスレベル一覧表で周知をしているということでございます。

配達地域ですけれども、原則として全国あまねく戸別配達ということで、必ずおうちまで持っていくということでございます。「原則として」と書いてありますので、例外が結構あるようにも感じられるかもしれませんが、例外は大変少ないです。これは山の頂上にある山小屋とか、そういったところに限られておりまして、基本的に普通の人が普通に住んでいるところにはすべて戸別配達しているというふうに考えていただいて間違いないと思います。

それから料金ですけれども、通常郵便物については全国均一料金になってございます。それからゆうパックにつきましては距離別に料金を変えております。これは、言ってみれば競争商品でございます。宅配便等々と同じような料金体系になっております。

これがサービスの概略でございます。サービスレベルをこれからご検討いただきまして、まさにこのサービスの中身をいろいろとご検討いただくんですけれども、また必要に応じて細かくご説明をしたいと思っております。

それでは、続きまして、直には結びつかないかもしれませんが、郵便事業の概況ということで、郵便事業の経営状況その他について簡単にご説明をします。

3 ページ目をお開きいただければと思います。

引受郵便物の数というのが、平成13年度がピークで267億通ぐらいあったんですけども、少しずつ減っておりまして、平成18年度、昨年度においては246億通ぐらいになっております。特に多くが、いわゆる通常郵便物なんですけれども、これがいわゆるEメールに移動したり、いろんな意味でのコスト削減、企業のコスト削減ということがございまして、5年間でおよそ15%ぐらい減ってきております。その分、いわゆる小包の需要がぐっと伸びておりまして、冊子小包等々大変伸びておりまして、多少は補っている部分がございますけれども、全体としては若干ずつ下がっているということでございます。

企業の経営として、郵便事業の経営としてどうかということが損益の状況でございますけれども、郵政公社が発足いたしました平成15年度以降昨年度まで、平成18年度まで4年連続で黒字を確保いたしました。右の下に毎年の単年度の黒字、赤字というのが、昔の郵政省時代からずっと書いてございますけれども、この右のほうを見ていただきますと、15、16、17と、17、16はちょっとですけども、黒字が出ているということでございます。郵政省時代は値上げをすると黒字がぼっと出て、だんだん黒字が減ってきて赤字になっていくというケースが多かったんですけども、この点線のところで公社化になりまして、公社化前後では少し会計の仕組みが違うものですから、この損益は連続しては見れないんですが、民営化後は大変コストの削減等々に努めた結果、黒字が出ているということでございます。

それから、一番右に19年度上期において大きく赤字になっておりますけれども、郵便事業、年末の年賀はがきの売り上げで大きく収益が出るという構造的な点がございまして、上期だけでとると、毎年必ず赤字なんです。18年度も赤字だったんですけども、最終的には18年度は黒字になったということで、たまたまここはマイナスに見えているということでございます。

それから、次4ページへ参りまして、民営化に伴う郵便事業運営形態の変化ということで、先ほどもちよっとご説明したと重なりますけれども、10月1日から、郵便事業は郵便事業株式会社というところが基本的に担うこととなります。左のほうに現在の日本郵政公社の郵便部分の業務が書いてございますけれども、通常、小包、国際と。それからひまわりサービス、これは地域の方々、まさに郵便配達が行く地域の方々に、例えば高齢

者の方がいらしたらお声がけをすとか、生活必需品のお届けサービスをするとか、そういった福祉的なサービスですが、そういったサービスをやっているということが、今の日本郵政公社でございます。

それから、郵便民営化に対する準備の期間、準備の段階の一環として、郵政公社は国際事業、国際物流をやる会社へ出資をできるということになっておりまして、一部出資を始めている部分がございます。この左側の赤い四角で囲ったところ、これが今やっているところですが、その後、民営化後は基本的には郵便事業会社がそれをそのまま引き継ぐこととなります。ただし、必須業務とその他業務ということに分かれてまいりまして、必須業務、これはまさに郵便事業株式会社でなければできない郵便の業務、郵便法に基づく郵便の業務でございます。今まで通常郵便としてやっていた内国の郵便、それから条約に基づいていた国際の郵便、これは引き続き今までどおりでございます。特殊取扱としてやっていた書留云々の業務、それから郵便とあわせてやっていた印紙の売りさばき等ですね。そういった業務も引き続き実施をすることになっております。

ここで変わるの、小包郵便というのが今まで、先ほど申し上げましたように郵便という位置づけであったんですけども、民間事業者がやっている宅配便と同じように、貨物運送の一環ということで、認可を受けて郵便事業会社が小包サービスをやると。国際物流についても同じ位置づけでございます。ひまわりサービスについても引き続き実施するというところでございます。

それから、郵便事業の中でも郵便窓口業務、郵便局の窓口で郵便を引き受けたり、切手、はがきを売るといった仕事につきましては、窓口業務は郵便局会社という窓口を専門に行う会社がつくられることになっておりまして、その部分は郵便事業会社から郵便局会社に委託して実施してもらおうと。その分の委託料を払ってやってもらおうと。そういう仕組みに変わります。やることは基本的には変わらないんですけども、ちょっと法律の仕組みだとか、やり方だとかが変わると。そういうことでご理解いただければいいと思います。

続きまして、5ページへ参りまして、参考1に郵便サービスへのアクセス拠点ということが書いてございます。これもサービス水準にも何らかの関係あるかなということで、簡単につくらせていただきました。今郵便局、全国でおおよそ2万4,500ほどございます。普通局、特定局、簡易局と、一応種類分けをしております、普通局が1,300弱、特定局が1万9,000弱、それから簡易局が4,000ぐらいということでございます。普通局と特定局は、いわゆる日本郵政公社が設置して、日本郵政公社の職員がやっている郵便局

でございます。簡易局というのは民間の方々に郵便局の窓口業務を委託して、その方にやっていたらいる郵便局でございます。

この普通局、特定局の中に配達をしている郵便局、いわゆる集配郵便局と、それから窓口だけの郵便局、無集配郵便局がございまして、このおよそ2万くらいの普通局、特定局のうち3,600ぐらいが集配郵便局ということで、郵便物の配達、取り集めをしている郵便局でございます。普通局はほとんど、大半は集配局でございます。ただ、集配をしていない普通局も数十局ございます。それからそのほかに郵便サービスへのアクセスとしては、郵便切手の販売所、昔はたばこ屋さんとか、そういったところで切手やはがきを売っていた。今はコンビニチェーンとも幾つか提携をしております、そこでもやっています。全国で15万カ所。それからゆうパック取扱所、これはゆうパックの取り扱いをすることということで、最近ではコンビニ等々も増えておりますけれども、およそ7万カ所。それから郵便ポストがおよそ19万本と。これがアクセス拠点でございます。

公社法、それから郵便法上、郵便局については公社法上いずれの市町村にも1つずつということが義務づけられています。それから郵便ポストについては、郵便法、それから郵便法の施行規則の中で、業務方法書の認可基準ということで、業務方法書にそう書いてございますけれども、各市町村内、それから特別区内には満遍なく置くようにという決まりがございます。これがアクセス拠点でございます。

それから、次回以降ご紹介してご説明する中に、国際郵便においてもいろいろサービス水準を計測する取り組みがあるやに聞いておりますので、ちょっと国際郵便についての仕組みだけ簡単にご説明をさせていただきたいと思っております。

6ページでございますが、先ほど申し上げましたように、万国郵便連合（UPU）の条約で、国際間で交換されているということでございます。基本的にはそれぞれの国が外国あての郵便物を外国の郵政庁、郵政事業当局に送って、そこからその国内へ配達するのはその国の郵政当局にやってもらおうと。こういう、お互いさまでやってもらったり、やってあげたりしているというのが基本的な仕組みでございます。そのための郵便物の交換であるとか、A国から直接B国に行く輸送手段がないときには、途中C国へ寄ってB国に行くという、継ぎ越しという、そういう継ぎ越しの自由というのも万国郵便条約上定められておまして、それに基づいてサービスを行っております。UPUは1874年に設立された、世界でも最も古い国際機関のうちの1つだと思っておりますけれども、日本も1877年から加盟して、この仕組みに入っています。

7ページにございますように、各国の郵政庁というところが責任を持って遂行するということになってはいますが、これは「庁」と書いてありますが、最近では日本もそうですけれども、国が必ずしもやっているわけではございませんので、そういった実際に郵便サービスを提供している郵便事業体というのがこれに当たるというふうに見られておまして、特にヨーロッパ等々ですね。民間企業がやっているところはそのサービス主体が国際郵便の実施責任者となっているということでございます。あと下に書いてある表は、こういった業務をやっているということで、大体国内でやっている主なサービスは基本的にやっているというふうにご覧いただければ結構でございます。

済みません。大変駆け足でペラペラとしゃべりまして恐縮でございますけれども、一応郵便制度、それから事業の現状についてご説明させていただきました。何かご質問があればまたいただきたいと思っております。

【田尻座長】 大変要領よく整理していただきまして、大変ありがとうございました。

ただいまのご説明につきまして、先生方、どうぞご意見ご質問がございましたら、どんなことでもご自由にご発言いただければと存じます。しばらくお時間をおとりしたいと存じますので、どうぞご発言ください。

【井手構成員】 これは配達地域で原則として全国あまねく戸別配達と、例外というのはどこに規定しているんですか。例外というのは。

【佐藤郵便企画課長】 冊子の47ページの下のほうですけども、ここに書いてあるのが原則でございます。「郵便物は法令その他この約款に別段の定めのある場合を除き、そのあて所に配達します」と。その例外が、1ページぐらいいめくっていただきまして、51ページに86条というのがございまして、特に交通困難であるため、周年または一定期間通常の方法により…… すみません、後ろのほうに横書きでこうなっている部分がございます。その51ページを見ていただけますでしょうか。そこが交通困難地にあてた郵便物の取り扱い、86条というのがありまして、特に交通困難な場所、先ほど申し上げました山小屋みたいのところとか、そういったところには郵便局にとめ置くとか、とめ置いてそこにとりに来てもらって交付をするということ、それからその中に、3項にあるんですけども、山小屋はちょっと遠いんですけども、道路に面したところに事務所みたいなものがあるから、そこに配達しておいてくださいと言っていただければ、そこに配達すればいいですよということになればそこに配達をします。そういったことがこの規定にございます。

交通困難地というのは、これに基づきまして郵政公社が別途示しておりまして、例えば

東京周辺でいうと、埼玉県の大滝村の雲取小屋、雲取山の一番上の建物になっております。それから東京都でいいますと硫黄島、それから南鳥島、ここは普通の人は住んでいなくて、自衛隊とか海上保安庁の方しかいないところです。そういったところが指定されています。山梨県でいうと御巢鷹山、普通人が住んでいない場所を示しております。そういうところ以外は特にございませんので、基本的には戸別配達ということになります。

【井手構成員】 これは定期的に、適宜見直している。

【佐藤郵便企画課長】 これは見直しております。私ちょっと個人的な記憶では、昔はもうちょっと多かったですけれども、だんだん山の上に住んでいる人自体がいなくなってくるということもございまして、多分だんだん減ってきているというような記憶があります。

【井手構成員】 ありがとうございます。

【大河内構成員】 ひまわりサービスというのは、皆さんご存じ。これって、もちろん実態把握をされているわけですね。

【佐藤郵便企画課長】 基本的にはひまわりサービス、それぞれの地域の集配郵便局とその対象の自治体、もしくはその地域の社会福祉協議会のようなところと協定を結んで地域の実態に即したサービス、多いのは独居老人の方へのお声がけみたいなのが多いんですけれども、それぞれの局で対応して協定を結んで提携をしているということでございます。特に我々のほうで組織的に全国こうだというのは調べたことはないんですけれども。

【大河内構成員】 でも、何カ所かは。

【佐藤郵便企画課長】 郵政公社が公開をしております、18年3月末現在で177の市町村でございます。

【大河内構成員】 民営化に伴って、大変いろいろな事務作業とか変化があって、そういうサービスに力を割けるのが、ちゃんと同じように、やめるとかいうところはまだ出てこないですね。

【佐藤郵便企画課長】 それは民営化に当たって、先ほど局長も申し上げましたように大変議論になって、そういった、いわゆる社会貢献といいたいでしょうか、サービスが低下するのではないかとということが懸念されたんですけれども、少なくとも公社は国会等々の決議もございまして、引き続きこれはしっかりやっていくというふうに申しておりますし、仮にそのためにいろいろ経費がかかるということになった場合には、いわゆる社会貢献基金という基金ができることになっておりまして、その中から社会貢献業務計画というのに

基づいてお金が拠出されるというような仕組みも、制度上はつくられております。

【大河内構成員】 ありがとうございます。

【田尻座長】 地方へ参りますと、このとめ置きというのが、局どめというのがあるようですけれども、これはいわゆる郵便の集配機能を持たない、特定局でもどこでもそれは留め置きが可能なんですか。

【佐藤郵便企画課長】 差出人が何々郵便局どめと書いておけば。

【田尻座長】 どめと書いておけば。

【佐藤郵便企画課長】 書いておけばそこにとまっております。だから、例えば普通の人が旅行するときに、あそこに今いるからと。何とかさん、あそこに送ってと。何々郵便局どめというふうに送って、そこで身分証明等をして受け取るということができます。

【田尻座長】 なるほど。

いかがでございましょうか、先生方。ございませんでしょうか。

それでは、ないようでございましたら、次に研究会の今後の進め方につきまして、事務局案をまずご説明を受けたいと存じます。どうぞよろしく。

【佐藤郵便企画課長】 では、引き続きご説明をさせていただきます。資料4と、その後の資料を使わせていただきたいと思います。

先ほどから研究会の趣旨等で申し上げましたように、1番にございますように、まず対象としては日本郵政公社ないし郵便事業株式会社が提供いたします郵便の業務、これは小包に当たるものも含めてですけれども、について、そのサービスに関して幅広く限定を設けずに議論していただきたいと思います。民間事業者が提供している、競合といたしましうか、似たようなサービスについても、比較対象という意味で大変参考になると思いますので、それについてもご意見をいただきたいと思います。

それから議論の進め方、これ2回以降の進め方なんでございますけれども、私ども考えまして、サービスレベルと申しまして、いわゆるほんとうのコアのサービスレベルと、コアのサービスレベルの周りにある、外縁にあるサービスレベルと、やっぱり分けて考えたほうがよいのではないかとということでございます。

コアのサービスレベルというのは何かといえば、やはりまさに先ほどから申し上げておる、郵便法約款云々の規定の趣旨に沿ったサービスそのものが、きちっと提供されているかどうかということではないかなということでございます。②にございますけれども、現在このコアのサービスレベルをはかる指標というのが1つだけございます。はかられてい

る指標が1つだけございまして、これが送達日数達成率というものでございます。これは郵政公社が、先ほどのサービスレベル一覧表の手紙・はがきの手紙の部分ですけれども、このとおりにちゃんと着いたかどうかということの達成率でございまして、公社が最初の4年間、次は半年ですが、中期経営目標というのを定めておりまして、その中期経営目標の中でも、この送達日数達成率が97%以上であることというのが目標の1つとして定められております。経営の状況については総務省が毎年業績を評価することになっているんですけれども、その送達日数達成率についても、その業績評価の指標のうちの1つとして使わせていただいております。

その後ろに縦書きで別紙という紙がついていようかと思います。これが公社がやっている送達日数達成率の調査について、少し詳しく書いたものでございまして、箱の中にあります①で、これは今申し上げたことですけれども、経営目標、いろいろなことが書いてありまして、財務内容の健全性とか業務運営の効率化云々があるんですが、その中にサービス水準の維持向上に関する事項というのを記載することになっていまして、第1期の中期経営目標、これは今年の3月で終わった4年間の中期の目標ですけれども、そこに具体的な数値の指標として、この期間中の平均の送達日数達成率が全国平均で97%になるように努めるということが掲げられております。

それで、ではそれがちゃんと97%かどうかをどうやって調べるかというのがその下でございまして、先ほどのサービスレベル一覧表のとおりに着いたかどうかというのを公社が第三者の機関に委託をして調査をしてもらっております。ただ、対象が第一種定型郵便物、いわゆる封書の手紙に限られておりまして、サンプル数は年に大体10万通ぐらいと。第三者機関に計測してもらっているのにあわせて、その計測がちゃんとなっているかということとをさらに別の第三者機関に、会計事務所だと思んですが、出してチェックをしていただいているということだそうでございます。

業績評価の結果は次のページにございますけれども、全国平均で、ここにありますように平成15年から17年度、18年度はまだちょっと出てきておりませんが、3年度でいずれも97.0という目標は達成しているということでございます。公社によると、もう少し詳しいデータが、この下にあるようにございまして、そうはいいながらもあて先別とか、翌配地域、これは翌日に配達する地域、それから翌々日に配達する地域と、こう別に分けていくと、一部は96%台になっているあて地等々もあるようだというところでございますが、全体としては97.3から97.5ぐらいのところではほぼ達成をしているというところ

でございます。

1枚目に戻っていただきまして、では具体的にどう調査しているのかというふうに聞きますと、いわゆる差出モニターのような方をお願いをして、テストの郵便物、普通の郵便物を15時前に実際にポストに入れてもらって、別のモニターがこれを受け取って、これは何日に着きましたというのを報告していただいて、これをトータルで何日間で着いたかというのを全部調べて、この10万サンプルで調べたというのが97%ということでございます。

下に米印で書いてございますのが、今ちょっとご説明した内容でございますので、公社としてはこういうふう調べて、これが今ある、いわゆるコアのサービスレベルについて計測している唯一のデータでございます。

先ほどの資料4の横書きへ戻っていただきまして、この会合では、いわゆる公社の調査がサービスレベルを評価するのにほんとうに十分かどうか、また、総務省としても、やはり行政としてもその辺は把握していかなければいけないかと思うんですけれども、そのときには、では具体的にはどういうふうやっていくのが妥当か。もちろん調査範囲であるとか、調査の実施方法であるとか、評価の仕方といったものについて、先生方には私どものほうからいろいろ考え方を提出させていただいて、それについてご議論を賜っていききたいというふうに思っております。

それから、これは送達日数達成率ということなんですけれども、それ以外にもコアのサービスレベルをはかるために、やはり何か別の指標があるのかどうかということをおわせて議論をいただきたいと思っております。

そういうことで、もとの横長の資料4に戻っていただきまして、こういった形で送達日数達成率、そしてそのほかのサービス水準をはかる指標がないかということで、まずこれがコアのサービスレベルの議論として1つあると存じます。

それから、この資料4を1枚めくっていただきまして、2枚目の紙に参ります。

(2) 外縁のサービスレベルとございます。やはり一般にある種のサービスの評価というのは、そのサービスそのものにとどまらず、そのサービスの周り、そのサービスに関連したところで、やはり利用者の印象なり、利用者がサービスに対して受けるイメージというのは変わってくると。郵便局でいえば接客態度だとか、サービスのわかりやすさだとか、苦情へちゃんと対処してくれたとか、局で待たされていないとか、そういったことにも相当程度影響があるのではないかと思っております。利用者から総務省にも時々苦情の申告

等がございます。

手前みそですけれども、今年の連休明けから総務省の私どもの局で、消費者相談室というのを立ち上げまして、専用のホームページなどをつくりまして、そこからいろいろご意見ご要望ご苦情等を承るようになっておりますけれども、今のところ一月弱たちまして、大体40件ぐらい郵便の関係が来ております。ここにありますように、やはりいろいろな苦情があるわけでございます。ほんとうにコアの、ちゃんと着かなかったといったものも、もちろん中にはありますけれども、それだけでなく、この②のところにありますように、時間外窓口がなくて不便になったとか、配達員が門扉をちゃんと閉めてくれないために不用心だとか、不在で小包が着いたんだけれども、持ち戻られた郵便物にもう一度配達してくださいという電話をしたが、なかなかその電話が繋がらなくて対応が悪かったと。こういった、ほんとうにコアな意味でちゃんと着いたかどうかというのとどまらないサービスレベルの評価というものが、やはり必要ではないかなと思います。

ただ、この辺になりますと、なかなか数値化することも難しいですし、こういう苦情がありますよというのは個々のケースとしては幾らでもあるわけですけれども、あまりたくさん出てくるのもよろしくありません。いろいろあるわけですけれども、じゃあそれをどう評価して、例えばどうなってくれば改善したのだなと。どうなってくればよくなったのかなというのをどうとらえるのかということ、まず少し時間をとって議論をいただければありがたいなというふうに思っております。なかなか、そこに行政がどこまでどうかかわっていくかという問題もさらにごございますけれども、その辺のとらえ方というのは、ちょっと最初の論点なのかなというふうに思っております。

最後に(3)留意点とございますけれども、先ほどちょっと申し上げましたけれども、UPUのほうでも、国際郵便の品質評価に関していろいろ評価管理のプロジェクト等も立ち上がっているやに聞いておりますので、中では少しその関係もご紹介申し上げたい、時間があつたら申し上げたいと思っております。

ということで、大変難しい、一筋縄ではいかない課題ではございますけれども、最終的にはこの4にごございますように、コアのサービスレベル、外縁のサービスレベル、それぞれについての評価のあり方、そして国としてはどういうふうにやっていくべきかということについて、積極的なご意見を賜ればありがたいなというふうに思います。

これにつきましては、一応最初にご紹介させていただきましたスケジュールにのっとり、毎回私どものほうからいろいろな考え方を出しながら、先生方にご意見をいただくと

いうことで研究会を進めさせていただきたいと思います。そういうことでよろしくお願
いたします。

以上でございます。

【田尻座長】 ありがとうございます。ただいまのご説明は、サービスという概念を
どのようにとらえるかということで、事務局案はコアのサービスレベルと周辺の、外縁の
サービスレベルという二段階に分けていらっしゃるわけですが、そういう命題と、もう一
つは、この研究会で取り組むべき研究の柱と申しますか、それを個々に4のところに掲げ
ておられる3つの視点についての中身をこの報告書に盛り込んでと、こういうご提案で
ございます。したがって、これからかなりお時間をとっていただきまして、先生方か
らサービス概念のとらえ方、並びにこの3つの視点につきまして、どのような角度から
も結構でございますのでご発言いただき、問題提起していただければ、さらに共通のイメ
ージと申しますか、認識がそれぞれについて持ち得るのではないかなと思いますので、ど
うぞお気づきの点、思い立った点ございましたら、どのようなことでもご発言いただけれ
ばと思います。

まず、お話の順番といたしまして、サービス概念のとらえ方ということで最初にご説明
ございましたが、さてサービスというのはいつも、私ども大学でもいつも、教育サービス
といった場合にサービスというのは何なのかという議論が起きるところでございます。ぜ
ひその辺のとらえ方につきまして、それぞれのお立場から、専門的な分野からのとらえ方
というのはあるかと思しますので、まずそのあたりからでもご議論いただければなと思
います。

この中で、本日ご出席の中では、民間企業のお仕事をなさっている山下さんの会社では、
顧客満足度というような点から、いろいろサービスとは何なのかというご議論が、おそら
く社内でも相当突っ込んだ議論をなさった経験があるかと思えます。何でも結構ござい
ますので、お話しいただければと思うんですが。

【山下構成員】 そういった大所から見たお話というのはちょっとできないんですけれ
ども、今ちょっとお話があって、これから議論を深めていけばということだとは思って
ますが、そのコアのサービスというところに、例えば着く着かない以前の問題に、秘密保持
というんですかね、今個人情報の問題というのは結構社会的に問題になってきているとい
うのがありまして、そのことというのが郵便法の中にもうたわれている検閲とか、あと秘
密や何かを漏えいさせないというようなことというのが、手紙とか封書の内容ですね。と

いうのがあるんですけども、そこら辺のところを担保するサービスというところをどこら辺に位置づけて話していくのかというところを、今ちょっとお話や何かを伺いながら思ったところなんです。我々なんかからすると、そこら辺はコアのところに入れて何か議論をしたほうがいいのかというところをちょっと思ったので。済みません、瑣末な意見で恐縮なんですけれども、ちょっとそんなことを思いました。

【田尻座長】 いいえ、とんでもございません。ほかの先生方、何か問題提起なり、ご意見聞かせていただけると幸いなんです。いかがでございましょうか。

【井手構成員】 じゃあ、よろしいですか。

【田尻座長】 どうぞ。

【井手構成員】 コアのサービスレベルということで、送達日数達成率という数値があるんですけども、これは数値化するという点では、おそらくいろいろな概念があるんだと思うんですが、とりあえず数値化できるものとしてはこれしかないのかなという感じで、ただ、これは世界各国と比較できるという数値目標というのがあるので、そういう点でも、この数値というのが1つは有力な数値であるということは間違いのないんだと思います。ただ、日本はこの97というので、世界のレベルからするとはるかに高い水準であるという、これをかなりの年数維持しているわけで、ここから1%上げる、2%上げるというのに、郵政公社がどれだけの、あるいは投資とか、スピードアップとか、図らなければいけない。ただ、人的なものを改善すればこれが上がるというものでもないのかなという感じで、これを98、あるいは98.5にするというのはどれだけの投資とか、何とか必要なのかというもの、そのところが少しよくわからないという。

だから、我々が数値として98であればサービス水準が、送達日数が達成されているので改善されたというふうにされるわけですが、実際に問題は届かない、その日にちで届かないということが問題なわけで、こういうのは達成されて当たり前という、日本の場合にはかなりの品質水準が高いという認識のもとで、国民がそれを当たりのサービスだというふうに認識しているわけです。そのところでこういう数値が、ただサービス水準をはかるには有益な指標であるんですけども、これ以外のものをやはり考えないといけないのかなという。ただ、それをまた数値化していくというのがまた大変なあれなので、これからいろいろ知恵を絞らないといけないというふうに、印象としては。

【田尻座長】 ありがとうございます。サービスと申しました場合、システム的な無機質的なサービスと、人間がかかわる有機的なサービスとあるかと思うんですが、山本先

生、電気通信の世界でサービスという概念と、こういう郵便物のサービスといった概念、何か違いをお感じになりますか。

【山本構成員】　　じゃあ少し私見を述べさせていただきたいと思います。私の専門は実は統計と、あと若干品質管理をかじっております、どちらかといいますと、こちらのサービスの品質というものをどうやってとらえるかには少し興味があります。ただ、サービスといいましても、先ほど佐藤課長からご説明いただきましたように、資料3の2ページ目に基本サービスと付加価値サービスとに分かれておりまして、今回郵政公社が実施しておりますのは、そのうち基本サービスの第一種郵便物の送達日数ということでございますが、新聞等々、報道等々でいろいろ取りざたされておりますのは、例えば郵便物の盗難は別に第一種に限りませんし、あと大量におくれていると言われておりますのは、実は基本サービスではなく付加価値サービスに入っております年賀特別郵便ですか。これがとても量が、配達量が通常時よりもたくさん配達、送達数が多い中、しかも通常と異なる配達の仕組みですか、いろいろな非常勤の方々を雇っているという状況なので、問題は起きているんですけども、こちらの送達日数達成率で見ている数字とは違うものが出ているという中で、ただし、年賀特別郵便は付加価値サービスにしては取扱量が多いですね。コアかどうかというのでちょっと、コアのサービスレベルとご説明いただいたのと、基本サービスと付加価値サービスと分けるのか、あるいは取扱量で多いもの、少ないものと分けたいのか、それと先ほど井手先生がご意見くださいましたように、国際比較という意味では、やはり一本筋の通った何かを見るということも必要だと思いますし、一方でユーザーがどういうものを不満と見るか、満足と見るかという点では、相談室を設けられたのは、実はよいなと思って見ておりました。

その中で、あまりとりとめがないんですが、サービスの品質というものをユーザーの視点に立つということと、あるいは行政当局としてこれは守ってほしいという、いわゆる監査とか、そういう立場に立つのと、はかる数字が若干異なるように思いまして、監査するという意味では全国の数字が必要だと思いますが、ユーザーは、例えば郵政公社の調査が10万通送られている中で、都道府県別とか地方別の集計は出てこないわけですね。3%を2つ達成していないという数字が高いか低いかは、ちょっと僕には感触はないんですけども、何というんでしょう、若干地方、遠くに送付したほうが達成率は落ちるように見えるんですが、これが地域監査みたいなものがあって、あるいは改善できないものがあって、恒常的におくれているのであれば、例えばこちらのサービスレベル一覧表を改定

すればいいわけですよ。届かないんですから。なので、いろいろなことが考えられるので、まずどういう視点でサービスをとらえるかということをご議論いただくといいんじゃないかと、ちょっと思いました。

【田尻座長】 ありがとうございます。大河内先生、利用者の立場からいろいろ感じていらっしゃるけど、何でも結構ですから、サービスといった場合に、まずどういうことがイメージとして上がってまいりますか。

【大河内構成員】 先生と呼ばないでください。いや、この制度の概要のサービス内容とサービス水準に書いてあるものが、低下をしちゃいけないということが前提なんですよ。そうですね。それを低下しているのかどうかを評価するために、何らかの指標をつくってこうというところだと思うんですけども、この送達の達成率というのは、公社が民営化されても郵便業務のところはずっとやっていくことなんじゃないでしょうか。

【佐藤郵便企画課長】 よろしゅうございますか。特にそれはどこかに明確になっているものではないです。

【大河内構成員】 ああ、そうなんですか。

【佐藤郵便企画課長】 先ほど申し上げましたように、この縦書きの紙の中で、ちょっと3ページ目を見ていただくと、公社の中期経営目標というものの一部の抜粋がございますけれども、そもそも97%というのが何で97なんだというのから始まりますと、ここにもありますように、公社前の平成13年度ぐらいの達成率が97.2%ぐらいでありまして、その後も公社は送達日数のサービスレベル自体を見直しながら、どんどんよくしていきますと。よくしていきますけれども、97%というのは落とさないように頑張ります、こういうふうに言ってきたというのが経緯でございますので、もちろん新しい郵便事業会社も、いろいろな民営化の過程での議論を踏まえて、サービスレベルが落ちないように頑張ると思いますけれども、明確に、だからこれでこのままやっていくんだというのがどこか明確になっているかという、そういったものでは必ずしもございません。ただ、今まで継続的に計測していますので、おそらく計測は続けるだろうと期待はしております。どこかに調べろということが義務として書かれているわけではないです。

【大河内構成員】 私もどうなっていくんだろうということのほうが、民営化ですから、このままずっといかないんじゃないだろうかとイメージがあるだけで、具体的に動いたときにどういう変化が、やっぱり変化が起きると思うんです。ですけれども、維持しなければいけないものがあるわけですよ。そのことって動いてみないとわからないときに、今

から何かつくっておくんですね。難しいなと思って。ですけれども、私も相談室を設けられたのは大変いいなと思ったんです。というのは、これずっとデータをとっていかないといろいろなことはわかってこないなので、ぜひ続けてやっていって、そうするとその窓口にいっしょの方が、直接受ける方たちの中にノウハウや勘が働くということが必ずできていきますので、ここを充実させていくことで何かできるんじゃないかなというふうには思います。

【田尻座長】 はい。ありがとうございます。何がサービスかというのは、いろいろ先生方から出していただきました。私のほうは最後にあまのじゃく的な発言をいたしますが、サービスというのにマトリックス的に考えると、相当のずれがやっぱり、何か今後私どもがはかっていく場合の基準ということを設定します場合に、そのずれが非常に、格差と申しますか、そういうものが大きくなるんじゃないかなということを考えるんです。

まず縦軸に、この事務局案ではコアのサービスと外縁サービスという2階建てにお考えになっているわけなんですけど、私がかねてから3階建てにサービスというのをとらえてまして、もう一つは例外的サービスでありまして、これは、いわゆる約款とかルールを超えて機転をきかせるサービスがどこまで可能かと。危機管理のときとか、あるいは利用者の立場に立って、どう要領よく相手の目的を筋を曲げてでもやるかというようなサービスがあって、実は利用者側からいきますと、そういう職員のいる企業体、事業体というものに対する信頼感は、逆に非常に高まるんですね。

ちょっとわかりやすく具体的にお話しいたしますと、郵便の場合私も経験したことがあるんですが、数年前でございますが、地方出張の航空券を送りましたという連絡が3日前に入りまして、当然普通郵便で送ったものだと思っていましたら、何と書留で送っちゃったというんですね。ところが、出発前夜まで毎晩帰るのが遅いものですから、受け取れないわけです。書留ではんこが要りますから。局へ電話をかけたんですけど、これ何とか、後で着いた着かないのクレームは言わないから、ほうり込んでおいてくれと、郵便受けに。そう言ったら、これはルールだから絶対だめだと言うんですね。それは配達する側はそうだと思うんですよ。妥協策は24時間サービスの、24時間あいている郵便局へ回しておくから、そこへとりに行ってくれというわけです。ところが、こちらのほうでいきますと、前夜遅く帰って、午前様近く帰って、そこから車を引っ張り出してとりに行くのはたまったものではないので、とにかく何でもいからほうり込んでおいてくれというと、やっぱりだめなんですね。これは無理もないことで、別の人間をとりに行かせたんですけれども、

そういう場合に、こういうときに一体どういう方法があり得るのかなと、回答を持ち合わせているわけではないんですが、そういうケースがございます。

それから、これは金融機関で時折ある、最近特に問題になっているんですけども、いろいろな利用者の安全性を考えて、振り込め詐欺等もございますし、ますます事務的なルールが厳しくなっているんですね。そうすると、どんなに混雑しましても、一人一人それをぴちっとやりませんと、次のお客にいかないわけですね。ですから、ロビーはごった返してくるわけです。あるとき、私が全然簡単な振り込みで行ったんですけども、ものすごい混雑ぶりなんですね。こちらはその銀行を信用していますし、大した振り込みでもないの、もうお金と書類を置いておくからやっておいてくれと。後で翌日にでも、振り込んだという領収書をもらいに来てもいいからと言ったら、だめだと言うんですね、やっぱりそういうのは。ところが、そんな会話を聞いていたら、その後ろにおられた管理職の方なんですか、ぱっと黙って来られて、ぱっぱと自分の名刺を出して、これは違法なんですと。しかしながら、確かにお預かりしたということで、書類とキャッシュをいただきます。私の責任で名刺に領収書を書きますと言ってくださって、そうしたら翌朝は速達で領収書が自宅に送られて、こういう行員がいますと大感激ですね。

サービスというのは、そういう意味で例外管理サービスが、実は企業競争の場合に企業イメージをつくる上で最も大切なんですけれども、今、私どもの役割というのは、行政のあり方という観点からいきますと、ここまで踏み込む必要はないかなと思います。ただ、サービスの概念として、将来的にもし新職員にでも何でも、事業免許を受ける業者が増えてきたときに、一体どの会社がどのようなサービスをしているのかという比較をしますときに、コアと外縁だけで情報提供して、それでどちらがポイント数が高いかということだけでは、利用者のサイドからいくと決して満足すべき比較表にはならないという問題も残るかなという感じがいたします。それが縦軸の問題でございます。

それから横軸の問題は、これは今後私どもが議論していく場合に考えないといけない問題だと思うんですが、今2階建てないし3階建てのご議論は、横軸のまず最初にサービスの範囲とその基準をどうするかという問題だろうと思うんですね。これも、先ほどの2階建てないし3階建てによりまして、提供する側が責任をとるべきサービス、それから利用者側がそんなの当たり前じゃないかというふうに常識的に要求してくるサービスというのが、小項目ではあるかなと思うんです。横軸の最初の大項目が2つに分けられるかなと。

横軸の大項目の2番目として、そうやってもし得られた情報を、郵政行政局をはじめと

して、何にどのように使うのかということも議論しておく必要があるかなど。これは、まず消費者保護であるということは問題ない小項目の第1だと思うんですが、2番目はやはり、それによって、その情報を開示することによって競争を促進していくと。より効率的なコストの安いサービスを究極的には達成できるようにしようと。そのためにこのモニタリングというのは、あるいは情報公開というのは意味があるんですというようなところに持っていければなど。

それから、3番目は最近のテレビ局のやらせ問題なんかもそうなんですけれども、やはり事業免許の取り消しということについてもっと厳しくないといけないと。實際上大きな事業のネットワークを張ってしまいますと、その交代というのがなかなか難しいというのが、いろんなフランチャイズ方式で独占させている場合でも問題になっているわけでありまして、そういう意味のライセンスとの関連があらうかと思えます。

それから、横軸の大項目の3番目としましては、それは一体だれの責任なんだということがあらうかと思うんですね。ここで、いわゆる行政当局がそこまで踏み込む必要があるのか、それから、それは事業を提供している側の責任なのか、あるいは消費者側にも、事業を提供する側にきちんとした情報を提供しないと達成できないようなサービス、特にこの外縁サービスになりますと、そういう問題もあらうかと思うんですね。そういう意味で、消費者サイドの責任もあり得るんじゃないかなと私は思うんです。今後のご議論の中で、こういった縦横のところから整理をさせていただければなというふうなことも考えております。

最後でございますが、郵便物というのは確実に届くことを、行政当局として当然それをやらないといけませんし、約款上DMといえども、受け取った以上はきちんと配るとというのが役割でありましょうし、DMを発送なさった側からいけば、それは重要なビジネスであります。ところが、受け取る側からいきますと、ろくでもないDMは届かないほうがいいわけでありまして、ここで、例えば信書便のようなものに要求されるサービスの正確さとか迅速性というものと、それから、DMが半日おくれようが、1日おくれようがいいわけですね。別にどうってことないんです。利用者側からいきますと、だけれども、郵便物とか信書便ということになりますと、それを集配やる側が中身によって差別するということは、今の精神からいったらそれは許されないわけでして、こういったところも、我々がこういった、仮にこういうモニタリングのシステムが確立されて公表される場合でも、その辺の配慮ある発表の仕方をしませんと、一律でどのような文書も、確実に届いたか届か

ないかということだけでやった場合に、どうなのかなと。

例えばこれを午前中に配れるか午後配れるかといった場合に、信書のほうを先に配ると。これは民間サイドの業者の裁量の問題というか、規定の問題だろうと思うんですけども、そういう平均値で出した場合の問題点というのはあろうかと思います。ちょっとくだらぬことを申し上げました。

どうぞ、あらかたサービスのとらえ方だけではなくて、この研究のテーマ及び、こういうポイントからの取り組みが必要ではないかというのがございましたら、ぜひお話しただければと思うのでございますけれども、いかがでしょうか。

井手先生、料金だとか、コストだとか、いろいろなサイドから、このサービスの中に金額的なお話というのはどういうふうに入ってくるのでしょうか。

【井手構成員】 これはやっぱり、多分料金の話というのは、この研究会をやる中ではちょっと問題が違うのかなと。ただ、サービスというときに消費者がある程度ワークシェアした形で料金を安く設定してもらって、あるいはその料金の柔軟性というんですか、そういうものも、今後取り組むべき課題としては多分あると思うんですよね。その点では料金を、あるいは料金メニューの多様化というのは、サービス水準という点ではちょっと違うんですけれども、別個検討しなければいけない課題だろうと思いますね。

それともう1点は、やっぱり諸外国でもそうですけれども、民営化したり、あるいは競争導入したりしたときに、当然サービスの水準が落ちるのではないかという懸念があって、その場合、イギリスのようなところで、例えば電気通信を自由化したときに、電話機が故障した、電話が故障したというときに、なかなかすぐ対応してくれないと。そういう苦情の件数というのは、競争導入に、あるいは民営化によってかなり増えたという、そういう統計的なデータというのはあるので、そのために必ず規制当局が自由化を規制緩和すると、新たな品質に関する監視機能というもの、別の新たな規制を設けなければいけないという、そういうことなので、多分苦情件数というのは非常にわかりやすい1つの指標だとは思っていますよね。だから、民営化する前と民営化後で、苦情の件数がどうなったかとかいうのは、おそらく非常にわかりやすい基準ではある。そういう意味では、ここに消費者相談室を設けているという話ですけれども、民営化後の数値と比較するために、いろいろなデータというのをきちんと整備しておくというのは、事前のあれとしては必要だろうというふうに思います。

【田尻座長】 なるほど。

【大河内構成員】 数字も大事ですけども……

【田尻座長】 はい、どうぞ。

【大河内構成員】 中身を、先ほどおっしゃったような、どんな苦情なのかというのを入れておいて分析をされると、何か指標が出てくる可能性が大きいのかなと思います。あと先ほど……

【田尻座長】 どうぞ、どうぞ。

【大河内構成員】 先生がおっしゃっていた消費者の責任というののイメージがわからなかったんですけども、どういうことなんでしょうか。

【田尻座長】 基本的なサービスの面では、消費者の責任というのはほとんどないと思うんですね。せいぜい郵便番号をきちんと読み取れるように正確に書くこととかいうことだと思んですが、私も幾つか郵便局を見せていただいた経験から、日本橋郵便局では正確に書かれていない郵便物、あるいは欄外にはみ出しているようなところに書いてあるようなものを修正するために3人の局員さんが朝から晩までそれをやっているわけで、こういうコストは結局正しく書いた人たちのコストにはね返ってくるわけでありまして、そういったところの消費者の責任というか、利用者側の責任というのがあるんじゃないかなと思うんです。外縁サービスで、例えばここに挙がっているような例になりますと、相当その地域をサービスしている外務員さんと利用者側との間の意思疎通というか、人間関係だとか、いろいろなものが影響してくるもので、これを一方的に提供者側の責任変数だというふうにとらえていいのかなということを私は頭にあったものですから、ちょっと申し上げたわけです。

【大河内構成員】 郵便番号がはみ出しているというのは、結局手書きだからですよ。

【田尻座長】 手書きなんですよ。個人の場合はほとんど手書きでしょうから。

【大河内構成員】 だから、ほとんどダイレクトメールではなく、個人が自分で書いてだれかに出して、そういうものの中にたくさん不備なものがあるというようなことなんですよ。

【田尻座長】 ええ。

【大河内構成員】 私はその苦情の中が、全部局が悪くて苦情が来るというようなことは全然思っていません。利用者はさまざまですから、私が知っている人は、なぜ自分のうちに一番早く配達しないのかというような、これは大学の先生らしいんですけども、毎回毎回苦情を言っていると。そういうような方だっというから、数をた

くさん集めて中身を分析しないとちゃんと出てこないの、そういう苦情も当然いっぱい入ってくるんだと思うんですね。そういうことにも局のほうは対処しながら、感じが悪いとか言われてしまうわけですから、なかなか大変だとは思っているんです。

【須田郵政行政局長】 よろしいでしょうか。

【田尻座長】 どうぞ。

【須田郵政行政局長】 この研究会自身が非常に難しい問題をご議論いただくということで、その点率直に申し上げますと、非常に大きくいろいろなことが変わってきていると。郵便、郵政事業に関しても、つい5年前までは国営で独占で行っていたわけですね。行政も何もなかったわけです。そういうふうな大きな制度的変化の中で、我々行政としてはこれからどうしたらいいかということが、すごく基本的な課題になっているわけでございます。その上で、もっと外縁的な問題について考えてみますと、一方では、電気通信、情報通信の発展の中で、あるいは、さらには全体としての3次産業の隆盛といいますか、サービス産業がすごく発展する中で、サービスに対するものの見方、考え方もすごく変わってきていると。しかも、そのモットーを前提として、世の中、ネットワークの場合、どちらかという善意の上に成り立っているような仕組みだったのが、これだけサービス産業が増えてきますと、必ずしもそういうものではなくなってくる中で仕組みを考えていかないといけない。そのもろもろの中で、出発点に今立って、行政としてどうしたらいいかというふうなことが我々の課題かなと思っているところでございます。

先ほど消費者相談室の件でお話ありましたけれども、これは井手先生もおっしゃられましたが、私もちょうど電気通信の民営化のときのイギリスのオフテルですね。当時監督していたところを見まして、非常に感心したのは、オフテル自身も監督庁なんですね。地方機関も持っているんですけれども。その地方機関の役割は何かといいますと、消費者の方、利用者の方からの意見をいかに吸い上げるかという。その吸い上げたものを実際の行政にいかに反映するかという。そこでの行政への反映の仕方というのは、先ほど大河内先生がおっしゃいました個々の苦情云々ということというよりも、むしろ吸い上げる中で行政として何かやるべきことはどうなのかということ調べるようにすると。あるいは、逆に事業体として民営化のこういうふうな変化の中で、こういうふうに変化してきているねと。そうであれば、行政としてはこういう対応をしていかなくてはいけないねと。そういうのをつかみまして、適切な行政をしていきたいというのが非常に強くあります。

そういうふうな中でやっていかなければいけないというだけに、いろいろな意味で非常

に悩み多いところで、難しいところだとは思いますが、ぜひ議論を深めていただいたらありがたいと思いますので、よろしく願いいたします。

【田尻座長】 今、須田局長がおっしゃったのは非常に大事な点で、私も全く同感なんです。これをおやりになることは非常に意義のあることで、監督強化でも規制強化でもなくて、モニタリングというのは常に行政当局はおやりになるべき。今、非常に大切なことをおっしゃったのは、そういうものを吸い上げることによって、その民意というか、人々の関心事が同じサービスの中のどこへ移っているのかというところをおとらえになって、そこに行政の介入が入っていくということが非常に重要なあれだろうと思うんですね。そういう意味でモニタリングというのは、単に業者を監督するとか、そういうこと以上に国民が何を求めているか、それにどう行政がこたえていくんだというところのアンテナ的な機能を持たせるという意味で設計する必要があるかなと私も思います。

それから、先ほど井手先生から重要なことをヒントいただいたんです。私もロンドンに駐在時代の経験があるんですが、電話局員との会話でこちらのほうが考え込んじゃったんですけれども、自宅の電話が雨降りになると雑音が入りまして、あそこは一番古い電話回線の国ですから、雨が降ると聞こえなくなるというようなことが、労働党政権の最後だったものですから、しょっちゅうだったんです。文句を言いまして、するとエージェントサービスの担当だというのがやってきまして、エージェントだからその場でやってくれるのかなと思ったら、1週間以内にやるというんですね。どうも英国ではエージェントというのは1週間が単位だということにまずびっくりしました。

2番目は、これは非常に私も考え込まされたんですが、私のほうの主張は、これは家庭の中にある電話だけれども、これは本社ともつながり、支局ともつながっている。したがってこれはビジネスに使っているんだというわけですね。ですから、早く直してくれと。エージェントが1週間では困るんだと。ホームユースとは違うんだというふうに主張したわけです。ところが向こうのほうは猛然と反発してきまして、その理論はおかしいと。ホームユースであろうが、ビジネスユースであろうが、どちらも大切なお客様だと。ホームユースに対してビジネスユースが優先しなければならないという、そういう感覚が日本人の感覚なのかと。こういうふうに言われますと、まだ70年代末でございますから、高度成長で頭の中がいっぱいになっている人間にとっては、そうなんだ、これは日本の中の発想だなと思って、逆に反省させられたんですけれども。ただ、その後サッチャー政権になりまして大きく世の中が変わり、民営化がどんどん進む中で電話局の対応も変わりまして、

ビジネスユースだと言えはすぐやってきて、すぐやるようになったんですね。ホームユースがどうなったか、ちょっとわからないんですけども。

ですから、そういう意味で、先ほど須田局長がおっしゃった、アンテナ機能を持たせるという場合に何を求めているのか、それから消費者の感覚が、例えばホームユースとビジネスユースのどちらが優先度が高いんだというのも、おそらく今、私どもが70年代に当たり前だと考えていたことが、今の市民の間では違うんじゃないかなと。もしビジネス優先だと郵政公社の方が言ったら、おそらく猛烈に反発が起きる時代じゃないかなと思うんですよ。その辺の、どこにサービスの重点を置くべきなのかという目のつけどころのアンテナとして使うということをおっしゃった、それは非常に重要なポイントだなと私も思いました。

どうぞ、まだ時間ございますので、雑談ということで結構でございますから、ご自由にご発言いただいたほうが、またいろいろな知的刺激があるんじゃないかと思います。どうぞ。山下さんの会社でお困りになっていることとか、ベネッセはいろいろな研究会でもご協力いただいている会社で、いろいろなご教授をこれまで受けてまいりましたけれども。

【山下構成員】 そうですね。今のお話のところかというと、1つは、やはり先ほどちょっと、あまのじゃくな発言をしてしまいますけれども、この消費者相談室というのを開設されてということで、これは非常にいいということを皆さん、それはもう私も賛成ではあるんですけども、やはり件数が少ないなあというのは、正直思います。これはもちろんお立場で、総務省の郵政行政局としてやられているというところであれば、もうこれはいたしかたないんだと思うんですけども、先ほど役割の問題がありました、では郵便局や何かというのが、こういう試みをやっているのかどうかというようなところというのを見ていただくとかいうような視点というのは、きっと今後サービスというところを詰めていくところが出てくるのかなというようなところをちょっと思いました。

やはりうちの会社や何かだと、大量の郵便物を出しておりますが、その中で誤配や何かのクレームというのも、かなりの件数うちに入ってくるんですね。明らかにこれは誤配をされているのは郵便局様なのですけれども、要するに、例えばいいにくいので、それはベネッセから言ってくれよというような、そういうことを言われるとか。後々、前にクレームを言ったら意地悪をされたので、要するに匿名で言ってくれないとか、そういうようなお申し出や何かというのがあったりすることというのも事実でございます。そこら辺が、郵便局、郵政公社側にそういうお客様の声を拾おうとしているような努力というのがどれ

だけされているかというようところが1つあるなあというのが、今のご議論を伺って思ったところです。

あと、これも雑談ということでお許ししていただければと思うんですけども、先ほど送達日数というお話がありましたが、個人のユーザーの場合にはここに書かれている日数表に従ってという、目標というのがきちっと定められるわけなんですけれども、我々のように、大口で送って割引制度を使った場合に、日数表から3日程度の遅延というのが出てくるんですね。この3日程度の遅延というのが実はくせ者でして、例えば郵便を受けた引受局、ここでまず3日程度の遅延が許されているので、3日程度留め置いてもいいだろうというようなことがあって、まず少しおくれますと。それがこの次中継局に行くと。中継局もこれはいっぱいになっていると。どうしようかなと。3日程度の遅延だということで、ここも3日程度考慮されると。ここからまた次に配達局に行くと、ここでまた3日程度の遅延というのがどうというふうになると、計算してくると9日とか10日とか、平気になってしまうことがあって、それを理由にして、要するに多少郵便物がおくれたっていいではないかというような議論が時々されることがあって、我々としては、そういう意味でいうと、割引制度を受けているということは確かにあるのですが、とはいえ、そのことによって目標値がなくなってしまうというか、不明確になるというのは、これはちょっと違う議論なのかなというふうに思います。そういうようなものが、例えばはつきりするところだけでも、法人のユーザーとしてはかなり納得度や何かが上がるというのは、1つこの送達日数という点、ちょっと済みません。小さな話ばかりで恐縮なんですけれども、とってもあるというようなことが、現実問題としてはございます。

【佐藤郵便企画課長】 済みません。

【田尻座長】 どうぞ。

【佐藤郵便企画課長】 公社のいろいろなそういうことへの考え方につきましては、先ほどスケジュールのほうにあるかと思えますけれども、一応公社から公社自身がどういうふうなサービスレベルについて考えているとかいうことを聞く機会をつくらうかと思っておりますので、またそのときにもいろいろと聞いていただければと思います。3日というのは、多分送達まで3日程度ということなので。

【山下構成員】 ほんとうはそうですよね。

【佐藤郵便企画課長】 おそらく今おっしゃったようなことがほんとうに行われているのであれば、ちょっとこれは問題じゃないかと。いずれにせよ、そういう機会を一度つく

ろうかと思っておりますので、そのときにぜひ。

【田尻座長】 今ご指摘の3日の問題や何かで、私記憶を触発されたんですけれども、別の研究会のときにたしかベネッセの方だったと思うんですけれども、通信教育で、特に地方の配達がおくれた場合何が起きるかという、それは単に受け取った母親なり父親が怒るということよりも、その子供が添削して答えが返ってこない。きょう来ていないのということで、モラルダウンさせてしまうということの苦情があるので、これは非常に重要なことなんですよ。正確に届くということが。そういうお話をされて、なるほどなと思ったんですよ。そうしますと、大人のほうは逆に言うと、きょう来なくてもあしたどうせ来るんだからいいじゃないのと、こう考える大人が一方にいるとすれば、子供のほうからいけば、すぐ送ってすぐ答えを見たいというふうを考える。その辺の受け取る側の世代によっても、おそらく満足度というのは違うんじゃないかと思うんですが。

【山下構成員】 そうですね。そう思う。

【田尻座長】 はい。まだ多少時間ございますが、本研究会の取りまとめのイメージでありますけれども、ここにはコアのサービスレベルの評価のあり方、それから外縁のサービスレベルの評価のあり方、それからそれを踏まえた郵便サービス維持のための施策のあり方というようなことでくくっていらっしゃるわけですが、このあたりについて何か違ったイメージなり、あるいはご示唆がありましたら、ぜひお聞かせいただければ、今後議論の進め方に参考になるかなと思うんですけれども、いかがでございましょうか。

山本先生、統計学的に、先ほどコアのサービスで確実性とか、安全性だとか、割と定量的にはかりやすいものと、それから外縁のサービスレベルのように、非常に定性的と申しますか、私的な問題と大きく違いますね。こういうものを統計学的に処理する方法と、それを評価にどのように使う方法があるのか、そのあたり、ちょっと統計の角度からコメントしていただければありがたいんですけれども。

【山本構成員】 例えばコアのサービスに関しまして、郵便物が日数で届くという点に関しては、日本の製造業で大分習慣化されております、何というんでしょう、毎日定数管理とか定量管理をして本日達成率100%みたいな、管理図とかを書いたり、棒グラフを書いたりしますよね、営業の方々でも。ああいうふうに定期的に管理をするということと、あと多分郵政公社全体でモチベーションを上げていく、落とさないですか、逆に言うと民営化で。というような取り組みは、先方さんに必要なことだと思います。我々がそれを促すわけではなくて、もちろん公社さんが民営化した後にそういう、何というんでしょう、

民間さんではやっていそうなサービスについての取り組みですか、それはやっていただいたほうがいいと思うんです。

【田尻座長】 うん、うん。

【山本構成員】 一方で97%ぐらい、品質に例えますと不良品率3%というような場合に、年間取り扱いは……

【佐藤郵便企画課長】 約200……。それが全部の郵便別をそのまま掛けてしましますと、240億通の郵便物があるわけですが、その中の3%という。

【山本構成員】 そうですね。240億通の3%という数字は……。

【田尻座長】 大きな数字になりますね。

【山本構成員】 とても大きいんですけれども、3%の不具合をとるのに、何というんでしょう、10万というのはちょっとサンプル数としては実は大きくて、全国の達成率だけはかりたいのでしたら、もっと減らせると思います、サンプル数は。

【田尻座長】 ああ、そうなんですか。

【山本構成員】 一方で問題があるから落ちているんだと考えるとすると、抜き取り検査ですとか標本調査みたいなアプローチよりは、苦情を積み上げていったほうが解決には早いですよね。だから、郵便サービスのコアのサービスの現状をとらえるという意味で、1つは定数的なこういうモニタリングも必要だと思いますし、あと苦情処理、多分次回以降、公社さんから説明いただけるかもしれませんが、公社さんで苦情処理をどういうふうに行われているのかということと、それについての、例えば報告義務みたいなものを設けることで、こちら側としては、こちらで窓口を設けている以外に先方からもいただくということができていくと、いろいろな声がいろいろな経路で集まってくるようになるので。

【田尻座長】 なるほど。

【山本構成員】 もちろんベネッセさんに苦情が行ってらっしゃるみたいなのも、郵政公社にお伝えいただいてもいいですし、こちらの窓口にお伝えいただいてもいいと思いますし。ただ、これは件数ではなくなってくるんですけども、どういうことを不満だと思っているかということは、数え上げやすくなってきまして、それに基づいて、こういうところは問題だから、今年のモニタリングはこういうこともやらなきゃいけないみたいな、ちょっとフレキシブルなものをされておくといいんじゃないかと思いました。

【田尻座長】 なるほど。

【山本構成員】 ということでございます。

外縁のサービスに関しましては、考えられますのはやはり、何というんでしょう、ほんとうのサービス業に例えますと、店頭での聞き取り調査をやっていますよね。外食産業さんだと、たまに客席回ってアンケートをお願いされたりしますので、これは定期的に、サンプル数は予算等々のあれもありますけれども、やはり直接ユーザーさんに尋ねるようなことをされるのが一番近いと思います。そんなところでございます。

【田尻座長】 ありがとうございます。

井手先生、公益事業なんかのこういうモニタリングという中で、サービスというのは日本国内の、例えば電力だとかガスとかいう地域的な公益事業、公共事業については、基本的にどのような仕組みになっているんですか。

【井手構成員】 それは全く電気とガスとかいうのは、あれですね。規制当局がやるというよりも、企業レベルでやるという。

【田尻座長】 でやっている。

【井手構成員】 あとはまあ、航空とかでは空港の発着枠というのがあるので、その割り振りをするためにサービス水準、例えば遅延がないのかどうかという、そのチェックをするために、スロットを配分するためにそういうデータというのはちゃんととっていますけれども。基本的には企業のレベルでやるという。

もちろん、例えば電力でいうと、停電というのがサービス水準としては非常に大事な指標としてはあるので、それは統計的にはとっていて、日本は2分程度で諸外国は1時間程度だとか。7分か。日本は7分程度で、というデータというのは、国際比較するためにはありますよね。

【田尻座長】 そこでいわゆる行政の役割と電力会社の役割、先ほどの山本先生もありましたが、だれがそういうものを調べるのかというようなあたりはどうなっているんですか。

【井手構成員】 規制当局は、基本的には報告させているだけですよね。

【田尻座長】 だけ。はあはあ。なるほど。

【井手構成員】 アメリカでも同じで、そういう事業者団体等々が公表するという形のもので。

【田尻座長】 はあ。いつぞや申し上げたこともあるんですけども、私ニューヨークに住んでおりましたときに、マンハッタンはケーブルテレビジョンの世界なんですね。空

中波は届かないんですよ、ビルが高過ぎて。そのためにケーブルテレビジョンはフランチャイズになっているものですから、独占なんですね。そのかわり、毎年だったか、2年に一遍だったか、ちょっと記憶はあいまいなんですけれども、かなりB4版の3枚か4枚にわたる調査表が来まして、サービスの中身について段階別にクリックしていくようなあれがあるんですね。その中には、例えばテレビの映りが悪くなったときに電話をかけたときの対応はどうかとか、何分以内、何時間以内に来たかとか、その後のフォローアップはどうかとか、相当詳しい。こんなものを何で調べるのかなと思ったら、一番最後のところに、この業者はライセンスの更新期を迎えているので、通信委員会がそのデータを必要としているので協力してくれと書いてあったので、アメリカのライセンシーというのはこんなことまでやっているのかと思って、びっくりした記憶があるんですけれども、それでちょっと今、井手先生にお尋ねしたんです。この場合は地域特性の問題と絡んでいるから、そこまでやっているのかもしれないんですけれども。

大河内先生、何かほかに。何でも結構ですよ。利用者側の受けとめ方というのが、この議論のまさに中核に座るべきことでありまして、提供する側の論理とか行政側の論理よりも、むしろ利用者側から見て欲しい、サイドから立って、どういう情報がこのサービスに関して欲しいのかというようなことは、ぜひ今後ご発言いただければと思うんですけれども。

【大河内構成員】 そうなんですよ。多分私もそうですけれども、利用者は民営化を前にして、そこまで回らないというか、不安になっているというのがほんとうのところなんだと思うんです。ほんとうに料金は今のままなのかとか、地域によって全国一律、遠くても近くても同じ料金なのかとか、それでなくても郵便じゃないですけれども、ATMなんか減っていますよね。それはすごく、そこにいる方にとっては生活のレベルが低下しているわけですから、そういうのと郵便事業、今までは一本でしたから、ごっちゃになって全体のサービスが落ちていくんじゃないかというふうにイメージをもう持っておりますので、ぜひ水準維持のための施策ということをお考えいただきたいと思っておりますので、私たちが一生懸命、どうしたら評価がちゃんといくのかということについて話し合いをしたりしてここに参加したいと思っております。

【田尻座長】 ぜひ、ご所属の団体のほうでもいろいろな調査をなさったり、声を集めていらっしゃると思いますので、ぜひ今後の会合の中でそういう情報もご提供いただければというふうに願っております。

それでは、もしほかにないようでしたら、一応本日のお諮りしたい案件は以上でございますが、全体を通しまして何かお気づきの点ございましたら、どのようなことでも結構でございますが、初回でございますのでお伺いいたしておきます。よろしゅうございますか。

【大河内構成員】 確認だけ、全然ちゃんとした質問じゃないんですけども、この郵便サービスって、イメージしているのは今の公社をイメージしていますけれども、いろいろな産業がもしかしたらあるかもしれないわけですよ。

【佐藤郵便企画課長】 それに、例えば似たようなサービスとか、そういう意味ですね。

【大河内構成員】 ええ。

【佐藤郵便企画課長】 そこはやはり比較の対象のようなことでございますので、あわせて議論していただければと思います。

【大河内構成員】 そうですよ。でやると。

【田尻座長】 よろしゅうございますか。

【大河内構成員】 はい。

【田尻座長】 ほかにございませんでしょうか。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説明ございましたら、どうぞよろしく願いをいたします。

【坂入課長補佐】 第2回の日程でございますが、6月の下旬を目途に開催するという事で、また改めて調整をさせていただきたいと、こういうふうに考えております。よろしく願いいたします。

【田尻座長】 ありがとうございます。本日はいろいろな角度からざっくばらんなお話をお聞かせいただきまして、私もいろいろ知的な刺激を受けるひとときを持たせていただきましたことを感謝申し上げます。

それでは、以上をもちまして第1回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たいと思います。

なお、この後私が記者会見を行いまして、本日の会議の様態につきまして概略ご説明をしておきたいと存じますので、ご了解を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。

【佐藤郵便企画課長】 どうもありがとうございました。

— 了 —