

郵便サービス水準の評価等に関する研究会（第1回会合）フリーディスカッションのまとめ（案）

委員の発言	総務省の考え方・今後の議論への反映
<p>【送達日数達成率調査の意義】 ○送達日数達成率は国際比較も可能であり有益な指標。</p>	<p>○送達日数達成率は確立されたサービス水準評価指標の一つ。諸外国の取組も参照しつつ、公社(会社)においては引き続き調査を継続していくことが望まれる（なお、国が自ら調査する必要性については今後議論を煮詰めていく必要）。</p>
<p>【送達余裕承諾郵便物の送達日数達成率】 ○個人ユーザーと大口ユーザーとでは提供されているサービス水準が異なる。例えば、大口割引を受けられる郵便物は送達日数に3日程度の余裕承諾を求められるが、実際には、引受局・中継局・配達局のそれぞれで処理が後回しになり、送達が非常に遅くなっているケースがある。目標値が曖昧になっており、ユーザーとしては納得度が低い。</p>	<p>○送達余裕承諾のなされた郵便物の取扱いの実態調査及び同郵便物に係る送達日数達成率についても検討する必要。</p>
<p>【秘密等の保護の程度】 ○信書の秘密・郵便物の秘密や個人情報などの程度守られているかも関心がある。</p>	<p>○現在、郵便法9条違反(信書の秘密侵害)については、公社法58条に基づく報告等を受けている。今後、通信の秘密の漏えい(9条違反に当たらないもの)や個人情報漏えいが発生した場合の総務省の対応について検討する必要。</p>

<p>【苦情件数等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○民営化によりサービスは変化するだろうが、その変化が国民にどのように捉えられていくのか、相談室でデータを取り蓄積していくことが大切。また、消費者からの苦情については、単なる言いがかりのようなものもあるので、件数だけでなく内容もよく分析する必要がある。 ○外国の事例でも民営化によりサービスが低下するのではという懸念があり、民営化後に苦情が増えたという統計もある。苦情件数は分かりやすい指標の一つであり、民営化前後で比較できるとよい。 ○郵便局にはどのくらいの苦情が寄せられているのか。公社自身がどの程度苦情処理の努力をしているのかも見るべきではないか。 ○公社に寄せられている苦情については総務省にも報告させることとしてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○総務省に寄せられている申告については、今後も分析を継続していく。 ○公社における苦情処理態勢、苦情処理件数・内容等について別途ヒアリング。 ○民営化後の郵便事業会社における苦情処理態勢、苦情処理件数・内容等を総務省で把握することについても検討する必要。
<p>【アンテナ(モニタリング)機能の拡充】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○モニタリングを行うことにより、国民の関心がどこにあるのか、国民が何を求めているのかを探るアンテナ機能が必要。 ○コアのサービスレベルとしては、例えば製造業などでは定数管理がなされている。外縁部分のサービスレベルについては、例えば郵便局での聞き取り調査のようなものを定期的に行うことが考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○全国からモニターを募り、モニターへのアンケート調査やモニター会議の開催等により郵便サービスについての国民の関心事項等を把握していく態勢の確立について検討する必要。

【「サービス」の捉え方】

- サービスには有機的な部分と無機的な部分とがある
- 郵便サービスは基本部分と付加部分とに分かれており、公社が調査しているのは基本部分のみのようなのだが、実際に郵便サービスに関して報道されるのは、年賀遅配や書留紛失など付加部分に関するものが多いように感じる。ユーザーの視点からみるのか、行政が監査するという視点からみるのかをまずは議論すべき。
- 一般に公益事業においては、規制当局が自らサービス水準の調査を行うことはなく、事業者から報告を受けるのみ。
- 今回の研究会の議論の範疇からは少し外れるかもしれないが、サービスというのは実は「3階建て」だと思う。ルールを超えて利用者にどう応えてあげられるかも大切なこと。それと横軸をどのようにとるか。提供側が責任を負うべきもの、利用者が当然と考えるものなどが考えられる。
- 郵便物の送達にしても、信書に要求される迅速性と、DMに要求される迅速性は受取人の立場からは異なることがあるので、そういった点にも注意する必要がある。

- 当面郵政行政が目指す方向性は「消費者保護」。したがって、サービスをユーザーの視点から捉え、行政として果たしていく役割について議論。