

郵便サービス水準の評価等に関する研究会
報 告 書

平成 20 年 5 月

はじめに

郵便事業株式会社の発表によれば、平成 20 年の年賀郵便のオペレーションは概ね順調であったとのことである。明治 4 年の創業以来 130 有余年の歴史を有する郵便事業が昨年 10 月に民営化されて初めて迎えた年賀郵便が、平穏円滑に配達されたことは評価される。国民利用者の大半が郵便を差し出し、受け取る年間最大の機会である年賀郵便の成否が、郵便事業に対する信頼や評価の最大の判断材料となることは言うまでもない。

しかしながら、ユニバーサルサービスを不可欠の前提とされる郵便のサービス水準については、郵便法令において一定の基礎的な基準が定められているほか、郵便事業者が自ら定めた郵便送達日数の全国平均達成率が設定されているのみであり、民営化の前後で変わるところはない。郵便送達日数達成率以外には、客観的で公平公正な評価基準はこれまでのところ見出されていないのが現状である。

一方で、郵便のサービス水準に対する国民の関心は高い。郵政民営化関連法の国会審議においても、民営化によるサービス水準の低下が懸念され、こうした観点からの質疑が数多くなされた。法案の議決に当たって参議院総務委員会で行われた附帯決議においては、「(郵便サービスについて) 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に万全を期すること」と記されている。

このような状況に鑑み、郵政民営化後、株式会社によって営まれることとなった郵便のユニバーサルサービスについて、特にそのサービス水準の評価の在り方、サービス水準を維持・向上させるための施策等について検討することを目的として、総務省郵政行政局長の主催により「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」(以下「研究会」という。)が設けられた。

研究会では、平成 19 年 5 月以来 7 回の会合を開催し、旧日本郵政公社からヒアリングを行ったほか、独自に郵便の送達調査を行い、郵便送達の実際の状況、事故等の事例を収集・分析した。また、一般利用者から寄せられる郵便サービスに対する苦情等について、郵便事業株式会社及び政府全体における苦情対応の体制の最新状況を調査する等、幅広く調査検討を行ってきた。

本報告書は、研究会における議論、検討の成果として、郵便サービスの水準を評価しその維持・向上を図るための国の施策やその方向性について、取りまとめたものである。郵便サービスの維持・向上を通じて多様化する国民利用者のニーズに的確に応えることができるよう、本報告書が、郵便サービス水準の具体的評価方法の改善やサービス水準の向上を図るための施策の企画・立案の一助となることを期待する。

郵便サービス水準の評価等に関する研究会

座長 田尻 嗣夫

【目次】

はじめに

1 経緯等

- (1) 郵便事業の民営化と郵便サービス水準を巡る議論 1
- (2) 研究会の目的 3
- (3) 研究会における検討の方法 3
- (4) 郵便サービス水準の現状と研究会における検討の対象 4

2 旧日本郵政公社等における郵便サービス水準に関する取組

- (1) 旧日本郵政公社における郵便サービス水準に関する取組 7
- (2) 郵便事業株式会社における郵便サービス水準に関する取組 9

3 総務省における郵便サービス水準に関する取組事例

- (1) 郵政行政消費者相談室の設置 9
- (2) 送達調査の実施 11

4 今後の郵便サービス水準の評価の在り方

- (1) 現行の送達日数達成率による評価・活用の改善 15
- (2) その他の郵便サービス水準の評価についての検討 16
- (3) 郵便サービス水準を維持・向上させるための国の役割 17
 - ア モニタリング
 - イ 送達調査の実施
 - ウ 苦情処理のPDCAサイクルの整備
 - エ 郵便事業へのICTの利活用の推進

参考資料

1 経緯等

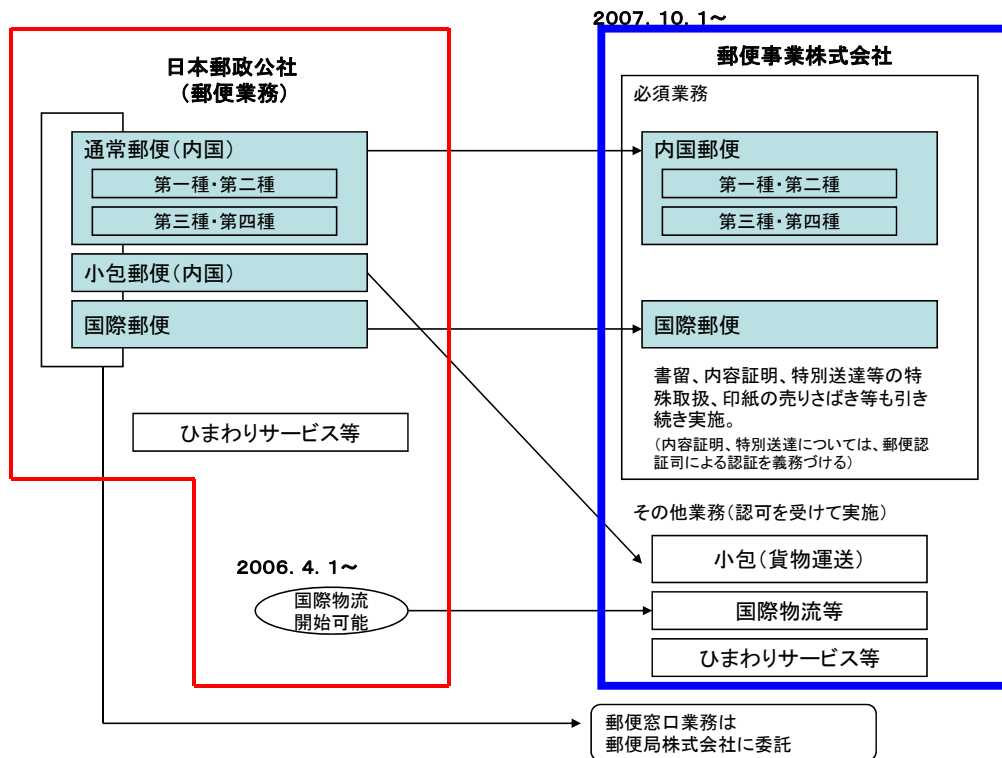
(1) 郵便事業の民営化と郵便サービス水準を巡る議論

郵便とは、信書その他の一定の物件（新聞紙・農産物種苗、盲人用点字など）を郵便事業体によって送達することであり、明治4年の創業以来今日まで、いわゆるユニバーサルサービスとして国民生活を支えてきた基礎的通信手段である。

明治4年1月、太政官布告により新式郵便を開設する旨が布告され、同年3月に東京・京都・大阪間で郵便の取扱いが始まった。明治5年7月には、北海道の一部地域を除き全国で郵便制度が施行され、明治6年には全国均一料金制が導入された。

この後、時代の変遷や社会の要請に応じて郵便制度の内容には変革が加えられてきたが、現在でもなお、国民の日常生活及び経済活動に密着した簡便かつ確実な通信手段を提供するという郵便事業の意義と重要性は変わることがない。

平成17年10月、「経営の自主性、創造性及び効率性を高めることにより、多様で良質なサービスの提供を通じて国民の利便の向上を図る」ことを基本理念とした郵政民営化関連6法が成立し、創業以来136年にわたって国営事業として営まれてきた郵便事業は、平成19年10月に民営化されて、現在は郵便事業株式会社によって営まれている。なお、郵政民営化に伴い、従来の小包郵便物（ゆうパック、冊子小包）は、郵便事業株式会社法第3条第3項の規定による認可を受けた業務（宅配便及びメール便に相当するもの）により提供することとされ、郵便法の対象からは外されている。（次ページの図参照）



参議院郵政民営化に関する特別委員会で郵政民営化法等が議決された際には「(郵便サービスについて) 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に、万全を期すること」との附帯決議がなされ、また、その後の国会においても、「集配拠点の再編に伴い多くの郵便局で時間外窓口が廃止された」、「配達時間が遅くなった」、「平成 19 年の年賀特別郵便は配達が遅かった」など郵便のサービス水準の低下にまつわる指摘がなされてきている。

このような状況の中で、以下の観点から郵便サービス水準を評価することが必要であると考えられる。

- ①そもそも郵政民営化は「経営の自主性、創造性及び効率性を高めるとともに公正かつ自由な競争を促進し多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」を目指すもの(郵政民営化法第 2 条)である

から、国は郵政民営化の結果どのように国民の利便が向上したのかを明らかにしていくべきであること

②国は、郵便事業株式会社の株式を100%保有する日本郵政株式会社の発行済株式の3分の1超を常時保有しており、株主の投資負担や株主議決権という立場からも、自らが投資した結果として国民の期待する郵便サービスの水準がどの程度実現されているかを示していくべきであること

③例えば年賀状について早期差出しを求めているように、国民の側が一定の負担・協力をした上で成り立っているサービスもあることから、国民の負担・協力の結果、郵便サービスの水準がどの程度実現されているかを示していくべきであること

(2) 研究会の目的

現在、郵便のサービス水準を指標により評価しているものとしては、送達日数達成率[※]があげられるが、これ以外の指標での評価がなされておらず、また、この指標も行政が自ら調査して把握しているものではない。このような状況を踏まえ、郵便のサービス水準の指標の在り方、郵便のサービス水準を維持・向上するための国の施策の在り方等についての検討に資することを目的として、平成19年5月に郵便サービス水準の評価等に関する研究会が設置された。

※ 旧日本郵政公社及び郵便事業株式会社が公表している「郵便物の送達に要する日数の目安となる日数」(サービスレベル一覧表)に定める配達日数どおり届いた郵便物の割合

(3) 研究会における検討の方法

検討に際しては、旧日本郵政公社からのヒアリング、独自の送達調査等を実施したほか、郵政行政消費者相談室に寄せられた苦情申告の整理・分

析等も踏まえた議論を行った。

(4) 郵便サービス水準の現状と研究会における検討の対象

一般に、「郵便サービス水準」として、国民がイメージするのは、ネットワーク水準（ポストや郵便切手類販売所などの設置数・密度を含む。）、集配頻度、配達時間帯、窓口開設時間、料金水準、政策的低料金郵便物や「ひまわりサービス」のような社会貢献施策のほか、窓口待ち時間、追跡システムの正確性、集荷の利便性、配達時間帯指定郵便物の指定時間帯遵守状況、接遇・マナー、苦情への対応など多岐にわたると考えられる。これらのうち主要なものについての概況は、次のとおりである。

1	ネットワーク水準及び集配頻度	<p>郵便局は、あまねく全国に設置することとされ（旧日本郵政公社法第20条）、平成19年3月末時点で全国に2万4574局が設置され、週5～7日、郵便物の引受け・交付等</p> <p>ポストは、各市町村内及び特別区内に満遍なく設置することとされ（旧郵便法施行規則第24条第2項）、平成19年3月末時点で全国に19万2300本が設置され、1日1～4回収集</p> <p>郵便切手類販売所が平成19年3月末現在で全国に15万5069箇所（確認中）あり、切手類を販売（一部の販売所では、ゆうパックの引受けも実施）。</p> <p>通常郵便物は休日を除き月曜日から土曜日までの6日間において1日1回配達、速達通常郵便物は週7日、原則1日3回配達。</p>
---	----------------	--

2	配達時間帯	<p>通常郵便物は、各支店の受け持ち区域を1日かけて配達しており、午前の時間帯に配達されるところもあれば午後や夕方の配達になるところもある。</p> <p>速達郵便物は、午前・午後・夕方の3回配達（一部の離島を除く）。</p>
3	窓口開設時間	<p>郵便局は、原則、平日の9:00～17:00を営業時間としているが、郵便局の所在地等の特別の事由や利用者の便益等を考慮して8:30～16:30や10:00～18:00と時間帯をずらしたり、9:00～21:00のように時間帯を延長したり、あるいは土日も開設しているところもある。</p> <p>郵便事業株式会社の支店に設けられているゆうゆう窓口の中には、8:00～18:00、7:00～19:00といった時間帯の他、土日も含めて24時間開いているところもある。</p>
4	料金水準	<p>定形郵便物及び葉書の料金については、平成6年以降、それぞれ80円、50円（原則全国均一）。</p> <p>大口利用者向けの各種割引制度がある。</p>
5	社会貢献施策	<p>障害者のための郵便料金の軽減（低料第三種、盲人用無料郵便物（第四種）等）、災害時における郵便葉書等の無償交付、青い鳥葉書の発行やいわゆる「ひまわりサービス」などの社会貢献施策を実施している。</p>

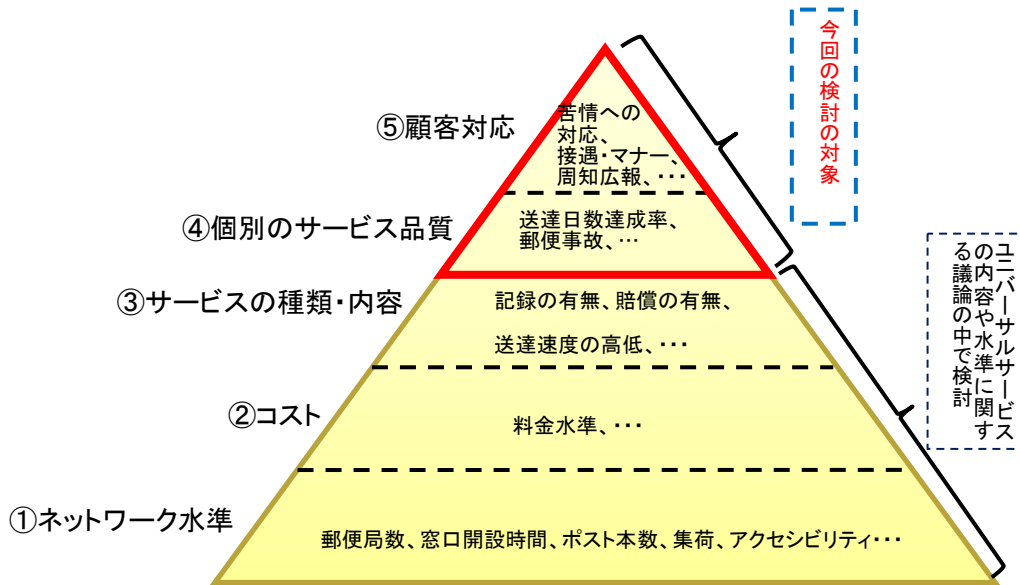
郵便事業は、国民生活及び経済活動に密着した基礎的通信手段を提供するものであり、また、訴訟関係書類等を送達しその送達の事実を証明

する特別送達のような公共性の極めて高いサービスをも提供しており、①あまねく公平なサービスの提供、②信書の秘密の保護、③できるだけ低廉な料金水準、などが法令により求められており、もって公共の福祉を増進することを目的とするものである。さらに、全国あまねく張り巡らされたネットワークを活用した社会貢献施策等の実施も期待されている。

このような郵便サービスの特性を踏まえれば、郵便サービス水準は、大きく以下の5つのカテゴリーに分けて論ずることが可能であると考えられる。

- ①ネットワーク水準（窓口やポストの設置数・設置場所・密度、集荷等）
- ②コスト（料金水準等）
- ③サービスの種類及び内容（記録の有無（対面配達・受箱配達）、損害賠償の有無、送達速度の高低、その他第三種・第四種郵便物といった政策的低料金商品等）
- ④品質（送達日数(速度)、誤配・誤還付・誤転送・不着などの郵便事故）
- ⑤苦情への対応、接遇・マナー、周知・広報等

上記のうち、①ネットワーク水準、②コスト、③サービスの種類及び内容については、ユニバーサルサービスの内容や水準に関する議論の中で検討されるべきものであると考えられることから、本研究会においては、特に④品質及び⑤苦情への対応、接遇・マナー、周知・広報等に焦点を当てて議論を行った。



2 旧日本郵政公社等における郵便サービス水準に関する取組

(1) 旧日本郵政公社における郵便サービス水準に関する取組

旧日本郵政公社の中期経営目標においては、郵便サービスの維持・向上に係る具体的な数値目標としては「送達日数達成率の全国平均値97.0%以上」のみで、これ以外のサービス水準については「郵便の受け取りやすさ、お問い合わせへの対応の向上などによりお客さまの利便性の向上を図ります」などの記載がなされていたのみであった。なお、この送達日数達成率の目標値は、平成13年度の郵政事業庁の目標を踏襲したものである。

送達日数達成率 97.0%以上という目標は、毎年度達成されてきたが、業績評価に係る郵政行政審議会での審議においては、「毎年同じ目標を掲げ、同じ調査を行い同じような結果が出ているがもう少し工夫の余地があるのではないか」、という指摘がなされるなど、送達日数達成率による評価の在り方に疑問が呈されているのも事実である。これは、送達日数達成率による評価は、サービス水準のうち送達日数のみに関する評価にとどまること、また、一年を通じた全国の平均値であり、時期的・地域的なバラつきを捨象しているため、必ずしも個々の郵便利用者が実感す

るサービス水準と一致するものではないことに原因があるものと考えられる。

旧日本郵政公社及び郵便事業株式会社は、当該目標の達成度を測るため、全国の郵便局で掲示している「郵便日数表（サービスレベル一覧表）」に定める配達日数どおり届いた郵便物の割合を、民間の調査・分析会社に委託して調査している。具体的な方法は次のとおりである。

- ①調査実施機関が選定した差出モニター（全国で約 500 名）が、テスト郵便物（第一種定形郵便物）を、17時前の取集時刻に間に合うようにポストに差し出す
- ②同様に調査実施機関が選定した受取モニター（全国で約 2000 名）がこれを受け取り、受取日を調査実施機関に報告
- ③調査実施機関が、この間何日で配達されたかを調査
- ④調査実施通数は年間約 10 万通
- ⑤調査実施機関とは別に監査機関を設け、調査実施機関による調査方法及び調査結果が適正であるかなどについて監査

旧日本郵政公社において実施した試験通信の結果は、次表のとおりである。

年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度※
送達日数達成率	97.5%	97.2%	97.3%	97.3%	98.0%

※ 19年度は平成19年4月から同年9月までの半年間

旧日本郵政公社は、試験通信の結果、特に送達率の低かったルートについては実態調査を行い、都度改善策を講じてきたとしている。

その他のサービス水準（誤配・誤還付・誤転送・不着など）について、これまで定量的に評価されたものはない。

(2) 郵便事業株式会社における郵便サービス水準に関する取組

郵政民営化後は、法令上総務大臣による業績評価という仕組みは設けられていないが、郵便のサービス水準の捉え方は基本的には旧日本郵政公社時代と同様である。郵便事業株式会社の平成 19 事業年度事業計画及び平成 20 事業年度事業計画においては、サービス水準に関する数値目標として、送達日数達成率のみを記載しており、それ以外のサービス水準については、「ニーズを的確にとらえ、心から満足していただけるサービスを提供できるよう、研修・教育の実施等により誤配達を防止するなど、品質の向上に努めるとともに、既存サービスの内容・価格の見直しや、改善・拡充、新規サービスの開発を行う」といった抽象的なものとなっている。

なお、苦情申告の処理体制については、郵政民営化の前後で変更が加えられており、郵政民営化後は、苦情等をシステムに入力し、データベースにより管理し、支店・支社・本社において情報共有を図り、分析・業務改善に利用すると新たな取組がなされている。本来郵便事業株式会社に寄せられるべき郵便に関する苦情申告が、民営化前と同様に郵便局（郵便局株式会社）へ寄せられるものについては、郵便局株式会社から郵便事業株式会社へ照会することが必要であるため、対応に時間を要する場合もあるとしている。

3 総務省における郵便サービス水準に関する取組事例

(1) 郵政行政消費者相談室の設置

総務省郵政行政局においては、郵便の誤配・遅配、窓口サービスの改善などの苦情やご意見を十分に把握し、消費者のニーズに対応したきめ細かい行政を展開していくことが必要との認識の下、苦情処理対応を強化するため、平成 19 年 5 月に郵政行政消費者相談室を設置した。これまで郵便関係では 288 件の苦情申告が寄せられている（平成 19 年 5 月から平成 20 年 4

月まで)。また、総務省ホームページ上で平成 20 年の年賀状の配達状況に関する意見を募集したが、配達が遅かったなどの意見が 24 件寄せられた。

さらに、郵政行政消費者相談室以外で消費者からの意見等を受け付ける窓口として、官邸ホームページ、電子政府及び総務省全体の国民からの意見等の受付窓口である政策評価広報課があり、郵便関係の苦情や意見要望等については、郵政行政局（郵便課）で対応し、申告の件数、内容等を取りまとめ・分析を行っている。

これらのチャンネルを全てまとめた郵便関係の苦情・相談件数は、366 件（平成 19 年 5 月から平成 20 年 4 月まで）であり、その内訳は、苦情が 288 件（78.7%）、相談（照会・問い合わせ）が 78 件（21.3%）であった。

苦情の 288 件を内容別に分類すると、最も多かったのは、「郵便物が届かなかった・郵便物が遅れて着いた」で 65 件（22.6%）、次に「配達に関するもの」が 51 件（17.7%）と続いている。

なお、その他の消費者からの意見等の受付窓口として、行政相談、国民生活センターがあるが、それぞれ郵便事業株式会社及び郵便局株式会社と連携をして対応している。

（参考）苦情申告の事例

	事例	処理状況
①	ゆうメールが 2 個配達されたが、郵便ポストではなく玄関前の地面に置かれており、地面が濡れていたため封筒の裏面が汚損していた。こんな配達方法があるのか。	申告者は住所・氏名の申し出がなかったため、業務の参考にするよう郵便事業株式会社本社に情報提供を行った。
②	転居の届出をしたにもかかわらず、旧住所あての郵便物が旧住所に配達になった。旧住所を受け持つ支店に電話をしたが、謝罪と言いつばかりだった。今後もこのようなことがあるのではないかと不安である。	申告人に確認の上、本件申告を郵便事業株式会社本社に伝え、本社の指示で旧住所を受け持つ支店から申告人に事情説明を行い申告人の了解を得た。

③	知人から電話があり「昨日（1月10日）年賀状が届いた」と言われた。私が年賀状を投函したのは12月31日です。東京から愛知までなぜ10日もかかったのか理解できません。12月25日を過ぎて投函された年賀は何日過ぎて配達されようが構わないのでしょうか。	申告人に確認の上、本件申告を郵便事業株式会社本社に伝え、本社から申告人に遅配についてお詫びし申告人の了解を得た。
---	---	--

(2) 送達調査の実施

ア 送達調査の目的

本調査は、郵便の送達状況に関する事例収集を行い、研究会の議論に資することを目的とし、できるだけ参考となる事例を集めるため、郵便物が1年で最も集中する時期に実施した。

イ 送達調査の概要

全国に配置した送達調査モニター（以下、「モニター」という。）が、モニター相互間で郵便物をやり取りし、差出日時・場所、受取日時を記録することにより、送達状況を把握した。

(7) 実施時期

1年で郵便物が最も集中する時期（12月中旬～下旬）に実施。

郵便物の種類	実施時期（差出日）
特殊取扱としない定形郵便物	12月17日（月）～19日（水）、
速達とする定形郵便物	24日（月）、25日（火）の5日間

年賀特別郵便とする第二種郵便物	12月25日(火)～1月3日(木) の10日間
-----------------	----------------------------

(イ) モニター数及びルート数

モニターを都市（東京23区及び東京多摩地域並びに政令指定都市）に16名、地方（都市以外の市）に18名の合計34名を配置した。ルートは、「都市～都市相互間」、「都市～地方相互間」、「地方～地方相互間」の別にそれぞれ往復で20ルート（総計60ルート）を設定した。なお、モニターの組み合わせは郵便物の種類ごとに変えて実施した。

(ウ) 通数

基本的には、郵便物の種類ごとに、それぞれ1ルート・1日につき1通を差し出した。ただし、特殊取扱としない定形郵便物については、「負荷なし」と「負荷あり」※の2種類に分かって実施し、それぞれについて1ルート・1日につき1通を差し出した。

※ 以下の2つのうち、いずれかの負荷をかけた郵便物

- ①郵便番号誤記載（隣接県の郵便番号を記入 例：350（正）→305（誤））
- ②厚紙封入（5mm程度の厚紙（段ボール）を封入）

郵便物の種類	実施通数（往復）
特殊取扱としない定形郵便物	600通
速達とする定形郵便物	300通
年賀特別郵便とする第二種郵便物	600通
実施通数計	1,500通

ウ 送達調査の結果の概要

特殊取扱としない定形郵便物定形郵便（負荷なし）300 通のうち、標準日（日数表に規定する送達日をいう。以下同じ。）までに送達されたものは224 通(74.7%)、標準日の翌日までに送達されたものは292 通(97.3%)であった。

速達とする定形郵便 300 通のうち、標準日までに送達されたものは279 通（93.0%）、標準日の半日後までに送達されたものは299 通（99.7%）であった。

	差出通数	標準日までに送達	標準日の翌日までに送達
特殊取扱としない定形郵便物	300	224 (74.4%)	292 (97.3%)
速達とする定形郵便物	300	279 (93.0%)	299 (99.7%)

年賀特別郵便とする第二種郵便物に関しては、12月25日に差し出した60 通のうち、59 通（98.3%）は元旦に配達、1 通は1月3日に配達され、3 が日配達率は100%であった。また、12月26日から12月28日までに差し出した180 通のうち、125 通（69.4%）が元旦に配達、169 通が1月3日までに配達され、3 が日配達率は93.9%であった。

差出日	差出通数	元旦配達通数	3 が日配達通数	元旦配達率	3 が日配達率
12/25	60	59	60	98.3%	100%
12/26～12/28	180	125	169	69.4%	93.9%

エ 結果の分析・評価

特殊取扱としない定形郵便物定形郵便（負荷なし）の送達日数達成率は74.7%と、郵便事業株式会社の目標（97.0%以上）を下回った。郵便

業務の繁忙期に実施したことや、サンプル数が少なかったこと等の事情も考慮すれば、必ずしもこの結果のみをもって、目標を達成できていないとか、(郵便事業株式会社の実施している)試験通信のデータが信頼性に欠けると結論づけることは適当ではないと考えられる。

しかしながら、この結果からは、現実の送達日数には、時期やルート・地域によりバラツキが一定程度存在すること、一年を通じた全国の平均値としては目標が達成されているとしても、実際の個々の利用者の実感とは一致しないことなど克服課題を残していることが読み取れる。郵便事業株式会社が利用者に対して示している送達日数は、時期を問わず守られるべきものであることに鑑みれば、今後は、利用者ニーズを的確に把握した上で送達日数を設定し、送達日数達成率の目標値としては、一年を通じた全国の平均値だけでなく、きめ細かい目標設定を行うとともに、試験通信の結果分析により、利用者の実感に合うような評価をしていくことが必要であり、このような取組を通じて、利用者が期待する郵便サービス水準を実現していくことが望ましい。

なお、モニターからは、「普通郵便の送達速度が思っていたより早い」「速達郵便の送達速度が、普通郵便とあまり変わらない」などの感想が寄せられている。

4 今後の郵便サービス水準の評価の在り方

1で述べたとおり、郵便は国民の日常生活及び経済活動を支える基礎的通信手段であり、郵便法はその第1条で、「郵便の役務をなるべく安い料金で、あまねく、公平に提供することによって、公共の福祉を増進することを目的とする」と規定し、郵便事業の目的が公共の福祉を増進することであることを宣言している。郵便サービスは、郵便法令上、低料金であまねく公平に提供することのほか、通信の秘密の確保なども求められている。

このような郵便事業の意義、郵政民営化の基本理念(経営の自主性、創造性及び効率性を高めることにより、多様で良質なサービスの提供を通じ

て国民の利便の向上を図る)、及び政府出資事業であるという点を十分踏まえて、国民の期待する郵便サービス水準がきちんと確保されるような評価の在り方を検討していくことが必要である。

(1) 現行の送達日数達成率による評価・活用の改善

送達日数達成率は、郵便サービスが適正に提供されているか(個々の郵便の役務が郵便法や郵便約款などの規定の趣旨に沿って提供されているか)を測る指標の一つとして確立されており、また、他の国でも測られている指標であることから、郵便事業株式会社においては、以下の点に留意して、送達日数達成率による評価を今後も継続するべきである。

- ① 現在の送達日数達成率は、普通通常郵便物のみを対象としたものとなっているが、例えば、速達は急を要する封書等の送達に利用されており送達日数表通りの送達に対する期待が高いと考えられることから、普通通常郵便物以外の郵便物に係る送達日数達成率の在り方についても検討すべきである。なお、記録郵便物については、システム上で送達日数を把握することが可能であることから、記録郵便物に係る送達日数達成率の公表についても検討することが望まれる。
- ② また、例えば、翌日配達ではなく翌々日の配達でもよいから料金水準を下げたいというようなニーズの可能性を踏まえて、そもそも送達日数に関してどのようなニーズがあるのかを把握することも必要である。その上で、国民の多様なニーズに対応したきめ細かな送達日数を設定することが適当である。
- ③ 送達調査の結果、送達日数達成率には時期やルートによってバラツキがあることが判明したことから、送達日数達成率の目標値については、(年間の全国平均だけではなく、例えば、繁忙期とそれ以外の時期を分けて目標値を設定したり、翌配地域と翌々配地域とに分けて目標値を設定するなど)よりきめ細かい設定の仕方を検討すべきである。
- ④ 送達日数の達成状況の評価は、費用対効果の観点も踏まえてなされる

べきであることから、例えば、送達日数達成率を維持し又は向上させるために要するコストについて試算することなども検討していくことが望まれる。

- ⑤ 郵政民営化後は、送達日数達成率を公表する法令上の枠組みは存在しないが、送達日数達成率の結果については、毎年度定期的に公表することとし、併せて具体的な改善の取組も公表することが適当である。なお、公表の頻度については、郵便の大口利用者はそのビジネス活動上タイムリーな情報開示を望んでいると考えられること等利用者のニーズに応じたものとするべきである。
- ⑥ 年賀特別郵便は、特に国民の関心が高いこと、利用者に対して早期差出しという一定の負担を求めて成り立っているサービスであること、郵便事業株式会社の経営に与える影響も大きいものであることから、年賀特別郵便に対する国民の信頼を維持・向上させるため、年賀特別郵便に係る国民のニーズの的確な把握に努めるとともに、目標水準の設定や試験通信の実施方法などについて検討すべきである。

(2) その他の郵便サービス水準の評価についての検討

現在、送達日数達成率以外のサービス水準の維持・向上については、定性的な目標にとどまっており、目標を達成できたかどうかの評価は容易でなく、また、そうした定性的な評価は利用者が実感するサービス水準と一致していないケースもあると考えられる。

郵便事業株式会社においては、郵便サービスに関してどのようなニーズがあるのかを把握し、その上で、例えば、郵便サービスの利用しやすさ（料金水準、アクセシビリティ、集配頻度、料金体系やサービス内容の分かりやすさ等）や郵便事業株式会社における苦情申告への対応の在り方などについての評価手法や、評価結果が具体的な業務の改善につながった事例などの公表の在り方についても併せて検討することが望まれる。

現在、苦情申告については、データベース化し、社内関係者が閲覧でき

るようになっており、また必要に応じて注意喚起等の文書を発出しているが、申告人側としては、自らの申し立てた苦情がどのように処理され業務改善等につながっているのかが分からないことから、苦情申告の処理体制や処理状況に関する情報開示の在り方についても検討すべきである。

(3) 郵便サービス水準を維持・向上させるための国の役割

ア モニタリング

郵便サービスに関する個別具体的なニーズの把握は基本的には郵便事業株式会社の役割であると考えられるが、国は常に国民の関心事項の把握に努めるとともに、それを踏まえて、郵便事業株式会社における利用者ニーズの把握と改善に向けたプロセスをモニタリングすることが求められる。今後、国は、例えば、これまで郵便事業株式会社等が実施してきた各種調査について、その結果や活用状況を整理・分析するよう要請するとともに、国自らも、国民に対するアンケート調査、モニター会議の開催、郵便局等における利用者の対面調査、過疎地を中心とした訪問調査を実施するなどして、国民が求めているサービス水準が実際にどの程度満たされているのかを示す方策について、国民へのフィードバックの在り方も含めて検討を行うべきである。

この場合において、例えば、全国どこでも基礎的通信手段が実質的に確保されているかといったユニバーサルサービスの観点、信書の秘密の確保・安全確実な送達の確保といった郵便事業に対する信頼性の観点、或いは第三種・第四種郵便物の提供状況やひまわりサービス等の実施状況といった地域・社会への貢献の観点などのように、国としてチェックすべき項目を十分吟味することが必要である。

イ 送達調査の実施

平成19年度の送達調査では、時期・ルートごとに送達日数にバラツキが一定程度存在することが確認された。このような状況の下では、国としても、郵便事業株式会社が行う試験通信のデータを検証すること、及び郵便の送達状況を把握して行政課題の発掘に努めていくことが必要であると考えられることから、平成20年度以降も送達調査を長期的に継続することが望ましい。ただし、送達調査の効果をより高めるため、郵便事業株式会社の行う試験通信の実施計画等を踏まえた調査の在り方を検討すべきである。

ウ 苦情処理のPDCAサイクルの整備

前述のとおり、総務省郵政行政局には郵政行政消費者相談室が置かれているが、その一般への認知度は十分でないことから、周知広報に一層努めるべきである。また、国にはこれ以外にも、首相官邸ホームページ、電子政府ホームページ、総務省ホームページ、行政相談、国民生活センターなど複数の苦情申告を受け付ける窓口が用意されているが、これらの窓口で受け付けた苦情申告が迅速適切に処理されるよう、窓口間の連携を強化していくことが必要である。

郵政行政消費者相談室等に寄せられた苦情申告のうち、郵便事業株式会社に対応を依頼したものについて、事後の郵便事業株式会社における処理状況を郵政行政消費者相談室等が必ずしも十分に把握できていないケースが見られるが、国民の郵政行政に対する信頼を確保する観点からは、郵政行政消費者相談室等に寄せられた苦情申告の処理状況を的確に把握するとともに、業務やサービスの改善につながったものについては、申告者本人だけでなく一般利用者に対しても、これを周知広報することが適当である。

また、現在、総務省と郵便事業株式会社との間で苦情申告の整理分析

やその処理状況等について必ずしも十分な情報共有ができていないことから、国としての監督機能をより一層発揮できるようにし、利用者からの苦情申告の迅速確実な処理とこれを受けたサービスの改善や顧客満足度の向上を図るために、郵便に関する苦情申告の状況やそれに対する対応・取組の状況について、総務省と郵便事業株式会社との間で定期的な情報交換する仕組みを検討すべきである。

以上のような取組を通じて、利用者の声を集めて整理分析し、サービス改善につなげていくというサイクルを構築していくことが求められる。

エ 郵便事業へのICTの利活用の推進

我が国は、「世界最先端のIT国家」になったとされ（平成19年情報通信白書）、情報通信技術（ICT）は経営管理の高度化や生産性の向上にも資するものである。郵便サービスが持つ簡易で低廉な通信手段という特性やUPU等国際機関における取組をも踏まえつつ、情報通信技術（ICT）を利活用した郵便サービスの品質管理の高度化のため、例えば、郵便事業株式会社だけではなく、電気通信事業者やメーカー等関係者の協力を得て、試験通信・送達調査においてICタグを利用した郵便物の追跡システムの実証実験などを実施することについて検討すべきである。

以上述べてきたとおり、国においては、郵便サービス水準を維持・向上させるために、モニタリング、送達調査の実施、苦情処理のPDCAサイクルの整備、及び郵便事業へのICTの利活用の推進等の取組を着実に実施していくことが必要であり、そのために要する予算措置や体制整備に努めるべきである。

また、このような施策を推進していく過程で、例えば、モニタリングにおいて国が直接実施すべき調査の範囲や、苦情処理において国が果たすべき役割等官と民との役割分担についても、明確化を図っていくべきである。