

「郵政民営化で生じている諸問題」について

田島（一）分科員 民主党の田島一成でございます。

私が本日の最終バッターでございます。どうぞ、明解な御答弁、前向きな御答弁をぜひいただきたいと思っております。

先ほど質問に立たれた後藤委員とも重複をする郵政民営化についてお尋ねをしたいと思いい、総務大臣、そしてまた西川社長にお願いをしておったんですが、もう五時で終わりますけれども、どうも仕事の都合がつかないというようなことで、きょうは高木副社長にお越しをいただいております。御多用の中、本当にありがとうございます。

さて、今も答弁の中にもありました、さまざまな課題を大臣も相当受けとめていらっしゃるというふうにお話がありました。もちろん、民営化された郵政グループもその声を聞いていらっしゃるということには思いますが、もう一度やはり振り返らなければならないのが、国会で議論をしてきた経緯と、そして申し送りをした附帯決議の一つ一つであります。

その中に、平成十七年の十月十日、参議院の郵政民営化に関する特別委員会において、十五の附帯決議が決議されました。その一番最初に、

国民の貴重な財産であり、国民共有の生活インフラ、セーフティネットである郵便局ネットワークが維持されるとともに、郵便局において郵便の他、貯金、保険のサービスが確実に提供されるよう、関係法令の適切かつ確実な運用を図り、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。

簡易郵便局についても郵便局ネットワークの重要な一翼を構成するものであり、同様の考え方の下で万全の対応をすること。

と決議をされております。

さて、この国民の利便性に支障を生じさせない、簡易郵便局のあり方についても万全の対応をするというふうに結論をつけたところでありますが、昨年十月一日現在で、簡易郵便局四千二百九十九、何か報道によっては四千二百九十七という数字もありますが、その中で一時閉鎖が、昨年の十月一日現在では四百十七局、同年の八月末現在から約一カ月で百七の簡易局が一時閉鎖になっております。

私の方で調べさせていただきまして、ついせんだって、本年四月一日現在で閉鎖中の郵便局の数ですけれども、直営の郵便局では九つ、簡易郵便局ではさらにふえて四百五十三局というふうになっております。このようにふえ続けていく郵便局の閉鎖の実態。

わざわざ附帯決議にもしっかりと決議をさせていただいたところでありますけれども、まず、この実態をどのように受けとめていらっしゃるのか、総務大臣、お答えをいただきたいと思っております。

増田国務大臣 今委員からお話がありましたとおり、そしてまた、国会の附帯決議にもございますとおり、郵便局がこれまで持ってまいりましたネットワークというのは国民の貴重な財産でありますし、それから、ネットワーク水準の維持が極めて重要である、こういうふうに認識をしております。

その中で、民営化後も本来守られなければいけない簡易郵便局の一時閉鎖が増加しているというのは今御指摘いただきましたとおりでございます。この点について、それを打開すべく、移動郵便局の試行を行ったり、あるいは巡回サービスで、時間を限ってであります。閉鎖されたところの再開を図ったり、あるいは、委託の手数料も大幅に引き上げをして見直しをして、そして簡易郵便局に携わってくれる方の数を何とか新たに掘り起こす、そんなことも会社の方で行っているということでございますが、それにしても、まだ十分な再開が行われていない状況でございます。まだ、再開に向けていろいろと数十名、予備軍で今いろいろと準備を進めているとは聞いております。

したがって、私も、この点についてはぜひ会社の方として努力をして、そして再開を進めてほしい。それから、今ある簡易局がもうこれ以上閉鎖にならないような取り組みをしていただきたいということで、直接、日本郵政の社長さんにもお会いをしてお願いをしております。総務省としても、その点について会社の方に文書でも要請をしております。

あともう一つ、一点、我々としても、自治体にも協力をさせていただいて、こういう簡易局の閉鎖に対していろいろと協力ができるのではないかとということです。新たに委託者を見つけたり、あるいは、そこに他の機能も含めて合わせることによって、再開に向けての動きをさらに加速させることができるのではないかといたったようなことも含めて、今自治体の方にもお話をし、何とかこのネットワーク水準を守りたいということで、個別に少し取り組んでいるところもございます。

総務省としても、こういうことで簡易局の閉鎖がふえているということは大変問題だと認識をしておりますので、それに向けての、再開あるいはそれがふえないような対策に努力をしていきたい、このように考えております。

田島（一）分科員 その対応はまた後ほど聞かせていただくとして、大臣が、実は、昨年十二月二十二日発行の週刊ダイヤモンドにコメントを寄せていらっしゃるのを拝見いたしました。「仮に、郵便局が民営化されていなかったとしても、いわゆる「限界集落」のような過疎地域では、おのずと郵便局は閉鎖されていく方向にあった。そう考えれば、民営化が実現したからこそ、国民は、郵便局サービスを楽しむ保証を得た、と言えなくもない。」とおっしゃっている。

私にとって、大臣がおっしゃる、民営化で限界集落の住民が守られるという方程式がどうも解けないのです。今大臣も御認識あるような、いわゆる限界集落のネットワーク水

準がどんどん低下をしていっている。もちろん試行錯誤で、巡回サービスであるとか移動郵便局の試行等々もやっていらっしゃるという話ですけども、移動郵便局の試行をとっても、当初あった簡易局の機能をきちっと果たしているかといったら、到底そうではありませんよね。

ましてや全国にたった一台、豊田市だけで移動郵便局は走っているわけでありまして、毎日九時 五時というようなタイムスケジュールでやっているのかといえば、小原福祉センターふくしの里には毎週月曜と水曜日の一時半から三時のわずか一時間半、もう一方の御作公民館は水曜日と金曜日の十時から十一時半の一時間半、これも三月三十一日で試行期間が切れたところでありまして、ようやく延長されたというような報道もされたところでありまして。が、果たして、この移動郵便局や巡回サービスだけで、おっしゃるようなネットワーク水準が維持をしていけるのかどうか、限界集落の住民が守られるというふうに言えるのかどうか、私はやはり甚だ疑問であります。

民営化を控えながらもまだ郵政公社だった二〇〇六年の九月から、例えば集配業務を取りやめて近隣の局に移した郵便局、これですら千四十八に上っています。不在で持ち帰られた郵便物をその日のうちには受け取れないであるとか、午前中に届けられていた新聞の朝刊が午後になってしまった。また、集配業務の統合で範囲が拡大し、誤配がふえてきた。そして、先ほども申し上げた民営化後の簡易局の一時閉鎖。一時といいながら再開のめどがなかなか立っていない。

そんな状況で、果たしておっしゃるように、このネットワーク水準を本当に維持できるのかどうか。中には、一時閉鎖といいながら、設備がすべて撤去されている簡易局もあるんですね。何か一時とつければ国民は納得する、まあ、とりあえずですからと言いわけされているようにしか私は思えないのですが、本当にどのようにお考えか、お答えください。

増田国務大臣 実は、私も知事時代に、当時岩手県内の郵便局、これは民営化以前ですから当然公社の時代でございますが、郵便局の閉鎖、それから集配局の統合という実態がございましたので、岩手県内の郵便局をかなり何力所か見て歩きました。

その当時、今話がありました過疎化で、大体、簡易局というのは農協の支所などと併設されているところが多いのですが、先に農協や漁協が撤退をしていくわけですね、もう既に。最後、やむを得ず、郵便局が頑張っていたのですが、どうしても閉鎖せざるを得ないということで、これは民営化以前の段階で、もうそこは大変過疎化の影響で、どうしてもそういう状況にならざるを得なかった。

そのときに、何か別の新たなサービスなどを付加させる、それからあと、やはり最後は自治体がそこで、行政サービスも含めて、地域の拠点として何かそういったものも集合的にセンターとしてやるようなことでなければ、もう到底そういったところの郵便局は守れないなというふうに思ったんですね。

ですから、今回、民営化によりまして、まだまだ工夫が足りないとは私は思っていますが、

会社で郵便局に附帯しているいろいろな事業ができるようになりました。それから、自治体としても、行政サービスをそういった郵便局とあわせて行うような拠点をくり上げるといふことも大事でございますので、そういった自由度を拡大する中で、過疎地域の総合的なサービスのセンターとして、新たにそういったところをよみがえらせないのかなというふうに思っていて、これはぜひ、自治体も含めて、会社にばかり知恵を出させるといふことではなくて、我々も含めて工夫をしていかなければならないというふうに思っています。

それからあと、集配局も確かに遠くの方に行ってしまうのですが、郵便番号を七けたにして、いろいろ細かな区分けができるようになって、機械で全部できるようになったということもあって、あれをフルに使うためにはどうしても、ある程度量を多くするために集配局を統合して、そういったものを入れていっているところであつという間にそれを仕分けする。そして、余剰の人たちには、地域でいろいろなサービスが展開できるわけでありまして、集配局で持ち帰ったものがそこになくて、また集まった方に持っていかれてしまうので、その差をどういうふうに埋めるかだと思うんですが、そこは会社の方で丹念にやはり工夫をしていただくと同時に、集配の業務を思い切って効率化をした、人による、人員の余剰の部分をぜひ新たなサービス、地域に向き合うようなサービスに向けていただいて、そしてこのサービスの向上にぜひ寄与していただけないか。

過疎化の問題というのは、郵便局だけじゃなくていろいろなところに来るわけですが、それにしても、郵便のサービスのみならず、いろいろなサービスを少ない人たちの中で効率化していくということは一方で大事でございます。おしかりもいろいろあるかと思ひますし、工夫もまだまだ足りないと思っておりますが、今起きております現状をきちんと真っ正面から受けとめて、この問題に対して、会社にもいろいろ工夫をしていただきますし、我々も、会社ができない点で何か新たな対応ができないか、これをきちんと真剣に考えていきたいというふうに思っています。

田島（一）分科員 その前の答弁にちょっと戻らせていただきたいのですが、自治体に協力をお願いしていくというお答えをされました。

自治体でどのような形の協力が果たしてできるのだろうか。もちろん、郵便局のネットワークと自治体のいわゆる支所、出張所等々のネットワークと比べれば、きめの細かさははるかに郵便局の方がございます。果たしてそれが自治体で請け負えるのかどうか。ただでさえ、自治体も今や人員削減、また、施設等々も市町村合併等々で随分ネットワーク自体が小さく、また広く、小さくというのはいわゆる範囲が大変広がってきているところではありますが、もう少しそのあたりでわかりやすくお答えをいただけないでしょうか。

増田国務大臣 今、自治体の展開しておりますさまざまな行政サービス、これのサービスの拠点として、仮に廃止をされた、あるいは一時閉鎖をされた郵便局を活用して、そこで、単に郵便事業のサービスの拠点ということではなくて、自治体がいろいろとサービス

を展開する、あるいは相談窓口を設ける、そういった機能もあわせ持って、そして、その例えば再開に向けて努力ができないか。

あるいは、自治体の方でいろいろと再開に向けて、今簡易局を引き受ける人たちのかわりの人たちがなかなか見出せないわけでございますので、そういうかわりになる人たちを探すのを、会社のみならず、地域に一番精通している自治体がいいろいろと入って、そういう人たちを、自治体からもお願いをする。その際には、利用者が当然それほど多くない地域でございますので、ほかのサービスもあわせて展開できるようにして、そして地域の人たちにそこを大いに使っていただくような形にできないかどうか、そういったことを工夫できればということであります。

これは、地域によってもいろいろ事情が違うわけでございます。ネットワーク全体を維持するのは、これは当然会社の責務としてやっていただかなければならないわけでありませんが、その中でどうしても閉鎖せざるを得なかった地域、閉鎖をせざるを得なかった拠点を再開するに当たって、そうした自治体の協力も、あるいは知恵ももっと引き出すということが考えられるのではないかとということで、今いろいろ自治体とも幾つか御相談をしているところでございます。

田島（一）分科員 あっさりと、お手並み拝見と申し上げたいところでありますけれども、性格の全く異なるものが果たして本当にうまくやっていけるのかどうか。これまでの郵政省もしくは郵政公社であるならば、何となくそのおっしゃるイメージの延長線に見える部分があったのかもしれない。

しかしながら、民営化をされた中で、いわゆる他の民業とのあつれき、考え方の違い等々で、他の民業圧迫等々のまた違う問題も出てくるわけでありまして。やはり慎重にそのところは考えていただく必要も出てくる可能性もあろうかというふうに思いますので、それはきょうの段階では大臣のお考えということで聞きおきたいというふうに思います。

さて、きょうは高木副社長にもお越しをいただいたわけでありましてから、実際にこの郵政民営化がどのように進んでいるのかを具体的にお伺いをしていきたいと思っております。

これまで、平成十六年に民営化準備室の副室長に就任以降、企画また経営にも携わっていただいているわけでありましてから、相当この状況、流れについては掌握をさせていただいているというふうに思いますが、実際に半年を過ぎて、副社長が想定をされていたとおりこの郵政民営化が進捗されているとお考えなのかどうか、まず御見解をお聞かせください。

高木参考人 お答え申し上げます。

郵政民営化につきましては、先生今お話がございましたように、準備室でも携わっておりますし、民営化後も一生懸命、今取り組んでいるところでございます。

確かに、承継計画なんかで民営化の姿を明らかにしているわけですが、当然、その時点その時点でまだはっきりしない不透明な部分もあったりして、その中でベストな絵をかいてきたわけですが、やはり想定していない事態もいろいろあります。

そういうことで、その時々に対応しながらやってきておりますので、承継計画どおりいない面はもちろんです。ただ、我々としては、その承継計画に書かれた姿に向かって、経営理念に向かって、何とかその実現のために今も引き続き一生懸命取り組んでいるところでございますので、よろしく願い申し上げます。

田島（一）分科員 お考えというよりは、何か余り深く突っ込まないでくれというようなニュアンスにしか私はとれないんですね。

きょうは、これは決算行政監視委員会でありますから、決算書等々をもとにしての質疑応答をさせていただくべきであります。通常の株式会社であるならば、決算は決算期、それから半期、四半期というような形で公表されているわけなんですけれども、残念ながら上場もしていない、民営化の途上だということなのではないでしょうか、半年を経過したわけがありますけれども、やはりここでこの半期の経営状況というものを公表していくのが筋ではないかなと私は考えるわけがあります。

今後、経営状況として決算を公表していくお考えがあるのかどうか、それから、実際に郵政グループ各社の経営状況はどのようになっているのか、そのあたりを御説明していただきたいと思います。

高木参考人 まず、決算につきましては、五月下旬には公表できるように、今現在、鋭意作業をしている最中でございます。

ですから、そういうことで、正確なことはまだ申し上げられませんが、今時点で私の持っております感じを申し上げますと、やはり郵便、貯金、保険、それぞれ近年厳しい状況が続いてきたわけですが、その流れは依然として引き続き存在しているというふうに思います。

骨格を申し上げますと、郵便事業につきましては、昨年十月から一月期の間の総引受物数で、対前年同期〇・九%の減少となっております。また、ゆうちょにつきましては、その残高がこの三月末時点で約百八十二兆ということで、民営化の時点から見て約五兆円の減少となっております。また、かんぽ生命につきましても、新規の契約が相当落ち込んでいるという厳しい状況でございます。

いずれにいたしましても、民営化後、半年たったわけですが、いろいろな作業も一段落してまいりましたので、これからしっかり取り組んで、健全な経営となるように頑張りたいと思っております。

田島（一）分科員 今あらあらの数字等をお示しいただきましたけれども、大変厳しい

ですね、これは本当に。五月下旬に公表というふうにおっしゃいますけれども、その理由等々、また背景等々は報道関係でも結構いろいろと指摘をされているところでもあります。

きょう、実は副社長ではなく、社長にぜひお越しいただいて、その経営手法等々についてお伺いをしたいというふうに思っておりました。民営化後、それこそJR東日本や日本通運など、矢継ぎ早に異業種提携に踏み切ってこられた西川社長であります。もちろん、この郵政全体で三百五十兆円に上る莫大な資産であるとか、全国二万四千方所の郵便局ネットワーク、これに群がる民間企業はごまんとあるわけでありますから、決して珍しいことではありませんし、もちろん国会での審議の段階からも随分意見をお示しいただいてきたところでもあります。

ことしの二月に業界第二位の大手コンビニエンスチェーン、ローソンと全面的に業務提携を結んだということでありました。提携内容はさておいて、あの提携を結んだという発表の記者会見で、郵便局株式会社の会長さんが御出席されていなかったということが報道されておりました。これも報道の聞きかじりの部分ばかりではありますけれども、西川社長と出身母体であります三井住友銀行の同じ出身の側近の皆さんで構成をされている、いわゆるチーム西川で進められてきたという報道と照らし合わせると、何やら民営化後の経営陣の足並みが乱れているのではないかと、そんなことも今お示しいただいた大変厳しい経営状況につながっているのではないかとというような不安が頭をよぎるわけであります。

別の新聞報道によりますと、民営化前の昨年七月十七日の日本郵政公社の理事会で、当時の社外理事が、生田前総裁のときに比べて、だれも発言しなくなってきていると大変風通しの悪い経営環境に苦言を呈したというふうな報道がありました。

もちろん、西川社長は激動の金融業界を勝ち抜いてこられた方であり、即断即決のその経営手法は経営の神様としてあがめられているところが側面としてあります。私自身もそれは一定の評価をするところでありますが、しかし、グループとしての重要な経営判断は、経営者はもちろんでありますけれども、現場の郵便局の局長さん、また社員の意見をしっかりと聞いて反映をしていくというようなこと、これが、先ほど私が示した社外理事の苦言のように、自由に発言できる環境整備が日本郵政グループのトップとして求められているのではないかとこのように考えるわけでありますが、高木副社長はそれこそ今日まで西川社長の右腕として社長を支えてきたお立場であります。このような報道は好き勝手書いているというふうに聞き流していただいているのかもしれませんが、この環境整備等々について、高木副社長、どのようにお考えなのかお示しをいただきたいと思います。

高木参考人 お答え申し上げます。

先生御指摘のとおり、郵便局は我々日本郵政グループにとりまして、顧客との接点で、大変重要な役割を果たしております。そういうことで、郵便局長を初めとする現場の御意見、考え方、課題なりをいろいろお聞きしていくことは大変重要だと思っております。

ですから、そういうことで、しっかりそういうふうにご努力したいと思っておりますが、

最近もそうした考え方がございまして、それで、郵便局活力会議という会議を開催しております。これは郵便局の現場のフロントラインの方にお越しいただいて、それで経営側は持ち株を含めた五社の会長、社長がそろって出席する、そしていろいろな御意見を承るという会議でございます。

今後とも、そういった会議あるいは会議以外の場であっても、先生御指摘のように、フロントラインの意見に真摯に耳を傾けながら、しっかり郵便局にその期待する役割を果たしていただけるように努力してまいりたいというふうに思っております。

田島(一)分科員 私、経営者ではございませんけれども、実は副社長に負けず劣らず、今回、私の地元の郵便局の社員さん、そしてまた局長さんとかと随分いろいろな意見交換をしてまいりました。

実際に聞いてきた感想として、もう何か民営化に振り回されて、怒りが渦巻いているというような、そんな印象を実は持ちました。恐らく、副社長の耳にはそんな声は届いていないのではないかな、そんなふうに実は心配をしたものですから、今回、私、このような質問を取り上げさせていただいたところであります。

とりわけ皆さんの不満の声は、この分社化による業務の細分化、非効率化に対して不満の声をお持ちのようだと私は受けとめたところであります。集配局の統合によって配達の走行距離がふえて負担が大変重くなったこと、また無集配化が進んでお客様とのつながりがどんどん薄くなってしまい、営業自体、いわゆるついでに簡保であるとか貯金を言づかってきたことももうできなくなってしまったことによって営業成績自体も悪化をたどってきている。もちろん、利用者の国民の方々からも同じような声を聞いています。

そして、昨年末、やはり一番皆さんが驚かれていたのが、年賀状の販売ノルマの増大でありました。売れなかった局員は、そのノルマを自分で買い取って自腹を切る、そして結果的には、チケットショップにそれを持ち込んで、少しでも元を回収するといったような、やってはならないというよりも、仕方なしの、地獄寸前の状況をそれぞれ社員が強いられているという声を聞いてまいりました。実際にチケットショップを私も見て回りました。今までよりも積み上げられている年賀状の枚数が半端ではない、しかも、チケットショップの買い取り価格の値段も、買い手市場でありますからどんどん値崩れしていたというような実態でありました。

このようなことを毎年毎年繰り返していて、果たして、民営化後の郵政グループが本当にうまくいくのかな、そんな心配をしたわけであります。例年以上に年末は年賀状をセールスに来られる社員の方々が大変多かったのも特徴的でありました。年賀はがきのノルマが多かった分、簡保や郵貯のいわゆる営業が全然できなかったという声もありましたよ。そういった、何と云うんでしょうか、行き当たりばったりの言ったら大変失礼かもしれませんが、年賀はがきだけをとにかく売れ売れとノルマを課したことによって、簡保も新規が落ち込んだ、貯金も三月末で五兆円マイナスというような、そんな数字が出て

きているのではないかなというふうに私は思うわけであります。

国民と直接に向き合って声を拾い上げているのはまさしく現場の局長さんであるとか社員さんであります。こうした方々の意見を拾い上げるために、先ほど活力会議を設けられたというふうにおっしゃいましたけれども、実際に耳ざわりのいい声だけ聞いていても何の改善にもならないということはだれが考えても明らかだというふうに思います。

とりわけ、この業務の細分化、非効率化、これが分社化がもたらした悪影響だというふうに思うわけでありますが、このことについて副社長はどのようにお考えなのか、そして、今後どのように対応していこうとお考えか、ぜひお示しをいただきたいと思います。

高木参考人 お答え申し上げます。

民営化いたしまして、やはり御指摘いただきましたようにいろいろな問題があったことは率直に反省をしております。例えば、典型的に一言で言いますと、各郵便局に、現場に非常に過剰な負担がかかったとか等々、やはり反省すべき点は率直に反省しなければいけないというふうに思っております。

そういうことで、いろいろな問題を網羅的に拾い出して、それで、先般ですが、郵便局活力向上宣言というものを郵便局会社の方で取りまとめまして、各郵便局に提示をしております。それを確実に実施することによって、郵便局に、より仕事しやすいといいますが、郵便局の活力を引き出していきたいというふうに思っております。

さらに、これにとどまらずに、先ほども申し上げましたけれども、郵便局等々現場の実情をよく吸い上げて、さらなる取り組みも進めていきたいと思っております。よろしくお願いたします。

田島（一）分科員 時間も参りました。

最後に、ぜひ大臣の御所見をお伺いして締めくくりたいと思います。

私、実は小学校一年生のころから大変な切手マニアでございました。当時は土曜日も学校がありましたけれども、早く学校から帰るといつも郵便局に私は足しげくお邪魔をしておりました。朝早くから記念切手を買うために並んだこともございます。それだけに、本当に身近な存在として郵便局を私自身はとりわけとらえてきたところであります。

しかし、本当に世知辛い状況になったというのがこの分社化、民営化のもたらした傷跡のように私は思います。問題点は問題点としてしっかり受けとめていく、後戻りできないと短絡的に多分おっしゃるかもしれませんが、反省すべきは反省していかないと、先ほどおっしゃってくださったネットワークの維持であるとか国民へのサービスの低下にどんどん拍車がかかっていく。働く現場の皆さんが本当に汗して、今何とか持ちこたえてきた半年間ではなかったかというふうに思います。

しかし、この綱渡りもこの先本当にうまくいくのかどうかも大変不透明な状況にあります。そのことも踏まえて、この附帯決議をそしゃくして踏まえた取り組みをしっかりとす

ることはもちろんのこと、総務省として、国としてどのような責任を果たしていくのか、それのお答えをいただいて終わりたいと思います。

増田国務大臣 この民営化でございますが、この半年間にいろいろな現象が起きている。これはもう事実でございますし、そして、何よりもこの究極の受益者というのは国民の皆さん方ということでありますので、まず郵便局サイドで、中でいろいろと御努力をいただくわけでございますが、地域の支えがあって初めてそうしたことが成り立つ。逆に地域の支えをみずから引き出していくような、そういう努力が必要ではないかというふうに思います。

この民営化全般につきましては、法律のスキームによって、総務省としてもさまざまな報告を求めたり、意見徴収、それから報告徴収、そして勧告等のさまざまな措置を持つような、そういう権限も我々は持っておりますので、それ以前の段階から、常日ごろから、会社からの話もよく聞いて、そしてお互い知恵を出し合って、とにかく成功に導かなければならない、こういうふうに思っております。

私ども自身もよく国民の声を聞いて、お話を我々自身でそしゃくして、知恵を出していきたい。そして、国民のための民営化というその実現に向けて最大限努力していきたい、こういう考えでございます。どうぞよろしくお願い申し上げたいと思います。

田島（一）分科員 ありがとうございます。終わります。