

平成二十年十月三十一日受領  
答弁第一五六号

内閣衆質一七〇第一五六号

平成二十年十月三十一日

内閣総理大臣 麻生 太郎

衆議院議長 河野 洋平 殿

衆議院議員鈴木宗男君提出郵政三事業民営化後の利用者サービスの水準等に関する再質問に対し、別紙答  
弁書を送付する。

衆議院議員鈴木宗男君提出郵政三事業民営化後の利用者サービスの水準等に関する再質問に対する答  
弁書

一について

平成十八年六月二十八日付けで日本郵政公社が公表した「集配拠点、郵便貯金・簡易生命保険の外務営業拠点の再編について」に基づく集配再編後において、総務省は、郵便サービスに関し、郵便の送達速度や配達状況を把握するため、モニターによる送達調査とアンケートを実施している。

なお、現在、郵政民営化委員会においても、三年ごとの郵政民営化の進捗<sup>ちよく</sup>状況に関する総合的な見直しについての調査審議の一環として、サービスの提供状況等の実情把握に努めているところである。

二について

日本郵政公社においては、顧客満足度等に関する調査を実施しており、日本郵政株式会社においては、平成二十年八月に「郵便局等の顧客満足度調査」を公表しているものと承知している。

三について

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等を図り、国民生活の向上及び国民経済の健全な発展に寄与することを基本理念としており、現在、日本郵政グループにおいて、当該理念に沿って、新たなサービスの提供等を通じ、国民のためになる民営化の実現に努める一方、地域住民から利便性に関し指摘を受けている事項について対応を始めていることも踏まえつつ、回答したものである。

#### 四について

郵便局株式会社は、郵便局株式会社法（平成十七年法律第百号）第五条等に基づき、あまねく全国において利用されることを旨として郵便局を設置することを義務付けられており、すべての市町村に一以上の郵便局を設置することとされているほか、山村や離島等の過疎地については、郵便局株式会社法の施行の際現に存する郵便局ネットワークの水準を維持することを旨として設置することとされている。

なお、日本郵政株式会社の西川善文取締役兼代表執行役社長は、平成十九年十二月六日参議院総務委員会等において、郵便局ネットワークは民営化時の水準を維持する旨答弁している。

#### 五について

郵政民営化は、四機能（窓口サービス、郵便、郵便貯金、簡易保険）を有していた日本郵政公社を四分

社化することにより、各機能それぞれの専門性が高められ、機能ごとに効率的な経営が行われるようになることで、良質で多様なサービスを提供できるようになり、国民の利便性を高めることができること等を期待しているものである。

なお、政府としては、郵政民営化後の状況を検証し、改善すべき点については、必要な改善を行うこととしている。