

巻頭言

21世紀を迎えて

主婦連合会 佐野真理子

謹んで、新春のお慶びを申し上げます。

昨年は、雪印乳業の大量食中毒事件、三菱自動車のクレーム隠し、生命保険会社・百貨店の倒産など、大企業の不祥事・事件が相次ぎました。さらに、子どもたちの犯罪、過去最高の失業率、年間12万件の自己破産……。全て私たちの生活に密着した問題ばかりで不安なミレニアムを過ごしました。

今年は新しい世紀、21世紀の始まりです。実り多き年であることを祈るとともに、一人ひとりの行動によって一步でも良い方向に向かうことを期待しています。

今年は中央省庁等が再編され、郵政事業にとって大きな節目の年を迎えました。名称は変わっても、事業の果たす役割は大きくは変わらないとも言われていますが、2年後の「国営公社」に向かって、新たな、そして意義深い一步を踏み出しました。

今、全国の市区町村に設置されている郵便局に求められているのは、地域に根ざし、住民本意で各地・各郵便局の特徴を活かしていくことです。私たちの生活習慣には地域性があります。大都市、小都市、過疎地で消費者の生活・行動が異なるように、その地域の実情に合わせた業務運営が必要になると思います。例えば、各郵便局によって営業日・時間帯等を消費者の要望に合わせて柔軟に変えることでさらに利用しやすくなるはずです。全国24,700局のネットワークを最大限に活用することも大切ですが、地域の特性を配慮したネットワークの構築も重要ではないでしょうか。消費者の期待を担うべき郵政事業の実現は、何よりも身近な郵便局を通してこそ実感できるものと思われるからです。

そこで年頭にあって、いくつかの要望を述べさせていただきます。

最も重要なのが消費者からの質問や苦情を受け付け、きちんと対応できる相談窓口機能を強化して欲しいことです。この苦情相談体制の整備は21世紀の郵政事業推進を保証していく「鍵」ともなるもので、改めてその果たすべき役割について重視する必要があります。苦情を受け付け、迅速に対応し、消費者が納得できる公平さで適切に



処理する、そのことによって郵便局および郵政事業への信頼度はさらに増すでしょう。商品・役務等の質の向上は、消費者の苦情や意見を尊重してこそ達成されるものです。

また、その苦情相談を事業にどのように反映させたか、施策の決定過程を徹底して公表して欲しいものです。事業内容に関するさまざまな情報を分かりやすく公開することによって、消費者はより郵政事業を理解することができ、信頼も確保されます。情報公開は行政機関の説明責任を果たし、消費者とのきずなを強固にする上でこれからの大きな課題です。4月から情報公開法が施行されますが、制度が導入されるからではなく、身近な郵政事業への消費者の参加を保証するものとして、積極的に情報公開を位置付けて欲しいと思います。

さらに、「高齢社会」への対応も重要です。「少子・高齢化」が高度に進む21世紀は、これまでの郵便局のあり方に大きな転換を迫るものと思われます。地域の高齢者・障害者が今まで以上に、気軽に利用できる郵便局とするにはどうしたらいいか。早急な「郵便局のバリアフリー化」ではないでしょうか。施設面はもとより、設置されている機器の操作性など、ハード・ソフト両面から使用性を考慮したバリアフリー化が求められてきます。郵便局がどの公共機関、金融機関よりも親しみやすく身近な存在であるという、これまでの評価は21世紀の「高齢社会」の中で改めて問い直される可能性があります。だからこそ、「IT革命」推進に伴う事業の「効率性」「競争」だけに偏重するのではなく、「暖かみ」を兼ね備えた、消費者の期待を担い得る郵便局へと大きく飛躍して欲しいものです。