

情報通信行政・郵政行政審議会
郵政行政分科会（第52回）議事録

第1 開催日時及び場所

平成29年9月5日（火）13時58分～14時27分
於．総務省第1特別会議室（8階）

第2 出席した委員（敬称略）

樋口 清秀（分科会長）、清野 幾久子（分科会長代理）、佐々木 百合、
島村 博之、菅 美千世、多賀谷 一照（以上6名）

第3 出席した関係職員等

巻口郵政行政部長、北林郵政行政部企画課長、野水郵便課長、
中山国際企画室長
事務局：東 政幸（情報流通行政局総務課課長補佐）

第4 議題

（1） 諮問事項

ア 電子郵便約款の変更の認可【諮問第1155号】

イ 国際eパケットライトの提供に関する国際郵便約款の変更の認可
【諮問第1156号】

開 会

○樋口分科会長 皆さんこんにちは。ご出席いただき、ありがとうございます。

ただいまから、情報通信行政・郵政行政審議会郵政行政分科会を開催いたします。本日は、委員8名中6名が出席されておりますので、定数を満たしております。

会議に先立ちまして、総務省において、人事異動があったとのことですので、事務局からご紹介をお願いいたします。

○事務局（東） 今回、異動も含めて4名、今回ご出席いただいておりますので、順番に声をかけさせていただきます。

○巻口郵政行政部長 よろしくをお願いいたします。

○北林企画課長 よろしくをお願いいたします。

○野水郵便課長 よろしくをお願いいたします。

○中山国際企画室長 よろしくをお願いいたします。

○事務局（東） 以上でございます。よろしくをお願いいたします。

○樋口分科会長 今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

それでは、議事を進めてまいります。本日の案件は、諮問事項2件でございます。

はじめに、諮問第1155号「電子郵便約款の変更の認可」について総務省から説明をお願いいたします。

○野水郵便課長 それでは、ご説明さしあげます。

資料52-1、本体は諮問書になってございますので、説明のほうは説明資料という別冊のほうでさせていただきます。これは、電子郵便、いわゆるレタックスの約款の変更の認可の案件でございます。1ページ目でございますけれども、約款の認可、諮問の仕組みが書かれております。総務大臣は約款認可に当たって諮問を行うということになっておりますが、このあたりについてはもうご承知かと思っておりますので、とばさせていただきます。

本題に入りまして2ページ。日本郵便株式会社からの申請でございます。概要のところですが、電子郵便の電話での受付を廃止するというふうになっております。電子郵便、いわゆるレタックスでございますけれども、差出人が作成

した文書を郵便局に持って行っていただきますと、郵便局で、ファクスで配達を受け持つ局に電子的に送信いたします。配達局のほうでは、それをプリントアウトして封筒に入れてお客様、受取人にお届けするというサービスでございまして、いわゆる電報類似のものでございます。主に祝電ですとか弔電などで用いられているというものでございます。

主な申込方法としましては、今申し上げましたように、原稿を郵便局へ持ち込むという方法が一番多いわけですけれども、下の図の左側にございますが、それ以外にも電報のように電話で申し込むですとか、あるいはウェブ経由で申し込むということも今はできるようになっております。

今回は、このうち電話での申し込みというのをやめようということでございまして、資料をちょっと飛ばさせていただきまして6ページ。委員限りとなっている資料をご覧ください。こちらの非開示の経営情報の数字となっている関係上、委員限りとさせていただいております。ご議論いただくときには、数字のほうは伏せていただきますようお願いいたします。

ここのページの一番上にグラフがございます。2本ある線のうち、下のオレンジのグラフが電話によるレタックスの引き受け件数の推移でございまして、ご覧になっていただくとおわかりになりますように、一貫して減少傾向にあるということになっております。

ちなみに、上の青の線はウェブ経由で引き受けているものでございまして、こちらのほうは、年々増加しているというような状況が見てとれます。真ん中にあります表が、レタックス全体の引受け通数と、そこに占めるウェブ経由のものと電話経由のものでございますけれども、電話経由のものはここで見ていただければわかりますように、最近では非常に割合的に小さくなっているということでございます。この電話引受け、このように数がかかなり少なくなってきたので、これにかかります費用がだんだん重荷になってきたということで、収支が一番下でございますが、直近では赤字ということが見てとれるというところでございます。

恐縮です。資料2ページに戻っていただきまして、今回の約款変更の理由でございまして、今申し上げましたように電話での受付というのは利用の現象が著しく、また収支状況が赤字化していると。これ電話で受付は、実はコールセンター

の業務を、日本郵便は外部に委託しておりまして、そちらの委託先から、このように件数が減っていることから委託料を上げてほしいというような話も実は出ているということで、ますます赤字が拡大するということが見込まれております。

また、ウェブという方法が最近伸びているということで、必ずしも郵便局まで行かなくても頼むことができる状況になってきているということもございまして、このような収支等を考えまして、なるべく安定的に今後もレタックスサービス全体を提供していくために、電話での受付を廃止するというのが約款変更の理由となっております。

実施予定期日は、来年の4月1日でございます。

このような申請内容でございますけれども、それについての審査、3ページのほうでございます。審査結果としまして、結論としては、法の規定に適合したものと認められることから認可することが適当であるというふうに考えております。

審査基準としまして、郵便法第68条第2項の第1号と第2号がございます。第1号でございますけれども、一番上のところは、法律あるいは省令の規定により郵便約款で定めることとされている事項が定められているかという話でございますが、今回議案にあがっておりますレタックスというのは、特殊取り扱いという位置付けでございますが、特殊取扱の中でも、書留のように日本郵便は必ず提供しなければならないとされているものと、任意で結構ですというものがございまして、レタックスは後者のほうに当たっております。かつ、その上とっては何ですが、電話での受付けたのはそのごく一部ということもございまして、必ず実施しなくてはいけないというものではございません。ということで、廃止すること自体は法的に可能であろうというふうに考えて、審査結果は適としております。

その後、3項目ございまして、郵便物の引き受けに関する事項ですとか、料金の收受に関する事。責任に関する事項という項目でございますが、今回の改正は電話受け付けの廃止のみであって、それ以外の事項に手をつけるものではございませんということが書いております。

最後のところですが、不当な差別的取り扱いをするものではないことということについて、今回特定のものに対して、何か変わった取り扱いをすることではないというふうに考えているということで、審査結果はいずれも適ということと考

えているものでございます。

ご説明は以上です。よろしくご審議いただきますよう、お願い申し上げます。

○樋口分科会長 ありがとうございます。

ただいまの説明につきまして、ご意見、ご質問ございませんでしょうか。

○多賀谷委員 よろしいですか。

私、レタックスって受けたことはあるような気がするのですが、使ったことはないのですけれども、やっぱり慶弔用の利用が多い。

○野水郵便課長 実際にこれだけという数字があるわけではないのですけれども、電報もそうかと思いますが、今はやはり結婚式でのお祝い、お葬式での弔電に使われているということがほとんどではないかなというふうに思っております。

一時、例えば合格発表の通知みたいなものをレタックスとかっていうのがあったと思いますが、最近はそれも多分インターネットに取りかわられているのではないかなというふうに思っております。

○多賀谷委員 その場合、ウェブがかなり伸びているということは、個人がウェブでやるというのは、お年寄りや、あまりやらないと思いますが、やっぱり業務的に使っているのでしょうか。

○野水郵便課長 はい。当然業務用でそのほうが便利だということもあろうかと思えます。ただ、私の知り合いでも、やはり郵政関係者多いので、個人で弔電打つときはレタックスという方がいるのですけれども、そういう人は結構ウェブを使ってやったりしておりますので。ウェブのほうは、実は料金安く設定されているということもございまして、そうしたことも含めて伸びているのかなというふうに思っております。

○多賀谷委員 いずれにしても大部分は、郵便局の窓口で送ってきているわけですね。

○野水郵便課長 はい。現状は窓口のほうが多いということですが、これだけウェブが伸びてきますと、将来的にはどうなるのかということはあるかと思えます。

○多賀谷委員 僻地から送るのに、窓口があるから、一応は、利便性やサービスはともかく、一定のニーズへの対応は維持しているということですね。

○野水郵便課長 そうですね。そういう意味では、窓口では当然受け付けますの

で、どこに行っても、レタックスを。仮にコンピュータ使えない方でも、使うことができるということであろうかと思えます。

○樋口分科会長 よろしいでしょうか。ほかにご意見、ご質問ございませんでしょうか。

○島村委員 基本的な質問で大変恐縮ですが、電報はN T Tですよ。これはそれに対抗する形であるのですか。レタックスって。

○野水郵便課長 対抗するという言い方がどうか。

○島村委員 対抗と言うと変ですけども。

○野水郵便課長 ですけども、そういう意味で言うと電報も慶弔用というのが、最近はかなりウエートを占めておりますので、そういう意味ではある程度競争関係にはあるのかなというふうには思います。ただ、レタックスの特徴としましては、自分で手書きとかで書いたものをそのまま送れるということがございまして、私も郵政の関係やっていたものですので、職場とかで知り合いに祝電でも送るといときは、課の人が、みんなで寄せ書きを書いてレタックスでお祝いを結婚式場に送るとか、そういうようなことをしておりました。

電報はやはり文字だけで、これを打ってくださいということをお願いするような形です。そこら辺は違っているのかなというふうに思います。

○島村委員 ごめんなさい。この電話での受け付けというのは、最終的には文字だけですよね。

○野水郵便課長 はい。そういう意味で言うと、電話はおっしゃるとおりでして、文字だけということです。それに対してウェブなどは、これは絵も張りつけることができるので、そういう意味でも使えさえすればウェブはなかなか便利なのかなというふうに思います。

○島村委員 ありがとうございます。

○多賀谷委員 N T Tは、電報のサービスに台紙をつけて5千円とか1万円とか、そっちは利益を上げていると思いますね。

○野水郵便課長 日本郵便も台紙はそれなりに慶弔用に用意しておりまして、ただ一番高いので5千円ぐらいです。N T Tの電報は多分もう少し高いのもあるような気がしますけれども。

○樋口分科会長 大きな理由は、2ページ目の2の後半のほうでして、コールセ

ンター委託へのコストの問題などで、サービス自体はよろしいかと思いますが、やっぱり赤字ということがこの申請の大きな理由なので、どうぞご配慮をお願いしたい。

よろしいでしょうか。よろしいですか。ご意見ございませんようでしたら、諮問第1155号については、諮問のとおり認可することが適当である旨、答申することにはいかがかと思いますが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○樋口分科会長 それでは、そのように答申することといたします。

次に、諮問1156号「国際eパケットライトの提供に関する国際郵便約款の変更の認可」について、総務省から説明をお願いいたします。

○中山国際企画室長 国際企画室長の中山です。よろしくをお願いいたします。

お手元に資料52-2がございますが、こちらが「国際eパケットライトの提供に関する国際郵便約款の変更の認可」でございます。通しページが振っておりまして、10ページ目をごらんください。こちら、ただいまの電子郵便約款と同じく、郵便約款に規定されてございまして、この約款を変更するものでございますので、その認可について、諮問させていただくものでございます。

次の11ページから、申請の内容等が書いてございます。まず、このeパケットライトというサービスですけれども、現在日本郵便株式会社のほうで、昨年10月1日から試験的にサービス提供をしております。この試験提供の場合については約款の認可が不要とされているものでありまして、このような形で提供されております。こちらにつきまして、今般、本サービスとして提供したいということで、この認可変更の申請がございました。

この国際eパケットライトですが、どのようなサービスかということですが、まず「国際郵便マイページサービス」というものがありまして、これを利用して専用のラベルを印刷して、郵便物に添付して、これについてその引受けを記録するというサービスとなっております。この郵便物につきましては、SAL扱いとする小形包装物に限っております。このSAL扱いと小形包装物について、※1で下のほうにどのようなものか説明を置いてありますが、SAL扱いというのは、航空機に載せる郵便物ではあるのですが、一番優先度の高い航空郵便物よりは優先度が低い。どういうことかといいますと、航空機に空きがあるときに載

せるというサービスとなっております。

もう一つの小形包装物ですが、これは小形で重量が2キログラム以下の通常郵便物ということになっております。こちらにつきまして、引受けを記録することによりまして、差し出しから配達までの配送状況を追跡確認することが可能となるというサービスとなっております。

14ページのほうをご覧くださいなのですが、ただいまのご説明を簡単な図にしております。真ん中のイメージ図のところを見ていただきたいのですが、国際郵便マイページサービスというのは、日本郵便がインターネット上で提供しておりますサービスで、専用ラベルをこのインターネット上のサイトに入力することによって、印刷することが可能となっております。こちらに入力した宛名、差出人名等を印刷することによって、こちらのほうにバーコードとか郵便物の番号が付与されますので、これを添付して郵便局に持っていくことによって、引受けの際にこの郵便物を引き受けたということが郵便局のほうに記録されます。これを航空機の空きスペースを利用して運搬いたしまして、郵便受箱に配達するというサービスとなっております。この間の配送状況の追跡確認というものが、先ほどのバーコード番号を使って可能となるというサービスでございます。

こちら、その上の概要の2つ目の丸にあります。10月1日からのサービスの本格実施に伴いまして、簡易郵便局を除く全郵便局で引受けを行いまして、宛先としては37カ国・地域との間での取扱いを行うということとしております。

一番下の四角の2つ目のポツをご覧くださいなのですが、これがどういったものに利用されているかという現在の状況ですけれども、越境eコマース事業者が、特に中小口の比較的安価な小物を発送するというのに適したサービスとなっております。eコマース市場の拡大に伴いまして、こういった需要も増えておりますので、これに対応するサービスということになっております。

再び11ページに戻ってください。1番目の申請の背景・理由の4段落目になりますが、日本郵便株式会社のほうで昨年の試験サービス開始から約1年間さまざまな試験的な提供を通じて、引受けから配達までの全ルートで円滑な処理を行う体制が整備されたということ。それから、役務自体、サービス自体の安定性と継続性を確保すること。それから、それなりの需要が見込まれるといったこと等々が判断されましたので、今般10月1日から本サービスとして提供すること

というふうにしております。

この申請の概要としましては、国際郵便約款、現在あります中身につきまして、特殊取扱として国際特定記録というものを新設することとして、これに関する規定を追加することとしております。通し番号の4ページ目をご覧いただきたいと思いますが、こちらに改正にかかる部分の新旧対照表、郵便約款の新旧対照表をつけております。まず5ページ目のほうの第84条の2というところを見ていただきたいのですが、こちらで国際特定記録の取扱いという特殊取扱を新たに設けております。この取扱いについては、小形包装物について行うということとしておりまして、当社が別に定める条件というのが先ほど申しましたインターネット上、ウェブ上のマイページサービスを利用して送付状を印刷、添付していただくというようなこととなっております。

これにつきまして、料金の返還についての規定も設けておりまして、この特殊取扱がなされなかったと、つまりどういうときかと申しますと、4ページのほうの第51条の表の7の2にございますけれども、国際特定記録、このeパケットライトの郵便物を亡失した場合であって、日本郵便が責任を負うべき事由がある場合には、この郵便物の料金と国際特定記録という特殊取扱の料金を返還いたしますという規定を設けております。

続きまして、12ページ目をごらんください。この新しいサービスの審査の結果をこちらに掲載しております。基本的には小形包装物として、現在既に存在する通常郵便物の取扱いにのっとり取り扱うこととしておりますが、国際特定記録となっている部分についての取扱いについて、今回審査をしております。

左の表のまずロと書いてあるところをご覧いただくと、郵便物の引受け、配達、転送及び還付云々の事項とあります。こちらにつきまして、右側の理由のほうで、eパケットライトの提供のために郵便物の引受けを記録する特殊取扱として、国際特定記録というものを新設し、その役務の内容と提供条件を具体的に規定しているという改正内容になりますので、こちらのほうは適正で明確に定められているというふうに認められます。

また、表の2、その他会社の責任に関する事項というところですが、eパケットライトの料金の返還について、返還される料金の内容とその請求期間が具体的に規定されていることから、これも適正かつ明確に定められているというふうに

認められます。

ということで、今回の国際eパケットライト、新サービスの提供について、郵便約款の変更が適切に適合して行われていると認められますので、こちらについて、この審議会でも適切と認めていただけますよう、何とぞご審議をよろしく願います。

私からは以上でございます。

○樋口分科会長 ありがとうございます。

ただいまの説明につきまして、ご意見、ご質問ございませんでしょうか。

はい、どうぞ。佐々木委員。

○佐々木委員 ご説明ありがとうございます。教えていただきたいのですが、背景としましては、こういった利用が増加しているということが、具体的に何かを理由にあるかということ、また、現在こういったものを利用している人がこれを利用するようになると考えられているのか教えていただけますでしょうか。

○中山国際企画室長 今回のサービス、ライトとついておりますけれども、実はこのライトがついていない国際eパケットというサービスがございます。こちらについては、eパケットライトはSAL扱いということで、飛行機に空きがあるとき。それから特定記録ということで、引受けを記録するというサービスになっておりますが、ライトでない国際eパケットのサービスのほうは、航空扱い、つまり優先的に航空機に載せる。それから書留扱い。引受けも、それから配達時の受領も両方先方から受領書をもってそちらも記録するというサービスになっておまして、料金からいいますと、国際eパケットライトはそれを簡素にして料金を安くしたというものになっております。

ですので、この国際eパケットを現在使っている人のうち、配達時の受領証まではいらないというような人たちからの要望があったというふうに日本郵便から聞いておまして、それに応える形で今回の新サービスをつくっております。ですので、そういった要望をしてきた、特にeコマースでそれほどお値段が高くないものを送付したいというような方々が、第一の利用者として見込まれております。

○樋口分科会長 よろしいですか。

○佐々木委員 はい。大丈夫です。

○樋口分科会長 そのほかに。

○多賀谷委員 昔、留学しているときに、このSALというのはよく使いました。ヨーロッパだと、航空便で本を送るのが大変なので、これで送るのは便利でした。ただし、確かにいつ着くかわからないと。大体二、三週間で着くのですが、こういうシステムになるのはいいことだろうと思います。

○樋口分科会長 ご意見、ほかにございませんか。

よろしいですか。

ご意見ございませぬようでしたら、諮問1156号については、諮問のとおり認可することが適当である旨、答申することにはいかがかと思いますが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○樋口分科会長 それでは、そのように答申することといたします。

以上で、用意されました議題は終了しましたけれども、この際委員から何かご提案、ご意見ございましたら、ご発言いただければと思いますがいかがでしょう。

よろしいですか。

事務局から何かございますか。

○事務局(東) 事務局のほうから、次回の開催日程のほうご報告させていただきます。次回の日程につきましては、ちょっと先になりますが、11月下旬を予定しております。詳細は、別途ご連絡を差し上げますので、どうかよろしく願います。

以上です。

○樋口分科会長 ありがとうございます。

それでは、本日の会議を終了いたします。以上で閉会といたします。

ご参加ありがとうございました。

(以上)