

# 情報通信審議会 郵政政策部会

## 郵便局活性化委員会（第1回）議事録

- 1 日 時 平成30年2月14日（水）16時42分～17時46分
- 2 場 所 総務省第1特別会議室（8階）
- 3 出席者
  - (1) 構成員（敬称略）

米山 高生（主査）、東條 吉純（主査代理）、藤沢 久美、  
大平 展子、関口 博正、竹内 健蔵、中野 正康、横田 純子
  - (2) オブザーバー  
（自治行政局）

植田 昌也（行政経営支援室長）、門前 浩司（過疎対策室長）
  - (3) 日本郵便株式会社  
立林 理（常務執行役員）、河村 泰孝（改革推進部地方創生室課長）
  - (4) みずほ総合研究所株式会社  
卯坂 潤一郎（社会・公共アドバイザー一部都市・地域戦略チーム主任研究員）
  - (5) 総務省  
小林 史明（総務大臣政務官）、鈴木 茂樹（総務審議官）、  
武田 博之（官房総括審議官）
  - (6) 事務局  
（情報流通行政局）

巻口 英司（郵政行政部長）、北林 大昌（企画課長）、  
牛山 智弘（貯金保険課長）、中山 裕司（国際企画室長）
- 4 議 題
  - (1) 諮問事項、郵便局活性化委員会の設置及び運営等について
  - (2) 今後の議論の進め方について
  - (3) 関係事業者ヒアリング
  - (4) 有識者からのヒアリング
  - (5) 自治体ニーズ調査の実施案について
  - (6) その他

## 開 会

○米山主査　それでは、ただいまから第1回郵便局活性化委員会を開催いたします。私は、本委員会の主査を務めます米山でございます。

それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいりたいと思います。

初めに、私が都合により当委員会の事務を掌理できない場合の代理として、主査代理を決めておきたいと思います。

主査代理は、規定により主査が指名することとなっておりますので、私から東條委員を主査代理に指名させていただきました。東條委員、よろしくお願いいたします。

○東條主査代理　よろしくお願いいたします。

○米山主査　議事に入る前に、小林総務大臣政務官がご出席されておりますので、一言ご挨拶いただきたく存じます。よろしくお願いいたします。

○小林総務大臣政務官　皆さん、こんにちは。今日は大変お忙しい中、委員の皆様、ご参加をいただきまして、ありがとうございます。特に雪が多いというところで、横田さんからもお話ありましたが、本当に大変な中、ありがとうございます。そして、今日、ヒアリングでご協力をいただく2社の皆さんも本当にありがとうございます。

先ほど、大臣から大変意欲的な発言がありました。思い入れがあるところだと思っていますし、私自身も政務官になって、実は同じ問題意識をお話をしました。やはり人口が減る中で、地域の拠点になっているのは、地域を歩くと本当によくわかります。ただ、現場の方々とお話をすると、今やっていることが本当に持続可能なんだろうかという危機感も非常に感じる場所がありますので、現場の思いも聞きながら、かつ持続可能なビジネスになっていかないと、これは成り立たないと思っていますので、そういう観点を持ちながら、しっかり皆さんと議論してまいりたいと思います。

1つ問題意識としてあるのは、やっぱりこれから政治が考えていかなきゃいけないのは、何か新しいことをやるのではなくて、何をやめられるかということをはっきり判断していくことが実は重要なのではないかと、こういうふうにいるときに、もし自治体行政の中で何かやめることができるならば、何かお任せできるのかということも考えていったほうがいいでしょうし、先ほど、総務省内での連携もありましたが、地域、そして企業、さまざまな団体との連携、我々も経産省と連携をしなければいけないということですから、コネクティッドと言ったほうがいいと思いますが、連携をしっかりやって、地域を元気にするというのをやってまいりたいと思いますので、ぜひお力をおかしくいたしたいと思っています。

個人的には特に、あれだけある箱をどう使うかというのは非常に重要な観点ではないかと思っていますので、それ以外にもさまざまなお知恵をいただいて、しっかり前向きに

進められたらと思っていますので、よろしくお願いします。

以上です。

○米山主査　　ありがとうございました。

## 議　題

### (1) 諮問事項、郵便局活性化委員会の設置及び運営等について

○米山主査　　それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいります。

まず、議事の(1) 諮問事項、郵便局活性化委員会の設置及び運営等について、事務局よりご説明をお願いいたします。

○北林企画課長　事務局でございます。改めまして、郵政行政部企画課長、北林でございます。よろしくお願いいたします。

資料ですが、資料1-1-1、1-1-2、1-1-3をまとめてご説明したいと存じます。資料1-1-1は諮問書でございます。本日、情報通信審議会に対して、総務大臣より諮問されました諮問番号第1227号、「少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上策」が郵政政策部会に付託され、本日、先ほどでございますが、開催されました同部会におきまして、その審議を円滑に行うべく、郵便局活性化委員会が設置されたところでございます。

資料1-1-2の次ページに構成員一覧がございますが、このとおり、委員、専門委員の皆様をお願いすることとなりました。

あわせて、資料1-1-2に基づきまして、先ほど、主査から主査代理が指名されたところでございます。また、資料1-1-2の第3項の2号がございますとおり、「その他委員会の運営に関し必要な事項は、主査が委員会に諮り定めることができる」とされてございますので、資料1-1-3のとおり、「委員会の運営について(案)」という資料をご用意させていただいているところでございます。

資料1-1-3の委員会の運営に関する事項でございますが、特にポイントをご説明しますと、7番がございます「会議は、原則として公開する。ただし、会議を公開することにより当事者又は第三者の権利、利益や公共の利益を害するおそれがある場合その他の主査が非公開とすることを必要と認めた場合は、会議の全部又は一部を非公開とすることができる」。8番「会議の公開・非公開の決定は、主査が行う。なお、会議を非公開とする場合は、その理由を公表する」。10番がございますが、「事務局は、会議後速やかに、会議に出席した委員の確認を得て議事録を作成し、配付資料とともに、閲覧その他の方法により、原則として公開する。ただし、議事録及び配付資料を公開することにより」、

先ほどの議事の公開と同じですが、「主査が非公開とすることを必要と認めた場合は、議事録等の全部又は一部を非公開とすることができる」「公開・非公開の決定は、主査が行う。なお、議事録等を非公開とする場合は、その理由を公表する」。

以上でございます。よろしくお願いいたします。

○米山主査　ありがとうございました。よろしければ、今の案のとおりとしたいと思いますが、よろしいでしょうか。ありがとうございます。

## (2) 今後の議論の進め方について

○米山主査　続きまして、(2)の今後の議論の進め方ですが、では、お願いします。

○北林企画課長　今後の議論の進め方でございます。ご用意している資料1-2の資料に基づいてご説明させていただきます。

1ページ目にございますとおり、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図ることが期待されているわけでございます。少子高齢化、人口減少、ICTの進展など社会環境が変化していく中で、郵便局において期待される役割や利用者目線に立った利用者利便の向上に向けた取組の方向性等を議論し、取りまとめていただくというものでございます。

検討項目は、1から4番にあるとおりでございます。答申は今年の6月目途をお願いしているところでございます。

方向性のイメージでございます。社会経済環境の変化ということで、幾つか例示的に書いてございます。このような変化がいかに関郵便局に対してインパクトを与えているのか、あるいは、それに対して、どのように郵便局は対応していくのか、まさに期待されている役割、あるいは取組の方向性をご審議いただくというものでございます。

視点につきましても、①、②、③と書いてございます。先ほど政務官からもございましたし、大臣からもございましたが、自治体等の、自治体以外の方々も含めまして、色んな意味で連携をしていくことが考えられるわけでございますし、また、その箱をどのように使っていくかという視点②というのもございます。また、先ほども申し上げましたとおり、社会環境の変化の中でのサービス提供のありようみたいなものも変化、あるいは変わっていく中でどう対応していくかというのものもあるかと思えます。

3ページ目以降、社会環境の変化。先ほど申し上げましたとおり、高齢化の進展、ひとり暮らしの高齢者の増加、6ページ目は遊休資産の増大、買い物難民の増加、移動通信システムの進化、技術の進展、コラボという話もございました。それから、IoT化の進展、訪日外国人の動向。先ほど、ICTの進展で郵便は減っていますが、一方で、eコマースというような伸びも見られるところでございます。

それから、郵便局関係に移りたいと思えます。13ページ目にございますとおり、政府が株を保有している日本郵政株式会社というのが持株で、その下に3つの会社がぶら下

がっているところでございます。日本郵便は100%、日本郵政が株式を持つ会社でございます。ゆうちょ、かんぽはそれぞれ、次のページでもご説明しますが、株式の売却が法律上規定されているところでございます。日本郵便の主な支店等の郵便局、ここにゆうちょ、かんぽが窓口業務を委託しているという関係性でございます。

14ページ目に、株式の制度的なところを少し補足資料として準備してございます。法律上は、日本郵政は政府に3分の1超の保有義務がありまして、残余はできる限り、早期に処分になってございます。ゆうちょ、かんぽは、先ほど申し上げましたとおり、全部の処分を目指し、経営状況やユニバーサルサービス等への影響を勘案しつつ、できる限り早期の処分となってございます。

ちなみに、日本郵政の持ち株の売却益は復興財源に充てることが決まっておるところでございます。これまでの売却状況でございますが、日本郵政グループ3社は、平成27年11月4日に3社同時に東証一部に上場したところでございまして、直近、昨年9月には日本郵政の株式を財務省が2次売却したところでございまして、復興財源に今まで2.8兆円充てられているところでございます。

15ページ目に、先ほどもご説明した郵便局数、まさに2万4,000のネットワーク、民営化以降も大きな変化なく推移しているところでございます。

16ページ、これもお話がありました民間金融機関の店舗数は減少している傾向でございます。

17ページですが、郵便局への平均距離は630メートルであり、最も身近な窓口機関の1つでございます。

18ページ目でございます。「郵便局の窓口来客状況」ということで、日本郵便さんの資料をお借りしているものでございますが、右側に全郵便局、過疎地にある郵便局は1日当たり平均41人が利用しており、過疎地以外では1日平均131人でございます。左側には、過疎地における郵便局のところをさらに分析してあるわけですが、1日当たり20人以下の来客数は計3,411局というところで、10人以下はさらにそれを下回る、半分ぐらいがさらに、1,548局が利用数10人以下という状況にあるということでございます。

19ページ目でございますが、いわゆる本局と言われているような、配達をする大きな郵便局が、そこでは郵便物、区分機という機械をそれぞれの郵便局に置いて、そこで区分作業をし、それをまたさらに大きな郵便局に持っていく、そんな作業フローでありましたが、最近の日本郵便さんの取組でございますが、そういった1つ1つの集配、郵便局にあります区分作業をさらに大きな、都道府県に1つか2つある地域区分局と言われる大きな郵便局に区分作業を集約することで、集配郵便局から区分機を撤去するといった取組も行われています。それによって十分なスペースの確保というような効果もできており、それについての活用も1つ考えられているところだと思います。

20ページ目でございます。郵便局において提供されるサービスについて少しご説明

させていただきます。日本郵政、日本郵便は、郵政民営化法が平成24年に改正されているところでございますが、その改正によって、郵便、簡易な貯蓄、送金、債権債務決済業務、簡易に利用できる生命保険、いわゆるゆうちょ、かんぽも含めた3つの基本的なサービスについては、ユニバーサルサービスの提供義務を負っている。そういう意味で、郵便局において提供される3つのコアな、基本的なサービスがユニバーサルサービスで提供され、それとは別に、日本郵便は郵便局を活用して行う、地域住民の利便の増進に資する業務、これは法律にも書いてあるわけなんです、そういった業務を行っているところでございまして、例えば、ゆうパックであるとか、一番下にあります住民票の写しの交付等々、そういった業務等も行っているところでございます。

21ページに、郵便局で提供されている郵便サービス等でございます。郵便サービスは、手紙、はがき、書状から国際郵便や書留、速達等々されていますが、それ以外に荷物というのが別な業務として提供されてございます。

22ページは金融サービスでございます。ゆうちょ銀行から委託を受けている基本的な、まさに簡易な貯蓄等々のサービス以外にも幾つかの商品を提供しているほか、ゆうちょ、かんぽ以外の民間損保さん、そういった方々からの受託業務なども行っており、サービスを提供している現状でございます。

23ページ目は、金融とか郵便とかそういったサービスとは違う、先ほどもご説明しました、郵便局ネットワークを活用した地域に根差した取組の事例でございます。郵便局の窓口での証明書交付事務であるとか、マイナンバーカードをかざせば、証明書の交付を受けることができるキオスク端末の設置などにも取り組んでおります。

また、高齢化の進展も踏まえながら、みまもりサービスの展開なども行っているところでございます。特に、この後の議題の中でも、自治体のニーズ調査等々でもご説明させていただきますが、郵便局の窓口における証明書の交付事務ということで、地方公共団体から5つの窓口業務、証明書交付事務を委託され、郵便局で行っているところでございます。

そのほか、内閣府通知で、この5つの窓口業務を含む自治体の25の窓口業務について、民間に委託可能な範囲が示されているところでございまして、これにつきましては、後ほど、みずほ総研さんからその現状等々をご説明いただく予定になってございます。

2番の「その他の自治体からの受託窓口事務の概要」にございますとおり、そういった証明書交付事務のほか、バス回数券等々、さまざまな受託業務を自治体から受託を受けて提供していることもございます。

次のページをごらんください。25ページ目は、証明書交付事務に関してでございますが、自治体と郵便局の連携状況でございます。直近、170市町村、603の郵便局です。ここ最近を見ますと、横ばいという状況でございます。2番にありますとおり、過去に取り扱っていましたが、現在は取り扱わなくなった団体も20ぐらい出てきているところでございます。3番には、人口規模別取扱自治体数ということで、人口10万人未満の自治体さんからの受託が170分の138という状況でございますが、こういった状況も

踏まえまして、一番最後の議題にはなりますが、自治体さんへのアンケート、ニーズ調査なども行いたいということを考えてございますので、その辺につきましては後ほどご説明させていただきます。

26ページ目は、証明書の交付フローが少しあります。専用のファクス端末を郵便局に置いて、自治体さんとやりとりをするというようなフローになっています。

27ページはキオスク端末の話でございます。先ほどもご説明したとおりでございます。28ページに、全国の14局の郵便局、あるいは都市というのがどういうところが書いてございます。一宮市さんにもご協力いただいて、置いていると聞いてございます。こういった話も含めて、この後、日本郵便さんからご説明をいただく予定にしておりますので、引き続きご審議のほど、よろしくお願いいたします。

○米山主査 ありがとうございます。ただいまの説明について、特にご質問、ご意見がないようでしたら、今、北林課長から触れられました日本郵便株式会社よりのヒアリングに移りたいと思いますが、よろしいでしょうか。

### (3) 関係事業者ヒアリング

#### 日本郵便株式会社（郵便局の利便性向上に向けた取組状況）

○米山主査 それでは、議事の（3）、関係事業者といたしまして、日本郵便株式会社よりヒアリングを行うこととさせていただきます。

それでは、日本郵便株式会社常務執行役員、立林様、ご説明をよろしくお願いいたします。

○立林常務執行役員 日本郵便の立林でございます。

私どもからは、資料1-3に従いまして郵便局、日本郵便としての現在の取組を簡単にご紹介したいと思っております。事前に事務局からお話をいただき、先ほどご説明された資料1-2の検討の視点というところ、全体のイメージの中の検討の視点に従った形で、この章立てを作りました。ご案内のとおり、日本郵便は2万4,000の、日本全国津々浦々にございます郵便局・郵便のネットワークを通じ、さまざまなサービスをお客様に提供しているところであり、私どもの活動全体が、ある意味では、国民の利便性の向上そのものではないか、と思っておりますが、今回の資料は、幾つかの視点にフォーカスを当てた形の資料になっております。

それでは、資料1-3をおめぐりいただき、目次として、まず、自治体等とのサービス面での連携、2つ目は郵便局、これはどちらかといえば郵便局舎を用いた自治体との連携、最後に3番目として、社会のニーズに対応したサービス提供と、この3つに大別をしております。

3ページ目から、最初の「自治体等とのサービス面での連携」でございます。先ほど事

務局のほうからご紹介がありましたので、その辺は割愛をしたいと思います、自治体の皆様との連携で、4ページ目ですが、これは私どもがまだ国の機関だった時代から、郵便局の窓口で公的な証明書を交付してよいとされてきましたので、4ページ目の1のところでございます証明書交付事務、住民票の写しの交付等を出発点としてきたところですが、4ページの資料のとおり、証明書以外の、例えば、2（1）受託販売、バス回数券であるとか、ごみ処理券であるといったもろもろ、よろず屋のような形で、地域のお客様にニーズがあることをニーズのある郵便局で受託をし、さまざまなサービスを提供しているのが実態です。

5ページ目は、マイナンバーカードの普及促進のために、今年の10月から全国14か所の郵便局にキオスク端末のマルチコピー機を設置しております。今年の10月からですので、この利用動向等々、まだきちんと分析できているわけではありませんが、こういったところを見ながら、今後の展開、あるいはマイナンバーカードの普及促進のために私どもができることを検討してまいりたいと思っています。

6ページ目ですが、これは少し毛色が異なりますけれども、ふるさと納税の全般の支援、また、一部では、私どもの郵便、あるいはゆうパックという商品をお使いいただくことによって、ふるさと納税の返礼品をお客様にお届けする、といった意味でのサポートをしているところです。

6ページの左から2つ目のほうにあるように、ふるさと納税の受付をするサイトも設けてはございますが、6ページ右の下のところの、ゆうパックのインフラ網をご利用いただいて、品質の良さをご評価いただく形で、それがまたふるさと納税という全体のシステムの中の一助になればということで、サービスを提供しているところでございます。

7ページにまいります。こちらは、「地方公共団体からの受託等」という形で大きくまとめておりますが、郵便、あるいは郵便局の業務を毎日行っている中で、自治体の皆様に対して、連携と申しますか、何かお役に立てることはないかということ種々、これも国の役所だった時代からですが、各種の協定を結びご協力することを続けてまいりました。

7ページに、（1）から（5）までございます。この中で、（1）は後でご説明いたしますが、例えば、（2）であれば、地域防災ということで、災害が発生した際に、公共団体の皆様と相互協力して、郵便局としてできる被災者の対応を支援するとか、（3）ですと、ご高齢者、あるいは子供さんなどの見守りの活動あるいは、不法投棄、道路損傷の情報提供について、私どもの日々の活動の中で、自治体の皆様と連携をさせていただいているところでございます。こちらにつきましても、中野専門委員のいらっしゃる一宮市とも結ばせていただいております。

一方、（1）のところ、「包括連携協定」という言葉を使っております。これは、どちらかと言えば、都道府県の皆様と、最近、こういう言葉を使い、私どもがやらせていただいております。包括とありますが、多岐にわたる内容について、その自治体の皆様と協力できないかということで結ばせていただいているところです。

実は、本日、2月14日、福島県さんとの間で、私ども、包括連携協定を結んでいるところです。福島県さんとの間では、例えば、東日本大震災からの復興、あるいは観光、県産品の振興、地域の暮らしの安心・安全、環境保全、災害対策、ダイバーシティ、とさまざまな分野について、8項目ほどの分野について、包括的に県の皆様と協力してやっていきましょうということにしております。現時点では、こういったところを主にして、とにかく私どもがご協力できるところについて、大きいところから小さいところまで、例えば、福島県さんですと、本日、協定を結びまして、明日は、私どもの社員食堂で、福島県のご当地メニューを社員食堂のメニューとして提供すること、例えば、こういうことも1つのメニューとしてやっていくということで、やれることをパッケージとして自治体の皆様と連携するということをやっているものです。

8ページ目にまいります。こちらは、「生活関連企業との連携」と書いておりますが、8ページ目の右側をごらんください。宮崎銀行のATMコーナーの設置でございます。地域金融機関との連携という流れの中で、昨年7月から、宮崎県の椎葉村上椎葉郵便局、局内のスペースに宮崎銀行様のATMを置き、そこで、宮崎銀行のユーザーの方々に、郵便局にお越しいただき、そこでATMをご利用いただくということ、地域金融機関の間では初めて行いました。

その左側は、『銀行手続の窓口』設置でございます。こちらは、昨年の9月ですが、東京の新宿郵便局の一角を、これは日本ATM株式会社という、ATMの保守管理を主にやっていらっしゃる会社で、この会社さんが提携をされている27行の銀行のさまざまなアフターサービスをしております。住所や氏名の変更ですとか、記帳・繰り越しの受付。現金周り以外のさまざまなサービスをここで受け付け、郵便局の中の1つのスペースを仕切った形で提供していただく。私どもは、それで賃貸料をいただくということで、最近このように郵便局を活用して地元の金融機関等との連携も進めているということで、ご紹介いたします。

9ページ目から、郵便局舎を主として取り上げ、少しまとめました。

10ページ目ですが、まず、市町村合併などによって、地方公共団体の支所の空きスペースの中に郵便局を入居させていただいて、いわばワンストップ的にさまざまなサービスを提供するというをやっております。これまで、民営化以降で15か所ほど、全国で実例がございます。ちょうど適した立地とスペースがあるところで、こうしたことを行っております。

11ページ目は、これは郵便局自身の利便性の向上ですから、今回の本題から少し外れるかもしれませんが、やはり実質として地域の人々が集まる場所、集客が見込まれる場所ということで、例えば、コンビニエンスストアと郵便局を併設し、駐車場を共有すること。これが民営化以降で79局ございます。また、ショッピングセンターの中に、私どもがテナントとして出店をするということも24局ほどで実施しております。このような点からの利便性の向上を進めております。

さらに、12ページ目で、私どもの自身の問題として、当然のことながら、バリアフリー化の取組を新築の際には当然実施をしていますし、既存局も対応できるところで進めているところです。

また、観光客との関係でも、先ほどの資料中、1つの例ですが、金沢市の近江町郵便局という中心部の郵便局で、周囲の景観に調和するような落ちついた景観の外装で局舎を建てておりますし、また、女性客も意識したようなつくりとしているところです。ほんの一例ですが、こういった工夫もやっております。

13ページ目ですが、郵便局の中の空きスペース等に、保育施設をやっている例もございます。2015年4月に開所した保育園です。私ども自身で運営をしているわけではなくて、ほかの会社さんに入っていただき、その場所で保育施設を運営していただくという形です。

最後に、14ページ目から、「社会のニーズに対応したサービス提供」ということで、手前どものサービスを少しまとめております。15ページ目は、先ほどもご紹介がありました、みまもりサービスです。15ページの左側にあるみまもり訪問サービスという、毎月1回、郵便局の社員等が高齢者のお客様のところで生活状況を確認するサービス、これを基本として、右側の「みまもりでんわサービス」、これは毎日、自動音声電話がかかってくるサービスです。そして、オプションとしての駆けつけ、こういった3点の、いわば全国の郵便局に根差したネットワークを生かした形でのサービスを昨年10月から提供を開始したところです。

16ページ目でございます。これは訪日外国人向けの手ぶら観光サービスとして、1つの例で、京都中央郵便局で専用カウンターを設け、手荷物の一時預かりについて京都中央郵便局のあいたスペースを活用しているところですし、宿泊施設への配送として、ゆうパックで送り届ける配送サービスも行っているものです。

17ページ目、こちらはライフスタイルの変化に対応して、私ども自身のゆうパックのサービスをさまざま改善していくということで、既に発表しておりますが、例えば、差し出しをもっと簡単に、決済をもっと簡単にするというウェブ決済型のサービスのゆうパックであるとか、受け取りの利便性として身近で受け取れるよう、ご自宅でも、必ずしもいらっしゃらなくても、指定された場所にお届けしてもいいよというお客様には、そのような形でご自宅の玄関や車庫なんかに置かせていただくという形でもサービスを提供できるよう、進めていくこととしております。

最後、18ページですが、受け取り利便性の向上です。当然郵便局でも受け取りができますし、コンビニエンスストアでの受け取りもできるということで、全国で今は約5万か所で受け取りが可能となっています。

右側は、いわゆる宅配ロッカーです。私ども、「はこぼす」という名前をつけていますが、現在、192か所に「はこぼす」を設置しています。今後、「はこぼす」を、他社の宅配便の荷物の受け取りも可能とできるような形での検討も進めてまいりたいと考えて

おります。

最後に、経営状況をご紹介します。21ページのところに参考の②として、3月期の中間決算の数値を載せました。今回の資料を作成したときには、まだこの数値しか公表の数値がなかったため、これを載せたところですが、本日、私ども、第3四半期の決算を発表しました。既にオープンになってございます。口頭で申し訳ございませんが、今回の第3四半期の決算におきましては、日本郵便は連結で営業利益751億円、前年の同期に比べまして416億円の増益という結果になってございます。これは主として、郵便物流関係の、特にゆうパックやゆうパケットといった、いわゆる荷物分野、この辺の増収が大きいところでございます。

ゆうパックについては、12月の段階で、去年の同期よりも大体25%ぐらい物量が増えているところで、この辺が寄与したものと考えているところです。

こういった状況の中、23ページにありますように、郵便物全体はやはり微減という、2%、3%ぐらいの減少を続けているものの、荷物分野のゆうパック、あるいはゆうメールというところの伸びが続いているのが現状でございます。

最後に、郵便局数の推移は、先ほどのご説明と同様でございますので割愛をさせていただきます。

長くなって申し訳ございませんが、私からの説明でございました。ありがとうございました。

○米山主査　　ありがとうございました。時間が若干押しておりますので、ご質問、ご意見は最後にまとめて伺いたいと思います。

#### (4) 有識者からのヒアリング

みずほ総合研究所株式会社（地方公共団体における民間委託の現状）

○米山主査　　続きまして、議事(4)の有識者からのヒアリングといたしまして、みずほ総合研究所株式会社の皆様よりご説明をいただきたいと思います。

それでは、みずほ総合研究所株式会社主任研究員の卯坂様、よろしく願いいたします。

○卯坂主任研究員　　本日は、お時間をいただきまして、ありがとうございます。みずほ総合研究所株式会社、社会・公共アドバイザー一部という部の卯坂と申します。少し説明のお時間をいただければと思います。

私からは、先ほど議題の2番目で郵便局の自治体事務の取り扱いについて企画課長様から言及をいただきましたけれども、逆にといいますか、当社からは自治体様からの発注という意味で、民間委託がどのぐらい進んでいるか、実施されているかといったところについて少しご説明をさせていただければと考えております。

お手元資料の1ページ目をおめくりいただければと思います。この「地方公共団体にお

ける民間委託の現状」というタイトルですが、国からの調査の中で、どういう状況にあるかを調査をしたところです。この調査発注の背景、いわゆる国でお考えになった背景につきましてですが、少し大きな話でございます。

まず、国・地方公共団体を取り巻く環境といたしましては、厳しい財政状況、人員削減の推進や業務効率化への対応が必要になってくると、よく色々なペーパーにも出ていることがございます。これを受けて、国のほうで公共サービス改革法、正式には一番下のところに書かせていただいておりますが、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律というところで、民間の創意工夫が図られる業務は入札にして、サービスの質の維持・向上、経費の削減をどんどん図るために施行されました。その後、公共サービスの不断の見直し、官民競争入札の活用によって、いいサービスを安くできるように取り組まれているという、これが国の動きとしてございました。

より一層公共サービスの質の向上やサービス提供に係るコストの削減が期待されている事実は常でございます。その一方で、民間委託の方法につきましては、委託をされる側としても課題を抱えているといったところは、国としての認識としてお持ちになっていらっしゃるかもしれません。これを受けまして、平成27年度、2年前になりますけれども、地方公共団体様における民間委託、こちらに書いてあります窓口業務、公金債権回収、施設管理、公物管理、総務業務といった5つの分野につきまして、推進するためにどうしたらいいかを調査したところでございます。これが、我々の承ったテーマでございます。

今、5つの分野と申し上げましたが、概要につきまして、2ページに書かせていただいております。右上をごらんください。ちょっと順番が前後しますけれども、「公金債権回収とは」といったところを書かせていただいております。公共サービスを提供するためには財源は住民負担でされておりまして、自治体様は住民に対してこの負担を求める権利を有します。公金債権回収はこの権利に基づいて、滞納者から回収する業務となります。

施設管理及び公物管理と申しますのは、こちら、文字のとおりでございます。施設の管理ですとか公物の管理は、自治体様が公共サービスの提供を目的として有する施設、こちらの庁舎もしかり、学校もしかり、道路、上下水道などなどを管理する業務でございます。

総務業務につきましては、民間企業でもございます総務業務に近いもの、給与計算、管理業務、財務会計等々の事務業務でございます。

最後に、今回主にテーマとさせていただきます窓口業務というもの、自治体の業務としては、多分一般の方は一番なれ親しんでいる業務かと思いますが、地方公共団体様が行う住民からの申請ですとか届出の受付、住民への証明書や通知等の交付、その他の処理を行う業務でございます。

今回、この5つの業務につきまして、状況を調査はしたのですが、今回、この場で申し上げさせていただきますのは、窓口業務につきまして限定してご説明を申し上げたいと思います。

こちらの窓口業務ですけれども、既にご説明いただきましたが、「地方公共団体の特定

の事務の郵便局における取り扱いに関する法律」というものに基づきまして、郵便局での委託が平成19年の時点でもう可能になっていたという業務でございます。

3ページ目をおめくりいただいて、ごらんいただければと思います。「窓口業務の民間委託に関するこれまでの経緯と具体的業務内容」というところでご説明を申し上げたいと思います。今申し上げましたとおり、郵便局様につきましては、こちらの真ん中の四角にあります5つの業務につきましては、平成19年10月の時点で委託が可能になっておりました。5業務、下線を引かせていただいております②の住民票の写し等の交付、③戸籍の附票の写しの交付、⑤戸籍謄本等の交付、⑨印鑑登録証明書の交付、⑩納税証明書の交付、こちらの5つは交付ができるようになっておりました。

公共サービス推進法に基づきまして、委託時の留意点等々をまとめた通知、こういったところをケアすれば委託できますよなどなど、国では手引書といったものはかなり作成いただきまして、推進されました。先ほどご説明がありました内閣府様からの通知というところで、25の業務につきましては、郵便局様を含む民間企業が受託しても当然いいんですけれども、その可能な範囲というものが具体的に示される通知が発出されました。

こちらに「委託可能な範囲」と書かせていただいております。委託といいますと、そのまま全ての業務を受託する民間企業さんをお願いすることも可能のように聞こえてしまいますけれども、「事実上の行為又は補助的業務に該当する業務」というところで国からご指定がございまして、いわゆる決裁権限のあるものをご理解いただいたほうがいいかもしれませんけれども、こちらの業務につきましては自治体職員様でなくてはできない、民間企業に委託、任せることはできないとされております。そういった、いいもの、悪いものは何か、委託できるもの、できないものは何かというものを整理しないと自治体側も困りますので、そちらを整理したものが内閣府様の通知として発出されているところでございます。

ちょっと長くなりましたが、4ページ目に、今回、民間委託の状況調査を始めるために、どういった調査をしたかといったものを記載させていただいております。大きくは、アンケート調査とヒアリング調査という2本立てでやらせていただいております。

アンケート調査につきましては、全市区町村様に、1,741団体様に依頼をいたしました。記載のとおり、1,352団体から回答を得まして、こちらについて集計、分析等々を行ったということでございます。

また、その回答結果から、ヒアリングをより細かくさせてくださいというところを、民間委託に積極的な地方公共団体様10団体ほどに打診をいたしまして、協力をいただきました。調査項目は、こちらに書かせていただいておりますけれども、民間委託に関する取組の状況ですとか、委託のメリット、委託を推進する上で課題となったこと、制約となった事項が主なところでございます。

また、ちょっと別な視点で、受け手である民間事業者様の話も聞かせていただきました。実績が多い会社様というところで、窓口業務につきましては、3団体の会社様にお伺いを

しました。項目としては、取組状況をお伺いした上で、メリット、デメリット、課題といったところを聞いています。

次ページからは、ちょっと細かい表が入ってきますけれども、「民間委託の現状について」ということで、委託状況の割合等々についてご説明をさせていただければと思います。5ページをごらんください。こちら、見にくい表で、全部見てくださいというわけでは当然なくて、見ていただきたいポイントをご説明申し上げます。

まず、ぱっと見て、多分、灰色のところが目につくと思います。こちら、各民間委託を実施している業務について、検討したことがないと回答した自治体様の割合です。ごらんのとおりで、検討したことがないとされる自治体様が大半というところが、この資料で一番申し上げたいポイントでございます。

25の業務があると申し上げましたが、それが上から下までずらっと並んでいる中で、青色のバーがございます。こちらが、実施していますと答えた自治体様でございます。緑が、実施に向けて準備、検討していますといった段階でございます。赤色が、以前は民間委託をしていたんですが今はもう実施していませんといったところ。黄色の部分は、検討はしたんですけれども、検討の結果、実施しないことになりましたといったところの業務でございます。こちらにつきましては、全ての自治体様の割合というところでお示しをさせていただいているものでございます。

こちら、見にくいので、業務を2つほどピックアップしてお出しさせていただいているのが6ページのものでございます。上部が住民票の写し等の交付といったところでございます。内容は前頁と同じでございます。右の上のグラフを見ていただけるとわかりやすいかと思いますが、実施している割合が12%、実施に向けて準備、検討しているといったものが8%、以前は実施していたけど今は実施していませんが1%、検討して実施しないが15%、検討したことがないというのが64%でございます。検討してないが64%と大半ですと言ってしまうのは簡単なんですけれども、この業務「住民票の写し等の交付」は、25業務の中で、これでも一番検討している、灰色以外の部分が多い業務になりますので、やはり全体として委託が検討もされていないというのが実情として出るのかと見ていただければと思います。

2番目の納税証明書も同様の傾向があるとごらんいただければよろしいかと思っております。こちら、次のものは参考でございます。5ページと7ページを見比べながら、灰色の部分のウエートを見ていただきながら見ていただくとわかりやすいかと思っております。こちらのグラフ、何を指しているものかといいますと、先ほどの5ページは全回答サンプリングのグラフでございます。7ページにつきましては人口の規模で抽出してございます。こちら、平成27年度時点ではございますが、人口規模が10万人未満、比較的小さい自治体様をピックアップして、検討の割合を見たものでございます。

数字を見ますと、検討していない、いわゆる灰色の部分が、グラフで見ますと多く見えてくるということが言えるのかと思っておりますので、人口規模が小さい自治体様については、

検討したことがないとされる割合が多い、委託をしている割合も少ないのかなといったところでは見てとれるのかと思っているところでございます。

8ページ目をごらんください。続きまして、民間委託の効果についてアンケートで聞いたものでございます。基本的に、色が同じものは同じ項目でございます。業務ごとに、効果としてお考えのものについては、比較的類似性が高いのかとは見てとれるかと思いません。こちら、ただし、委託をしたことがある自治体様にも、委託の検討中の自治体様にも聞いているので、それぞれ状況は違うといったところではご留意いただく必要がありますが、全体のサンプルを見ますと、民間委託を行うに当たっては、定員削減ですとか配置を転換することが大きな効果だとお考えの自治体様が多いということかと思えます。事務量増大への対応が2番目に続きまして、接遇、いわゆるサービス水準の向上の回答が高いことが見てとれるかと思えます。

次のページをごらんください。今申し上げましたとおり、民間委託を実施している地方公共団体様、まだ実施はしてないけど検討段階の自治体様、色々入りまじっているとご説明申し上げました。それを実際に、その段階別に見たものが9ページのものでございます。こちら、一番委託が検討されております住民票の写し等の交付をピックアップしてお出ししているものでございます。効果につきましては、おおむね傾向は一緒かと思っております。定員削減・配置転換が比率としては一番大きく、事務量増大への対応、接遇向上というふうに順番は続いているところでございます。

ただ、民間委託を実施している団体の回答割合を見ますと、定員削減・配置転換の割合がほかの検討状況と比較すると低いのかなといったところでございます。こちら、アンケートではこのような結果になっておりまして、ヒアリングをした結果から申し上げますと、定員削減を実際にそんなにできたかという、そこまでできていないんじゃないかという自治体様が比較的多くございました。それだけ聞いてしまうと、委託の効果はあまりないという話になりかねないですけれども、そうではなく、繁閑にメリハリをつけて人を置くようなことができますよと。今まで自治体様ですと、例えば、5人置いていたところ、朝、開庁すぐのときは5人だとちょっと足りないのでも7人置きますけれども、10時から11時ぐらいが暇であれば4名に減らす。お昼時は、やはり皆さん、いらっしゃるので、8人に増やしますけど、午後タイムは4人に減らす。今、1日で申し上げましたが、そういった人材の融通が比較的できるようになって、かなりメリハリがつくようになったといった話。

あと、窓口の業務というのは、やはり人が異動される時期が結構忙しくなる時期でございますので、3月、4月につきましては、今申し上げた人数だと全然回らないけれども、民間委託だとそこは人を充ててくれるので、混雑緩和にも効果があるといったところもあります。なので、定員削減の効果はないんだけど、そういった意味での効果はかなりあったんじゃないかといった声が比較的聞かれたかと思えます。ヒアリングにつきましては、申し上げましたとおり、サンプルが少ないので、この場の口頭ということだけで

ご報告をさせていただきました。

10ページをごらんください。今、効果について申し上げましたけれども、課題についてでございます。アンケート調査によりまして、民間委託された際の課題は何ですかといったところ、圧倒的な回答で、個人情報の取り扱い。やはり個人情報を取り扱う業務でございますので、それを委託するところはちょっとといったところが多いのかなと。2番目につきましては、経費削減効果がない。3番目につきましては、業務を切り分けて民間と公共がやらなきゃいけない業務を見るのが難しいといったところが入っています。

こちら、全体の業務でございますが、11ページで住民票交付のところで段階別に見てみますと、こちら、効果の場合と違いまして、実施状況、検討状況ごとに課題と感じている項目はかなり異なるのかと思います。

一番多かった、検討したことがない方々がどう思っているかといったところを右上のグラフで見いただければと思います。灰色の棒グラフのところ、検討したことがない方がお考えのものです。かなり多く挙がっているのが、個人情報の取り扱いというところでございます。あと、特徴的に申し上げたいところは、受託できる事業者が見込めない、下から3つ目の項目は、検討したことがないといったところでかなり多く挙がっているのかなというところが特徴的でございます。個人情報の取り扱いといったところでいきますと、住所や氏名は比較的いいのかもしれないのですが、家族構成や本籍、もっと言うと、物によっては、所得ですとか病歴、障害といったかなりディープな情報が入りますので、それを民間の会社に委ねるといったところは不適切であるとお考えの方。もしくは、民間に任すと、住民に対して、そんなのを外に出しているところに説明がつかないんじゃないかといったところで懸念される方々が多いのかというところがございます。

次に、2つ目の検討段階と委託準備段階ですけれども、削減の効果が見込めなければ実施しないところが比較的多いのかと思われまます。また、経費の削減につきましては、民間委託ではなくて非常勤職員の活用なども使えるといったところで、そこと比較して優位性がなければ実施されないところも多いというところがございます。

実施段階、実施したことがある団体では、偽装請負対策が課題です。あとは、民間委託してしまいますので、職員の方がその経験をなくしてしまうところがあると思います。

偽装請負対策、下に書かせていただきましたが、本来、委託契約とされますので、発注者さんが民間事業者さんの労働者、実際に派遣されてくる方を直接指揮命令することは原則として法令で違反しているので、やはり仕様に基づいて一定の業務をやってもらうことに限るのですけれども、直接指示をしてしまうと偽装請負になってしまいます。これをどういうふうにやっていくかが課題として挙げられていると書かせていただいております。

これらを受けまして、12ページでは、「民間委託推進にあたって」と地方公共団体の目線で書かせていただいているだけです。ですので、すごく簡単にお話しさせていただければ

と思います。

まずは、個人情報の取り扱いで、検討したことがない自治体様が多いのが特徴です。その中で、何故委託しないのかといったときには、個人情報の取り扱いを懸念しているところが多くございます。ただ、こちらは事業者さんの選定の工夫、例えば、どういった情報管理をするかを聞いた上で、きちんとした情報管理体制ができている業者さんを選ぶですとか、罰則規定を設けることで対外的な説明はできます。また、実際に情報セキュリティの一定の資格を持っているところに委託するなども要件とできるかといったところで書かせていただいております。

お時間がないようですので、こちらの委員会で関係ありそうなところ、13ページでまとめさせていただきました。こちら、当社の受託調査とは直接関係ないですけれども、窓口業務の委託に係る郵便局様の活用の可能性といったところで、今まで課題として挙げさせていただいたところから、関係があると思うところをピックアップさせていただきました。

まず、そもそも郵便局様の特徴で、我々の認識するところを書かせていただくと、もちろん色々な魅力がありますけれども、大きくは2点かと思っております。1点は、個人情報に関する厳格な取り扱いです。こちら、法律において、郵便局様は、秘密保持の義務ですとか罰則といったものが明確に記載されております。あと、感覚的なものになってしまうので文章には落としておりませんが、郵便局さんといいますと、ほかの民間企業様と比べれば、公共の位置づけが強い印象を皆さん、持たれると思いますし、やはり安心感があると思っております。

また、②で、全国各地に拠点を有する団体様でいらっしゃる場所もすごく魅力的といえますか、特徴かと思っております。民間団体はマーケットがなければ、そこには出店しないです。ある意味、自然なことですが、全国各地に置くこと、全国で業務ができることが要求されておりますので、そういったところは一般民間企業と比べると違うのかなといったところがございます。

ですので、郵便局様の活用といいますか、民間委託推進に当たっては、やはり高い信用力といいますか、安心感のあるものとして、地方公共団体さんの委託先として適切であると考えられるのかなと。情報管理が不安だから委託したくないというのは、ある意味、気持ちとしてすごくわかる部分はありますが、郵便局さんならいいんじゃないかと考える自治体さんもそれなりにいらっしゃるのかなと、少し考えたところです。

また、「全国各地で安定的な業務履行」と書かせていただいておりますけれども、郵便局様は撤退・拠点の閉鎖リスクといったものが、基本的な収入ですとかマーケットでどうこうといったところがある会社様ではないので、かなり安定的に業務を履行できるといったところは、公共にとってもありがたく、検討に資するのではないかと思っております。

また、地方の過疎と言ってもよろしいかもしれません、自治体様に1件ですが、ヒアリングさせていただきましたが、検討したかしていないかではなく、結局、事業者さんがい

ないから委託できないというお話がございました。そこについては、郵便局様は強い候補になり得るのかと書かせていただいております。

また、検討したことがないと回答されている自治体様でも、正直、委託というものをそもそも考えていないという自治体様が多いんじゃないかというところがあります。そういったところにつきましては、まさに全国に郵便局様がいらっしゃいますので、ほかの自治体様ではこういう事例がありますよとご案内を、営業と言ってもよろしいかもしれませんが、することによって委託が進むのかなど。もちろん効果がないとお思いの自治体様はしないかもしれませんが、検討するという俎上に乗るという意味ではすごく大きな意味があるんじゃないかと考えている次第でございます。

最終ページ、少し出過ぎたお話かもしれませんが、参考の一助となれば幸いです。ありがとうございます。

○米山主査　　ありがとうございます。

#### (5) 自治体ニーズ調査の実施案について

○米山主査　　続きますのは、議事(5)の自治体ニーズ調査の実施案について、事務局よりご説明をお願いします。

○北林企画課長　　資料1-5でございます。先ほど、私の説明の中でも申し上げましたが、今回の委員会の審議の参考にしていただくために、自治体さんのまさに郵便局の活用、連携、先ほどご説明いただいた窓口の事務の受託等々、そういった観点で少しニーズ等々を聞く調査をしたいと存じます。

2番にございますとおり、大規模、中規模、小規模で団体を分け、今現在、委託を行っているところ、やめたところ、あるいは、これまで全然やったことがないところというような類型化の中で自治体さんを選定して、50から80団体を抽出し、直接アンケートをとりたいと考えているところです。

共通的な調査内容につきましては、期待する役割や郵便局の位置づけ等を確認するとともに、個別調査内容の中で、郵便局への委託について個別にニーズ調査をさせていただければと存じます。

以上でございます。

○米山主査　　ありがとうございます。本来ならば、皆様、委員の方々の議論の場を設けたいところですが、この後、会見なども予定されておりますので、今回は、まずは情報の提供ということで、よろしく申し上げます。委員の皆様方には資料を読んでいただき、質問がございましたら、次回の委員会においてまとめて、あるいは、事前にメールで提出していただくということで、お願いしたいと思っております。よろしいでしょうか。ありがとうございます。

います。では、この案に沿って具体的に検討を進めていくということで、本日の議題を終了させていただきます。

#### (6) その他

- 米山主査 事務局から、何かございますでしょうか。
- 北林企画課長 委員の皆様のご意見をいただく時間がなくなり申し訳ございませんけれども、いずれにしても、今回の議題に沿って、主査からございましたとおり、ご質問等がございましたら、事務局に提出していただき、それを会社、あるいはみずほ総研さんにお渡しし、その回答を委員の皆様にお返しできるような段取りをしたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。
- 米山主査 ありがとうございます。

## 開 会

- 米山主査 それでは、本日の委員会を終了いたします。  
次回の委員会の日程につきましては、決まり次第、事務局からご連絡差し上げます。  
以上で閉会とさせていただきます。ありがとうございました。