

# 諸外国の郵便サービスについて

郵便局活性化委員会  
事務局  
平成30年12月7日

- 近年、世界各国で共通して、E-コマースの進展等により、荷物の取扱いは増加傾向。一方で、郵便物は減少している。特に、電子政府化が進んでいる北欧諸国では、減少速度が速い。
- 各国の郵便事業体の郵便分野(小包を含む)における収益は、米国、イタリアを除いて黒字だが、利益率は低い状況。
- 2018年7月現在、EU加盟国28カ国の内、EU指令の義務付ける週5日を越えて週6日郵便物を配達している国は、英国、ドイツ、フランス、マルタの4カ国に限られる。また、カナダ、韓国も週5日配達となっている。
- 週6日配達を維持している主要国のうち、米国、ドイツについては見直しに向けた動きが見受けられる。
- 特に郵便物数の減少が激しい北欧諸国では、郵便物の配達頻度を週5日から更に減らし、週3日ないし隔日配達とする動きが見られるほか、送達速度についても緩和する等、郵便のサービス水準の見直しに向けた動きがある。

# 諸外国の郵便サービス概要 ①-1

	米国	EU	英国	ドイツ
人口・面積	人口：約3.21億人 面積：約983.3万km <sup>2</sup>	<b>郵便サービスに関するEU指令</b> ※EU加盟国は「郵便サービスに関するEU指令」で定められた基準・内容を基に、自国の郵便関連の国内法を整備 <ユニバーサルサービスの範囲> ○ 対象となる郵便物 ・2kgまでの通常郵便物及び10kgまでの小包の収集、区分、運送及び配達 ・書留サービス及び保険付きサービス ○ 郵便物の料金 ・EU加盟国内においては何処に住んでも、競争企業を含むすべての利用者に対し、手頃な料金で提供 ○ 郵便物の収集と配達の頻度 ・週5日間、1日1回の収集及び配達（過疎地や離島での例外は許容。） ○ 郵便物の送達日数 ・国内郵便物の送達日数基準は各国の判断に委ねている。	人口：約6400万人 面積：約24.4万km <sup>2</sup>	人口：約8100万人 面積：約35.7万km <sup>2</sup>
提供主体（経営形態）	米国郵便庁（USPS） （国営独立機関）		ロイヤルメール・グループ （株式会社）	ドイツポスト （株式会社）
郵便局数・職員数（2016年度）	約35,400局 （うち直営局26,600局） 640千人 （配達509千人、非配達131千人）		約11,600局 （うち直営局315局） 157千人	約13,000局 （うち直営局2局） 508千人
郵便収入/利益（2016年度）	約715億米ドル/-54億米ドル （約8.1兆/約-0.6兆円）		約77億/約4.4億ポンド <sup>°</sup> （約1.4兆/約600億円）	約168億/約14億ユーロ <sup>□</sup> （約2.2/約0.2兆円）
取扱物数（2016年度）	約1542億通個 （うち書状等約1491億通）		約166億通個 （うち書状等約155億通）	約186億通個 （うち書状等約174億通）
封書最低価格（2018年度）	0.5米ドル（約56円）			0.58ポンド <sup>°</sup> （約84円）
（収集日を0日目とした） 送達日数  （下線は根拠となる法令等）	【First Class Mail】 2～3日 （アラスカ、ハワイ、グアム等は4～5日）  連邦規則集	EU加盟国間で発着の郵便物 ・差出日+3日：85% ・差出日+5日：97%  郵便サービスに関するEU指令	【1stクラスメール】 1日 【2ndクラスメール】 3日  2012年郵便サービス （ユニバーサル郵便サービス）令	・翌営業日以内：80% ・2営業日以内：95%  郵便ユニバーサルサービス 規則

※英国の郵便収入は、ロイヤルメールとParcelforce Worldwideとの合算数値。※為替レートは次のとおり。1米ドル=112円、1ユーロ=128円、1ポンド=144円

# 諸外国の郵便サービス概要 ①-2

	米国	EU	英国	ドイツ
<p>配達頻度</p> <p>(下線は根拠となる法令等)</p>	<p>週6日 (月曜～土曜、祝日を除く)</p> <p><u>各年度の予算法</u></p>	<p>週5日 (地理的その他の条件を考慮した例外は許容)</p> <p><u>郵便サービスに関するEU指令</u> (* EU 28加盟国中24カ国が週5日配達を採用)</p>	<p>週6日 (月曜～土曜、祝日を除く)</p> <p><u>2011年郵便サービス法</u></p>	<p>週6日 (月曜～土曜、祝日を除く)</p> <p><u>郵便ユニバーサルサービス規則</u></p>
<p>最近の主な動き</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013年(オバマ政権時)、USPSから通常郵便物の土曜日配達廃止を提案されたが、議会等の反対に会い、USPSは土曜日配達廃止の提案を取り下げ。</li> <li>2018年、トランプ大統領から郵便配達日を減らす2019年予算教書を連邦議会に提案したが、連邦議会は、引き続き週6日配達をUSPSに予算法案で義務づける方向であり、実現には至っていない。(現在、両院協議会にて協議中。)</li> <li>2018年12月、トランプ政権は<u>週6日配達の義務付けの見直し等を内容とする、USPS改革に関する報告書を公表。</u></li> <li>2015年に配達基準引き下げを実施。これにより、都市部等での翌日配達目標を撤廃。</li> </ul> <p>出典:米議会HP、ホワイトハウスHP、USPSHP等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年7月現在、EU加盟国28カ国の内、<u>EU指令の義務付ける週5日を越えて週6日郵便物を配達している国は、英国、ドイツ、フランス、マルタの4カ国に限られる。</u></li> <li>また、非EU加盟国であるが、ノルウェー、スイスも通常郵便物は週5日配達としている。</li> </ul> <p>出典:2018年7月付欧州委員会報告書 “Main Developments in the Postal Sector (2013-2016)”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017年3月、Ofcom(英国通信庁)はロイヤルメールに課されているユニバーサルサービス関連の規制の見直しの要否を検討したが、国民が現状のロイヤルメールのサービスに満足しているとの結論が得られたため、<u>2022年まで現行の規制を維持することを決定。</u></li> <li>2011年に郵便サービス法が定められ、ロイヤルメールの年金赤字を政府に移転。</li> <li>2012年10月から、大型郵便物等の不在時の隣人代理受取制度である「デリバリー・ツ・ネイバー」を全国で提供。</li> </ul> <p>出典:2017年3月1日付Ofcom報道発表等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017年7月から3ヶ月間、規制庁である連邦ネットワーク庁に届出の上、<u>希望する顧客向けに週の配達日数を1日、3日、5日に減らす、</u> “Meine Zustellung(マイ・デリバリー)”と呼ばれるサービスの試行を実施(週1日の配達を希望した場合には、好きな雑誌又は商品サンプルが無料で送られてくる。また、週5日配達の場合、配達先は住所ではなく勤務先に限定されたとのことである。)</li> <li>試行期間後には通常の配達頻度に戻している。</li> </ul> <p>出典:2017年9月2日付ゲネラルアンツァイガー紙</p>

# 諸外国の郵便サービス概要 ②-1

	フランス	イタリア	カナダ	韓国
人口・面積	人口：約6300万人 面積：約55.2万km <sup>2</sup>	人口：約6200万人 面積：約30.1万km <sup>2</sup>	人口：約3600万人 面積：約997万km <sup>2</sup>	人口：約5100万人 面積：約9.9万km <sup>2</sup>
提供主体	ラ・ポスト (株式会社 *政府全株保有)	ポステ・イタリアーネ (株式会社)	カナダポスト (クラウン・コーポレーション (政府全額出資の公共企業体))	科学技術情報通信部 郵政事業本部 (国営)
郵便局数 ・職員数 (2016年度)	約17,100局 (うち直営局約8,800局) 197千人	約12,850局 (うち直営局約12,840局) 141千人(非常勤含む)	約7,100局 (委託局等含む) 507千人(非常勤含む)	約3,500局 (うち直営局約2,700局) 42千人
郵便収入/利益 (2016年度)	約115億/約6億ユーロ (約1.5兆円/約800億円)	約38億/約-4億ユーロ (約0.5兆円/約-500億円)	約78億/約1.3億カナダドル (約0.7兆円/約110億円)	約4兆/800億ウォン (約0.4兆円/約80億円)
取扱物数 (2016年度)	約230億通個 (うち書状等約227億通)	約36億通個 (うち書状等約35億通)	約82億通個 (うち書状等約80億通)	約39億通個 (うち書状等約36億通)
封書最低価格 (2018年度)	0.81ユーロ(約102円)	1.11ユーロ(約141円)	0.85カナダドル(約71円)	330ウォン(約33円)
(収集日を 0日目とした) 送達日数  (下線は根拠となる 法令等)	<2018~2020年度目標> 【プライオリティメール】 ・翌営業日以内：85% ・3営業日超：1%未満 【スタンダードメール】 ・2営業日以内：94% ・4営業日超：1%未満  大臣告示(2018.9.12付)	【プライオリティメール】 ・翌営業日：80% ・4営業日以内：98% 【スタンダードメール等】 ・4営業日以内：90% ・6営業日以内：98%  <u>ユニバーサル郵便サービス憲章</u>	同一都市又はコミュニティ 圏内：2日 同一州内：3日 州間：4日	【普通郵便】3日以内  <u>郵便法施行規則</u>

※為替レートは次のとおり。1ユーロ=128円、1カナダドル=83円、100ウォン=10円。

# 諸外国の郵便サービス概要 ②-2

	フランス	イタリア	カナダ	韓国
<b>配達頻度</b> (下線は根拠となる法令等)	週6日 (月曜～土曜、祝日を除く)  <u>郵便・電気通信法典</u>	最低週5日 (月曜～金曜、祝日を除く) ※一部の過疎地域においては営業日 ベースで隔日配達を実施  <u>1999/7/22付政令261/99号</u> <u>2015/6/25付AGCOM決議</u> <u>395/15/CONS</u>	週5日 (月曜～金曜、祝日を除く) ※一部の過疎地域はさらに 低頻度  <u>カナダ・ポスト・サービス憲章</u>	週5日 (月曜～金曜、祝日を除く) ※地理、交通事情等を考慮し 例外有  <u>郵便法施行規則</u>
<b>最近の主な動き</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現時点でラ・ポストに課せられているユニバーサルサービス関連規制を見直す具体的な動きはない。</li> <li>・2005年にユニバーサルサービスの補償基金制度が創設されたが、現時点で発動実績はなし。</li> <li>・2017年、<u>2020年の営業利益目標</u>を当初より半分近く下方修正。郵便サービス需要が落ち込む中、ラ・ポスト・グループは、事業所のゴミ収集や高齢者・孤立者世帯の見守り等の新サービスによる事業多角化を進める方針。</li> <li>・環境配慮型都市物流を構築する取組の一環として、パリ市内にラストマイル配達用の“マイクロ・ハブ(超小型物流基地)”を80カ所設置する計画。マイクロ・ハブには24時間稼働型の配達ロッカーを設置。</li> </ul> <p>出典:ルモンド紙(2017.11.24)等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての郵便物に料金規制がかけてされており、料金の変更には、規制当局(AGCOM)の承認が必要。2013年、2014年、2015年の各年に値上げを実施。</li> <li>・2010年9月から、書留や速達を除いた通常郵便物について、<u>土曜の配達を段階的に廃止</u>。</li> <li>・2015年6月25日の決議(AGCOM395/15/CONS)に基づき、<u>国内の約1/4にあたる一部の過疎地域(※)において、郵便配達を隔日(営業日ベース:月-水-金、翌火-翌木)で実施</u>。</li> <li>※ 2015年10月から段階的に対象地域を拡大。2017年から5,267自治体で措置を実施。(同地域の人口は全人口の約23.2%。)</li> </ul> <p>出典:ラ・スタンパ紙(2016.2.29)等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2013年に、各世帯の戸別配達を廃止し、区画毎のコミュニティ・メールボックスへの配達に切り替える5カ年行動計画(年4~5億ドルの削減見込み)を発表し、2014年10月から実施していた。しかし、全国で計画への抗議が起こり、2015年10月の総選挙の自民党勝利により、計画を一時中断。2018年1月に、移行計画の永久凍結を発表。</li> <li>・すでに郵便配達先がコミュニティ・メールボックスに移行している約84万世帯については、現在もそのまま続行。</li> </ul> <p>出典:カナダ政府HP等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便料金や手数料は、企画財政部と協議のうえ、科学技術情報通信部長官が定める。国内料金等については、韓国郵政郵便事業理事会での審議が必要。現在のところ料金見直しはなし。</li> <li>・2016年から小包の指定日配達サービス(有料)を開始。</li> <li>・2018年10月に、配達員労働条件改善企画推進団から、長時間労働解消のために2020年までに配達員を2千人増員することや集配負荷量システム改善等を盛り込んだ政策勧告があった。</li> </ul> <p>出典:ハンギョレ新聞(2018.10.23付)等</p>

# 諸外国での配達頻度等の見直しを巡る動き

○ 特に郵便物数の減少が激しい北欧諸国では、郵便のサービス水準を大きく見直している。

	ノルウェー	スウェーデン	デンマーク	フィンランド	日本(参考)
人口・面積	人口：約521万人 面積：約38.5万km <sup>2</sup>	人口：約985万人 面積：約45.3万km <sup>2</sup>	人口：約573万人 面積：約4.3万km <sup>2</sup>	人口：約548万人 面積：約33.8万km <sup>2</sup>	人口：約1.2億人 面積：約37.8万km <sup>2</sup>
提供主体 (経営形態)	ノルウェーポスト (株式会社 * 政府全株保有)	ポストノルド・スウェーデン (株式会社)	ポストノルド・デンマーク (株式会社)	ポスティ (株式会社 * 政府全株保有)	日本郵便 (株式会社)
郵便局数 (2016年度)	約1,350局 (うち直営局33局)	約1,800局 (うち直営局251局)	約1,110局 (うち直営局2局)	約850局 (うち直営局70局)	約24,000局 (うち直営局約20,000局)
郵便収入/利益 (2016年度)	約98億/7.2億ノルウェー kroner (約1,300億/約94億円)	約120億/8.2億スウェーデン kroner (約1,500億/約100億円) (収益：全スウェーデン社分)	約54億/約-19億デンマーク kroner (約675億/約-240億円) (収益：全デンマーク社分)	約13.2億/約0.9億ユーロ (約1,700億/約115億円)	約1.34兆円/約128億円
取扱通数 (2016年度)	約18億通 (2012年比約19%減)	約17.5億通 (2012年比約17%減)	約3.7億通 (2012年比約45%減)	約7.8億通 (2012年比約26%減)	約176億通 (2012年比約6%減)
封書最低価格 (2018年度)	14ノルウェー kroner (約182円)	9スウェーデン kroner (約112円)	9デンマーク kroner (約153円)	1.5ユーロ (約192円)	82円
送達日数 (収集日を0日目として)	【通常郵便】 2日以内  ※2018年に翌配としていたA Mailと配達が遅く安価だったB Mailを統合。その結果、遠隔地への翌配に使用していた航空機利用回数を削減。	【通常郵便】 2日以内  ※2018年に通常郵便の配達期限を原則翌日(85%)から原則翌々日(95%)に繰り下げ。	【通常郵便】 5日以内  ※2016年に翌配としていたA Mailを廃止後、クイックレターを導入。(A Mail料金の2.7倍。)通常郵便の配達期限を3日以内から5日以内に繰り下げ。	【通常郵便】 ・内国郵便：4日以内 ・EU間郵便：5日以内  ※2016年に翌配としていたA Mailと配達が遅く安価だったB Mailを統合	【普通郵便】 3日以内
配達頻度	週5日 (月～金曜、祝日を除く)  ※2016年に土曜日配達を廃止。 ※2018年1月に政府が平日隔日(週2～3日)配達案へのパブコメを実施。	週5日 (月～金曜、祝日を除く)	2016年、土曜配達廃止 (月～金曜、祝日を除く)  * 2018年から、通常郵便の週5日配達を行うが、国民の側からは、週1日の受け取りに変更(配達地域を5つに分けるイメージ)	都市部：週3日 地方：週5日 (月～金曜、祝日を除く)  ※2018年に代替サービスが利用可能な都市部の郵便配達頻度を週3日に削減。	週6日 (月曜～土曜、祝日を除く)

※為替レートは以下のとおり。1ノルウェー kroner=13円、1スウェーデン kroner=12.5円、1デンマーク kroner=17円 1ユーロ=128円

出典：アクセンチュア資料等

## 「郵便業務発展総合指数(2IPD)」

今後のサービス向上に資するため、UPU※によって各国の郵便サービス全般を数値化した指標。170の郵便事業者の実績を比較し、2017年に評価結果を発表。以下4つの評価基準により評価。

- ①信頼性(郵便業務運営における効率性レベルの評価) ②到達性(郵便サービスの国際化のレベルの評価)
- ③妥当性(すべての主な市場における競争力レベルの評価) ④弾力性(ビジネスモデルの適応能力のレベルの評価)

### ※ UPU(万国郵便連合)

- 1874年から設置され、1948年以降は国連の専門機関。
- 加盟国(地域):192カ国・地域 (日本は、1877年に加盟)
- 任務・役割 :加盟国に対し、郵便業務について助言するほか、紛争の調停や技術援助。世界の国々を結んだ普遍的な郵便サービスの普及・発展を促進し、郵便サービスの質を改善。

順位(2018)	国名	順位(2017)	国名
1	スイス	1	スイス
2	オランダ	2	フランス
3	日本	3	日本
4	ドイツ	4	オランダ
5	フランス	5	ドイツ
6	ポーランド	6	英国
7	シンガポール	7	ポーランド
8	米国	8	シンガポール
9	英国	9	中国
10	オーストリア	10	オーストリア
11	スロヴェニア	11	韓国
12	NZ	12	NZ
13	エストニア	13	米国
:	:	:	:
173	ツバル	173	サントメ・プリンシペ

上位3カ国は共通して、

- ・郵便商品全般で優れた品質と利用者へのグローバルな接続性を保証している点
  - ・国内で根強い需要の取り込みと急速な環境変化への高い弾力性を備えている点
- で優れた評価。
- ・日本の評価については以下のとおり。

2017年:

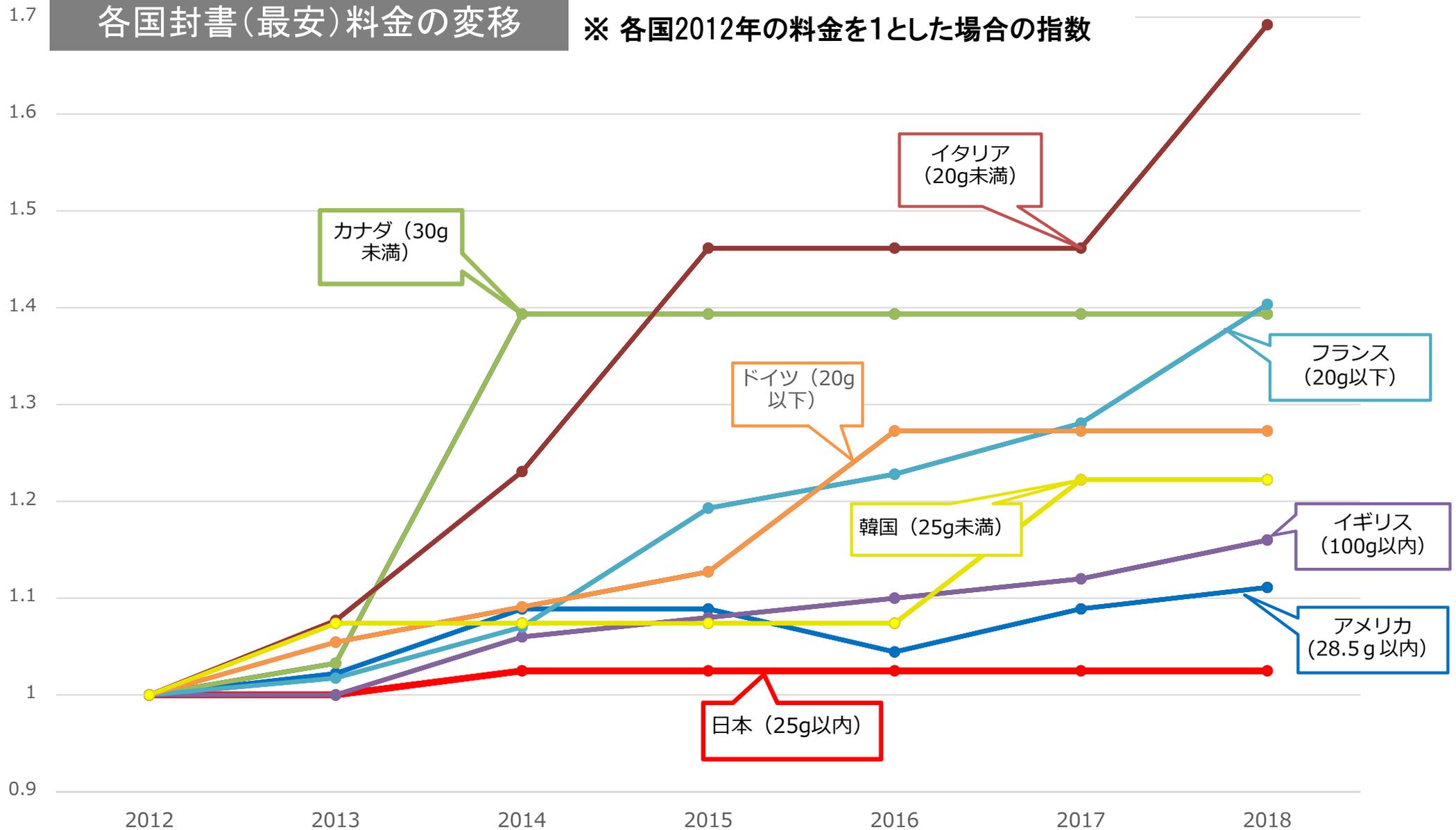
- ・郵便のサービス品質が高く、他国に優れている。
- ・ゆうちょ、かんぽのサービスも提供することで、国民の多様なニーズに応じている。

2018年

- ・アジア太平洋地域で抜きん出た郵便サービスの品質を維持している。
- ・金融サービスも提供することで国民の多様なニーズを吸収し、事業の多角化に成功している。

# 諸外国の郵便料金

○ 各国では郵便料金の引き上げが複数回行われているが、日本では2014年の消費税増税に伴う値上げを除けば、1994年以降封書の最低料金は据え置かれている(葉書については2017年に値上げ)。



## ラ・ポスト（フランス）

本格的な高齢時代を迎えたフランス社会では、長く自宅で過ごす者に合わせた身近なサービス（プロクシ）が求められる。顧客のところを毎日回り、信頼できる存在である郵便配達員を基本に事業戦略を構築。

- 郵便外務員は、「ファクテオ」という携帯端末を携帯し、顧客向けに全商品の情報を入れているほか、当日の配達の道順が地図とともに示される。配達途中で道路の損壊などを見つけた場合、画像を撮り、自治体等に連絡するなどの地域貢献にも活用。
- 郵便外務員を4つのレベルに分けるなど郵便配達員の多機能化を進めている。様々な業務オプションを広げ、職員の能力向上やモチベーションの向上にも寄与。
  - ・レベル1: 通常の業務をこなし、多少の新規職務を行う職員
  - ・レベル2: 「見守りサービス(※)」が実施可能な職員
  - ・レベル3: 「多機能郵便配達員」と呼ばれ、高齢者に携帯端末の使い方を教えたり、自宅にパソコンを取り付けたりする業務を行える職員(約1万人)
  - ・レベル4: 「エキスパート型郵便配達員」高齢者の税務手続きを手伝うことができる職員(約4100人)

(※) 高齢者の訪問・面談に加え、バカンス中の自宅を見張るサービスや、顧客の要望に応えた買い物の受託やTV等の機材の取り付けを行う。2017年には職員3万人の研修を実施。



## ポストノルド・デンマーク（デンマーク）

デンマークでは、世界に先駆けて「電子政府」を押し進めており、郵便物は大幅に減少。  
(1999年約16億通⇒2016年約3.7億通)  
通信や物流・ロジスティック事業等成長分野に注力するが、収支状況は大幅な赤字。

- 2014年に全ての住民に対して「e-ボックス」と呼ばれる「電子私書箱」の保有が義務づけられ、2015年以降は原則公的機関とのやり取りは電子通信を利用することとなった。ポストノルドは、この「e-ボックス」の運営会社をNetsという決済会社と共同所有する。
- 2012年から、国内すべての世帯に対して、郵便受箱を沿道又は歩道沿いに設置するよう義務付け(利用者負担)。ただし、65歳以上の国民は、自治体に申請をすることで、従来通りの戸口配達が受けられる。
- 利用者が書留・保険付き郵便の収集を含む小包の差出・受取が出来る小包ロッカーである「Pakkeboksen」をガソリンスタンドやスーパーマーケット等へ設置推進(468カ所/2016年度時点)。

