

郵便サービスについての考え方

平成30年12月7日

- これまでの議論を踏まえ、郵便サービスの将来に向けた安定的な提供の実現に向け、今後取り組むべき対応を検討

I. 経営努力の対応

- ◆利用者目線に立ったサービスの開発・改善
- ◆郵便需要の拡大、郵便文化の振興
- ◆業務運営の効率化、情報化、自動化等の推進
- ◆業務の見直し等を通じた働き方改革の推進

II. 制度的な対応の要望

- ◆週休2日制の定着を受けた普通扱い郵便物の週6日配達の見直し
※ 現在は、1週間につき6日以上郵便物を配達。
- ◆夜間・深夜労働の縮減に向け送達日数（原則3日間以内）の緩和
※ 現在は、国内向け郵便物が差し出された日から、原則3日以内に送達
- ◆特別料金設定範囲（郵便区内特別郵便物）の拡大
※ 現在は、同一の郵便区（集配郵便局ごとに定められている郵便物の配達区域）内で、引受・配達を行う郵便物を対象に、全国一律料金の例外として低廉な料金を適用

1. 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

- ① 再配達の負荷削減に有効な「はこぼす」や宅配ロッカーの全国的な設置拡大が必要ではないか。また、「はこぼす」の認知度を高める施策や他事業者等と連携した標準化・大規模周知施策について、具体的なアクションプランを作成すべき。

考え方
(日本郵便)

《「はこぼす」及び宅配ロッカーの設置拡大》

- ・ ゆうパックの受取利便性の向上に向け、2018年10月末現在、全国338箇所に「はこぼす」を設置(郵便局181箇所、駅85箇所、その他の商業施設等72箇所)。今後、「はこぼす」及び駅ロッカー等を含む宅配ロッカーを全体で1,000台以上整備し、受取拠点を更に拡大していく。

《認知度を高める施策や他事業者等と連携した標準化・大規模周知施策について具体的なアクションプラン》

- ・ 「はこぼす」の利用拡大策として、2017年4月25日から、ポイント(Ponta、dポイント、WAON POINT、楽天スーパーポイント及びエコ・アクション・ポイント)付与施策を実施中。
- ・ インターネット通販サイト・フリマアプリ等と交渉し、商品購入の際の受取場所として「はこぼす」を選択可能としている。
- ・ 駅のコインロッカーなどを「はこぼす」として利用できるようロッカーメーカー等と交渉中。

1. 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

- ① 再配達の負荷削減に有効な「はこぼす」や宅配ロッカーの全国的な設置拡大が必要ではないか。また、「はこぼす」の認知度を高める施策や他事業者等と連携した標準化・大規模周知施策について、具体的なアクションプランを作成すべき。

考え方
(日本郵便)

- 《認知度を高める施策や他事業者等と連携した標準化・大規模周知施策について具体的なアクションプラン》
- ・ 2018年12月には、物流系ITベンチャーYper(イーパー)株式会社と共同で、置き配バッグ「OKIPPA」を東京都杉並区の約1,000世帯に無償提供し、再配達削減の効果を検証する実証実験を実施中。
 - ・ 再配達削減については、当社だけの問題ではないことから、国や同業他社、関係団体と連携した取組を推進・強化するとともに、受取人への啓発・環境整備に効果的に取り組むことができるよう国に働きかけを行いながら、再配達削減の取組を進めていく。
 - ・ なお、宅配ボックスの2017年度の出荷数量は、集合住宅用は約11万2千ボックス(前年度比220.7%)、戸建て住宅用は約3万6千ボックス(前年度比487.0%)と大幅に増加しており、宅配ボックスによる荷物の受取りの一般への認知が進んでいるものと想定。(出典:一般社団法人 リビングアメニティ協会「住宅部品統計ハンドブック」)
 - ・ 書留等の再配達削減に向けた取組として、マンション等における一部の宅配ロッカーで書留等の受取りを可能にしているほか、2017年6月からは、戸建住宅向け宅配ボックスへの書留等の配達を開始したところであり、更に周知活動を強化することで、利用促進を図ってまいりたい。

1. 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

② 急速な郵便物の大型化に伴い、大型郵便受箱の更なる利用拡大が必要。現在の普及状況を確認するとともに、実施済みのキャンペーンの効果測定結果等を踏まえ、具体的な普及施策が必要ではないか。

考え方
(日本郵便)

《これまでの取組》

- ・ 2014年10月から、差入口の大きな集合受箱の規格浸透に向けた取組を開始し、当社が推奨する規格(26cm×34cm×3.5cm)を満たす集合受箱と開発メーカーを当社のホームページで紹介することにより、9社が推奨規格の受箱を製造するメーカーとして参入。
- ・ 2015年4月から、推奨規格の郵便物等が投函できる差入口を有する郵便受箱を「推奨商品」として当社のホームページに掲載し、所定の規格に適合する大型郵便受箱の設置者に対して、1受箱あたり500円の手数料をお支払いするキャンペーンを実施。

《キャンペーンの効果測定結果》

- ・ 2015年4月から2017年3月までの申請受付期間中、推奨規格の郵便受箱設置に対し、約50,000個の手数料を支払っており、推奨規格の郵便受箱の普及に貢献があったものと考えている。

《今後の普及施策》

- ・ 引き続き再配達削減を進めるため、2019年度に、新たに大型郵便受箱等を設置した者に対し手数料を支払う等の大型郵便受箱の設置促進キャンペーンの実施を検討中。

1. 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

③ 利用者の負担に応じたサービスレベルやサービス品質の提供となっているか、改めて検証する必要はないか。

考え方
(日本郵便)

- ・ 昨今の通信手段の多様化により、郵便を取り巻く環境が変化しており、郵便に求められているニーズに変化(「儀礼性」「現物性」が中心)が生じていると考えられることから、今回、郵便サービスの内容について見直しの要望に至ったもの。
- ・ 郵便サービスについては、郵便法令に定められた範囲内で、お客さまのニーズに応える形でサービスの新設・見直し等をこれまでも行ってきたところ(例:レターパック、スマートレター、返信依頼郵便等)。また、そのサービスレベル・サービス品質が、お客さまの負担に合っているか、顧客満足度調査等のアンケート等で検証してきており、引き続き、商品体系の簡素化を含め、商品やオペレーション体系を一体的に見直してまいりたい。
- ・ このほか、窓口や当社のホームページを通じて、お客さまに対する商品ラインナップのわかりやすい周知・説明に努めたい。

2. 郵便需要の拡大や郵便文化の振興

④ 現物性といった郵便の特性を活かしたDMの広告メディアとしての活用策の検討や業界の需要に寄り添ったサービス提供等を通じて、DMのさらなる利用拡大を図り、郵便需要を喚起することが必要ではないか。

考え方
(日本郵便)

DMの利用拡大については、新規需要創出及び需要維持拡大の観点から、次のとおり取り組んでいるところ。今後ともDMの利用拡大に効果的な施策を策定・提供し、郵便需要を喚起してまいりたい。

- ・ 電子メール等のデジタルの弱点を補完する形で顧客とのコミュニケーションツールにDMを組み込むことが効果的であることについて、各種実証実験や産学協働研究の結果とともに告知・啓発・PRする取組を2016年度から実施。
- ・ DMの閲覧率、保存性、行動喚起率の高さがもたらす価値を広く伝える活動として、「全日本DM大賞」を実施。実際に利用されたDMで効果が高かったものを表彰、書籍で紹介し、「正しいDMの使い方」を広く啓発する活動を展開。具体的内容は次のとおり。
 - ① DM大賞受賞作品について、DM制作をする際の参考具体事例として活用いただくことを目的に、その戦略・クリエイティブ・実施効果それぞれのポイントを書籍「【事例で学ぶ】成功するDMの極意」(宣伝会議(編集))において紹介。(2009年以降、毎年1回発刊。全国主要書店及びamazon(電子版含む)にて販売。)
 - ② DM大賞受賞者が制作秘話と共に制作エッセンスを直接講演&交流し、DM市場活性化の人的・物的(ノウハウ共有)ネットワークを図ることを目的として一般社団法人日本ダイレクトメール協会が開催する「DM成功事例セミナー」に、実行委員として参加。(2010年以降、毎年1回開催)
 - ③ 主としてデジタルマーケターに対し、DM制作に関する実践的知見を付与し、日々、彼らが行う顧客コミュニケーションに実際にDMを組み込んでもらうことを目的に「Beyondデジタルラボ」(ミニ・セミナー)を開催。(2018年以降、毎月開催)
- ・ 中小口のニーズに対応するため、DMのデザイン作成から印刷・差出しまでをウェブ上で申し込むことができ、さらにDMのプロが作成したテンプレートを無料でご利用いただける「DMファクトリー」のサービスを提供。
- ・ 顧客リストを持っていないお客さまのDMニーズに対応するため、特定の地域全ての世帯・事業所等に年賀はがき、かもめ～るを配達する「年賀タウンメール」「かもめタウン」のサービスを提供。

2. 郵便需要の拡大や郵便文化の振興

⑤ MyPost等のインターネットを活用した新サービスについて、経営戦略上の位置づけを明確にするとともに、認知度を高め、利用拡大を図ることが必要ではないか。

考え方
(日本郵便)

- ・ MyPostは、郵便そのものではなく電気通信サービスであり、郵便の減少、特に企業郵便等の減少に備え、従来の「郵便」ではないが、経営戦略上、広い意味で郵便の類似サービスとして当社の収益に貢献できるような新たなサービスとして位置付けているもの。
- ・ 2016年1月から会津若松市と連携し、自治体からの各種案内の送付に活用しているほか、2017年7月から政府の「マイナポータル」や「子育てワンストップサービス」と連携し、住民から自治体あての子育てに必要な申請においてMyPostの機能を活用する等、利用拡大に向けた取組を行っているところ。
- ・ 今後は、これらの取組の中で見えてきた課題や、各自治体をはじめとする様々なお客さまのニーズを踏まえながら、より便利なサービスを提供できるよう取り組んでいくとともに、自治体等と連携しながら認知度を高める取組を行うことにより、更なる利用拡大を図っていく。

2. 郵便需要の拡大や郵便文化の振興

⑥ データ分析を基に、郵便局顧客のニーズに合ったサービス・商材の絞り込みと重点的な売り込みを、さらに検討すべきではないか。

考え方
(日本郵便)

- ・ 郵便サービスについては、郵便法令に定められた範囲内で、お客さまのニーズに応える形でサービスの新設・見直し等をこれまでも行ってきたところ(例:レターパック、スマートレター、返信依頼郵便等)。
- ・ また、そのサービスレベル・サービス品質が、お客さまの負担に合っているか、顧客満足度調査等のアンケート等で検証してきており、引き続き、商品体系の簡素化を含め、商品やオペレーション体系を一体的に見直してまいりたい。
- ・ 物販商材については、お客さまニーズに合致したサービス・商材の展開を行っていくため、販売データやお客さまからの声、郵便局の意見を分析し、よりお客さまのご希望に沿うことのできる商品展開を行っていく。
- ・ また、それぞれの地域特性に合った商品展開が行えるように、郵便局や支社において企画した商材を展開していく。

2. 郵便需要の拡大や郵便文化の振興

⑦ 若年層に対する郵便文化の浸透を図ることが重要であり、継続して実施している振興策を検証した上で、より効果的な策を改めて検討することが必要ではないか。

考え方
(日本郵便)

- 手紙振興施策の取組については、ターゲットを「手紙を書いたことがない(書かない)人向け」「ライトユーザー向け」「ヘビーユーザー向け」に分け、それぞれの目的に応じた施策を各世代ごとに展開しているところであり、特に若年層については、「手紙を書いたことがない(書かない)人向け」の施策に注力している。
- 具体的には、
 - 幼児を対象にした遊びながら手紙に触れてもらう「お手紙ごっこ遊び」支援
 - 小学生・中学生・高校生を対象にした授業を通して手紙の良さを実体験してもらう「手紙の書き方体験授業」支援
 - 大学生を対象にした「お礼状の書き方・書類の送り方」のポイントを「就活マナー」として理解し活用してもらうための施策等を実施している。
- 特に「手紙の書き方体験授業」支援については、2010年度の施策開始以降、毎年アンケート結果や先生方の監修・ご意見を元に教材等の見直しを行っており、その効果もあって毎年教材申込数が増加しており、特に2017年度においては、小学校(特別支援学校を除く。)全国約2万校のうち約6割に相当する12,830校が当社の教材を使用し「手紙の書き方体験授業」を実施した。
- このような取組は、手紙に触れる機会の少なくなった小学生等に対する郵便文化の浸透に貢献しているものと考えている。
- このほか、手紙を実際に書いて投函できる手紙体験イベント(「メッセージフェスタ」及び「ふみの日イベント」)を実施し、若年層にも手紙の良さに触れていただく機会を提供しており、2017年度においては、全国の大型ショッピングセンター等の会場で計30回を実施、約13.3万人の方にご来場いただいたところ。
- また、切手のデザインについても、写真表現ばかりでなく、温かみのあるイラストでの表現、おむすびのような親しみやすい題材の使用、うちわやゆかた、歌舞伎等これまでにない形状の採用などを実施しているところ。
- 今後も、手紙を書く用途・相手や季節性等に鑑み、効果的な施策の検討を行ってまいりたい。

3. 業務運営の効率化、情報化、自動化等の推進

⑧ 地域団体や高齢者支援団体との連携など、既存の社会資源を活かした効率化方策がとれないか積極的に検討すべきではないか。

考え方
(日本郵便)

- ・ 受取人が不在の際、受取人があらかじめ指定した代理人への配達(包括的代人配達)が現在でも可能であり、地方部など一定の条件が整う地域において、この代人配達を応用し、地域団体や包括地域支援センター等の高齢者支援団体と連携・協力した配達方法について、受取人の利便性の面も考慮しながら研究してまいりたい。
- ・ また、高齢化社会に対応するとともに地方の雇用環境に対応するため、高齢者を労働力として活用するという観点から、高齢者でも大きな負担とならない作業内容や時間で対応可能な地域等の条件を整えば配達の委託を行う等、双方にメリットがある業務連携の体制ができないか検討してまいりたい。

3. 業務運営の効率化、情報化、自動化等の推進

⑨ 郵便の大型化・多様化にも対応した機械化・自動化の取組について、どのような計画を考えているのか。また、配達手段として二輪車等によらない方法や、作業用ロボット等の活用に向け、導入スケジュールを含めた具体的な検討を行うべきではないか。

考え方
(日本郵便)

《郵便の大型化・多様化にも対応した機械化・自動化の取組計画、作業用ロボット等》

- ・ 郵便の大型化・多様化に対応するため、大型郵便物用区分機46台に加え、規格外の定形外郵便物や把束された定形外郵便物を区分可能な区分機(パケット区分機)8台を、取扱物数の多い局に配備し、処理の省人化と迅速化を進めているところ。
- ・ 更に機械化を拡大するため、小型かつ廉価なパケット区分機を開発するとともに、現在は大型郵便物用区分機で区分できない厚物の大型郵便物を区分できるようにする改造についても、検討していく。

《配達手段として二輪車等によらない方法》

- ・ 現時点では、二輪車を中心として、自転車や台車、一部で四輪車を活用する配達が最適と考えているが、新たな移動手段が実用化された場合は、移行もあり得るもの。
- ・ 今後、更なる労働力不足等の課題が想定される中で、先端技術等の導入の積極的な取組が必要と認識しており、技術が進展していけば、二輪車以外の配達方法として、ドローンや配送ロボット等の活用が考えられる。
- ・ ドローンについては、本年11月7日から福島県(南相馬市及び双葉郡浪江町)で実用運航を行っているが、運用に伴う課題を整理した上で、実用化が可能な地域・方法等を更に検討してまいりたい。
- ・ 配送ロボットの導入に向けては、技術的な課題や法制度の整備、社会の理解等の外部環境にもよるところも大きいものと考えており、今後も新しい技術の実現可能性を見極めるため実証実験を継続し、導入に向けて取り組んでまいりたい。

4. 業務の見直し等を通じた働き方改革の推進

⑩ 安定的な労働力確保を図るため、働き方改革への取組計画をまとめ、広く発信・宣言し、その姿勢をアピールすべきではないか。

考え方
(日本郵便)

- ・ 人口減少・超少子高齢社会の到来(生産年齢人口の減少)や人件費の上昇、社会保障費用負担の増加、新技術の登場(AI・RPA・自動運転・ドローン・FinTech等)により、働き方改革を推進することは急務。
- ・ 「日本郵政グループ中期経営計画2020」にて働き方改革における取組計画を策定するとともに、郵便局の仕事の仕方の見直しを紹介した「働き方見直しBOOK」を当社ホームページに掲載する等、多くのお客さまに発信・宣伝を行っている。また、中期経営計画において、多様な社員によるワークライフバランス、健康で柔軟な働き方の確保及び処遇面の納得性の向上を目指すこととし、取り組んでいる。
- ・ 週末や深夜労働に依存している郵便事業の労働環境を改善するためには、配達頻度(週6日以上配達)及び送達速度(原則3日以内)という郵便法上の制約があり、当社の努力のみでは実施できないことから、本件制度改正を要望したところ。これにより週末・深夜労働が軽減され、働き方改革に資することとなるもの。
- ・ 今後は、さらに多くのお客さまに当社の働き方改革を知っていただくため、ホームページを充実する等、積極的な発信・宣伝を行ってまいりたい。

■主な取組

1. 多様な社員によるワークライフバランス

- (1) 女性活躍の推進
女性管理者割合の目標 10%以上(達成期限:2021.4.1)
- (2) 障がい者雇用の推進(グループで6,700人を雇用(2020年度))
- (3) 高齢者の活躍(グループで10,000人を雇用(2020年度))
- (4) 性の多様性等への対応

2. 健康で柔軟な働き方の確保

- (1) テレワークの検討・実施
- (2) 育児・介護と仕事の両立支援
育児・介護休業法を上回る制度の拡充
- (3) 労働時間の適正管理と健康増進

3. 処遇面の納得性の向上

- (1) 同一労働同一賃金の法改正に対応した処遇の確立
- (2) 期間雇用社員の正社員採用の推進

4. 業務の見直し等を通じた働き方改革の推進

⑪ 既存の人的資源の最適配分を図るため、人材の流動性の向上につながるような能力開発や人材育成の取組がもっと必要ではないか。

考え方
(日本郵便)

- ・ 現在、郵便コース社員については、採用後3年間は外務業務を経験し、採用後4年目からは能力、適性及び要員事情等を踏まえ、内務・営業・計画・国際へ業務変更、又は郵便営業コースへコース変更し、各業務ごとに必要な研修やOJTにより、計画的に育成を図っているところ。
- ・ 今後、例えば作業方法の見直しがあった際に新しいスキルを身につける等、必要な能力開発や人材育成を積極的に行ってまいりたい。
- ・ 特に、郵便物が減少する一方で荷物は増加していく中でリソースの再配置を行っていくに当たっては、例えば担務の変更に伴う配達に関するノウハウなど、必要な人材育成・能力開発についても行ってまいりたい。
- ・ なお、現在でも、ある作業が繁忙の場合に他の作業を行っている社員の応援体制を取ることとしており、人材を有効に活用する努力を行っているところ。

4. 業務の見直し等を通じた働き方改革の推進

⑫ 局毎に労働力確保策を講ずるだけでなく、会社全体として労働力確保に向けた方策を検討し、局間の連携を図るためには、どのような課題があり、どう解決していくのか。

考え方
(日本郵便)

《全社的な取組》

- 必要労働力の確保については、自社HPの募集サイトを改善して求職者への訴求効果の向上を図り、併せて、ハローワークへの求人のみならず求人誌への掲載等、多様なチャネルを活用した募集活動を行うとともに、各地域の労働力市場に見合った競争力のある賃金単価を設定できるよう、支社や郵便局長の裁量による単価アップや雇用促進暫定手当(※)の活用等に取り組んでいるところ。

※ 労働需給ひっ迫により期間雇用社員の確保が極めて困難な場合に、暫定的に基本賃金に上乗せして支給する手当

- また、現に雇用している優秀な期間雇用社員に対する長期雇用へのモチベーション維持向上のために、正社員への登用の実施も行っている。

- 更に、高い就労意欲を有する定年退職者が、その知識・経験を活かし会社の支え手として活躍し続けることができるよう、高齢者等の雇用の安定等に関する法律に基づき、継続雇用制度を実施しているところ。

《局間の連携》

- 非正規社員の募集については、既に個別の郵便局単位のみならず、地域単位での募集や局間での応募者の融通を行っているところ。また、当社のホームページで各局の求人情報を閲覧でき、働きたい地域の郵便局を選ぶことができるようにしているところ。

- 個局の集配関係の労働力不足を解消するための手段として、局間の連携も必要と考えているが、配達エリアごとの配達順路の習得が主な課題となる。配達順路の習得には時間を要することから、時間の短縮を図るため、新技術(AI)を活用した、配達順路の作成システム等の開発を検討しているところ。2018年2月から草加郵便局で実証実験を開始。その後、2018年度に入り練馬局及び名古屋北局を追加し、愛媛県や石川県内等の郵便局でも実証実験を行う。

1. 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

－ 現状のサービス水準を維持すれば、郵便事業収支が赤字化し定着することを検証 －

⑬ 日本郵便の2020年度以降の収支予測。日本郵便が自力で可能な努力を十分行った上での見通しとなっているか。

考え方
(日本郵便)

- ・ 2021年度以降の収支見通しについては、別紙1「収支見通し」のとおり。
- ・ なお、収支見通しについては、デジタル媒体とDMの併用効果のPR等のDM振興策や、学生を対象とした手紙書き方体験授業の開催、親しみやすい題材・デザインの切手の発行等の手紙文化振興等により郵便の需要喚起に取り組んでいるものの、郵便物の減少傾向は今後も継続することが想定され、これによる収益減は年300億円程度と見込む一方、郵便物の減少に伴う業務量の減少による費用の削減を年100億円程度と見込んでいる。
- ・ また、生産性向上による改善分も折り込んでおり、大型郵便物用区分機の厚物機械処理対応のための改造や廉価なパケット区分機の開発による機械処理の拡大、要員配置の更なる適正化など、可能な限りの業務効率化を行うことにより毎年度30億円程度の費用削減を見込んでいるものの、コスト構造が先端技術の実用化等により大きく変化しない限り、賃金単価の上昇(2021年度以降年+1.25%程度と想定)が継続することにより、差し引き年200億円程度のペースで営業利益が減少すると想定しているところ。
- ・ 今後も、DM振興、手紙振興等の郵便需要拡大に取り組むとともに、新技術の導入等による更なる効率化を行うことにより、郵便事業の収支改善に努める。

1. 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

－ 現状のサービス水準を維持すれば、郵便事業収支が赤字化し定着することを検証 －

⑭ 郵便と荷物の収支間で共通費用を按分しているが、その配賦の適切性の検証。

考え方
(日本郵便)

- ・ 日本郵便株式会社法により、毎事業年度、業務の区分ごとの収支の状況を記載した書類を総務大臣に提出することとされており、また、同法施行規則において、営業収益及び営業費用の整理方法を定めており、共通する費用が適正に配賦されていなければならないという原則は、法令により規定されている。
- ・ 会社としては、この原則を運用するため、同法施行規則に規定されている「営業収益及び営業費用の整理に関する計算方法を記載した書類」として、「業務区分別収支計算方法書」を公表している。
- ・ また、この業務の区分ごとの収支が適正に作成されていることについては、同法施行規則に基づき、毎年度、監査法人の証明を受けている。

(参考)

別紙2: 参照条文

別紙3: 業務区分別収支計算方法書

別紙4: 郵便・物流事業の費用整理方法(委員限り)

2. 要望事項の検証

－ 郵便サービスについての考え方 －

⑮ 社会的役割に鑑みて、郵便のサービスとして何が求められるのか。

考え方 (事務局)

- ・ 郵便は、現在利用者が国内全域にあまねく信書を送達することができる唯一のサービスであるとともに、利用者が個別の契約申込みといった事務手続や、電話機や電話回線といった特別な設備や機材を準備することなく、国内全域でポストに切手を貼付した郵便物を投函するだけで利用できる最も簡便な通信手段でもある。
- ・ 直近の平成29年度においても約170億通(国民一人当たり約142通)の信書が差し出されており、依然として多くの国民にとって身近な通信手段である。
- ・ 郵便では、信書のみならず、4kgまでの荷物を送付することも可能であり、日本全国に一律料金で荷物を送付可能なサービスでもある。
- ・ また、金融機関等が行う本人確認手続の一部として転送不要郵便が用いられる他、官公庁への申請手続等に書留郵便が用いられる等、現時点において、郵便は経済社会活動を行う上で不可欠な要素として組み込まれている。
 - 通信手段としての重要性が過去に比べ低下したとしても、なお郵便サービスが国民の日常生活に果たす役割は大きく、引き続き郵便サービスは、全国であまねくかつ簡便に利用可能な通信手段として継続的に提供していく必要がある。
 - その郵便サービスは、社会環境の変化や、利用者のライフスタイルの変化に適応した、より利用しやすいサービスとして提供されることが求められている。

2. 要望事項の検証

－ 郵便サービスについての考え方 －

⑩ サービスのうち維持すべきもの、見直してよいものの考え方。

考え方
(事務局)

- ・ 我が国の郵便のユニバーサルサービスは、日本郵政公社発足時に、「①手紙・葉書の全国均一料金、②ポスト投函制、③全国あまねく公平な提供及び④継続的な提供の四つの要素により構成されているもの」と整理されている(※)。これらの要素のうち、①手紙・葉書の全国均一料金、②ポスト投函制、③全国あまねく公平な提供については、それぞれ法律上規定されている。④については、明文の規定はないが、日本郵便株式会社法に基づく日本郵便株式会社が郵便事業を行うことが法律上義務付けられており、郵便サービスを継続的に提供していくことは自明といえる。
 - これらの要素はいずれも郵便サービスがユニバーサルサービスであるために必要不可欠であり、これらを維持していくことが引き続き必要である。
- ・ 以上に加えて、郵便サービスの実施を担保するため、郵便料金、郵便約款及び郵便業務管理規程を日本郵便株式会社において定め、総務省に届け出る又は総務大臣の認可を受けることを求めている。今回見直しで日本郵便から要望されている、週6日以上配達、差出から原則3日以内での配達については、それぞれ郵便業務管理規程の認可条件として、日本郵便に対して遵守を義務付けているが、こういったユニバーサルサービスの水準については、「将来の社会経済動向やニーズ動向などを踏まえ適宜見直しを図られるべきである」と日本郵政公社発足時から整理されている(※)。
 - 今回の日本郵便による制度見直し要望の背景にある郵便物数の減少や、労働力不足の深刻化等は、いずれも日本郵政公社発足時には予見し得なかった社会経済動向の変化である。利用者における土曜日の配達や通常郵便物の配達速度に対するニーズ動向の変化を確認した上で、利用者が重きを置かなくなったサービス水準については、これを見直すことも排除されないと考えられる。

(※) 郵政事業の公社化に関する研究会最終報告書

2. 要望事項の検証

－ 郵便サービス品質の見直しについて－

⑰ 郵便料金の値上げによる対応を行わない理由、2017年の葉書値上げの影響検証

考え方
(日本郵便)

《郵便料金の値上げによる対応を行わない理由》

- 郵便事業においては、郵便物の送達スピードを改善してきた結果、現在、相当数の要員を夜間・深夜帯の勤務に配置しており、郵便サービスの提供は、社員による夜間・深夜労働に支えられている状況である。
また、既に週休2日制の勤務となっているとはいえ、週6日配達を行うために土曜日に交代で出勤する態勢をとっているところであり、郵便サービスの提供は、週末の出勤に支えられている面もあるところ。
- しかし、働き方改革の取組を進めていく社会的要請が強まる状況において、かかる労働環境を改善していくことは、社会的責任がある企業として避けては通れないところ。
- 更に、少子高齢化が進むことにより労働力の確保が一層困難となっていくことが見込まれるほか、既に足下でも郵便事業に係る有効求人倍率が職業全体のそれよりも高くなっており、現に銀座郵便局、盛岡中央郵便局では、募集人数の半分程度しか応募がない状況。また、離島など、そもそも募集の対象となる人が殆どいない地域もあるところ。
- 当社としては、働き方改革を推進し、働きやすい環境を整備していくことにより、労働力確保難に対応していく必要があることから、今回、郵便料金の改定ではなく、配達頻度及び送達速度に係る郵便法令の改正を要望したところ。

《2017年の葉書値上げの影響検証》

- 2017年6月の料金改定から2018年5月までの1年間で360億円程度の増収を見込んでいたところ、料金値上げを行った葉書及び定形外郵便物の収入は、2016年6月から2017年5月までの1年間との比較では、合計460億円程度の増収となっている。これにより、2017年度の郵便事業の収支は241億円の黒字を確保したところであり、2017年6月の料金改定がなければ、2017年度に郵便事業の収支は赤字となっていた。
- 今後の収支見通しとしては、Ⅱ⑬のとおり、営業利益が悪化すると想定している。

2. 要望事項の検証

ー 郵便サービス品質の見直しについてー

⑩ 他のサービスの見直しよりも適切な理由

考え方
(日本郵便)

・ 郵便のサービス内容としては、郵便法上、今回要望した3項目(①郵便物の配達頻度の見直し(土曜配達の休止)、②送達日数の見直し(送達日数(原則3日以内)の繰下げ)、③全国均一料金制の例外の見直し(一の郵便局において引受け及び配達を行う郵便物に係る特別料金の拡大))の他、郵便種別や料金設定に係るものを除けば、「全国あまねく戸別配達」、「郵便差出箱(ポスト)の設置本数(日本郵政公社法施行時の本数(約18万本))の維持」があるが、これらについては、次の理由から、今回、見直しの要望を行っていない。

- ① 郵便物の表面に記載された受取人の住所又は居所にお届けすることは、郵便サービスの基本的な内容であり、また、郵便物の受取人には高齢等で外出が困難な方もいることも考慮する必要があること。
- ② 郵便差出箱(ポスト)の本数については、郵便物の差出しは郵便差出箱への投函を前提としていることにより、対面での引受コストの削減となっていること、郵便差出箱からの収集はルートで行っていることから、ルート途中の郵便差出箱を削減したとしても、全体としての移動距離が大きく変わらなければ、効率化の効果は大きく見こみにくいと考えられること。

2. 要望事項の検証

ー 郵便サービス品質の見直しについてー

⑬ 土曜日休配の影響(影響を受ける主な利用者、サービス等)と土日連続休配とする理由

考え方
(日本郵便)

《土曜日休配の影響(影響を受ける主なお客さま、サービス等)》

- ・ 今回の施策は、お客さまの郵便に対するニーズの変化に対応してサービス水準を見直すことが妥当であり、求められていない程度までのサービスを現在提供しているとすれば、現下の人手不足や働き方改革の中で、郵便に関する取扱いを改めさせていただきたいと考えたもの。
- ・ 一部、第三種郵便物のうち新聞等の日刊紙で、現在、月曜日から金曜日分は翌日に、土曜日と日曜日の2日分は月曜日に配達されているものについては、本件見直し後は、送達日数繰下げの影響も合わせると、日曜日から水曜日分は翌々日に、木曜日、金曜日及び土曜日分は3日分まとめて月曜日に配達されることによる影響が考えられるが、差出方法や処理の工夫(例えば機械処理)により影響を軽減する方策がないか検討してまいりたい。

《土日連続休配とする理由》

- ・ 厚生労働省が実施している「就労条件総合調査」によると、「何らかの週休2日制」を採用している企業割合は2017年調査で87.2%を占めており、また、NHK放送文化研究所が実施した「2015年国民生活時間調査」によると、土曜日が休みであるとする割合は48%と、日曜日を休みとする63%に次いで高い割合(月曜日から金曜日のいずれかを休みとする割合は3～6%)であること、官公庁、学校、病院等の公共施設の多くは土日が休みであること、さらに、ビジネス地域等では、土曜日は休業のため配達不要とのお申出がある事業所が多いこと等を勘案し、土曜日を休配とすることが最適と考えている。

2. 要望事項の検証

－ 郵便サービス品質の見直しについて－

⑳ 送達日数の繰下げの影響(翌日配達見直しの影響を受ける主な利用者、サービス等)、4日目に配達されることとなるケースとその理由及び対象物数見込み

考え方
(日本郵便)

《送達日数繰下げの影響(翌日配達見直しの影響を受ける主なお客さま、サービス等)》

- ・ 今回の施策は、お客さまの郵便に対するニーズの変化に対応してサービス水準を見直すことが妥当であり、求められていない程度までのサービスを現在提供しているとすれば、現下の人手不足や働き方改革の中で、郵便に関する取扱いを改めさせていただきたいと考えたもの。
- ・ 一部、第三種郵便物のうち新聞等の日刊紙で、現在、月曜日から金曜日分は翌日に、土曜日と日曜日の2日分は月曜日に配達されているものについては、本件見直し後は、土曜休配の影響も合わせると、日曜日から水曜日分は翌々日に、木曜日、金曜日及び土曜日分は3日分まとめて月曜日に配達されることによる影響が考えられるが、差出方法や処理の工夫(例えば機械処理)により影響を軽減する方策がないか検討してまいりたい。

《4日目に配達されることとなるケースとその理由及び対象物数見込み》

- ・ 現在、当日処理の締切時間までに差し出された郵便物で3日目に配達となる地域は、郵便法令上例外扱いとされている離島を除き、該当する地域はないところ。
- ・ ただし、郵便物が差し出された時刻により、差し出された当日の夜間ではなく翌日の日中に取集めや区分等の作業を行わざるを得ない場合があり、その場合は、2日目に配達される地域あての郵便物は3日目配達となるケースがある。このため、配達される地域を受け持つ地域区分局での処理が夜間から昼間帯に移行することによる送達日数の繰下げにより、現在3日目となるケースにおいて4日目に配達されることとなる。
- ・ なお、4日目に配達されると見込まれる物数は、年間約700万通と見込んでいる。
(ちなみに、2017年度の内国郵便物は約172億通であることから、その占める割合は0.04%。)

2. 要望事項の検証

－ 郵便サービス品質の見直しについて－

⑳ 郵便区内特別郵便物の対象範囲を拡大した場合の影響(新たに対象となる物数見込み、想定される主な利用者など)

考え方
(日本郵便)

- ・ 現在、郵便区内特別郵便物は2017年度約13.4億通であり、内国郵便物の約8%を占めているところ。
- ・ その中で複数の配達局へ差し出しているお客さまについては、地域区分局への差出しに移行するものと想定している。
(大手の通信会社、金融機関、クレジットカード会社等、複数の配達局へ差し出されている郵便区内特別郵便物は、2017年度で7億通程度。)

3. サービス品質の見直しをもたらす効果と必要な対応策

－ 財務的な効果 －

⑫	当要望を実現した場合の、日本郵便の試算に基づく2020年以降の郵便サービスへの財務上の効果
考え方 (日本郵便)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要望事項を2020年度に実現した場合の郵便事業の収支見通しへの効果は、別紙1「収支見通し」のとおり。 ・ Ⅱ⑬に記載のとおり、営業損益は年▲200億円程度悪化し、2019年度以降は赤字となることが見込まれるが、要望事項が実施できた場合は、その効果により、2021年度までは黒字を確保できる見込み。 ・ 更に、DM振興、手紙振興等の郵便需要拡大に取り組むとともに、新技術の導入等による更なる効率化を行うことにより、2025年度頃までの黒字の確保を目指しているところ。
⑬	郵便のユニバコストのモデル計算(PA法)による、要望事項を実施した場合にユニバコストに与える利益改善額を算出し、検証。
考え方 (事務局)	<p>※ 次回(第14回)の委員会で説明予定</p>

3. サービス品質の見直しをもたらす効果と必要な対応策

－ 郵便事業従事者の労働環境の改善効果 －

⑭ 夜勤・深夜勤や週末労働の見直しをもたらす、労働環境の改善見通し(超過勤務や休日出勤の削減見込み)及び働き方改革への取組。

考え方
(日本郵便)

- ・ 週末や深夜労働に依存している郵便事業の労働環境を改善するためには、配達頻度(週6日以上配達)及び送達速度(原則3日以内)という郵便法上の制約があり、当社の努力のみでは実施できないことから、本件制度改正を要望したところ。これにより週末・深夜労働が軽減され、働き方改革に資することとなるもの。
- ・ 土曜休配により、現時点で約55,000人いる土曜日の配達担当者のうち、約47,000人分が他の曜日や荷物等の別の担当業務に再配置が可能となるもの。これによる超過勤務等の削減見込については精査中。
- ・ 送達日数繰下げの実施により、郵便の区分業務等を担当する内務深夜勤帯勤務者約8,700人のうち、約5,600人分が日勤帯の別の業務に再配置が可能となるもの。
- ・ 働き方改革については、I ⑩のとおり会社として計画的に取り組んでいるところであり、本件制度改正による労働環境の改善と合わせて着実に推進していく。

3. サービス品質の見直しをもたらす効果と必要な対応策

ー サービス見直しに伴い、影響を受ける利用者への対応策や配慮策 ー

②5	サービス見直しの導入方策(例:段階的な導入)、周知方策や顧客対応(書留、速達、荷物も含め週2日休配という誤解が多い恐れ)。
考え方 (日本郵便)	<p> ≪導入方策≫ </p> <ul style="list-style-type: none"> 導入方策としては、土曜休配と送達日数繰下げの実施時期をずらす、土曜休配について月1回や隔週で実施するという案も考えられるが、労働力不足による長時間労働も問題となっており、働き方改革への対応が求められている中、これらの状況を改善することが喫緊の課題でもあることから、全国的に同時に実施することとしたい。 <p> ≪周知方法や顧客対応≫ </p> <ul style="list-style-type: none"> 土曜休配の対象とするのは、普通扱いの郵便物及びゆうメールであり、速達や書留郵便物、ゆうパックやゆうパケット、特殊取扱としたゆうメールについては、普通扱いの郵便物が土曜休配となった後も、これまでどおり土曜・日曜・祝日の配達を継続するものであるが、土曜休配の対象サービスについて誤解が生じる可能性があることから、制度改正に基づくサービスの見直しを実施する際は、お客さま周知チラシの全戸配布のほか、郵便局窓口へのポスター掲出、郵便差出箱へのステッカー貼付、当社のHPでお知らせする等、過去の料金改定時の周知方法も参考として、丁寧な周知を実施することとしたい。
②6	土曜日休配の影響を受ける利用者への配慮策
②7	郵便に送達速度を求める利用者への対応
考え方 (日本郵便)	<ul style="list-style-type: none"> 郵便にスピードを求めるお客さまへの対応としては、現在、速達について料金も含め商品性を見直しを検討しているところであり、ご理解をいただけるように努めてまいりたい。

委員からの意見	
①	<p>実証されている自動運転やドローン等の先端技術の活用による効率化と人員の再配置等による効率化の予測を、マトリックスで示すべき。</p>
考え方 (日本郵便)	<ul style="list-style-type: none"> 自動運転やドローン等の先端技術の活用による業務の効率化に向けて各種の実証実験を行っているところであり、具体的な実用化を進める中でそれぞれの施策の効率化効果を算定していく。
②	<p>地域毎の収支予測と人員不足の詳細予測。 (地域によって利用者と従業員の比率が異なり、場合によっては人員が余っているような地域もあるのではないか。)</p>
考え方 (日本郵便)	<ul style="list-style-type: none"> 郵便は、全国あまねくサービスを提供しており、地域別にみれば赤字と黒字の地域があるが、全国を全体として見て適正な原価を償い、かつ適正な利潤を含む料金設定により運営されるもの。現在、郵便営業収入と人件費等の費用については、支社ごとに当年度の計画については管理しているところ。 個々の郵便局の要員は、業務量に応じて配置しており、毎年見直しているところであるが、個別事情により要員が足りない地域においては、正社員の異動による調整のほか、非正規社員による補完を行っている。正社員については、退職等による社員数の減少を考慮して採用数を決めており、地域での不足状況も勘案しながら採用を行っている。また、今年度については、正社員については地域を決めた上で中途採用を実施したところであり、これらの取組により要員確保に努めているが、それでも人手が不足する状況にある場合は、非番・休日出勤や超勤で対応しているところ。 このほか、繁忙期(夏期、年末年始)については、地域ごとに必要な労働力に見合う非正規社員を郵便局ごとに採用している。 なお、郵便局において標準的業務に従事する一般職の社員の勤務地については、原則として転居を伴う転勤はなく、支社や郵便局における管理職候補である地域基幹職の社員の勤務地については、原則として支社エリア内としており、地域間における社員の異動には制限がある。

委員からの意見	
③	ユニバーサルサービスの例外を上手く活用し、一部エリアのサービス水準は、概ね維持することができないかといった方策を検討すべき。
考え方 (日本郵便)	<p>・ 郵便サービスは、全国あまねく公平に提供することが原則であり、その例外は、地理的条件、交通事情等によりやむを得ない場合に限られると認識している。したがって、郵便物の配達頻度や送達日数の見直しを実施した際に、一部エリアのみ従前のサービス水準を維持するための条件を見出すことは、難しいのではないかとと思われる。</p>
④	人手不足等に対応するための措置として、週5日配達や送達日数見直し以外の見直し策と作業イメージパターンを複数示すべき
考え方 (日本郵便)	<p>郵便のサービス内容としては、郵便法上、今回要望した3項目(①郵便物の配達頻度の見直し(土曜配達の休止)、②送達日数の見直し(送達日数(原則3日以内)の繰下げ)、③全国均一料金制の例外の見直し(一の郵便局において引受け及び配達を行う郵便物に係る特別料金の拡大))の他、郵便種別や料金設定に係るものを除けば、「全国あまねく戸別配達」、「郵便差出箱(ポスト)の設置本数(日本郵政公社法施行時の本数(約18万本))の維持」があるが、これらについては、次の理由から、今回、見直しの要望を行っていない。</p> <p>① 郵便物の表面に記載された受取人の住所又は居所にお届けすることは、郵便サービスの基本的な内容であり、また、郵便物の受取人には高齢等で外出が困難な方もいることも考慮する必要があること。</p> <p>② 郵便差出箱(ポスト)の本数については、郵便物の差出しは郵便差出箱への投函を前提としていることにより、対面での引受コストの削減となっていること、郵便差出箱からの収集はルートで行っていることから、ルート途中の郵便差出箱を削減したとしても、全体としての移動距離が大きく変わらなければ、効率化の効果は大きく見こみにくいと考えられること。</p>

委員からの意見	
⑤	深夜勤務の縮小により、どれほど効率化でき、影響があるのか、より精緻なデータを示すべき。
考え方 (日本郵便)	※ II⑳の総務省の算定結果とともに次回(第14回)の委員会で説明予定。
⑥	制度改正によって生まれた余資の活用方策。損失の補填ではなく、投資の余資として使われるべきである。また、生産性を上げるための方向と具体的な目標を設定すべき。
考え方 (日本郵便)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件制度改正により、郵便事業から成長する荷物事業へリソースを再配置することにより、既存の労働力を活用して会社全体の生産性の向上を図るもの。 ・ 先端技術の実用化など、将来の更なる生産性向上に向けた投資は引き続き行っていく。 ・ なお、生産性の向上の取組としては、これまでも機械化や要員配置の適正化等を行ってきたところであり、今後も、大型郵便物用区分機の厚物機械処理対応のための改造や廉価なパケット区分機の開発による機械処理の拡大、要員配置の更なる適正化などを行っていく。

委員からの意見	
⑦	<p>土日を休むことで、本当に働く人にゆとりが生まれるのか、かえって負担増となる可能性があることも考えるべき。</p>
考え方 (日本郵便)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土曜日の配達を取りやめることにより、その分の労働力を他の曜日や荷物等の別の担当業務に再配置することが可能となり、人手不足に対応するための非番・休日出勤や超勤が軽減できると考えている。 ・ なお、月曜日に配達する郵便物が増加すると想定されるが、業務量に合わせて月曜日の要員配置を増加させることにより対応する(配達物数の増加に対して配達箇所数の増加は小幅となることから、配置人員が現在よりも極端に多くなるとは考えていない。) ・ 一方で、現在は月曜日に差し出された郵便物を火曜日に配達しているが、送達日数を1日繰り下げることにより、郵便物の差出しが少ない日曜日に差し出された郵便物を火曜日に配達することとなることから、火曜日の配達物数は少なくなるものであり、物数の増減に対応した要員配置を行っていく。
⑧	<p>意見集約にむけた今後の流れについて</p>
考え方 (事務局)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正要望の内容については、審議会でその内容を精査いただくとともに、利用者や有識者にヒアリングを行い、丁寧な議論を進めていく予定。 ・ 現時点のヒアリングの予定としては、(独)国民生活センター、全国地域婦人団体連絡協議会、生命保険協会を予定しているほか、出版関係者に依頼しているところ。 ・ これらを踏まえ、制度改正要望に関する論点を整理した上で、パブコメを行う予定。 ・ パブコメの結果や別途行う予定のアンケート(国民利用者や企業の意識調査)結果をもとに、意見集約を図って行く考え。