

情報通信審議会 郵政政策部会 郵便局活性化委員会  
「郵便サービスのあり方に関する検討」  
論点整理案（概要）

---

平成31年(2019年)3月8日

- 平成30年8月以降、郵便サービスを取り巻く社会環境等が変化の中で、利用者ニーズの変化への対応と適切で安定的なサービス提供に向けた郵便サービスのあり方について、情報通信審議会 郵政政策部会 郵便局活性化委員会において検討。
  - 日本郵便関係者、利用者、有識者等へのヒアリングやアンケート調査、諸外国の郵便サービス状況調査等を踏まえ、議論を重ねてきたところ。今後、更に議論を深めるため、これまでの議論の内容等を論点整理案としてまとめ、広く国民から郵便へのニーズや追加的な論点について意見を公募。
- ⇒ 寄せられた意見や情報は、今後の議論に反映。必要に応じて新たな論点の追加等を行い、意見集約を図っていく。

## 第1章. 郵便サービスを取り巻く環境の変化

### 1. 社会環境の変化とそれに伴う利用者ニーズの変化

- 電子メール等の普及とともに、郵便物数は大幅に減少

(郵便物数:約172億通(17年度)  
約262億通(01年度)、比△34.5%)

- 単独世帯数の増加に伴う郵便の配達箇所数増加。一方で、配達郵便物は減少しており、配達効率が悪化

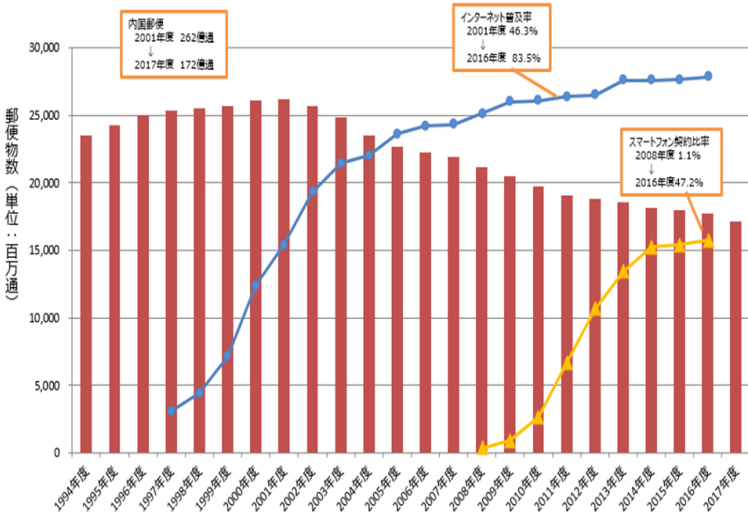
(1箇所当たりの配達物数  
:1.39通(96年度) 0.92通(17年度))

- 女性の社会進出等により、平日日中に不在となる世帯が増加傾向。郵便受箱に入らない大型郵便物や書留等の再配達が増え、配達職員の負担も増大

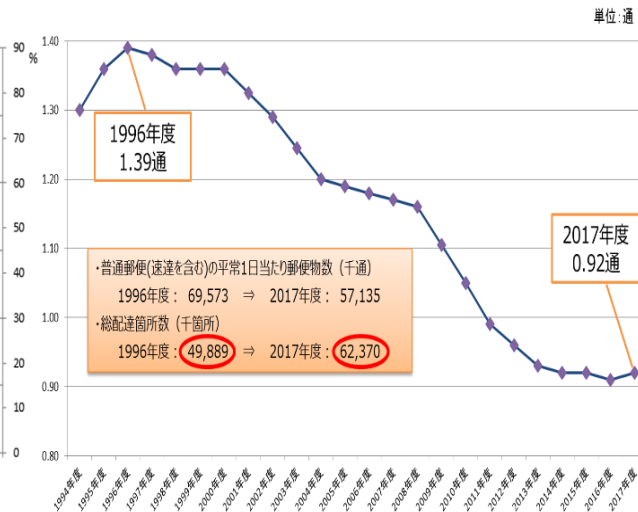
- eコマースの社会への浸透に伴い、荷物の物流量が大幅に増加

(日本郵便における荷物引受物数(ゆうパック、ゆうメール合計)  
:約4.1億個(01年)、約45億個(17年))

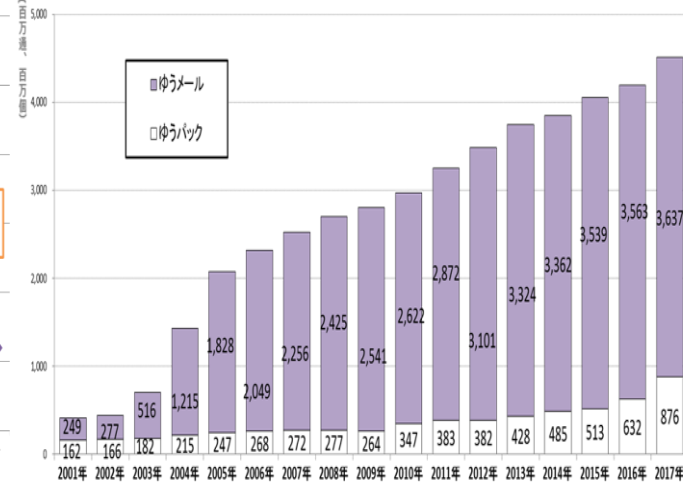
郵便物数推移



1 配達箇所当たりの配達物数



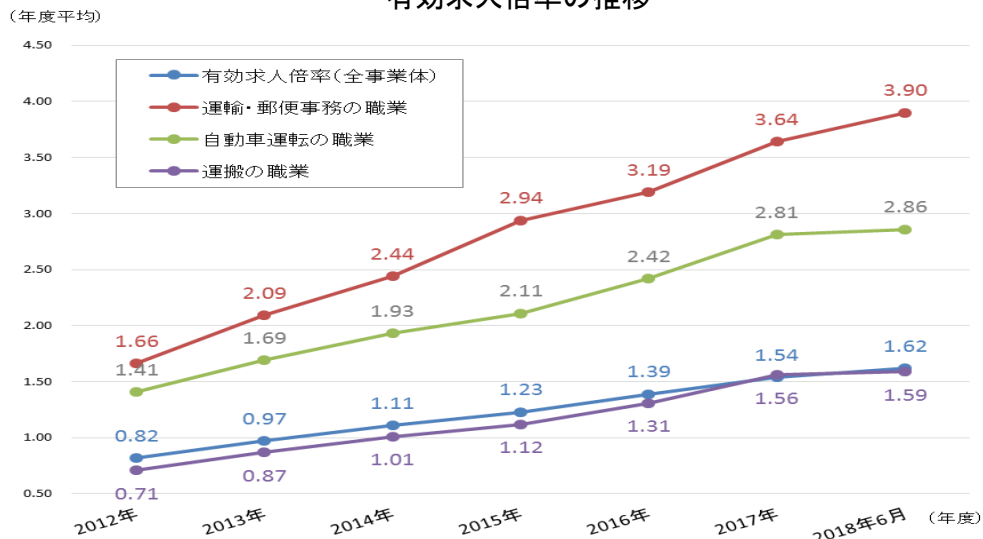
日本郵便における荷物(ゆうパック、ゆうメール)の引受物数の推移



- 日本郵便では人手不足が常態化。社員を採用できたとしても定着しない場合や、年末年始等の業務繁忙期の対応等、必要な労働力の確保が課題。

(「運輸・郵便事務の職業」の有効求人倍率:3.90倍(2018年6月)で、全体平均(1.62倍(同))と比較して2倍以上の倍率)

有効求人倍率の推移

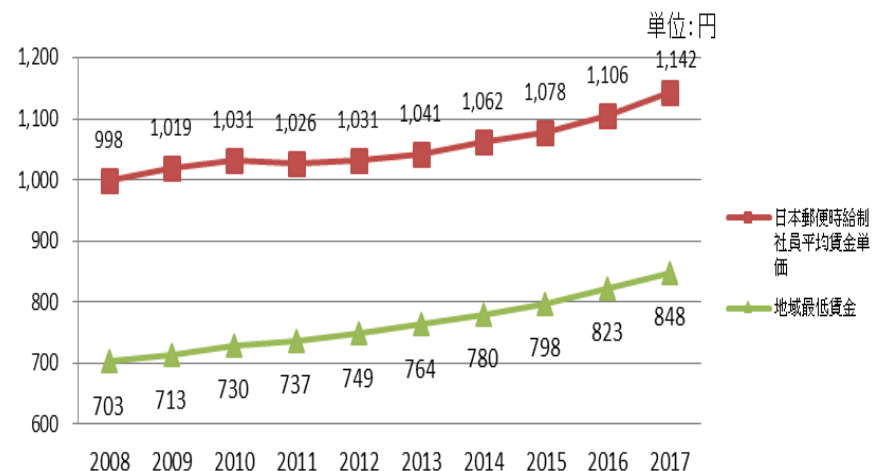


(出典:厚生労働省「一般職業紹介状況」より作成)

- 労働需給のひっ迫により時給制社員賃金の単価が高騰。郵便事業は労働集約的なコスト構造のため事業収支への影響大。

(日本郵便の売上高人件費率:約62%(2017年度)で、日本企業の平均:14%(2016年度)と比較して割合が高い)

時給制社員賃金単価



(出典:郵便局活性化委員会第9回 日本郵便株式会社説明資料)

- 2018年7月には、「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」が公布。これにより、労働基準法等の関係法令が見直され、時間外労働の上制限の導入等の各種制度整備が進んでおり、事業主の責務としてこれらの措置に対応していく必要。

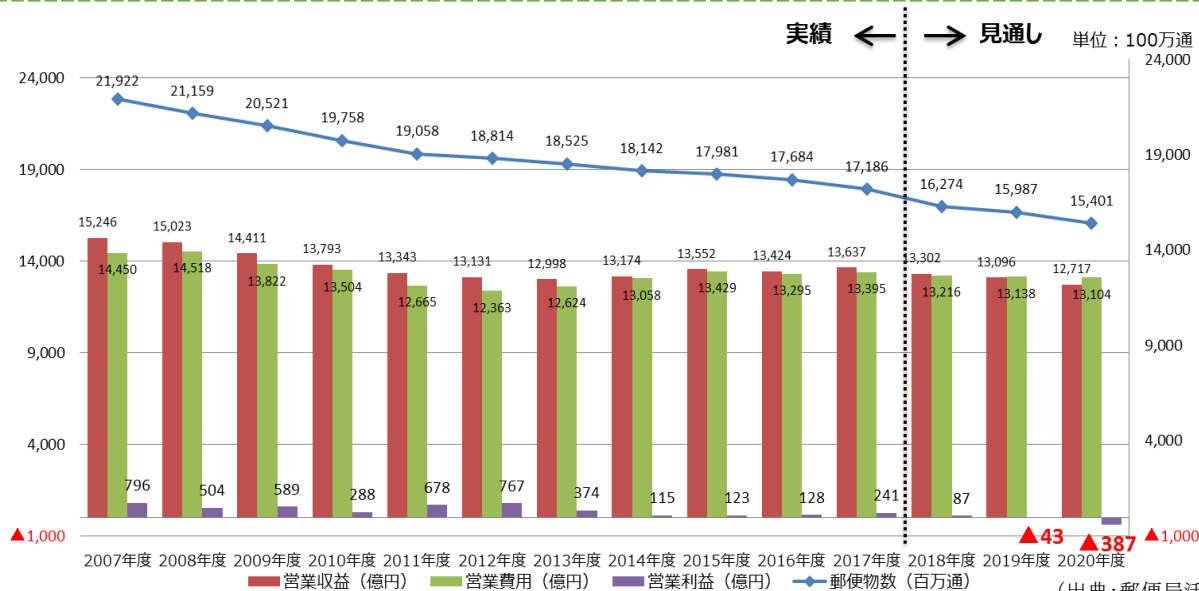
⇒ 日本郵便においても、積極的に「働き方改革」を推進していくことが求められるとともに、「働き方改革」を通じて魅力ある職場づくりを行うことにより、安定的で継続的な雇用維持を図ることが必要。

### ⇒ 環境変化への対応の必要性

郵便サービスを取り巻く環境が大きく変化する中で、引き続き、郵便サービスが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果たしていくためには、社会環境の変化や、利用者のライフスタイルの変化に適應し、郵便に対する利用者のニーズを適切に把握しつつ、より利用しやすいサービスとして安定的に提供されることが求められる。

- 郵便物数の減、労働需給ひっ迫による人件費単価の上昇により、利益幅は減少傾向。

日本郵便によれば、現状のトレンドが継続した場合、2019年度には郵便事業の収支は赤字となり、以後赤字が定着するものと予測。



## 2. 郵便事業を担う現場の状況

- 地域を問わず、労働力不足のため要員確保が困難な状況。超過勤務や休日出勤が増大したり、有給休暇の取得が困難。離島のようにそもそも労働力が限定されている地域では、現在の職員が辞めてしまった場合には、新規採用の対象となる人がおらず採用自体が極めて困難になっている等の厳しい意見が現場の労使から寄せられている。

----- 委員会でのヒアリング内容例 -----

### 《銀座郵便局》

- ・全配達箇所の約半数に当たる事業所から土曜日の配達を不要とする申出。
- ・郵便物の大型化等により機械化できず手作業での区分や翌日配達のための夜間・深夜帯の区分作業が不可欠。
- ・募集人数に対して応募が半分程度しか集まらず、特に夜勤・深夜勤の内務作業担当の確保が困難。
- ・労働力不足に対応するため、超過勤務や非番・週休の出勤が常態化。

### 《盛岡中央郵便局》

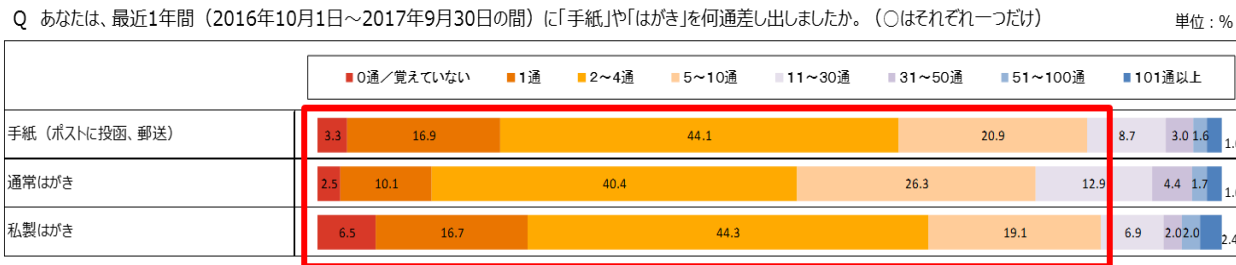
- ・大量の積雪等気象条件が厳しい上、特に山間部での配達には配達先までの距離が長く、困難を伴う。
- ・区分作業等の効率化に向けたネットワーク再編に伴い、岩手県内の郵便物は、集中区分処理(県内1箇所)を実施。
- ・特に、二輪車による配達や重量物の配達作業が敬遠され、外務作業員の確保が困難な状況。
- ・労働力不足に対応するため、社員の超過勤務や休日出勤が常態化。

### 《日本郵政グループ労働組合》

- ・商品・サービス等の種類の多様化、取扱の複雑化により、現場職員への負荷が増大。
- ・不在による持ち戻りと再配達が多く発生し、特に夕方以降や休日の業務量が増加傾向。
- ・局内の作業スペース不足や二輪車の積載量増加により、積載制限一杯での配達を行わざるを得ない状況。
- ・職員の超過時間は増大する一方で、労働力人口が減少する中で、「仕事がついつい」とのイメージも重なり、現場の労働力確保の困難度合いが高まり続けている。

## 個人利用者

- 日本郵便が実施した調査によれば、個人の手紙・はがきの利用頻度は低く、月1回以下の利用と回答した割合は手紙が約84%、はがき(年賀除く)が約90%とのこと。また、最近1年間の差出通数が10通以下の利用者の割合が約80%に上り、電子メールやSNS等と比較して、**個人が通信手段として郵便を利用する頻度は大きく減少**。



(出典: 郵便局活性化委員会第12回 日本郵便株式会社説明資料)

## 法人利用者(大口の差出ユーザー)

- 企業から発送されるダイレクトメール等の郵便物は微減傾向であるが、電子メール等に単純に置き換わることなく、むしろ現物が手元に届くことにより受取人の開封、開読率が高い等といった電子メール等デジタルツールに対する優位性もある。
- 特に送達日数に一定の余裕を持たせることを前提に、郵便料金を割引く余裕承諾郵便へのニーズが高い。
- 日本郵便としても、郵便物数の長期低落傾向がある中で、物数増の可能性が分野であり、関係者とも協力しながら需要喚起に努める方針。

----- 委員会でのヒアリング内容例 -----

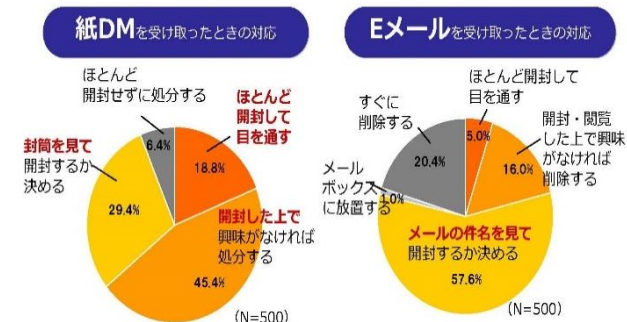
### 《日本メーリングサービス協会》

- ・企業郵便物は、推定80億通が差し出され、郵便需要を下支え。
- ・郵便の優位性として、正確な伝達手段や多様なサービスを付加して信書の送達ができる点、転居先転送が可能な点、誰もが利用できる利便性、信頼・信用があるサービスとしての認知度が挙げられる。
- ・送達日数に猶予を持たせる代わりに郵便料金を割引く制度への需要が高い。

### 《日本ダイレクトメール協会》

- ・ダイレクトメールはデジタルメディアと比較して、開封・開読率や行動喚起力が高い広告として評価。
- ・これらの特性を活かし、ダイレクトメールとデジタルメディアを組み合わせる等工夫した形での利用も進んでいる。
- ・さらに、個人データを活用したパーソナライズDMは、受取人の購買行動を喚起したいという市場ニーズに応えるものであり、そうしたDMの利用環境の整備を行うことで、DM市場の更なる成長を期待。

### 紙のDMとeメールの開封率の違い



(出典: 郵便局活性化委員会第12回 日本ダイレクトメール協会説明資料)

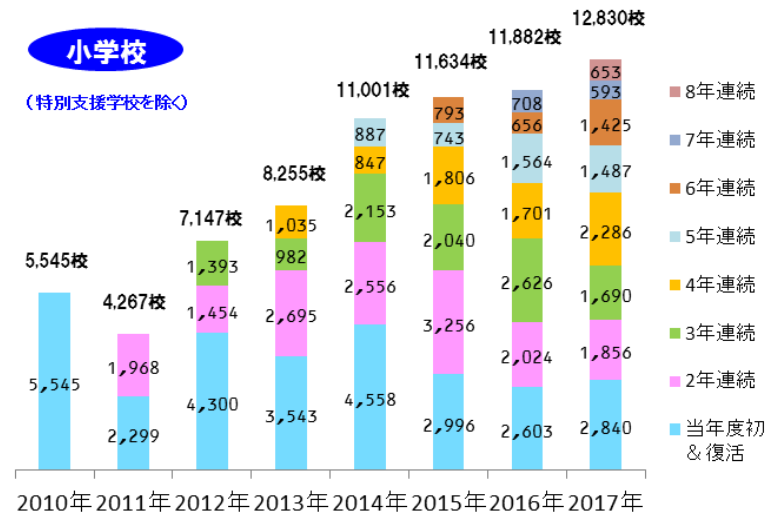
● 新たな郵便需要拡大に向けた取組や、特に次世代の若年層が手紙を書く楽しみや受け取ったときの喜びといった手紙のやり取りの魅力を認識し郵便文化を将来に向けて継承・普及させていくための取組が重要。日本郵便は以下のような取組を推進。

**① 手紙文化の振興**  
 ・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」に分けた上で、各世代別の手紙振興施策を実施。特に、若年層への郵便文化の浸透を図る。  
 ・切手のデザインの見直しや工夫等により、引き続き効果的な施策を検討。

**② DMの利用拡大**  
 ・優れたDMを表彰する「全日本DM大賞」、中小口のニーズに対応するための24時間受付可能なWEB印刷サービスを実施。引き続き効果的な施策を策定・提供していく。

**③ ICTと連携した郵便サービス**  
 ・インターネット上で入力されたメッセージから郵便物を作成して配達するサービス(e内容証明、Webレター等)、SNSを活用した書留郵便物や荷物の再配達依頼や転居届のインターネット受付等ICTと連携した様々な郵便サービスを開発・提供してきており、今後もニーズに応じた新たなサービスを開発するとともに、更なる利用拡大を図る。  
 ・電気通信サービスであるMyPost(インターネット上の郵便受箱サービス)を、経営戦略上、新サービスとして位置付け、自治体等での利用拡大に向けた取組、認知度向上への取組を行う。

「手紙の書き方体験授業」の実績



(出典: 郵便局活性化委員会第10回 日本郵便株式会社説明資料)

2. 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

● 郵便サービスが国民生活に不可欠なサービスとして利用され続けるためには、利用者の生活環境に寄り添ったサービスの提供が望まれる。特に、再配達となるケースが増大していることは、利用者及び日本郵便の双方にとって大きな負担。日本郵便は以下のような取組を推進。

**① 大型郵便受箱の利用拡大**  
 ・差入口の大きな郵便受箱を「推奨商品」として、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。

**② 「はこぼす」等の拡大**  
 ・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。(全国に1,000台以上)  
 ・物流系ITベンチャーと共同で、置き配バッグ「OKIPPA」を杉並区内約1,000世帯に無償提供する取組を実施。再配達約6割の削減効果を確認し、今後本格普及へ。

**③ サービスレベルや品質の見直し**  
 ・商品やオペレーション体系を一体的に見直し、利用者に対する商品ラインナップのわかりやすい周知・説明に努める。  
 ・利用者の利便性向上や訪日外国人観光客対応を目的として、郵便窓口でのクレジットカード支払等キャッシュレス決済を2020年5月までに1万の郵便局で取扱開始予定。

「はこぼす」と「OKIPPA」の設置例



(提供: 日本郵便株式会社)



(提供: Yper株式会社)

- 既存又は利用可能な経営資源の有効活用を図るとともに、最新の技術の活用等を通じて、継続的な業務の運営の効率化が不可欠である。日本郵便は、以下の活用に取り組む。

### ① 既存の社会資源の活用

- ・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、受取人の利便性も考慮しつつ研究を進める。
- ・高齢者を労働力として活用するという観点から、条件が整えば配達の委託等を検討。

### ② 作業の機械化

- ・2015年度以降順次、街中の郵便局で実施していた郵便物等の仕分け作業を、機械類を備えた規模の大きい地域区分郵便局等に集約（郵便・物流ネットワークの再編）し、作業の機械化を推進。
- ・更に郵便の大型化・多様化に対応するため、大型郵便物用区分機に加え、規格外の定形外郵便物等を区分可能な区分機（パケット区分機）を配備し、処理の省人化と迅速化を引き続き進めていく。

### ③ 新技術の導入に向けた取組

- ・現行の二輪車等に代わる配達手段として、ドローンや配送ロボット等の活用も検討。引き続き実証実験等を行い、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た投資を行う。
- ・その他、例えば、ロボットスーツによる重量物の処理、自動搬送ロボットによる構内搬送や積載作業の自動化、AI・音声認識による再配達・集荷受付、書留郵便物等の自動引受機の開発、RFIDを活用した郵便物の管理等、業務の効率化に資する先端技術の活用を検討。

日本郵便が実証実験を行っている新技術の例：ドローン、配送ロボット、自動運転車



(出典：郵便局活性化委員会第10回 日本郵便株式会社説明資料等)

## 4. 業務見直し等を通じた働き方改革の推進

- より魅力的な職場づくりのため、現在の業務を見直し、より効率的かつ有効な働き方の改善を進めていくことが求められる。

### ○ 日本郵便による取組

- ・「日本郵政グループ中期経営計画2020」の中で取組計画を策定。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。また、郵便局の仕事の仕方の見直し例を紹介した「働き方見直しBOOK」を作成の上、ホームページに掲載する等対外発信・宣伝も実施。
- ・効率的な業務運営を図るため、能力、適性、要員事情等を踏まえた業務等の変更に応じ、各業務に必要な研修により、計画的に人材を育成。今後も、人材を偏在させることなく、有効活用を図るように引き続き取り組む。
- ・より柔軟な業務運営を目指し、非正規社員の募集については、地域単位での募集や局間での応募者の融通を実施。局間の連携を円滑に進めるため、新技術(AI)を活用した配達順路作成システム等の開発を検討。

### 【参考】(株)ワーク・ライフバランスからの発表概要

- ・2017年度～2018年度に日本郵便のモデル局(計8局)に対して実証的な取組を実施。その結果等をもとに、日本郵便に対して以下の内容を提言。
- ・法律改正せずとも改革できることがあるので、以下の対応をすべき。
  - ①再配達を減らす取組の強化②研修の集約、開催回数の制限等③支社の決裁権拡大④商材の選別⑤郵便、ゆうちょ、かんぽのデジタル戦略一元化等。
- ・郵便局は国民に身近な存在であり、20万人企業である日本郵便が働き方改革を進めることは、国民への大きなメッセージ。働き方改革で魅力的な組織にしなければ、今後さらに職員の確保が厳しくなる。働き方改革実施の意義を対外発信・宣言することが必要。障壁となる法律があるなら前向きに改正の検討を進めていただきたい。

## 要望の背景

### 労働環境の改善の必要性

労働需給のひっ迫等のため、郵便法令で求められる送達の水準を維持する人員の確保や、荷物の急増に対応する人員の確保が困難化

### 事業収支の赤字化

日本郵便の将来収支予測によると、現状のサービス水準を維持した場合、郵便事業の収支は、毎年200億円程度のペースで営業利益が減少すると見込まれる

## 郵便サービスの見直しの要望内容

### 【要望1】 配達頻度の見直し(土曜日配達の休止)

⇒ 現在は、1週間につき6日以上郵便物を配達することとされており、日曜日と祝日を除いて配達しているが、土曜日も休配とし、週5日配達とする。

### 【要望2】 送達日数(原則3日間以内)の見直し(翌日配達の廃止)

⇒ 現在は、内国郵便物が差し出された日から、原則3日以内に送達することとされているが、従来翌日に届いていた郵便物を原則翌々日に配達することにする等、送達日数を1日繰り下げることから、この送達日数を、原則4日以内とする。

### 上記要望を踏まえた見直し

⇒ 日曜日の配達ニーズにも対応している速達郵便物について、従来の送達速度は変えずに、料金(現行料金:280円)を引き下げる見直しを一体的に行う。

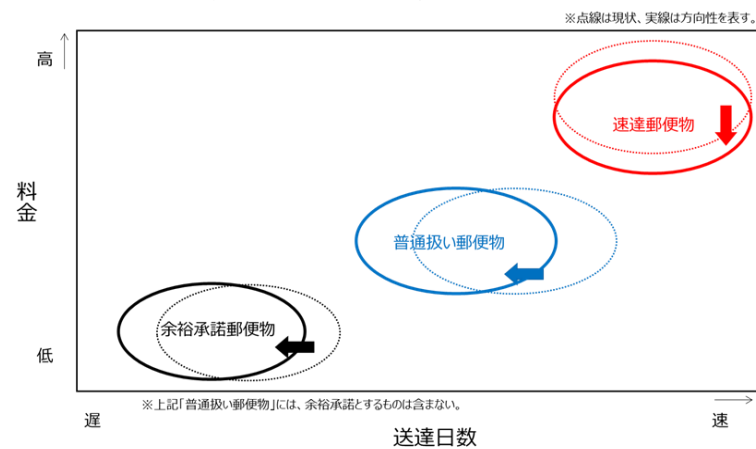
### 配達頻度の見直しと送達日数の見直しが同時実施された場合の影響【要望1・2】

差出日	【現行】配達日			【見直し後】配達日	
	普通扱いの郵便物	速達		普通扱いの郵便物	速達
月	火	火	⇒	水	火
火	水	水		木	水
水	木	木		金	木
木	金	金		月	金
金	土	土		月	土
土	月	日		月	日
日	月	月		火	月

### 他の対応や水準見直が適当でない理由

- 郵便料金値上げによらない理由 ⇒ 労働力確保難に対応していく必要があるため
- 他のサービス水準の見直しによらない理由 ⇒ 改定した場合もかえってコストが増加あるいは効率化の効果が大きく見込めない等のため
- 土曜日以外の曜日の休配によらない理由 ⇒ 企業、官公庁、学校、病院等の公共施設の多くが土日休みであること等を勘案

### 送達日数と郵便料金の変化に関するイメージ



(出典: 郵便局活性化委員会第14回 日本郵便株式会社説明資料)



郵便サービスの見直しが実施された場合の効果と影響

労働環境の改善効果

- 週5日配達により、現在の土曜日の郵便事業の配達担当者約55,000人のうち、約47,000人分の再配置が可能。
- 送達日数繰り下げの実施により、現在の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人分の再配置が可能。

財務的な効果

- 日本郵便による試算  
制度改正要望を実現した場合、+625億円程度の収益効果が見込める  
<内訳 ( i + ii ) >
  - i 週5日配達実施による効果 : 約535億円
  - ii 送達日数繰り下げ実施による効果 : 約90億円

サービス見直しの影響を受ける具体的事例

- ① 第三種郵便物のうち郵便を利用して配布される日刊紙
- ② 公職選挙法において候補者が差し出すことができるとされる選挙はがきや、郵便を利用して差し出される不在者投票等の選挙郵便物
- ③ 1月3日が土曜日となる場合の年賀郵便物

利用者への周知

- 日本郵便による今回のサービス見直しの対象は、普通扱いの郵便物、及び郵便物と一緒に配達されるゆうメール(荷物)であり、速達、書留等の特殊取扱郵便物やゆうパックには影響がないものの、利用者にとって対象・非対象サービスに誤解を生じる恐れ。
- 日本郵便としては、チラシの全戸配布等丁寧な周知を実施する予定。

委員会としての考え方

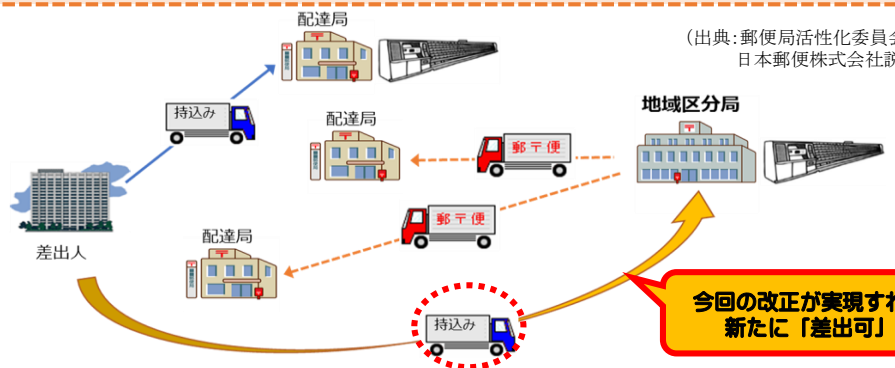
○ 広く国民生活や社会経済活動に浸透しているサービスの見直しであるため、特に慎重な判断が必要。このため、本論点整理案への意見公募を実施することにより、さらに広く国民利用者からの意見や情報を募り、その内容を踏まえ、検討を進める。  
また、日本郵便による影響を受ける利用者への有効な対応策の検討を進めるよう求める。

その他の要望

【要望3】 特別料金設定範囲(郵便区内特別郵便物)の拡大

⇒ 現在、同一の郵便区内で引受・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しているところ、この適用範囲を拡大する。

新たに特別(割引)料金の対象となるケース【要望3】



今回の改正が実現すれば  
新たに「差出可」

## 第5章. 諸外国における郵便サービスの状況

- 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する一方で、郵便物は減少傾向。
- EUでは、「郵便サービスに関するEU指令」において、郵便物の配達頻度については「週5日の配達頻度」を基準。
  - 加盟28カ国のうち、週5日を超えて週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カ国のみで、その他の24カ国は、週5日ないし週5日未満。その他調査対象とした国では、カナダ、韓国は週5日配達。
- 米国、英国、フランス、ドイツについては週6日配達を維持しているが、米国、ドイツについては見直しに向けた動きが見られる。
- 特に、北欧諸国では、電子政府の取組等デジタル化が進み各国ともに郵便物数が大きく減少。収益性を確保していくため、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や、送達速度についても緩和する動きがある。
- 郵便サービスの料金について、我が国と諸外国の封書の料金で比較した場合、日本では2014年に消費税増税に伴い値上げしているが、これを除いては据え置かれており、値上げ率は他の先進国と比較すると低い水準である。

## 第6章. 郵便サービスの見直しに対する利用者の意見

### 委員会でのヒアリングにおける主な意見等

郵便サービスの見直しを検討するにあたっての利用者の意向を確認するため、関係する団体に対し委員会においてヒアリングを実施

#### 《(一社)生命保険協会》

- ・各社は社内手続きのスケジュール等の見直し(それに伴うシステム開発の検討)や速達郵便その他手段の利用の検討が必要になる。
- ・顧客から郵便未着に係る問い合わせ・苦情等が増加するため、コールセンター等の窓口担当者に郵便の到達日数が伸びることを周知徹底する等の対応が求められる。
- ・生保業界としても、この見直しの影響を最小限に留めるべく、顧客への確実な説明や業務運営の見直し等を行うことで、できる限り協力していきたい。
- ・日本郵便においても顧客に広く理解を求めるよう徹底した周知をお願いしたい。

#### 《(独法)国民生活センター》

- ・センターで把握している日本郵便の「郵便・信書便サービス」に関する相談については、近年減少傾向にあるものの、2013年4月～2018年11月の間に約3,300件を受け付け。
- ・日本郵便には、郵便物が相当の期間内に確実に宛先に届くこと、郵便物の機密性が維持されること、正確・丁寧・迅速な説明や対応がなされることが、期待されている。
- ・サービス見直しは、国民の生活に直結する可能性があるため、見直しの内容や実施時期については十分な周知が必要。

#### 《(一社)日本新聞協会》

- ・日刊紙の95%は直接配達しているが、一部の離島、山間地等配達網を構築し難い地域では第三種郵便物として日本郵便に配達を委託(概ね1日当たり3万部以上)。当該日刊紙は、過疎地等に住む高齢者にとって唯一の情報源であり、見直しで読者にとって大きな不便を強いることになる。
- 引き続き、土曜日にも日刊紙が配達されるよう、土曜日配達の見直しを求めます。

#### 《(一社)日本クレジット協会》

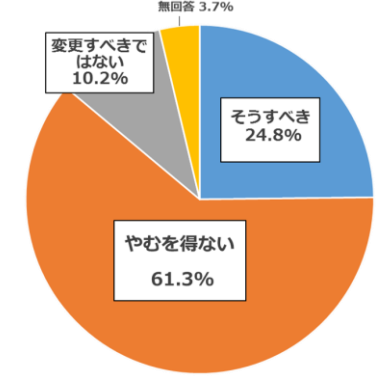
- ・配達日が遅くなることで、顧客の支払方法等の考慮期間が短縮する等、不便が生じ、問い合わせや苦情の増加が想定される。
- ・各社で、到着日を調整するためのオペレーション変更やシステム開発が必要。督促業務においても同様の対応が必要。
- ・サービス見直しには極めて慎重な検討をお願いしたい。実施する際には、広く国民に周知し、システム開発等の対応のため、実施までの十分な期間の確保を望む。
- ・郵便区内特別郵便の見直しは、各社の業務効率化につながるから歓迎するとともに、安価な価格改定を期待。一方で、配達遅延が発生しないことが必要。

# 第6章.郵便サービスの見直しに対する利用者の意見

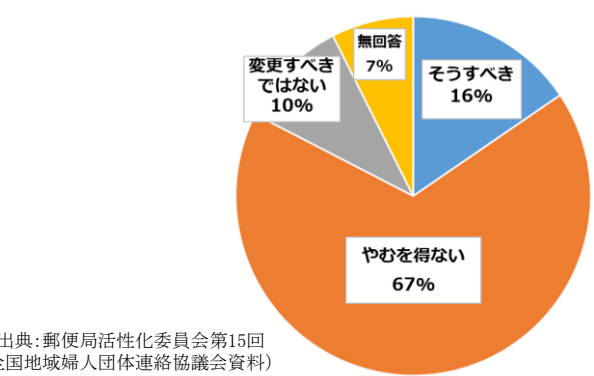
## 《全国地域婦人団体連絡協議会》

- 郵便サービス水準の見直しについて、全国の婦人会会員とその家族に対してアンケートを実施。  
(回答:3,860件。うち、60代と70代が大半を占める(66.3%))
- アンケート結果では、週5日配達への変更について受け入れるとする回答が、**全体の約85%を占めた。**
- 回答者の多くが比較的郵便を利用する習慣を残している世代であるにもかかわらず、このような回答が得られたことは注目に値する。
- 総評として、「社会的に働き方改革を進めるべき」という視点に立てば、今回の配達頻度及び送達日数の見直しについては受け入れるというのが会員の思いであった。

「週5日配達への変更をどう思うか」



「土曜に配達休止+翌々日配達の場合の見込みについて」

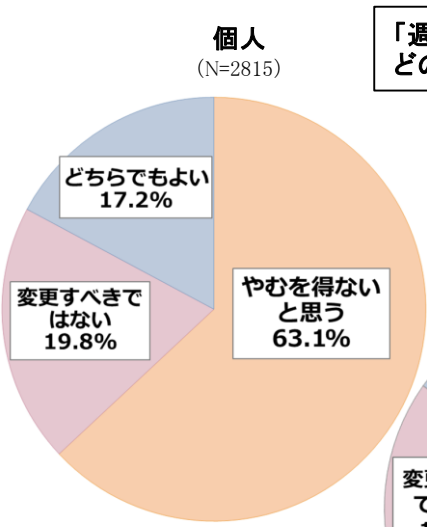


(出典:郵便局活性化委員会第15回 全国地域婦人団体連絡協議会資料)

## 総務省のアンケート調査

郵便サービスへのニーズやサービス水準が変更になった場合の影響等について把握するため、総務省において、広く郵便サービス利用者に対してアンケート調査を実施

・回収数:【個人向け】2,815人(15歳~89歳までの男女) 【法人向け】906社(回収率45.3%)



「週5日配達への変更について、どのように思いますか」

