

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  
＜平成 30 年 2 月 14 日付け諮問第 1227 号＞

郵便サービスのあり方に関する検討  
答申

令和元（2019）年 9 月 10 日  
情 報 通 信 審 議 会

## 目次

はじめに .....	1
<b>第1章 郵便サービスを取り巻く環境の変化</b>	
1 社会環境の変化とそれに伴う利用者ニーズの変化 .....	2
2 労働市場の変化 .....	5
3 環境変化への対応の必要性 .....	7
<b>第2章 郵便事業の状況</b>	
1 郵便事業の現状 .....	8
2 郵便事業を担う現場の状況 .....	8
3 郵便利用者の状況 .....	12
① 個人利用者 .....	12
② 法人利用者（大口の差出ユーザーからのヒアリング） .....	13
<b>第3章 日本郵便における環境変化に対応した経営改善に向けた取組</b>	
1 郵便需要の拡大、郵便文化の振興 .....	15
① 手紙文化の振興 .....	15
② DM（ダイレクトメール）の利用拡大 .....	15
③ ICTと連携した郵便サービス .....	16
2 利用者目線に立ったサービスの開発・改善 .....	16
① 大型郵便受箱の利用拡大 .....	16
② 「はこぼす」等の拡大 .....	17
③ サービスレベルや品質の見直し .....	17
3 業務運営の効率化の推進 .....	18
① 既存の社会資源の活用 .....	18
② 区分作業の機械化 .....	18
③ 新技術の導入に向けた取組 .....	18
4 業務見直し等を通じた働き方改革の推進 .....	19
<b>第4章 日本郵便からの郵便サービスの見直しに係る要望について</b>	
1 要望の背景 .....	21
① 労働環境の改善の必要性 .....	21
② 事業収支の改善の必要性 .....	21
2 郵便サービスの見直しの要望内容 .....	22
3 他の対応や水準見直しが適当でない理由 .....	23
① 郵便料金値上げによらない理由 .....	23
② 他のサービス水準の見直しによらない理由 .....	23
③ 土曜日以外の曜日の休配によらない理由 .....	23

4	郵便サービスを巡る法制度等.....	24
①	郵便サービスを巡る制度的枠組.....	24
②	郵便サービス水準の見直しの可否.....	24
5	郵便サービスの見直しが実施された場合の効果.....	25
①	労働環境の改善効果.....	25
②	財務的な効果.....	26
6	郵便サービスの見直しが実現された場合の送達日数.....	26
①	普通扱い郵便物の配達日の変更.....	26
②	速達サービスの見直し.....	27
7	利用者への周知方策.....	28
8	郵便の全国均一料金制の例外に係る要望.....	29

## 第5章 諸外国における郵便サービスの状況

1	先進主要国の状況（G7、EU、韓国）.....	31
2	北欧諸国の状況.....	32
3	諸外国と比較した我が国の郵便サービスの状況.....	32

## 第6章 郵便サービスの見直しに対する利用者の意見

1	委員会でのヒアリングにおける主な意見等.....	34
①	（独法）国民生活センター.....	34
②	全国地域婦人団体連絡協議会.....	34
③	（一社）生命保険協会.....	36
④	（一社）日本クレジット協会.....	36
⑤	（一社）日本新聞協会.....	37
2	総務省のアンケート調査.....	37

## 第7章 論点整理案に対する意見公募と影響の大きい事案について

1	論点整理案に対する意見公募の結果.....	40
2	国民生活や企業活動等への影響の大きい事案とその対応策.....	41
①	第三種郵便物のうち郵便を利用して配達される日刊紙について.....	41
②	選挙運動用の通常葉書や不在者投票等の選挙郵便物について.....	42
③	その他郵便を利用して行う公的手続き等への影響の可能性.....	43

## 第8章 郵便サービスのあり方に係る審議会の考え方

1	日本郵便の経営改善に向けた取組について.....	44
2	郵便サービスの見直しに係る要望について.....	45
3	その他の郵便サービスの安定的な提供に向けた検討課題について.....	46

（参考資料1） 諸外国における郵便サービスの状況..... 48

（参考資料2） 郵便サービスに関するアンケート調査結果（総務省実施）..... 51

## はじめに

情報通信審議会（以下「審議会」という。）への平成 30 年 2 月 14 日付け諮問「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」について、平成 30 年 7 月 10 日付けで、郵便局に期待される役割、郵便局の利便性向上に資する取組の方向性、その実施のために必要と考えられる方策について答申を行った。

この答申の中で、「郵便サービスの安定的な提供に向け、日本郵便における効率化等の取組を踏まえ、国においても、郵便サービスに対する利用者ニーズの動向にも留意しつつ、必要な検討を行っていくことが重要である。」とした件について、郵便局活性化委員会（以下「委員会」という。）において引き続き議論を行うこととした。

委員会では、平成 30（2018）年 8 月以降、郵便サービスを取り巻く社会環境等の変化や郵便の利用者ニーズの変化の状況を確認するとともに、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検討を重ねてきた。

検討の過程においては、日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）の本社関係者に加え、郵便局の管理者、労働組合関係者、利用者、消費者団体、有識者等幅広くヒアリングを行うとともに、郵便サービスの見直しに関するアンケート（総務省実施）や諸外国の郵便サービス状況の調査等を行った。

特に、郵便サービス水準の見直しについては、日本郵便が法令に則って行う郵便事業がユニバーサルサービスであることを踏まえ、利用者への影響の把握に努めるとともに、ユニバーサルサービスではない荷物事業等の競争分野の事業とは切り分けて議論を進めてきた。平成 31（2019）年 3 月には、それまでの議論を整理し、論点整理案をまとめ、意見公募を行った。

本答申は、以上の経緯の中で各論点等について議論を行った上で、郵便サービスの安定的な提供に向けた郵便サービスのあり方について、取りまとめたものである。

審議会としては、この答申を踏まえ、郵便サービスが、さらに工夫を重ね、利用者身近で利用しやすいサービスとして提供されるとともに、日本郵便から要望のあったサービス水準の見直しについては、広く利用者に理解され、国民生活や社会経済活動の中に定着するよう、国や日本郵便において適切な取組が進められることを期待する。

また、日本郵便における人手不足の解消につながる新技術を活用した経営改善に向けた取組や日本郵便が進める働き方改革の取組が着実に実現し、将来に向けて安定的に成長発展する事業となっていくことを期待したい。

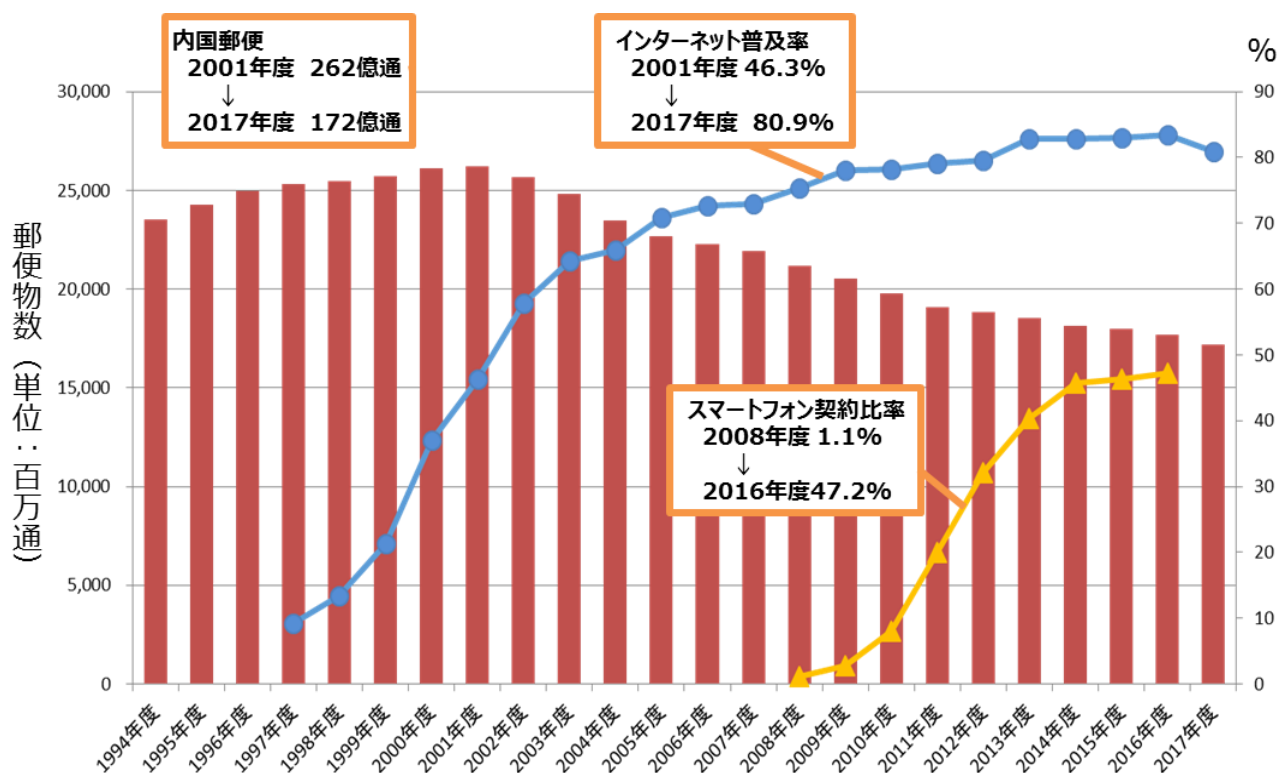
# 第1章 郵便サービスを取り巻く環境の変化

現在の郵便サービスは、2003年の郵政事業の公社化当時に提供されていたサービスを日本郵便が概ねそのまま引き継いで提供しているが、郵便サービスを取り巻く社会環境は当時から大きく変化を遂げており、それに伴い郵便サービスに対する利用者のニーズも変化している。

## 1 社会環境の変化とそれに伴う利用者ニーズの変化

ICT化が進展し、インターネット環境の整備が進む中、インターネットの普及率は右肩上がりとなっており、2013年度以降は80%以上の高い水準を維持している。また、インターネットの利用目的・用途についての調査<sup>1</sup>結果では、「電子メールの送受信」との回答が80%を占めており、多くのインターネット利用者が電子メールで個人間通信を行っていることがうかがえる。また、近年、スマートフォンの契約数も急速に伸びている。こうした電子メール等の普及とともに、郵便物数は大幅に減少しており、2017年度の郵便物数は約172億通と、ピークであった2001年度の約262億通と比較して34.5%の減少となっている。

(図表1-1) 郵便物数の推移



(出典) インターネット普及率及びスマートフォン契約比率は総務省「通信利用動向調査」・「情報通信データベース」

(出典：郵便局活性化委員会第9回 日本郵便説明資料)

<sup>1</sup> 平成29年度総務省通信利用動向調査

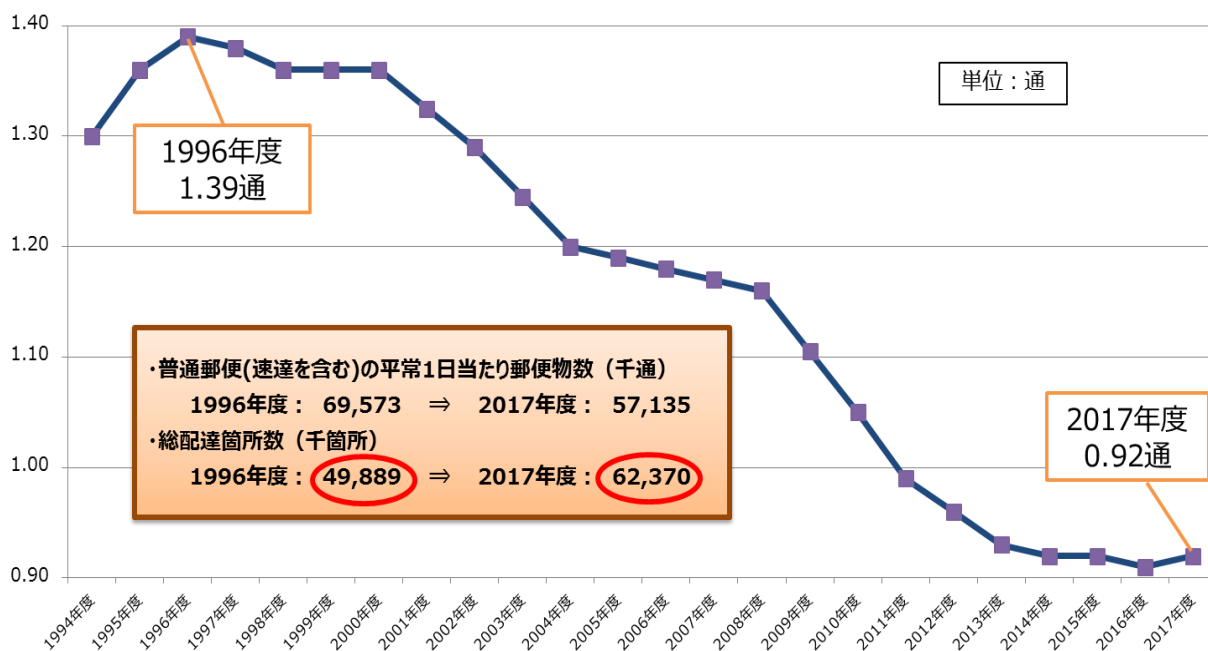
ライフスタイルの多様化に未婚率の上昇や高齢化の進展等が伴い、単独世帯数が1989年の20%から2017年には27%に増加し、これに合わせて郵便の配達箇所数も増加している。一方で配達すべき郵便物数は減少しているため、平常1日における1配達箇所当たりの配達物数は、1通を割っている(1996年度:1.39通、2017年度:0.92通)。これは、配達箇所を回ったとしても配達すべき郵便物がない日が発生していることを意味しているが、郵便物の配達業務においては、毎日決まった配達ルートを維持する必要があることから、配達効率は悪化している状況にある。

(図表1-2) 全世帯に占める単独世帯の割合



(出典: 郵便局活性化委員会第9回 事務局説明資料 (厚生労働省「平成29年 国民生活基礎調査」より作成))

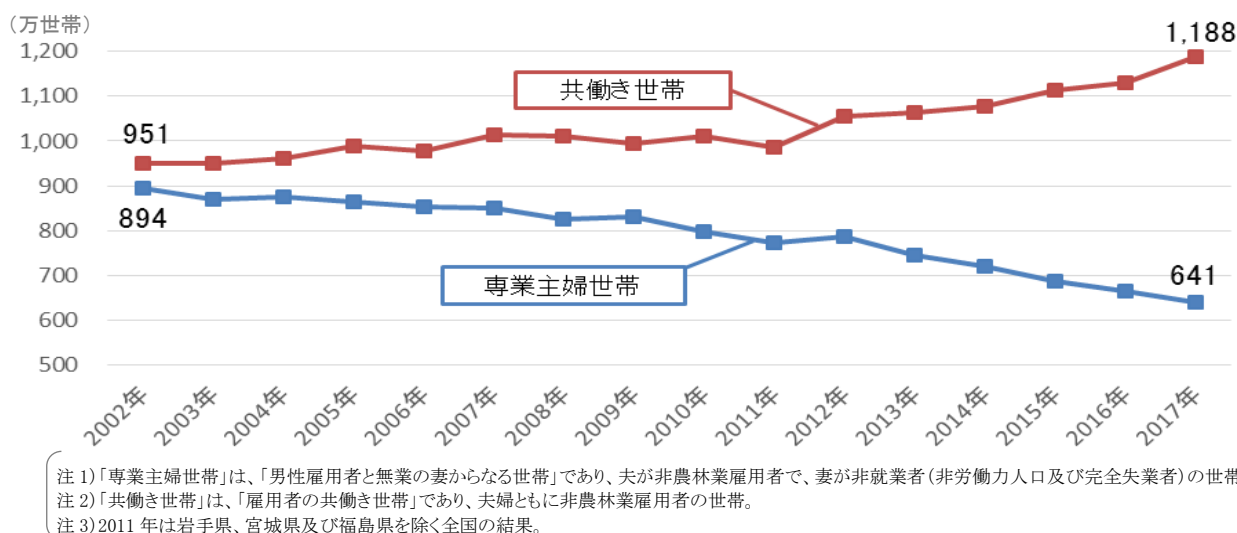
(図表1-3) 1配達箇所当たりの配達物数



(出典: 郵便局活性化委員会第9回 日本郵便説明資料)

また、女性の社会進出に伴い、共働き世帯数は、2002年には専業主婦世帯とほぼ同数だったものが2017年には2倍近くまで大きく増加しており、特に平日の日中は不在となる世帯が増えている傾向にある。そのため、郵便受箱に入らない大型の郵便物や対面で受領印をもらっている書留郵便物等が一度の配達では受け取れず、再配達となるケースが増加しており、配達担当社員の負担が増大している。

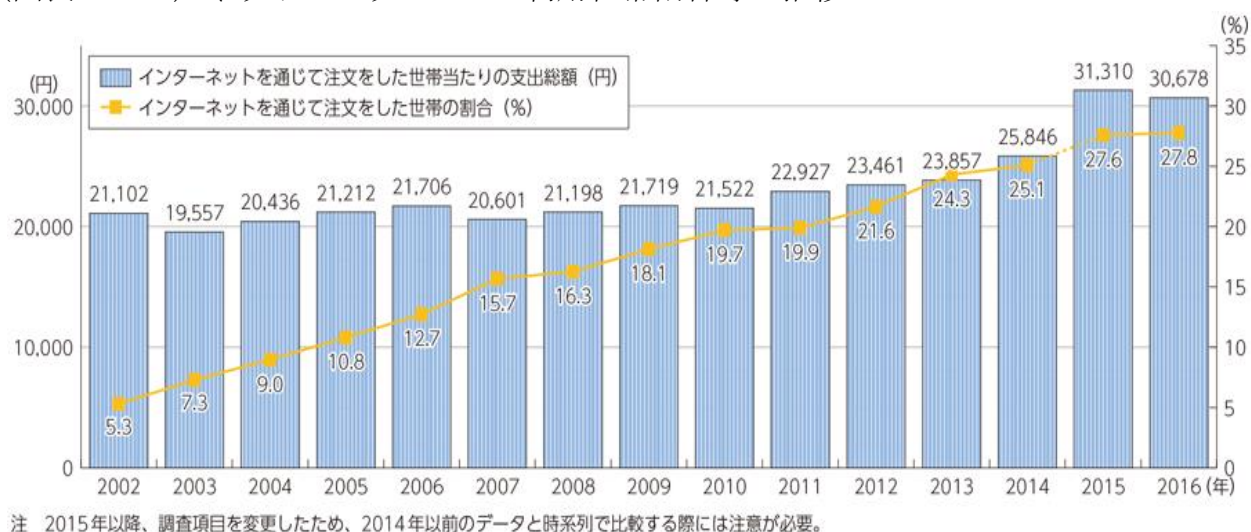
(図表1-4) 専業主婦世帯と共働き世帯の推移



(出典:郵便局活性化委員会第9回 事務局説明資料(独立行政法人労働政策研究・研修機構HP「早わかり」グラフでみる長期労働統計(図12)より作成))

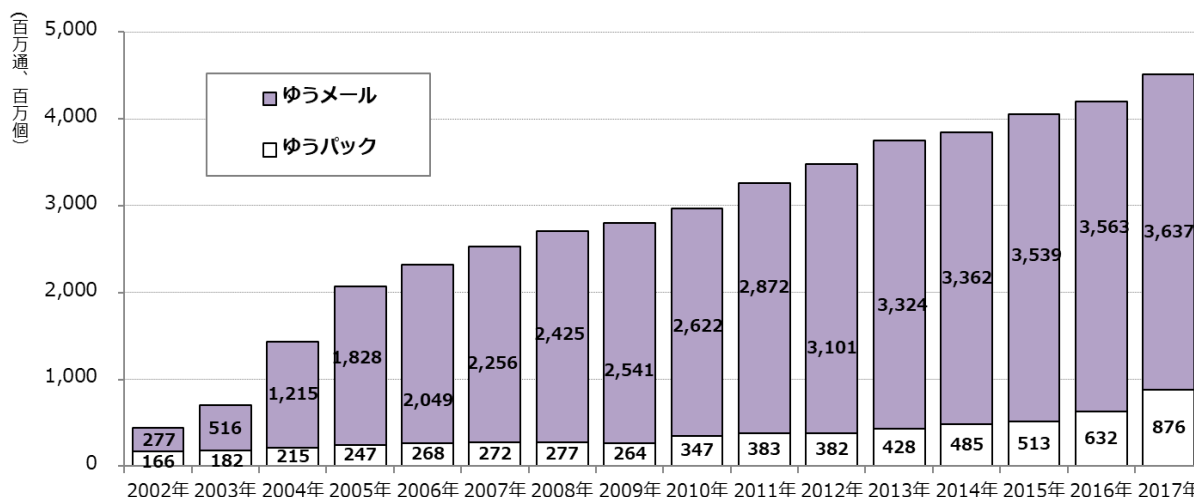
一方で、インターネットを通じて商品を発注したことのある世帯が全体の約3割に達する等、eコマースの社会への浸透に伴い、荷物の物流量が大幅に増加している。日本郵便においても、荷物(ゆうパック、ゆうメール等)の取扱量が急増しており、2001年と2017年の荷物引受物数を比較すると10倍以上となっている。

(図表1-5) ネットショッピングの利用世帯割合等の推移



(出典:郵便局活性化委員会第9回 事務局説明資料(平成29年度情報通信白書より作成))

(図表 1 - 6) 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



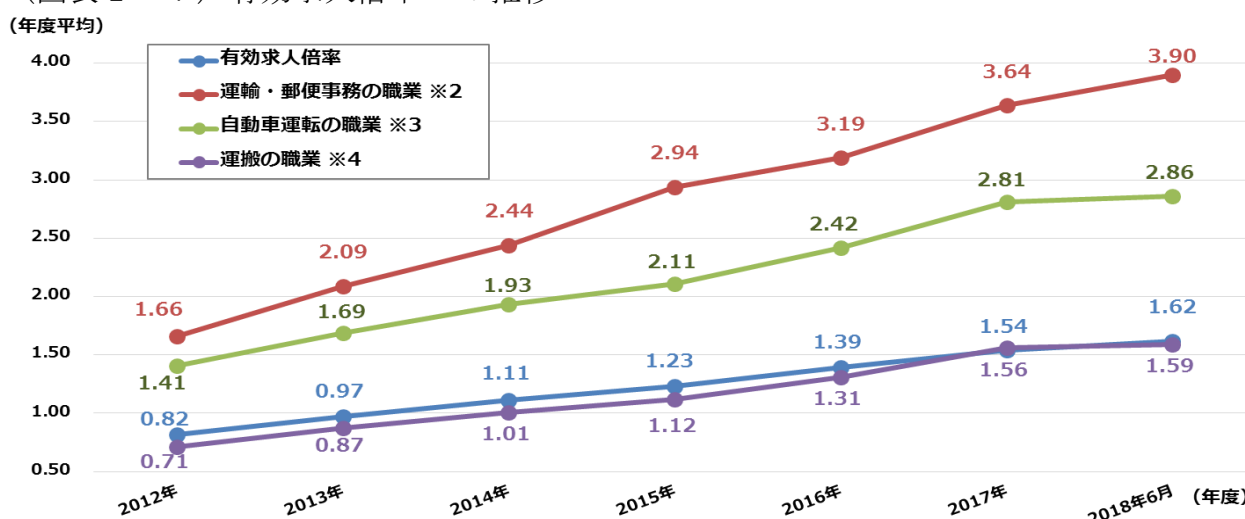
(出典：郵便局活性化委員会第9回 事務局説明資料)

## 2 労働市場の変化

我が国の有効求人倍率は2010年度以降上昇傾向にあり、とりわけ職業別有効求人倍率を見ると、「運輸・郵便事務の職業」の有効求人倍率は3.90倍(2018年6月)で、全体平均(1.62倍(同))と比較して2倍以上の倍率となっており、運輸・郵便業界は人材確保が非常に厳しい状況となっている。

こうした状況は、数年にわたり継続しており、少子高齢化や人口減少も相まって、日本郵便では人手不足が常態化している。加えて、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となっている。

(図表 1 - 7) 有効求人倍率<sup>※1</sup>の推移



※1 新規卒者を除きパートタイムを含む。

※2 運輸交通機関における、出札・改札、小荷物・貨物の受け渡し手続きなどの仕事、鉄道車両・自動車・船舶・航空機などの運転・運行計画の作成、運転指令などの仕事、及び郵便局における郵便事務の仕事。また、平成24年度は「運輸・通信事務の職業」の数値(平成23年改定時に、項目を再編(一部項目の廃止・新設)して、「運輸・郵便事務の職業」と変更。詳細な変更内容は不明。)

※3 バス・乗用自動車・貨物自動車などの各種の自動車を運転する仕事。

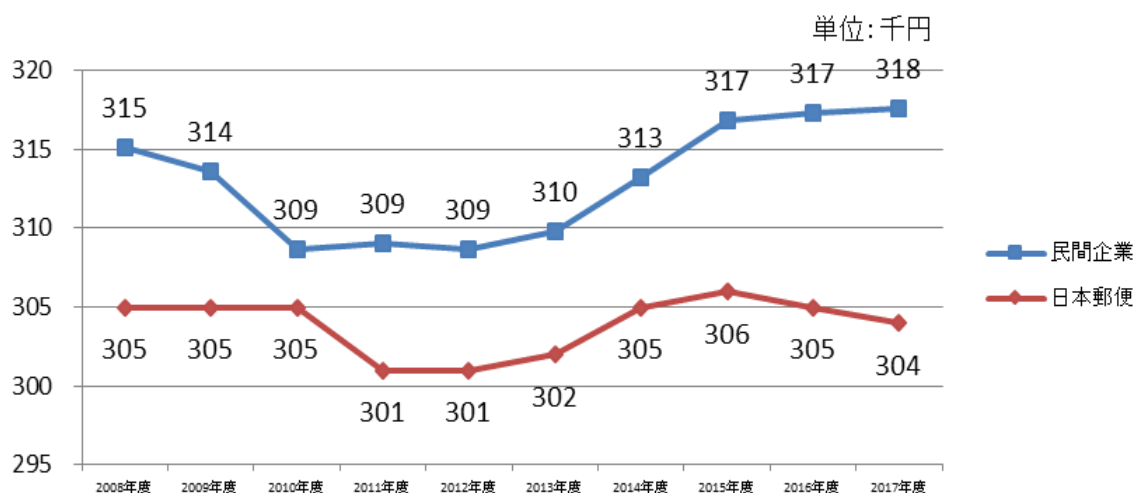
※4 郵便物の集配、貨物・資材・荷物の運搬・積み卸し、荷物・商品などの配達、および品物の梱包の仕事。

(出典：郵便局活性化委員会第9回 事務局説明資料(厚生労働省「一般職業紹介状況」より作成))



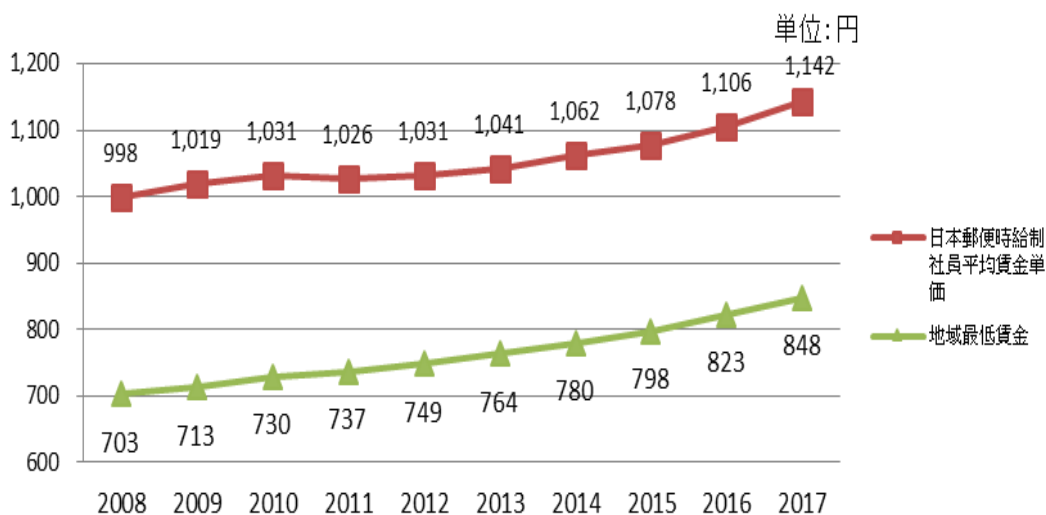
日本郵便では正社員の賃金は全産業の平均に比べ低く抑えているものの、労働需給のひっ迫により時給制社員賃金の単価が高騰し続けている。また、郵便事業は人件費率の高い労働集約的なコスト構造であり、日本郵便における売上高人件費率は約 62%<sup>2</sup>で、他の企業（日本企業の平均：約 14%<sup>3</sup>）と比較しても、人件費の上昇が事業収支に与える影響が大きくなっている。

(図表 1 - 8) 正社員の平均賃金



(出典：郵便局活性化委員会第9回 日本郵便説明資料)

(図表 1 - 9) 時給制社員賃金単価



(出典：郵便局活性化委員会第9回 日本郵便説明資料)

今日、我が国では、「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」、「育児や介護との両立等働く方のニーズの多様化」等の状況下で、生産性向上とともに、就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境を作ることが、重要な課題となっている。

<sup>2</sup> 2017年度実績

<sup>3</sup> 2016年度年次別法人企業統計調査

この課題を解決すべく、官民において、働き手のそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現するための「働き方改革」の必要に迫られている。2018年7月には、長時間労働の是正、多様で柔軟な働き方の実現、雇用形態にかかわらずに公正な待遇の確保等のための措置を講じるため「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（平成30年法律第71号）」が公布された。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がある。

日本郵便においても、積極的にこのような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である。

### 3 環境変化への対応の必要性

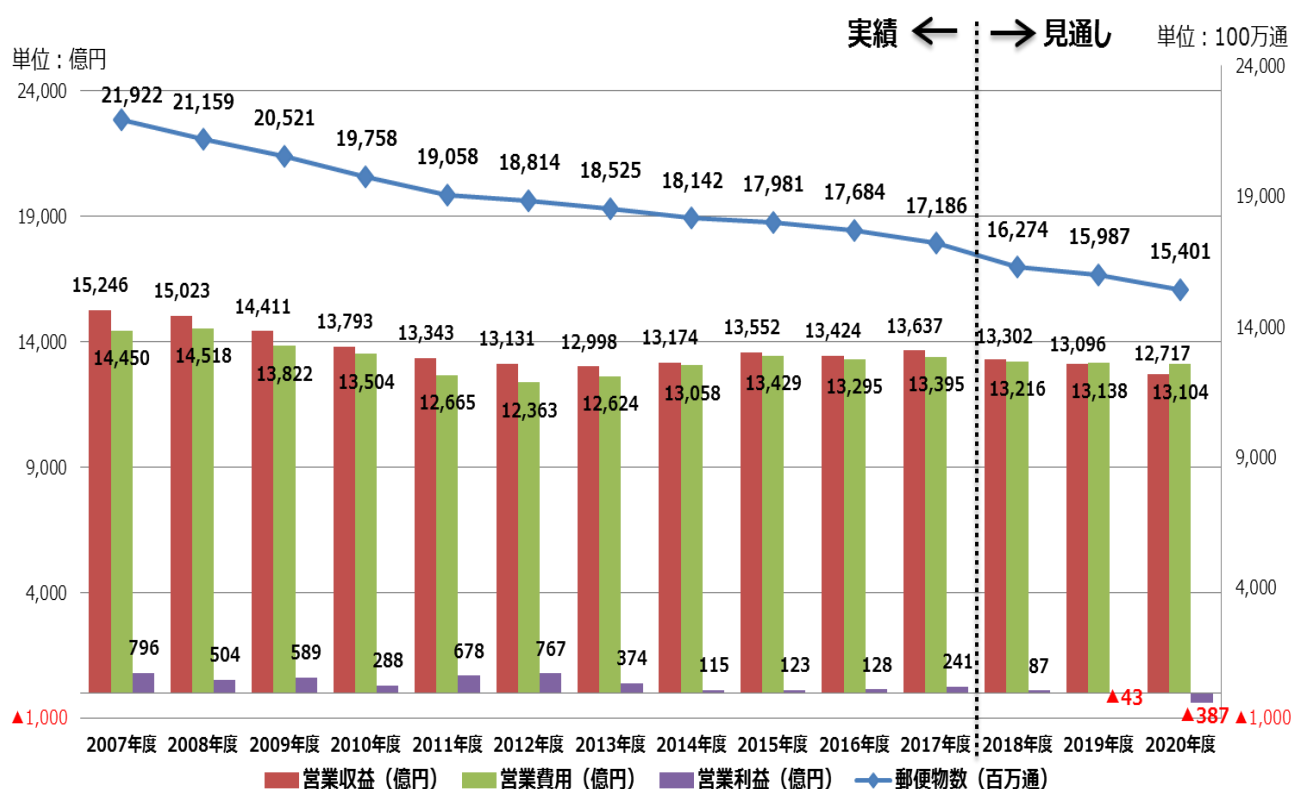
郵便サービスを取り巻く環境が大きく変化する中で、引き続き、郵便サービスが多様で良質なサービスの提供を通じた利用者利便の向上を果たしていくためには、社会環境の変化や、利用者のライフスタイルの変化に適応し、郵便に対する利用者のニーズを適切に把握しつつ、より利用しやすいサービスとして提供されることが求められる。また、その前提として、郵便サービスが安定的に提供されることが必要である。

## 第2章 郵便事業の状況

### 1 郵便事業の現状

前述のとおり、2017年度の国内郵便物数は約172億通で、2001年度のピーク時（約262億通）から、34.5%減となっており、減少トレンドが続いている。郵便事業の収支を見ると、大口の利用者向け割引料金の見直しや第二種郵便物の値上げ等による増収策や、郵便物処理の機械化等といった業務運営の効率化努力を通じて営業黒字を確保しているものの、郵便物数の減少、労働需給ひっ迫による人件費単価の上昇により、利益幅は減少傾向となっている。日本郵便によれば、現状のトレンドが継続した場合、今後郵便事業の収支は赤字化するものと予測している。

（図表2-1）郵便物数の推移と郵便事業の収支推移（見通し含む）<sup>4</sup>



（出典：郵便局活性化委員会第12回 日本郵便説明資料）

### 2 郵便事業を担う現場の状況

日本郵便の説明によれば、郵便事業を担う現場は、地域を問わず労働力不足のため要員確保が困難となっており、超過勤務や休日出勤が増大しているとのことである。

<sup>4</sup> 2018年度の郵便物数と郵便事業収支実績（2019年7月29日公表）は、郵便物数：16,739百万通、営業収益：13,795億円、営業費用：13,328億円、営業利益：467億円。当初の見通しより収支が改善したのは、年賀はがきの価格改定（10円値上げ）による効果等が主な要因。なお、この要因は一時的な効果であり、減収傾向に変化はなく、数年以内の郵便事業の収支の赤字化は避けられない見込みである。

また、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、現在の社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。

(図表 2-2) 郵便局の現場社員から寄せられた主な意見

**【労働組合】**

- ゆうパックの増加やゆうパックの配達受託者の撤退に伴い、社員による時間外労働が増加する事例も顕著となっている。(北海道・信越・沖縄管内)
- 要員不足のため非番日の出勤を命じられることが多く、年次有給休暇の計画付与分も年度末になってまとめて取得している状況。(東北管内)
- 現場では、要員確保が困難な状況が続いているため、社員の配置を減らしており、日々の業務運行の確保で精一杯の状況。勤務時間内での配達を完了するのが難しい日も多い。(東北・南関東・東海・九州管内)
- 連日の超過勤務や休日出勤の繰り返しにより、満身創痍の状態で懸命に業務運行確保に取り組んでいる。安定的な業務運行やサービス品質を確保するための対策が必要。(東北管内)
- 内務作業についても労働力確保が困難である状況を踏まえ、深夜、早朝帯から日勤帯へのシフトを検討すべき。(南関東管内)

**【郵便局長】**

- 離島の人手不足は深刻。配達員が辞めてしまったら、雇用しようにも募集する人がその地域にいない状況。例えば配達の回数が少なくなれば要員の確保も容易になると思われる。

(出典：郵便局活性化委員会第9回 日本郵便説明資料)

委員会においても、実情把握のため、配達を実施する集配郵便局及び郵便物の区分を行う地域区分局の視察を行ったところ、郵便物の処理の自動化が進んだ一方で、依然として機械処理を行うことが困難な大型郵便物等の処理に膨大な人手を要し、かつ配達期間を遵守するために短期間で集中的に処理を行うことから、高い労働負荷が社員にかかっていることを改めて把握した。

加えて、委員会が、都市部と地方に所在するそれぞれの郵便局長及び現場の労働者を代表する日本郵政グループ労働組合から郵便業務の現場での実態についてヒアリングを行ったところ、事業所向け郵便物の土曜日配達のニーズが減少している一方で、各郵便局の現場での人手不足は深刻であり、業務運行を確保するため社員の超過勤務や休日出勤で対応している現状が明らかとなった。

さらに平日の昼間は不在となる家庭が増えた結果、対面で配達する書留郵便、レターパック等や荷物の再配達の要望が増えており、それに伴い再配達要望が集中する夕方以降の時間帯の社員への負担が増大し、超過勤務等での対応が求められているとの実態も明らかとなった。

こうした事情からも、月間の超過勤務時間<sup>5</sup>は、全産業平均が 10.7 時間であるのに対し、「運輸業、郵便業」平均は 23.1 時間と大きく上回っており、調査対象の産業分類の中でも最も長時間となっている状況である。

## 【参考】現場の郵便局・社員からのヒアリング内容

### ① 銀座郵便局（東京都）

#### ア 取扱郵便物数

引受・配達郵便物数は微減傾向にある。ビジネス街という性格上、土日、祝日の引受物数は少なく、また、全配達箇所約半数に当たる事業所から休業日にあたる土曜日の配達を不要とする申出があるため、土曜日の配達物数は、平日と比較して著しく少ない状況にある。一方で、荷物の取扱いは曜日を問わず増加傾向にある。

#### イ 区分作業等の状況

区分作業等の効率化に向け、最新の機械を導入しているものの、郵便物の大型化や形状の多様化により、機械化で対応できない場合は手作業での区分が発生している。また、翌日配達に対応するため、夜間・深夜帯の発着、区分作業が不可欠な状況となっている。

#### ウ 労働力確保の状況

社員の雇用必要数と確保数が慢性的に乖離している状況で、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な状況となっている。千代田区の平均賃金水準は高く、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している。

### ② 盛岡中央郵便局（岩手県）

#### ア 取扱郵便物数

引受・配達郵便物数は減少傾向にあるが、荷物の配達数は増加傾向にある。一般家庭の配達メインとなるため、土曜日の配達物数は、平日と大差ない状況となっている。冬季は大量の積雪等、気象条件が厳しい上、特に山間部での配達先間の距離が長く、困難を伴う。

#### イ 区分作業等の状況

区分作業等の効率化に向けたネットワーク再編に伴い、2017 年 5 月から、岩手県内の郵便物は岩手局 1 か所に集約し、集中区分処理を実施している。これにより、盛岡中央郵便局での全国宛の区分作業等は不要となり、書状区分機を撤去したスペースは、コールセンターや荷物処理に活用している。

#### ウ 労働力確保の状況

必要な社員数に対し、採用数が不足している。特に外務作業員の確保が困難な状況となっている。二輪車を使用した郵便配達や四輪車による重量物の配達作業への敬遠が主な要因と考えられる。また、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している。

<sup>5</sup> 厚生労働省 毎月勤労統計調査（全国調査・平成 30 年度分）結果確報の「所定外労働時間」より。

③ 日本郵政グループ労働組合

商品・サービス等の種類が多様化し、定形外郵便物や追跡サービスを付加した郵便物の増加等により取扱いが複雑化しており、現場社員への負荷が増大している。特に、郵便受け箱に入らない大型の郵便物の増加により対面で届けるケースが増え、不在による持ち戻りと再配達が発生するため、再配達の要望が多数寄せられる夕方以降や休日の業務量が増加する傾向にある。

また、郵便物の大型化、多様化が進むことで、局内の作業用スペース不足や手区分で対応せざるを得ない郵便物の増加による区分作業の長時間化といった問題も生じている。加えて二輪車への積載量も増加しており、積載制限一杯での配達を行わざるを得ない状況もある。

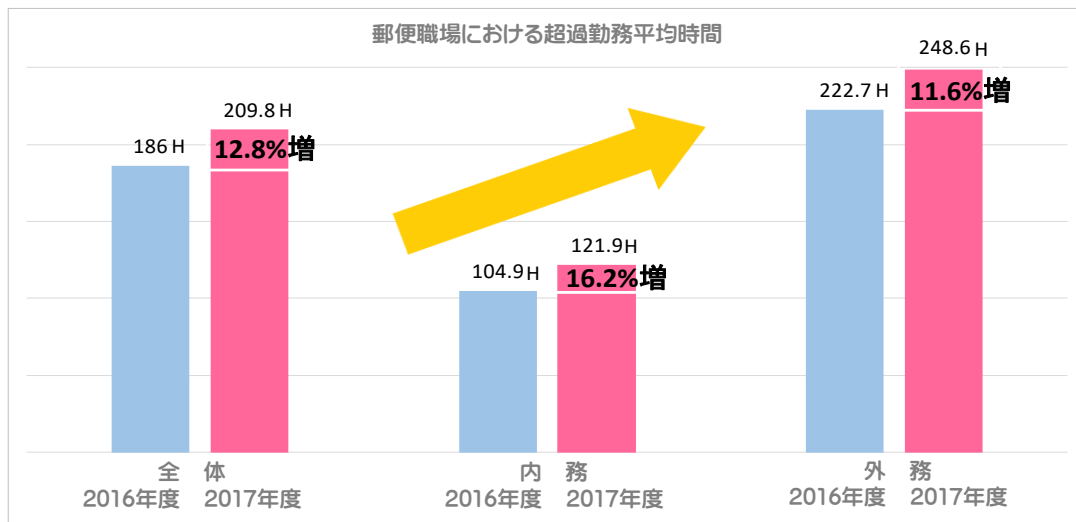
社員の超勤時間は増大する一方で、労働力人口が減少する中で、「仕事がつい」とのイメージも重なり、現場の労働力確保の困難度合いが高まり続けている。

(図表 2-3) 大型郵便物等を手区分する様子



(出典：郵便局活性化委員会第11回 日本郵政グループ労働組合説明資料)

(図表 2-4) 郵便職場における超過勤務平均時間



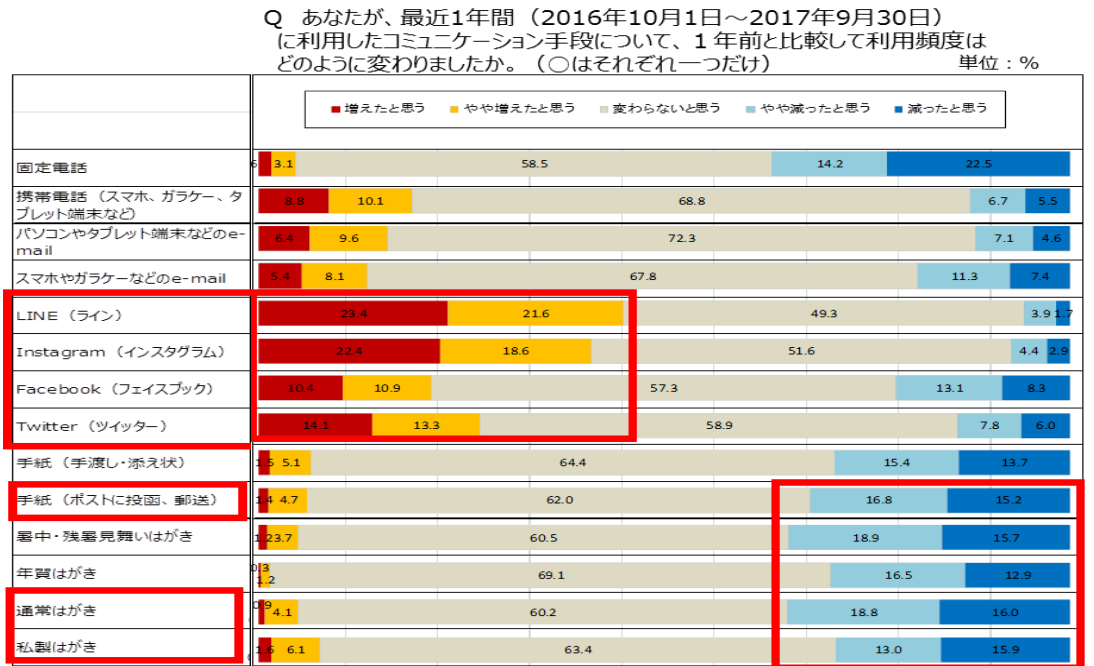
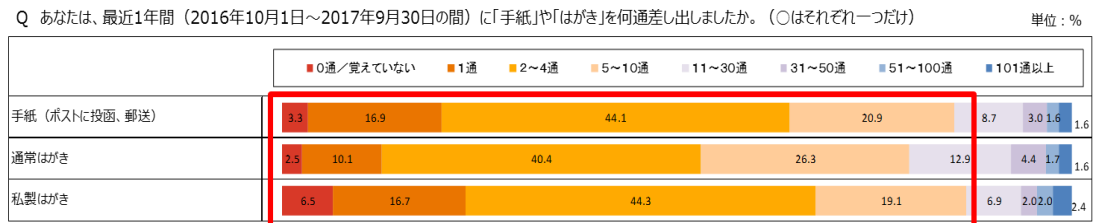
(出典：郵便局活性化委員会第11回 日本郵政グループ労働組合説明資料より作成)

### 3 郵便利用者の状況

#### ① 個人利用者

日本郵便が実施した調査<sup>6</sup>によれば、個人の郵便等の利用頻度は低く、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%とのことであった。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%に上っており、個人が通信手段として郵便を利用する頻度は、電子メールやSNS等と比較して大きく減少しているものと考えられる。

(図表2-5) 個人の郵便等利用状況（日本郵便において実施した調査結果）



(出典：郵便局活性化委員会第12回 日本郵便説明資料)

<sup>6</sup> コミュニケーション利用動向調査（日本郵便が実施）

調査目的：日常生活で利用する「手紙」をはじめとする通信利用手段について、個人利用者の利用動機及び利用実態を定量・定性的に把握し、今後の手紙振興施策のための基礎資料を得ること

調査対象：個人

調査方法：Web 調査

調査エリア：全国

調査時期：2017年8月4日～10月10日

調査対象者：18～69歳までの男女

サンプル抽出方法：① アンケートモニター登録者から、人口構成比をもとに地区別（北海道・東北・関東・北陸・甲信越・東海・近畿・中国・四国・沖縄）で割付けを実施。

② ①で割り付けた人数を、性別、年齢別（20歳代以下/30歳代/40歳代/50歳代/60歳代）で均等に割付け。

サンプル数：5,000人

## ② 法人利用者（大口の差出ユーザーからのヒアリング）

大口の差出ユーザーが利用するダイレクトメールは、広告市場の中で見た場合、テレビ、インターネット、新聞、折込に次ぐ5番目のメディア<sup>7</sup>となっているが、近年は微減傾向にある。

関係者からのヒアリングによれば、ダイレクトメールは、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、閲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り、電子メール等と組み合わせて広告効果を高めるために使うニーズ等があることから、今後も成長性が見込まれるメディアである、とのことであった。

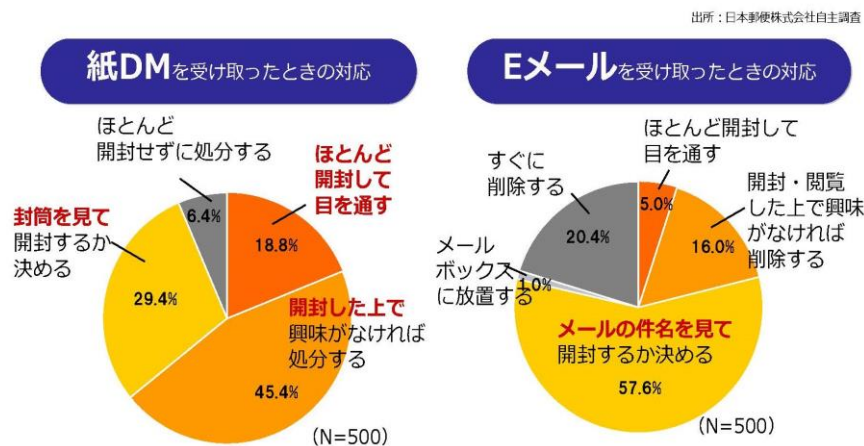
特に送達日数に一定の余裕を持たせることを前提に、郵便料金を割り引く余裕承諾郵便へのニーズが高いとのことであった。日本郵便としても、郵便物数の長期低落傾向がある中で、物数増の可能性が期待できる分野の一つであり、関係者とも協力しながら需要喚起に努めていきたいとのことであった。

### 【参考】大口の利用者団体からのヒアリング内容

#### ア 日本ダイレクトメール協会

ダイレクトメールによる広告は、依然として一定数需要が存在しているが、最近では、郵便からメール便等にシフトしつつある。ダイレクトメールはデジタルメディアと比較して、現物性や希少性で優位であり、開封・閲読率や行動喚起力が高い広告として評価される。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している。

(図表2-6) 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)

<sup>7</sup> 2017年のDM広告費は3,701億円で、総広告費に占める割合は5.8%である。(「2017年(平成29年)日本の広告費」(株式会社電通)より)



イ 日本メーリングサービス協会

企業郵便物は、推定 80 億通が差し出されていると考えており、郵便需要を下支えしているが、最近はメール便や荷物への需要が増えている。

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。

また、送達日数に猶予を持たせる代わりに郵便料金を割り引く制度への需要が高いことから、急がなくても良い郵便制度の拡大が有用であると考えている。また、現行の郵便物の送達速度に合わせた発送代行業務の遂行は、郵便実務に関わる業界全体としても負担となっており、健全化が望まれる。

### 第3章 日本郵便における環境変化に対応した経営改善に向けた取組

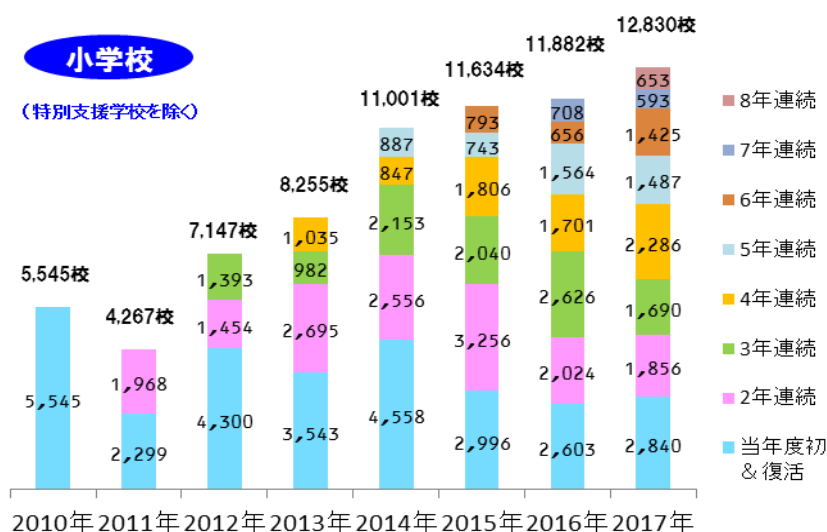
#### 1 郵便需要の拡大、郵便文化の振興

郵便サービスが国民生活に不可欠なものであることから、委員会では、その新たな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であることが確認された。これを受け日本郵便に検討を求めたところ、同社からは以下のような取組を推進していくとの回答が得られた。

##### ① 手紙文化の振興

「手紙を書いたことがない（書かない）人」「ライトユーザー」「ヘビーユーザー」の利用者層毎に、又は各世代別に手紙振興施策の取組を実施している。特に、若年層に対する郵便文化の浸透を図るため、小学生等を対象とした「手紙の書き方体験授業」支援<sup>8</sup>等の取組を継続的に実施している。また、切手のデザイン等も見直しや工夫を行っている。引き続き、手紙を書く用途・相手や季節性等に鑑み、効果的な施策を検討する。

(図表3-1) 「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 日本郵便説明資料)

##### ② DM（ダイレクトメール）の利用拡大

DMの閲覧率、保存性、行動喚起率の高さがもたらす価値や、購買率との相関を調査した各種実証実験や産学協働研究の成果を踏まえて、DMと電子メール等のデジタル媒体との組み合わせによりさらに効果的なコミュニケーションツールとなることを告知・啓発・PRする取組を実施している。また、実際に発送された優れた

<sup>8</sup> 2017年度実績：全国の小学校（特別支援学校を除く）約2万校のうち、約6割の小学校で実施。

DMを表彰する「全日本DM大賞」等の活動や中小口のニーズに対応するための24時間受付可能なWEB印刷サービスである「DMファクトリー」を実施しており、今後ともDMの利用拡大に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

これまで、郵便局間をファクシミリにより送信してメッセージを送達するサービス（レタックス）の提供のほか、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、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。

また、電気通信サービスであるMy Post（インターネット上の郵便受箱サービス）を、経営戦略上、広い意味で郵便の類似サービスとして収益に貢献できるような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。

## 2 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

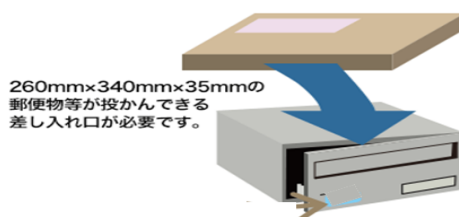
郵便サービスが国民生活に不可欠なサービスとして利用され続けるためには、利用者の生活環境に寄り添ったサービスの提供が望まれる。とりわけ、定形外郵便物の取扱数の増加や日中不在となる世帯の増加等により、再配達となるケースが増大していることは、利用者及び日本郵便の双方にとって大きな負担となっている。

委員会では、日本郵便に対し、以下の取組の強化を求めたところ、同社から、以下のような回答が得られた。

### ① 大型郵便受箱の利用拡大

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。2015年4月から2017年3月までの間、差入口の大きな郵便受箱を「推奨商品」としてホームページに掲載し、設置者に対して手数料を支払うキャンペーンを実施した。今後も、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する。

※大型郵便受箱の規格イメージ



（出典：郵便局活性化委員会第10回 日本郵便説明資料）

## 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」<sup>9</sup>や宅配ロッカーの利用拡大を、他の民間事業者と協力しつつ進めている。

2019年6月からは、Packcity Japan 株式会社が運営するオープン型宅配便ロッカー「PUDO ステーション」のうち、首都圏の駅や駅周辺に設置された一部の PUDO ステーション 315 箇所を「はこぼす」として利用できるサービスを開始する等受取人の利便性向上につながるよう受取拠点を更に拡大している。また、荷主との連携を通じた「はこぼす」での受取に対してのポイント付与等利用拡大施策を継続して実施するなど、更なる利用拡大に取り組んでいく。

また、「置き配」による再配達削減の効果を検証するため、2018年12月から、Yper 株式会社の置き配バッグ「OKIPPA (オキッパ)」を杉並区内約 1,000 世帯に無料配布する取組を実施したところ、約 6 割の再配達削減効果が認められたが、一方で、「置き配」の認知度はいまだに低い状況であることから、2019年6月から、全国 10 万世帯に抽選で「OKIPPA (オキッパ)」を無料配布する「置き配体験モニターキャンペーン」を実施する等、更なる「置き配」の普及に取り組んでいく。

「はこぼす」と「OKIPPA (オキッパ)」の設置例



(提供：日本郵便)



(提供：Y p e r 株式会社)

## ③ サービスレベルや品質の見直し

利用者の負担に合ったサービスレベルや品質になっているかについて、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すとともに、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。

また、データ分析を基に、郵便局利用者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検討するため、販売データや顧客の声、郵便局の意見を分析し、より利用者の希望や地域特性に沿った商品の企画、展開を実施していくと

<sup>9</sup> 「はこぼす」：荷物等を、郵便局や駅等に設置された宅配ロッカーで受取又は差し出すことができるサービス

ともに、郵便局における商材の効率的な配置を進める。

さらに、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 2 月以降段階的に導入し、同年 5 月までに約 1 万局で取扱いを開始する。

### 3 業務運営の効率化の推進

郵便サービスを今後も安定的に提供していくためには、日本郵便において、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。委員会では、日本郵便にこれらの活用を求めたところ、同社の考え方は以下のとおりであった。

#### ① 既存の社会資源の活用

既存の社会資源を活かした効率化を進めるため、例えば、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。さらに、地方の雇用環境の実情に鑑み、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、地域等の条件を整えば配達の委託等を検討する。

#### ② 区分作業の機械化

1968 年の郵便番号制の導入以降、これまで半世紀にわたり書状区分機を導入・改良してきており、郵便物の区分作業、配達順に並び替える作業等の機械化を進めている。また、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した結果、現在、全普通扱い郵便物の約 70% まで機械処理を実現している。

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進めている。引き続き、小型かつ廉価なパケット区分機を開発するとともに、現在の区分機の改造も検討していく。

#### 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する。

ドローンについては、2016 年度から実証実験を実施しており、昨年 10 月、国土交通大臣から、日本で初めて補助者を配置せずにドローンを目視外飛行させる承認を得たことに伴い、昨年 11 月から福島県南相馬市の小高郵便局と福島県双葉郡浪江町の浪江郵便局との間で荷物等の配送を開始した。今後、運用に伴う課題を整理し、

実用化が可能な地域・方法等を更に検討する。

また、配送ロボットについては、2017 年度から実証実験を行っており、2018 年度は福島県南相馬市の災害公営住宅、福島県双葉郡浪江町の自動車学校において実証実験を実施したところであり、今後、無人での荷物等の輸配送実現に向けた取組を進めていく。

その他、例えば、自動運転車による配送の無人化、ロボットスーツによる重量物の処理、自動搬送・取り降ろしロボットによる構内搬送や積載作業の自動化、A I・音声認識による再配達・集荷受付、A I 技術を活用した配達ルート最適化、書留郵便物等の自動引受機の開発、R F I D<sup>10</sup>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している。

自動運転車については、昨年 3 月に東京都の千代田霞が関郵便局（千代田区）から西新橋郵便局（港区）を経由して銀座郵便局（中央区）までの間、2019 年 3 月には東京都江東区の東京国際郵便局から新東京郵便局までの間及び新東京郵便局構内で実証実験を実施した。これまで、小型車（乗用車）を使用した実証実験により自動運転技術の郵便物等の輸配送への活用可能性を確認してきたことから、今後は、大型車の自動運転技術開発や法制度の整備状況に応じて、地域間輸送便や郵便局構内のシャトル便の自動化に向けた取組を進めていく。

これらの各種新技術の導入に向けた今後の具体的な投資額及び費用については、現時点で明確に見通せていないが、引き続き実証実験等を行い、業務の効率化に向けた投資を行う。また、実用化を進める中でそれぞれの施策の業務効率化の効果を算定していく。

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。委員会では、(株)ワーク・ライフバランス

<sup>10</sup> radio frequency identifier：電波による無線通信を介して、タグ（チップ）に記録された情報を読み取る自動認識技術。

からのヒアリングを参考に、日本郵便の更なる取組を求めたところ、同社から、以下のような回答があった。

より魅力的な職場づくりのための働き方改革については、「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し、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、取組を実施している。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・宣伝も実施している。

また、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、計画的に人材育成を図っている。今後も、必要な能力開発や人材育成を積極的に行うとともに、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、人材を偏在させることなく、有効活用を図るよう引き続き取り組む。

さらに、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、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実施している。局間の連携に当たっては、配達エリアごとの配達順路の習得が主な課題となることから、新技術（A I）を活用した配達順路の作成システム等の開発を検討する。

#### 【参考】株式会社ワーク・ライフバランスからのプレゼン内容

2017年度～2018年度に日本郵便のモデル局（計8局）に対して、当社におい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する。

法律等による制約がある一方で法律改正せずとも改革できることがあるので、対応すべきである。具体的には、

- ・再配達を減らす取組の強化
- ・研修の集約、開催回数の制限等
- ・支社の決裁権拡大
- ・商材の選別
- ・郵便、ゆうちょ、かんぽのデジタル戦略一元化

といった点が挙げられる。

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となる。

働き方改革で魅力的な組織にしなければ、今後さらに社員の確保が厳しくなる。その結果、ユニバーサルサービスの履行ができなくなるようなことになれば、国民にとっても損失である。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。

## 第4章 日本郵便からの郵便サービスの見直しに係る要望について

### 1 要望の背景

日本郵便によれば、第1章に記述したとおり郵便サービスを取り巻く環境は大きく変化しており、郵便サービスに求められている利用者のニーズについても変化が生じている。こうした変化に対応すべく、日本郵便においても、経営改善に向けた取組を実施し努力しているものの、引き続き安定的に郵便サービスを提供し続けるためには、自社の経営努力のみでは対応が難しい状況にある、とのことであった。特に、以下の課題について、早急な対応が求められるとのことであった。

#### ① 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している。また、第2章で述べたとおり、送達の水準を維持するため、深夜に手作業で区分せざるを得ないものを含めた大量の郵便物を短時間に処理する必要がある、社員への労働負荷が非常に高いものとなっている。社員への労働負荷を軽減するには自社の経営努力だけでは限界があり、郵便法令の規定の見直しが必要となっている、これにより、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ことが急務となっている。

#### ② 事業収支の改善の必要性

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、近い将来には、郵便の事業収支は数百億円規模で赤字化し、引き続き郵便物は減少することが見込まれることから、機械処理の拡大や要員配置の更なる適正化等の業務効率化を図ったとしても、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とのことであった。

この収支見直しについては、委員から、「郵便事業と荷物の事業を一体として行っている中で、適切な費用配分が行われているのか確認が必要」との意見があった。

日本郵便からは、郵便・物流事業の原価計算で使用している配賦基準は、引受、継越、配達各工程で、郵便と荷物を区別せずに行う作業については、物数や体積の比で配賦しており、この結果、荷物の増加に伴い、郵便事業の費用配賦割合は減少している、との説明があった。



(図表4-1) 郵便と荷物の営業費用構成の推移

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
郵便物	13,429億円 (73.9%)	13,295億円 (73.2%)	13,395億円 (71.1%)	13,328億円 (70.7%)
荷物	4,749億円 (26.1%)	4,861億円 (26.8%)	5,442億円 (28.9%)	5,536億円 (29.3%)

(出典：郵便局活性化委員会第14回 日本郵便説明資料等)

(図表4-2) 郵便と荷物の営業収益構成の推移

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
郵便物	13,552億円 (74.0%)	13,424億円 (73.3%)	13,637億円 (70.9%)	13,795億円 (68.5%)
荷物	4,757億円 (26.0%)	4,889億円 (26.7%)	5,596億円 (29.1%)	6,354億円 (31.5%)

(出典：郵便局活性化委員会第14回 日本郵便説明資料等)

## 2 郵便サービスの見直しの要望内容

第1章で記述した社会環境の変化や利用者ニーズの変化に対応するとともに、前述の背景を踏まえ、日本郵便から、現在の郵便サービス水準の見直し（制度改正）を求める以下の要望の表明があった。

### 【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。

上記の各要望は、普通扱い郵便物に係るものであり、速達、書留等の普通扱い郵便物以外のものについては、配達頻度及び送達日数に変化はないものとしている。

これらの要望に加え、日本郵便からは、郵便サービス利用者の利便性の向上、日本郵便における郵便物の処理費用の削減を通じ、郵便サービスの将来にわたる安定的な提供の確保につながるようになるとの観点から、以下の要望も表明された。

### 【要望3】 特別料金設定範囲（郵便区内特別郵便物）の拡大<sup>11</sup>

⇒ 郵便の全国均一料金制の例外は、一つの郵便局においてその引受から配達までを行う郵便物の料金のみとされている。現在、一般の配達局で行っている郵便物の区分作業について、郵便物を地域別・配達局別に区分するハブ局（地域区分局）への集約を進めているところ（「郵便・物流ネットワークの再編」）。これを踏まえ、配達側の地域区分局に差し出される郵便物に適用される新たな料金の設定を可能とすることにより、現在の特別料金（郵便区内特別郵便物）を適用する郵便物の差出場所を拡大する。

## 3 他の対応や水準見直しが適当でない理由

日本郵便から、郵便サービスの見直し要望として、前述の【要望1】と【要望2】の内容に至った理由として、以下の考えが示された。

### ① 郵便料金値上げによらない理由

現在の郵便サービスが、夜間・深夜労働や週末出勤によって維持されている状況に鑑み、日本郵便として、働き方改革を推進し、社員が働きやすい環境を整備していくことにより職場の魅力を高め、労働力確保難に対応していく必要があることから、郵便料金の改定による対応ではなく、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。

### ② 他のサービス水準の見直しによらない理由

要望した郵便のサービス内容の他、料金設定等に係るものを除き「全国あまねく戸別配達」、「郵便差出箱（ポスト）の設置本数の維持」の見直しが郵便法上考えられるが、これらは郵便サービスの基本的な内容であることや、改定した場合も効率化の効果が大きく見込めず、働き方改革の推進による労働環境の改善にはつながりづらい等の理由から、これらのサービスの見直しは適当ではないと判断した。

### ③ 土曜日以外の曜日の休配によらない理由

「何らかの週休2日制」を採用している企業の割合は87.2%を占めており、また、「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が土曜・日曜休みであること、現在も土曜日は休業のため郵便物の配達を不要と申し出る事業所が多いこと等を勘案した。

また、一層のワーク・ライフバランスの実現に向けた積極的な取組が期待される中、日本郵便の社員の仕事と家庭生活（育児、介護、家事等）の両立や地域活動への積極的な関与の推進の必要性を踏まえると、土曜日以外の曜日の休配ではなく土

<sup>11</sup> 詳細は、第4章8（P29）に記述。

曜日を休配とすることが適当であると判断した。

#### 4 郵便サービスを巡る法制度等

##### ① 郵便サービスを巡る制度的枠組

郵便サービスは、国民生活に必要な不可欠なサービスとして位置づけられており、郵便法及び日本郵便株式会社法において日本郵便に対して提供を義務付けている<sup>12</sup>。

また、郵便法において、提供すべき郵便サービスの範囲として、第一種郵便物から第四種郵便物までの内国郵便、万国郵便条約に基づく国際郵便並びに書留、引受時刻証明、配達証明、内容証明及び特別送達の特種取扱の提供を義務付けている他、日本郵便は速達等の任意の特種取扱を付加サービスとして提供している。その他、郵便物の引受の方法や、郵便サービスの水準として、郵便法等において以下を規定している。

- ・ 随時かつ簡易な差出方法として、郵便差出箱（ポスト）を設置すること
- ・ 各市区町村に郵便局を設置すること
- ・ 全国均一料金でなるべく安い料金で提供すること
- ・ 週6日、原則1日1回配達すること
- ・ 特定の地域<sup>13</sup>を除いて、（差出日の翌日から）原則3日以内に送達すること
- ・ 原則全国あまねく戸別（あて所）配達すること

##### ② 郵便サービス水準の見直しの可否

郵便サービスの性質、利用状況等を踏まえると、電話や電子メール等の他の通信手段が発達したとしても、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、審議会としても、引き続き、全国において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と考えている。

一方で、日本郵便に対して遵守を義務付けている郵便サービスの水準については、日本郵政公社の発足時から、「将来の社会経済動向やニーズ動向等を踏まえ適宜見直しが図られるべきである」と整理されており<sup>14</sup>、審議会としても、昨今の郵便物数の減少や労働力不足といった社会経済動向の変化を踏まえると、利用者における郵便へのニーズ動向の変化も確認した上で、利用者が重きを置かなくなったサービス水準について見直すことは排除されない、と考える。

<sup>12</sup> 郵便法（昭和22年法律第165号）第2条及び日本郵便株式会社法（平成17年法律第100号）第5条

<sup>13</sup> 地理的条件、交通事情その他の条件を勘案して総務省令で定める地域

▶ 1日1回以上郵便物の送達に利用できる交通手段がない離島（本州等との間を連絡する道路が整備されていない島に限る）：2週間以内

▶ 上記以外の離島：5日以内

<sup>14</sup> 「郵政事業の公社化に関する研究会 最終報告書」（平成14年8月）第2部1(2)イより抜粋。

## 5 郵便サービスの見直しを実施された場合の効果

### ① 労働環境の改善効果

日本郵便によれば、今回の郵便サービスの見直し要望が実現した場合、以下のような労働力の再配置等が可能となることから、郵便事業の労働力に余裕が生まれ、労働環境が改善し働き方改革に資することになるとのことであった。

ア 土曜日配達の休止により、現時点で約 55,000 人いる土曜日の郵便事業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。

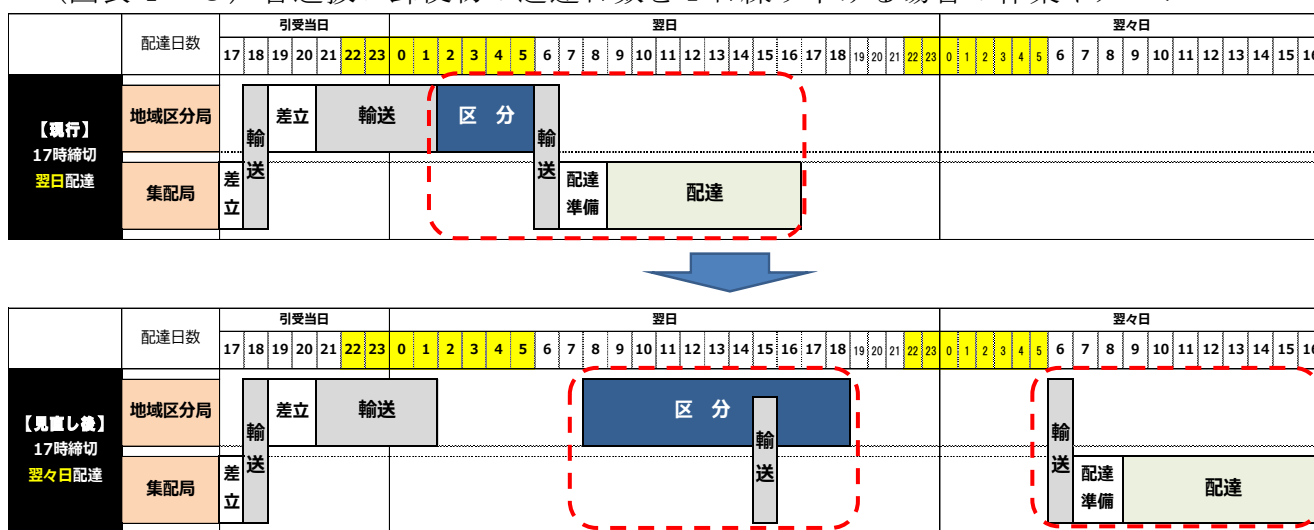
イ 送達日数繰り下げの実施により、郵便の区分業務等を担当する内務深夜勤帯勤務者約 8,700 人のうち、約 5,600 人分が日勤帯の別の業務に再配置が可能。

日本郵便によれば、荷物業務も含めた郵便・物流事業全体で見た場合においても、週 5 日配達への変更後の土曜日の配達担当者数及び送達日数の見直し後の深夜帯の勤務者数は、現在の配置人員からそれぞれ 5 割程度になると見込まれ、超勤時間も一人一月平均で約 1 割の縮減が見込まれる等、その分郵便物が増加すると想定される月曜日の要員増を考慮しても、社員の負担が相当程度軽減されたとのことであった。

働き方改革については、既に日本郵便において計画的に取り組んでいるが、サービスの見直しを実施された場合、労働環境の改善と合わせて更に着実に推進することであった。

委員会では、働き方改革の目的の一つは、多様な働き方の実現であり、日本郵便の説明にあった勤務者の再配置を行う場合には、勤務者の負担や労働意欲に十分配慮すべきであるとの意見があった。

(図表 4-3) 普通扱い郵便物の送達日数を 1 日繰り下げる場合の作業イメージ<sup>15</sup>



(出典：郵便局活性化委員会第 12 回 日本郵便説明資料より作成)

<sup>15</sup> 集中処理エリア（郵便物の区分作業を各配達局で行うのではなく、ハブ局（地域区分局）で集約して、地域別・配達局別に区分する処理を行う地域）の場合の例

## ② 財務的な効果

日本郵便に試算を求めたところ、郵便サービスの見直し要望を実現した場合、郵便事業単体で+625億円程度の収益改善効果が見込めるとのことであり、その内訳については以下のとおりとのことであった。

<内訳 ( i + ii ) >

- i 週5日配達実施による効果 : 約535億円
- ii 送達日数の繰り下げ実施による効果 : 約90億円

他方、総務省においても郵便事業のユニバーサルコストの算定モデルを用いて、P A法<sup>16</sup>に基づき、週5日配達(※1)への変更を実現した場合の損益を試算したところ、+456～588億円程度(※2)の改善効果を算出しており、日本郵便による試算結果との大きな乖離は見られなかった。

※1：送達日数の繰り下げ実施による効果は、当モデルでは試算に適さない。

※2：2016年度の日本郵便の財務業務データを使用。物数減少(0～△1.0%)や「物数連動費」と「固定費」の比率を考慮したため、数値に幅があるもの。

また、日本郵便では、中長期的な観点から、新技術導入による内務作業の効率化や郵便需要拡大策、更には、引受データの有効活用による要員配置の適正化、A Iやビッグデータ分析による需要予測や要員配置の適正化、ロボット等による局内作業の自動化等を目指すことにより、収支状況の改善に努力していくとしている。

## 6 郵便サービスの見直しが見直しが実現された場合の送達日数

### ① 普通扱い郵便物の配達日の変更

日本郵便からの要望内容は、これまで広く国民に定着してきたサービスの内容を変更しようとするものであるため、この郵便サービスの見直しが見直しが実現された場合、国民生活や社会経済活動に想定していない影響が及ぶ可能性がある。

特に、【要望2】について、日本郵便によれば、現在普通扱い郵便物(速達等を除く)の約8割は翌日に配達されているが、【要望2】送達日数の見直しが実現されると、これが翌々日配達となり、残りの2割弱が3日目の配達となる見込みとのことであった<sup>17</sup>。

総務省実施のアンケート調査<sup>18</sup>の結果によれば、「週5日配達への変更」と「翌日配達の見直し」とともに、個人、法人を問わず受け入れることが可能とする意見が多数を占めたが、変更すべきではないという回答も一定数あったところである。

さらに、【要望1】配達頻度の見直し(土曜日配達休止)と【要望2】送達日数

<sup>16</sup> Profitability Approach：サービス水準の変更による損益の改善額を算出する手法

<sup>17</sup> 4日目に配達されると見込まれる物数は、年間約700万通とのことであった。(内国郵便物(2017年度実績)に占める割合:0.04%)

<sup>18</sup> 調査の詳細は、(参考資料2)に掲載。

の見直し（翌日配達の廃止）が同時に実現された場合、現在翌日配達されている普通扱い郵便物が、以下（図表4-4）の配達日に変更になる見込みである。特に、木曜日に差し出される郵便物については、現在は翌日の金曜日には配達されているところであるが、サービスの見直しが実現された場合には、翌週月曜日にならないと配達されないため、現行制度と比較すると最大3日のスピード差が生じることとなる。

（図表4-4）現在翌日配達されている地域でのサービス見直し後の配達日（見込み）

差出日	現行			見直し後	
	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

（出典：郵便局活性化委員会第12回 日本郵便説明資料）

日本郵便の説明によれば、週5日配達への変更と送達日数の見直しの実施時期をずらす、土曜日配達の休止について月1回や隔週で実施するといった案も考えられたが、働き方改革への対応が求められている中、長期間労働等が必要とされる状況を改善することが喫緊の課題ととらえ、全国的に同時に実施したいとしている。

同アンケート調査では、「週5日配達への変更と翌日配達の見直しの両方が同時に実現された場合」について意見を求めた場合も同様に、個人、法人を問わず受け入れることが可能とする意見が多数を占めたが、変更すべきではないという回答も一定数あった。また、意見公募の結果では、第7章に記述する郵便を利用して配達される日刊紙以外には、具体的な事例に基づく反対意見はなかった。

## ② 速達サービスの見直し

日本郵便では、普通扱い郵便物について、差出日の翌日に配達可能なエリアを拡大してきたことにより、現在、普通扱い郵便物の送達速度は、特殊取扱として追加料金が必要な速達郵便物と遜色ない水準となっている状況にある。この点、日本郵便からは、普通扱い郵便物について、配達頻度及び送達日数を見直すことにより、郵便物の送達速度について普通扱いと速達に明確な差異が生じることとなることから、引き続き速い送達を望むニーズに対しては、日曜日の配達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、料金を引き下げて利用しやすくするという見直しを一体的に行うこととし、これにより送達速度が異なるサービスをニーズに応じて選択しやすくする、という方針が表明された。

委員会では、前述のとおり普通扱い郵便物の配達日が変更になった場合には、速達への期待は自ずと増すことが想定されるため、さらなる需要を喚起すべく安価な設定にするという戦略は1つの方向性である、という意見が示された。一方で、現在の郵便事業の収支が辛うじて黒字を維持しているのは、速達をはじめとした特殊取扱の収益に支えられている点が大きいと考えられ、速達の料金の引き下げの程度によっては、郵便事業の収支悪化を招く恐れがあり、慎重に検討すべきという意見も示された。

日本郵便では、速達サービスの利用者は料金水準にかかわらず急いで届けたいという必要に迫られて利用している機会が多いと考えられることから、価格弾力性は低いものの、現在の速達郵便物数の総郵便物数に占める割合や利用者へのアンケート調査の回答結果等から、普通扱い郵便物の送達速度の見直しに伴う速達への移行による通数の増加が、約800万通（現在の速達の概ね1割程度）見込まれること、また、速達料金の引き下げによる郵便事業の収支への影響等の要素を総合的に考慮し、料金の検討を行った。その結果、速達料金を現在の価格から概ね1割程度引き下げる方針を決定したとのことである。

改めて委員会では、普通扱い郵便物の送達速度が見直され、翌日配達の廃止が実現された場合に、引き続き翌日配達等の迅速な配達を希望する際には、速達の利用が必要であることについて、国民の理解が及ばない恐れがあり、十分な周知が必要との意見が示された。

加えて、当該速達料金の引き下げは、今回要望のあったサービス水準見直しの代償として国民の理解を求めるためのものではなく、長期的な観点から、郵便サービスを安定的に維持させていく上で適切なものであるか日本郵便において継続的に検証することが必要、との意見も示された。

## 7 利用者への周知方策

国民生活に直結する郵便サービスの見直しが実現される場合には、見直し内容や見直し時期についての十分な周知が必要となる。

特に、日本郵便が要望する今回のサービス見直しの対象は、普通扱い郵便物、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といったサービスについては、見直し後も引き続き、土曜・日曜・祝日の配達を継続することとしている。

しかし、対象・非対象サービスについて誤解が生じる可能性があるため、日本郵便では、サービスの見直しを実施することとなった場合には、利用者向けの周知チラシ

の全戸配布や、郵便局窓口へのポスター掲出、郵便差出箱（ポスト）へのステッカー貼付、日本郵便ホームページへの掲載等、丁寧な周知を実施することとしている。

また、法人の利用者にとっては、郵便サービスが見直されることによって、自社の業務運営の変更やシステムの改修といった対応が必要となることも想定され、郵便サービスの見直しに伴う直接的な影響の他に、見直された後の郵便サービスに自社の業務を適応させるための費用や期間が生じることが考えられる。このため、余裕を持った十分な周知が必要である。

以上のことから、郵便サービスの見直しが実現される場合には、日本郵便において、丁寧な利用者への周知を十分な期間を取って着実に実施する必要がある。

## 8 郵便の全国均一料金制の例外に係る要望

日本郵便は、前述の【要望1】及び【要望2】の他に、【要望3】の特別料金設定範囲（郵便区内特別郵便物）の拡大に関する要望についても、併せて表明しているところである。

日本郵便によれば、配達局の配達区域内のみでその引受及び配達を行う郵便物について低廉な特別料金を設定している現行の郵便区内特別郵便物制度において、2017年度は約13.4億通の利用実績（内国郵便物の約8%）があり、主な利用内容は、地方自治体からのお知らせや金融機関、通信会社等からの請求書等を送付するケースとなっている。現状、低廉な特別料金を適用するためには、郵便物の配達を受け持つ局毎に差し出す必要があるため、例えば、同一市区町村内であっても配達局が複数あるような場合は、それぞれの配達局に持ち込む必要がある。実際に、郵便区内特別郵便物の約4割（5億通程度）は、同一の差出人が年間100箇所以上の配達局に差し出している状況にある。

一方、日本郵便においては、「郵便・物流ネットワークの再編」を進めているところであり、差出人が各配達局へ持ち込んだ郵便物についても、配達局と地域区分局間の運送が発生している（郵便区内特別郵便物の約5割（7億通程度）は、配達局ではない地域区分局で区分）。

こうした状況下において、制度改正要望が実現した場合、地域区分局に差し出された郵便物に対しても新たな料金設定が可能となるため、現行制度において複数の配達局へそれぞれ郵便物を持ち込んでいた差出人は、地域区分局の1箇所にまとめて持ち込んだとしても低廉な特別料金の適用を受けることが可能になる。

日本郵便としては、これらの利用者については、制度改正要望の実現により、差し出しに当たっての事務量の軽減等のメリットが見込まれ、サービスの向上及び郵便の需要の維持につながるのとことであった。さらに、同社としても、地域区分局に差し出された郵便物に対しては、配達局から地域区分局への輸送が不要となり、減収を上

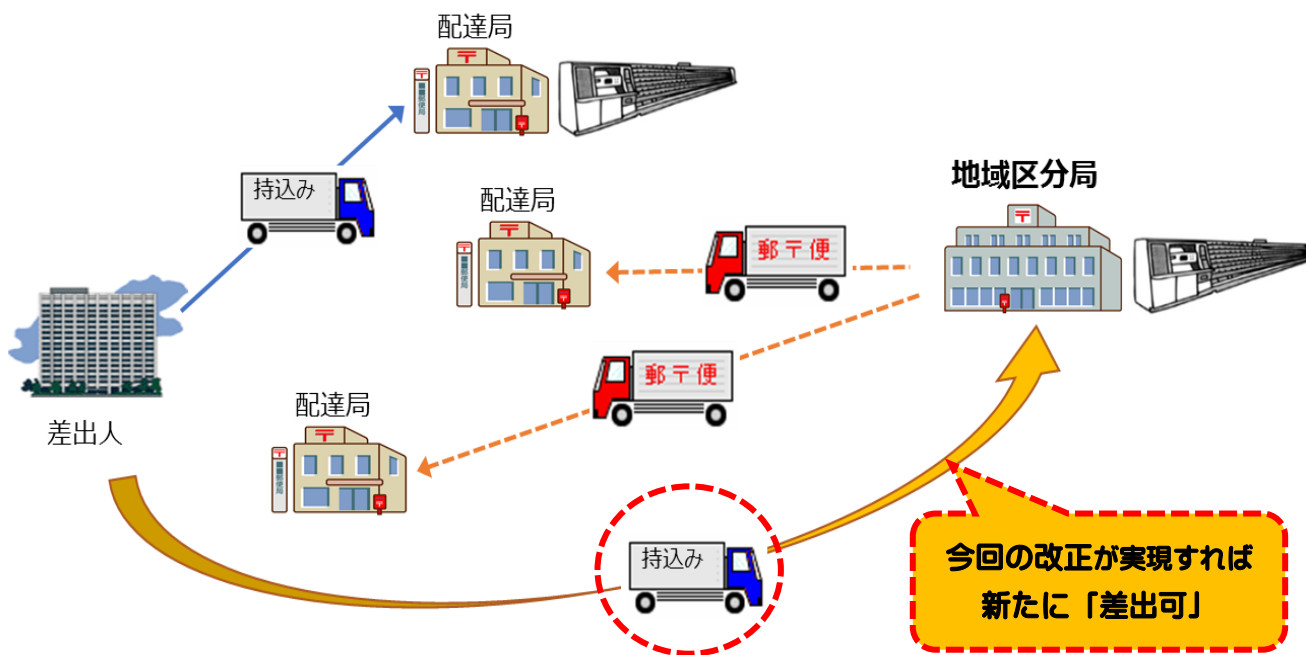


回るコストの削減を実現することが可能であることから業務の効率化に資することになる。このため、実現した場合は、双方にとってメリットが見込まれるとのことであった。

本件は、利用者利便の向上に資するサービス見直しであり、また、新たに特別料金制度の対象となる郵便物は、同時に大量に差し出され、かつこれまで日本郵便が負担してきた配達局から地域区分局への輸送コストを差出人が負担することによって削減できることから、その処理に要するコストが通常の郵便物と比較して低廉であることが明確である。

加えて、利用者は通数等の条件を満たし、ある地域区分局が区分作業を担当している地域内に宛てた郵便物をその地域区分局に直接差し出す限り、全国どこの地域区分局に差し出しても等しく低廉な料金の適用を受けられる。このことから、利用者の居住する地域による地理的格差を受けることなく信書の送達の役務を享受し得る機会を保障するという全国均一料金の趣旨に照らしても、許容しうる例外であると考えられる。したがって、審議会としても妥当なものとする。

(図表 4-5) 見直し後の郵便物引受のイメージ



(出典：郵便局活性化委員会第 15 回 日本郵便説明資料)

## 第5章 諸外国における郵便サービスの状況

日本郵便からの郵便サービスの見直しに係る要望を検討するに当たり、諸外国における郵便サービスの状況、特に郵便物の送達日数や配達頻度を中心に調査を行った。調査対象国は、先進主要国のほか、郵便物数の大幅な減少の中で郵便制度の見直しが進んでいる北欧諸国とした。

### 1 先進主要国の状況（G7、EU、韓国）

各国共通し、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、郵便物は減少傾向にある。各国の郵便事業者の郵便分野（小包を含む）における収益は、米国とイタリアを除いて黒字だが、利益率は低い状況にあり、配達頻度については、土曜・日曜を休配とする週5日配達の導入が進んでいる。

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」を基準と定めている。2018年7月現在、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カ国のみとなっており、その他の24カ国は、週5日ないし週5日未満となっている。その他調査対象とした国では、カナダと韓国は週5日配達となっている。

一方で、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<sup>19</sup>が、そのうち、米国とドイツについては見直しに向けた動きが見られる。米国では、米国郵政庁（USPS）の経営健全化を目的に、政府から週5日配達への移行の提案が行われていた事実があるほか、ドイツでは、2017年7月から3ヶ月間、配達日数を削減する試行を実施している。フランスのラ・ポストは、週6日配達を維持しているが、顧客のところを毎日周り、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するとして、郵便配達以外に、IT端末の使い方指導や税務手続きの支援等ができる技能を持った社員の育成に力を入れている。

送達日数については、国土事情で様々であるが、急送便とそれ以外にクラス分けをし、それぞれに送達目標を定めている国が多い。なお、EUの「郵便サービスに関するEU指令」では、EU加盟国間は、85%の郵便物は差出日から3日以内配達することとしているが、国内郵便物の送達日数については各国の判断に委ねられている。

例えば、フランスのラ・ポストでは、書状を翌日に配達する「プライオリティメール」から分離して、送達日数に2日を要するサービス「レトル・ベルト（lettre Verte）」を2011年10月に導入した。これは、全国への輸送を航空機ではなく車両で行うため、CO2排出量がプライオリティメールよりも30%削減できる、環境に優しいサー

<sup>19</sup> 我が国を除く OECD 加盟国 35 カ国の中で見ても、週6日配達を実施している国はこれらの4カ国のみとなっており、先進国では週5日の配達頻度を義務付けている国がほとんどである。

ビスとして、割安な緑の切手を使用するものである。

## 2 北欧諸国の状況

北欧諸国では、電子政府の取組等デジタル化が進む一方で、各国ともに郵便物数が大きく減少している。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、郵便物配送のための航空機利用を減らすため送達速度についても緩和する動きがある。

例えば、デンマークにおいては、世界に先駆けて「電子政府」を推し進めているが、郵便物数は大幅に減少（1999年約16億通⇒2016年約3.7億通）している。経営改善を進める郵便事業体のポストノルド・デンマークは、2016年に土曜日配達を廃止し、通常郵便の配達期限を3日以内から5日以内へ変更している。翌日配達を行っていたサービス（A Mail）は、2016年に廃止し、新たな急送サービスを開始したが、その料金は旧サービスの約3倍となっている。

サービス面では、従来どおりの戸口配達の希望を申請した高齢者を除き、全ての世帯に対して郵便受箱を沿道や歩道沿いに設置することを求めているほか、書留・保険付き郵便や小包の差出・受取が可能なロッカー「Pakkeboksen」をガソリンスタンドやスーパーマーケット等に設置促進する等の合理化施策を行っている。

また、デンマークでは、2014年に全ての住民に電子私書箱「e-ボックス」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ているが、ポストノルド・デンマークは、このe-ボックスを運営する会社を共同所有する等、通信等の新たな事業分野に注力している。

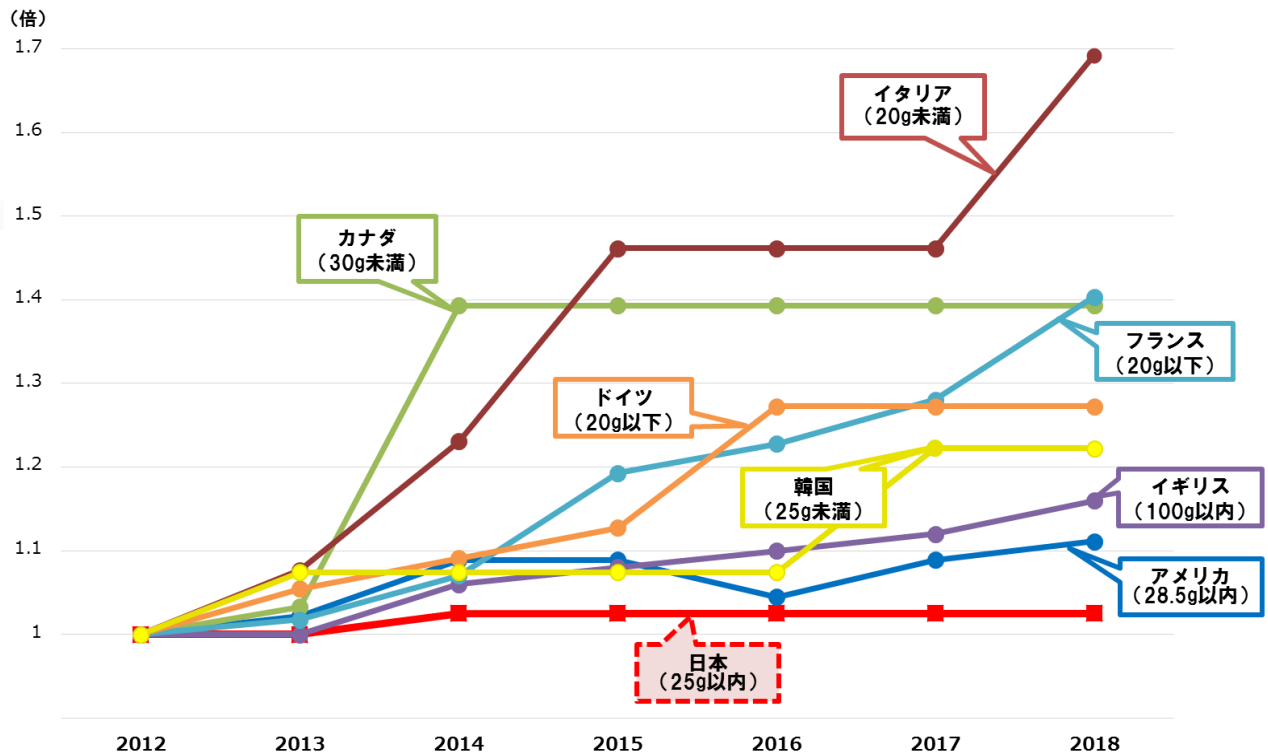
## 3 諸外国と比較した我が国の郵便サービスの状況

我が国の郵便サービスについて諸外国と比較した場合、郵便局数の設置状況、送達日数や配達頻度といったサービス水準について見ると、概して高いレベルにあるといえることができる。これらは、各国それぞれの事情を背景に実現されてきたものであることから、単純に比較することは適当ではないと考えられるが、我が国に示唆を与える部分も多いと考えられる。

例えば、郵便料金については、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、その値上げ率について見た場合、他の先進国と比較して低い水準にある。これにより、諸外国の郵便事業体は、値上げを通じて、サービス水準を維持してきたとも言える。他方、日本郵便においては、郵便物の区分作業等の機械化の早期実現や7桁郵便番号制の導入等といった作業効率化による自社経営努力を行ってきたことがうかがえる。

なお、万国郵便連合（UPU）<sup>20</sup>では、加盟国の郵便サービスの向上を目的に、各国の郵便サービスレベルについて数値化した総合指標「郵便業務発展総合指数」を公表している。日本は2017年、2018年ともに第3位となり、サービス品質の高さが評価されている。

（図表5-1）各国封書（最安）料金の推移（2012年の料金を1とした場合の指数）



（出典：郵便局活性化委員会第13回 事務局説明資料）

<sup>20</sup> 1874年から設置。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。

## 第6章 郵便サービスの見直しに対する利用者の意見

### 1 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当たっては、利用者の意向を確認するため、委員会では、関係する団体に対しヒアリングを行った。個人利用者のニーズや利用状況、サービスの見直しによる影響等を具体的に把握するため、(独法)国民生活センター及び全国地域婦人団体連絡協議会に対して実施し、法人利用者からも、同様に利用状況やサービス見直しが企業の活動に与える影響や必要な対応策等についてヒアリングをするため、特に郵便の利用頻度が高いと考えられた各業界(生命保険、クレジット、新聞)団体に意見を求めた。各利用者団体から示された主な意見及びこれに対する委員からの主なコメントは、以下のとおりであった。

#### ① (独法)国民生活センター

- ・ 当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、近年は減少傾向にあるものの、2013年4月～2018年11月までの間に約3,300件を受け付けている<sup>21</sup>。契約当事者は、世代別では男女ともに40歳代以上が8割以上となっている<sup>22</sup>。
- ・ 日常の消費生活相談の状況から、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ていること、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。
- ・ サービスの見直しは、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である。

#### ② 全国地域婦人団体連絡協議会

- ・ 当連絡協議会は、地域福祉や消費者問題等暮らしに関わる様々な課題に取り組んでいる。郵便サービス水準の見直しについて意見を発表するに当たり、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した<sup>21</sup>。
- ・ 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。

<sup>21</sup> PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)(国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース)による。以下の条件で算出。

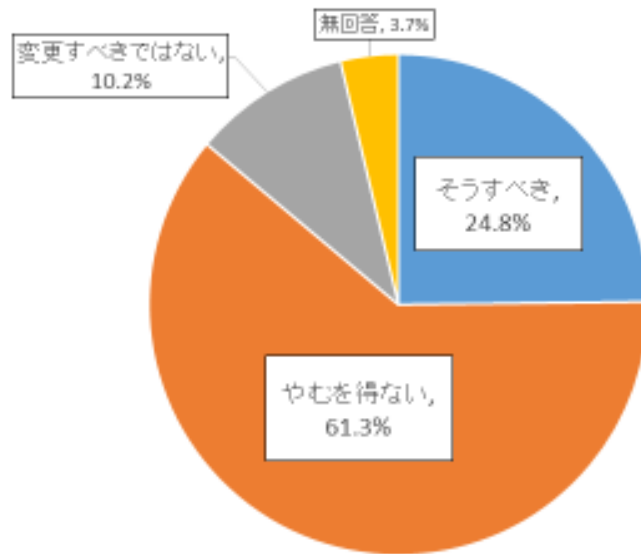
・ 契約・購入先に「日本郵便」「郵便局」「郵便事業」「日本郵政」が登録されている相談のうち、「郵便・貨物運送サービス」に関する相談を抽出のうえ、「郵便・信書便サービス」を絞り込んだ件数。「郵便・貨物運送サービス」とは、荷物を輸送する業務に関する相談、及び郵便・信書便の配達に関する相談をいう。「郵便・信書便サービス」とは、電子郵便、内容証明郵便、電子内容証明郵便、通常はがき、切手、年賀はがき、レターパック等の全国一律料金で信書も送れるサービスをいう。

・ 2018年11月末までの登録分。

<sup>22</sup> 契約当事者の年代・性別の割合の算出は、不明・無回答等を除いている。

<sup>23</sup> 調査内容は、以下のとおり。

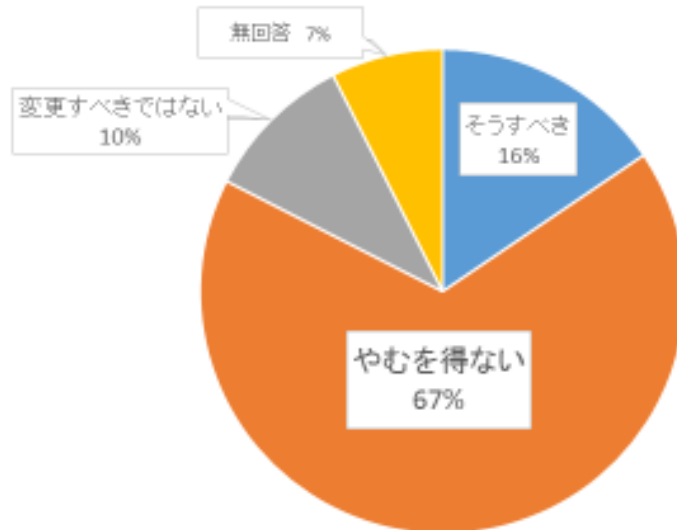
### 「週5日配達への変更をどう思うか」



(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)

- 土曜日配達の廃止と翌日配達の廃止を同時に実施した場合の配達日数（図表4-4で示したもの）については、全体の約83%が受け入れられると回答しており、全体的な制度見直しについては受け入れるとの意見が多数を占めた。

### 「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)

- 
- 調査手法：紙面によるアンケート調査
  - 調査対象：全国の婦人会会員とその家族等
  - 調査時期：12月1日～25日
  - 配布枚数：4,800枚（各加盟団体100枚）
  - 回収数：3,860枚（80.4%）
  - 回答年代：10代（0.2%）、20代（1.4%）、30代（2.8%）、40代（6.4%）、50代（12.2%）、60代（31.8%）、70代（34.5%）、80代（8.2%）、不明（2.5%）  
※60代と70代が回答の大半を占める（66.3%）。

- ・ 総評として、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。日本郵便の提供するサービスに対して様々な思いがある中で、制度見直しに当たっては十分な周知を行うこと、国民の理解を得ながら、国民の思いに応えるよう働き方改革に取り組んでほしい、とのことであった。

### ③ (一社) 生命保険協会

- ・ 大手生保4社<sup>24</sup>の本社物流部門で把握している郵便利用状況は、約1.2億通でそのほとんどが普通郵便であり、郵便料金額としては約91億円を負担している。契約内容や業績、各種サービスのお知らせ、確定申告・年末調整に係る必要書類等を契約者に発送している。
- ・ 郵便サービスの見直しを実施された場合、週末を跨ぐ郵便物等を中心に到着までの日数が延びることが想定されるため、顧客の手続き遅延や対応期間の短縮化等の影響が発生する可能性がある。このため、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と考えられる。また、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。

### ④ (一社) 日本クレジット協会

- ・ 協会加盟社12社にヒアリングしたところ、2017年度の普通郵便の発送数は12社合計で約4.45億通であり、利用明細・請求書などを顧客に発送する他、顧客からの利用申込等の受領に郵便を利用している。
- ・ 日本郵便の要望にある配達日の見直しを実施された場合、利用明細・請求書等が顧客に到着してから銀行引き落とし等の支払日までの期間が短くなり、顧客における支払方法等の考慮期間の短縮など不便を生じ、問い合わせや苦情の増加が想定される。現在の考慮期間を維持するためには、クレジット発行会社において、到着日を調整するためのオペレーションの変更やシステム開発を要することとなる。また、督促業務においても同様の対応が必要となる。
- ・ このため、配達日の見直しは極めて慎重な検討をお願いしたい。また、仮に郵便制度の見直しを実施する際には、これまでより郵便物の到着が遅れることがあることを広く国民に周知するとともに、システム開発等への対応のため、実施までに十分な期間を確保していただきたい。

<sup>24</sup> 全生保契約数の32.3%は大手4社の保有契約

- ・ なお、郵便区内特別郵便物の見直しに係る要望については、クレジット会社の業務効率化につながることから歓迎するとともに、安価な価格改定を期待する。なお、これにより、配達の遅延が発生しないことが必要と考える。

#### ⑤ (一社) 日本新聞協会

- ・ 我が国の新聞の発行部数は、2018年10月現在、約3,990万部（調査対象117紙）であるが、前年比約5.3%の減少傾向にある。新聞販売所数は15,802店（調査対象80社）、販売所従業員は286,384人（同80社）となっており、新聞の流通を支えている。
- ・ 各販売店を通じて日刊紙の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しており、概ね1日当たり3万部以上が配達されている。その際、購読料に加えてどの程度郵送料として読者に費用負担をいただくかは、新聞社ごとに異なる。
- ・ 第三種郵便物として配達される日刊紙は、これらの過疎地に住む高齢者にとって重要な情報源であり、土曜日にもこれらの日刊紙が配達されなくなることは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、土曜日配達維持を求める。

以上の同協会の意見については、以下のような委員からのコメントがあった。

- ・ 郵便法で郵便事業の独立採算が義務付けられている中で、第三種郵便物はそもそも赤字で提供されているサービスであり、補填の原資に限られる中、自助努力で郵便サービスを維持していかなければいけない日本郵便の現状についても認識する必要がある。
- ・ 配達のためのネットワークコストが高まっているという状況の中で、読者、販売店、新聞社、そして日本郵便でコストを分け合うというような発想で考えると、例えば第三種郵便物向け速達料金のようなものを仮に設定して、その費用を読者、販売店、新聞社、日本郵便で分担するという発想はあり得るか。
- ・ 日刊紙の社会的な役割や文化的貢献度を考えるとき、それらの負担を国民全体ではなく、郵便サービスの利用者だけに求めることが適当であるかどうかは検討する必要があり、今後の費用負担のあり方を考えていくべきである。
- ・ 中長期的な課題として、新聞を配達する労働力を確保するのが困難な新聞販売所から読者に新聞を届けるルートを日本郵便に受託してもらうことで、少ない人手を有効に活用するような方策を検討してはどうか。

## 2 総務省のアンケート調査

郵便サービスへのニーズや制度改正によりサービス水準が見直された場合の影響等



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した<sup>25</sup>。主に注目すべきアンケート調査結果は以下のとおりである。

- ・ 個人に対するアンケート結果では、週5日配達への変更について、「変更すべきではない」という回答は約20%にとどまっている。また、配達取りやめの曜日については、「土曜日でよい」という回答が約74%を占めた。(参考資料2-P.55, P.56 参照)
- ・ また、法人に対するアンケート結果では、同様に週5日配達への変更について、受取側と差出側の両方の立場から尋ねたところ、「変更すべきではない」という回答は、どちらの立場からでも約16%にとどまっている。また、配達取りやめの曜日については、「土曜日でよい」という回答が約92%を占めた。(参考資料2-P.71, P.72 参照)
- ・ 翌日配達の見直しについて、「変更すべきではない」という回答は、個人においては約21%、法人においては約28%であった。(参考資料2-P.57, P.73 参照)
- ・ さらに、土曜日配達の廃止と翌日配達の廃止を同時に実施した場合の配達日数(図表4-4で示したもの)についても、「変更すべきではない」という回答は、個人においては約23%、法人においては約29%であった。(参考資料2-P.58, P.74 参照)

これらのアンケート調査の結果について、1②で記述した全国地域婦人団体連絡協議会が実施したアンケート調査の結果と比較すると、調査主体や調査対象者等の条件が異なるにもかかわらず各回答の割合が同傾向であり、類似の結果となったことから、利用者全体の意向を概ね反映しているものと考えられる。

また、委員会では、利用者にとって、例えば料金が安くなる等のメリットとなる交換条件がなく、単純なサービス水準の低下というマイナス条件についてのみ尋ねたにもかかわらず、受け入れ可能とする回答が多いと感じたとする意見や、普通扱い郵便の利用頻度が低い(年間11通以上差し出す個人は、全体の13%程度)中で、「変更すべきではない」とする回答の割合が20%程度あるが、深夜労働や週末出勤等の厳しい

---

<sup>25</sup> 調査内容は、以下のとおり。

- ・ 調査手法：【個人向け】Web調査及び郵送調査 【法人向け】郵送調査
- ・ 調査対象：【個人向け】全国年代区分別(10代～70代以上の7区分)、男女 【法人向け】全国広範な業種の事業者
- ・ 調査時期：【個人向け】(Web調査)2018年12月21日～28日、(郵送調査)2019年1月10日(発送)～1月25日  
【法人向け】2019年1月10日(発送)～1月25日
- ・ 調査対象：【個人向け】調査会社登録モニターを年代区分別(10代～70代以上の7区分)、性別ごと均等に無作為抽出(Web調査9,600人、郵送調査440人)。予定数を年代区分別に400に設定し、Web調査は、各区分の予定数に達したのから締め切り。60代、70代以上の2区分は、半数を郵送調査とし、各区分220人に依頼。  
【法人向け】オープンデータから業種(15区分)と従業員数(3区分・1～50人未満,50～300人未満,300人以上)の45区分で1区分30社以上と1都道府県で10社以上の中から無作為抽出した2,000社
- ・ 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%)

※ 調査結果は、1月29日到着分までを集計。

※ アンケート調査結果の詳細は、(参考資料2)に掲載。

労働環境の改善が見直しの背景であることへの理解が進めば、受け入れられないとするこの回答の割合はさらに減少するのではないか、といった意見があった。

これらのアンケート調査の結果を踏まえると、日本郵便から要望があった【要望1】配達頻度の見直し（土曜日配達休止）と【要望2】送達日数の見直し（翌日配達廃止）について、個人と法人ともに、受け入れられないとする回答は一定数あるものの少数であり、およそその利用者にとって容認される可能性が高いものと考えられる。

## 第7章 論点整理案に対する意見公募と影響の大きい事案について

### 1 論点整理案に対する意見公募の結果

委員会では、平成 31（2019）年 3 月 9 日から同年 4 月 8 日まで、それまでの議論の内容等を論点整理案としてまとめ、広く郵便へのニーズや追加的な論点等について意見・情報を公募した。

その結果、意見公募には 52 件（個人：22 者、団体：29 者、匿名：1 者）の意見が寄せられ、令和元（2019）年 5 月 24 日に、総務省ホームページ等<sup>26</sup>上で、委員会の考え方を付して公表した。

郵便サービスの見直し内容については、賛成とする意見が多く寄せられたほか、第三种郵便のうち郵便を利用して配達される日刊紙（新聞）について、土曜日の配達を維持するよう求める意見が 42 件と多く寄せられ、これらの意見は、概ね以下を内容とするものであった。なお、これらの意見を踏まえ、委員会の中で検討した結果は、後述のとおりである。

- ・ 普通扱い郵便物の土曜日配達を休止する場合でも、読者に不利益を強いることの無いよう、日刊新聞については土曜日配達を継続するよう適切な対応を求める。
- ・ 可能な限り自分たちで戸別配達を行っているが、山間部等一部地域への配達は非常に困難な現状もあり、郵便に頼らざるを得ない状況。土曜日の郵便配達を休止され、土曜日の新聞が 2 日遅れて月曜日に配達されることになると、対象読者は情報の入手が遅れてしまい、不便や不利益を強いることになる。
- ・ 新聞の戸別配達を補完していただいている郵便関係者には感謝しており、労働力不足等への対応の必要性は一定程度理解出来るが、日本社会、文化への影響を含めて多角的な観点から、日刊紙の土曜日配達への対応策を議論すべき。

そのほか、今回の日本郵便による郵便サービス見直しの要望については、郵便サービスがユニバーサルサービスであるという観点から議論を行うべき、との意見があった。

委員会では、第 4 章に記述したとおり、日本郵便が法令に則って行う郵便事業については、『あまねく、公平に』提供されるサービスであることを十分に認識し、議論を重ねるとともに、郵便事業とその他の荷物等の事業とは、費用等が正しく区分されていることを確認し、切り分けた上で議論を行っている旨を回答した。

<sup>26</sup> 総務省 HP：[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01ryutsu14\\_02000080.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu14_02000080.html)

e-Gov（電子政府の総合窓口）：<https://search.e-gov.go.jp/servlet/Public?CLASSNAME=PCMMSTDETAIL&id=145209261&Mode=2>

## 2 国民生活や企業活動等への影響の大きい事案とその対応策

それまでの議論の内容やヒアリング、論点整理案への意見公募結果等を踏まえて、郵便サービスの見直しが国民生活や企業活動に与える影響が大きいと考えられた以下の事案について、日本郵便からそれぞれ対応策が示された。

### ① 第三種郵便物のうち郵便を利用して配達される日刊紙<sup>27</sup>について

郵便による日刊紙の配達は、明治 16（1883）年に設けられた制度であり、国民文化の普及向上に貢献するものとして、郵送料金を低料とし、購読者の負担軽減を図ることを趣旨としたもので、日本郵便の承認を受けた定期刊行物について、通常の郵便物よりも低廉な料金で差し出すことができるものとされている。

（一社）日本新聞協会にヒアリングを実施したところ、今日、日刊紙の 95%は新聞販売所から直接配達し、残りの部数のほとんどがコンビニや駅売店等で販売されているが、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している（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ため、引き続き、土曜日にも日刊紙が配達されるよう、土曜日配達維持を求めるとのことであった。また、論点整理案に対する意見公募においても、同様な意見が新聞関係者から多数寄せられた。

委員会では、ネットワーク維持コストが高まっているという状況の中で、過疎地等の住民に対する利便を低下させないため、読者、販売店、新聞社、日本郵便という各ステークホルダーがコストを分け合うというような発想で考える視点も必要ではないか、といった意見があった。

意見公募の結果や委員会での意見を踏まえ、日本郵便としては、現在郵送を行っている日刊紙であって、引受当日の配達を行っているものについては、引き続き土曜日の配達を実施することとし、土曜日に配達を行う費用として、差出人から一定程度の負担を求めていくことが表明された<sup>28</sup>。

審議会としては、新聞配達網は、郵便のネットワークとともに、地域社会に不可欠なインフラをともに構築し、それを共有している関係にあることから、必要なコストを分担するという方向性は適切であると考えられる。なお、新聞業界において、日刊紙の配達に対する低廉な料金の適用を逆手にとって、販売促進の材料にするようなことは適切ではない、との意見が示された。

一方で、中長期的に見た場合、今後の人口減少やデジタルメディアの普及状況に鑑み、ICT技術の活用や、地方自治体など第三者も含めた視野で検討をすべき課題であり、今後の社会状況や技術の発展に併せて、柔軟に運用できるようにしてお

<sup>27</sup> 現在、火～土曜日は概ね同日中又は翌日に、日・月曜日の 2 日分は月曜日に配達しているが、サービス見直しが実施された場合、土曜日は日・月曜日分と合わせて 2 日遅れで月曜日に配達されることとなるもの。

<sup>28</sup> 日本郵便によれば、1 通当たり 90 円（現行料金の 1.5 倍程度）を想定しているとのことであった。

くべきである、との意見が示された。

② 選挙運動用の通常葉書や不在者投票等の選挙郵便物について

選挙運動用の通常葉書は、公職選挙法（昭和 25 年法律第 100 号）第 142 条の規定に基づき、候補者や政党が差し出すことができるとされる選挙運動用の葉書であり、選挙の公正、候補者間の平等を確保するため、選挙運動期間中に行われる文書図画の頒布・掲示その他の選挙運動について一定の規制を行っている中で、候補者又は政党が法定された枚数までの選挙運動用通常葉書を無料又は有料で差し出すことが特に許容されているものである。

選挙運動用通常葉書は、公職選挙法上選挙の公示日又は告示日からのみ差し出すことができ、また投票日の前日までに有権者に配達される必要があるものである。仮に今回の制度見直しを適用した場合、候補者は、公示日又は告示日から差出までの準備期間が短くなることから、有権者へのメッセージが投票日前に届かなくなる可能性が高まり、選挙運動用通常葉書の有用性が低下し、公職選挙法の理念である「選挙が選挙人の自由に表明せる意思によつて公明且つ適正に行われること」が損なわれる可能性がある。

このため、総務省から日本郵便に対し、以下の 2 点を要請したところ、日本郵便としては、この要請に応えるように対応するとの考えが示されたとの報告があったため、審議会としては、上記の課題については適切な対応策が講じられたものと考ええる。

- i) 選挙運動が可能な期間内に差し出された選挙運動用通常葉書は、土曜日も引き続き、配達を行うこと。
- ii) 従来選挙運動が可能な期間内の配達に間に合うように差し出されていた選挙運動用通常葉書については、引き続き選挙運動が可能な期間内に配達すること。

なお、委員会では、例外的に土曜日に配達を行う事例が増えることは、コスト増に加え事故リスクが高まる要因である点に留意すべきとの意見があり、日本郵便としては、その点に留意して、実務上の運用を検討していくとの回答があった。

また、不在者投票等において郵便を利用する場合については、名簿登録地以外の市区町村の選挙管理委員会における投票、指定病院等における投票、身体に重度の障害がある有権者等が自宅等で行う投票などがある。これらの投票を行うに当たっては、選挙人は、予め普通扱い郵便で投票用紙を請求するものであるが、送達日数の見直しが実現した場合、この投票用紙の入手に追加的な日数を要することが有権者に理解されることが必要となる。

このため、国等は、選挙人や指定施設の管理者等に、従来よりも速やかに投票用紙等を請求するように周知することや、指定施設から名簿登録地の選挙管理委員会

への投票用紙等の送致に普通扱い郵便が使われていると、間に合わないおそれがあるため、指定施設に対して、投票用紙等の送致には速達を用いるよう周知を十分に行うことが望ましい。

### ③ その他郵便を利用して行う公的手続き等への影響の可能性

個人や企業が法令等に基づく公的手続きや契約に基づく手続きを行う際に、普通扱い郵便の利用を前提としているケースも多いことから、以下のような確認を行った。

公的手続きの場面では、裁判手続き等の司法事務、納税や年金関係の手続き、特許や商標等申請、学校入学関係の願書の送付や申込などで郵便の利用を行う事例がある。今回の郵便サービスの見直しが深刻な影響を与える事例は、法令等や関係者に確認した範囲では見つかっていないが、サービス水準の見直しを行う場合には、利用者がその内容を理解した上で、適切な差出方法を選択したり、早期に差し出したりすることができるよう、関係者への十分な周知が必要である。

また、契約に基づく手続きでは、金融関係の利用明細や請求書の送付などが挙げられる。これに関連しては生命保険協会や日本クレジット協会へのヒアリングを行ったところ、制度見直しの実施まで十分な周知期間を設けるとともに、広く国民への周知を行って欲しいとの要望があり、そのような配慮は必要と考えられる。

なお、個人の利用機会が最も多いと考えられる年賀郵便については、現在1月2日が休配日となっているが、日本郵便としては、制度見直し後に翌3日が土曜日となる場合にあっても、3日には配達を行う意向であることが表明された。

## 第8章 郵便サービスのあり方に係る審議会の考え方

### 1 日本郵便の経営改善に向けた取組について

郵便サービスを取り巻く社会経済環境や利用者のライフスタイルが変化していく中、個人や企業は、郵便サービスに対して、差し出しやすさや受け取りやすさ、安心して利用できることをより一層求めていると考えられる。

これまでも、日本郵便は、レターパック等の利用者がより差し出しやすい商品の開発、大型郵便受箱の利用促進、「はこぼす」や「置き配バッグ」といった、利用者がより受け取りやすくなるような取組を行ってきている。国民の生活様式や価値観の多様化が進む中、引き続き、郵便サービスが国民に身近な存在であり続けるためには、郵便サービスに何が期待されているかを正確に分析し、スピード感を持って具体的な対応に取り組むことが求められる。

とりわけ、喫緊の課題となっている再配達の問題については、利用者のニーズに対応した適切な対応策に速やかに取り組むとともに、日本郵便における配達労務の効率化を図ることが期待される。

中長期的な観点からは、日本郵便が要望する郵便サービスの見直しに係る制度的な対応の前提として、一層の日本郵便における経営努力による対応が必要という認識に立ち、特に、人手不足や人件費の高騰といった経営課題に対応し、安定的に事業運営を維持できるような取組が必要である。

特に、最新のテクノロジーの活用や既存の経営資源の有効活用を通じた業務の改善が課題である。委員会の中で、週5日配達への変更等郵便サービスの見直しが実現した場合に削減できる費用は、将来に向けた投資の原資だと認識し、今後さらに深刻化すると考えられる人手不足に備え、郵便事業の生産性向上に資するような取組に充てて行くべきではないか、との意見もあった。

実証実験等が進められている自動運転やドローン、ロボットといった先端技術の活用については、将来的にどのような業務に導入・代替が可能なのか、どのようなスケジュールで検討を進めるのか等を明確にしていく必要がある。また、既存の人材や地域における経営資源を有効活用する観点から、組織内の人材の流動性を高めるような能力開発や、配達業務の効率化に資するシステム・機器の開発に引き続き取り組むとともに、地域包括ケアセンターなど地域団体との連携を通じ、郵便事業の課題を地域社会全体の課題として検討する視点も今後ますます重要になると考えられる。加えて、女性社員にとっても働きやすい職場となるよう、柔軟な働き方を許容するような業務の改革や職場環境の改善もまた求められていると考えられる。

## 2 郵便サービスの見直しに係る要望について

日本郵便からの郵便サービスの見直しに係る要望について、委員会では、第4章に記述したとおり、その具体的内容、その効果や利用者への配慮策の考え方等について、検証してきた。

特に、第4章2で言及した、【要望1】配達頻度の見直し（土曜日配達の休止）と【要望2】送達日数の見直し（翌日配達の廃止）の要望については、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、国民の理解が得られることが重要であり、国民生活・社会経済活動において受け入れ可能なのか、深刻な支障が生じることがないのか、支障がある場合どのような対応策が考えられるのか等について議論を重ねた。

今日、郵便サービスは、郵便法第1条の規定に従い、『なるべく安い料金で、あまねく、公平に提供する』上で、『あまねく、公平に』提供するための費用が労働力不足等の要因で上昇の一途をたどる一方で、郵便物数の減少に伴う減収が今後見込まれる中で、『なるべく安い料金』を維持することがますます困難となっている。

少子高齢化の進展に伴い、わが国では地域を問わず労働力確保難が深刻化している中で、日本郵便において働き方改革を推進し、社員が働きやすく魅力ある職場環境の整備が喫緊の課題である。郵便料金の値上げで収支改善を図ろうとしても労働力確保難の解消に直結はせず、むしろ利用者の郵便離れを加速するおそれも大きい。

委員会では、関係者へのヒアリングやアンケート調査の結果のほか広く意見公募を行い、法律上義務付けられている当該郵便サービスの水準について、利用者における郵便へのニーズ動向の変化を確認した。アンケート調査の結果では、個人、法人を問わず、【要望1】及び【要望2】について受け入れ可能とする意見が7割以上に達していた<sup>29</sup>。

このような事業環境の中で日本郵便が郵便サービスを安定的に提供し続ける方策として、既存のサービス水準を維持するために郵便料金を引き上げ利用者に負担を求めるとしても、利用者が重きを置かなくなったことが明らかな配達頻度、送達日数の部分について見直すことで、『あまねく、公平に』提供するための費用を下げ、『なるべく安い料金』を維持することを可能とするよう制度を見直す方が、社会全体としての便益は大きくなると考えられる。

また、この見直しによって影響を受ける事例については、引き続き速い送達を望むニーズに対応した速達料金の見直しのほか、第三種郵便物として配達される日刊紙や選挙運動用通常葉書等についても適切な配慮が施されることを確認している。

以上のことから、審議会としては、【要望1】配達頻度の見直し（土曜日配達休止）

---

<sup>29</sup> 第6章2に記述。



と【要望2】送達日数の見直し（翌日配達の廃止）については、郵便サービスの将来にわたる安定的な提供を確保するために必要な見直しであり、電子メール等のICT化の進展といった郵便サービスを取り巻く社会環境等の変化や、個人の郵便利用頻度の減少、eコマースの拡大に伴う荷物需要の増加といった郵便の利用者ニーズの変化の状況を踏まえると、利用者の利便が看過し得ない程度まで損なわれるとは考えられないことから、国民に対し丁寧に理解を求めていくことによって、今回の見直しの実施は可能と考える。

見直しによる新制度の導入にあたっては、日本郵便において経営改善に向けた自社努力を行うことや、現在のサービス水準が夜間・深夜労働や週末出勤等、日本郵便社員への高い労働負荷によって維持されている状況にあることが、広く国民に理解されることが必要である。日本郵便や国による周知・広報等の取組を通じて、当該郵便サービスの見直しが、郵便サービスが国民とともに発展していくために、また、日本郵便の経営の効率化や働き方改革をさらに進めるために、必要な見直しであることについて、国民に納得感が浸透していくことを期待したい。

なお、利用者ヒアリングにおいて、郵便を多く利用する企業においては、顧客対応業務の増加への対応、社内の業務フローの見直しやそれに伴うシステム開発の検討の必要性があることが明らかになった。このため、新制度への移行には、適切な猶予期間を設けることが必要である。

最後に、【要望3】郵便の全国均一料金制の例外の範囲の拡大については、利用者の利便性向上と日本郵便の業務負担の軽減をもたらすものであり、特定の地域のみで提供されるサービスではないことから、これを実施することは妥当と考えられる。本見直しが実施されることにより、利用者には低廉な料金で郵便サービスを利用する機会が拡大することから、利用者への適切な周知を図ることで、郵便利用の拡大につなげていくことが期待される。

### 3 その他の郵便サービスの安定的な提供に向けた検討課題について

郵便サービスの安定的な提供に向けた方策については、今後も不断の検討が必要である。郵便サービスの見直しを通じて得られる収支改善効果は一時的なものであり、当面他にこのような大きな規模のコスト削減は考えにくい「切り札」的なものでもある。このため、長期的視点に立って、郵便事業を継続的に維持できるような方策を検討することが求められる。

また、他に今後検討すべき事項の一つとして、例えば、第三種郵便及び第四種郵便といった政策的な低廉料金のサービスのあり方が挙げられる。これは、郵便創業時（明治4年）に、新聞紙や太政官日誌を低額の料金扱いとしたことから始まり、国民文化の普及向上を目的に、購読者の負担軽減を図ることに大きな意義があったものである。

今日においても、公共の福祉の増進に寄与するところの多いこれらのサービスを日本郵便の社会的責任として存続させていくことの意義は大きいものの、第三種郵便や第四種郵便が現在政策的な低廉料金で提供されているということは、これらのサービスを提供する費用の一部は、他の郵便利用者によって補填されていることとなる。郵便事業の収入全体に占めるこれらの収入の割合は0.7%程度（2017年度実績）に過ぎないものの、これまでの費用負担のあり方が適切なのかについて、今後の課題として検討することが必要ではないかと考えられる。

いずれにしても、厳しさを増す事業環境の中で、国民が求める郵便サービスの安定的な提供に向けた方策を実現するには、ますます困難な選択や判断が求められる。このような厳しい事情は、第5章や（参考資料1）に示したとおり、諸外国の郵便サービスにおいても同様であり、様々な対応策が実施されている。国や日本郵便においては、事業環境の変化を正確に捉え、長期的な視点に立って、既存の枠組みにとらわれずより広い視野で、サービスのあり方を不断に検討していくことが求められている。

(参考資料1) 諸外国における郵便サービスの状況

	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までの小包の取集、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いても、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 ○ 郵便物の取集と配達の頻度 ・週5日間、1日1回の取集及び配達（過疎地や離島の例外は許容。） ○ 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 （約1.4兆/約600億円）	約168億/約14億1千 （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（約84円）	0.71ユーロ（約90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） ※日数は基本的に営業日ベース	【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
配達頻度 （下線は根拠となる法令等）	週6日 （月曜～土曜、祝日を除く）  各年度の予算法	週5日 （地理的その他の条件を考慮した例外は許容） 郵便サービスに関するEU指令 （*EU28加盟国中24カ国が週5日配達を採用）	週6日 （月曜～土曜、祝日を除く）  2011年郵便サービス法	週6日 （月曜～土曜、祝日を除く）  郵便ユニバーサルサービス規則
最近の主な動き	<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。</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> 出典：米議会H.P.、ホワイトハウスH.P.、USPSH.P.等	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</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> 出典：2018年7月付欧州委員会報告書 "Main Developments in the Postal Sector (2013-2018)"	<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、2022年まで現行の規制を維持することを決定。</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・サー・バイ」を全国で提供。</li> </ul> 出典：2017年3月1日付Ofcom報道発表等	<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、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、 "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> 出典：2017年9月2日付ゲネラルアンツァイガー紙

※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

	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6億1-0 (約1.5兆円/約800億円)	約38億/約-4億1-0 (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/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)	0.81-0 (約102円)	1.11-0 (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) ※ 日数は基本的 に営業日ベース	<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% ユニバーサル郵便サービス憲章	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  郵便法施行規則
配達頻度 (下線は根拠とな る法令等)	週6日 (月曜～土曜、祝日を除く)  郵便・電気通信法典	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  1999/7/22付政令261/99号 2015/6/25付AGCOM決議 395/15/CONS	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  カナダ・ポスト・サービス憲章	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  郵便法施行規則
最近の主な 動き	・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。 ・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。 ・2017年、2020年の営業利益目標 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。 ・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。  出典：ルモンド紙(2017.11.24)等	・すべての郵便物に料金規制がか けられており、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。 ・2010年9月から、書留や速達 を除いた通常郵便物について、 土曜の配達を段階的に廃止。 ・2015年6月25日の決議 (AGCOM395/15/CONS) に基づき、 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。  ※ 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%。)  出典：ラ・スタンパ紙(2016.2.29)等	・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。 ・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。  出典：カナダ政府HP等	・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か 必要。現在のところ料金見直 しはなし。 ・2016年から小包の指定日配 達サービス (有料) を開始。 ・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。  出典：ハンギョレ新聞(2018.10.23付)等

※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。

	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) ※日数は基本的に営業日ベース	【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料金の約3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  ※2017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)配達案へのパコメを実施。	週5日 (月～金曜、祝日を除く)  *特に群島及び山岳地帯といった遠隔地世帯は、ユニバーサルサービスから除外され、週2～4日の特別郵袋サービスで受け取る。	週5日 (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

## 諸外国の参考事例

### 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、長く自宅を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、当日の配達の日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」を推し進めているが、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を受けられる。
- 利用者が書留・保険付き郵便の収集を含む小包の差出・受取が可能な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)。



出典: JP 労組海外郵便事業事情調査報告、La Poste HP、postnord HP 等

(参考資料2) 郵便サービスに関するアンケート調査結果 (総務省実施)

① アンケート調査の概要

ア 調査時期及び調査手法

個人	インターネット (Web) 調査 : 2018 年 12 月 21 日 ~ 28 日 郵送調査 : 2019 年 1 月 10 日 (発送) ~ 1 月 25 日 (返送期限)
法人	郵送調査 : 2019 年 1 月 10 日 (発送) ~ 1 月 25 日 (返送期限)

イ 調査対象

個人	全国年代区分別 (10 代 ~ 70 代以上の 7 区分)、男女
法人	全国広範な業種の事業者

ウ 調査対象の抽出

個人	調査会社登録モニターを年代区分別 (10 代 ~ 70 代以上の 7 区分)、性別ごと均等に無作為抽出 (Web 調査 9,600 人、郵送調査 440 人) ・ 予定数を年代区分別に 400 に設定 ・ Web 調査は、各区分の予定数に達したのものから締め切り ・ 60 代、70 代以上の 2 区分は、半数を郵送調査とし、各区分 220 人に依頼
法人	オープンデータから業種 (15 区分) と従業員数 (3 区分・1 ~ 50 人未満, 50 ~ 300 人未満, 300 人以上) の 45 区分で 1 区分 30 社以上と 1 都道府県で 10 社以上の中から無作為抽出した 2,000 社

エ 回収数

個人 : 2,815 人 (15 歳 ~ 89 歳までの男女)

	合計	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代以上
合計	2,815	400	400	401	400	401	407	406
Web 調査	2,400	400	400	400	400	400	200	200
郵送調査	415	—	—	1	—	1	207	206

※ 郵送調査の 30 代、50 代の回答 2 件はモニターの同居家族等が回答したものと推測される。  
郵送調査の回収率は 94.3%

法人 : 906 社 (回収率 45.3%)

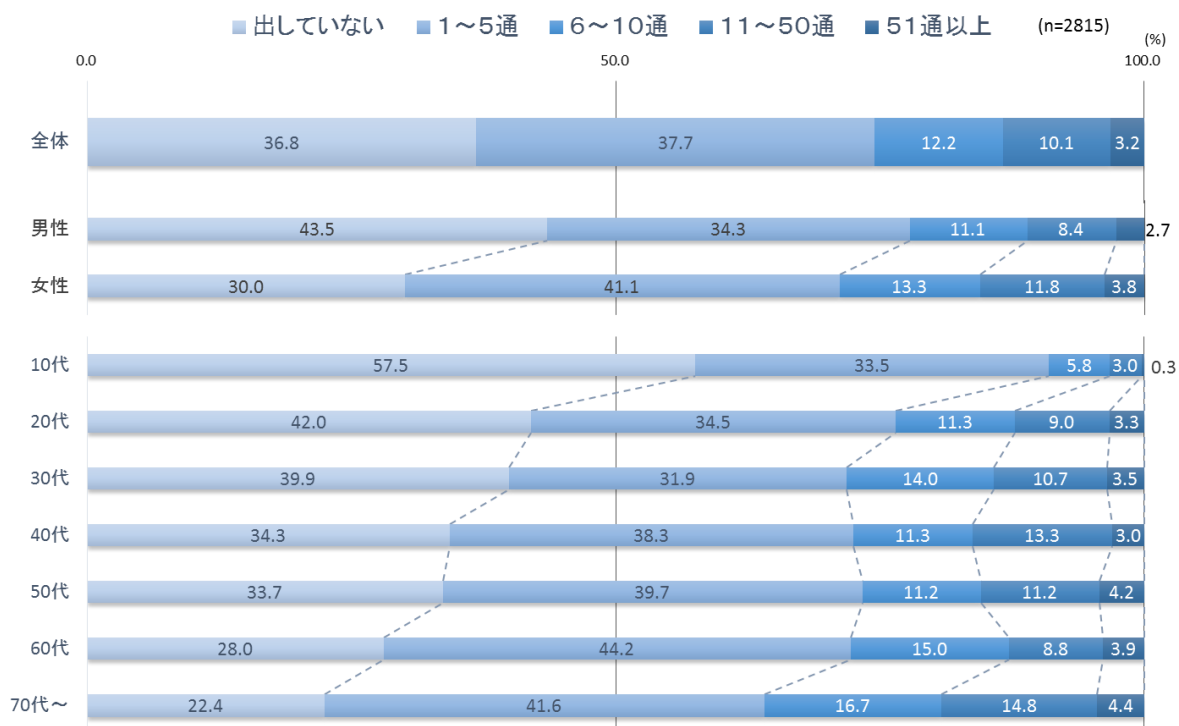
(内訳 : 郵送回答 864 社、Web 回答 42 社)

オ その他

調査結果は、1 月 29 日到着分までを集計しているため、追加等により数値に変動が生じる場合がある。

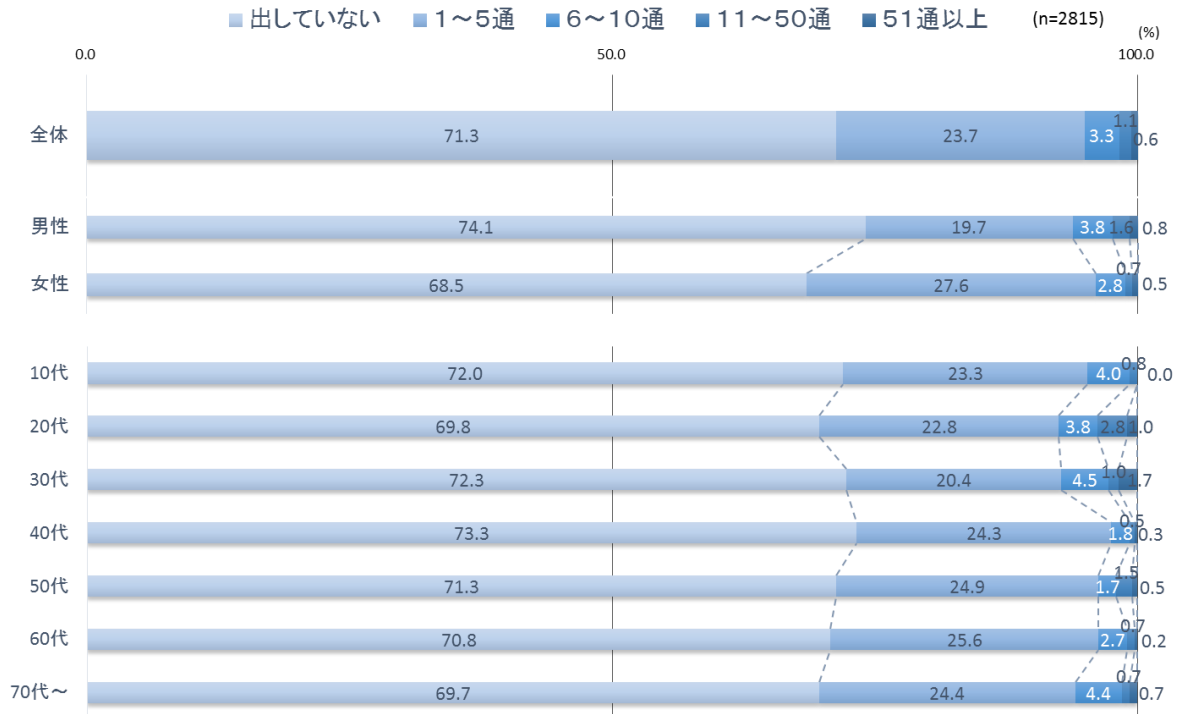
② アンケート調査結果（個人）

Q. あなたは直近の1年間に何通ぐらい「普通扱い郵便物」を発送しましたか。私用に発送したものについてお答えください。（年賀はがき、ゆうパックやゆうメールなどの荷物取扱は除きます。）（1つ選択）



	実数						%				
	全体	出していない	1~5通	6~10通	11~50通	51通以上	出していない	1~5通	6~10通	11~50通	51通以上
全体	2,815	1,035	1,061	343	285	91	36.8	37.7	12.2	10.1	3.2
男性	1,404	611	481	156	118	38	43.5	34.3	11.1	8.4	2.7
女性	1,411	424	580	187	167	53	30.0	41.1	13.3	11.8	3.8
10代	400	230	134	23	12	1	57.5	33.5	5.8	3.0	0.3
20代	400	168	138	45	36	13	42.0	34.5	11.3	9.0	3.3
30代	401	160	128	56	43	14	39.9	31.9	14.0	10.7	3.5
40代	400	137	153	45	53	12	34.3	38.3	11.3	13.3	3.0
50代	401	135	159	45	45	17	33.7	39.7	11.2	11.2	4.2
60代	407	114	180	61	36	16	28.0	44.2	15.0	8.8	3.9
70代~	406	91	169	68	60	18	22.4	41.6	16.7	14.8	4.4

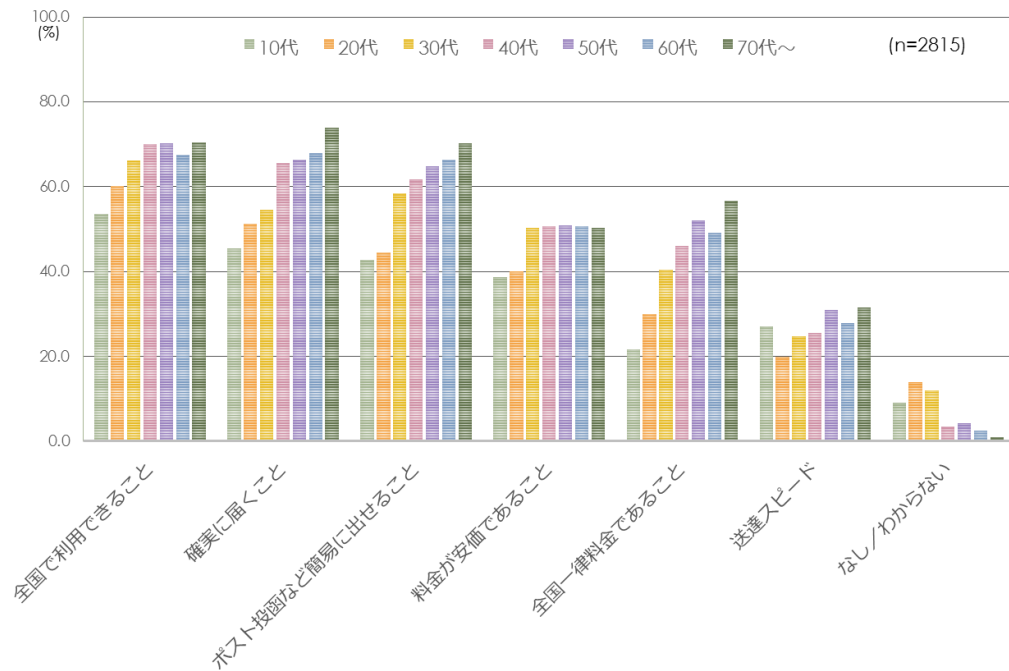
Q. あなたは直近の1年間に何通ぐらい「速達扱い郵便物」を送りましたか。私用で  
 発送したのについてお答えください。(ゆうパックやゆうメールなどの荷物取扱は除  
 きます。)(1つ選択)



	実数						%				
	全体	出していない	1~5通	6~10通	11~50通	51通以上	出していない	1~5通	6~10通	11~50通	51通以上
全体	2,815	2,007	666	92	32	18	71.3	23.7	3.3	1.1	0.6
男性	1,404	1,041	277	53	22	11	74.1	19.7	3.8	1.6	0.8
女性	1,411	966	389	39	10	7	68.5	27.6	2.8	0.7	0.5
10代	400	288	93	16	3	0	72.0	23.3	4.0	0.8	0.0
20代	400	279	91	15	11	4	69.8	22.8	3.8	2.8	1.0
30代	401	290	82	18	4	7	72.3	20.4	4.5	1.0	1.7
40代	400	293	97	7	2	1	73.3	24.3	1.8	0.5	0.3
50代	401	286	100	7	6	2	71.3	24.9	1.7	1.5	0.5
60代	407	288	104	11	3	1	70.8	25.6	2.7	0.7	0.2
70代~	406	283	99	18	3	3	69.7	24.4	4.4	0.7	0.7

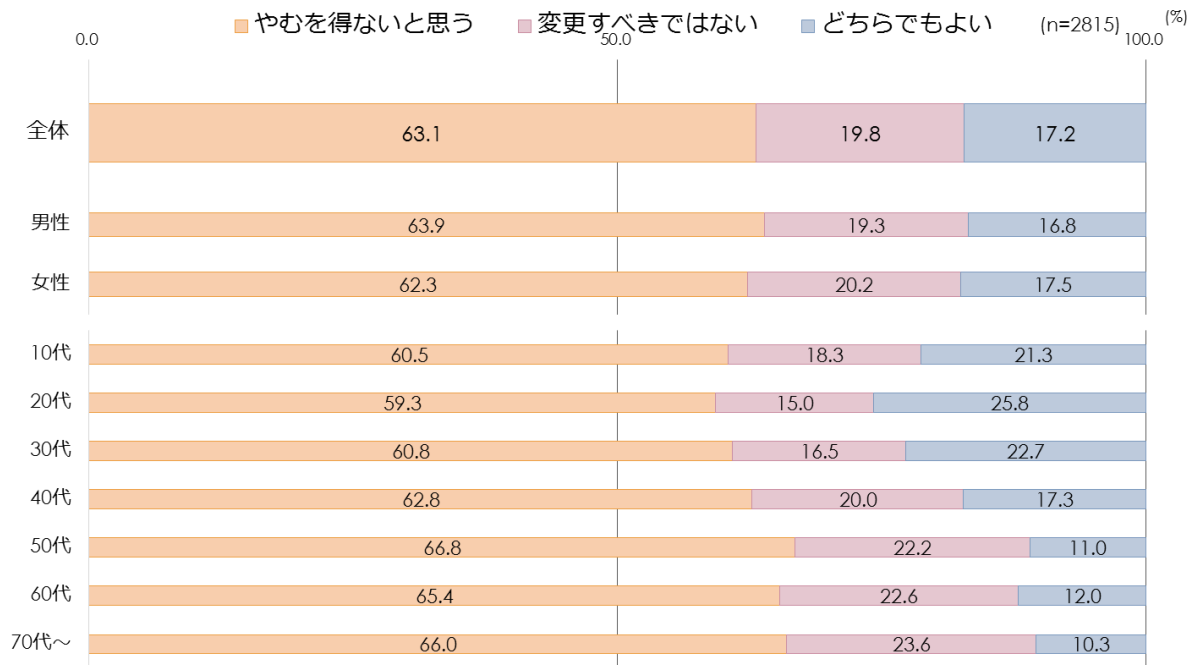


Q. あなたが、郵便サービスで最も重要だと思うことは何ですか。(複数選択可)



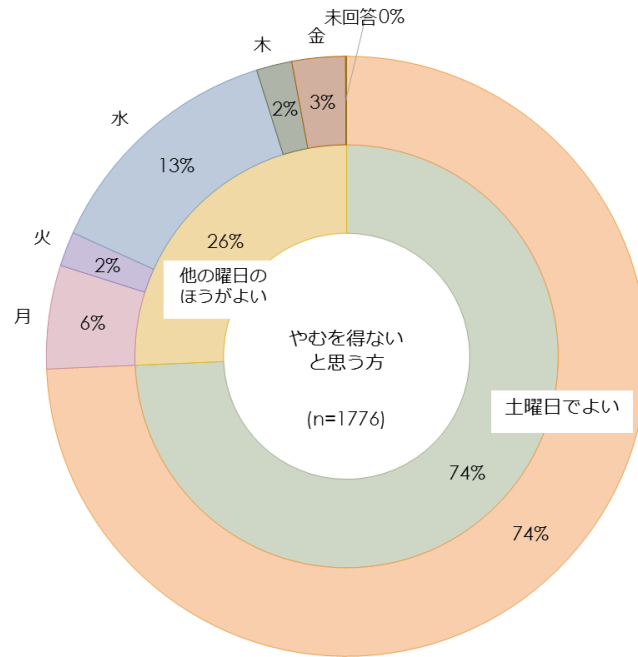
		全体	全国で 利用できること	確実に 届くこと	ポスト投 函など 簡易に 出せる こと	料金が 安価で あること	全国一 律料金 であるこ と	配達ス ピード	なし/ わから ない
実数	全体	2,815	1,843	1,710	1,645	1,334	1,192	754	185
	男性	1,404	904	831	752	629	548	360	114
	女性	1,411	939	879	893	705	644	394	71
	10代	400	214	182	171	155	87	108	36
	20代	400	241	205	178	160	120	80	56
	30代	401	265	219	234	202	162	99	48
	40代	400	280	262	247	203	184	102	14
	50代	401	282	266	260	204	209	124	17
60代	407	275	276	270	206	200	113	10	
70代~	406	286	300	285	204	230	128	4	
%	全体	100	65.5	60.7	58.4	47.4	42.3	26.8	6.6
	男性	100	64.4	59.2	53.6	44.8	39.0	25.6	8.1
	女性	100	66.5	62.3	63.3	50.0	45.6	27.9	5.0
	10代	100	53.5	45.5	42.8	38.8	21.8	27.0	9.0
	20代	100	60.3	51.3	44.5	40.0	30.0	20.0	14.0
	30代	100	66.1	54.6	58.4	50.4	40.4	24.7	12.0
	40代	100	70.0	65.5	61.8	50.8	46.0	25.5	3.5
	50代	100	70.3	66.3	64.8	50.9	52.1	30.9	4.2
60代	100	67.6	67.8	66.3	50.6	49.1	27.8	2.5	
70代~	100	70.4	73.9	70.2	50.2	56.7	31.5	1.0	

Q. 日本郵便(株)では、働き方改革を進めるとともに、労働者不足の現状を鑑み、普通扱い郵便物について週6日配達から週5日配達への変更を検討しています。  
この週5日配達への変更について、どのように思いますか。(速達、書留及びゆうパックの週7日配達は維持される前提でお答えください。)(1つ選択)



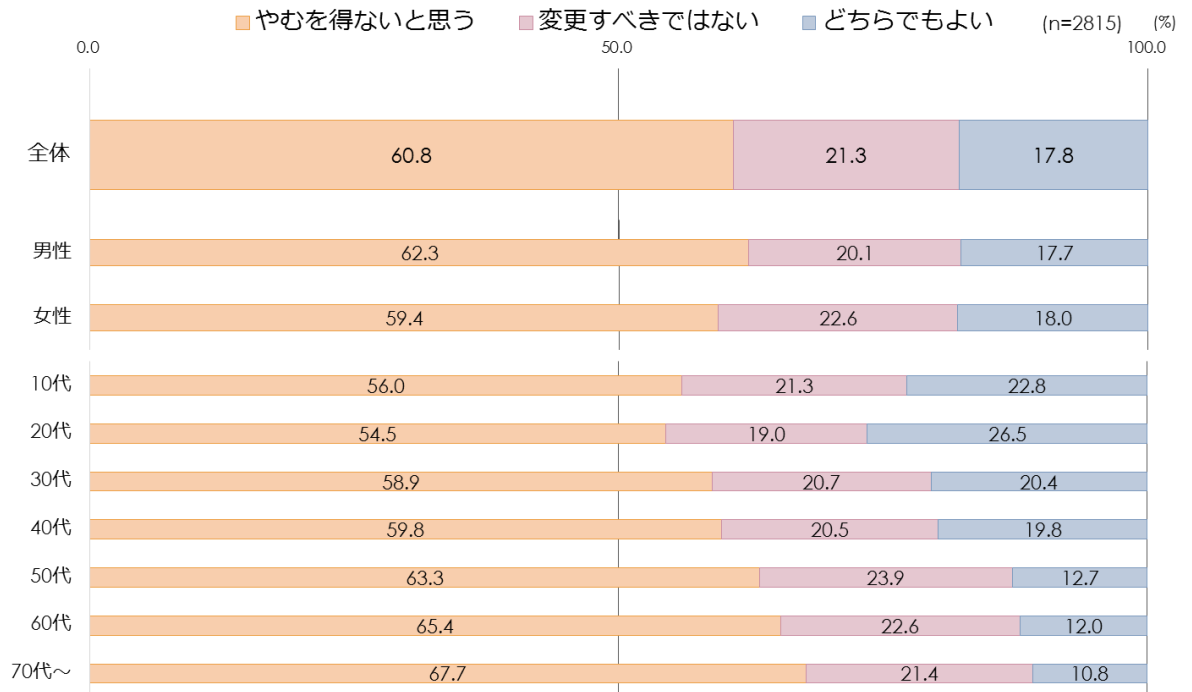
	実数				%		
	全体	やむを得ない と思う	変更す べきで はない	どちら でもよ い	やむを 得ない と思う	変更す べきで はない	どちら でもよ い
全体	2,815	1,776	556	483	63.1	19.8	17.2
男性	1,404	897	271	236	63.9	19.3	16.8
女性	1,411	879	285	247	62.3	20.2	17.5
10代	400	242	73	85	60.5	18.3	21.3
20代	400	237	60	103	59.3	15.0	25.8
30代	401	244	66	91	60.8	16.5	22.7
40代	400	251	80	69	62.8	20.0	17.3
50代	401	268	89	44	66.8	22.2	11.0
60代	407	266	92	49	65.4	22.6	12.0
70代~	406	268	96	42	66.0	23.6	10.3

Q. 「やむを得ないと思う」を選択された方にお尋ねします。週5日配達への変更では、土曜日の配達取りやめを想定していますが、これについて、どのように思いますか。(1つ選択)  
「他の曜日のほうがよい」を選択された方にお尋ねします。他の曜日として、どの曜日がよいと思いますか。(1つ選択)



	全体	土曜日でよい	他の曜日のほうがよい						
				月	火	水	木	金	未回答
実数	1,776	1,320	456	99	33	238	34	51	1
%	100	74.3	25.7	5.6	1.9	13.4	1.9	2.9	0.1

Q. 同様に働き方改革の観点から、日本郵便(株)では深夜労働を縮小したいとの考えです。そのようにした場合、現在翌日に配達されている普通扱い郵便物(速達ではないもの)は、翌々日に配達されることになる見込みです。この翌日配達の見直しについて、どのように思いますか。(1つ選択)



	実数				%		
	全体	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい
全体	2,815	1,712	601	502	60.8	21.3	17.8
男性	1,404	874	282	248	62.3	20.1	17.7
女性	1,411	838	319	254	59.4	22.6	18.0
10代	400	224	85	91	56.0	21.3	22.8
20代	400	218	76	106	54.5	19.0	26.5
30代	401	236	83	82	58.9	20.7	20.4
40代	400	239	82	79	59.8	20.5	19.8
50代	401	254	96	51	63.3	23.9	12.7
60代	407	266	92	49	65.4	22.6	12.0
70代~	406	275	87	44	67.7	21.4	10.8

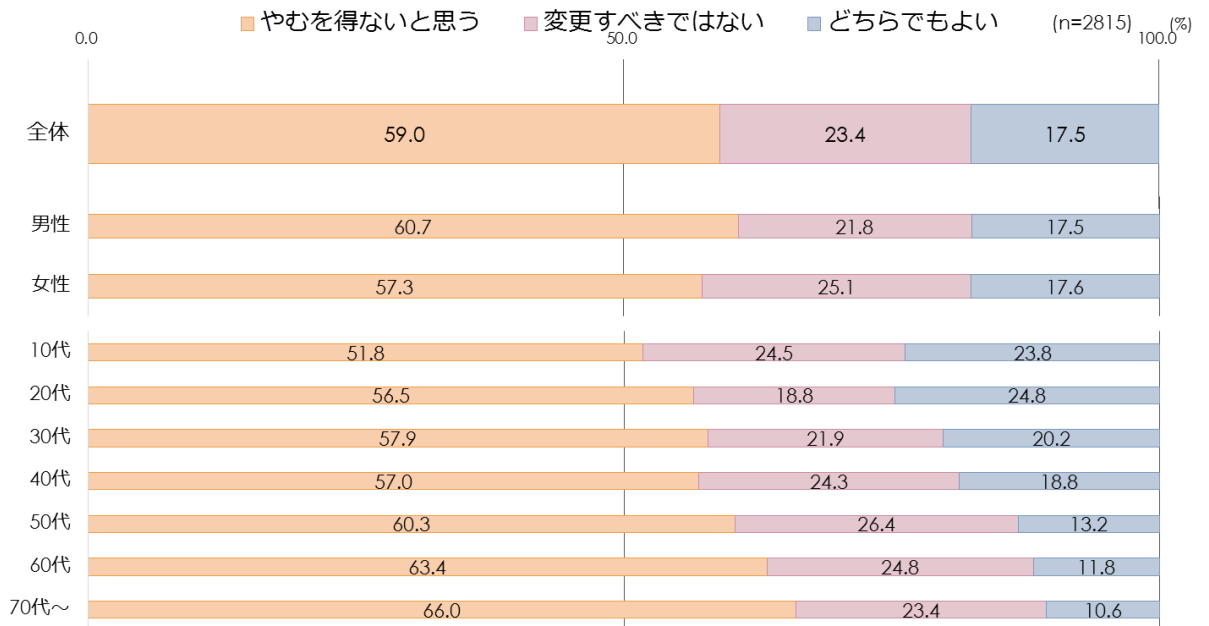
Q. 仮に週5日配達への変更及び翌日配達の見直しが両方とも実施された場合、普通扱い郵便物の配達日は、概ね次のように変更される見込みです。

普通扱い郵便物の配達日(現行翌日配達地域の場合)

投函曜日	配達曜日	
	現行	改定案
月	火	水
火	水	木
水	木	金
木	金	月
金	土	月
土	月	月
日	月	火

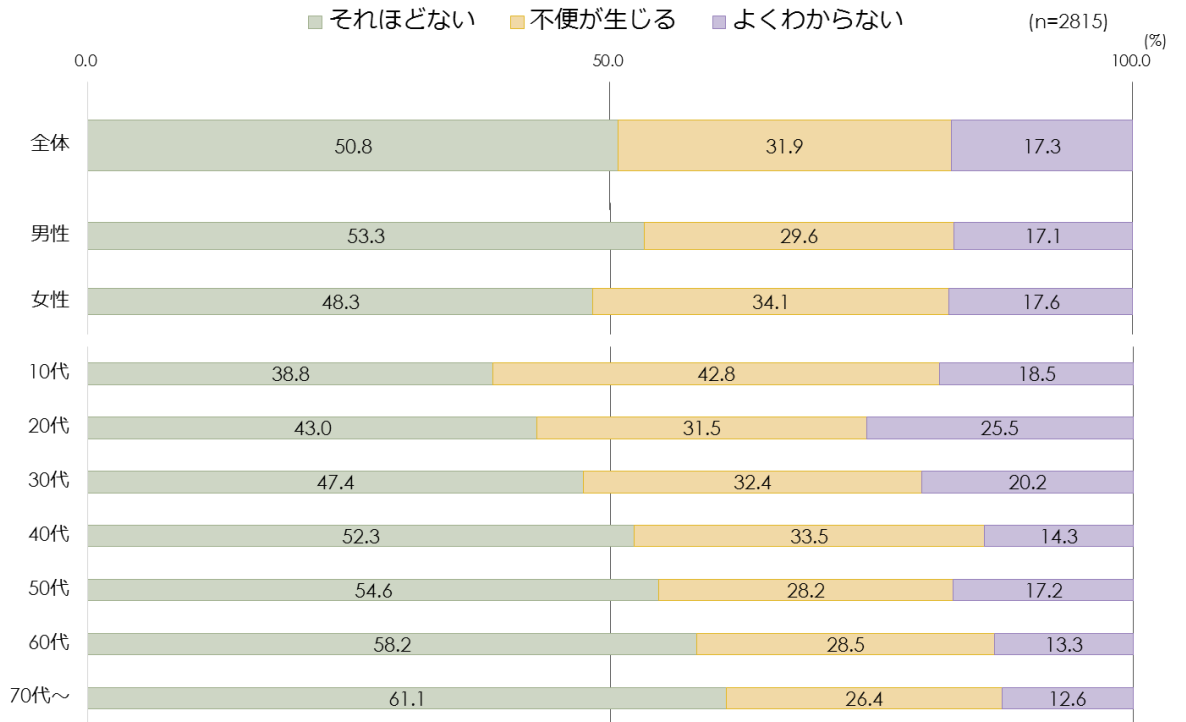
これについて、どのように思いますか。(1つ選択)

※ 速達扱いは現行と変わらず土日配達を実施



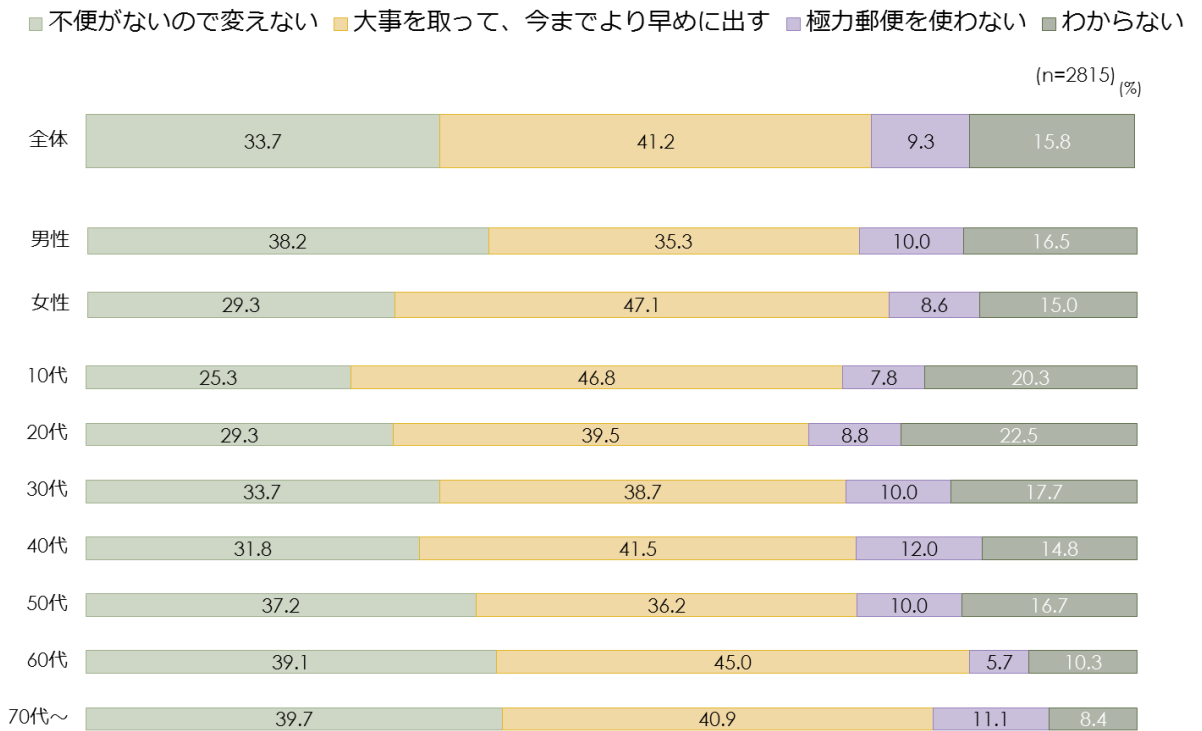
	実数				%		
	全体	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい
全体	2,815	1,661	660	494	59.0	23.4	17.5
男性	1,404	852	306	246	60.7	21.8	17.5
女性	1,411	809	354	248	57.3	25.1	17.6
10代	400	207	98	95	51.8	24.5	23.8
20代	400	226	75	99	56.5	18.8	24.8
30代	401	232	88	81	57.9	21.9	20.2
40代	400	228	97	75	57.0	24.3	18.8
50代	401	242	106	53	60.3	26.4	13.2
60代	407	258	101	48	63.4	24.8	11.8
70代~	406	268	95	43	66.0	23.4	10.6

Q. 土曜日の配達が無くなった場合、不便はありますか。(1つ選択)



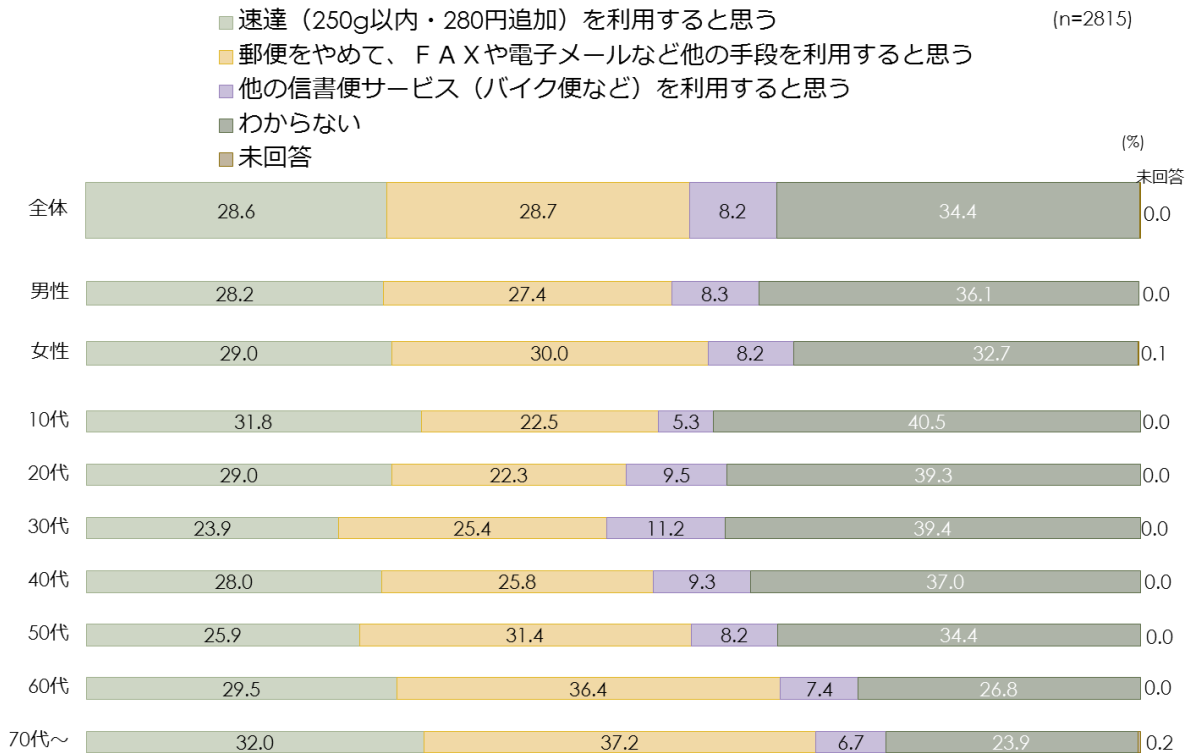
	実数				%		
	全体	それほどない	不便が生じる	よくわからない	それほどない	不便が生じる	よくわからない
全体	2,815	1,430	897	488	50.8	31.9	17.3
男性	1,404	748	416	240	53.3	29.6	17.1
女性	1,411	682	481	248	48.3	34.1	17.6
10代	400	155	171	74	38.8	42.8	18.5
20代	400	172	126	102	43.0	31.5	25.5
30代	401	190	130	81	47.4	32.4	20.2
40代	400	209	134	57	52.3	33.5	14.3
50代	401	219	113	69	54.6	28.2	17.2
60代	407	237	116	54	58.2	28.5	13.3
70代~	406	248	107	51	61.1	26.4	12.6

Q. 仮にこれらの見直しが実施された場合、普通扱い郵便物の出し方を変えますか。  
(1つ選択)



	実数					%			
	全体	不便がないので変えない	大事を取って、今までより早めに出す	極力郵便を使わない	わからない	不便がないので変えない	大事を取って、今までより早めに出す	極力郵便を使わない	わからない
全体	2,815	949	1,160	262	444	33.7	41.2	9.3	15.8
男性	1,404	536	496	140	232	38.2	35.3	10.0	16.5
女性	1,411	413	664	122	212	29.3	47.1	8.6	15.0
10代	400	101	187	31	81	25.3	46.8	7.8	20.3
20代	400	117	158	35	90	29.3	39.5	8.8	22.5
30代	401	135	155	40	71	33.7	38.7	10.0	17.7
40代	400	127	166	48	59	31.8	41.5	12.0	14.8
50代	401	149	145	40	67	37.2	36.2	10.0	16.7
60代	407	159	183	23	42	39.1	45.0	5.7	10.3
70代~	406	161	166	45	34	39.7	40.9	11.1	8.4

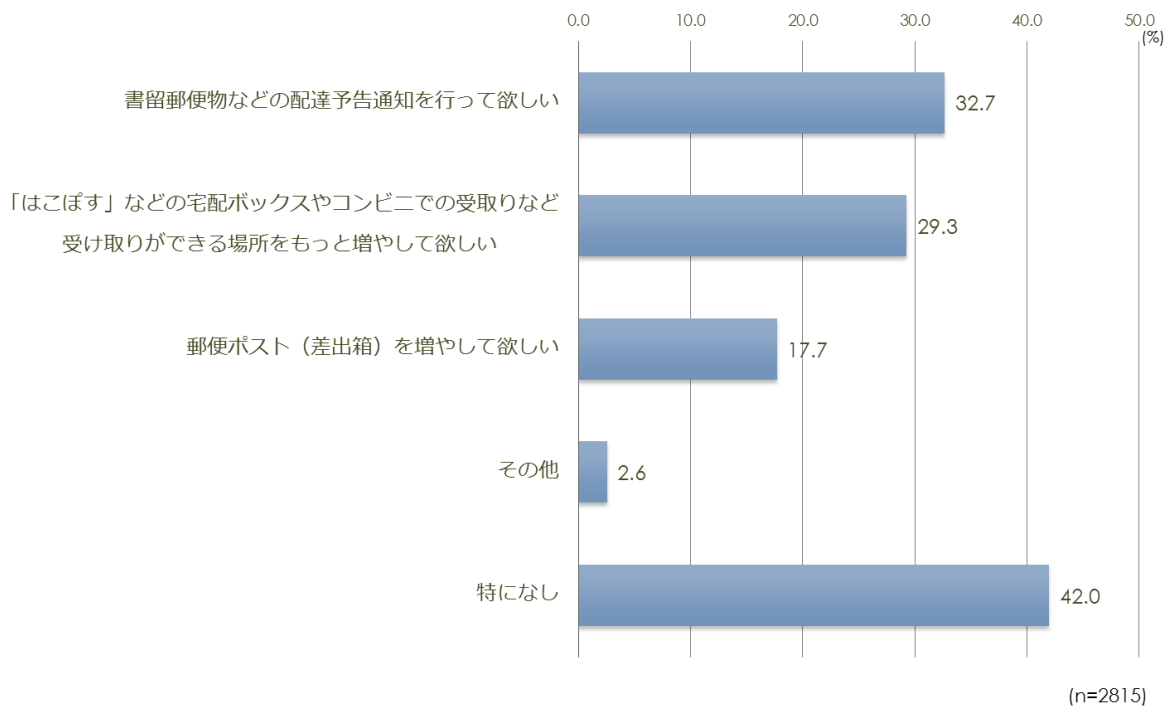
Q. 仮にこれらの見直しが実施された場合、これまで郵便で送っていた物をできるだけ早く送りたい時は、どうしますか。(1つ選択)



		全体	速達 (250g 以内・280 円追加) を利用すると思う	郵便をやめて、FAX や電子メールなど他の手段を利用すると思う	他の信書便サービス (バイク便など) を利用すると思う	わからない	未回答
実数	全体	2,815	805	809	231	969	1
	男性	1,404	396	385	116	507	0
	女性	1,411	409	424	115	462	1
	10代	400	127	90	21	162	0
	20代	400	116	89	38	157	0
	30代	401	96	102	45	158	0
	40代	400	112	103	37	148	0
	50代	401	104	126	33	138	0
	60代	407	120	148	30	109	0
70代~	406	130	151	27	97	1	
%	全体	100	28.6	28.7	8.2	34.4	0.0
	男性	100	28.2	27.4	8.3	36.1	0.0
	女性	100	29.0	30.0	8.2	32.7	0.1
	10代	100	31.8	22.5	5.3	40.5	0.0
	20代	100	29.0	22.3	9.5	39.3	0.0
	30代	100	23.9	25.4	11.2	39.4	0.0
	40代	100	28.0	25.8	9.3	37.0	0.0
	50代	100	25.9	31.4	8.2	34.4	0.0
	60代	100	29.5	36.4	7.4	26.8	0.0
70代~	100	32.0	37.2	6.7	23.9	0.2	



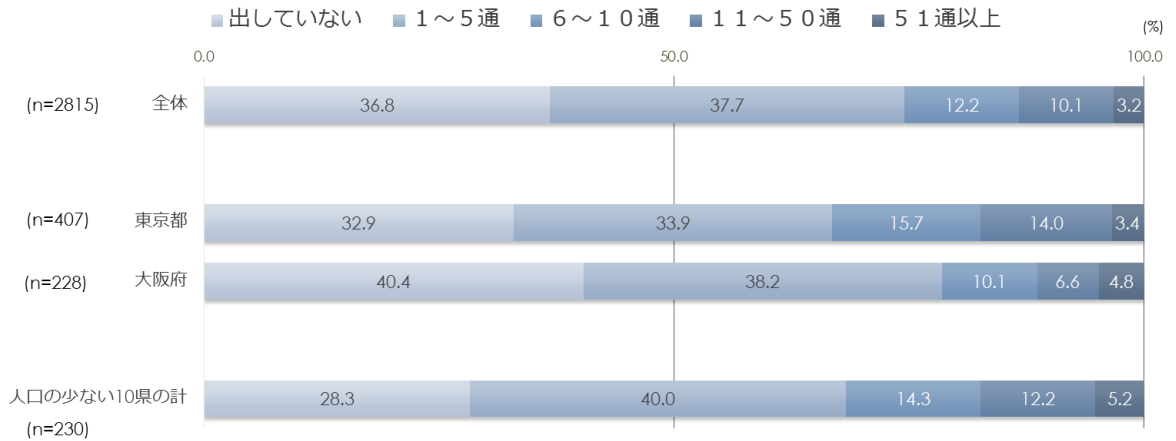
Q. 郵便サービスやゆうパック等についてご要望があればお知らせください。(複数選択可)



	全体	書留郵便物などの配達予告通知を行って欲しい	「はこぼす」などの宅配ボックスやコンビニでの受取りなど受け取りができる場所をもっと増やして欲しい	郵便ポスト（差出箱）を増やして欲しい	その他	特になし
実数	2,815	920	824	498	72	1,182
%	100	32.7	29.3	17.7	2.6	42.0

(参考) アンケート結果 (個人) 地域比較<sup>30</sup>

Q. あなたは直近の1年間に何通ぐらい「普通扱い郵便物」を送りましたか。私用で送ったものについてお答えください。(年賀はがき、ゆうパックやゆうメールなどの荷物取扱は除きます。)(1つ選択)



	実数						%				
	全体	出していない	1~5通	6~10通	11~50通	51通以上	出していない	1~5通	6~10通	11~50通	51通以上
全体	2,815	1,035	1,061	343	285	91	36.8	37.7	12.2	10.1	3.2
東京都	407	134	138	64	57	14	32.9	33.9	15.7	14.0	3.4
大阪府	228	92	87	23	15	11	40.4	38.2	10.1	6.6	4.8
人口の少ない10県の計	230	65	92	33	28	12	28.3	40.0	14.3	12.2	5.2
秋田県	27	9	10	4	2	2	33.3	37.0	14.8	7.4	7.4
福井県	23	7	11	1	3	1	30.4	47.8	4.3	13.0	4.3
山梨県	23	11	8	3	1	0	47.8	34.8	13.0	4.3	0.0
和歌山県	21	7	8	4	2	0	33.3	38.1	19.0	9.5	0.0
鳥取県	21	3	10	4	3	1	14.3	47.6	19.0	14.3	4.8
島根県	16	2	7	3	3	1	12.5	43.8	18.8	18.8	6.3
徳島県	27	6	13	4	3	1	22.2	48.1	14.8	11.1	3.7
香川県	31	6	12	4	5	4	19.4	38.7	12.9	16.1	12.9
高知県	20	7	5	4	3	1	35.0	25.0	20.0	15.0	5.0
佐賀県	21	7	8	2	3	1	33.3	38.1	9.5	14.3	4.8

<sup>30</sup> 地域比較は、回答のあった調査対象者(個人)の居住する都道府県別に集計したものの

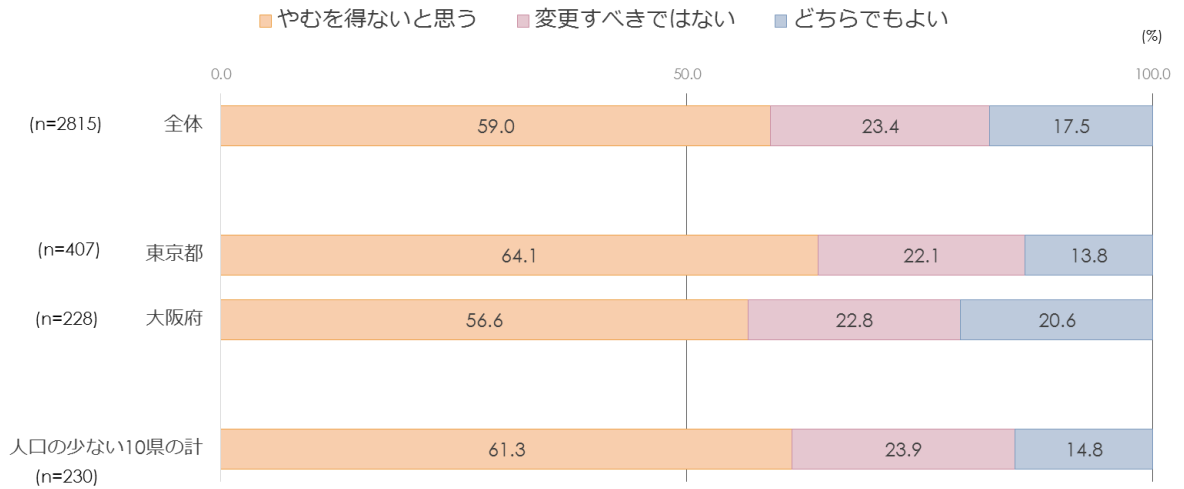
Q. 仮に週5日配達への変更及び翌日配達の見直しが両方とも実施された場合、普通扱い郵便物の配達日は、概ね次のように変更される見込みです。

普通扱い郵便物の配達日(現行翌日配達地域の場合)

投函曜日	配達曜日	
	現行	改定案
月	火	水
火	水	木
水	木	金
木	金	月
金	土	月
土	月	月
日	月	火

これについて、どのように思いますか。(1つ選択)

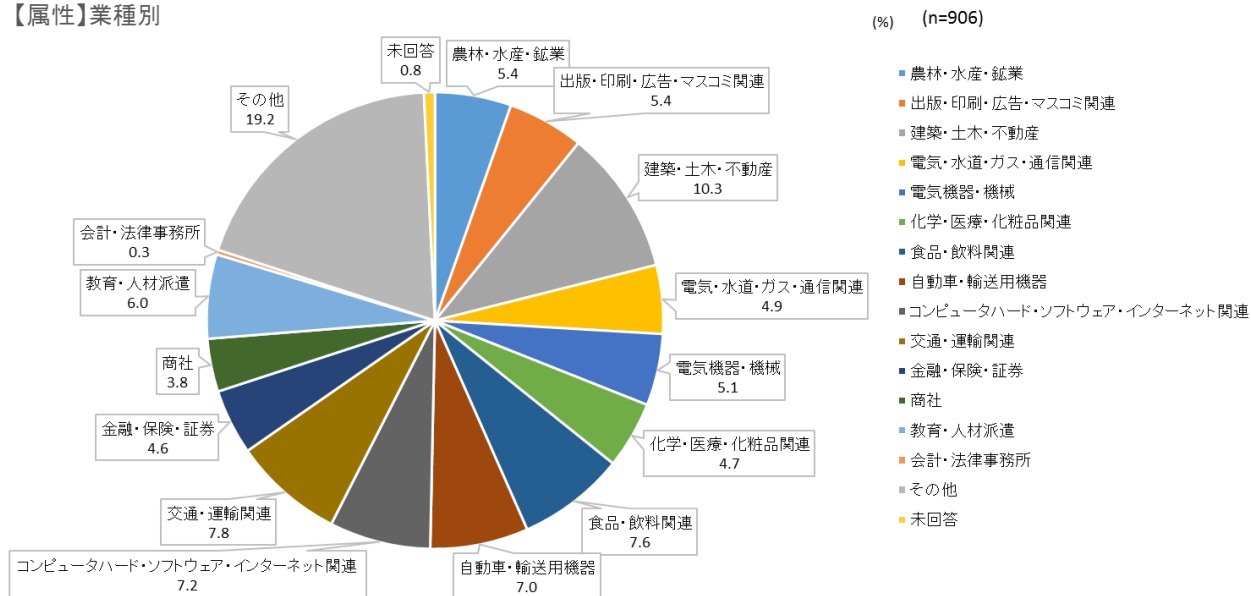
※ 速達扱いは現行と変わらず土日配達を実施



	実数				%		
	全体	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい
全体	2,815	1,661	660	494	59.0	23.4	17.5
東京都	407	261	90	56	64.1	22.1	13.8
大阪府	228	129	52	47	56.6	22.8	20.6
人口の少ない10県の計	230	141	55	34	61.3	23.9	14.8
秋田県	27	16	6	5	59.3	22.2	18.5
福井県	23	10	11	2	43.5	47.8	8.7
山梨県	23	15	5	3	65.2	21.7	13.0
和歌山県	21	11	8	2	52.4	38.1	9.5
鳥取県	21	14	4	3	66.7	19.0	14.3
島根県	16	8	4	4	50.0	25.0	25.0
徳島県	27	18	4	5	66.7	14.8	18.5
香川県	31	20	6	5	64.5	19.4	16.1
高知県	20	14	2	4	70.0	10.0	20.0
佐賀県	21	15	5	1	71.4	23.8	4.8

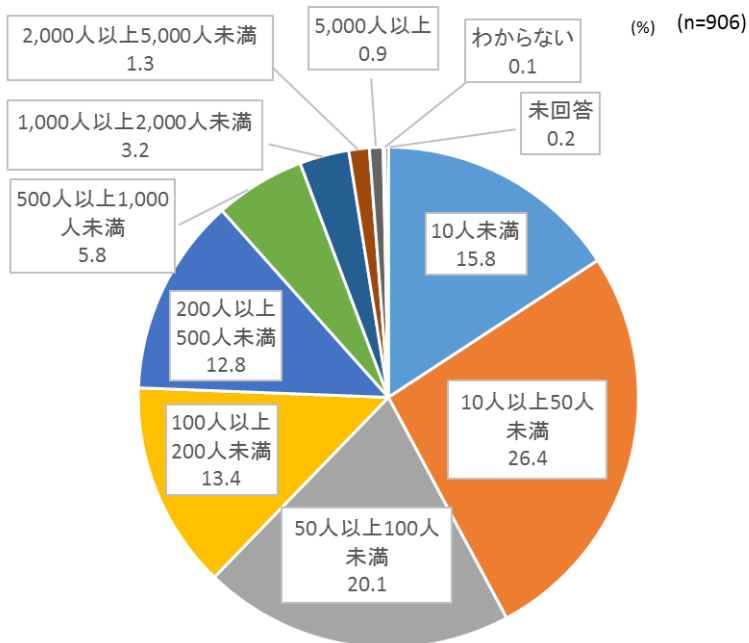
### ③ アンケート調査結果（法人）

【属性】業種別



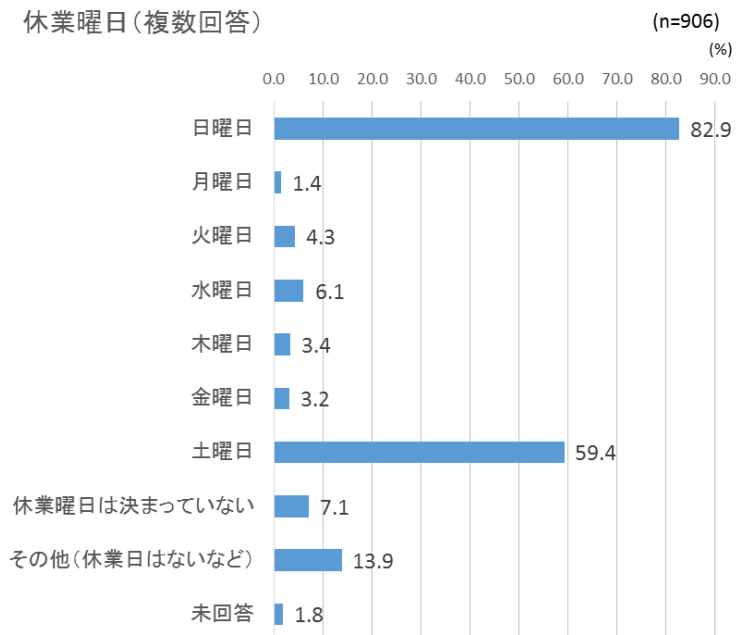
	実数	%
農林・水産・鉱業	49	5.4
出版・印刷・広告・マスコミ関連	49	5.4
建築・土木・不動産	93	10.3
電気・水道・ガス・通信関連	44	4.9
電気機器・機械	46	5.1
化学・医療・化粧品関連	43	4.7
食品・飲料関連	69	7.6
自動車・輸送用機器	63	7.0
コンピュータハード・ソフトウェア・インターネット関連	65	7.2
交通・運輸関連	71	7.8
金融・保険・証券	42	4.6
商社	34	3.8
教育・人材派遣	54	6.0
会計・法律事務所	3	0.3
その他	174	19.2
未回答	7	0.8
全体	906	100

【属性】従業員人数



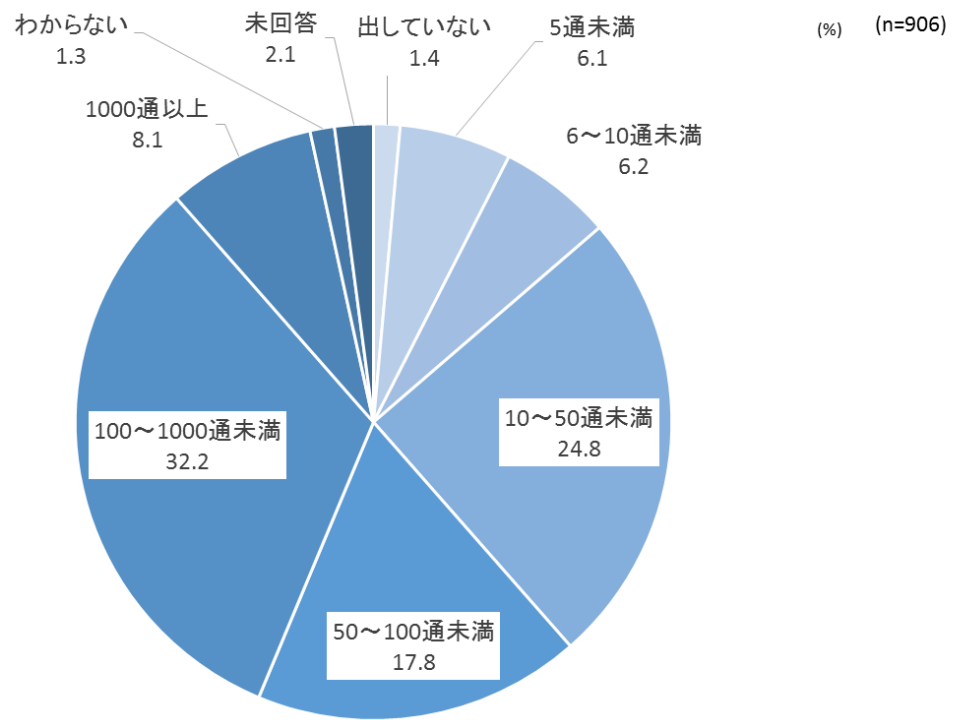
	実数	%
10人未満	143	15.8
10人以上50人未満	239	26.4
50人以上100人未満	182	20.1
100人以上200人未満	121	13.4
200人以上500人未満	116	12.8
500人以上1,000人未満	53	5.8
1,000人以上2,000人未満	29	3.2
2,000人以上5,000人未満	12	1.3
5,000人以上	8	0.9
わからない	1	0.1
未回答	2	0.2
全体	906	100

休業曜日(複数回答)



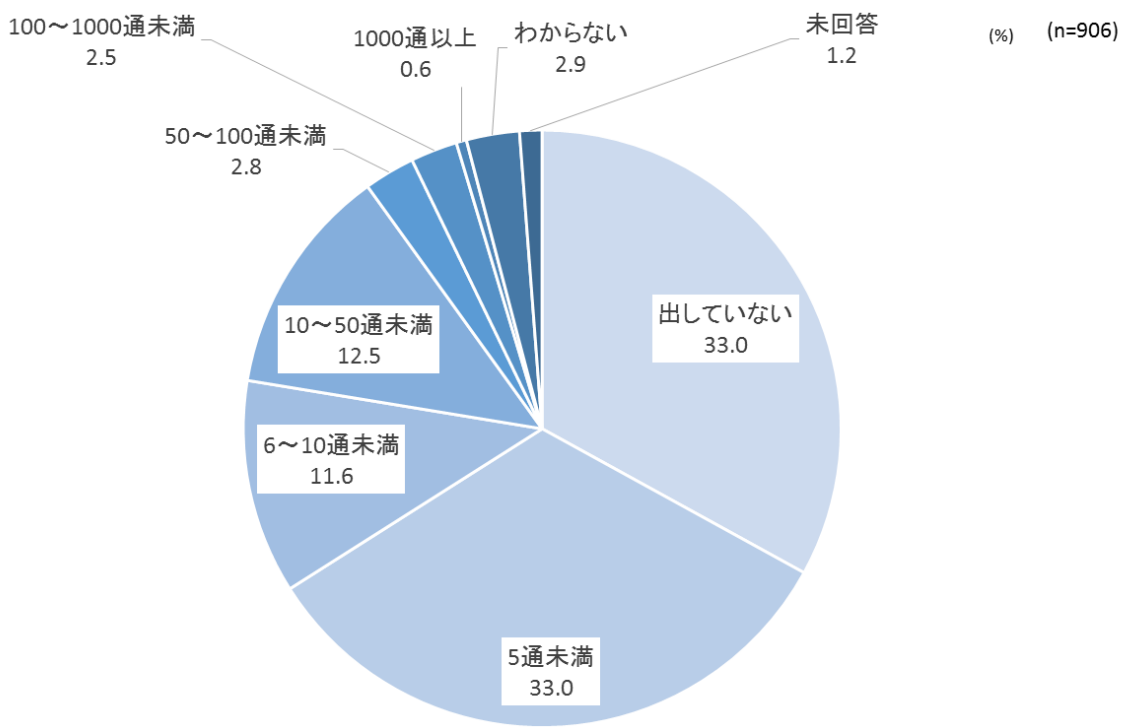
	実数	%
日曜日	751	82.9
月曜日	13	1.4
火曜日	39	4.3
水曜日	55	6.1
木曜日	31	3.4
金曜日	29	3.2
土曜日	538	59.4
休業曜日は決まっていない	64	7.1
その他(休業日はないなど)	126	13.9
未回答	16	1.8
全体	906	100

Q. 貴社では、直近1か月に何通ぐらい「普通郵便物」を発送しましたか。(ゆうパックやゆうメールなどの荷物取扱は除きます。)(1つ選択)



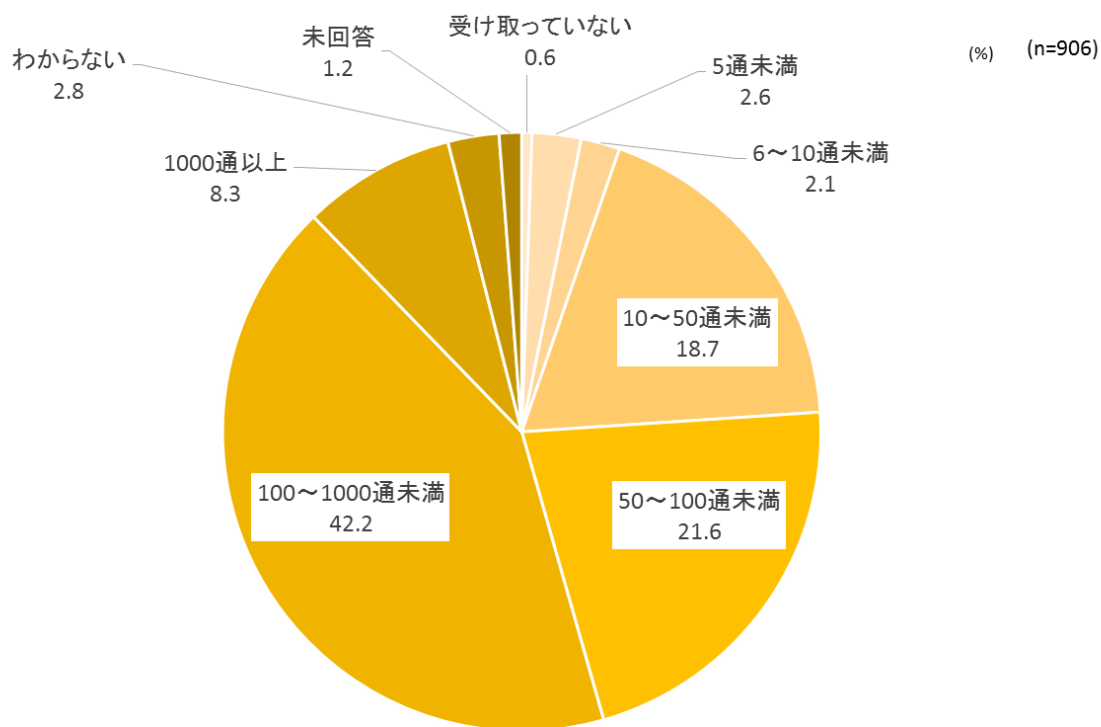
	全体	出していない	5通未満	6~10通未満	10~50通未満	50~100通未満	100~1000通未満	1000通以上	わからない	未回答
実数	906	13	55	56	225	161	292	73	12	19
%	100	1.4	6.1	6.2	24.8	17.8	32.2	8.1	1.3	2.1

Q. 貴社では、直近1か月に何通ぐらい「速達郵便物」を発送しましたか。(ゆうパックやゆうメールなどの荷物取扱は除きます。)(1つ選択)



	全体	出していない	5通未満	6~10通未満	10~50通未満	50~100通未満	100~1000通未満	1000通以上	わからない	未回答
実数	906	299	299	105	113	25	23	5	26	11
%	100	33.0	33.0	11.6	12.5	2.8	2.5	0.6	2.9	1.2

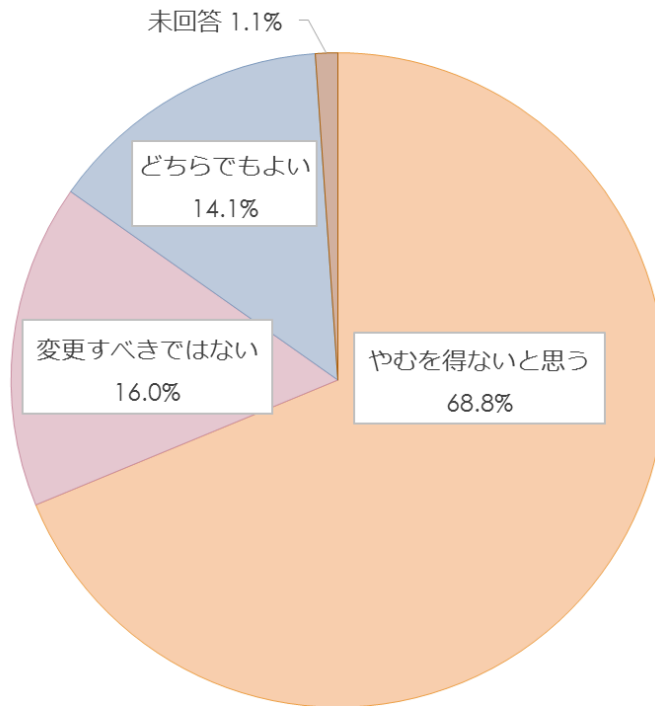
Q. 貴社では、直近1か月に何通ぐらい「郵便物」(普通郵便物、速達郵便物を合わせて)を受け取りましたか。(ゆうパックやゆうメールなどの荷物取扱は除きます。)(1つ選択)



	全体	受け取っていない	5通未満	6~10通未満	10~50通未満	50~100通未満	100~1000通未満	1000通以上	わからない	未回答
実数	906	5	24	19	169	196	382	75	25	11
%	100	0.6	2.6	2.1	18.7	21.6	42.2	8.3	2.8	1.2

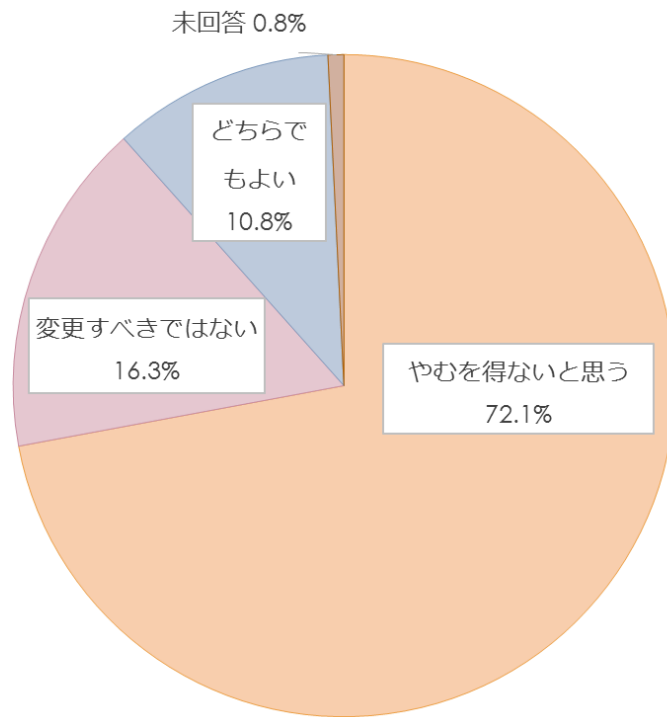


Q. 日本郵便(株)では、働き方改革を進めるとともに、労働者不足の現状を鑑み、普通扱い郵便物について週6日配達から週5日配達への変更を検討しています。この週5日配達への変更について受け取る側としてどのように思いますか。(速達、書留及びゆうパックは変更がない前提でお答えください。)



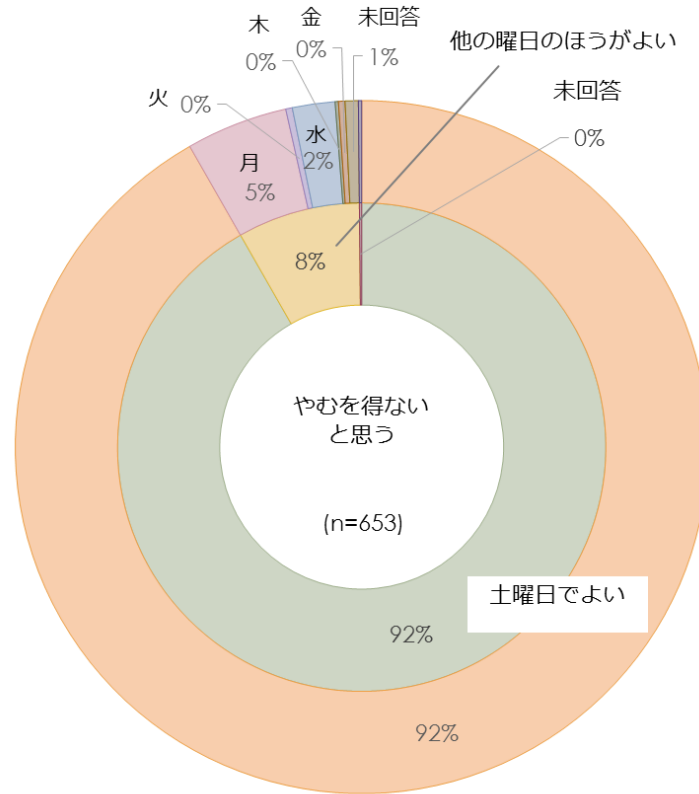
	全体	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい	未回答
実数	906	623	145	128	10
%	100	68.8	16.0	14.1	1.1

Q. 週 5 日配達への変更について差し出す側としてどのように思いますか。



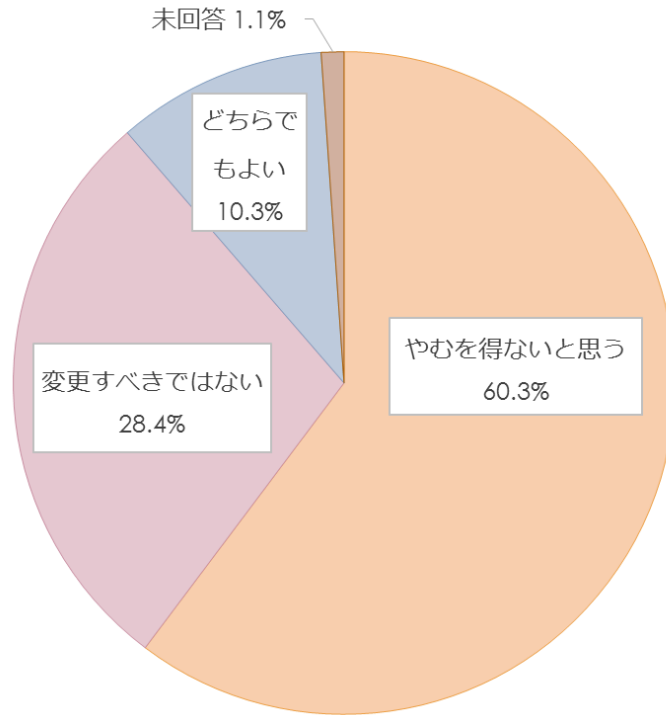
	全体	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい	未回答
実数	906	653	148	98	7
%	100	72.1	16.3	10.8	0.8

Q. 「やむを得ないと思う」を選択された方にお尋ねします。週5日配達への変更では、土曜日の配達取りやめを想定していますが、貴社ではこれについて、どのように思いますか。(1つ選択)  
 週5日配達への変更で、土曜以外のどの曜日がよいですか。(1つ選択)



	全体	土曜日でよい	他の曜日のほうがよい	他の曜日のほうがよい						未回答
				月	火	水	木	金	未回答	
実数	653	599	53	31	2	13	1	2	4	1
%	100	91.7	8.1	4.7	0.3	2.0	0.2	0.3	0.6	0.2

Q. 同様に働き方改革の観点から、日本郵便(株)では深夜労働を縮小したいとの考えです。そのようにした場合、現在翌日に配達されている普通扱い郵便物(速達ではないもの)は、翌々日に配達されることになる見込みです。貴社ではこの翌日配達の見直しについて、どのように思いますか。



	全体	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい	未回答
実数	906	546	257	93	10
%	100	60.3	28.4	10.3	1.1

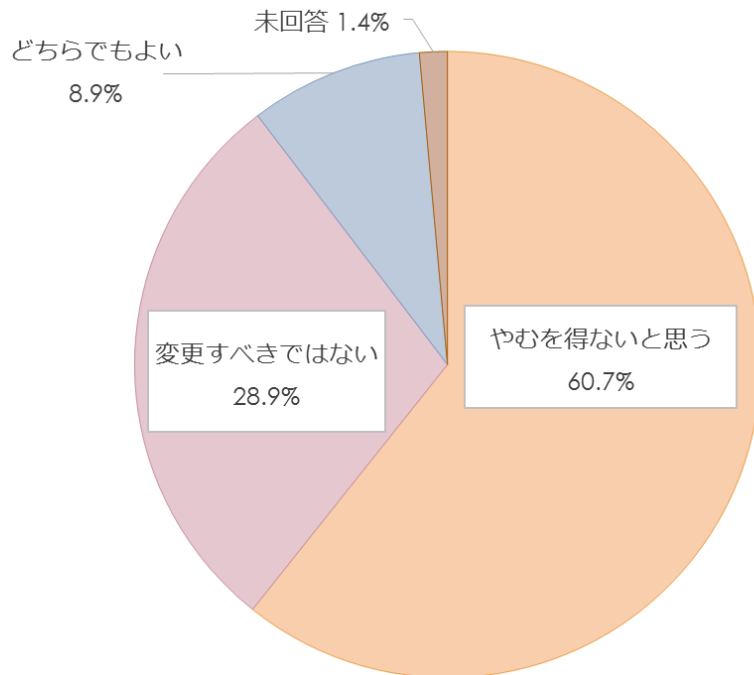
Q. 仮に週5日配達への変更及び翌日配達の見直しが両方とも実施された場合、普通扱い郵便物の配達日は、概ね次のように変更される見込みです。

普通扱い郵便物の配達日(現行翌日配達地域の場合)

投函曜日	配達曜日	
	現行	改定案
月	火	水
火	水	木
水	木	金
木	金	月
金	土	月
土	月	月
日	月	火

貴社ではこれについて、どのように思いますか。

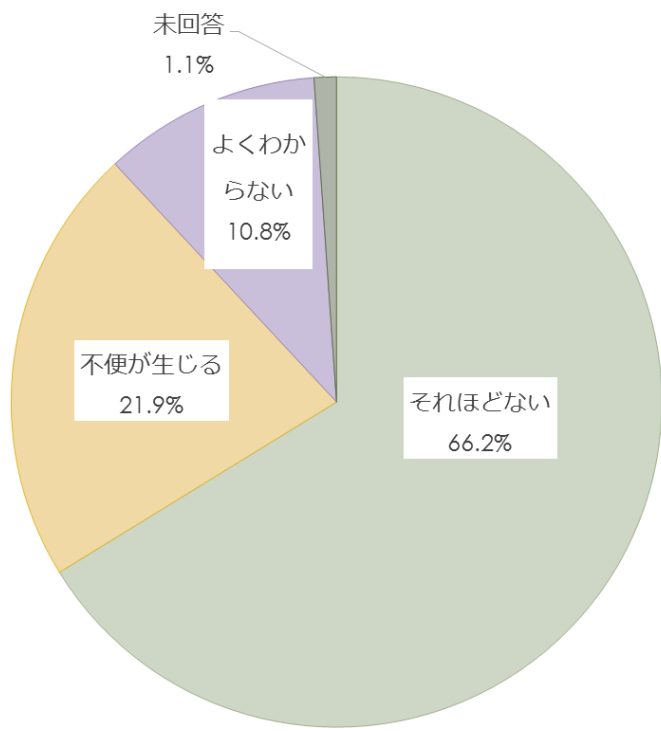
※ 速達扱いは現行と変わらず土日配達を実施



(n=906)

	全体	やむを得ないと思う	変更すべきではない	どちらでもよい	未回答
実数	906	550	262	81	13
%	100	60.7	28.9	8.9	1.4

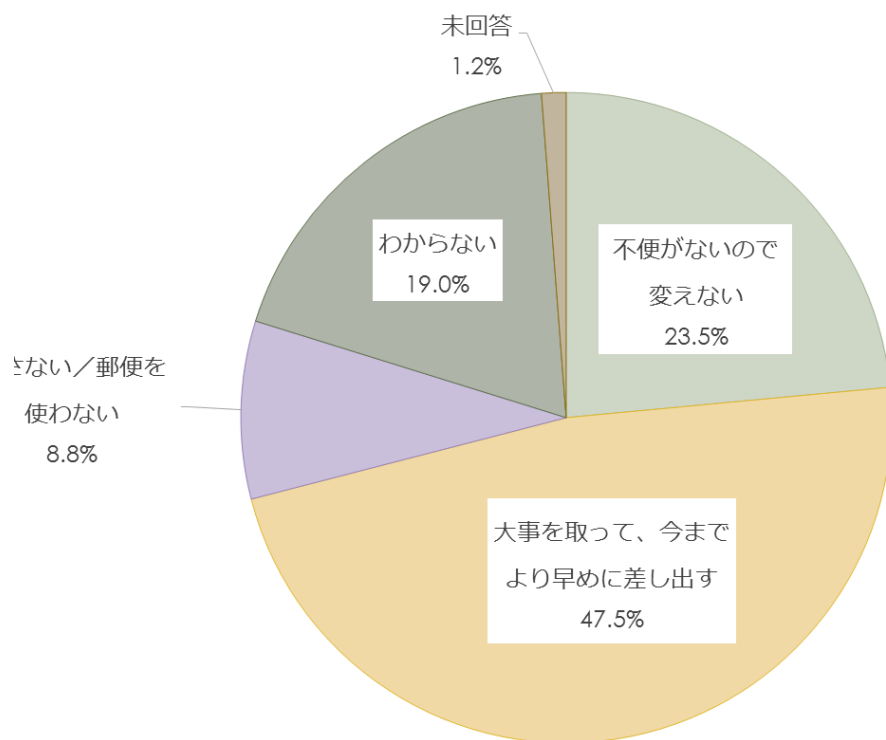
Q. 土曜日の配達が無くなった場合、不便はありますか。



(n=906)

	全体	それほど ない	不便が生 じる	よくわか らない	未回答
実数	906	600	198	98	10
%	100	66.2	21.9	10.8	1.1

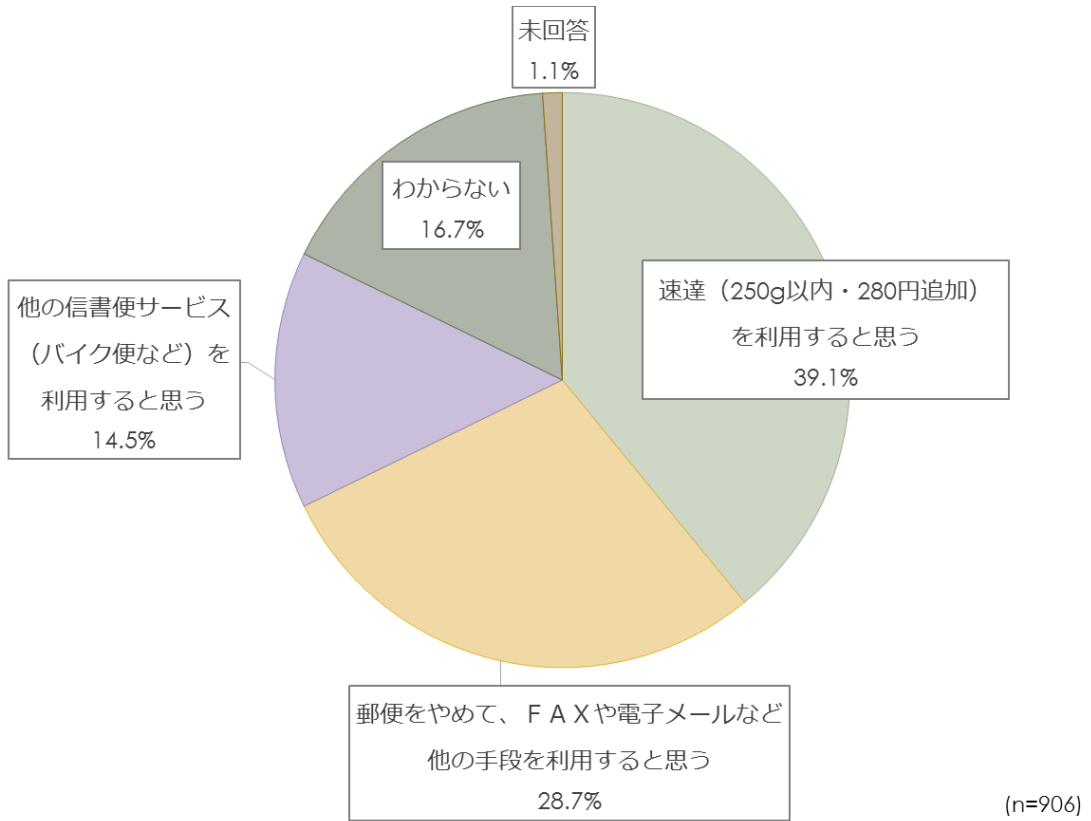
Q. 仮にこれらの見直しが実施された場合、普通扱い郵便物の出し方を変えますか。



(n=906)

	実数	%
不便がないので変えない	213	23.5
大事を取って、今までより早めに差し出す	430	47.5
出さない/郵便を使わない	80	8.8
わからない	172	19.0
未回答	11	1.2
全体	906	100

Q. 仮にこれらの見直しが実施された場合、これまで郵便で送っていた物をできるだけ早く送りたい時は、どうしますか。(1つ選択)



	実数	%
速達(250g 以内・280 円追加)を利用すると思う	354	39.1
郵便をやめて、FAXや電子メールなど他の手段を利用すると思う	260	28.7
他の信書便サービス(バイク便など)を利用すると思う	131	14.5
わからない	151	16.7
未回答	10	1.1
全体	906	100