

デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会（第6回） 議事要旨

- 1 日時：令和3年5月20日（木）10:00～12:00
- 2 場所：WEB 会議による開催
- 3 出席者：
 - ・ 構成員
多賀谷座長、中村座長代理、巽構成員、谷川構成員、中川構成員、長田構成員、根本構成員、藤沢構成員、宮元構成員
 - ・ オブザーバー
濱島内閣官房郵政民営化推進室副室長、森金融庁監督局郵便貯金・保険監督総括参事官、西口日本郵政株式会社常務執行役、立林日本郵便株式会社常務執行役員
 - ・ 総務省
佐々木郵政行政部長、菱沼企画課長、渋谷郵便課長、高田貯金保険課長、谷内検査監理室長、長坂国際企画室企画官
- 4 議事
 - (1) 開会
 - (2) 議題
 - ① プレゼンテーション（西口日本郵政株式会社常務執行役）
 - ② データ活用WG 検討結果報告
 - ③ コンプライアンスWG 検討結果報告
 - ④ 最終報告（素案）について
 - (3) 閉会
- 5 議事要旨
 - (1) 開会
 - (2) 議題
 - ① プレゼンテーション
（日本郵政より、資料6-1-1、6-1-2に沿って説明があった後、以下のとおり意見交換が行われた。）

藤沢構成員： 郵政の一つ大きな課題として、そこで働く方々の気持ちや働きがよいという部分が大きいと思うが、人員の削減について、削減をした方々がどの分野に移行するのかというイメージが本来はあった方がよいのではないか。

日本郵政： 減少部分は、実際に人でやらないといけない業務に振り分けていく。例えば、日本郵便の郵便分野では、10月からの土曜休配により、郵便配達をしている人の業務量は減少するため、その分をこれから戦略的に伸ばしていかないとけない物流分野へ振り分ける。

また、ゆうちょ、かんぽ分野でもカウンターや窓口でのお客様対応の部分を効率化し、戦略的なデジタル分野に投入するといった形を想定しており、他の金融機関で行っているようなバックオフィス業務もできるだけ効率化し、違う戦略的分野に導入するといった形で人員の振替を行っていきたい。

谷川構成員： 2025年に向けた目標のハードルの高さについてどのように感じているか。

日本郵政： 主要目標の財務目標については、今後の収支見通しを計画的に計算しており、現時点で達成が可能な数字を記載している。一方で、ビジネスポートフォリオの転換等は、これからの努力にかかっており、現時点で確実に達成可能という状況ではないため、財務目標には組み込まれていない。

巽構成員： 1点目は、冒頭のポイントでは成長戦略に主眼をおいて書かれているが、資料にある郵便局での行政サービスの提供や物理的な郵便局のインフラ等という話は、成長戦略との関係で、どのように位置づけられているか伺いたい。こちらはDXを推進する際に、採算の取りづらい地域にどのようにそれらのサービスを提供していくかという話とリンクする部分があると思う。

2点目は、楽天との協同事業の中で、最終的には構築した物流網を他社にも使える形でオープンにする旨書かれているが、ネットワークを最終的にオープンにすることを最初から目標に掲げていることは非常に重要と思っている。ネットワーク事業は独占、寡占に陥りやすく、とくに郵便配達網や郵便局という物理インフラは、プラットフォームとしての魅力が高く、かつ公的な性質もあるので、楽天以外の物流事業者・携帯各社への提供も視野にいれる必要があると思う。その点について伺いたい。

日本郵政： 1点目のリアルな郵便局ネットワークの将来に向けた活用・発展の仕方については、郵便局に対する役割・期待として考えている。中期経営計画は投資家向けにつくっているため、将来の成長戦略に重きを置いた構成になっているが、デジタルディバイドへの対応や郵便局を活用したサービスの提供は、今後も考えていくことができると考えており、力を入れていきたい。

2点目は、楽天との共同出資会社におけるプラットフォームのオープン化は、楽天のロジ分野と日本郵便のロジ分野、または、配送分野を組み合わせて、より効率的な配送ネットワークを構築することが一つの意図であり、これが楽天でできるようになれば、他のEC事業者にも使っていただきたいと考えている。また、携帯電話の郵便局での販売についても、場所貸しという形なので、他の携帯各社の利用のリジエクトはしないスタンスである。

宮元構成員： 日本郵政は楽天へ出資されるということだが、楽天へは中国のテンセント系列の会社からの出資もある。楽天と連携する上で、個人情報や安全保障上の問題についてはどのように考えているか。

日本郵政： ご指摘の件、一義的には楽天の問題と考えているが、楽天側からは、今回のテンセント系列の会社からの出資は純投資であり、協業の予定はなく、したがって個人情報、データのやり取りはないと聞いている。

物流分野では共同の子会社でデリバリーのオペレーションを行うが、個人情報のやり取りについては、楽天のお客様の発注情報・配達指示が子会社に来て、それに基づいてゆうパックで配達するという一方で、日本郵便側で持っている個人情報が切り離されて楽天側に提供される形にはなっていない。現時点で、JPグループ側

の個人情報データベースがそのまま楽天側へ開放されることは予定されておらず、特段流出のリスクはないと思っている。

今後、楽天側とはいろいろな業態で協議していきたいと考えているが、個人情報保護のルール等をしっかり遵守することで、ご懸念の点には注意していきたい。

長田構成員： デジタル化の進展の中でデジタルディバイドの顕在化とあるが、誰一人取り残さないための舞台として、郵便局の存在が非常に期待されている。地域において役割を果たすことで一人ひとりの利用者の信頼を獲得し、その上で郵政の事業が成り立っているということをきちんと書くことが大切だと思う。具体的に今後、中期経営計画の5年間でどのようにデジタルディバイドの解消に力を出す予定なのかについてお話いただきたい。

日本郵政： 郵便局の強みは、弱者の方々にも手を差し伸べることによって得られる信頼感やブランドという価値が非常に大きいと思うので、委員のおっしゃられる点も十分踏まえてやっていきたい。

具体的にデジタルディバイドをどうするかは、今後いろいろ考えていく中で、政府の対策にも貢献していきたいと思っている。2万4,000局の郵便局ネットワークを維持していくこと自体が、スマホやタブレットでの手続が出来ない人に対するデジタルディバイド対策の側面もあるので、できることを探しながら取り組んでいきたい。

②データ活用WG検討結果報告

(谷川構成員より、資料6-2に沿って説明があった後、以下のとおり意見交換が行われた。)

長田構成員： 日本郵政は非常にたくさんのデータを持っているが、オプトイン、オプトアウトにかかわらず、過去にユーザーへ何も伝えずに集めたものを全て使えるのかというのは、ユーザーの一人としてはどうなのかと思う。オプトアウトのデータ活用については、非特定の情報の活用が主であり、それに比べると、日本郵政の持つデータは非常に個人的で、プライバシーにも関わるものなので、丁寧な議論をしてデータ活用のルールを決めていってほしい。

谷川構成員： オプトアウトのデータ活用については、持っているものを何でも使っていていいというわけでは決してなく、慎重な対応が必要であることは改めて指摘しておきたいと思う。

巽構成員： 1点目として、基本的には日本郵政グループが新規ビジネスを開拓するが、進展が期待できないところは、公的機関が主導して促進施策を取るべきという方針が出されているが、具体的に想定されているものを教えていただきたい。

また、個人情報保護法制は急激に動いており、個人情報保護委員会とより綿密な調整が必要となってくると考えている。

もう1点、海外のユーザーの個人情報を日本郵政は既にかなり持っており、今後集めることになると思うが、グローバルに展開する場合の法的な問題点について、何らかの形で議論したか伺いたい。

谷川構成員： 1点目について、具体的な議論はしていないが、多少想定していたのは、ビジネス優先で地域との関係が手薄になるようなことがあった場合である。

また、総務省の範囲だけでは管理できないという点、今回は深く議論できていないが、補強していく必要があると感じた。DXに関する海外の個人情報の取扱いについても、今後の検討課題だと改めて認識した。

多賀谷座長： 日本郵政がいろいろなビジネスを行う場合に、既存の法制度との関わりがどうなのかということが関わってくると思う。例えば国際間の郵便ビジネスについては、万国郵便条約が関わってくる。

③コンプライアンスWG検討結果報告

(根本構成員より、資料6-3、6-4に沿って説明があった後、以下のとおり意見交換が行われた。)

藤沢構成員： 株式市場に上場しながら国から監督を受けることについて、かつての金融機関が監督者へ目を向けすぎて、顧客や従業員への視点の欠落、イノベーションへの取組の遅延が起きたことと同じことが起こらないよう留意いただきたい。

④最終報告(素案)について

(事務局より、資料6-6、6-7に沿って説明があった後、以下のとおり意見交換が行われた。)

中村座長代理： JPビジョンの中で、第一にDXの推進、デジタル化が掲げられたことは、日本郵政の認識、覚悟を高く受け止め評価する。また、総務省の取組として、実証、検討の場の設置と記述されているが、日本郵政がどう受け止め活用するのかが重要なポイントであり、そのアクションが具体的なアウトプットとして期待される。政府と日本郵政の連携によるサービスの向上が続くことを望む。

長田構成員： データの利活用について、オプトアウトのルールを検討するとあるが、なぜ検討しなければならないかということ概要版からは読み取れないため、もう少し丁寧に記述した方がよい。

金融庁： 監督指針を公表することにより、日本郵政、日本郵便が、自らの内部管理態勢の構築に取り組んでいただきたい。金融庁としても、引き続き総務省と連携してモニタリングを実施したい。

日本郵便： 最終報告案に例示されている今後の検討項目は、可能性のあるテーマであるが、ビジネスとしての検討には制度面のクリアが前提となるので、「検討の場」には期待している。しっかり参画してまいりたい。

中川構成員： 最終報告案は、ダイナミック、挑戦的な内容であり、これから日本郵政グループがどのように取り組んでいくかが鍵。今後、懇談会の関係メンバーで協調、協力ができるとうよい。

(3) 閉会

多賀谷座長より、今後の予定について別途事務局から連絡するとの説明があった。
(以上)