

第10節

郵政行政の展開

1 郵政行政の推進

総務省は、郵政事業のユニバーサルサービスを将来にわたって安定的に確保するための制度の適切な実施及び方策の検討を行うとともに、郵便局を国民生活の安心・安全の拠点として活用するため、利用者の目線に立った新たな事業の展開及び郵便局の利便性の向上を促進している。

2018年（平成30年）6月に、郵政事業のユニバーサルサービスの提供を安定的に確保するため、郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度（**図表5-10-1-1**）が創設され、2019年（平成31年）4月から制度運用が開始された。独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構が、交付金の交付、拠出金の徴収等を実施している（2021年度（令和3年度）における日本郵便への交付金の額：約2,910億円、拠出金の額：ゆうちょ銀行が約2,370億円、かんぽ生命保険が約540億円）。

また、少子高齢化、人口減少、ICTの進展等の社会環境の変化に対応した郵便局の利便性向上策を検証するため、総務省では、情報通信審議会（郵政政策部会郵便局活性化委員会）からの答申^{*1}を踏まえ、2019年度（令和元年度）から、「郵便局活性化推進事業（郵便局×地方自治体等×ICT）」（**図表5-10-1-2**）を実施している。本事業では、あまねく全国に存在する郵便局と地方自治体等が連携し、地域の諸課題解決や利用者利便の向上に資する実証事業を行っており、2020年度（令和2年度）は、地域体験型観光コーディネート（北海道帯広市）、空き家の活用支援（宮城県東松島市）を実施した。本事業の最終年度である2021年度（令和3年度）も、新たな実証内容や地域において実施することで、郵便局と地方自治体等の連携のあり方についてのモデルケースを創出し、全国への普及展開を行っていく予定である。

さらに、総務省では情報通信審議会（郵政政策部会郵便局活性化委員会）からの答申^{*2}を踏まえ、郵便サービスを将来にわたり安定的に提供していくため、普通扱い郵便物の配達頻度の見直し（土曜日配達休止）や送達日数の見直し（翌日配達廃止）等を内容とする「郵便法及び民間事業者による信書の送達に関する法律の一部を改正する法律案」を第203回国会に提出した。同法律案は、2020年（令和2年）11月27日に全会一致で可決・成立した後、同年12月4日に公布され（令和2年法律第70号。（**図表5-10-1-3**））、2021年（令和3年）5月1日に施行された。実際に郵便サービスの見直しが実施されるのは同年10月以降であり、総務省では、日本郵便株式会社等と連携し、国民・利用者に対し、郵便サービス変更の内容及び時期を十分周知するとともに、サービス提供に混乱が生じることがないように日本郵便株式会社を指導監督していく予定である。

*1 「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」（2018年7月）：https://www.soumu.go.jp/main_content/000563794.pdf

*2 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（2019年9月10日）：https://www.soumu.go.jp/main_content/000643985.pdf

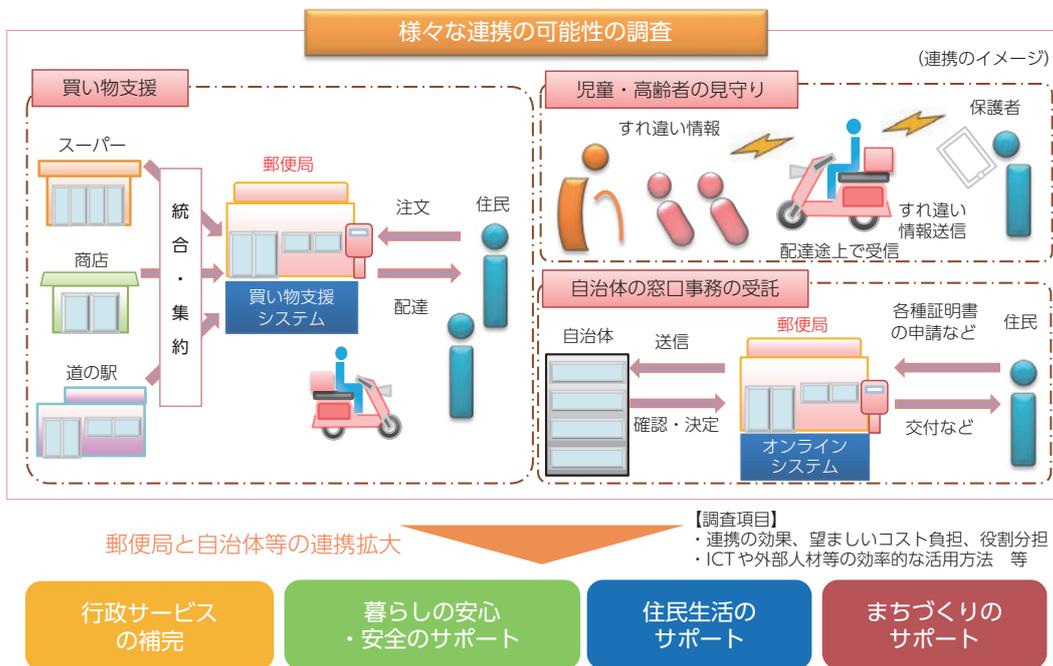
図表 5-10-1-1 郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度



図表 5-10-1-2 郵便局活性化推進事業 (郵便局×地方自治体等×ICT)

あまねく全国に存在する郵便局と地方自治体等の連携により、地域の諸課題解決や利用者利便の向上を推進するための実証を行い、モデル事業として全国に普及展開する (計画年数：令和元年度～令和3年度)。

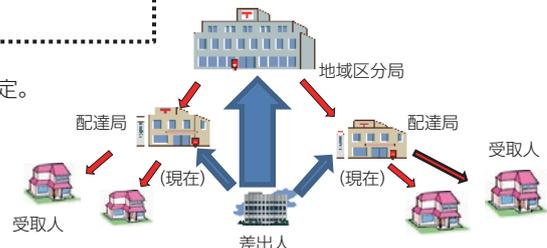
令和3年度予算額 2,983万円 (令和2年度予算額 2,167万円)



図表 5-10-1-3 郵便法及び民間事業者による信書の送達に関する法律の一部を改正する法律 (令和2年法律第70号) の改正内容

<p>1. 通常郵便物 (手紙、はがき等) の配達頻度の見直し</p> <p>「週6日以上配達」⇒ 「週5日以上配達」に緩和 (土曜配達の休止) ※書留、速達等及びゆうパック等の荷物は引き続き土日も配達。 ※選挙運動用葉書、山間地等で配達される日刊紙は、その重要性に鑑み、土曜日も配達を実施。</p>	<p>2. 通常郵便物 (手紙、はがき等) の送達日数の見直し</p> <p>郵便物の差出の日から 「原則3日以内に配達」⇒ 「原則4日以内に配達」に緩和 ※翌日配達は翌々日配達に変更見込。 ※書留、速達等及びゆうパック等の荷物は引き続き原則翌日配達を維持。</p>	<p>3. 郵便区内特別郵便物の範囲の拡大</p> <p>現在、個々の「配達局」単位で差し出した場合に割引が適用される郵便区内特別郵便物について、各配達局の上位にある「地域区分局」に一括して差し出しても割引料金を適用</p>
--	---	--

※信書使法も1～3と同内容の改正 (一般信書使事業)。
※実際に郵便サービスの見直しが行われるのは2021年10月以降の予定。



2 国際分野における郵政行政の推進

総務省は、政府の「インフラシステム輸出戦略^{*3}」の一環として、日本型郵便インフラシステムの海外展開を推進している。この取組では、主に新興国・途上国を対象に、我が国の郵便の優れた業務ノウハウや関連技術を提供し、郵便事業の近代化・高度化を支援している。また、郵便業務そのものに関する協力を留まらず、郵便ネットワークや郵便局を活用した新規ビジネス・サービスを相手国に提案し、知見を有する我が国企業の参入を促進している。

新型コロナウイルス感染症の世界的な蔓延により、各国郵便事業体を訪問しての協議は困難な状況にあるものの、Web会議を活用するなどの方法により、各国郵便事業体との連携の維持に取り組んでいる。

例えば、ベトナムにおいては、政府間の覚書の下、郵便業務に関するコンサルティングが実施され、2018年（平成30年）11月には、日本企業が機材及び区分機を納入した日本型の区分センターが新設された。さらに、日本企業とベトナム郵便との協業により、郵便局における電子マネーカードでの年金支給が開始された。2020年（令和2年）1月に改定された郵便分野の協力に関する政府間の覚書に基づき、郵便分野におけるICT活用の促進と、郵便ネットワークと郵便局を活用した電子政府や電子行政サービスへのアクセスに関する協力を推進している。

ロシアでは、政府間の覚書に基づき、日本企業によるロシア郵便の国際交換局への区分機等納入、郵便局における日本商品販売、日露間の国際郵便を活用した越境eコマース実施等における具体的な協力が拡大している。

このほか、タイでも、郵便局を活用した日本の地方産品の物販サービスを参考にタイの地方郵便局の活性化を図るなど、タイ郵便と日本企業との協力を支援中である。また、インド、インドネシアにおいても、政府間の覚書に基づき、郵便分野における協力の具体化を促進しており、新たにカンボジアとも郵便事業の高度化・近代化に向けた協力を開始している。

また、国連の専門機関の一つである万国郵便連合（UPU）においては、万国郵便大会議（4年に一度開催。次回は2021年（令和3年））等で定められた方針に基づき、国際郵便の利用者の利便性と安全性の向上のため、国際郵便に関するルールづくり等を進めている。

3 信書便事業の推進

「民間事業者による信書の送達に関する法律」（平成14年法律第99号）により、民間事業者も信書の送達事業を行うことが可能となった。郵便のユニバーサルサービスの提供確保に支障がない範囲の役務のみを提供する特定信書便事業については、567者（2021年（令和3年）3月末現在）が参入しており、顧客のニーズに応えて、一定のルートを巡回して各地点で信書便物を順次引き受け配達する巡回集配サービスや、比較的近い距離や限定された区域内を配達する急送サービス、お祝いやお悔やみ等のメッセージを装飾が施された台紙等と一緒に配達する電報類似サービス等が提供されている。

総務省では、信書便事業の趣旨や制度内容に関する理解を促進し、信書を適切に送っていただくため、信書の定義や信書便制度等についての周知を行っている。

*3 インフラシステム輸出戦略：<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keikyou/dai47/siryou3.pdf>

政策 フォーカス

デジタル時代における郵政事業の在り方について

1 「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」の開催

総務省では、全ての経済社会活動においてデジタル化が加速する中、郵政事業が、中長期的なユニバーサルサービスの維持を図りつつ、新たな時代に対応した多様かつ柔軟なサービス展開、業務の効率化等を通じ、国民・利用者の利便性向上や地域社会への貢献を推進する観点から、日本郵政グループに対する提言をとりまとめるとともに、必要な環境整備について検討を行うことを目的として、2020年（令和2年）11月から、総務大臣主宰の「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（以下「懇談会」という。）」を開催している*1。

2 「最終報告書案」の公表

2020年（令和2年）11月13日に第1回会合を開催した後、計5回にわたり精力的な議論を行い、2021年（令和3年）3月19日、基本的な考え方、日本郵政グループにおける具体的なサービス、取組の方向性等に関する提言等を内容とする中間整理を公表した*2。その後も、「データ活用ワーキンググループ」「コンプライアンスワーキンググループ」の2つのワーキンググループにおける検討結果を踏まえ、さらに議論を重ね、令和3年6月10日に最終報告書案をとりまとめた。

最終報告書案のポイントは以下のとおりである。

(1) 日本郵政グループ・郵便局におけるデータの活用

<基本的考え方>

- ・利用者の同意を必要とするサービスと、必ずしも同意を必要としないサービスとを組み合わせることで、データ活用の可能性は広がる。

その際、「市場や社会からの受容性」の視点や、状況に応じた慎重な使い分けが重要。

- ・公的な性格、全国の郵便局ネットワーク、巨大な顧客基盤等の強みを最大限活用した「プラットフォーム・ビジネス」を提供することが有効。このため、外部企業等との積極的な提携が重要。
- ・提携を図る際の留意点として、顧客情報の適切な管理など、ハード・ソフト両面におけるデータのセキュリティに万全を期すことが必要。

<日本郵政グループにおいてDX推進に当たり早急に対応すべき取組>

- ・業務全体のペーパーレス化、保有するデータのデジタル化を早急に推進。
- ・システムやデバイスの標準化・共用化、各社に分散しているIDの一元化、共通顧客データベースの構築。
- ・外部人材や若手の登用等により「新たな知恵」を発掘・活用し、技術者が憧れる組織に変革。

<日本郵政グループにおいて期待される取組>

- ・「共通ID」を活用し、「本格的ライフサポートサービス」、「ネット＋リアル融合型新サービス」を開発・提供。
- ・「情報銀行」となり、関係企業、自治体等と連携しつつ、見守り、健康診断サービス等を地域住民へ提供。
- ・「スマートシティ」や「MaaS」に係るプロジェクトに参画し、ドローンによる配送、客貨混載サービス等を提供。
- ・日本郵政グループ全体のサービスを包含する「スーパーアプリ」を開発・提供。

<総務省の取組>

- ・利用者の同意を必要とする新サービスについては、日本郵政グループが新規ビジネスを発掘すべきだが、地域社会課題の解決を行うもの、同グループに任せては前進が期待できないものなどについ

*1 https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu14_02000095.html

*2 https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu14_02000102.html

ては、実証事業等を通じてその開発・提供を促進。

- ・必ずしも同意を必要としない新サービスについては、居住者情報、配達データ等の活用を可能とする範囲や留意点等をまとめたガイドライン制定等のための「検討の場」を設置し、実証事業等も行いながら検討。

(2) 日本郵政グループの地方創生・地域活性化への貢献

＜基本的考え方＞

- ・全国津々浦々に実店舗を有する「地域住民サービスのラストリゾート（最後の拠り所）」としての存在感を発揮。
- ・約2万4千の郵便局ネットワーク、40万人の従業員等のリソースを地域住民等に開放・提供・活用。
- ・地域住民のデジタル・ディバイドも含めた格差是正解消に資するサービスを提供。
- ・地域の郵便局ネットワークは、地方では現在の水準を維持、都市部では適正な配置を検討。

＜日本郵政グループにおいて期待される取組＞

- ・地域の声を吸い上げ、地域活性化、課題解決等に資するサービス等を検討する態勢を強化。
- ・5G基地局の設置場所として、郵便局舎等の不動産をインフラシェアリング事業者等に提供。
- ・「デジタル活用支援員」等の活動拠点として郵便局の空きスペース等を活用。
- ・地域活性化ファンドへ積極的に投資。いわゆるミューチュアル・ファンドを組成し、投資信託商品として郵便局の窓口で販売。

＜総務省の取組＞

- ・自治体事務の受託拡大や、地域における様々な格差の是正に向けて、実証実験に取り組む。

(3) 日本郵政グループにおけるコンプライアンス・グループガバナンスの強化

＜基本的考え方＞

- ・「コンプライアンスワーキンググループ」において、総務省による日本郵政・日本郵便の監督に関する考え方や、行政処分・行政指導を行う際の着眼点、要件等を可視化・透明化した監督指針（案）を策定。

＜日本郵政グループにおいて期待される取組＞

- ・自身の中期経営計画、総務省が今般策定する監督指針等に基づき、コンプライアンス、グループガバナンスを自主的・抜本的に強化。
- ・コンプライアンス強化につながるDXを推進（記録の可視化、契約のAI分析等）。

＜総務省の取組＞

- ・「監督指針（案）」を速やかに確定・公表し、当該指針に基づき日本郵政グループに対する適切な監督に取り組む。

このほか、日本郵政グループによるSDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献・ESG（環境・社会・ガバナンス）への取組についても提言を行っている。

最終報告書案については、令和3年6月12日から意見募集（パブリックコメント）を実施しており、その結果を踏まえ、最終報告書を取りまとめる予定である。