

情報通信行政・郵政行政審議会  
郵政行政分科会（第11回）議事録

第1 開催日時及び場所

平成22年11月18日（木） 10:45～11:48

於、第1特別会議室（8階）

第2 出席した委員（敬称略）

梶川 融、國井 秀子、古賀 伸明、篠崎 悦子、篠塚 勝正、杉山 武彦、  
高橋 温、田尻 嗣夫、野並 直文、三村 優美子、吉野 直行、若杉 敬明

（以上12名）

第3 出席した関係職員等

福岡 徹（郵政行政部長）、菊池 昌克（郵政行政部企画課長）、  
徳光 歩（郵政行政部企画課調査官）、緒方 康裕（検査監理室長）、  
吉田 宏平（郵便課調査官）、牛山 智弘（国際企画室長）、  
田尻 信行（貯金保険課長）、井上 雅夫（信書便事業課長）、  
岡田 寿夫（情報流通行政局総務課課長補佐）（事務局）

第4 議題

(1) 諮問事項

特定信書便事業の許可、信書便約款の設定及び信書便管理規程の設定の認可

(2) 報告事項

ア 特定信書便事業の現況

イ ゆうパック遅配に伴う郵便事業株式会社法第12条第2項に基づく監督上の命令  
の発出について

## 開 会

○田尻分科会長 それでは、まだおそろいでないようではありますが、定足数を満たしておりますので、ただいまから情報通信行政・郵政行政審議会、郵政行政分科会第11回になりますが、開催させていただきます。

高橋委員は、間もなくご到着の予定でございますが、現在、委員16名のうち、11名が出席されておられるということで、定足は満たしております。

また本日の会議は、情報通信行政・郵政行政審議会議事規則の規定によりまして、最初の議題の審議が非公開となりますが、その議題が終了いたしますれば、傍聴者の入室が可能となりますので、よろしくお申し上げます。

それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいります。本日の案件は諮問事項が1件と、報告事項が2件ございます。はじめに、諮問1044号から1046号、「特定信書便事業の許可、信書便約款の設定及び信書便管理規程の設定の認可」につきまして、まず総務省から説明をお願いいたします。

○井上信書便事業課長 信書便事業課長の井上と申します。8月に着任いたしました。どうかよろしくご指導くださいますよう、お願いいたします。不慣れでございますので、説明も至らないところがあるかと思っておりますけれども、どうかよろしくお申し上げます。座らせていただきます。

お手元の資料の、諮問第1044号から簡単にご説明をさせていただきたいと思っております。最初は諮問書でございますが、その次に横書きで、今回の許可を受けたいという事業者、12者についての概要が、いつものような書類でございますが、あります。

簡単に申し上げたいと思っておりますが、今回12者おられまして、主な特徴点を申し上げますと、事業協同組合の形をとっておられる方が4者おられます。具体的には、1番の赤帽函館、2番の赤帽帯広、それから5番の川口トラック協同組合、さらに次のページにいきまして、9番の日本ローカルネットワークシステムでございます。このうち、前の3つは、いわゆる協同組合ですけれども、4番目のローカルネットワークは協同組合の連合会でございますので、協同組合のさらに組合がこの単位になって、その上にある連合会という全国組織からの許可の申請ということでございます。後で、今日は報告の中でも簡単にご報告しますが、今現在、既に許可業者となっております方は300余の方がおられますが、その平均だと、ちょうど10%ぐらいが事業協同組合なのですが、今日は12分の4ということで、少し事業協同組合の形が多くなっているのかなと。これは赤帽が、最近、申請をなさってこられる方が多いものですから、それが影響しているのかもしれませんが、そんなところでございます。

2つ目は、この資料だけではすぐにはわからないのですが、XXXXXXXXXXをしたいとおっしゃる方が多いということで、これもちょうど4事業者おられます。XXXXXXXXXXは、XXXXXXXXXXでございますが、最近、信書概念が少し普及していることもあるかと思っておりますけれども、XXXXXXXXXXを発注するに当たりまして、信書便の事業許可を持っていることを条件になさる場合が多うございまして、そのようなこともあって、XXXXXXXXXXということで許可が欲しいという事業者が、少し多くなっているのかと思っております。

3つ目は主な業態でございますが、今、ごらんになっておられるところでも、左から3つ目の主な事業をごらんいただきますと、貨物運送業が12分の9でございまして、これは今

回に限ったことではございませんが、やはり実際に信書を送達する手足をみずから持つておられるということで、運送業の方が多いいいこととございいます。

4つ目としては、警備業が、4番のセントラル警備保障、あるいは7番のアサヒセキュリティで、今回2者おられます。前回は1者おられたのですが、警備業の方の場合は、本業の仕事の関係で、[REDACTED]の警備の巡回をなさるわけなので、その際にあわせて信書も送達ということで、仕事上、非常に効率的だということもあるようでございまして、今回、2者が許可を申請しておられます。[REDACTED]

[REDACTED]ここら辺が特徴なのかと思っ、ご紹介させていただきたいと存じます。

あとは、何というのですか、北海道から九州まで全国におられますし、それほどいつもと違うことがあるわけではないかと思っますが、簡単に資料の中身をご説明いたしますと、今、ごらんいただいている提供サービスというところで、1号、2号、3号と区分けをさせていただいております。それから、一番右側、事業の開始予定で、今回、許可ということになりますれば、早いものだと、今年の12月ぐらいから、多少時間のかかるものでも、来年の4月から事業を開始したいということとございいます。

ページを次に行っていただきまして、3ページは似たようなことが書いてございいますので、4ページを御覧いただきますと、[REDACTED]でございいますが、ばらつきがございいますけれども、[REDACTED]ということとございいます。そのため[REDACTED]あわせて書いております。

6ページは、ご存じのとおり、2号役務ということと、3時間以内に届けるということとございいますので、その3時間以内のチェックをした資料とございいます。2者、赤帽が2つ、3時間役務をなさるといことと、ちゃんと3時間以内に届けられることをチェックした資料とございいます。

7ページ、8ページに参りますと、[REDACTED]になってしまっますが、[REDACTED]ということとございいます。[REDACTED]になるわけですが、[REDACTED]になってございいます。皆様、本業がありますので、本業の利益はかなり大きくなって、まだまだなさっている仕事の中で、[REDACTED]ですけれども、このような形で、皆さん考えておられるということとございいます。

9ページに参りますと、[REDACTED]がございいますかということと、[REDACTED]信書便事業に入っていくということと、問題がないかと考えておるところとございいます。

ちょっとスピードが速過ぎるかもしれませんが、以上が今回の12者の概要とございまして、あと10ページ以降はいつもごらんいただいておりますような、参考資料とございいます。

12ページへ参りますと、参考の1で、今回の12者も加えた場合に、信書便事業者が全部で340事業者弱であります。地域的には、若干、関東と近畿が多くなっておりまして、

例えば東北とかが少ないということがあるのかと思いますけれども、ここら辺は、我々も公共団体への説明会等をブロック単位で行っておりまして、また数字が増えてくることを期待しております。下は、主な業種別で、これもいつもごらんいただいておりますが、先ほど申しましたように、貨物運送業が全体の中でかなりのシェアを占めているということで、ただ、その下の警備業が、数は小さいですけれども、最近どうも出てきていらっしゃるのかと思うところがございます。

13ページ以降は、一つ一つの事業者について、ブロックごとにどうなっているか。赤字のところは、今回新しく許可を求めていらっしゃる方々になります。

すみません。ページがなくて恐縮ですが、ちょっと次に行ってくださいと、別紙の2で、審査結果の概要でございますが、チェックポイントに応じてチェックをしていった結果、皆さん、適ということでよろしいのではないかと、事務局では考えてございます。

駆け足で恐縮でございます。資料の11-2、11-3は、認可事項ですが、11-2が信書便の約款。これはそれぞれの営業所において、利用者の方に見えるところに置くという約款。11-3は信書便の管理規程。これは特に、信書の秘密の確保という観点から、事業者において求められるものということで、  
認可事項でございます。これらの中身をチェックした結果、いずれも問題がないと考えておりまして、本日、ご審議をいただければと思います。

以上でございます。

○田尻分科会長 ありがとうございます。

ただいまの説明につきまして、ご意見、ご質問ございましたら、どうぞ委員の先生方、自由にご発言いただければと存じます。

吉野先生、どうぞ。

○吉野委員 吉野です。教えていただきたいのですが、先ほどの11-1の2ページで、12者ございました。連合会は、先ほどのご説明で、協同組合の全部一緒になったところなのですけれども、そうすると個別の協同組合のところは見ないで、連合会全体の親組織を見ればいいと。今後とも、こういう方針でいいのかどうかというのが1つです。

12ページに、2号役務と3号役務で3時間以内とか、1,000円超という制約があるのでございますけれども、これがどれくらい合理的なのかどうか。例えば5時間以内でもいいのではないかと。金額も、不便があれば、いろいろ見直すことも、将来的にはあるのではないかと。3時間以内と1,000円超というのが、どういう理由で入ってきたのか教えていただきたいのですけれども。

以上です。

○井上信書便事業課長 よろしいでしょうか。

○田尻分科会長 はい、どうぞ。

○井上信書便事業課長 まず、第1点目であります。連合会という全国組織ということで、もちろん組合、つまり通常の協同組合の場合と同じように、実際に仕事をするのは、組合員になります。今回の場合は連合会ということで、実際にお仕事をなさるのは、法律上の構成員である組合を1つ飛び越えた、まさに一人一人の組合員になるという形であります。そことの関係は、信書便法上の委託ということで、それは協同組合と組合員の場合と同じになる

ようでございます。何でそういう形が出てくるのかということですが、このローカルネットワークシステムで、  
がおられるということで、その方々を通じて、全国レベルで信書の送達というサービスをこれから始めていきたいということで、何というのですか、一番トップにある連合会が、その許可を取って、一番下と言っははいけませんけれども、一人一人の組合員との関係で、委託を取って、それでやっていくということで考えておられるようです。

ちょっと話が長くなりますが、仮にその場合に、通常のような組合単位で許可を取っていただくと、例えば全国でネットワークする場合には、組合同士が協定をする形になるかと思うのです。そうすると、ローカルネットワークですと  
が一つ一つ許可を取らなくてはいけない形になるかと思ひまして、多分、このような形のほうが合理的なのかと。ただ、当然、信書ですから、ちゃんとやっていただかなくてはいけないので、そこは通常どおりの委託ということで、中身を見せていただいて認可をしていくということで、問題ないかと考えてございます。

2点目の、3時間ですとか、1,000円につきましては、これは今さら言うまでもないですが、いわゆる郵便のユニバーサルサービスとの関係をしっかり保つということで、こういうことになっていきますので、これを、例えば1,000円を500円にしたらどうかとか、あるいは3時間を5時間にしてはどうかとかいうのは、ちょっとすぐには難しいかなと思ひますが、もともとの法律の趣旨がいわゆる多様な国民のニーズにこたえて信書を運ぶということですので、そこら辺は事業者とも少しお話を伺う中で、どういうものが求められているのかを、これから考えていきたいと思っております。

以上でございます。

○田尻分科会長 ありがとうございます。

ほかにどうぞ。

どうぞ篠塚委員。

○篠塚委員 質問でございます。4ページの1番と4番の例なのですが、  
です。にもかかわらず、7ページを見ますと、1番と4番ですが、  
何か、大きな差があるのでございませうか。何か、すごくアンバランスな感じがして。逆に言うと、  
何か理由があるのでございませうか。

○井上信書便事業課長 これは、私も元データを見ながら、少し悩ましいなと思っていたところなのですが、基本的には、申請者の方がニーズ調査をして、出されてきたものが、我々として、  
認識すれば、今回、この場にお出ししているものなのです。

例えば、  
なのだけれども、今、おっしゃるように、  
あるというのは、  
しているかだということで、  
しているのかなと思ひます。ちょっと、今、推測で言っ、申しわけありませんが、データはあるのですけれども、そういうのは確かにありました。  
ではやっておられませんというものがあるのかなと思ひます。

がほんとうに、すごく違うというのも、ちょっと悩ましいところなのですが、例えば  
の場合は、  
あるのに  
とか。その結果、

なっているのですけれども、ほかの仕事をやっておられるので、そちらのほうと  
いますので、例えば、ものすごいたくさん、……ものすごいというか、  
とおられると思いますが、いわゆる本業と、これにかかるとの間で、  
してやっていることもあって、こういう数字が出てきているのかとは思いますが。これをこれ以上、我々のほうで、今、一つ一つチェックというか、どうしてですかというところまでは、申しわけございませんが、見ていないところでございます。

○篠塚委員　そうですか。わかりました。

ただ、7番の  
は同じような仕事ですけれども、  
でも、  
やっぱり何か極端に差があるように思いますので、何かの折に、もし参考になれば、指導されたほうがいいのではないかと思うのですけれども。こういうふうにやったら、儲かりますと。儲かるのいいのかどうか、わかりませんが。

申請されて、認可されて、また後のフォローのタイミングにでも、何か情報を、お教えいただけたら、ありがたいと思うのですが。

○井上信書便事業課長　わかりました。

法律上も、事業が始まりますと、報告を求める形になっていきますので、そのときに収支も見させていただきますので、今、おっしゃったようなご趣旨で、チェックはしてみたいと思います。

○篠塚委員　よろしく申し上げます。

○田尻分科会長　ありがとうございました。

三村先生、どうぞ。

○三村委員　先ほどの、吉野先生の質問と関係するのですが、この特定信書便は、おそらく設定としては、最初はローカル単位で、地域単位でという感じがあって、だから、まだ東北があいているとかという考え方で来たのだと思うのですが、今のような協同組合の全国組織という話となると違ってきます。  
では提供区域はまだばらばらなのですけれども、全国的になってきている。おそらく航空とトラックとつなげていくことになるのだと思うのです。この場合、また3号役務ということですが、そのあり方が変わってきているのではないかなという感じを受けるのですが、それは審査されていて、そういう印象がおありかどうか。

つまり、今のところは、市で頼まれた文書をまとめてやっている、地域的な単位で考えているみたいな感じがあるのですが少し全国ネットワーク的な流れとか、もう少し大きな仕組みをつくるという考え方が、あり得るのか、そのあたりはいかがでしょうか。

○井上信書便事業課長　まず、1号役務の地域単位も、実は最近、結構着目されていて、さっきちょっと、冒頭で申しましたけれども、市役所などの集配などは、最近増えているのです。だから、そういう地域単位のものも増えていますし、それから、まさにおっしゃるように、全国ということで、ネットワーク的なものも、出てきているのかなど。例えば全国だと、ご案内のとおりですけれども、電報類似サービスですか、ああいうのも全国で、信書便事業者と、  
お願いするとか、そのような形で、全国でやっているというのもあったりして、確かに、い

くつか、これはなかなか商売になるぞみたいなのが、典型的なのが出てきているのかなとは、私も思います。そこら辺は、またこれからも研究していきたいと思います。

○田尻分科会長 ほかにございますでしょうか。

はい、どうぞ篠崎委員。

○篠崎委員 ちょっとこれは、まったく完全に、自分の体験で、質問なのですが。

これは全部、民間事業者による信書の送達に関する法律なのですね。郵便事業会社のものは別に法律があって、それでやっているわけですね。

○井上信書便事業課長 そのとおりです。

○篠崎委員 これには含まれていないのですね。

○井上信書便事業課長 はい、入りません。

○篠崎委員 私、過日、本を、できれば今日中に、遅くとも明日の午前中に送りたいと思って、近くの宅配業者に行ったら、そこは、こういったことを扱っていないところでございまして、結局、郵便局まで行ったら、郵便局が、本日配達を確約できるものはないですと言われまして、速達でも明日になりますと言う。明日の夕方になってしまつては困るから……、そうしたら、明日の10時までには配達できるのがありますと。ああ、ではそれでお願いしましょうと言ったら、900円なのです。それが。ここで私がずっと考えていた1,000円よりは安いのですが、900円なのです。

だから、その辺の、民間事業のこういったのと、それから郵便事業会社とのすみ分けといえますか、関連がもうちょっと、一般国民消費者にわかるようになっているといいですね。感想でございます。

○井上信書便事業課長 多分、その900円というのは、郵便のほうでお願いなさったわけですか。

○篠崎委員 そうなのです。

○井上信書便事業課長 本ですか。

○篠崎委員 本です。本日配達というのはありませんと。3時間ではなくてもいいのだけどなどと思って。

まあ、いろいろサービス、細かいものを個々の消費者は要求するようになってきたのでしようが。ちょっと感想です。

○田尻分科会長 ほかにいかがでしょうか。

はい、國井委員、どうぞ。

○國井委員 特定信書便事業者が随分増えたのは、非常にいいことだと思うのですが、会社の計画が、ここで通ったその後事業者が、きちんとルールを守っていらっしゃるのかどうか、そこら辺のフィードバックをちょっと知りたいのです。問題が全くないのかどうか。

○井上信書便事業課長 ルールはいくつかございまして、例えばお客様向けの約款ですとか、それから信書の秘密を守るために事業者が守らなければならない規則。これはどちらも私どもで認可しますけれども。あるいはどのくらい仕事をなさっているのかとかいうのは、報告を求めるといことで、必ず許可をとると翌年、全事業者に入ります。そこで、今、申しましたようなチェックポイントがありまして、どういうふうに行っているのか、例えば、お客様向けの約款がちゃんと営業所の中に張ってありますかとか、そこに必要なことが書いてありますかとか、そういうのを全部見ているので、そういう意味では、許可した後も、ちゃん

とフォローはできているのかなど。それは、全国に10余りあります総合通信局というところがございまして、その担当官が行ってやっている状況でございます。

○田尻分科会長 はい、どうぞ、梶川委員。

○梶川委員 事業開始以後の事業者の今までの業績は、おつかみになられているわけでございますよね。最もビジネスモデルとしてうまくいかれたところは、今、大体、事業規模としてはどのぐらいになられているのでしょうか。

○井上信書便事業課長 必ずしも正確ではないかもしれませんが、  
おられます。

○梶川委員 これは、何と云うのでしょうか。

当初、監督官庁としてイメージされたものと業界の成長みたいなものは、今後もう少し成長していってもらう方向性を持たれるのか、ないしは、そこそそ予定どおりいかれているとか。その辺のご感想はどんな具合なのでしょう。これは非常に難しい問題かもしれないのですけれども。

○井上信書便事業課長 そうですね。当初の想定は、ちょっとすぐにはわかりませんが、やはり、この仕事は、ユニバーサルサービスとの間柄を確保しながらということにはなっていますが、どちらかという、きめ細かなニーズにこたえられるということに進んでいく部分なのかなと思いますので、そういう意味では、民間の事業者が、ニーズを発掘して、そこを伸ばしていくということであると。まだまだしばらくは、こういうのがあっていいのかなど。現実にマーケットも伸びているようですし、それはいいのかなどは思っているところでございます。

○梶川委員 全体でマーケット規模は、どのぐらいまで。今は。

○井上信書便事業課長 今は45億円ぐらいになっております。

○梶川委員 45億円。

○井上信書便事業課長 売上高ベースです。

○梶川委員 売上高で。

○井上信書便事業課長 はい。

○田尻分科会長 ほかにいかがでございましょうか。よろしゅうございますか。

特に、ご意見がないようでしたら、諮問第1044号から1046号につきましては、諮問のとおり、許可及び認可することが適当である旨、答申することにいたしたいと存じますが、よろしゅうございますでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○田尻分科会長 ありがとうございます。それでは、そのように答申することいたします。

それでは、次の項目に移りますが、ここで、傍聴者の方々がお待ちでございましたら、どうぞご入室いただければと存じます。

(傍聴者入室)

○田尻分科会長 それでは、特定信書便事業の現況ということで、報告事項の第1でございしますが、総務省からお願いをいたします。

○井上信書便事業課長 それでは、引き続きご報告させていただきます。

資料の11-4でございしますが、これは9月の30日に、私どもで記者発表をさせていただいた資料でございしますが、21年度の信書便事業の現況でございします。早速でございします



が、1ページから入っていただきまして、概略を申し上げます。まず、大きな1番、参入状況ということで事業者数でございます。これはちょっと先ほどのと時点が違いますので、申しわけございませんが、この時点で327です。折れ線グラフが、ちょっと折れているように見えますけれども、最後のところは半年でございますので、1年だとまだまだ伸びがあるのかと思います。1号、2号、3号ということで、1号が事業者としては、一番多いということで。3つ足して327を超えるのは、1つの事業者で、2つ、3つと仕事をしているからでございます。こんな状況です。

2ページは、事業者の本社所在地がどこにあるかということで、これはさつきもちょっと申しましたけれども、関東、近畿を分けても、東京、大阪がかなり多くなっております。東北はちょっと少ないかなというのが、確かに思われます。

それから3ページ、取り扱い実績で、棒グラフは通数です。通数は、今、500万通強ということでございまして、1号がやはり多くなってございますけれども、3号も最近伸びております。全体で529万というのも、前年度に比べると1.2倍で、増えているようでございます。

次のページに行きますと、売上高でございまして、私はさつき45と申しましたけれども、すみません、43億ということでございまして、これも前年度に比べますと、やはりかなり伸びが高いのかなと思います。ここでちょっと特徴的なのは、前の3ページと比べていただきますと、通数だと1号が一番多いのですけれども、売上高だと、3号が一番多くなるということで、3号は1通当たり1,000円超になっていることもあるかと思っておりますけれども、このような形になっております。

5ページは主たる事業ということで、これは先ほどご紹介したとおりでございます。下の帯グラフは、法人の形ということで、株式会社が7割、協同組合が横のブラインドになっているものですが、ちょうど10%。その他は社会福祉法人等もあるということでございます。

6ページに行きますと、参入事業者の方の資本金の規模ベースということで、これは株式会社形態だけですけれども、1,000万未満というところも意外と多いし、それから10億円を超えるような大企業も、これもまたあるということで、比較的大手から中小まであるのかなということであります。会社全体の売上高も、それに応じて、非常にいろいろな規模の方がいらっしゃると思っております。

7ページから8ページにかけましては、今、申し上げましたことを少しまとめたところでございます。重複を避けますと、7ページの下の方の4のところ、地場で営業をなさっている方が、全体の3分の2ぐらい、要は、そのお仕事を同一都道府県内だけでやっている、まさに先ほどちょっとありましたが、地域でやっておられる方というのが、194。逆に日本全国という方も48という状況になっております。

それから最後の8ページでございしますが、障害者団体の方の参入は、今のところ九州で多く見られるのですけれども、8団体入っておられまして、このようなユニークな例もあるのかなと思っております。

以上でございます。

○田尻分科会長 ありがとうございます。

ただいまのご説明につきまして、どうぞご意見、ご質問ございましたら。

○吉野委員 よろしいでしょうか。

○田尻分科会長 はい、吉野先生。

○吉野委員 吉野ですけれども、43億円という、この規模は、全体の郵便の事業からすると、大体何割ぐらいなのでしょう。全体の規模を教えてくださいなのですが。

○井上信書便事業課長 郵便事業が1兆8,000億ぐらいですので、180億でも1%ですから、0.3とか、そのぐらいです。

○吉野委員 ありがとうございます。

○田尻分科会長 ほかにいかがでございましょうか。

はい、篠塚委員、どうぞ。

○篠塚委員 質問でございます。6ページの、資本金と会社数がございしますが、この売り上げというのですか、取り扱い金額なり、件数でもいいのですが、その数字というのは、わかりますでしょうか。会社の規模で、どのくらい、本当に商売になっているのかなというのを知りたいのですが。

○井上信書便事業課長 会社の規模でと言うと……。

○篠塚委員 1,000万未満、10億以上、それぞれでございます。会社数があります。トータルでいいのですけれども、金額の数字がありますかという質問です。

○井上信書便事業課長 それぞれのグループごとに、信書便の売り上げがどのくらいあるかということですか。

○篠塚委員 はい、そうです。

○井上信書便事業課長 それは、すみません。すぐには出ません。

○篠塚委員 そうですか。では、結構でございます。

結構なのですが、どのくらいの規模の会社が、一番ペイしているかということを知りたかった。ついでにやっておられるところと、一生懸命やっておられるところと、あるのだと思うのです。例えば、連合会だったら、ついでにやっているからとか、何かトレンドがあるのではないかなと思いますので、何かのついでにお教えいただけたらと思ひまして。

○井上信書便事業課長 はい、調べて、またご報告します。

○梶川委員 よろしいですか。今の関連なのでございます。

○田尻分科会長 はい、どうぞ、梶川委員。

○梶川委員 いずれにせよ、43億の売り上げで、全体としての利益というのはどのぐらい。利益全体としては、お掴みになって。数字はおありでしょうか。

○井上信書便事業課長 いや、それも、ちょっと、信書便だけに限った利益というのは、報告するようなシステムになっていないと思います。

○梶川委員 売上高だけなのでございますか。

○井上信書便事業課長 ええ、売上高だけです。

○梶川委員 ああ、そうでございますか。では、わかりました。

○田尻分科会長 ほかにいかがでございましょうか。

よろしいでしょうか。

それでは、報告事項の第2に移りまして「ゆうパック遅配に伴う郵便事業株式会社法第12条第2項に基づく監督上の命令の発出」につきまして、総務省からご報告をお願いいたします。

○吉田郵便課調査官 郵便課の吉田でございます。資料11-5についてでございます。座ってご説明を申し上げます。

ゆうパック遅配に伴うと書いてございますけれども、いわゆる7月の遅配に関してのものです。7月のことではございますけれども、これからまさに年末年始の繁忙期にかかってまいりますので、再発防止という観点からも、まさにこれからの、年末繁忙期に向けての重要な論点になってこようということだと思っております。

経緯についてでございますけれども、郵便事業株式会社は、平成22年度の事業計画、今年の3月31日に認可したものでございますけれども、それに基づいて、まさに7月1日に、JPエクスプレス社、これは、郵便事業会社と日通の共同の出資にかかるもので、そもそもJPエクスプレス社自体は20年の6月に設立されて、サービス自体は昨年4月からペリカン便事業を行っていたものでございますけれども、この宅配便事業を7月1日に承継いたしました。それで、7月1日からJPエクスプレス社のペリカン便事業も含めて、全体として、ゆうパックとしてサービスを提供するということでございますけれども、7月1日のまさに夜から、全国10の統括支店、統括支店というのは郵便事業会社に由来するもので、ターミナル支店がJPエクスプレス社に由来するものでございますけれども、合計全国10の支店において、まずは個別の支店ごとの、区分機の処理能率の低下で、支店ごとに滞留が発生したのですけれども、それが支店をつなぐ運送便の乱れを引き起こして、最終的には影響が全国に拡大したということで、34.4万個という数字がございますけれども、これは夏のお中元の時期で、大体700万個ですので、5%程度の影響があった。ゆうパックは、半日から2日程度遅延したということでございます。

正常化自体は、7日から本社・支社の応援要員の導入により正常化したということで、15日に郵便事業会社の鍋倉社長から正常化宣言を行ったということです。総務省の対応についてですけれども、まずは7月4日、日曜日でございますけれども、この時に、鍋倉社長の遅延にかかわる会見がございまして、これを踏まえて、まずは原因などの報告を求めた報告徴求を7月6日に発出いたしました。これに対する回答という形で、7月30日に郵便事業会社から報告があった。この中で、まさに年末の繁忙期に向けた再発防止策についても、自主的に報告をしてきたというものでございます。さらに、業務運行の管理体制について再調査を依頼したところ、8月9日に出てきたので、これを踏まえて、8月10日に、いわゆる監督上の命令を発出いたしました。

7月30日の、郵便事業会社の報告の中身でございますけれども、まさに今回の事故の原因ということでございますが、まずは本社における準備不足。形式的な準備状況の確認で、実際に、例えば準備状況について、数が調べていたからオーケーとしたという形式的な確認で、業務運行上必要な面からの確認をしなかったですとか、あるいは緊急事態が発生、これは危機管理でございますけれども、1カ所で滞留が発生したときに、ほかのどこに流すかとか、荷物がたまったときに、それを一時的に退避する場所を設けるですとか、そういった緊急事態の計画について、十分な用意をしていなかったという準備不足が挙げられていました。

業務運行管理体制の不十分さについては、現場から上がってきた要望、例えば冷凍施設については、当初から足りないのではないかということが、現場では認識されていたにもかかわらず、上層部に伝わってなかったとか、そういったことがございまして。遅延発生後の報告についても、例えば、結束状況がどうだとか、形式的な指標のみであって、実際のフロ

アーに荷物があふれている状況だとか、具体的な情報がなかなか本社において把握できる体制になっていなかったということで、遅延発生後の実態の把握もおくれたといったことが挙げられております。

これらを踏まえて、8月10日に、監督上の命令として、再発防止策として、7月30日の郵便事業株式会社から報告があったものについて、まさにこれからの年末繁忙期に向けて、着実な実施を行うと。それから業務運行管理体制の見直しを行うと。本文については、その2枚目に付してございますけれども、そういったことを命じております。そして、その実施状況の報告を求めておまして、年末年始の繁忙期の直前、まさに実は明日の19日なのでございますけれども、明日に第1回目の報告が出てまいりまして、ここで年末の繁忙期に向けた会社の準備状況について、報告が行われるということでございます。その準備状況を踏まえて、実際の年繁期終了後に、もう一回、1月末に報告、それから年度末に3月末に3回目の報告をすることを求めております。

7月の遅配に関する命令についての説明は以上です。

○田尻分科会長 ありがとうございます。

それでは、今のご説明につきまして、先生方からご質問、ご意見ございましたら、お伺いしたいと存じます。どうぞご遠慮なくご発言ください。

はい、吉野委員。

○吉野委員 やっぱり、11-5の1ページの下から、四、五行目に書いてありますけれども、本社と現場の間がちゃんとスムーズにできていなかったということが、一番大きな問題ではないかと思えます。多分これはいろいろなところで、見直していただいたほうが良いような気がいたしまして。現場のいろいろなところを、本当にわかっていないと、いろいろなときに。民間金融機関でも、一度、合併したときに、コンピューターがうまくいかなくなって。あれも現場からは声が上がっていたのですけれども、上の三つどもえのところはけんかしていたものですから、そうってしまった。だから、ぜひ現場を常に見るということをお願いしたいと思えます。

○田尻分科会長 ほかに何か。

はい、篠崎委員。

○篠崎委員 改善実施策が明日、出されるわけですか。

○吉田郵便課調査官 はい。そうです。

○篠崎委員 すごく遅いと思えます。もう既にお歳暮合戦は始まっていますし、郵便局から各ふるさと小包便を使ってくださいとか、いっぱい来ますので、非常にやるのが遅いです。もっと早くやったほうが良いと思えますし、それから、反省事項というか、準備不足だったとか、体制不十分だったということが出ていますけれども、それを改善する形で、具体的に出ているのですか。

○菊池企画課長 まず遅いという話でございますけれども、当然ながら改善策はやっています。年繁に向けてやっていますので、ちょうど年繁がもう始まるタイミングまでにやったものを報告してくださいということで、一つの区切りとして、明日、全部報告してもらおうということですので、もう逐次、現場なり、本社なりというのが、できるところは全部着手しております。

あと、反省事項につきましては、簡単にできるもの、たとえばオペレーションをもう一回

見直すとかいうものは、もう着手しております。もう一つ、やはり説明でありましたように、なかなか風通しが悪いとか、管理体制をどうするのかとか、組織とか、人の移動とかいう大きな話もあります。それにつきましては、来年度、3月末に全部また上げてきてくださいということで、反省事項に基づいて、各施策が全部リンクする形で、報告をお願いすることになっています。

○篠崎委員　そうですか。私は、今、今度の歳暮で使おうかどうしようか、考えているところで、安心してよろしゅうございますね。

○菊池企画課長　よろしく願いいたします。

○篠崎委員　それともう一つ。これは、いわば社内的な、下から上へ情報が上がっていかないという、全くツーウェイになっていない最悪の状態なわけです。これがすぐ改善するには、よほど広い窓口を社内でも設けなくてはいけないと思うのですけれども。ちょっとお聞きしたいのですが、これは社内の問題ですよ。大きな迷惑をこうむったのは、消費者のほうなのでは、その消費者の声を、苦情を、くみ上げる窓口は、どういう形でありますか。

○菊池企画課長　消費者の声自体は、当然ながら現場でも受け付けておりますし、もちろん本社でも、いろいろなお客様の担当のところがありますので、そこで受け付けていると認識しています。

○篠崎委員　認識しているのではなくて、具体的に、例えばお客様窓口とか、消費者相談室とか、そういう組織はあるのですか。

○菊池企画課長　あります。お客様の声の担当の、組織はございます。

○篠崎委員　組織。具体的に……。

○菊池企画課長　コールセンターがございますので。

○篠崎委員　例えば、郵便局にお客様が、お客様が一番行くのは郵便局だったりします。そこで窓口が、ちゃんとお客様窓口なんていうのがあるのですか。要するに、声を聞きやすくなっていて、その声を集計して、即……、例えば、それこそ、さきほどの話ではないけれども、本日中にトップに伝わっていくなんていうシステムが。民間の企業ですと、当然あるのですが。先ほど伺いましたけれども、郵便事業会社も民営化されているわけですから、民間事業の一つだと思うのですが、そうしたところが、しっかり大きく、それこそ国民、消費者に開かれた形であるのかどうか。組織を知りたいことと、それから人数がどれだけ手配されているのか、その集計がどういう形で上に伝わり、また一般に公開されているのか、その辺がどうなっているのか、ちょっとお伺いしたいのですが。

○菊池企画課長　わかりました。すみません。手元に資料がありませんので、またまとめてご報告いたします。

○篠崎委員　大変重要なことだと思っております。社内のツーウェイの情報交換も大変重要だし、やっぱり外に向けて声を発信する。それから外の声を速やかにくみ上げていく、外との窓口も大変重要なことだと思います。基本的なことだと思います。

○菊池企画課長　わかりました。

○篠崎委員　よろしく申し上げます。

○田尻分科会長　ほかにございませんでしょうか。

はい、三村委員。

○三村委員　これは長期的な視点でということで、一つの意見なのですが、ゆうパックのよ

うな事業において必要とされる組織体制や管理とマネジメント体制は、従来の郵便事業と異質ではないかと考えています。そのときに、現場、支店、本店といった階層構造で問題点を分析されることはこのような事業には向いていないのではないかと。

つまり、極めてスピーディーに、スムーズに、ネットワークとして動いていくべきものがありますので、どこでトラブルが発生し、どこに問題あるかということは、プロセス全体として把握しなければならない。いわゆる郵便事業と、ロジスティクス事業とでは組織、マネジメント体制は異なるのではないかと印象を受けております。

今回のような緊急事態が起こったら、すぐに本社から応援体制を出すというのはいいと思うのです。ただ、問題の本質はこのゆうパック事業のまだシステムが整備されていないことにあるのではないかと思います。できましたら、いわゆる管理体制というよりも、マネジメント体制、そして全体的なオペレーション体制の改善を検討していただきたいと思います。

以上です。

○田尻分科会長 ありがとうございます。

多分、会社のほうでも、そうした方向での新体制をおやりではないかと思いますが、先ほどご質問が出ておりました件も含めて、後日またご報告の機会があれば願っております。

ほかに何かございますでしょうか。

ないようでしたら、本日の議題はこれで終了いたしました。この際、委員の皆様から、特に何かご発言がございましたら、お伺いしたいと存じますが。

よろしゅうございますか。

それでは、事務局のほうから。

はい、どうぞ。

○菊池企画課長 最後になりますけれども、先週の金曜日に、日本郵政グループの中間決算が発表になっておりますので、一番最後の1枚紙の資料をつけさせていただきました。概略を簡単に申し上げたいと思います。

まず、グループ全体、連結でございますけれども、トレンド的には、減収減益ということになっています。子会社それぞれではございますけれども、増収増益は持ち株会社だけ。あとは、郵便局会社は減収減益になってございます。金融2社は減収増益ということで、以前から続いております、郵便部数の落ち込みとか、貯金残高の減少とかいうのが、まだ歯どめがかかっておりませんので、非常に厳しい状況にあるという基本的な基調は変わっていない状況でございます。

連結でございますけれども、一番上に書いてございますが、最終の中間純利益、1,651と、昨年が2,010億円でございましたので、額にして約350億円減少、率にしまして、17.8%の減少になっております。この影響でございますけれども、金融2社につきましては、大体昨年より若干増えているような利益水準になっておりますが、今、出ておりましたゆうパックに絡みます、郵便事業会社の赤字の拡大、あとは、これは特殊要因ではございますけれども、生命保険会社が配当準備金を少し積み増していますので、その影響で、利益自体、最終的な利益が落ち込んでいるというような状況になってございます。

持ち株は増収増益でございますけれども、この経常収益自体が0.9%増加になっておりますが、これは金融2社からの配当でございます。配当が増加している要因でございます。20年から21年にかけては、市場が持ち直しておりますので、それに伴います金融2社

の配当が、約250億円増加しているということで、収益の面が増加している。反面、費用は減少しておりますので、最終利益は13.6%の増になっております。

あとは、今、遅配の話が出ましたが、郵便会社でございますけれども、最終的な純利益は約600億円のマイナスで、昨年に比べまして約400億円の赤字を拡大しております。ただ、一つの要因は、やはり遅配の事故はあろうかと思えます。ただ、事業計画自体が、今年度はJPEXを承継することに伴いまして、一時的な費用も出るということで、相当な赤字を覚悟した計画になっておりましたが、その計画自体も下回っている状況でございますので、今週の月曜日に、その辺の要因分析なりを内容としました報告徴求を打っている次第でございます。ただ、今、もう年繁時期に入っておりますので、すぐに大きな合理化とか、そういうものは、多分現場のほうで、できませんので、具体的な収支改善策は、来年の1月の中旬以降、年繁が終わった後をターゲットに組んでくる形になろうかと思えます。

続きまして、局会社でございますけれども、こちらは、まず収益は1.6%の減少。これはもう98%以上が、委託料で賄っている会社でございますので、郵便貯金、保険が、それぞれ落ち込んでまいりますと、どうしても収益は落ち込んでしまう。反面、費用でございますけれども、全体の約8割を人件費が占めている費用構造になっております。人件費自体は対前年度期比で0.3%で、相当抑えた管理をしていたわけでございますけれども、そのほか経費が増加していることも反映して、対前年度期比で0.5%の増で、経常、あと最終利益自体は、黒字を確保しているわけではございますけれども、対前年度と比べますと、大きなマイナスになっている。そろそろ人件費の節減も限界になりつつあるのかなという印象を持っております。

ゆうちょ銀行につきましては、こちらは金利の動向に左右されるわけでございますけれども、収益、費用とも、金利が低下していることを反映しまして、マイナス。費用が、そのマイナスの幅を上回った、最終的な経常、あとは最終利益につきましては、対前年を上回っている。かんぽについても同じような状況でございます。

私からは以上でございます。

○田尻分科会長 ありがとうございます。

ただいまのご説明で、何かご質問ございますでしょうか。

よろしいでしょうか。

それでは、本日の会議はこれをもって終了いたします。次回の日程につきましては、別途、確定いたしました段階で、また事務局からご連絡をさせていただきたいと存じます。

それでは、どうも本日はありがとうございました。

閉 会