

情報通信行政・郵政行政審議会
郵政行政分科会（第58回）議事録

第1 開催日時及び場所

平成30年11月30日（金）10:29～11:03
於．総務省第1特別会議室（8階）

第2 出席した委員（敬称略）

樋口 清秀（分科会長）、清野 幾久子（分科会長代理）、島村 博之、
佐々木 百合、菅 美千世、多賀谷 一照

（以上6名）

第3 出席した関係職員等

巻口郵政行政部長、野水郵政行政部企画課長、藤田郵便課長、
増山信書便事業課長、
事務局：佐藤情報流通行政局総務課課長補佐

第4 議題

（1）諮問事項

ア 内国郵便約款の変更認可

【諮問第1171号】

イ 特定信書便事業の許可並びに信書便約款の設定の認可並びに信書便管
理規程の設定及び変更の認可【諮問第1172～1174号】（非公開）

開 会

○樋口分科会長 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を開催いたします。

本日、分科会には委員 8 名中 6 名が出席されておりますので、定足数を満たしております。

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 4 件でございます。

まず、諮問第 1 1 7 1 号「内国郵便約款の変更認可」について、総務省から説明をお願いいたします。

○藤田郵便課長 おはようございます。郵便課長の藤田と申します。よろしくお願い申し上げます。

本件は、去る 1 0 月 2 5 日に日本郵便株式会社から、総務大臣宛て申請がありました、返信依頼郵便の創設に伴う内国郵便約款の変更を行おうとするものでございまして、これについてお諮りいたします。

返信依頼郵便は、受取人の承諾を得た上で、郵便物に添付されている郵便葉書の返信を依頼するサービスということで聞いております。これにつきましては、日本郵便株式会社では、平成 2 9 年 7 月から 3 0 年 1 2 月 3 1 日までを予定して、試行サービスを行ってきたところでございます。これが、後でお回しいたしますが、イメージでございまして、このサービスの内容は、ある保険会社がサービスとして利用されております。説明資料の 7 ページをご欄ください。保険会社は、顧客との間で、長い契約関係を結ぶものでございます。特に死亡保険金などがございます。これについては保険金の未払いがないとか、そういった契約の保全が昨今、求められておりまして、一方で、従業員が定期的に、契約者の状況確認に訪問するといったことが困難な場合がございます。こういった場合に、この郵便サービスを利用しまして、顧客に、このような郵便物をお送りし、これは書留または、簡易書留で送るものでございますが、そこに訪問して、出てきた受取人に対して、簡単なアンケートをその場ですると。ここのところをそこに書いてありますように、剥がせるようになっておりまして、この場合は、2 問の質問、受取様ご本人でしょうか、それからお住まいは受取地にお住まいでしょうかといったことをお聞きして、この剥がしたものを今度、差出人のところに届けるといったサービスになっております。

日本郵便株式会社としましては、この試行サービスの結果を踏まえまして、顧客利便の向上を一層図ることを目的に、今後、本格実施をしたいと話しております。想定される同様のサービスといたしましては、年金受給者の現況確認、例え

ば、それ以外にも製品リコールへの対応の確認、その他もろもろのアンケート調査などにも今後、需要が見込めるのではないかとしているところでございます。希望実施予定日は、31年1月1日からで、全国の集配業務を行う郵便局で引受けを開始するというので、約1,000局で引受けを始めたいと聞いております。

約款の内容につきましては、これは特殊取扱という取扱いでございまして、この特殊取扱の中にあります11節のところに新たに返信依頼郵便という変更案を、約款改正案を設けているところでございます。それが、8ページ、9ページの内容になっておりまして、定形外郵便物を使用し、書留とすること、もしくはそれから、指定する郵便葉書を添付したものであること等が含まれております。この申請になりました内容につきまして、郵便法第68条に基づきまして、審査を行ったところでございます。その審査内容が、10ページにございまして、ご欄のように、法律に基づく確認事項、全てにおいて適合していると認められたところでございます。

説明は以上になります。よろしくお願いたします。

○樋口分科会長 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、ご質問はございませんでしょうか。

○佐々木委員 よろしいでしょうか。

○佐々木委員 二点、質問が御座います。一つは、返信の依頼を行うことの定義です。依頼というのは、どの程度までが依頼という言葉に含まれるのか、必ず書いてもらうということなのか、どの程度のものなのかということと、葉書アンケートを記載したものを切り放して持って帰るといふところまで含んでいるのかどうかということと、例えば、生命保険は、顧客による確認が必要というときに、葉書を封書に入れて出して、アンケートを顧客から出してもらうというケースとの違いを教えてくださいたいです。要するに局員が対面するといふことが必要なのかなとは思いますが、例えば、生命保険会社からこのアンケートを封筒に入れて送って、返送してもらうときとの違いを知りたいです。さっきの依頼という言葉の定義と同じですが、例えば、保険会社等に課せられている本人確認をしなければいけないという行為をどこかの機関に規制されているのか不明ですが、そのような規定は満たすものかをお伺いします。

○藤田郵便課長 まず、1点目の依頼の内容でございしますが、これは、こちらの絵にございましたように、郵便局員が受取人のところに対して、差出人からお預かりした郵便物をまずお届けして、このアンケートへの記入をお願いするわけでございますけれども、承諾しない場合といふのも当然ございまして、承諾しない場合には、それは当然、受取人の自由ですので、義務とかいふものではございません。承諾しなかった旨をまた、差出人に対して伝えることも郵便局員はいたし

ません。当然そこは、受取人がその場でアンケートにお答えして、郵便局員に葉書を返して、郵便局員がその葉書を差出人に戻すということも考えられますが、それを承諾しなくて、いや私が、後で自分で葉書を投函しますと言った場合には、それは当然、拒むものではございませんので、あくまで、受取人のご判断に委ねていると。ただ、今まで試行を行った結果で聞いておりますと、9割からそれ以上の方が承諾してくださったということでございます。

もう1点目の葉書を剥がしているというのは、やはりその場でその対面で郵便局員のアンケートに答えていただくのに、業務上の利便性もあろうかと思えます。中に入れてしまうと、そこは信書でございます。そこから先を郵便局員が関与していくということは、なかなか対面のその場で瞬時に終わらせるということは非常に困難な面もあろうかと思っています。また、その先ほどの、もう1点の生命保険会社は義務がかかっているのかというのは、これは私の認識するところでは、特に義務ということではなくて、以前の保険金の未払いの防止という観点から、例えば、死亡保険金で契約も保険料の支払いが終わっているにもかかわらず、死亡するまで結局、お払いがなく、契約は残っているわけです。そんなときにはちゃんと確認して、できるだけ未払いがないように、そういった請求案内ができていくかということ、昨今の保険会社は顧客サービスの向上の一貫として努めておまして、それが、おおむね全保険会社が今やっていると聞いておりますが、その一環として、積極的にこういった顧客サービスを今、展開している中で、このサービスが非常に理にかなっているということで、ご利用されたと聞いております。

○佐々木委員 わかりました。そうすると、例えば葉書を封書に入れて送ってアンケートを返してもらおうと、本当に手に渡ったかどうかとか、確認したかどうかということはわからないので、そういうことよりもちゃんと対面で、しっかり渡して、回収率も高いし、このようなサービスがあれば、送りつけたりするよりは親切だし、人が現地に行くよりは負担がかからないということで、このようなサービスが求められているという理解で正しいでしょうか。

○藤田郵便課長 先生の仰るとおり、封筒に入れているというのは、当然、サービスであろうかと考えられることだと思いますが、その場で対面で、すぐ簡単に確認して、書留郵便でございますから、確認してすぐに出す、戻るということが、保険会社側のニーズにもなっていたということで、試行結果も、良好だったということで聞いております。

○佐々木委員 わかりました。ありがとうございます。

○樋口分科会長 恐らく、受け取り確認と、受取人の確認で、それは保険の支払い対象のところにおける確認がもしかしたらこの配達員によってできる可能性が

あって、受け取り確認ですと、家にいけばある一定のところを受け取りましたとなりますが、この場合には、場合によっては、本来、保険の支払い対象の人がこの証書を受けたかどうかもわかる。将来のいわゆる、郵便会社の可能性としては、例えば、日本政府がやります国勢調査とか商業統計調査あたりも多分、マーケットで広がってくるのではないかと思いますので、日本郵便会社にとっては、非常に利便性を向上させる意味でのサービスの拡大につながるだろうと思いますので、ご理解をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

○多賀谷委員 本来は、「このアンケートは、あなたの個人情報とともに、差出人に返されます。」ということがわかるような形にしていた方が、本当は個人情報保護の観点から言えば必要だと思います。

○樋口分科会長 これはサービスの話ですので、ここから先はもし、アンケート調査会社か、或いは日本郵政が、ここはきっちり個人情報保護法に従って、こういうサービスを展開するという事にしかならないと思います。

○多賀谷委員 一応、個人情報保護委員会に聞いたほうがいいかもしれないですね。

○藤田郵便課長 わかりました。その点は、注意喚起を促します。

○樋口分科会長 島村委員どうぞ。

○島村委員 ここで議論されることというのは、この郵便の内容のことですか、或いは、約款の変更についてのことだけなのかが、ちょっとわかりませんが、この分科会では、約款の変更だけについて議論ということですよ。

○藤田郵便課長 本審議会では、約款の変更についてお諮りすることを考えています。

○島村委員 本件は、実施することが決まってということですか？

○藤田郵便課長 約款の変更ができないと実施することができません。本格サービス実施はできないということになります。

○島村委員 約款についてこの分科会で決めるという話ですね。

○藤田郵便課長 ご理解いただければ、その通りです。

○島村委員 わかりました。

○多賀谷委員 多賀谷委員 メールによる伝達の場合、一番の問題は、着信否認不可、あるいは着信したことの確認 (non repudiation) がなかなかできないのが一番の問題です。郵便の場合には、こういう形で到達否認不可 (non repudiation) ができるということで、多分、郵便が生き残るための重要なサービスだと思います。個人情報保護との関係も踏まえて、実施することには、反対ではないですが、そこら辺は注意してほしいと思います。

○樋口分科会長 よろしいですか。そのほかにございませんでしょうか。よろし

いですか。

ご意見がございませんようでしたら、諮問第1171号については諮問のとおり認可することが適当である旨、答申することにはいかがかと思いますが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○樋口分科会長 それでは、答申することといたします。

続きまして、諮問1172号から1174号「特定信書便事業の許可並びに信書便約款の設定の認可並びに信書便管理規程の設定及び変更の認可」に移ります。本議題は、情報通信行政・郵政行政審議会議事規則の規程により、非公開にて行いたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○樋口分科会長 恐れ入りますが、傍聴人の方はご退席をお願いします。

(一般傍聴者退席)

○樋口分科会長 それでは、総務省から説明をお願いいたします。

○増山信書便事業課長 信書便事業課長の増山でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

今回は、特定信書便事業への新規参入希望者11者に対し、信書便法に掲げる基準に適合していることから、許可及び認可をすることといたしたく、諮問させていただきます。また、許可取得済み事業者1者からの信書便管理規程の変更認可申請について、信書便法に掲げる基準に適合しているから、認可いたしたく、諮問するという内容でございます。それでは、資料に沿ってご説明いたします。

まず、資料の58-2という特定信書便事業の許可について、諮問第1172号でございます。まず、クリップを外していただきまして、表紙から1枚目が諮問書でございます。特定信書便事業への新規参入意思を有する事業者11者からの事業許可申請に対して、いずれも信書便法に掲げる基準に適合しているから、許可いたしたく、諮問したいという内容でございます。もう一枚とっていただきまして、そうすると、別紙1ということで、横長の表が出てくるかと思えます。その後ろに別紙2ということで、審査結果というものもございます。あわせてご覧いただければと思います。

まず、別紙1の横長の表でございますが、1枚めくっていただきまして、1ページから3ページにかけてございますが、新規事業の申請者及び主な事業、サービス内容等が書いてあるものでございます。今、申し上げましたように、数として11者いらっしゃいます。地域で言いますと、東北が1者、関東が5者、東海が3者、近畿1者、四国が1者の11者でございます。これらの事業者が今、営んでいらっしゃる主な事業は、貨物運送業が8者、警備業1者、その他サービ

スが2者ということでございます。提供サービスでございますが、ここにございますように、いわゆる1号役務と3号役務の両方、もしくは一方を行うということでございます。今回につきましては、3時間以内の2号役務はございません。各者の提供サービスにつきましては、概要のとおりでございます。

続きまして、4ページ以降は、信書便法の許可基準への適合性について説明したものでございます。別紙2が、審査の結果をまとめたものでございます。あわせてご覧いただければと思います。

まず、4ページから5ページ、11者とも引き受け及び配達の方法がご覧のとおり明確に記載されているということでございます。また、後ほどご説明する諮問の第1174号とも関係いたしますが、信書便管理規程の遵守義務があるものが直接引き受けて配達することとされております。それと、11者のうち1者、XXXXXXXXXXですが、業務の一部委託を予定しておりますが、信書便物の秘密保護のために、受託者にも信書便管理規程の遵守義務を課す予定であるということを別途契約書で確認しているということでございます。以上を踏まえまして、今回、許可申請をした11者の事業計画は、いずれも信書便の秘密を保護するために適切なものであると判断しております。

次に、2番目の基準、事業遂行上適切な計画であるか否かの観点からの説明ということでございます。めくっていただきまして、7ページでございます。こちらは委員限りとさせていただいておりますが、信書便事業収支の見積もりでございます。

まず、収入の部でございますが、契約が見込まれるものとの間で予定しております契約額や顧客に対するニーズ、ヒアリングの調査結果を考慮して、申請者のほうから算出したものでございます。それから単価でございますが、3号役務は800円超となっております、法の規定に適合していること、1号役務につきましても、サイズについて、法の規定に適合していることは確認しております。

次に、9ページから10ページでございます。支出及び利益の部です。事業支出の欄の金額は、申請者が項目ごとに積み上げた額ということ、または、兼業する事業との案分により算出したものということでございます。事業収入から事業支出を差し引きした信書便にかかる信書便事業営業利益及び会社全体の当期純利益でございますが、初年度、翌年度もいずれの申請者もプラスということでございます。事業収支につきまして、特段の問題も見受けられず、妥当なものと判断しております。以上を踏まえまして、今回、許可申請をした11者は、事業の遂行上、適切な計画を有しており、基準を満たしていると判断しております。

次に、11ページから12ページ、事業を適切に遂行するに足る能力を有するかどうかという観点からの説明でございます。直近決算年度におきまして、各者

とも債務超過の状況にはございません。純資産についてもプラスということでございます。また、事業開始に要する資金につきましては、各者とも全額自己資金による調達が可能であると聞いております。それから、いずれの申請者も貨物法制上必要となる許可等を既に取得しているということも別途確認しております。以上を踏まえまして、今回許可申請をした11者は事業を適切に遂行するに足る能力を有し、基準を満たしていると判断しております。また、いずれの者も欠格事由には該当しないということも別途確認しているという状況でございます。以上をまとめまして、各者とも信書便事業に掲げる許可基準に適合していると認められることから許可をしたいと考えております。

続きまして、資料の58-3、信書便約款の設定の認可についてでございます。まず、表紙をとっていただきまして、次のページが諮問書ということでございます。新規参入事業者から申請のあった信書便約款の設定の認可についてということでございます。なお、今回は、新規の特定信書便事業の許可申請者11者のうち、7者が標準信書便約款と同一の約款を定めるということにしておりますから、これを除く4者からの申請ということでございます。次の別紙1が概要をまとめたもので、いずれの者からの申請について共通して規定されている内容でございます。

次のページが別紙2ということで、審査結果になっております。いずれの者も役務の名称及び内容、引き受け、配達、転送及び還付の条件、送達日数、料金の收受及び払い戻しの方法、その他特定信書便事業者の責任に関する事項が適正かつ明確に定められていると判断しております。また、特定の者に対して、不当な差別的な取り扱いをする規定も見当たらないということで、4者とも法令上の認可基準に適合していると認められることから認可することとしたいと考えております。

続きまして、資料の58-4、管理規程の関係です。管理規程の設定及び変更の認可についてということでございます。これも、同様の構成になっておりまして、まずは諮問書ということでございます。新規参入希望者11者から申請のあった信書便管理規程の設定の認可及び許可済みの事業者1者から申請のあった信書便管理規程の変更認可についてということでございます。

まず、別紙1を見ていただきますと、別紙1の1ページから2ページにつきましても、新規参入の11者からのものがございます。概要をまとめたものでございます。11者、共通に規定された内容でございます。同じように、別紙2-1になりますが、その審査結果の概要もご覧いただければと思います。いずれも、信書便管理者の選任や信書便物の秘密保護に配慮した作業方法等々、事業者の取り扱いにかかる信書の秘密を保護する規定が適切に記載されていると判断してお

ります。新規の11者は、各者とも認可基準に適合していると認められることから、認可するというにしたいと思っております。

あと最後になりましたが、既存の事業者からの管理規程の変更の認可申請でございます。これが別紙1の3ページ目でございます。変更箇所は2つございます。1つ目は、事業場ごとに選任する信書便管理者の役職について変更するという事です。具体的に申し上げますと、従前、課長とか部長という方から信書便管理者を選定するという事になってはいますが、いろいろ組織改編等も考慮いたしまして、必ず作業場ごとに設置する配送業務の管理責任者である配送管理者、これは必ずそれぞれ置かれるということなので、これに変更して管理規程上の記述と齟齬を来さないようにしたいということでございます。あわせて、改正された個人情報保護法及び信書便分野における個人情報保護ガイドラインの規定に則したものにすることで、所要の改正を行うということでございます。これにつきましても、引き続き、秘密の保護に配慮した規定になっているということでございます。それで、この管理規程の変更についても認可するというにしたいと考えております。

諮問事項は以下のとおりなのですが、あと参考資料1、2ということでつけておる資料がございます。これは、信書便事業への参入状況を取りまとめたものでございます。資料1は、今回の許可申請が認められた場合の参入状況をまとめたもの、参考2は、今回の申請者も含めた全事業者の一覧でございます。前回、6月の審議会にお諮りしたときにお話したとおり、7者が参入して516者となっておりますが、以降、1者が事業廃止したということでございますので、今回新たに、11者が参入するという事になれば、合計で526者になるという予定でございます。

長くなりましたが、説明は以上でございます。ご審議どうぞよろしくお願いいたします。

○樋口分科会長 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、ご質問ございませんでしょうか。

意見がございませんので、諮問第1172号から1174号については、諮問のとおり許可及び認可することが適当である旨、答申することにはいかがかと思いますが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○樋口分科会長 それでは、そのように答申することといたします。

以上で、こちらで用意された議題は終了しましたが、この際、各委員の方々から何かご提言及びご質問等々がございましたら、お出しただけであればと思いますがいかがでしょうか。

それでは、事務局から何かございますか。

○事務局（佐藤） 事務局でございます。次回の日程につきましては、翌年2月25日の月曜日、午前の開催を予定しております。詳細につきましては、事務局から別途ご連絡を差し上げたいと思います。よろしくお願いいたします。

○樋口分科会長 それでは、次回の会合にご出席のほど、またよろしくお願いいたします。それでは本日の会議は終了いたします。本日は、ありがとうございました。

閉 会