

情報通信審議会 郵政政策部会 郵便局活性化委員会（第16回）議事録

1 日 時 平成31年2月26日（火）15時00分～16時45分

2 場 所 総務省8階 第1特別会議室

3 出席者

(1) 構成員（敬称略）

米山 高生（主査）、東條 吉純（主査代理）、横田 純子、石山 アンジュ
大平 展子、桑津 浩太郎、関口 博正、竹内 健蔵

(2) 日本郵便株式会社

諫山 親（執行役員副社長）、小池 信也（執行役員）

(3) 一般社団法人 日本クレジット協会

大平 充洋（業務企画部長）、竹内 伸介（業務企画部主幹）

(4) 総務省

佐藤 ゆかり（総務副大臣）、鈴木 茂樹（総務審議官）

(5) 事務局

（情報流通行政局）

巻口 英司（郵政行政部長）、野水 学（企画課長）、藤田 清太郎（郵便課長）、
増山 寛（信書便事業課長）

4 議 題

(1) ヒアリング

・一般社団法人 日本クレジット協会

(2) 郵便サービスに関するアンケート調査結果について

(3) 論点整理案について

(4) その他

開 会

○米山主査 委員会の主査の米山でございます。ただいまから第16回郵便局活性化委員会を開催いたします。

議事に入る前に、本日は佐藤総務副大臣にお越しいただいておりますので、一言ご挨拶いただきたく存じます。それでは、よろしくお願いいたします。

○佐藤総務副大臣 皆さん、こんにちは。総務副大臣の佐藤ゆかりでございます。本委員会で、皆様方におかれましては、毎回大変ご熱心にご議論いただいておりますことに、改めて感謝を申し上げたいと存じます。

本日は、日本クレジット協会からのご説明等に加えまして、これまでの本委員会でのご議論をお取りまとめいただきました論点の整理案について、ご議論をいただくと伺っているところでございます。

先日、実は私自身も、深川郵便局と新東京郵便局を視察する機会を頂戴いたしまして、行ってまいりましたけれども、郵便が国民に身近なサービスとして非常に親しまれ、そしてまた取扱量は膨大なもので、大変な量の郵便物というものを正確、そして確実に宛先にお届けいただいているということで、社会経済にとりまして、やはり郵便というのが非常に不可欠なものであるということ、私自身実感をさせていただいたところがございます。

また、1月にはミャンマーに視察に行つてまいりまして、ミャンマーの郵便関係者の皆様とも、意見交換をさせていただく機会を頂戴いたしました。世界に誇る品質の郵便サービスを提供しておられます日本郵便が、各国の郵便サービスの改善に積極的に貢献しておられるということ、ミャンマーの事例で深く印象として受けた次第でございます。

国民生活や社会経済活動を支える郵便サービスの見直しの検討に当たりましては、ぜひ広く国民に関心を持っていただきまして、国民的な議論として展開をしていただき、そして論点整理案に対しましても、国民の利用者の皆様方から広くご意見を公募いたしまして、こうした広いご意見を踏まえて、今後の意見集約に向けたさらなるご議論を進めていただければ、大変ありがたいと思うところでございます。

最後になりますけれども、委員の皆様方におかれましては、本当に郵政行政へのご理解、ご協力を賜っておりますことに感謝を申し上げますとともに、今後一層のご協力、

ご指導を賜りますようお願い申し上げます、ご挨拶とさせていただきます。本日もどうぞよろしくお願いをいたします。

○米山主査 ありがとうございます。

それでは、撮影されている皆様は、ここで撮影を終了してください。カメラ撮りのみで傍聴を希望されない方は、ご退出お願いいたします。なおこれ以降、傍聴席を含め、撮影はご容赦願います。

議 題

(1) ヒアリング

○米山主査 それでは、お手元の議事次第にしたがいまして、議題（1）、ヒアリングから順次議事を進めてまいります。

昨年、日本郵便から要望のあった郵便サービスの見直しについては、これまでも主に利用者の視点から各団体に、郵便の利用状況や制度見直しが行なわれた場合の影響等について、お話を伺ってまいりました。

本日は、クレジットの業界団体でいらっしゃる一般社団法人日本クレジット協会の皆様にお越しいただき、それらの点についてお話ししたいと思っております。

それでは、一般社団法人日本クレジット協会、業務企画部部長の大平様からご説明をよろしくお願いいたします。

○大平部長 ただいまご紹介いただきました、日本クレジット協会の大平と申します。本日は、このような場を設定いただきまして感謝申し上げます。本当にありがとうございます。

それでは、資料にしたがいまして、順番に説明をさせていただきたいと思っております。まず、2ページのところで、私ども協会の活動についてということで記載させていただいております。詳細な説明は今回省略させていただきますので、また後ほどご覧いただければと思います。

協会の会員数が936社いますけれども、今回ヒアリングに当たりまして、一部のクレジット会社12社、こちらの会社にいろいろとヒアリング等をさせていただきまして、資料をまとめさせていただいておりますので、それを前提に説明をお聞きいただければと思います。

次、3ページになります。クレジット業界の郵便の利用状況、12社の概数ということになりますけれども、平成29年度1年間で、約4億4,500万通利用させていただいております。主には、クレジットカードの毎月の利用明細、あるいは各種さまざまなお知らせ、DM等がこの中に含まれております。それから、このほかにも、お客様からクレジット会社のほうにご提出をいただくような資料につきましても、利用させていただいているという確認がとれておりまして、それなりに普通郵便を利用している業界だということで、認識をした次第でございます。

4ページをご覧ください。影響ということで、2つ大きなものとしてまとめております。今回、土曜日の配達も廃止、それから送達義務を3日から4日に緩和すると、この点につきましてどのような影響があるのかということで、確認をさせていただきました。

その影響の1つ目ということになりますけれども、月々の利用明細・請求書の到着の遅れによりまして、引き落とし日までの期間が短縮される可能性があるということで、お客様の資金の準備等の期間が、若干短くなるケースも考えられるということでございます。

この利用明細につきましては、お客様が利用しました内容、利用金額、それから引き落とし日等を確認するために必要なものということになっておりますし、万が一不正利用が行われた場合におきましては、この利用明細におきまして、お客様が利用の覚えのないものが請求に入っているということを確認するための、まず第一歩の明細ということになっております。したがってこの利用明細をできるだけ早くお伝えするということが、やはり重要なところでございます。

それから、2つ目になりますけれども、支払い方法の変更する期間が短縮される可能性があるということで、これもお客様にとって不利益になるのではないかとということでございます。利用明細をお送りいたしましてから、お客様のほうで、例えば今回だけではなく次回以降の支払い残高につきましても、今回はちょっと余裕があるので繰り上げて返済をしよう、あるいは今回はちょっときついで、リボ払いとか分割払いに変更しよう、このようなお客様のニーズに対しまして対応できる期間というものを設けております。これも、送達の時期が遅れることによりまして、お客様の考慮期間が短くなる可能性もあるということで、影響が出てくるのではないかとということでございます。

このような到達日の遅れを避けるためには、③に書いてありますとおり、到着日の調整ということで、発送日を変更する等のオペレーションの変更、システム開発等を要す

る可能性があるというのが、クレジット会社の意見でございます。

続きまして、影響の2つ目ということで、5ページをご覧ください。督促業務・督促状の遅れということでございます。督促状という言葉を使っておりますけれども、実際にこの名称でお客様のほうに送付しているわけではございません。今回、イメージしやすいようにということで、この言葉を使わせていただいております。督促業務におきまして、書面の到着から支払いまでの期間が短縮されるというのが1つの影響でございます。

実際には、お客様にお送りする内容といたしましては、「今回の支払日におきまして、残高不足で引き落としができませんでした。つきましては、次回いついつまでに指定のところに振込みください」と、あるいは「再度いついつ再振替をいたしますので、それまでにご入金ください」という、お知らせのようなご案内をお客様にお送り差し上げております。

また、お客様のほうで引き落としができなかったケースといたしますが、お客様のうっかり入金を忘れていたケースというのがほとんどでございます。こちらのご案内を差し上げることによりまして、すぐに支払いがあるというのが現状でございます。したがって、このような通知も、できるだけ早くお客様にお伝えするというのが大事ななということでございます。

それから、ここには書いてございませんけれども、土曜日の配達が廃止されるということにつきましては、クレジット会社に確認いたしましたところ、土曜日の配達を目標といたしまして発送しているケースも、それなりにあるということを知っております。実際に、土曜日の在宅率が高く、目に届きやすいというようなこともあって、土曜日の配達をしているという会社もありました。ですので、その土曜日の配達がなくなるというのは影響があるのではないかと、このような意見をいただいたところでございます。

それから、6ページになります。こちらにつきましては、今回の見直しの3つ目ということで、郵便区内特別郵便物の見直しということにつきまして、クレジット会社の意見といたしましては、この郵便区内特別郵便というものを、ヒアリングしました12社全てが利用しているわけではないのですが、利用している会社全てにおきましては、効率化につながることから歓迎すると、このような意見をいただいております。さらに、ちょっと図々しい部分もあるかと思っておりますけれども、効率化によって価格改定を期待しますというような意見も、一部の会社から出てきております。

それから、配達の遅延が発生しないことが必要ということですが、これによって配達が遅延するようなことはないですねと、確認のような意見がございます。

最後になりますけれども、7ページに意見ということでまとめさせていただいております。郵便区内特別郵便の見直しにつきましては、今申し上げましたとおり賛成しますという意見でございます。けれども、配達日の見直しにつきましては、極めて慎重な検討をお願いしたいという意見でまとめさせていただいております。

今回、ヒアリングをしました12社全社におきまして、配達日の見直しというものにつきましては、反対という意見でありました。しかしながら、今回の検討の目的の理由の一つといたしまして、働き方改革等が挙げられているということもありますので、一業界が強い反対と正面から言うのは、なかなか難しいだろうということもありまして、今回極めて慎重な検討をお願いしたいという意見でまとめさせていただいております。

もし、配達日の見直しを行うという場合につきましては、②に書かせていただきましたが、これまでより郵便物の到着が遅れることもあるということにつきましては、広く国民に周知をしていただきたいということでございます。遅れることによるクレームは、クレジット会社のほうにきます。現状におきましても、ちょっと遅れたような状況におきましても、クレジット会社になぜ遅いんだというクレームが来るということで回答が来ておりますので、この見直しによりまして、さらに遅れるようなことになった場合につきましては、遅れることがあるということ、ぜひ国民の方々に理解されるように周知をしていただきたいというのが、意見の2つ目になっております。

それから、意見の3つ目ということになりますけれども、システム開発等の見直しの対応ということの準備が必要になります。先ほど申し上げましたように、システム開発、あるいはオペレーションの変更等が必要になってくるということもありますので、実際に実施するまでには十分な期間をとっていただきたいというのが、意見として出されております。

では、その十分な期間というのはどのくらいかということにつきましては、少しばらばらですが、6カ月から1年程度必要だという会社もあれば、1年から2年ぐらい欲しいという会社もあったということでございます。

説明は以上でございます。

○米山主査　ありがとうございます。それでは、ただいまの説明について、ご質問、ご意見を伺えますでしょうか。

○東條主査代理　　どうもありがとうございました。広く国民に周知するという点で、十分な期間を実施までにとってもらいたいという点は、大変重要なご指摘だと思うのですが、言及された2年というのは少し長いというのが、率直な感想です。仮に周知に2年間が必要となる場合に、例えばクレジット会社のほうはどのような周知を行うのか、何かアイデアがあれば、我々も参考にしたいと思います。

○大平部長　　具体的な対応策等については、我々ヒアリングをしておりますので、どのようなことをやるかというのは、恐らくこれから実際に決まってから各社のほうで検討されますし、業界団体として、消費者の方々に遅れる場合もあるんだということの周知が必要であれば、我々としても考えていきたいと思っております。まだ具体的に、見直しがされるということについては決まったわけではないということですので、実際に各社のところで検討というのは、決まってからになるのではないかなというふうに想定しております。

○米山主査　　ほかに何かございますか。

はい、石山専門委員。

○石山専門委員　　関連しまして、③のシステム開発というところの改修費といいますか、これに関する費用の見積もりについて、今一概には言えないと思うのですが、今後業界団体としてどれぐらいその改修費がかかるか等については見積もる予定なのか、ご予定があれば教えてください。

○竹内主幹　　お答えさせていただきます。システム改修につきましては、どの程度のシステム改修が必要か、つまりパラメータを変更すれば済む話なのか、それともシステム自体、プログラム自体を変更しなければならないのかということにつきまして、実は各社調べてみないとわからないという次元でして、今回の調査では行ってはいないので、ただ何かしらの手当ては必要になるであろうと。それに対して、結構な額がかかるということを想定しているようではございました。

○米山主査　　ありがとうございます。横田委員。

○横田委員　　説明ありがとうございました。1つ教えていただきたいのですが、今郵送でお送りしていらっしゃる案内について、会社によってはメールなどで送ってもいいようなシステムを組んでいらっしゃる場所もあると思うのですが、もし今回郵送が何日か遅れるというのが、会社にとってはデメリットだと考えると、今回のシステム開発という中には、もしかして郵送ではなくメールのほうに移行していくというシステム開発

も入っているということでしょうか。

○大平部長　　今、現状におきましても、利用明細等につきましてはメールでお送りいたしまして、カード会社のホームページのほうにアクセスをしていただきまして、内容の確認をするというような仕組みも設けてやっております。けれども、その一方でやはり、紙ベースで確認をしたいというニーズもかなりありまして、カード会社のほうでも変更していきたいとは考えている部分があるのですが、お客様あつての対応ということですので、なかなかすぐに切り替えるというのは難しいという状況があります。

その一方で、新規に参入されるカード会社は、そういう明細を送らないということをお前提にしてやっている会社があることも事実でございますので、これをきっかけにその方向に行く可能性もなくはないとは理解をしております。

○横田委員　　ありがとうございます。

○米山主査　　ほかに何かございますか。竹内専門委員。

○竹内専門委員　　ご説明、ありがとうございます。先ほどお話の中で、土曜日は在宅率が高いので、そこを狙ってという会社がいらっしゃるということだったのですが、もしどこか週に1日だけ配達を止めるとすれば、むしろ土曜よりもそれ以外の日、在宅率の少ない平日のほうが配達を止めるのがいいということも考えられるのですが、そのように判断していいのかどうかをお尋ねしたいのですが、いかがでしょうか。

○大平部長　　土曜日以外で悪い日があるのかという聞き方をしておりませんので、土曜日がだめだといったときに、ほかの日だったらいいのかというところまで、明確にお答えすることが今できない状況でございます。

○米山主査　　今の質問で念のためお聞きしたいのですが、この12社をアンケートしていただいて、ほとんどの会社が土曜日の在宅率が高いからというご指摘があったのでしょうか、それともある特定の企業なのか、その辺の感覚で結構ですので教えていただきたいと思います。

○大平部長　　全部の会社が土曜日を目がけて発送しているというわけではありません。数社の会社からそのような意見があったということで、口頭で説明させていただいた次第でございます。

○米山主査　　ありがとうございます。ほかに何かございませんでしょうか。

○鈴木総務審議官　　すいません、事務局から。

今の土曜日を目がけてという点について、一般的に私も、クレジットカードを何枚か

持っていますが、大体日にちで毎月何日締め、何日支払いとやっているの、あまり曜日を意識されていないだろうと思うのですけれども、その中でも在宅率を考えて、なるべく週末に届くようにしていらっしゃる会社があるということは、今回最大3日間、郵便が届かない日が出るということを考慮すると、やはり木曜日まで、金曜日までに届けようというふうにして、何日締めの何日払いというところを、曜日によってずらすといった業務の見直し等、そのためのシステム改修ということまでもあり得るということなのではないでしょうか。

○大平部長 支払日の変更というのは、大変大きなシステムの改修につながりますので、なかなかそれをやろうという会社はないかなというふうに理解をしております。今回のこの土曜日到着を目指してといたしますのは、利用明細は基本的にもうシステムで、期日が決められて動いておりますので、そのようなケースではありません。恐らくDMですとか色々なご案内ですとか、そのようなものを想定しているのではないかと考えております。

○米山主査 ありがとうございます。ほかに何かございませんでしょうか。

それでは、ほかに特段のご質問がなければ、質疑を終えたいと思います。一般社団法人日本クレジット協会の皆様、本日は貴重なお話をお聞かせいただき、まことにありがとうございます。どうもありがとうございます。

○大平部長 ありがとうございます。

○米山主査 それでは、議事の（2）に移りますので、お席をご移動いただきたいと思います。

（2）郵便サービスに関するアンケート調査結果について

○米山主査 続きまして、議事（2）郵便サービスに関するアンケート調査結果に移ります。

郵便サービスへのニーズやサービスの見直しが行われた場合の影響等について把握するため、総務省においてアンケート調査を実施しておりました。その調査結果が取りまとまったとのことですので、結果の概要について、事務局からご説明いただきます。それでは、説明をお願いいたします。

○藤田郵便課長 それでは、資料2の郵便サービスに関するアンケート調査結果をご覧

ください。2ページの調査の概要でございます。

総務省において、個人と法人に分け、この12月から1月にかけて、委託により調査を実施しました。まず個人につきましては、インターネットと郵送をまぜておりまして、年代別の区分、それから男女の区分を分けて調査しています。回収結果は、各世代おおむね400のサンプルを集められるように目的としまして、2,815のご回答をいただいたところでございます。

次に法人でございますが、法人につきましては、この1月10日から1月25日まで、広範な業種の事業者に対し、各都道府県に分散して抽出した2,000社に対して、調査を依頼しました。これは郵送で回答を依頼したものと、ウェブで回答を受けたもの、両方ございます。回収率が45.3%で、906社回収しました。

それでは、その内容につきまして、3ページから、まず個人についての調査結果からご説明していきます。まず、個人の皆様に、直近の1年間で何通ぐらい普通郵便物を発送しましたかというご質問をしました。全体で見ますと、出していない、もしくは1通から5通というのが、合計しますと大体4分の3になります。男女の区別で見ますと、女性のほうが若干多くご利用いただいているという状況でございます。また、年代別で見ますと、年齢が高くなるほど郵便の利用量が多いということが読み取れます。

続きまして、4ページです。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というご質問を、選択肢を示してお聞きいたしました。その結果、上位の3つは、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ということの3つでございました。なお、送達スピードにつきましては、相対的に選択肢の中では一番少ないほうになっておりました。

続きまして、5ページに行きます。日本郵便で働き方改革を進めるために、現在の週6日配達から、週5日の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というご質問を行いました。やむを得ないと思う方が63%、どちらでもよいという方が17%でして、その合計が大体8割でございます。一方で、変更すべきではないとお答えになった方が、約2割いらっしゃいました。

続きまして、6ページです。その前の質問の中で、やむを得ないということを選択された方に対して、それでは土曜日の取りやめを想定しているわけですが、これをどのように思いますかということをお聞きしました。土曜日でよいとされた方が74%でございました。ほかの曜日のほうがよいとお答えになった方が約4分の1ございまして、

その中でも、水曜日が少し多かったという結果でございます。

続きまして、次のページに行きまして、同様に働き方改革の観点から、日本郵便では現在、翌日に配達されている普通扱いの郵便物を、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という質問をさせていただいたところ、やむを得ないが60%、どちらでもいいが17%で、合計しますと78%。同様に、変更すべきではないというものが、約2割あったところでございます。

次のページで、さらにこの週5日配達と翌日配達の見直しを両方とも実施された場合、普通扱いの郵便物配達には、おおむねそこにあるグラフをお示ししまして、これについてどのように思いますかとお聞きしましたところ、やむを得ない、どちらでもよいの合計で、76%でございました。一方で、変更すべきではないが、23%の方が変更すべきではないという回答がありました。

続きまして、9ページに行きます。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ものをできるだけ早く送りたいときはどのようにしますかという仮定の質問をいたしましたところ、速達を利用すると思う、これは280円、現行の料金を示した上で、そのようにご回答いただいた方が28%、一方で、他のサービスや手段に移行すると答えた方が合計しますと37%、わからないということが約3分の1という回答でございました。

次のページに行きまして、郵便サービスについてご要望があればお知らせくださいということで、いくつか選択肢と自由記入欄に設けてお示ししたところ、書留郵便物などの配達予告通知を行ってほしい、郵便物の受け取りができる場所をもっと増やしてほしいという要望が多くございました。

なお、参考までに次のページでございしますが、いただいた回答について、地域比較を試みた結果でございます。地域差を調査してみました。地域は都市、特に都市部と東京、大阪、それから人口の少ない10県の合計で見たとところ、結論としますと、都市部と比較して人口の少ない県のほうが、若干ですが郵便の利用者は多いようでございますが、それほど大きな差と言えるものはないのかなと思ったところでございます。

同様に12ページで、その地域別に今回の見直しが両方とも実施された場合についてどう思うかということ、地域別にとってみました。これにつきましても、都市部、それから人口の少ない10県の比較で見ましても、それほど差はないのかなと思ったところでございます。東京と大阪で比べますと、若干東京のほうが郵便利用者が多いような

傾向が見られました。

以上が、個人の結果でございます。

続きまして、今度は法人の調査結果でございます。法人は900サンプルでございますが、業種はできるだけ分散するようにお送りしたところ、このように13ページのよう、さまざまな業種からご回答いただいたところでございます。

同様に14ページに行きまして、従業員数の構成比、それからご回答いただいた事業者の休業曜日につきましてもお聞きしましたところ、ご覧のような状態になっております。

15ページから同じような質問をお伺いしました。貴社では、最近1カ月、何通ぐらい普通郵便物を発送しましたかとお聞きしましたところ、50通未満のところ、合計しますと大体37%です。一方で、100通以上の合計が大体40%といった状況になっておりました。

続きまして、16ページです。貴社では、最近1カ月に何通ぐらいの郵便物を受け取りましたかと、今度は受け取り側についてお聞きしました。50通未満が、合計しますと23%ぐらい。100通以上というのが50%を超えております。このように企業の実態を把握したところでございます。

次に、今回の制度改正についてお聞きしました。週5日配達への変更について、受け取る側と差し出す側、両方の立場に立ってお答えをいただきました。両方ともにほぼ同じような状態になっておまして、やむを得ないとどちらでもよいを合計しますと83%程度、変更すべきではないが16%程度ということでございました。

個人と同様に、やむを得ないとご回答いただいた人に対して、土曜日の取りやめについてどのように思いますかと質問したところ、土曜日でよいと答えたところが92%という結果でございました。

19ページに行きまして、翌日配達の廃止について、どのように思いますかというふうにお聞きしたところ、これもやむを得ないとどちらでもよいを合計しますと、70%程度でございました。

同じように20ページで、この5日配達への変更と翌日配達の見直しの両方を、同時に実施した場合についての影響についてお伺いしたところ、やむを得ないとお答えしたところとどちらでもよいを合計しますと、約7割がそのように答えておまして、変更すべきでないというところが3割程度でございました。

最後に、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ものを、できるだけ早く送りたいときはどのようにしますかという質問に対しましては、4割が速達を利用すると、郵便をやめる、もしくは新商品等の他のサービスに移行するというのが、合計で同じように4割という回答結果をいただいたところでございます。

以上、アンケート結果についてご説明いたしました。

- 米山主査　　ありがとうございました。では、ただいまの説明について、ご質問、ご意見はございますか。はい、横田委員、お願いします。
- 横田委員　　ご意見いただきたいのですけれども、個人の話です。個人の方で10通以上出している方は、全体の13%しかいないのに、反対をする方が20%ぐらいいらっしゃいます。手紙は出さないのだけれど、反対しているというのは、出すというよりは、恐らく受け取ることを考えて、反対なのかなと思っているのですけれども、事務局とするとどのように読んでいらっしゃいますか。
- 藤田郵便課長　　ありがとうございます。この質問をつくる過程で、委員の皆様ともよくご相談してつくらせていただきました。あまり複雑な質問をすると回答がなかなか得られないので、シンプルに聞いたところがあります。変更すべきではないとされた方の理由を聞くことが、今回できておりません。自由回答欄もありましたので、そこを今後もう一度洗ってみたいと思っています。
- と同時に、その変更すべきではないという方の、どのような気持ちだったのかということは、これから行うパブコメで広くお声かけしまして、その中でも把握していきたいなと思います。2割ありますので、その2割の声の実態というものを真摯に、これから調査していきたいと思っています。
- というわけで、今のところ何ともわかりません。
- 横田委員　　個人的な意見ですが、特に深夜労働の縮小について、21.3%も変更すべきではないという答えが出ているのですが、恐らく理由をわかっていないと思います。深夜労働しているということも、正直わかっていない状態で回答している気がするので、少しひもときがあったほうがいいかなと思いますので、よろしく願いいたします。
- 米山主査　　ほかに何かございませんでしょうか。桑津専門委員。
- 桑津専門委員　　今のところと全く同じなので、わかればという範囲で教えてください。まさにこの否定的といいますか、厳しい見方をされている方が2割弱いらっしゃって、理由はわからないということですが、あまり性別、年齢で言っはいけないのですが、

基本属性に偏りのようなものが出ていませんか。もし50代以上男だと、少しショックだなどと思います。全体的にバランスよくいけているのだというのであれば、そういうものかなと思いますし、何か特定の年代等にもし偏っているのだとすれば、別の意味で問題なのかなという気もしますので、もしわかる範囲で、後日でも結構ですから、わかっていたら教えてください。

○米山主査 現時点であれば、よろしくお願いします。

○藤田郵便課長 参考になるのですけれども、先に論点整理案という厚い資料（資料3-1）をお手元に置いていると思うのですが、その後ろにもアンケート結果の年代別の結果を入れております。例えば、49ページ、51ページ等を見ていただくと、比較的高齢になるほどやむを得ないと回答されている方が多いです。逆に言いますと、高齢になるほど、やむを得ないという声も強いし、片方で変更すべきでないというものも明確にありまして、どちらでもよいの回答が高齢になると少なくなっています。若年層の方のほうが、そのあたりの判断に迷ったためか、どちらでもよいと答えている方がかなり多くございました。

それが唯一、今のところわかる属性かなと。比較的高齢者のほうが意見をはっきり出してくださっているということでございます。それ以外のところは、また桑津専門委員の質問については、わかれば調べてみたいと思います。

○米山主査 ありがとうございます。ほかに何かございませんでしょうか。

○東條主査代理 今回の横田委員のご指摘、非常に重要だと思います。この「ひもとき」解説につけるのは、なかなか難しい感じもします。なお、今の事務局の説明された分析結果の意味するところは、要するに、利用頻度の高い人はコミットメントが高く、無関心ではないということだと思います。確かに深夜労働の大変さ、人材確保の困難さについては、もう少しリアルな実態を社会に知っていただく方法があると、これはさすがにやむを得ないというほうに傾くのかなという気もします。とはいえ、これをアンケート追加実施を通じて明らかにするというのも、なかなか難しいとは思いますが、これは感想です。

○藤田郵便課長 それも含めまして、このパブコメのほうで何らか有意義な、様々な意見が来るといいと思っています。

○米山主査 ほかに何かございませんでしょうか。

○横田委員 一ついいですか。追加です。私は思っていたよりも変更すべきでないとい

う数字が高かったと思っています。10%程かと思っていました。アンケートのこのQは、この文言とおりに聞いていらっしゃるということでよろしいですか。前後に文章がもっとあって、この資料は短くなっているという意味ではなくて、このとおりに聞いていらっしゃる答えがここにあるということでもよろしいですか。

○藤田郵便課長 はい、このとおりでございます。アンケート結果でいいますと、前回の全国地域婦人団体連絡協議会のアンケート結果等もあわせますと、向こうは、「そうすべき」、「やむを得ない」、「変更すべきでない」と3択でお聞きなさっているのですが、大きな傾向は両方ともよく似ている傾向かと思っています。

○横田委員 ありがとうございます。

○米山主査 関口専門委員。

○関口専門委員 報告書の46ページの年代別の年間通数を質問したところで、10代の出していないと1から5通、この2つを足すと57.5と33.5ということで、91%に上ります。ここは、ほかの年代が大体70%台なのに比べると、極端に高いわけです。1年間に5通以下ということを考えて、正直、土曜日配達を気にするのだろうかというように思います。そういった意味では、この9割の方たちにとってみると、後ろの質問はあまり実感がないというか、少し思いつきに近のような反応の可能性があるかなという気がいたしました。

この年代別の利用の少なさは、20代までが思ったよりも低くない値だなというのが、意外に使っている人たちがまだ残っていると思います。しかし、10代は、やはり正しく反応ができていますのだと思います。これは、うちの子どもたちの感覚にすごく似ていて、この10代に相当するのが1人いますけれども、ポストと郵便局の区別が小学校でつかなかったという子ですから、こんな感じかなというふうに思っています。ですから、後ろの回答については、年代ごとにこれを反映したようなバイアスを少し除く必要が出てくるような気がいたします。

○米山主査 ありがとうございます。ほかに何か。

それでは、私から。今、どちらかという、変更するという事に焦点が絞られた議論ですが、ここで基本的に質問しているのは、消費者に対して郵便の品質が低下することについて、どうですかと聞いているものです。ですから、逆に言うと、それにしても賛成が多いなと思います。特別料金、速達が安くなるだとか、そのようなことは書いておりませんので、品質が落ちるけれども、それでもいいですかという質問に対して、7、

8割というのは、わりと賛成が多いかなと感じられます。ただ、両面から吟味、解釈していかなければいけないと思います。

また、賛成が多いというのが、皆さん郵便に対してご理解が深くて賛成が多いのか、あるいは郵便に無関心になってこういう結果になっているのか、解釈が難しいところなので、引き続きパブコメも含めてこうした背景のことも考えながら、探っていきたいと思います。よろしくお願いします。

(3) 論点整理案について

○米山主査 続いて議事(3)の論点整理案に移らせていただきます。論点整理案につきまして、前回の委員会では、ドラフト版を委員限りの資料としてお配りしておりました。本日は、委員会でこれまで議論してきた内容を取りまとめて、事務局案としてお示しいただいております。

この論点整理案は、本日議論いただいた後、さらに検討を深めていくため、広く国民利用者から郵便へのニーズやサービスの見直し案について、意見・情報を公募することとしたいと考えております。

まずは、論点整理案について、事務局からご説明をいただくこととしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○藤田郵便課長 最初に、お手元のスケジュール案について、今米山主査からお話しいただいたとおりでございますが、この論点整理案についてまとめましたら、約4週間から1カ月弱程度パブコメに付したいと思っております。そこでいただいた意見をもとにして、最終報告書作成に向けた議論に方向として入っていきたいと思っております。

それでは、お手元にあります本体資料のほうでご説明していきたいと思っております。概要版もございますが、本体のほうでご説明していきたいと思っております。

まず、目次ですが、全体は論点整理案についてご説明した後に、郵便サービスを取り巻く環境の変化、それから今置かれている郵便事業の状況、それを踏まえまして、日本郵便がそういった環境の変化に対応した経営改善として、どのような取り組みをしているかということ。それから、今回の郵便サービスの見直しに関する要望についての今まで議論いただいたことの内容。最後に、諸外国の状況と、それから今日もいただきましたヒアリングの結果と、そういった内容構成です。

まず、論点整理案でございますが、前回申し上げたとおりでございますが、特に変えておりません。論点は、1 ページ目の下から2パラ目のところにありますように、今後の議論を深めていくために意見を公募するものでございます。

3 ページ、まず郵便サービスを取り巻く環境の変化でございますが、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、日本郵便がおおむねそのまま引き継いで提供している状況でございます。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まして、それに伴って郵便サービスに対するニーズも変化してきているところでございます。

今回はこの委員会の中で取り上げました図表を中心に、以下説明しております。特に1 ページ目のところにありますように、郵便物はそのピークは2001年の262億通あったものが、今は172億通まで、約3分の1が減っているという状況にあるということでございます。

それから、以下はこの委員会で取り上げました図表等を入れておりますので省略しますが、前回委員から働き方改革の記述をしっかりと入れてくださいというお話をいただきましたので、8 ページのところ、今我が国では、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つくるのが、重要な課題になっていると。2パラ目の中にありますが、2018年の7月には、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が公布されておりまして、事業主の責務としてこれらの措置に対応していくことが必要になっているということ、ご指摘を踏まえて入れております。

このような社会環境の変化、それから労働市場の変化、といった環境変化に、日本郵便サービスは対応していく必要が迫られているということを1章で言っております。

2章に行きまして、郵便事業の現状でございます。郵便事業は、そのような郵便物の減少トレンドの中で、第二種郵便物の値上げ等による増収策、それから機械化等を行いまして、業務の効率化等の努力で、営業黒字を確保しておりますが、日本郵便の見込みによれば、来年度には赤字に陥るということの発表がございました。日本郵便から発表のあった図表を、以下に入れております。

また、日本郵便の郵便事業を担う現場の状況についても、銀座郵便局、盛岡中央郵便局、それからJP労組の皆様に来ていただきまして、ご説明いただいたことを以下、記述しております。超過勤務や休日出勤が多くなっているということや、また例えば離島のように、労働力が限定されている地域では採用が極めて困難で、今後の事業継続性が

厳しいといったお話があったことも入れております。

12ページに行きまして、郵便利用者の状況でございます。先ほどのアンケートとも近い話でございますが、まず12ページの個人利用者のほうは、通信手段として郵便を利用する頻度は、電子メールやSNSと比較して、大きく減少している実態が読み取れます。

また、法人利用者につきましても、今法人の差出人が多く利用されるダイレクトメールでございますが、これを日本の広告費という統計データを見ましても、まだ5番目のメディアにはなっておりますが、近年は微減傾向にあります。ただ、これにつきましては、ヒアリングの中でもありましたけれども、ダイレクトメールはメール等に比べますと、開読率、封をあけて読まれる率も高いということの優位性もあるので、将来の成長性がまだあるといったお話もあつたことも入れております。

これらのことを踏まえまして、15ページに行きまして、このような状況において、日本郵便が環境変化に対して経営改善に向けた取り組みを、以下4つに分けて記述しております。

まず、1つ目の郵便需要の拡大や郵便文化の振興についてでございますが、これは前回、大平専門委員からもご指摘いただきましたように、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とりの魅力を認識して、郵便文化を将来に向けて継承していくということ、きちんと書き込んでくださいというご指摘いただきましたので、書き込んでおります。これに向けて、日本郵便は手紙文化の振興策等に取り組むといった話。それから、16ページですが、ICTと連携した郵便サービスの開発にも取り組んでいくというお話がありました。

次に、利用者目線に立ったサービスの開発・改善です。とりわけ、再配達の問題が社会的に大きな問題になっておりますので、日本郵便においては大型郵便受箱の利用拡大、「はこぼす」等の拡大に取り組んでいくというお話がありましたので、そのような利用者利便の向上に取り組んでいかれることを書いております。

また、日本郵便が、杉並区で約1,000世帯に無償で玄関先に置き袋、「OKIPPA」というものの実証実験を実施したところ、再配達率が、その結果6割減ったという効果が得られたということの発表がありましたので、その旨も加えております。

また、その下には、日本郵便、郵便局の非常に商材がわかりにくいというお話については、商材の配置の効率化に努める、またこれからのキャッシュレス化に向けた取り組

みも、今後オリンピックをにらんで、拡大していくという話もありましたので、そういった取り組みも記述しております。

18ページに行きまして、業務の効率化の推進でございます。その中の②でございますが、先週一部の委員には、先ほど副大臣からもお話がありましたのと同じように、新東京郵便局と深川郵便局をご視察いただきました。作業の機械化の状況も記載しております。現在、全通常郵便物の7割までが、機械処理を実現していると。さらに、この郵便物の大型化、多様化、定形外が増えていると、そういった中で、それに対応した区分機の配置、開発等も進めていくというお話がありましたことを記載しております。

また、新技術に対しても、19ページに写真を入れておりますように、ドローン、配送ロボット、自動運転等先端技術の活用も、将来を見越して今取り組んでいる旨も記載しております。

最後の4つ目ですが、働き方改革への取り組みでございます。これにつきましては、先に20ページに書きましたが、ワーク・ライフバランス社からいただきまして、詳細にその具体的な提案をいただいたところでございます。その中で、郵便局の働き方改革というのは、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と、働き方改革で魅力的な組織にしなければ、さらに社員の確保が厳しくなるので、ユニバーサルサービスが履行できなくなるようなことがあれば、国民にとって損失であるということで、進めるとともに対外発信もしっかりやっていただきたいという話がありまして、日本郵便としても、その取り組みについてお話があったことを記載したところでございます。

次の4章でございますが、サービス見直しの話でございます。まず、郵便サービスそのものについてでございますが、このサービス水準を見直すことそのものについて、②に書いております。一番下のパラグラフでございますけれども、21ページの、日本郵政公社発足時から、郵便サービスの水準については、社会経済動向を踏まえて、適宜見直しを図られるべきであると整理されております。利用者における郵便へのニーズ等の変化等を確認した上で、利用者が重きを置かなくなったサービス水準については、見直すことは排除されないと考えるという考え方を記載しております。

その上で、今回の日本郵便の要望の背景につきまして、日本郵便からご説明がありました。22ページのところに書いてありますように、こういった社会環境の変化に対応するにも、自社の経営努力ではどうしても難しいという状況がございまして、1つが労

働環境の改善の必要性への対応と、もう一つが事業収支の赤字化への対応ということのご説明がありました。

特にこの事業収支の赤字化につきましては、22ページの中ほどでございますが、委員から、郵便事業は荷物と事業を一体として行われているので、そもそも収支の見積もりのときに、適切な費用配分が行われているかの確認が必要であるという意見が多くございました。これについては、日本郵便から説明がありまして、郵便物の荷物の費用の割合の変化は、売り上げの割合の変化と連動しているといった説明がありましたので、その資料を記載しているところでございます。

その上で、日本郵便から具体的なサービス見直しのご要望がありました。まず、要望の1と要望の2は、先ほどの土曜日配達廃止、翌日配達の廃止の2点についてでございます。この要望にあわせまして、日本郵便からは、速達の料金の引き下げを行うということが表明されております。日本郵便において、今現在速達の見直しの検討を行っていただいております。後ほど、この検討状況につきまして、日本郵便からご説明いただきたいと思っております。

続きまして、このサービスの見直しを実施された場合の効果でございますが、これにつきましては、今の深夜勤がなくなる、土曜日の出勤が減る等であり、ご説明のあったような人数の配置が、再配置が可能になるということでございます。

また、財務的效果につきましても、それぞれ合計しますと、約600億強の収益改善効果があるといったご説明があったところでございます。

このサービスの見直しを実現された場合の利用者への影響につきましてでございますが、これについては26ページにありますように、わかりやすく図表にして示して、このように配達日は変更になるということを示しております。

それから27ページ、今現在のところで影響を受けると把握している事例と、利用者への周知の点でございます。大きく影響を受ける具体的な事例として3つ挙げております。1つが、ヒアリングにもありました、第三種郵便物のうち郵便を利用して配達している日刊紙の扱い。それから、公職選挙法において、候補者が差し出すことができるとされる選挙はがき等の選挙郵便物の扱い。それから、1月3日が土曜日となった場合の年賀郵便物の扱い。この3点を、今把握した大きな影響を受ける事例として記載しまして、これについて現在、日本郵便として検討を進めていただいております。これについても、後ほど検討状況についてご説明いただきたいと思っております。

また、次に利用者への周知の話でございます。これは、先ほどクレジット協会様のほうからもお話があったように、大変重要なポイントでございますが、「特に」と、この利用者への周知の2つ目のパラグラフでございますが、今回のサービスの見直しの対象は、普通扱いの郵便物と、それに加えて郵便物と一緒に配達される荷物ですから、ゆうメールも同じような影響が出るということでございました。一方で速達や書留というのは、引き続き土曜日も日曜日にも配達されるということでございます。

このような対象、非対象のサービスについては、誤解を生じる可能性があるので、日本郵便には丁寧な周知を期待しているところでございまして、また十分な期間をとって着実に実施するように、要望を委員会としてすると記載しております。

以下は、今回の見直しがほかの見直しが適当ではない理由でございます。郵便料金の値上げによらない理由というのは、やはりその労働力確保の問題が優先されるということでございました。それから、28ページの土曜日以外の曜日が休配によらない理由ということ、日本郵便のご説明では、現在官公庁、学校、病院等の公共施設の多くが土日がお休みになっていて、土曜日の郵便物の配達は不要と申し出る事業所も、大変多くなっているということを勘案した結果だということでございます。

また、これも前回委員からご指摘があったのですが、日本郵便の社員の仕事と、それから家庭生活の両立や、地域社会への積極的な関与を踏まえると、土曜日以外の曜日の休配よりも、土曜日のほうが適当であると判断したということでございました。

これらの郵便サービスの見直し要望に対する委員会の考え方ということで、この日本郵便から要望のあったサービスの見直しについて、これまでヒアリングやアンケート調査を参考に検討してきたところでございますが、これは広く国民生活等に浸透しているサービスであるため、特に慎重な判断が求められると考えられます。また、いまだ把握できていない深刻な影響というものも存在する可能性もあると思われま

す。委員会としましては、この意見公募を実施することによって、意見や情報を募りまして、さらに検討を行うこととしたいというふうに記載しました。

3つ目の要望につきましては、前回ありました全国均一料金の例外とする郵便区内特別郵便物の拡大の点につきましては、今日は説明は省略させていただきます。これについて、前回の議論があったとおりでございます。

次の、最後の第5章でございますが、諸外国の事例もあわせて委員会で1度ご説明させていただきましたので、参考までにつけております。簡単に申し上げますと、先進国

の各国とも共通して荷物の取り扱いが増えて、郵便物は減少している状況にあります。

週5日の配達への導入は進んでいます。特に、EUで見ますと、28カ国中24カ国は週5日、もしくは週5日未満の状況になっております。一方で、米国、英国、フランス、ドイツといったところは、週6日の配達を維持しているところでございます。その中でも、米国やドイツについては、見直しの動きが若干見られたということに記載しております。

そのようなことを入れまして、その後34ページからは、これまでのヒアリングいただいた、生命保険協会様、国民生活センター様、全国地域婦人団体連絡協議会様の皆様の要約を入れさせていただいております。生命保険協会様も、今日のクレジット協会様と同じように、システム開発の可能性もあるので、顧客に広く理解を求めよう、徹底した周知をお願いしたいというお話があったところでございます。

また、36ページには、日本新聞協会様からも前回ご説明がありました。約3万部以上が日本郵便を通じて配達されているというご説明がありまして、土曜日の配達維持を求めるといってお話でございました。これについては、委員からも意見をいただきましたので、主な意見につきましては、あわせて記述を入れさせていただきました。これに加えて、今日のクレジット協会様の記述もこの後追加したいと思います。

以下は、先ほどご説明しました総務省のアンケート調査を入れております。

このような構成で、今までの議論の全体をお示しした上で、今後皆様の修正意見等を加えて、パブコメにしていきたいと思っております。

あわせて、パワーポイントで要約版もつくっております。それも一緒に公表したいと思っております。

以上です。よろしくお願いいたします。

○米山主査 ありがとうございます。ただいま説明のありました論点整理案の中で、速達郵便や日刊紙、選挙郵便等への対応について、日本郵便において検討することが必要としております。これらについて、現在の検討状況を日本郵便からご説明いただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

○諫山執行役員副社長 発言の機会をいただきましてありがとうございます。まことに申しわけございませんけれども、それぞれのご要望、ご指摘につきましては、鋭意検討中でございまして、現在この場で弊社といたしまして、こうしたい、こうさせていただけないかという要望を、申し上げるところまで来ておりません。あらかじめお詫び申し

上げたいと思います。

各検討項目につきまして、検討状況なり検討の視点なりを、少しご説明させていただければと思います。まず、速達でございますけれども、弊社といたしましては、普通扱いの郵便物につきまして、土曜日の配達を休止し、送達速度を1日繰り下げさせていただくとともに、早く送達したい、土曜日も届けたいというニーズに対しましては、速達のサービスレベルを変えることなく、料金をより使い勝手のいいものすることによりまして、全体としてニーズに応えられるような一体的な見直しということで、検討を進めているところでございます。

速達の料金でございますけれども、現在普通扱いの郵便物の送達速度と配達の頻度が変わることによりまして、速達のニーズがどの程度顕在化してくるのか、普通扱いの郵便物からどの程度速達への移行が生じるのか、あわせて料金を使い勝手のいいものに、値下げをすることによりまして、さらにこれに上乘せするような形で、どの程度のニーズが顕在化し、普通扱いから速達への移行が生じるのか。といったことを検討しておりまして、これによりまして通数の想定をした上で、値下げの額によってどの程度の減収、減益になるのか、それが郵便事業全体の損益にどの程度の影響が及ぶのか、といった観点から現在検討を進めているところでございます。できるだけ早く結論を得たいと考えております。

それから、第三種郵便物の中の日刊紙の関係でございます。日刊紙につきましては、もともと第三種郵便物ということで、一般の郵便物よりも低廉な料金を設定しています。それから、日刊紙につきましては、基本的には新聞社様、新聞販売店様の配達にかかっておりまして、効率が悪いところにつきましては、弊社の第三種郵便物を利用させていただいているということで、郵便による配達というのは、基本的には補完的な役割、位置づけということでございます。

そのような事情とあわせまして、もともと今回の見直しと申しますのが、前回主査からもご指摘がございましたけれども、人手不足が進み、働き方改革への対応が求められる中で、郵便サービスを将来にわたって安定的に確保していくための方策ということで、弊社といたしましても、先ほどのアンケート調査ではございませんけれども、やむを得ないものということで、対応を考えているところでございます。そのような観点も含めまして、新聞協会様からの日刊紙に関するご要望にどうお答えしていくのかということについては、考えていきたいと考えております。

先日の新聞協会のヒアリングを拝聴させていただきましたけれども、将来に向けて特に地方におけるラストワンマイルの配達ネットワーク、配達網をどうやって維持していくのかということについては、悩みを共有しているといいますか、同じ悩みを抱えていらっしゃるというふうに理解させていただきました。この点につきましては、今回の結論がどうなるかにかかわらず、将来に向けてどういったネットワーク、配達の手段を維持していくことができるのかということについては、一緒に考えていく余地があるのかもしれない。そのようなことについては、引き続き検討していきたいと考えております。

それから、選挙郵便物の関係でございます。選挙郵便物につきましては2つございます。1つは郵便による投票の関係でございます。期日前の投票、あるいは郵便投票と言われているものでございますが、これにつきましては、有権者の方から選挙管理委員会への請求、あるいは選挙管理委員会から有権者の方への投票用紙等の送付につきまして、従来より少し早目に行動を起こしていただくという必要がございます。

もう一つ、候補者から有権者に送られる選挙はがきでございます。これにつきましても、現在土曜日に配達ということで、対応させていただいているところも多いわけでございます。けれども、特に告示日から投票日までの選挙期間が短い、例えば町村議会選挙でございますと、5日間ということでございますので、火曜日に告示され、日曜日には投票ということでございますから、金曜日の配達に間に合わせるということになりますと、差出しの準備にかかる期間というのが非常にタイトになるということは、十分に理解しているところでございます。

これにつきましては、どういう場合に非常に厳しい状況になるのか、その場合はどういった対応ができるのか、といったことにつきましても、現在総務省自治行政局選挙部様と調整をさせていただいているところでございます。調整の結果になるのか、あるいはその過程になるのか、まだ整理できておりませんが、これにつきましては、何らかの形で提示をさせていただきたいと考えております。

それから、1月3日の年賀の郵便物の配達の件でございます。現在でも、1月3日が配達を休止する日曜日に該当する場合でも、特別な取り扱いということで、配達をさせていただいているという現状でございますので、まだ結論が出ているわけではございませんけれども、仮に1月3日が土曜日となった場合におきましても、配達をする方向で検討を進めているところでございます。

以上でございます。一つ申し忘れましたけれども、日刊紙の関係で、当日配達の維持というご要望もあったかと記憶しております。これは、便宜的な取り扱いということで、提供させていただいているものでございます。郵便業務につきましては、あまねく公平というのが大原則でございますので、公平性の観点からどうかということにつきましては、総務省様のご意見、ご判断も承りたいところではございますけれども、以前から比較的広範囲にずっと続けられてきた取り扱いであるということ、それからその背景といったしまして、一配達拠点での取り扱いというのが、おそらく数通から10通程度と非常に少ない通数であったということもあって、これまで続けられてきたということもございます。そのような観点も含めまして、これにつきましてもきちんと整理をさせていただきたいと考えております。

長くなりましたけれども、以上でございます。

○米山主査 どうもありがとうございました。今のご指摘の点で、不在者投票のことはこちらのレポートに触れられていませんけれども、付け加えておいていただけたらよろしいかと思えます。

○藤田郵便課長 はい、了解しました。

○米山主査 ありがとうございます。以上、事務局と日本郵便のご説明に対しまして、ご質問及びご意見はございますか。

竹内専門委員。

○竹内専門委員 ご説明、ありがとうございました。前回は申し上げたことなので、また同じことになると大変恐縮ですけれども、普通郵便の送達が遅れるということになると、速達との間のサービス品質の格差が拡大するのに、料金格差は縮まるという点が、どうも私の頭では理解しにくくなっているところです。

一般的に考えて、サービスの差に応じた料金の負担というのが、1つの公平に関する考え方だと思います。送達の日数が長くかかるというのであれば、いくらかお金払ってもいいから、迅速に届けてねという方が多いということになると、それは需要の価格弾力性が小さいということになるので、ビジネスの常道としては、価格を上げるということになると思います。

それが、速達料金を下げることが、はじめから決まっているような感じになっているのが、私にはよくわからないところです。下げる理由としての1つの可能性は、弾力性が小さいと値上げによって収益は上がるのですが、そのかわり先ほどのアン

ケートでまさにあつたとおりで、それをするぐらいだったら、メールなどの代替的なサービスに逃げられてしまうという可能性があります。そのようなことがあると、速達料金を上げることは、かえって減収になるということになるので、そのことを考えて最初から下げると決めていらっしゃるのでしょうか。

あるいは、サービスの格差は広がるけれども、料金の格差を縮めるということに何か他の理由があるのでしょうか。また前回と同じような質問になって申しわけないのですが、改めてお教えいただければありがたいと思います。よろしく願いいたします。

○諫山執行役員副社長　なかなかお答えが難しいところではございますけれども、そもそも現状が普通扱いの郵便物と速達の郵便物、どこが違うかと申しますと、日曜日の配達があるというところではございます。送達速度につきましては、速達は配達便がある都度配達しておりますので、半日や夜間等、そのようなところでの差は出てまいりますけれども、基本的に大きな差はございません。

そうした現状の中で、280円という料金格差が、これまで維持をされてきました。これまで、普通扱いのサービスレベルを、お客様のためということで向上させてきたわけではございますけれども、その過程の中で、速達料金をどうするのかということは、もう少し考えておかなければいけなかったのかもしれないけれども、それが今回、整理をさせていただくことになったということではございます。

竹内専門委員のご指摘で、ほかに逃げられるものを防止するためのという観点もあるのかということ、気がつかせていただきましたけれども、先ほども申し上げましたように、ニーズが顕在化する中で、そのニーズにどうやって対応していくのかということ、政策的に求められた場合、どうするのかということ考えた際の一体的な見直しの中での値下げ、使い勝手のいい料金への見直しという結論でございます。委員のご質問にはなかなか答えづらいのですが、そういうことでご理解いただけないかなと思います。

○米山主査　かなり政策的なことを含んでますが。

○竹内専門委員　私は、別に下げなきゃいけないとか、逆に下げてはいけないとかいうことではなく、むしろ下げるということを前提とせずに、もう少し幅広く考えていただければ有り難いと思います。様々なお考えがあるのは当然で、もちろんいろいろ社会環境や法律上制度上の規定はありますけれども、企業ですから、自らのご判断で決められ

ればいいと思います。ただ、先験的に下げると決まっているということではなく、様々な可能性を考えて、最適な料金格差をつけていただきたいということで、私はいいと思います。以上です。

○諫山執行役員副社長 承知しました。もう一度、出発点から整理をし、検討するという
ことで、もう一回やらせていただきたいと思います。

○米山主査 はい、横田委員。

○横田委員 福島は、震災の前に203万人の人口だったのですが、今は176万人となり、27万人ぐらい減少してしまっていて、恐らく今、どこよりも人口減少率が高い県です。労働力も足りていません。今回、5日配達にすることと深夜作業を減らすということですが、5日配達にすると、5万5,000人の方が今800人体制に、また、深夜作業をやめることによって8,700人の方が1,300人体制になるという見込みです。それに基づいての速達の計算をされていると思うのですが、先ほどのアンケートを見ると、3分の1ぐらいの方は速達にすることなので、もしかして実際の作業人数は、もっと増えるのではないかとか思います。

そうしますと、福島の現状を見ますと、1人の人員を確保するだけでも結構大変で、10年後、20年後、今回の改革が維持できるのかというところを考えると、速達をそんなに使いやすいものにしていいのかと思います。速達に逃げられるというよりは、郵便が3日以内に来ていたのが、こういうものなのねというところで慣れていただくということであったり、やってみただけでも、実際体制がもっとこんなにかからないつもりだったのが、すごいかかってしまったとなると、結局減収減益になってしまうということもあるので、私が今の福島にいて人が少ない現状を見ている限り、10年後、20年後も使えるような体制として、値段の見直しもしていただいたほうがいいのかと思います。

○諫山執行役員副社長 アンケート調査も読ませていただきますと、これまで郵便で送っていたものを、できるだけ早く送りたいときはどうしますかという問いでございまして、その場合には速達を使うというのが確かに3割弱ございますけれども、実際に、送っていたものをできるだけ早く送りたいというニーズがあるのかというところがございまして。現状どの程度増えるのかということについて検討は進めておりますけれども、もちろん郵便の外から移行してくるというのは当然ないわけでございますので、普通郵便からの移行につきましても、それほど大きなものにはならないのではないかと考えて

いるところでございます。

それも含めまして、料金につきましては検討させていただきます。

○横田委員　　お願いいたします。

○米山主査　　佐藤総務副大臣。

○佐藤総務副大臣　　ありがとうございます。郵便の事業の収益性が年々減少しているというグラフを見まして、非常にこれは大変なことだと、収益改善に向けたご努力というものを、今本当にまさにご検討いただいていることだと思います。

1点選挙に絡む郵便物について、お伺いしたいと思います。特にこの選挙はがきです。衆議院ですと、個人の候補者分と政党から出す分で、合わせますと7万枚、選挙はがきを衆議院選挙のときに出します。1つの衆議院の選挙区で、例えば候補者が3人、4人、仮に4人いたとすれば、7掛ける4で、28万枚が一気にこの選挙の期間中にボリュームとして出てくるわけです。

この選挙はがきの特性というのは、出す前に、名寄せをしなければいけないということです。重複して書いてくださる方々がいるものですから、選挙はがきを書いてくださった方々から集めて、随時投函するという体制がとれません。ある程度、名寄せして、重複を省きながら、まとめて郵便局に持っていくという特性があるものでございます。そうすると、どうしても選挙の終盤に向けて、まとめて出す性質のあるようなものでございます。

選挙の公平中立性の観点から考えますと、ベテランの候補者の場合には、やはり事前に名簿があって、すぐに用意できるでしょうが、例えばこれが後半に向けてようやく必死に集める新人候補者にとって、この期間の制限というものがマイナスにならないだろうかという観点は、少し考える必要があるかなと思うわけであります。

翌日配達ができなくなるということになりますと、また土曜がないとなりますと、金曜着のために、水曜日までに投函をしなければいけないのかというようなこともありますので、相当前倒しになってくる、名寄せ作業もその前にやらなければいけないということがあります。

そこで1点お伺いしたいのですが、例えばこの選挙のときだけの季節労働者というか、配達員の方々をそのときだけ確保するということは非常に難しいのでしょうか。この配達員の方々は、今有効求人倍率がとても高いと伺っているのですけれども、そのような中で、季節だけ対応するということが、もともと可能なのか、あるいはやはり常時雇用

している中で、差配をしないとできないものなのか。労働面からお伺いできればと思います。

○諫山執行役員副社長　よろしいですか。

○米山主査　どうぞ。

○諫山執行役員副社長　選挙郵便で問題になりますのは、おそらく土曜日配達ということになります。そのための対応でございますけれども、軒並み配達するということになるとすれば、そのときだけの人間に配達をさせるというのは、雇用も難しいところもございますし、その配達のための準備として、どういう順番でどこに配達する、例えば住居に配達する場合も、郵便ポストがどこにあるのかということも、事前にある程度承知をしていないと、なかなか効率的な配達ができないというような事情もございます。そのため、仮に土曜日でも配達するということになれば、現在従事している配達員を、土曜日に選挙郵便のために出勤をさせて、配達に当たらせるということになるだろうと思います。

○佐藤総務副大臣　わかりました。

○米山主査　よろしいでしょうか。ほかに何か。石山専門委員。

○石山専門委員　パブコメを実施するに当たってというところで、この報告書の、サービス見直しが実現された場合の利用者の影響というところについてです。今回、冒頭にクレジット協会の話がありましたが、企業としてこの見直しが行われた段階でシステム改修が必要になるといった改正の後に起こる影響と、改正をする前にシステムを改修しなければいけないというところ、2段階あるというふうに思っています。これが、きちんと明確に明示されているといいと思ったところが1点です。

また、利用者というのが、広く企業、個人どちらも入る言葉になると思うのですが、一国民として、一個人として受け取る側という話と、企業としてというところが、もう少し明確に分かれて提示をされていると、特に企業に関しては、もう少し会社のリスクや影響について検討しやすいのかなという印象を受けました。以上です。

○米山主査　事務局、お願いします。

○藤田郵便課長　石山専門委員、どうもありがとうございました。ご指摘を踏まえまして、個人と企業で書き分けられるところは書き分けて修正したいと思います。

○米山主査　ありがとうございます。ほかに。大平専門委員。

○大平専門委員　先ほどより話が出ていましたように、深夜にまで働いていらっしゃる

現状を、私は知らなかったです。資料の48ページにもありますように、日本全国、色々な意味で、郵便は国民にとってはとても身近な存在であると思います。ですから、制度を変えたり、働き方改革の対応を含めて、国民の理解が本当に必要ではないかと感じます。

例えばはこぼす、置きバッグのOKIPPA、それから大型郵便受箱、そのようなものが全国で実証事業を越えて、実際に私たちがそれらを活用できるように、全国的に利用できるようになることを私は願っています。これは、意見ではなく希望です。お願いいたします。

○米山主査 ありがとうございます。ほかに。竹内専門委員。

○竹内専門委員 論点整理案を拝見して、1つは感想で、1つは要望のようなお話になります。

1つは、これは感想なので、書き込むことが必要ということではないのですが、28ページ③で、土曜日以外の曜日の休配によらない理由というところ。外的な環境として、ほかの施設が土曜日にお休みが多いからということ、これは十分わかるのですが、その次の、郵便局員、日本郵便社員の方々の家庭生活の両立や地域活動への積極的な関与というのであれば、むしろ私個人としては、分散してお休みをとるほうが、いいのではないかという気がします。

つまり、日本全国皆さん一緒に横並びで、土曜、日曜にお休みとするものですから、土日がどこでもすごく混んでいて、旅行するにしても非常に高くつくわけ。むしろ休日を分散させるほうが、国の政策には合致するのではないかと私は考えます。子どもさんの学校が土日お休みの場合は別として、土曜よりも空いている平日のほうが独身の方や夫婦2人暮らしの方であれば、むしろ助かるのではないかというのが感想です。だからといって、そうすべきとまでは言いませんが、1つの感想です。

もう一つのほうは、1点要望です。今回見学させてもらって、郵便局の方々は、本当すごいことをやっているなということ、しみじみ再認識したところです。今大平専門委員がおっしゃったことと一緒にすけれども、そのようなことが一般の方々に伝わっていないので、広報をもっとしっかりやっていただけたらと思っています。

私は交通関係が専門ですからそちらの話をして、皆さんもご覧になったことがあると思うのですが、例えば東京メトロは、広告で、そしてポスターや動画で、深夜でも安全のためにこれだけ頑張っていますということをしっかりと訴えていますから、

我々利用者は、夜中でも東京メトロの方々は必死に働いているのだと分かります。あるいは、全日本トラック協会さんというところも、やはりトラックがどれだけ物流に大事な役割を果たしているかということをお金をかけて宣伝しています。

ところが、郵便はあれだけすごいことをやっていて、あれだけ深夜頑張っているということを誰も知らないわけです。今回拝見しましたけれども、書留の送達であれだけ厳重に壁までつくって、秘密を厳守して、確実にやっていますということを誰も知らない。もっとこういうことをどんどんアピールしていかないと、郵便は大変だな、郵便局の人、本当に苦労しているのだなということが、国民に伝わってこないと思います。ですから、ほかの業界とほかの企業がどんどんやっているような広報活動を、もう少し戦略的に展開していてもいいのではないかという気持ちがあります。この点は、できれば報告書のどこかに書いてもらえたらありがたいと思います。以上です。

○藤田郵便課長　　今、竹内専門委員からいただいたところを書き加えたいと思っております。

○米山主査　　横田委員。

○横田委員　　佐藤副大臣にお伺いしてよろしいですか。先ほど気になったものが一つあります。土曜日に着くためには水曜日に出さなければいけなくなると、例えばそうなったときに、どうしても準備ができなくて、木曜日に出さなければいけなくなったときというのは、皆さん7万通を速達で出す可能性はあるのでしょうか。

○佐藤総務副大臣　　先ほど、要するに土曜配達がない場合に、金曜に届くためには、翌日配達でなければ、水曜日に出さなければいけないのかというお話をさせていただいたのですけれども、選挙のときはがきは、公費負担でございまして、郵便料金に普通郵便や速達というものがございませぬ。国が負担をするものでございませぬので、その辺りの料金の扱いはどうなるのか、全く未知数なところがあるかと思っております。

○横田委員　　かしこまりました。28ページにある社会経済活動への深刻な影響が存在する可能性があるというところが、まさにこれなのではないかと思われましたので、質問させていただきました。ありがとうございます。

○米山主査　　ほかにいかがでしょうか。

速達に関して、蒸し返してしまいますけれども、竹内専門委員から、もっと自由に発想したほうがいいという点について、それは、まさにそうだと思います。また横田委員からは、長期的なコストを考えて、安易に対応しないほうがいいというもの、それもそ

うだと思います。

一方で、今回、土曜配達がなくなって、金曜日に出すと普通郵便だと早くて月曜日に届くという変更がある中で、やはり速達への期待というのは増えると思います。そういう意味で、戦略的な価格設定というのでしょうか、制度の理解と普及を考えた上で、安価にするという方向性は、一つあるのではないかと思います。

また、価格を幾らにしたら、需要がどのくらいかというご説明がありましたけれども、むしろ逆に、金曜日に出したら翌日は着かないけれども、速達にしたら翌日に着きますということを宣伝して需要を伸ばすという、つまり需要のほうが操作要因ではないかという気があります。そのような意味で、戦略的に対応するという方法もあるのではないかと思います。最初の竹内専門委員の発言にあったように、幅広く色々なことを考えながら、国民に合うように設定していただければと思います。よろしくお願いします。

ほかに何かございませんでしょうか。はい、鈴木総務審議官。

○鈴木総務審議官　日本郵便にお伺いしたいです。選挙郵便の関係です。今ある郵便区内特別郵便は、ほかの郵便局に継ぎ越す必要がない、出された郵便局で区分をして配達するものは、もともとコストが安いので料金も安くなっています。今回、その料金範囲、安くする料金範囲を地域区分局まで広げてほしいということですが、例えば選挙郵便が夕方までに出された場合、この配達区域内だけで済むものも、翌日配達にはならないのでしょうか。朝から各配達員に分ければ、翌日に配達という可能性もあるし、特に市区町村、小さな町村選挙で、公示日から5日しかないようなところは、同一郵便局内であっても、中1日あく業務フローになるのでしょうか。そこを教えていただければと思います。

○諫山執行役員副社長　郵便局ごとに、集中処理をしているかどうかによりまして、また違ってくるところもございますけれども、今鈴木総務審議官からご指摘いただいたような、特別の取り扱いとしてできる局が、確かにあるのだろうとは思いますが。ただ、国政選挙の場合は、小選挙区もございますけれども、全国ということもございます。エリアにつきましては、色々なところがございますので、個々にどうされるのかというのは調べなければいけません。

それから、先ほど佐藤副大臣へのご回答で、少し尻切れとんぼになりまして失礼いたしました。選挙郵便物の重要性については十分理解しているところでございまして、今後私どもとしても、そのようなことを前提にして検討を進めたいと思いますし、また選

挙郵便物ということで、さらに公的な色彩の強い制度の仕組みができておりますので、所管されるご立場として、こうあるべきだというご指摘、ご指示があれば、また私どもとしても検討が進むと思います。

○米山主査　　どうもありがとうございます。ほかに何かございませんでしょうか。

それでは、まだ議論もあることかと存じますが、そろそろ時間の都合もございますので、このあたりで意見の交換を終了したいと思います。

(4) その他

○米山主査　　本中間整理案につきましては、ただいまご議論いただいた内容や、本日の日本クレジット協会からのヒアリング内容を反映した後に、ご案内したとおりパブリックコメントにかけたいと思います。反映後の案は、事務局を通じて委員の皆様にもメールで確認させていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、以上で本日の議題は全て終了いたしました。最後に、事務局から次回の会合についてご連絡をお願いいたします。

○藤田郵便課長　　次回の委員会の開催につきましては、改めてご連絡させていただきます。

閉　　会

○米山主査　　それでは、本日の委員会を閉会といたします。皆様、どうもありがとうございました。お疲れさまでした。