

# 郵便サービスのあり方に関する検討 答申（全体像）

## 第1章 郵便サービスを取り巻く環境の変化

- 郵便物数の減少(ピークから約3割減)及び配達箇所数の増加
- 大型郵便物や書留等の再配達増加
- 荷物の引受物数の増加
- 郵便業務の効率性が低下
- 運輸・郵便事務の職業として人手不足の常態化
- 労働力不足等による賃金単価の高騰
- 「働き方改革」への対応
- 労働環境改善に向けた取組が急務

## 第2章 郵便事業の状況

- 郵便事業の利益幅は減少傾向
- 今後郵便事業の収支は赤字化するものと予測。
- 人手不足による、超過勤務や休日出勤の増加及び有給休暇の取得率の低下
- 個人が通信手段として郵便を利用する頻度は大きく減少する一方、企業のDM(ダイレクトメール)には成長性が見込める

## ヒアリング

- 郵便事業を担う現場の状況
  - 銀座郵便局、盛岡中央郵便局、日本郵政グループ労働組合、(株)ワーク・ライフバランス
- 郵便の大口利用者の状況
  - (一社)日本ダイレクトメール協会、(一社)日本メールサービス協会

社会経済情勢及び郵便サービス利用者の需要の変化に鑑み、郵便サービスの将来にわたる安定的な提供等を確保するため、以下の両面を検討

## 第3章 日本郵便における環境変化に対応した経営改善に向けた取組

- 新たな郵便需要拡大に向けた取組を推進
  - 手紙文化の振興、DMの利用拡大、ICTと連携した郵便サービス
- 利用者及び日本郵便双方への再配達負担削減等利用者の生活環境に寄り添ったサービスの提供
  - 大型郵便受箱の利用拡大、「はこぼす」等の拡大、サービスレベルや品質の見直し
- 最新の技術の活用等を通じた継続的な業務の運営の効率化
  - 既存の社会資源の活用、作業の機械化、自動運転、ドローン等新技術の導入
- より効率的かつ有効な働き方の改善のための業務見直し

## 第4章 日本郵便からの郵便サービスの見直しに係る要望について

- 日本郵便は 郵便サービスの見直しについて2点要望
  - \* 配達頻度の見直し(土曜日配達休止)
  - \* 送達日数(原則3日間以内)の見直し(翌日配達廃止)
- 速達の使いやすさ向上を含めた一体的な見直しを実施
- 上記要望が実現した場合の労働環境の改善効果及び収益効果(+約625億円)
- その他、利用者利便の向上のため、割引料金設定範囲(郵便区内特別郵便物)を拡大

## 第5章 諸外国における郵便サービスの状況

- 諸外国の状況
  - 米国、英独仏等G7各国、EU、韓国、北欧諸国

## 第6章 郵便サービスの見直しに対する利用者の意見

- ヒアリング
  - (独法)国民生活センター、全国地域婦人団体連絡協議会、(一社)生命保険協会、(一社)日本クレジット協会、(一社)日本新聞協会
- アンケート調査
  - 平成30(2018)年12月下旬から平成31(2019)年1月にかけて、国民利用者の意向調査を実施。

## 第7章 論点整理案に対する意見公募論点整理案に対する意見公募と影響の大きい事案について

- 平成30(2018)年8月から平成31(2019)年2月までの委員会における議論の内容等を論点整理案としてまとめ、3月9日から同年4月8日まで意見公募を実施(提出意見数は52件)
- サービス見直しが実施された場合の影響
  - 第三種郵便物のうち郵便を利用して配布される日刊紙、選挙はがき等の選挙郵便物への対応。利用者への丁寧な周知の必要性。

## 第8章 郵便サービスのあり方に係る審議会の考え方

### 1. 日本郵便の経営改善に向けた取組について

- 国民の生活様式や価値観の多様化が進む中、郵便サービスに何が期待されているかを正確に分析し、スピード感を持って具体的な対応に取り組む必要。
- 特に再配達を減らすための対応策の立案、実行を通じた日本郵便の配達業務の軽減は喫緊の課題。
- 中長期的課題としては、自動運転、ドローン等の新技術を郵便の業務に取り入れる等、労働力不足の中でも持続可能な業務体制を構築していくことが求められる。

### 2. 郵便サービスの見直しに係る要望について

- 広く国民生活や社会経済活動に浸透しているサービスの見直しであるため、国民の理解が得られることが重要。
- 郵便サービスの将来にわたる安定的な提供を確保するために必要な見直しであること、また、ICT化の進展等社会環境の変化や、郵便利用頻度の減少等の利用者ニーズの変化を踏まえると、利用者利便が看過し得ない程度まで損なわれるとは考えられないことから、国民に対し丁寧に理解を求めれば、今回の見直しの実施は可能と考えられる。
- 全国均一料金制の例外の範囲の拡大は、利用者の利便向上と日本郵便の業務負担の軽減をもたらすもので、妥当。

### 3. その他の郵便サービスの安定的な提供に向けた検討課題

- 政策的な低廉料金のサービスのあり方については、存続していくことの意義は大きいものの、これまでの費用負担のあり方が適切なのか、今後の課題として検討が必要と考えられる。
- 国や日本郵便においては、事業環境の変化を正確に捉え、長期的な視点に立って、既存の枠組みにとらわれずより広い視野で、サービスのあり方を不断に検討していく必要。