

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
「郵便サービスのあり方に関する検討」答申(案)

1. 公募期間

令和元年8月8日(木)～同年8月27日(火)

2. 結果概要

提出意見数 **69件** (個人:37件、法人・団体:6件(※)、匿名:26件)

(※)ヤマト運輸労働組合、全日本運輸産業労働組合連合会、日本郵政グループ労働組合、ヤマト運輸(株)、(株)ワーク・ライフバランス、(一社)日本新聞協会(販売委員会)

意見の主な内容等

* 1件の意見で、複数の内容のコメントがあるため、下記の件数の合計と上記「(1)提出意見数」は一致しない。

1 日本郵便の経営改善に向けた取組について(20件)

主な内容(要約)	部会としての考え方(案)(要約)
<ul style="list-style-type: none"> RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)やAI等の新技術導入による生産性向上、人員削減等の経営改善を推進すべき。(個人) 	<ul style="list-style-type: none"> 日本郵便においては、自動運転、ドローン等の先端技術の活用を検討しているところであるが、最新のテクノロジーの活用や経営資源の有効活用を通じた更なる業務の改善が必要と認識。
<ul style="list-style-type: none"> ゆうパックのように、コンビニで信書についても受け取れるようにしてほしい。(個人・匿名) 	<ul style="list-style-type: none"> 日本郵便においては、これまでも「はこぼす」や「OKIPPA」等、利用者が郵便を受け取りやすくするための取組を行っているが、引き続き、利用者ニーズ等を踏まえたサービスの検討を行っていくことを期待。
<ul style="list-style-type: none"> 郵便物の大型化や形状の多様化による作業負荷が増加している状況を踏まえ、作業負荷を軽減するため、日本郵便においては、取扱う郵便物の形状やサービスの整理を行うべき。(個人) 	<ul style="list-style-type: none"> 日本郵便においては、商品体系の簡素化を含め、商品やオペレーション体系の一体的な見直しに努めていくと聞いている。 今後も、日本郵便においては、長期的視点に立ち、郵便事業を継続的に維持できるような方策を不断に検討していくことが必要と認識。
<ul style="list-style-type: none"> より少ない人数で効率的に業務を運営するためには、支社や各郵便局の裁量範囲を拡大し、地域特性に応じた業務等を行えるようにすべき。裁量範囲の拡大に向け、それに伴うリスク管理や社員への教育等のあり方について本質的に議論すべき。((株)ワーク・ライフバランス) 	<ul style="list-style-type: none"> 日本郵便においては、既に支社等に対して一部の権限を委任しているところであるが、今後も、より迅速な意思決定が可能となるよう権限委任の拡大について検討していくものと聞いている。 日本郵便においては、一層の業務見直し等を通じ、より効率的かつ有効な働き方の改善を進めていくことが必要と認識。

2 「郵便サービスの見直しに係る要望について」に関するもの (52件)

見直しへの方向性	主な内容 (要約)	部会としての考え方(案) (要約)
サービス見直しに賛成 (31件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 郵便のネットワークを維持するためにも、郵便配達の合理化は必要。(個人) ● 今の時代、メールやSNS等の郵便以外の連絡方法があるため、郵便は遅くなくてもよい。(個人) ● 昨今の人手不足や働き方改革の流れを見るとやむを得ない。全国どこでも62円でハガキを届けてもらえることを忘れてはいけない。(速達等の)土曜日配達がない訳ではなく、土曜配達を希望する人は速達分の対価を支払うということではないか。(個人) ● 日本郵便の経営状況、郵便サービスの現状及び今後の見通し等を踏まえた適切な判断等を示されたものと理解。ただし、かんぽの不適切募集により郵便局に対する信頼を損ねてしまっている状況も踏まえ、国民・利用者の理解を得られるのか、慎重に見極めていく必要がある。(日本郵政グループ労働組合) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 賛成意見として承る。 ・ 今回の見直しを実施するに当たっては、日本郵便において、見直し内容や見直し時期についての十分な周知を着実に実施するとともに、国民に対して必要な見直しであること等について、丁寧に理解を求めていくことが必要と認識。
サービス見直しの必要性は理解 (9件)	<ul style="list-style-type: none"> ● サービス見直しは仕方ないが、料金も下げて欲しい。(匿名) ● 郵便を利用する機会が少ないため困らないが、郵便離れがますます進むのではないか。(匿名) ● 働き方改革を推進するための有効な手段と考える。ただし、見直しが郵便事業から貨物事業へ安易に人員をシフトさせるだけの措置であれば、労働環境の改善には結びつかないのではないか。(全日本運輸産業労働組合連合・ヤマト運輸労働組合) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要性は理解して頂いたものとして承る。 ・ (今回の見直しが実現した場合であっても、)日本郵便においては、業務の効率化や郵便需要の拡大等の一層の経営努力を行っていくことが必要と認識。 ・ 必要性は理解して頂いたものとして承る。 ・ 日本郵便によれば、今回の見直しにより、荷物業務を含めた郵便・物流事業全体でも、土曜日・深夜帯の勤務者数は約5割程度になり、超勤時間も縮減される等、社員の負担が相当程度軽減されると承知。
サービス見直しに反対 (12件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 労働力確保に苦労しているのは郵便に限られたことではない。(匿名) ● 勤務先では、土曜日に届けて欲しいという受取側の希望に応じるため、前日の金曜日に定形外郵便等で差し出すこともあり、土曜日の配達がなくなると困る。土曜日配達を継続して欲しい。(個人) ● 郵便サービスの見直しにより再配置可能となるリソースを郵便事業から貨物事業へシフトさせることは、ユニバーサルサービスである郵便領域のサービスを低下させ、競争分野である貨物領域のサービスを維持・向上させることに他ならない。郵便領域と貨物領域を混同して議論されており、民間事業者との公正な競争(イコールフットイング)が損なわれる。(ヤマト運輸(株)) ● 簡易保険の何らかの補填の負担を国民に押し付けているだけで、自分たちで責任を取ろうとする態度が全く見えない。(匿名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の見直しは、社会環境や利用者ニーズの変化に対応し、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と認識。 ・ 見直しを実施するに当たっては、日本郵便において、見直しの内容や時期に関する十分な周知を着実に実施するとともに、必要な見直しであること等、丁寧に国民の理解を求めていくことが必要と認識。 ・ 本答申案は、郵便サービスのあり方について検討を行い、とりまとめたものであり、ユニバーサルサービスではない荷物事業等の競争分野の事業とは切り分けて議論を進めてきたものと認識。 ・ 制度上、日本郵便が提供する郵便事業、銀行窓口事業、保険窓口事業、その他の事業(物流事業を含む)については、各事業毎の収支を区分して総務大臣に提出すること等が義務付けられるとともに、営業収益及び費用の整理方法についても、各事業毎に切り分けた運用が行われているものと認識。 ・ 答申案は、日本郵便が提供する事業のうち、郵便事業についてとりまとめたものであり、保険窓口業務に関する議論とは分けて考えることが必要と認識。

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について」に関するもの (17件)

主な内容 (要約)	部会としての考え方(案) (要約)
<ul style="list-style-type: none"> ● 日本郵便にしかできない低廉な第三種郵便物の制度の維持は、日本の社会、新聞読者にとって必要。((一社)日本新聞協会(販売委員会)) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第三種郵便及び第四種郵便といった政策的な低廉サービスについては、その費用負担のあり方も含め、今後の課題として検討することが必要と認識。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「サービス受益者負担の原則」(フリーライダーは許さない)という社会情勢変化にかんがみ、第三種・第四種郵便物の制度は見直されるべき。(匿名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の見直しによる収支改善効果は一時的なものであると認識。 ・ 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することが必要と認識。
<ul style="list-style-type: none"> ● 今回の見直しで一時的に利益が捻出されるとしても、将来の郵便物減少は否定できず、収益は減少するため、早急にさらなる抜本的な改革を行う必要あり。(個人) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 信書の送達事業については、平成15年4月に、信書便法が施行され、民間事業者の参入が可能となっている。 ・ 全国全面参入型の一般信書便事業については、日本郵便との間の対等な競争条件を確保し、一般信書便事業者によるクリームスキミングにより郵便のユニバーサルサービスの維持に支障が生じることを防止するため、一般信書便事業の許可の基準等についても一定の規律を設けることが必要と認識。
<ul style="list-style-type: none"> ● 日本郵便の実質的な独占となっている「信書」事業を民間物流事業者等に完全解放することが必要。一般信書便事業に業者が参入しやすくするために規制緩和できないのか。(個人・匿名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、郵便サービスのあり方の検討を行うに当たっての参考とさせていただきます。
<ul style="list-style-type: none"> ● 郵便インフラは、国民にとって重要であるため、国営に戻すことも検討すべき。(個人・匿名) 	