

情報通信審議会 郵政政策部会（第24回）議事録

1 日時

令和元年9月10日（火） 14時30分～15時00分

2 場所

総務省 第1特別会議室（8階）

3 出席者

（1）委員（敬称略）

米山 高生（部会長）、東條 吉純（部会長代理）、泉本 小夜子、  
根本 直子、横田 純子（以上5名）

（2）総務省

鈴木 茂樹（事務次官）

（情報流通行政局）

長塩 義樹（郵政行政部長）、藤田 清太郎（企画課長）、  
犬童 周作（郵便課長）、高田 義久（貯金保険課長）、  
増山 寛（信書便事業課長）

（3）事務局

後潟 浩一郎（情報流通行政局総務課総合通信管理室長）

4 議題

（1）答申事項

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）について

【平成30年2月14日付け諮問第1227号】

○米山部会長　　本日は、カメラ撮りの申し出がありましたので、会議冒頭部分を撮影いたします。ご出席の皆様におかれましては、あらかじめご了承くださいませようお願いいたします。

## 開　　会

○米山部会長　　ただいまから、情報通信審議会第24回郵政政策部会を開催いたします。本日は、委員5名中5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。

## 議　　題

### 答申事項

　　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）について

【平成30年2月14日付け諮問第1227号】

○米山部会長　　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。

　　本日の議題は、答申事項1件でございます。それでは、諮問第1227号、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）について審議いたします。

　　前回の当部会におきまして、了承いただいた答申（案）につきまして、8月8日から8月27日までの間、意見招請に付しました。期間中に寄せられた意見、それらに対する考え方及び意見を反映させた答申（案）について、事務局からご説明をお願いいたします。

○犬童郵便課長　　郵便課長の犬童でございます。よろしくお願いいたします。

　　配付資料が大部になってございますが、資料24-1から24-6までございます。24-1から24-3につきましては、答申（案）本体、答申（案）の全体像、答申（案）の概要でございます。24-4と24-5が、先ほど部会長からありました意見募集の結果及び部会としての考え方をまとめたものでございます。24-5が、意見募集の結果そのままを載せてございまして、それに対する考え方をまとめたものでござい

ますが、時間の関係上、24-4の概要のほうでご説明させていただきたいと思います。

資料24-4をご覧くださいと思います。意見公募結果の概要でございます。公募期間は、先ほどありましたように8月8日から27日まで、20日間ということでございます。2.の結果概要でございますとおり、提出意見数が69件、内訳が、個人が37件、法人・団体が6件、匿名が26件ということでございました。法人・団体6件につきましては、下の※にあるような法人・団体の皆様でございます。

意見の主な内容等でございます。答申（案）で部会の考え方を3つに分けてお示しいただきましたので、その3つに分けてまとめてございます。

1つ目が、「日本郵便の経営改善に向けた取組について」に関するものでございます。コメントとしては20件ありました。上から参ります。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というご意見がございました。これにつきましては、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、最近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とさせていただきます。

続きまして、コンビニでも信書について受け取れるようにしてほしいというご意見がございました。これにつきましては、日本郵便においては、「はこぼす」、「OKIPPA」等、郵便を受け取りやすくするための取組を行ってきているが、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とさせていただきます。

続きまして、郵便物の大型化や形状の多様化による作業負担が増加している状況を踏まえ、作業負担の軽減の観点から、取扱う郵便物の形状やサービスの整理を行うべきというご意見がございました。これにつきましては、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行くことが必要と認識とさせていただきます。

それから、より少ない人数で効率的に業務を運営するという観点から、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。その際には、拡大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というご意見がございました。これにつきましては、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とさせていただきます。

めくっていただきまして、2つ目のカテゴリでございます。「郵便サービスの見直しに係る要望について」に関するものということで52件ありました。これにつきましては、3つに分けて整理させていただきました。左にありますように、サービス見直しに賛成とする意見が31件、サービス見直しの必要性は理解が9件、サービス見直しに反対が12件とさせていただきます。

まず、賛成の意見の主な内容でございます。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。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、遅くなってもよい。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。速達等の土曜日配達がなくなるわけではなく、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。それから、日本郵便の経営状況、郵便サービスの現状、今後の見直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というご意見がございました。

これにつきましては、賛成の意見として承るとした上で、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の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とさせていただきます。

見直しの必要性は理解という9件のうちの3件でございます。サービス見直しは仕方ないが、料金もあわせて下げてほしいというご意見。郵便離れがますます進むのではないかというご意見。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というご意見がありました。

上の2つにつきましては、必要性は理解していただいたものとして承るとさせていただきます。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、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とさせていただきます。3つ目につきましては、必要性は理解していただいたものとして承るとした

上で、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など、社員の負担が相当程度軽減されると承知しているとさせていただいております。

見直しに反対のご意見でございます。労働力確保に苦勞しているのは郵便に限られたことではない。勤務先での話を引き合いに出されまして、土曜日の配達がなくなると困る、土曜日配達を継続してほしいというご意見がございました。

この2つにつきましては、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とさせていただきまして、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とさせていただいております。

その次のご意見でございます。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の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・向上させることにほかならない。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が損なわれるというご意見がございました。

これに対する部会の考え方でございますが、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、その他の事業には物流が入っておりますけれども、これらの事業ごとの収支を区分して総務大臣に提出すること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、事業ごとに切り分けた運用が行われているものと認識とさせていただいております。

それから、簡易保険の何らかの補てん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というご意見もございました。これにつきましては、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とさせていただいております。

ページをめくっていただきまして、3つ目のカテゴリー、「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」に関するものでございます。全部で17件あ

りました。

最初の2つは、第三種・第四種の郵便物に関する意見でございます。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というご意見。「サービス受益者負担の原則」という社会情勢変化に鑑み、第三種・第四種郵便物の制度は見直されるべきというご意見がございました。これらにつきましては、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とさせていただいております。

続きまして、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があるというご意見がございました。これにつきましては、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とさせていただいております。

続きまして、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というご意見がございました。これにつきましては、信書の送達事業については、平成15年4月、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とさせていただいております。

続きまして、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というご意見もございました。これにつきましては、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たいということでまとめてございます。

パブコメの結果とそれに対する部会としての考え方の案としてまとめさせていただいております。説明は以上でございます。

○米山部会長　ありがとうございました。ただいまの事務局の説明について、ご意見、ご質問等いかがでしょうか。

ありがとうございます。それでは、部会としては、この答申案のとおりまとめたいと思いますが、いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○米山部会長　それでは、案のとおり答申することといたします。

答申に当たりまして、委員の皆様方から感想等ございましたら、簡単で結構ですのでお伺いできればと思いますが、いかがでしょうか。まずは東條部会長代理。

○東條部会長代理　今回の答申は、郵便事業を取り巻く環境の変化に対応して持続可能な郵便サービスの提供を維持するために必要な見直しであると考えています。

木曜日差し出しが月曜日配達になるというのは、ユーザーにとっては結構大きな変化ですので、きちんと周知をしていただければと思います。

○米山部会長　それでは、泉本委員、お願いします。

○泉本委員　答申のとりまとめ、ありがとうございました。これでまとまるということでもよろしくお願ひしたいと思います。

いつまでたっても私も頭の中が整理できていませんが、コメントをいろいろ見ていると、まだまだ郵便と荷物のところが混乱されている意見が多々あったと思いますので、何が変わるのか、変わらないのかしっかりPRをお願ひしたいということが、最後のお願いでございます。

それともう一つ、郵便局が2万4,000あるとのこと、この委員会の最初のころ、小学校とほぼ同じぐらいの間隔であるというお話をいただいたのですが、考えてみたら、今のようにバイクや車などの配送手段が発達する前から、郵便局は郵便・荷物と色々な事業をやっています。昔は交通が不便な時代でしたから、確かにユニバーサルということ歩いていける距離というのが2万4,000なのだろうか少し考えてみたのです。この数は銀行の支店数に比べてあまりにも多いのではないかと。今、銀行も統廃合でどんどん支店数が減少しています。ATMを残して統廃合されていますので、果たして2万4,000も小さい郵便局が必要なのか、郵便事業の中のユニバーサルということももう一度ご検討いただくことが必要かも知れません。私の自宅近くにも本局があって、それから小さい郵便局が幾つもあります。そのようなことも考えながら、全体の郵便、日本郵便に携わる労働者の方々の合理化だとか、人を切るという意味ではないです、仕事の合理化です。働き方の改革ということ、全体の見直しということ、生産性を上げるということもこれからの課題にさせていただけたらと思ひました。感想でございます。

○米山部会長　ありがとうございます。それでは、根本委員、簡単をお願いします。

○根本委員　どうもこのたびはお疲れさまでございます。私も意見募集のコメントは読ませていただいたのですが、賛成意見であれ反対意見であれ、事業の合理化、あるいは配達業務の負荷を削減、これが民間企業に比べて対応がやはり遅い、不十分という意見が結構多かったので、それは本当にもっともだと思えますし、これまでの部会でも出ていたと思うのですが、ぜひそこをよりスピード感を持って進めていただければと思います。

また、職員の方の待遇というのか、ワーク・ライフバランス、これも現状制度でまだまだできることがあるということ、あるいはインセンティブという言葉もあったと思うのですが、どうやったらよい業務をしてそれが報われるかという形も、一段としてぜひ取り入れていただければと思います。日本郵便さんもいろいろな課題を持っていらっしゃると思うのですが、ぜひ、できること、優先度の高いことを、いつまでにするということの計画を立てていただいて、それを総務省さんとしてもモニターしていただければと思います。

以上でございます。

○米山部会長　ありがとうございます。それでは、横田委員、お願いします。

○横田委員　答申案をまとめていただきまして、ありがとうございました。私、個人的には、現場を見させていただいて、区分機が導入されているとはいえ、まだまだたくさんの方の手作業が発生していて、今回のサービスの変更によって、あの方たちの効率化が望めるのであれば、本当にいい内容になるのではないかと考えております。

ただ、おそらく、今の環境の中でまだまだ改善すべき点や対応すべき点もいろいろ発生すると思いますので、今後もまた臨機応変に対応していただけることを願っております。よろしく願いいたします。

○米山部会長　ありがとうございました。

それでは、続きまして、答申書をお渡ししたいと思います。

○後潟総合通信管理室長　それでは、報道の方はカメラ等、準備をお願いいたします。

それでは、これより答申書の手交を行います。なお、答申書手交時の写真撮影をしますので、米山部会長及び鈴木事務次官は、しばらく答申書授受の姿勢のままをお願いいたします。

それでは、よろしく願いいたします。



(答申書手交)

○米山部会長　それでは、ただいまの答申に対し、鈴木事務次官よりご発言がございました。それでは、鈴木事務次官、よろしく申し上げます。

○鈴木事務次官　皆様には日ごろから郵政をはじめ当省の行政に深いご理解とご協力をいただきましてありがとうございます。

また、本来、石田大臣が今日の答申を受け取りするところだったのですが、新聞等で報道されているような状況でございまして、かないませんので私が受け取らせていただきまして、一言御礼の言葉を述べさせていただきたいと思っております。

ただいまいただきました答申につきましては、今年の8月より米山部会長、東條部会長代理をはじめ委員の皆様方の活発なご議論かつ非常に慎重で丁寧なご議論を経まして、本日とりまとめをいただきました。心から御礼申し上げます。

答申では、郵便を取り巻く社会的変化や利用者のニーズの変化を明らかにした上で、将来に向けた郵便サービスの安定的な提供を可能とする方法についてお示しをいただきました。総務省といたしましても、答申内容をしっかり受けとめ、必要な対応を検討して参りたいと考えてございます。

今後、既にご指摘をいただきましたようにまだまだいろいろなご指摘、課題があります。将来を見据えまして、社会や経済の変化に伴う国民の多様なニーズに柔軟に対応して、持続可能な郵便事業、郵便サービスの実現に向けて取り組んで参ります。皆様方におかれましては、引き続き、総務省行政への一層のご協力とご指導をよろしく御礼申し上げます、私のご挨拶とさせていただきます。今回はありがとうございました。

○米山部会長　鈴木事務次官、ありがとうございました。

○後潟総合通信管理室長　それでは、カメラは退室願います。

○米山部会長　以上で、本日の議題は終了いたしました。

事務局から何かございますでしょうか。

○後潟総合通信管理室長　特にございません。

閉　　会

○米山部会長　それでは、本日の部会を終了いたします。

委員の皆様におかれましては、今回の答申に当たって、多大なご協力、ご尽力をいた

だき、ありがとうございました。

また、本答申の記載事項に関する取組状況等を踏まえ、今後、必要に応じて部会で検討を行うこともあると思いますので、その際はよろしくお願ひいたします。改めてありがとうございました。