

デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会（第1回） 議事要旨

- 1 日時：令和2年11月13日（金）15:30～16:50
- 2 場所：WEB 会議による開催
- 3 出席者：
 - ・ 構成員
多賀谷座長、中村座長代理、巽構成員、谷川構成員、中川構成員、長田構成員、西成構成員、根本構成員、藤沢構成員、宮元構成員
 - ・ オブザーバー
濱島内閣官房郵政民営化推進室副室長、
森金融庁郵便貯金・保険監督総括参事官、
小方日本郵政株式会社常務執行役、立林日本郵便株式会社常務執行役員
 - ・ 総務省
武田総務大臣、谷脇総務審議官、佐々木郵政行政部長、菱沼企画課長、
渋谷郵便課長、高田貯金保険課長、徳光信書便事業課長、谷内検査監理室長、
北神国際企画室長、長坂国際企画室企画官
- 4 議事
 - (1) 開会
 - (2) 議題
 - ① デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会の運営について
 - ② 郵政事業の現状について
 - ③ 意見交換
 - (3) 閉会
- 5 議事要旨
 - (1) 開会
(武田総務大臣より挨拶。)
 - (2) 議題
 - ① デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会の運営について
(渋谷郵便課長から資料1-1に沿って説明。開催要綱の確認、座長の選任及び座長代理の指名が行われた。)
 - ② 郵政事業の現状について
(菱沼企画課長から資料1-2に沿って説明。)
 - ③ 意見交換

巽構成員： 郵政3社のサービス提供が市場の競争環境の中で適切に位置づけられるかがポイントである。ゆうちょ銀行とかんぽ生命の株式をさらに市場に開放していくなれば、限度額規制や新規業務規制をどのように緩和していくか、また撤廃しき

ってよいのかが問題になるだろう。

また、郵便局の窓口でゆうちょ銀行とかんぽ生命の商品を扱っていることは、金融サービスをユニバーサルサービスとして位置付ける点で興味深い反面、他の民間銀行・保険会社との関係で競争上の問題を感じる。特に、郵便局を地域のプラットフォーム（インフラ）として位置づけるならば、そこで提供されるサービスも再考する必要がある。

谷川構成員： デジタル時代の最も重要な資産は「信頼」。かつて郵便局員は公的サービスの中で最も信頼されていた職業だったが、直近はかなり厳しい状況ではないか。これをどうやって戻していくかがポイントになる。

また、郵政の強みは末端の対人サービス能力だと感じており、自治体のアナログ部分を全面的に代行することにチャンスがあるのではないか。日本全体のデジタル化をサポートしながら郵政の強みを生かすべき。

さらに、少量多品種の農産物の物流の効率化、ふるさと小包のてこ入れなど、スマートシティの中での郵政事業を考えてみたい。

西成構成員： 地域の活性化や地方創生、デジタル化の流れの中で、特に地方の郵便局の在り方についての意見を求められていると認識している。

先程お話があった少量多品種のものを配送するようなビジネスなど、地方の活力を他の地域に活用してもらえそうな仕組みが重要になってくる。

中川構成員： デジタル時代では経済モデルが大きく変わる。匿名の大衆を対象にした「匿名経済」から特定個人を対象とする「顕名経済」へシフトする中、日本郵政には、「個客」一人一人に特別な体験を提供するようなサービスが求められる。

今ではNPS（顧客推奨度）等が経営指標に入ってくるのが当たり前になっており、日本郵政においても個客の満足度を意識して、個客一人一人の満足度を指標化する、そのために個客データに基づく信用基盤をつくる、といったところに議論が広がることを期待したい。

根本構成員： デジタル化の中で何を実現するのかということが非常に重要。一つには、内部事務の合理化や荷物配達効率化によって、人手不足を解消できる。

また、武田大臣のお話にもあったとおり、豊富なデータを生かすべきであり、例えばゆうちょ銀行が持っている口座取引情報を活用して、災害の影響度を把握したり、企業のコンサルティングに使うことができるか、検討していきたい。

世界的に年金基金などがESG（環境、社会、ガバナンス要因）を考慮して投資先を選定する動きがある。日本郵政は株式を売り出している以上、投資家の見る目がそこに傾斜していくことに留意すべき。社会課題の解決にどう貢献するかが問われており、デジタル化で格差が拡大する中、デジタル・ディバイドをどのように緩和していくのかということも検討対象とすべき。

中村座長代理： 郵政民営化の流れで、効率化やガバナンスが強調される一方、インフラとしての役割はどこまで維持されるのかが気になる。郵政の機能を高齢化、情報化、国際化にどう生かすかは国民的課題である。

郵政の資産であるヒト（安心感・信頼感）・モノ（不動産）・ネットワークの価値をどのように最大化するかが重要である。例えば全国に24,000ある郵便局舎には

センサーを埋め込み放題であり、データ量では GAF A より有利な立場と言えるかもしれない。

私の活動の関係では、東京都港区竹芝の国家戦略特区におけるスマートシティづくり（NTT、KDDI、放送局、東京大学、理研、NICT 等との連携プロジェクト）と、iU における吉本興業等との連携の 2 件とも、郵政との親和性は高いもののまだつながっていない。同様のプロジェクトは全国に沢山あると思うので、このような会議をきっかけに、郵政との様々なマッチングが進むとよい。

藤沢構成員： 検討テーマとして色々書かれているが、郵政の現場が今それについていける状態になっていないのではないかと。デジタル化を進め、窓口業務や配達業務を効率化し、実際に働く方々の負担軽減を最優先にしなければ、新しい取組はただの負担になる。最初にやらなければいけないことは、現場の業務の見直しである。

その上で、外から見て郵便局が役に立つことを考えると、やはりネットワークの数や、これから自治体が人口減によってコンパクトシティ化・スマートシティ化していく中での、郵便局というリアルな存在。例えば郵便局にセンサーを置き、あらゆるデータを 24 時間取って、住民の安全・安心を担保するといったことも考えられる。郵便局・郵便事業が、全国各地の地域が持っている課題を解決するプレーヤーにどうすればなれるか。変えるべきルールがあれば変える着手ができるとよい。

宮元構成員： 加賀市では、昨年 10 月に全国の市町で初めて橋立郵便局に自治体業務を委託し、また、本年 11 月、全国で初めて行政事務所を山中郵便局内に移転するなど、かなり先進的に郵便局との連携に取り組んでいる。

このような状況は他の都市でもこれから増えてくると思うが、その中で、郵便局が、住民異動届、印鑑登録、マイナンバーカードの申請・交付事務などの自治体業務を幅広く引き受けられるように法律を改正していただき、自治体と郵便局が一体となって住民サービスの利便性を高められるような仕組みづくりをお願いしたい。

また、我々もドローンを使ったプラットフォーム等を構築しているところであり、ドローン、配送ロボットなどの先端技術の実証の場として、ぜひ加賀市を使っていたきたい。

長田構成員： 地域の婦人会を対象に郵便配達頻度の見直しについてのアンケートを取ったところ、「郵便局の方々の労働環境が改善されるのであれば週に 2 日は配達がなくともかまわない」という回答が圧倒的に多かった。それほど郵便局は生活に密着しており、不便な地域ほど郵便局の存在が大きい。地元の人たちは信頼を持っているので、絶対になくさないように。

デジタル社会においてもきっちりと郵便局の役割を果たしてほしいと思っており、現在議論されている IT 基本法改正の一番のテーマは、「誰一人取り残さない」ことであり、支援を必要とする人にとって、郵便局は非常に適切な場所だと考える。郵便局員が IT の技術・知識を十分持つのは難しいかもしれないが、専門家との間をつなぐ場の提供だけでも行っていけるとよいと思う。一気に進むデジタル社会を一番後ろから応援していく場になってほしい。

また、かんぽの不祥事については、徹底的に、中だけでなく外の目もきちんと入れ、立て直してほしいと思う。

多賀谷座長： 郵政民営化後も、郵便局は社会の基礎的なネットワークを構築・維持

している。将来的に人口は減るかもしれないが、郵便局という全国的なインフラが各地にあり、そこに人々が住むという状況は続くだろう。

デジタル時代において、郵便局の立ち位置は、情報の拠点であり、モノのデリバリーの結節点である。その意味では、郵便局の一番の競争相手はアマゾン、あるいはドローンによる配送のようなシステムだと思う。

中川構成員もおっしゃったように顕名経済へシフトしていく情報化時代において、郵便局の役割は、個人情報流通する場合に一定程度のコントロールを行う代理人的な存在となることではないか。

濱島副室長： 一昨年に発覚した不祥事もあり、最近の日本郵政グループの業績と株価はともに厳しく、日本郵政と金融2社の株式売却を1つの柱とする郵政民営化も、同様に厳しい局面にある。

このような中で、総務大臣主催の懇談会でDX等を検討されることには大変な意義があり、日本郵政グループの立ち直り・成長のきっかけになることを期待する。

森参事官： 郵便局のネットワークを基礎として、民間企業としての創意工夫を発揮し、顧客本位のサービスを提供していただくことが重要だと考える。

データ利活用の話をはじめ、本懇談会でなされた議論や結論を、日頃の日本郵政グループへの銀行法・保険業法に基づく監督モニタリング業務に生かしていきたい。

小方常務執行役： 本日発表した「日本郵政グループ 中期経営計画の基本的な考え方」において、信頼回復と新たな成長を柱としており、この新たな成長の内容として、DXや新規ビジネスの推進を盛り込んでいる。日本郵政では社長直轄の新たな室を立ち上げるなどして、検討を加速している。

また、本懇談会で当グループのデジタル時代における在り方を検討いただけることを、有り難く思う。

立林常務執行役員： かんぼの不適切募集の件で、皆様に大変なご不便、ご迷惑をお掛けしたことをお詫びしたい。傷ついた郵便局の信頼を回復すべく、全力で取り組んでいるところ。

一方、郵便物流事業のデジタル化の関係では、本年度は、キャッシュレス決済の導入局の拡大、テレワークの活用、配送の高度化に向けた試行実験等に取り組んでおり、将来的に持続可能な郵便物流事業の提供の実現に向け、今後も邁進したい。本懇談会で有益な御示唆をいただければ幸い。

(3) 閉会

多賀谷座長より、次回の日程について別途事務局から連絡するとの説明があった。

(以上)