

郵便局データの活用とプライバシー保護の
在り方に関する検討会

報告書（案）

2022年6月
総務省

目次

1	検討の背景・目的	…2
2	郵便局データに関する現状の分析	…3
	(1) 郵便局データを保有・取得する日本郵政・日本郵便の強み	
	(2) 郵便事業で保有している主な郵便局データ	
3	郵便法に基づくデータ活用の制限と公的機関等へのデータ提供の可否	…7
	(1) 郵便分野ガイドライン及び同ガイドラインの解説における制限の現状	
	(2) 転居届に係る情報等の公的機関等への提供の状況と 郵便分野ガイドラインにおける明確化の必要性	
	(3) 情報を用いることによる利益と秘密を守られる利益の比較衡量の結果、 第三者提供が可能と認められる事例（郵便分野ガイドラインの解説に 明記する事例）	
4	地方公共団体等からの委託を受けて受託調査業務を行う場合の留意点	…13
	(1) 日本郵便のデータ収集能力への期待に対応した調査受託の可能性	
	(2) 受託調査業務における留意点（郵便分野ガイドラインの解説に明記）	
5	郵便局データ活用推進ロードマップ	…17
	(1) 郵便局データ活用推進ロードマップの意義	
	(2) 郵便局データ活用に向けた信頼の回復	
	(3) データガバナンスの体制強化	
	(4) 業務効率化・適正化のためのデータ活用の推進	
	(5) 公的要請に応えるデータ活用の優先的推進	
	(6) データを活用した新規ビジネスの段階的展開	
	(7) 総務省の取組	

郵便局データの活用とプライバシー保護の在り方に関する検討会 報告書（案）

1 検討の背景・目的

- 我が国においては、少子高齢化の進展、都市への人口集中、地域経済の疲弊、デジタル化の進展など社会環境の変化が進展している。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、環境変化が加速し、利用者ニーズも変化が見られる。
- これらの変化に伴い、郵便事業については、郵便物数は2001年度（ピーク時）の約263億通から2021年度には約149億通へと4割以上減少している。
- 日本郵政グループは、全国津々浦々に張り巡らされた、直営郵便局及び簡易郵便局あわせて約2万4千の郵便局及び配達ネットワーク、全体で約40万人に上る社員数等の強みを生かして、郵政事業のユニバーサルサービスを引き続き提供していく必要があり、社会環境や利用者ニーズの変化に対応して、データ活用やデジタル対応を進めることが求められるが、日本郵政グループにおいては、データ活用やデジタル対応が進んでいるとは必ずしも言いがたい。
- 国民生活に必要不可欠なユニバーサルサービスを担う郵便局の公共性・重要性に鑑み、全国2万4千の郵便局ネットワークとそのデータを社会として有効活用するとともに、デジタル化の進展による国民のニーズの変化に即した新たなビジネスモデルを構築することは、今後の郵政事業の持続的な成長・発展に欠かせない。一方で、郵便局が保有・取得するデータ（以下「郵便局データ」という。）を有効活用し、地域の課題解決や新規ビジネス創出につなげるためには、利用可能なデータの範囲や活用にあたっての留意点について、整理することが必要と考えられる。
- このため、信書の秘密や個人情報の適正な取扱いを確保しつつ郵便局データの有効活用を促進するため、本検討会において、「郵便事業分野における個人情報保護に関するガイドライン」（平成29年総務省告示第167号。以下「郵便分野ガイドライン」という。）等の改定、郵便局データの活用と個人情報保護法及び郵便法等との関係性の整理、郵便局データの活用に向けた関係者の役割、実施すべき施策等の整理等、郵便局データの活用とプライバシー保護の両立を目指した検討を行う。

2 郵便局データに関する現状の分析

(1) 郵便局データを保有・取得する日本郵政・日本郵便の強み

ア 地域の偏りなく日本全国を網羅する郵便局ネットワーク

- 郵便事業は、国民生活に必要不可欠な公共性の高いサービスとして位置づけられており、日本郵政及び日本郵便には、ユニバーサルサービス提供の責務が課せられている。このため、日本郵政グループは、直営郵便局及び簡易郵便局あわせて約2万4千の郵便局、約17万8千の郵便ポストを有し、地域の隔たりなく日本全国を網羅する郵便局ネットワークを保持している。
- ユニバーサルサービスの維持が、法律により義務づけられており、採算が採れない過疎地域においても、郵便局と郵便のサービスは維持され続けている。

イ 日々各世帯・事業所に郵便物等を配達する配達ネットワーク

- 日本郵便の年間引受物数は、郵便が約149億通、荷物が約43億個であり、日々各世帯・事業所まで郵便物等を配達する配達ネットワークを有する。
- 宅配各社の宅配便は日々届け先が変わるため、その日の状況に応じて配達ルートを組み立てているが、郵便は日々2軒に1軒の割合で配達があるため、日々同じルートで配達を行う。
- 2019年10月より、テレマティクス端末 Dcat（配達コミュニケーション支援ツール）を実装したスマートフォンを集配担当社員に配備（2022年4月現在で約75,000台）しており、速度情報、位置情報、走行軌跡、配達時間等のデータを、安全管理、業務効率化、業務適正化に活用しているが、各世帯・事業所に郵便物等を配達する際に携行しているため、膨大なビッグデータが取得可能となっている。
- 日本郵便は、自動二輪車約8万2千台、軽自動四輪車約3万台、小型貨物自動車約2千台を保有しており、日々、日本中の道路を走行している。地方公共団体の公用車が通れない細い路地も郵便バイクであれば走行可能である。

ウ 全ての国民が利用者となる幅広い顧客基盤

- 日本郵便は、郵便の業務を業として行うことが法定された唯一の事業体であり、郵便のあて先となり得るほぼすべての世帯・事業所に係る所在情報や、転居に係る情報を、郵便の業務を円滑に実施するために保有している。

(2) 郵便事業で保有している主な郵便局データ

ア 配達原簿（配達総合情報システム）

- 日本郵便は、郵便物の配達に必要な各配達先の世帯情報をデータベース（配達総合情報システム）として保有している。このデータベースを活用し、区分機によって郵便物を配達する順番に並べ替え、配達員は郵便局内の端末や印字された配達原簿により配達に必要な情報を確認しつつ、各世帯への郵便物の配達を実施している。
- 日本郵便は、郵便サービスの提供等における個人情報の利用目的について、個人情報保護法に基づき、ホームページ上のプライバシーポリシーにおいてその利用目的を公表している。

<日本郵便 プライバシーポリシー（抜粋）>

当社は、郵便サービスの提供、印紙の売りさばき、お年玉付郵便葉書の発行、国内・国際物流業務、ロジスティクスサービス等における個人情報について、以下の利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱います。

- ・当社が取り扱う商品、サービスの販売等に係るお客さまとの契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- ・企業ガバナンス向上・業務効率化等を目的とするデータ分析のため
- ・各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- ・市場調査、データ分析およびアンケートの実施等のため
- ・ダイレクトメールの発送等、商品やサービスに関する各種ご提案のため
- ・Webの閲覧履歴や購買情報等の情報を分析して、お客さまの趣味・嗜好の予測処理等を行うため
- ・その他、お客さまのお取引を適切かつ円滑に履行するため

- 配達原簿（配達総合情報システム）は、上記プライバシーポリシー等で掲げた利用目的のため、転居届に基づく情報や、居住確認のお知らせへの回答、現地確認に基づき、「配達に必須の情報」として、配達先住所、世帯主氏名、同居人名、事業所名、居住者旧姓、転居情報、空き家情報を、「円滑な配達のための情報」として、宅配BOX有無、オートロック情報、表札有無、飼犬有無、配達指定場所有無等のデータを、システム上に登録・更新している。

- 配達総合情報システム上のデータは高セキュリティな社内サーバーで管理されている。

イ 転居届に係る情報

- 日本郵便は、転居に伴い旧住所あての郵便物等を新住所に無料で転送することを希望する利用者からの届出（転居届。e転居を含む。）に基づき、転送開始希望日、旧住所、転居者氏名、引き続き旧住所に居住する者の有無、事業

所名、新住所等の情報をデータベース（転居システム）として保有している。

- 転居届に係る情報は、転居届記載の利用目的に基づき、郵便物等の転送等に利用されている。

＜転居届記載の個人情報の利用目的（抜粋）＞

この転居届に記入された転居先、お名前等の情報は、以下の目的で使用します。

1. 弊社の扱う郵便物および荷物を転居先に転送・配達するため
 2. 行政機関・企業などからお預かりした住所等の変更のご案内その他のお知らせ、弊社サービスに関する情報やみなさまの生活に役立つ情報を転居先へ送付するため
- 転居システムは、配達総合情報システムとデータ連携し、配達総合情報システムのデータ更新に利用されており、配達総合情報システムと同様に、そのデータは高セキュリティな社内サーバーで管理されている。

ウ 郵便番号データ

- 郵便番号と当該郵便番号を付された街区との対応を表す郵便番号簿をデータベース化した郵便番号データベースは、非常に多くのウェブ上の申請フォームにおいて、住所の自動入力に活用されており、電子商取引等のインフラとして機能している。
- 2021年5月、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室は、「ベース・レジストリ」のひとつとして、「郵便番号データ」を指定した。ベース・レジストリとは、公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される正確性や最新性が確保された社会の基幹となるデータベースを意味する。
- 郵便番号データは、即効性の観点から、早期にベース・レジストリとしての利活用を実現するものとして、ベース・レジストリ区分①として指定されている。
- 現在の郵便番号データは、データ品質の評価においてその成熟度に課題がある。改善点としては、例えば、複数行に分割されているコードがある、町域名に人間向けの補足説明が含まれており、別途プログラムの分岐処理を記述する必要がある、半角カタカナや Shift-JIS が使用されている等が挙げられる。

エ 郵便ポスト情報

- 日本郵便では、郵便ポストについて、ポストコード（6桁）、住所、取集局、取集時間、型式、外観状況、占用データ、工事履歴等の情報を社内システムにおいて保有しているが、位置情報は取集担当者等が紙地図に記載するのみで、緯度経度情報や、画像データを保有していない。

オ テレマティクス端末 Data により取得する走行データ

- 2019年10月より、テレマティクス端末 Dcat（配達コミュニケーション支援ツール）を実装したスマートフォンを集配担当社員に配備（2022年4月現在で約75,000台）しており、速度情報、位置情報、走行軌跡、配達時間、移動距離のデータを、リアルタイムでデータベース化しており、安全管理、業務効率化、業務適正化に活用されている。

カ デジタル地図（検討中）

- 集配業務に地図は必要不可欠で、現在、紙媒体の住宅地図を必須のアイテムとして活用しているが、コストの削減、紙媒体地図のデメリット解消、生産性向上等を図るべく、配達総合情報システムや、約75,000台のスマートフォンに実装されたテレマティクス端末 Dcat など自社で保有する情報を活用し、自社でデジタル地図の構築を図ることを検討中。
- 紙媒体地図の場合、新築の建物、新しい道路などがあっても更新されない、個人使用の傾向が強く、班内、局内でも情報が共有されない、通区・道順の見直しのたびに配達用地図の作り直しになる等のデメリットがあり、こうした課題をデジタル地図の構築によって解消することを検討中。

3 郵便法に基づくデータ活用の制限と公的機関等へのデータ提供の可否

(1) 郵便分野ガイドライン及び同ガイドラインの解説における制限の現状

- 配達総合情報システムや転居システムは、特定の個人情報をお容易に検索することができるように体系的に構成したもものとして、「個人情報データベース等」(個人情報保護法第 16 条第 1 項)に該当し、当該システムを構成する個人情報は、「個人データ」(個人情報保護法第 16 条第 3 項)に該当するため、個人情報保護法上、「個人データ」の取扱いに関する規律の対象となる。
- 個人情報保護法第 27 条第 1 項において、個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならないと規定されているが、例外的に、同法第 27 条第 1 項各号に該当する場合には、本人の同意を得る必要はないとされている。

＜個人情報保護法第 27 条第 1 項＞

個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを提供してはならない。

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(以下 略)

- 一方、郵便法第 8 条においては、憲法第 21 条における「通信の秘密」の確保を受けて、「信書の秘密」及び「郵便物に関して知り得た他人の秘密」を確保すべきことが規定されている。

＜郵便法第 8 条（秘密の確保）＞

- 1 会社の取扱中に係る信書の秘密は、これを侵してはならない。
- 2 郵便の業務に従事する者は、在籍中郵便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

- これを受け、郵便分野ガイドラインは、個人情報保護法第 27 条第 1 項各号の例外事由に該当する場合であっても、日本郵便は、個人データを第三者に提供するに当たっては、信書の秘密の保護に係る郵便法第 8 条その他の関連規定を遵守しなければならないことを規定(郵便分野ガイドライン第 15 条第 10 項)し、郵便法違反とならないよう、郵便事業分野の事業者特有の制限

規定（上乘せ規定）を置いている。

＜郵便分野ガイドライン第15条第10項＞

前各項の規定にかかわらず、事業者は、個人データを第三者に提供するに当たっては、信書の秘密の保護に係る郵便法第8条その他の関連規定を遵守しなければならない。

- このため、一般の個人情報取扱事業者であれば提供が認められる場合であっても、日本郵便は、「信書の秘密」及び「郵便物に関して知り得た秘密」について、原則として第三者提供が認められていない。
- ただし、転居届に係る情報については、日本郵便が郵便法第8条の守秘義務に基づき弁護士会照会に対する転居届情報の開示を拒否した事案の最高裁判決（平成28年10月18日。高裁への差戻を決定）補足意見や差戻審の名古屋高裁判決（平成29年6月30日）を受け、令和2年3月に郵便分野ガイドラインの解説が改正され、「信書の秘密等に該当する事項のうち、郵便法第8条第2項に規定する、郵便物に関して知り得た他人の秘密については、比較衡量の結果、それらの情報を用いることによる利益が秘密を守られる利益を上回ると認められたときには、第三者提供が可能」であることが明記されるとともに、転居情報は、「信書の秘密」ではなく、「郵便物に関して知り得た秘密」に該当することが明記された。
- このため、現行の郵便分野ガイドラインの解説においては、郵便局データに関し、以下のとおり、活用の制限が規定されている。

ア 信書の秘密

- ・「信書の秘密」とは、信書の内容にとどまらず、差出人及び受取人の住所又は居所・氏名並びに信書の存在の事実の有無等、信書に関する一切の事項をいう。
- ・「信書の秘密」については、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、信書の秘密に係る個人情報を取り扱ってはならない。法律上の照会権限を有する者からの照会がなされた場合であっても、同様である。

イ 郵便物に関して知り得た他人の秘密

- ・「郵便物に関して知り得た他人の秘密」とは、信書に限らず、郵便物すべてについて、通信文などの内容のみならず、差出人・受取人の氏名、住所又は居所、取扱年月日、差出通数その他通信そのものの構成要素を成す一切の事項を指し、転居情報も含まれる。
- ・「郵便物に関して知り得た他人の秘密」については、法律上の照会権限を有する者からの照会がなされた場合であっても、原則として提供することはできない。
- ・ただし、比較衡量の結果、それらの情報を用いることによる利益が秘密を守られる利益を上回ると認められたときには、第三者提供が可能となる。

(2) 転居届に係る情報等の公的機関等への提供の状況と郵便分野ガイドラインにおける明確化の必要性

- (1) のとおり、転居届に係る情報は、郵便分野ガイドラインの解説において、「郵便物に関して知り得た他人の秘密」に該当するものとされており、比較衡量の結果、第三者提供が可能になることが明記されているが、郵便分野ガイドラインの解説上、具体的事例に乏しく、照会に対して回答すべきかどうか、現場レベルでの比較衡量が困難であるため、回答がなされていない状況にある。
- 一方で、日本郵便の公的性格から、法令等に基づき提供すべきと考えられるデータは提供されて然るべきと、要望する地方公共団体等の声が大きくなりつつある。
- このため、本検討会「データの取扱いWG」において、転居届に係る情報等郵便局データの提供を要望する地方公共団体等からヒアリングを実施し、「郵便物に関して知り得た他人の秘密であって、比較衡量の結果、その情報を用いることによる利益が守られる利益を上回ると認められ、第三者提供が可能となると考えられる事例」を、郵便分野ガイドラインの解説に追記することを検討した。

(3) 情報を用いることによる利益と秘密を守られる利益の比較衡量の結果、第三者提供が可能と認められる事例（郵便分野ガイドラインの解説に明記する事例）

- 以下のア、イ、ウの事例について、第三者提供が可能となる事例として明記することが適当と判断した。なお、個人情報保護法第27条第1項との関係では、いずれの事例も、同法第27条第1項各号の例外事由に該当するため、個人データの第三者提供に際し、本人の同意は不要である。
- なお、ア、イ、ウの場合において提供できる個人データは、その目的の達成に必要な最小限の範囲のものでなくてはならない。

ア 大規模災害や事故等の緊急時に、被災者情報・負傷者情報等を地方公共団体等に提供する場合

- 大規模災害や事故等の緊急時において、住民登録をしていないが居住している、居住者の一部が住民票を異動せず転出している等、被災した家屋の住民基本台帳上の情報と実際の居住者が異なるなど実態把握が困難な場合がある。日本郵便が把握している居住実態を提供することで、より正確で迅速

な安否確認や救助等が可能となり、被災者の生命、身体又は財産の保護に資する。

- この場合、被害を受けた家屋に居住している者の情報が地方公共団体等に提供されることになるが、これを提供しない場合、居住している者がいるのに救助が行われない等、迅速な救助活動や、被災者の生命、身体又は財産が損なわれる可能性がある。これを鑑みると、被災者の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益の保護といった、情報を用いることの利益が上回ると考えられる。
 - なお、DV・ストーカー・児童虐待の被害者に係る情報が加害者に渡る可能性については、提供先が地方公共団体等に限定されていること、地方公務員法第34条による守秘義務が課されていることから、地方公共団体等において当該情報の目的外に利用される可能性は低いと考えられる¹。
- イ 徴収職員又は徴税吏員が、国税徴収法第146条の2又は地方税法第20条の11の規定に基づき、国税又は地方税に関する調査について必要があるときに行う協力要請として、住民票を異動せず転出し所在の把握が困難となっている滞納者の転居届に係る情報を照会してきた場合であって、日本郵便が、当該滞納者の同意を得ることなく、転居届に係る情報を提供する場合
- 税の賦課徴収は、憲法が規定する納税の義務を担保する極めて公益性の高い業務であるところ、住民票を移さずに転出する滞納者についてはその所在の把握が困難であり、滞納整理事務に支障が生じているが、滞納者の転居情報を提供することにより、滞納整理事務を迅速化・効率化することで納税の履行を促し、国民の納税義務における公平性が確保され、地域の維持・発展につながる。
 - 転居情報を取得した地方公共団体は、訪問による滞納者との接触や生活状況・実態把握により、滞納処分をすることによってその生活を著しく窮迫させるおそれがあるときは、その執行を停止することができるものとされており、滞納者の個別・具体的な実情を十分に把握することが地方公共団体には求められている。
 - 国又は地方公共団体の照会に対応する場合、滞納者等が提出した転居届情

¹ 「災害時における安否不明者の氏名等の公表について」（令和3年9月16日内閣府・消防庁通知）により、地方公共団体は、災害後の速やかな安否不明者の氏名等公表が人命救助に有効であることから、そのための手続を平時から検討するものとされ、さらに、実際の氏名等公表に際しては、地方公共団体においてDVやストーカー行為の被害者等の所在情報を秘匿すべきかどうかを確認することとされており、地方公共団体における情報の適切な取扱が期待できることである。

報が開示され、滞納者等の現在の居住地に関する情報が明らかになる可能性があるが、これを提供しない場合、納税義務を負いながら住所を明らかにせず義務の履行を免れるといった状況や、滞納者の個別・具体的な実情を把握した上での執行判断ができなくなるという可能性が考えられる。これらを鑑みると、納税の履行による国民の公平性の確保、地域の維持・発展といった、情報を用いることの利益の方が上回ると考えられる。

- なお、DV・ストーカー・児童虐待の被害者に係る情報が加害者に渡る可能性については、提供先が国又は地方公共団体に限られていること、国家公務員法第 100 条及び地方公務員法第 34 条の守秘義務に加え、税の徴収に関する事務に従事する者については国税通則法第 127 条及び地方税法第 22 条によっても守秘義務が課されていることから、税の滞納整理事務以外の目的で情報が利用される可能性は低いと考えられる。

ウ 弁護士会が、弁護士法第 23 条の 2 の規定に基づき、訴え提起等の法的手続を採ろうとする者（弁護士会が照会申出を審査して DV・ストーカー・児童虐待の事案との関連が窺われない法的手続であり適当と判断した旨を表示して発出した照会に係る者に限る。）が申立ての相手方の住所の特定を図ろうとするため又は判決等の強制執行をするに際して相手方の住所を特定するため、住民票を異動せず転出し所在の把握が困難となっている当該相手方の転居届に係る情報を照会してきた場合であって、日本郵便が、当該相手方となる者の同意を得ることなく、転居届に係る情報を、当該弁護士会に提供する場合

- 弁護士会照会制度は、弁護士が受任事件について必要な事項や証拠の発見収集をし、事実に基づいて事件が適切に解決されることを目的としており、我が国の司法制度を維持するもので、公益を図る制度である。裁判や強制執行の相手方となる者の情報を提供することで、氏名と住所により当事者を特定することができ、国民の裁判を受ける権利や強制執行を実現する機会を保護し、司法制度の適正な運営の維持に貢献できる。

- 弁護士会照会制度に対応する場合、当該相手方となる者が提出した転居届情報が開示され、現在の居住地に関する情報が明らかになる可能性があるが、これを提供しない場合、裁判等の手続が進められない状況が生じたり、判決等により債務を履行すべき義務を負いながら住所を明らかにせず義務の履行を免れるといった状況が生じたりする可能性が考えられる。当該照会が必要なもので、当該目的以外に使用されるおそれがないのであれば、国民の裁判を受ける権利や判決等に基づく強制執行を実現する機会の保護といった情報を用いることの利益の方が上回ると考えられる。

- 一方、DV・ストーカー・児童虐待の被害者に係る情報が加害者に渡る可能性については、提供された情報が、照会元である弁護士会、照会申請した弁

護士から、さらには当該弁護士の依頼者に渡る可能性があることから、弁護士会が照会申出を審査してDV・ストーカー・児童虐待の事案との関連が窺われない法的手続であり適当と判断した旨を表示して発出した照会に限定して、回答すべきと考えられる。

4 地方公共団体等からの委託を受けて受託調査業務を行う場合の留意点

(1) 日本郵便のデータ収集能力への期待に対応した調査受託の可能性

- 本検討会「データ活用推進 WG」において、関係者からのヒアリング等を通じて、「郵便局データ活用ニーズへの対応の方向性」として、
 - ア 日々津々浦々走っている郵便車両・バイクや郵便局員のデータ収集能力に対して、非常に期待が高いこと
 - イ 地方部における空間情報のデータ収集・整備の業務受託については、一定の需要が見込まれること
 - ウ 道路の維持管理、空き家対策など、公的な分野においてその要請に応える取組を他に優先して取り組むべきことなどが、提示された。

- これを受け、本検討会「データの取扱い WG」において、日本郵便が、地方公共団体等から委託を受けて、地方部における空間情報のデータ取得等の調査業務を行うに当たって、留意すべき事項を、以下(2)のとおり検討し、郵便分野ガイドラインの解説に明記することが適当と判断した。

(2) 受託調査業務における留意点（郵便分野ガイドラインの解説に明記）

- 日本郵便が地方公共団体等から委託を受けてデータ取得等の調査業務を行う場合について、具体的に想定される事例として、以下のア、イを想定し、それぞれ、個人情報保護法、郵便法及びプライバシー保護との関係から留意すべき事項として、郵便分野ガイドラインの解説に明記することが適当と判断した。

- ア 日本郵便が、道路の維持管理等を行う地方公共団体や、地図情報の配信を行う地図会社から委託を受けて、プローブデータやカメラ画像等の公道の街路データを取得する調査業務を行う場合

(個人情報保護法との関係)

- ・ 日本郵便が地方公共団体等から委託を受けて街路データを取得する場合において、当該街路データに個人情報が含まれる場合が考えられる。例えば、郵便車両等にカメラを搭載し、取得したカメラ画像に特定の個人を識別できる画像が含まれていた場合、個人情報を取得していることになる。この場合において、日本郵便が地方公共団体等から委託を受けて、個人情報を含む街路データを取得等する場合、委託元（地方公共団体等）には条例や個人情報保護法が

適用され、また、委託先たる日本郵便には個人情報保護法が適用される。委託元は委託先たる日本郵便に対する監督義務等を負い、また、委託先である日本郵便は委託された業務の範囲内で取得した街路データを取り扱わなければならない（委託された業務を遂行するために個人情報を利用する旨を、個人情報の利用目的として特定し、当該利用目的を通知又は公表しなければならない）。

- ・ また、委託先たる日本郵便は、その公益性の観点から、個人情報を含む街路データを取得するに当たっては、個人情報の適正取得及び本人関与の実効性確保等のため、委託元（地方公共団体等）を明示し、当該委託元に代わって個人情報を取得する旨を示す必要がある。具体的には、街路データを取得する郵便車両等に、委託元及び委託先に代わってデータを取得している旨を明示する等の措置を講ずることが求められる。
- ・ 委託先たる日本郵便は、その公益性の観点から、委託に先立って、委託元による個人情報の利用目的や、委託元に個人情報を違法又は不当な目的で利用する意図がないことを確認することが望ましい。

（郵便法との関係）

- ・ 郵便法第 8 条第 1 項は、会社の取扱中に係る信書の秘密は、これを侵してはならないとしており、信書の秘密には、個々の信書の送達の実事も含む。このため、日本郵便は街路データの取得に当たっては、委託元が信書の秘密を取得することとならないよう措置した上で委託元に納品する必要がある。例えば、プローブデータから調査した日付情報を削除することや、カメラ画像から個々の信書の送達の実事が一見して明らかになるような情報を加工²することなど、個々の信書の送達の実事が判別されないようにすることなどが考えられる。

（プライバシー保護との関係）

- ・ 日本郵便が地方公共団体等から委託を受けて街路データを取得する場合において、カメラ画像等、生活者の情報を取り扱う場合には、個人情報保護法、郵便法を遵守するだけでなく、生活者のプライバシーや肖像権が私法上も保護されており、その侵害に対して生活者による損害賠償請求や差止請求が認められていることを認識し、生活者の人格的な権利・利益等を損なうことのないよう、十分な配慮をすることが求められる。
- ・ 撮影方法等が不適切な場合には、肖像権侵害、プライバシー侵害となり得るおそれもある。また、法的に違法とされなくとも、生活者のプライバシーリスクに適切に対応がなされていないと生活者が判断すれば、いわゆる「炎上」を

² 例えば、個人が特定できないレベルまで解像度を落とす、人物領域をアイコン化する等。

含め、社会に受容されない事態となり、委託元のみならず日本郵便自身の損失や信頼を毀損する可能性もある。このため、日本郵便は、地方公共団体等から委託を受けて街路データを取得する場合においては、「カメラ画像利活用ガイドブック ver3.0」(IoT 推進コンソーシアム・総務省・経済産業省。令和4年3月公表。)等を参考として、委託元(地方公共団体等)との密なコミュニケーションを図り、サービス全体においてルールの徹底を図り、生活者と委託元(地方公共団体等)・日本郵便との間での相互理解や信頼関係を構築することが期待される。

イ 日本郵便が、空家の適切な管理又は活用の促進を目的とした空家状況の調査を行う地方公共団体等から委託を受けて、空き家の可能性のある建物の調査を行う場合

(個人情報保護法との関係)

- ・ 日本郵便が地方公共団体等から委託を受けて空き家の可能性のある建物の外観情報を取得する場合において、取得した建物の外観情報及びその住所等の情報に、特定の個人を識別できる情報(個人情報)が含まれる場合が考えられる。この場合において、日本郵便が地方公共団体等から委託を受けて、個人情報を含む建物の外観情報を取得等する場合、委託元(地方公共団体等)には条例や個人情報保護法が適用され、また、委託先たる日本郵便には個人情報保護法が適用される。委託元は委託先たる日本郵便に対する監督義務等を負い、また、委託先である日本郵便は委託された業務の範囲内で取得した建物の外観情報を取り扱わなければならない(委託された業務を遂行するために個人情報を利用する旨を、個人情報の利用目的として特定し、当該利用目的を通知又は公表しなければならない)。
- ・ また、委託先たる日本郵便は、その公益性の観点から、個人情報を含む建物の外観情報を取得するに当たっては、個人情報の適正取得及び本人関与の実効性確保等のため、委託元(地方公共団体等)を明示し、当該委託元に代わって個人情報を取得する旨を示す必要がある。具体的には、建物の外観情報を取得する際に、委託元及び委託元に代わってデータを取得している旨を明示する等の措置を講ずることが求められる。
- ・ 委託先たる日本郵便は、その公益性の観点から、委託に先立って、委託元による個人情報の利用目的や、委託元に個人情報を違法又は不当な目的で利用する意図がないことを確認することが望ましい。

(郵便法との関係)

- ・ 郵便法第8条第1項との関係においては、建物の外観の撮影(静止画)において、個々の信書の送達の実態を撮影することは通常想定されないが、委託元

が信書の秘密を取得することとならないよう、個々の信書の送達の実が一見して明らかになるような情報があれば処理するなど、個々の信書の送達の実が判別されないようにする必要がある。

(プライバシー保護との関係)

- ・ 日本郵便が地方公共団体等から委託を受けて空き家の可能性のある建物の外観情報の取得を行う場合において、カメラ画像等、生活者の情報を取り扱う場合には、個人情報保護法、郵便法を遵守するだけでなく、生活者のプライバシーや肖像権が私法上も保護されており、その侵害に対して生活者による損害賠償請求や差止請求が認められていることを認識し、生活者の人格的な権利・利益等を損なうことのないよう、十分な配慮をすることが求められる。
- ・ 撮影方法等が不適切な場合には、肖像権侵害、プライバシー侵害となり得るおそれもある。また、法的に違法とされなくとも、生活者のプライバシーリスクに適切に対応がなされていないと生活者が判断すれば、いわゆる「炎上」を含め、社会に受容されない事態となり、委託元のみならず日本郵便自身の損失や信頼を毀損する可能性もある。このため、日本郵便は、地方公共団体等から委託を受けて街路データを取得する場合においては、「カメラ画像利活用ガイドブック ver3.0」等を参考として、委託元（地方公共団体等）との密なコミュニケーションを図り、サービス全体においてルールの徹底を図り、生活者と委託元（地方公共団体等）・日本郵便との間での相互理解や信頼関係を構築することが期待される。

○ カメラ画像等の取扱いにおけるプライバシー保護の取組例として、以下の事項を郵便分野ガイドラインの解説に記載することが適当と判断した。

- ・ 街路データの取得のため撮影する際は、カメラの高さを人の目線の高さよりも下にするなど、人物の顔、住宅の表札など、個人を特定しうる情報が撮影されないように配慮する。
- ・ 自身に係る情報の取得を望まない場合や、撮影後に街路データに係る画像・映像を削除して欲しい場合などに対応できるよう、手続を整備し、専任の担当者や窓口を設けるなど丁寧に対応する。
- ・ 撮影場所は公道に限り、私道・私有地を走行した街路データを取得することがないように配慮する。
- ・ カメラ画像について、プライバシーリスクに配慮し、安全管理措置を講ずる。

5 郵便局データ活用推進ロードマップ

(1) 郵便局データ活用推進ロードマップの意義

- 国民生活に必要な不可欠なユニバーサルサービスを担う郵便局の公共性・重要性に鑑み、全国2万4千の郵便局ネットワークとそのデータを社会として有効活用するとともに、デジタル化の進展による国民のニーズの変化に即した新たなビジネスモデルを構築することは、今後の郵政事業の持続的な成長・発展に欠かせないと考えられる。
- 郵便局データの活用とそれによる革新的なサービスの提供を一層促進するためには、データ活用に向けた基本的な考え方や日本郵政・日本郵便の取組、総務省等が実施すべき施策等を、現時点におけるコミットメントとして社会に向け表明することが必要であり、「郵便局データ活用推進ロードマップ」として、ここに示すものである（本章及び別添を参照）。

(2) 郵便局データ活用に向けた信頼の回復

- 日本郵政グループにとって、まず取り組むべき課題は、信頼の回復である。日本郵便では、令和元年にかんぽ不適正募集事案が発覚し、令和2年度以降も、金融分野、郵便分野ともに重大な不祥事案が頻発し、令和3年秋には、郵便局長による個人情報流用事案も発生した。
- かんぽ不適正募集事案の反省を踏まえ、日本郵政グループにおいては、業務改善計画、各事案に対応して策定した再発防止策、JP改革実行委員会からの提言、また自ら策定した中期経営計画などに基づき、ガバナンス・コンプライアンス態勢の強化が図られてきたが、日本郵政グループは、全国2万4千局に分散する郵便局ネットワークであり、40万人の社員を抱える巨大組織である。本社の施策や理念が、支社を通じ、郵便局に浸透・徹底されていることが重要であり、郵便局ネットワークの組織構造等を踏まえ、内部統制の強化、デジタル化によってリスクを低減すること、内部通報制度等によるリスク検知体制を確立していくことが重要である。
- 特に、郵便局データ活用を推進するに当たっては、現場の郵便局においてデータが適正に取り扱われることが大前提であり、研修の実施やマニュアルの見直しといった再発防止策に加え、郵便局への牽制機能強化のための検査部等の点検の強化、郵便局における顧客情報記載書類の削減、電子化等の取組が必要である。
- 2022年2月には、総務省は「郵政行政モニタリング会合」を設置したところであり、信頼の回復に向け、総務省は同会合を活用した監督の強化を図ることが必要である。

- 日本郵政グループの2025年度までの5カ年の中期経営計画「JPビジョン2025」において、「お客さまの信頼回復に向けた約束」を掲げ、「一人ひとりのお客さまに寄り添い、お客さまの満足と安心に最優先で取り組み、信頼していただける会社になることを約束します。」と宣言し、「法令・ルールを遵守し、お客さまが安心してご利用いただける高品質のサービスを提供します。」等の活動の約束を実行することとしている。グループと利用者との約束が、すべての社員の活動において実践されるよう取り組むべきである。

(3) データガバナンスの体制強化

ア 基本的な考え方

- 郵便局データの社会的な有効活用と革新的なサービスの提供に向け、また、信頼の回復に向け、保有するデータ資産すべてを対象とした管理体制の構築等データガバナンスの強化が必要である。
- データガバナンスの強化は、情報セキュリティの確保や個人情報の適正な取扱いの観点のみならず、データ活用による効果の最大化とリスクの最小化を実現する上で、必要な取組である。

イ 日本郵政・日本郵便の取組

①データガバナンス体制の構築³

- 日本郵政グループにおいては、データガバナンス体制の検討・整備のために、今秋を目途に「データガバナンスWG（仮称）」を立ち上げ、「郵便局データ活用推進ロードマップ」に基づき、データ活用を推進する。
- 具体的には、個人情報等の適正な取扱いを確保し、社会的受容性等に十分に配慮しつつ、データの活用を推進するため、新たな連携施策の創設を念頭に必要な規定の検討・整備、データ活用の可否等のチェック体制、日本郵政とグループ内各社とのガバナンスの在り方等、データ活用に当たって必要となるブレーキ機能を整備すべく、2022年度までを目途に、規程類を含めた体制を検討する。
- 中長期的（2024年度までを目途）には、グループ全体のデータ活用やデータガバナンスに関する戦略・方針を策定し、構築した体制によるチェックを

³ 「DX時代における企業のプライバシーガバナンスガイドブック ver1.2」（令和4年2月総務省・経済産業省）を参考とすべきである。

踏まえ、具体的なデータ活用を推進する。

②帳票類の削減・電子化、デジタル技術を活用した情報管理システムの構築

- 日本郵便においては、2021年3月に組成した「情報管理態勢強化PT」を通じた業務プロセス・業務システムの見直し等により、紙帳票類の削減及び電子化に取り組み、紛失・亡失を防ぐとともに、デジタル技術を活用した情報管理システムを構築し、情報へのアクセスに関する管理の利便性を向上させる。

(4) 業務効率化・適正化のためのデータ活用の推進

ア 基本的な考え方

- 郵便事業については、郵便物数は2001年度（ピーク時）の約263億通から2021年度には約149億通へと4割以上減少しているが、コロナ禍により、テレワークやペーパーレス化が進展し、今後、さらなる減少も予想される。
- こうした経営環境に加え、今後労働人口が減少していく中、郵便・物流オペレーションの効率化・適正化・省人化・サービス向上に向け、データの活用やDXの取組を進めることが必要である。
- さらに、内部の業務効率化・適正化のためのデータ活用、DX推進で得た成果を、サービス化するという視点を持つことが重要である。

イ 日本郵政・日本郵便の取組

①データドリブンの郵便・物流事業改革への投資

- 日本郵政グループの2025年度までの5カ年の中期経営計画「JPビジョン2025」に基づき、日本郵便において、「データドリブンの郵便・物流事業改革」に約3,000億円を投資する。

②テレマティクス端末Dcatによる安全管理、業務効率化、業務適正化

- 日本郵便においては、2019年10月より、テレマティクス端末Dcat（配達コミュニケーション支援ツール）を実装したスマートフォンを集配担当社員に配備（2022年4月現在で約75,000台）しており、速度情報、位置情報、走行軌跡、配達時間、移動距離のデータを、リアルタイムでデータベース化しており、安全管理、業務効率化、業務適正化に活用している。

- 具体的には、テレマティクス端末 Dcat により、局の管理者や支社の支援として、配達担当者の急加速・急減速や速度超過等の状況確認、配達ルートの重なりや飛び地等の課題の顕在化、班長の支援として、配達担当者の進捗確認、交通事故や郵便物放棄事案の対応にも役立つ長時間停止アラート通知、配達時間の見える化による区画・道順の見直し等、順次機能が拡充している。アプリケーションの高度化により、さらなる機能の追加を図り、データドリブンの郵便・物流事業改革に取り組む。

③デジタル地図の構築

- 日本郵便において、集配業務に地図は必要不可欠で、現在、紙媒体の住宅地図を必須のアイテムとして活用しているが、コストの削減、紙媒体地図のデメリット解消、生産性向上等を図るべく、配達総合情報システムや、約 75,000 台のスマートフォンに実装されたテレマティクス端末 Dcat など自社で保有する情報を活用し、2023 年度中を目途に、自社でデジタル地図の構築を図る。
- これにより、紙媒体地図の場合、新築の建物、新しい道路などがあっても更新されない、個人使用の傾向が強く、班内、局内でも情報が共有されない、通区・道順の見直しのたびに配達用地図の作り直しになる等のデメリットがあり、こうした課題をデジタル地図の構築によって解消することを目指す。
- 中長期的（2024 年度までを目途）には、構築したデジタル地図とその他のシステムを連携させることにより、データドリブンの物流プラットフォームを構築し、社内オペレーションの最適化のみならず、社外の物流やサービスと柔軟に連携できるネットワークを確立する。

（5）公的要請に応えるデータ活用の優先的推進

ア 基本的な考え方

- 災害対応や防災、空き家対策、道路の維持管理、争訟など、公的な分野においては、郵便局が保有するデータやデータ収集能力の活用によって、課題解決が図られるとする期待が大きい。
- 日本郵政グループの公的な性格にかんがみ、国民利用者の信頼を得てデータ活用を進めるため、公的要請に応えるデータ活用について、他に優先して取り組み、成果を展開していくべきである。
- 「郵便事業分野の個人情報保護ガイドラインの解説」に、提供が可能な場合として追記する、①大規模災害や事故等の緊急時の被災者情報・負傷者情報等の提供、②滞納者の転居届に係る情報の提供、③弁護士会照会対応（弁

護士会が照会申出を審査してDV・ストーカー・児童虐待の事案との関連が窺われない法的手続きであり適当と判断した旨を表示して発出するものに限る)について、関係者との協議等適切に対応できるよう、運用体制を整備すべきである。

- また、同解説に追記する、①道路の維持管理や地図作成のための街路データ取得の調査受託、②空き家状況の調査受託における個人情報保護法、郵便法、プライバシー保護の観点からの留意点に即した対応が取れるよう、準備をすべきである。
- 地方公共団体からの郵便局データ活用へのニーズは高いため、ニーズを有する地方公共団体と連携した実証を進め、ユースケースを作りつつ、地域課題の解決につながる取組を拡げていくべきである。
- 地域課題の解決や新ビジネスの開発を各地域で行う代表的な取組として、スマートシティの取組があるが、現在、日本郵政グループのコミットはほとんどない現状にある。スマートシティの取組に参画することによって、様々な可能性が広がるため、積極的な対応が期待される。
- 郵便番号データは、非常に多くのウェブ上の申請フォームにおいて、住所の自動入力に活用されており、電子商取引等のインフラとして機能しており、我が国の「ベース・レジストリ」のひとつとして、政府から指定されている。現在の郵便番号データは、データ品質の評価においてその成熟度に課題があり、複数行に分割されているコードの解消等、正確性や機械判読可能性を向上させる必要がある。
- 郵便局、郵便ポストの情報等、活用に法的・社会的に制約のない情報については、積極的にオープンデータ化を進め、郵便局データの有用性を示していくべきである。
- オープンデータの取組は、透明性・信頼性の向上の観点からも意義は高く、他の企業体や地方公共団体、NPO、学術研究機関等との連携にも有用であるため、データを囲い込むことなく積極的に活用していく取組を期待する。

イ 日本郵政・日本郵便の取組

①公的要請に応えるデータ活用の推進

- 郵便局の公的性格にかんがみ、地域課題の解決に貢献していく観点とともに、国民利用者の信頼を得てデータ活用を進めていく観点、さらには、将来にわたって安定的に郵便サービスの維持を図る観点から、公的要請に応えるデータ活用を推進する。

②データ提供の運用体制の検討

- 大規模災害や事故等の緊急時の被災者情報・負傷者情報等の提供、滞納者の転居届に係る情報の提供、弁護士会照会対応について、今秋以降、具体的な運用体制の検討、関係者との協議を進め、準備でき次第提供を開始する。その際、受益者による応分の費用負担についても必要に応じて検討する。

③スマートシティや地域実証事業への参画

- 地方公共団体等が地域の状況を調査・把握することが困難となっているという課題解決に向けて、空き家対策業務や、スマートシティの取組、地域での実証事業等への参画を通じ、取得が必要なデータは何か、どのようにデータを取得すべきか、取得したデータはどのように連携すべきか等、具体的な課題を洗い出し、データ活用のノウハウを蓄積していく。

④オープンデータの推進

- 既にベース・レジストリに指定されている郵便番号データについては、広く利用されている実態にかんがみ、関係各所にも協力をいただきながら、より使いやすいデータの検討を進めていく。
- 郵便局や郵便ポストの位置情報等については、郵便・物流サービスの顧客体験の向上に向けて、オープンデータ化も含めた活用を具体的に検討していく。
- 郵便局データの有用性及び必要性に関する認知度を向上させるとともに、データの取扱に関する信頼を確保することに資するという観点からも、オープンデータの推進について積極的に検討を進める。

(6) データを活用した新規ビジネスの段階的展開

ア 基本的な考え方

- 日本郵政グループは、まずは、信頼の回復に努め、データガバナンスの体制強化を図りつつ、顧客情報を含まないデータビジネス、オプトインモデルのサービスの充実等の実績を積むべきである。情報銀行等データプラットフォームとしての本格的なデータビジネスについては、こうした実績を積みつつ、法令上の制約や社会的受容性を確認しながら、段階的に展開を図っていくことが望ましい。
- 地方部における空間情報のデータ収集・整備に関して、あまねく全国を対象としたサービスを提供している日本郵便のデータ収集能力等への期待が

高いため、顧客情報を含まないデータビジネスのひとつとして検討すべきである。

- 日本郵便のデータ収集能力を街のセンサーの役割とすることで、スマートシティで期待されている機械的なセンサリングを補完することが期待される。

イ 日本郵政・日本郵便の取組

①集配車両等を活用した地図基礎情報の取得ビジネスの検討

- 日本郵便の郵便・物流事業では、日本全国津々浦々で、日々10万人近いスタッフが、郵便物・荷物の配達や集荷、ポストの取集などの業務に従事しており、道路や建物などの変化の情報などをまとめることができれば、自動運転等に必要なデジタル地図の最新化等社会のニーズに応える一助になりえることから、テレマティクスで取得した郵便バイクの走行データ、街路データ等の個人情報を含まない空間情報、地図基礎情報のデータの収集について、社会での有効活用に加えビジネス化も視野に検討し、2024年度中の実現を目指す。
- その際、業務効率化の観点から行う、自社用のデジタル地図構築のノウハウを活かす。

②利用者によるデータコントロールを可能とするオプトイン（利用者同意）モデルの構築

- 郵便サービスにおいては、転居届受付時など、利用者同意を得る場面が限定的であるが、「オプトインモデル」を採る先進的な企業では、利用者の同意の取得状況をデジタルで管理するとともに、利用者側で「オプトイン」の管理ができるようにしており、こうした利用者によるデータコントロールが社会的に求められている。
- このため、日本郵政グループにおいて、利用者によるデータコントロールを可能としつつ、データ活用に対する利用者同意を適確に取得する仕組みを検討し、2023年度を目途に仕組みを構築する。

③データビジネスの段階的な展開

- 情報銀行や、パーソナルデータを利用したビジネスなど、より積極的・本格的データビジネスについては、信頼の回復、データガバナンスの体制強化

を図り、顧客情報を含まないデータビジネス、オプトインモデルのサービスの充実等の実績を積みつつ、法令上の制約や社会的受容性を確認しながら、段階的に展開を図る。

(7) 総務省の取組

①郵便局データ活用アドバイザーボード（仮称）の創設

- 「郵便局データ活用ロードマップ」の推進のため、有識者・消費者等で構成し、個人情報保護委員会事務局やデジタル庁等関係機関も必要に応じ参画する「郵便局データ活用アドバイザーボード（仮称）」を、今秋を目途に創設する。
- 「郵便局データ活用アドバイザーボード（仮称）」は、国民生活に必要不可欠なユニバーサルサービスを担う郵便局の公共性・重要性に鑑み、総務省として、郵便局データの活用の推進に向けて、
 - ア 郵便分野ガイドラインの解説に追記された公的機関等へのデータ提供の具体的運用に当たっての助言
 - イ 郵便分野ガイドラインの解説に追記すべき新たな事項・要望があった場合における機動的な追記の検討
 - ウ 郵便局データへのニーズに関し必要な場合におけるラウンドテーブル（意見交換の場）の設定
 - エ 日本郵政グループに設置する「データガバナンスWG（仮称）」における検討を含め、日本郵政・日本郵便のデータ活用に関する施策の定期的なフォローアップ等を行う。

②弁護士会等郵便局データの提供を求める団体と日本郵政・日本郵便との協議の場の設定

- 郵便分野ガイドラインの解説に追記された公的機関等へのデータ提供の具体的運用に当たって、標準的な照会様式の設定と具体的な照会申請手続きについて、フィージビリティを持って進められるよう、関係団体と日本郵政・日本郵便との協議の場を、今秋を目途に設定する。

③実証事業を通じた郵便局データ活用の支援

- 郵便局と地方公共団体等の地域の公的基盤が連携し、デジタル技術を活用して地域課題を解決するモデルケースを創出する「郵便局等の公的地域基盤

連携推進事業」による実証事業等を通じて、郵便局データ活用を支援する。

④郵政行政モニタリング会合等による監督の強化

- 2022年2月に設置した郵政行政モニタリング会合における助言も踏まえつつ、2021年8月に策定した監督指針に基づき、日本郵政・日本郵便の信頼の回復に向けた監督を適確に実施していく。