

日本郵政・日本郵便モニタリングレポート
2024

令和7年3月28日
総務省

<目次>

はじめに	3
第1章 日本郵政への要請事項と取組状況.....	4
1－1. デジタル化の進展を踏まえたグループ運営.....	4
1－2. ユニバーサルサービスの確実な提供等.....	4
1－3. 郵便局ネットワークを活用した公共的サービスへの取組強化.....	5
1－4. グループ各社のD Xの推進等による新たな成長分野の構築.....	5
1－5. グループにおける国民・利用者の信頼確保.....	5
1－6. ダイバーシティの推進・環境問題への取組.....	5
1－7. 令和6年能登半島地震対応・災害時等の業務継続の確保.....	6
1－8. ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の株式処分についての適切な対応7	
第2章 日本郵便への要請事項に関する同社の取組状況.....	8
2－1. 収益の抜本的な改善策及び複数年の収支見通しの報告等.....	8
2－2. ユニバーサルサービスの確実な提供等.....	8
2－3. サービス提供条件見直しや抜本的なD Xによる収益力向上.....	9
2－4. 適正な価格交渉・価格転嫁.....	9
2－5. 郵便局ネットワークの活用・地方活性化.....	10
2－6. 保有データの公的分野等での活用.....	10
2－7. データ活用・D Xの推進.....	11
2－8. ダイバーシティの推進・環境問題への取組.....	11
2－9. 国民・利用者の信頼確保及びコンプライアンスの徹底.....	12
2－10. 令和6年能登半島地震対応・災害時等の業務継続の確保.....	12
2－11. 国際郵便の安定的・円滑な提供.....	13
第3章 日本郵政・日本郵便の取組に係る評価及び今後のモニタリング方針	14
3－1. 日本郵政の取組に係る評価及び今後のモニタリング方針.....	14
3－2. 日本郵便の取組に係る評価及び今後のモニタリング方針.....	16

はじめに

日本郵政株式会社(以下「日本郵政」という。)及び日本郵便株式会社(以下「日本郵便」という。)は、日本郵政株式会社法(平成17年法律第98号)第10条及び日本郵便株式会社法(平成17年法律第100号)第10条の規定に基づき、毎事業年度の開始前に、その事業年度の事業計画を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。この認可に際して、総務省は、事業計画の実施に当たって取り組むべき事項についての対応を要請している。

このため、総務省では、日本郵政及び日本郵便が、ユニバーサルサービスを確保するとともに、郵便局を活用した地域住民の利便の増進を適確に行うため、要請事項等を踏まえた郵政事業の推進状況のフォローアップを目的として、「郵政モニタリング会合」(以下「モニタリング会合」という。)を令和4年より開催している。

令和6年度においては、令和6年6月に、令和6事業年度事業計画の認可の際の要請事項について、日本郵政及び日本郵便における取組見通しを確認した。その後、同年9月及び令和7年2月に、要請事項への取組状況のヒアリングを行い、両社の取組について専門的知見からの議論を深めたところである。

この度、総務省において、モニタリング会合による議論を踏まえ、要請事項に基づくフォローアップの内容をとりまとめた「日本郵政・日本郵便モニタリングレポート2024」(以下「モニタリングレポート」という。)を作成した。

モニタリングレポートを作成することにより、両社の現状や課題、望ましい取組の方向性等について、総務省の認識を明確化することを通じ、総務省の監督機能の強化や両社に対する監督の透明性の向上を図ると共に、日本郵政グループの持続的な成長に向けた総務省と日本郵政グループの対話のツールとして活用されることを企図している。

また、モニタリングレポートの内容は、令和7事業年度の事業計画の認可に際して要請する事項に反映する。

なお、今後の日本郵政及び日本郵便に対する総務省のモニタリングについては、毎事業年度の事業計画の認可に際して要請する事項も踏まえ、必要に応じ随時実施していくこととしたい。

第1章 日本郵政への要請事項と取組状況

1-1. デジタル化の進展を踏まえたグループ運営

【要請事項】

デジタル社会の進展を見据え、技術革新が郵政事業の3本柱である郵便、貯金、保険にも根本的な変革をもたらす可能性があることを強く意識し、長期的な視野に立って、グループ運営を行うこと。

【取組状況】

人口減少やデジタル化の進展等に伴い地域から撤退する事業者等が増えていく中、リアル・デジタルの両面から郵便局のサービスを向上させ、グループ一体となってサービスを提供していくとともに、「共創プラットフォーム」の実現によって郵便局ネットワークの価値を高めしていくことを目指している。デジタル社会の進展を見据え、グループ各社と連携し、各社への必要な支援を行うことにより、次の取組を実施した。

- ・ リアルな郵便局とデジタルテクノロジーを掛け合わせた「みらいの郵便局」の都市部のモデル郵便局として、大阪中央郵便局の移転・開局の際、デジタル発券機、セルフレジ、デジタルサイネージ等を配備した。
- ・ 「郵便局アプリ」について、金融相談窓口の予約機能の追加等の機能強化、ポイントサービス「ゆうゆうポイント」の導入によるグループ共通ID「ゆうID」への登録、来局促進等により、リアルとデジタルのシームレスな連携を推進した。
- ・ その他、次のグループ各社の取組に対して、持株会社として必要な支援を実施した。
 - ✓ （日本郵便の取組） ※2-3.及び2-7.等参照。
 - ✓ （株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）の取組） 各種アプリ、決済サービス等のデジタルサービスの拡充等。
 - ✓ （株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命保険」という。）の取組） 契約者向けインターネットサービス機能拡大やペーパーレス申込手続の郵便局への導入拡大等によるデジタルを活用した顧客体験の向上及び業務効率化。

1-2. ユニバーサルサービスの確実な提供等

【要請事項】

リアルな拠点を通じた公共の福祉への貢献といった公的役割を踏まえ、ユニバーサルサービスをあまねく全国で確実に提供し、郵便・物流サービスのスピードと質の向上並びにかんぽ生命の営業の推進、地域住民のニーズに応えた商品の提供及び地域拠点の活用を進めること。

【取組状況】

コアビジネスである郵便・物流事業、銀行業、生命保険業において、顧客ニーズに沿ったサービスの提供、顧客ニーズの水準に見合ったサービスの向上等に取り組み、ユニバーサルサービスの確実な提供を推進するため、日本郵便の取組を支援した。

※ 日本郵便の取組は、2－2.参照。

また、グループ社員を地域のベンチャー等に派遣し、社会課題解決型の新規ビジネス組成を目指す「ローカル共創イニシアティブ」については、前事業年度に引き続き、社員の派遣を行い、協業パートナーとのネットワークを拡大した。令和6事業年度には、前事業年度までに社会実装に至った、総務省の「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」に関連する地域での新規実施を含む共助型買物サービス「おたがいマーケット」や、実証実験に至った営農広域組織の運營業務の支援等の安定稼働に取り組んだ。

1－3. 郵便局ネットワークを活用した公共的サービスへの取組強化

【要請事項】

郵便局ネットワークを活用し、マイナンバーカードの普及・活用や行政サービスの窓口業務等の公共的なサービスへの取組を一層強化すること。

【取組状況】

日本郵便における各種取組に必要な支援を行った。 ※日本郵便の取組は、2－5.参照。

1－4. グループ各社の DX の推進等による新たな成長分野の構築

【要請事項】

郵便局データ活用にあたって必要となるデータガバナンス体制構築に向けた取組、グループ各社のDXの推進及びデジタル田園都市国家構想の実現に資する取組等のデジタル社会の進展に向けた取組を推進し、新たな成長分野の構築を進めること。

【取組状況】

グループ全体のデータガバナンス態勢の検討・整備のため、「グループ・データガバナンス分科会」等において、グループ内でのデータ連携における顧客のプライバシー保護について検討を行った。

また、令和5事業年度に運用を開始したグループ共通IDである「ゆうID」の登録・利用を促進するため、グループ各社のサービスの連携の実施・検討を進めるとともに、ポイントサービス「ゆうゆうポイント」の提供を開始した。併せて、顧客データを一元的に保有するグループ顧客管理基盤の整備を推進した。

1－5. グループにおける国民・利用者の信頼確保

【要請事項】

グループにおけるコンプライアンス向上やガバナンス態勢の強化等に関して引き続き取組を推進し、国民・利用者の信頼の確保に努めること。

【取組状況】

(1) 内部通報制度の適切な運用、グループ監査の適切な実施等

社外通報窓口（外部専門チーム）のリスク検知機能の強化を図るため、社内規程を改定するとともに、不適正金融営業通報窓口の設置及び運営要領を策定し、同窓口で把握したリスク事象について全件報告を受ける運用を開始したほか、中立な第三者による不服審査

会の助言及び提言を受けた運用の改善等を進めた。また、内部通報制度の更なる利用促進に向け、「キャラバン活動」の実施、「内部通報窓口案内ライン」の創設、運用等を行った。

グループ各社にまたがる課題に関し、グループ監査、オンサイトモニタリング等を実施したほか、グループ全体の内部監査水準の向上に向け「内部監査高度化PT」において施策の検討・調整等のほか、必要な支援を行った。

(2)かんぽ生命保険商品の募集管理態勢、非公開金融情報の不適切な利用を受けた対応等

かんぽ生命保険の募集管理態勢について、改善策のPDCAを推進するため、経営陣による会合を定期的実施し、グループ一体での課題把握及び更なる取組の改善・定着を推進した。

郵便局における非公開金融情報等の不適切な利用を受けて、日本郵便による来局誘致の停止のほか、システム改修、非公開金融情報等の取扱いに係るルール明確化・研修、モニタリングの強化等の再発防止策を進めた。抜本的な対応策の一つとして、グループ各社において顧客からの同意取得を促進するとともに、郵便局でその情報を参照・検索できるシステム環境の整備に向け、日本郵政社長をトップとするグループ横断的なプロジェクトを設置した。今後も、ガバナンス強化を含め、再発防止に向けてグループ全体で取り組む。

1-6. ダイバーシティの推進・環境問題への取組

【要請事項】

障害者雇用、女性の活躍推進及び男性育休取得の更なる推進等のワークライフバランスの確保等のダイバーシティの推進や「2050年カーボンニュートラル実現」に向けた環境問題への取組等を積極的に実施すること。

【取組状況】

(1)ダイバーシティの推進

障害者雇用について、今後の法定雇用率の引き上げ・除外率の引き下げに対応するため、特別支援学校と連携した継続的な職場体験実習の実施、特例子会社を活用した積極的な受入れ等を進めたほか、特例子会社における農福連携等の新規事業の検討も進めた。

女性活躍の推進について、グループ主要4社(日本郵政、日本郵便、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険をいう。以下同じ。)の本社における女性管理職比率目標(令和12年度末30%)を達成するため、研修の実施、子の看護休暇拡充等、昇職意欲向上や働きやすい職場環境整備に向けた取組を実施した。

育児休業取得率について、男女ともに100%を達成した。また、育児・介護と仕事の両立に向けた環境整備として、テレワークの活用推進や社内研修を実施するとともに、LGBTQ+への取組を評価する「PRIDE指標2024」のグループ主要4社における取得等、ダイバーシティ推進のための取組を実施した。

(2)2050年カーボンニュートラル実現に向けての取組

2050年カーボンニュートラルの実現に向け、「令和12年度に令和元年度比で温室効果ガス排出量の46%削減」という中期目標を掲げ、車両のEV化、郵便局の照明のLED化、

再生可能エネルギー等への切替のほか、CLT(直交集成板)の活用等により環境に配慮した「+エコ郵便局」の拡大等の取組に関し、グループ各社を支援した。

1-7. 令和6年能登半島地震対応・災害時等の業務継続の確保

【要請事項】

令和6年能登半島地震の影響からの復旧、再建に努めるとともに、今後へ向けた対応として、緊急時に必要となる情報について、平時から情報収集・初期対応の在り方についての整理やグループとしての情報発信に努めること。また、感染症流行時や災害時の対応、サイバーセキュリティ対策等を適切に行いつつ、グループ全体の業務継続の確保に努めること。

【取組状況】

令和6年能登半島地震については、令和6年9月の豪雨の影響もあり、12月時点で23の郵便局が業務を休止している状況であるが、引き続き再開に向けて取り組んでいる。(なお、令和7年2月時点では、24の郵便局が業務休止中である。)

業務継続計画(BCP)に基づく災害時等の対応の検証のため、地震(首都直下地震、南海トラフ地震)や大規模水害を想定したグループ合同訓練を実施した。

グループ各社におけるサイバー攻撃対策の取組状況のモニタリングや、サイバー攻撃を想定したグループ合同訓練等により、サイバーセキュリティ管理態勢の高度化に取り組んだ。

1-8. ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の株式処分についての適切な対応

【要請事項】

ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の株式処分について、ユニバーサルサービス提供責務の履行への影響等を勘案しつつ、適切に対応すること。

【取組状況】

中期経営計画「JP ビジョン 2025+」において、令和7年度までに金融2社株式の保有割合を50%以下とする方針を公表しており、引き続き、郵政民営化法(平成17年法律第97号)の規定の趣旨等を踏まえ、ユニバーサルサービス提供責務の履行への影響等を勘案しつつ、金融2社株式の処分について検討する。

なお、日本郵政によるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険株式の保有割合は、それぞれ61.5%及び49.8%となっている(令和7年1月末時点)。(なお、令和7年3月、ゆうちょ銀行株式の一部売却を実施した。)

第2章 日本郵便への要請事項に関する同社の取組状況

2-1. 収益の抜本的な改善策及び複数年の収支見通しの報告等

【要請事項】

中期経営計画の見直しに併せて、収益の抜本的な改善策をとりまとめ、複数年の収支見通しとともに報告すること。さらに、中間決算の結果を踏まえ、具体的な改善策の進捗状況と最新の収支見通しについて報告すること。

【取組状況】

中期経営計画の見直し(令和6年5月「JP ビジョン 2025+ (プラス)」公表)に併せて、収益の抜本的な改善策等を総務省に報告するとともに、中間決算の結果を踏まえ、具体的な改善策の進捗状況等を総務省に報告した。

※ 収支改善の取組については第2章各項目を参照。

2-2. ユニバーサルサービスの確実な提供等

【要請事項】

リアルな拠点を通じた公共の福祉への貢献といった公的役割を踏まえ、ユニバーサルサービスをあまねく全国で確実に提供し、郵便・物流サービスのスピードと質の向上並びにかんぽ生命商品の営業の推進、地域住民のニーズに応えた商品の提供及び郵便局の地域拠点としての活用に努めること。

ユニバーサルサービスの維持のため、利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供などを適切に実施し、収益力を強化すること。

【取組状況】

(1) 郵便・物流事業

利用者による手続のデジタル化・UIの改善、「ぽすめじゃー」アプリ(荷物等のサイズを自動計測し、配送方法を案内するアプリ)の公開、ロッカーによる受取拠点の拡大等により、郵便・物流サービスにおける差出・受取利便性の向上を図った。

楽天グループとの協業においては、地域区分局への直送の拡大等による配送リードタイムの短縮、楽天市場における配送品質向上制度の開始等を通じた荷量の拡大 等の取組を進めた。

ヤマトグループとの協業においては、令和6年2月に全量引受を開始した「クロネコゆうメール」に関し、安定的な業務運行を確保した。「クロネコゆうパケット」に関し、段階的な引受を進めたが、同社からの引き渡し凍結の申入れ等により、訴訟を提起した。

年賀郵便物の利用勧奨に向け、年賀葉書の需要創出・振興のための新たな商品である「POST&GIFT」を販売した。

(2) 郵便局窓口事業

郵便局のタブレット端末を活用して日用品等の申し込みができる「ぽすたるまーけっと」の取扱を開始・拡大したほか、コンビニエンスストア取扱商品を販売する郵便局を拡大した。

総務省の「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」とも連携し、共助型買物サービス「おたがいマーケット」、オンライン診療等支援事務に係る実証実験等を開始・継続した。

地域金融機関のATM設置・共同窓口の運営等の連携強化を推進し、郵便局窓口と駅窓口を一体的に運営する取組の拡大等を進めたほか、地域住民のニーズに応える新サービスの検討を行った。

地域の特性に応じた郵便局の窓口営業時間の弾力化の一環として、昼時間帯の窓口休止の試行郵便局を拡大した。

※ 利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供等に関しては2-7.も参照。

2-3. サービス提供条件見直しや抜本的なDXによる収益力向上

【要請事項】

我が国全体として「コストカット型経済」から脱却し、持続的な賃上げや活発な投資がけん引する「成長型経済」への変革を目指している中、適切な価格転嫁等の取組を継続しつつ、必要なサービス提供条件の見直しに加え、抜本的なDXや利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供などに取り組み、より一層の収益力向上を図ること。

郵便料金をはじめとするサービス提供条件の見直しに際しては利用者に十分周知し混乱が生じないようにすること。

【取組状況】

令和5事業年度に全集配社員に配備したスマートフォン端末を活用し、AIによる配送ルート自動作成の全国展開等の集配業務の効率化に係る取組を行ったほか、集荷受付業務のコールセンターへの集約により郵便局の間接業務の削減を図った。

また、レベル4自動運転トラック幹線物流輸送実現に向けた実証に参加したほか、ドローンを活用した「コミュニティ配送」の試行を実施した。

加えて、令和6年10月に郵便料金見直しを実施した。これに際し、ポスターの掲示、チラシの全戸配布、郵便差出箱へのステッカーの貼付等により丁寧な周知を行った。

※ 適切な価格転嫁については2-4.、抜本的なDXや利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供等については、2-2.、2-7.等も参照。

2-4. 適正な価格交渉・価格転嫁

【要請事項】

委託先企業との価格交渉や価格転嫁について、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」に沿って積極的に協議・相談に応じ、適正な条件での契約により業務を実施するとともに、社員の勤務環境の改善に努めること。

また、いわゆる「2024年問題」を含め、郵便・物流に関わる要員不足の問題に対応するため、現場の勤務環境に配慮しつつ、他の物流事業者との協業や適正な要員配置等により、郵便・物流サービスの確実な提供に支障が生じないよう、体制の構築に取り組むこと。

【取組状況】

(1) 委託先企業との価格交渉・価格転嫁

委託先企業と価格交渉を行う「コミュニケーション促進月間」の取組において、労務費等のコスト上昇分の適切な価格転嫁等を継続したほか、委託内容や業務品質等の可視化に向けた委託先企業の情報のデータベース化の試行、関係法令等に係る研修の実施等によりマネジメントを強化した。

公正取引委員会からの行政指導を受けた事案を踏まえて全国調査を行い、その結果等を踏まえ、令和7年度から違約金の対象事案や金額等を統一するとともに、協力会社とのコミュニケーションを重視した運用に変更するよう準備を進めた。

(2) 社員の勤務環境の改善

郵便物の大型化等に対応した大型集配用かばんの配備、普通自動車運転免許で乗務できる電動三輪車両の配備、社員の声を踏まえたユニフォームの改善等を行った。

(3) 郵便・物流サービスの確実な提供体制の構築

「物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画」に基づく取組を進めたほか、労働力確保のための人材派遣・スポットワーカー・短時間勤務の活用、配達証への署名押印の省略等による業務効率化、郵便局毎の生産性を把握するためのツールの整備・活用等を行った。

2-5. 郵便局ネットワークの活用・地方活性化

【要請事項】

郵便局ネットワークを活用し、地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律(平成13年法律第120号)の改正により取扱可能となったマイナンバーカードの交付等に係る事務の実施を含む、マイナンバーカードの普及・活用の促進や行政サービス窓口としての役割等、公的地域基盤と連携した公共性の高い業務や地方活性化に積極的に取り組むこと。

【取組状況】

公的証明書の交付、各種届出の受付等の行政事務、マイナンバーカードの電子証明書関連事務・交付申請の受付等事務、キオスク端末の設置・運用事務等、地方公共団体からの事務受託を推進した。

更なる受託数の増加に向け、マイナンバーカード関連事務を中心に、今事業年度累計500超の地方公共団体への提案活動も実施した。※ 他企業との連携による公共性の高い業務について、2-2.も参照。

2-6. 保有データの公的分野等での活用

【要請事項】

日本郵便が取得・保有するデータについて、個人情報の適切な取扱やセキュリティの確保を前提としつつ、緊急時の情報提供など、公的分野などでの新たな活用に向けた検討を行うこと。

【取組状況】

令和6年能登半島地震の被災地における、配達車両を活用した道路損傷箇所等の画像取得の実証等を踏まえ、集配を通じた早期復興への活用可能性の検証を進めた。

また、ドライブレコーダーによる新たなデータ取得に関し、高速道路でのデータ取得・販売の試行を行う等、他企業と連携等により、取得・保有するデータの新たな活用を推進した。

2-7. データ活用・DXの推進

【要請事項】

デジタル田園都市国家構想の実現に資する取組等のデジタル社会の進展に向けた取組を推進するとともに、共通IDによるサービス連携等のグループ内のデータ活用や窓口業務のDXによる利用者利便の向上と収益力の強化を図ること。

【取組状況】

(1) グループ内のデータ活用

令和5事業年度に運用を開始したグループ共通 ID である「ゆう ID」について、かんぽ生命保険の「かんぽマイページ」との連携、ポイントサービス「ゆうゆうポイント」の提供を開始し、その利用推進を行う等、活用を進めた。

グループ内のデータ利活用に向け、個人情報の適正な取扱等のための体制を整備し、「グループ・データガバナンス分科会」等において、データの共同利用施策を検討する際のプライバシーチェックの仕組みを検討した。

※ 非公開金融情報の不適切な利用に係る再発防止策等については2-9.参照。グループ全体の取組については1-4.参照。

(2) 窓口業務のDX

「デジタル発券機」の導入の拡大、「郵便窓口用セルフレジ」の試行の拡大、新たな業務用タブレットの配備拡大とそれらを活用した各種手続の簡素化・ペーパーレス化、「金融コンタクトセンター」（郵便局の利用者にリモートで投資信託や損害保険の商品説明及び申込手続を行うセンター）の業務拡大等により、郵便局窓口のデジタル化を進展させた。

2-8. ダイバーシティの推進・環境問題への取組

【要請事項】

障害者雇用、女性の活躍推進及び男性育休取得の更なる推進等のワークライフバランスの確保等のダイバーシティの推進や「2050年カーボンニュートラル実現」に向けた環境問題への取組等を積極的に実施すること。

【取組状況】

(1) ダイバーシティの推進

有給休暇・育児休業の取得を推進し、男女ともに育児休業取得率100%を達成するとともに、労働時間の把握、ヒアリング等による管理社員の長時間労働の是正にも取り組んだ。

研修、勉強会、セミナー等によるダイバーシティ等への理解浸透を図ったほか、令和7事

業年度のヘルスキーパー（企業内理療師）の導入に向けた準備等により、障害者雇用促進に向けた体制の整備等を進める等、ダイバーシティ推進の取組を実施した。

（2）2050年カーボンニュートラル実現に向けての取組

他企業との提携による太陽光発電等の取組を推進するとともに、脱炭素の取組に積極的な地方公共団体等とも連携した取組を実施した（EV用急速充電器の設置等）。また、EV車両の拡大や、LED照明への切り替え、再配達削減に向けた取組を進めるとともに、新たに3局の「+エコ郵便局」の設置を進めた。

※ グループ全体の取組は1－6. 参照。

2－9. 国民・利用者の信頼確保及びコンプライアンスの徹底

【要請事項】

グループ各社と連携しつつ、横領等の不祥事案が依然として発生していることを踏まえ、再発防止策の徹底等により、国民・利用者の信頼の確保及びコンプライアンスの徹底に努めること。

【取組状況】

不祥事等の未然防止・早期発見に向け、各種システム・データを活用したモニタリング等を行うことにより業務実態の把握や正規取扱いの徹底を図ったほか、コンプライアンスに関する調査担当者の能力向上及び不祥事等発生時の真因を捉え効果的な再発防止策の検討につながるよう、新たなマニュアルの作成や研修等を行った。

かんぽ生命商品の不適切募集問題を踏まえた募集管理態勢についてフォローアップを行うために設置した「募集態勢推進本部」を継続的に開催した。

フロントラインの実態把握や社員の声を把握するため、「郵便局未来会議」（フロントラインと経営層の意見交換の場）を全国で継続的に開催するとともに、「日本郵便目安箱」（社員の声を経営に活かす仕組み）の運営を行い、フロントラインの課題解決や改善・検討の方向性をフロントラインに発信する等の対応を推進した。

非公開金融情報等の不適切な利用を踏まえ、システムの構築、研修、モニタリング等の所要の取組により態勢が整備されるまでの間、金融商品における郵便局からの来局誘致を停止した。

2－10. 令和6年能登半島地震対応・災害時等の業務継続の確保

【要請事項】

令和6年能登半島地震を受けて休止中の窓口や停止中のサービスの再開に取り組み、被災者の生活と生業支援に貢献するとともに、今後へ向けた対応として、平時から郵便・物流に係る基礎的な情報のシステム化を進め、発災時における標準的な初期対応及び利用者にとって迅速かつ分かりやすい情報発信の在り方について整理を行うこと。また、感染症流行時や災害時の対応、サイバーセキュリティ対策等を適切に行いつつ、グループ全体の業務継続の確保に努めること。

【取組状況】

令和6年9月能登半島豪雨の影響もあったが、作成した「復旧マスタープラン」に基づく対応を進め、他企業の施設の共同利用、車両型郵便局の活用等により、一部の郵便局から順次サービスを再開した。また、地方公共団体等とも連携し、復興支援イベント等を実施した。

能登半島地震の対応を踏まえ、災害時等に必要なデータの整備等を行ったほか、「郵便局アプリ」等を活用した迅速な情報の発信を行えるようにした。

加えて、南海トラフ地震臨時情報を契機として、災害への備えの再確認を全社的に実施し、被災した支社への支援体制を整備する等、感染症流行時・災害時の危機管理体制の整備を進めた。

サイバーセキュリティ対策に関しては、社内情報システムのセキュリティ審査、社員に対する種々のセキュリティ訓練・研修等を実施した。

2-11. 国際郵便の安定的・円滑な提供

【要請事項】

国際郵便の輸送力の安定的な確保や税関当局との連携の維持・強化を推進するとともに、他の事業者と積極的に連携するなどして収益拡大を図りつつ、引き続き国際郵便サービスの安定的かつ円滑な提供を図ること。

【取組状況】

感染症の流行の状況や国際情勢の変化を踏まえつつ、輸送ルートや輸送力が確保できた国・地域から順次引受を再開する等の対応を進めてきており、令和5事業年度末には計138か国・地域であった引受停止国は、令和6年11月時点においては、計129か国・地域となった。（なお、令和7年3月時点においては、計128か国・地域となった。）

外国来郵便物の全量X線検査による税関検査強化への協力を継続したほか、令和6年3月から開始した通関電子データ(EAD)の全世界宛て必須化への対応を行った。

佐川急便との協業の一環として、令和4年2月以降、日本郵便のEMSを活用したサービスを佐川急便において取り扱う等、国際郵便における収益の拡大を図っており、佐川急便との連携による収益の拡大が進んだ。

第3章 日本郵政・日本郵便の取組に係る評価及び今後のモニタリング方針

令和7年度においても、日本郵政グループに対して適確にモニタリングをしていくため、総務省として、第1章及び第2章で記載した日本郵政及び日本郵便の取組状況について、モニタリング会合における専門的知見からの議論も踏まえ、総務省としての評価及び令和7年度のモニタリング内容を検討する。

3-1. 日本郵政の取組に係る評価及び今後のモニタリング方針

(1) デジタル化の進展を踏まえたグループ運営

デジタル社会が進展する中、デジタルを活用した手続・サービス提供について、対象となる郵便局や業務範囲の拡大が進められている等、一定の成果が見られる。

各種アプリとリアル郵便局の連携の拡大、「ゆうID」を通じたグループ各社の連携等、利用者利便性の高い郵便局を実現するためには、令和7年度以降も引き続き取り組むことが求められることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(2) ユニバーサルサービスの確実な提供等

ユニバーサルサービスの確実な提供に向け日本郵便への支援を行いつつ、「ローカル共創イニシアティブ」により、地域拠点として郵便局を活用し、社会課題解決型の新規ビジネスの組成に着手する等、一定の成果が見られる。（なお、構成員からは、「ローカル共創イニシアティブ」については、郵便局の役割が新たな局面を迎える可能性もあるという意味で興味深く、利益を出しながら積極的な展開をお願いしたいとの意見があった。）

引き続き、全国に拠点を持つ郵便局ネットワークの活用、地域のニーズに応じたサービス展開は、公的な役割を持つ郵便局の取組として重要であり、令和6年度に取り組んだ実証事業等がさらに発展するよう、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(3) 郵便局ネットワークを活用した公共的サービスへの取組強化

郵便局ネットワークについて、地域の実情やニーズに合わせた取組への期待が増す中、日本郵便における地方公共団体事務受託の拡大等の取組については、日本郵政としても支援していくことが重要であるため、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(4) グループ各社のDXの推進等による新たな成長分野の構築

「ゆうID」のグループ共通ID化、「郵便局アプリ」等の各種アプリの機能拡充、データ連携のための基盤・体制・ルール整備等、一定の成果が見られる。

また、構成員からは、「ゆうID」によるグループ各社でのデータの共有や活用についてどのようなことができるかについて、もっと発信してほしいとの意見があった。

更なる成長を実現するためには、利用者に価値あるサービスを提供することが求められるところ、グループ内のDX推進・データ利活用の取組は、こうしたサービスの充実に資するものであり、今後も重要であることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(5)グループにおける国民・利用者の信頼確保

社外通報窓口のリスク検知機能、「キャラバン活動」等を通じた内部通報制度の利用促進、相談対応の迅速化等、内部通報制度の改善を進め、また、かんぽ生命保険商品の募集管理体制、非公開金融情報の不適切な利用を受けた対応についても、グループ内での改善策の検討・実施に着手しており、一定の成果が見られる。

なお、構成員からは、内部通報制度等について、法令上の判断だけでなく、社会的・倫理的に許容できるかという観点も考慮すべき、通報対象事実の有無だけでなく背後のリスク事象も含めた判断が重要であり、そうした実践をしてほしい、通報者が不利益な取扱を受けることがないよう外部通報窓口や不服審査制度もしっかりと活用すべき等の意見があった。

郵便局における非公開金融情報の不適切な利用が確認されたことを受け、再発防止策の検討・実施に取り組んでいるところ、国民・利用者の信頼回復のためには、グループ横断的に再発防止に向けて取り組む必要がある。総務省としてもその状況を注視していくため、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(6)ダイバーシティの推進・環境問題への取組

企業が社会に果たすべき責務として、障害者雇用やカーボンニュートラル等について、目標に向けて取組を実施しており、一定の成果が見られる。

ダイバーシティの推進や環境問題への取組は、長期的な目標であることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(7)令和6年能登半島地震対応・災害時等の業務継続の確保

令和6年能登半島地震等、災害時における対応、グループとしての情報発信等、本要請事項に基づく取組について一定の前進は認められる。

構成員からは、災害訓練については、他企業も参考になると思われることから、内容や規模について差し支えない範囲で発信してほしいとの意見があった。

緊急時に継続的な事業を行うことは社会インフラの一端を担う日本郵政グループの役割として重要であることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(8)ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の株式処分についての適切な対応

郵政民営化法第62条の規定により、日本郵政は、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の株式について、ユニバーサルサービス提供責務への影響を勘案しつつ、できる限り早期に処分するものとするとしている(なお、令和7年1月末時点で、日本郵政による株式保有割合はゆうちょ銀行61.5%、かんぽ生命保険49.8%)。

日本郵政においては、令和7年度中にゆうちょ銀行の株式保有割合を50%以下に引き下げる方針を公表しているところ、令和7年3月に、その方針を踏まえ、ゆうちょ銀行株式の一部売却を実施した。今後、ゆうちょ銀行株式に係る株式処分信託の設定等を行い、50%を下回る水準とする予定であり、引き続き日本郵政の金融2社株式の処分について注視する必要があることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

3-2. 日本郵便の取組に係る評価及び今後のモニタリング方針

(1) 収益の抜本的な改善策及び複数年の収支見通しの報告等

令和6年度においては、郵便料金見直し等の収益改善に向けた取組を実施し、一定の成果が見られる。

しかし、持続的な収益の改善に向けては、具体的な改善策の進捗や収支見通しについて今後も状況を確認していく必要があることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(2) ユニバーサルサービスの確実な提供等

受取・差出の利便性向上や他事業者との連携等による郵便局におけるサービスの質の向上、郵便局を地域拠点として活用した商品・サービスの展開が拡大する等、一定の成果が見られる。

なお、構成員からは、地域拠点としての郵便局の活動について、他社・他業種と協業しながらサービスを提供することは有意義であり、国民的ニーズを踏まえつつ長期的な収支が見合うように進めるべき、コンビニエンスストアとの連携によるサービスについては、郵便局ネットワークの規模を活かし、もっと拡大してほしいとの意見があった。

郵便・物流事業においては、次事業年度において郵便料金見直しの影響が全年度化し、より一層の収益力の向上が必要となる一方、他企業との連携については流動的な状況が継続する等、収益力向上の前提の変化が生じており、また、郵便局窓口事業においては、これまで開始した様々な新規サービスを地域に定着させ、収益力の向上につなげていくとともに、引き続き新サービスを検討していく必要がある。

よって、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(3) サービス提供条件見直しや抜本的なDXによる収益力向上

集配社員に配備された端末の活用等の業務効率化の取組を進めたことや、令和6年10月の郵便料金見直しに係る利用者対応について丁寧な周知を実施し、大きな混乱を生じさせなかったことについては、一定の評価をすることができる。

収益の向上については、郵便・物流事業における環境の変化も踏まえながら、利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供やDX等に取り組み、今後も更なる収益力向上を図る必要があることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(4) 適正な価格交渉・価格転嫁

「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」を踏まえ、委託先企業との価格交渉に係る取組を継続して行う等、本要請事項に基づく取組には一定の成果が見られる。

しかし、令和6年6月に公正取引委員会から行政指導を受けたことを踏まえ、集配業務の委託における違約金の運用に関する全国調査を行ったところ、運用を見直していくべき点が判明したこと、価格交渉・価格転嫁に関する中小企業庁によるフォローアップ調査の結果（令和7年1月公表）では、必ずしも委託先企業からの評価は好転していないこと等を踏まえると、引き続き改善が求められる状況である。

また、構成員からは、価格転嫁等に関して問題がある事案が発生した場合の詳細な経緯を説明すべき、違約金に係る問題はコンプライアンス上の問題として粛々と適正化を進めるべき、地域毎の事情も異なる中、細かくサポートする仕組みが求められる等の意見があった。

このような状況を受けて、あらゆる取引の適正化に向け、既存の取組にとどまらず強化する必要があるとともに、関連する法令の見直しや執行強化に対応し、委託先企業との適切な関係を構築していく必要があることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(5) 郵便局ネットワークの活用・地方活性化

地方公共団体への提案の実施、受託団体の増加等、一定の成果が見られる。

収益力の向上と郵便局ネットワークを活用した地方活性化の実現に向けて重要な領域であり、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(6) 保有データの公的分野等での活用

データ活用に向けたシステム改修の検討や、災害等の緊急時におけるデータ活用についての実証の実施等、公的分野等での新たなデータ活用に向けて一定の成果が見られる。

収益力の向上と郵便局ネットワークを活用した地方活性化の実現に向けては、データ活用は重要な領域であり、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(7) データ活用・DXの推進

グループ共通IDである「ゆうID」の活用の推進や、デジタル発券機の導入拡大等による郵便局窓口のデジタル化の進展等、一定の成果が見られる。

構成員からは、窓口のデジタル化において、情報セキュリティやサイバー攻撃への対処について対策を万全にした上で進めるべきとの意見があった。

非公開金融情報の不適切な利用をも踏まえ、適切なデータ利活用の取組を推進していくことが求められている状況にあり、また、収益力の向上に向けて、郵便局窓口のデジタル化は着実に推進する必要があることから、関連する要請事項の実施状況を踏まえ、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(8) ダイバーシティの推進・環境問題への取組

企業が社会に果たすべき責務として、障害者雇用、女性活躍推進等やカーボンニュートラルの実現について、目標に向けて取組を実施しており、一定の成果が見られる。

ダイバーシティの推進や環境問題への取組は、長期的な目標であることから、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(9) 国民・利用者の信頼確保及びコンプライアンスの徹底

郵便局における不祥事の未然防止・早期発見に向けたシステム整備、データ活用の取組を進めたことや、募集体制推進本部の継続した開催等、一定の成果が見られる。

しかし、非公開金融情報の不適切な利用が確認されたことや、郵便・物流事業において法令に定められた点呼業務を適正に実施していないといった事案が判明した。

また、構成員からは、非公開金融情報等の取扱いについて、しっかりした説明ができれば多くの顧客は納得するのではないか、顧客への丁寧な説明を前提に、同意に疑義を察知した時にはアラームを共有する等、事後的な問題が起こらないようなシステムを作ってほしいとの意見があった。

非公開金融情報の不適切な利用が確認されたことを受けて、来局誘致の停止等の措置を実施したところであるが、本事案の原因の1つとなった顧客本位の活動よりも営業推進を優先する等の組織風土を改革し、再発防止に向けてさらに取組を進めることが求められる。具体的には、グループ他社と連携しつつ、個人情報への適切な取扱いの徹底に向けたルールの明確化と社員研修の充実、評価制度の見直し、顧客からの同意取得の促進と同意情報を参照できるシステム環境整備等を実施していく予定である。

日本郵便のガバナンス・コンプライアンスに係る国民・利用者の信頼が損なわれている状況は継続している中、こうした再発防止策の実施状況を確認していく必要があるため、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

(10) 令和6年能登半島地震対応・災害時等の業務継続の確保

令和6年能登半島地震等の災害からのサービス再開に向けた対応や、情報提供の改善も含めた災害時の体制整備等において、一定の成果が見られる。

構成員からは、被災地における道路状況の情報収集や災害時の輸送の確保に係る取組は重要であるため、課題や規制等はあると思うが技術を活用して検討していったほしいとの意見があった。

災害時の情報発信方法の改善に係る取組は継続中(配達休止エリアの可視化等)である等、災害等への対応について、引き続きモニタリングの対象とすることが必要である。

(11) 国際郵便の安定的・円滑な提供

国際郵便の引受を再開した国・地域は増加している等、一定の成果が見られる。

他方で感染症の拡大及び国際情勢等による引受停止国は未だ残存している等の状況であり、国際郵便サービスの安定的かつ円滑な提供について、引き続きモニタリングの対象とすることが適当である。

【参考1】日本郵政に対する令和6事業年度事業計画の認可の際の要請事項

- 1 デジタル社会の進展を見据え、技術革新が郵政事業の3本柱である郵便、貯金、保険にも根本的な変革をもたらす可能性があることを強く意識し、長期的な視野に立って、グループ運営を行うこと。
- 2 リアルな拠点を通じた公共の福祉への貢献といった公的役割を踏まえ、ユニバーサルサービスをあまねく全国で確実に提供し、郵便・物流サービスのスピードと質の向上並びにかんぽ生命の営業の推進、地域住民のニーズに応えた商品の提供及び地域拠点の活用を進めること。
- 3 郵便局ネットワークを活用し、マイナンバーカードの普及・活用や行政サービスの窓口業務等の公共的なサービスへの取組を一層強化すること。
- 4 郵便局データ活用にあたって必要となるデータガバナンス体制構築に向けた取組、グループ各社のDXの推進及びデジタル田園都市国家構想の実現に資する取組等のデジタル社会の進展に向けた取組を推進し、新たな成長分野の構築を進めること。
- 5 グループにおけるコンプライアンス向上やガバナンス態勢の強化等に関して引き続き取組を推進し、国民・利用者の信頼の確保に努めること。
- 6 障害者雇用、女性の活躍推進及び男性育休取得の更なる推進等のワークライフバランスの確保等のダイバーシティの推進や「2050 年カーボンニュートラル実現」に向けた環境問題への取組等を積極的に実施すること。
- 7 令和6年能登半島地震の影響からの復旧、再建に努めるとともに、今後へ向けた対応として、緊急時に必要となる情報について、平時から情報収集・初期対応の在り方についての整理やグループとしての情報発信に努めること。また、感染症流行時や災害時の対応、サイバーセキュリティ対策等を適切に行い、グループ全体の業務継続の確保に努めること。
- 8 ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の株式処分について、ユニバーサルサービス提供責務の履行への影響等を勘案しつつ、適切に対応すること。

【参考2】日本郵便に対する令和6事業年度事業計画の認可の際の要請事項

- 1 中期経営計画の見直しに併せて、収益の抜本的な改善策をとりまとめ、複数年の収支見通しとともに報告すること。さらに、中間決算の結果を踏まえ、具体的な改善策の進捗状況と最新の収支見通しについて報告すること。
- 2 リアルな拠点を通じた公共の福祉への貢献といった公的役割を踏まえ、ユニバーサルサービスをあまねく全国で確実に提供し、郵便・物流サービスのスピードと質の向上並びにかんぽ生命商品の営業の推進、地域住民のニーズに応えた商品の提供及び郵便局の地域拠点としての活用に努めること。
ユニバーサルサービスの維持のため、利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供などを適切に実施し、収益力を強化すること。
- 3 我が国全体として「コストカット型経済」から脱却し、持続的な賃上げや活発な投資がけん引する「成長型経済」への変革を目指している中、適切な価格転嫁等の取組を継続しつつ、必要なサービス提供条件の見直しに加え、抜本的な DX や利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供などに取り組み、より一層の収益力向上を図ること。
郵便料金をはじめとするサービス提供条件の見直しに際しては利用者に十分周知し混乱が生じないようにすること。
- 4 委託先企業との価格交渉や価格転嫁について、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」に沿って積極的に協議・相談に応じ、適正な条件での契約により業務を実施するとともに、社員の勤務環境の改善に努めること。
また、いわゆる「2024 年問題」を含め、郵便・物流に関わる要員不足の問題に対応するため、現場の勤務環境に配慮しつつ、他の物流事業者との協業や適正な要員配置等により、郵便・物流サービスの確実な提供に支障が生じないよう、体制の構築に取り組むこと。
- 5 郵便局ネットワークを活用し、地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律(平成 13 年法律第 120 号)の改正により取扱可能となったマイナンバーカードの交付等に係る事務の実施を含む、マイナンバーカードの普及・活用の促進や行政サービス窓口としての役割等、公的地域基盤と連携した公共性の高い業務や地方活性化に積極的に取り組むこと。
- 6 日本郵便が取得・保有するデータについて、個人情報の適切な取扱やセキュリティの確保を前提としつつ、緊急時の情報提供など、公的分野などでの新たな活用に向けた検討を行うこと。
- 7 デジタル田園都市国家構想の実現に資する取組等のデジタル社会の進展に向けた取組を推進するとともに、共通 ID によるサービス連携等のグループ内のデータ活用や窓口業務の DX による利用者利便の向上と収益力の強化を図ること。

- 8 障害者雇用、女性の活躍推進及び男性育休取得の更なる推進等のワークライフバランスの確保等のダイバーシティの推進や「2050 年カーボンニュートラル実現」に向けた環境問題への取組等を積極的に実施すること。
- 9 グループ各社と連携しつつ、横領等の不祥事案が依然として発生していることを踏まえ、再発防止策の徹底等により、国民・利用者の信頼の確保及びコンプライアンスの徹底に努めること。
- 10 令和6年能登半島地震を受けて休止中の窓口や停止中のサービスの再開に取り組み、被災者の生活と生業支援に貢献するとともに、今後へ向けた対応として、平時から郵便・物流に係る基礎的な情報のシステム化を進め、発災時における標準的な初期対応及び利用者にとって迅速かつ分かりやすい情報発信の在り方について整理を行うこと。また、感染症流行時や災害時の対応、サイバーセキュリティ対策等を適切に行い、グループ全体の業務継続の確保に努めること。
- 11 国際郵便の輸送力の安定的な確保や税関当局との連携の維持・強化を推進するとともに、他の事業者と積極的に連携するなどして収益拡大を図りつつ、引き続き国際郵便サービスの安定的かつ円滑な提供を図ること。