

# 郵便局データ活用アドバイザーボード (第9回) 議事要旨

- 1 日時：令和8年4月14日(火) 14:00～16:00
- 2 場所：WEB会議による開催
- 3 出席者：
  - ・ 構成員  
谷川座長、庄司座長代理、板倉構成員、大谷構成員、下山構成員、長田構成員、森構成員
  - ・ オブザーバー  
矢野日本郵政株式会社執行役  
財前日本郵政／日本郵便株式会社 DX 戦略部長  
櫻井日本郵政株式会社 DX 戦略部データガバナンス室長  
五味日本郵便株式会社執行役員  
芦田個人情報保護委員会事務局企画官  
岡本内閣官房郵政民営化推進室副室長  
中川デジタル庁参事官(代理出席)
  - ・ 総務省  
牛山郵政行政部長、片桐企画課長、廣瀬郵便局活用課長、折笠郵便課長
- 4 議事
  - (1) 開会
  - (2) 議題
    - ① 「郵便局データ活用推進ロードマップ」の各項目についての総括
    - ② 「郵便局データ活用アドバイザーボード」の扱いについて
  - (3) 閉会
- 5 議事要旨
  - ① 「郵便局データ活用推進ロードマップ」の各項目についての総括  
(事務局より資料9-1、日本郵政より資料9-2、日本郵便より資料9-3に基づき説明があり、その後、意見交換を行った。主な意見等は以下のとおり。)
    - 庄司座長代理  
日本郵便から説明のあったとおり、業務効率化に係る取組等ユーザ個人のものではないデータの活用については進んできたと感じた。提案も含め3点申し上げたい。  
1点目は、ゆうIDを持たない者のデータに対して、どのようにガバナンスを

効かせていくかということ。ゆう ID の展開に応じ、ガバナンス体制をしっかりと確保する取組については御説明いただいたが、日本郵便は、ゆう ID を持たない者についても、「どこの家に住んでいるか、その家に犬がいるか」等の情報を有しているため、どのように適切な取扱いを確保していくかが重要。

2点目は、1点目にも関係する提案にはなるが、内部のガバナンス体制だけではなく、外部チェックの仕組みを導入してはどうかということ。社内で個人データを活用した施策を行いたいとの意見が出たり、国等外部からデータ活用施策を推進せよとの指示があったりすると思うが、ユーザの立場で、当該施策はユーザに利益はあるのかという点を検証し、牽制していく体制を設けたらどうか。IT 企業ではこういった取組の先例はある。

資料9-2の12ページに「グループ横断でお客様に最適な商品・サービスをご案内」とあるが、これは供給者目線になっており、ユーザとしては快適とは限らない。ユーザの代理人として日本郵便の取組に対して意見を出す枠組みが必要ではないか。また、GAF A のサービスのよう、定期的にプッシュ型で「あなたの情報はこのように使われているが、あなたの意思に合致しているか。同意しているか。」を確認するチェック体制を設け、ユーザとコミュニケーションをとっていくべきではないか。

3点目は、日本郵政グループとしてのガバナンスに関する点。これまでに発生した様々な不祥事を踏まえ、ルールや体制を作ってきたと思うが、重要なのは、現場が変われるかということ。枠組みを整えるだけでは不十分であり、組織文化を変えていく必要がある。この点について、取り組んできたことがあればお話しいただきたい。

#### ○五味執行役員

自分は点呼不備問題を含め対応してきたが、現場の実態として、誤った認識や行動が伝統となり、当たり前になってしまっており、このような大きな問題になるまで気づくことができなかった。こういった意識を変えることは非常に難しいことも実感している。データ活用におけるプライバシーへの意識についても同じで、現場に至るまで会社全体で意識を変えていく必要があると思う。まだ道半ばであることを自覚しつつ、御指摘いただいたような外部の視点を入れるかも含めて検討していきたい。これまでの反省から、枠を作って終わってしまいがちであるため、現場の実態と遊離しないよう不断の努力を続けていきたい。

#### ○財前DX戦略部長

御指摘いただいた外部の視点を入れた枠組みの設置やプッシュ型の個人情報チェックによるユーザとのコミュニケーションも検討していきたい。御指摘のユーザ目線や組織文化として浸透させていくのは、まさに長期戦となる覚悟であり、

しっかり取り組んでいきたい。

○大谷構成員

全体的に意欲的なプランとなっており、組織としての取組が進化してきたと感じた。1点質問したい。ゆう ID の利用による新たなサービスが展開されると便利になると思うが、金融分野での潮流として、セキュリティ侵害、なりすましや不正利用の被害が拡大している中、利用者が、郵便・物流についての通知は重要度が高いため、フィッシング詐欺を疑いながらクリックしてしまうこともあると思う。ゆうちょダイレクトについては、「速やかに申し出ないと保障されない」とされていたと思うが、不正利用対策も進化していく必要があると思う。不正利用対策について、これまでの取組があれば教えてほしい。

○櫻井データガバナンス室長

ゆう ID に関連する日本郵政グループで有するシステムは強固なセキュリティで守られているため、セキュリティ侵害への心配はないと考えている。金融分野に比べて郵便・物流分野は利用者が不正利用に気づくのに遅れるという点については、周知広報で対応していくほかはないと考える。

○大谷構成員

不正利用があった場合の対応策について、利用者に浸透するよう取り組んでいただきたい。

○下山構成員

公的要請に応えるデータ活用、ゆう ID、デジタルアドレス等、成功に向けてストップがかからないように進めていただきたい。

資料9-2の16ページについて質問したい。プライバシーポータルには、オプトアウト機能があるとのことだが、個人データの提供に対する同意として、他にはどのような機能があるか。例えば、マイナポータルでは、個人データの提供等の履歴をユーザに提供し、当該履歴を同意・不同意の判断材料にできるようにしている。このほか、個人データがどのように使われたか確認できる追跡機能も考えられる。

○櫻井データガバナンス室長

個人データの提供等の履歴をユーザが確認できる機能までは用意していない。しかし、個人データを提供し、どのように扱われたかへの感じ方は個人によって異なるため、否定的に感じるユーザについては、不同意で意思表示してもらうという仕組みをとっている。ただし、不同意ではグループとして困るので、不同意とならないよう、グループでプライバシーチェックなどの仕組みを整えてきた。

○下山構成員

ここまでの御説明だと、一般的な HP を作る時の留意事項と変わりなく、日本

郵政グループでこれまで起こってきた不祥事のことを考えると不十分ではないかと思う。ユーザに対して、個人データのログを管理している証拠を示すなど中期経営計画で位置づけてしっかり取り組んでいくべき。

#### ○下山構成員

「未然に防ぐ」という視点も重要。第7回・第8回アドバイザーボードでも申し上げたが、アクセス権限、閲覧権限、ダウンロード権限等システム側で対策し、コントロールできるようにするべき。

#### ○櫻井データガバナンス室長

構成員限り資料6ページにあるとおり、システム上アクセスコントロール等を行い、法令に基づき共同利用できるデータのみが利活用できるようになっている。プライバシーについては個々人で感じ方が異なるため、一律の対応が難しいが、少なくとも法令に違反するようなことが起こらないような対応はシステム上でできていると考えている。

#### ○板倉構成員

個人情報保護法の改正により、取得の状況からみて、本人の意思に反しないため本人の権利利益を害しないことが明らかな取扱いである場合は、個人データの第三者提供には本人同意を不要とするとされ、例えば、契約の履行のために不可欠な個人データの第三者提供には同意は不要とされる。日本郵政グループ内でも、個人情報保護法の改正を踏まえ、「どの部分が契約の履行のために必要な第三者提供に当たり、本人同意が不要となるのか」について整理をして、個人情報保護委員会と調整した方が良い。また、統計情報等の作成にのみ利用される場合も本人同意が不要となるため、この点の整理も進めていただきたい。

デジタル行政推進法により、民間事業者が事業計画を国に提出し、認定を受けると、国・地方公共団体にデータ提供を求めることができるとされているが、「国にデータを提供する」という計画を作ることも考えられるのではないか。現在、日本郵政グループのデータ利活用の取組は、1つ1つオーダーメイドになっているが、「国からデータの提供を受ける」「国にデータを提供する」を1つの計画として提出して認定を受けることも考えられるのではないか。

高市政権になり、給付付き税額控除の議論が盛んになっているが、実際に運用する場合、マイナンバーを口座情報に紐づけることが重要になる。口座を持っていない者については、最終的には、国が口座を作ってしまうのではないかと思う。こうなったときにはゆうちょ銀行しかないと思うので、準備しておいた方が良い。

日本郵政グループは民営化され、民と官の理屈に挟まれて大変とは思いますが、内部の意思決定の際に、外部から言われたことを判断の根拠として活用することもでき、日本郵政グループとして良い面もあると思う。引き続き第三者が入って日

本郵政グループの取組に助言等する何らかの枠組みはあった方が良い。

#### ○五味執行役員

個人情報保護法やデジタル行政推進法への対応は個別にやってきたところだが、包括的に活用していくところまでは至っていない。御助言を踏まえ、検討していきたい。

給付付き税額控除の議論はどうなるかわからないが、日本郵政グループは、全国的な知名度もあり、メディアから注目していただくが、現在は悪い方向で注目されている自覚もあり、ユーザ目線も考慮しながら、有識者から御意見を賜る機会が必要だろうと認識した。

#### ○長田構成員

本日の説明を聞いて、デジタルアドレスは住所に紐づくのではなく、登録する個人に紐づくことが理解できたが、こういった意味を国民に広く知ってもらう取組が重要と思った。

ゆう ID を使ったキャンペーンについても、長い利用規約をずっと読み進めて「同意」ボタンを押すことになるが、この長い利用規約をどのくらいの利用者がしっかり読んでいるのだろうかと思う。説明についても、「良いこと」は大きな字で書いてあるが、それ以外は理解していない利用者がほとんどではないか。

日本全国をみても、郵便局のサービスを使ったことのない人はいないはずで、日本郵政グループは、影響力の大きな会社だと思う。だからこそ、「信頼」が重要であり、利用者から預かったデータの活用の大前提。システムができているから大丈夫ではないということをよく考えてほしい。「ユーザ目線」を活かしてほしい。

#### ○財前 DX 戦略部長

デジタルアドレスは、まずそれそのものの認知を広めていくこと、ゆう ID についても利用者の理解を深めていくことが重要で、ユーザ目線でわかりやすく、メリットだけでなく特徴も説明し、正しい理解を醸成していくことが必要だと認識した。御指摘いただいたキャンペーンについても、今後、プライバシーポータルとの動線をはじめ、ビジュアルも使いながらユーザにとってわかりやすいものにしていきたい。

#### ○森構成員

2点意見を申し上げたい。

1点目は、「プライバシー」についての認識について。日本郵政の御説明によれば、法令の規定は間違いなく遵守するようシステム構築等を行うが、プライバシーの問題については個々人の感受性の問題があるため、システム構築等ではなく、運用上工夫していくとのことだった。だが、「プライバシー」も法令の一部として

考える必要があるという認識を持ってほしい。法令に明確に規定はされていないものの、プライバシー侵害を認定されれば、差し止めや損害賠償の対象となる。類似例では、住基ネットやマイナンバーの裁判例があり、マイナンバーについては全て合憲との判断だったが、住基ネットについては、高裁レベルで違憲の判断だったものもある。日本郵政グループの取組の場合は、違法と認定されることも考えられる。したがって、ユーザの想定しない形での取得、利用等はしないよう注意する必要がある。

2点目は、プライバシーガバナンスにおける大きな方針を持つべきということ。こういった論点を議論していくとどうしても各論に入り込んでしまうが、その前に、データ利用の可否等を判断する場合に参照する大きな方針を定めることが重要ではないか。例えば、大きな方針を「ユーザ目線」と置き、下山構成員が言っていたとおり、ユーザ自らの手元でデータの利用履歴を確認できる等ユーザの選択を大切にする施策を進める。郵政分野での議論では、よく通信や放送を参考にするが、通信・放送はユーザに選択の余地がある一方、郵政分野についてはワンアンドオンリー。だからこそ、ユーザの選択を確保してデータの適切な扱い等が重要になってくる。「ユーザ目線」「選択肢の確保」「透明性」等抽象的なルールから出発して、第三者への提供における可否の判断等を行えるようにしてほしい。

○櫻井データガバナンス室長

プライバシーの捉え方についての御指摘は改めて認識した。大きな方針の策定については、今後取組を進め、一段二段と段階を上げていき、PDCA サイクルを回していく中で検討を進めていきたい。

## ② 「郵便局データ活用アドバイザーボード」の扱いについて

(事務局より資料9-4に基づき説明があり、その後、意見交換を行った。主な意見等は以下のとおり。)

○大谷構成員

日本郵政グループは、テレマティクスやレジストリの文脈では宝の山を持っている。これらの活用においては、利用者目線は欠かせないという認識の下、自律的に取り組んでいくことを約束いただけるなら、本アドバイザーボードを閉会しても良いのではないかと思う。

耳の痛いことを言ってくれる人は大切。データガバナンスを現場の隅々までの浸透に向けて、本アドバイザーボードに限らないが、第三者の視点を入れる仕組みは必要なのではないかと思う。一か月ほど前に、日本郵政グループで「AIポリシー」を公表されたが、こちらの進捗も確認する必要があると思う。

○下山構成員

日本郵政グループのモニタリング機能は形を変えていくものであり、本アドバイザーボードを閉会することは理解した。

日本郵政グループでは、全国約2万4千局の郵便局を有しており、地域の重要な拠点となっている。総務省は、監督官庁として、郵便局を公的な拠点として位置づけ、公的な要請に応える存在として活躍できるよう、長期的な視点で考えていただきたい。

#### ○廣瀬郵便局活用課長

総務省としても、データ活用を含め、様々な面で、約2万4千局の郵便局が地域に貢献する存在であると認識している。日本郵便としては、ニーズに応じた取組を進めており、この点は、中期経営計画にも明示されている。総務省においては、各種予算施策により日本郵便の取組を後押ししているところだが、今後も欠かさず取り組んでいきたい。

(最後に、構成員からコメントがあった。)

#### ○板倉構成員

本アドバイザーボードについて、閉会との方針には異論ない。引き続き、第三者の視点で日本郵政グループの取組について指摘する場合はあった方が日本郵政グループの透明性の確保のためにも良いと考えるため、検討していただきたい。

#### ○大谷構成員

本アドバイザーボードの構成員として、日本郵政グループのデータ活用の取組に並走できたことを光栄に思う。日本郵政グループ、総務省の御努力に敬意を表して、今後も、応援団として見届けていきたい。

#### ○下山構成員

郵便局は、例えば、人口3千人の町等でも住民のよりどころとなる存在。引き続き郵政DXも含め、取組を前進させるよう努力いただきたい。

#### ○長田構成員

日本郵政グループが担う郵便・貯金・保険サービスは、一人一人の生活とつながっている。自分の地元の郵便局の職員とは顔の見える関係であり、よく頑張ってください。地元の郵便局員の努力が会社全体の信頼につながっていることを理解していただき、会社としても信頼回復に向けて努力していただきたい。

#### ○森構成員

これまで、データ活用の取組について、スピード感をもって進めてきたと認識している。通信、放送、エネルギー等寡占・独占分野の中で、日本郵政グループはたった1つの独占企業。だからこそ、利用者に対して負う責任も大きく、長らくコモンキャリアとして信頼されてきた。データ活用の施策で失速しないようにしてほしい。

#### ○谷川座長

本日の説明の中でも「離反防止」との文言が何回か出てきたが、森構成員から指摘のあったとおり、利用者は逃げられない（日本郵政グループのサービスを利用せざるを得ない）という認識が抜け落ちてしまうことがあるように感じる。

また、今後、データ利活用の取組を進める際に、社外のボードをもつことをお勧めしたい。

#### ○財前 DX 戦略部長

日本郵政では、郵便局データ活用の施策の土台となるデータガバナンスの取組を行ってきたところ、今後は、ゆう ID を核として、自治体や企業との連携も模索しつつ、お客様が日本郵政グループと生活を共にする感覚を実現していきたい。その際、いくら最新のサービスがあっても、お客様からの信頼がなければデータを預けてもらえないということは改めて受け止めたい。先生方からいただいた御指摘も踏まえ、「ユーザ目線」を取り入れた仕組みを検討し、運用していくことを考えていきたい。本日御説明したプライバシーポータルやプライバシーチェックの仕組みは一度作って終わりではなく、長期戦で回していくことが重要。データガバナンスの取組とデータ利活用の取組を両輪で推進し、一段二段上に押し上げていきたい。

#### ○五味執行役員

これまで、本アドバイザリーボードでは、温かく厳しい御示唆をいただき、感謝申し上げます。かんぽ不適正募集事案で御迷惑をおかけし、そこから立ち上がりかけていたところ、点呼不備事案や非公開金融情報等の不適切利用事案でお客様からの信頼を傷つけてしまったと認識しており、大変申し訳ない。現在、物流事業も窓口の在り方も過渡期を迎えているところ、次の時代に合った形にアップデートしていく必要があるが、本アドバイザリーボードでいただいた御助言は、そのために留意すべき事項が凝縮されていると理解している。本日御指摘いただいたとおり、データガバナンスやデータ活用について、日本郵政グループとして自律的に回していく仕組みについて、先生方や総務省に相談させていただきながら、引き続き検討していきたい。