

総 務 大 臣
鳩 山 邦 夫 殿

情報通信行政・郵政行政審議会
会 長 高 橋 温

答 申 書 (案)

平成20年9月29日付け諮問第1001号をもって諮問された事案について、審議の結果、下記のとおり、答申します。

記

- 1 本件、郵便事業株式会社（以下「郵便会社」という。）の郵便約款の変更の認可については、諮問のとおり認可することが適当と認められる。
- 2 なお、当審議会が、平成20年9月30日から10月29日までに行った意見募集に寄せられた意見及びそれに対する当審議会の考え方は、別添1のとおりであるが、当審議会としては、以下の点が、郵便約款の変更の実施開始日までに、総務省において、確保されることを要望する。
また、本件については文書審議を行ったが、その結果は別添2のとおりである。
 - 郵便会社においては、今回の郵便約款の変更に伴い、利便性低下となる利用者を念頭に置き、総体的に利便性低下が緩和される施策を、郵便約款の変更実施までに策定し、準備が整ったものは速やかに実施に移すことが必要であると判断する。なお、総務省においては、郵便会社に審議会の意見を伝え、その対応状況について、審議会に報告すること。
 - 今回の郵便約款の変更が円滑に実施されるためには、必要な周知・準備期間が設けられることが必要と判断する。郵便会社においては、国民利用者への周知を十分行うとともに、総務省においては、郵便会社のシステム改築等の準備状況も勘案しつつ、必要な周知・準備期間が設定されているかを確認し、必要な場合には実施開始日の調整を行うこと。併せて、上記の結果について、審議会に報告すること。

「郵便事業株式会社の郵便約款の変更案（配達記録郵便の廃止及び特定記録郵便の新設）」に対する意見の概要と
郵政行政分科会の考え方

「郵便事業株式会社の郵便約款の変更案（配達記録郵便の廃止及び特定記録郵便の新設）」の意見公募に対し 19 件の意見が寄せられました。

貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。寄せられた意見につきまして、以下のとおり、当分科会の考え方をお答えいたします。

なお、寄せられた意見の中には、郵便事業株式会社の経営判断に属するものや郵便料金に関係するもの等、当分科会の権限に属した事項以外の意見もございます。例えば、どのサービスを廃止するのか、又は、継続するのかの判断は、郵便事業株式会社の経営判断に属するものであり、この経営判断がまずあり、これを受け、当分科会においては、総務省からの諮問事項に対し、認可することが適当かどうか、また、適当な場合にどのような点に配慮することが必要かを判断するものです。ただし、寄せられましたご意見については、今後の郵政行政や郵便事業株式会社の経営を考えるに当たって重要なものであります。今回の寄せられましたご意見について、当分科会の権限外のため、考え方をお答えできないご意見も含めまして、ご意見の全ては、総務省及び総務省から郵便事業株式会社にも伝えさせていただきます。

なお、民営化前のサービス水準を維持するという、民営化の際の国会での附帯決議は、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものです。今後も、当分科会ではこの附帯決議の趣旨を踏まえて、審議を行って参ります。

項 目	意 見 の 概 要	当分科会の考え方
①法人 （社団法人 日本クレジ ットカード 産業協会）	<p>配達記録郵便の廃止に反対である。</p> <p><理由></p> <p>クレジット会社は、クレジットカードの送付中の事故によるカード犯罪を防止するため、クレジットカードの送付は書留郵便の方法によって行う旨の警察庁からの要請（「クレジットカード犯罪対策について」警察庁丁刑企発第 222 号、昭和 61 年 12 月 16 日）に基づいて、現時点においては、クレジットカードの送付時に、配達記録郵便を利用している。</p> <p>今回のサービス内容の見直しがなされると、カード犯罪の防止の観点から重要な記録性と、限定的損害賠償（故意重過失の場合のみ）による低価格の両方を満足させる商品がなくなることになる。</p> <p>このことは、利用者のサービスの選択肢を少なくすることであり、「郵便・信書便制度の見直しに関する調査研究報告書」（「郵便・信書便制度の見直しに関する調査研究会」平成 20 年 6 月に取りまとめ）が指摘する「郵便・信書便市場においても、自由かつ公正な競争を促進し、利用者が今まで以上に多様で良質なサービスを楽しむようにしていくことが必要であり、郵便ネットワークの維持にも十分配慮しつつ、その促進を図っていくこ</p>	<p>郵政事業の民営化は、その基本理念である「経営の自由化の拡大」を図ることを目的に実施されたものであり、郵便事業株式会社が、不採算のサービスの廃止等の合理化を実施し、郵便業務の提供基盤をより健全化することは、経営判断で行いうるものと考えています。</p> <p>当分科会としては、経営判断に基づいて、総務省に認可申請された事案のうち、郵便法で規定する認可基準を満たしたものの諮問を受け、当該事案を認可することの是非について、審議を行うものです。</p> <p>今回の郵便約款の変更は、料金設定の前提となるコスト構造の変化を背景に、郵便事業株式会社が提供する類似サービスの選択と集中という経営判断から、簡易書留を残し、配達記録郵便を廃止し、併せて、引受けのみの記録を必要とする利用者向けに特定記録郵便を新設するものです。この点からは、引受け及び配達の双方の記録を必要とする利用者にとっては選択肢が少なくなるものと判断しています。</p> <p>しかし、今回の郵便約款の変更は、料金も考慮すれば、確かに、配達記録郵便から簡易書留に移行する利用者には負担を求めるとはなりますが、簡易書留という配達の記録を残すサービスを存置すること及</p>

	<p>とが必要である」に反する。また、メール便に対抗する特定記録郵便の実施のために、多くの利用がある配達記録郵便を廃止することは、利用者ニーズの無視であり、公益性の高い事業を営む郵便事業株式会社のサービスとして、現在の社会的ニーズを的確に捉えていただきたい。</p> <p>仮に、今回の変更が行われる場合は、簡易書留の割引制度が中小事業者の利用にも適用されるようにするべきである。</p> <p><理由> クレジット会社がクレジットカードの送付を、配達記録から簡易書留に変更した場合、実質 90 円の値上げとなり、急激なコスト増となる。 このため、現在、行われている大口利用者を対象にした割引サービスについて、適用条件等を柔軟にして、中小事業者の利用に配慮する必要がある。</p>	<p>び料金についても一定の引下げを予定していることから、配達記録を必要とする利用者の利便性を著しく阻害するまでには至らないものと判断します。</p> <p>郵便サービスに係る利用者の利便性につきましては、民営化前のサービス水準を維持するという国会での附帯決議が民営化の審議の時になされています。これは、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものであり、今回のような、利用者の利便性が低下する可能性がある施策を実施する場合には、利用者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。</p> <p>なお、ご指摘の割引制度の改善に係るご意見につきましては、総務省を通じ、郵便事業株式会社に伝えることとします。</p>
<p>②法人 (社団法人 全国消費生活相談員協会)</p>	<p>配達記録郵便の存続を希望します。</p> <p>理由</p> <p>1 新設される「特定記録郵便」では発信は確保されるものの、相手に間違いなく届いたかどうかの確認ができません。消費生活センターや相談窓口では消費者にクーリング・オフを申し出るよう助言する機会が多くあり、「特定商取引法」では「クーリング・オフの申し出は書面で行う」となっております。クーリング・オフの申し出は、安価で発信、受取が確実に確認できるという理由から、現状「配達記録郵便」の利用をすすめています。「配達記録郵便」が廃止された場合には、受け取りを認めない悪質な事業者のトラブルが増加するのではないかと危惧します。</p> <p>2 消費者被害は販売方法等に問題があることが多く、クーリング・オフ以外の解約交渉においては、契約にいたる詳細な経緯やセールストーク等を記した重要な書面を事業者へ送付することが必要です。この時、特に悪質な事業者においては「書面等を見ていない」、「書面が届いていない」と主張して消費者被害の回復が困難になったこともあります。このようなケースが増加するのではないかと危惧します。</p> <p>(同趣旨 個人4件)</p>	<p>郵政事業の民営化は、その基本理念である「経営の自由化の拡大」を図ることを目的に実施されたものであり、郵便事業株式会社が、不採算のサービスの廃止等の合理化を実施し、郵便業務の提供基盤をより健全化することは、経営判断で行うものと考えています。</p> <p>当分科会としては、経営判断に基づいて、総務省に認可申請された事案のうち、郵便法で規定する認可基準を満たしたものの諮問を受け、当該事案を認可することの是非について、審議を行うものです。</p> <p>今回の郵便約款の変更は、料金設定の前提となるコスト構造の変化を背景に、郵便事業株式会社が提供する類似サービスの選択と集中という経営判断から、簡易書留を残し、配達記録郵便を廃止し、併せて、引受けのみの記録を必要とする利用者向けに特定記録郵便を新設するものです。この点からは、引受け及び配達の方の記録を必要とする利用者にとっては選択肢が少なくなるものと判断しています。</p> <p>しかし、今回の郵便約款の変更は、料金も考慮すれば、確かに、今後クーリング・オフの申し出に簡易書留を利用する利用者に負担を求めることとなりますが、簡易書留という配達記録を残すサービスを存置すること及び料金についても一定の引下げを予定していることから、配達記録を必要とする利用者の利便性を著しく阻害するまでには至らないものと判断します。</p> <p>郵便サービスに係る利用者の利便性につきましては、民営化前のサービス水準を維持するという国会での附帯決議が民営化の審議の時になされています。これは、郵便事業株式会社の経営においても遵守さ</p>

		れなければならないものであり、今回のような、利用者の利便性が低下する可能性がある施策を実施する場合には、利便者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。
③法人 (特定非営利活動法人 東京都地域 団体婦人連 盟)	(⑩の意見と同趣旨、加えて) 特殊取扱の収支赤字の厳しい現実、理解しますが、民営化されても何も変わりませんという約束が、すぐに反故にされることについては、納得がいきません。民間運送事業者にないサービスを提供し、競争をすることこそ、郵政民営化にかなう本来のありかたではないでしょうか。 拙速に配達記録郵便を廃止するのではなく、特定記録郵便をまず新設し、その上で、クーリング・オフに利用した際の問題点を洗い出し、その結果を踏まえて配達記録郵便の存続について、慎重に検討していただきたいと思えます。	民営化前のサービス水準を維持するという民営化の際の国会での附帯決議は、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものであり、今回のような、国民利用者の利便性が低下する可能性があるような施策を実施する場合には、利便者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。 なお、ご指摘のご意見につきましては、総務省を通じ、郵便事業株式会社に伝えることとします。
④法人 (兵庫県商 工会連合 会)	・特定記録郵便は郵便受箱への投函とあるが、本人に届いたかどうかの確認ができないのではないか。表札をあげていない家が多いため、現在だれが住んでいるのか確認の取りようがないと思われる。番号で記録するだけなら、もう少し値を下げてもいいのではないか。 ・簡易書留の値上げ幅が大きすぎる。もう少し値を下げられないか。	現在、郵便事業株式会社が提供を予定している特定記録郵便は、郵便受箱に投函することにより配達を完了することをサービスの特徴としたものですので、本人に届いたかどうかの確認はできません。 ご指摘のように、特定記録郵便の新設後、その信用性に問題が発生した場合には、郵便事業株式会社が取り組んでいるお客様満足度の向上活動及びコンプライアンスの遵守徹底により、改善が図られるものと判断しているところであり、また、実際のサービス提供後に問題が生じた場合には、郵便約款を変更すること等により、一定の信用性あるサービスが提供されるものと判断しています。 なお、料金については、民営化後は事前届出制となっており、分科会の諮問事項とはなっておりません。
⑤法人 (高知県中 央東県税事 務所)	年間約 2000 通以上、配達記録を利用しています。 文書の内容上、特定記録郵便より受取人の受領印にて確実に配達され料金的にも割安な配達記録を今後も希望します。	郵政事業の民営化は、その基本理念である「経営の自由化の拡大」を図ることを目的に実施されたものであり、郵便事業株式会社が、不採算のサービスの廃止等の合理化を実施し、郵便業務の提供基盤をより健全化することは、経営判断で行いうるものと考えております。当

		<p>分科会としては、経営判断に基づいて、総務省に認可申請された事案のうち、郵便法で規定する認可基準を満たしたものの諮問を受け、当該事案を認可することの是非について、審議を行うものです。</p> <p>今回の郵便約款の変更は、料金設定の前提となるコスト構造の変化を背景に、郵便事業株式会社が提供する類似サービスの選択と集中という経営判断から、簡易書留を残し、配達記録郵便を廃止し、併せて、引受けのみの記録を必要とする利用者向けに特定記録郵便を新設するものです。</p> <p>しかし、今回の郵便約款の変更は、料金も考慮すれば、確かに、配達記録郵便から簡易書留に移行する利用者に負担を求めることとなりますが、簡易書留という配達の記録を残すサービスを存置すること及び料金についても一定の引下げを予定していることから、配達の記録を必要とする利用者の利便性を著しく阻害するまでには至らないものと判断します。</p> <p>郵便サービスに係る利用者の利便性につきましては、民営化前のサービス水準を維持するという国会での附帯決議が民営化の審議の時になされています。これは、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものであり、今回のような、利用者の利便性が低下する可能性がある施策を実施する場合には、利便者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。</p>
--	--	--

<p>⑥法人 (有限会社 リトス)</p>	<p>以下の理由により配達記録郵便の廃止に反対する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 対面配達が必要ではあるが損害賠償が必要ではないもの(信書、書類、受験願書、領収書、契約書など)を郵送するニーズが確実にある。 2 配達記録の長所を過不足なく代用するサービスが他にない。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定記録郵便は対面配達を行わないため受取の証明ができず、配達記録郵便の代替にならない。 ・ 簡易書留は配達記録が残るが、信書、受験願書、契約書など書類自体が重要であっても金銭的価値がない場合は実際に事故があっても賠償がされない。もし配達記録郵便が廃止されれば本来不要な損害賠償サービスのために今までより90円も余計に対価を払う必要がある。 3 民営化にあたってサービスを維持するという約束が守られていない。 <hr/> <p>どうしても収益を考える必要があるのならば以下の点を考慮すべき。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 配達記録郵便は廃止せずに値上げをする。 簡易書留の損害賠償にコストを払うくらいなら、配達記録の値上げのほうが納得して受け入れることができる。 2 特定記録郵便の配達方法を速達、モーニング10と同等レベルの手渡しサービスにする。 普通速達郵便、モーニング10は一度呼び鈴を鳴らし、相手がいれば手渡し、不在の場合は郵便受けに配達するような方法であり、在宅している場合は手渡しのため間違いの確率が減る。 料金を民間と比較するとヤマト運輸のメール便は80円なのに特定記録郵便は240円。 3倍の値段をつけるのであればこれくらいのサービスレベルは当然必要。(スピードではなく、手渡しサービスに関して) 	<p>郵政事業の民営化は、その基本理念である「経営の自由化の拡大」を図ることを目的に実施されたものであり、郵便事業株式会社が、不採算のサービスの廃止等の合理化を実施し、郵便業務の提供基盤をより健全化することは、経営判断で行うものと考えております。</p> <p>当分科会としては、経営判断に基づいて、総務省に認可申請された事案のうち、郵便法で規定する認可基準を満たしたものの諮問を受け、当該事案を認可することの是非について、審議を行うものです。</p> <p>今回の郵便約款の変更は、料金設定の前提となるコスト構造の変化を背景に、郵便事業株式会社が提供する類似サービスの選択と集中という経営判断から、簡易書留を残し、配達記録郵便を廃止し、併せて、引受けのみの記録を必要とする利用者向けに特定記録郵便を新設するものです。この点からは、引受け及び配達双方の記録を必要とする利用者にとっては選択肢が少なくなるものと判断しています。</p> <p>しかし、今回の郵便約款の変更は、料金も考慮すれば、確かに、配達記録郵便から簡易書留に移行する利用者負担を求めることとなり、配達記録郵便に過不足なく代替するものではありませんが、簡易書留という配達記録を残すサービスを存置すること及び料金についても一定の引下げを予定していることから、配達記録を必要とする利用者の利便性を著しく阻害するまでには至らないものと判断します。</p> <p>郵便サービスに係る利用者の利便性につきましては、民営化前のサービス水準を維持するという国会での附帯決議が民営化の審議の時になされています。これは、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものであり、今回のような、利用者の利便性が低下する可能性がある施策を実施する場合には、利便者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。</p> <p>なお、ご指摘のサービス改善案に係るご意見については、総務省を通じ、郵便事業株式会社に伝えることとします。</p>
<p>⑦法人 (匿名)</p>	<p>基本的に配達記録郵便を存続させて新たに条件を設けることで効率化を計り利用者、郵便事業会社両方のメリットが生まれるであろうと思われます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 はじめに 弊社は、郵便物の発送に係る封筒の印刷及び封入封かん等の業務を受託するほか、割引制度を利用して差出しできるよう受領証の作成や配達証添付などの処理を行っています。 	<p>郵政事業の民営化は、その基本理念である「経営の自由化の拡大」を図ることを目的に実施されたものであり、郵便事業株式会社が、不採算のサービスの廃止等の合理化を実施し、郵便業務の提供基盤をより健全化することは、経営判断で行うものと考えております。</p> <p>当分科会としては、経営判断に基づいて、総務省に認可申請された事案のうち、郵便法で規定する認可基準を満たしたものの諮問を受</p>

今回の郵便事業会社による配達記録郵便廃止に関わる各種申請は単なるサービスの変更とは言いがたく、実施のタイミングやサービス変更後の割引条件などに大口利用者にとって利用しにくい内容を盛り込んでおり、各ユーザーは一様に異議を唱えております。弊社は封筒の製造と発送代行業務を事業の柱としており利用者と郵便事業会社、両者が納得できるサービスの実現を標榜しております。そこで弊社として本案件について弊社ユーザーの意向を踏まえつつ、割引条件の改定などについての提言をさせていただきたく意見を提出いたします。

2 弊社ユーザーについて

(1) 自治体

弊社のユーザーである自治体において、2001年に政令指定都市として初めて被保険者証を配達記録郵便で差出し、それが急速に各自治体に広がっていき今年の後期高齢者被保険者証の発送では多くの広域連合が配達記録郵便を利用しました。個人情報保護の観点から被保険者証を届ける際は、既に対面配達が一般的になっており、配達記録郵便が廃止されれば、ほとんどの自治体は新設の特定記録郵便ではなく簡易書留へ移行せざるをえません。実際の発送コストはアップしてしまい、最終的には被保険者への負担増を意味する結果となってしまいます。

(2) 銀行及びカード会社その他一般企業

こちらも自治体と同じ理由から簡易書留への移行を検討されています。また、銀行及びカード会社はコンプライアンス上の問題から顧客の個人情報には自社内か関連会社内で処理することが一般的で、配達記録郵便の利用に際しても自社で割引制度を利用するための専用の設備を導入されています。しかし廃止後のサービス変更によって、それら設備が全く使えなくなってしまう可能性があります。郵便事業会社の制度に合わせて設備投資をしたにもかかわらず、一方的な廃止によって設備が使えなくなってしまうという事態は差出人として受け入れがたいものです。廃止後のサービスと料金の比較以外にもそういった事情も含めて制度廃止に反対されています。その他、生保・損保会社を始めとする一般企業においても同様の意見が寄せられています。

3 弊社の提言

先に述べたような弊社各ユーザーの反応からみても配達記録郵便の廃止は利用者にとって大きな影響があると考えます。今回の廃止申請は、発表コメントによれば事務効率化が目的とのことであり、現行制度のままでも実質的な効率化が図れるのであるならば廃止の必要はないと考える次第です。そこ

け、当該事案を認可することの是非について、審議を行うものです。

今回の郵便約款の変更は、料金設定の前提となるコスト構造の変化を背景に、郵便事業株式会社が提供する類似サービスの選択と集中という経営判断から、簡易書留を残し、配達記録郵便を廃止し、併せて、引受けのみの記録を必要とする利用者向けに特定記録郵便を新設するものです。この点からは、引受け及び配達の双方の記録を必要とする利用者にとっては選択肢が少なくなるものと判断しています。

しかし、今回の郵便約款の変更は、料金も考慮すれば、確かに、配達記録郵便から簡易書留に移行する利用者には負担を求めることとなり、配達記録郵便に過不足なく代替することはありませんが、簡易書留という配達記録を残すサービスを存置すること及び料金についても一定の引下げを予定していることから、配達記録を必要とする利用者の利便性を著しく阻害するまでには至らないものと判断します。

郵便サービスに係る利用者の利便性につきましては、民営化前のサービス水準を維持するという国会での附帯決議が民営化の審議の時になされています。これは、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものであり、今回のような、利用者の利便性が低下する可能性がある施策を実施する場合には、利便者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。

また、ご指摘の実施までの準備期間につきましては、平成21年3月1日から実施するとの内容で申請されていますが、今回の郵便約款の変更は、特に、大口利用者にとっては、システムの改造や、顧客毎に簡易書留と特定記録郵便との選別、専用封筒の作成等、他の公共料金には通常発生しない準備作業が必要であることから、十分な周知・準備期間が設けられるよう配慮する必要があるものと判断します。

なお、ご指摘の割引制度や運用上の配慮等のサービス改善案に関するご意見については、総務省を通じ、郵便事業株式会社に伝えることとします。

	<p>で、弊社ユーザーである大口利用者の意向を踏まえつつ郵便事業会社が実質的な効率化を実現できるような割引条件の修正や追加などを提言したいと考え以下のようにまとめました。</p> <p>(1) 引受け支店の効率化、(2) 配達支店の効率化 (略)</p> <p>4 今回の郵便約款が変更決定となった場合の封筒への表記措置 今回の約款変更が決定となった場合、配達記録から簡易書留への移行の場合には封筒の表記に関して1年間の経過措置として配達記録表記がそのまま使用できるとのことですが新設の特定記録郵便への移行については配達記録の表記のままでは使用出来ないことは、企業を始めとする利用者にとっては調達する封筒の切替タイミングが難しく、無駄になる封筒が多数発生する可能性があります。</p> <p>特に大手企業に於いては、封筒を始めとする調度品を半期毎に一括作成するシステムを採用しているところが多く、その使用数量についてはある程度目途をもって手配する為に正確なものとは限りません。</p> <p>個人で差出す場合はシールや訂正表記などの対応は比較的可能でしょうが、一度に多くの差出しを行う会社の場合は大変な負荷の掛かる作業となってしまいます。そこである程度の猶予期間を設けて差出時の申し出によって引受支店にて表示を訂正するといった対応を提言いたします。</p> <p>5 まとめ 弊社からの提言内容は、大口利用者からの抵抗も少なく、郵便事業会社として配達品質は維持しつつ、事務効率化が達成できるのではないかと考えます。その上で仮に若干の値上げになったとしても、大口利用者は配達記録郵便制度の存続を望んでいます。配達記録郵便は既に世間に定着しているサービスであり、差出人はもとより受取人にとっても一般的となった国民全体にとって必要なサービスであると言えます。現在の社会の風潮からしても配達記録郵便の需要はまだ増加傾向で、郵便事業会社としてこのサービスの処理を効率化することによって新たな収益源とすることができるのではないのでしょうか。</p> <p>ご検討の程よろしく願いいたします。</p>	
<p>⑧個人 (弁護士)</p>	<p>1. 意見 配達記録郵便制度を廃止すべきではない。</p> <p>2. 理由 配達記録郵便は、受取人に届いたことが記録されるために（受領時に受</p>	<p>「犯罪の収益の移転防止に関する法律」の要件を満たす郵便サービスとしては、現在、郵便事業株式会社が、一部の地域を限定して試行中の「特定事項伝達型本人限定受取郵便」があると聞いています。</p> <p>郵便事業株式会社において、その試行の結果を判断し、本実施の具体的な内容が決定されるものですが、現段階では、全国をサービス提</p>

取人の受領印や署名が必要)、確実に郵便物を届けたいときに利用される。金融機関やクレジットカード会社が発行したキャッシュカードやクレジットカードを顧客に送付する際などに利用されている。

金融機関やクレジットカード会社は、実務上そして法律上の理由により、キャッシュカードやクレジットカードの送付手段として、特定記録郵便を利用することができず、簡易書留によらざるを得なくなる。

実務上の理由とは、新たな特定記録郵便は、受取人の郵便受箱に配達され、郵便事業会社の職員が配達記録(受領印や署名)を受取人からもらわない点が配達記録郵便と異なるが、誤配送や投函後に盗難のおそれがあることを考えると、キャッシュカードやクレジットカードのような重要物を送る手段としては適当でないことである。

法律上の理由とは、特定記録郵便は、金融機関等が「犯罪の収益の移転防止に関する法律」(「犯罪収益移転防止法」)に基づく本人確認手段としての要件を満たさないことである。すなわち、非対面の本人確認の方法としては、顧客から運転免許証や健康保険証等の本人確認書類の写しの送付を受けるとともに、当該本人確認書類に記載されている当該顧客の住所にあてて、預金通帳、キャッシュカード、取引開始の礼状などを書留郵便もしくは「その取扱いにおいて引受けおよび配達記録をする郵便」またはこれらに準ずるものにより、転送不要郵便として送付する方法が認められている(犯罪収益移転防止法施行規則3条1号口)。この方法は、「配達記録をする郵便」としており、文言上配達記録郵便には限定されておらず、また「準ずるもの」も対象とされているので、新たな特定記録郵便もこれに含まれるようにも読める。しかし、受取人の受領印や署名をもらわないので、本人確認手段として適当であるのかという点で疑義がある。当職が平成20年9月22日に本問題点について、経済産業省サービス産業課に照会したところ、主管省庁の警察庁は、特定記録郵便を「配達記録をする郵便」と認めない方針であるということであった。

以上のとおり、「配達記録郵便の廃止及び特定記録郵便の新設」とは詰まるところ、特定記録郵便が全く利用価値がないことに鑑みると、「配達記録郵便の廃止」に過ぎないのである。配達記録郵便が210円であるのに対し、特定記録郵便が160円とするのは全くまやかに過ぎない。

供対象地域(配達)とし、また、書留に付加することにより、引受け及び配達双方が記録されるものと聞いています。

今回の郵便約款の変更は、引受け及び配達双方の記録を必要とする利用者にとっては、料金まで考慮すれば、利便性が低下することは事実です。

郵便サービスに係る利用者の利便性につきましては、民営化前のサービス水準を維持するという国会での附帯決議が民営化の審議の時になされています。これは、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものであり、今回のような、利用者の利便性が低下する可能性がある施策を実施する場合には、利便者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。

	<p>簡易書留は、350 円から 300 円に基本料金が引き下げられるが、実質的には、配達記録郵便が 210 円から 300 円に引き上げられるのと同視される。</p> <p>さらに、金融機関やクレジットカード会社は、配達記録郵便の廃止に伴い、システムを変更しなければならず、多額の資金の拠出を要することになる。これは究極的には利用者・消費者の負担に帰する可能性が高い。</p> <p>以上のとおり、総務大臣は郵便約款の変更について認可を与えるべきではない。</p>	
<p>⑨個人</p>	<p>以下の理由から、配達記録郵便の廃止が郵便事業株式会社の業務効率化に結びつくとは到底考えられず、変更を認めないことを求める。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 配達記録郵便新設当時から今に至るまで、「補償はないが引受と配達記録される」という理由で、簡易書留郵便ではなく、配達記録郵便の利用者が増加したという現実があり、配達記録郵便を廃止した場合、ゆうちょ銀行を含め、特定記録郵便を利用することなく、簡易書留郵便を利用することが予想される。 2 簡易書留郵便は配達記録郵便の取扱よりも業務が煩雑であり、現行の配達記録郵便の利用者の流入があった場合、送達遅延などの事故の多発が十分に予想される。 3 特定記録郵便は、運送各社の「メール便」と大差がない内容であるにもかかわらず、料金が高額ということとなり、郵便事業会社の利用者見込みに大きく及ばない利用数にしか満たないものと考えられる。 4 極論から言えば、簡易書留郵便物を廃止し、その分の業務を配達記録郵便に割り振る方が業務効率上がる可能性がある。 	<p>郵便事業株式会社が提供するサービスの改廃の決定は、郵便事業株式会社の経営判断に属するものであり、当分科会としては、経営判断に基づいて、総務省に認可申請された事案のうち、郵便法で規定する認可基準を満たしたものの諮問を受け、当該事案を認可することの是非について、審議を行うものです。</p> <p>なお、簡易書留の取扱物数の増加による送達遅延等の懸念につきましては、当該諮問事項が実施される場合には、郵便事業株式会社において、必要な体制整備、業務フローの整備が行われると聞いており、ご指摘のような懸念は回避されうるものと考えています。</p>
<p>⑩個人</p>	<p>以下の理由により反対する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 当該変更により、司法における係争に対する意志通告を証明する手段の選択肢が一つ損なわれることになるが、それに変わる同類、同質のサービスが存在しないこと。 2 民営化後、郵便の送達率が悪化しており、受取人が用意した封筒を持ってして不達が繰り返される等の事例も経験しており、明らかな質の低下が見受けられている。 <p>この様な状況下の中、今回の改正案を導入するとなると配達作業員の意志低下は明らかであり、さらに質を下げることに繋がり、結果、良質な郵便送達サービスを受ける事ができなくなる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 電子証明については、政府の提供するあらゆる電子的手続きのどれを見ても安心、安全、確実なサービスが皆無であり、個人の私的利用程度にしか満足できる品質で留まっていること。 	<p>司法における係争に対する意思通告を証明する手段として一般的に用いられているものは、「内容証明」及び「配達証明」であり、今回の「配達記録郵便の廃止」とは直接関係のないものと考えられます。</p> <p>民営化後、郵便の送達率は、郵便事業会社が発表しているデータでは、98.0% (H19 上半期) → 98.4% (H20 上半期 (ただし 4 月から 8 月まで)) であり、一概に低下しているとは聞いていません。</p> <p>また、配達記録郵便の廃止に伴う「電子内容証明郵便」の変更については、差出人に送付する謄本の送付方法の変更であり、「電子内容証明郵便」の信頼度等には影響がないものと判断しています。</p> <p>ご指摘のような、特定記録郵便実施後、サービスの信用性に問題が発生した場合には、郵便事業株式会社が取り組んでいるお客様満足度の向上活動及びコンプライアンスの遵守徹底により、改善が図られるものと判断しているところであり、また、実際のサービス提供後に問</p>

	<p>なお、意見募集範囲外ではあるが、民営化された郵便事業の質の低下を招いているのは現経営陣の管理能力が欠如しているのではないか？ 役員の任命権等をお持ちであるならば是非、現経営陣を刷新していただきたい。</p>	<p>題が生じた場合には、郵便約款を変更すること等により、一定の信用性あるサービスが提供されるものと判断しています。</p>
<p>⑪個人</p>	<p>今回の変更は、実質の値上げであり、新設される特定記録郵便は無意味な商品であり、利用できない。 <これまでの配達記録、簡易書留の使い分け> 書留には郵便物紛失の際の補償があるが、配達記録にはない。 ・簡易書留・書留 手形、小切手、商品など、そのもの自体に価値があるものを送る ・配達記録 領収書など、そのもの自体に価値はないが、確実に届けたいものを送る ・普通郵便 請求書など、届いていなければ再度送ればすむものを送る <新設される特定記録郵便の信用性> 郵便局に問い合わせたところ、特定記録郵便と普通郵便の違いは差出局から配達局までの取り扱いが違っただけで、配達局から配達完了までの取扱いは同じであるとの事。 特に郵便事故の多い例について質問すると ・誤配達の場合はどうなるのか？ 配達済みになる。 ・配達員が郵便物を故意に捨てた場合どうなるか？ 配達済みになる。 ・局内に残留した場合どうなるか？ 未配達になる。 ・普通郵便と、配達の確認のしやすさはどう違うか？ ほとんど同じでしょう。 われわれ消費者が、特定記録郵便を、160円も払って選択するとすれば、その理由は漠然と「普通郵便よりも確実に配達してくれる」という信用性なのですが、実際は普通郵便とほとんど変わらない。 このまま認可された場合、多くの配達記録利用者は、不必要な補償の費用を払い、簡易書留（価格改正後でも90円値上げ）を選択せざるを得ない。 <代替案> 結局、われわれが求めるのは、特定記録郵便の信頼性であるが、郵便事業会社は、配達時の受領書を省略する事が目的である。</p>	<p>ご指摘のような、特定記録郵便実施後、サービスの信用性に問題が発生した場合には、郵便事業株式会社が取り組んでいるお客様満足度の向上活動及びコンプライアンスの遵守徹底により、改善が図られるものと判断しているところであり、また、実際のサービス提供後に問題が生じた場合には、郵便約款を変更すること等により、一定の信用性あるサービスが提供されるものと判断しています。 なお、ご指摘の代替案につきましては、総務省を通じ、郵便事業株式会社へ伝えることとします。 料金については、民営化後は事前届出制となっており、分科会の諮問事項とはなっておりません。</p>

	<p>現在配達時に郵便物の写真を撮っているように、配達時に配達場所の写真を配達完了の記録として残す事で、（外部に開示する必要はないが、配達した事実を後から監査できるようにする）信頼性は格段に上がると思う。また、不在時でも普通郵便同様に配達できる。料金は現在の配達記録の 210 円以下であれば納得できると思う。たとえ 210 円であっても今の改変よりマシだと思う。</p>	
<p>⑫個人</p>	<p>1 配達記録郵便の廃止についての意見 配達記録郵便の廃止については、反対です。「簡易書留」については、業務の効率化（作業の集中化、機械化）によりコスト削減ができ、基本料金を 50 円値下げできるのであれば、配達記録郵便についても業務の効率化を検討すべきであって、今回の配達記録郵便の廃止については、安易な合理化計画と言わざるを得ません。</p> <p>2 理由等 郵便局の民営化は、本来サービスの向上を主眼としたものであったと思うが、今回の配達記録郵便の廃止については、これまでの利用者にとってはサービスの低下です。 変更案の概要のサービス変更による利用者等への影響の中で、「郵便物の引き受けの記録は必要であるが、配達記録までは不要なので、料金を安くして欲しいという利用者ニーズに応える」と記述されているが、配達記録郵便については、郵便物が届かない等の郵便物受領者からのクレームを防止するために利用するもので、その点ではむしろ「配達記録」が重要であると思われ、配達記録郵便を廃止することによって「簡易書留」を利用せざるを得ない利用者にとっては甚大な影響（配達記録郵便の利用料 210 円から簡易書留の利用料 300 円では 4 割を超える利用料金の引き上げ）を与えることとなります。 さらに、郵便小為替の利用料金の大幅な引き上げ（平成 19 年 10 月 1 日からの発行手数料の 1 枚 10 円から 100 円への引き上げ）もされたところであり、二重の負担増となります。 安易に配達記録郵便の廃止を行うのではなく、業務の効率化（作業の集中化、機械化）によりコストを削減し、制度を存続させる必要があると思われま。</p>	<p>郵政事業の民営化は、その基本理念である「経営の自由化の拡大」を図ることを目的に実施されたものであり、郵便事業株式会社が、不採算のサービスの廃止等の合理化を実施し、郵便業務の提供基盤をより健全化することは、経営判断で行うものと考えております。 当分科会としては、経営判断に基づいて、総務省に認可申請された事案のうち、郵便法で規定する認可基準を満たしたものの諮問を受け、当該事案を認可することの是非について、審議を行うものです。 今回の郵便約款の変更は、料金設定の前提となるコスト構造の変化を背景に、郵便事業株式会社が提供する類似サービスの選択と集中という経営判断から、簡易書留を残し、配達記録郵便を廃止し、併せて、引受けのみの記録を必要とする利用者向けに特定記録郵便を新設するものです。この点からは、引受け及び配達の双方の記録を必要とする利用者にとっては選択肢が少なくなるものと判断しています。 しかし、今回の郵便約款の変更は、料金も考慮すれば、確かに、配達記録郵便から簡易書留に移行する利用者には負担を求めることとなり、配達記録郵便に過不足なく代替することはありませんが、簡易書留という配達記録を残すサービスを存置すること及び料金についても一定の引下げを予定していることから、配達記録を必要とする利用者の利便性を著しく阻害するまでには至らないものと判断します。 郵便サービスに係る利用者の利便性につきましては、民営化前のサービス水準を維持するという国会での附帯決議が民営化の審議の時になされています。これは、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものであり、今回のような、利用者の利便性が低下する可能性がある施策を実施する場合には、利便者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。</p>
<p>⑬個人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 配達記録の最大のメリットは「対面配達」です。民間運送業者のメール便 	<p>郵便サービスに係る利用者の利便性につきましては、民営化前のサ</p>

	<p>は誤配されても追跡できず、トラブルになった経験があります。それを防ぐために配達記録を利用して来ましたが、今後対面配達を希望する場合は簡易書留を使用せざるを得ず、実質 90 円の値上げとなります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新設される「特定記録郵便」は、民間運送業者が通常料金+100 円で行っているサービス内容と同様であるのに、+160 円もかかります。しかも当日配達締め切りの最終時間が現在と同時刻だとすると、民間運送業者が 18 時 30 分～19 時であるのに対し、郵便局は 17 時前後。サービス内容が悪いのに、高額の料金を取られるのは納得行きません。 ・ 今回の変更案は値上げを伴ったサービス低下だと考えます。中途半端な位置づけである「簡易書留」を廃止し、対面配達で損害賠償があるものを「書留」、ないものを「配達記録」とする方法にはならないのでしょうか。 ・ この変更案と直接関係はありませんが、郵政民営化後、よく利用していた簡易郵便局が廃止されたり、郵便配達員の方からしつこく年賀状・暑中見舞いを売り込まれたり、サービス向上を感じた経験がありません。さらに配達記録廃止と値上げの案。「サービス向上」で窓口で低姿勢になるよりも、利便性を第一に考えていただきたいと思います。 	<p>サービス水準を維持するという国会での附帯決議が民営化の審議の時に慣れていません。これは、郵便事業株式会社の経営においても遵守されなければならないものであり、今回のような、利用者の利便性が低下する可能性がある施策を実施する場合には、利便者利便の向上を図る施策の実施により、総体的に国民利用者の利便性の低下が緩和されることが肝要と考えています。</p> <p>なお、民営化後の郵便サービスに関するご意見につきましては、総務省及び総務省を通じ、郵便事業株式会社に伝えることとします。</p>
<p>⑭個人</p>	<p>私の勤めている職場では、送金小切手を発送する際に配達記録を利用してあります。相手方から届いてないといわれた場合に、小切手を再発行するわけにもいかず対応ができないため、確実に届いていると確認できる方法で送る必要があるからです。</p> <p>配達記録を廃止する代わりに「特定記録郵便」を新設するそうですが、これでは、相手方が受け取ってないと言ってきたときに、本当に受け取ってない可能性があるのでは、何の役にも立ちません。</p> <p>郵便受けから盗まれるとか、配達する人が配達しないで捨ててしまっているとかいう可能性があるということです。実際にそういうことがあるかどうかという問題ではなく、相手方がそう言えば反論できないので、役に立たない、意味がないといっているのです。</p> <p>説明に「民間運送事業者の「メール便」とほぼ同様の商品性」と書かれています。インターネットを見ていると、アマゾンなどのインターネット通販で、商品が届かないという事例をよく目にします。私も、一度、発注したものが配達予定日を過ぎても届かず、インターネットで追跡できるはずなのに、それもだめで、電話を何度も掛けて催促してやっと届いたことがあります。</p> <p>「特定記録郵便」とは、そのようなものを新設しようとしているのでしょうか。</p>	<p>ご指摘のような、特定記録郵便実施後、サービスの信用性に問題が発生した場合には、郵便事業株式会社が取り組んでいるお客様満足度の向上活動及びコンプライアンスの遵守徹底により、改善が図られるものと判断しているところであり、また、実際のサービス提供後に問題が生じた場合には、郵便約款を変更すること等により、一定の信用性あるサービスが提供されるものと判断しています。</p> <p>また、ご指摘の新規サービスにつきましては、総務省を通じ、郵便事業株式会社に伝えることとします。</p> <p>なお、平成 15 年 4 月から、一定の条件を満たした信書の送達につきましては、郵便事業株式会社のほかに、信書便事業の許可を得た者（全国で 272 者（平成 20 年 9 月 30 日現在））が信書の送達を行うことが可能となっています。また、信書以外のものを内容とする場合は、一般の宅配便事業者が送達することも可能となっています。</p>

	<p>「郵便物の引受けの記録は必要であるが、配達記録までは不要なので、料金を安くして欲しいという利用者ニーズに応える。」とありますが、引き受けの記録だけで届けたという保証がないなら、何か意味があるのでしょうか。引き受けの記録は必要ないので、配達記録だけにして料金を安くして欲しいという利用者ニーズに応じてください。それがだめでも、今と同じ料金で相手に確実に渡したという記録の残る方法を考えて欲しいです。別に保障は必要ないので、簡易書留よりは安くできて当然ではないでしょうか。</p> <p>とにかく、配達記録の廃止は、需要のあるサービスを止めて、もっと値段の高い簡易書留に移行させて儲けを多くしようというだけのもので、特定記録郵便は、それをごまかすために需要のない手間のかからないものと考えただけです。</p> <p>もし、配達記録を廃止するなら、郵便局以外の民間業者に配達記録と同じサービスをするのを認めるべきです。</p> <p>そうすれば、郵便局を使うのを止めて、どこかほかの宅配業者にやってもらいますから。</p>	
<p>⑮個人</p>	<p>配達記録郵便の事実上の値上げと捉えられますが、今日の社会情勢の中、致し方なく思うところです。</p> <p>約款変更後、定形外の書類は、簡易書留で送るよりも、エクスパックやポスパケットを使ったほうが安くて、便利なので、そちらを利用しようかと考えてます。</p> <p>ただ、エクスパックやポスパケットでは、「信書は送れない」、とあるのが気がかりです。</p> <p>どの書類が「信書」に該当するのか、私にはよくわかりません。</p> <p>たとえば、外務省に証明書を請求する場合、同省のインターネットホームページ http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/todoke/shomei/index.html</p> <p>によれば、エクスパックでも大丈夫ようですが、市役所に戸籍謄本や住民票を郵便で請求する場合も、エクスパックやポスパケットを利用して差支えないのでしょうか。</p> <p>郵便約款の変更の可否について、意見を述べられる立場にはありませんが、もし、郵便約款の変更が認められるのであれば、「信書」の扱いについても、十分に周知していただききたいと思います。</p>	<p>現在、信書の定義や範囲の周知活動については、総務省において、信書の内容を解説した冊子の配布や総務省郵便課内に相談窓口を開設する等を実施していると聞いています。なお、信書に該当するかどうか疑義があるときは、直接総務省にお尋ねください。</p>

文書審議の結果

(委員数 9名)

了 8名 (田尻分科会長、梶川委員、古賀委員、篠塚委員、
下和田委員、三村委員、吉野委員、米澤委員)

疑義あり 1名 (松崎委員)

※「国民生活の利便性を損なうと考えるため。」というご意見が寄せられた。