

参 考 資 料  
(案)

## ○参考資料1 JPビジョン 2025

.....1

## ○参考資料2

1 郵政民営化の経緯と概況 .....	45
2 日本郵政グループ .....	46
(1) 日本郵政グループの現況等 .....	46
(2) 日本郵政グループのガバナンス・コンプライアンス .....	52
(3) 日本グループの将来像・ビジネスモデル .....	54
(4) グループの新たな成長戦略 .....	56
(5) 持続可能な社会への貢献 .....	65
3 郵便局ネットワーク .....	67
(1) 郵便局ネットワークの概況 .....	67
(2) 金融機関との連携 .....	71
(3) 地方公共団体との連携等 .....	73
(4) 他企業等との連携等 .....	78
(5) 郵便局窓口事業の今後の取組等 .....	79
4 日本郵便（郵便・物流、郵便局窓口事業） .....	81
(1) 日本郵便の概況 .....	81
(2) 引受郵便物等取扱数及びポスト設置数の推移 .....	85
(3) 郵便事業 .....	86
(4) 物流事業 .....	91
(5) 国際物流事業 .....	103
(6) 郵便局窓口事業 .....	108
(7) 郵便・物流事業等のDX .....	109
(8) カーボンニュートラルの実現に向けたGXの取組 .....	113
(9) 災害等の非常時における取組 .....	114
(10) 不適正募集事案の対応と営業の正常化 .....	114
5 ゆうちょ銀行（銀行業） .....	115
(1) ゆうちょ銀行の概況 .....	115
(2) ゆうちょ銀行の設立の経緯と、社会的使命・経営理念 .....	116
(3) ゆうちょ銀行のビジネスモデル .....	117
(4) 適切なコーポレートガバナンス .....	127
6 かんぽ生命保険（生命保険業） .....	128
(1) 生命保険会社とかんぽ生命保険の比較 .....	128
(2) かんぽ生命保険の概況 .....	132
(3) 不適正募集事案 .....	139

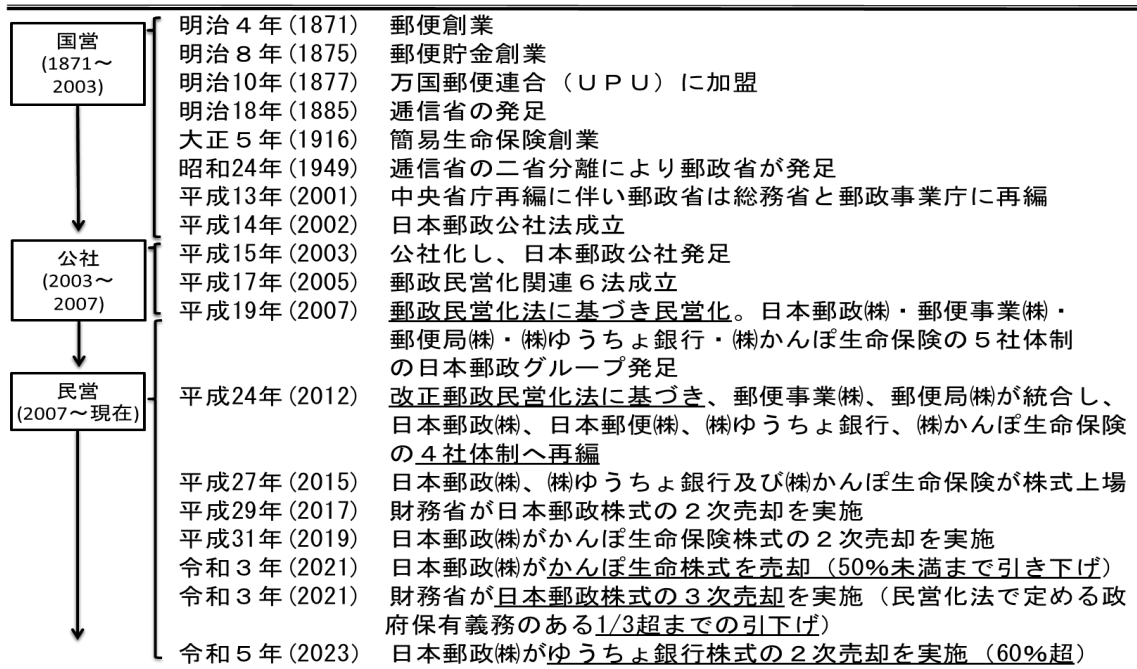
7	行政の取組	141
(1)	総務省	141
(2)	金融庁	146
(3)	国土交通省等	148





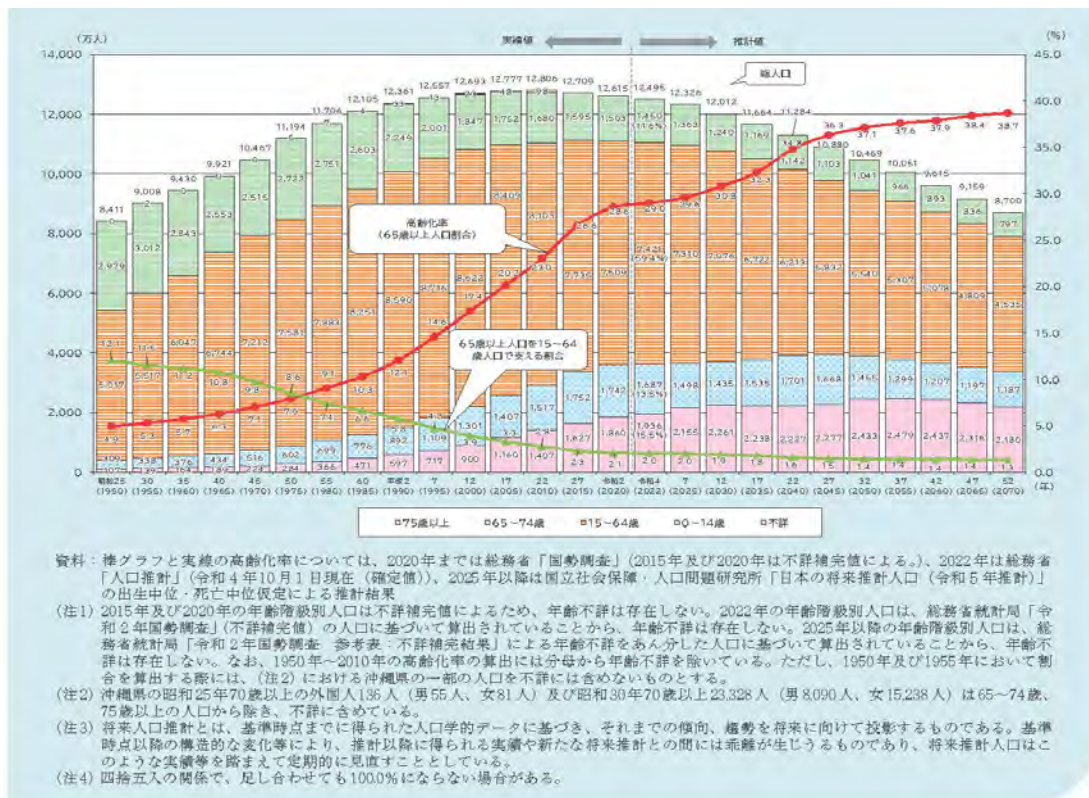
1 郵政民営化の経緯と概況

<郵政事業の沿革>



(資料) 令和4年2月15日第1回郵政行政モニタリング会合資料(総務省提出)から作成

<高齢化の推移と将来推計>

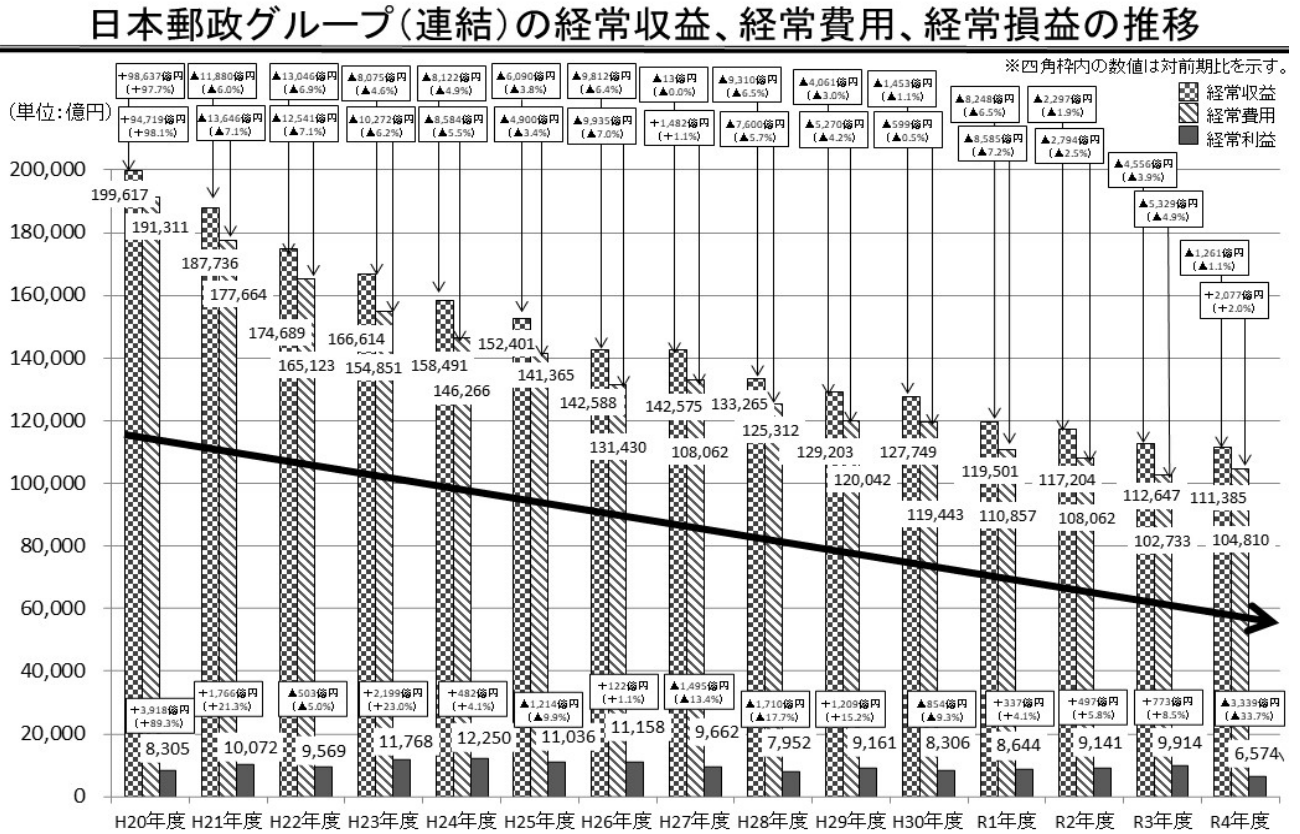


(資料) 内閣府「令和5年版高齢社会白書」から抜粋

## 2 日本郵政グループ

### (1) 日本郵政グループの現況等

<日本郵政グループ連結の損益の推移>



(資料) 日本郵政グループ 統合報告書 (ディスクロージャー誌) 2023 から作成

＜各社の決算概要＞

(百万円)

	年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
日本郵政グループ (連結) (※1)	経常収益	19,961,705	18,773,630	17,468,947	16,661,440	15,849,185	15,240,126	14,258,842
	経常利益	830,565	1,007,260	956,917	1,176,860	1,225,094	1,103,603	1,115,823
	当期純利益	422,793	450,220	418,929	468,907	562,753	479,071	482,682
	純資産額	8,746,172	9,625,962	9,999,952	10,935,358	12,448,197	13,388,650	15,301,561
日本郵政	営業収益	303,099	317,087	305,878	287,633	265,304	272,988	251,919
	経常利益	109,919	147,179	143,466	135,773	125,666	147,837	149,298
	当期純利益	109,026	145,389	153,622	151,404	145,228	155,090	131,181
	純資産額	8,147,114	8,265,323	8,382,804	8,496,547	8,602,843	8,719,384	8,744,456
日本郵便(※2)	営業収益	1,293,229	1,263,975	1,256,349	1,208,447	2,054,124	2,773,958	2,819,144
	経常利益	83,880	62,439	58,260	42,745	100,299	52,532	22,010
	当期純利益	40,843	32,981	30,661	18,826	83,012	32,911	15,423
	純資産額	244,352	267,122	289,538	300,700	543,076	560,972	978,711
郵便・物流(※3)	営業利益	44,888	42,779	△103,473	△22,354	37,405	9,454	△10,319
窓口(※4)	営業利益	68,375	52,173	49,548	33,417	27,216	37,545	20,969
国際(※5)	営業利益	—	—	—	—	—	—	—
ゆうちょ銀行 (※6)	経常収益	2,488,552	2,207,942	2,205,344	2,234,596	2,125,888	2,076,397	2,078,179
	経常利益	385,243	494,252	526,550	576,215	593,535	565,095	569,489
	当期純利益	229,363	296,758	316,329	334,850	373,948	354,664	369,434
	純資産額	8,179,574	8,839,547	9,093,634	9,818,162	10,997,558	11,464,524	11,630,212
かんぽ生命保険 (※7)	経常収益	15,533,727	14,591,640	13,375,468	12,538,618	11,834,920	11,233,925	10,169,236
	経常利益	214,285	379,623	422,207	531,388	529,375	463,506	493,169
	当期純利益	38,316	70,126	77,276	67,734	91,000	63,428	81,758
	純資産額	1,072,756	1,169,366	1,207,690	1,292,077	1,464,771	1,534,457	1,969,143

	年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
日本郵政グループ (連結) (※1)	経常収益	14,257,541	13,326,534	12,920,375	12,774,999	11,950,185	11,720,403	11,264,774	11,138,580
	経常利益	966,240	795,237	916,144	830,696	864,457	914,164	991,464	657,499
	当期純利益	425,972	△28,976	460,623	479,419	483,733	418,238	501,685	431,066
	純資産額	15,176,088	14,954,581	14,743,234	14,788,654	12,616,774	16,071,067	14,688,981	15,098,256
日本郵政	営業収益	309,975	303,808	280,850	274,551	289,447	167,933	284,688	257,559
	経常利益	232,919	228,831	219,729	215,900	243,027	114,800	217,753	198,881
	当期純利益	94,311	207,015	196,232	220,791	397,647	△2,129,9	325,460	293,787
	純資産額	8,057,703	8,057,856	7,950,122	7,940,442	8,031,667	5,912,969	5,740,721	5,625,034
日本郵便 (※2)	営業収益	3,638,847	3,758,970	3,881,943	3,960,669	3,839,318	3,837,635	3,656,920	3,451,530
	経常利益	42,336	52,221	85,459	179,865	168,111	149,191	143,545	79,477
	当期純利益	47,247	△385,235	58,476	126,614	87,155	53,415	93,217	62,111
	純資産額	1,244,984	794,244	831,253	915,130	855,378	871,293	910,154	851,356
郵便・物流(※3)	営業利益	10,323	12,053	41,903	121,388	147,505	123,716	102,245	32,852
窓口(※4)	営業利益	39,299	63,334	39,771	59,619	44,598	37,727	24,569	49,311
国際(※5)	営業利益	17,231	5,642	10,254	10,300	△8,683	3,505	28,788	10,732
ゆうちょ銀行 (※6)	経常収益	1,968,987	1,897,281	2,044,845	1,845,413	1,799,544	1,946,728	1,977,640	2,064,251
	経常利益	481,998	442,085	499,669	373,978	379,137	394,221	490,891	455,566
	当期純利益	325,069	312,264	352,745	266,189	273,435	280,130	355,070	325,070
	純資産額	11,508,15	11,780,03	11,513,15	11,362,36	9,003,256	11,394,82	10,302,26	9,651,874
かんぽ生命 保険(※7)	経常収益	9,605,743	8,659,444	7,952,951	7,916,655	7,211,405	6,786,226	6,454,208	6,379,561
	経常利益	411,504	279,755	309,233	264,870	286,601	345,736	356,113	117,570
	当期純利益	84,897	88,596	104,487	120,480	150,687	166,103	158,062	97,614
	純資産額	1,882,982	1,853,203	2,003,126	2,135,137	1,928,380	2,841,475	2,421,063	2,375,377

※1 平成27年度以降の当期純利益は、「親会社株主に帰属する当期純利益又は親会社株主に帰属する当期純損失」。

※2 平成24年10月1日に郵便局会社が郵便事業会社と合併し、商号を「日本郵便株式会社」に変更したため、平成23年度においては、合併前の郵便局会社の数値を記載。また、平成24年度においては、合併前の郵便局会社の期間(平成24年4月～9月)と、郵便局会社と郵便事業会社の合併後の日本郵便の期間(平成24年10月～平成25年3月)を合算した数値を記載。

平成27年度以降の当期純利益は、「親会社株主に帰属する当期純利益又は親会社株主に帰属する当期純損失」。平成27年度以降は連結ベース。

※3 統合前の郵便事業会社と統合後の郵便・物流事業セグメントの数値を記載。平成27年度以降は連結ベース。

※4 統合前の郵便局会社と統合後の窓口事業セグメントの数値を記載。平成27年度以降は連結ベース。

※5 のれん償却額等を考慮しない営業利益ベースの数値(EBIT)を記載。

※6 平成27年度以降の当期純利益は、「親会社株主に帰属する当期純利益」。平成29年度以降は連結ベース。

※7 平成27年度以降の当期純利益は、「親会社株主に帰属する当期純利益」。平成27年度以降は連結ベース。

(資料) 日本郵政グループ 統合報告書(ディスクローチャー誌) 2023 から作成



## <郵政民営化後の日本郵政グループのコアビジネスの推移>

セグメント	KPI	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21	'22
郵便・物流	郵便物取扱 通数(億通)	212	205	198	191	188	185	181	180	177	172	167	163	152	148	144
	ゆうパック 取扱個数(億個)	2.7	2.6	3.4	3.8	3.8	4.2	5.2	6.3	6.9	8.7	9.4	9.7	10.9	9.8	9.8
国際 物流	EBIT(億円)	-	-	-	-	-	-	-	172	56	102	103	▲86	35	287	107
郵便局 窓口	銀行手数料 (億円)※1	6,481	6,325	6,319	6,190	6,095	6,072	6,024	6,094	6,124	5,981	6,006	6,074	6,037	5,913	5,707
	保険手数料 (億円)※1	4,152	4,052	4,024	3,842	3,785	3,671	3,603	3,783	3,927	3,722	3,581	3,063	2,631	2,443	1,850
銀行業	リスク性資産 残高(兆円)	13.7	17.4	25.3	28.1	30.6	36.9	48.0	61.5	70.4	79.0	81.9	84.8	91.1	94.9	99.4
	戦略投資領域 残高(兆円)	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6	1.6	2.9	3.3	4.2	6.4	10.1
保険業	役務取引等 利益(億円) ※2	910	861	879	884	881	926	892	911	866	964	1,067	1,288	1,279	1,284	1,478
	保有契約件数 (個人保険) (万件)	4,847	4,465	4,167	3,903	3,680	3,486	3,348	3,232	3,156	3,040	2,914	2,707	2,483	2,280	2,098
	新契約保険料 (個人保険) (億円)	3,621	3,794	4,013	4,109	4,316	4,390	4,578	4,853	5,079	3,762	3,513	1,469	306	461	658

※1 2019年度以降の「銀行手数料」及び「保険手数料」には交付金を含む。なお、交付金には事業の区別がないが、便宜的に、ゆうちょ銀行、かんぽ生命の拠出金の拠出割合に基づき按分した数値を各事業に係る交付金額として算出

※2 2016年度以前は単体、2017年度以降は連結の数値

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵政提出)

## <民営化後の日本郵政グループに係る株式処分の状況>

- 平成19年(2007) 郵政民営化法に基づき民営化。日本郵政(株)・郵便事業(株)・郵便局(株)・(株)ゆうちょ銀行・(株)かんぽ生命保険の5社体制の日本郵政グループ発足
- 平成24年(2012) 改正郵政民営化法に基づき、郵便事業(株)、郵便局(株)が統合し、日本郵政(株)、日本郵便(株)、(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命保険の4社体制へ再編
- 平成27年(2015) 日本郵政(株)、(株)ゆうちょ銀行及び(株)かんぽ生命保険が株式上場
- 平成31年(2019) 日本郵政(株)がかんぽ生命保険株式の2次売却を実施
- 令和3年(2021) 日本郵政(株)がかんぽ生命株式を売却(50%未満まで引き下げ)
- 令和3年(2021) 財務省が日本郵政株式の3次売却を実施(民営化法で定める政府保有義務のある1/3超までの引下げ)
- 令和5年(2023) 日本郵政(株)がゆうちょ銀行株式の2次売却を実施(60%超)
- 令和5年(2023) 財務省が日本郵政の自己株買いに応じ株式売却(民営化法で定める政府保有義務のある1/3超は維持)

### 現在の株式保有状況

	発行済株式総数	自己株式数	保有割合
日本郵政	約34億6,105万株	約2億1,955万株	政府保有割合 ・議決権ベース : 35.6% ・発行済株式総数ベース※ : 33.3%
ゆうちょ銀行	約36億1,760万株	約7万株	日本郵政保有割合 ・議決権ベース : 61.5% ・発行済株式総数ベース※ : 61.5%
かんぽ生命保険	約3億8,319万株	約1万株	・議決権ベース : 49.8% ・発行済株式総数ベース※ : 49.8%

※ 発行済株式総数ベースは、分母に自己株式を含んだもの。

(令和5年12月31日現在)

(資料) 令和6年1月23日第270回郵政民営化委員会配布資料(総務省提出)



## <日本郵政グループ3社の株価の推移>

	売却 価格	初値 (H27.11.4)	簿価	上場後 最高値	上場後 最安値 (終値)	直近の終値 (R6.3.1)	(参考) 2次 売却価格	(参考) 3次 売却価格
日本郵政	1,400円	1,631円 (16.5%)		1,999円 (42.8%) ※H27.12.7	714.9円 (▲48.9%) ※R2.10.30	1,487.0円 (6.21%)	1,322円 (▲5.6%) ※H29.9.29	820.6円 (▲41.4%) ※R3.10.29
ゆうちょ銀行	1,450円	1,680円 (15.9%)	1,064円	1,823円 (27.7%) ※H27.11.5	786円 (▲45.8%) ※R2.7.31	1,636.0円 (12.83%)	1,131円 (▲22%) ※R5.3.20	—
かんぽ生命	2,200円	2,929円 (33.1%)	1,667円	4,120円 (87.3%) ※H27.11.5	1,201円 (▲45.4%) ※R2.3.19	2,855.5円 (29.80%)	2,375円 (8.0%) ※H31.4.23	—

※ 括弧内の比率は、売却価格を基準とした場合の増減率。

※ 簿価は、帳簿価額を日本郵政の所有株式数で除して算出した数値。

※ ゆうちょ銀行簿価は、2021年3月期決算後に減損後の簿価が確定したもの。減損前の簿価は1,732円。

	取得時の株価 (R3.3.12)	取得以降の最高株 価 (R3.3.15)	取得以降の最低株 価 (R5.6.28)	減損処理した際の 株価 (R5.6.30)	評価損を戻し入れた 際の株価 (R5.9.29)	直近の終値 (R6.3.1)
(参考) 楽天グループ (日本郵政取得後)	1,145円	1,545.0円 (34.93%)	466.0円 (▲59.30%)	499.0円	613.1円	821.1円 (▲28.29%)

(資料) 公表資料から作成

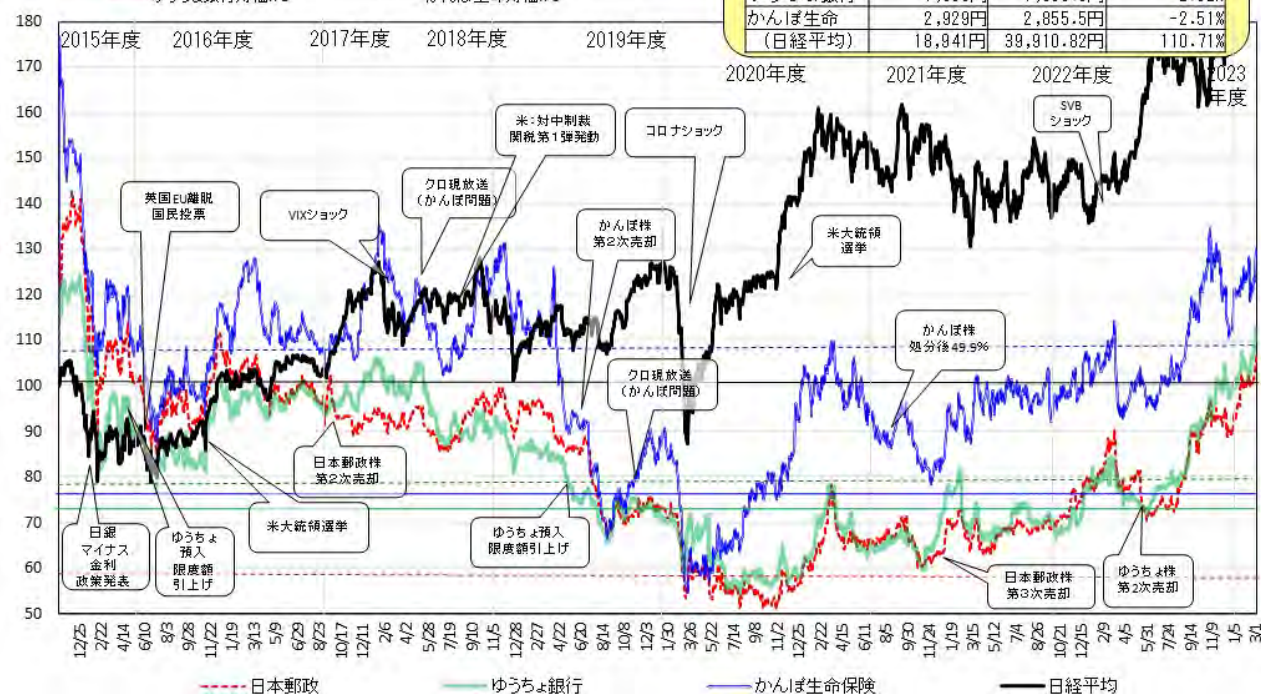
## <日本郵政グループ3社の株価の推移(グラフ)>

指数(郵政G3社:売却価格=100、日経平均:11/4初値=100)

\*参考 -----日本郵政3次売却価格:59

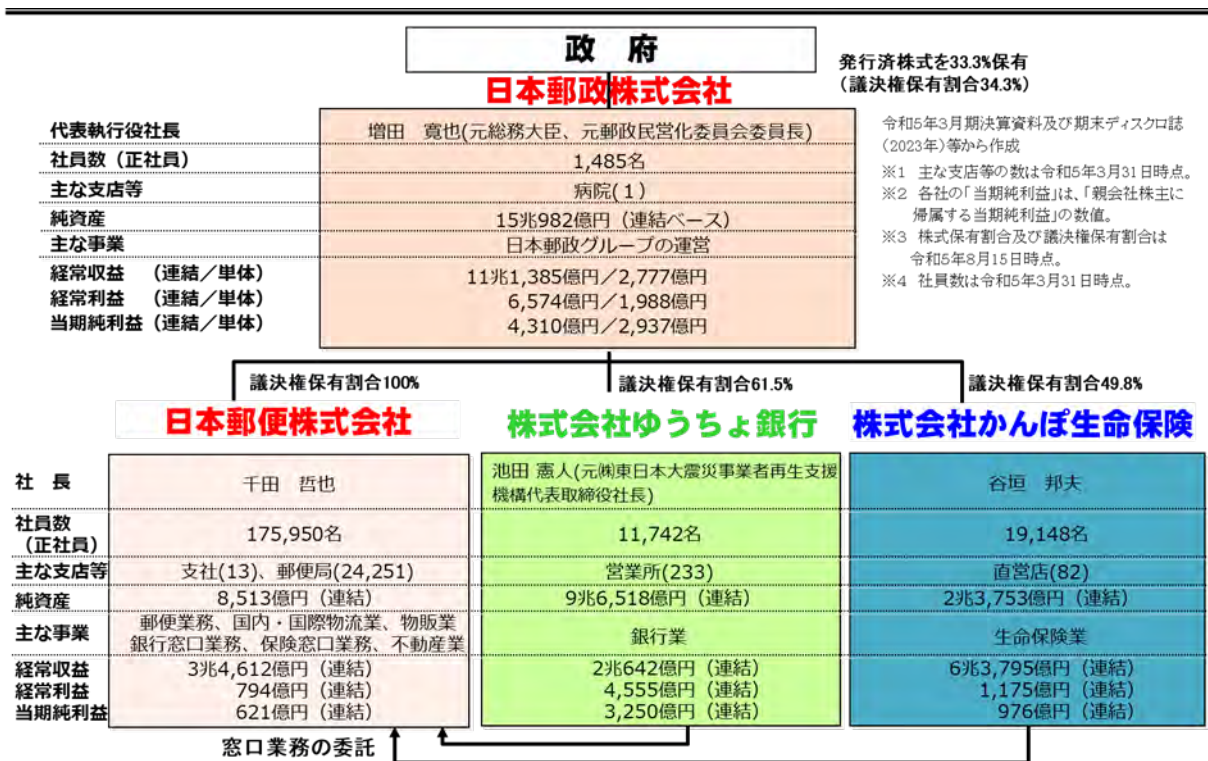
-----ゆうちょ銀行2次売却価格:78 -----かんぽ生命2次売却価格:108

-----ゆうちょ銀行簿価:73 -----かんぽ生命簿価:76



(資料) 公表資料から作成

<日本郵政グループ各社の概況>




(資料) 令和6年1月23日第270回郵政民営化委員会配布資料(総務省提出)

<日本郵政グループの強み>

**強み1**

**日本全国の郵便局ネットワーク**




郵便局の数  
約 **24,000** 局

郵便ポストの数  
約 **17.5万** 本

二輪バイクの数  
約 **80,000** 台

**強み2**

**圧倒的な顧客基盤**




郵便配達箇所数  
約 **3,100万** 箇所/日

通常貯金口座数  
約 **1億2,000万** 口座

かんぽ生命保険お客さま数※  
約 **1,938万** 人

**強み3**

**地域に根差した郵便局**



都道府県との包括連携協定締結率  
**93.6%**

地域における協力に関する  
協定締結率(市区町村) **99.5%**

防災協定締結率  
(市区町村) **92.8%**

**強み4**

**強固な経営基盤・社外からの評価**

自己資本  
約 **10.1兆** 円

長期発行体(JCR)格付※  
**AA+**

ESG指数への組入※  
FTSE4Good FTSE Blossom Japan Index

グループ保有不動産  
約 **2.6兆** 円

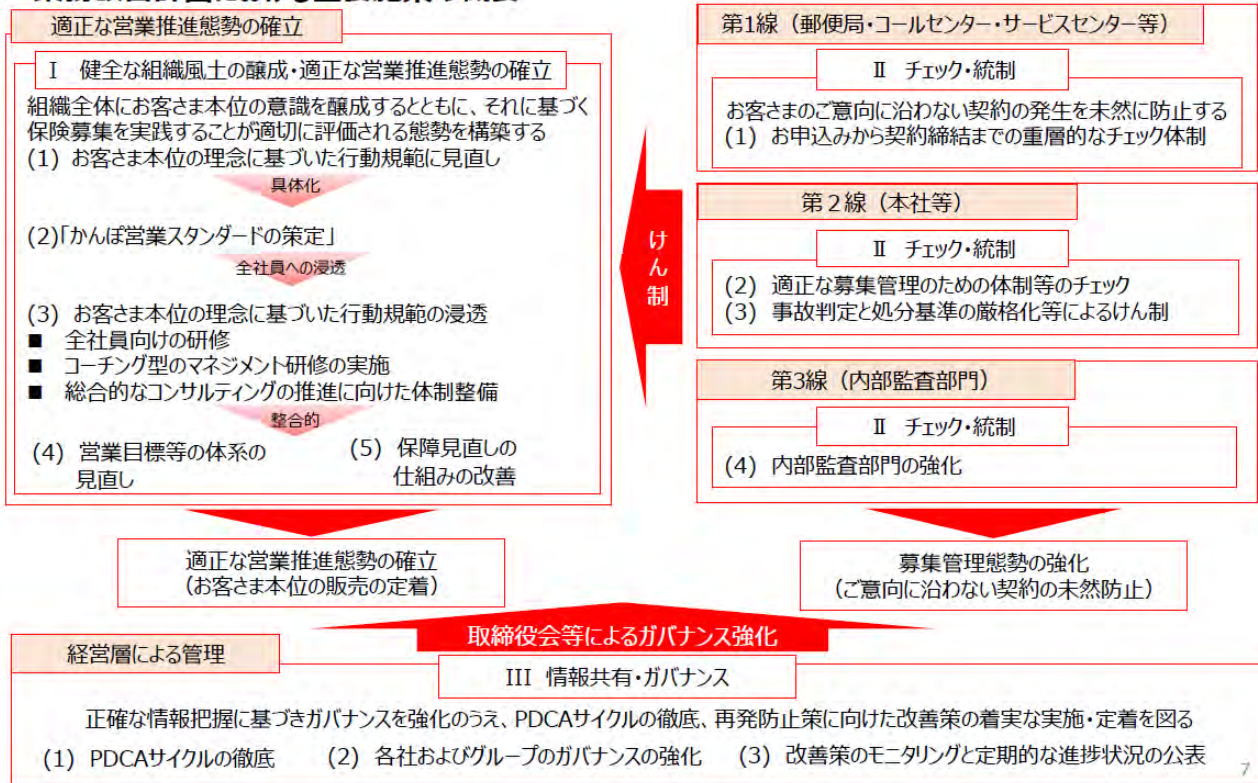
(資料) 日本郵政グループ公表資料



## (2) 日本郵政グループのガバナンス・コンプライアンス

### <不適正募集問題への対応>

#### ➤ 業務改善計画における主要施策の概要



(資料) 令和5年3月23日第259回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）

項目	内容
業務改善計画の着実な実施	・ 外部の有識者から構成されるJP改革実行委員会等において定期的に検証いただき、着実に実施
グループ危機管理委員会、グループ運営会議等の運営の高度化	・ 2023年度から、グループ危機管理委員会を定例開催とし、グループ危機管理態勢の高度化、危機管理の運用面の課題への対応等について議論している ・ グループの重要課題について、グループ運営会議で議論を実施し、グループ内情報共有を図るとともにリスク感度の向上を図った
日本郵政取締役会の実効性評価	・ グループ各社の成長戦略等の各種経営課題や、不祥事件等のネガティブな情報を取締役会にタイムリーに共有・議論する等、取締役会での議論の充実を図っている。さらに、「取締役会は総じて十分に機能している」との取締役による自己評価に基づく実効性評価結果を開示（2023年4月）
内部通報制度の充実	・ ワンストップ相談・通報プラットフォーム・外部専門チームの導入、制度の利用方法や通報者保護の仕組み等を説明するキャラバン活動の実施、個別の通報・相談等への対応に係る不服申立てを審査する「不服審査制度」の導入等、グループ内部通報制度を抜本的に改善 ・ これらの取組みに対し、グループコンダクト向上委員会からは、「現状、内部通報制度等の仕組みは日本有数であり、高く評価できる」という評価をいただいた。他方、施策の効果検証に課題があるとの指摘を受け、グループ共通のモニタリング指標を設定し、達成状況の分析をする「評価の見える化」を実施
経営監査への転換	・ 2022年9月、経営監査の実現に向けて、「グループ内部監査基本方針」を制定 ・ 監査委員会からは、「準拠性とは一線を画した経営目線の監査を志向しつつあり、継続的な高度化の取組み、改善が必要。」との一定の取組成果が認められた評価
経営理念等の浸透施策	・ 2022年7月、グループ統一の企業行動基準である「J P 行動宣言」を策定。さらに、グループコンダクト向上委員会からの助言等を踏まえ、2023年度から、理解・浸透のためのキャラバン活動等を実施、「J P 行動宣言」に沿った行動を実践する社員の推奨制度を導入

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）



# < J P 行動宣言 >

## 1 J P 行動宣言

**お客さまのために、社会のために、社員のために**

- 行動します、笑顔のために
- 行動します、誇りを持って
- 行動します、新たなステージで

【経営理念、経営方針、行動憲章とJP行動宣言の関係】



## 2 各フレーズの趣旨

### ◎ お客さまのために、社会のために、社員のために

- グループ行動憲章の要素を実践し、グループ経営理念の実現を目指し、お客さまや地域・社会の期待に応えるべく行動していくことを、端的に「お客さまのために、社会のために、」と表現。
- そのために、まず、社員・役員自身が働きやすい職場環境を確保することを、「社員のために」と表現。

### ◎ 行動します、笑顔のために

- ⇒ 行動憲章：信頼の確保、価値の創造
- 何よりもまずお客さまの笑顔のために。
    - お客さまの立場に立ち、お客さまにとって新しい利便性を創り、質の高いサービスを提供する。
  - ユニバーサルサービスの担い手として、社会の皆さまの笑顔のために。
    - 情報の保護・管理を徹底し、業務運営の透明性を高めて、社会の皆さまに信頼されるように。
  - 社員・役員自身が笑顔で仕事ができるように。
    - 社員・役員が互いに人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保。

### ◎ 行動します、誇りを持って

- ⇒ 行動憲章：信頼の確保、規範の遵守、価値の創造
- お客さま、社会の皆さま、周囲の社員・役員や自分自身の家族・友人の誰に対しても誇りを持って行動を。
    - 法令、社会規範、社内ルール等を遵守。
    - 形式的に遵守する(ルールベース)のではなく、真に(プリンシプルベース)お客さま本位に、自身の行動に誇りが持てるよう行動。

### ◎ 行動します、新たなステージで

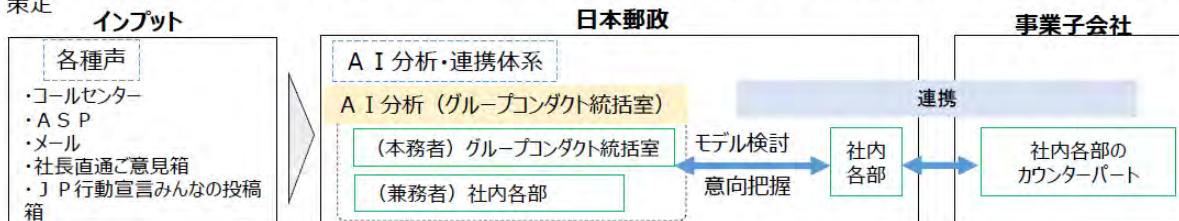
- ⇒ 行動憲章：共生の尊重、価値の創造、変革の推進
- いつもお客さまにいつものサービスを提供するときでも、お客さまのニーズ・期待の変化に対応し、よりよいサービスを提供するためできることがないかを考える。
  - 日々の業務をただ繰り返すのではなく、「昨日の自分」より「今日の自分」、「今日の自分」より「明日の自分」が一歩進んでいるように。

13

(資料) 令和5年3月23日第259回郵政民営化委員会配布資料(日本郵政提出)

# < 顧客・社員の声を経営に生かす取組 >

- グループコンタクト統括室に、グループに寄せられる「お客さまの声」及び「社員の声」をA Iで分析して活用するために、日本郵政社内各部、日本郵便C S部門からの兼務者で構成されるプロジェクトチームを設置
- 日本郵政社内各部、日本郵便C S部門のニーズ(どういう声から、どういうアウトプットを得たいか等)を踏まえ、A Iモデルを検討・策定



## ■ 運用中の主なA Iモデル

### ① ミスコンダクト事象検知モデル

グループに寄せられる膨大な声から、ミスコンダクト事象を検知し、分析結果を各種会議体等に報告する。さらに、改善が必要な事象は、事業子会社を通じて改善を実施する体制を構築するとともに、持株会社としても取組状況をフォロー

### ② リスク検知高度化モデル

過去のリスク顕在化報告の内容を分析し、将来的に重大な事故や不祥事につながるような事象が報告されているかどうかを把握する。それらの事象を検知した場合、各種会議体や関係部へフィードバックし、気づきや改善を促すことで、潜在的なリスクの報告漏れ、抑止等に活用

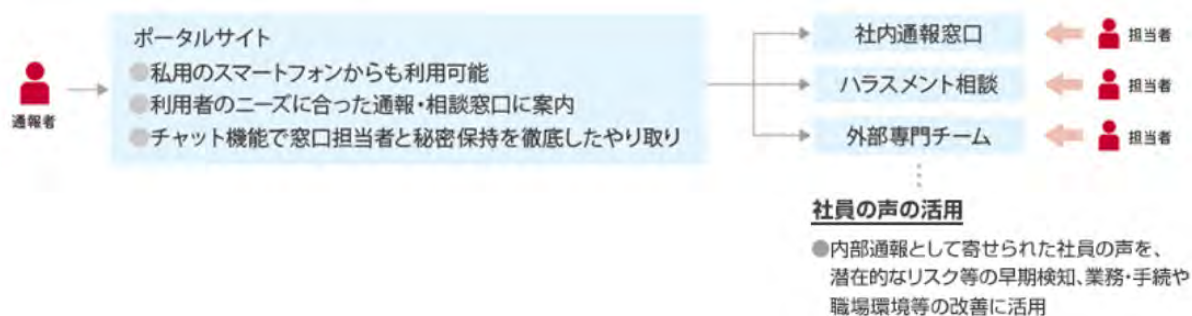
### ③ コンプライアンス調査検知モデル

お客さまの声からコンプライアンス調査が必要と思われる声を検知・抽出

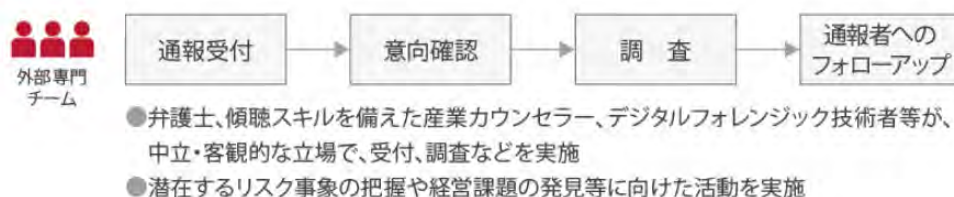
(資料) 令和5年3月23日第259回郵政民営化委員会配布資料(日本郵政提出)

## <日本郵政グループの内部通報制度>

ワンストップ相談・通報プラットフォーム



外部専門チーム

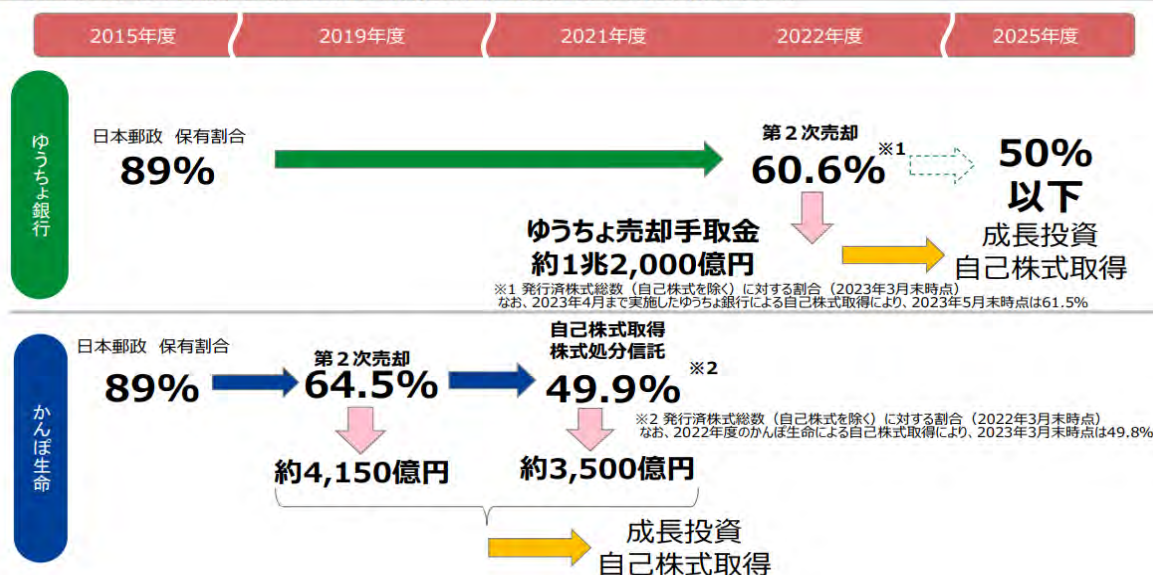


(資料) 日本郵政HPより抜粋

## (3) 日本グループの将来像・ビジネスモデル

### <金融2社株式の売却>

- 本中計期間中に当社の金融2社に対する持分が50%以下となるよう株式を処分する方針。
- 2023年3月にゆうちょ銀行株式の一部売却を実施し、1.2兆円の売却手取金を確保。
- 売却手取金は、荷物、不動産、DXなどの成長領域への投資と自己株式取得に充当。



(資料) 令和5年10月11日第266回郵政民営化委員会配布資料(日本郵政提出)



## <金融2社株式処分を見据えたビジネスモデル>

○ 郵便・物流分野における能力増強投資、企業間物流（BtoB）分野の強化や、郵便局窓口分野における金融コンサルティングサービスの提供、地域住民の利便増進に資するサービスの展開等による**コアビジネスの充実・強化**と、不動産事業の強化、企業連携の推進等による**事業ポートフォリオの再構築**により、日本郵政・日本郵便の収益構造を強化し、ゆうちょ、かんぽ分の連結利益に代わる利益確保を目指す

【日本郵政・日本郵便の収益構造の強化】

項目	内容	
コアビジネス充実 日本郵便の	① 郵便・物流	<ul style="list-style-type: none"> <li>能力増強投資、デジタル化投資による生産性の向上・サービスの改善、<b>適正コストを反映した料金改定</b></li> <li>ECサイト向け商品の開発、競合他社との協業等により、薄物・小物商品（ゆうパケット、ゆうメール等）を強化</li> <li>物流領域の川上である<b>企業間物流（BtoB）分野</b>を強化し、配送ネットワークとのシナジー発揮を目指す</li> </ul>
	② 郵便局窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>金融コンサルティングサービス</b>の提供等による手数料収益の維持</li> <li>適正対価を前提とし、地方部（特に過疎地）における、<b>地域住民の利便増進に資するサービスの展開</b></li> <li><b>窓口業務のデジタル化</b>による業務量の削減（タブレットの活用、「みらいの郵便局」の展開） ⇒ <b>金融2社と日本郵便との連携・強化については次ページ</b></li> </ul>
事業ポートフォリオの再構築	③ 不動産事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニバーサルサービスの遂行に配慮しつつ、<b>グループ内の好立地の郵便局等を開発候補不動産</b>とする</li> <li>地域のニーズに寄り添いつつ、立地特性に応じた用途・規模による開発を推進</li> <li>共同事業への参画やオフィスビル、賃貸住宅、物流施設等の収益物件を厳選した<b>グループ外不動産への投資</b>にも取り組む</li> </ul>
	④ アフラックとの提携	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>配当受取り</b>（2022年度 約 100億円）のほか、<b>保険商品の共同検討・販売などの戦略提携</b>を実施</li> <li>2024年度からは、<b>持分法適用によるグループ連結利益への貢献</b>を見込む</li> </ul>
	⑤ 企業連携・新規事業創出等	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業連携・M&amp;Aを含む<b>新規事業担当部署として事業共創部を新設</b>し、日本郵政・日本郵便で一体的に運営</li> <li>エージェントを通じたヘッドハンティング等、専門人材の確保に取り組み中</li> <li>新規ビジネス等への投資については、期待されるリターンと見込まれるリスクを比較し、また当社の資本コスト（WACC）の水準にも留意し、<b>規律ある投資</b>を行っていく</li> </ul>

○ 株式処分が進展した場合であっても、ゆうちょ・かんぽにおいて、「郵便局ブランド」を活用し、局の窓口で両社の商品・サービス提供によりWin-Winの関係が築けるよう、**受委託関係の維持・強化**を図る

【金融2社と日本郵便との受委託関係・協業関係の維持・強化の取組】

項目	方向性
① 金融2社と日本郵便との受委託関係の維持・強化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融2社が引き続き郵便局ブランドを活用して、郵便局の窓口で両社の商品・サービスを提供することなどでWin-Winの関係が築けるよう、受委託関係の維持・強化を図る</li> <li>【ゆうちょ銀行】 次の取組等を活用した連携を図る <ul style="list-style-type: none"> <li>今後の国内金利上昇を見据えた預金量の維持</li> <li>郵便局窓口と金融コンタクトセンターをリモート接続し、専門家と金融相談を行える拠点とする等、顧客接点としての郵便局の活用</li> <li>Σビジネスでの地場企業等に関する郵便局の情報収集力</li> </ul> </li> <li>【かんぽ生命】 郵便局ネットワークの販売・請求チャネルとしての強みを活用し、窓口でのコンサルティングサービスと、渉外営業・法人営業とのチャネル間連携を強化</li> </ul>
② 株式完全処分後の連携強化（案）	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融2社株式の完全処分後においても、日本郵政・日本郵便と金融2社との間で、基盤システム（PNET等）・商品開発（保険、投信）等に関する連携等、システムや商品提供子会社を通じた資本関係を構築することで、受委託関係を支える両社との連携強化策を検討</li> <li>【今後の検討例】</li> <li>日本郵便・ゆうちょによるΣビジネスの投資に関する合弁会社等設立 ※2015年にJP投信（出資比率：ゆうちょ45%、日本郵便5%）を設立</li> <li>日本郵便・かんぽによる保険商品開発（新たな保障性商品、ペット保険等少額短期等）の合弁会社設立 ⇒ これら商品を日本郵便で販売</li> <li>システム子会社への金融2社からの出資 ※現在、JPiT（出資比率：日本郵便67%・日本郵政33%）がグループの情報通信ネットワークを提供</li> </ul>

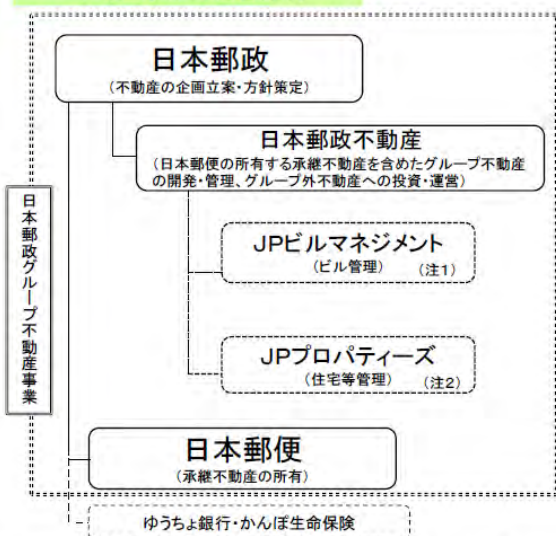
（資料）令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）



(4) グループの新たな成長戦略  
 <グループ不動産事業の取組状況>

- 日本郵政グループにおける不動産開発第一号事業であるJPタワー竣工(2012.5)から不動産開発事業を実施し、10年間の実績を積んできました。
- これまでも、都心部・地方都市駅前等に立地する収益性の高い不動産を開発し、長期安定的な収益確保を目指し賃貸事業を中心に推進し、収益を着実に積み重ねています。

不動産事業の運営体制



(注1) 2022年4月1日付で、日本郵便の子会社から日本郵政不動産の子会社へ組織再編。  
 (注2) 2021年8月2日付で、日本郵政不動産が日本郵船から株式51%を取得して郵船不動産を子会社化。2022年4月1日付で社名変更。

これまでの主な開発済物件等

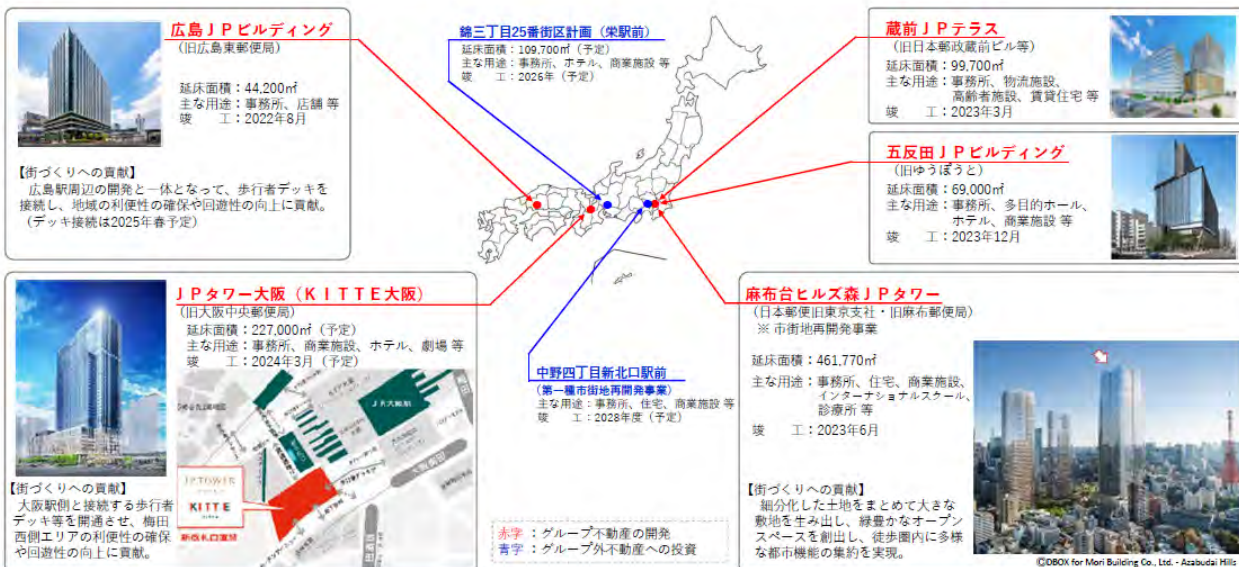
※参考2(P.11)を参照



>上記のほか、市街地再開発事業への参画として、飯田橋グラン・ブルームが2014年6月に竣工。また、分譲マンション、賃貸住宅、高齢者施設、保育所なども開発済み。

(資料) 令和4年7月27日第250回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵政提出)

- グループ保有不動産の開発については、昨年度、広島JPビルディング及び蔵前JPテラスが竣工。今年度は、麻布台ヒルズ森JPタワー、五反田JPビルディングが竣工し、JPタワー大阪が竣工予定。
- 地元自治体等と連携し、周辺の街づくり及び地域の価値向上への貢献を目指し、立地特性に応じた用途・規模による開発を推進。
- グループ外不動産への投資についても、錦三丁目25番街区計画(名古屋・栄駅前)及び中野四丁目新北口駅前への参画など、優良な収益物件を厳選し、投資を実施。
- 今後のグループ保有不動産の開発等においては、建設費高騰による影響等も踏まえ、実施時期等を慎重に検討。



(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵政提出)



## < ESG経営の推進（蔵前計画における具体的取組） >

- 不動産事業では、ESGの重点課題（地球環境、レジリエンス、地域社会、ウェルネス）を設定して、不動産開発や物件取得においてSDGs等の社会的な課題に取り組んでいます。
- 蔵前計画では、CASBEE-スマート ウェルネス オフィスのSランク認証取得、高齢者施設・保育所の設置を通じた基盤整備を行うとともに災害時の帰宅困難者一時滞在場所の設置などの防災機能の確保に向けて取り組んでいます。



**大型複合施設の設置【地域社会】**  
様々な用途からなる大型複合施設とすることにより、様々な人がかかわり合うことで蔵前地区の活性化・賑わいを創出。



**屋上庭園等の整備【地球環境、ウェルネス】**  
大規模屋上庭園（約3,000㎡）や蔵前の小径（歩行者空間）を整備し、オフィスワーカー、居住者、保育園の子どもたちなどの憩いの場を提供。



**低炭素建物の実現【地球環境】**  
テナントであるライオン株式会社と共同でCASBEEウェルネスオフィスのSランク認証取得。  
健康で新しい働き方に対応したワークスペースを提供。

**帰宅困難者一時滞在所の設置等【レジリエンス、地域社会】**  
地域防災のために、防災備蓄倉庫対応や災害時の帰宅困難者一時滞在所の設置を目指すことにより、地域貢献。

**高齢者施設・保育所の設置【地域社会、ウェルネス】**  
高齢社会や待機児童という社会課題に配慮した施設設置を通して、地域の方々の働きやすさをサポート。

（資料）令和4年7月27日第250回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）

## < ESG経営の推進（自治体との連携の上、地域に密着する不動産開発） >

- 地元自治体と連携の上、保育園、高齢者施設の開発等を通じ地域に密着する開発を行います。

### 【保育園】

物件名	ベネッセ 板橋三丁目保育園	物件名	ニチキッズかみいけぶくろ保育園	物件名	ベネッセ 練馬えごだ保育園 (JP noie 練馬旭丘に併設)	物件名	にじいろ保育園北砂
所在	板橋区 板橋	所在	豊島区 上池袋	所在	練馬区 旭丘	所在	江東区 北砂
交通	都営三田線 板橋区役所前 徒歩3分	交通	東武東上線 北池袋 徒歩8分	交通	西武池袋線 江古田 徒歩7分	交通	東京メトロ東西線 南砂町 徒歩22分
敷地面積	約750㎡	敷地面積	約1,010㎡	敷地面積	約1,300㎡	敷地面積	約770㎡
竣工	2018年1月	竣工	2019年1月	竣工	2020年1月	竣工	2020年2月

### 【高齢者施設・保育園の合築】

物件名	グランダ目白武蔵館 (ベネッセ目白保育園併設)	物件名	ソナーレ浜田山	物件名	ココファン妙蓮寺	物件名	グランダ常盤台武蔵館	物件名	プレザンリュクス南青山
所在	豊島区 西池袋	所在	杉並区 浜田山	所在	横浜市 神奈川区 松見町	所在	板橋区 常盤台	所在	港区 南青山
交通	JR山手線 目白 徒歩8分	交通	京王井の頭線 浜田山 徒歩3分	交通	東急東横線 妙蓮寺 徒歩10分	交通	東武東上線 ときわ台 徒歩8分	交通	東京メトロ銀座線 表参道 徒歩13分
敷地面積	約2,500㎡	敷地面積	約1,600㎡	敷地面積	約2,100㎡	敷地面積	約1,600㎡	敷地面積	約1,690㎡
竣工	2019年2月	竣工	2019年9月	竣工	2019年11月	竣工	2020年2月	竣工	2022年5月

（資料）令和4年7月27日第250回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）

## <共創プラットフォームの実現に向けた取組（グループ外企業等との連携）>

■ 当社グループの最大の強みである郵便局ネットワークを生かし、グループ内で一体的なサービスを提供していくとともに、これまでになかったグループ外の多様な企業等との連携を行うことで、お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」の実現を目指す。

### ■ グループ外企業との協業・業務提携

#### ■ 楽天グループとの資本・業務提携

JP楽天ロジスティクス設立。荷物取り込み

ゆうちょ銀行デザイン楽天カードの取り扱い

#### ■ 佐川急便との業務提携

小型宅配便荷物（ゆうパケット）輸配送の全国展開

郵便局カタログ商品の飛脚クール便での取り扱い

#### ■ ヤマトグループとの協業

ポスト投函商品の輸配送の一本化

2024年問題の緩和や環境問題への貢献

#### ■ 地域金融機関との連携

地域金融機関のATMコーナーの設置

郵便局における銀行手続事務の受付・取次

### ■ 地方公共団体事務の受託

① 公的証明書の交付事務

② ①以外の行政事務

③ 受託窓口事務等

バス回数券等の商品をお客さまに販売

敬老乗車証をお客さまに交付

地方公共団体への取次

④ マイナンバーカードの電子証明書関連事務

### ■ ローカル共創イニシアティブ

■ 地方のベンチャー企業などに、当社グループの若手及び中堅社員を派遣

派遣先(例)  
宮城県石巻市 株式会社巻組  
／一般社団法人イノマキ・ファーム  
三重県尾鷲市  
一般社団法人 Next Commons Lab

(資料) 令和5年10月11日第266回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）

## <アフラックとの提携>



(資料) 令和3年7月21日第233回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）



## <楽天グループとの提携>

- 2021年3月、日本郵政が楽天グループに約1,500億円出資。物流、モバイル、DX等様々な領域での業務提携に合意
- 特に、物流分野においてJP楽天ロジスティクス株式会社を設立し、増加する楽天市場の荷物の確保、物流DXを推進
- 楽天関係のゆうパック等荷物は着実に伸長しており、荷物分野における下支え効果を発揮

	主な施策・取組	楽天関係のゆうパック等荷物の推移
物流	<ul style="list-style-type: none"> <li>JP楽天ロジスティクスの設立（2021年7月）を通じ、<b>増加する楽天市場の荷物を確実に確保しつつ、物流DXを加速化</b></li> <li>出荷・配送リードタイム短縮が必要な配送品質向上制度を機に<b>JP楽天倉庫への誘致や、楽天ダイレクトのゆうパック切り替え</b>の推進等、<b>楽天、日本郵便、JP楽天による共同営業の展開</b></li> <li>「物流DXプラットフォームを構築」し、将来的には<b>他の事業者も利用できるプラットフォームのオープン化</b>を目指す</li> <li>地域区分局を通さない<b>新たな輸送ネットワークの構築（配達局への直送化）</b>等を推進</li> </ul>	<p>対前年+11.8% 対前年+9.6% 対前年+62.7%</p> <p>2020年4-9月 2021年4-9月 2022年4-9月 2023年4-9月</p> <p>※1 楽天関係の荷量(実個数は非公表)は、JP楽天ロジスティクスから引き受けた荷物と楽天特別運賃プログラムが適用されている荷物の合計値 ※2 ゆうパックの個数は、ゆうパケットの個数を含めて算出</p>
DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>飯田CDOを楽天グループより迎え、<b>株式会社JPデジタル</b>を設立（2021年7月）し、「<b>みらいの郵便局</b>」に向けた業務変革を実施</li> <li><b>グループ共通ID</b>のサービス開始（2023年7月）</li> <li><b>郵便局アプリ</b>のサービス開始（2023年10月） ⇒ アプリへの金融サービス機能実装について今後検討</li> <li><b>グループ顧客管理基盤</b>のサービス開始（2023年6月）</li> <li><b>窓口のデジタル化</b>（郵便窓口のセルフ化、デジタル発券機）</li> </ul>	
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険領域での協業に関する協議・検討</li> <li>郵便局物販サービスのEC店舗を楽天市場に出店（2022年3月～）</li> <li>郵便局での楽天モバイルの受付（2021年6月～）</li> <li>北海道との3者連携</li> </ul>	

（資料）令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）

## <郵便局データ活用推進ロードマップ>

日本郵政グループの取組	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<b>信頼の回復</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵政グループが掲げる中期経営計画「JPビジョン2025」に基づき、法令・ルールを遵守し、安心して利用できる高品質のサービスを提供することを、すべての社員の活動において実践。</li> <li>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、電子化等の取組を実施。</li> </ul>			
<b>データガバナンスの体制強化</b>	郵便局データの適用・管理体制に関する検討・整理	必要規定や体制の検討・整備 データガバナンスWG（仮称）の立上げ 業務プロセスシステムの整理	データ活用やガバナンスに関する戦略・方針の策定 情報管理態勢強化PTの組成	具体的なデータ活用を推進
<b>業務効率化・適正化</b>	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。	データ活用やDXの取組を進めることが必要。	データ活用やDXの取組を進めることが必要。	データ活用やDXの取組を進めることが必要。
<b>公的要請に応えるデータ活用の優先的推進</b>	公的要請に応えるデータ活用の推進	データ提供の運用体制の検討	データ提供の実施	データ提供の実施
<b>新規ビジネスの段階的展開</b>	信頼の回復、データガバナンスの体制強化を切りつつ、顧客情報を含まないデータビジネスやオプトインモデルのサービスを開発。	集配車両等を活用した空間データ取得ビジネスの検討	集配車両等を活用した空間データ取得ビジネスの取組	集配車両等を活用した空間データ取得ビジネスの取組
<b>総務省の取組</b>	実証事業を通じた郵便局データ活用の支援	郵便局データ活用アドバイザーボード（仮称）の創設・運営 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・運営	郵便局データ活用アドバイザーボード（仮称）の創設・運営 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・運営	郵便局データ活用アドバイザーボード（仮称）の創設・運営 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・運営

（資料）総務省「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」から抜粋

## <グループ・データガバナンス態勢の検討>

- グループにおけるデータガバナンス態勢整備のための検討体制として、「**グループDXコミッティー**」の下に「**グループ・データガバナンス分科会**」を設置（2023年3月～）。分科会の下に**実務者レベルの「グループ・データガバナンス態勢検討WG」**を設置（2023年6月～）
- 同WGでは、データガバナンス検討における個人情報保護など情報管理観点の重要性に鑑み、2023年7月以降、**情報管理観点に係る議論を先行的に実施**。検討事項に応じて関係する部門が参画の上、議論を実施



(資料) 日本郵政作成

## <日本郵便二輪走行データ活用>

- ① 集配社員の安全管理、業務の効率化や適正化のため、位置情報・速度情報等のプローブデータを取得しているところ、「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」に留意しながら、データ提供やビジネス化を検討中。
- ② また、前述のガイドラインの改正（2022年7月）に伴い、弁護士会照会に対する転居届に係る情報の提供を開始。

### プローブデータの活用

#### 検討中のユースケース (例)

- 中山間地帯の世帯の居住形態の変化を把握
- 交通異常の可能性のある道路の解析
- 他社のリアルタイム人流・車流データと組み合わせた価値創造

### 公的機関等への郵便データの提供

「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」に追記（2022年7月）された公的機関等への郵便局データの提供の事例

- 大規模災害等の緊急時の被災者情報等の提供
- 税の滞納者に関する転居届に係る情報の提供
- 弁護士会照会に対する転居届に係る情報の提供

(資料) 日本郵便作成

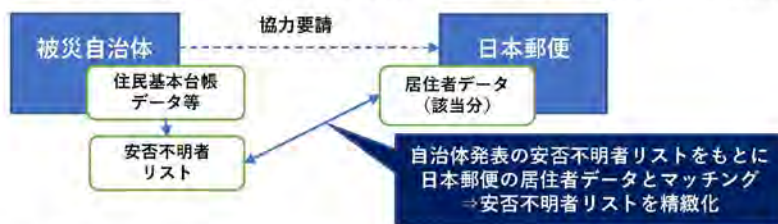


## <郵便局が保有するデータ等を活用した被災自治体への協力>

政府・関係機関とも連携しつつ、被災自治体からの要請に基づき、被災自治体へ協力する取組みを展開

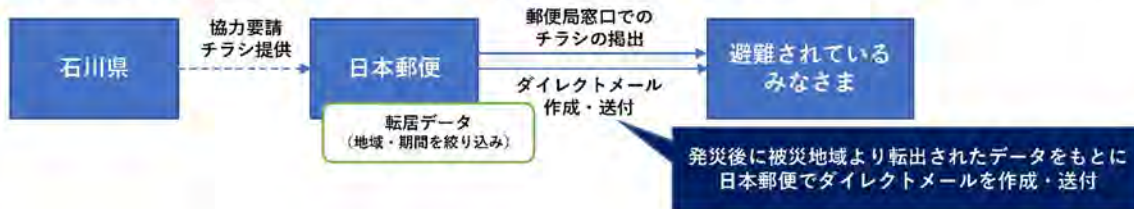
### 【安否不明者情報の確認（1月初旬）】

- 被災自治体からの協力要請に基づき、公表された安否不明者リストをもとに、郵便局で保有する居住者データとマッチング。自治体において情報を集約することで、安否不明者リストを精緻化。



### 【情報登録促進への協力（2/2プレスリリース）】

- 被災自治体では、り災証明の発行等、各種支援情報をご案内することを目的に、避難されている方に対して、自治体への情報登録を勧奨する施策を展開。情報登録を促進するため、石川県から日本郵便あて協力要請。
- 日本郵便では、郵便局窓口において、情報登録に関するチラシの掲出等を行うほか、郵便局に転居届を提出された方のうち、発災後に被災地域より転出された方あてにダイレクトメールを作成・送付

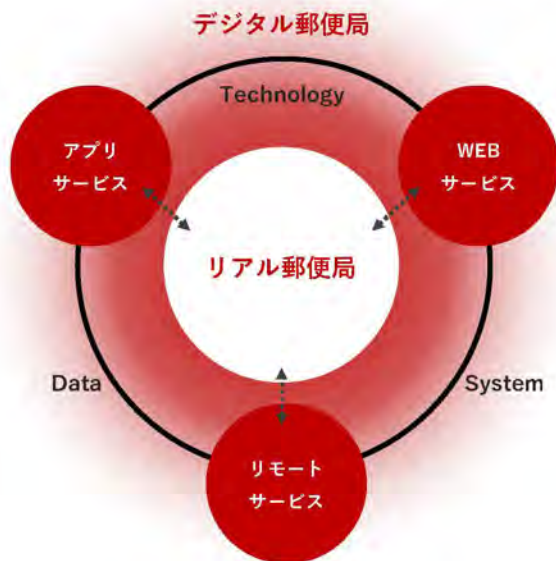


(資料) 令和6年2月5日日本郵便プレスリリース

## <みらいの郵便局>

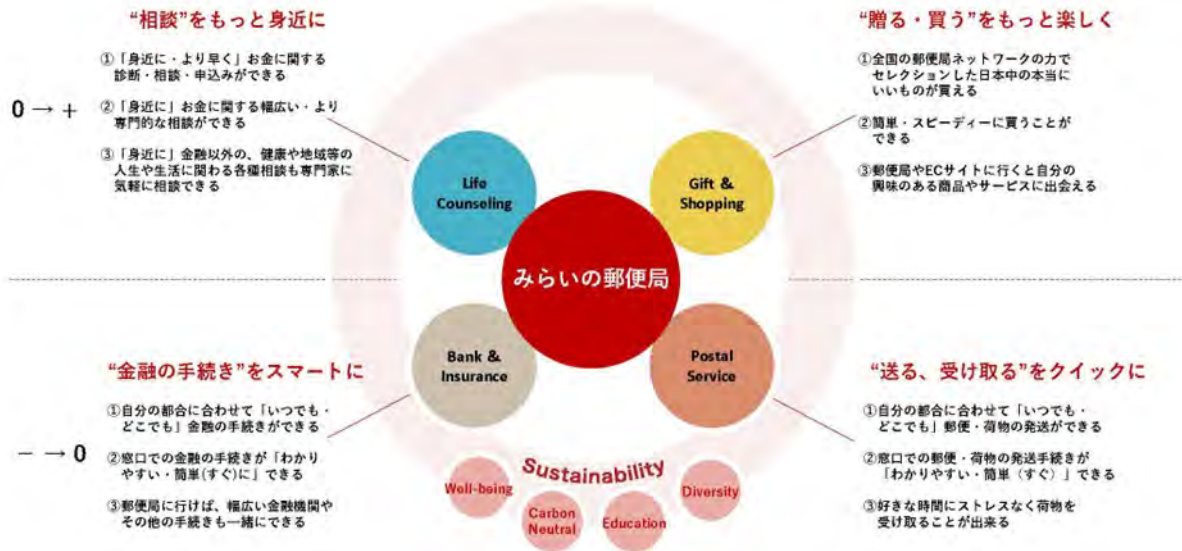
### 「みらいの郵便局」

デジタルにより変革した「新しいリアル郵便局」と、デジタルにより支えられた「局外」の様々な接点が相互にシームレスに連携・機能し、お客さまに一体的な体験価値を提供するプラットフォーム



デジタル郵便局の機能は、Web/アプリサービスだけではなく、リアル郵便局の中にも「溶け込んで」新しい郵便局の体験を創り出す。

デジタル、リアルサービスがシームレスにつながることで、お客さまに、よりスマートで、より快適な体験価値を提供する。



(資料) 令和4年2月14日第244回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵政提出)

### <日本郵政グループDXの基本的な考え方>

- ・ デジタル技術の活用によって、主要3事業（郵便・貯金・保険）及び共通事務（人事・労務管理等）を効率化し、社員の業務負担を軽減。
- ・ 同時に、地域に根差した「郵便局」と「社員」という最大の強みを発揮し、お客さまサービス向上及び新規事業の創出に注力。

**主要3事業（郵便、貯金、保険）の効率化**  
 例) 顧客接点のデジタル化（セルフ化、省人化）

**共通事務の効率化**  
 例) 事務作業のデジタル化（ペーパーレス化）

**お客さまサービス向上**  
 例) 人の温かさという強みを活かした相談業務等の強化

**新規事業の創出**  
 例) 地公体や企業からの事務受託等による収益源の多様化

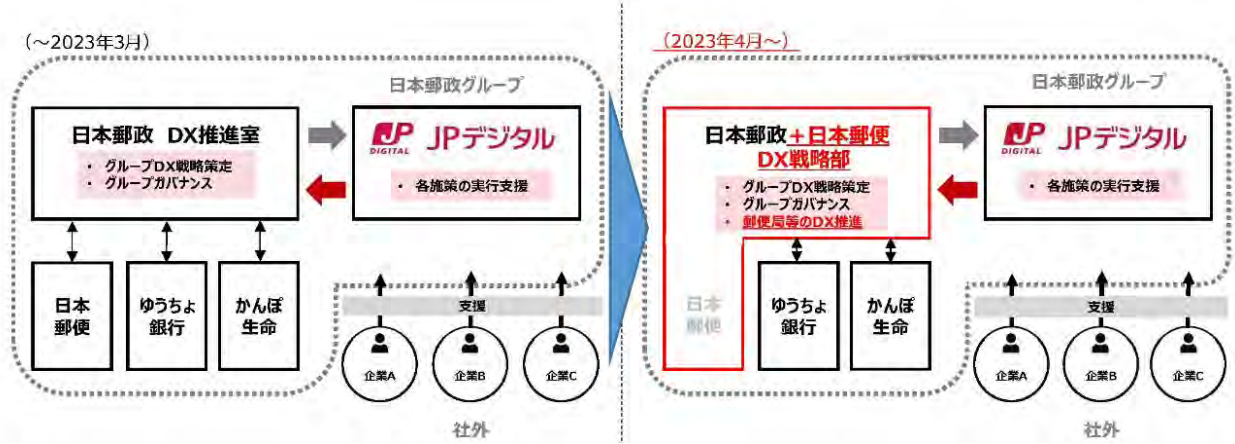
### デジタル技術の活用

(資料) 令和5年6月26日第262回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵政提出)



## <DX推進体制>

- ・ グループ経営戦略の主要な柱としての「DX」について、主要な顧客接点である郵便局において、グループ全体の戦略・方向性を踏まえた一体的な検討・推進が求められることから、日本郵政と日本郵便の組織名を「**DX戦略部**」に改称し、一体的に運営。
- ・ 日本郵政グループのDXを、より一体的・効果的に推進するための戦略・ガバナンスを確立するとともに、ゆうちょ銀行・かんぽ生命等とも連携し、DX文脈での将来的な日本郵政グループの絵姿を描く。
- ・ JPデジタルは、デジタル施策の専門家集団として、引き続きグループDX施策の伴走・支援を実施。



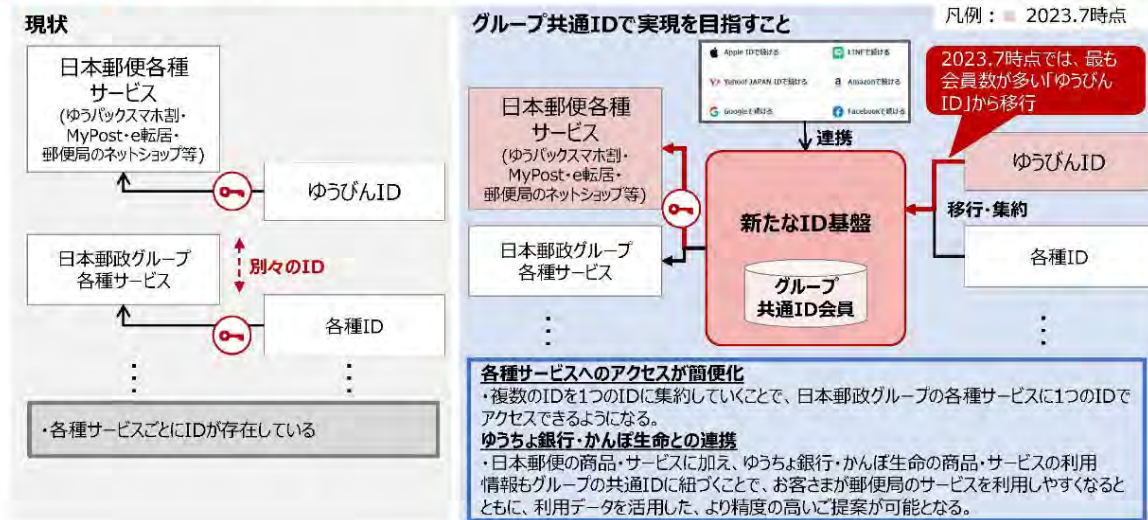
(資料) 令和5年6月26日第262回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵政提出)

## <グループ共通IDの概要>

**施策概要**

- 日本郵政グループに存在する複数のIDを1つに集約することを目指し、新たなID及び基盤を構築する。
- **2023年7月、まずは日本郵便内で最も会員数の多い「ゆうびんID」を、新たなシステム基盤\*に移行。**
- 将来的には、郵便局及び郵便局アプリ上のお客さまのサービスご利用履歴を一元的に蓄積・分析し、お客さまの利便性向上と、**お客さま個々人の状況に応じた提案を行うことができる環境を構築していく。**

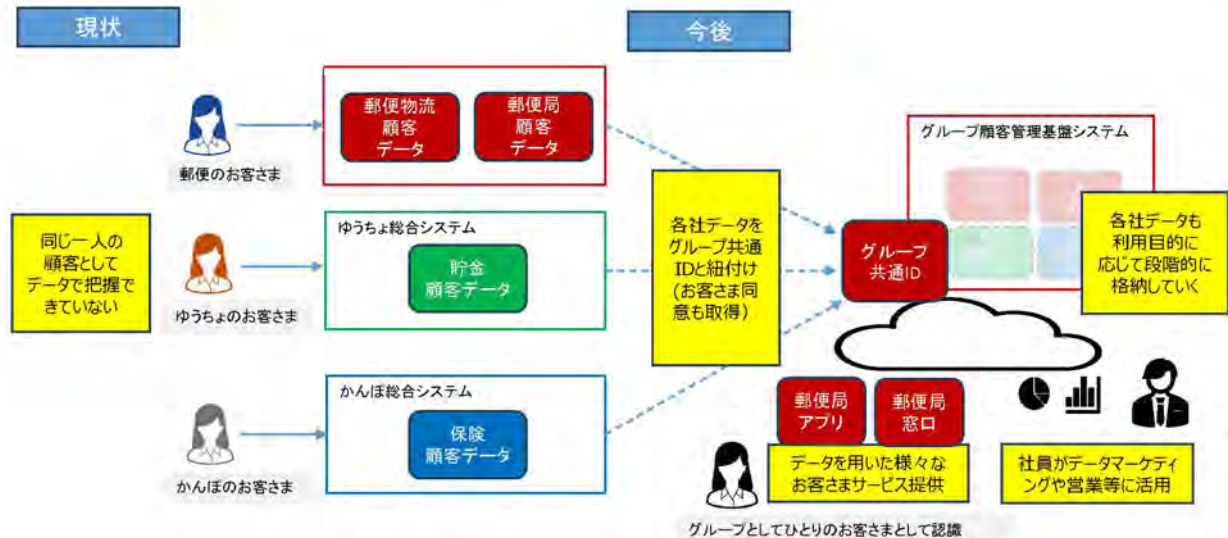
※「ゆうびんID」の利用者は、従来と同様のサービスを利用可能。名称も変更しない。(規約改正はあり)



(資料) 令和5年6月26日第262回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵政提出)

## ＜グループ顧客管理基盤の概要＞

- 現状は、グループ各社が縦割りで顧客データを管理しているため、一人の顧客データとしての把握、利用ができていない。
- 各社の顧客データを新ID（グループ共通ID）と紐付けることで、マーケティング等施策の計画・実行・高度化、新サービスの創出、ビジネスの意思決定等に活用。
- グループ顧客管理基盤は、上記を実現するために外部のクラウドサービス(Amazon)上に構築したデータ管理・分析システム。
- 現在、顧客データの取扱いに関する制度やルールの整備検討に着手中。



(資料) 令和5年6月26日第262回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）

## ＜郵便局アプリの概要＞

### 施策概要

- 当グループの公式アプリを段階的に連携・統合し、グループの「プラットフォームアプリ」化を目指す。
- **まずは、「送る、受け取る」等の利用頻度が高いサービスを対象に、現在既にご利用いただいているアプリ（日本郵便アプリやゆうパックスマホ割アプリ）に搭載されている既存機能を統合。**
- 2023年10月サービス開始。今後、デジタル上の顧客接点として、機能拡充予定。



(資料) 令和5年6月26日第262回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）



## <郵便局アプリ・グループ共通ID・グループ顧客管理基盤の進捗状況>



(資料) 令和5年10月11日第266回郵政民営化委員会配布資料(日本郵政提出)から抜粋

## (5) 持続可能な社会への貢献

### <カーボンニュートラルに向けた取組>

- 中期経営計画「JPビジョン2025」において、「人生100年時代の『一生』を支え、日本全国の『地域社会』の発展・活性化に貢献し、持続可能な社会の構築を目指すこと」をESG目標として設定し、サステナビリティ経営を推進することを明記。
- 温室効果ガス排出量削減に関しては、**2030年度のカーボンニュートラル実現とその中間目標として2030年度温室効果ガス(GHG)の46%(対2019年度比)の削減**を目指し、取組を行っている。



注1: グループの排出量の大宗を占める日本郵政、日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険、日本郵便輸送及びトール社のScope1及びScope2の実績。

注2: 削減実績には、宿泊事業及びトール社のエクスプレス事業売却分が含まれる。

### カーボンニュートラルに向けた取組み

#### ◎ 2021-25年度の主な取組み

- 集配車両等 (排出量の約4割)

✓ EV等の導入拡大

	EV四輪	EV二輪
'22年度末	3,350台	9,300台
中計期間中	13,500台 →EV率: 40%	28,000台 →EV率: 50%

- 施設で使用するエネルギー (排出量の約6割)

✓ 省エネ推進 (LEDへの切り替え等)

✓ 電力市場動向を踏まえながら再生可能エネルギー等への段階的切り替え

#### ◎ 2030年度に向けてさらに取組を推進し、△46%を目指す。



(資料) 令和5年10月11日第266回郵政民営化委員会配布資料(日本郵政提出)

## <人的資本経営への取組>

- 経営戦略とそれと連動した人事戦略の実現、日本郵政グループにおける人的資本経営の実践に向け、「グループ人事方針」を策定。ありたい組織に向けた人事施策の方向を明確化し、経営理念や中期経営計画の達成につなげていく。
- 本方針に基づいた人事制度見直しや施策展開を行い、社員の成長や挑戦を支援しながら、フロントライン社員を中心とする社員全員が「誇りとやりがい」を感じる職場を実現し、企業価値の持続的向上、そして、お客さまの幸せ向上や地域の発展に貢献する。

### グループ人事方針の全体像

#### <目指す姿>「誇りとやりがい」の向上

- ◆ 社員の誇りとやりがい（エンゲージメント）を高めることで、社員の幸せと生産性向上を実現する。

主な指標及び目標	実績
・ 社員の「誇りとやりがい」の定期的な定量把握	・ 次年度以降、公表予定

#### <環境>「能力を高める」

- ◆ 挑戦や成長意欲を重視し、自律的なキャリア形成やDX推進等に必要なスキル習得などで、努力が報われる実感をもたらす。

主な指標及び目標	実績
・ 本社（全員）、支社（対象者） DX研修受講率100%（2025年度）	・ 本社 <sup>※</sup> 受講率95.3% （2022年度）

※本社別属組織等を除く

#### <環境>「強みを発揮する」

- ◆ 適材適所の実感を持って働くことや風通しのよい組織への変革により、自身の強みや創造性の発揮を促す。

主な指標及び目標	実績
・ 年休取得平均日数 18日以上	・ 平均18.9日（2022年度）
・ 適所適材指標の新設	・ 次年度以降、公表予定

#### <基盤>「異なる互いを認め合う」

- ◆ 社員が健康のうえ、個々の違いや能力、多様な働き方を認め合い、尊重することで、安心感やイノベーションの創出を促す。

主な指標及び目標	実績
・ 男女共に育休取得100%	・ 女性100%、男性76.7%（2022年度）
・ 男性育休平均日数1か月以上	・ 平均30.5日（2022年度）
・ 障がい者雇用率 2.5%（2024年度）	・ 2.42%（2022年6月）
・ 本社女性管理者比率 30%（2030年度）	・ 15.2%（2022年度）

（資料）令和5年10月11日第266回郵政民営化委員会配布資料（日本郵政提出）



### 3 郵便局ネットワーク

#### (1) 郵便局ネットワークの概況

##### <郵便局数の推移>

○ 営業中の郵便局数については、民営化後大きな変化なく維持している。

	郵便局株式会社							日本郵便株式会社												
	2007. 10.1	2007 年度末	2008 年度末	2009 年度末	2010 年度末	2011 年度末	2012. 10.1	2012 年度末	2013 年度末	2014 年度末	2015 年度末	2016 年度末	2017 年度末	2018 年度末	2019 年度末	2020 年度末	2021 年度末	2022 年度末		
営業中	直営郵便局	20,234	20,234	20,237	20,227	20,096	20,153	20,176 ※1	20,164	20,143	20,117	20,097	20,091	20,086	20,074	20,074	20,070	20,050	20,056	
	簡易郵便局	3,882	3,859	3,939	4,053	4,041	4,069	4,057	4,066	4,081	4,065	4,029	3,978	3,947	3,879	3,815	3,742	3,676	3,586	
	小計	24,116	24,093	24,176	24,280	24,137	24,222	24,233 ※1	24,230	24,224	24,182	24,126	24,069	24,033	23,953	23,889	23,812	23,726	23,645	
一時閉鎖中※2	直営郵便局	7	9	9	9	137 (129)	64 (53)	64 (52)	63 (49)	66 (47)	70 (46)	68 (44)	67 (42)	68 (37)	79 (36)	76 (35)	78 (33)	95 (30)	86 (28)	
	簡易郵便局	417	438	354	242	255 (61)	228 (29)	240 (26)	232 (20)	221 (15)	218 (14)	258 (14)	285 (14)	294 (13)	335 (12)	376 (10)	421 (10)	463 (10)	520 (10)	
	小計	424	447	363	251	392 (190)	292 (82)	304 (78)	295 (69)	287 (62)	288 (60)	326 (58)	352 (56)	362 (50)	414 (48)	452 (45)	499 (43)	558 (40)	606 (38)	
合計	24,540	24,540	24,539	24,531	24,529	24,514	24,537	24,525	24,511	24,470	24,452	24,421	24,395	24,367	24,341	24,311	24,284	24,251		

※1 会社統合に伴い、旧郵便事業会社の支店の25局を含む。

※2 ( )内は、東日本大震災等による閉鎖局数の再掲。

(資料) 日本郵便提出資料

##### <過疎地における営業中の郵便局数の推移>

○ 過疎地における郵便局ネットワーク水準も維持している。

2007年10月1日から過疎地における郵便局数が730局程度増加しているのは、新たに過疎地に指定された地域の郵便局が追加されたことによる。

	郵便局株式会社								日本郵便株式会社												
	2007. 10.1	2007 年度末	2008 年度末	2009 年度末	2010 年度末	2011 年度末	2012 年度末	2012. 10.1	2012 年度末	2013 年度末	2014 年度末	2015 年度末	2016 年度末	2017 年度末	2018 年度末	2019 年度末	2020 年度末	2021 年度末	2022 年度末		
過疎地における営業中の郵便局数	7,355	7,346	7,376	7,407	7,348	7,379	7,377	7,679	7,690	7,698	7,859	7,834	7,802	7,864	7,826	7,794	7,618	7,771	8,088		
直営郵便局	5,460	5,461	5,460	5,459	5,410	5,434	5,433	5,663	5,664	5,664	5,787	5,775	5,768	5,826	5,824	5,818	5,814	5,854	6,136		
簡易郵便局	1,895	1,885	1,916	1,948	1,938	1,945	1,944	2,016	2,026	2,034	2,072	2,059	2,034	2,038	2,002	1,976	1,804	1,917	1,952		

※1 旧郵便局株式会社法における過疎地とは、2007.10.1時点において、離島振興法、奄美群島振興開発特別措置法、山村振興法、小笠原諸島振興開発特別措置法、半島振興法、過疎地域自立促進特別措置法及び沖縄振興特別措置法に指定された地域を指す。

※2 日本郵便株式会社法における過疎地とは、2007.10.1以降新たに上記7法に指定された地域を含めた地域を指す。

(資料) 日本郵便提出資料

## <郵便局の最適配置>

- ① 日本郵政グループの事業を支える大切なインフラである郵便局ネットワークの価値を高めることを目的として、地域の変化に対応した最適な店舗配置に取り組んでいる。
- ② 具体的には、人口が増加している地域等へ新規出店を進めるとともに、お客さま利用の少ない既存郵便局を他地域に再配置することにより、利便性の高い場所への店舗出店を実施している。
- ③ また、ユニバーサルサービスを確保しつつ、都市部における郵便局の統廃合や過疎地等における需要規模に応じた運営形態の見直しにも取り組んでいる。

### 1 郵便局の新規出店

郵便局の新規出店については、住宅開発が進んだ地域や新駅が開業した地域等の人口が増加している地域で、駅周辺や大型商業施設等のお客さま利用の拡大につながる場所へ積極的に出店することとしている。

〔 民営化以降 93局実施（うち2022年度11局実施） 〕

#### 【新規出店した事例】

かごしまひがしたにやま

○鹿児島東谷山郵便局（鹿児島県） 2022.10.28開局



かいせいえきまえ

○開成駅前郵便局（神奈川県） 2021.2.18開局



### 2 都市部の郵便局の統廃合

都市部において各郵便局の距離が近く、自社競合が起きているなどの場合には、周辺の郵便局の配置状況を踏まえ、統廃合を実施。

〔 民営化以降 142局実施（うち2022年度12局実施） 〕

#### 【統廃合した事例】

ぎふおすぎ

○岐阜御杉郵便局（岐阜県） 2022.7.23廃止

郵便局が稠密に配置されているエリアとなっており、周辺の郵便局の配置状況を踏まえ廃止。



### 3 需要規模に応じた運営形態の見直し

郵便局利用者が少ない地域において、サービスの提供を継続するため需要規模に見合った運営形態の簡易郵便局に局種変更。

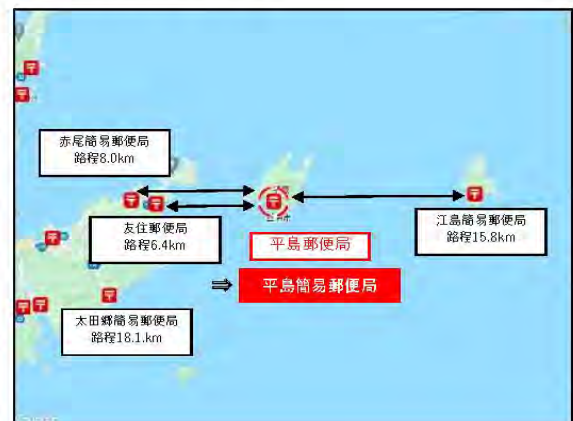
〔 民営化以降 48局実施（2021年度1局実施） 〕

#### 【簡易郵便局へ局種変更した事例】

ひらしま

○平島郵便局（長崎県） 2022.3.22簡易郵便局へ局種変更

局舎の老朽化が進んでいる上、利用者が少なかったため、需要規模に見合った簡易郵便局に局種変更。





#### 4 立地改善

郵便局舎の老朽等により移転が必要となった郵便局については、その機会を捉えて、近隣好立地への移転を実施。

よのおと  
○与野大戸郵便局（埼玉県） 2022.5.23移転  
住宅街に位置し、視認性が低かったことから、お客さまにとって利便性の良い大通り沿いに移転。

まらめえきない  
○丸亀駅内郵便局（香川県） 2021.3.22移転・改称  
駅前大通りの裏通りに立地し、視認性が低いことから、お客さまにとって利便性の良い駅内の区画に移転。



（資料）令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料（日本郵便提出）

#### <民営化後の出店等の状況>

利便性の集客力の向上のため、民営化以降、コンビニエンスストア等に出店。

出店形態（令和6年2月末時点）	民営化以降の出店数
コンビニエンスストアとの郵便局の併設	98局
郵便局以外の郵政グループ施設内へのコンビニエンスストアの出店	12店
ショッピングモールへの出店	71局
駅と一体となった郵便局*	3局
自治体支所の空きスペースへの移転	33局

※簡易郵便局含む

（資料）日本郵便提出資料から作成

## <自治体施設への郵便局の出店事例>

ワンストップサービスを実現し、利便性と集客力向上のため、市町村合併などにより生じた支所等の空きスペースに移転。

都道府県	郵便局名	施設名	移転日
香川県	琴南郵便局	まんのう町琴南支所	2008年4月28日
香川県	大野原郵便局	観音寺市大野原支所	2008年9月8日
茨城県	瓜連郵便局	那珂市瓜連支所	2009年10月19日
香川県	国分寺郵便局	高松市国分寺支所	2010年9月6日
徳島県	東祖谷郵便局	三好市東祖谷総合支所	2012年1月30日
神奈川県	秦野緑郵便局	秦野市保健福祉センター	2012年10月29日
北海道	一ノ橋郵便局	上川郡下川町一の橋住民センター	2012年11月19日
鳥取県	福部郵便局	鳥取市福部町総合支所	2014年3月24日
北海道	沼ノ沢郵便局	旧緑小学校	2015年6月22日
鹿児島県	百引郵便局	鹿屋市役所輝北総合支所	2016年3月22日
山口県	小川郵便局	萩市田万川総合事務所小川支所	2016年7月25日
徳島県	川井郵便局	美馬市木屋平総合支所（美馬市木屋平複合施設内）	2017年3月21日
山梨県	芦安郵便局	南アルプス市役所芦安支所	2018年2月19日
北海道	支笏湖郵便局	千歳市支笏湖支所	2019年4月22日
北海道	芽登郵便局	足寄町芽登集落センター	2020年3月23日
北海道	熱郭郵便局	黒松内町熱郭支所	2020年3月30日
宮城県	北上郵便局	市北上総合支所	2020年4月13日
鹿児島県	佐多郵便局	南大隅町役場佐多支所	2020年11月24日
高知県	安田郵便局	安田町役場	2021年1月25日
宮城県	雄勝郵便局	石巻市雄勝総合支所	2021年4月12日
岐阜県	岐阜市役所内郵便局	岐阜市役所	2021年5月6日
長野県	上田市役所内郵便局	上田市役所	2021年5月17日
茨城県	みらい平郵便局	みらい平市民センター	2021年8月24日
大阪府	城東蒲生郵便局	城東区役所	2022年3月22日
山口県	赤郷郵便局	赤郷公民館（赤郷出張所、赤郷交流センター）	2022年3月22日
徳島県	佐那河内郵便局	佐那河内村役場	2022年4月18日
富山県	下村郵便局	下村コミュニティセンター	2022年5月16日
岐阜県	岐阜県庁内郵便局	岐阜県庁	2023年1月4日
愛媛県	伊予市役所内郵便局	伊予市役所	2023年3月22日
北海道	勝山郵便局	勝山公民館	2023年3月27日
秋田県	皆瀬郵便局	皆瀬総合支所	2023年9月19日
宮城県	多賀城郵便局	多賀城市役所	2023年11月20日
埼玉県	草加市役所第二庁舎内郵便局	草加市役所第二庁舎	2024年1月22日

（資料）日本郵便提出資料から作成

## <郵便局のサービス維持（車両型郵便局）>

- 車両型郵便局を開発・所有し、災害による局舎の一時閉鎖対策として活用している。その他、改修工事による局舎の一時閉鎖や各地域で開催される様々なイベントにおいても活用している。

### ◆ 被災地における活用事例



※ 曜日別に2箇所を巡回営業を実施

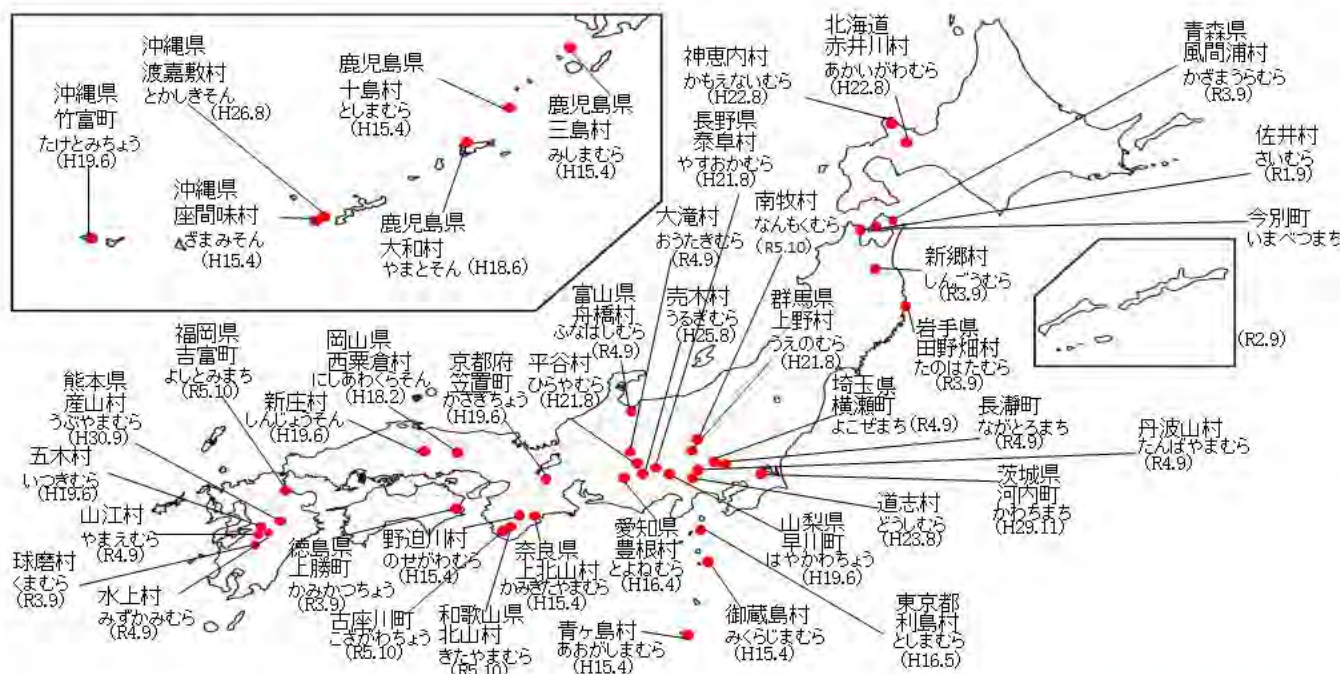
### ◆ その他の活用事例

- ・世界スカウトジャンボリー（山口県）〈2013/7/31～2013/8/8〉
- ・伊勢志摩サミット（三重県）〈2016/5/24～2016/5/28〉

（資料）令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料（日本郵便提出）

## (2) 金融機関との連携

### <郵便局以外に民間金融機関がない町村（44町村）>



◎ 預入限度額の適用除外規定の対象区域数(民営化以降の推移)

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
18	18	21	21	23	23	24	24	24	24	25	26	27	28	33	40	44

（資料）総務省提出資料から作成



## <郵便局以外の預金取扱金融機関の店舗数>

	平成 15 年度末	令和 4 年度末	年度差 (店舗数)	年度差 (%)
地方銀行	7,536	7,848	312	4.1%
第二地方銀行	3,567	2,704	▲ 863	▲ 24.2%
信用金庫	8,059	7,106	▲ 953	▲ 11.8%
信用組合	1,955	1,577	▲ 378	▲ 19.3%
農協	12,875	6,192	▲ 6,683	▲ 51.9%

(資料) 全国銀行協会「2022 年度決算全国銀行財務諸表分析」(地方銀行、第二地方銀行)

信金中金・地域・中小企業研究所「全国信用金庫概況・統計 (2022 年度)」(信用金庫)

(一社) 全国信用組合中央協会ウェブサイト「信用組合業界概況」(信用組合)

J Aバンクウェブサイト「J Aバンク会員数等の推移」(農協)

から作成

## <提携金融機関の A T M 設置、銀行事務の受付・取次>

全国 27 カ所の郵便局に A T M コーナーの設置及び全国 11 カ所の郵便局で銀行の受付・取次を実施 (令和 5 年 12 月時点)。

### 地域金融機関の A T M コーナーの設置

郵便局スペースの一部を賃貸し、地域金融機関の A T M コーナーを設置



設置事例：十八親和銀行 A T M  
(雲仙郵便局・2022 年 1 月 31 日～)

地域金融機関名	設置郵便局数
宮崎銀行	1
富山銀行	1
南都銀行	7
きらぼし銀行	2
紀陽銀行	3
十八親和銀行	9
滋賀銀行	1
北海道銀行	1
ゆきぐに信用組合	2

### 郵便局における銀行手続事務の受付・取次

郵便局の窓口において、Socio Future ㈱のシステムを活用し、地域金融機関の個人のお客さまから、住所変更、氏名変更、印鑑変更等の受付、口座解約、振替・振込等の取次を実施



設置事例：東日本銀行の手続事務窓口  
(石岡郵便局・2022 年 3 月 7 日～)

地域金融機関名	設置郵便局数
南都銀行	2
東日本銀行	8
北海道銀行	1

(資料) 令和 5 年 12 月 12 日第 269 回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵便提出)

## <他企業の保険の取扱い>

(令和6年2月時点)

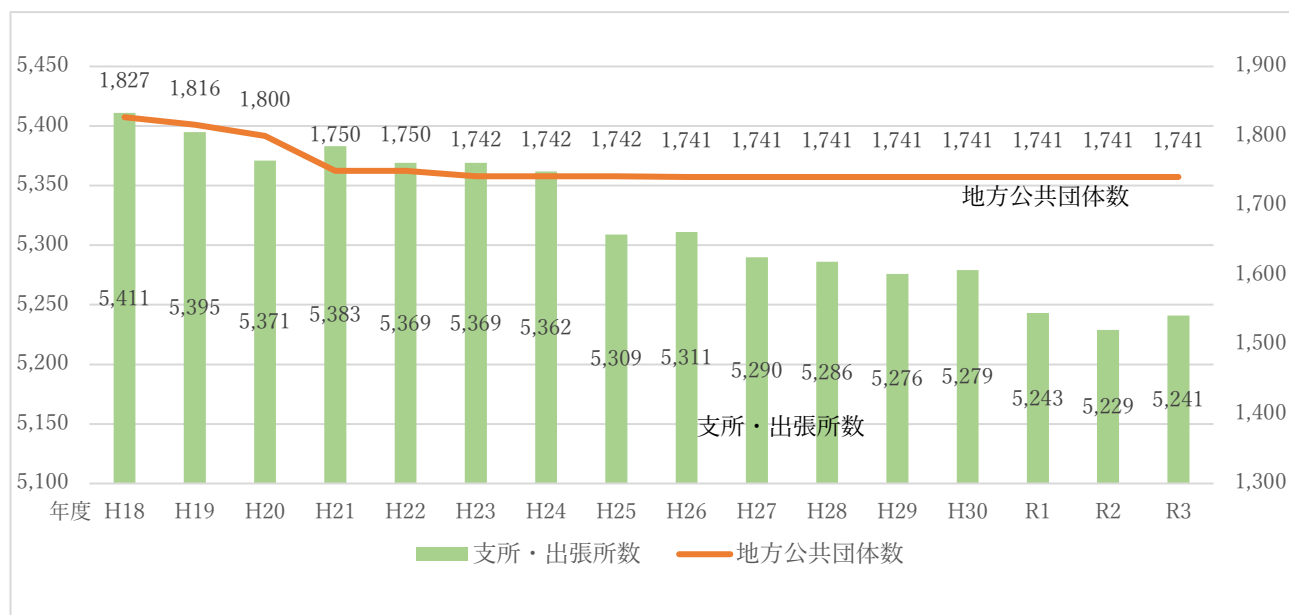
商品の種類	引受保険会社
バイク自賠責保険	三井住友海上火災保険株式会社 損害保険ジャパン株式会社
がん保険	アフラック生命保険株式会社
自動車保険 (5社の共同保険)	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 A I G損害保険株式会社 損害保険ジャパン株式会社 東京海上日動火災保険株式会社(幹事社) 三井住友海上火災保険株式会社
変額年金保険	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 日本生命保険相互会社*
引受条件緩和型医療保険	住友生命保険相互会社
傷害保険	東京海上日動火災保険株式会社

※ 令和2年3月以降、取扱停止中

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)から作成

## (3) 地方公共団体との連携等

### <地方公共団体数及び支所数の推移>



(資料) 令和4年10月14日情報通信審議会郵政政策部会(第25回)配布資料から作成

## <地方公共団体事務の受託>

(令和6年1月末時点)

	サービスメニュー	受託事務詳細	都道府県	市町村	郵便局
1	証明書交付等事務	戸籍、除籍謄抄本	0	137	470
		納税証明書	0	115	409
		住民票の写し等	0	149	496
		戸籍の附票の写し	0	124	424
		印鑑登録証明書	0	148	494
		転出届の受付等	0	6	9
		印鑑登録の廃止の申請受付	0	4	8
2	マイナンバーカードの 電子証明書関連事務	電子証明書の更新、発行	0	13	33
		暗証番号の初期化・再設定	0	13	33
3	1, 2以外の行政事務	その他行政事務 (20 業務)	0	32	80
4	受託窓口事務等	販売事務 (バス回数券、プレミアム付き商品券等)	0	83	1,096
		交付事務 (ゴミ袋、敬老乗車証等)	0	35	1,227
		利用申込取次事務	2	40	1,937
		その他事務	1	208	1,890
合 計			3	396	5,454

(資料) 日本郵便提出資料から作成

## <地方公共団体事務の包括受託>

日本郵便は、令和元年7月から長野県泰阜村(温田郵便局)において、全国初の取組として、地方公共団体事務の包括受託(証明書交付事務のほか、国民年金関係の受付や戸籍の届出等、地方公共団体のニーズに応じて各種行政事務を受託)を開始。その後、他の地方公共団体との間においても連携を進め、令和6年1月時点で、85の郵便局において、34の地方公共団体から事務を包括受託している。

(資料) 日本郵便提出資料から作成

## <郵便局を利用したマイナンバーカードの利活用>

- マイナンバーカードを利活用した住民サービス向上のための取組として、自治体が郵便局などにおける証明書の自動交付サービスを導入する経費(証明書自動交付サービス端末設置費含む。)について、令和5年度より特別交付税措置(措置率0.7(財政力補正あり))を講じているところ。
- また、令和4年度第2次補正予算「証明書交付サービス端末整備費補助金」により、コンビニがない市町村を中心として、郵便局等へ証明書交付サービス端末の導入を支援。(22自治体36郵便局交付決定済み、令和5年度中に設置)

(参考)郵便局に設置する証明書交付サービス端末※

### 【利用者ロビー】

#### 申請端末

①端末を操作し、受付レシートを受領



J-LIS交付センター基盤

### 郵便局窓口

②受付レシートを郵便局員に渡す



④料金を支払い、証明書を受領

### 【バックオフィス】

#### 複合機

③証明書を印刷



専用端末LAN

※ 令和3年度補正予算において、低コスト・省スペースで導入可能な端末を開発し、郵便局をマイナンバーカードの利用シーンとして新たに位置づける実証事業を実施し、実用化されたもの。(住民票など証明書発行手続がデジタル化され、自治体を介さず、郵便局だけで完結して証明書を交付可能とし、利用者への交付をスピード化)

(資料) 令和6年1月23日第270回郵政民営化委員会配布資料(総務省提出資料)から作成



<キオスク端末による公的証明書交付サービス>

通番	都道府県・市区町村名	局名	住所	サービス提供日	サービス提供時間
1	北海道札幌市	豊平郵便局	北海道札幌市豊平区美園三条6-3-4	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
2	北海道札幌市	北海道大学前郵便局	北海道札幌市北区北十七条西4-2-20	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
3	北海道釧路市	大楽毛郵便局	北海道釧路市大楽毛4-3-8	平日(12/29～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
4	北海道根室市	落石郵便局	北海道根室市落石東273-1	平日(12/29～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
5	北海道上富良野町	東中郵便局	北海道空知郡上富良野町東8線北18号	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
6	北海道音更町	駒場郵便局	北海道河東郡音更町駒場本通5-2	平日(12/29～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
7	青森県中泊町	武田郵便局	青森県北津軽郡中泊町富野千歳188-31	平日(12/29～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
8	青森県中泊町	内湯郵便局	青森県北津軽郡中泊町薄市沖原29-27	平日(12/29～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
9	岩手県一関市	一関郵便局	岩手県一関市大手町6-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
10	宮城県仙台市	仙台川内郵便局	宮城県仙台市青葉区川内元支倉35	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
11	福島県相馬市	相馬郵便局	福島県相馬市中村曲田125	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
12	茨城県大洗町	夏海郵便局	茨城県東茨城郡大洗町成田町22	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
13	栃木県宇都宮市	東武宇都宮駅前郵便局	栃木県宇都宮市宮園町4-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
14	群馬県前橋市	富士見郵便局	群馬県前橋市富士見町小暮233-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
15	群馬県長野原町	応桑郵便局	群馬県吾妻郡長野原町応桑8	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
16	群馬県みなかみ町	水上藤原郵便局	群馬県利根郡みなかみ町藤原2279-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
17	千葉県松戸市	松戸南郵便局	千葉県松戸市松飛台470-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
18	千葉県睦沢町	睦沢郵便局	千葉県長生郡睦沢町上之郷2048-4	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
19	東京都新宿区	新宿郵便局	東京都新宿区西新宿1-8-8	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～21:00
20	東京都目黒区	目黒郵便局	東京都目黒区目黒本町1-15-16	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
21	東京都世田谷区	世田谷郵便局	東京都世田谷区三軒茶屋2-1-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
22	東京都八王子市	八王子長房郵便局	東京都八王子市長房町588	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
23	東京都八王子市	八王子南大沢五郵便局	東京都八王子市南大沢5-14-4	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
24	東京都八王子市	八王子中野郵便局	東京都八王子市中野町2545-21	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
25	東京都町田市	グランベリーパーク郵便局	東京都町田市鶴間3-3-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
26	神奈川県川崎市	麻生郵便局	神奈川県川崎市麻生区万福寺5-1-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
27	神奈川県相模原市	津久井郵便局	神奈川県相模原市緑区中野578-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
28	山梨県甲府市	甲府中央郵便局	山梨県甲府市太田町6-10	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
29	新潟県新潟市	新潟太平郵便局	新潟県新潟市東区太平2-15-3	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
30	新潟県魚沼市	上条郵便局	新潟県魚沼市長島乙100-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
31	長野県長野市	長野東郵便局	長野県長野市東和田708-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
32	富山県射水市	海老江郵便局	富山県射水市東明中町4-7	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
33	石川県加賀市	加賀松が丘郵便局	石川県加賀市松が丘1-14-3	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
34	福井県福井市	福井南郵便局	福井県福井市板垣4-201	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
35	福井県永平寺町	永平寺郵便局	福井県吉田郡永平寺町志比5-5	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
36	福井県永平寺町	浄法寺郵便局	福井県吉田郡永平寺町上浄法寺16-17-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00

詳細通番	都道府県・市区町村名	局名	住所	サービス提供日	サービス提供時間
37	岐阜県大垣市	赤坂郵便局	岐阜県大垣市赤坂町2145-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
38	静岡県富士市	富士北郵便局	静岡県富士市厚原溝下65-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
39	愛知県安城市	安城池浦郵便局	愛知県安城市池浦町池東8-7	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
40	三重県松阪市	松阪久保郵便局	三重県松阪市久保町1821-8	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
41	滋賀県大津市	大津瀬田郵便局	滋賀県大津市一里山3-34-14	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
42	大阪府高槻市	高槻北郵便局	大阪府高槻市別所新町4-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
43	大阪府和泉市	和泉光明台郵便局	大阪府和泉市光明台3-2-2	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
44	大阪府岬町	岬多奈川郵便局	大阪府泉南郡岬町多奈川谷川1633-17	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
45	兵庫県神戸市	神戸中央郵便局	兵庫県神戸市中央区栄町通6-2-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
46	奈良県奈良市	奈良中央郵便局	奈良県奈良市大宮町5-3-3	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
47	島根県出雲市	知井宮郵便局	島根県出雲市知井宮町嘉儀991-2	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
48	広島県安芸高田市	川根郵便局	広島県安芸高田市高宮町川根2268-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
49	山口県宇部市	東岐波郵便局	山口県宇部市東岐波2153-3	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
50	香川県観音寺市	豊浜郵便局	香川県観音寺市豊浜町姫浜488-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
51	愛媛県松山市	松山中央郵便局	愛媛県松山市三番町3-5-2	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
52	愛媛県宇和島市	三浦郵便局	愛媛県宇和島市三浦西1709-18	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
53	福岡県福岡市	福岡東郵便局	福岡県福岡市東区香椎浜1-9-5	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
54	福岡県福岡市	和白郵便局	福岡県福岡市東区塩浜1-9-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
55	福岡県みやこ町	城井郵便局	福岡県京都郡みやこ町犀川木井馬場726-5	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
56	長崎県西海市	七釜郵便局	長崎県西海市西海町中浦北郷920	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
57	熊本県御船町	七滝郵便局	熊本県上益城郡御船町七滝2106	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
58	熊本県御船町	御船上野郵便局	熊本県上益城郡御船町上野5112-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
59	熊本県益城町	津森郵便局	熊本県上益城郡益城町小谷248-1	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
60	熊本県益城町	福田郵便局	熊本県上益城郡益城町福原1944-3	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
61	宮崎県都城	西岳郵便局	宮崎県都城高野町3058-1	平日(12/29～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
62	鹿児島県薩摩川内市	入来郵便局	鹿児島県薩摩川内市入来町副田5864-12	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00
63	沖縄県那覇市	那覇中央郵便局	沖縄県那覇市壺川3-3-8	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～19:00
64	沖縄県那覇市	那覇新都心郵便局	沖縄県那覇市おもろまち2-5-33	平日(12/31～翌年1/3を除く)	10:00～18:00
65	沖縄県うるま市	江洲郵便局	沖縄県うるま市江洲522-22	平日(12/31～翌年1/3を除く)	09:00～17:00

※サービス提供日・時間は令和6年2月29日時点のものです。

(資料) 日本郵便提出資料



## <郵便局のみまもりサービス>

- 郵便局社員等がご利用者宅を月1回訪問し、会話を通じて生活状況を確認・お知らせするサービスをはじめとした「郵便局のみまもりサービス」のほか、「終活紹介サービス」を提供
- 今後もお客さまや地域のニーズを汲み取りながら、より多くのお客さまに安心をお届けできるよう取組を継続

### 郵便局のみまもりサービスの概要

- 郵便局社員がご利用者宅を月1回直接訪問し、指定された報告先に高齢者の生活状況を報告する「みまもり訪問サービス」(月額2,500円/月(税込))を提供



- 毎日、電話でご利用者の体調を確認し、結果を報告先に報告する「みまもりでんわサービス」(月額1,070円/月(税込)～)
- オプションサービスとして、要請に応じ、警備会社が緊急時に対応する「駆けつけサービス」(月額880円/月(税込)～)

### 終活紹介サービスの概要

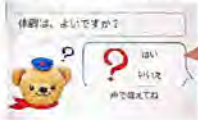
- お客さまの多様なニーズに応えるため、供養、相続、介護施設等の相談を受け付け、専門事業者を紹介する「終活紹介サービス」を、北海道及び首都圏の郵便局において提供



## 地方公共団体と連携したみまもりサービスの提供

### 地方公共団体からの受託 (2022年12月実施分まで17団体)

- 行政が提供する福祉サービスを受託する形態で、みまもりサービスを提供



スマートスピーカーからの呼びかけにより、生活状況等を確認

### 郵便局活性化推進事業を活用した新たな取組

- 2022年1月から、地方自治体向けの新サービスとして「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」の提供を開始
- 同サービスは、総務省が実施してきた「郵便局活性化推進事業(郵便局×地方自治体等×ICT)」の横展開事例
- 内閣府の「令和4年版高齢社会白書」及び総務省の「令和4年版情報通信白書」に掲載
- デジタル田園都市国家構想推進交付金の事例集に採択



確認結果は、自治体やご家族がLINE等で確認可能。

(資料) 日本郵便提出資料から作成

## <R3補正デジタル田園都市国家構想推進交付金デジタル実装タイプ TYPE1 採択事例集>

### 高齢者・障がい者・子ども等の見守り①

医療・福祉・子育て

#### サービスメニュー

**解決したい課題**

- ◆ 在宅介護を求める高齢者が増える一方、介護人材が不足し、十分なサポートができていない
- ◆ 共働き世帯の増加や、地域コミュニティの希薄化等により、子どもを見守る仕組みがなくなりつつある

**期待される効果**

- ◆ インターネットを経由して、家族等が状況をいつでも確認できる体制が構築され、高齢者・障がい者・子どもにとって安心して暮らせる環境が実現

---

**デジタル実装サービス「高齢者・障がい者・子ども等の見守り」**

**【概要】**

- ✓ カメラ・センサー等から取得した情報を、AIによる画像認識や物体検知の機能などを用いて分析し、離れた場所に住んでいる高齢者等の様子に異変が起きた際に素早く察知・情報連携
- ✓ センサーシステムに加えてスピーカーを設置することで、服薬確認などのコミュニケーションを取ること可能
- ✓ 自宅での見守りシステムだけでなく、見守り端末を児童のランドセル等に取り付けることで、地域に設置された固定基地局のポイントや見守りアプリの登録者の近くを通過するだけで、位置情報が記録されるシステムも存在

<サービスイメージ>

主なKPI	目安となる費用感	主なサービス提供事業者	主なサービス導入自治体
<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス利用者件数</li> <li>サービス利用満足度</li> <li>提供者の移動時間削減率</li> <li>利用者のスマートスピーカー活用回数</li> </ul>	<p>経費総額： 2,750千円</p> <p>※宮崎県都城市の場合</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵便(株)</li> <li>東日本電信電話(株)</li> <li>立山科学(株)、ほか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新潟県柏崎市</li> <li>鳥取県米子市</li> <li>愛媛県宇和島市</li> <li>宮崎県都城市、ほか</li> </ul>

58

(資料) 内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局公表資料

#### (4) 他企業等との連携等

##### < 駅一体型郵便局 >

日本郵便は、JR東日本との協業により令和2年8月、千葉県鴨川市の江見郵便局を内房線江見駅の敷地内に移転（江見駅郵便局に局名を改称）し、新たに駅と一体となった郵便局を建設した。駅業務（乗車券類の販売業務、精算業務、運賃案内業務等）を受託し、駅改札、駅業務用のカウンター等の駅機能を有した郵便局を設置することにより、利用者の利便性や主客力の向上を図ることとした。

令和6年1月、JR東日本の作並駅（宮城県仙台市）、同年2月、しなの鉄道の大屋駅（長野県上田市）においても同様の取組を開始。今後もJR東日本の安房勝山駅（千葉県鋸南町）及び鶴原駅（千葉県勝浦市）においても同様の取組が予定されている。

（資料）日本郵便公表資料から作成

##### < 郵便局における新たなサービス（地域ごとのサービス） >

- ① 株式会社ファミリーマートと日本郵便の経営資源を効果的に活用した新たな取組として、川越西郵便局（埼玉県）において無人決済システムを活用したファミリーマート省人化店舗を出店したほか、ファミリーマート取扱商品の陳列棚及び冷蔵商品用ショーケースを設置し、郵便局の窓口で販売（柴崎郵便局（茨城県）、天津郵便局（千葉県）、飯能下畑郵便局（埼玉県））。
- ② そのほか、地域社会の発展・活性化に向け、郵便局スペースを活用した様々な取組を実施。

##### ファミリーマートとの新たな取組



##### 【川越西郵便局】

支払方法：交通系電子マネー、クレジットカード、現金  
取扱品目：約350種類（食品、飲料、日用品等）  
その他：店内にデジタルサイネージを導入し、エンタメ情報、ニュース、地域情報様々なコンテンツを放映



##### 【柴崎郵便局】 【天津郵便局】 【飯能下畑郵便局】

支払方法：交通系電子マネー、クレジットカード、現金  
取扱品目：約70~200種類（食品、飲料、日用品等）

##### 地場農産物の流通支援

- ・ 農産物の流通事業等を行う企業と連携して、郵便局の空きスペースを、生産者が農産物を出荷する集荷場として活用
- ・ 持ち寄られた農産物をスーパー等の配送センターへ運送



##### 地産地消の拠点



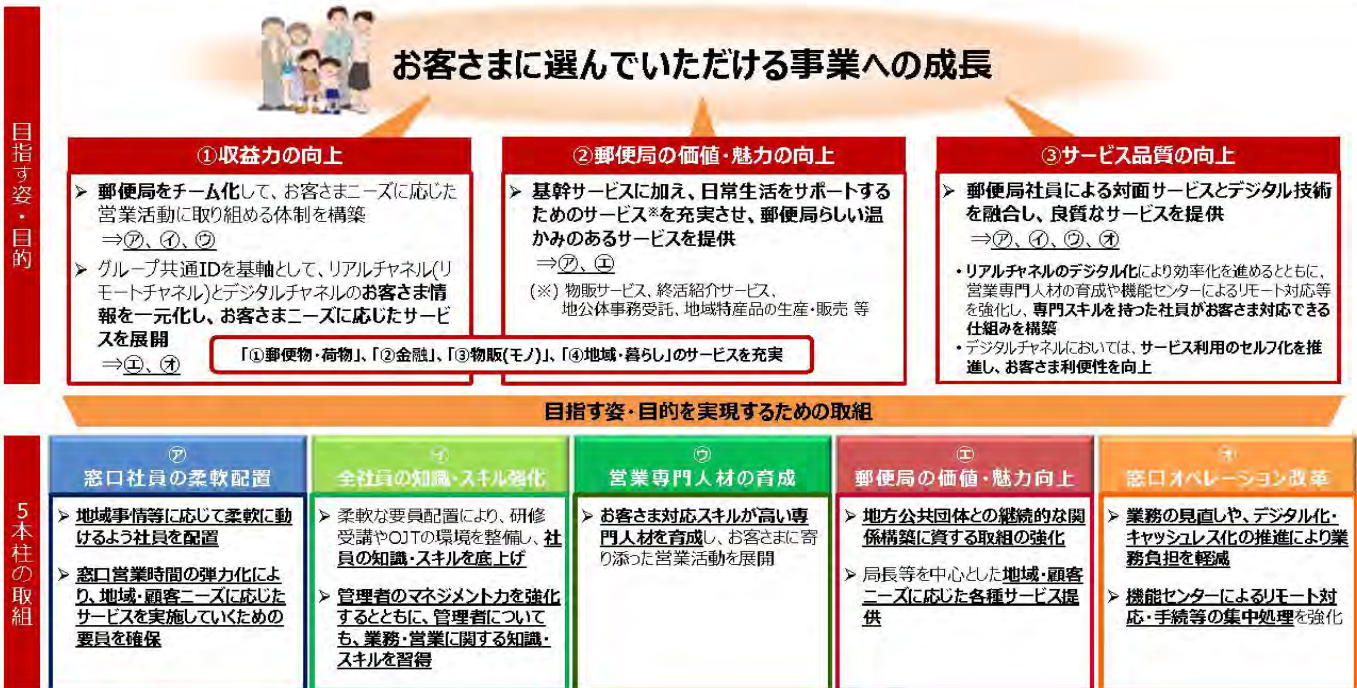
- ・ 郵便局内の空きスペースを 地元販売者が農作物の他、日用品などを無人販売  
(2023年11月現在、3,107局において実施)

（資料）令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配付資料（日本郵便提出資料）から作成



(5) 郵便局窓口事業の今後の取組等  
 <郵便局窓口事業の今後の方向性>

■ 人口の減少やデジタル化の進展等により来局数は減少傾向にある中で、**郵便局窓口事業がお客さまに選んでいただける事業への成長を果たしていくため、①収益力の向上、②郵便局の価値・魅力の向上、③サービス品質の向上を目指し、それらを実現するため、5本柱の取組を行っていく。**



(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出資料)から作成  
 <顧客接点のデジタル化等>



(資料) 令和5年6月26日第262回郵政民営化委員会配布資料(日本郵政提出資料)から作成



## <窓口オペレーション改革>

- 郵便局窓口におけるキャッシュレス決済やリモートサポート体制の構築等、窓口業務運営のデジタル化を推進。

### キャッシュレス決済の拡大

- お客さまの利便性向上を図るため、郵便局の郵便窓口でキャッシュレス決済を導入
- 2023年9月末までに全ての郵便局(簡易郵便局を除く)においてキャッシュレス決済を導入。また、約1,700の簡易郵便局で二次元バーコードによるスマホ決済の取扱いを実施。

#### 利用対象

1. カタログ、店頭販売などの物販商品の支払い
2. 郵便料金または荷物(ゆうパック、ゆうメールなど)運賃の支払い
3. 切手、はがき、レターパックなどの販売品(印紙を除く)の支払い



利用可能な決済ブランド

### リモートサポート体制の構築(金融コンタクトセンター)

- 全ての郵便局(簡易郵便局を除く)で同じ金融サービスを受けられるようにすることを目指し、リモートで投資信託(つみたてNISA)や損害保険のご案内を行うセンターとして、2022年10月に金融コンタクトセンターを開設。
- 郵便局のタブレットから、お客さまがリモートで専門のオペレーターに相談可能。
- 2023年7月に投資信託対象局を現行の1,800局から4,000局に拡大するとともに、2023年9月に損害保険対象局を全国に拡大。

金融コンタクトセンターの取組イメージ



### 電子・セルフ・リモート申込の実施状況

施策	商品種類	概要
電子(ペーパーレス)申込	がん保険	郵便局のタブレットを使用した電子申込(ペーパーレス申込)
	引受条件緩和型医療保険	
	傷害保険	
お客さまスマホ等からのセルフ申込	自動車保険	お客さま自身で、スマートフォン等からWeb申込サイトにアクセスし、申込手続をいただく方法
	バイク自賠責保険(20241~)	
	傷害保険	
リモート申込(試行中)	がん保険	郵便局のタブレットとお客さまのスマートフォン等をビデオ通話で接続し、商品説明、意向確認から申込手続までの一連の取扱いをリモートで提供

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)

## <郵便局のデジタル端末等>

デジタル発券機	
提供する体験	「送る・受け取る」をスマートに
仕様・機能	日本郵便株式会社Webサイトで事前に郵便局の混雑状況や待ち組数を確認できます。
今後の展開	インターネットから、事前に番号札の発券やお手続きの予約ができるサービスを目指します。



セルフ差出&セルフレジ機	
提供する体験	「送る・受け取る」をスマートに
仕様・機能	お客さまご自身で郵便物の差し出しや、または販売品(レターパック・物販商品等)を購入することができます。
今後の展開	デジタルテクノロジーを活用し、より簡単でスムーズにご利用いただけるシステムを目指します。



窓口ロビー用タブレット	
提供する体験	「送る・受け取る」をスマートに、「金融の手続き」をスマートに
仕様・機能	郵便局社員がお近くにいなくても、お客さまご自身で郵便番号、料金、お届け日数を調べることができ、また、内国郵便約款、ゆうパック約款などの閲覧ができます。
今後の展開	郵便局窓口の掲示物を電子化することで、ペーパーレスの推進とクリアなレイアウトの実現を目指します。また、お客さまにご活用いただける機能を充実し、郵便局で快適に過ごしていただける環境づくりを目指します。



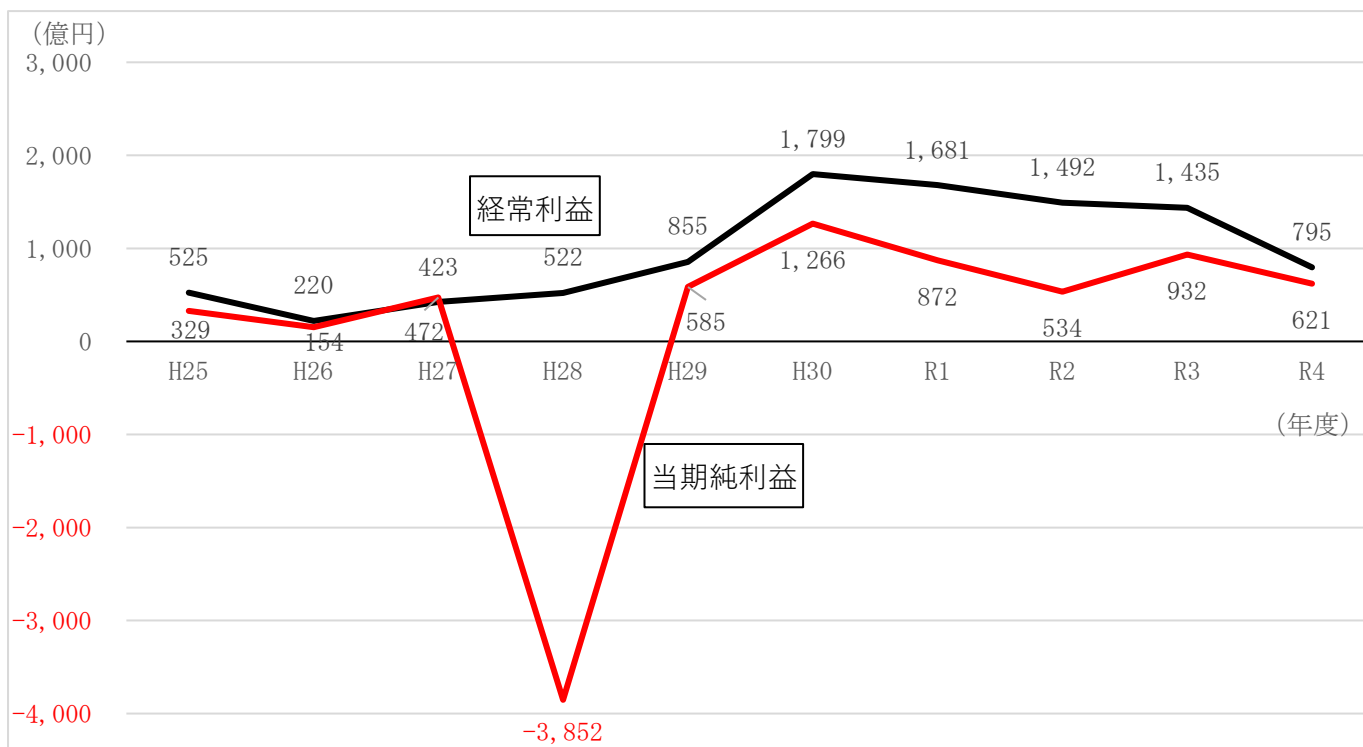
(資料) 日本郵便公表資料から抜粋



#### 4 日本郵便（郵便・物流、郵便局窓口事業）

##### (1) 日本郵便の概況

##### <日本郵便全体の決算概要>

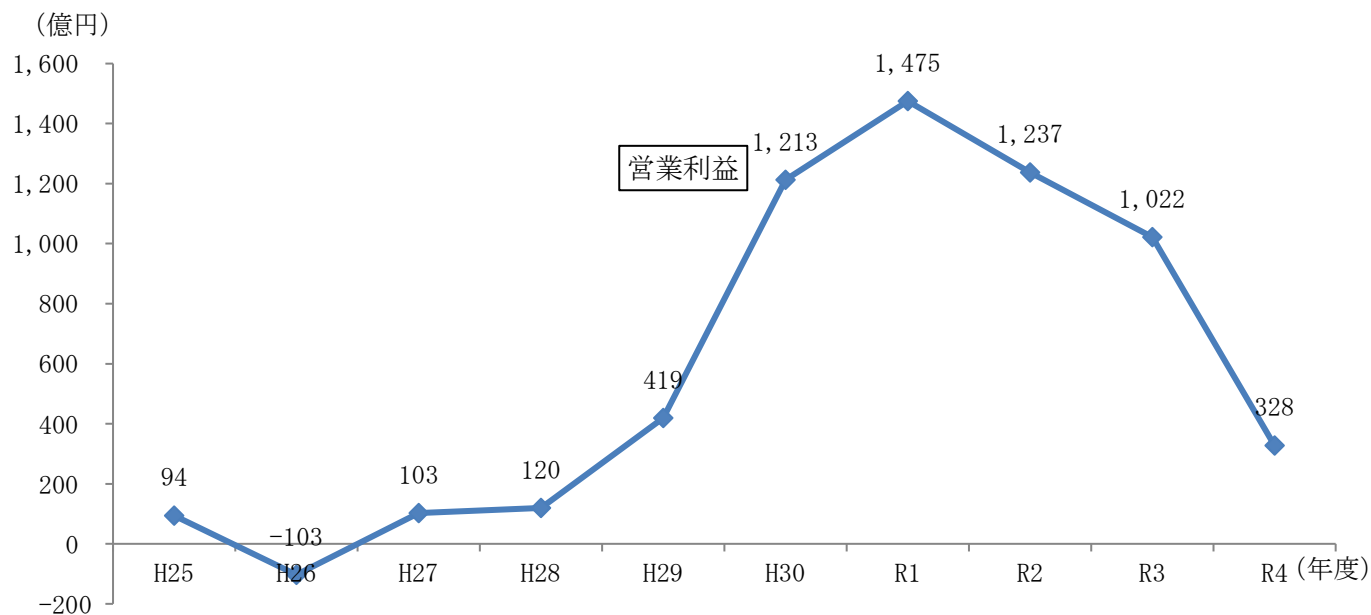


※ 平成27年度以降は連結ベース。

※ 平成27年度以降の当期純利益は、「親会社株主に帰属する当期純利益」。

(資料) 日本郵便公表資料から作成

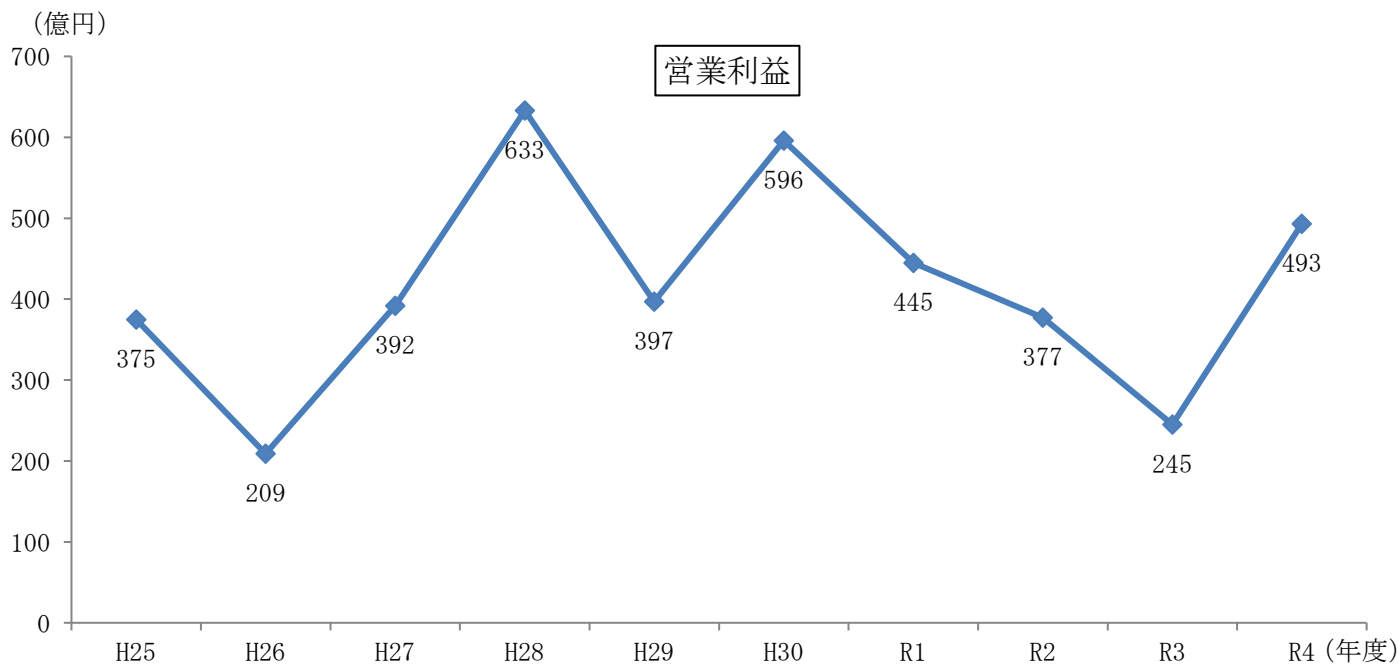
##### <郵便・物流セグメント>



※ 平成27年度以降は連結ベース。

(資料) 日本郵便公表資料から作成

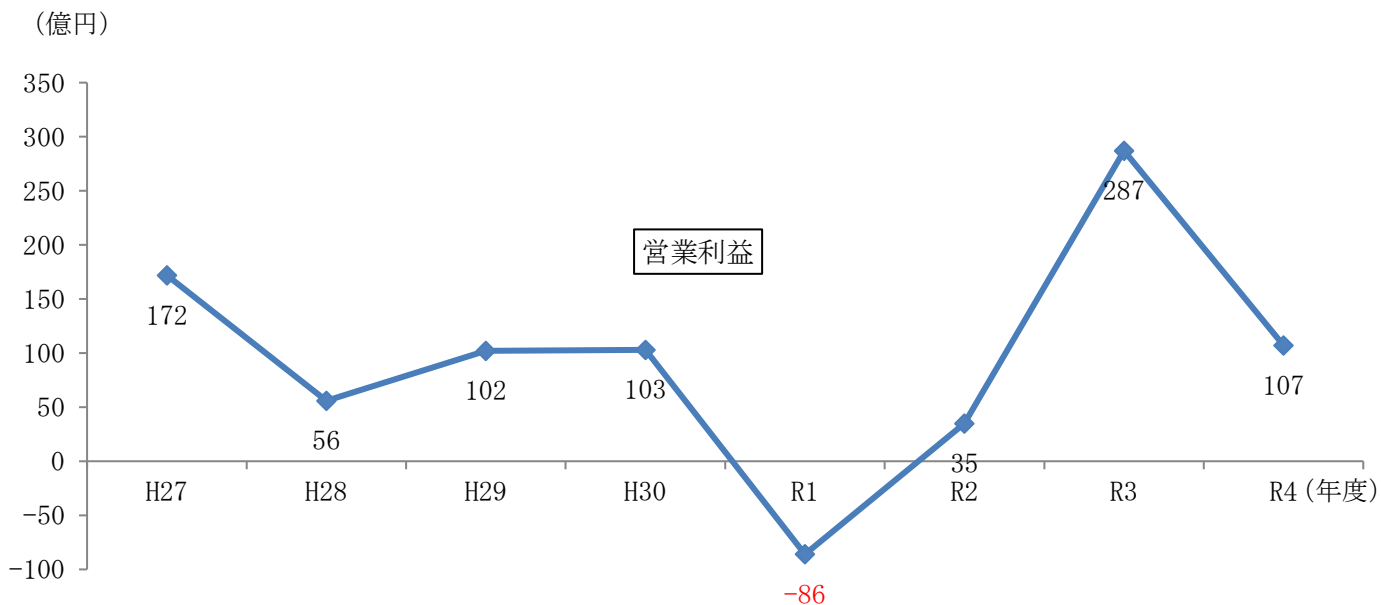
## <郵便局窓口セグメント>



※ 平成 27 年度以降は連結ベース。

(資料) 日本郵便公表資料から作成

## <国際物流セグメント>



※ のれん償却額等を考慮しない営業利益ベースの数値 (E B I T) を記載。

(資料) 日本郵便公表資料から作成



<郵便事業の収支(営業利益)>

(億円)

年度	H25	H26	H27	H28	H29
郵便	374	115	123	128	242
内国郵便業務	217	-7	6	-15	109
第一種(封筒)	273	123	119	126	67
第二種(はがき)	-39	-215	-294	-298	-88
第三種(雑誌、新聞)	-63	-66	-67	-65	-61
第四種(通信教育等)	-12	-13	-11	-12	-10
特殊取扱(速達、書留等)	59	162	258	235	200
国際郵便業務	157	122	117	143	133

(億円)

年度	H30	R1	R2	R3	R4
郵便	455	376	240	78	-211
内国郵便業務	314	293	175	15	-246
第一種(封筒)	86	125	67	31	-27
第二種(はがき)	86	104	-25	-38	-144
第三種(雑誌、新聞)	-58	-60	-59	-56	-59
第四種(通信教育等)	-10	-9	-9	-9	-9
特殊取扱(速達、書留等)	211	133	201	86	-8
国際郵便業務	140	83	65	63	35

(資料) 日本郵便公表資料から作成

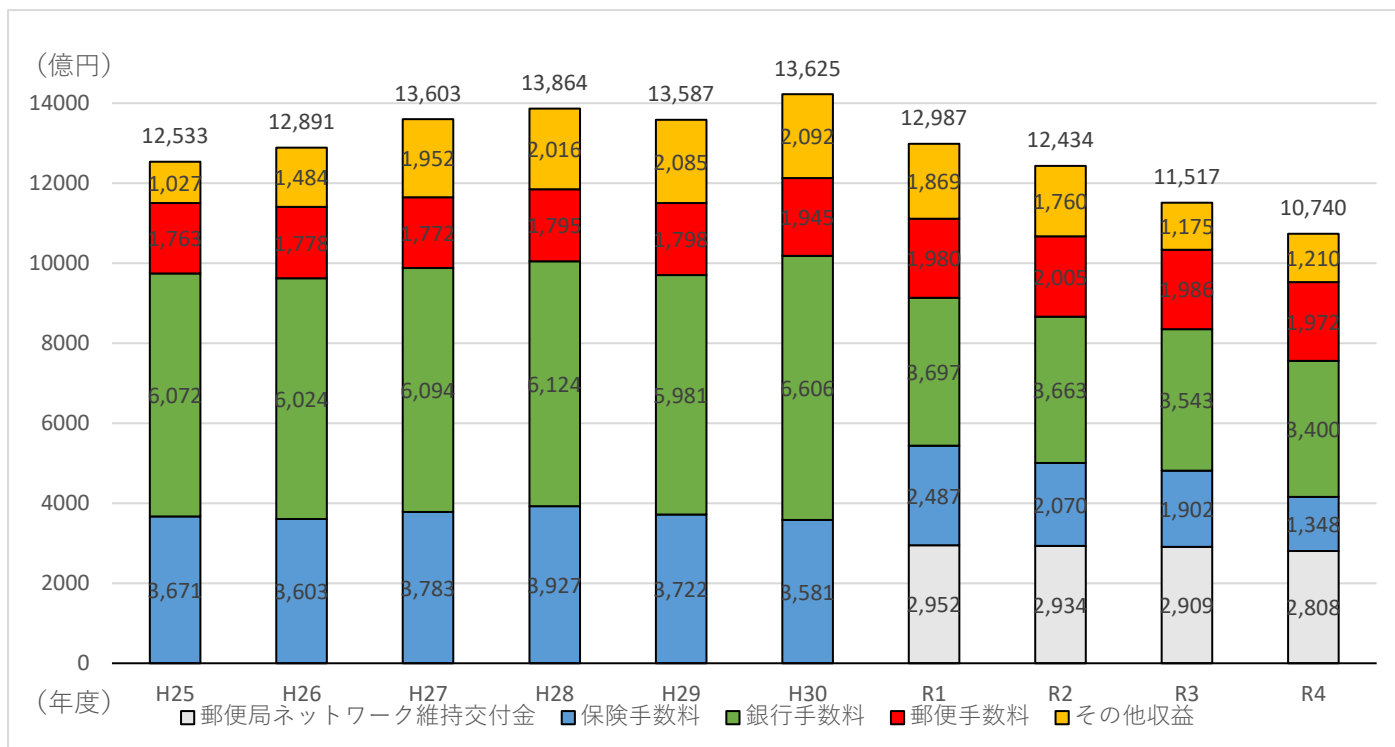
<業務区分別収支>

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
第一号 (郵便業務等)	319	123	79	100	213	426	369	220	82	-234
第二号 (銀行窓口業務等)	455	104	88	133	2	9	42	35	4	-206
第三号 (保険窓口業務等)	100	269	148	178	16	37	-86	-106	-157	83
第四号 (その他)	-405	-389	64	276	508	1,244	1,461	1,437	1,255	1,134
合計	470	107	378	686	739	1,716	1,786	1,585	1,184	777

(億円)

(資料) 日本郵便公表資料から作成

## <郵便局窓口事業の収益構造>

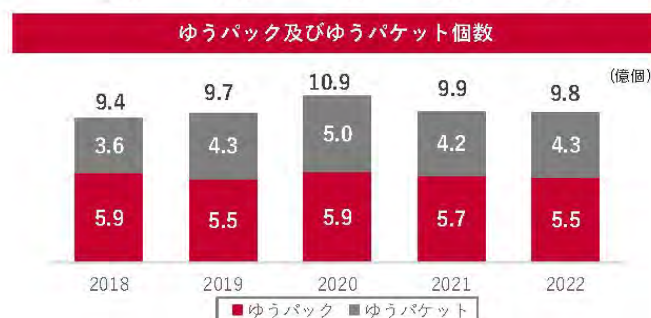


※令和3年度から、収益認識基準の適用に伴い、物販等の一部は、収益を総額から純額に変更。

(資料) 日本郵便公表資料から作成

## <郵便・物流事業の現状と課題>

- ① 郵便・物流事業の営業収益は、**郵便収益が約3分の2、荷物収益が約3分の1**。
- ② 郵便分野については、デジタル化の進展等により、**郵便物数の減少傾向が継続**していることに加え、**燃料価格をはじめとする物価や人件費等の上昇等により、2022年度の郵便事業収支は赤字に転落**。
- ③ **郵便・物流事業の利益は、荷物分野に支えられている**状況にあるものの、**厳しい競争環境等により、ゆうパック・ゆうパケットの取扱個数は伸び悩んでいる**状況。

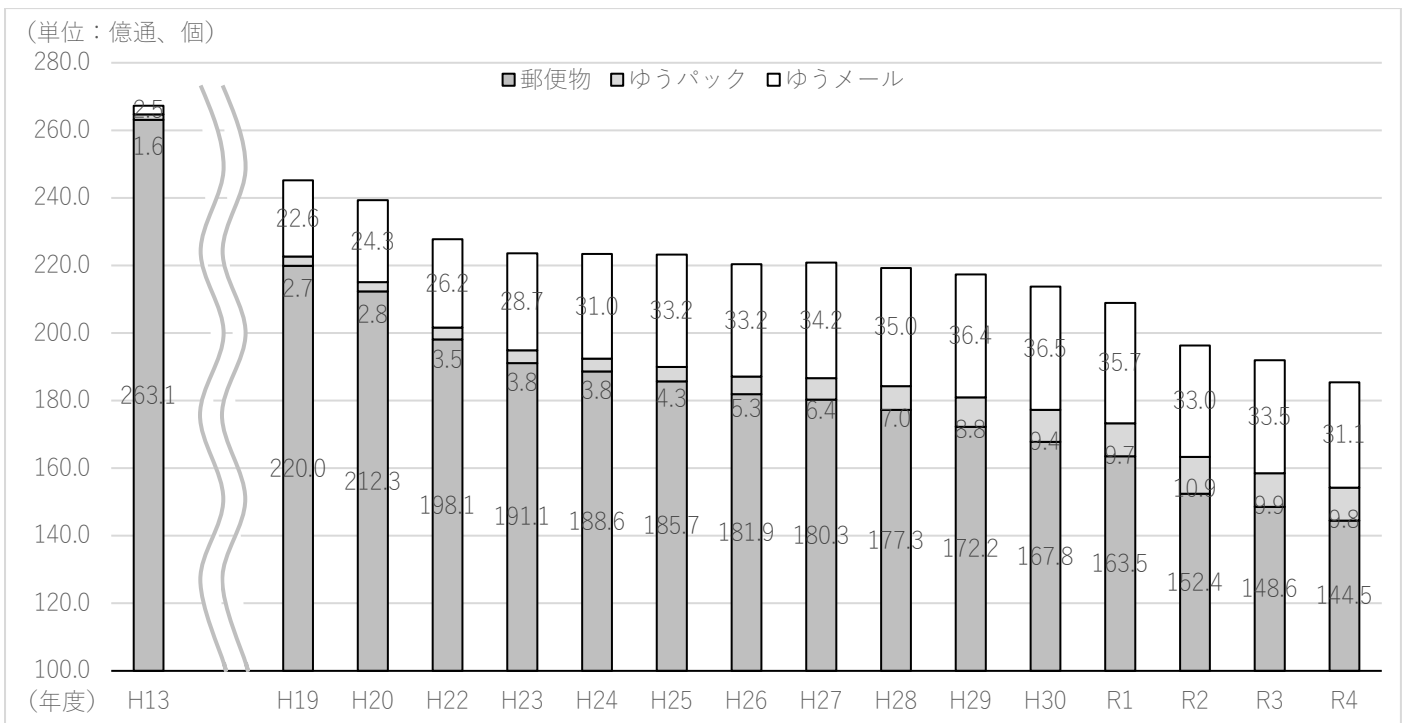


(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵便提出)



## (2) 引受郵便物等取扱数及びポスト設置数の推移

### <引受郵便物等物数の推移>

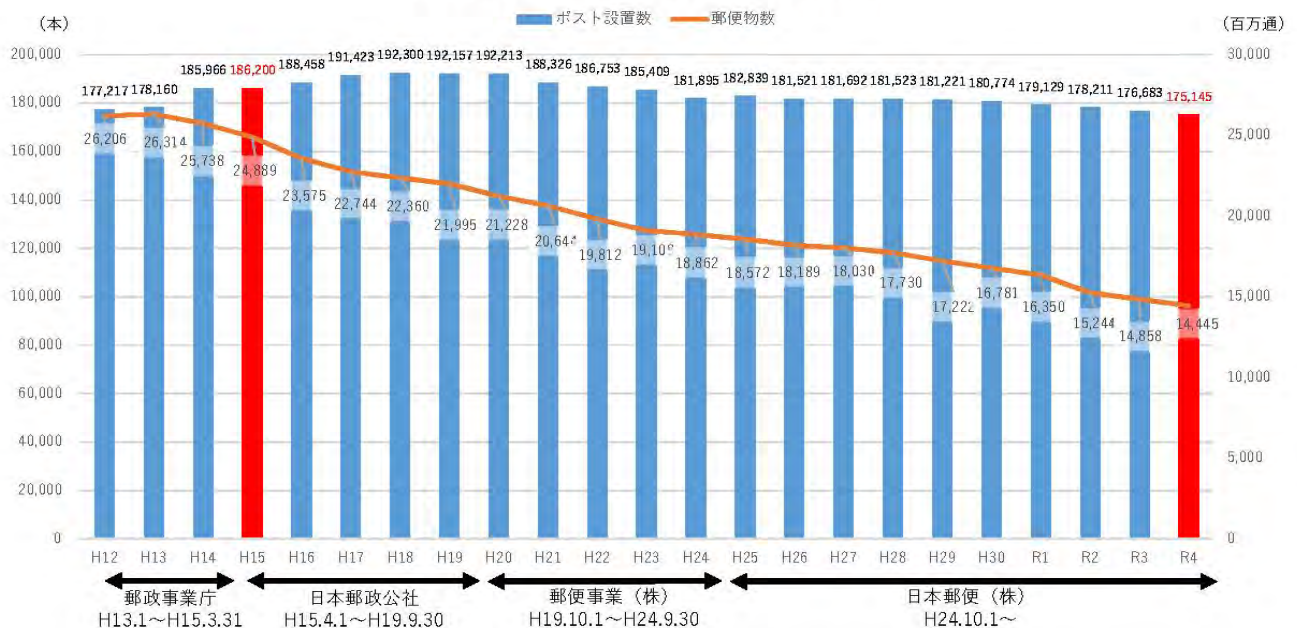


(資料) 日本郵便公表資料から作成

### <郵便ポストの設置数の推移>

- ① 2022年度末(2023.3.31)現在の郵便ポスト設置本数は175,145本。
- ② 日本郵政公社発足後の2003年度末の本数186,200本と比較し、▲11,055本(▲5.9%)。
- ③ 地域別では本数減少率が10%を超える地域は北海道・東北・北陸・九州に多く、増加は関東の都市部1都3県。

#### 郵便ポスト設置数の推移 (年度末時点)



(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)

### (3) 郵便事業

#### <令和3年郵便サービスの見直し>

##### <郵便サービスの見直しの内容及び実施状況>

➤ 以下の項目を実施済み。

No.	項目	内容	実施時期
1	土曜日配達休止	・普通扱いとする郵便物及びゆうメールについて、土曜日の配達を休止	2021年10月
2	送達日数の繰下げ	・普通扱いとする郵便物及びゆうメールの送達日数を繰り下げ、翌日配達を廃止	2022年1月及び2月 ※松戸南局の集配エリア宛は、2023年2月予定の新局の開局に合わせて実施予定
3	郵便区内特別郵便物の差出局の追加	・郵便区内特別郵便物の差出局について、配達局に加えて配達側の地域区分局を追加	2021年10月及び2022年4月
4	速達料金の引下げ	・速達料金を290円から260円に引下げ	
5	配達日指定料金区分の変更	・土曜日配達休止に伴い、土曜日の配達日指定料金（32円）を日曜日・休日と同じ料金（210円）に変更	
6	日刊紙の当日配達	・従来、便宜的に引受当日に配達していた日刊紙在中郵便物は、当日配達を継続 ・土曜日は、特約ゆうメールとして当日配達を継続	2021年10月
7	選挙運動用通常葉書の取扱い	・選挙葉書の優先処理を継続 ・土曜日配達休止の対象ではあるが、投票日直前の土曜日は配達	

(資料) 令和4年6月27日第249回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)

#### <郵便サービスの見直しの効果>

- ① 昨今の通信手段の多様化による郵便に求められているニーズの変化や、深夜や週末に依存する労働環境の見直し等の働き方改革への対応が求められている状況を踏まえ、郵便サービスの見直しを実施。
- ② 2021年10月から実施した土曜日配達休止により、土曜日の要員をその他の曜日に再配置等したことで週末労働の軽減に繋がったほか、郵便物数の減少及び荷物取扱数量の増加による業務量の変化に応じて荷物分野へシフト可能な要員を生み出し。
- ③ 2022年1月から実施した送達日数の繰下げにより、深夜帯から昼間帯へ要員を再配置等したことで深夜労働を軽減。

#### <郵便サービスの見直しの経緯>

2018年11月	情報通信審議会(郵政政策部会 郵便局活性化委員会)において、当社から郵便サービスの見直しを要望。
2019年9月	情報通信審議会において、当社が要望した郵便サービスの見直しを認める内容で総務大臣に対し答申。
2020年11月	臨時国会において改正郵便法成立。同年12月公布、2021年5月施行。
2021年10月	普通扱いとする郵便物及びゆうメールの土曜日配達を休止。
2022年1月～2月	送達日数を地域ごとに段階的に繰下げ。

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)



<郵便サービスの見直しによる要員の再配置>

■ 土曜日配達休止

▶ 土曜日の配達担当者約55,000人のうち、約47,000人の再配置が可能と見込んでいたところ、土曜日配達のあるレターパック等の増加により、再配置可能人数が減少し、**2022年3月時点で約35,000人を再配置等**。

■ 送達日数の繰下げ

▶ 内務の深夜帯勤務者約8,700人のうち、約5,600人の再配置が可能と見込んでいたところ、内務の深夜帯勤務者は約7,700人に減少したほか、翌日配達のあるレターパック等の深夜帯に処理が必要な業務量の増加により、再配置可能人数が減少し、**2022年3月時点で約2,100人を再配置等**。

<郵便サービスの見直しの効果>

▶ 2021年10月からの郵便サービス見直しの効果額は、**500億円強（約523億円）**。

項目	2018.12 総務省郵便局 活性化委員会提出時	効果額 (2023年3月時点)
合計	約625億円	約523億円
土曜日配達休止	約535億円	約491億円
送達日数の繰下げ	約90億円	約32億円

▶ なお、このうち会社全体として経費の削減となるのは、超勤手当等の経費及び業務量減少を踏まえた社員の自主退職後の不補充による人件費の効果である300億円弱。

(残りの200億円強は、土曜日から他の曜日に再配置(※)しているものであり、会社全体として経費の削減となるものではない。)

(※) 将来的な郵便物数の減少及び荷物取扱数量の増加が進んだ場合には、外部に必要な労働力を全て求めるのではなく、これら内部の既存労働力を活用することを想定しているもの。

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)

<郵便物の種別及び主な料金(令和5年12月時点)>

郵便物の種別	主な料金	料金規制
第一種郵便物 (封書等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定形郵便物(25g以内) : <b>84円</b></li> <li>・ 定形外郵便物(50g以内) : 200円</li> <li>・ レターパックライト : 370円 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>定形郵便物(25g以下)の料金は総務省令で定める額を超えないこと</b></li> <li>○ 届出(30日前)</li> </ul>
第二種郵便物 (葉書)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>通常葉書 : 63円</b> - 往復葉書 : 126円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 通常葉書の料金は定形郵便物の料金の額のうち最も低いものより低いものであること</li> <li>○ 届出(30日前)</li> </ul>
第三種郵便物 (定期刊行物)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 下記以外の第三種郵便物(50g以内) : 63円</li> <li>・ 毎月3回以上発行する新聞紙1部等(50g以内) : 42円</li> <li>・ 心身障がい者団体の発行する定期刊行物(毎月3回以上発行)(50g以内) : 8円 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 同一重量の第一種郵便物の料金の額より低いものであること</li> <li>○ 認可</li> </ul>
第四種郵便物 (通信教育等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 点字郵便物等(3kg以内) : 無料</li> <li>・ 通信教育(100g以内) : 15円</li> <li>・ 学術刊行物(100g以内) : 37円</li> <li>・ 植物種子等(50g以内) : 73円 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 同一重量の第一種郵便物の料金の額より低いものであること</li> <li>○ 認可</li> </ul>
義務的特殊取扱 (日本郵便に取扱いの義務があるもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般書留・現金書留 : <b>480円</b></li> <li>・ 引受時刻証明 : <b>350円</b></li> <li>・ 配達証明(差出後) : <b>480円</b></li> <li>・ 内容証明謄本閲覧 : <b>480円</b></li> <li>・ 簡易書留 : <b>350円</b></li> <li>・ 配達証明(差出時) : <b>350円</b></li> <li>・ 内容証明 : <b>480円</b> (2枚目以降+290円)</li> <li>・ 特別送達 : <b>630円</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 届出(30日前)</li> </ul>
任意的特殊取扱 (取扱いが任意であるもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 速達(250g以内) : 260円</li> <li>・ 交付記録郵便(レターパックプラス) : 520円 等</li> <li>・ 本人限定受取郵便 : 210円</li> <li>・ <b>代金引換 : 290円</b> 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 届出(10日前)</li> <li>○ 事前又は事後届出</li> </ul>

【参考】荷物(ゆうパック)の料金

ゆうパック	<b>【基本運賃】 820円~5,090円</b> (発着場所、サイズにより変動)
-------	---

(資料) 令和5年12月18日情報通信行政・郵政行政審議会資料(資料88-1)から抜粋

## <郵便料金の変遷>

- 郵便物の大宗を占める第一種郵便物(封書等)・第二種郵便物(葉書)のうち、主な料金の変遷は以下のとおり。
- 25g以下の「定形郵便物」の料金については、消費税増税に伴う改定を除き、平成6年(1994年)から約30年間にわたって据え置いてきたところ。

		S56 1月	H元 4月	H6 1月	H9 4月	H26 4月	H29 6月	H30 5月	R元 10月
			消費税 3%	料金 改定	消費税 5%	消費税 8%	料金 改定	料金 改定	消費税 10%
第一種 郵便物 (封書)	定形 25g まで	60円	62円	80円	据え 置き	82円	据え 置き	据え 置き	84円
第二種 郵便物 (はがき)	通常 葉書 (※年賀)	40円	41円	50円	据え 置き	52円	62円 (※年賀) 52円	(※年賀) 62円	63円

料金改定後3年間は郵便事業において赤字が生じない金額に改定

料金改定後3年間は郵便事業において赤字が生じない金額に改定

(資料) 令和5年12月18日情報通信行政・郵政行政審議会資料(資料88-1)から抜粋

## <郵便料金の上限を定める省令の改正要望>

2023-秘日郵事第0001号  
2023年12月13日

総務省情報流通行政局  
郵政行政部長  
玉田 康人 様

日本郵便株式会社  
代表取締役社長  
千田 哲也 様

郵便料金の見直しに係る郵便法施行規則の改正について(要望)

郵便法では、「郵便に関する料金は、郵便事業の能率的な経営の下における適正な原価を備い、かつ、適正な利潤を含むものでなければならない。」と規定するとともに、第一種郵便物のうち定形郵便物(25g以下)の料金の額は、その上限を総務省令で定めることとされ、具体的な額は郵便法施行規則第23条に規定されており、現在は「八十四円」とされているところです。

郵便事業につきまして、当社では、これまで、手紙文化の振興その他の郵便利用拡大のための取組や、機械化その他の生産性向上による業務の効率化に取り組んでまいりましたが、昨今のデジタル化の進展等により、郵便物数は、2001年度をピークに大きく減少(2001年度263億通→2022年度144億通(約45%減))しており、今後も、右肩下がりの傾向が継続していくことが見込まれるという構造上の問題に直面しております。また他方で、人件費、燃料費等の上昇、物価高騰に伴う協力会社への適正な価格転嫁その他の調達コストの増加等、営業費用の増加が見込まれるところです。

郵便事業の営業利益は、2022年度に▲211億円と民営化後初めての赤字を計上したところ、当社においては、引き続き、質上げや適正な価格転嫁の推進、郵便利用拡大のための取組を実施していくとともに、更なる業務効率化の取組を推進してまいりたい所存ですが、それでもなお、営業収益の減少・営業費用の増加を打ち返すことが難しく、今後の郵便事業収支は、別添のとおり、非常に厳しい見通しとなっております。今後とも、郵便サービスの安定的な提供を維持するためには、郵便物数(郵便営業収益)の大宗を占める第一種郵便物も含めた郵便料金の早期引上げをお願いせざるを得ない状況でございます。

つきましては、上記総務省令の速やかな改正をお願いいたしたく、ご検討をお願いいたします。

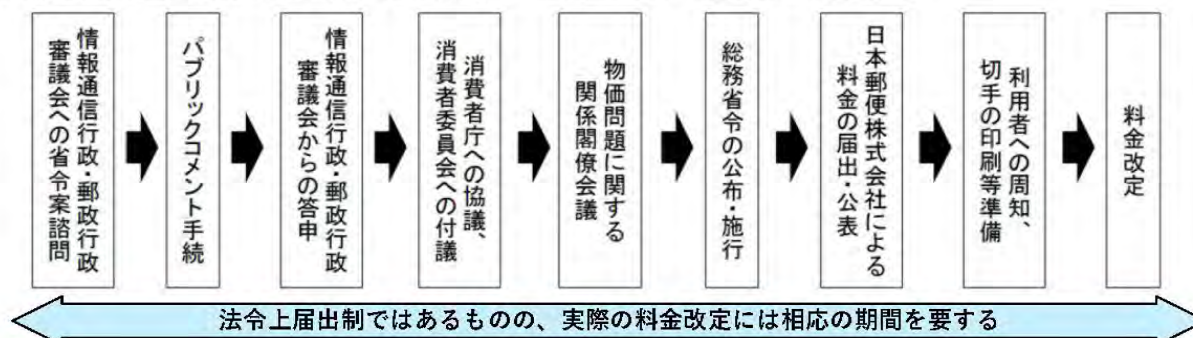
(資料) 令和5年12月18日情報通信行政・郵政行政審議会資料(資料88-1)から抜粋



## <郵便料金に関する規制>

- ① 郵便法第3条により、郵便に関する料金は、郵便事業の能率的な経営の下における適正な原価を償い、かつ、適正な利潤を含むものでなければならないとされている。
- ② 郵便料金は、郵便法第67条により、郵便物の種別に応じて、第一種（封書等）・第二種（葉書）・特殊取扱等（書留等）は届出制。第三種（定期刊行物）・第四種（通信教育等）の料金は総務大臣の認可制。
- ③ また、第一種のうち25g以下の「定型郵便物」の料金額は、総務省令（郵便法施行規則）で定める上限を超えてはならないこととされている。
- ④ 郵便法第73条第2号に基づき、総務大臣は「定型郵便物」の料金額の上限を定める総務省令を制定・改廃するときは、情報通信行政・郵政行政審議会に諮問することとされており、同審議会からの答申後、消費者委員会への付議及び物価問題に関する関係閣僚会議への付議等が必要。

【25g以下の定型郵便物の料金改定（上限額改正の場合）の流れ（総務省作成資料）】



（資料）令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料（日本郵便提出）

## <郵便事業の動向と料金の見直しに向けた対応>

- これまでも、日本郵便(株)においては、区分作業の効率化(約3億円/年の費用削減)や適正な要員配置の徹底(約31億円/年の費用削減)などにより、人件費などの営業費用を削減してきたが、郵便物数は平成13年度をピークに毎年減少してきている。(平成13年度262億通→令和4年度144億通(45%減))
- これに加え、賃金の引上げや燃料費等物価の高騰により、令和4年度の郵便事業の収支(営業損益)は、**▲211億円の赤字**(郵便事業全体の営業損益が赤字となるのは民営化以降初めて)。  
※ 「内国郵便」の営業損益については、平成28年度(▲15億円)以来の赤字。

### 【郵便事業全体の収支及びその内訳の推移】

(単位：億円)

区 分		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
郵便事業の収支	営業収益	13,783	13,681	13,031	12,770	12,556
	営業費用	13,328	13,306	12,791	12,692	12,767
	営業損益	455	376	240	78	▲211
内国郵便業務	営業収益	12,821	12,764	12,378	12,003	11,844
	営業費用	12,507	12,471	12,203	11,988	12,090
	営業損益	314	293	175	15	▲246
国際郵便業務	営業収益	962	918	654	767	712
	営業費用	821	835	589	704	677
	営業損益	140	83	65	63	35

（資料）令和6年1月23日第270回郵政民営化委員会配布資料（総務省提出）

- 日本郵便(株)は、今後も区分作業の更なる機械化やデータやAIを活用した輸送DXの推進、再配達削減など、更なる業務効率化によるコスト削減に取り組む。
- 一方、日本郵便(株)は、令和5年度に3.66%の賃上げ(特別一時金の支給分を合わせると5.11%)を実施。(他の民間企業の賃上げ率:3.99%)  
今後も賃上げの継続とともに、燃料費等の委託料への適切な転嫁に取り組んでいく予定。
- 同社は、これら一層の経営努力に取り組むものの、郵便物数の減少や人件費の増加などにより、現状の郵便料金を維持した場合、郵便事業の急激な収支悪化が見込まれることから、郵便料金の見直しが必要。

<日本郵便(株)の「郵便事業」の営業損益見通し(試算)>

	令和4年度(実績)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
郵便事業の営業損益	▲211億円	▲919億円	▲1,776億円	▲2,376億円	▲2,736億円

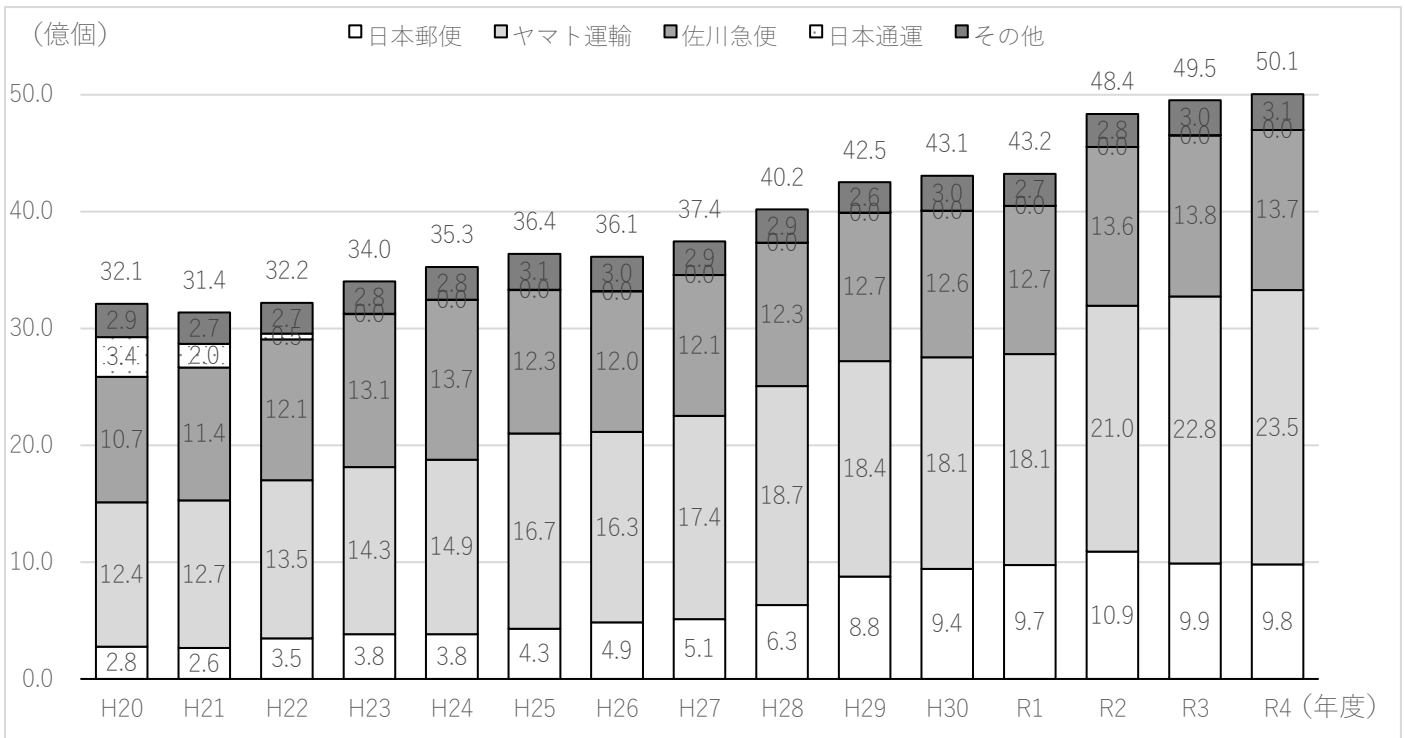
- 料金の値上げ幅は可能な限り抑えることとし、従来の考え方(改定後3年間の郵便事業の黒字維持)を見直し、経営状況に応じて短期間に再度見直すことも念頭に、最小限の値上げ幅とするの考え方の下、総務省令で定める25g以下の定形郵便物の上限を定める省令を改正する(上限額を「84円」から「110円」に改定)。  
<日本郵便が想定する主な料金改定>
  - ・第一種定形郵便物(25g以下) 84円→110円(+26円(+31.0%)) <上限額を省令で規定>
  - ・第二種郵便物(通常葉書) 63円→85円(+22円(+34.9%)) <届出>
- なお、令和6年後半から令和7年にかけて消費者物価指数の伸び率は低下する見通し。また、郵便料が家計消費支出に占める割合は全体の約0.1%(約3,600円)であり、料金値上げの家計への影響は僅少。
- 令和5年12月18日の情報通信行政・郵政行政審議会へ省令の改正案を諮問。パブリックコメントや消費者委員会、物価問題に関する関係閣僚会議等を経て、省令を改正し、日本郵便において料金見直し。

(資料) 令和6年1月23日第270回郵政民営化委員会配布資料(総務省提出)



#### (4) 物流事業

##### <宅配便市場における物数の推移>



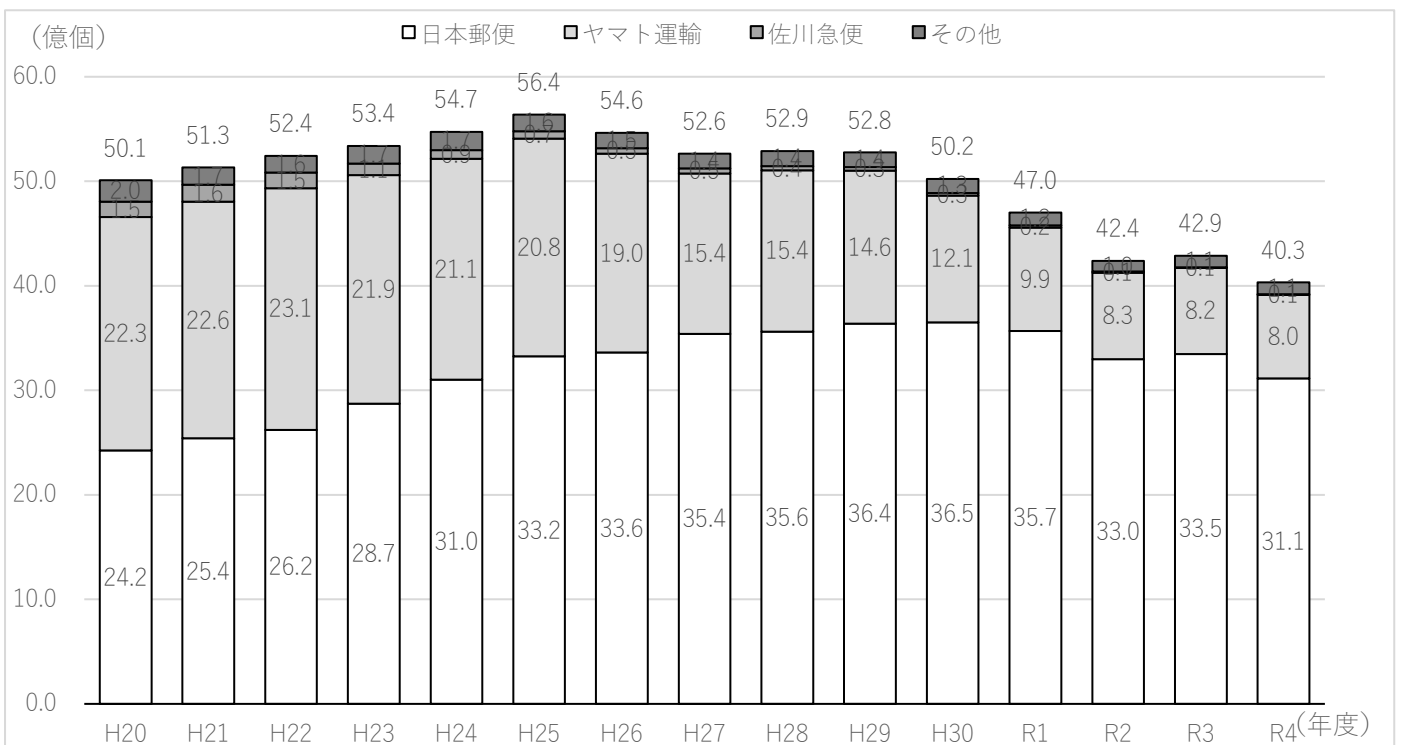
※トラック及び航空等利用運送便の宅配便の合計で集計。

※日本郵便については、平成28年10月からゆうパケットを宅配便取扱個数に含めて集計。

※佐川急便については、平成29年度から決算期の変更があり、平成29年度は376日分を対象として集計。

(資料) 国土交通省 宅配便等取扱個数の推移から作成

##### <メール便数の推移>



※日本郵便については、平成26年6月から平成28年9月までゆうパケットをメール便取扱個数に含めて集計。

※佐川急便については、平成29年度から決算期の変更があり、平成29年度は376日分を対象として集計。

(資料) 国土交通省 宅配便等取扱個数の推移から作成

<郵便・国内物流事業における主な新サービス等>

	サービス等
平成 20 年 8 月	インターネットによる転居届（e 転居）のサービス開始
平成 21 年 3 月	「特定記録郵便」（郵便物等の引受けを記録するサービス）のサービス開始
平成 21 年 4 月	「特定事項伝達型本人限定受取郵便」（受取の際に本人確認を行うサービス）のサービス全国実施
平成 22 年 2 月	インターネット等により郵便物が出せる「Web ゆうびん」のサービス開始
平成 22 年 4 月	「レターパック」（4 K g まで全国一律料金で信書も送付可能）のサービス開始
平成 24 年 6 月	当日配達ゆうパックの取扱いの拡大（引受対象場所・地域の拡大）
平成 25 年 4 月	「ゆうびんポータル」（1 つの I D（メールアドレス）とパスワードで Web から再配達、集荷の申込み等が可能）のサービス開始
平成 25 年 6 月	ローソンストア 100 にポストを設置、ゆうパックの引受開始
平成 25 年 10 月	「配達時間帯指定郵便」（差出人が配達時間帯を指定できるサービス）のサービス開始
平成 26 年 5 月	「リターンパック」（回収物流向けサービス）のサービス開始
平成 26 年 6 月	「ゆうパケット」（通販事業者等向け小型物品等配送サービス）のサービス開始
平成 26 年 6 月	「クリックポスト」（オンライン荷物発送サービス）のサービス開始
平成 26 年 8 月	S N S 上のみ友人・知人への紙の年賀状の配達サービスの提供
平成 26 年 9 月	日本郵便デリバリー株式会社によるゆうパックの集荷サービスの開始
平成 27 年 1 月	訪日中国人観光客向け日本製土産配送サービスの開始
平成 27 年 4 月	「スマートレター」（1 K g まで全国一律料金で信書も送達可能）のサービス開始
平成 27 年 4 月	「はこぼす」の提供開始
平成 27 年 11 月	「ゆうパックプリント S k y」（出荷管理を効率化するサービス）及び「ゆうパックプリント産直」（通販管理ソフト）のサービス開始
平成 28 年 1 月	M y - P o s t の試行的な提供開始
平成 28 年 10 月	ゆうパケット基本運賃（サイズ制）の新設
平成 29 年 6 月	「e 発送サービス」（E C サイト上で料金決済、郵便局及びコンビニでの送り状の発行・差出し、プライバシー配送等）のサービス開始
平成 29 年 7 月	「返信依頼郵便」（受取人に対し、郵便物に添付されているはがきの返信を依頼）のサービス開始
平成 29 年 12 月	「手荷物の一時的預かり」及び「観光ゆうパック」（宿泊施設等への配送）のサービス開始
平成 31 年 3 月	ゆうパックの配達予告メールの拡充、指定場所配達サービス（受取人が宅配ボックス、郵便受箱などの受取場所を指定）の開始
平成 30 年 9 月	「ゆうパックスマホ割」（アプリ上でのクレジットカード決済により運賃の割引、宛名ラベルの作成）の開始
平成 31 年 1 月	「返信依頼郵便」（受取人に対し、郵便物に添付されているはがきの返信を依頼）のサービス開始
平成 31 年 3 月	L I N E の「通知メッセージ」によるお届け予定通知及び「e 受取アシスト」の開始
令和元年 5 月	P U D O ステーションを利用した「はこぼす」サービスの提供開始
令和元年 10 月	「ゆうパケットプラス」の提供開始
令和元年 10 月	ローソン店内「スマリボックス」での「e 発送サービス」の取扱い開始
令和 2 年 11 月	A I による自宅宛て再配達電話自動受付サービスの開始
令和 2 年 11 月	「ゆうパケットポスト」の提供開始
令和 3 年 12 月	「スマートねんが」（L I N E で送る年賀状）の提供開始



	サービス等
令和4年2月	「e 発送サービス 宛先ご指定便」(e 発送サービスの仕組みを活用した返品・回収物流向けサービス) の提供開始
令和4年6月	特別あて所配達郵便の取扱いの開始
令和5年7月	「ゆうパケットポストmini」の提供開始
令和5年9月	「ぼすちょこ便」(郵便局で発送・受取する、地域内流通を支援する新たな配送サービス) の提供開始
令和5年10月	ヤマト運輸との協業による「クロネコゆうパケット」の取扱い開始
令和5年10月	不在持ち戻りとなった佐川急便荷物の「郵便局受取」の開始
令和6年2月	ヤマト運輸との協業による「クロネコゆうメール」の取扱い開始
令和6年2月	A I による集荷電話自動受付サービスの開始

(資料) 日本郵便公表資料から作成

## <郵便・物流事業の今後の方向性>

- ① 郵便物の減少トレンドを踏まえると、郵便・物流事業が持続的に成長していくためには、荷物分野において、他企業との厳しい競争に打ち勝ち、荷物収益を拡大をしていくことが不可欠。
- ② 荷物分野については、厳しい競争に打ち勝っていくため、他企業との提携等により郵便事業のリソースを有効活用できる小型荷物を中心に営業収益を拡大するとともに、生産性の高いオペレーションを構築する。
- ③ 郵便分野については、荷物分野へのリソースシフトや、デジタル技術を活用した業務効率化を推進していくとともに、郵便サービスの安定的な提供及びお客さまサービス向上の実現に向けて、郵便料金の見直しを検討。

### 荷物分野

- ① 他企業との提携や新たな商品・サービスの開発、営業力の強化等により、郵便事業のリソースを有効活用できる小型荷物を中心に収益を拡大。
- ② データ活用による業務効率化、輸配送ネットワークの構築や機械処理の推進を加速すること等を通じて、生産性の高いオペレーションを構築。

### 郵便分野

- ① 2021年の改正郵便法を受け、土曜日配達の休止や送達日数の繰下げといったサービス見直しによるコスト削減や、荷物分野へのリソースシフトを推進。
- ② 引き続き、荷物分野へのリソースシフトや、デジタル技術を活用した業務効率化を推進していくとともに、郵便サービスの安定的な提供及びお客さまサービス向上の実現に向けて、郵便料金の見直しを検討。

■ 具体的な取組は下表のとおり。

テーマ	取組
他企業との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ヤマトグループとの協業により増加する荷物を、確実に取り扱える体制を構築。</li> <li>・ 佐川急便、楽天グループとの連携強化により、取扱荷物拡大を目指す。</li> </ul>
新商品・サービスの開発/改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 小型荷物や越境EC等、郵便事業のリソースを有効活用でき、かつ成長が見込まれる需要の獲得を目指し、商品・サービスの開発や改善を実施。</li> </ul>
P-DXの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ デジタル化やデータ連携を通じて、差出・受取利便性の向上を図る。</li> <li>・ 差出データ等の配達に関する情報を蓄積、活用するシステムを開発し、業務の効率化を図る。</li> </ul>
安定的なオペレーション体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 荷物増加に対応すべく、区分作業の機械処理推進やネットワーク再編を実施。</li> <li>・ 2024年問題に関し、中継輸送等により法令改正に対応した運送便ダイヤへ変更。</li> <li>・ 協力会社との価格交渉を、毎年継続的に実施。</li> <li>・ 置き配を推進し、再配達にかかるコスト/労働力を削減。</li> </ul>
郵便事業の収支改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2021年の改正郵便法に対応したサービス見直し等を踏まえ、郵便分野から荷物分野へのリソースシフトを推進。</li> <li>・ 将来にわたって安定的な郵便サービスの提供を維持するため、郵便料金改定を検討。</li> </ul>

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)



2024年1月30日  
日本郵便株式会社

2024年問題などを踏まえたサービスの見直し

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 千田 哲也／以下「日本郵便」）は、2024年問題<sup>※1</sup>、改善基準告示の改正<sup>※2</sup>などを踏まえ、2024年4月以降、ゆうパックおよび速達郵便物など（レターパックを含みます。）のサービスを見直す予定ですので、お知らせします。

**1 ゆうパックおよび速達郵便物などのお届け日数の見直し**

法令改正などに適切に対応するため、今まで1人で運行することを前提としてきた長距離運送便（トラック）について、中継輸送などに切り替えます。そのため到着時間が後ろ倒しになるため、お届け日数を見直します。

(1) ゆうパック

2024年4月1日（月）から、一部地域で引き受けるゆうパックのお届け日数を見直します。お届け日数見直しの対象地域は別添1のとおりです。

(2) 速達郵便物など

2024年4月1日（月）から、一部地域で引き受ける速達郵便物などのお届け日数を見直します。お届け日数見直しの対象地域は別添2のとおりです。

**ただし、速達郵便物などについては、航空輸送を最大限活用することで可能な限り2024年3月31日（日）までのお届け日数を維持いたします。**

なお、普通扱いとする郵便物、ゆうパケット、クリックポスト、レタックス、書留、簡易書留などにつきましては、お届け日数に変更はありません。

**2 ゆうパックの配達希望時間帯「20時-21時」の廃止**

配達を担当する社員などの業務負荷軽減のため、2024年10月1日（火）以降、お引き受けするゆうパックの配達希望時間帯について「20時-21時」を廃止し、現在の7区分から6区分に変更します。変更内容は別添3のとおりです。

※1 2024年4月からトラックドライバーの時間外労働時間の上限規制などの法令改正が行われ、運送業界のトラックドライバー不足が加速し、何も対策を講じなかった場合、2024年には日本の物流の約14%が運べなくなるといわれている物流危機のこと。

※2 トラックドライバーの運転時間や拘束時間を定める労働省告示である「改善基準告示」について、1日当たりの拘束時間および連続運転時間の規定が変更となるもの。

以上

【お客さまのお問い合わせ先】

日本郵便株式会社

お客様サービス相談センター

<電話番号>

0120-2328-86（フリーコール）

携帯電話からご利用のお客さま

0570-046-666（通話料はお客さま負担です）

<ご案内時間>

全日 8:00~21:00

※おかけ間違いのないようご注意ください。

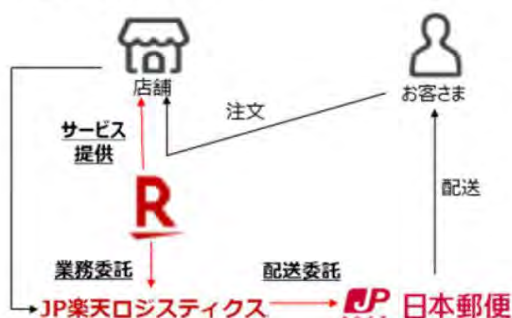
（資料）日本郵便公表資料

## <楽天グループとの連携>

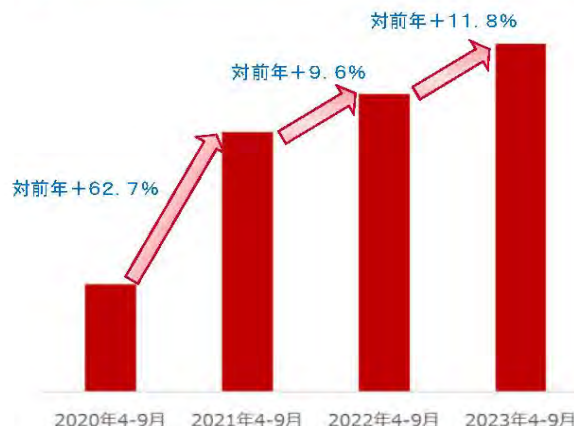
- ① 2021年7月、JP楽天ロジスティクス株式会社を設立。効率的で利便性の高い「物流DXプラットフォーム」を構築し、将来的には他の事業者も利用できるプラットフォームのオープン化を目指す。
- ② 楽天関係のゆうパック等荷物は着実に伸長。

### JP楽天ロジスティクスを通じた荷物獲得

- 楽天グループと共同の物流拠点の構築、共同の配送システム及び受取サービスを構築。
- 楽天市場の成長を確実に取り込み、ゆうパックの引受確保を目指す。



### 楽天関係のゆうパック等荷物の推移

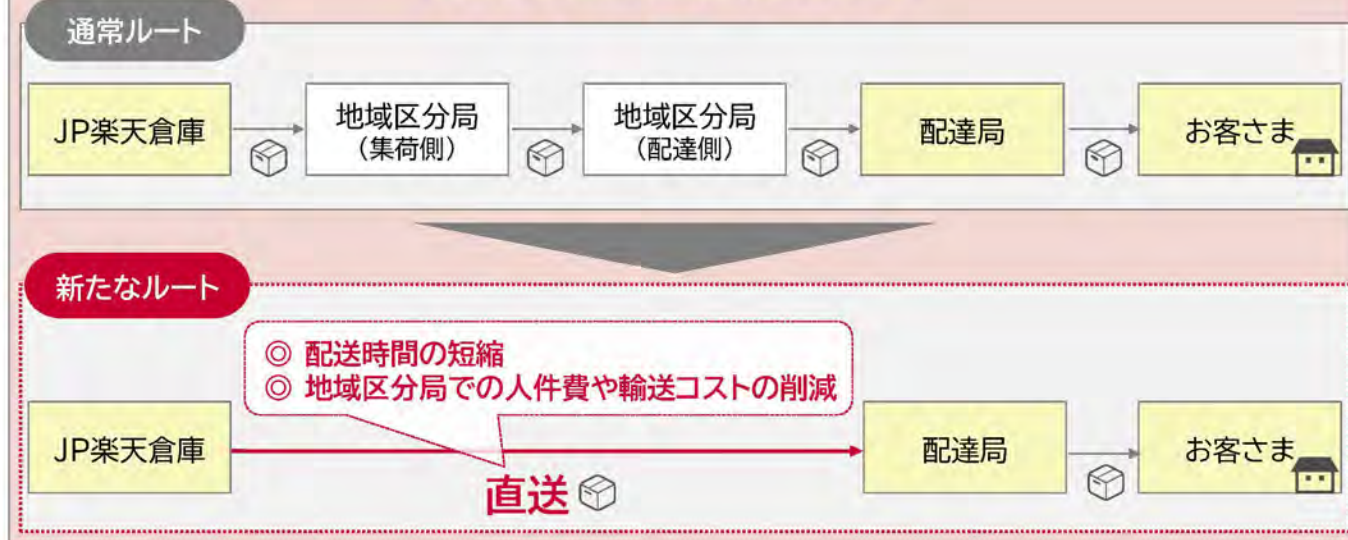


(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)

## 楽天グループとの連携

- 成長する楽天市場の荷物を確実に取り込むだけでなく、新たな輸送ネットワークの構築等を推進。

### 「配達局への直送化」の取組



(資料) 令和5年7月7日日本郵政2023会社説明資料



## <佐川急便との連携>

- ① 2021年9月、佐川急便と「協業に関する基本合意書」を締結。
- ② 佐川急便が預った荷物を、当社のゆうパケットやEMSとして、日本郵便の配送網でお届けしているほか、幹線輸送の共同化といったオペレーションの効率化を進めている。

小型荷物の輸送 「飛脚ゆうパケット便」	佐川急便がお預かりした荷物を、日本郵便「ゆうパケット」の配送網でお届け。
国際荷物輸送 「飛脚グローバルポスト便」	佐川急便がお預かりした荷物を、日本郵便「EMS」の配送網でお届け。
クール宅配便	株式会社郵便局物販サービスが販売する、一部のカタログ掲載の保冷商品を、佐川急便「飛脚クール便」の配送網でお届け。
幹線輸送の共同化	一部区間において、拠点間輸送の共同運行を実施。輸送の共同化により、輸送車両を削減し効率化を図るとともに、CO <sub>2</sub> 排出削減に寄与。
拠点受け取りの共同化 (佐川急便の荷物を郵便局で受け取り可能に)	佐川急便が配達しご不在で持ち戻った荷物を、お近くの郵便局でお受け取りができるサービスを一部郵便局で実施。拠点受け取りの共同化により、お客さまの利便性向上を図る。

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)

## <ヤマト運輸との連携>

- ① 2023年6月、ヤマトグループと「持続可能な物流サービスの推進に向けた基本合意書」を締結。
- ② ヤマト運輸が預った荷物を、「クロネコゆうメール」「クロネコゆうパケット」として、日本郵便の配送網でお届けする。



● ヤマト運輸様を取り扱っている「ネコポス」のサービスを終了し、「クロネコゆうパケット」として、2023年10月から、順次、日本郵便の配送網でお届け開始。

● 2023年10月1日から1道15県にてお預かりを開始し、安定した業務運行を確保。  
(対象地域：北海道、青森県、岩手県、秋田県、宮城県、福島県、栃木県、群馬県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、岐阜県、愛知県、三重県)

● ヤマト運輸様を取り扱っている「クロネコDM便」のサービスを終了し、「クロネコゆうメール」として、2024年2月から日本郵便の配送網でお届け開始。

(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料(日本郵便提出)



## <大手EC事業者との連携>

### e発送サービス

全国の郵便局やコンビニなどで送り状を印刷し、簡単・便利に商品を発送できるサービスです。

フリマアプリ・オークションサイトの出品者さま向けには、郵便ポストから投函可能なゆうパケットポスト、プライバシー配送など、便利なサービスが多数ご利用いただけます。

#### お取り扱いアプリ・サイトのサービス名

ゆうパック、ゆうパケット、ゆうパケットプラス、ゆうパケットポストおよびゆうパケットポストminiによる配送が対象となります。

ゆうパケットプラスについての詳細は、[こちら](#)をご確認ください。


ゆうパケットポストおよびゆうパケットポストminiについての詳細は、[こちら](#)をご確認ください。

 mercari ゆうゆうメルカリ便	 らくらく定額便	 かんたんラクマパック (日本郵便)	 かんたんBUYMA便
 YAHOO!フリマ おてがる配送 (日本郵便)	 YAHOO!オークション おてがる配送 (日本郵便)		

※ ご利用方法やサイズ制限・発送場所などは、オークションサイト・フリマアプリによって異なります。  
サービスの詳細は、上記リンクから各サイトの情報をご確認ください。

※ ゆうパケットプラス、ゆうパケットポストおよびゆうパケットポストminiは、メルカリで提供する「ゆうゆうメルカリ便」、楽天ラクマで提供する「かんたんラクマパック（日本郵便）」またはヤフーフリマおよびヤフーオークションで提供する「おてがる配送（日本郵便）」においてご利用可能です。  
その他のオークションサイト・フリマアプリではご利用いただけませんので、ご注意ください。

ほか、e発送サービスのオプションサービスである「宛先ご指定便」をお取り扱いの企業では、簡単・便利に返品・回収等ができます。  
ゆうパックによる配送が対象となります。

※ 取扱い企業および企業毎のサイズ制限・発送場所は [こちら](#)をご確認ください。

### e発送サービスの特徴

#### 全国の郵便局やコンビニなどで発送が可能

郵便局、ローソンおよび一部のファミリーマート店舗に設置されているファミロッカーの全国約33,600か所で発送が可能です。

(※1)

ゆうパケットポストおよびゆうパケットポストminiについては、郵便ポストからの発送が可能です。

▼ 発送ができる場所を探す

#### 「ゆうゆうメルカリ便」の発送に「はこぼす」をご利用いただく場合

2019年7月10日（水）から、フリマアプリ「メルカリ」で売れた商品を「ゆうゆうメルカリ便」で発送する際、「はこぼす」をご利用いただく取組みを試行的に実施しています。詳しくは[こちら](#)

#### 簡単送り状作成

郵便局で、各アプリ・サイトから取得した二次元コードを使って、郵便窓口や専用プリンタ「ゆうブリタッチ」で送り状を作成し、そのまま店頭で商品を発送できます。

ローソンでは、Loppiでお申込券を発券後、レジにて送り状を受け取り、発送手続きをしてください。

ファミロッカーでは、コードリーダーに二次元コードをかざして送り状を発券、荷物に貼付してロッカーに入れて、発送完了です。

※ ゆうパケットポストおよびゆうパケットポストminiについては、指定のアプリで登録すれば、送り状貼付は不要です。

#### 【専用プリンタ「ゆうブリタッチ」】



### 発送時の支払い不要

配送料の支払いは、各アプリ・サイトでの決済となります。商品発送時に、お支払いは不要です。

### プライバシー配送（※2）に対応

出品者と購入者がお互いの情報を知らせることなく取引が行えます。プライバシーに配慮した、安心な配送方法です。

【対応アプリ・サイト】



### 郵便局・コンビニ・はこぼす（※3）での受取が可能

ご自宅だけでなく、郵便局やコンビニ、宅配ロッカー「はこぼす」で商品を受け取ることができます。購入者にも便利な配送方法です。


【対応アプリ・サイト】



### 簡単に返品・回収が可能（宛先ご指定便）

返品・回収を希望する場合に専用ページに必要情報を入力することで、お荷物の発送が可能となります。

【取扱い企業】

「宛先ご指定便」をお取り扱いの企業は  [こちら](#)

【利用者向け利用規約】

[こちら](#)をご確認ください。

（※1）簡易郵便局、郵便窓口・ゆうゆう窓口のない一部の郵便局および一部のローソンは除きます。

なお、発送ができる時間は、各郵便局やコンビニの営業時間によります。

（※2）プライバシー配送またはゆうパケットポストおよびゆうパケットポストminiの場合、1日程度配達が遅れる場合があります。

（※3）コンビニについては、ローソンおよびミニストップで受取ができます。

宅配ロッカー「はこぼす」のご利用方法や設置場所については[こちら](#)をご確認ください。


（資料）日本郵便ウェブサイトから抜粋

## ゆうパケットポスト・ゆうパケットポストminiの概要


- ゆうパケットポスト・ゆうパケットポストminiのご利用には、専用資材（ゆうパケットポスト発送用シール、ゆうパケットポスト専用箱、ゆうパケットポストmini封筒）のご使用が必要です。
- 郵便局等で販売している専用資材に印字されている二次元コードを、対応フリマアプリで読み取ることで、送り状を貼付せず、荷物を発送することができます（ゆうパケットポスト・ゆうパケットポストminiは郵便ポストに投かんいただきます）。

## 対応フリマアプリ




ゆうゆうメルカリ便 




かんたんラクマパック  
（日本郵便） 



おてがる配送  
（日本郵便） 



おてがる配送  
（日本郵便） 

※ 配送料等については、上記リンクからECサイトに掲載されている情報をご確認ください。

※ 上記以外のオークションサイト・フリマアプリではご利用いただけません。（2023年9月現在）

（資料）日本郵便ウェブサイトから抜粋





2024年2月21日  
日本郵政株式会社  
日本郵便株式会社  
東日本旅客鉄道株式会社

## 日本郵政グループとJR東日本グループとの 「社会課題の解決に向けた連携強化」に関する協定締結について

～両社グループのリアルネットワークを活用し、日本の抱える社会課題の解決に挑戦します～

- 日本郵政株式会社（本社：東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長：増田 寛也、以下「日本郵政」）、日本郵便株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：千田 哲也、以下「日本郵便」）及び東日本旅客鉄道株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：深澤 祐二、以下「JR 東日本」）は、社会課題の解決に向けた連携強化を目的として、2024年2月21日（水）に協定を締結いたしました。
- 「郵便局・駅の地域コミュニティ拠点化」、「持続可能な物流の実現」、「アセット連携による共創型まちづくり」、「地域産業振興と新たな地域事業創造」、「デジタル化による地域の暮らし支援」を特に連携強化する“5本柱”と位置づけ、強力に推進します。

### 1. 協定締結の目的

両社グループが連携することにより、日本郵政グループが掲げる中期経営計画「JP ビジョン2025」、JR東日本グループが掲げるグループ経営ビジョン「変革2027」の推進を加速します。それにより、両社グループを発展させながら、「地域コミュニティの弱体化」や「労働の担い手不足」など、日本の抱える社会課題の解決に貢献していきます。

### 2. 連携協定の概要

締結日：2024年2月21日（水）

締結者：日本郵政、日本郵便、JR東日本

連携内容：下記の通り



### 3. 社会課題の解決に向けた連携施策“5本柱”

#### (1) 郵便局・駅の地域コミュニティ拠点化

郵便局・駅の拠点性を高め、地域のニーズに応じた機能も付加することで、地域のコミュニティ拠点を目指します。

これまで郵便局・駅の一体運営に取り組んできましたが、2024年度に内房線安房勝山駅および宇都宮線蒲須坂駅、2025年度には外房線鶴原駅で新たに一体運営を開始します。

今後はさらに郵便局・駅で、両社グループ商材の取り扱いや地域住民が集えるラウンジ、行政窓口機能の導入など、それぞれの地域のニーズに応じた機能の付加を検討していきます。



外房線鶴原駅のイメージ

外房線鶴原駅の運営について：[https://www.jreast.co.jp/press/2023/ohiba/20240221\\_c01.pdf](https://www.jreast.co.jp/press/2023/ohiba/20240221_c01.pdf)

#### (2) 持続可能な物流の実現

これまで培ってきた知見やネットワークを組み合わせ、物流業界における2024年問題や環境問題への対応を目指します。

まずは2024年度中を目途に、

駅の多機能ロッカー「マルチエキュープ」に、ゆうパック



マルチエキュープとゆうパックの連携イメージ



鉄道車両と郵便車両の連携イメージ

の受け取りサービスを導入し、再配達負荷の低減などを図ります。また、両社グループにて、鉄道車両と郵便車両を組み合わせるなど、輸送の省力化や環境負荷の低減を目指した「物流のリ・デザイン」に関する検討を行います。将来的にJR東日本路線における貨客混載など新しい物流の実現に向けた取り組みを進めていきます。

マルチエキュープ：[https://www.jreast.co.jp/press/2023/20231016\\_ho01.pdf](https://www.jreast.co.jp/press/2023/20231016_ho01.pdf)

#### (3) アセット活用による共創型まちづくり

両社グループが所有するアセットや事業運営ノウハウの活用により、都市の魅力や国際競争力を高めるまちづくりを目指します。

JR 秋葉原駅～御徒町間の高架下施設「SEEKBASE AKI-OKA MANUFACTURE」に日本郵政グループの「みらいの郵便局」プロジェクトとして「SOZO BOX」を2024年2月29日に開業し、既存の郵便局の枠にとらわれずに、新しい価値を提供します。

また、エキサイトよこはま 22 に位置付けられている横浜駅東口ステーションオアシス地区開発は、国際都市の玄関口にふさわしい都市空間の形成に向けた重要なプロジェクトであり、周辺関係者とも協調しながら取り組んでいきます。



SOZO BOX イメージ



横浜駅東口 ステーションオアシス

SOZO BOX：[https://www.japanpost.jp/pressrelease/jpn/2024/02/20240221\\_02.pdf](https://www.japanpost.jp/pressrelease/jpn/2024/02/20240221_02.pdf)



#### (4) 地域産業振興と新たな地域事業創造

地域と連携して、新たな産業創出や既存産業の活性化に取り組み、地域における雇用の創出や関係人口の拡大を目指します。

2024年夏頃の東京中央郵便局および東京駅の「のもの東京駅 グランスタ丸の内店」における山形県の特産品のコーナー展開を皮切りに、郵便局やエキナカなどで、地域の魅力的な商材を取り扱うコーナー展開や催事展開を実施していきます。

また、空き家などを活用した古民家再生を起点とした宿泊事業の展開など新たな地域事業創造などの検討も行っていきます。



コーナー展開イメージ

#### (5) デジタル化による地域の暮らし支援

両社の強みである「リアルな顧客接点」を活かし、誰もがデジタル技術を活用できる「誰一人として取り残されない」社会の実現を目指します。

まずは、駅でのオンライン診療サービスの拡大や、オンライン診療サービスに伴う処方薬の集荷・配送などの分野で協力します。

さらに、ゆうちょ銀行とモバイル Suica の連携や両社グループ共同での加盟店開拓などにより、地域の暮らしに便利なキャッシュレスサービスの提供を検討していきます。

駅のオンライン診療： [https://www.ireast.co.jp/press/2023/20231107\\_ho01.pdf](https://www.ireast.co.jp/press/2023/20231107_ho01.pdf)



駅のオンライン診療イメージ



ゆうちょ銀行とモバイル Suica の連携イメージ

(資料) 日本郵便公表資料

## <地域の実情に応じたサービス（ぽすちょこ便）>

- ① 市町村等限定地域内で「ちょっと運びたい」といったお客さまのニーズに応えるため、郵便配送車両の既存ルート内の空きスペースを活用した「ぽすちょこ便」のサービスを2023年9月より提供開始。
- ② 配送品の差出や受取は、原則、郵便局等の地域内既存郵便拠点と限定することで、従来より安価な配送価格を実現し、地域社会における配送に関する課題の解決に貢献。

### 「ぽすちょこ便」の概要

<サービスの流れ>



当社の専用Webサイトにて空きのある配送コース・日時を選択し  
ケース単位で予約するだけで利用可能。

<Web予約イメージ>



### 第一弾は地産地消がテーマ

9月にスタートした山形県鶴岡市ではフルーツの地産地消の  
配送にご利用いただいている。生産者から商品を加工販売す  
る飲食店まで自前での運搬だったものが近くの郵便局での持  
込み、受取が可能になり、1ケース290円（税込）という配送  
料※も好評。

11月からは奈良県奈良市で同サービスの提供を開始。市街  
地より離れた生産地域より市街地の飲食店へ特産品等の地産  
地消流通を促すサービスの一環として利用いただいている。  
※配送料は地域によって異なる。

<配送イメージ>



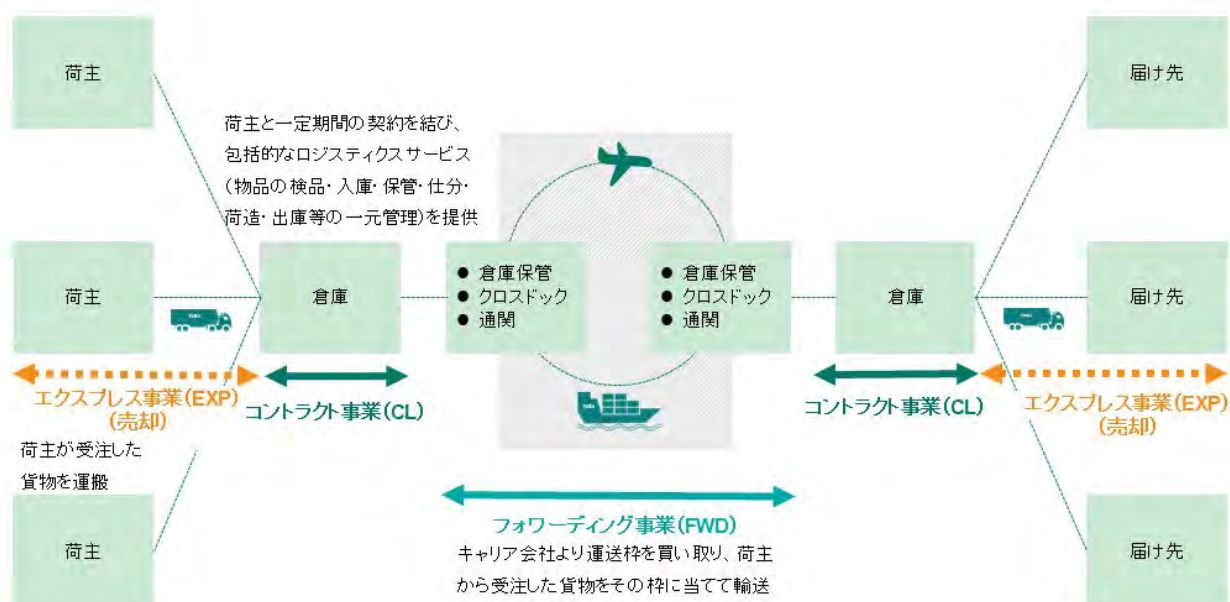
### 今後の展開について

今後は地産地消に加え、買物支援や地域内ビジネスでの  
活用等、各社会課題の解決に貢献できるようサービスの適  
応範囲を広げていく。

（資料）令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料（日本郵便提出）

## (5) 国際物流事業

### <国際物流における三事業相関図>



（資料）日本郵便提出資料



## < トール社 会社概要等 >

### ■ トール社の企業概要

本社	オーストラリア メルボルン
代表者	アラン・ビーチャム(マネージングディレクター)
設立	1888年
従業員数 (2023年3月末時点)	13,673人 (関連会社含む・正社員のみ)
展開国	アジア太平洋地域を中心に約150か国

### ■ 主要財務指標(2023年3月期決算)

単位: 百万豪ドル(億円)

営業収益	6,469	(5,994)
営業利益(EBIT)	115	(107)

※JPTール社・トールエクスプレスジャパン社を含む

### ■ トール社の沿革

1888年	アルバート・トールが豪州ニューカッスルで1台の荷馬車による石炭運送事業を創業
1986年	ポール・リトルがMBOにより買収し社長に就任
1993年	豪州証券取引所(ASX)に上場
1996年	初の豪州国外となるニュージーランド進出
2006年	アジアへ本格進出
2009年	日本進出
2010年	米国進出
2012年	ポール・リトルが退任
2015年	日本郵便による買収
2021年	エクスプレス事業売却

### ■ 各事業の概要

1 エクスプレス事業

2 ロジスティクス事業

3 フォワーディング事業



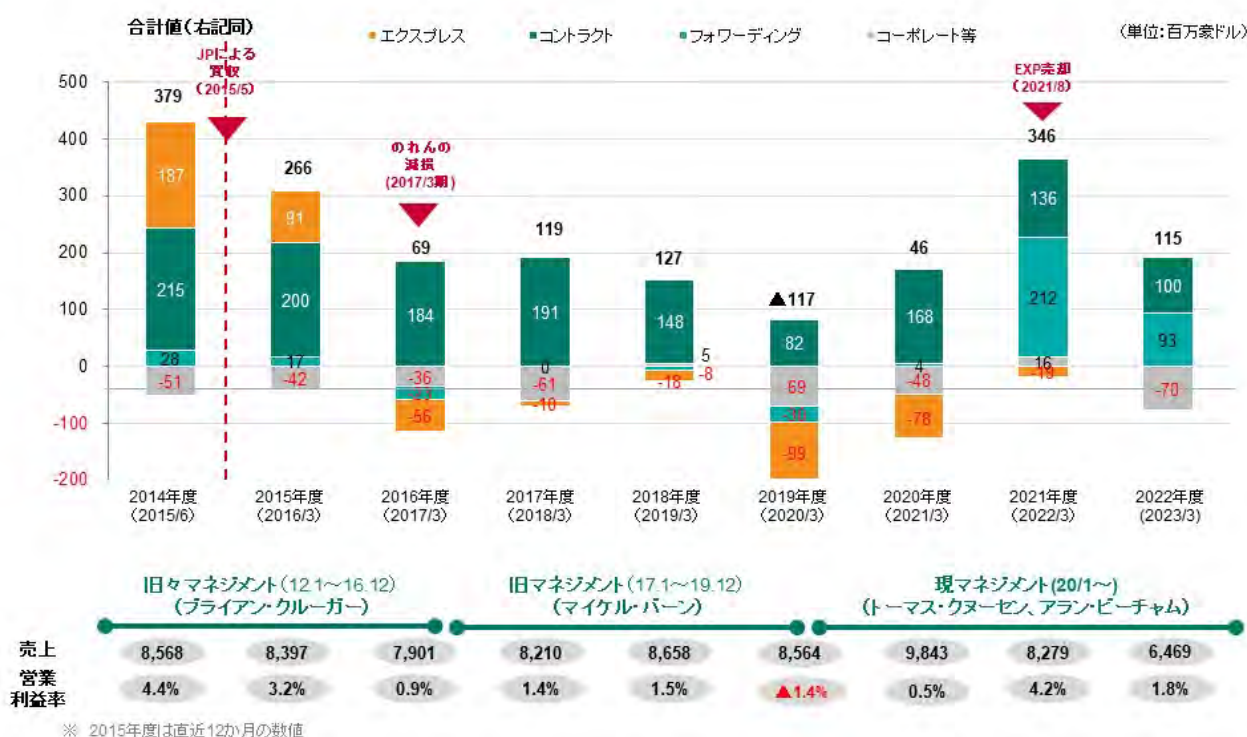
2021年4月に売却契約締結、8月末に売却完了

- 3PLプロバイダーとしての輸送・倉庫管理や資源・政府分野の物流
- 倉庫物流、資源採掘業向け物流サービス、エネルギーロジスティクス
- アジアからの輸出を中心としたフルラインでの国際貨物輸送サービス
- 空輸、海運、通関業務、トラッキング

(資料) 日本郵便提出資料

## < トール社の業況 >

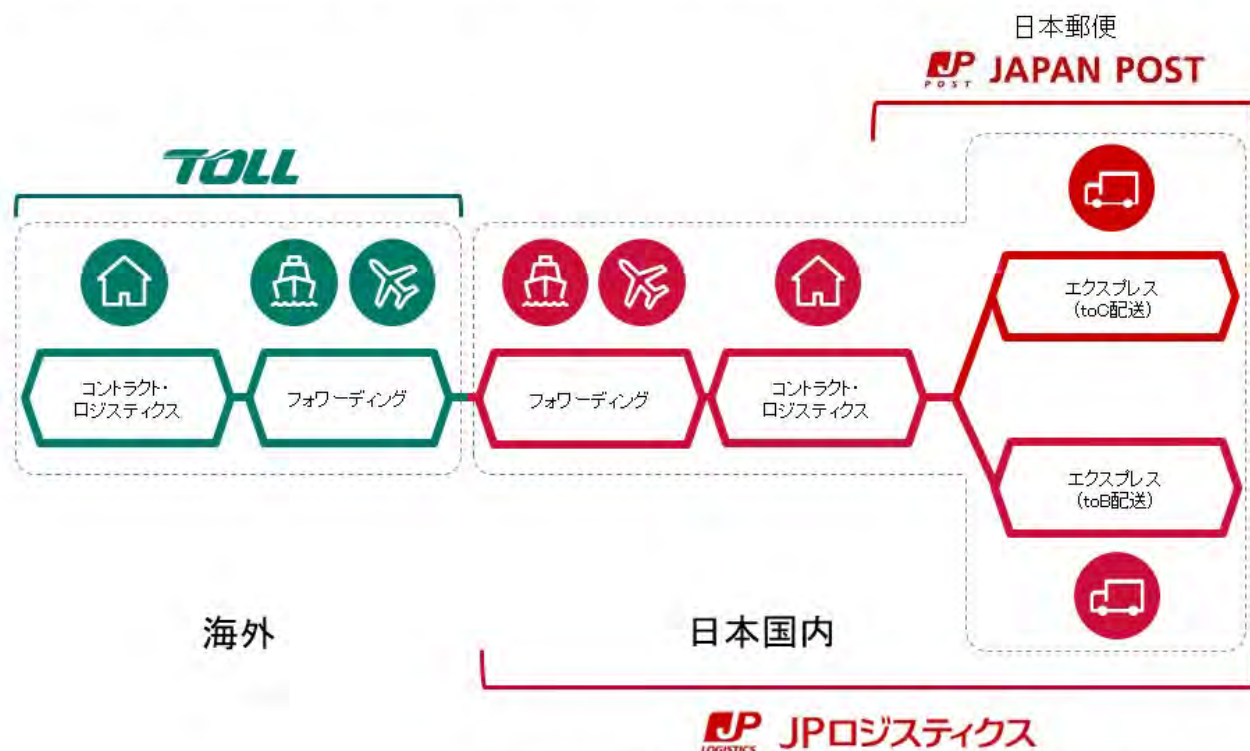
### ■ セグメント別営業損益(EBIT)推移(2014年度~2022年度)



(資料) 日本郵便提出資料

## <国際物流の取組>

- 国内の日本郵便本体も含めBtoC/Bにおける一気通貫の物流を提供する体制を整えている



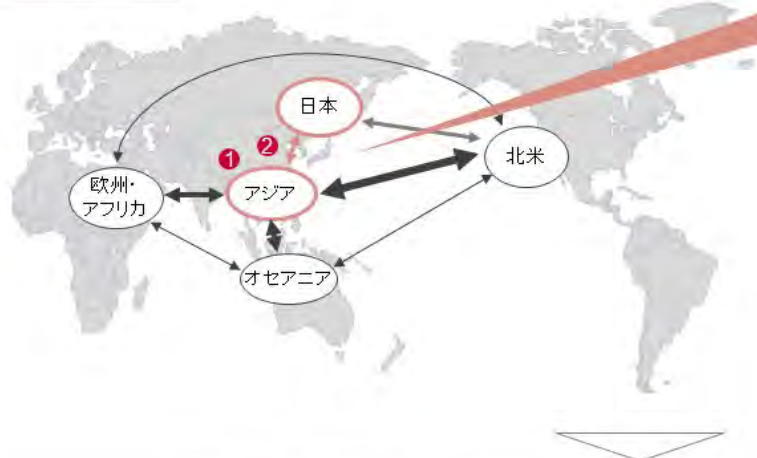
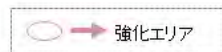
\*JPロジスティクスでは、英語対応が必要な外資系企業に対する日本郵便国内toC配送関連業務も実施

(資料) 日本郵便提出資料

## <アジアの強化>

- トール社はアジア・オセアニア地域を中心に、国際物流における競争に向けた経営基盤・アセットを一定保有している
- トールが強みを持つ領域に加え、アジア圏のコントラクト (CL) 機能、アジア圏及び日本発着のフォワーディング (FWD) 機能を強化することで、国際物流ネットワークの基盤を構築していく

強化したいエリア



アジア強化のポイント

- ① 市場の魅力度が大きいエリア
  - 今後、生産拠点として成長が見込まれる
  - 物流業界が寡占になっていない
- ② JP・トールとして取組み意義が強いエリア
  - 日本を代表する物流企業として、アジア圏まで強化エリアの拡大を狙う
  - トールが強い事業基盤を保持

アジアにおける営業体制の強化、自社アセットの更新・機能拡張等の実施

(資料) 日本郵便提出資料



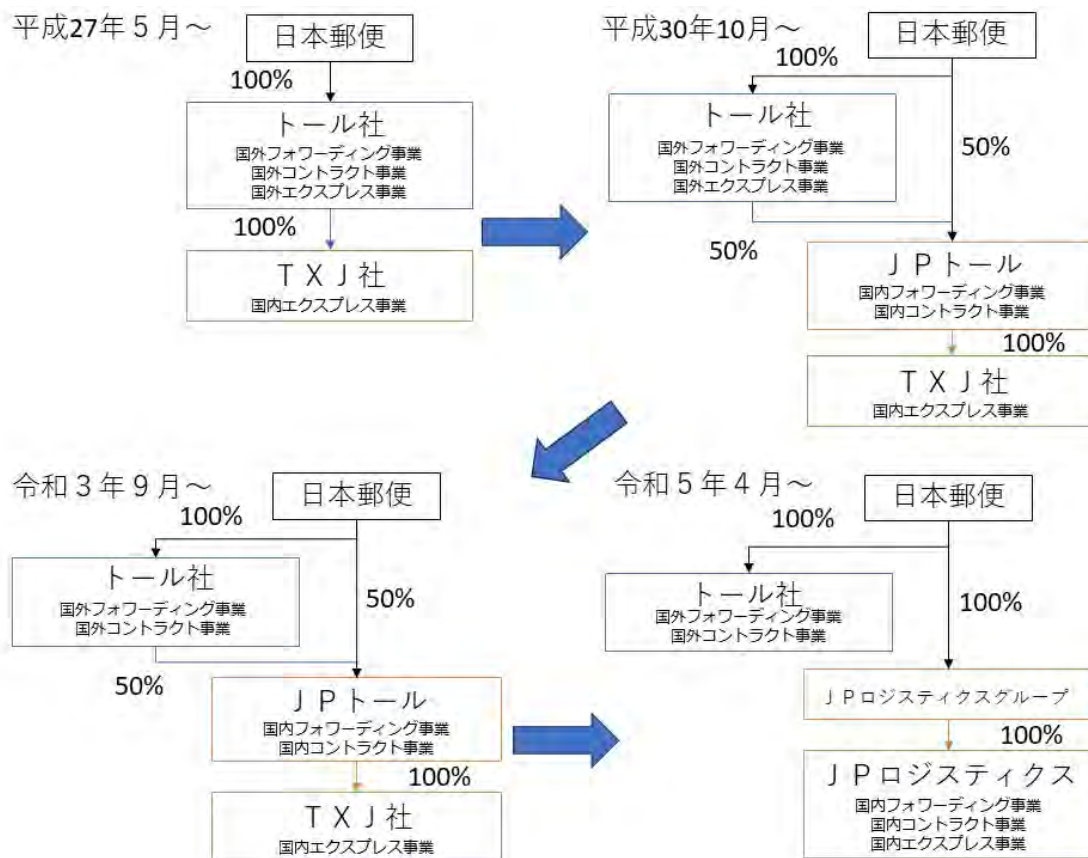
## <アジアの強化のためのトール社の取組>

### ■ 取組項目

項目	具体的取組事項
1 顧客業種ポートフォリオの見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>強みを持つ消費財・小売業界については、アジア全域においてそのポジションを維持する</li> <li>よりバランスの取れたポートフォリオ構築のため、ヘルスケア分野の対応能力拡充を図る</li> </ul>
2 戦略的顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客管理を強化し、既存顧客の他事業・他地域の案件獲得を図る</li> </ul>
3 営業戦略	<ul style="list-style-type: none"> <li>現地の営業社員の拡充を図り、アジアローカルの多国籍企業の案件獲得を目指す</li> <li>Japan Desk(日系営業チーム)の取組を活用し、日系多国籍企業の案件獲得を目指す</li> </ul>
4 不動産投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>倉庫面積の拡張により、顧客の需要に対し迅速に対応できる能力を獲得すると同時に、賃料高騰のリスクを回避する</li> <li>アジア全域の倉庫面積の拡張する</li> </ul>
5 社員のスキルアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、平常のオペレーション管理やサービス提供を行うにおいては十分な能力を有しているが、新規案件獲得や革新的なソリューションを用いた営業を行う能力は限定的であるため、新たな人材の獲得やトレーニングを実施する</li> </ul>
6 革新的なソリューションの開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>倉庫管理システムや輸送管理システムを標準化し、各国への実装の加速させる</li> <li>自動化やロボティクスにおける革新的なソリューションの開発に取り組む</li> </ul>
7 オペレーションの合理化	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fit for Growthプログラムに取り組み、コスト効率の良いオペレーションを確立する</li> </ul>

(資料) 日本郵便提出資料

## <国際物流事業に関する子会社の再編の経緯>



(資料) 日本郵便提出資料から作成

<JPロジスティクスグループ・JPロジスティクス-会社概要>

**JP LOGISTICS JPロジスティクスグループ**

本社所在地	〒100-8792 東京都千代田区大手町2丁目3-1
代表者	代表取締役会長 立林 理 代表取締役社長 長谷川 実
業務内容	物流戦略の企画立案など

■ 株式保有ストラクチャー



■ 営業収益推移(JPロジスティクスグループ連結)

(単位:億円)

	2020年度	2021年度	2022年度
収益	557.2	605.4	610.2

**JP LOGISTICS JPロジスティクス**

本社所在地	〒100-8792 東京都千代田区大手町2丁目3-1 (大阪本社) 〒541-0053 大阪府大阪市中央区本町3-4-8 東京建物本町ビル7階
代表者	代表取締役社長 長谷川 実
業務内容	コントラクト・ロジスティクス(CL)事業 フォワーディング(FWD)事業 エクスプレス(EXP)事業
拠点数	1. CL事業: 3拠点 2. FWD事業: 2拠点 3. EXP事業: 78拠点
従業員数 (正社員数)	3,219名(2023年4月1日時点)
車両数	2,565台(2023年4月1日時点)
倉庫面積	1. 京都府に約6,000坪の営業倉庫 2. 埼玉県に約4,000坪の営業倉庫 3. 大阪府に約3,000坪の営業倉庫 4. 神奈川県に約4,000坪の営業倉庫 5. 広島県に約400坪の営業倉庫
取扱量	1. FWD取扱量: 海上輸送: 7,400TEU 航空輸送: 620万kg 2. EXP取扱量: 約220万トン

※ JPロジスティクスグループ及びJPロジスティクスは、2023年4月1日、国際物流事業セグメントから郵便・物流事業セグメントに区分を変更

(資料) 日本郵便提出資料



## (6) 郵便局窓口事業

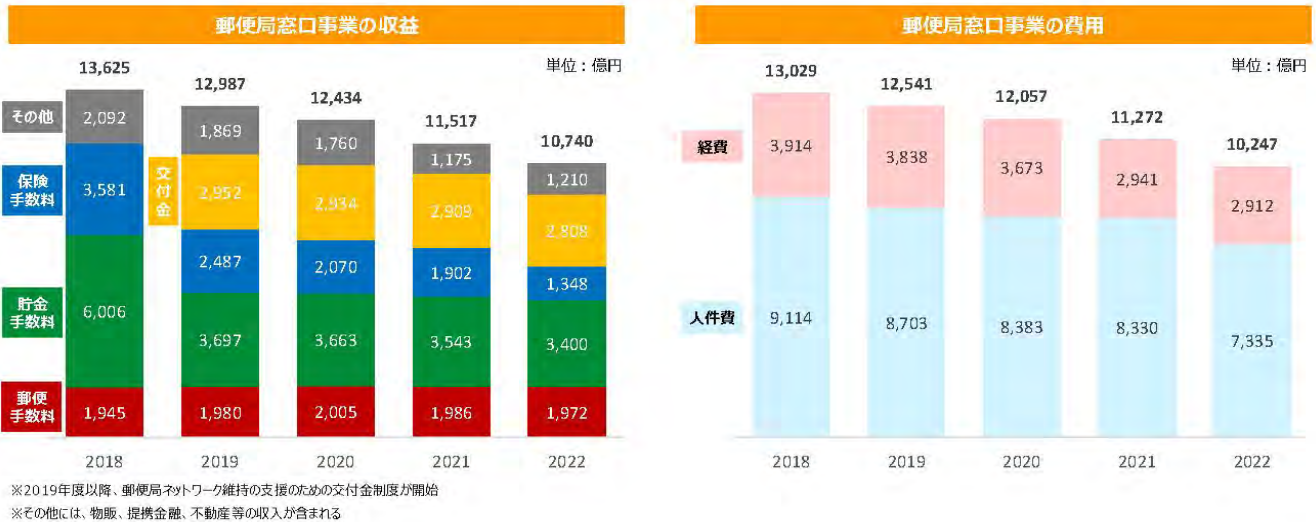
### <郵便局窓口事業における主な新サービス等>

	サービス等
平成 25 年 6 月	郵便局舎等の屋上を利用した太陽光発電事業の開始
平成 26 年 10 月	がん保険新商品（J P オリジナルプラン）の取扱開始
平成 27 年 2 月	日本郵便株式会社と株式会社ココカラファインの連携による医薬品等の通販事業の開始
平成 27 年 10 月	通販事業者向けのクラウド型出荷管理システム「ゆうパックプリント S k y」及び通販管理ソフト「ゆうパックプリント産直」のサービス開始
平成 29 年 10 月	「郵便局のみまもりサービス」のサービス開始
平成 29 年 10 月	郵便局での i D e C o の紹介開始
平成 29 年 10 月	キオスク端末による公的証明書交付サービスの開始
平成 30 年 2 月	荷物一時預かりサービス「e c b o c l o a k」郵便局での荷物預かりを開始
平成 30 年 5 月	郵便局での i D e C o の対面相談受付サービスの開始
平成 30 年 10 月	郵便局オリジナル商品「J P 生活サポート保険」（団体総合生活保険）の販売開始
平成 30 年 10 月	終活紹介サービスの試行
令和元年 7 月	地方公共団体事務の包括受託の開始
令和 2 年 2 月	郵便局におけるキャッシュレス決済の導入
令和 3 年 6 月	「楽天モバイルの申込み等カウンター」のサービスの試行
令和 3 年 11 月	「楽天モバイルの申込み等カウンター」のサービス開始
令和 4 年 1 月	地方自治体向け「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」の開始
令和 4 年 2 月	寺田倉庫との協業による、防災向け宅配型トランクルーム「防災ゆうストレージ」（災害に備え日用品や思い出の品などのなくしたくない大切なものを寺田倉庫が管理する倉庫に預け、災害時には避難先にも宅配可能）のサービスを開始
令和 4 年 5 月	マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新などの事務受託を開始
令和 4 年 8 月	「あとつぎ探し」の支援サービスの開始（近畿地区のみ）
令和 4 年 8 月	楽天モバイルとの協働による「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」を開設
令和 4 年 10 月	「空き家のみまもりサービス」の試行
令和 5 年 1 月	「マイナンバーカード申請サポート事業」の実施（1 月～3 月）
令和 5 年 1 月	「空き家調査業務」の受託（1 月～3 月）
令和 6 年 2 月	「郵便局の終活日和」（平成 30 年に試行開始した終活紹介サービス）の全国拡大

（資料）日本郵便公表資料から作成

## <郵便局窓口事業の現状と課題>

- ① 人口の減少やデジタル化の進展等により来局数は減少傾向にあり、収益構造の大宗を占める郵便・貯金・保険の受託手数料収入は減少傾向の中、受託手数料以外(物販、提携金融等)の商品・サービスにも取り組んでいるが、収益の大幅な拡大には至っておらず、収益全体に与える影響は僅少。
- ② 一方、費用構造については、大宗を占める人件費は社員数の自然減により減少してきたほか、経費削減にも取り組んでいるものの、固定費の支出も大きく、これ以上の大幅な削減は困難。



(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵便提出)

## (7) 郵便・物流事業等のDX

### <P-DXの推進>

- ① デジタル化の徹底によるデータとモノのスピード差や、配達先情報等の当社が保有するデータを活かし、荷物分野の競争激化に打ち勝つ配送サービスを提供。
- ② デジタル化された情報に基づくオペレーションの効率化を進めるとともに、お客さまにとっての差し出しやすさ・受け取りやすさを追求。

### 郵便・物流事業 P-DX\*の推進 (データドリブンによる郵便・物流事業改革)

\*P-DX (Postal-Digital transformation) : デジタル化された差出情報と、当社ならではの配達先情報を活用し、データ駆動型のオペレーションサービスを実現するための郵便・物流事業改革

#### [データドリブンによる郵便・物流事業改革]



(資料) 令和5年12月12日第269回郵政民営化委員会配布資料 (日本郵便提出)



## <配送業務の効率化（Dcat）>

- 集配社員に通信機器（スマートフォン端末）を携行させることで、位置情報等を取得するアプリケーション「Dcat(Delivery Communication Assist Tool(配達コミュニケーション支援ツール))」を郵便の集配業務(主に二輪)で活用しているところ(2023年4月現在で約75,000台)
- 今後は業務課題解決に向けた機能充実や、蓄積データの利活用検討を行っていく

### 1. 主な用途

日々取得し蓄積された走行データを基に、「安全管理」、「業務適正化」及び「業務効率化」に活用。



取得データ  
自動送信



データ取得  
分析・表示

項目	期待される効果	目指すもの
安全管理	運転状況管理	事故リスク減少
業務適正化	タイムリーな進捗確認 適時適切な応援	コスト抑制
業務効率化	道順や区画の見直し	配達区の効率化

### 2. 今後の展開

利用対象業務の拡大  
(荷物配達等)

郵便局管理者等、マネ  
ジメント層の課題解決  
に資する機能の充実

Dcatで取得できる  
データを基にした  
新たな価値の創出

集配社員の走行データ等の  
郵便局データの活用可能性  
を「郵便局データ活用アド  
バイザリーボード」で継続協議



(資料) 令和5年10月23日第34回情報通信審議会郵政政策部会配付資料から抜粋

- Dcatは走行状況や配達の進捗等、配達業務を可視化できるアプリであり、主な機能は以下のとおり
- 郵便局からの意見・要望を踏まえ、随時機能追加を実施しているところ

#### ☆ 個人走行レポートの確認



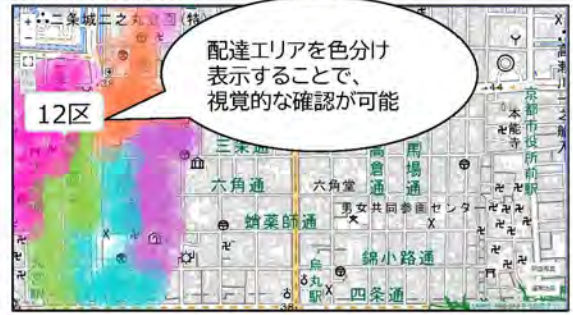
#### ☆ 走行軌跡の比較(班単位・局単位)



#### ☆ 配達の進捗確認

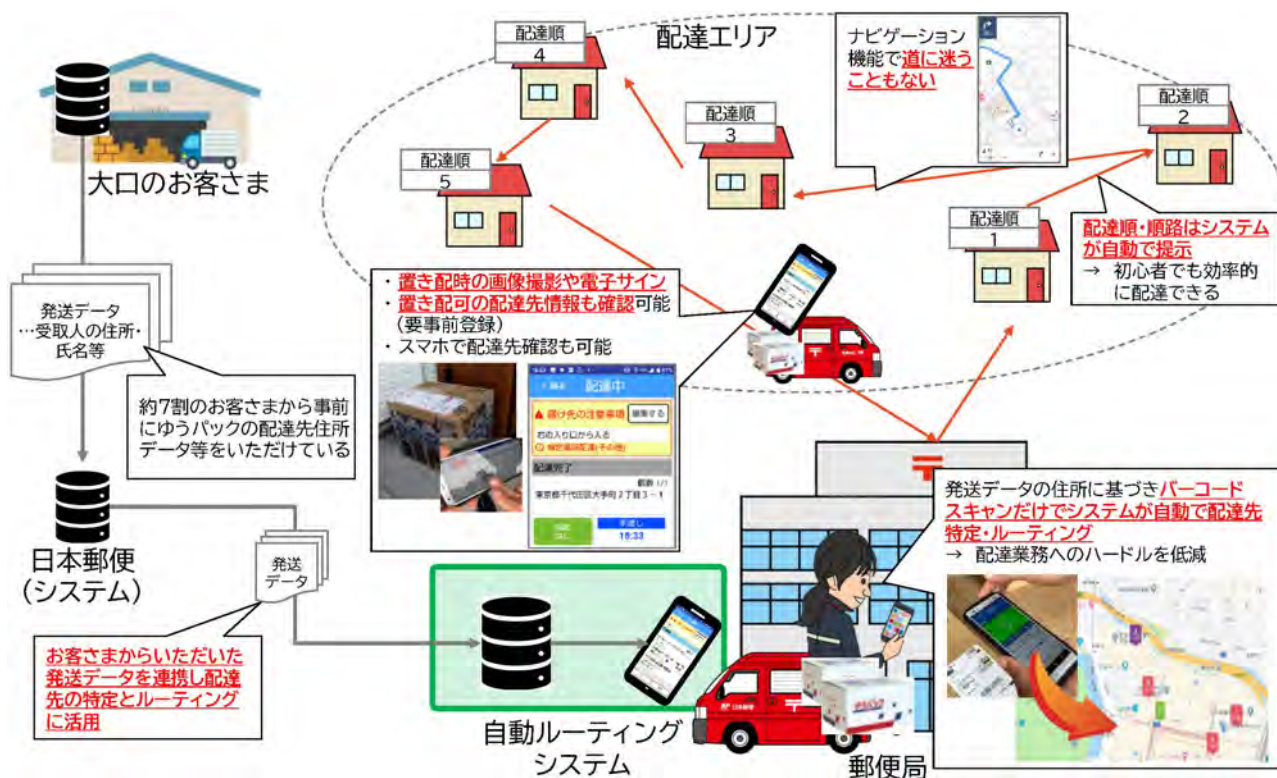


#### ☆ 配達エリアの表示



(資料) 令和5年10月23日第34回情報通信審議会郵政政策部会配付資料から抜粋

< 配送業務の効率化（自動ルーティングシステム） >



(資料) 令和5年10月23日第34回情報通信審議会郵政政策部会配付資料から抜粋



## <郵便局アプリ>

### 郵便局アプリ

新しいアプリでお客さまと郵便局がさらにつながる



#### 機能紹介



##### 郵便局・ATM検索

あなたの近くの郵便局、すぐに見つかる

現在地や目的地付近の郵便局・ATMの検索ができます。検索結果から、地図上で場所や各郵便局窓口の営業時間をご確認いただけます。また、ゆうびんIDでログインすることによりお気に入り登録もご利用いただけます。



##### ポスト検索

ポスト探しも、もう迷わない

現在地や目的地付近のポストの場所などの検索ができます。検索結果から取集時間（投函物を回収する時間）や投函口の大きさなどもご確認いただけます。また、ゆうびんIDでログインすることによりお気に入り登録もご利用いただけます。



##### 商品・サービス比較

目的別で送りたいものを最適な方法で

発送予定のはがきや手紙、お品物の大きさから、おすすめの送り方やお得に発送できる商品・サービスをご提案します。空港受け取りやゴルフバッグを送る場合など目的別でもサービスをご案内いたします。



##### 運賃・料金・お届け日数検索

条件に応じた運賃・料金・日数がすぐわかる

手紙や荷物を送りたいときに、差出地と宛先地、大きさ、サービスなどの条件で検索すると、運賃・料金・お届け日数がご確認いただけます。また、お届け先の郵便番号を検索できます。



##### 送り状作成

送り状の作成が手軽に

お客さま（ご依頼主）情報や荷物のお届け先情報などを事前に入力いただくと、手書きせずに郵便局の専用プリンターで送り状が作成できます。また、一度作成した荷物のお届け先情報などは、保存できるため再利用が可能です。  
▼ 送り状の詳細な作成方法はこちら



##### ゆうパックスマホ割

事前決済でさらにお得に

ゆうパックスマホ割は、ゆうびんIDでログインし、事前決済で送り状を作成いただくと、送り状の手書きの手間が省け郵便窓口でのお支払いの時間が短縮でき、さらに一個につきゆうパック基本運賃から180円割引で送ることができます。  
▼ ゆうパックスマホ割サービスの詳細はこちら



##### 配達状況検索

郵便物の配達状況をすぐに把握

お問い合わせ番号やお知らせ番号から荷物・郵便物の配達状況を把握できます。ご不在連絡票に貼付されているQRコードをカメラで読み取れば文字入力しなくてもご利用いただけます。



##### 配達依頼

配達依頼も郵便局アプリから簡単に


郵便物・荷物の配達状況検索後に、そのまま郵便局アプリ上で再配達などをご依頼いただけます。



##### 混雑予測・整理券発行

郵便局窓口の待ち時間を最小限に

ご用件（荷物受け取り、貯金、保険など）に応じた窓口の混雑予測をご確認いただけます。また、混雑している場合、事前にご用件の窓口の整理券を発行できるので、郵便局での待ち時間が短縮できます。

※ デジタル発券機が設置されている郵便局に限り  
※ デジタル発券機設置郵便局は こちら

（資料）日本郵便ウェブサイトから抜粋

## (8) カーボンニュートラルの実現に向けたGXの取組

### <カーボンニュートラル化の取組>

#### ○EV車の効率的な運用

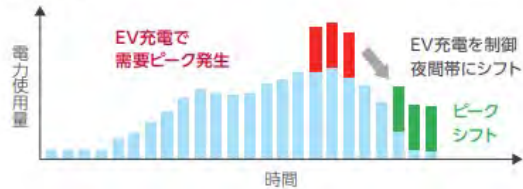
##### 二輪充電リレーの取り組み

走行距離が長く高低差のある地域などではEVの航続距離が課題となっています。そこで、郵便局ネットワークを活用し、配達途中の郵便局でバッテリーを交換し、一時充電のために帰局することなく配達を続けるなど、効率的な運用を試行しています。

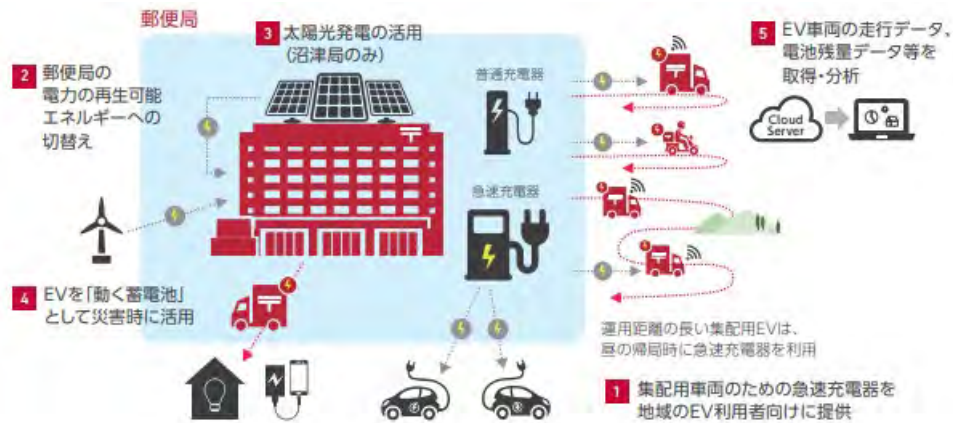


##### 充電ピークシフト

東京大学発のスタートアップであるYanekaraとの協業により、EVの充電時間をシフトし、地域の電力需要が高い時間帯での充電を避ける実証実験を行いました。自社のコスト削減のみならず、地域のエネルギー需給の安定化につながるよう、他の地域への配備を検討していきます。



#### ○東京電力グループ及び三菱自動車工業との取組



(資料) 日本郵政グループ 統合報告書・ディスクロージャー誌 (2023年) から抜粋

#### ○+エコ郵便局の仕組み

##### 【「+エコ郵便局」当麻郵便局の取り組み】

###### ○外観



###### ○窓ロビーの様子



木質チップを熱利用設備 (チップボイラー) で燃焼

###### ○再生可能エネルギー利用の仕組み (イメージ)



(注) CLT: クロス・ラミネイティッド・ティンバー

長い板状の木材を縦横交互に張り合わせた厚型のパネルで、強度や断熱性に優れており、コンクリートや鉄に比べてCO2の発生を抑制するもの。

(資料) 令和5年2月7日日本郵便公表資料から抜粋



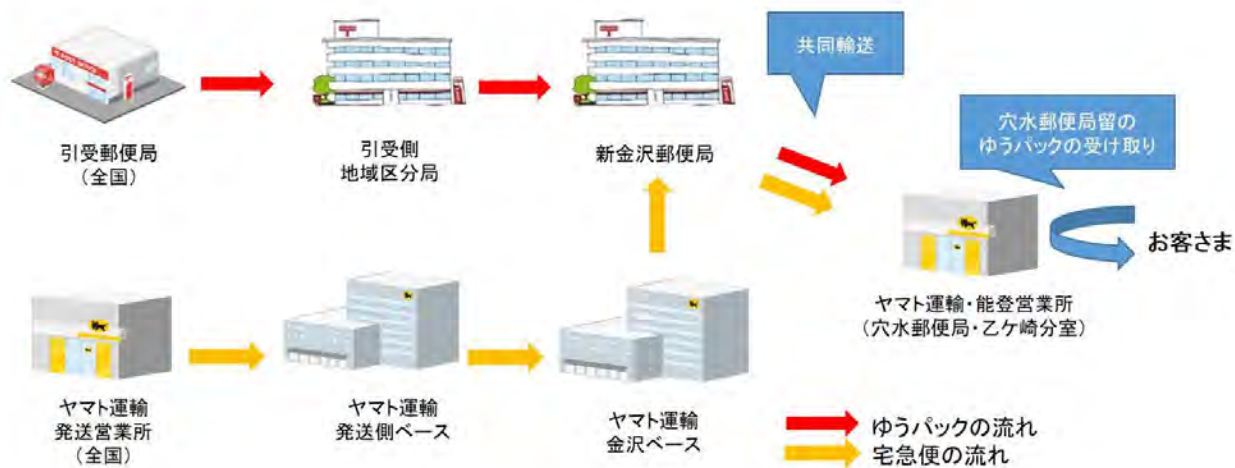
## (9) 災害等の非常時における取組

### <ヤマト運輸営業所の共同利用>

穴水郵便局が大きな被害を受けたことから、日本郵便の荷物引渡し拠点として、ヤマト運輸 能登営業所を穴水郵便局・乙ヶ崎分室として共同利用し、同営業所において、局留め扱いとして差し出されたゆうパックの引渡しを実施した。(令和6年1月19日から最長3ヶ月を予定)

### <共同輸送>

ヤマト運輸は、金沢ベースから新金沢郵便局に立ち寄り、穴水郵便局留のゆうパックを引き取り後、能登営業所へ共同輸送することで、効率的な輸送の実現と地域の渋滞解消に貢献する。



(資料) 令和6年1月18日日本郵便公表資料から作成

## (10) 不適正募集事案の対応と営業の正常化

### <不適正募集問題への対応>

#### 1 経緯

かんぽ生命保険商品に係る不適正募集問題に対する、2019年12月27日の監督官庁からの業務停止命令及び業務改善命令を真摯に受け止め、不適正募集の発生原因を分析の上、2020年1月31日に総務省及び金融庁へ業務改善計画を提出。

2020年2月末時点の状況を報告した初回報告以降、3ヶ月ごとにその進捗状況を翌月15日までに報告。(2023年12月26日終了)

#### 2 主な発生原因と主な対応

項目名	主な発生原因	改善計画に基づく主な対応
1 営業推進管理の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険料改定に伴う貯蓄性商品の魅力低下を受けた営業目標水準の引き下げが不十分。</li> <li>営業手当の仕組みが、営業推進向上を重視し、募集品質が評価されにくい構造。</li> </ul>	<p><b>営業目標の見直し</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「活動目標」と「純増目標」の二軸により評価を開始。良質な募集品質を前提とした営業目標を設定。</li> </ul> <p><b>営業手当の見直し</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局の手当原資を社員の総合的な営業活動に応じて配分する制度へ見直し。</li> </ul>
2 募集管理態勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集時にお客さまのご意向確認が形式的なものとなり、より丁寧に、重層的に確認する仕組みとなっていなかったこと。</li> </ul>	<p><b>募集に係る制度・仕組みの整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外形上、品質に懸念のある申込みについて、郵便局管理者及びかんぽ生命専用コールセンターによる重層的なご意向確認を実施。</li> <li>乗換契約等について募集事前チェックの仕組みを導入。</li> </ul>
3 ガバナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適正募集事案の発生等に関する問題点や原因について、フロントラインの実態を十分把握していなかったため、経営陣に共有されていなかったこと。</li> </ul>	<p><b>正確な情報把握</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>かんぽ生命から提供される募集品質データの分析を高度化するとともに、お客さまの声及び社員の声を把握・分析するなど実態把握を強化し、改善策の見直しに活用の上、経営会議・取締役会等に付議することで、PDCAサイクルを徹底。</li> </ul>
4 組織風土	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業目標達成に向けたアプローチとして、各組織において具体的な指示又は手法の提示が少ないこと。</li> <li>目標必達主義のマネジメントが行われていたこと。</li> </ul>	<p><b>お客さま本位の意識の醸成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>募集の基本方針（販売・サービス方針及びお客さま本位の業務運営に関する基本方針）を改正し、研修等により、継続的な意識付けを実施。</li> </ul>

Copyright © JAPM POST All Rights Reserved.

(資料) 日本郵便提出資料