

郵政民営化委員会（第140回）議事録

日 時：平成27年10月15日（木）9：30～10：10

場 所：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室

出席者：増田委員長、米澤委員長代理、老川委員、清原委員
日本郵便株式会社 津山執行役員、
關郵便・物流商品サービス企画部長、
坂東郵便・物流施設部長

○増田委員長

おはようございます。

ただ今から、第140回「郵政民営化委員会」を開催いたします。

本日は、委員5名中4名の出席を頂いておりますので定足数を満たしております。

お手元の議事次第に従って、議事を進めていきますが、始めに、再配達削減に関する取組について、日本郵便から説明をしていただきまして、質疑応答を行いたいと思います。

日本郵便の津山執行役員から10分程度で御説明をお願いしたいと思います。

よろしく申し上げます。

○津山執行役員

それでは、お手元の資料140-1に基づきまして、説明させていただきたいと思っております。

表紙をめくっていただきまして、資料の1ページは「はじめに」ということでございますけれども、いわゆるECの発展ということで、B to Bもあるわけですが、主にB to Cにおける取扱量が非常に継続的に上昇しております。日本郵便としてもゆうパックという形で各家庭に商品をお届けしているのですが、受取人不在等による再配達の削減が非常に大きな課題となっております。これまで再配達削減のためにどういう取組みをしてきたのかを御説明を差し上げたいと思っております。

既にここに全体をざっと書いておりますけれども、2010年7月からコンビニエンスストア、具体的にはローソンでECの商品を受け取れるというのを始めております。その後、ミニストップに拡大をしてきているのが現状でございます。

それから、大型郵便受箱の設置を普及させていこうということで、これは昨年10月から始めさせていただいております。郵便だけではなくてECの商品をそのまま対面で手渡しではなくて、ポストインの形でお届けするという流通形態も広がっております。これに対応してそれが受け取れるような大型の郵便受

箱を設置していこうと。

また、今年4月から、受取ロッカーサービス「はこぼす」という名称で展開をしております、ロッカーで無人で受け取れるということも始めております。実施予定ということで、これは先般報道発表させていただいたのですけれども、コンビニエンスストアでの受取場所をローソン、ミニストップに加えてファミリーマートにも広げるということで、11月からの実施を予定しております。

それから、配達予定日時の事前メール通知サービスも予定しております、今ですと、よくEC事業者の方から「出荷しました」というメール通知が来たりするのですが、いつ届くのかは、結局、配送会社側の配送リードタイムがどれくらい掛かるのかによってしまうわけで、受取人の方に正確にいつなのかが事前に分かれば、在宅して荷物を待って受け取っていただけるのではないかとということで、こうしたサービスも提供したいと思っておりますし、郵便局で荷物を受け取るというのもやれるようにということで検討しております。

今も郵便局で「留置き」という形で、荷物を郵便局に留め置いてそれを取りに行くというのはできるのですが、基本的にこういう通知をするサービスが無いものですから、基本的には受け取る方が、自分自身で荷物が着くのを知っている、多分着いたであろうというときに郵便局に出向いていただくというスタイルになっておまして、ECの場合、注文したのだけれども、いつ荷物が来るかわからないという状態では、ちょっと使いづらいたらうということがありますので、これも郵便局に着いたら連絡が行くような仕組みを考えているということでございます。

2ページ以降、少し詳しく説明をした資料になっております。2ページが「(1) コンビニエンスストアでの受取り」ということで、これは2010年にローソンを皮切りにミニストップ、今度はファミリーマートということになっているのですけれども、基本的な仕組みの絵が描いてあります。

一番右側がEC事業者ということで、こちらにお客様の方から注文があります。注文する際に、コンビニエンスストアで受け取りたい場合には、コンビニエンスストアで受け取りたいというのを希望していただいて、どこのコンビニエンスストアかというのは、地図上にコンビニエンスストアが出るようになっておまして、その中でクリック、選択していただくと、そのコンビニエンスストアで受け取れるという流れになっています。

そうしますと、EC事業者から③の流れで商品発送指示がEC事業者の物流拠点に流れまして、それを私どもの方で荷物を引き取る。引き取ってコンビニエンスストア⑤のところで配達をしますと、受取人の方にコンビニエンスストアに荷物が到着しましたというメール通知が行く。メール通知が行くと、受取人の方は荷物についている固有の番号と認証番号を入れていただければ、コンビニ

エンストアの専用端末機で受取り用のレシートが出てきますので、その受取り用のレシートをレジに持って行っていただくと、受け取れるという流れになっております。

次の3ページが、「(2) 大型郵便受箱」なのですけれども、先ほど申し上げましたとおり、対面、手渡しでお渡しするだけではなくて、特に薄いものなどはポストインで配送するというEC事業者が増えているということでございまして、これをやろうとしますと、今、例えばマンションとかそういったところは1階に郵便受けがあるのですが、これは郵便法に基づいて総務省でルールを定めておりまして、3階以上の高層の建物については1階に必ず集合の郵便受けを設置してください、というものです。その際の差入口の幅、高さですけれども、25ミリ以上というのがルールになっております。そうしますと、今、一般に普及しているのがこの25ミリ以上という最低条件をクリアした受箱ということで、25ミリが現状は主流になっております。

ところが、例えば私どもの商品でポストパケットやレターパックというものがあるのですけれども、これが私どもの中で商品設計が3.5センチとか3センチまでという厚さの指定をした商品を出してございまして、実はそれがこういう集合の郵便受けが2.5センチが主流になっているというのと少しミスマッチが起きている。そういう中で、実際の3センチとか3.5センチサイズでECの商品が運ばれるのが増えてきているということで、何とかここを3.5センチにしていだけないかということで、昨年10月には、Amazonが私どものポストインのサービスを大変沢山利用していただいております、Amazonは3.5センチまでということで利用して頂いているということもあって、Amazon、集合受箱のトップメーカーになりますナスタと共同で、日本郵便としてはこういった会社と協力しながら3.5センチ以上の受箱を設置していただいた会社には1個当たり500円の手数料を今年度に限ってお支払いしますという形で、これはもちろんナスタの受箱に限るということではなくて、設置していただいた方には手数料をお支払いしますということで、未来永劫というわけではないのですけれども、こういうことで社会的な認知度を上げて、多くのデベロッパー、受箱メーカーに3.5センチというのが今後のECの主流になってくると思われるので、是非協力をお願いしたいということで取り組んでいるところです。

現在のところでは、ナスタ以外にも3社、合わせて4社のメーカーがこの3.5センチサイズを供給していただいております、設置が確認され次第、今、手数料のお支払いをしている最中でございます。

4ページが「(3) 受取ロッカーサービス『はこぼす』」で、これは今年4月からサービスを開始しておりますけれども、都内の25の郵便局にこの「はこぼす」を設置して、商品を受け取っていただいている。基本的な流れはコンビ

ニエンスストアで説明した流れと同じような流れになっております。

現在、郵便局が一つ工事のために運用を停止しておりますので、24の郵便局で運用中ということになっております。

5ページは「(1) コンビニエンスストアでの受取り場所の拡大」ということですけれども、11月からはファミリーマートでも受け取れるようになりますということで、【参考】に書いてございますとおり、ゆうパックが受け取れるコンビニ受取拠点ということでは、ファミリーマートを加えると2万5,000店舗。参考までに宅配最大手のヤマト運輸はホームページ等でのデータからしますとファミリーマート、サークルKなど2万1,000店舗で受け取れるということで、ヤマトも含めて宅配業界は色々な受取ニーズに対応したサービスを展開しているところでございます。

6ページが、冒頭説明しましたとおり、来月ぐらいを予定しておりますけれども、いつ荷物が届くというのをEC事業者と私どもの送達、リードタイムのデータベースと連携をして、出荷日、出荷時間が分かれば到着も分かる。これをユーザーの方に通知するというサービスを始めたいと思っております。

それから、郵便局での受取も便利にできるようにということで、これは年度内に何とか実施したいということで、現在、検討中でございます。

7ページは国交省で実施している「宅配の再配達の削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会について」ということで、昨日、最終報告が出たということで、宅配便の大体2割ぐらいが不在になっているということで、もちろん私どもも配送会社側としての企業努力もやってまいりますが、それ以外にもEC事業者、ロッカー会社や、ハウスメーカー、デベロッパだとか色々な方の理解も得ながら進めていくことで、効率的な物流が社会的にも実現していくためには、私どもの努力だけではなかなか難しい面もありまして、国交省の方でこういう検討会もありますので、私どもの方から、今隣に座っております部長の關も参加させていただいて、こうした取組にも積極的に協力しているということで取り組んでいるところでございます。

ひとまず、再配達に関する資料の説明は以上でございます。

○増田委員長

ありがとうございました。

それでは、ただ今の関係について、御質問等があればお願いいたします。

老川委員、どうぞ。

○老川委員

どうも御説明ありがとうございました。

念のため伺いますが、これはこれで大事なことだと思っておりますが、再配達それ自体は従来どおりやるわけですね。

○津山執行役員

もちろんそうです。

○老川委員

それ以外にプラスアルファでこういうことも加わるという理解でよろしいのですね。分かりました。

それから、本件とは直接関係ないのですけれども、今日のテレビの情報番組などを見ていると、地方の簡易郵便局の元郵便局長による多額の詐欺事件が報道されていました。他の地域でも、それよりは金額が少ないけれども犯罪があったということで、長野県の場合は郵便局業務と直接関係していない、局長個人による犯罪ということのようですが、こういう事件があると郵便局それ自体に対する信頼性を著しく損なうことになってしまっていて、大変まずいことだなと思います。

かねがね、この委員会でも私は郵便局における金銭の取扱いの不祥事は、特に完全民営化を目指していく上で大きな障害になるということで注意を促しているわけなのですが、こういうケースがあると非常にマイナスイメージになると思いますので、今日は御担当の方ではありませんけれども、郵便局全体としてここら辺の綱紀肅正といいますか、そこら辺を厳重にやっていただくようお願いしたいと思いますので、意見を申し上げておきます。

○増田委員長

今の、特に後の点については、郵便局の窓口を預かっている会社として重く受け止めていただかなければいけないので、是非綱紀肅正に努めていただきたいと私からも申し上げておきます。

○津山執行役員

どうもこのたびは申し訳ございませんでした。

○増田委員長

それでは、どうぞ。

○清原委員

御説明ありがとうございます。

私は、今、御説明を伺っておりまして、今日の表題は「再配達削減に関する取組について」という表記になっておりましたが、むしろお客様にとっては、「受け取る機会の拡充」といいたいでしょうか、自宅以外でECによる郵便物を受け取る機会の拡充を色々考えていらっしゃるのではないかと思ったのです。

ですから、事業経営の観点では、職員が何度も自宅に行くことを削減し、いわば経費削減にも結びつくし、社員の皆様が夜遅く配達することも防ぐという、労働安全衛生の観点からもこういう表題になったのかもしれないのですが、私自身は、本当にECの需要が増えている中の、受け取る機会を様々な事業体と連

携しながら拡充されていると、そういうサービス向上の観点から御説明されるということも、方向性としては間違っていないのではないかと考えて受け止めておりました。

そうであるならば、利用者の方の信頼を得るために幾つか確認させていただきたいのですが、コンビニエンスストアでの受取りの際は、2ページにありますように情報端末機にインターネットのサイトで商品を注文した際に送られてくる問合せ番号、認証番号を入力して引換券を受領する。これで確かにこの商品を注文したことを確認し、支払っていない場合には代金引換でコンビニエンスストアが受けるし、クレジットカードで決済していればそれで済む。

こういう場合に、EC会社と日本郵便との適切な個人情報の保護に関する覚書とか、そういうものがないといけないのかなと思ひまして、そういう両事業体間の契約というか覚書というか、そういうことは個人情報の保護等についても決められていらっしゃるかどうかを確認したいと思ひました。

それから、3ページにあります「(2) 大型郵便受箱の設置普及」についてなのですが、こうした集合郵便受箱を設置するというのは、設置場所というのは集合住宅だったりするわけですね。でも、今の御説明を伺っていると、1個当たり500円の手数料がひよっとして受箱メーカーに行くのかなと聞こえたのです。これはそれでよろしいのでしょうか。

つまり、管理組合等あるいはマンション事業者が受け入れる郵便物の厚さのサイズの大きい集合受箱を設置するという際は、その費用を払っているのは設置する方ですから、受箱の経費を払われた方に1戸当たり500円が戻るのか、それとも、メーカーと連携してということなのでメーカーに行くのかによって、手数料が今年度限りといっても、どういう位置付けなのかなと思ひまして、確認させていただきます。

以上、よろしくお願ひします。

○増田委員長

2点ありましたので、よろしくお願ひします。

○津山執行役員

個人情報の扱いなのですが、基本的にこの仕組みの中で、コンビニエンスストアで受け取られる場合には、住所とかそういったことが表記されない形になっておひまして、EC事業者からそうした個人情報を私どもが取得するということがない形で運用しておひます。逆に、個人情報はEC事業者の方が特商法等に基づく色々なレギュレーションがございますので、その中の個人情報の扱いの中でやっていただく。私どもの方には個人情報は来ない形で運用しておひます。

○清原委員

届け先がコンビニエンスストアであることしか明確にならないということですね。

○津山執行役員

二つ目ですけれども、この500円の手数料はあくまでも住宅に大型郵便受箱を設置した方ということになっています。マンションですので、大体デベロッパーが先に住宅に郵便受箱を設置されますので、デベロッパーの方にそれをお支払いしているという形になっております。

○清原委員

株式会社ナスタ等の受箱メーカーとこうした機運を醸成しているというのは、設置の営業といえますか、そういうことについては連携しているというニュアンスですか。

○津山執行役員

当然、3.5センチサイズを作っていたかかないといけません。それがマンションですと、玄関スペースの設計上どのように入れ込んでいくというのは、マンションも色々なシリーズ物になっていると、大体設計が決まっているのです。その中に急に3.5センチの受箱が上手くはまるのかというのは、やはりこういうプロの受箱メーカーに色々工夫していただかないと難しいところもあって、こういう商品開発を是非お願いしますと。

ただ、あくまでも設置される方にお支払いするものですから、お支払いするのは設置者ということですね。

○清原委員

確認できてよかったです。ありがとうございます。

○増田委員長

最後に、受取りを郵便局に指定するというのは、多分 EC サイトで商品を本人が頼んだときにだけ受取郵便局渡しということしか余り考えられないと思うのですが、配達予定日時の事前メール通知サービスは、誰かどこかの個人から荷物が来た場合も、EC サイトで頼んだ場合も、どちらもあるととても便利になるのです。

今、どこもヤマトも佐川もそこまでは全部きっちりやっていないと思うのですが、いずれどんどん他の会社も、今はいきなり荷物が来るけれども、こういう荷物をいつ届けるという通知をどんどんやっていくと思います。だから、いずれ会社としてこういうものを全部に広げるという考え方を持っているわけでしょうか。

○津山執行役員

ちょっとまだ仕組みとしては考えておりません。

○増田委員長

要望だけれども、もう早く作って、それで是非そうしてほしい。

荷物がいきなり来るのではなくて、事前にこういうものをいつ届けると知らせる仕組みにしないと、必ず他のライバルもやるでしょうから、そういう面で全体的に郵便局は図体が大きいからかなり遅れているところがあって、急速に立ち上げてほしい。

そういう意味では、投資コストを掛けるというのは意味があると私は思いますが、是非こういう面で物流の合理化というか効率化というか、そういう観点なので、早くそれを検討して実用化してほしいと思います。

要望としてお願いしたいと思います。

それでは、よろしゅうございますか。どうもありがとうございました。

それでは、ただ今の件については、以上に致したいと思います。

続きまして、郵便・物流ネットワーク再編の取組について、日本郵便から説明をいただきまして、質疑応答を行いたいと思います。

同じく日本郵便の坂東郵便・物流施設部長から、こちらも10分程度で説明をお願いしたいと思います。

○坂東郵便・物流施設部長

郵便・物流施設部長の坂東です。よろしくお願ひいたします。

郵便・物流ネットワークの再編ということで、2年前ぐらい前から本格的に既存施設等も活用しながら進めてきているところなのですが、「1. 施策概要」としては御案内のとおり、集配局というのは街の中にある、いわゆる本局といわれる、大きな窓口と非常に大きな建物を有している局です。現在、その中でも、実は周辺のポストに入った郵便物等を集めて、そこに機械を入れて仕分けをして、それを県単位で地域区分局というところにまとめた上で全国の配達をしているわけですが、街中の一般の集配局に置いてあるそういった仕分け機能を地域区分局、県単位に設置しているハブ的な局に集中させて、そこで徹底的な機械化と作業の簡素化、手順の簡素化を進めることで、郵便・物流ネットワーク全体の生産性を大幅に向上させることを意図して進めてきております。

これをやることで、今後の成長基盤の構築、ゆうパックをどんどんお客様にお届けしたいということの基盤にもなりますし、郵便の増減にも柔軟に対応できるという、バックヤードのインフラをしっかりと作っていきたいと考えております。

それにより、街中の集配局は郵便やゆうパックをお引き受けし配達する、窓口サービスを提供するといったお客様対応にどんどん特化し、そういったサービス品質の向上にも寄与していきたいと考えているものでございます。

今、述べたことが下のポンチ絵にあります。現在は集配局から地域区分局、

それで別の県の地域区分局にまず大きなトラックで配送して、実際に配達する局まで持っていくのですけれども、あちらこちらに全長20メートルから30メートルの結構大きな機械が配置されておりまして、それが街の真ん中に多数あるといった状況を、ネットワーク再編後は、例えば東京都ですと、江東区の新砂に新東京郵便局という日本で一、二を争う規模の局があるわけですが、そこに機械を集中させて、この辺りの麴町や神田、世田谷といった一般の郵便局からは機械を除いていくということを考えております。ゆうパックがおかげさまで大幅に増加しているわけですが、その配達スペースが非常に狭あい化しております。そういったことのスペースを集配局で生み出すという効果もございます。

これらについて、左の真ん中からちょっと下の四角になりますけれども、この区分作業を集中するために、2015年度から2017年度にかけて1,300億円の設備投資を行い、大規模な郵便局の設置、機械の集中配備等による生産性を向上するということを考えております。この大規模な郵便局というのは、東京都の場合、昔は東京駅前に東京中央郵便局がありました。それを先ほど申し上げた江東区の新砂の新東京郵便局に移転しているのですけれども、まだ駅前でこういった県単位の郵便物を集めるような業務をやっているところが多数ございます。

そういったところが道路整備等も含めて非常に狭あい化しておりますので、そういったところを街の郊外の高速道路のインターチェンジの近くにしっかりとした将来の物流にも耐えられるような施設を設けまして、そこに機械を集中していくことを今、進めているところでございます。これが大規模な郵便局の設置という意味合いでございます。

老朽・狭あい化の著しい地域区分局は、高速道路付近の新築施設に機能を合わせたということをやっております。

この新築拠点の進捗状況が右の四角にあるように、今、既に土地を購入して建設準備あるいは建設を進めているところでございます。

順番に説明いたしますと、「2. 関連施策」としては、そういった新設拠点の最上階に3,000坪ぐらいの物流倉庫を設けまして、そこに「物流ソリューション事業」ということで、お客様の荷物を先に預かっておいて、先ほどのEC等々にも対応できるニーズに応じて、そこからリードタイムを短く発送するという基盤も併せて、一部の局で整備していくということを考えております。

また、「空きスペースの不動産活用」ということで、先ほど申し上げましたとおり、ゆうパックの増加に伴って集配作業スペースが必要なわけですが、それでも、現在、駅前で地域区分局をやっているようなところは機械が多数ございまして、それを除きますと相当なスペースが空くこととなります。

例えば、一番下の括弧に書いてありますように、昔の地域区分局であった浦

和の駅前にある、さいたま中央郵便局などでは、空きスペースの一部を賃貸で貸し出して、そちらで別のサービスを提供すると。さいたま中央郵便局については、敷地内の別の建物を全部空っぽにできましたので、そこを完全に郵便局とは分離しまして、認可保育園ということで、駅前で非常に好評だというサービスも取っ掛かりについたという状況でございます。

どれぐらい進んでいるのかでございますけれども、右の「3. 地域区分局の変遷」ということで、日本地図にもプロットしております。赤いマルが新設地域区分局で確定しているものでございます。北海道はまず札幌に設けます。

濃い青の丸と薄い水色の丸が、現在の地域区分局です。北海道ですと今、6か所で地域区分局機能をやっております。北海道は日本全国4分の1の広さでありますので、これぐらいの数は必要です。このうち札幌の1カ所で、実は札幌と苫小牧が水色になっているのですけれども、この二つの局の機能を受け持つということをやっています。

なぜこれができるかと言いますと、高速道路の近くに持っていくということで、時間の余裕ができますのでこういうことができまいます。

そういった形で、東北は岩手県の北上の方で、これもインターのすぐ傍です。そこから更に下に目を移していきますと、福島県の郡山でこれもインターの傍という形で、左の青いタイトルの四角にあるように「道央エリア」「岩手エリア」という形で、今、着々と進めておまして、そのうち「東京北部郵便局」というものを、これは東京と言いながら、外環の和光北インターチェンジにあるのですが、ここに新設いたしまして、東京の地域区分局機能を更に拡充するといったところの実現しているところでございます。

これをやることで、もう少し中身に入りますして「4. 今後の取組」ということで、箱だけ作っても当然駄目ですので、その箱に最初に申し上げたとおり、集配局等にある機械を集中し、あるいは新たに入れ換えて、現在、小型の郵便物が封書とはがきというところで、A4の封筒や雑誌の類を大型郵便物と称しているところですが、これらを合わせて全体の76%程度が機械で処理というか、仕分けをしているのですが、これを再編後は最終的に全国で95%の機械処理率まで持っていきこう。これをもって生産性を向上していこうということを考えておまして、これは大きな地域区分局を作った後に、周辺的一般局から機械を移設し、順次この95%まで持っていくということを現在、進めているところでございます。

「郵便・物流ネットワーク再編の取組」の状況については、今のところ以上でございます。

○増田委員長

ありがとうございます。

それでは、御質問等ございましたら、老川委員、どうぞ。

○老川委員

どうもありがとうございました。

このようにすれば大分効率的になるだろうということは漠然と分かるのですが、具体的に、例えば、郵便配達の処理の時間がこれだけスピードアップされるとか、何かそういった効果と申しますか、その辺はどのようになっているのでしょうか。

○坂東郵便・物流施設部長

最新型の機械等を使いまして、配達する準備作業をとことん機械化してまいりますので、各配達人の作業時間が30分ぐらい短くなるかなとか、そういった色々細かな効果もございます。

また、数千人単位で現在、そういう仕分け作業等に従事している人間が、例えばほかの営業とか、あるいはゆうパックが増えてきていますのでそちらの配達とか、そういった形に、今後の成長のために振り替わっていくと考えております。

○老川委員

どうもありがとうございました。

○増田委員長

ほかにはございますか。

米澤委員長代理、どうぞ。

○米澤委員長代理

感想ですけれども、まさに大規模というかネットワークの効果をより効率的に発揮させるということと理解していますし、規模が大きいので1,300億円の設備投資費用を賄えるということなので、このところを積極的に、大きいとむしろ叩かれることが多いのですが、大きいからゆえに効率的なことが、今後よりできるし資金調達もできる場所なので、積極的にやっていっていただきたいと思っております。

郵便と言うとなかなか収益が上がらないような感じがするのですけれども、今後、技術的なところでコストがすごく削減できる余地がありそうなので、積極的に進めることをお願いしたいと思っております。

○増田委員長

意見としてよろしく申し上げます。

ほかにはよろしゅうございますか。

それでは、こちらの関係もここまでとしたいと思います。

今日は皆様方、御苦労様でした。

(日本郵便退室)

○増田委員長

以上で本日の議題は終了したいと思います。あとは事務局からお願いします。

○若林事務局次長

次回の郵政民営化委員会の開催につきましては、別途私どもから御連絡させていただきます。

以上です。

○増田委員長

それでは、以上をもちまして、本日の郵政民営化委員会を閉会します。

なお、この後、私から記者会見を行うこととしております。

以上であります。

今日はどうも御苦勞様でした。