

日本郵政グループのデータ利活用の取組及びデジタル 技術を活用した地域課題解決への取組について

2025年6月23日
日本郵政株式会社

日本郵政グループのデータガバナンスの取組	…P 1
グループ横断的なデータ利活用	…P16
日本郵便のデータ利活用の取組	…P24
デジタル技術を活用した 地域課題解決への取組	…P34

日本郵政グループのデータガバナンスの取組

日本郵政株式会社

「郵便局データ利活用推進ロードマップ」について

- 「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」におけるアウトプットとして郵便局データ活用に向けた基本的な考え方や日本郵政・日本郵便の取組、総務省等が実施すべき施策を取りまとめたもの（2022年7月公表）

日本郵政グループの取組	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
信頼の回復 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 郵便局データ活用を推進するに当たっては、現場の郵便局においてデータが適正に取り扱われることが大前提。 ▶ 巨大組織である郵便局ネットワークにおいては、本社の他業や理念が郵便局に浸透・徹底されていることが重要。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 			
データガバナンスの体制強化 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 郵便局データの社会的な有効活用と革新的なサービスの提供や信頼の回復に向け、保有するデータ資産すべてを対象とした管理体制の構築等データガバナンスの強化が必要。 	<p>郵便局データの運用・管理体制に関する検討・整理</p> <p>データガバナンスWG（仮称）の立上げ</p> <p>業種プロセス・システムの見直し</p> <p>情報管理態勢強化PTの組成</p> <p>郵便局データの運用・管理体制に関する検討・整理</p> <p>データ活用やガバナンスに関する戦略・方針の策定</p> <p>具体的なデータ活用を推進</p> <p>郵便類の精選・電子化、デジタル技術を活用した業務管理システムの構築</p>			
業務効率化・適正化 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 ▶ 内部の業務効率化のためのデータ活用、DX推進で顕に成果のサービス化を検討。 	<p>データドリブンの郵便・物流事業改革への投資</p> <p>テレマティクス端末Docuによる安全管理、業務効率化、業務適正化</p> <p>デジタル地図を活用した更なる既存業務の効率化、地図付加情報の収集</p> <p>デジタル地図の構築に向けた地図情報の収集</p> <p>自社活用に向けたデジタル地図の構築</p> <p>社内外に活用可能な物流プラットフォーム構築</p> <p>プラットフォームの運用</p> <p>社外の物流事業者等との連携</p>			
公的要請に応えるデータ活用の優先的推進 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 日本郵政グループの公的公益性にかんがみ、国民利用者の信頼を得てデータ活用を進めるため、公的要請に応えるデータ活用について、他、優先して取り組み、成果を展開。 ▶ 地方公共団体やNPO等と連携し、積極的にオープンデータ化を推進。 	<p>公的要請に応えるデータ活用の推進</p> <p>データ提供の運用体制の検討</p> <p>データ提供の実施</p> <p>他の企業体や地域公共団体、NPO、学術研究機関等との連携</p> <p>スマートシティや地域実証事業への参画</p> <p>オープンデータの推進</p> <p>郵便局データの社会的な有効活用に向けた検討</p> <p>ベース・レジストリや郵便オプト情報等の整備、検討</p>			
新規ビジネスの段階的展開 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 信頼の回復、データガバナンスの体制強化を回った、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充実。 ▶ 本格的なデータビジネスは法令上の制約や社会的受容性を確認しながら段階的に展開。 ▶ 日本郵便のデータ収集能力を基のセンサーとし、スマートシティのセンシングを充実。 	<p>集配車両等を活用した空間データ取得ビジネスの検討</p> <p>集配車両等を活用した空間データ取得ビジネスの展開</p> <p>利用者によるデータコントロールを可能とするオプトインモデル（利用者同意）の検討・構築</p> <p>オプトインモデル（利用者同意）の運用</p> <p>データビジネスの段階的な展開（路面情報・建物情報等の地図作成基礎データ、電波到達データ等の1社1個人情報から段階的に支援）</p>			
総務省の取組	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 郵便局データ活用アドバイザーボード（仮称）の設置・運営 ※定期的な意見交換の場を設定し、データ活用に関する課題をフォローアップ ▲ 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 実証事業を通じた郵便局データ活用の支援 郵政行政モニタリング会合等による監督の強化 ▲ 年次レポート ▲ 年次レポート ▲ 年次レポート 			

「郵便局データ利活用推進ロードマップ」の進捗状況（データガバナンス関連）

- 郵便局データ活用ロードマップに位置づけられた「データガバナンスの体制強化」については、以下のとおり、これまで各種取組を進めてきたところ。

◇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(22年7月公表)

5 郵便局データ利活用推進ロードマップ

(3) データガバナンスの体制強化

ア 基本的な考え方

- 郵便局データの社会的な有効活用と革新的なサービスの提供に向け、また、信頼の回復に向け、保有するデータ資産すべてを対象とした管理体制の構築等データガバナンスの強化が必要である。
- データガバナンスの強化は、情報セキュリティの確保や個人情報の適正な取扱いの観点のみならず、データ活用による効果の最大化とリスクの最小化を実現する上で、必要な取組である。

イ 日本郵政・日本郵便の取組

① データガバナンス体制の構築*

- 日本郵政グループにおいては、データガバナンス体制の検討・整備のために、**今秋を目途に「データガバナンスWG（仮称）」を立ち上げ**、「郵便局データ活用推進ロードマップ」に基づき、データ活用を推進する。
- 具体的には、個人情報等の適正な取扱いを確保し、社会的受容性等に十分に配慮しつつ、データの活用を推進するため、新たな連携施策の創設を念頭に必要な規定の検討・整備、データ活用の可否等のチェック体制、日本郵政とグループ内各社とのガバナンスの在り方等、**データ活用**に当たって必要となる**プレーキ機能を整備すべく、2022年度までを目途に、規程類を含めた体制を検討する。**
- **中長期的（2024年度までを目途）には、グループ全体のデータ活用やデータガバナンスに関する戦略・方針を策定し、構築した体制によるチェックを踏まえ、具体的なデータ活用を推進する**

② （略）

*「DX時代における企業のプライバシーガバナンスガイドブックver1.2」（令和4年2月総務省・経済産業省）を参考とすべきである。

22年11月

・日本郵政DX戦略部にデータガバナンス室設置

23年3月

・共同利用に係る根拠整備(共同利用に係るグループの取扱基準の策定等)
・グループ横断的なグループ・データガバナンス分科会設置

24年3月

・共同利用目的(1) <各種サービスに関するご案内、研究および開発のため>の明確化

25年4月

・共同利用におけるプライバシー保護ルールの導入

グループ・データガバナンスの取組状況

- グループ・データガバナンスの取組として、中期経営計画に掲げたグループ各社が保有するお客さまデータの活用に向けて、お客さまの個人情報保護等にも配慮したルール整備に取り組んでいるところ
- 2023年度は、個人情報保護法等の観点からの根拠整備を実施
 - 2024年度は、郵便局データ活用推進のためのデータガバナンス体制構築にあたってプライバシーガバナンスの観点からの取組が要請されていることを踏まえ、プライバシー保護等にも十分に配慮したデータ連携ルールの整備を検討



検討体制

- グループにおけるデータガバナンス態勢の整備のための検討体制として、「グループDXコミッティ」※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）
※グループ各社のDXに関連する部長等の参加のもと、各社のDX施策の共有・協議を行う場として、月に1回程度開催
- 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」を設置し、検討事項に応じて関係部門も参画の上で議論



個人データのグループ内共同利用に係るグループ統制

- 「個人データのグループ内共同利用」にあたっては、個人情報保護法上の要件への対応に加えて、グループ統制上の要件にも対応することによって初めて実施することが可能
- グループ統制上の要件としては、日本郵政による事前承認・同意の対象とし、共同利用当事者による事前申請手続を経て、日本郵政所管部署(2線)が法令等への適合について検証・確認

個人情報保護法上の要件への対応

- (1) 同法において求められている所定の事項について、日本郵政のHP上で公表
- (2) 「個人情報保護法ガイドライン(通則編)」において共同利用を実施する場合にあらかじめ取り決めておくことが望ましいとされている事項を中心に、グループ内共同利用にあたって必要な共通的事項を規定



グループ統制上の要件への対応
(事前申請手続(事前承認・事前協議))

個人情報保護法上の要件への対応

- 個人情報保護法上、以下の項目についてあらかじめ本人が容易に知り得る状態に置くことによって個人データの共同利用が可能
 - ①共同利用する旨、②共同利用する個人データの項目、③共同利用者の範囲、④利用目的、⑤個人データ管理責任者の氏名等
- 日本郵政グループにおいては、上記の各項目について、日本郵政(株)HPにおいて「日本郵政グループにおけるお客さまの個人データの共同利用について」として公表（2007年10月～）
- グループ横断的な個人データ等の活用に向け、共同利用目的の明確化を実施（2024年3月～）

<明確化の内容>

- 日本郵政グループにおけるお客さまの個人データの共同利用の利用目的
 - (1) 各種サービスに関するご案内、研究および開発のため
 - (2) 各種サービスのご提供に際しての判断のため
 - (3) 各種リスクの把握および管理など、グループとしての経営管理業務の適切な遂行のため

※(1)の利用目的の詳細

利用目的	共同利用者の範囲	共同利用する個人データの項目	個人データの管理について責任を有する者の名称および住所ならびにその代表者の氏名
各種サービスに関するご案内、研究および開発の一環として行う以下の取り扱い ● 日本郵政グループ（関連会社・提携会社等を含む）の商品やサービスに関する各種ご提案・ご案内（ダイレクトメールの発送等を含む） ※このとき、グループ各社が保有するお客さまごとの個人データを突合し、分析した結果を用いて、お客さまに適したご提案を行う場合があります。 ※お客さまのお取引、ご利用履歴、資産の状況、Webサイトの閲覧履歴や購買情報等および市場調査・アンケートの実施によって得られる情報、グループ会社等から取得した情報等を分析して、お客さまのニーズに合った各種商品・サービスに関する広告等の配信をすることを含まみます。 ● 市場調査およびアンケートの実施等 ● お客さまのお取引、ご利用履歴、資産の状況、Webサイトの閲覧履歴や購買情報等および市場調査・アンケートの実施によって得られる情報、グループ会社等から取得した情報等を分析したデータ分析（グループ各社が保有するお客さまごとの個人データを突合して行う、お客さまのご意向、興味・嗜好および傾向に関するデータ分析・予測処理を含む） ※分析にあたっては、AIその他の技術を用いることがあります。 ● データ分析結果を用いた商品・サービスの研究 ● データ分析結果を用いた商品・サービスの開発・充実	日本郵政株式会社 日本郵便株式会社	日本郵便株式会社が管理するお客さまの情報のうち、お名前、生年月日、ご住所、電話番号、メールアドレス等のご連絡先、ご家族、ご職業および個々のお取引に関する情報。ただし、郵便物およびその配達に関する情報ならびにセンシティブ情報を除く。 【主な個々のお取引の例】 切手・はがき・レターパックの購入、荷物（ゆうパック、ゆうパケット等）の発送、物販購入、みまもりサービスの利用、終活紹介サービスの利用など	日本郵便株式会社 住所、代表者名は以下の会社概要をご参照ください。 https://www.post.japanpost.jp/about/profile.html
	株式会社ゆうちょ銀行	株式会社ゆうちょ銀行が管理するお客さまの情報のうち、お名前、生年月日、ご住所、電話番号、メールアドレス等のご連絡先、ご家族、ご職業および個々のお取引に関する情報。 【主な個々のお取引の例】 貯金・送金・支払、給与・年金等の受取り、キャッシュレスサービス、資産運用（国債・投資信託・確定拠出年金等）、変額年金保険、ローン・貸付の利用など	株式会社ゆうちょ銀行 住所、代表者名は以下の会社概要をご参照ください。 https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/coinmany/outline/sbt_cmp_01_profile.html
	株式会社かんぽ生命保険	株式会社かんぽ生命保険が管理するお客さまの情報のうち、お名前、生年月日、ご住所、電話番号、メールアドレス等のご連絡先、ご家族、ご職業および個々のお取引に関する情報。 【主な個々のお取引の例】 保険契約の締結、保険契約内容の変更、保険料のお支払い、保険金等のご請求・お支払い、貸付のご請求・ご返済、その他保険に関するお手続きなど	株式会社かんぽ生命保険 住所、代表者名は以下の会社概要をご参照ください。 https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/coinmany/outline.html

グループ統制上の要件への対応

- 日本郵政は、事業子会社(日本郵便、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命)とグループ協定等を締結し、グループ共通の理念、方針その他のグループ運営に係る基本的事項について合意
- その中で「個人情報保護」を、**グループ全体に重大な影響を与える事項として位置付けて**おり、グループ運営を適切かつ円滑に行うために事業子会社と締結している**グループ運営ルール覚書において、個人データの共同利用について事前承認・事前協議事項とすること等を規定**（事業子会社からの事前承認・事前協議の申請を行い、日本郵政において個人情報等の遵守状況等について検証し、承認・同意）

グループ運営ルール覚書（「個人情報保護」）

- ✓ グループ・ガバナンス確保の観点から、**グループの個人情報保護に関する基本的な考え方を規定**
- ✓ 個人情報のグループ内共同利用について、**日本郵政による事前承認・事前協議事項と規定**
- ✓ 共同利用する場合は**グループとしての統一的かつ具体的な取扱基準**を周知徹底することを規定

グループとしての統一的かつ具体的な取扱基準

- ✓ **「個人情報保護法ガイドライン(通則編)」において共同利用を実施する場合にあらかじめ取り決めておくことが望ましいとされている事項**を中心に、グループ内共同利用にあたって必要な共通的事項を規定
- ✓ 個別の共同利用施策ごとに取り決める必要がある詳細な事項については、別に共同利用当事者間で定める旨を規定

プライバシー保護に係る対応策

- プライバシー保護等にも十分に配慮したデータ連携ルールの整備を図るための取組について、プライバシーガバナンスガイドブック(総務省・経産省)を参考に検討
- これらの取組について検討した結果、グループ運営ルール覚書等の規程類について、プライバシー保護要素を追記

1. グループ運営ルール覚書

「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月閣決)を踏まえ、「個人情報がプライバシーを含む個人の人格と密接に関連を有するもの」であることを明確にし、これをグループ4社の個人情報保護に関する基本的な考え方として明記

2. グループの統一的かつ具体的な取扱基準

上記を踏まえ、グループ内での共同利用施策の検討時、従前の法令遵守だけではなく、プライバシー保護の観点からチェックを行う仕組みを導入 (2025年4月～)

※プライバシーのチェック項目は、プライバシーガバナンスガイドブックで例示されているパーソナルデータのライフサイクルの各段階におけるプライバシー問題の16類型を参考に、共同利用施策の内容に応じて実効性を有するものを設定

プライバシー保護に係る今後の対応

- グループ内での共同利用施策検討時のプライバシーチェックの仕組みは導入済み
- プライバシー保護責任者の指名等のプライバシーガバナンスに係る取組については、今年度検討

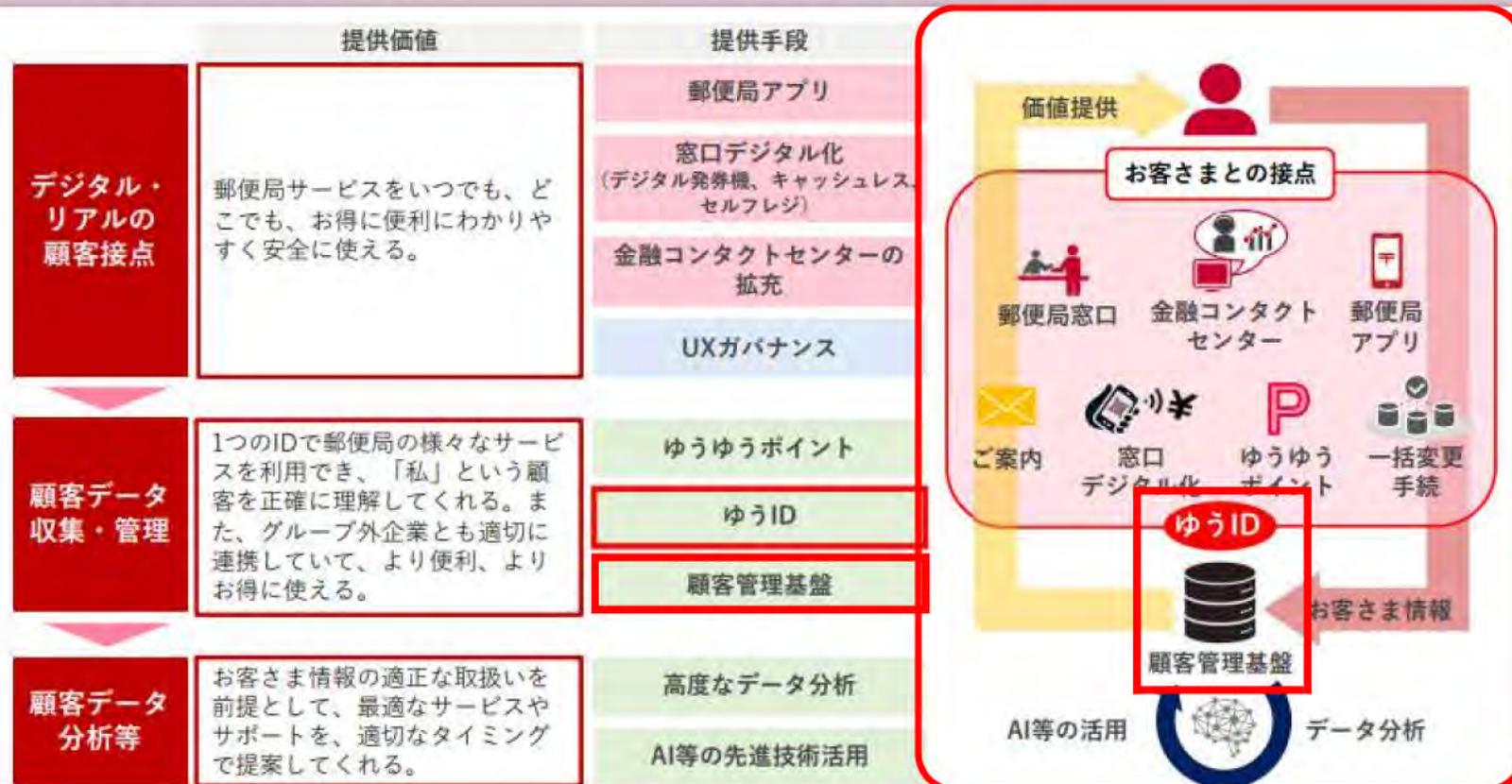
プライバシーガバナンスの重要項目

背景	<ul style="list-style-type: none">・技術の発展により、データ利活用が拡大する中で、プライバシーへの影響も多様化、深刻化・国内外の法規制が厳格になり、プライバシー問題を経営問題として認識する必要	要件1： プライバシーガバナンスに係る 姿勢の明文化	体制の構築
目的	<ul style="list-style-type: none">・Society5.0の時代で、DXを推進する企業が社会からの信頼を獲得するためのプライバシーガバナンスの構築に向けて、取り組むべきことの指針を提供	要件2： プライバシー保護責任者の指名	運用ルールの策定と通知
		要件3： プライバシーへの取組に対する リソース投入	企業内のプライバシーに係る 文化の醸成
			消費者とのコミュニケーション
			その他のステークホルダーとの コミュニケーション

出典：総務省・経済産業省「DX時代における企業のプライバシーガバナンスガイドブック ver1.3」

グループとしてのデータ利活用について（「JPビジョン2025+」）

- グループを取り巻く経営環境の変化を踏まえて中期経営計画の見直しを行い、新たに24年度及び25年度を計画期間とした「JPビジョン2025+」を策定（2024年5月公表）
- グループとしてのデータガバナンス体制を整備しつつ、「JPビジョン2025+」を踏まえたデータ利活用の取組を推進
- ゆうIDを軸としたグループDXの推進により、「リアル」と「デジタル」をシームレスにつなげるとともに、グループ顧客管理基盤（お客さまデータのグループ共同利用を可能とするシステム基盤）を通じて、グループの保有するデータを活用し、お客さまのユーザー体験価値（UX）向上を目指す



クロスセル問題の経緯

- 郵便局において、事前にお客さまのクロスセル※1同意をいただかないまま、お客さまの貯金の非公開金融情報※2を用いて、保険募集を目的とした来局案内を行った事例を確認
(2024年9月公表)
- 事前にクロスセル同意を得ていない場合、貯金等の非公開金融情報を利用して保険募集のために来局ご案内を行うお客さまリストを作成したり、実際に来局ご案内を行うことは、**法令に違反する行為**

- ※1 お客さま(法人を含む)の非公開金融情報等を利用して、以下のいずれか又は双方をご案内・ご提案すること
 - ・利用した情報が属する業務とは異なる業務の金融商品
 - ・利用した情報を保有する会社とは異なる会社(委託元会社又は商品供給会社)の金融商品
- ※2 お客さま対応等の中で知った、お客さまの金融取引や資産に関する、通常、本人しか知りえない情報(口座残高、引落情報、保有ファンドの状況等)

クロスセル問題への対応

- 日本郵政グループでは本事案の実態を正確に把握するための調査を実施し、原因を分析し非公開金融情報の適切な取り扱いの確保に向けた再発防止策を策定(再発防止策の全体像は次頁参照)

再発防止策検討

再発防止策の開始



実施状況の把握

再発防止策の改善

法令等遵守の徹底

1. 法令等の趣旨に立ち返ったルールの整備

- ① 郵便局等における法令等遵守の徹底に向けたルールの総点検
- ② 法令改正等の検知態勢強化とルールの検証・見直し
- ③ 新商品導入時等のリスク審査の強化
- ④ 社員による実践につなげるための継続的な意識浸透

2. クロスセル同意取得の促進と同意を得た非公開金融情報等を活用するシステム環境整備

- ① グループの幅広い顧客接点でお客さまからの同意をいただく取り組みの促進
- ② 郵便局でその情報を参照・検索等に利用できるようなシステム環境の整備

お客さま本位の活動の徹底・実践

3. お客さま本位の活動につながる評価方法の確立

- ① 評価方法の見直し（特定商品の営業結果（数字）に偏ることなく、お客さまとの信頼関係構築につながる活動と合わせて総合的に評価）

4. お客さま本位の活動を実践する人材育成

- ① 窓口営業のあるべき姿の理解浸透・実践
- ② お客さま本位の活動を徹底するための社員の成長につなげる管理者マネジメントの浸透・実践

再発防止策の実効性確保

5. リスク認識力の強化

- ① 客観的データ等に基づくモニタリングの強化・把握したフロントラインの実態に基づく施策・ルールの効果検証
- ② コンダクトリスクマネジメントの浸透

6. ガバナンスの強化

- ① 2線による1線へのけん制機能の発揮
- ② 3線による2線機能の有効性の検証
- ③ 委託先管理・子会社管理の機能向上・その他

➤ **クロスセルや個人情報等に係る法令を遵守することを前提として、グループの保有するデータの利活用を通じてお客さま体験価値の向上に取り組む**

(データ利活用を通じたお客さまの体験価値の向上)

- ・ ゆうIDを軸に、郵便局アプリとデジタル窓口等を通じて、お客さまにグループ全体の価値を提供し、お客さま体験価値の向上やグループ外にも広がる新しい価値の提供を実現する
- ・ お客さまの個人情報保護等にも配慮した高度なデータ分析やAI等の活用を通じて、郵便局の強みである「温かみのあるサービス」を補強し、更なる体験価値向上を図る

クロスセルに係る課題

➤ **クロスセルにおいて、非公開金融情報等の利用に係る法令を遵守すること**

- (発生原因)
- ・ お客さま本位の活動を十分浸透させないまま営業推進を優先したこと
 - ・ 数字での競争意識が強い組織風土であったこと
 - ・ リスク認識力が不十分であったこと
 - ・ グループとしてのガバナンスが不十分であったこと

個人情報保護/プライバシー保護に係る課題

➤ **データの利活用において、個人情報保護法をはじめとする関係法令を遵守すること**

➤ **データの利活用において、お客さまのプライバシー保護にも十分に配慮すること**

対処方針

<共通>

- ◆ 郵便局等における法令等遵守の徹底に向け、ルールを総点検や法令改正等の検知態勢強化とルールの検証・見直し

<クロスセルに係る課題(データガバナンス関連)>

- ◆ **クロスセル同意取得の促進と同意を得た非公開金融情報等を活用するシステム環境整備**
 - ① これまでの対面でのお客さま対応に加え、2025年度上期以降段階的に、デジタルサービス(ゆうちょ通帳アプリ、かんぽマイページなど)においてクロスセル同意情報を取得できる仕組みを構築
※同意取得にあたっては、お客さま本位の丁寧なご案内や確実なご意向の確認が図られるよう留意
 - ② 2025年度上期に各チャネルで取得した同意情報の記録・管理及び郵便局で参照が可能な仕組みを構築(グループ顧客管理基盤)

<プライバシー保護に係る課題>

- ◆ 2025年4月より導入した、グループ内での共同利用施策検討時に「お客さまのプライバシー保護の観点からのチェック」を行う仕組みを適切に運用

グループ横断的なデータ利活用

日本郵政株式会社
日本郵便株式会社

1. ゆうIDで目指す世界観

- ゆうIDにより、グループ一体となってデータ連携と活用を推進することはもちろん、**サービスの連携を目指すことで、お客さまへの提供価値を高めていく。**
- グループ各社にてデータ活用・相互送客を進め、**お客さまのグループ継続利用・離反防止に寄与する。**

お客さまへの提供価値

サービス利用の利便性向上

ゆうIDで、グループ横断で連携サービスを利用することが可能になる

情報登録の利便性向上

ゆうIDの情報を更新すれば連携サービスの情報も更新される

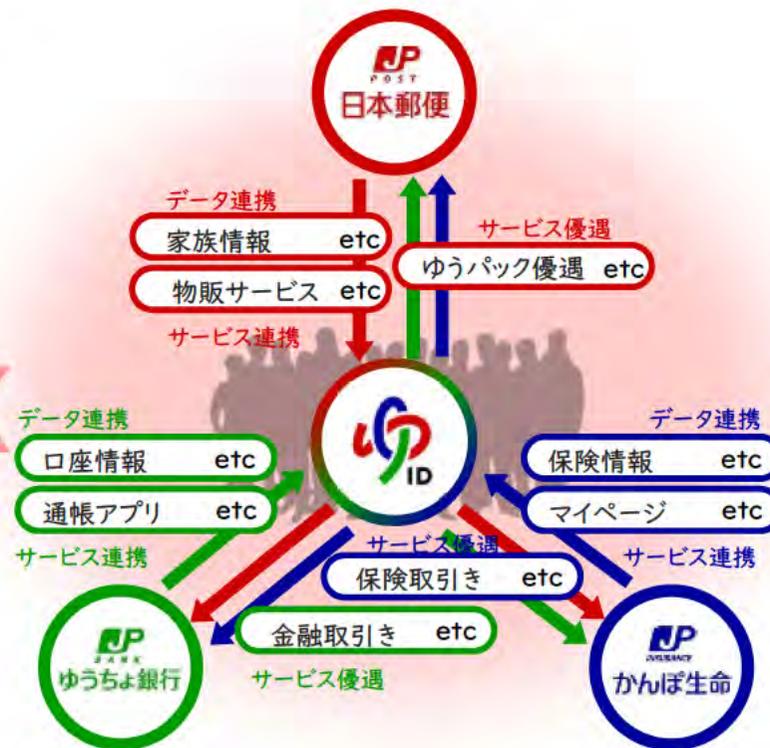


さらに価値を広げる

グループ横断サービス優遇

グループ外メリットの創出

etc



ビジネスメリット

データ活用による ビジネス機会の拡大

家族情報・口座情報・保険情報等を横断で利用することで、お客さまへの提案機会の捕捉・提案精度の向上

お客さまの LTV向上/継続利用/離反防止

サービス連携し、相互送客や、ポイント・ロイヤルティプログラムによるサービス優遇で実現

情報保全

etc

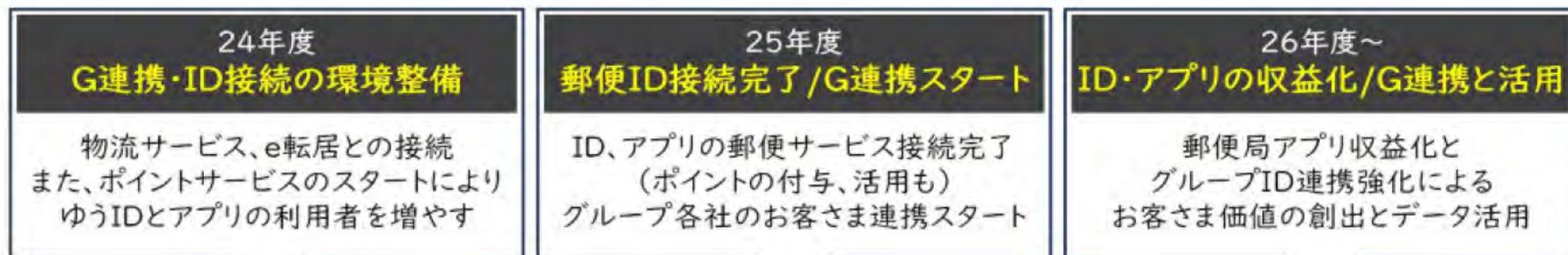
2. ゆうIDでできること（現状）

- 現在は、日本郵便内のID統合を進めており、**主に郵便・物流事業のWebサービスで利用可能。**

Point 1	Point 2	Point 3	Point 4
 <p>おトクに 荷物を送る</p>	 <p>便利に荷物を 送る・受け取る</p>	 <p>郵便局ならではの 商品・サービス</p>	 <p>手続きを もっと便利に</p>
 <p>郵便局アプリ (ゆうボックスマホ割サービス)</p> <p>郵便局のサービスを、よりお得で、便利に使えるようになる日本郵便株式会社公式無料アプリです。郵便局アプリで、カード事前決済により送り状を作成することで、ゆうパックを基本運賃よりも割安に発送できます。</p>	 <p>集荷のお申し込み</p> <p>「Web集荷サービス」は、集荷のご依頼をインターネットでお申し込みいただける無料サービスです。</p>	 <p>郵便局の ネットショップ</p> <p>郵便局のネットショップは、日本郵便株式会社の運営する公式通販サイトです。産地直送の産品、お中元・お歳暮など贈り物に最適なギフト、切手をはじめとしたオリジナルグッズなど素敵な商品を取りそろえています。</p>	 <p>e転居</p> <p>Webサイトや郵便局アプリで転居届（引っ越し時の郵便特等の転送のための届出）をお申し込みいただけるサービスです。お申し込みは24時間いつでもどこでも、最短5分で完了することが可能です。</p>
 <p>e受取アシスト</p> <p>メールやアプリ、LINEで「お届け予定日時」やご不在連絡をお知らせする「eお届け通知」と、お知らせからご都合に合わせてお受け取り方法を選択できる「e受取チェイス」により、お客様の大切な荷物のお受け取りをアシストするサービスです。</p>	 <p>ゆうゆうポイント</p> <p>ゆうゆうポイントは、郵便局への来店などにより気軽に貯められるポイントです。貯まったポイントは家族にシェアしたり、郵便局ならではの商品、体験などの特典と交換できます。</p>	 <p>デジタルアドレス</p> <p>デジタルアドレスは、自分の住所を7桁の英数字に変換できるサービスです。郵便局アプリやデジタルアドレスWeb版から、デジタルアドレスの取得が行えます。また、郵便局アプリではデジタルアドレスによる住所の自動入力可能な「送り状作成」機能のほか、利用できるサービスは順次拡大中です。</p>	

3. ゆうIDの今後の展望

- 今後は、郵便内のID統合に加え、**金融2社とグループ内でのサービス連携を実現し、新たな顧客価値創出を目指す。**



- ✓ ゆうID名称変更
- ✓ かんぽマイページ連携
- ✓ ポイントサービススタート
- ✓ アプリ:受取り・発送機能
- ✓ アプリ:e転居機能

- ✓ 物販ID接続・統合
- ✓ ゆうパックスマホ割アプリ統合
- ✓ 3社お客さま統合(名寄せ)
- ✓ かんぽ新アプリ(ゆうID)
- ✓ ゆうちょ口座残高表示

- ✓ 3社ID連携強化
- ✓ 連携による新たな顧客価値提供
※グループ横断利用者へのサービス優遇
※グループロイヤリティプログラム等
- ✓ 郵便局アプリ収益化
- ✓ 外部とのサービス・ID連携協議

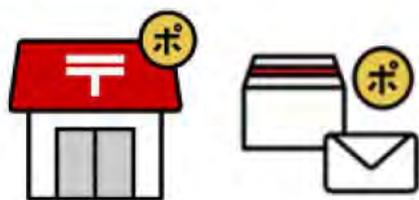
【参考】 ゆうゆうポイントの概要

- ポイントサービスを活用し、「ゆうID」の登録促進や「郵便局アプリ」のダウンロード促進、**更には来局促進や各種サービスの利用促進**につなげる。
- また、ポイントサービスの充実により、「ゆうID」を軸としたグループDXの推進を加速させ、**「リアル」と「デジタル」をシームレスにつなげ、ユーザー体験価値 (UX) の更なる向上を目指す**もの。

※ゆうゆうポイントは、ゆうIDの付帯サービスとして提供。

貯める

郵便局への来局などにより、
ポイントが貯まる



購入しても貯まる
購入しなくても貯まる

使う

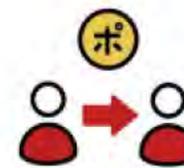
1ポイント1円以上の
しあわせ



郵便局ならではの
限定商品や体験

シェアする

家族と一緒に
分け合える



自分の為だけでなく
誰かの為に貯める



ポイント払い2026年(予定)

【参考】ポイントキャンペーン（縁試しくじ）

- 年賀状配達時に配布する元日挨拶状の裏面を活用した縁試しくじキャンペーンを実施。
- キャンペーン応募者は、約43万人、新規ゆうID登録者は約21万件獲得。



期間中に特設サイトで
応募完了した方のうち

抽せんで
5,000名さまに
2,025ポイント
プレゼント

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text block]

[Large redacted text block]

日本郵便のデータ利活用の取組

日本郵便株式会社

(1)業務効率化・適正化のためのデータ活用

業務効率化・適正化のためのデータ活用

①業務効率化・適正化の取組み

- 郵便・物流事業の業務効率化・適正化については、2019年度に郵便・物流事業のDXに係る専門部署を創設し、DXの取組を推進しているところ。
- まずは配達領域を中心に導入を進めており、今後は郵便局間の輸送等他の工程も導入を進め、事業全体の損益改善に繋げていく。

②データ活用の方向性

①既存データ活用	既存の保有データを活用し業務効率化を図る。
②新たなデータ取得と活用 (業務の可視化)	これまで可視化できなかった業務状況を新たにデータ化。 社内外含め、様々な施策に活用。

主な施策は以下のとおり。

①既存データ活用

自動ルーティングシステムによる配達業務効率化

荷物のお届け先様データを活用し、配達経路を自動的に作成する仕組み（自動ルーティング）を導入。社員の配達業務の習熟度に依らない、効率的な配達業務を実現。



2024年度まで

担当の配達エリアに習熟していない社員を中心に活用

2025年度以降

全ての配達担当社員で活用

②新たなデータ取得と活用

テレマティクスを活用した配達業務可視化

配達社員が携行する端末で位置情報を取得し、配達社員の走行軌跡を可視化。社員の安全管理や、業務の進捗状況把握に活用し、交通事故削減や業務効率化を実現。今後は社外の活用も視野に入れる。



2024年度まで

社内業務に利用の他、社外の活用可能性を検証（自治体での災害時利用等※）

2025年度以降

社内業務で継続利用の他、社外の活用可能性について引き続き検討

※「郵便局データ活用アドバイザリーボード」（第7回）参照（次ページ）

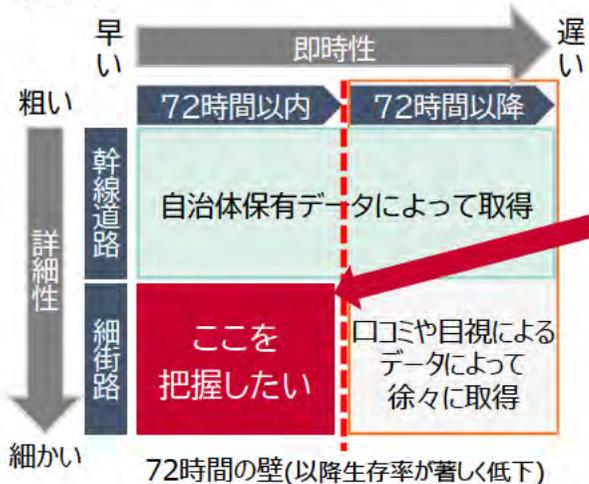
- 現在、全集配社員が使用している業務アプリケーション「Dcat(配達コミュニケーション支援ツール)」で得ている位置情報・速度情報等のプローブデータを災害対応・防災対応等の公的な課題解決への活用を検討してきたところ。
※ 第3回アドバイザーボード(2023年6月27日)参照
- 本年度から次年度にかけて、関係法を順守した形でプローブデータ加工を行った上で、一部自治体と真に災害対応・防災対応に資することができるか実証実験を行うことを予定。
- 実証実験の結果有用であることが判断できた際は、実際の災害発生時に未加工のプローブデータを自治体等へ提供し、公的な課題解決に役立てたいと考えているところ。

1 プローブデータ活用のユースケース

集配社員のプローブデータを提供することで、災害があった際に速やかに通行不可の可能性が高い道路情報の洗い出しを行い、緊急車両の走行経路、合理的な避難経路誘導、迅速なライフライン復旧等の判断材料としたい。

自治体の課題感

災害時に細街路の通行状況を把握しにくい



提供データ

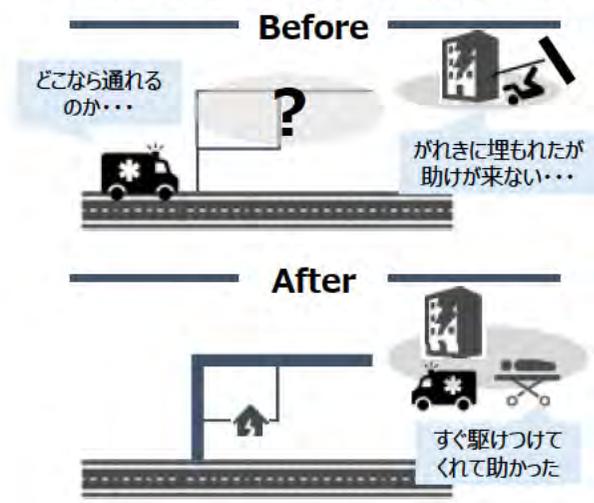
日々配達しているプローブデータ



- <特徴>
- ✓ 二輪走行のデータであるため、細街路まで走行軌跡が網羅されている
 - ✓ 毎日データが蓄積されている

実現したい世界

72時間以内に細街路の状況まで把握でき、迅速な人命救助等に寄与



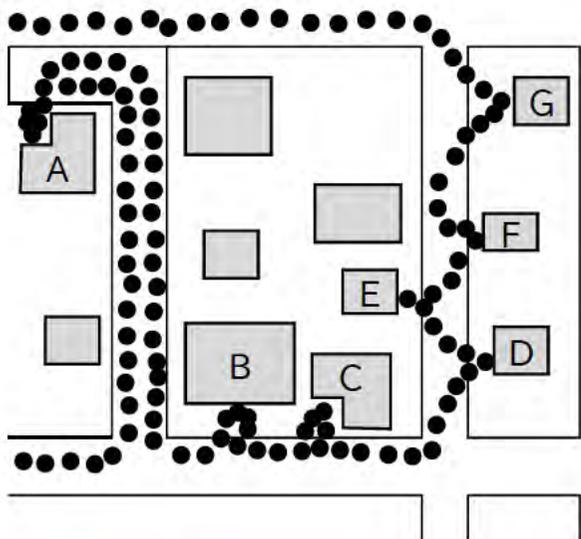
2 本実証実験で提供するデータの概要

- 二輪の走行距離は推計で年に約5億kmに及び、日本全国の細街路を含めたあらゆる道路を高頻度で走行。
(2022年度以降、二輪の全集配社員のデータを取得・蓄積)
- 集配員が携行するスマートフォンから1回/秒の頻度で位置情報等のプローブデータを取得し、サーバに送信・蓄積。
- 本実証実験で提供するデータは位置情報であり個人情報に含まれていないが、郵便法第8条に配慮して配達先が読み取れないように加工を実施。

①プローブデータ(加工前)

二輪の郵便配達(A⇒B⇒…Gへ配達)のプローブデータのイメージは以下のとおり。

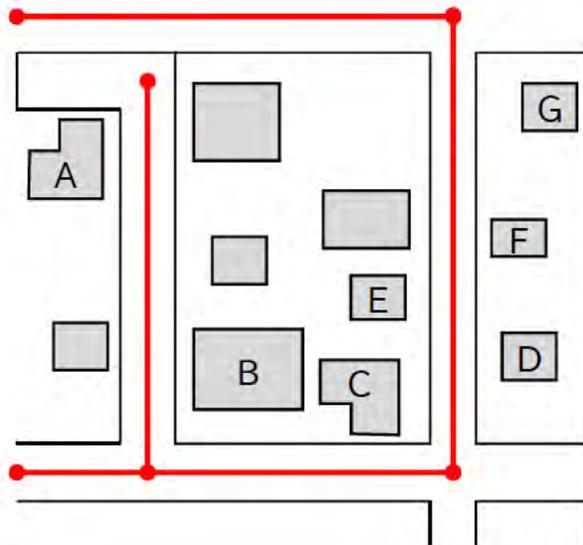
【凡例】●:補正前のデータ



②提供データ

道路ネットワークデータ上にプローブデータを移動させ、通行した道路を可視化したもの。

【凡例】—:リンク(線) ●:ノード(点)



データの加工処理

処理種別	加工内容
ルートマッチング	配達先への立ち寄りが想定される、私有地や細街路の走行軌跡は道路上に移動。
袋小路対応	袋小路の走行軌跡で、当該道路に所在する住居が一定数以下の場合、配達先が推知される可能性が高いため走行軌跡を削除。

3 実用時の対応

- 実用時は、災害時利用のためリアルタイムなデータ提供が求められるところ。
- 加工作業を前提としたデータ提供は、リアルタイム性が確保できないことから、実用時は未加工の状態でデータ提供することとしたい。
- なお、本ユースケースは災害時の人命救助等に活用することを想定しており、情報を用いることの利益が秘密を守られる利益を上回ると考えられることから、「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」3-7-4(第三者提供の制限における信書の秘密に係る個人データの例外)の事例2)が適用できると解釈しているもの。

「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」抜粋

3-7-4 第三者提供の制限における信書の秘密に係る個人データの例外

(第15条第10項関係)

第15条(第10項)

10 前各項の規定にかかわらず、事業者は、個人データを第三者に提供するに当たっては、信書の秘密の保護に係る郵便法第8条その他の関連規定を遵守しなければならない。

第10項は、第1項から第9項までの規定の適用に基づき、個人データの第三者提供を行おうとする場合においても、信書の秘密等に関する規定を遵守しなければならないことについて確認する旨の規定である。(中略)ただし、信書の秘密等に該当する事項のうち、郵便法第8条第2項に規定する、郵便物に関して知り得た他人の秘密(※1)については、比較衡量の結果、それらの情報を用いることによる利益が秘密を守られる利益を上回ると認められたときには、第三者提供が可能となると考えられる(※2)。

【郵便物に関して知り得た他人の秘密であって、比較衡量の結果、それらの情報を用いることによる利益が秘密を守られる利益を上回ると認められ、第三者提供が可能となると考えられる事例】(※3)

(中略)

事例2)大規模災害や事故等の緊急時に、被災者情報・負傷者情報等を地方公共団体等に提供する場
合。



(2) 公的要請に応えるデータ活用

1.「郵便事業分野の個人情報保護に関するガイドライン」の解説に追記された公的機関等へのデータ提供の取組

- 日本郵便は、郵便法第8条に規定する「信書の秘密」及び「郵便物に関して知り得た他人の秘密」について、原則として第三者提供が認められていない。
- ただし、「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の解説」(2022年7月改正)において、「郵便物に関して知り得た他人の秘密であって、比較衡量の結果、その情報を用いることによる利益が守られる利益を上回ると認められ、第三者提供が可能となると考えられる事例」として、以下の4つが示されており、それぞれ対応しているところ。

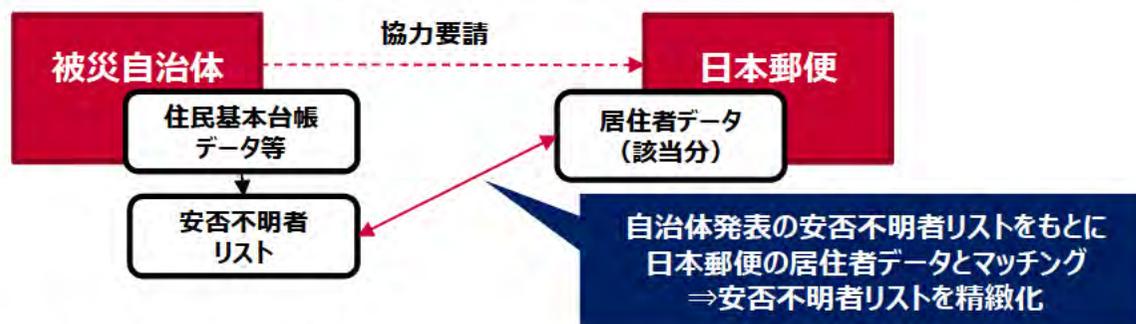
事例	現在の取組
空家等 (そのまま放置すれば倒壊等著しく保安上危険となるおそれのある状態等にあるものに限る)の 所有者 の転居先情報を提供する場合	<ul style="list-style-type: none"> ・2020年3月のガイドライン解説の改正により、データ提供の最初の事例として示されて以降、全国での運用を開始。 ・2025年5月のガイドライン解説の改正により、対象とする空家条件が緩和。
大規模災害等の緊急時に被災者情報 等を提供する場合	<ul style="list-style-type: none"> ・2024年1月の能登半島地震において、初めて自治体へのデータ提供を実施（詳細は次頁のとおり）。 ・2023年度の「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」により2024年2月に熱海市でデータ提供の実証実験を実施。
税の滞納者 の転居先情報を提供する場合	<ul style="list-style-type: none"> ・2023年11月～2024年2月に全国11自治体で実証実験を実施。
弁護士会からの照会 に対応する場合 (弁護士会がDV・ストーカー・児童虐待と関連なしと認めた照会に限る。)	<ul style="list-style-type: none"> ・日本弁護士連合会と実運用に関する協議を経て、2023年6月から全国での運用を開始。

2. 能登半島地震における郵便局データ活用の取組み（2024年1月～2月）

- 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以下のとおり展開。

【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月期）】

- ・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。



3.国土交通省による不動産ID事業への協力状況

①建物IDのベースとしてのデータ提供

国土交通省で検討している不動産IDのうち、建物に関する不動産ID（建物ID）については、2024年度、**日本郵便で保有する住所データ**を基にする方向に見直し。（※）

⇒ **19都市を対象に住所データを国土交通省へ提供済**。また、一部の郵便局で、住所データの精査の試行を実施。

（※）当初、国土交通省では登記情報を用いる方向で検討を進めていたが、データ上、建物の正確な特定が難しい等の課題が明らかになった。
なお、日本郵便のデータを用いるに際しては、郵便受ごとのデータから建物ごとのデータへの変換を国土交通省にて実施。

②提供データを利用した建物IDの検討状況(国土交通省)

①「1住所1建物」である建物ID

建物ID +  住所 により建物の特定が可能。

【シンプルな情報提供で実装可能】

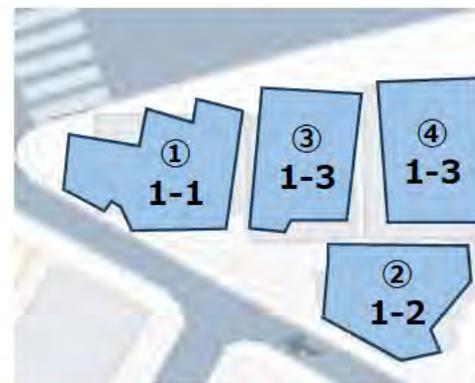
②「1住所複数建物」である建物ID

建物ID +  住所 に加えて、

複数建物を区別するための情報 の付加が必要。

【情報提供に工夫を講じることが必要】

(イメージ)



ID + 住所（霞ヶ関1-1） → 建物① に特定可
ID + 住所（霞ヶ関1-2） → 建物② に特定可
ID + 住所（霞ヶ関1-3） → 其々のIDが建物③・④の
ID + 住所（霞ヶ関1-3） → どちらを指すか特定不可



デジタル技術を活用した地域課題解決への取組

日本郵便株式会社

郵便局を活用したオンライン診療支援

日本郵便株式会社 地域共創事業部

郵便局舎を活用したオンライン診療支援

経緯

2023年5月に厚生労働省より全都道府県に対し通知（「へき地等において特例的に医師が常駐しないオンライン診療のための診療所の開設について（令和5年5月18日付厚生労働省医政局総務課長通知）」）を発出。この通知により、へき地において、医療機関・患者居宅等（自宅、高齢者施設等）以外でのオンライン診療の実施が可能となる解釈変更が周知され、郵便局舎におけるオンライン診療の実施が可能となったもの。

上記を踏まえ、総務省の令和5年度「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」において、石川県七尾市にて郵便局舎を活用したオンライン診療の実証を実施。令和6年度も、離島での実施や、複数施策における地域拠点としての有用性の確認等、コンセプトを変えた形で山口県柳井市、広島県安芸太田町において、オンライン診療の実証を実施。

※2024年1月に厚労省から新たな通知が出され、現在ではへき地以外においても実施が可能。

事例

- 山口県周南（しゅうなん）市において、2024年7月16日より、同市内に所在する高瀬（たかせ）郵便局の応接室にて、同局と同市内の医療機関・薬局をオンラインで繋ぎ、医師・薬剤師によるオンライン診療・服薬指導を実施。郵便局は、必要なスペースを提供するとともに、社員がオンライン通信の接続をサポート。
- また、医師による巡回診療も、同期間中、月に二度、同局にて実施。

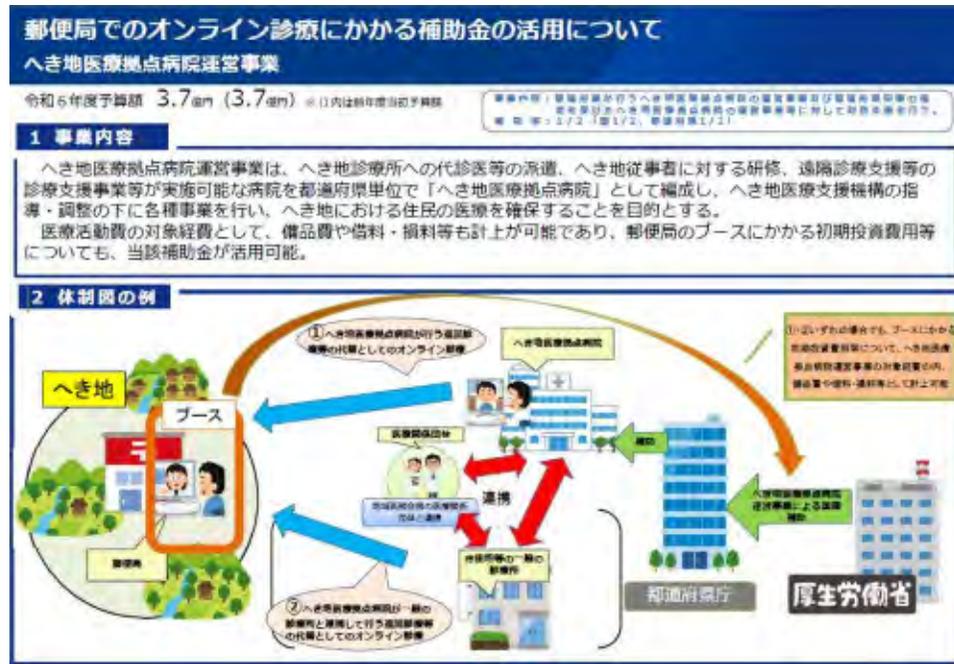


郵便局舎を活用したオンライン診療支援

郵便局でのオンライン診療に活用が可能な補助金等について

厚生労働省の所管する「へき地医療拠点病院運営事業」において、郵便局でのオンライン診療にかかる費用についても補助金の活用が可能。そのほか、市町村が行政サービス・住民生活支援サービスを郵便局に委託する際の初期経費への特別交付税措置(※)でも、オンライン診療に関する経費が対象の例として挙げられている。

※2025年度創設。対象は、郵便局事務取扱法に基づく事務を過疎地に所在する郵便局に委託する市町村



今後の取組について

地理的条件などにより医療資源が限られた地域において、デジタル機器も活用して身近な郵便局で行う医療の提供は、住民の利便性の向上に繋がるものであり、地方公共団体や地域医療機関等と連携しながら、事例の拡大に取り組んでいく。

共助型買物サービス「おたがいマーケット」概要

日本郵便株式会社 地域共創事業部



日本郵便の考え

- こうした状況下で、サービスの維持・向上による利便性確保はもちろん、地域の活力につながるコミュニケーション促進も目指す
- 広い地域でそのソリューションを展開するために、持続可能なビジネスとして設計する



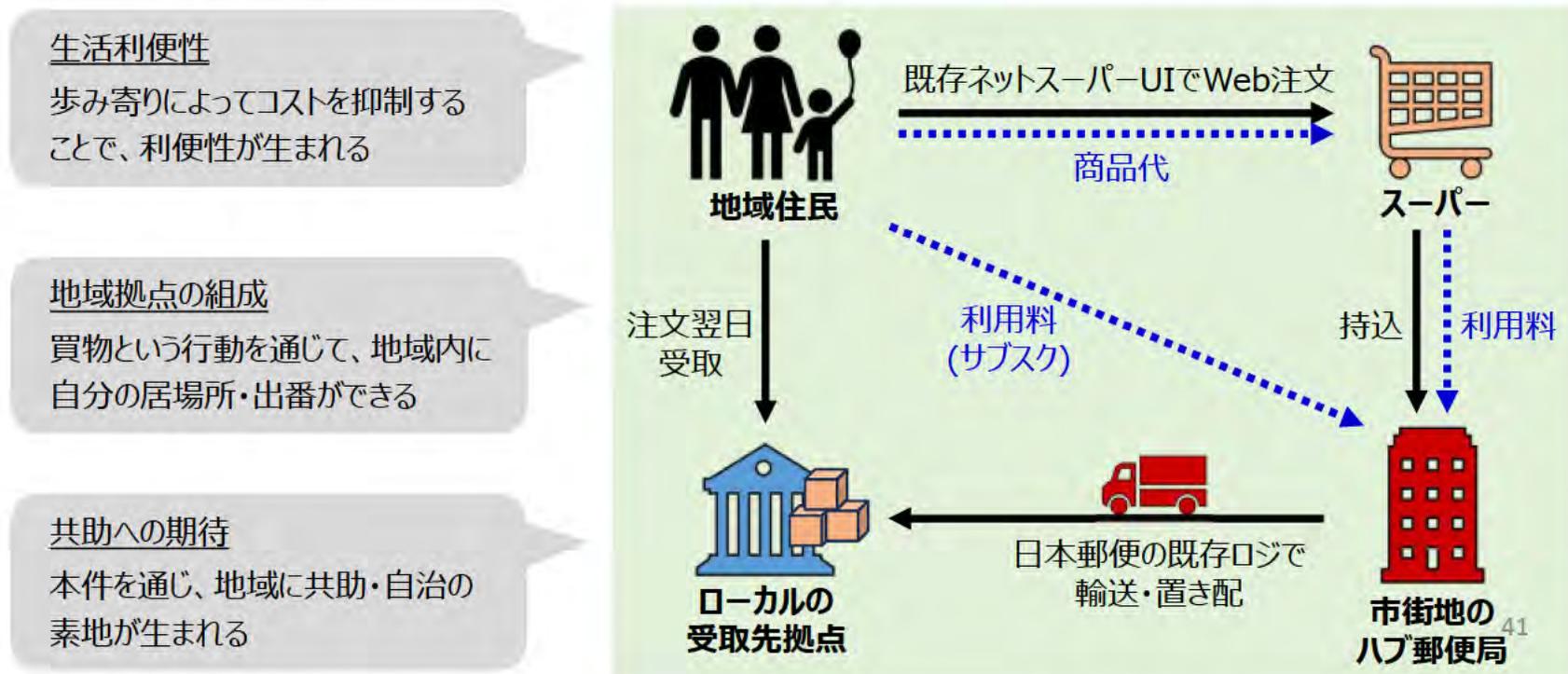
活用できるリソース

- ユニバーサルサービスを提供するため、市街地からローカルに向け、毎日運送車両を運行（奈良市の場合、中心部の物流ハブから東部の中山間地へ、1日3便トラックを運行）
- この車両の余積の範囲内であれば、コストを抑制しながら市街地のモノをローカルへ輸送可能
- また、市街地に物流ハブ、そこからローカルへ物流動線が伸びるという構図は全国同様

※ 上図は、ソリューション組成におけるリソースとしての物流網を記載したもので、全ての郵便局が奈良市東部における「おたがいマーケット」提供に直接携わっているものではありません。上図のうち、「おたがいマーケット」提供に現時点で関与しているのは、奈良中央郵便局、須川郵便局、柳生郵便局、波多野郵便局の4か所となります。

共助型買物サービス「おたがいマーケット」

- 2024年3月27日、奈良市東部地域でスタート
- 毎月定額の会費をお支払いいただくことで、地域内の拠点で、ネットスーパーの商品が受け取れるサービス
 - ※ 月額会費1,650円(税込)をいただければ、都度の配送料不要（何度でも利用可能）
 - ※ 生鮮食料品や日用品、医薬品も含めて注文の翌日に配達
 - ※ 既存物流の余積を活用して輸送することから、1日あたりの受注件数には上限あり
また、注文はインターネットのみ（WEBサイト上からの購入）、支払いはクレジットカードまたはデビットカードに限定
- 住民・自治体・企業等、関係者がお互いに歩み寄ることでコストを抑制し、持続可能な形で提供
- 受取先拠点は、地域内のコミュニケーションを経て設定することも可能（地域づくりへの小さな参画）
- 受取先拠点を使って何をするかは、地域住民に委ねられる（各々のやりたいことをやる空間）



共助型買物サービス「おたがいマーケット」

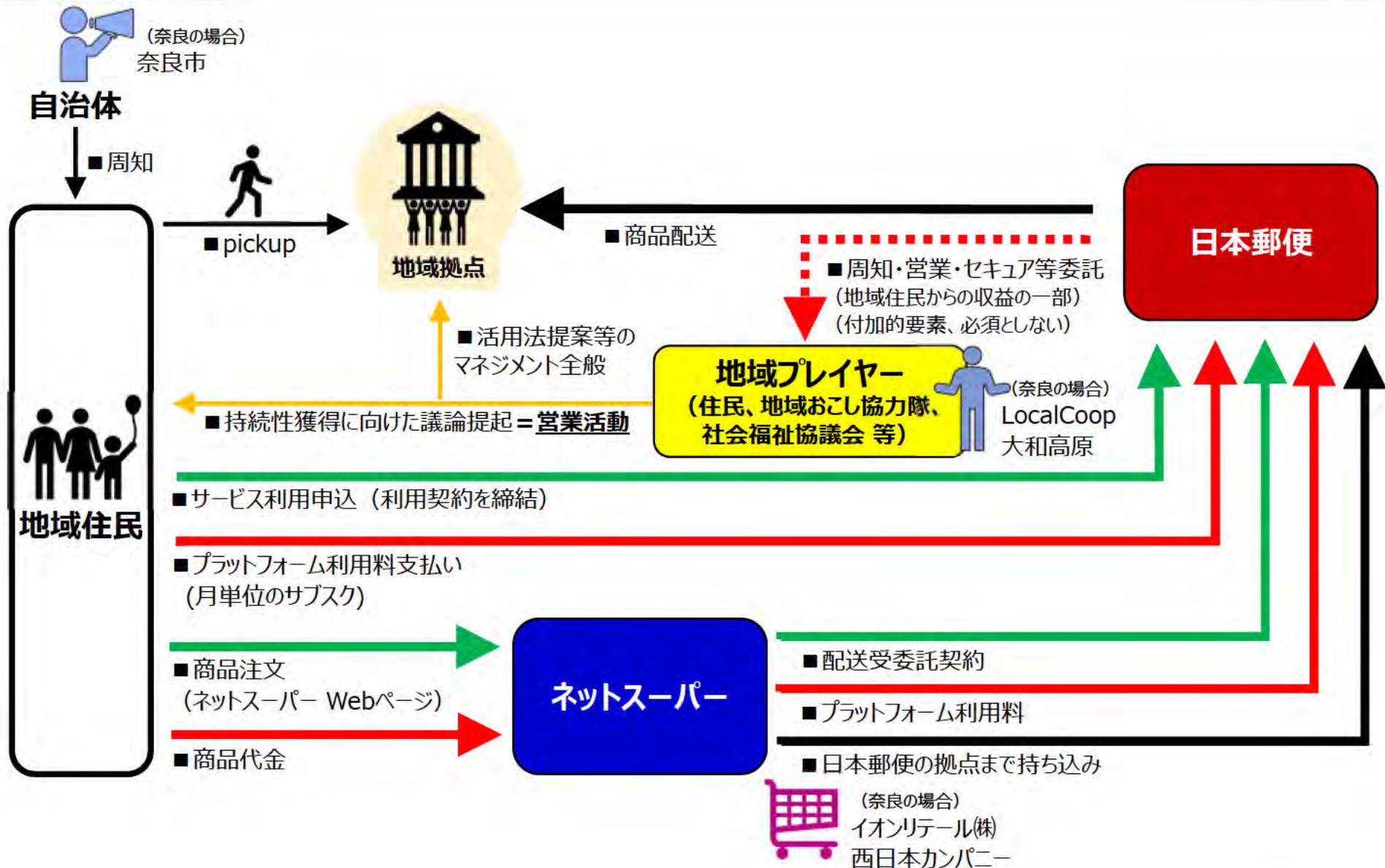
日本郵便株式会社
地域共創事業部



- ✓ 受取先拠点（役場、公民館、郵便局等）は有人施設であるため、サービス利用を通じ人との接触が生じる
- ✓ したがって、デジタル利用に不安を抱える方も、地域内の拠点において周囲の方のサポートを得ながら利用することが可能
（個々人で習熟しなくても、デジタルリテラシーをシェアできる）
- ✓ 買物という生活に欠かせない機能を提供することから、高齢の方だけではなく、忙しい子育て世代の利用もあり、多世代が集う
- ✓ 日本郵便のタスクは、拠点への置き配で完了
既存リソース活用によってコストを抑制し、持続可能性を高める



関係性の詳細



展開の予定とその課題

- 本サービスは、将来にわたり継続的に提供するため、ビジネス（利益を生むサービス）として提供したがって、**本サービスによって利益を得られる形を前提として、他地域への展開を図る**
- しかしながら、**自治体のご協力なしに、地域への定着が望めない**ことがわかっているため、自治体の協力を得ることを前提とし、地域からの要請に応える形で、サービスを提供していく

自治体との連携の必要性

- ✓ 本サービスはステークホルダーの歩み寄りを前提としているため、Webによる注文、自宅ではなく拠点での受取、1日あたり注文数の上限等、利便性の面で不十分な点あり
- ✓ こうした諸課題について、自治体には、地域の将来を見据え、ともに取り組むパートナーになっていただきたい
- ✓ また、住民への浸透においても、提供事業者である日本郵便やスーパーのみによる周知だけでは効果は限定的であり、官民協働による機運醸成をご一緒いただきたい

【課題への取組イメージ】

- 住民は高齢者が多く、デジタルデバイスを持っていない
 - 自治体にて受取先拠点にオンライン端末をひとつ設置いただければ、教えあいによる注文から商品の受取までが完結する拠点が作れる
- 事業者がチラシを配布しても、関心をもつ住民はわずか
 - 自治体としても広報紙にて周知いただくほか、自治体によって、買物をフックに地域の将来を考えるワークショップを開催いただき、地域住民からおたがいマーケットについて意見を出し合ってくださいことで、地域ぐるみのサービス利用を促進する

参考：静岡市奥静岡地域での取組（総務省「公的地域基盤連携推進事業」関連）

日本郵便株式会社
地域共創事業部

- 複数自治体から「大手小売業者ではなく、地場スーパーの商品を提供するおたがいマーケットを提供したい」との意見を受け、地域経済に最大限寄与するという目的から、地場スーパーとの協業を企図
- おたがいマーケットの改良や他サービスとの組み合わせによるインパクト拡大等を目的に、総務省による「公的地域基盤連携推進事業」※1の一環として、地場スーパーの商品を提供するおたがいマーケット※2と、同サービスと組み合わせたローカルの農産物等の流通※3の試行を実施

※1 全国の郵便局ネットワークと地方自治体などの公的地域基盤が連携し、デジタル技術を活用した解決事例のモデルケースを創出することを目的とした総務省の実証事業

※2 楽天グループ(株)と連携し、受注管理やWeb決済等の機能を提供する小売向けプラットフォーム「楽天全国スーパー」を活用することで、地場スーパーの商品提供を可能とするもの

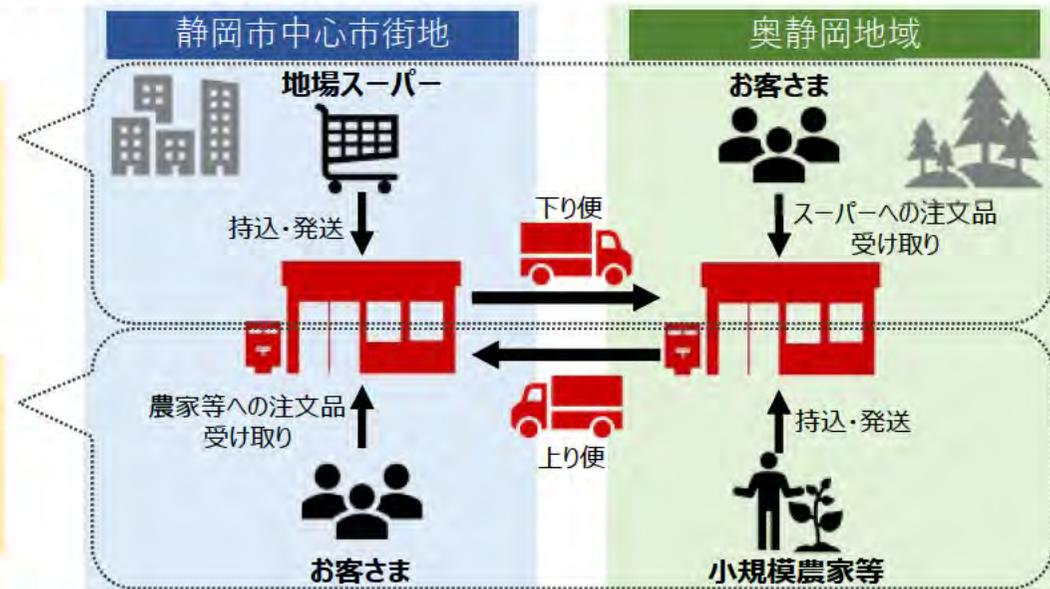
※3 郵便車両の空きスペースを活用し、安価に郵便局間を輸送するサービス「ぼすちよこ便」を活用

【地場型おたがいマーケット 実証実験】

- ✓ 商品は最速当日中に奥静岡の郵便局へお届け（冷蔵・冷凍含む）
- ✓ 既存物流網の空きスペースを活用することにより、輸送コストを抑制
- ✓ 地場スーパーの商品を提供するとともに、サブスク費用を抑制・都度の配送料をいただく形のサービスを試行

【公的地域基盤連携推進事業(ぼすちよこ便)】

- ✓ 発送された農産物・加工品は、当日中に市街地の郵便局等へお届け
- ✓ 既存物流網の空きスペースを活用することにより、輸送コストを抑制
- ✓ 余積を確認した上で輸送ニーズを喚起する、郵便局以外の施設をお届け先とするといった試行を実施



※ 公的地域基盤連携推進事業の実証期間は、2024.11～2025.1の3か月間。なお、おたがいマーケットは当初計画通り2025年4月末をもって実証実験を終了。ぼすちよこ便（農産物等の流通）は2025.3まで日本郵便として試行延長後、2025.4より本格導入。