

# 海外の郵政事業における最新の現状と課題

一般財団法人 マルチメディア振興センター  
Foundation for MultiMedia Communications

2023年12月15日 ICTリサーチ&コンサルティング部

紺野 加奈

# 目次

- 1 世界における郵政事業とファイナンスインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例**
  - (1) 世界の現在の郵政事業
  - (2) ファイナンスインクルージョン事例
  - (3) デジタルインクルージョン事例（イタリア）
  
- 2 郵便局が自治体公共事業にコミットしてビジネスにつながっている事例**
  - (1) フランスの事例
  - (2) その他最近の事例
  
- 3 最新の課題事例**
  - (1) 現在の停滞・失敗例
  - (2) 郵便法改正案

# 1 世界における郵政事業とファイナンシャルインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例



## (1) 世界の現在の郵政事業

### ■ 郵政三事業

- 世界に「郵政三事業」という表現はない。（「郵政四法」という呼称のあるのは台湾）  
（※韓国が「郵便局で扱う」という点は似ている。インドには郵便局で扱う公的生命保険がある）
- 提供する「郵便サービス」という中に「金融」という項目と「郵便局」という項目が入ってくることもある。

### ■ 国によって異なる「郵便サービス」

- 郵便法や規制で、「郵便」の範囲を決定
- 各国で「郵便サービス」として差異の見られる代表的なもの
  - 新聞配達
  - バルクメール
  - 小型包装物（**Parcel**とは表現されないもの）  
※日本では、書状（**Letter**）が●g以下という規定ではなく、信書（**Correspondence**）という区分になっているのが、世界でも例外的
  - 配達先（戸別配達か否か）
  - 郵便局
  - 金融

# 1 世界における郵政事業とファイナンシャルインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例



## (1) 世界の現在の郵政事業

### ■ 主な郵便事業体について：現在、動きのあるところを中心に

事業体名		特色	現状
USPS (米)	合衆国政府行政部門の一独立機関	独占商品か市場商品か分類料金一設定の自由	2022年郵政改革法（Postal Service Reform Act of 2022）により、USPSの財務を圧迫していたUSPS退職者医療保険積立制度は撤廃される一方、週6日の配送は維持
ロイヤルメール (英)	株式会社（2015年完全民営化）。持株会社はインターナショナル・ディストリビューションズ・サービス（IDS）に名称変更（2022年10月）。ベサ・エクイティが23.2%保有（2022年12月）	郵便局会社は別会社（公社）	規制機関のOfcom（情報通信庁）は2023年9月、郵便利用者のニーズや習慣の変化を受けて、英国のユニバーサルサービスを見直す計画を発表（6月には、現時点での変更はないと発表：書状の週6日配達）
DHLグループ（ドイツポスト：独）	株式会社（ドイツ復興金融公庫（KfW）20%所有）	郵便局ネットワーク売却	ドイツ銀行2026年半ばまでに子会社ポストバンクの支店550店舗のうち250店舗を閉鎖することを計画（すでに2023年までに750店舗あったもののうち200店舗を閉鎖している）
ラ・ポスト（仏）	100%政府保有株式会社；預金供託金庫（CDC）（66%）、政府（34%）	4つの公共サービス（補助金支出）。政府との新（国営企業）契約は2023-2027年が成立（6月）	郵便法によるラ・ポストのユニバーサルサービス事業者指定は2025年末まで。2024年に新郵便法を計画中（上記はランデブー条項）

# 1 世界における郵政事業とファイナンシャルインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例

## (1) 世界の現在の郵政事業

### ■ 主な郵便事業体について：現在、動きのあるところを中心に

ポストノルド	株式会社（ポストノルドABが持ち株会社） スウェーデン政府 <b>60%</b> 保有 デンマーク政府 <b>40%</b> 保有		デンマークで <b>2024</b> 年から改正郵便法施行（ユニバーサルサービス義務の廃止）。スウェーデン政府が提訴中
ポステ・イタリアーネ	政府約 <b>65%</b> （預託貸付公庫(CDP)保有分含む）		<b>Polis</b> プロジェクト進行中
スペイン	<b>100%</b> 国有株式会社（ <b>2001</b> 年設立）		コレオス・キャッシュ
シンガポール・ポスト	株式会社 （シンガポール・テレコムが <b>21.96%</b> 保有） 「 <b>1992</b> 年シンガポール電気通信庁法」（ <b>Telecommunication Authority of Singapore Act 1992</b> ）の <b>42</b> 章により、「公共郵便事業免許」を受けたシンガポール・ポストは <b>25</b> 年間の郵便業務実施許可を取得（ <b>15</b> 年間営業を独占： <b>2007</b> 年 <b>3</b> 月末まで）。 <b>2017</b> 年 <b>4</b> 月に、情報通信メディア開発庁によりさらに <b>20</b> 年間延長された。	近年、サービスの不具合が続いたことで利用者の不信感が募っていたシンガポール・ポストは、 <b>2019</b> 年にサービス向上に向けた対策を実施	グループの事業部門の戦略的見直しを <b>2024</b> 年 <b>3</b> 月までに完了することを目指す（ <b>2023</b> 年 <b>7</b> 月）  <b>2023</b> 年 <b>11</b> 月、オーストラリアの物流子会社フレイト・マネジメント・ホールディングス（ <b>FMH</b> ）を通じ、現地の輸送サービス会社ボーダー・エクスプレスを買収
ポス・インドネシア	国有特殊株式会社（ <b>Persero</b> ）		<b>2023</b> 年 <b>11</b> 月、政府は、インドネシアの潜在能力を引き出し、既存の課題を克服するために、『デジタル・インドネシア・ビジョン <b>2045</b> （ <b>VID2045</b> ）』を含むいくつかの政策を策定している。

# 1 世界における郵政事業とファイナンシャルインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例

## (1) 世界の現在の郵政事業

### ■ 主な郵便事業体について：現在、動きのあるところを中心に

インド・ポスト	通信省の一部（郵務局）	郵便局では、「少額貯蓄制度」での預金の受け入れや、生命保険の提供を行っている。賃金支払いや老齢年金の支払い、アドハー（国民識別番号制度）、パスポートといった行政サービスの代行も提供している。また、代金回収や用紙類の販売などの小売サービス業務のほか、ガンガジャル（ガンジス川の聖水）の販売も行っている。  インド・ポスト支払銀行（小型銀行転換計画：2019年7月）と郵便貯蓄銀行が存在する。	郵便法改定案提出中
オーストラリア・ポスト	公社（政府完全所有）※インフラ・交通・地域開発・通信省と財務省が共同保有。	「1989年オーストラリア郵便公社法」の第27条では社会的事業義務（ <b>Community service obligations</b> ）、いわゆるユニバーサルサービス義務について規定	オーストラリア郵政公社法の改正案を2024年初頭に議会に提出し、同年中の成立、施行を目指す。
ニュージーランド・ポスト	株式会社（国有企業）※株主は財務大臣（ <b>Minister of Finance</b> ）と国有企業大臣（ <b>Minister for State-Owned Enterprises</b> ）	ニュージーランド政府と締結した「合意書（ <b>Deed of Understanding</b> ）」に基づき、ユニバーサル郵便サービスの提供が義務付けられている。	2022年、キウィバンク（ <b>Kiwibank</b> ）の親会社であるキウィ・グループ・ホールディングス・リミテッド（ <b>Kiwi Group Holdings Limited : KGHL</b> ）の株式を政府に売却し、同社は現在100%政府保有

# 1 世界における郵政事業とファイナンスインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例

## (1) 世界の現在の郵政事業

### ■ <参考>その他の国の情報

事業体名	特色	現状
スイス・ポスト	政府 <b>100%</b>	公共交通事業部門のポストバスを保有している。 <b>2021年</b> ポストファイナンスの民営化を検討（棚上げ?）
ポストNL（蘭）	株式会社（ <b>2006年</b> に政府が全株式を放出し、政府の持ち分は <b>0%</b> ） ベサ・エクイティが <b>31.4%</b> 保有（ <b>2022年11月</b> ）	エクスプレス子会社 <b>TNT</b> 売却（ <b>2016年</b> に <b>FedEx</b> が買収） <b>2019年</b> 、政府がポストNLとサンドの合併を条件付きで承認
ロシア・ポスト	国が <b>100%</b> 株式を保有する非公開株式会社（ <b>2019年</b> ）	<b>2016年</b> 、 <b>VTB</b> 銀行とロシア・ポストは、共同で小売銀行「郵便銀行」を新設・開始。 郵便局での日用品や食料品販売（民間企業との提携）
ロシア・ポスト		現在、日本から <b>HP</b> アクセスできません。 （新郵便法準備中） ロシア政府とミハイル・ミシュスチン首相は、電子商取引事業者に売上高の <b>0.5%</b> を手数料として請求するというロシア・ポスト（ <b>Pochta Rossii</b> ）の提案を支持することを拒否
ポスティ（フィンランド）	株式会社（政府が <b>100%</b> 株式を保有）	冷蔵庫配達とか芝刈りサービスの試行
カナダポスト	政府を唯一の株主とするクラウン・コーポレーション	ストリートボックス設置ははカナダポストが行う
カナダポスト		封筒や小包の外側から情報を収集するという同社の行為が法律違反にあたるとの判断を連邦プライバシー庁（ <b>Office of the Privacy Commissioner of Canada</b> ）が示した。
ブラジル・ポスト	<b>100%</b> 政府保有の国有株式会社	ブラジル政府、ブラジル・ポストなど <b>10社</b> を民営化プログラムから除外（ <b>2023年4月</b> ）。
ブラジル・ポスト		連邦議会下院は <b>2023年11月</b> 、公的機関が提供する公共サービスについて、ブラジル・ポストと優先的に契約することを規定する法案可決
アルゼンチン・ポスト（コレオ・アルヘンティノ）	株式会社（アルゼンチン政府が完全所有する国営会社） <b>2017年</b> 、政府は、 <b>CORASA</b> の事業再建計画に着手→再度破産（ <b>2020年</b> ）	<b>1997年9月1日</b> に民営化→破産→ <b>2003年11月19日</b> 再国有化（ <b>2021年</b> に破産手続き開始が決定）

# 1 世界における郵政事業とファイナンスインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例



## (1) 世界の現在の郵政事業

### ■ <参考> その他の国の情報

中国郵政 韓国郵政	国有有限会社 科学技術情報通信部の公共事業運営部門	郵便局で青果販売 2012年3月15日に発効した韓米FTA（自由貿易協定）において、「郵便サービス法施行令第3条（大統領令）」で例外としていた民間エクスプレスによる事業範囲を国際書類にまで拡大すること、また、「郵便局預金・保険に関する法律」で規制されている「郵便局保険」について、民間と同じ金融規制に従うこと、さらに、新たな郵便局保険商品については発売しないことが定められたことに伴い、郵政関連法規が改正された。	ICT技術の輸出。 MVNO、中古携帯電話の郵便局販売等
中華郵政（台湾）	中華郵政株式会社は、郵政法5条により、以下の業務を行う。郵便物の配達、貯金、金融簡易保険、郵趣、郵政資産運営、交通部からのその他の業務及び運用	・郵政法（The Postal Act） ・中華郵政公社設置条例（中華郵政股フン有限公司設置條例） ※上記2法に加え、「郵便貯金・送金法（郵政儲金匯兌法）」と「簡易保険法（簡易人壽保險法）」の2つを合わせたものを郵政四法と称する。	
ポスト・マレーシア	株式会社（2010年の持株会社の最大株主は国策投資会社のKhazanah Nasional Bhdに代わり、2011年から大手コングロマリットのDRBハイコム）	ポスト・マレーシアは、国により公共郵便事業体（public postal operator）に指定されている。同社に付与された免許の有効期間は2001年7月24日から2035年7月23日まで。	2023年3月、2050年までに二酸化炭素（CO2）排出量の実質ゼロ（ネットゼロ）を目指すことなどを盛り込んだ「サステナビリティ（持続可能性）ロードマップ」を発表。  郵便局に併設するコンビニエンスストア「POSショップ」や「ポストカフェ」のある新型郵便局を展開
タイ・ポスト	公社：有限会社（company limited） 政府（財務省）が100%保有。		電子化した書類などをオンラインで郵送するデジタル・メールボックス・サービス「プロンプト・ポスト」開始（2023年5月） 2023年6月、タイ・ポストと気象局、物流分野での気象データの活用でMOUを締結
ベトナム・ポスト	2007年ベトナム郵便電気通信（VNPT）グループ→離れたものの上手くいかず→2013年、情報通信省全株式保有「ベトナム・ポスト（VNPost）」→独立して2015年、新ビジネスモデルの再編された国有企業	ベトナム・ポストと仏ラ・ポスト・グループは2023～2025年の協力に関する覚書（MoU）に署名（2019年～）	2023年10月、公安省社会秩序行政管理警察局と協力し、行政手続きの簡素化と地方のデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進に関する包括的な協力協定を締結
フィリピン郵便公社（フィリピン・ポスト、PHLポスト）	政府保有の公共企業	郵便サービス法により、将来の民営化が規定されている（民営化後も45%は政府保有）が、未定。	フィリピン・ポストの完全子会社だった郵便貯蓄銀行はフィリピン土地銀行に買収され、海外で働くフィリピン人（OFW）からの送金を管理するための政府主導の銀行へと転換された（2018年）。

# 1 世界における郵政事業とファイナンスインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例

## (2) ファイナンスインクルージョン事例

### ■ 北欧の場合

- 電子化の進む北欧では、政府のデジタル政策主導により、紙ベースの郵便物が減少しており、現在は、それが郵便物の配達にも影響を与えている（財政問題へ）。
- 支店ネットワーク維持にはコストがかかるため、銀行業界でも遠隔地から支店を閉鎖→郵便局に基本的銀行サービスが課せられる。
- 郵便局のファイナンスインクルージョン→郵便局ネットワークも維持困難となりつつある→デジタルデバインドが金融排除を生む。

デンマーク	スウェーデン	ノルウェー	フィンランド
<p>1993年には、デンマーク・ポストの銀行部門であったシャイロバンクが、民間投資家に売却された最初の国営企業となった。</p> <p>↓</p> <p>・ダンスケ銀行、ポストノルドとの提携を終了（2017年12月）</p>	<p>スウェーデンでは、全国均一料金で基本的支払業務（請求・支払サービス）が受けられることが郵便政策の目標とされていたが、2008年末をもって、スウェーデン・ポストの基本的支払業務提供の義務は終了した。</p> <p>2007年までは、ユニバーサルサービス義務として、基本的支払業務を行う責務を負っており、100%子会社のSvensk Kassaservice ABと、スウェーデン・ポストの郵便配達員が提供していた。（スウェーデン政府 HP 2006年6月、スウェーデン・ポスト年次報告書2007年度等）</p>	<p>「郵便銀行（Postbanken）」</p> <p>※ノルウェー政府、ノルウェー・ポストの郵便銀行サービス義務を免除へ（2011年10月）</p>	<p>2011年8月イテラ銀行設立（イテラ・ペイメント・サービス（Itella Payment Services Ltd）を通じて行っていた払い込みサービスのみ）→2013年4月貯蓄銀行に売却</p>

郵便局の設置			
ライセンスで規定	具体的要件なし	各自治体に最低1つ	各自治体に最低1つ
郵便を巡る電子化環境			
2015年以降は、原則公的機関とのやり取りは電子通信を利用	2017年3月、政府は国民と行政機関の間のデジタル通信の普及に意欲	2014年2月、公的機関が一般市民・企業との通信手段を電子化することと、電子化された郵便物を受け取る電子郵便受箱を全国民が持つことを義務づけ	欧州委員会のデジタル経済社会指標（DESI）で、2022年も1位

# 1 世界における郵政事業とファイナンスインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例

## (2) ファイナンスインクルージョン事例

### ■ 英国の場合

- 英国では、郵便局を別会社（公社）とし、郵便局ネットワークを維持する政策を取っている。
- 北欧例と同じく、銀行業界はルーラル地域を中心に支店を閉鎖しているため、政府（および銀行業界）は、今後も存続する郵便局での基本的銀行サービスを期待していると考えられる。
- 現在のところ、英国（およびドイツ）は、現金の利用者が多い印象がある（高齢者が多く、社会保障などの受け取りに利用していると思われる）。

銀行フレームワーク 3 (Banking Framework 3 Agreement)	(参考) バンクハブ
<p>郵便局は、<b>2022年4月</b>、銀行口座の現金預金と引き出しをさらに<b>3年間</b>処理する契約の継続を確保したことを発表した。これにより、現金に依存している全国の何百万人もの人々と中小企業の継続的な「ライフライン」が保証される。</p> <p>「銀行フレームワーク 3」として知られる新しい契約の下で、<b>30</b> の銀行および住宅金融組合のブランドの顧客は、引き続き郵便局を使用して口座に現金を引き出したり預けたりすることができる。また、小切手を入金し、残高照会を行うこともできる。</p> <p>契約期間は <b>2023年1月1日</b> から <b>2025年12月31日</b> まで。<b>(2022年4月2日)</b></p>	<p>郵便局が運営し、ほぼすべての銀行の顧客が現金の引き出しや預け入れ、請求書の支払い、その他の取引を行える。また日替わりで主要銀行の担当者が週<b>1回</b>訪問し、複雑な要望にも対応する。運営費は小規模な支店と同程度で、利用する銀行の間で分担する。</p> <p>バンキング ハブは、銀行の支店の閉鎖に対応して銀行業界によって設立され、銀行が顧客と会うための最新の共有スペースを作成している。</p> <p>ハブは郵便局によって運営され、主要銀行と共有される。現金サービス専用のカウンターを提供しており、顧客は現金を簡単に引き出したり預けたりすることができる。さらに、顧客は、特定の曜日に、ローンや年金などのより複雑な取引について、銀行員に直接相談することができる。</p> <p>※開設には手続き過程が多い。</p>

# 1 世界における郵政事業とファイナンスインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例



## (2) ファイナンスインクルージョン事例

### ■ スペインの場合

- ・ コレオスは2019年1月末の新戦略発表時に、北欧・英国の事例と同様に、国内の小規模自治体で銀行支店の閉鎖が相次ぐなか、地元自治体と協力することに関心を示した。
- ・ 同時に、この銀行サービス提供については、同社の「“数年以内に”黒字化するという目標」のための多角化戦略の一環であった。
- ・ コレオスでは、全国の郵便局のネットワークを最大限有効活用することを目指し、郵便局網を通じて金融商品・サービスを販売し、さらに行政を市民に近づけることを目指すとしている。

#### コレオス・キャッシュ（スペイン・ポスト：Correos）

- ・ コレオス（スペイン・ポスト）は**2022年7月**、スペイン貯蓄銀行連合会（**CECA**）、スペイン銀行協会（**AEB**）、全国信用協同組合連合会（**UNACC**）と、スペイン全土の農村部における現金引き出しの円滑化と基本的な金融サービスへのアクセスの向上を目的とした協定を締結した。
- ・ コレオスは、送金業務を除き独自の金融商品・サービスを取り扱っていないが、**2018年以降**、「コレオス・キャッシュ」と呼ばれる銀行代理サービスに参入し、他の商業銀行との提携を拡大している（コレオスのサービスポイントで預金預け入れや現金引出し、送金サービスを利用できる）。
- ・ コレオスは、スペイン全土の金融包摂に貢献し、地方に住む人々やデジタル・デバイドの影響を最も受ける人々など、すべての人々が現金にアクセスできるようにすることで、地域経済の発展に貢献できると期待している。

**2023年 4月** ユニカハ・バンコ（**Unicaja Banco**）は、農村地域における金融サービスへのアクセスを拡大するための協力協定書に調印

**2023年 5月** カイシャ銀行（**CaixaBank**）は、スペイン全土で金融サービスへのアクセスを拡大するため提携

**2023年10月** ビルバオ・ピスカヤ・アルヘンタリア銀行（**BBVA**）

※コレオスによると、今後数ヶ月のうちに、過疎地域の郵便配達員からも現金を引き出せるようにする予定だという。（**2023年10月18日等**）

# 1 世界における郵政事業とファイナンスインクルージョンおよびデジタルインクルージョンとの関係事例

## (3) デジタルインクルージョン事例 (イタリア)

### ■ イタリアの「Polis」プロジェクト

- 郵便局のハード面に資金をかけて改善する。
- 資金はEUの「復興基金(※)」が投入される。(※パンデミックの影響に対応し、グリーンかつデジタルな変革を促し、回復力のある、包摂的な社会を構築する一助となるべく、公共投資や改革のため、総額6,725億ユーロの補助金や融資を提供するもの)

• 「Polis」プロジェクト自体は、「国家復興・強靱化計画」(2021年7月1日の法律第101号)に基づき、国の経済的、社会的、領土的結束を促進し、小さな自治体や内陸部におけるデジタル・デバイドを克服することを主な目的として承認された。

- ポステ・イタリアーネは欧州委員会の承認を受けて、2022年10月1日に、同プロジェクトを開始→2023年に入って正式開始
- 投資額は12億ユーロで、そのうち8億ユーロが欧州連合(EU)からの資金、4億ユーロがポスト・イタリアーネからの資金。

- 「Polis」プロジェクトで期待されるポステ・イタリアーネの郵便局

**1) ワンストップサービスの拠点 (Sportello Unico)**

- 人口1万5,000人未満の市町村に少なくとも1つの郵便局を備え、行政サービスを簡単に利用できるようにするため、2026年までに6,933の郵便局をデジタル化し、改修する。
- デジタルサービスを24時間利用可能にする新技術とツールを導入し、物理的な窓口とデジタルサービスを提供する拠点へと変換する。

**2) スペースの提供と活用 (Spazi per l'Italia)**

全国にコワーキングスペースのネットワークを構築し、個人、企業、行政、大学、研究センターに開放する。

**3) 電気自動車用の充電ステーションへの支援**

2,100の小規模自治体における電気自動車用の充電ステーション 5,000か所の建設と設置に対する

#### 1) ワンストップ行政サービス提供状況

<従前から>  
 社会保障証明書、戸籍証明書、電子身分証明書、パスポート申請、課税番号の申請など  
 ↓  
 <現在>  
 年金受給、戸籍記載事項証明、無犯罪証明書  
 ↓  
 <12月から>  
 パスポート  
 ↓  
 <2024年2月から>  
 • 電子身分証明書(イタリア人のみならずイタリアに居住する外国人にも発行されるIDカード)の発行、歳入庁の一部サービスを提

#### • 改修郵便局数

<2023年10月末> → <2023年末予定> → <2026年予定>  
 671局                      1,500局                      約7,000局

## 2 郵便局が自治体公共事業にコミットしてビジネスにつながっている事例

### (1) フランスの事例

#### ■ フランス・サービス

- ・フランス・サービスは、既に行われている公共ワンストップ・サービスをさらに向上させることを目指している。
- ・ラ・ポストの郵便局は、従前から保有する特長により、フランス・サービスの拠点として適した設備となっている。

・**2019年4月25日**、フランス大統領令により、日常の主な行政手続きを利用者にできるだけ近いところでサポートするため、「フランス・サービス」ネットワークを設置することが決定された。このネットワークは、公共サービスへのアクセシビリティの向上、手続きの簡素化、サービスの質の強化という**3つの目標**を追求している。

・「フランス・サービス」は、既存の公共サービス機関等を利用した拠点ネットワークで、地域結束・地方自治体関係省 (**Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales**) が地域結束国家庁 (**Agence nationale de la cohésion des territoires : ANCT**) を介して主導する。

・「フランス・サービス」のラベルが付された拠点カウンターは、住んでいる場所に関係なく、主要な公共サービス機関へのアクセスを**1か所**で提供するワンストップショップである。



フランス・サービスの表示のある郵便局

(写真：La Poste GroupのHPから)

#### フランスの郵便局の特色

・仏ラ・ポストの事業 (リテール顧客とデジタル・サービス (**La branche Grand PublicC et Numérique : BGN**)) 部門：**2021年発表の10年戦略「2030年に向けたラ・ポストの約束 (La Poste 2030, engagée pour vous)**」で改称設置)

・公共事業者の使命として、ラ・ポストが負う「**4つの公共サービス使命**」がある。

**1) Universal postal service mission** (郵便ユニバーサルサービス使命)

**2) Regional development mission** (地域計画 (regional planning))

- ・地域開発の公共サービス任務を与える

- ・郵便取扱店のネットワークを通じた地域計画と開発への貢献で構成

- ・国内での良好な郵便サービスへの要望に応える

**3) Press transport and delivery mission** (新聞等の運搬・配達)

**4) The accessible banking mission** (金融サービスへのアクセス)

#### ・「フランス・サービス」ラベル付与の郵便局

郵便局のラベル表示は、公共サービスを維持し、顧客との緊密な関係を発展させるというラ・ポスト・グループの目標の一部。

ラ・ポストは、「フランス・サービス」のラベルが貼られた郵便局で、公共サービスを**1か所**で行うワンストップショップを提供し、**8つのパートナー・サービス** (次ページ掲載) をまとめている。

顧客は、郵便局に設置されたデジタルスペース (コンピューター、タブレット、プリンター、スキャナー) でこれらのパートナーのサービスにアクセスでき、特別な訓練を受けたカスタマーサービス担当者が手順をサポートする。

## 2 郵便局が自治体公共事業にコミットしてビジネスにつながっている事例

### (1) フランスの事例

#### ■ フランス・サービスの主な仕様と特色

- 自宅から**30分以内**で、ワンストップショップ内で日常のすべての行政手続きをサポートする。
- 週に**5日以上**営業
- 訓練 (**70の基準項目**) を受けた最低**2人**のスタッフの設置：利用者のニーズと拠点の双方を考慮し、フルタイムまたはパートタイムで割り当てることができる。
- 「フランス・サービス」が提供する主なサポート：車の登録申請、税金、退職金、家族手当に関する質問、法律、住居、求職、デジタルサポートなど  
(これらの必須サービスに加えて、一部の拠点では追加サービスを提供している： 地方自治体、**SNCF**端末、銀行などの手続き)
- 「フランス・サービス」の運営資金：定額。拠点ごとに年間**30,000**ユーロ。国土利用計画基金 (**FNADT**) とフランス・サービス国家基金 (**FNFS**) によって均等に資金提供されている。
- パートナーとなっている公共サービス：内務省、法務省、財政局、職業安定所、退職保険、健康保険、家族手当金庫 (**CAF**)、農業社会共済 (**MSA**)、郵便局

#### ※参考：公共サービスセンター (**MSAP**)

フランスでは、すでに**1,340**の公共サービスセンター (**MSAP**) の存在が、特定の公共サービスをまとめているが、その品質は「フランス・サービス」ほど均質ではない。

「フランス・サービス」の新しいシステムにより、市民は少なくとも上記のサービスをワンストップショップ内で確実に見つけることができ、受信品質が向上し、保証される。

**2020年2月**現在、**MSAP**の約**550**が「フランス・サービス」ラベルを取得した。

## 2 郵便局が自治体公共事業にコミットしてビジネスにつながっている事例

### (2) その他最近の事例

#### ■ アメリカの事例

連邦職員IDカード発行サービス	関連事項
<p>一般調達局（GSA）のクレデンシャル・プログラム「USAccess」と連携し、連邦政府職員および請負業者向けにクレデンシャルの登録・受領・更新手続きを特定の郵便局（クレデンシャル・ポスト・オフィス；CPO）で行っている。</p>	<p>2022年4月に成立した「2022年郵政改革法（Postal Service Reform Act of 2022）」は、USPSがあらゆるレベルの政府に身元確認を提供する能力を拡大しており、政府の身元確認プロセスにおけるギャップの解消にUSPSが貢献できる機会が広がっている。</p>
<p>・2020年11月、新型コロナウイルスによるパンデミックで、政府が500近くの身分証明事務局を閉鎖し、連邦政府職員や請負業者が身分証明書（Personal Identity Verification/PIV）カードを更新することが困難となったため、GSAとUSPSは、パイロットプログラムの一環としてワシントンDC内7カ所の郵便局で身分証明手続きを行う「USAccess」サイトを立ち上げ</p> <p>→同7郵便局は恒久化。さらに「USAccess」を利用できる郵便局を拡大</p> <p>・パイロットプログラムは2021年に終了したが、USPSとGSAは、USAccessのコラボレーションに参加する郵便局を増やし、恒久的に続けていくことを決め、追加する郵便局は、GSAが選定することになっている。</p> <p>・USPSは現在、その郵便局ネットワークと信頼を活用する広範な取組の一環として、6つの郵便局で予約制のUSAccessを提供しているが、10月1日から始まる2023会計年度中に、GSAとともに、その数を22か所まで増やす計画。（2022年8月）</p> <p>・CPOは2023年12月現在、全国に15カ所。</p> <p>・USAccessは、同じく郵便局で提供しているパスポート申請や連邦捜査局（FBI）の指紋サービスともうまく連動している</p>	<p>※一般市民向け「USPS® In-Person Identity Proofing」（IPP）</p> <p>IPPは、一般市民がオンライン行政サービスを利用するために、行政機関のサイトでアカウントを作成する際、オンラインで本人確認ができない顧客向けに、全国18,000の郵便局で対面で本人確認を無料で行っている。</p> <p>・2019年10月、USPSはFBIとデジタル指紋採取・照合サービスを全国100ヶ所以上の郵便局で提供するパイロットプログラムを開始</p> <p>・このサービスはFBIがビザや養子縁組の申請者、子供と関わる仕事の応募者の身元を確認する「Identity History Summary」に使われている他、FBIが年12万人に及びUSPSの新規採用者の身元を確認するためにも使われている。</p> <p>→2021年には4,000の郵便局に拡大</p> <p>◎USPSに、生体認証プログラムからどれだけの収益がもたらされるか、若しくは長期的な財政的課題に影響があるかは予測されていない。</p> <p>◎USPSが、パイロットプログラム後も継続した理由は、郵便局におけるこの取引に高い投資収益率があると信じており、収益を生み出し、USPSの持続可能性につなげるためだと述べている。（2021年1月）</p>

## 2 郵便局が自治体公共事業にコミットしてビジネスにつながっている事例

### (2) その他最近の事例

#### ■ スロベニアの事例

「スロベニア・デジタル2030」戦略	スロベニア・ポストの取組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2023年3月、政府は、2030年までのデジタル・トランスフォーメーション（DX）の促進を目的とした「デジタル・スロベニア2030」戦略を採択</li> <li>・ この戦略は、デジタル変革省が策定した包括的な戦略であり、デジタル化に伴う課題への政府の方向性を示すもの</li> <li>・ 主な目的は、2030年までに社会、国家、地域社会、経済など、すべての分野においてスロベニアのDXを推進することであり、スロベニアにおけるDXの実現に向けた本質的な課題に焦点</li> <li>・ 優先分野として、「ギガビット・インフラ」「デジタル・コンピテンシーとデジタルインクルージョン」「経済のDX」「スマート社会5.0」「デジタル公共サービス」「サイバーセキュリティ」「環境への取り組みとグリーン化」</li> <li>・ 利害関係者との調整を図る組織として、政府がデジタル・トランスフォーメーション戦略会議を任命することを定めており、また、分野横断的でシナジー効果を発揮できるよう、デジタル変革省にDXプロジェクトに関するワーキンググループを立ち上げるよう定めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 政府戦略の一環として、全国にDigi Info Pointsを設置・運営するプロジェクトに参画しており、2023年11月14日、45か所の郵便局でDigi Info Pointsの設置が完了（Digi Info Pointsは、40の直営局と5の委託局で構成される。すべての市民がデジタル公共サービスを利用できるよう、専門のスタッフによるアドバイスを受けることができる。）</li> <li>・ 専門スタッフは、電子IDカードや電子署名、電子政府、SPOT（Slovenia Business Point）、eZPIZ（スロベニア年金障害保健機構）、電子納税など、さまざまなポータルのデジタル・サービスへのアクセスに関する支援を提供</li> <li>・ Digi Info Pointsは、デジタル変革省とスロベニア商工会議所の共同プロジェクトであり、その主な目的は、デジタルリテラシーの向上と、デジタルインクルージョンの促進である。全国に222のDigi Info Pointsを開設・運営している。</li> </ul>

### 3 最新の課題事例

#### (1) 現在の停滞・失敗事例

##### ■ ドローン配達、宅配ロッカー関連

ドローン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アマゾン、ドローンによる小包配達サービス「プライム・エア（<b>Prime Air</b>）」を、<b>2024</b>年後半から、英国とイタリアおよび米国の一部で開始すると発表。米国では、すでにカリフォルニア州とテキサス州の一部地域で<b>2022</b>年から提供しているが、順調とはいえず、需要は低調で事業の拡大は進んでいない。</li> <li>・スイス・ポストはカリフォルニア州のドローンシステム開発者であるマターネット（<b>Matternet</b>）に譲渡。スイスの無人航空機に対する現在の規制環境では、スイス・ポストはドローンを十分に活用できず、採算が取れないと判断</li> </ul> <p>▲規制にはばまれ、顧客のニーズを満たさない。</p>
配達ロボット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>FedEx</b>、ラストマイル配達ロボット「<b>Roxo</b>」開発プロジェクトを断念（<b>2022</b>年<b>10</b>月）</li> <li>・アマゾンもは、配達ロボット「アマゾン・スカウト」（<b>Amazon Scout</b>）のフィールドテストを休止（<b>2022</b>年<b>10</b>月）</li> </ul> <p>※ただし、<b>FedEx</b>によれば、企業がラストマイル配達ロボットに関心を持つのは、人間による配達のコストを削減したいというのが理由の<b>1</b>つだが、<b>FedEx</b>はロボットを使うことで、<b>CO2</b>排出量や交通渋滞を減らしたいとも考えているという。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配達ロボットは、走行可能距離や積載量では自動車には敵わないが、小さな荷物を近場にオンデマンド配達できるという敏捷性は優れている。多くのロボット開発企業は、この利点を活かすべく、料理の出前やコンビニエンスストアの配達に特化して事業を拡大している。（<b>2023</b>年<b>4</b>月）</li> </ul> <p>▲課題克服に期待</p>
ロッカー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スウェーデンのストックホルム市が新たに市内の小包ロッカーに課した規則により、多くの小包ロッカーが撤去されなければならなくなった。道路のスペース不足だという。また、小包ロッカーは都市のイメージを悪くするとも言われている。（<b>2023</b>年<b>6</b>月）</li> <li>・デンマークの<b>Post Nord</b>は<b>2019</b>年前に、国内の数千のロッカーをすべての宅配会社に公開されたインフラストラクチャに設置することを開始したが、採用されることはなく、現在は、ほぼ<b>Post Nord</b>のみが利用できるようになり、数が削減されている。共用型ロッカーの場合、非常に熟練したバックエンドシステムと<b>IT</b>リソースが必要で、さらに関連の通信事業者が自身の<b>SOP</b>の一部の変更を受け入れる用意があることも必要となるため障壁が多い。</li> </ul> <p>▲想定外の要望など</p>

### 3 最新の課題事例

#### (1) 現在の停滞・失敗事例

##### ■ EV等のSDGs

自動運転車	<p>ウェイモ：自動運転トラックの開発縮小、ロボタクシーに主軸移行（<b>2023年7月</b>）          自動運転技術を配車サービスに応用するビジネスチャンスに方向転換。          ※多くの自動運転技術開発企業は、物流・配送の方がより短期的に成功が見込めると考えていた。          ▲技術不足</p>
自動搬送車	<p><b>USPS</b> 監察長官室（<b>OIG</b>）、オートメーションで郵便・荷物処理を近代化しようという<b>USPS</b>の試みは目標をはるかに下回っていると報告（<b>2023年8月</b>）。報告書によると、<b>2019年10月</b>から<b>2022年4月</b>の間に購入され、処理センターに配備された「自動搬送車（<b>Automated Guided Vehicle/AGV</b>）」の使用率が極めて低く、削減できた人件費は目標を<b>1億500万ドル</b>下回っており、<b>177台</b>（全体の<b>46%</b>）の<b>AGV</b>は<b>2022年中</b>に平均で<b>1日1回</b>未満しか使用されていなかった。その原因として、<b>OIG</b>は、<b>USPS</b>が<b>AGV</b>の利用を義務付けたり、適切に監視せず、利用状況を改善するために問題解決やフォローアップを行わなかったことを挙げている。          ▲利用できていない</p>
EV	<p>ドイツポスト：ストリートスクーターの失敗          企業化→売却→<b>B-ON</b>社は破産（<b>2023年9月</b>）          ボルタ・トラックス：商用電気<b>HGV</b>（重量積載物車両）製造・サービスバッテリー供給業者の破産の影響で生産台数が減ったことから、資金調達が困難に→破産（<b>2023年10月</b>）</p>
その他	<p><b>Amazon.com</b>の荷物の増加で、<b>USPS</b>はこれらを優先的に配達しているため、通常の郵便物に遅配（<b>2023年11月</b>）          ※<b>Amazon</b>が大都市では独自の配送網を持っているが、ルーラル地域は手薄なことで、大都市では<b>Amazon</b>が自ら荷物を配達するため、<b>USPS</b>の負担は減るが、ルーラル地域でのラストマイル配達は、<b>USPS</b>との配送契約に大きく依存する状況になっている。          ▲人手不足</p>

### 3 最新の課題事例

#### (2) 郵便法改正案

##### ■ ドイツ：ドイツ連邦経済・気候保護省、郵便法（**Postgesetz**）改正草案提出

- **2023年11月24日**提出。内閣は年内に郵便法改正案を承認する見込み
- 連邦経済省は、翌日配達の要件を撤廃しようとしており、代わりに、書状の**95%**は投函から**3営業日以内**、**99%**は**4営業日以内**
- 書状の配達日はこれまで通り週**6日**を維持

##### ■ インド：「**2023年郵便局改正法案**」

- **2023年8月10日**、**Ashwini Vaishnaw**電子情報技術大臣により上院に提出
- 現在の郵便法は、「**1898年郵便局法（The Indian Post Office Act, 1898）**」
- 政府への書状の運搬に関する独占的特権が規定されていない（現行はあり）
- 問題視されている条項が維持されている（特定の理由により、郵便職員に郵便物を傍受、開封、または留置する権限を与えることができること。紛失、誤配、遅延または損傷によって生じる可能性のあるあらゆる責任から郵便職員を免除していること）

##### ■ デンマーク：改正郵便法**2024年1月1日**発効

- **2023年6月28日**付「**2024年1月1日**からの郵便部門の将来の組織の枠組みに関する合意」協定について、政府と各党が合意（合意内容は以下）
  - 1)ユニバーサルサービス義務は廃止される
  - 2)**3つ**の特別な郵便サービス（島嶼向け郵便、視覚障害者向け郵便、国際郵便）については、国がサービス確保を保証する
  - 3)国は、国民と企業のために全国的な郵便サービスを確保する義務を引き続き負う
- 上記の改正案が**2023年11月30日**に採択され、**2024年1月1日**に発効が決定