

## 郵政モニタリング会合（第2回） 議事要旨

### 1 日時

令和5年6月2日(金) 13時00分～14時30分

### 2 場所

中央合同庁舎第2号館 総務省 10階 1006会議室（斉藤構成員はオンライン参加）

### 3 出席者（敬称略、順不同）

#### (1) 構成員

泉本 小夜子、上瀬 剛、斉藤 邦史、田島 正広

#### (2) 総務省（事務局）

情報流通行政局郵政行政部：藤野郵政行政部長、松田企画課長、渡辺検査監理室長、  
景山郵便課長、内藤国際企画室長、小林貯金保険課長、芥保険計理監理官

### 4 議題

(1) 日本郵政・日本郵便における令和5事業年度の取組見通しについて

(2) 意見交換

### 5 議事概要

・事務局より議題に沿って説明。

・その後の意見交換において、各構成員からの主な意見は以下のとおり。

- 事業を行う上で、採算ということは重要な意味を持っている。郵便局を活用した事業においても、採算性の視点を持ってモニタリングすることを御検討いただきたい。
- かんぽ生命と日本郵便との連携は要請事項においても上げられており、これは不祥事の後ろ向きな対応ということだけでなく、今後におけるかんぽ生命事業の在り方、国民に対しての利便性の提供という、コンセプトの在り方自体が問われているもの。保険の営業体制の立て直しというのは、悪いものをなくすというよりかは、ビジネス自体の形を再定義するというのだと思う。事業会社の経営課題にとどまらず、持株会社である日本郵政を通じて、積極的にモニターしていくことは必要なことである。
- かんぽ生命の営業体制は昨年の段階で既に新しい体制へ大きく変更した。可能であればこの会議体でも、営業体制の詳細、かんぽ生命と日本郵便の間の役割分担というものに

ついて、現状新しく発足したもののコンセプトと今後の見通しについて、ご説明いただければ今後の審議に資すると思う。

- 貯金事業はゆうちょ銀行のほうでなされることだと思うが、郵便局運営の観点からも、ゆうちょ銀行の今後のビジネスモデルについては、ある程度積極的・継続的に見ていく必要がある。ゆうちょ銀行がDX化を進めていくこととセットで、拠点としての郵便局において、従業員は銀行を利用するお客様のサポートという役割を再定義する必要がある。貯金業務に対する郵便局、日本郵政の関与についてはDXと併せてお客様サポートという目線で施策を整理する。実際に行なうのは会社だとしても、モニターする側としても、そうしたビジョンでフォローアップしていくということが必要だと思う。
- 郵便事業に関しては、2024年問題が懸念されているところ、ネット通販含め、逆説的に物流の重要性が増している状況。日本は郵便だけでなく、民間事業者の宅配も含めて廉価で確実性の高いサービスを提供しており、その水準が下がることに国民が非常に敏感である。この点については、利用者の反発を招かないように情報の透明性を確保していくことが必要になる。郵便について、物流事業として非常に厳しい状況に置かれていると思うが、国民の理解を得るためのコミュニケーションを重視するという観点から取り組んでいただきたい。
- 金融事業全体が転換を迎えている中で、郵便局がどのような役割を担っていくか、総務省の方でもしっかり注視していただく必要があると改めて感じる。
- レターパックは、利用の際にある程度お客様のご協力をいただくことで、オペレーションを効率化するという商品設計だと思う。仕組みを提供することで、例外的なオペレーションによって生じているコストを最小化し、それによって生まれる効率化のメリットを利用者にも還元していくような商品サービスの設計は非常に示唆的なものだと感じている。

以上