

# 「デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会」最終報告(案) に対する意見及びその考え方

意見募集期間: 令和3年6月12日(土)～同年7月12日(月)  
案件番号: 145209753

## 意見提出者一覧

意見提出者 15件(法人:6件、個人:9件)

(提出順、敬称略)

受付	意見提出者
1	個人1
2	個人2
3	日本郵政グループ労働組合(JP労組)
4	個人3
5	個人4
6	個人5
7	郵政バリューアップ戦略検討委員会
8	全国郵便局長会
9	日本電気株式会社
10	個人6
11	ソフトバンク株式会社
12	KDDI株式会社
13	個人7
14	個人8
15	個人9

※提出された御意見等については、整理・要約等を行った上で掲載している場合があります。

・全体

意見	考え方	修正の有無
<p>意見1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 私は「保険業務・銀行業務の他社への譲り渡し」「NTTと日本郵便の合併」「新組織体制の導入」を提案します。</li> <li>○ 「保険業務・銀行業務の他社への譲り渡し」は、「かんぽ生命の権益の譲り渡し」「保険代理業の廃業」「ゆうちょ銀行の権益の譲り渡し」を意味します。郵便業務とそれ以外の業務を並行して行うこと自体には問題はありません。しかし、「郵便局」とは「郵便物」を取り扱う場所であるはずで、本来の目的以外の事業も行ってしまおうと、本来の郵便業務がおろそかになる恐れや、社員の負担が増加してしまうということも考えられます。また、「日本郵便」という全国にネットワークをもつ大企業が様々な業務を行ってしまうと、その業務を専門に行っている企業の成長を妨げかねません。このまま事業の幅を拡大してしまおうと、かつての財閥のようなものになってしまう恐れすらあります。このような理由から、「日本郵便」は「郵便業務」に専念すべきです。</li> <li>○ 「NTTと日本郵便の合併」は時代の変化に対応し、より適切な業務を行っていく上で必要なことなのではないかと考えます。現代においては、携帯電話や電子メールが普及し、手紙を主な連絡手段として使用する必要がなくなりました。しかし、「人々の連絡手段を運営する」という本質的な部分ではNTTも日本郵便も同じだと考えます。そのため、一つの組織として活動することが良いのではないかと考えます。</li> <li>○ 「新組織体制の導入」は、今までの日本郵便の組織体系を変更するということです。私は「指定郵便局・簡易郵便局の廃止」をする必要があると考えました。まず「指定郵便局」ですが、この制度は不平等です。ある一部の家にだけ代々指定郵便局を運営する権利が与えられるという制度であり、その家以外の人よりも明らかに有利な権利を生まれ持っていることとなります。すべての人々が職業に対して平等な権利を持つべきだあると考えます。また「簡易郵便局」は不要だと考えます。通常の郵便物であればポストで事足りるはずで、通常の郵便物とは違った手続きが必要なものであっても、個人情報などの扱いには十分注意しなければいけないご時世でもありますので、しっかりと郵便局へ行くことで情報の保護にもつなげることができると考えます。したがって情報保護の観点からも「簡易郵便局」は不要であると考えられます。このことから日本郵便の郵便局が各地にあるだけの、今までよりもすっきりとして分かりやすい組織体系にすべきだと思います。</li> </ul> <p>これらの理由から「保険業務・銀行業務の他社への譲り渡し」「NTTと日本郵便の合併」</p>	<p>考え方1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ご意見として承ります。</li> <li>○ なお、日本郵便は、日本郵便株式会社法第5条において、「郵便の役務、簡易な貯蓄、送金及び債権債務の決済の役務並びに簡易に利用できる生命保険の役務を利用者本位の簡便な方法により郵便局で一体的にかつあまねく全国において公平に利用できるようにする責務を有する」とされております。</li> </ul>	<p>無</p>

意見	考え方	修正の有無
<p>「新組織体制の導入」をするべきだと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>		
<p>意見2</p> <p>○ 日本郵政は、何よりもコーポレート・ガバナンス、コンプライアンスを徹底的に順守すべきである。 そこで、常にそのことを念頭に置きながらデジタルを活用して、不正が行らない仕組みをつくるべきである。 それを抜きにして、デジタル活用を進めることは反対である。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>考え方2</p> <p>○ 「デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会」最終報告書案（以下「報告書案」と言います。）第4章において、日本郵政グループにおけるコーポレート・ガバナンス、コンプライアンスの確保の観点からも、DXを推進していくことが求められる旨の提言を行っております。 ご指摘のとおり、日本郵政グループには、「今般総務省が策定する「監督指針」も踏まえ、繰り返される不祥事に対し、組織風土改革を含めたコンプライアンス、グループガバナンスの自主的・抜本的な強化に取り組むこと」（報告書案P20）が求められます。</p>	無
<p>意見3</p> <p>○ 「デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会」では、デジタル時代において、郵政事業が国民・利用者の利便性向上や地域社会への貢献を推進するために必要な方策等の検討が進められてきましたが、JP労組も、少子高齢化の進展および急速なデジタル化が進み、将来への不確実性が高まる中、これまでと同様の事業展開を継続しているだけでは環境変化に柔軟に対応できず、持続性は乏しいと考えてきました。</p> <p>○ 郵政事業を取り巻く事業環境は、これまでとは次元が異なる厳しい環境となっており、先行き不透明感が急激に高まる中で、社会環境の変化に合わせた事業構造の改革を急ぐ必要があります。他方、ユニバーサルサービスも主要事業が適切な規模感で維持出来なければ、地域におけるサービス維持が困難を極めることも念頭におく必要があります。</p> <p>○ そうした考えから、社会インフラとしての役割を果たしてきた郵便局ネットワークを、①四</p>	<p>考え方3</p> <p>○ 本報告書案では、データ活用、DXの推進等について提言していますが、「デジタル化やDXそのものが目的化することなく」というご意見について、脚注に記載させていただきます。</p>	有

意見	考え方	修正の有無
<p>困りの環境変化等を踏まえ今後どのように位置づけていくのか、②そして持続可能なものとしていくため、具体的取り組みをどのように進めていくのか一等、その検討と具現化は、事業の持続性ととも、地域社会の期待に応えていく上で極めて重要な取り組みになると認識しています。</p> <p>○ 今回の最終報告（案）では、“日本郵政グループ・郵便局におけるデータの活用”“地方創生・地域活性化への貢献” “SDGs達成への貢献・ESGへの取り組み”が取りまとめられていますが、四困の環境変化に応じた地域それぞれのコミュニティ形成に向け、地方公共団体等との連携はもとより、郵便局ネットワークを基盤とした事業運営と地域サービスの新たな挑戦として、その必要性を強く認識できるものです。</p> <p>○ また、“コンプライアンス・グループガバナンスの強化”も重要な要素です。日本郵政グループは、かんぽ不適正営業問題を通じ、国民利用者から郵政事業に対する信頼を失ってしまったことを真摯に反省し、信頼を取り戻すと共に、社員の会社への帰属意識を高めていくため、企業風土改革を着実に進めていかなければなりません。</p> <p>○ さらに、郵政民営化法に則って、ゆうちょ銀行およびかんぽ生命の株式売却が進められていくことになると認識しますが、製販分離のビジネスモデルにおいても、グループ一体での経営推進が不可欠であるとの認識のもと、新たな事業収益の拡大等をはかっていく必要があると考えます。</p> <p>○ よって、今後は、デジタル化やDXが目的化することなく、事業の持続性を見出し、郵便局ネットワークを活用した地域社会への貢献を確かなものとする等、本来の趣旨・目的に基づき、取り組みが進められることを要望します。また、ユニバーサルサービスコスト負担のあり方や、金融2社の経営の自由度を高めていくための方策等について、検討を進めて頂くことも要望します。</p> <p style="text-align: right;">【日本郵政グループ労働組合（JP労組）】</p>		
意見4	考え方4	
<p>○ 日本郵政グループのDXも必然であるが、一方、郵便事業は紙ベースでしかなしえない情報流通の最後のとりでとして保護していく必要がある。その恩恵をこうむっているのは主に行政であることが、ワクチン接種券の郵送でも実感された。郵便事業の保護のためには、日本郵政グループの自助努力を前提として、公的負担も大胆に導入する必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	○ ご意見として承ります。	無
意見5	考え方5	
○ 全国郵便局長会は、「デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会」最終報告（案）	○ 本報告書案に賛同のご意見と	無

意見	考え方	修正の有無
<p>に関し、国民共有の財産である郵便局ネットワークを維持しつつ、デジタル化を図り、従前からの郵政三事業にとどまらず、新たな分野においても有効活用を図っていくことは、少子高齢化、都市部への人口集中が進む中、正鵠を得たものであり、これを政府、日本郵政グループが連携して早期に実現することが必要であることから、同案における「日本郵政グループにおいては、郵便局ネットワーク等を生かして、デジタル時代に対応した様々な施策に積極的に取り組むことを期待すること」、「総務省においては、事業計画認可時の総務大臣からの要請事項等において、行政としての見解を表明するとともに、必要な行動を求めることにより、デジタル時代における日本郵政グループ・郵政事業の持続的な成長・発展を促していくことが求められること」、さらに「日本郵政グループにおいては、ガバナンスの強化を図るとともに組織風土改革を進め、組織内での風通しのよい意思疎通、迅速な情報共有を行うことにより、的確に利用者へのサービスを提供し、地域や国民の信頼を積み重ねていくことを期待すること」について、積極的に支持します。</p> <p style="text-align: right;">【全国郵便局長会】</p>	<p>して承ります。</p>	
<p>意見6</p>	<p>考え方6</p>	
<p>○ 現場の期待の大きい楽天との業務・資本提携に関係する記述が今回の報告書には触れられていないので、何かしらの提言を報告書に盛り込むべきではないかと考える。</p> <p>基本的には以下のような協力・提携が可能と考えられる。</p> <p>金融：ゆうちょPayと楽天Payとの連携  保険：かんぽ生命と楽天保険との提携  郵便局ネットワーク：郵便局ネットワークに楽天の持つICTのノウハウを活用する事により楽天の喫緊の課題である5G基地局整備や「JP共助連携ネットワーク」の構築を推進  物流：郵便局ネットワークのリアルな物流と楽天のe-コマースの相乗効果の推進  観光：かんぽの宿と楽天トラベルの相乗効果の推進  海外展開：楽天グループに共に投資するテンセントと連携した海外展開</p> <p style="text-align: right;">【郵政バリューアップ戦略検討委員会】</p>	<p>○ 個別の企業との具体的な連携について本報告書に記述することは適切ではないと考えますが、日本郵政グループにおいて自ら他社との提携等を通じ新たなサービスを展開していくことは望ましいことと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見7</p>	<p>考え方7</p>	
<p>○ 本案に賛同する。  ○ かんぽ生命契約に関する不祥事について、利用者に止まらず国民の信頼を大きく損ねてしまい、その信頼を取り戻すことは容易にできるものではない。再発防止に向けて郵政事業の基本</p>	<p>○ 本報告書案に賛同のご意見として承ります。</p>	<p>無</p>

意見	考え方	修正の有無
<p>である使命をもう一度肝に銘じて社員が一丸となって地道に実践する以外にないのではないだろうか。郵便局（簡易郵便局を含む）は約2万4千もあり社員は約40万人の大組織であり、そのガバナンスには膨大なエネルギーを必要とするものであり、国の所管から民営に移行してから国民の期待に応えて事業を遂行してきた矢先にこうした不祥事が起きたことは誠に残念である。</p> <p>そのような時に一部の社員の間違っただけの行為によって不適切又は違法な業務行為が発覚して利用者に損害を与えたことは誠に言語道断と言わざるを得ない。</p> <p>○ 不祥事の原因の究明と組織特に経営理念の徹底が問題であり、不適切等の業務を行った関係幹部、社員の処分及び社長を始めとする人事の刷新が行われ新しい体制の下にスタートしその実績が期待されている。</p> <p>日本郵便、郵政の業務に関しては全く知識がないので意見を述べることはできないので、かんぽ生命保険の不祥事に関して若干意見を述べたい。</p> <p>○ コンプライアンス対策は既に策定されているものと思うが、内部監査の徹底と幹部、社員の研修の実施によりコンプライアンス及び経営理念の浸透と使命感の涵養を目指すことが重要だと考える。業務目標達成のためにノルマが設定されていたのではないかと推測もあるようであるが、目標達成のためには手段を選ばないことがあってはならない。利用者、国民の身近な社会インフラ（ユニバーサルサービス）の一つである郵政事業であり信頼と利便性の確保を第一にして業務を遂行することが求められる。それとともに、経営陣の適切なリーダーシップが不可欠であり全能力を傾注して活躍されることを期待するものである。</p> <p>○ 郵便局は、情報銀行と言われるように、多くの個人情報保有している拠点であり、その情報管理には細心の注意を払っていると思うが、漏洩事故防止には日々点検を怠らないことが必要である。小さな不注意が原因で大きな事故に発展するからである。</p> <p>最後に、企業の健全な発展にとって公益通報者保護制度は重要であり、その充実を期すことである。</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p>		
意見8	考え方8	
<p>○ 本最終報告のとおり、社会環境の変化や郵政事業を巡る状況等を踏まえ、デジタル時代において郵政事業が国民・利用者への利便性や地域社会への貢献を推進するため、データ活用やDX等を進めることは非常に意義があるものと考えます。</p> <p>一方で、日本郵政株式会社殿は、政府保有株式の割合が約6割と国の資本が多数を占める点では、政府の関与余地が高い特殊な企業であり、上記の推進にあたっては民間企業間の公正競争</p>	<p>○ 日本郵政グループの持つ公的な性格に鑑みれば、特定の企業を不当に優先または優遇することが不適當であるのはご指摘のとおりです。</p>	有

意見	考え方	修正の有無
<p>環境に影響を与えないよう留意が必要と考えます。</p> <p>具体的には、日本郵政グループは国営時代から引き継ぐものも含む規模の大きい資産や顧客基盤を有する等の競争上の優位性を有し、事業・業務の内容・方法によっては民間企業間の公正競争環境への影響が懸念されることから、取組の中で特定の企業への出資や他企業との協業または保有資産・顧客基盤等の他企業への提供等が行われる場合は、提携先企業の業種への配慮が必要と考えます。</p> <p>直近の例としては、日本郵政株式会社殿から楽天株式会社殿へ約1,500億円もの出資がなされ、その総額が基地局整備へ投資される予定と公表されています。また、物流や携帯販売、DX、金融、EC等、あらゆる分野での協業が予定されております。</p> <p>本事案について、郵政民営化委員会から提出された「郵政民営化の進捗状況についての総合的な検証に関する郵政民営化委員会の意見について（意見）」（令和3年4月22日）では、公正競争環境への影響については言及されていないことから、総務省殿による公正競争の観点での検証及び結果の公表を要望致します。加えて、本事案のみならず、特定の企業への規模の大きな出資や業務提携については、公正競争の観点から検証されるべきと考えます。</p> <p>○ 日本郵政グループは政府株式保有比率の高さやユニバーサルサービス義務を有する等の特殊性があるうえ、郵便局ネットワーク等の資産や顧客基盤は、本報告書P.3に記載のとおり規模が大きく、国営時代に得たものも多くあります。郵政三事業以外への保有資産・顧客基盤等の利活用を進める際、仮に特定の企業に限り提供されるようなことがあれば、その市場での公正競争に影響を与えるおそれがあります。</p> <p>したがって、当該資産の開放・提供の際の基本的考え方として「公平性」を明確にすべく、下記修正案のとおり修正すべきと考えます。</p> <p><b>【修正案】</b></p> <p>郵政三事業以外にも、これらの資産を地域住民等に公平に開放・提供し、業務の密度を高め、新たなビジネスの機会を拡大していくべきである。</p> <p>また、直近の例としては、日本郵政株式会社殿、日本郵便株式会社殿と楽天株式会社殿の業務提携が行われ、デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会第6回でもご説明があったところ、異構成員より「ネットワーク事業は独占、寡占に陥りやすく、とくに郵便配達網や郵便局という物理インフラは、プラットフォームとしての魅力が高く、かつ公的な性質もあるので、楽天以外の物流事業者・携帯各社への提供も視野にいれる必要があると思う。」とのご</p>	<p>○ その上で、日本郵政グループが自らのビジネス上の判断で他社と提携していく中で競争市場に与える影響について注視していくことが適当と考えます。</p> <p>○ なお、いただいたご意見のご趣旨については、脚注に記載させていただきます。</p>	

意見	考え方	修正の有無
<p>指摘がありました。日本郵政株式会社殿からは他の企業への提供も拒まない趣旨のご回答はありましたが、今後、店頭販売スペースの貸出しや基地局敷設等を含め具体的事案で楽天株式会社殿が優先または優遇された場合、競争市場に不当な影響を及ぼす可能性があります。</p> <p>本業務提携を含め、日本郵政グループが新たに行う業務や届出業務については、進捗状況を適宜把握し、提携先等、特定の企業のみを不当に優先または優遇していないか注視するとともに、提携先の業種を含め、公正競争の観点で問題がないか、総務省殿または郵政民営化委員会等で検証し、結果を公表すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
意見9	考え方9	
<p>○ 国民としては、日本郵便について、再度、行政機関扱いが行われるようになる事を求めたい。独立行政法人又は国の特殊法人扱いとして行政機関扱いが行える様になり、また国家公務員法が役職員に適用されるようになると、公的セクションの仕事分担が適切に行えるようになるのではないかと考えるが、そのようにしていただきたいと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p>	<p>○ 日本郵政グループの経営形態の在り方については、本懇談会における検討内容の範囲外と考えます。</p>	無



・第1章 検討の背景（社会環境の変化、郵政事業を巡る状況等）

意見	考え方	修正の有無
<p>意見10</p> <p>○ 郵政事業が、中長期的なユニバーサルサービスの維持を図りつつ、新たな時代に対応した多様かつ柔軟なサービス展開、業務の効率化等を通じ、国民・利用者の利便性向上や地域社会への貢献を推進することは重要であると考えます。</p> <p>一方で、日本郵政グループが公的な性格を有することを踏まえれば、個々のテーマに取り組むにあたって公平性の確保が必要であり、特に日本郵政と資本関係を有する特定の事業者のみを、日本郵政グループが不当に優遇することのないよう注視していくことが必要です。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>考え方10</p> <p>○ 日本郵政グループの持つ公的な性格に鑑みれば、特定の企業を不当に優先または優遇することが不適當であるのはご指摘のとおりです。</p> <p>○ その上で、日本郵政グループが自らのビジネス上の判断で他社と提携していく中で競争市場に与える影響について注視していくことが適當と考えます。</p> <p>○ なお、いただいたご意見のご趣旨については、脚注に記載させていただきます。</p>	<p>有</p>

・第2章 日本郵政グループ・郵便局におけるデータの活用

意見	考え方	修正の有無
1. 基本的考え方		
意見11	考え方11	
<p>○ これまでの特定郵便局においては、転勤がなく世襲も可能な特定郵便局長が、地域の名士として、地域住民のプライバシーを把握し、セールスを行ってきた。地域住民は、特定郵便局長との関係を穏便に保つために、お付き合いとして簡易保険に加入したり特殊切手を購入したりしてきた。</p> <p>現在も特定郵便局長が地域の名士として扱われていることは、架空金融商品詐欺の被害が発生していることから明らかであるが、しかし徐々にその地位は低下してきていると見るべきである。</p> <p>郵政が今後「個客」との関係構築を図るにあたっては、個々の特定郵便局長の属人的人間関係に頼ることなく、あくまで日本郵政グループとして、「個客」と向きあうべきである。言い換えれば、「個客」は、どの郵便局に赴いても同じサービスを受けられるようにするべきである。「個客」は特定郵便局長にプライバシーを把握されることを望まないであろうし、これまでのように特定郵便局長の顔を押し立てて「個客」を獲得しようとしても「個客」は逃げるであろう。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>○ ご意見として承ります。</p>	無
意見12	考え方12	
<p>○ 「テクノロジーの例」として下記を挿入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●顔認証技術（従来の証明書の提示や印鑑照合に替え、登録した顔の生体情報で本人確認を行う技術。伝統的な本人確認の方法とも言える「顔見知り」と同様の運用が可能になる）</li> </ul> <p>－理由－</p> <p>郵便局の良さは地域の人が気軽に訪れることができることであり、局員様と顔見知りの顧客も多く、各種手続きにおいて証明書の提示を求める行為自体が局員様にも顧客にもストレスになることが想定されます。顔認証の導入により、古き良き時代の郵便局のように、馴染みの顧客に証明書なしで対応出来るようになり郵便局の競争力向上に貢献できると考えます。</p> <p>なお、近年、偽造証明書が高度化していることを踏まえると、法令遵守の観</p>	<p>○ いただいたご意見のご趣旨を脚注に追記させていただきます。</p>	有

意見	考え方	修正の有無
<p>点からも、局員様の負担軽減の観点からも、顔認証による本人確認の実装を早めに進めることが事業にとって重要なものと考えます</p> <p>●ホワイトボックス型AI（判断のプロセスが外部から可視化されているAI。経営判断、コンプライアンス等重要な決定にAIを利用する場合に、外部からの検証や理解が容易になる）</p> <p>－理由－ 膨大なデータの分析に基づいた事業計画や営業目標の立案、経営判断にはAIが有効であるという認識が一般的になってきております。しかし、計画や目標を現場レベルでコンプライアンス上の問題に留意しつつ推進するためには、その数字の背景にある「根拠」「理由」を全社で把握・共有する必要があると考えます。また、顧客や株主等ステークホルダーに対し、意思決定のプロセスを示すことが求められる可能性もあります。こうした点より、郵政事業へのAI導入に当たっては、判断過程を可視化できるホワイトボックス型が適切であると考えます。</p> <p>また、P20にあるような、不適正募集の検知にAIを活用する場合も、AIが不適正と判断した根拠を把握することが不正の効率的発見・撲滅に繋がると想定しております。</p> <p style="text-align: right;">【日本電気株式会社】</p>		
意見13	考え方13	
<p>○ 全国津々浦々に設置されている郵便局ネットワークや、豊富な人的リソース、巨大な顧客基盤等は、日本郵政グループが公社時代から継承、保有している資産と理解しております。</p> <p>日本郵政が政府出資の特殊法人であることに鑑み、これらの資産を活用し、日本郵政グループが外部企業等と提携して「プラットフォーム・ビジネス」を提供する場合には、全ての事業者が公平な条件で提携を行う事ができることが重要であり、特に日本郵政と資本関係を有する特定の事業者のみを、日本郵政グループが不当に優遇することのないよう注視していくこと</p>	<p>○ 日本郵政グループが自らのビジネス上の判断で他社と提携していく中で競争市場に与える影響について注視していくことが適当と考えます。</p> <p>○ なお、いただいたご意見のご趣旨については、脚注に記載させていただきます。</p>	有

意見	考え方	修正の有無
<p>が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>		
意見14	考え方14	
<p>○ 報告書案5頁には、「こうしたデータ活用のためには、たとえば令和2年改正後の個人情報保護法の定める『仮名加工情報』の仕組みの利用が考えられる」とあり、13頁には、「特定のエリアにおける郵便物の動き（配達データ）等を分析し、地域の経済活動の見える化やグループ内でのエリアマーケティング等に活用」の手段として「仮名加工情報」の利用が例示されているが、そもそも、個人データを仮名化することは、統計量への集計の前段階の処理として、ごく普通に従前から行われてきたごく一般的な手法であり、個人情報保護法の令和2年改正によってはじめて可能となるものではない。令和2年改正の仮名加工情報の制度は、そのような処理を行う場合に、一定の規制に服するのを条件に、開示・訂正・利用停止等の義務が免除され、本来目的用途を終えた後、本来は当該個人データの消去の努力義務が課されるところ、仮名加工情報に加工しておくことで消去の義務なく、将来の統計量への集計のために温存しておくことができるようになる点が新しい制度である。</p> <p>すなわち、本件報告書が想定する状況において、令和2年改正の施行を待つまでもなく、「こうしたデータ活用」は可能だったのであり、仮名加工情報を持ち出すまでもない話である。本件報告書が公表されることで、仮名加工情報に対する誤解がさらに広まる危険があるので、誤解を招かない記載ぶりに改められたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人7】</p>	<p>○ 「仮名加工情報」については、データ活用のために用いることのできる令和2年改正後の個人情報保護法の規定の例として記載したものであり、原案どおりの記載とさせていただきます。</p>	無
意見15	考え方15	
<p>○ 整理・検討を進めていく過程で保護されない個人データや目的外利用する個人データの種類、範囲、データの提供先、利用目的などを具体的にして国民に広く公表、周知徹底することが必要だと思えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人8】</p>	<p>○ 今後の検討に当たっての参考とさせていただきます。</p>	無
意見16	考え方16	
<p>○ セキュリティについては、関係者（※顧客・利用者含む）から指摘された実際に存在する問題点について、ちゃんと対応を行っていく事が重要であると考える。</p>	<p>○ 今後の検討に当たっての参考とさせていただきます。</p>	無

意見	考え方	修正の有無
<p>ISMS、ISO27001等に沿っている事は重要であるが、例えば現在、日本郵便が送受信する電子メールについて、TLSによる暗号化が行われていないといった状況が存在するのではないだろうか？</p> <p>また、以前はゆうちょ銀行のセキュリティで保護されたページで用いられている技術が不適切といった問題も存在したが、そういう指摘について、一つ一つ対応を行っていく事が必要と考える。</p> <p>(特に関係者からの) 指摘に対して実際に適切な対応を行っていく、というのもISO27001等が求める事であるが、日本郵政グループにおいても、改めてその事について認識し、適切にセキュリティについての問題点に対応を行っていくようにしていただきたい。</p> <p>(どうもグループとして、日本郵便及びゆうちょ銀行について、不適切な姿勢及び対応の相当の遅さがあるので、注意していただきたいし、また総務省が一括して日本郵政グループについてのセキュリティ問題に対応出来るような姿勢・体制を持つようにしていただきたい。)</p> <p>○ AIコールセンターについては、AIチャットと同様に、事業者が対応を行う事から逃げるために用いられる事が多いものであるため、あまり賛成が行えない。</p> <p>(それよりも、今の人間による対応を適切に行うようにしていただきたい。日本郵便において、問い合わせを行った際の受付と合わせての問い合わせ番号の通知(及び問い合わせ内容の確認のための記載)のメールの送信等も行えるようになっていないというシステム的な問題があったりするのであるが、その様な事態の改善から行うようにしていただきたい。)</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p>		
2. 日本郵政グループにおいて推進が期待される取組		
意見17	考え方17	
<p>○ 「MaaS」は郵政にとって喫緊の課題である。これまでの公共交通は輸送機関ごとの提供であり、乗換を要したが、「MaaS」は輸送機関を統合した点から点への移動自体の提供である。郵便物・荷物は自ら乗り換えて移動することはできないから、鉄道・バスを部分的に利用する客貨混載の活用は限定的であったが、「MaaS」によって輸送することができるようになれば、輸送の</p>	<p>○ 本報告書に賛同するご意見として承るとともに、今後の検討に当たっての参考とさせていただきます。</p>	無

意見	考え方	修正の有無
<p>効率化につながる。「MaaS」の制度設計に参画し、郵便物・荷物の輸送に適した「MaaS」を地域とともに作り上げることが適当である。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>		
意見18	考え方18	
<p>○ グループ単一のIDですべてのサービスを利用可能とするなら正にマイナンバーはこの目的に合致するものとする。</p> <p>目下マイナンバーの本格導入は国として喫緊の課題となっているところ、「共通ID」にマイナンバーを活用する事とすれば、マイナンバーへの取り組みへの遅れを一気に取り戻すことが出来、なおかつ、結婚、出産、就学、終活などのライフステージサポートサービスへの本格的かつスピーディーな導入だけでなく、来るべきマイクロファイナンスを含む個人金融や情報銀行業務にも資することが出来るので、「共通ID」としてマイナンバーの利活用を、マイナンバーとDXを推進すべき総務省としては当然、提言すべきではないかと考える。</p> <p style="text-align: right;">【郵政バリューアップ戦略検討委員会】</p>	<p>○ マイナンバーについては、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）」第9条において規定された者が同条に規定された利用範囲に限って利用することができることとされているところです。なお、報告書に記載のとおり、郵便局においてマイナンバーカードの電子証明書の発行、更新等の業務が可能となることで、国民の利便性の増進につながることを期待されます。</p>	無
意見19	考え方19	
<p>○ 全国津々浦々に設置されている郵便局ネットワークや、幅広い業務領域、豊富な人的リソース、巨大な顧客基盤を有する日本郵政グループが、グループのサービスメニューにアクセス可能な「スーパーアプリ」を導入した場合には、その事業規模や顧客基盤から、当該「スーパーアプリ」を多くのユーザが利用することが想定されます。</p> <p>当該「スーパーアプリ」に「ミニアプリ」を組み込み、外部のサービスに容易にアクセス可能とすることで、利用者の利便性の向上が期待されます。</p> <p>一方で、例えば、特定の事業者のオンラインショッピングモールや決済サービスなどの「ミニアプリ」だけを排他的に組み込んだり、「ミニアプリ」の実装方法を特定の事業者のものだけ優遇して差異を設けたり、日本郵政グループの共通IDと特定の事業者のIDのみを連携させる場合には、当該オンラインショッピングモール市場や決済サービス市場の競争環境に影響を及ぼすおそれがあります。</p> <p>したがって、日本郵政グループと全ての事業者が公平な条件で連携を行う事ができることが重要であり、特に日本郵政と資本関係を有する特定の事業</p>	<p>○ 日本郵政グループの持つ公的な性格に鑑みれば、特定の企業を不当に優先または優遇することが不相当であるのはご指摘のとおりです。</p> <p>○ その上で、日本郵政グループが自らのビジネス上の判断で他社と提携していく中で競争市場に与える影響について注視していくことが適当と考えます。</p> <p>○ なお、いただいたご意見のご趣旨については、脚注に記載させていただきます。</p>	有

意見	考え方	修正の有無
<p>者のみを、日本郵政グループが不当に優遇することのないよう注視していくことが必要です。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>		
意見20	考え方20	
<p>○ 報告書案9頁には「グループ各社・各社内に分散している『ID』（利用者との接点）の一元化を行い、単一のIDでグループの全てのサービスを利用可能にする。」「グループ全体での共通顧客データベースの構築に取り組む。」との記載、12頁には「EC事業者と連携し、両者が保有するデータのより高度な活用」との記載があるが、これがもし、郵便事業についても一元化し、「配達データ」や「配達原簿」を一元化して記録し処理することを意味しているのだとすれば、致命的な制度破綻をもたらすことになるので、そのような計画は避けなければならない。</p> <p>個人情報保護法上、郵便を利用する側の一般の事業者が郵便物を差し出す行為が、郵便事業者への個人データの第三者提供として同法23条に抵触することがないのは、郵便事業がコモンキャリアとして土管業に徹していることを前提に、個人データの第三者提供に当たらず、さらには、個人データ処理の委託（同法23条5項）にも該当しないものとして理解されていることによるものである。これは、郵便事業が、郵便の配達に伴って扱うことになる差出人や宛名を、あくまでもコモンキャリアとして通信を実現するために使用しているだけであって、独自に個人データとして処理しているわけではないからである。</p> <p>それにもかかわらず、本件報告書が言うように、もし、郵便事業を含めて他の事業と「一元化」し、「配達データ」や「配達原簿」を一元化して記録する事態となれば、それは郵便事業者がそれらの差出人や宛名を個人データとして処理することになるのであるから、郵便を利用する側の一般の事業者が郵便物を差し出す行為が、郵便事業者への個人データの第三者提供ということになって、本人同意かオプトアウト手段の提供が必要となるか、または、郵便事業者への個人データ処理の委託ということになると考えられる。個人データ処理の委託ということになれば、郵便物を差し出す事業者には、委託先の監督義務（同法22条）として郵便事業者の安全管理を監督する義務が課されることになるが、全く現実的でない。</p>	<p>○ 報告書案の「グループ各社・各社内に分散している『ID』（利用者との接点）の一元化を行い、単一のIDでグループの全てのサービスを利用可能にする」等の記載については、「ゆうびんID」など、利用者（差出人等）の申請に基づき利便向上サービスを提供するために付与するIDの共通化により、さらなる利便性の向上が計られることを意図して記載しているものであり、ご指摘の「配達データ」や「配達原簿」を（日本郵便以外の者のデータと）一元化して記録し処理すること」を想定しておりません。その上で、本懇談会報告書を踏まえた具体的な新たなビジネスモデルの検討に当たっては、個人情報保護法の規律と整合的な形で検討されるものと考えます。なお、脚注に「検討に当たっては、郵便事業における「信書の秘密」や個人情報の保護には十分配慮して検討・実施する必要がある」との記述を追加します。</p>	有

意見	考え方	修正の有無
<p>このことはクラウドサービス事業においても共通するところがあり、PaaSやIaaSの事業者が、その事業において手にすることになるデータについて、個人データとして認識して処理することになれば、当該クラウドサービスを利用する事業者には、委託先の監督義務としてクラウドサービス事業者の監督義務を負うことになって、全く現実的でないところ、PaaSやIaaSはデータ内容に一切感知しないことを前提としているが故に、そのような義務が課されないことになっている（個人情報保護法ガイドライン通則編Q&amp;A Q5-33）ものである。同様に、もし、電気通信事業者が、通話やデータ通信の履歴を記録し、契約者の個人データとして独自の目的で処理するようになれば、個人情報取扱事業者が個人に電話をかける行為も、電話番号の電話会社への第三者提供又は電話会社への個人データ処理の委託に該当することになって、全く現実的でない事態となる。</p> <p>このように、通信の履歴や信書の配達データを独自に利用することが許されないのは、通信の秘密（信書の秘密）保護の法的利益のみならず、個人情報保護法制が、コモンキャリアはそうした独自の利用をしないことを当然の前提としてきたことによるものである。それ故、もし、本件報告書が言うような計画が実現されれば、致命的な制度破綻をもたらすことになりかねない。</p> <p>仮に、本人同意のある受取人についてのみ「一元化」を実施するようにしたとしても、差出人から見ると、受取人がそのような同意をしておらず「一元化」されていない場合には、個人データの提供に該当しない一方で、受取人がそのような同意をされていて「一元化」されている場合には、個人データの第三者提供（本人同意に基づく）という扱いになるが、第三者提供の場合には、第三者提供に係る記録の作成義務（同法25条）を負うことになるので、全ての郵便を利用する事業者に無用な負担をかけることになるし、受取人がそのような本人同意をしているかを事前に把握することもできない。</p> <p style="text-align: right;">【個人7】</p>		
3. 総務省の取組		
意見21	考え方21	
○ 報告書案12頁には、「必ずしも同意を必要としない新サービス」として、「配達データ等の活用」とあり、『『モバイル空間統計ガイドライン』』(略)とい	○ 本懇談会報告書を踏まえた具体的な新たなビジネスモデルの検討に当たっては、令和2年	有



意見	考え方	修正の有無
<p>った先例を参考に」とされているが、モバイル空間統計は郵便とは事情が異なるのであり、参考にはできない。</p> <p>モバイル空間統計は、通話やデータ通信の履歴そのものを用いるものではなく、携帯電話サービスを実現する手段として携帯電話事業者が把握している携帯電話端末の存在する基地局位置情報を用いて統計量に集計しているものである。これを郵便と対比させるなら、「配達データ」それ自体は、携帯電話の通話やデータ通信の履歴そのものであり、通信の秘密（信書の秘密）に直接係るものであるから、「配達データ」を利用することを「モバイル空間統計」と同一視するのは不適切である。</p> <p>たとえ統計量への集計であろうとも、現状において、携帯電話事業者が（さらには電気通信事業者一般が）通話やデータ通信履歴を集計して、本件報告書が想定するような「データ活用」（「配達ルートの最適化」など正当業務行為として許されるような本来用途を超えたマーケティング利用）を行なっている事実はない。このことは、個人情報保護法令和2年改正で導入される仮名加工情報の制度を利用しても正当化されることはない。なぜなら、個人情報保護法の法目的と通信の秘密（信書の秘密を含む）の法的利益は別のものだからである。</p> <p>モバイル空間統計（のうち、どの区画に人が多いかの集計情報）に近いものを挙げるならば、郵便局内で把握されている各局ごとの業務の取扱量から計算できるものであり、個々の「配達データ」を利用する必要性がない。また、モバイル空間統計で得られる移動の統計量（どの区画からどの区画へ移動した人が多いか）に相当するものは、転居に伴う「転送情報」の統計量ということになるであろうから、その点に限っては報告書案の記載は誤りではないので、その場合に限った記載ぶりに改めるべきである。（もっとも、転居に伴う「転送情報」は、極めて低頻度の人の移動を表すものであるから、モバイル空間統計の移動の統計量に匹敵するほど有益な情報は得られず、大して役に立たないことが予想される。）</p> <p>○ 報告書案12頁には、「必ずしも同意を必要としない新サービス」として、「居住者情報（配達原簿、転送情報）、配達データ等の活用」とあり、「放送業界の『オプトアウト方式で取得する非特定視聴履歴の取扱いに関するプラ</p>	<p>改正後の個人情報保護法により、オプトアウトにより提供された個人データを更にオプトアウトにより第三者に提供することが禁止された点（令和2年改正後の法第23条第2項ただし書）も含め、個人情報保護法の規律と整合的な形で検討されるものと考えます。</p> <p>なお、ここで「モバイル空間統計ガイドライン…といった先例を参考に」と記述しているのは、モバイル空間統計のように、事業者が保有しているデータを統計的に価値あるデータとして公開するために留意すべき事項等を検討会等を開催してガイドラインとして整理する、この一連の流れが、今回の日本郵便が保有しているデータの活用に当たっても参考となるという趣旨で記述しているところです。</p> <p>ご意見の趣旨を踏まえ、誤解を生まないために、脚注に「移动通信事業者が保有するデータを活用したモバイル空間統計と、日本郵便が保有するデータの活用には性格の違いがあることに留意し、データ活用の検討に当たっては、郵便事業における「信書の秘密」や個人情報の保護には十分配慮して検討・実施する必要がある」との記述を追加します。</p>	

意見	考え方	修正の有無
<p>クティス（ver. 2.0）』といった先例を参考に」とあるが、「非特定視聴履歴」は元より個人の氏名を含まない履歴についての話であって、「配達原簿、転送情報」「配達データ」はいずれも、個人の氏名を含む履歴であるから、全く関係のない話である。「配達原簿、転送情報」「配達データ」から氏名を取り除いても、「非特定視聴履歴」に相当する「非特定配達データ」のようなものにはならず、せいぜい「個人情報である仮名加工情報」（個人情報保護法令和2年改正における）に当たるものにしかならないから、放送業界における「非特定視聴履歴」の議論は全く当てはまらないものである。</p> <p>そもそも、総務省「放送分野の視聴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」の検討状況を傍聴する限り、構成員からオプトアウト方式による「非特定視聴履歴」の利用について否定的な意見が出ているように、「非特定視聴履歴」なる概念自体が、個人情報保護法平成27年改正時の混乱から出た不適切な取り組みであって、今後に期待できるものではないことを把握するべきである。</p> <p>○ 報告書案13頁に記載の「地図情報を利用している事業（サービス）との協業、当該事業を行う者に対して居住者情報を一定程度含むデータを提供・販売」とある構想は、個人情報保護法23条2項に基づくオプトアウト方式による第三者提供が想定されているものと推察されるが、他方で、その受領者となる「地図情報を利用している事業」もまた、これまで、個人データを含む地図情報の提供事業は個人情報保護法23条2項に基づくオプトアウト方式で許されるものと理解されてきたことからすると、報告書案が構想する「販売」は、二重のオプトアウトとなり、個人情報保護法令和2年改正で新たに禁止される行為（改正後23条2項「ただし、第三者に提供される個人データが（略）他の個人情報取扱事業者からこの項本文の規定により提供されたもの（その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）である場合は、この限りでない。」に当たる。）ということになるので、実現することはできない。 【個人7】</p>		

・第3章 日本郵政グループの地方創生・地域活性化への貢献

意見	考え方	修正の有無
1. 基本的考え方		
意見22	考え方22	
<p>○ 郵便局に地域住民サービスのラストリゾートを担わせることには反対である。日本郵政グループは民間企業である以上、経営資源を効率よく配分する必要があり、地方の郵便局は徐々に直営から委託に切り替える時期が来ている。委託先は、地方自治体を探すか、地方自治体自身が受託することになる。これまで郵便局だったところが、郵便局の業務も扱う役場出張所になるのであり、地域住民サービスは維持される。</p> <p>わざわざ、郵便局の存在意義を強調したいがために、地方自治体から事務を受託するのは筋違いである。逆に、郵便局の業務を地方自治体等に委託すべきである。</p> <p>○ 基本的には地方においても現在の郵便局数を維持することを目標に努力していくことになるが、郵便局の業務の地方自治体等への委託を進めていく中で、自治体によって濃淡が現れることもまたやむを得ないこととすべきである。税金の使い道を郵便局の維持に当てるか否かは、住民自治によって決められるべきであるからである。「MaaS」に対応した郵便局の最適配置も検討していかなければならない。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>○ 「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律（平成十三年法律第二百二十号）」の規定に基づき、郵便局で地方自治体の事務を受託することが可能であること及び地方自治体からのニーズを踏まえ、郵便局での地方自治体事務の受託を積極的に進めることが適当と考えます。</p>	無
意見23	考え方23	
<p>○ 14ページの脚注7の1行目「第三号」は「第3号」のほうがよいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>○ 修正しました。</p>	有
意見24	考え方24	
<p>○ DXの必要性は郵政グループの中期経営計画であるビジョン2025及び懇談会の両方で謳われている最重要のテーマであるが、本懇談会の最終報告書（案）には上記個所にあるようなユニバーサルサービスの重要性の記述はあるものの、ユニバーサルサービスの維持・効率化そしてDXである「共創プラットフォーム」という言葉・概念は述べられていない。</p>	<p>○ いただいたご意見については、日本郵政グループにおいて今後の参考とすることが期待されます。</p>	無

意見	考え方	修正の有無
<p><u>これまでの国会答弁では、JPグループはユニバーサルサービスコストの支援を国に求める傾向にあり、一方、総務大臣は国に支援を求める前に、まず自ら最大限の努力をする事が先決とのスタンスで答弁されており、微妙に食い違っているものと認識している。</u></p> <p>(令和2年11月19日衆議院総務委員会での質問と答弁より抜粋)</p> <p>○山花郁夫委員 ユニバーサルサービスの公的負担のあり方というも私は検討が必要ではないかと思えますけれども、この点について、どのような御認識をお持ちでしょうか。</p> <p>○武田良太総務大臣 <u>ユニバーサルサービスが自分たちの力だけではどうしても維持できないというとき、そうしたときに申出があれば、幅広い検討を我々もしていきたい、このように考えております。</u></p> <p>(令和2年11月26日参議院総務委員会での質問と答弁より抜粋)</p> <p>○小沢雅仁委員 武田大臣は、衆議院の総務委員会質疑において、ユニバーサルサービスが自分たちの力だけではどうしても維持できないとき、申出があれば幅広い検討を我々もしていきたいと答弁されておりました。しかし、どうしても維持できないまで放置をしていけば、間違いなく郵便局ネットワークの維持費やユニバーサルサービスのコストは労働者の賃金や労働条件に転嫁されることが私は避けられないというふうに思っております。巨大な企業だけあって、このユニバーサルサービスのコストの負担をどうするのか、今のうちにしっかりと検討を始めていかないと私は取り返しの付かないことになってしまう可能性があると、働いていた者の肌感覚でそのように思っております。</p> <p>将来にわたって郵便サービス水準を維持し、持続的かつ安定的に郵便事業を発展させていくためには、効率化施策のみならず、正当な郵便料金の引上げやユニバーサルサービスの公的負担の在り方をまさに今検討する必要があるというふうに私は考えておりますので、総務大臣の見解を伺いたいと思います。</p> <p>○武田良太総務大臣 <u>どうしても維持できない状況を想定する前に、どうしても維持できない状況をつくらない努力を全力を挙げてするべきだと私は思っているんです。国による援助を最初から頼</u></p>		

意見	考え方	修正の有無
<p><u>っておったら、民間企業として失格だと思うんです。ほかの民間企業がどういう営業努力をしてどういう努力を重ねているか、そのところを見習って、しっかりと経営状況というものを改善して、国民の信頼に足る企業として進化していただきたい</u>と私は考えております。</p> <p>また上記の参議院総務委員会ではユニバーサルサービスの維持に不可欠な郵政グループの成長、発展に関する見解についても質問と答弁が行われた。</p> <p>(令和2年11月26日参議院総務委員会での質問と答弁より抜粋)</p> <p>○小沢雅仁委員</p> <p>私は、根本的な会社間連携強化の仕組みづくりが極めて必要だというふうに思っております。法律の立て付け上もいろいろとあるでしょう。しかし、そういった連携強化をしっかりとやらないと、やはりこの日本郵政グループ全体が成長、発展していくことは極めて難しいというふうに思っています。その上で、今後、この会社間連携の仕組み、どのような仕組みづくりをされようと考えているのか日本郵政にお聞きしたいのと、監督官庁であります総務省の見解も併せてお伺いしたいと思います。</p> <p>○武田良太総務大臣</p> <p>この問題(注：かんぽ生命の不適正営業問題)に関して、我々に対し業務改善計画というものが提出されたわけがありますけれども、先ほど委員が御指摘のあったように、<u>報告だけして終わるのではなくて、計画だけで立てるのではなくて、この効果というものを目に見える形で出してもらわなきゃならない</u>と私は考えております。横串の話もありましたけれども、しっかりとした連携体制というものを、理想論だけではなくて現実のものとしてもらわなくちゃならないと思っております。先般、<u>十一月十三日に公表しました次期中期経営計画の基本的考え方</u>についても、しっかりと、<u>ただ単のスローガンで終わらずに、一つ一つ実現をしていく、目に見える形で実現していく、こうした形をしっかりと取っていただくように我々としてもしっかりと注視してまいりたい</u>と、このように考えております。</p> <p>上記答弁の通り、総務大臣としても「計画・報告・スローガン」だけではなく「目に見える形での実現」を注視している。</p>		

意見	考え方	修正の有無
<p><u>ビジョン2025では中期経営計画の中心として「共創プラットフォーム」が提唱されたわけであるが、その具体的実現方法までは詳しく述べられていない。つまりはまだ目に見える形になっていないとも言える。</u></p> <p>2021年6月9日に行われた第11回JP改革実行委員会でも野村修也委員（中央大学法科大学院教授）が 『各社の取り組みは「共創プラットフォーム」という概念が宙に浮いている感じがする。社員が日々の仕事そのものが自覚的に「共創プラットフォーム」の確立につながるという自信を持たせるぐらい、概念の落とし込みがないとお題目に終わるのではないか。そういう視点で取り組んでもらいたい。』と述べている。</p> <p><u>「郵政バリューアップ戦略検討委員会」がその報告書で提案している「JP共助連携ネットワーク」（後述）は、正に「共創プラットフォーム」の具体的実現方法に合致する。</u></p> <p>郵政グループ経営陣と「郵政バリューアップ戦略検討委員会」は郵政グループにおける問題をそれぞれ把握・認識し、同時期別々にその解決策を模索した。その結果が、郵政グループの中期経営計画ビジョン2025であり「郵政バリューアップ戦略検討委員会」報告書である。<u>ビジョン2025が「共創プラットフォーム」を含むコンセプトであるのに対し、「郵政バリューアップ戦略検討委員会」は考えを一步進めどうしたらその問題を解決できるかまでを考慮し報告書にまとめた。それが「JP共助連携ネットワーク」である。</u></p> <p><u>「JP共助連携ネットワーク」とは分散型コンタクトセンター技術の応用で全国の郵便局をデジタルかつシームレスにネットワーク化することであり、その構築で得られる効果とは</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 共助によるユニバーサルサービス・コストの有効活用（都市部の繁忙局と地方の閑散局間の共助つまり都市部の繁忙局のお客様を地方の閑散局の社員が対応することを可能とする事</li> <li>2) 共助によるお客様満足度の向上（都市・地方の如何に関わらず、ある時間帯における相対的繁閑差のある局間の共助）</li> </ol>		

意見	考え方	修正の有無
<p>3) 提携先企業との連携による郵便局ネットワークの魅力アップ（提携先企業との連携による新規サービスの展開）である。</p> <p><u>つまり「JP共助連携ネットワーク」は現在の2万4千局の郵便局のハードなネットワークの維持・効率化を図るだけでなく、更に郵便局ネットワークを郵政グループの新たな収益源とすることを可能とすることに資する。更に「JP共助連携ネットワーク」を構築することで現在の縦割りの組織を郵便局だけでなくグループ企業全体を横断する取り組みが可能になる。</u></p> <p>グループ全体の横断的な取り組みとして、グループ各社がそれぞれ提唱しているタブレットの活用を「JP共助連携ネットワーク」でグループ統一のものとし、更に懇談会の提案するグループ全体のサービスを包括する「スーパーアプリ」と合わせる事で非常に強固なものとする事が可能である。</p> <p>尚、実現にあたっては具体的なアクションとして実証、検討の場を小規模で設け、問題点を洗い出すことが大切と考える。</p> <p style="text-align: right;">【郵政バリューアップ戦略検討委員会】</p>		
意見25	考え方25	
<p>○ 二行目冒頭に下記文章を挿入</p> <p>まず、全国一律の措置とすれば、先端技術である生体認証（顔認識、指紋認証など）等を効果的に活用することで、地方で暮らす高齢者のデジタル・デバイドにも配慮した、より利便性とセキュリティが高いサービスが提供できると思われる。</p> <p>一方で、（都市、地方において求められるサービスは自ずと異なってくると考えられることから・・・）</p> <p>－理由－</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現実問題として、高齢者の利用に当たっては、「暗証番号忘れ」「カード・通帳の仕舞い忘れ」等基礎的事項がサービス提供のハードルになることが多く、先端技術により、高齢者にとって利用が容易で、かつ、コンプライアンス上の要請を満たすことが出来る方法が実現すれば、高齢者のストレ</li> </ul>	<p>○ いただいたご意見のご趣旨を脚注に追記させていただきます。</p>	有

意見	考え方	修正の有無
<p>スは相当程度緩和されるものと考えられます。</p> <p>例えば生体認証は一人ひとり固有の身体的特徴を鍵としており、なりすましや偽造が困難で、より確実なセキュリティを必要とする場面での本人確認やコンプライアンス強化にも適しております。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染拡大により、非接触での認証のニーズも高まっていると考えられ、生体認証の中でも顔に尚や虹彩認証などは非接触でのサービス利用を実現できます。</p> <p>一方で生体認証を活用する上では、プライバシー、セキュリティなどに十分配慮した対策、仕組みを整理、導入する必要があると考えます。 【日本電気株式会社】</p>		
意見26	考え方26	
<p>○（意見8と同旨。） 【ソフトバンク株式会社】</p>	○（考え方8と同旨。）	有
2. 日本郵政グループにおいて推進が期待される取組		
意見27	考え方27	
<p>○ 本提案に関しては、郵政グループとしては本来であれば国民経済の中で包括的な考慮が必要になるべきものであるが、今般の郵政グループと楽天との業務・資本提携で楽天の携帯サービスのアンテナの設置場所としての郵便局が目的の一つに入れられている。</p> <p>楽天1社だけにチャンスがあるという理解ではないと思うが、郵便局の公共性を考慮するとすべての携帯事業者に門戸を開くべきと考える。何故なら携帯事業者各社はより小さいコストでインフラ整備ができるチャンスであり、その結果として通信サービスの料金が低下する可能性は高くなる。このことはさらにより多くの携帯各社との間で、彼らが行う「デジタル化時代の情報通信利用動向調査」（仮称）等のデータを、本人同意を前提とした上で国や地方公共団体を巻き込みながら、防災や減災健康増進や栄養指導、資産管理などに代表される情報銀行業務の柱として我が国の金融業界に新風を吹き込むことになる。</p>	○ ご意見として承ります。	無



意見	考え方	修正の有無
<b>【郵政バリューアップ戦略検討委員会】</b>		
意見28	考え方28	
<p>○ 「JP共助連携ネットワーク」が構築できれば、郵便局の外部から専門の講師を招聘しリモートによってデジタル・ディバイド解消のための講義、また地域の実情に応じた全国一律ではない細かいサービスを提供することも容易となる。</p> <p>ユニバーサルサービスを提供する郵便局こそデジタル・ディバイドの格差是正の中心となるべきである。ただし郵便局も慈善事業ではないので、この事に対する収入とコストの感覚を厳しく持ち、収支を管理していく事も重要である。</p> <p style="text-align: right;"><b>【郵政バリューアップ戦略検討委員会】</b></p>	<p>○ ご意見として承ります。</p>	無
意見29	考え方29	
<p>○ 携帯電話事業者が、基地局の設置場所として日本郵政グループが保有する不動産の借用を求めた場合には、日本郵政グループは全ての携帯電話事業者に対して公平な情報提供や、公平な条件で貸与するなど、携帯電話事業者間で公正な競争環境が確保されることが重要です。</p> <p>特に日本郵政と資本関係を有する特定の事業者のみを、日本郵政グループが不当に優遇することのないよう注視していくことが必要です。</p> <p style="text-align: right;"><b>【KDDI株式会社】</b></p>	<p>○ 日本郵政グループの持つ公的な性格に鑑みれば、特定の企業を不当に優先または優遇することが不相当であるのはご指摘のとおりです。</p> <p>○ その上で、日本郵政グループが自らのビジネス上の判断で他社と提携していく中で競争市場に与える影響について注視していくことが適当と考えます。</p> <p>○ なお、いただいたご意見のご趣旨については、脚注に記載させていただきます。</p>	有
<b>3. 総務省の取組</b>		
意見30	考え方30	
<p>○ 第3章に記載されている「総務省において、地方公共団体事務の受託拡大や、地域における移動面等の様々な課題の解決・格差の是正に向けて、実証実験に取り組む。」という記載だが、公共（行政）サービスに関わるものが想定されているようにうかがえる。中途半端に郵政Gは民営化されたが、この際、公共サービスの委託を心置きなくできるよう、民営から公営に戻してはいかがでしょうか？</p> <p style="text-align: right;"><b>【個人4】</b></p>	<p>○ 日本郵政グループの経営形態の在り方については、本懇談会における検討内容の範囲外と考えます。</p>	無

意見	考え方	修正の有無
意見31	考え方31	
<p>○ 18ページの10行目「以下」はどの記載を指しているのですか？</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>○ 直後の「郵便局における自治体事務受託の取扱状況」の図表の記載において、「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」を「郵便局事務取扱法」と簡単にご紹介している部分を指して、以下『「郵便局事務取扱法」という。』と記載しています。</p>	<p style="text-align: center;">無</p>

・第4章 日本郵政グループ（日本郵政、日本郵便）におけるコンプライアンス・グループガバナンスの強化

意見	考え方	修正の有無
2. 日本郵政グループにおいて推進が期待される取組		
意見32	考え方32	
<p>○ 不祥事が繰り返されるのは、自浄作用が働きにくい内向きな組織風土が原因とみられるが、組織風土改革を阻んでいるのは、転勤を拒否し、世襲での任用を要求する特定郵便局長たちである。特定郵便局長に対する特別扱いをすべて廃止し、1局の任期は2～3年を限度としてローテーション人事を行うようにすべきである。郵便局は公共機関なのに個人商店のように運営されるのはおかしい、と多くの人たちが考えている。</p> <p>どうしても転勤したくない局長には退職してもらい、フランチャイズ契約を締結してコンビニのオーナーのような位置づけにすることも一つの方法である。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>○ 日本郵政グループにおける人事の在り方については、本懇談会における検討内容の範囲外と考えます。</p>	無
3. 総務省の取組		
意見33	考え方33	
<p>○ 郵便局の現場などからの提案について、JPグループはこれを実証事業として実施することになり、行政はその模様をモニタリングすることになると思うが、モニタリング結果の公表方法を教えて頂きたい（モニタリング頻度、モニタリング期間ごとの具体的な提案数、内容、取組等）。</p> <p>併せて、好取組については水平展開が可能となる様に行政としてモデル事業一覧等として工夫の上公表されたい。</p> <p style="text-align: right;">【郵政バリューアップ戦略検討委員会】</p>	<p>○ 今後の検討において参考とさせていただきます。</p>	無

・第5章 日本郵政グループによるSDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献・ESG（環境・社会・ガバナンス）への取組

意見	考え方	修正の有無
2. 日本郵政グループにおいて推進が期待される取組		
意見34	考え方34	
<p>○ 第5章にてSDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献・ESG（環境・社会・ガバナンス）への取組について記載されている。</p> <p>まる1については、電動車両等は直接的には排ガスはないが、発電時には排ガスも出し、Co2も出しているものがほとんどであり、あまり意味があるとは思えない。</p> <p>まる2については、1と同様、ソーラー本体の製造にかかわるエネルギー、設置に関わるエネルギー等全体で見ると決して資源を節約しているとは言えないものである。また、バイオマス発電についても、植物はもともと日中は二酸化炭素を吸収するが、植物の一生でみた場合、二酸化炭素は増やしもしないし減らしもしないものである。よってバイオマス発電を推進するのも意味がない。まる4も同様。</p> <p>まる3については、いいかもしれない。</p> <p>結論から言うと、そもそもSDGsとかESGは、本当に環境の事を考えているのか疑わしく、一部の企業の金儲けの材料とされているのではないかと考えられる。これらを一生懸命やっている日本は、無駄な負担を企業や国民に強いるだけで、ほどほどの対応にすべき。</p> <p>江戸時代の完全循環社会に戻すのであれば、賛成。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>○ ご意見として承ります。</p>	無

・第6章 終わりに

意見	考え方	修正の有無
<p>意見35</p> <p>○ 総務省において、各テーマの「3. 総務省の取組」に記載した内容を着実に進めるとともに、日本郵政グループが行う取組の進捗状況等の「評価」を多面的・定期的に行う等、デジタル時代における日本郵政グループ・郵政事業の持続的な成長・発展を促していくことが重要です。</p> <p>なお、「評価」にあたっては、日本郵政グループが今後新たに進出・連携する業種・事業分野等の各市場について、公正な競争環境に影響を及ぼさないかも含め、適時適切に検証していくことが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>考え方35</p> <p>○ 日本郵政グループが自らのビジネス上の判断で他社と提携していく中で競争市場に与える影響について注視していくことが適当と考えます。</p> <p>○ いただいたご意見のご趣旨については、脚注に記載させていただきます。</p>	<p>有</p>

・日本郵便株式会社に対する監督指針（案）

意見	考え方	修正の有無
<p>意見36</p> <p>○（意見8と同旨。）</p> <p>○日本郵便株式会社殿の届出業務の内容については、「日本郵便株式会社法第4条第4項の規定による届出をした業務の内容」として日本郵便株式会社殿により公表されていますが、業務の内容は個別具体的ではなく包括的な内容が多く見受けられ広く解釈される余地があることから、届出後に届出時よりも活動規模が拡大する可能性が考えられます。実際、今回の楽天株式会社殿との業務提携も、過去の届出内容をもって実施されているとの認識です。</p> <p>「同種の業務を営む事業者への配慮」は届出時点だけでなく、届出業務を営んでいる間は継続されるべきですが、届出内容の解釈の余地による活動規模の拡大が許容されてしまうと、結果として十分な配慮が行われないこととなります。この点、現行の届出内容に係るルール・取組は十分とは言い難く、日本郵便株式会社殿による過去分も含めた届出業務の継続的な実施状況の公表※、及び総務省殿による届出業務による公正競争への影響の継続検証が必要と考えます。</p> <p>また、公正競争に与える影響については、幅広く意見聴取する仕組みを整えたり、届出業務に関するガイドライン等を作成したりすることで、客観性・透明性向上を図るとともに、関係事業者の予見可能性を高める必要があると考えます。</p> <p>※公表頻度については「年1回」「届出業務について新たな動きを実施する毎」等が考えられ、届出業務の実施状況を踏まえて検討されるべきと考えます。</p> <p>○「同種の業務を営む事業者への配慮」については、郵政民営化法第92条で「移行期間中の業務に関する特例等」として定められています。移行期間は、日本郵政株式会社殿が株式会社ゆうちょ銀行殿と株式会社かんぽ生命殿の株式を①全部処分、または②2分の1以上処分した後、内閣総理大臣及び総務大臣が同業他社との間の適正な競争関係及び利用者への役務の適切な提供を阻害するおそれがない旨の決定をした日までと定められています。移行期間後は法的には配慮義務が消失することを踏まえ、上記②の決定にあつ</p>	<p>考え方36</p> <p>○（考え方8と同旨。）</p> <p>○日本郵政グループの持つ公的な性格に鑑みれば、特定の企業を不当に優先または優遇することが不相当であるのはご指摘のとおりです。</p> <p>○その上で、日本郵政グループが自らのビジネス上の判断で他社と提携していく中で競争市場に与える影響について注視していくことが適当と考えます。</p> <p>○また、郵政民営化法上の移行期間の考え方については、関係省庁間で別途議論がなされるものと考えております。</p>	<p>無</p>

意見	考え方	修正の有無
<p>ては、郵政民営化委員会等での十分な議論や広く国民からの意見聴取を行い、競争市場における公正競争環境への影響がないことを客観的に確認した上で判断いただくよう要望致します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
意見37	考え方37	
<p>○ 日本郵政と楽天は2021年3月に資本・業務提携に合意し、物流、モバイル、DX等の様々な領域での連携を強化すると発表。既に楽天モバイルが東京・埼玉・千葉の郵便局10店舗のスペースを活用して楽天モバイルショップをオープンし、販売を実施しております。</p> <p>日本郵便は、公社時代から数多くの資産を継承・保有する等、公的な性格を有することを踏まえれば、郵便局の店頭スペース等その資産を活用するような届出業務については、全ての事業者が公平な条件で利用できることが重要であり、特に日本郵政と資本関係を有する特定の事業者のみを、日本郵便が不当に優遇することのないよう注視していくことが必要です。</p> <p>そのため、届出業務の実施状況等について、実態（公平な条件で取り扱われているか等）も含めて、継続的に把握・検証し、その結果を公表することが必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【KDDI株式会社】</p>	<p>○ 日本郵政グループの持つ公的な性格に鑑みれば、特定の企業を不当に優先または優遇することが不相当であるのはご指摘のとおりです。</p> <p>○ その上で、日本郵政グループが自らのビジネス上の判断で他社と提携していく中で競争市場に与える影響について注視していくことが適当と考えます。</p>	無