

目で分かるようにした。

なお、郵便日数表で示していた郵便物の送達日数については、郵便サービス水準の正確な情報を公表するとともに、郵便サービスの品質の一層の向上を図るため、1998年度から、その達成割合を調査して公表することとした。同年度の達成割合は、全国平均で96.0%であった（調査期間：10月29日～3月31日、調査郵便物：切手を貼った定形のテスト郵便物15万通）。

1999年度は、送達日数の達成割合の目標を設定することとし、全国平均で97.0%とした。達成割合は、残念ながら96.3%であった。

第3節 サービスの改善等

定形外郵便物の料金の一部値下げ、新郵便番号制の導入に伴うもの等のほか、1990年代にも、郵便事業では非常に多くのサービスの改善等をした。

1 インターネット等を活用したサービス

【コンピュータ郵便の改善】

コンピュータ発信型電子郵便（コンピュータ郵便）について、A4判、A3判等の大きさのものとしていた通信文の用紙として、1993(平成5)年4月1日、国が歳入金を徴収するときに使用する納入告知書用紙の大きさのものも使用できることとした（平5郵令14で措置）。また、1997年4月25日、全て封筒に納めていたそれらの用紙によるものとは別に、3つに折り曲げて密着するものの取扱いを開始した（平9郵令21で措置）。

また、コンピュータ郵便の差出しの際の通信文等のデータの提示方法については、当初の磁気テープ（オープンリール型）からフロッピーディスク、お客さまのコンピュータから引受郵便局のコンピュータへの直接送信と拡大してきたが、パソコンの普及に伴い、パソコン通信の会員数も飛躍的に増加していたため、1996年1月31日、郵政省が承認した商用パソコンネットに加入しているお客さまがパソコン通信を利用してオフィス、自宅等からコンピュータ郵便を差し出すこともできることとした。

そのほか、コンピュータ郵便の引受郵便局は、日本橋郵便局（東京都中央区）及び大阪中央郵便局に限っていたが、1996年3月29日から、フロッピーディスクによる差出しであれば、芝郵便局（東京都港区）、上野郵便局（東京都台東区）、新宿郵便局、豊島郵便局及び大阪東郵便局でも引き受けることとし、さらに、6月13日からは、名古屋^{なごやなか}中郵便局でも日本橋郵便局及び大阪中央郵便

局と同様の引受けをすることとした。

[ハイブリッドメール]

コンピュータ郵便は、通信文等のデータの提示方法や別納又は後納とする料金の納付方法との関係から、主として引受郵便局周辺の大口のお客さまによる利用となっていたが、引受郵便局周辺のみならず全国の比較的差出し通数が少ない企業や個人のお客さまも切手を用意しなくてよいこのサービスを簡便に利用できるよう、通信文等のデータの提示方法としてインターネットを活用し、料金の納付方法をクレジットカードとする新しいサービスを提供することとした。

クレジットカードを料金の納付方法とするためには法律による措置が必要で、これについては、「郵便法の一部を改正する法律」が第145回通常国会で成立し、1999(平成11)年5月19日に公布された(平11法律44)。この上で、同法の施行期日である2000年2月1日、引受郵便局とした新東京郵便局の専用のホームページを開設し、お客さまがパソコンで作成した通信文等のデータをインターネットを介して24時間引き受け、引受郵便局又は引受郵便局と通信回線をつないだ東京を除く地方郵政局単位に1局置いた中継局(札幌中央郵便局等11局⁴)で機械処理で通信文等の印刷並びに専用封筒への封入及び封かんをして普通通常郵便物として配達するサービスである「ハイブリッドメール⁵」の取扱いを開始した(省令事項については平11郵令103で措置)。

なお、ハイブリッドメールを開始するまでの過渡的なサービスとして、インターネットを介して差出し団体である財団法人のホームページにアクセスし、通信文等を入力すればコンピュータ郵便を差し出すことができ、料金は同法人との間でクレジットカードで決済する「ハイブリッドメール」を1997年9月1日から実施していたが、このサービスは2002年11月に休止した。

[ゆうびんホームページ]

インターネットでの情報提供等としては、1996(平成8)年8月1日の郵政省ホームページの全面改訂に当たり、お客さまがインターネットで住所を入力することで郵便番号を知ることができる「郵便番号検索システム」を導入した。

10月1日には、郵政省ホームページとは別に、お客さまが自宅のパソコン等で郵便に関する各種情報を直接入手できるよう、サービス、料金、ふるさと小包、切手類の発行、個人輸入支援サービスその他の情報を提供する郵便事業のホームページ「ゆうびんホームページ」を開設した。

また、このゆうびんホームページで、翌1997年4月1日、従来お客さまからの

⁴ さいたま新都心郵便局は2000年7月3日から

⁵ 電子郵便の取扱いに関する省令(昭56郵令21)上の名称は「特定コンピュータ発信型電子郵便」

問合せに対して電話等で答えていた書留、小包、EMS等のお届け情報を提供するサービスを開始した。インターネットでのお届け情報提供サービスは、USPS⁶がEMSについてはしていたが、我が国は、世界で初めて、EMSだけでなく書留、簡易書留、配達記録、小包、翌朝郵便及び代金引換に関する引受け情報、配達完了情報等の総合的な追跡情報を提供することとした。

そのほか、6月20日、新郵便番号制の導入に当たって、新郵便番号の検索及びデータのダウンロードができるサービスを開始した。2000年7月7日には、手軽で心温まる通信手段としての手紙の良さを広くPRし、お客さまがより楽しく手紙を書くことに親しめるよう、簡単に楽しく手紙文が作成でき、好みのイラストも選べる手紙作成サービス「レターなび」を開始した。利用料金の支払は要せず、冠婚葬祭、季節の挨拶等の文例（296点）のほか、イラストや背景の柄（173点）も用意して選べるようにし、季節の挨拶用語、英文レターの書き方等、手紙を書くに当たっての豆知識も掲載した。

2 スピードをセールスポイントとするサービス・配達記録

【スピードをセールスポイントとするサービス】

時代とともに速くなっていたビジネスサイクルの中で「もっと速く」、「もっと確実に」とのお客さまのニーズが増えていたことに応え、超特急郵便等に加えて、1995(平成7)年2月13日、夕刻等の一定の時間に集荷便又は引受けをする郵便局の窓口に出した大きさ等の条件を満たす定形又は定形外郵便物を翌日の午前10時までには必着で配達する「翌朝郵便」を創設した。この翌朝郵便については、定期に継続して差し出すことも条件とし、また、事前に差出しの届書の提出が必要なものとして、取扱地域は、創設当初は東京都特別区と札幌市等当時の12政令指定都市との相互間等とした（以上、平7郵令3で措置）。取扱地域については、その後段階的に拡大し（平7郵令81等で措置）、1999年4月1日に全国各地域間で運送上可能な全地域とした。事前の差出しの届書の提出については、1997年8月1日に廃止し（平9郵令50で措置）、1998年10月1日にはサービスの通称を「翌朝10時郵便」、愛称を「モーニング10（テン）」とした。

ところで、この翌朝郵便を含め、スピードをセールスポイントとする複数のサービスを開発し、提供してきたが、これらのサービスは、その後、取扱地域を限定していたり、スピード、取扱方法等が類似していたりする等、お客さまのニーズに答えられていないところがあることが明らかとなってきたため、こ

⁶ 米国郵便庁（国営の独立機関）。「USPS」は、United States Postal Serviceの頭文字

れらを見直すこととした。

超特急郵便及び特急郵便は、集荷してからおおむねそれぞれ1時間以内、2時間以内に配達することを、即日配達郵便は、午前中の一定の時刻までに集荷した他の大都市宛での郵便物をその日の夕方までに配達することをセールスポイントとしていたが、1997年8月1日、これらを廃止し、以下の2つのサービスを創設した。

お客さまが電話で申込みをして2時間から3時間で配達する、申込みから配達までの所要時間を明確にした「新超特急郵便」（取扱地域は、札幌市内（南区の一部を除く。）、東京都特別区内、名古屋市内、大阪市内及び隣接11市相互間並びに福岡市内（島しょを除く。））

東京都特別区内、名古屋市内及び大阪市内の各都市内相互間（同一地域内）でおおむね正午までに引き受けた郵便物を当日の午後5時までに配達し、即日配達郵便が取り扱っていた大都市相互間については受付時間を1時間繰り下げる「新特急郵便」

また、このスピードをセールスポイントとするサービスの見直しの一環として、同じ8月1日、サービス内容が類似しているビジネス郵便及び翌朝郵便のうちビジネス郵便を廃止した（以上、省令事項については平9郵令50で措置）。

【配達記録】

クレジットカードを送付する場合のような、配達されたことが記録されればよく、補償は必要ない、料金が安い方がよい、というニーズに応え、郵便の利用の拡大を図るため、1995(平成7)年11月1日、引受け及び配達のみを記録し、亡失等の場合でも損害賠償はしないが、簡易書留（特殊取扱料350円）より料金が安い「配達記録郵便」（特殊取扱料210円）を創設した。取扱いが同一のものを同時に300通差し出す等の条件を満たす場合には割引もすることとした（以上、平7郵令81で措置）。

3 小包関係のサービスの改善

【保冷郵便（チルドゆうパック）】

1995(平成7)年7月の製造物責任法（平6法律85）の施行等で、ふるさと小包の生産者等から、購入者の品質に対する関心が高まっており、より良い状態で送りたいので、郵便局でも保冷サービスを実施してほしい、との強い要望があったため、このようなニーズに応えて、1996年8月1日、引受けから配達まで一貫した冷蔵温度帯（おおむね0～5℃）で保冷する「保冷郵便」（愛称「チル

ドゆうパック⁷⁾」を創設した(平8郵令53で措置)。当初の実施地域は18都道府県相互間又はそれらの都道府県内相互間としたが、11月1日、これを全国に拡大した。

また、荷物の保冷サービスが普及しつつあったこの当時、全国的に膨大な保冷関係の設備投資をせずに全国どの地域宛のものでも保冷扱いの荷物を引き受けられないか、と考えた西濃運輸(岐阜県大垣市)と、1997年6月の郵政審議会の答申「郵便局ビジョン2010国民共有の生活インフラ - 情報・安心・交流の拠点へ」中の提言を受けて郵便局のオープンネットワーク化の検討をしていた郵政省が業務提携をすることで合意し、1998年6月1日、西濃運輸がお客さまから預かった保冷荷物を同社名で小包として差し出し、郵便局のネットワークを活用して全国に届ける取扱いを開始した。これを皮切りに、同様の取扱い⁸⁾をトナミ運輸(富山県高岡市)、名鉄運輸(名古屋市中区)、信州名鉄運輸(長野県松本市)等との提携の下に広げていった。

【冊子小包】

1998(平成10)年9月1日、お客さまの利便の向上を図り、小包がより利用されるよう、書籍小包(書籍小包郵便物)及びカタログ小包(カタログ小包郵便物)の対象外としていたパンフレット等も含む全ての冊子とされた印刷物を対象として低廉な料金でサービスを提供することとし、書籍小包及びカタログ小包を廃止して「冊子小包郵便物」を創設した。料金については、個々に差し出す場合は従来の書籍小包と同じとし、1回1,000個以上その他不要とすることとした事前承認以外のおおむね従来のカタログ小包と同じ条件を満たして差し出す場合は従来のカタログ小包と同じ割安なものとした(以上、平10郵令69で措置)。

【その他の改善等】

ここまでで述べたもののほか、小包のサービスの改善等で主なものとしては、1990年代には以下のことをした(括弧内は、それらの措置が省令によるものであった場合のその省令)。

- ・ 料金の一部の値下げ並びにゆうパックカード及びゆうパックシールによる減額⁹⁾の新設等の減額制度等の改善(平6郵令58、平7郵令54、同81、

⁷⁾「チルドゆうパック」という愛称であるが、小包以外に、定形及び定形外郵便物についても保冷郵便の取扱いはした。

⁸⁾トナミ運輸等一部の事業者とは、保冷扱いではない一般の荷物についてもこの取扱いをした。

⁹⁾平7郵令54で、一般小包(ゆうパック)について、個人のお客さまでも利用できる制度として、差出し1個に対して1枚渡す「ゆうパックシール」が1年以内に10枚貼り付けられた「ゆうパックカード」を提示すれば、11個目を無料とすることとした。

平9郵令2、同83)

- ・ 重量の制限の緩和（平7郵令54、同81、平11郵令9）
- ・ 一般小包の損害賠償の最高限度額の引上げ（平4郵令65）
- ・ 身体障害者用書籍小包の対象の拡大及び「心身障害者用書籍小包郵便物」への改称（平5郵令69）
- ・ カタログ小包の差出しの条件の緩和（平6郵令58、平9郵令2、同83）
- ・ 従来土曜日、日曜日及び休日に郵便の窓口を休業していた集配普通郵便局でのそれらの日の速達としない小包の引受け¹⁰等の引受け関係の改善
- ・ あらかじめの依頼に基づき不在の場合は依頼の際に指定された場所に小包¹¹を置いてくる指定場所配達、時間帯指定再配達等の配達関係の改善（平11郵令9、平12郵令2）
- ・ 書留も含めてであるが、点字不在配達通知カードの使用
- ・ 一定の場合のカタログ小包の料金の別納の可能化（平6郵令33）
- ・ 代金引換専用ラベルの使用
- ・ 政府刊行物ブックポスト¹²及び新刊ブックポスト¹³の取扱い
- ・ 受取人の転居後の新住所を知らせるサービス

4 国際郵便関係のサービスの改善等

【国際エクスプレスメールの改善等】

国際エクスプレスメール（後述するとおり1992(平成4)年10月に「国際ビジネス郵便」から改称）については、取扱対象国・地域は、1998年までに117か国・地域¹⁴とした。EMS追跡システムの接続国・地域も、2000年までに31か国・地域とした。

また、従来、「国際ビジネス郵便」は、万国郵便条約に基づく特別な取扱いとはしていたものの、同条約には規定がないサービスであったが、ワシントン締結の万国郵便条約（平2条約11）でEMS業務が規定されたことに伴い、1991

¹⁰ ポストに投函できない大型の速達としない通常郵便物の引受けもした。

¹¹ 郵便受箱又は差入れ口に入らない大型の速達としない通常郵便物についても同じ取扱いをした。

¹² 郵便局に大蔵省印刷局刊行物目録を配備し、現金書留、郵便振替等で申込みがあった政府刊行物を書籍小包で送付した。

¹³ 郵便局に新刊書籍のカタログを配備し、葉書又は郵便振替で申込みがあった書籍を書籍小包で送付した。

¹⁴ ソビエト連邦の解体で1992年にロシア等4か国を取扱対象国としたことについては3か国増とカウント。また、チェコ及びスロバキアの連邦の解消で1993年にこれら2か国を取扱対象国としたことについては1か国増とカウント

年1月1日、国際郵便規則（昭34郵令3）上の位置付けもそれに合わせた（平2郵令66で措置）。サービスの国内名称については、企業のお客さまに限らず広く利用されるよう料金の値下げ等もしてきているにもかかわらず、国際ビジネス郵便の「ビジネス」が企業専用のサービスであるかのような誤解を与えるおそれがあるため、1992年10月1日、「国際エクスプレスメール」に改称し（平4郵令62で措置）、2000年6月20日には、サービス内容がより分かりやすく理解されるよう、愛称を「国際スピード郵便」とした¹⁵。

そのほか、「国際エクスプレスメール（EMS）配達時間保証（タイムサーテン）サービス」を2000年3月1日に香港及びシンガポールとの間で開始した。このサービスは、国際エクスプレスメールについて、東京都の8区及び大阪市の3区内の郵政大臣が指定した郵便局に一定の時刻までに差し出す等の条件を満たせば、取扱国・地域ごとに定める時刻までに配達した上で差出人に配達結果をお知らせするものである。外国来については、東京都の8区宛ては引受け日の翌日午後1時まで、大阪市の3区宛ては引受け日の翌日午後2時まで、その他の全国の道府県庁所在都市及び政令指定都市の行政区（一部の地域を除く。）宛ては引受け日の翌々日午前10時までに、翌朝郵便のネットワークで配達した（以上、省令事項については平12郵令6で措置）。5月1日には、取扱いを韓国（ソウル）との間に拡大した（平12郵令30で措置）。

国際エクスプレスメールの料金その他についても、以下の改善等をした（括弧内は、それらの措置が省令によるものであった場合のその省令）。

料金の一部の改定又は値下げ及び割引制度の改善（平5郵令75、平6郵令1、平9郵令52）。

重量の制限の緩和

損害賠償の金額の引上げ（平2郵令66、平6郵令75）

料金後納ができる基準の緩和（平11郵令4）

【国際レタックス等の改善等・国際郵便料金受取人払】

国際電子郵便については、取扱対象国・地域は、1993（平成5）年までに45か国・地域¹⁶とした。

また、国際電子郵便の普及の一層の促進を図るため、1993年11月1日、愛称（通称）をインテルポストから「国際レタックス」に、ミニインテルは「国際ミニレタックス」に変更した。緊急円高・経済対策の一環としての料金の値下げもした（平7郵令37で措置）。

¹⁵ 国際郵便規則上の正式な国内名称を「国際スピード郵便」としたのは2001年1月1日（平12郵令80で措置）

¹⁶ チェコ及びスロバキアの連邦の解消で1993年にこれら2か国を取扱対象国としたことについては1か国増とカウント

しかしながら、その後、インターネットの急速な普及等で、上述した45か国・地域をピークに、取扱対象国・地域数は減少に転じ、利用も減少したため、公社化を機に、2003年3月31日をもって国際レタックス及び国際ミニレタックスの取扱いは終了し、これらのサービスを廃止した。

SAL扱いの国際郵便については、これも普及の一層の促進を図るため、1993年11月1日、愛称を「エコノミー航空」とした。また、グリーティングカード等軽量のものにもエコノミー航空を利用しやすいように、特別郵袋印刷物以外の外国宛てエコノミー航空印刷物の重量段階に新たな段階を設けて従来より安い料金を設定し（平5郵令75で措置）、エコノミー航空の小形包装物の取扱いは開始した（平7郵令36で措置）。

そのほか、内国郵便の料金受取人払と同様のサービスである「国際郵便料金受取人払（英語名称：IBRS¹⁷）」を1992年10月1日に創設し、アイスランド、キプロス等7か国との間で取扱いを開始した（平4郵令62で措置）。この国際郵便料金受取人払については、その後、書状の料金等の値下げをした（平5郵令75で措置）ほか、取扱対象国・地域も逐次拡大し、1997年1月1日には全ての国・地域との間で利用できることとした。

[その他の改善等]

ここまでで述べたもののほか、国際郵便のサービスの改善等で主なものとしては、1990年代には以下のことをした（括弧内は、それらの措置が法令によるものであった場合のその法令）。

- ・ 料金の一部の無料化又は値下げ、航空扱い大量印刷物の特別料金制度の創設、定形制度の創設、グリーティングカード料金の創設等（平5郵令75、平8郵令29、平9郵令52）
- ・ 保険付としない外国宛て小包の損害賠償の金額の実損額への引上げ（最高額あり。）（平9郵令94、平10郵令103）
- ・ 条約の発効に伴う取扱いの変更（万国郵便条約（平2条約11、平7条約14）、小包郵便物に関する約定（平2条約12、平7条約15）、平2郵令66、平7郵令91）
- ・ 国際エクスプレスメール以外の国際郵便物の料金を後納とできる基準の緩和（平11郵令4）
- ・ 簡易郵便局での外国宛ての郵便物の引受けの可能化（平11郵令68）

5 切手類関係の改善等

¹⁷ 「IBRS」は、International Business Reply Serviceの頭文字

[再生紙の活用]

1991(平成3)年に開催した「郵便分野における再生紙の活用の在り方に関する調査研究会」の提言も踏まえて、森林資源の保全及び再生紙利用の普及を目的として、葉書等に再生紙を活用することとし、1992年9月1日、その初めてのものとして地球環境保全のための寄附金付広告付葉書(愛称「グリーンエコー」)を発行した。寄附金は、地球環境保全事業を行う団体に配分した。

1993年度には、かもめーる、エコーはがき、はあとめーる、さくらめーる及びふるさと絵葉書にも再生紙を活用し、その後、青い鳥郵便葉書、絵入り葉書、郵便書簡及び航空書簡にも拡大して、官製葉書については、1998年度までに、お客さまが購入後長期間保存することがあり、長期間経過すると変色しやすい再生紙は適さないと考えられた一般の葉書(インクジェット紙のものを除く。)及び往復葉書を除き、全て再生紙を活用したものとした。

また、1996年に発行したものから、グリーンエコーは、非木材紙(ケナフパルプ及びバガスパルプ)を活用したものとし、1997年に発行したものから、さくらめーるも非木材紙を活用したものとした。

[切手の海外販売]

我が国の切手は、デザイン及び印刷技術の両面で世界のトップレベルにあり、海外の郵趣家にも非常に人気があったが、海外の購入者が我が国の郵政省から直接切手を購入する手段は東京中央郵便局の通信販売しかなく、通信費及び送金手数料がかかる上に入手までに相当の時間がかかっていた。このような支障を軽減する方策として、海外の郵政庁の多くは、委託方式で切手等の海外販売をし、自国の切手等の販売を我が国でもしていた。このようなことから、我が国としても、海外の郵政庁に倣い、我が国の切手、切手帳等に対する海外の需要に応え、それらの販売を通じて国際交流に貢献するとともに、収入の増加を図ることを目的として、海外で切手等を販売することとした。

このための制度については、郵政大臣が海外で我が国の切手等を販売する者(郵便切手等海外販売者)を選定して切手等の販売業務を委託し、郵便切手等海外販売者が切手等を郵政大臣が指定した郵便局から買い受け、定価に相当する価格で販売し、手数料は切手等を売り渡した郵便局が買受け額に応じて支払うものとするものとした。制度を創設するための「郵便切手類販売所等に関する法律の一部を改正する法律」は第126回通常国会で成立して1993(平成5)年6月14日に公布され(平5法律64)、平5政令310で定めた同年10月1日から施行された。省令事項については平5郵令45で措置した。

委託による海外での切手等の販売は、当初は米国、英国、ドイツ及びフランスの4か国で行い、実施国・地域は1996年2月までに11か国・地域とした。

【青い鳥郵便葉書の改善】

目の不自由な者が点字ワープロを使用する場合等に葉書の上下・表裏が分かるようにするくぼみは、一般の葉書については1990(平成2)年11月からこれを入れたものを販売していたが、青い鳥郵便葉書についても1991年4月22日に発行したものから一部にくぼみを入れることとし、1998年4月20日に発行したものからは全てにくぼみを入れることとした。

また、青い鳥郵便葉書は、2000年4月20日に発行したものからは、身体に重度の障がいがある者だけでなく重度の知的障がいがある者(療育手帳にA又は1度若しくは2度と表記されている者)にも申出があれば20枚ずつ無償で配付することとした。

なお、青い鳥郵便葉書の施策については、2002年からは、特別な料額印面のデザインの葉書を発行することはやめ、一般の葉書のくぼみ入りのもの20枚を青い鳥をデザインしたオリジナル封筒に入れて配付することとした。

【インクジェット葉書】

家庭用プリンタが普及し、その多くがインクジェットプリンタで、それらを用いて年賀状を作るお客さまが増えてきたため、1999(平成11)年用の年賀葉書(1998年11月2日発行)から、インクジェットプリンタでの印刷に適した、裏面にプリンタの水性インクがすぐ乾く特殊コートをした「インクジェット紙」のものを発行した。

一般の葉書についても、年賀葉書と同様にインクジェット紙のものを発行してほしいとの要望があったため、1999年1月11日、インクジェット紙の一般の葉書を発行し、当初は東京都内の郵便局で、4月1日からは全国の郵便局で販売した。

【その他の改善等】

ここまでで述べたもののほか、切手類の改善等で主なものとしては、1990年代には以下のことをした(括弧内は、その措置が省令によるものであった場合のその省令)。

- ・ ふるさとの代表的な風景、産物等を題材とした図画等を表面下部に印刷した「ふるさと絵葉書」の発行
- ・ 高齢者宛てとして使うのにふさわしいほのほのとした図画を料額印面のデザインとするとともに表面下部に印刷した「敬老の日にちなむ郵便葉書」(愛称「はあとめーる」)の発行及び敬老の日(9月15日)を中心とした「お年寄りへ励ましの便りを出そう」キャンペーンの展開
- ・ 日本文化の香り高い絵を裏面に印刷した「絵入り国際郵便葉書」の発行
- ・ 鶴及び亀の「喜び文様」をデザインした「高齢者向け郵便切手」並び

に切手とは異なる喜び文様を下部に印刷した「高齢者向け郵便書簡」の発行及び申出による満70歳以上の者への無償配付

- ・「往信」と「返信」の区別が分かりにくいとの声に応えた往復葉書のデザインの改善
- ・購入後に近親者が亡くなり服喪のため利用しなくなった場合の年賀葉書及びくじ引番号付年賀切手の無料での普通切手類との交換（平11郵令66）

6 ワンストップ行政サービスその他のサービスの改善等

【ワンストップ行政サービス】

我が国の社会経済は、国際化、技術革新、情報化等の進展で大きく変動しようとしていたが、そうした中で、対内的には、ゆとりと潤いのある豊かな国民生活の実現と多極分散型の均衡ある国土形成が求められていたため、郵政省は、全国2万4,000の郵便局ネットワークについて、郵政三事業のサービスの提供のみならず、その一層の活用を図って豊かな地域社会づくりに努めていかなければならない、との考え方を1989(平成元)年頃から示した。また、当時、地域住民等からも、住民票、パスポート等の交付等による郵便局の窓口サービスの多様化について様々な要望・提言が寄せられていた。

このようなことから、1990年度の予算要求の重要施策として「住民票・パスポート等の交付等窓口サービスの多様化」を初めて打ち出し、折衝の結果、郵便局の窓口サービスの在り方に関する調査研究のための経費が認められた。そこで、1990年6月、郵務局長の調査研究会として「郵便局の窓口サービスの在り方に関する調査研究会」を開催し、調査研究会は、郵便局の窓口サービスの多様化を中心に、幅広い観点から、解決すべき諸課題について検討して、10月31日、「郵便局の窓口サービスの在り方に関する調査研究報告書－地域の総合サービスセンターとしての機能の充実を－」を提出し、住民票の写し、戸籍謄抄本、パスポート、鉄道乗車券等を郵便局で取り扱うことが早期に実現されることを期待する等とした。住民票の写しについては、1992年2月、一部の郵便局で、その郵便局に地方公共団体が置いた専用ファクシミリを使って申請書を送信すると後日郵送される取扱いを開始した。

郵便局の活用は、取扱い事務量の変動等で出先機関を整理していた行政の側にも利点があった。1996年4月1日には、登記所（法務局支局、出張所等）が統合された地域内の郵便局に登記所が置いた専用ファクシミリを使って申請書を送信すると後日登記簿謄抄本が郵送される取扱いを開始した。

上述した2つの取扱いは、地方公共団体等自身の端末が郵便局に置いてあるものであったが、これらの後、1997年度に郵便局に置いた情報端末から地方公共団体の行政サービスの申込み等をする実証実験を3地域で、1999年3月からは郵便局に置いた情報端末から複数の地方公共団体に対する行政サービスの申込みやアクセスをすることができる広域化実験を5地域で、1999年度からは情報端末にテレビ電話機能を付加し、相談サービスを提供する実験をそれらのうち3地域でそれぞれした。2000年度には、都道府県も実験公共団体に加わり、広域的行政サービスを郵便局で提供した。

【ひまわりサービス】

郵便物の配達の際に職員がひとり暮らしの高齢者に「いかがですか」と声を掛けることは、省や地方郵政局の組織だった施策としてではなく従来からしており、そのようなことは好ましいことであるとの議論が国会でもなされていた。智頭郵便局（鳥取県八頭郡）では、高齢者を対象とした声掛け・買いもの代行サービスを1995（平成7）年4月からしていたが、これをモデルに、過疎地域で高齢者が安心して暮らせる地域社会づくりに資するため、郵便局、地方公共団体、社会福祉協議会等が協力して生活サポートシステムを構築し、在宅福祉サービスを支援する「ひまわりサービス」を実施することとし、1997年8月に開始した。

このひまわりサービスは、同年6月の郵政審議会の答申「郵便局ビジョン2010 国民共有の生活インフラ - 情報・安心・交流の拠点へ」でも「高齢者等の在宅福祉サービスの支援」等として提言されたもので、サービスの内容は、原則として過疎地域で、70歳以上のひとり暮らしの高齢者及び高齢者夫婦世帯を対象に、①職員による郵便物の配達時の励ましの声掛け及び郵便物の集荷、②地方公共団体等で組織された生活サポート協議会と協力した生活用品等の注文受付及び配達、③小学生等からの定期的な励ましのメッセージのお届け、等とした。「ひまわり」は、郵便局の職員が毎日回る（日回り）こと及びひまわりに降り注ぐ太陽のように周りの人が高齢者を温かく支えることにちなんで名付けた。

開始初年度の1997年度は45地域で実施し、その後逐次実施地域を拡大して、1999年度末には191市町村で実施した。

【その他の改善等】

ここまでで述べたもののほか、郵便事業のサービスの改善等で主なものとしては、1990年代には以下のことをした（括弧内は、それらの措置が法令によるものであった場合のその法令）。

- ・ 共同募金会、日本赤十字社等に宛てた寄附金を内容とする郵便物の非常災害時以外での料金の免除の可能性（郵便法の一部を改正する法律

(平4法律49)、平4郵令26)

- ・ 料金及び手数料の一部の値下げ、減額制度等の改善等（郵便法の一部を改正する法律（平7法律95、平9法律51）、平4郵令33、平5郵令69、平6郵令58、平7郵令54、同81、平8郵令53、平9郵令50、同83）
- ・ 書留等の損害要償額等の最高限度額の引上げ（平3郵令25、平4郵令65、平5郵令69）
- ・ 私製葉書の規格の拡大（平5郵令69）
- ・ 会計検査院の意見を受けての第三種郵便物の制度の適正な運用を図るための監査、指定調査機関による調査等の措置の実施（郵便法の一部を改正する法律（平4法律49）、平4政令300、平4郵令64、同65）。なお、同院から意見の表示があったのは1991(平成3)年12月6日であり、指定調査機関には(財)郵便文化振興協会を指定した。
- ・ 第三種郵便物の認可の条件等の緩和（郵便法の一部を改正する法律（平9法律51）、平7郵令54、平9郵令50）
- ・ 盲人用点字のみを掲げた文書を内容とする郵便物についての内容証明の取扱い（平4郵令33）
- ・ 書留ではなく普通扱い又は簡易書留とすることができる基準等の緩和等の代金引換の改善等（平7郵令54、平10郵令69）
- ・ レタックスについての電子郵便特別台紙（押し花付台紙）の取扱い、コンピュータからの送信での差出しの可能化等（平7郵令69）
- ・ メーリング・サービス事業者が郵政省の要請に応じて地域区分局に差出しをした場合に協力金を支払う制度の創設
- ・ 第三種郵便物についての郵便番号ごとに分けること等が不要な差出し通数の緩和（平7郵令54）
- ・ 郵便窓口営業時間外に速達の引受け等をする時間外窓口の「ゆうゆう窓口」への改称
- ・ 一部の郵便局での24時間郵便窓口サービスの実施、土曜日、日曜日及び休日に郵便窓口を開設する郵便局の拡大等の引受け関係の改善
- ・ お客さまから延長の申出がない場合の持戻り郵便物の保管期間の短縮（平3郵令25）
- ・ 配達日指定郵便の取扱いをする通常郵便物の配達日としての日曜日又は休日の指定の可能化（平5郵令69）、書留の時間帯指定再配達等の配達関係の改善
- ・ ふみカードでの郵便料金の納付の可能化（郵便法の一部を改正する法律（平7法律95）、平7郵令54）

- ・ 後納の担保の免除の対象の拡大、料金着払郵便物の料金及び手数料の後納の可能化、通常郵便物の料金を別納とできる最低差出し通数の緩和等の料金の別後納等関係の改善（郵便法の一部を改正する法律（平7法律95、平9法律51）、平3郵令25、同52、平5郵令69、平7郵令54、平9郵令50、平10郵令99、平11郵令4）
- ・ 寄附金付葉書等の寄附金の配分団体の拡大（お年玉付郵便葉書等に関する法律の一部を改正する法律（平4法律50））

第3章 為替貯金事業

第1節 金利の自由化

1 自由化の流れ

我が国の戦後の金融制度は、金利、業務分野（長・短金融の分離、銀行・証券の分離等）及び国際資本移動の大別して3種類の規制で特徴づけられる。これは、預貯金金利の上限を規制することで最も体力がない金融機関でも経営が成り立つようにしていたいわゆる「護送船団方式」が金融システムを安定させ、間接金融が主であった法人企業部門に潤沢な成長資金を供給することを可能とし、経済の高度成長に寄与した面もあった。しかしながら、①第1次石油ショックが発生して経済の高度成長が終わり、安定成長に転換して法人企業部門の資金需要が減退し、手元の余裕資金が潤沢になった、②政府部門の巨額の財政赤字の発生で公債が大量に発行された、③我が国の資本の純輸出国への転化、資本移動規制の緩和の要請及び金融の国内市場と海外市場の統合の進展に伴い、国内市場に対する規制の維持が困難となった、といったことで、1970年代以降、従来の金融制度は必ずしも円滑に機能しなくなり、徐々に自由化が進んだ。

金融の自由化のうち、郵政事業に関係するのは専ら預貯金金利の自由化であるが、これについては、①手元の余裕資金が潤沢になった企業が、1960年代前半から自然発生的に発達していた自由金利市場である現先市場（一定期間後の買戻し又は売戻し条件付きで債券を売買する市場）で短期の余裕資金を運用することが多くなった、②1975(昭和50)年以降の国債の大量発行で、総発行量の3/4を引き受けてきた銀行は、低利回りの国債を大量に保有しておくことができなくなり、政府に売却規制の緩和を要求した結果、1977年に発行後1年以上を経過した国債の市中売却が認められ、これにより、国債が現先市場で流通す