

	・お客さまの利便性を踏まえた店舗の最適配置及び窓口営業時間の弾力化を進める。
郵便・物流事業	生産性向上に向けた取組 ・ P-DXの推進やオペレーション改革、窓口業務運営のデジタル化等により、業務の効率化を徹底する。 (現在のネットワーク水準を維持しつつ、効率化等に応じた業務量の減少や適正な要員配置に伴い、▲3万人(▲8%)相当分の労働力減少となる見通し) ・ 重点分野への投資を強化し、生産性の向上と将来の収益力向上を目指す。
国際物流事業	アジア中心の経営構造への転換 ・ 不採算事業からの撤退及び合理化によるコスト削減を進め、利益拡大を目指す。 ・ オーストラリアに依存した経営構造から脱却し、日本を含むアジアを中心としたビジネスモデルへの転換による成長を図る。

第2節 日本郵便の取組

1 内国の郵便・物流のサービスの改善等

日本郵便の郵便・物流事業については、「日本郵政グループ中期経営計画2020」ではこれらの事業についての3年間の主要な取組の1つがライフスタイルの変化を踏まえたサービスの見直し・高付加価値化であり、「JP ビジョン2025」では方針の柱はP-DXの推進（データドリブンによる郵便・物流事業改革）及び商品・サービス、オペレーションの戦略的見直しによる競争力の強化としているが、日本郵便は、内国の郵便及び物流のサービスの改善等については、以下のとおり取り組んだ（一部、国際のものを含むものもある。）。なお、郵便料金の改定等については3で、再配達の削減に関するものについては5で、土曜日配達の休止等については6で述べる。

【配達時間帯指定郵便】

送達速度が速達を超えるサービスについては、郵政省時代から様々なものを提供してきた。それらのうち、翌朝郵便（通称「翌朝10時郵便」、愛称「モーニング10（テン）」）は、一定の時刻までに差出しをすれば翌日午前10時までに

配達をするサービスで、送達速度とともに送達期限が明確なものとしていたが、翌日午前10時までではなく翌日の午後に届けてほしいその他の様々なお客さまのニーズがあった。このため、それらに应运えて在宅時間が限られているお客さまへの書類、期限付きの重要な書類等の発送の利便を向上させることとし、2013(平成25)年10月1日、指定できる配達時間帯を午前(8～12時)、午後(0～5時)及び夜間(午後5～9時)の3区分として定形又は定形外郵便物について提供する「配達時間帯指定郵便」を創設し、サービス内容が類似する翌朝郵便は廃止した。これらのための郵便約款(内国郵便約款)の変更の認可は6月5日(総務大臣)及び24日(国土交通大臣)に受けた。

【ゆうパケット】

EC市場、特にBtoC-EC(消費者向け電子商取引)での取扱量が急速に増加する中、インターネット通販等を展開している事業者等である大口のお客さま向けに、2014(平成26)年6月1日、小型物品等配送用の新サービス「ゆうパケット」を創設した。このゆうパケットは、長辺、短辺及び厚さの合計60cm以内(ただし、長辺は34cm以内及び厚さは3cm以内)の重量1kg以内の荷物を対象とし、配達には郵便受箱に投函するものとして宅配便(ゆうパック)より低コストで利用できるものとする一方、追跡サービスを提供し、日曜日及び休日にも配達をするほか、当日配達、配達日指定等の付加サービスも提供した。利用に当たっては事前に契約することが必要なものとした。

2016年10月1日には、急速に成長しているフリマアプリ市場等で取引をしている個人のお客さまの小型で薄い物をより安く確実に送りたいというニーズに应运えてゆうパケットを個人のお客さまにも展開することとし、「ゆうパケット基本運賃(サイズ制)」を新設して取扱いを開始した。このゆうパケット基本運賃(サイズ制)は、厚さ3cm以内の段階運賃(1cm以内250円等3段階)、事前手続不要及びポスト投函も可能とし、専用の宛名ラベルも用意した。これに伴い、類似したサービスであるポストパケットは廃止した。

ゆうパケットについては、(株)メルカリと連携して2017年6月から提供しているフリマアプリ「メルカリ」で取引された荷物の配送サービス「ゆうゆうメルカリ便」についてだけではあるが、さらに、ゆうパケットとゆうパックの中間サイズのものとして長辺24cm、短辺17cm及び厚さ7cmの専用箱により重量2kg以内の荷物を発送できる「ゆうパケットプラス」の提供を2019(令和元)年10月16日に開始した。ゆうゆうメルカリ便については、2020年11月4日には、長辺32.7cm、短辺22.8cm及び厚さ3cmの専用箱により重量2kg以内の荷物をポストから発送できる「ゆうパケットポスト」の提供も開始した。

【スマートレター】

申込書等のビジネス書類、メッセージを同封した小さいプレゼント、インターネット上のフリマやオークションで取引されたもの等の送付のための利用を想定し、2015(平成27)年4月3日、新たな特定封筒「スマートレター」の取扱いを開始した。このスマートレターは、レターパックのほぼ半分の大きさ(長辺25cm及び短辺17cm(A5ファイルサイズ)、厚さは2cm以内)及び重量1kg以内でレターパックと同様に全国一律料金で信書も送ることができるものとし、料金は180円とした。

この「180円」という料金については当初は適用する期間を限定することとされていたが、2015年10月1日からはこれを限定しないこととした。このための郵便業務管理規程の変更(発行する郵便切手類の「特定封筒の料額印面」への「180円」の追加)の認可は9月11日に受けた。

【代金引換の改善等】

代金引換について、ラベルに記載された情報をOCRを活用してデータ化して処理する仕組みとすること等で、2015(平成27)年10月1日に、以下のような改善等を行うこととした。代金引換は郵便物についても提供しており、これらの改善等の一部のために必要な郵便約款(内国郵便約款)の変更の認可は7月7日(総務大臣)及び13日(国土交通大臣)に受けた。しかしながら、その後、郵便情報システムの更改を延期することとしたため、④のみを10月1日に実施し、①から③までは2016年2月1日に延期して実施した。

- ① 送金先は、ゆうちょ銀行の口座に限定していたものを、同行以外の金融機関の口座にも送金できることとする。送金手数料も、従来の電信払込みの料金としていたものより低額とする。
- ② 送金には配達後1日から4日程度要していたものを、1営業日程度に短縮する。
- ③ OCR処理の導入に伴い、従来の代金引換ラベルに代えて、日本郵便が指定するOCR用の代金引換ラベルの使用を義務付ける。
- ④ その大きさが③のOCR用の代金引換ラベルより小さい、又は代金引換の利用が非常に少ないため、郵便書簡、葉書及び本人限定受取郵便(特定事項伝達型)については代金引換の取扱いを廃止する。

【その他の改善等】

ここまでで述べたもののほか、内国の郵便及び物流のサービスの改善等で主なものとしては、以下のことをした。

- ・ メールアドレスを「ゆうびんID」として登録する等でサービスごとに住所、名前等を入力することなく各種サービスを利用できる会員制Webサイト「ゆうびんポータル」の開設

- ・ (株)ローソンの連結子会社であった(株)九九プラス（東京都品川区）の「ローソNSTOA100」店舗へのポストの設置、それら店舗でのゆうパックの取扱い等
- ・ 返品、交換等の回収物流を行う法人のお客さま向けの、組立て方で大きさが変わる回収物流専用の箱「リターンパック」の提供

【リターンパック】



- ・ インターネットオークションで取引される荷物等の発送を便利にする、オンラインで発行した宛名ラベルで差し出す「クリックポスト」の取扱い
- ・ クラウド型出荷管理システム「ゆうパックプリント Sky」及び通販管理ソフト「ゆうパックプリント産直」の提供
- ・ Web レターについての文面の一部が異なる文書を最大9,999通まで同時に送ることができる「差込差出し」機能の搭載及び他の販売管理システムとの連携
- ・ 再びの1月2日の配達の休止
- ・ ECサイトとシステム連携しての、郵便局に置いた送り状発行用の端末「ゆうプリタッチ」等での送り状の作成及びその郵便局等での差出しができ、料金決済はECサイト上で完結する「e発送サービス」
- ・ 電話レタックスの廃止⁴⁴
- ・ 返信依頼郵便⁴⁵の試行及び本実施
- ・ 特定期間引受配達地域指定郵便の取扱い対象の変更及び差出し期間の拡大⁴⁶

⁴⁴ 廃止したのはコールセンターで電話を受け付けるものであり、郵便局で電話を受け付けるものは引き続き提供している。

⁴⁵ 保険契約者の現況確認等のために電話、手紙等で連絡を試みているものの返信が得られない場合や簡単なアンケートを実施したい場合の利用を想定する特殊取扱の1つで、以下の取扱いをする。

事前に利用の申出をした上で、返信用の葉書（料金受取人払）を添付した定形外郵便物（料金後納で書留）を差し出す。

配達又は窓口交付をする際に、受取人（名宛人本人のほか、同居人等の代人を含む。）の承諾を得た上で、葉書の返信を依頼する。

返信依頼郵便料は315円で、本実施のための内国郵便約款の変更の認可は2018年11月30日に受けた。

⁴⁶ 特定期間引受配達地域指定郵便は、従来は対象はかもめ〜るに限り、差出し期間はかもめ〜るの販売開始日からくじ抽せん日の前日までとしていた。これらを、かもめ〜るの廃止に合わせ、2021年6月1日に、対象は年賀葉書以外の日本郵便が発行する通常葉書に変更し、差出し期間は1月15日から12月14日までに拡大した。

2 国際物流事業の拡大その他の国際郵便・物流のサービスの改善等

日本郵政公社時代から郵便・物流事業の生残りのためには競争力をつけて国際物流事業に進出することが必須であるとの問題意識があったが、郵便・物流の国内の市場、特に郵便を中心とする市場がどうしても縮小していく中では、国際物流事業で利益を上げていくことが日本郵便、そして日本郵政グループの将来の成長にとって不可欠であると考えられた。

2012(平成24)年10月の「郵政グループビジョン2021」では、郵便創業150年に向けたグループの在りたい姿として、「国際事業」については、アジア圏の消費者向けの海外物販事業に着手するとともに、それらを支える輸出入の物流サポートや現地の物流をトータルで提供できるよう国際ロジスティクス事業の拡大を図ること等を掲げた。

その後の中期経営計画でも郵便・物流事業の反転攻勢の3つの柱の1つをトールをプラットフォームとした国際物流事業の拡大とする等し、日本郵便は、以下のとおり取り組んだ。

【クールEMS】

アジアでは、日本食の普及、食の安全への関心の高まり、日本への観光客の増加等で日本の食品や食材へのニーズが高まる一方で、日本で引き受けた食品を低温度のまま海外の個人宅まで配達するネットワークが存在しなかったこと等から、それらを個人が入手する方法は、現地のデパート等での限られた商品の購入又は日本に旅行した際のお土産に限られていた。このような状況を打開するため、日本航空(株)(JAL)の国際線での保冷の航空輸送のノウハウ⁴⁷と日本郵便のEMSのアジア主要都市への翌日又は翌々日の配達とを結びつけることで国をまたいだ小口の保冷配送サービスを提供することとし、2013(平成25)年4月1日、「クールEMS」として試行を開始した。試行開始当初は、引受郵便局は千歳郵便局(北海道)及び川崎港郵便局(神奈川県)、名宛地域は台湾及びシンガポールとした。

このクールEMSについては、①2014年1月の宛地別の料金の設定、②4月の冷凍配送サービスの追加及び小さいサイズの保冷容器の導入による料金の低廉化、③2016年6月の従来のもより大きいサイズの保冷容器の導入、等のサー

内国郵便約款の変更の認可は2021年3月29日に受けた。なお、年賀葉書については、配達地域指定年賀特別郵便(年賀タウンメール)の利用を想定している。

⁴⁷ JALは、国際線で医薬品の定温輸送サービスを提供するため、他に例を見ない高性能の温度管理を可能とする専用の保冷容器及び保冷剤を開発し、保冷の航空輸送で多数の実績を有していた。

ビスの拡充等をするとともに、引受郵便局及び名宛地域を2016年度末までに118局（45都道府県）及び6か国・地域まで逐次拡大して試行を継続した。これらの上で、安定的かつ継続的な提供が可能と判断し、2017年4月1日から本実施した。本実施のための郵便約款（国際郵便約款）の変更の認可は2月24日に受けた。その後、引受郵便局及び名宛地域は、2021（令和3）年3月末現在で145局（全都道府県）及び8か国・地域まで拡大した。

【中国での展開】

郵便事業㈱時代から子会社を活用してロジスティクス事業等を展開し、国内ロジスティクス案件から派生した国際ロジスティクス案件の引合いが中国向けを中心に増加していたが、中国現地では、十分な受け皿がないため、細やかな対応ができない案件が存在していた。

そのため、中国現地法人により川上から川下までの一貫したサービスを提供することとし、2013（平成25）年9月6日に上海市（中国）から認可を受けて、国際ロジスティクス事業を行う、日本郵政公社時代を通じて初めての海外現地法人「郵便（中国）国際物流有限公司（JAPAN POST International Logistics Co., Ltd.）」を設立し、10月24日に開業した。これにより、これまで取り組んできた国際ロジスティクス事業を更に強化・拡大し、海外進出を検討するお客さまへの総合的な物流ソリューションの提供を通じ、お客さまの海外への進出、更には製品・商品の海外への販路開拓等を積極的にお手伝いすることとした。

日本郵便も、郵便（中国）国際物流有限公司がお客さまの中国への進出、販路開拓等を積極的にお手伝いする一環で、郵便局を通じた地方創生の取組として、2014年9月3日及び4日、上海で日本企業（セラー）と中国企業（バイヤー）のマッチングを目的とした商談会「中国・アジア販路開拓チャレンジ2014「日本商品商談会 IN 上海」」を開催した。

その後も商談会に参加した中国の大手バイヤーから「Made in Japan 商品」の引合いがあるため、日本郵便及び郵便（中国）国際物流有限公司は、「中国・アジア販路開拓チャレンジ2015「Made in Japan 商品」」を2015年9月から募集し、12月に上海で個別商談を行った。

このように事業を展開した郵便（中国）国際物流有限公司であったが、同社については、後述するトールとの連携等の設立時にはなかった事業環境が生じたため、2017年3月にトールの子会社とした。

【ゆうグローバルエクスプレス】

海外現地法人の設立や国内のパートナーとの提携のほか、経験豊富な海外のパートナーとの提携等により成長著しいアジア市場への展開を中心に総合物流

事業者となり、アジアで確固たる地位を確立することを目指して、2014(平成26)年9月26日、ジオポスト (Geo Post、パリ (フランス))⁴⁸及びレントングループ (Lenton Group、香港 (中国))⁴⁹との間で資本・業務提携をすることで合意した。

資本提携は、ジオポストが資本提携しているレントングループの第三者割当増資を日本郵便が引き受け、レントングループの株式の14.9%を取得することで3社による提携とするもので、海外現地法人の設立を別にすれば、日本郵政グループによる初めての海外企業への出資案件であった。

この資本・業務提携により、日本郵便は、自らの国内のネットワーク、レントングループのグローバルな航空輸送ネットワーク及びジオポストの海外小包配達ネットワークを結び付け、新たな成長戦略の1つとして、成長市場である国際EC向けに、従来のEMSその他の国際郵便では提供できなかった付加価値サービス等の機能を備えた高品質な国際宅配サービスを開始することとした。また、レントングループ及びその関連企業との関係強化、人事交流等により、海外事業のノウハウを習得することで、国際物流事業の更なる発展を図ることとした。

国際宅配サービスは、高品質、簡単、安心及び便利⁵⁰という特徴を有する「ゆうグローバルエクスプレス (UGX)」として、2014年10月30日、東アジア(韓国・台湾・中国・香港)等49の取扱国・地域を対象として取扱いを開始した。

このUGXについては、その後、以下のようなサービスの改善をした。

2015年10月5日、フェデックス エクスプレス⁵¹が国際運送することで、米国

⁴⁸ フランスのラ・ポストの子会社で、当時、小包・エクスプレス事業でフランス第1位、欧州第2位のシェアを有する国際物流企業

⁴⁹ キャセイパシフィック及びドラゴンエアーの航空輸送ネットワークを活用したグローバルな輸送・配送サービスを提供する国際物流企業

⁵⁰ 高品質：グローバルな航空輸送ネットワークと優先的な航空貨物の取扱い、また、輸入国での均質な通関及び配達のサービスを通じて、迅速かつ安定した送達日数を提供

簡単：国際郵便マイページサービスのオンラインシッピング機能(自宅や職場のプリンタでEMS、国際書留及び国際小包の送り状を作成できるもの)で運送状及びインボイスを簡単に作成可能

安心：荷物番号で配達状況を確認可能
迅速かつ確実な通関

便利：関税元払いと関税着払いが可能
集荷による引受けを実施

燃料割増料(フューエルサーチャージ)が不要

⁵¹ 2015年6月26日に日本郵便が米国宛てUGXのサービス開始を公表した際の社名は「フェデラル エクスプレス」であったが、その後、社名を変更した。

宛てのサービスを開始した。

2017年10月1日、アラウンド・ザ・ワールド(株)（東京都台東区）と連携し、フルフィルメント by Amazon (FBA)⁵²を活用して総合オンラインストア Amazon.comで販売する日本の出品者向けに、UGXを利用した「UGX Amazon FBA 相乗り配送サービス」を開始した。同月16日、申通快递の日本法人(株)申通エクスプレスジャパンが提供する中国の越境EC総合税による通関⁵³及び中国国内配送網を利用して、中国宛てのサービスを開始した。12月1日、中国の越境EC向けに、クーリエ通関⁵⁴及び事前電子データによる通関を利用して、中国の個人宛てのサービスを開始した。

2018年4月2日、海外向け梱包の専門事業者と連携し、UGXで「オーバーサイズ」の荷物を利用するお客さま向けに、お客さまに代わってUGXの基準に沿った梱包をする「UGXパッキングサービス」を開始した。12月14日、オプションサービスとして、日本発の海上輸送をする「UGX海上サービス」を開始した。

【オーストラリア・トールの買収】

将来の成長のために国際物流事業で利益を上げていく観点からは、さらに、アジア市場で確固たる地位を確立しながら同事業の更なるグローバル展開を図るため、新たな事業基盤の獲得に向け、M&Aで事業拡大を図ることを検討した。

オーストラリアの大手物流企業であるトール (Toll Holdings Limited、メルボルン (オーストラリア)) は、物流の増加が見込まれるアジア太平洋地域で高いプレゼンスを有し、事業別、地域別ともにバランスがとれたポートフォリオを有していた。また、フォワーディング事業及び3PL事業を海外展開しており、多国籍企業経営の経験も豊富であるため、同社をグローバル展開のプラットフォーム企業と位置付け、子会社化して同社が有する知見及び経験を活用することで国際物流事業を拡大し、収益拡大を図ることとした。

2015(平成27)年2月18日、トールを100%子会社化するための手続を開始する旨公表し、同社との間で買収実行契約を締結した。買収手続は5月28日に終了し、同社の発行済株式の100%を総額64億8,600万豪ドル（約6,200億円）で取得した。これにより、日本郵便は、主に郵便事業、フォワーディング事業及び3PL事業を行う国際物流企業のグローバルTOP5の一角入りを果たし、国際物流リーディングプレイヤーへの第一歩を踏み出した。

⁵² Amazonが出品者に代わって商品の保管、注文処理、出荷、配送等をするプログラム

⁵³ 2016年4月8日から適用された越境ECの荷物に係る中国の輸入税制で、国際郵便物に課される行郵税よりも税率が低い通関方法

⁵⁴ 貿易貨物としてではなく、個人貨物として許認可証等の提出が不要な簡易通関が適用され、国際郵便物に課される行郵税と税率が同じである通関方法

しかしながら、将来に向かって利益が増加していくという買収時の想定に反し、資源価格の下落、オーストラリア経済の減速、業容を拡大するために買収した会社同士の間の業務内容等の重複等でコスト競争力に弱みがあること等により、トールの営業利益は、想定より低かった2015年度の2億6,600万豪ドルを、2016年度は更に大きく下回る見込みとなった（決算では6,900万豪ドルとなった。）。

このため、2017年1月にトールの経営陣を刷新し、人員削減、部門の統廃合等によるコスト削減施策を中心に同社の業績回復及び将来の成長への基盤を整えるための経営改善策を講じた。また、同社の買収の際はのれん等5,048億円を計上して20年で均等償却することとしていたが、減損テストを実施した結果、2016年度末に、のれん及び商標権の残存簿価の全額に相当する減損損失3,923億円並びに有形固定資産の減損損失80億円、合計4,003億円を特別損失として計上することとした。この特別損失の計上の結果、2016年度の日本郵政グループの連結純損益は、2016年5月に公表した通期見通しでは3,200億円の利益であったが、289億円の損失となった。

そのほか、トールとの関係では、日本国内での一体的な国際物流サービスを提供する子会社（出資比率：日本郵便50%、トールグループ50%）として、JP トールロジスティクス(株)を2018年10月1日に発足させた。

【トールのエクスプレス事業の譲渡】

トールについて経営改善策や将来の成長への基盤を整えるための対策を講じたが、近年の競争環境の激化、標的型サイバー攻撃を受けたことの影響、新型コロナウイルス感染症の蔓延による内外需要の低下等で、同社を取り巻く環境は厳しさを増した。

このような状況を踏まえ、日本郵政グループとして、トールの成長に資する事業戦略上の様々な選択肢を検討したが、トールの事業のうち特に業績の悪化が継続しているエクスプレス事業⁵⁵を売却することが最善の選択であると判断し、2020(令和2)年11月5日、トールの取締役会が同事業の売却を検討する旨を決定して、これをグループとして公表した。

検討の結果、トールは、エクスプレス事業をプライベートエクイティ（投資）事業を行っている Allegro Funds Pty Ltd（シドニー（オーストラリア））傘下の物流会社4社⁵⁶に譲渡する契約を締結し、2021年4月21日、これをグルー

⁵⁵ トールは、エクスプレス事業では、オーストラリア、ニュージーランド国内におけるネットワークを活用した道路、鉄道、海上及び航空貨物輸送サービスを提供していた。

⁵⁶ Australian Parcels Group Pty Ltd、Australian Parcels Pty Ltd、Tasmania Maritime Pty Ltd及びNZ Logistics Holdings Limited

プとして公表した。

トールのエクスプレス事業の譲渡価額は約780万豪ドル（約7億円）であり、簿価は約8億2,000万豪ドル（約690億円）であった等のため、日本郵便（連結）の2020年度決算では特別損失として674億円を計上した。一方、トールの株式評価損の損金算入による法人税等の減少があり、純利益は前年度から337億円減（534億円）にとどまった。

【その他の改善等】

ここまでで述べたもののほか、国際郵便及び物流のサービスの改善等で主なものとしては、以下のことをした。

- ・ 「航空危険物の安全輸送のための技術指針」⁵⁷の改正に伴う外国宛て航空郵便物によるリチウム電池の引受け
- ・ 条約等の発効に伴う国際郵便の取扱いの変更（関係する条約は万国郵便条約（平25条約15、平29条約16））
- ・ 越境EC事業者が中小口の比較的安価な小物を発送するのに適する「国際eパケットライト」⁵⁸の試行及び本実施
- ・ EMS包装材の有料化
- ・ EMSの配達時間保証扱い（EMSタイムサーテンサービス）の廃止

3 郵便料金等の改定等

郵便料金については、郵政省時代の1994(平成6)年1月の改定の後、郵便物数の減少が続く中でも機械化等による生産性の向上や各種コスト削減に取り組み、一部値下げや減額制度の改善等はしても改定はせず、ゆうパックの運賃についても日本郵政公社時代の2004年10月のリニューアルの後、基本的な体系は維持してきた。しかしながら、消費税の税率の引上げがあり、物流分野の労働力不足等による人件費の高騰等もあったため、日本郵便は、主なものだけでも、以下のとおり郵便料金の改定、2次にわたるゆうパックの運賃の改定等をした。

【ゆうパックのチルド料金の変更等】

ゆうパックについて、2013(平成25)年4月1日、次ページに示すようにチルド

⁵⁷ 国際連合の専門機関の1つであるICAO（International Civil Aviation Organization、国際民間航空機関）の技術指針

⁵⁸ 航空扱い（1週間程度で送達）で書留とする小形包装物を対象とし、補償もある国際eパケットに対し、国際eパケットライトは、SAL扱い（2週間程度で送達）の小形包装物を対象として配達を受取人の郵便受箱に投函し、追跡は可能（国際特定記録）であるが、補償はないものとして、国際eパケットよりも安い料金とした。

料金の変更等をした。

ゆうパックの基本運賃はリニューアルの際に重量制からサイズ制に変更していたが、チルドゆうパックとして差し出されるもののチルド料金についても、従来の3段階の重量制（4kgまで190円等）からサイズ制に変更し、3辺の合計による60サイズの210円から150サイズの2,000円までの6段階の運賃額とした。

点字ゆうパック及び聴覚障がい者用ゆうパックの運賃についても、従来の17段階の重量制かつ3kgを超える11段階についての5つの地帯別のものからサイズ制に変更し、3辺の合計による60サイズの100円から170サイズの700円までの7段階の運賃額とした。また、同時に、従来は重量は3kgまでとしていた点字ゆうパックについて、一般のゆうパック等と同じ30kgまで差し出せることとした。

重量が25kgを超えるゆうパックを、ゆうパックを同時に10個以上差し出す場合に適用している数量割引の対象から除外した。

【82円普通切手】
(2014年3月3日発行)

【2014年4月の消費税率引上げに伴う郵便料金等の改定】

第180回通常国会で「社会保障の安定財源の確保等を図る税制の抜本的な改革を行うための消費税法の一部を改正する等の法律」（略称：税制抜本改革法。公布は2012(平成24)年8月22日（平24法律68））等が成立し、消費税の税率が2014年4月1日に5%から8%に引き上げられることとなった。前回税率が引き上げられた1997年4月の際は、財政的に余裕があった等のため、郵便料金(当時は内国小包も郵便)に税率の引上げ分を転嫁することはしなかったが、今回は、財政的な余裕があるわけではなく、政府の方針としても円滑かつ適正な転嫁を基本とすることとされていた⁵⁹ため、税率の引上げ分を転嫁することとした。

【52円普通切手】
(2014年3月3日発行)

税制抜本改革法等のいわゆる景気条項は発動されず、2013年12月2日、「郵便法施行規則及び民間事業者による信書の送達に関する法律施行規則の一部を改正する省令」が公布されて（平25総令100）、郵便法施行規則（平15総令5）で定める定形郵便物⁶⁰の料金の上限が2014年4月1日に80円から82円に改正されることが確定した。これを受け、2013年12月2日、定形郵便物（25gまで）を80円から82円とし、第二種郵便物の通常葉書を50円から52円とす

⁵⁹ 2013年8月1日の「物価担当官会議申合せ」及び6日の「消費税の円滑かつ適正な転嫁等に関する対策推進本部報告」で、消費税の税率引上げに伴い公共料金等の改定申請がなされる場合には税負担の円滑かつ適正な転嫁を基本として対処する等の政府の方針が示されていた。

⁶⁰ 1966年7月の定形郵便物制度の創設以来、重量は50gまで（ただし、25gを超えると料金は高い。）としていたが、公社化以降は法令上の「定形郵便物」の重量は25gまで

る等の、2014年4月1日を実施日とする第三種及び第四種郵便物の料金の変更の認可申請並びにそれら以外の郵便物の料金の届出をした。第三種郵便物等の料金の変更の認可は2013年12月18日に受けた。

第三種郵便物の承認請求料等についても郵便料金の改定と同じ4月1日に税率の引上げ分を転嫁したものとした。

ゆうパック、ゆうメール等の運賃についても同じ4月1日にゆうパック県内宛て60サイズを600円から610円とし、ゆうメール150gを超え250gまでを210円から215円とする等改定した。変更の届出は、2014年4月1日にした。

なお、郵便料金、ゆうパック、ゆうメール等の運賃とも、一部据え置いたものもある。

[2015年8月のゆうパックの運賃の改定等]

物流分野の労働力不足等で人件費が高騰し、運送費も上昇していたため、ゆうパックについて、運賃体系をそれらのコストを適正に反映したものととして安定的なサービスの提供を維持するため、2015(平成27)年8月1日、基本運賃を、県内宛て60サイズを610円から690円とする等改定した。変更の届出は、3日にした。

一方、ゆうパックの各種割引の額については拡大することとし、同じ8月1日、持込割引を100円から120円とする等変更した。

[第二種郵便物等の料金・ゆうメールの運賃の改定等]

2014(平成26)年4月の消費税の税率引上げに伴う改定をしてから間もなくではあったが、人件費の高騰等で事業の損益が悪化し、また、郵便受箱に入らない大型郵便物等の増加に伴って持戻り及び再配達のコストが増加しているため、第二種郵便物（2015年度で損益が294億円の赤字であった。）及び定形外郵便物の料金並びにゆうメールの運賃を改定することとした。

改定に当たっては、コストが低い年賀葉書⁶¹の料金は据え置くこととした。また、定形外郵便物及びゆうメールについては、郵便受箱に投函できるものは持戻り等の問題がないため、一般的な郵便受箱に入る規格（長辺、短辺及び厚さ並びに重量がそれぞれ34cm、25cm及び3cm並びに1kg）を定め、この規格以内かどうかで料金及び運賃を分けて設定し、規格以内のものの料金等については、据え置き、一部は値下げすることとした。

年賀葉書を除く通常葉書を52円から62円と、定形外の規格外50g以下を120円から200円とする等し、2017年6月1日を実施日とした郵便料金の変更の届出は、2016年12月22日にした。ゆうメールの運賃も2017年6月1日に規格外

【62円普通切手】
(2017年5月15日発行)



⁶¹ 12月15日から翌年1月7日までの間に差し出された通常葉書であって表面に「年賀」の文字を明瞭に朱記して差し出されたもの（私製のものを含む。）

150g以下を180円から265円とする等改定し、変更の届出は、2日にした。

年賀葉書については、いったん料金を据え置いたものの、お客さまからの通常の料金と異なるのは分かりにくいとの指摘、販売状況等から、据置きは1年だけで、2019年用のものからは62円に改定した。

なお、ゆうメールの規格外の取扱いについては、2018年9月1日に廃止し、同日以降はゆうメールとして引き受けるのは長辺34cm以内、短辺25cm以内及び厚さ3cm以内並びに重量1kg以内のものとした。

【2018年3月のゆうパックの運賃の改定等】

2015(平成27)年8月にゆうパックの基本運賃を改定したところではあったが、EC市場の更なる拡大等による物流分野の労働力不足の更なる進行等で人件費の高騰等が続いたため、2018年3月1日、県内宛て60サイズを680円から800円とする等ゆうパックの基本運賃を改定した。同時に、「重量ゆうパック」を新設して、3辺の合計170cm以下(従来のゆうパックの大きさの制限と同じ。)で25kgを超えるもの(30kgまで)の運賃は一般のゆうパックの基本運賃に500円を加算したものとした。運賃の変更及び設定の届出は、2日(一般貨物自動車運送事業については5日)にした。

一方、9月25日、荷物の差し出しやすさを追求したサービスとして「ゆうパックスマホ割」の提供を開始し、スマートフォンに専用の無料アプリをダウンロードしてアプリ上でクレジットカードにより決済することで、基本運賃から180円を割り引く等、ゆうパックをより簡単・割安に発送できることとした。

【2019年10月の消費税率引上げに伴う郵便料金等の改定】

税制抜本改革法等では、8%に引き上げた消費税の税率は2015(平成27)年10月1日に更に10%に引き上げることとされていた。しかし、10%への引上げについては同法等のいわゆる景気条項が発動され、世界経済が危機に陥るリスクを回避する等として2度にわたって延期された上でようやく2019(令和元)年10月1日に実施されることとなった。日本郵便は、今回も郵便料金及びゆうパック、ゆうメール等の運賃に税率の引上げ分を転嫁することとした。

2019年7月8日、「郵便法施行規則の一部を改正する省令」が公布され(令元総令24)、定形郵便物の料金の上限が10月1日に82円から84円に改正されることが確定した。これを受け、7月8日、定形郵便物(25gまで)を82円から84円とし、第二種郵便物の通常葉書を62円から63円とする等の、10月1日を実施日とする第三種及び第四種郵便物の料金の変更の認可申請並びにそれら以外の郵便物の料金の届出をした。第三種郵便物等の料金の変更の認可は8月1日に受けた。

第三種郵便物の承認請求料等についても郵便料金の改定と同じ10月1日に税

【84円普通切手】
(2019年8月20日発行)



【63円普通切手】
(2019年8月20日発行)



率の引上げ分を転嫁したものとした。

ゆうパック、ゆうメール等の運賃についても同じ10月1日にゆうパック県内宛て60サイズを800円から810円とし、ゆうメール500gを超え1kgまでを300円から310円とする等改定した。変更の届出は、11日にした。

なお、郵便料金、ゆうパック、ゆうメール等の運賃とも、一部据え置いたものもある。

4 切手類の改善等

【郵便料金の改定に伴う新切手類の発行・普通切手のデザインの統一】

【2円普通切手】
(2014年3月3日発行)



一部の普通切手については既に郵便料金の改定について述べる際に示したが、2014(平成26)年4月の消費税の税率の引上げに伴う郵便料金の改定に伴い、3月3日、新料額の普通切手、葉書等を発行するとともに、改定前の料金との差額分としての非常に多くの利用が考えられる2円普通切手を発行した。これらの普通切手についてはデザインテーマは「日本の自然」とした。24日には新料額のレターパック2種類を発行した。なお、これらに伴う切手類の金額を記載している郵便業務管理規程の変更の認可は2013年12月6日に受けた。

普通切手のデザインについては、上述したものだけでなく全体のものを「日本の自然」で統一することとし、低額面は「動物・小動物」、中額面は「花・花びら」、高額面は「景観」のデザインとして2015年2月2日に発行した。ただし、1円切手は、引き続き、新式郵便制度を創設し、「日本近代郵便の父」と呼ばれている「前島密」のデザインとして発行した⁶²。

新料額の普通切手、葉書等は、2017年6月の第二種郵便物の料金の改定及び2019(令和元)年10月の消費税の税率の引上げに伴う郵便料金の改定に伴うものもそれぞれ2017年5月15日、2019年8月20日に発行した。なお、2017年5月15日の発行に伴う切手類の金額を記載している郵便業務管理規程の変更の認可⁶³は2016年12月24日に受けた。

【AR機能付き年賀葉書】

スマートフォン等の利用が進む中で年賀葉書の利用を促進するため、

【ハローキティ 年賀 表面】



⁶² 1円切手は消費税の税率の引上げ等に伴い生じる新旧の郵便料金の差額の埋合せ用として利用されることが多いが、前島密ではない新しいデザインの1円切手がほしいとのお客さまの声があったこともあり、ぼすくまをデザインした1円のグリーティング切手を2021年4月14日に発行した。

⁶³ 2014年4月の消費税の税率引上げに伴う場合も同様であったように、届出をすればよい郵便料金の変更であっても、従来なかった料額の切手類を発行することとすると審議会諮問の手続が必要な郵便業務管理規程の変更

2015(平成27)年用として、日本郵便が発行する葉書としては初めて動画、写真等のデジタルコンテンツが楽しめるAR機能⁶⁴付き絵入り年賀葉書「ハローキティ 年賀」を発行し、2014年10月30日から販売した(当初発行枚数1,500万枚、販売価格1枚62円)。

また、ソニーデジタルネットワークアプリケーションズ(株)と連携し、年賀葉書(寄附金付年賀葉書等を除く。)の料額印面上でキャラクターがあたかもそこに存在するかのように動き出すLiveAction ARによる動画コンテンツの提供もした。AR機能付き絵入り年賀葉書「ハローキティ 年賀」は、2016年用としても発行した(当初発行枚数1,600万枚、販売価格1枚57円)。

【かもめ〜るの廃止】

暑中見舞を中心とする夏だより向けの葉書は、1950(昭和25)年から発行し、1986年からはこれをくじ引番号付きとし、愛称を「かもめ〜る」(当初は「かもめーる」として発行してきた。

かもめ〜るは、最高であった1989(平成元)年及び1993年には約3億4,000万枚発行したが、発行枚数は郵便の利用の減少に伴って2020(令和2)年には約1億4,000万枚まで減少しており、2021年以降はくじ引番号付きであるかもめ〜るは発行しないこととした。ただし、2021年には、くじ引番号は付けないが、通信面にひまわりをあしらひ、料額印面のデザインをジンベイザメとした夏だより向けの絵入り葉書を6月1日から販売した。

【ハローキティ 年賀 裏面】



© 2021 SANRIO CO., LTD.
APPROVAL NO. L628198

5 生産性の向上

「生産性の向上」は、2015(平成27)年4月の「日本郵政グループ中期経営計画～新郵政ネットワーク創造プラン2017～」でも「3つの課題」の1つとして掲げたように、グループにとって、中でも収益力が低い日本郵便の郵便・物流事業にとって大きな課題であり、日本郵便は、以下のとおり取り組んだ。

【郵便・物流ネットワークの再編】

生産性を向上させるための主要な取組の1つは、郵便・物流ネットワークの

の認可を受ける必要があったが、その根拠であった郵便法施行規則が2017年3月31日に改正され(平29総令22で措置された。)、そのような必要はなくなった。ただし、実際に郵便業務管理規程で切手額の個別金額の一覧を記載することはしないこととしたのは2018年5月1日で、そのための認可は3月29日に受けた。

⁶⁴ AR (Augmented Reality:拡張現実) は、スマートフォン等のカメラ機能を通じて見た景色(現実)上にCGキャラクター、観光案内等の情報を追加(拡張)して表示することでCGキャラクター等があたかも現実に存在しているかのように見せる技術で、主に専用のアプリを通じて「マーカ―と呼ばれる特定の絵やデザインを読み取ることで対応する情報を表示することができる。

再編であり、新郵政ネットワーク創造プラン2017の2017(平成29)年度までの中期経営計画期間中だけでも1,020億円近くの投資をした。

郵便・物流ネットワークについては、民営・分社化の準備作業として2006年から2007年にかけて集配拠点を再編したが、この段階ではなお多数の集配郵便局で区分作業をし、区分機も集配郵便局に分散配置していた。

これに対し、2017年度までの中期経営計画期間中の再編では、性能が向上した区分機による処理率を高めるため、区分機は地域区分局に集中配置し、道順組立てまでの区分作業を地域区分局で集中して処理することとした。

また、施設が狭いこと等で既往の地域区分局での集中処理が困難なエリアについては、高速道路のインターチェンジ付近に新たな地域区分局を置くこととした。このような新たな地域区分局の第1弾は、2015年5月4日に開局した、郵便番号上2桁16から18までのエリア（東京都特別区部北西部及び多摩東部。人口約440万人）を受け持つ「東京北部郵便局」であり、同日にゆうパックの地域区分業務を、8月23日に郵便及びゆうメールの地域区分業務を開始した。同局は、東京外環自動車道と光インターチェンジに隣接し、6階建て、延べ床面積約7万8,000㎡で、2階（事務スペース）を除く全ての階に発着設備を設けた。また、既往の地域区分局と異なり、6階に物流ソリューションセンターを設けた。これにより、お客さまから発注があった荷物を6階で加工してゆうパックで発送でき、発送までのリードタイムを大幅に短縮することが可能となった。

新たな地域区分局は、東京北部郵便局に続いて山口郵便局等12局を2018年2月までに開局した。

【次世代郵便情報システムの構築】

日本郵便として生産性を向上させるための主要な取組のもう1つは、次世代郵便情報システムの構築であった。民営・分社化時に構築し、更新時期に来ていた郵便の情報システムの機能の改善及び操作性の向上を図るとともに、配達予告メールの導入、窓口での待ち時間の短縮等お客さまの利便性の向上を目指し、以下の2段階で実施した。

先行稼働：宅配便事業の統合で発生したゆうパック処理の二重システムの状況を解消するとともに、その取扱方法を荷物の追跡情報と運賃を紐付けて管理するものに統一した。

後続稼働：損益の改善、サービスの改善等の施策に柔軟に対応できるシステムを構築して商品・サービス、オペレーション及び間接業務の見直しによるコストの削減並びに経営管理の高度化を目指すこととし、後述するデジタルメッセージサービス「MyPost」の提供等をした。

なお、先行稼働で2013年4月初めにゆうパックの追跡情報サービス等に障害が発生したため、後続稼働については、システム障害の再発防止策を策定の上構築に取り組んだ。

【再配達の削減】

EC市場の拡大、中でもインターネット通販等のBtoC-ECでの取扱量の急速な増加⁶⁵に伴い、宅配便の取扱個数が増加するとともに、受取人の不在等による再配達が増加していた。このような状況に関し、国土交通省では、物流分野のCO₂を削減するとともに、労働力不足に対応するため、再配達の削減を通じた物流の効率化を図る必要があるとしていた⁶⁶。

日本郵便（2012(平成24)年9月までは郵便事業(株)）も、再配達の削減を経営課題として認識し、「コンビニ・郵便局窓口受取サービス」、大型郵便受箱の普及の促進、受取りロッカーサービス「はこぼす」、配達予定日時の事前メール通知サービス、「LINE」を活用した「My通知」サービス、指定場所配達サービス等の取組を進めた。

コンビニ・郵便局窓口受取サービスについては、インターネット通販事業者と連携して、2010年7月1日、購入した商品のゆうパックをローソンの店舗で受け取ることができるサービスを開始し、2013年3月にミニストップの店舗を加え、11月24日にはファミリーマートの店舗も加えた。さらに、2016年4月1日には、全国の郵便局（簡易郵便局を除く。）の窓口でも同様の受取りができるようにし、拠点数は、2021(令和3)年3月末現在で約5万1,500（うちコンビニエンスストアの店舗は約3万1,500）に拡大した。

大型郵便受箱の普及の促進については、郵便受箱に投函すれば配達が完了する郵便物等でありながら、インターネット通販等の普及で厚さその他の形状のために投函できないものが増加し、それらは受取人が不在の場合は再配達をせざるを得ないため、郵便物等の差入口が大きい郵便受箱を普及させることで再配達を削減することとした。施策としては、アマゾンジャパン(株)（Amazon.co.jp、東京都目黒区）及び(株)ナスタ（東京都中央区）と協力し、差入口から長辺34cm、短辺26cm及び厚さ3.5cmの郵便物等が投函できる等の規格に適合した大型郵便受箱を2014年10月2日から2017年3月31日までの間に集合住宅に設

⁶⁵ 経済産業省が2019年5月に取りまとめた「電子商取引に関する市場調査」の結果によれば、国内のBtoC-ECの市場規模は2010年の約7.8兆円から2018年には約18.0兆円と8年間で約2.3倍に拡大した。

⁶⁶ このような社会的課題に対応するため、国土交通省は、国として初めてそれらの課題を検討する「宅配の再配達の削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会」を有識者、日本郵便を含む宅配事業者、通販事業者等を委員として2015年6月から9月まで開催し、同月に「受取方法の更なる多様化・利便性向上等の新たな取組の推進」等の具体策等が取りまとめられた。

けた者に手数料1戸当たり500円を支払った。また、ナスタ及び大和ハウス工業(株)(大阪市北区)と協力し、ナスタが開発した大型メール便のスムーズな受取りができる郵便受箱と宅配便の受取りができる「宅配ボックス」をセットにした商品が、2017年2月に埼玉県越谷市で戸建住宅業界としては初めて導入された。

はこぼすについては、インターネット通販等を利用して購入した商品のゆうパックをロッカーで簡単かつ自由に受け取ることができるサービスのニーズ等を確認するため、2015年4月9日から10月31日までの間、インターネット上のショッピングモール「楽天市場」で購入した商品のゆうパックを受け取ることができるロッカーとして東京都内の集配郵便局25局に置き、受取りサービスを試行した⁶⁷。試行は、楽天市場以外のインターネット通販等を利用して購入した商品のゆうパックについても利用できることとして11月1日以降も継続した。

インターネット上のショッピングモール等で購入した商品のゆうパックをはこぼすで受け取ることができるWebサイトは、2021年3月現在、28サイトとなっている。

また、はこぼすは、2016年3月30日に新たに郵便局3局及び京王井の頭線の6駅に置き、これらについては不在持戻りのゆうパックを受け取ることができるものとした。2017年3月31日からは、不在持戻りの書留郵便物の受取りサービスの試行もし、このサービスは2018年3月31日から本実施した。本実施のための郵便約款(内国郵便約款)の変更の認可は2017年11月20日に受けた。

はこぼすの設置場所については、郵便局のほか、JR東日本、JR西日本、東武、西武、相鉄等の鉄道の一部の駅、スーパー、コンビニエンスストア、商店街、ガソリンスタンド、工業団地等への拡大を順次進め、2021年3月末現在、28都道府県の724か所に置いている。

以上のほか、はこぼすにより、国土交通省の以下の再配達削減に向けたPRや社会実験に協力した。

2016年7月1日から29日まで、国土交通省が入館する中央合同庁舎3号館1階展示コーナーに置き、同省職員が体験利用した。

2016年10月24日から2018年3月31日まで、国道4号線沿いの道の駅^{しょうわ}庄和

⁶⁷ 「はこぼす」については、ゆうパックの受取りだけでなく、お客さまがゆうパックとして荷物を差し出すこともできるよう機能を拡大し、宅配ロッカーによる完全無人買取りサービスを提供する(株)ハグオールの「スマート買取 はこぼすType」を利用のお客さまに2016年10月3日から、ゆうゆうメルカリ便で荷物を発送するお客さまに2019年7月10日からこの機能を提供した。なお、前者については、機能の提供は2018年8月10日で休止している。

(埼玉県春日部市)に置いた。

配達予定日時の事前メール通知サービスについては、2015年11月1日、インターネット通販サイトでの商品の購入時にお客さまがメールアドレスを登録することで、商品の発送の際に配達予定日時をメールでお知らせし、このメールに対して受取り日時を変更することもできるものとして開始した。

My通知サービスについては、2016年3月23日、スマートフォンのコミュニケーションアプリLINEで日本郵便のLINE公式アカウント：郵便局「ほすくま」を登録することで配達状況の確認及び再配達の依頼の機能が利用できるものとして開始した。10月1日には、機能を拡大し、再配達の依頼は郵便局「ほすくま」とのトーク上のやり取りでできるようにするとともに、「ゆうびんID」を登録したお客さまに、LINE上でゆうパックの配達予定日及び不在のため持ち戻った場合の通知をお知らせするサービスを開始した。

指定場所配達サービスについては、2019年3月18日、日本郵便からの配達予告メール又はインターネット通販事業者等の商品のゆうパックの荷送人が一定の条件を満たした専用URLを生成し、記載して送信した出荷完了のお知らせメールを受け取ったお客さまが指定する場所（宅配ボックス、郵便受箱、メーターボックス、物置、車庫又は玄関前）にそのゆうパックを配達することができるものとして開始した。手渡しや宅配ボックス又は郵便受箱へのもの以外の配達是一般に「置き配」と呼ばれるようになったが、日本郵便は、Yper(株)が提供する置き配バッグ「OKIPPA（オキッパ）」を無料配布するキャンペーンも同年6月24日から8月26日までの間でして置き配の普及に取り組んだ。

【ドローン、自動運転車等の実験】

物流分野への活用が考えられるドローンについて、日本郵便は、活用の実証実験を2016(平成28)年度からした。2017年11月13日には、国土交通省が検討している「物流用ドローンポートシステム」⁶⁸の同省等が主催する伊那市（長野県）での実証実験に協力し、初めて郵便局を離発着場所として実験に活用した。さらに、2018年11月7日からはドローンを用いた2kg以内の荷物等の輸送を小高郵便局及び浪江郵便局の間（福島県）でしている⁶⁹。また、中山間地の配達先にドローンで実際の郵便物や荷物を配達する試行を2020(令和2)年3月17日から19日まで奥多摩郵便局（東京都西多摩郡）の配達区内でした。

ドローンのほか、日本郵便は、自律で走行する配送用ロボットの物流分野へ

⁶⁸ ドローンの高精度な着陸支援、人の侵入検知及び気象計測をすることで、目視外飛行時の安全な離着陸や荷物等の取降しを可能とするもの

⁶⁹ この輸送に当たり、日本郵便は、国土交通省の「無人航空機の飛行に関する許可・承認の審査要領」に基づく補助者を配置せずドローンを目視外飛行させることに対する承認を、2018年10月26日に我が国で初めて得た。

の活用に向けた実証実験も2017年12月21日に南相馬市（福島県）でし、拠点間輸送及びラストワンマイルでの無人配送の実現可能性を検証した。2019年1月31日には、より実際に近い環境での実証実験を同市及び浪江町（同県双葉郡）でし⁷⁰、公道走行実証実験も2020年10月に麴町郵便局（東京都千代田区）・東京通信病院間でした。屋内での活用についても、2020年3月に日本郵便の本社で試行をし、オートロックシステム付きマンション等の屋内のいわゆるラストワンマイル配送での配送ロボットの可能性を検証する我が国初の試行も2021年2月末から3月にかけて習志野市（千葉県）でした。

【2018年3月の実証実験の自動運転車】



自動運転車による郵便物等の輸送の実証実験も、2018年3月12日から16日まで、千代田霞が関郵便局（当時。東京都千代田区）から銀座郵便局（同都中央区）までの間で、7月21日、（公財）日本青年会議所に協力して横浜市で、2019年3月18日から22日まで、東京国際郵便局（東京都江東区）から新東京郵便局（同区）までの間及び新東京郵便局構内でした。

【客貨混載輸送・ダブル連結トラックでの共同輸送】

日本郵便は、2017（平成29）年7月21日、土佐山田郵便局及び^{おおどち}大栃郵便局の間（高知県）で郵便物、ゆうパック等を納入した専用BOXの輸送をジェイアール四国バス（株）に委託し、同社が運行する路線バスを活用した「客貨混載」輸送を開始した。同様の輸送は、播磨山崎郵便局及び千種郵便局の間（兵庫県）でも（株）ウエスト^{しんき}神姫（同県相生市）に委託して2018年6月22日に開始した。

他の運送事業者と連携した路線バスを活用した客貨混載の共同輸送も、宮崎交通（株）及びヤマト運輸（株）と連携して^{むらしよ}村所郵便局及び^{さいと}西都郵便局の間（宮崎県）の輸送便の一部を切り替え、2018年2月20日に開始した⁷¹。2020（令和2）年3月24日には佐川急便（株）及びヤマト運輸とともに宮崎県西米良村で村営バスによる全国初の3社による客貨混載の共同輸送を開始した。

旅客鉄道を活用した客貨混載輸送も、恵那郵便局及び明智郵便局の間（岐阜県）の輸送便の一部を明知鉄道（株）（同県恵那市）の運行車両に切り替え、2019

⁷⁰ この実証実験は、福島県の地域復興実用化開発等促進事業費補助金を活用し、南相馬市の災害公営住宅及び浪江町の自動車学校でした。

⁷¹ 路線バスを活用した客貨混載は既に例があったが、複数事業者の貨物を共同輸送するのは我が国で初めての取組で、開始当日の2月20日に、初の「バスの貨客混載・共同輸送事業」として、流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律（平17法律85。略称：物流総合効率化法）に基づく流通業務総合効率化事業についての計画が適当である旨の国土交通大臣の認定を受けた。

年3月16日に開始した⁷²。

そのほか、同年1月の特殊車両通行許可基準の緩和で運行が可能となった25mダブル連結トラック⁷³を活用した関東・関西間の幹線での共同輸送を、西濃運輸(株)、日本通運(株)及びヤマト運輸とともに3月28日に開始した⁷⁴。トレーラ（被牽引車・後部車両）をヤマト運輸が、トラクタ（牽引車・前頭車両）を同社以外の3社（日本郵便については、子会社である日本郵便輸送(株)）が所有し、幹線輸送時にはこれらを連結して運行している。

6 土曜日配達の休止・送達日数の繰下げ

【総務省郵便局活性化委員会での要望】

近年の社会経済環境の変化の中で、郵便については、電子メール等の普及に伴う物数の大幅な減少、単独世帯の増加に伴う配達箇所数の増加、平日日中に不在となる世帯の増加傾向等による書留、郵便受箱に入らない大型郵便物等の再配達の増加、要員の確保難、時給制社員賃金の単価の高騰といった課題があった。

そのような中、野田聖子総務大臣は、2018(平成30)年2月14日、情報通信審議会に「少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上策」について諮問し、審議会は、これに対する答申を7月10日にしたが、答申の中で郵便サービスの安定的な提供に向けて国でも必要な検討をしていくことが重要であるとしたことについて、郵政政策部会郵便局活性化委員会で引き続き検討をすることとした。

この委員会での検討の過程で、日本郵便は、労働環境及び郵便事業の収支の改善の必要性⁷⁵を背景に、次ページに示す①から③までのことを要望した。①及び②については、対象は普通郵便物⁷⁶であるとした。

⁷² 旅客鉄道を活用した客貨混載は既に例があったが、日本郵便としては初めてであり、開始に先立つ3月12日に物流総合効率化法に基づく国土交通大臣の認定を受けた。

⁷³ 「25m」は、ダブル連結トラックを始めとするフルトレーラ連結車の車両長の限度が従来の21mから緩和されたもので、このトラック1台で通常的大型トラック約2台分の輸送ができる。

⁷⁴ この共同輸送も、開始当日の3月28日に物流総合効率化法に基づく国土交通大臣の認定を受けた。

⁷⁵ 労働環境については、労働需給の逼迫等のため、郵便法令で求められる送達の水準の維持や荷物の急増に対応する要員の確保が困難化していたためであり、事業収支については、日本郵便の将来予測で、当時のサービス水準を維持した場合、郵便事業は毎年200億円程度のペースで営業利益が減少すると見込まれていたためであった。

⁷⁶ 郵便物ではないが、郵便物と一緒に配達しているゆうメールのうち普通扱いとするものも対象としたいとした。

① 配達頻度の見直し（土曜日配達の休止）

1週間につき6日以上郵便物を配達することとされており、日曜日及び祝日を除いて配達しているが、土曜日にも休配としたいと、1週間につき5日配達とすること。

② 送達日数（原則3日以内）の見直し（翌日配達の廃止）

内国郵便物は差し出された日から原則として3日以内に送達することとされているが、翌日に送達していた郵便物を原則として翌々日に送達することとする等送達日数を原則として1日繰り下げたく、原則として4日以内とすること。

③ 全国均一料金制の例外（郵便区内特別郵便物）の範囲の拡大

全国均一料金制の例外として同じ郵便局で引受け及び配達をする郵便物は低廉な料金とできることとされているが、そのような郵便物でも道順組立てまでの区分作業を地域区分局で集中して処理し、上り及び下りの運送をするようになっているため、配達郵便局を所管する地域区分局に差し出され、運送が下りだけである郵便物も対象とすること。

これらの要望については、①及び②が実現した場合、木曜日に差し出された郵便物の配達が翌週月曜日と4日後となるというようなことが懸念され、委員会の検討の過程で行われたヒアリング等でも離島、山間地宛てに第三種郵便物として差し出されている日刊新聞紙を典型例として利用者に不便を強いるという意見があった。

このような懸念等に対し、日本郵便は、速達郵便物については従来の送達速度は変えず、速達郵便料金を1割程度値下げする見直しを併せてすることを表明した。日刊新聞紙については、引受け当日の配達をしているものについては土曜日でも引き続き配達をすることとし、土曜日に配達をする費用として差出人に一定程度の負担を求めていくことを表明した。

【審議会答申・郵便法令の改正・見直しの実施】

郵便局活性化委員会の取りまとめを経た2019(令和元)年9月10日の情報通信審議会の「郵便サービスのあり方に関する検討」答申では、日本郵便の要望については以下のようにされ、実施は可能又は妥当とされた。

広く国民生活や社会経済活動に浸透しているサービスの見直しであるため、国民の理解が得られることが重要である。

配達頻度及び送達日数の見直しについては、郵便サービスの将来にわたる安定的な提供を確保するために必要なものであり、ICT化の進展等社会環境等の変化や郵便利用頻度の減少等の利用者ニーズの変化の状況を踏まえると、利用者利便が看過し得ない程度まで損なわれるとは考えられない

ことから、国民に対し丁寧に理解を求めていくことで、今回の見直しの実施は可能と考える。

全国均一料金制の例外の範囲の拡大については、利用者の利便向上と日本郵便の業務負担の軽減をもたらすもので、妥当と考えられる。

日本郵便の要望の実現のためには郵便法（昭22法律165）及び郵便法施行規則の改正が必要であり、郵便法の改正は直近の国会でなされることが期待されたが、当時非常に大きな問題となっていたかんぽ生命保険商品の不適正募集の全容が解明されたとは言えず、国民の理解が得られたとも考えられないとして2019年秋の臨時国会への法案の提出は見送られた。2020年の通常国会への提出も見送られた。

結局、郵便法の改正法案が提出されたのは2020年10月に召集された第203回臨時国会であり、「郵便法及び民間事業者による信書の送達に関する法律の一部を改正する法律」⁷⁷が成立して12月4日に公布され（令2法律70）、2021年5月1日から施行された（施行期日を定めたのは令3政令147）。郵便法施行規則の一部を改正する省令（令3総令29）も同日から施行された。

なお、日本郵便は、土曜日配達の休止及び送達日数の繰下げが郵便事業に及ぼす効果については、法案の国会審議の段階では500億円強⁷⁸と示した。

郵便法令の改正を受け、日本郵便は、土曜日配達の休止は2021年10月2日から、送達日数の繰下げは同月以降することとし、6か月前の4月1日に公表した。ゆうパック、ゆうパケット、クリックポスト、レターパックプラス、レターパックライト、速達、レタックス、書留、簡易書留等については、土曜日配達の休止及び送達日数の繰下げの対象とはしないこととした⁷⁹。速達郵便料金は10月1日に1割程度引き下げることとした。内国郵便約款及び郵便業務管理規程の変更の認可は4月15日に受けた。全国均一料金制の例外（郵便区内特別郵便物）の範囲の拡大は、料金の区別により10月1日から及び2022年4月1日からの2段階でした。

7 物品の販売

日本郵便は、郵便局(株)時代の2008(平成20)年に通販ショップを開設し、2009年には郵便関連商品の販売を開始して順次拡大する等してきたが、郵便事業(株)

⁷⁷ 信書便についても郵便と同様の見直しをすることとされた。

⁷⁸ 郵便局活性化委員会の2018年12月の会合では約625億円と示していたが、その後、大型郵便物の増加傾向等の環境の変化を踏まえて改めて精査した。

⁷⁹ 特定記録とするものは、土曜日配達の休止及び送達日数の繰下げの対象

との統合後も引き続き物品の販売に取り組んだ。

【お手軽暑中はがき・喪中見舞い商品・お盆玉袋】

2013(平成25)年6月24日から、郵便局限定オリジナル商品として、夏らしい絵柄と御挨拶文をあらかじめ印刷した、暑中見舞い又は残暑見舞いの御挨拶状「お手軽暑中はがき」を販売した。このお手軽暑中はがきについては、夏のおたより郵便葉書(かもめ〜る)タイプの暑中見舞い2種、私製葉書タイプの暑中見舞い3種及び私製葉書タイプの残暑見舞い1種の計3タイプ6種を、東北、関東、東京、南関東及び信越支社管内の郵便局約3,900局で販売した。2014年以降も、かもめ〜るタイプのみにはしたが、「お手軽かもめ〜る」を販売した⁸⁰。

また、近年、近親者のみによる家族葬が増え、喪中葉書で死去を知る機会が多くなった多くのお客さまから寄せられた「喪中葉書が届いたけれど、どうしよう」という声を受け、新しいメッセージスタイルの商品として、2013年10月1日から、喪中見舞い商品として、私製喪中見舞いはがき及びお線香たより「翠麗」⁸¹を全国の郵便局(一部の郵便局及び簡易郵便局を除く。)で、喪中見舞いパック⁸²を全国の郵便局385局で販売した。喪中見舞い商品は、2014年以降も商品構成を変更する等して販売したが、2020(令和2)年12月末現在、お線香たより「翠麗」を中心としたものとしている。

そのほか、2014年7月14日から、お盆の時期に最適な小さなのし袋「お盆玉袋」6種を全国の郵便局(一部の簡易郵便局を除く。)で販売した。「お盆玉」⁸³は、夏に渡すお小遣いのことで、江戸時代に一部地域では奉公人に「お盆小遣い」を渡す習慣があり、当時は金銭ではなく衣服、下駄等を渡していたが、昭和初期頃に子どもにお小遣いを渡す習慣になったとされる。販売を検討した当時に、夏に帰省した子、孫や久しぶりに会う親戚の子どもに渡すお小遣いとしてお盆玉が注目されていたため、お盆玉袋を販売することとし、2015年以降も販売している。

【カタログ販売】

日本郵便のカタログ販売は、従来食品が中心であったが、物品の販売による収益源を多様化するため、食品以外の商品を中心とした総合カタログを、(株)三

⁸⁰ かもめ〜るを廃止した2021年は、「あいさつ文入り夏の絵入りはがき2021」を販売した。

⁸¹ 郵便局限定のお悔やみカード付きの線香のセットで、所定の郵便料金の切手を貼ってポスト投函ができる。
「翠麗」は、(株)日本香堂(東京都中央区)との共同開発商品

⁸² お悔やみカード付きの香りが異なる3種の線香のセットで、レターパックでポスト投函ができる。

⁸³ 「お盆玉」は、(株)マルアイの登録商標(登録日:2011年4月22日、登録番号:第5407616号、指定商品又は指定役務:紙類、紙製包装用容器、印刷物、写真、写真立て及び文房具類、存続期間満了日:2021年4月22日)

越伊勢丹通信販売から商品の提供を受けて試行展開することとした。総合カタログは、①衣料品、服飾雑貨、家具、インテリア用品、家庭用品、食品等のカタログ「いいものベスト200」及び②家具、インテリア用品、家庭用品、家電製品等の総合カタログ「いい暮らし便」として、2013(平成25)年10月1日、これらの取扱いを北海道、宮城県、神奈川県、長野県、愛知県、広島県及び福岡県の郵便局約5,000局並びに郵便局のネットショップで開始した。

また、総合カタログ以外でも収益源を多様化するため、2014年7月31日、日本郵便の子会社である㈱郵便局物販サービスとリンベル㈱が資本・業務提携をし、8月25日に第1弾の共同施策として「らくらく作れるギフト」の取扱いを全国の郵便局（一部の簡易郵便局を除く。）で開始した。リンベルは、チョイスギフト⁸⁴業界の最大手企業であり、従来も郵便局及び郵便局のネットショップで同社のチョイスギフトを「選べるギフト」として取り扱っていたが、この資本・業務提携を機に、日本郵便グループとして、新たな市場の開拓や新商品の開発に取り組んでいくこととした。らくらく作れるギフトは、表紙デザイン、写真、挨拶文、掲載商品等のカタログの構成全般をお客さまの要望に沿って作成することができるチョイスギフトで、個人だけでなく、法人のお客さまの販促キャンペーン、記念品等の利用も想定したものであり、2017年3月31日まで取り扱った。

8 不動産事業

不動産事業については、新「日本郵政グループ」の発足後は、「郵政グループビジョン2021」及び「日本郵政グループ中期経営計画 ～新郵政ネットワーク創造プラン2017～」等で、安定的な利益の確保及び収益源の多様化を目指し、「新たな事業分野の開拓」の1つとして、高度商業地域に位置する中央郵便局等、グループが所有する優良な不動産を、資産価値の向上並びに地域の発展及び周辺環境との調和に貢献することを理念として開発していくことを示した。

【JPタワー（旧東京中央郵便局敷地）】

不動産事業のオフィスビル及び商業ビルの第1弾であり、2012(平成24)年5月に竣工して高層棟のオフィスの供給を開始し、低層棟の一部で東京中央郵便局、ゆうちょ銀行本店等が取扱いを開始していたJPタワーは、2013年3月21日、低層棟内の商業施設「KITTE」（キッテ）を含む全体がグランドオープン(全面

⁸⁴ 申込者が商品が掲載されたカタログを贈り、贈られた者が掲載されている商品から好きなものを選んで申し込むギフト商品

開業)した。日本郵政グループとして初めての商業施設であるKITTEには、「Feel JAPAN」をコンセプトとして、日本のモノづくりへのこだわりや美意識を感じることができる物販店舗、地元で愛される老舗の味や地域で話題の飲食店舗、全国の御当地銘品を扱った食物販店舗等98店舗が出店した。さらに、低層棟には、文化・情報の発信拠点として、観光・ビジネス情報センター「東京シティアイ」、国際カンファレンスセンター「JPタワー ホール&カンファレンス」、東京大学総合研究博物館と協働運営の「JPタワー学術文化総合ミュージアム「インターメディアテク」」といった施設も設けた。KITTEには連日多くの来館者があり、6月18日に日本郵便が年間総来館者予想を運営計画策定当初の1,300万人程度から2,000万人に上方修正したが、2014年1月30日にはそれも突破し、3月20日までのグランドオープンから1年間で最終的に2,297万人の来館者があった。

【その他のオフィスビル・商業ビル】

JPタワー以外のオフィスビル及び商業ビルとしては、札幌三井JPビルディング、大宮JPビルディング、JPタワー名古屋、KITTE博多及びJRJP博多ビルがオープンした。

札幌三井JPビルディングは、北海道庁赤れんが庁舎近くの当時の郵便局(株)北海道支社の旧駐車場敷地に、郵便局(株)及び三井不動産(株)が事業主となって2012(平成24)年4月23日に着工し、2014年8月1日に竣工した。地上20階、地下3階、高さ約100m、延べ床面積約6万8,200㎡のオフィス及び商業の複合施設であり、地下1階から地上4階までの商業施設部分(貸し床面積約8,500㎡)「赤れんが テラス (Akarenga TERRACE)」は、27店舗が出店し、同月28日にオープンした。

大宮JPビルディングは、大宮駅(さいたま市)から徒歩5分の日本郵便が所有する敷地に、同社の単独事業(同社の不動産事業として初の単独事業)として2013年4月24日に着工し、2014年8月29日に竣工した。地上20階、塔屋1階、高さ約90m、延べ床面積約4万5,700㎡で、大型自走式立体駐車場(約440両収容可能)を併設した。

JPタワー名古屋は、名古屋駅に隣接する名古屋中央郵便局名古屋駅前分室(元名古屋中央郵便局)の跡地に、日本郵便及び名工建設(株)(名古屋市中村区)が事業主となって2013年7月に着工し、2015年11月11日に竣工した。オフィス棟は地上40階、地下3階、駐車場棟は地上11階、地下1階の自走式駐車場(時間貸し、約370両収容可能)、高さ約195m、延べ床面積約18万㎡のオフィス、商業等の複合施設であり、オフィス棟には、地上5階から39階までのオフィスフロア(貸し床面積約8万㎡)及び地下1階から地上3階までの商業施設部分(店舗面積約4,650㎡)のほか、地上3階に「JPタワー名古屋 ホール&カ

ンファレンス」を設けた。このうち、地上1階には、12月7日に、名古屋中央郵便局⁸⁵及びゆうちょ銀行名古屋中央店⁸⁶が移転するとともに、名古屋西郵便局JPタワー名古屋内分室（ゆうゆう窓口）を置き、取扱いを開始した。商業施設部分は、出店した30店舗及び地上1階から3階までの各商業フロアを縦につなぐアトリウムで構成し、「KITTE名古屋」として2016年6月17日にオープンした。2017年4月1日、1階の名古屋駅バスターミナルが共用開始となり、2階からJR名古屋駅まで貫通通路で直結し、地下1階から名鉄、近鉄及び市営地下鉄各線にも接続する等して、計画した事業は全て完了し、KITTE名古屋の1階には新たに6店舗が開店して、JPタワー名古屋はグランドオープンした。5月10日には名古屋市立大学及び医療法人いつき会とのアライアンスで実現した大規模な総合健診センター「名駅サテライトクリニック」も5階に開設した。

KITTE博多は、博多駅中央街南西街区（福岡市）の博多郵便局の跡地（北側敷地）に、日本郵便の単独事業として2014年2月に着工し、2016年3月に竣工した。地上11階、地下3階⁸⁷、高さ約60m、延べ床面積約6万4,300㎡で、日本郵政グループとして初めての全館商業施設であり、キータナント「博多マルイ」のほか、「ユニクロ」、「福岡大学博多駅クリニック」、飲食店50店舗及び結婚式場「hakatagi GRAND HYÛRI（ハカタギ グランヒューリ）」が出店し、4月21日にオープンした。

JRJP博多ビルは、博多駅中央街南西街区の博多郵便局の跡地（南側敷地）及び九州旅客鉄道㈱（JR九州）が所有する博多ビルの敷地に、日本郵便及びJR九州が事業主となって2014年5月9日に着工し、2016年4月に竣工した。地上12階、地下3階、高さ約60m、延べ床面積約4万4,000㎡のオフィス及び商業の複合施設であり、地上1階には同月25日に博多郵便局及び博多北郵便局博多駅前分室並びにゆうちょ銀行博多店が移転して取扱いを開始した。商業施設部分には16店舗が出店し、同月27日にオープンした。

【分譲住宅、賃貸住宅その他の不動産事業】

分譲住宅については、2012(平成24)年3月に引き渡したザ・コートガーデン目黒東山に続き、郵政社宅の跡地等を活用した他社との共同事業で2016(平成28)年3月までに4物件を建設した。

賃貸住宅については、郵政社宅の跡地を活用し、日本郵便の単独事業でブラ

【KITTE博多】



⁸⁵ 同日付けで名古屋中央郵便局駅前分室を「名古屋中央郵便局」とするとともに、旧名古屋中央郵便局を「名古屋西郵便局」に改称した。

⁸⁶ 同日付けで名古屋駅前店を「名古屋中央店」に改称した。

⁸⁷ 建築基準法（昭25法律201）上は地上12階、地下4階

ンドネームを「JP noie」として2020(令和2)年3月までに10物件を建設した。

そのほか、郵政社宅の跡地を活用して2021年3月末現在保育所及び高齢者施設7物件⁸⁸を建設し、賃貸している。

また、郵便局敷地及び遊休地の有効活用策として駐車場を展開することとして郵便局(株)時代の2012年8月23日にタイムズ24(株)(東京都千代田区)と業務提携し、11月から溝ノ口中央通郵便局(川崎市高津区)及び一橋学園駅前郵便局(東京都小平市)を第1弾として順次展開した。

旧大阪中央郵便局跡地については、2008年12月に公表した西日本旅客鉄道(株)(JR西日本)と共同の同地を含む大阪駅西地区での複合施設の建設計画を決定するまでの措置として、賑わいの創設や文化的なイベントの場となる広場空間「西梅田スクエア」及び吉本興業(株)による「よしもと西梅田劇場」として活用した。また、大阪中央郵便局及びゆうちょ銀行大阪支店が2013年5月7日から2016年7月18日まで店舗を置いた。その後、日本郵便は、JR西日本、大阪ターミナルビル(株)及び(株)JTBとの共同の基準階貸室面積約4,000㎡の西日本最大級のオフィス、商業施設、席数約1,200の劇場及び客室数約400でバンケット施設も有するホテルの複合施設を2024年3月竣工予定で建設する大阪駅西地区の開発計画を決定し、2019年12月11日に公表した。

【大阪駅西地区の開発計画のイメージ】



9 郵便局のみまもりサービス

【試行】

日本郵政グループは、郵政創業150年を迎える2021(令和3)年に向けてトータル生活サポート企業としてのサービスの展開を進めた。その主要なものの1つとして、日本郵便が、地域と郵便局のつながりを大切にし、ともに発展することを目的とした「郵便局のみまもりサービス」を試行することとして、2013(平成25)年10月1日、以下のような定期訪問(生活状況の確認)等のサービスを開始した。

基本サービス(利用金額:1,000円/月(税別))

定期訪問(生活状況の確認)	高齢者宅を訪問し、又は郵便局等での食事会等に招待して生活状況を確認し、その結果を指定の報告先(遠方の家族等)に月1回伝える。
24時間電話相談	健康、医療機関の紹介、栄養、メンタルヘルス等日常生活に関するあらゆる悩みや困りごとの相談にコールセンターが答える。

⁸⁸ うち1物件は保育所とJP noieの複合施設、1物件は高齢者施設と保育所の複合施設

かんぽの宿の宿泊割引	かんぽの宿及びかんぽの郷を利用する場合に、1泊につき宿泊料から1人当たり500円を割引く（同伴者3人までも利用可能。ただし、繁忙期等対象外となる場合あり。）。
会報誌の発行	四半期に1回程度会報誌を発行する。

オプションサービス（利用料金又は実費をいただく。）

電話による体調確認	高齢者に毎日指定の時間帯に電話（自動音声）をかけ、高齢者が自身の健康状態に合った番号を押すことで体調を確認し、その結果を指定の報告先にメールで伝える。
血液検査キットの案内	高齢者宅で簡単に健康状態をチェックできる血液検査キットを特別価格で紹介する。
常備薬の案内	家庭用常備薬を特別価格で紹介する。
買い物支援サービス	高齢者宅に小売店の商品を設置し、必要分の利用に対し、商品補充、料金収受（決済）等をする（一部の地域に限る。）。

実施エリア

北海道、宮城県、山梨県、石川県、岡山県及び長崎県の13市町村（一部の市町は市町域の一部）の郵便局103局

この試行については、2015年7月1日、山梨県及び長崎県の実施エリアを県内全域に拡大し、実施エリアを6道県56市町村（一部の市町は市町域の一部）の郵便局567局とした。10月1日には、千葉県、東京都、新潟県、岐阜県、和歌山県、愛媛県及び沖縄県の27市町村（一部の市は市域の一部）の郵便局171局を加え、13都道県83市町村（一部の市町は市町域の一部）の郵便局738局とした。

サービスについても、以下のとおり、基本サービスの定期訪問を滞在時間別に2コースとし、要望が多かった同一月に複数回訪問を求めることができることとするとともに、オプションサービス2つを追加した。

基本サービス（拡充分。2015年7月1日から実施）（各利用金額は税別）

定期訪問（生活状況の確認）	30分コース	1,980円/月	30分1回追加：1,500円
	60分コース	2,480円/月	60分1回追加：2,000円

オプションサービス（追加分）（利用金額又は実費をいただく。）

駆けつけサービス	セコム(株)及び総合警備保障(株)と連携し、契約者等からの要請に応じて警備員が高齢者宅に駆けつける。	2015年 9月28日から実施
買い物支援サービス	提携スーパーのカタログ等で高齢者の買い物を支援する。	2015年10月29日から実施

また、試行のほか、IBM（International Business Machines Corporation、アーモンク（米国ニューヨーク州））及びアップル（Apple Inc.、クパチーノ（米国カリフォルニア州））との共同で、日本郵政グループとして、高齢者向け

タブレット等を活用した健康確認等の「みまもりサービス」、自宅での申込みによる「買い物支援サービス」等の実証実験を2015年10月29日から2016年9月30日まで山梨県及び長崎県でした。

【本実施】

試行等で以下の基本サービス及びオプションサービスについては事業化の見通しが得られたため、これらを「郵便局のみまもりサービス」として2017(平成29)年10月1日以降に本実施した(利用金額はいずれも税別)。申込みは8月7日から全国の郵便局(簡易郵便局を除く。)で受け付けた。

基本サービス

みまもり訪問サービス	郵便局社員等が定期的に(月1回30分程度)高齢者宅を訪問の上、生活状況を確認し、その結果を家族等にメールで伝える。	2,500円/月
みまもりでんわサービス	高齢者に毎日電話(自動音声)で体調確認をし、その結果を家族等にメールで伝える。	固定電話: 980円/月 携帯電話: 1,180円/月

オプションサービス

駆けつけサービス	みまもり訪問サービス又はみまもりでんわサービスのオプションとして提供し、もしものときに利用者からの依頼によりセコム又は総合警備保障の警備員が駆けつける。	家族向け: 800円/月 本人向け: 1,800~3,100円/月 ^注 (駆けつけ料金は別途)
----------	--	--

注: 本人向け利用金額の違いは、サービス内容の違いによる。

なお、健康関係のサービス及びタブレットを活用したみまもりサービスについては、採算ベースに乗せることは困難と判断し、事業化を見送って試行を継続するにとどめた。

そのほか、郵便局のみまもりサービスには、地方公共団体の福祉サービスの一部を受託する形態のものがあり、大子町(茨城県久慈郡)で、同町在住の一人暮らしの高齢者で同町に利用申請した方を対象に、みまもり訪問サービス及びみまもりでんわサービスの提供を、それぞれ本実施に先立つ2017年4月3日、5月1日に開始した。また、寒河江市(山形県)等では、ふるさと納税の返礼品として活用されている。

10 子会社を活用したサービスの展開

【JP三越マーチャンダイジング】

日本郵政グループと三越伊勢丹グループは、互いの強みを生かして「JPセレクト」カタログによる通販事業を展開することとし、2014(平成

【郵便局のみまもりサービス(チラシ)】



26)年4月1日、日本郵便の子会社である(株)郵便局物販サービス並びに(株)三越伊勢丹ホールディングス及びその子会社である(株)三越伊勢丹通信販売が合意して、JPセレクトの商品の提供を担う合弁会社として「(株)JP三越マーチャンダイジング」(JPMM。資本金5,000万円、郵便局物販サービス60%・三越伊勢丹ホールディングス40%出資)を設立し、JPMMは、同日から営業を開始した。

営業の第1弾として、同月16日から、JPMMが商品を提供し、郵便局物販サービスが販売者となる「JPセレクト「誕生祭」カタログ」の取扱いを全国の郵便局(簡易郵便局を除く。)及び郵便局のネットショップで開始した。このカタログは、両グループが共同で提案する非食品分野の商品を中心としたもので、2013年10月から試行展開した総合カタログ「いいものベスト200」及び「いい暮らし便」の後継カタログであり、本格的な「JPセレクト」カタログの創刊号であった。

【日本郵便オフィスサポート】

日本郵便は、物品販売、施設管理等のサービスを提供していた(株)メルファム⁸⁹(資本金1億8,000万円)の株式84.9%を2014(平成26)年9月に取得して子会社とした(日本郵便以外の株主は社員持株会(15.1%))。メルファムは、10月1日、商号を「日本郵便オフィスサポート株式会社」(JPOS)に変更してJPOSとしての営業を開始し、オフィスで必要な物品の販売から、カタログ通販、オフィスの総合管理まで、郵便局を始めとするオフィスの業務及び環境をトータルにサポートして、一般企業や官公庁にも積極的に営業を展開している。

【日本郵便メンテナンス】

日本郵便は、2014(平成26)年10月1日、子会社である日本郵便輸送(株)の子会社ニッテイ物流技術(株)を子会社とし(資本金5,000万円、日本郵便100%出資)、同社は、同日、商号を「日本郵便メンテナンス株式会社」(JPM)に変更して営業を開始した。前身であるニッテイ物流技術は、主に日本郵便輸送の車両の整備をしていたが、同日以降、JPMは、日本郵便の集配用車両等の整備もすることとし、安定した郵便・物流オペレーションの一翼を担うこととなった。

さらに、JPMは、2016年4月1日、日本郵便が2015年9月1日に子会社としていた機械保守事業を行う(株)日搬及び(株)ゆーテックを吸収合併し、車両整備事業及び機械保守事業を一体的に運営することで生産性の向上及び収益性の拡大を図ることとして、機械保守事業を開始した。

⁸⁹ 1971年3月に設立された東京ビル管理(株)が2002年11月に商号を株式会社メルファムに変更したものであるが、日本郵便による子会社化当時の主たる事業である物品販売等は2003年4月に(財)郵政弘済会から事業譲渡及び現物出資を受けたものである。

【その他の子会社】

2 及びこの10のここまですべてのもののほか、日本郵便は、子会社である日本郵便ファイナンス(株) (JPF)、日本郵便デリバリー(株) (JPD)、JPコミュニケーションズ(株) (JPCom) 及びJP損保サービス(株) (JPSS) を活用したサービスも展開した。

JPFについては、日本郵便が展開することとした「ワンストップ通販ソリューションサービス」⁹⁰のうちの物流事業に関連する決済サービスを担う子会社として2014(平成26)年4月1日に設立した(資本金4億円、日本郵便100%出資)。その上で、日本郵便が三井住友信託銀行(株)と業務提携してJPFが提供する予定の決済サービスに同行及びそのグループ会社であるすみしんライフカード(株)のノウハウを活用することとして三井住友信託銀行にJPFの株式14.9%を日本郵便から譲渡した後の10月1日、JPFは、営業を開始した。JPFの決済サービスは、クレジットカード決済に対応していない通販事業者を加盟店とすることで手数料収入を得るものであったが、通販事業者の多くは既に大手通販サイトの決済サービス等を利用していたため、十分な加盟店が得られず、JPFは、2016年9月、ICT大手のGMOグループに事業を譲渡して解散した。

JPDについては、ゆうパック等の集配業務を受託し、午前中の早い時間帯の配達、集荷が集中する夕刻のお客さまが希望する時間帯及び夜間帯の集荷、ビル等の一角を拠点とした集配をする等、きめ細かなサービスを担う子会社として2014年4月1日に設立し(資本金4億円、日本郵便100%出資)、9月1日、銀座郵便局の一部エリアでサービスを開始した。10月からは、日本橋郵便局(東京都中央区)の一部エリアでもサービスを開始し、その後も中央区の京橋等にゆうパックステーションを設ける等して順次サービスを展開したが、2018年3月31日をもって業務を終了し、清算した。

JPComについては、郵便局(株)時代の2008年に開始した広告ビジネス(郵便局でのポスターの掲出、パンフレットの設置等の広告媒体の販売)を専門に担う子会社として、2014年8月8日に設立し(資本金3億5,000万円、日本郵便100%出資)、10月1日にサービスを開始した。郵便局広告に関連するイベントの企画及び運営、郵便局に掲出する広告物等の企画及び製作も主な事業内容とし、同日以降、例えば、郵便局のロビーを利用した、物産展を開催しての地域の特産品のPRや即売、郷土料理の試食会、お酒の試飲会等を考えるお客さまに対し、郵便局との間に入り、企画から運営までをお手伝いすることとした。

JPSSについては、郵便局の車両の自動車損害賠償責任保険の代理店業務等

⁹⁰ 通販事業者から、ECサイトの構築から商品プロモーション、受注・決済支援、ロジスティクス支援、配送までを一貫して引き受けるもの

を行っていた㈱清和ライフサービス（資本金2,000万円）の株式70%を2015年4月1日に取得して子会社とし、同社は、同日、商号を「JP損保サービス株式会社」に変更した。子会社化に当たっては、JPOS、（一財）郵政福祉及び東京米油㈱（日本郵便輸送の子会社）が行っていた損害保険代理店業務をJPSSに集約することとし、JPSSは、各種損害保険及び自動車損害賠償責任保険の代理店業務を行っている。

11 日本郵便のサステナビリティ活動

【手紙文化の振興】

郵政省時代から「ふみの日」のキャンペーンの実施、青少年ペンフレンドクラブへの支援、手紙作文コンクールの開催等を通じて手紙文化や文通の振興に取り組んできたが、2009(平成21)年の文部科学省の調査で小学6年生の3割以上が郵便物の宛名や自分の住所をどこに書いてよいか分からないという実態が明らかとなった。このため、日本郵便は、正しい手紙の書き方や手紙を書く楽しさを子どもたちに伝える等のため、「手紙の書き方体験授業」の支援、「お手紙ごっこ遊び」の支援及び「ふみの日イベント」に取り組んでいる。

手紙の書き方体験授業の支援については、2010年6月、全国の小学校（特別支援学校を含む。）を対象として開始し、その後、対象を中学校及び高等学校にまで広げ、2014年には全体で1万5,440校（児童・生徒数約331万人）に「本物の郵便はがき」、「児童・生徒用テキスト」、「教師用指導書」等の教材を無料で配布し、実際の授業で活用された。

お手紙ごっこ遊びの支援については、この遊びで子どもたちに「手紙を通して相手を思いやる気持ちを持つ」、「実際の手紙やはがきを出してみる」といった経験を積んでほしいと願い、2014年度から、ポストカード、紙製ポスト、郵便屋さん役が手紙を運ぶ専用バッグ等のこの遊びを楽しんでもらうためのツールのセットを幼稚園等に届けた。初年度は全国約120園に対してであったが、翌2015年度には限定4,000セットで募集し、10月に全数の届けを完了した。

ふみの日イベントについては、子どもたちに手紙を書く楽しさを実感し、手紙に親しんでもらいたいと願い、イオンモール㈱（千葉市）と協力して、2014年に初めて全国のイオンモールでイベントを展開することとし、23会場で実施した。このイベントでは子どもたちを対象に「手紙をテーマとしたワークショップ」を行い、子どもたちが実際に葉書を書き、会場内のポストに入れること等を体験する機会を提供した。同様のイベントは翌2015年以降も2019年度まで実施した。

【ミャンマーへの日本型郵便インフラの導入】

政治・経済改革を進めているミャンマーについて、政府レベルで郵便分野の協力についての調整がなされ、2013(平成25)年5月に新藤義孝総務大臣が実務的協議の場を設けること等でミャンマーのミャツ・ヘイン同国通信・情報技術大臣と合意し、2014年4月21日には両国間で「郵便分野における協力に関する覚書」が締結された。

これらを受け、日本郵便は、2014年4月から1年間、日本政府予算による総務省のプロジェクト（ミャンマーの郵便事業改善に係る調査研究事業）に協力し、長年培ってきたオペレーション等の日本型郵便インフラのノウハウを提供することとして、輸送、集配、施設等に精通した社員をミャンマーに派遣し、現地指導をした。その結果、以下のような成果が上がった。

「結束」の概念と言葉「Kessoku」を導入して輸送便や業務を見直し、主要3都市（ヤンゴン、マンダレー及びネーピードー）間の郵便物の送達日数を前年同時期の3.6日から1.5日に短縮した。

ヤンゴン中央郵便局の1階窓口をお客さまにも職員にも使いやすいレイアウトに変更し、日本でデザイン及び製作をしたカウンターを導入した。

来局者数及び郵便物数を増やすための新サービスとして日本郵便の切手デザイナーがデザインした風景印を主要3都市の中央郵便局に導入した。

日本郵便の社員が指導してミャンマー郵便の郵便業務マニュアルを作成し、ミャンマーの全郵便局（1,381局）が使用した。

この日本型郵便インフラの導入について、2014年11月13日にASEAN+3（東南アジア諸国連合+日中韓）首脳会議等への出席後にヤンゴン中央郵便局を視察した安倍晋三内閣総理大臣は、優れた日本の郵便の仕組み、ノウハウ及び手法をミャンマーに伝えるという全く新しい形のインフラ輸出が成果を上げ、大変すばらしいことである、と述べた。

2015年5月には上述した両国間の覚書が更新され、日本郵便も引き続きミャンマー郵便への指導をしたが、2016年6月8日からは政府開発援助（ODA）による技術協力プロジェクトとして、郵便品質の向上について2019(令和元)年6月7日まで継続して取り組まれた。日本郵便は専門家を派遣した。

【ベトナム郵便へのコンサルティング】

ベトナムについて、2010(平成22)年9月に片山善博総務大臣とベトナムのレー・ゾアン・ホップ情報通信大臣が署名した「情報通信分野における協力に係る覚書」に基づき官民ミッションの派遣等が進められていたが、覚書は、2013年9月の期限の到来に当たり、新たに「郵便事業の近代化・高度化」が追加されて更新され、2015年1月16日には総務省とベトナム情報通信省との間で「郵便分野における協力に関する覚書」が締結された。

このような状況の中、日本郵便は、6月25日、初の2国間の有償契約としてベトナムの郵便サービスの改善を目的としたコンサルティング契約をベトナム郵便との間で締結し、7月7日には両社がこのコンサルティング契約を滞りなく進めるための覚書に署名して、2016年3月までの間、日本郵便がハノイ区分センター（地域区分局）での区分作業、窓口での接遇マナーその他の改善に係るコンサルティングをした。その結果、送達日数の短縮、破損の激減、顧客満足度の向上、ベトナム郵便社員のモチベーションの向上等の成果が上がった。

総務省とベトナム情報通信省との間の「郵便分野における協力覚書」に基づく協力は2016年9月に期限を迎えるため、同月14日、両省間で覚書が更新されるとともに、同日、日本郵便は、ベトナム郵便との「日本郵便によるベトナム郵便の郵便区分センターに係るコンサルティング契約」に署名し、契約に基づきコンサルティングをした。「郵便分野における協力覚書」は、更に2020(令和2)年1月9日に両省間で改定され、10月7日、日本郵便は、新たなコンサルティング契約の締結に向け、「日本郵便とベトナム郵便の間における戦略的パートナーシップ包括合意書」をベトナム郵便との間で締結した。

【その他の活動】

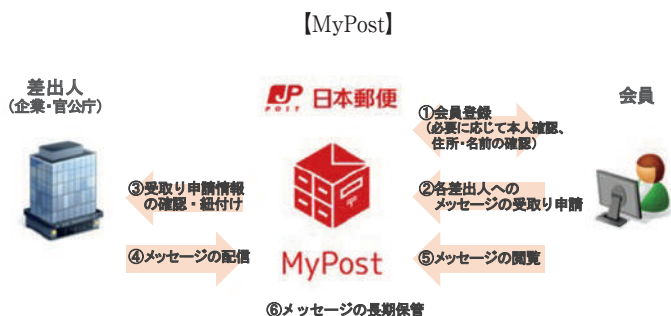
そのほか、日本郵便は、サステナビリティ活動としては、以下のようなことも行っている。

- ・ TOKYO FMを始めとする全国FM放送協議会38局との間での「災害時における地域情報ネットワークに関する協定」の締結
- ・ 再生可能エネルギー固定価格買取制度を利用し、郵便局舎等の施設屋上部に太陽光発電システムを置いて行う太陽光発電事業
- ・ 地方創生まちづくりEXPO「まちてん」に特別協賛企業として出展しての郵便局のネットワークを生かした地方創生ビジネスの紹介等
- ・ NHK（日本放送協会）との間での日本郵政も交えた「防災・減災に関する協定」の締結
- ・ 東京電力ホールディングス(株)との間での日本郵政も交えたカーボンニュートラル化の推進に向けた戦略的提携

12 「MyPost」の試行その他の取組等

【デジタルメッセージサービス「MyPost」の試行】

社会のICT化が進む中、諸外国では郵便事業体等がメールやWebサイトでの配信になじまない重要書類を始めとする大切なメッセージを授受するためのデジタルメッセージサービスの提供を開始していた。我が国の状況も同様である



ため、左に示すイメージの、必要に応じて日本郵便が会員の本人確認並びに住所及び名前の確認をすることで差出人が会員と安心してメッセージを授受することができ、会員も自身で選択した差出人からのメッセージのみを受け取ってクラウド上で長期保管することができるインターネット上の郵便受け「MyPost」を試行することとした。

この試行では、企業、官公庁等の差出人と利用契約を締結して差出人ごとに設定した料金の支払を受ける一方、会員（国内在住の個人とした。）については基本的な受取りは無料とし、試行結果を踏まえて会員から差出人に対する各種手続等の機能を拡充することとした。試行のサービスは、2016(平成28)年1月14日からの会津若松市（福島県）による利用を皮切りに、三井住友信託銀行(株)等を差出人として提供している。

【その他の取組等】

ここまでで述べたもののほか、日本郵便（2012(平成24)年9月までは郵便事業(株)又は郵便局(株)）は、主なものとしては、以下のような取組等も行った。

- ・ 郵便局での公衆無線LANサービス
- ・ (株)クレディセゾン（東京都豊島区）及び同社の100%子会社であるセゾン投信(株)⁹¹（東京都豊島区）と提携しての、若年層のお客さまを中心とする投資信託の普及の促進
- ・ さいたま中央郵便局及び郡山南郵便局（福島県）での認可保育施設の設置への協力
- ・ 郵便のキャラクター「ぼすくま」のゆるキャラグランプリ⁹²2016「企業・その他ゆるキャラ部門」での第1位の獲得
- ・ 公的証明書の交付、国民年金関係の受付等の地方公共団体の支所業務

⁹¹ セゾン投信は、世界最大級の投資信託会社であるバンガードと提携しており、提供する商品は、複数の投資信託に投資する外部委託型投資信託（ファンド・オブ・ファンズ）で、銀行等の販売会社を介さずインターネット等を通じて直接販売することにより購入手数料がかからないノーロード型で信託報酬が低いものを販売し、また、地道な啓蒙活動を行うこともあって、若年層を中心に支持を集め、2014年9月時点の運用資産残高は950億円を超えていた。

⁹² ゆるキャラグランプリ実行委員会が主催し、(株)扶桑社（東京都港区）が特別協力する地域、企業等のキャラクターを集めたお祭りイベントで、2011年から2020年まで年1回開催された。

の郵便局での包括的受託（初めて受託したのは泰^{やすおか}草村（長野県下伊那郡）のもの）

- ・ (株)宮崎銀行、(株)富山銀行、(株)南都銀行、(株)きらぼし銀行及び(株)紀陽銀行のATMコーナーの郵便局への設置
- ・ (株)南都銀行及び(株)山陰合同銀行の手続事務の郵便局での受付及び取次ぎ
- ・ 郵便局の郵便窓口でのクレジットカード、電子マネー等によるキャッシュレス決済
- ・ JR内房線江見駅での郵便局による駅窓口業務の一体的な運営
- ・ ヤマト運輸のクロネコDM便の配達業務の一部地域での受託

第4章 ゆうちょ銀行

第1節 経営体制・方針

〔「今後のビジネス展開」等〕

ゆうちょ銀行は、事業戦略等については、中期経営計画で示したもののほか、民営・分社化10年を節目として、2017(平成29)年3月31日、顧客本位の良質な金融サービスの提供、地域への資金の循環等及び資金運用の高度化・多様化を基軸に更なる企業価値の向上を目指したものとして以下のような「今後のビジネス展開」を取りまとめ、公表した。

基軸	基本的な考え方	具 体 的 な 取 組
顧客本位の良質な金融サービスの提供	郵便局ネットワークを通じて、従来からの貯金、送金といったサービスに加え、「資産形成のサポート」や「決済サービスの利便性向上」等で、お客さまの幅広いニーズに積極的に対応していくことが必要と考える。	・ 簡明で分かりやすい資産運用商品の提供やつみたてNISA（少額投資非課税制度）を積極的に推進し、お客さまが気軽に資産形成を行えるようサポートする。 ・ キャッシュレス化ニーズに応え、mijica等に加えて、「口座貸越サービス」を提供する。将来はデビットカードとの連動も進めていきたい。 ・ 住宅ローン等については、他の金融機関と協力して、現在行っている媒介業務を一層推進していく。
地域への資金の循環等	ゆうちょ銀行は地域の皆さまに支えられながら業務を展開しており、全国各地の地域の発展なくして存続し得ないと	・ 金融情勢や金利環境等を踏まえ、「法人向け相対ローン」等についての認可申請を取り下げ、地域金融機関と連携し、地域ファンドへの出資を通じてエクイティ性資金を地域に供給していく。