

郵政行政モニタリング会合（第3回） 議事要旨

1 日時

令和4年6月13日(月)13時30分～14時45分

2 場所

中央合同庁舎2号館 総務省11階会議室（田島構成員におかれてはオンライン参加）

3 出席者（敬称略、順不同）

（1）構成員

泉本 小夜子、上瀬 剛、齊藤 邦史、田島 正広

（2）総務省（事務局）

竹内総務審議官

情報流通行政局郵政行政部：今川郵政行政部長、高田企画課長、渡辺検査監理室長、
松田郵便課長、小林貯金保険課長、寺村信書便事業課長、増原企画課統括補佐

4 議題

（1）日本郵政・日本郵便モニタリングレポート 2022 案について

（2）意見交換

5 議事概要

- ・ 事務局より、議題に沿って、資料に基づき説明があった。
 - ・ 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。
- 本社の施策が、現場の支社、郵便局にまで浸透するという記載に関して、上意下達自体は必要だとしても、上意下達だけで終わるという受け止められ方をするのは良くない。むしろ、双方向のコミュニケーションの仕組みとして設計する必要がある。背景を補足すると、日本郵政グループだけではなく、日本の企業というのは、本社がルールを作って、現場はそれを守るという極めて一方向的な場合が少なくない。一方、スリーラインモデルで考えると、第1線と第2線は、相互補完の関係、独立性が想定されている。第3線の監査の独立性が意識されても、第1線と第2線の独立性があまり意識されないことは日本での議論の偏りと認識している。検査にしても、やはり実際にルールがワークしているのかを検証するという目線で取り組むことも必要だと思う。
- 本レポートでは「検知」という言葉が割と広めに使われている。本来はそれ以上に、原理として意識すべき概念が「追跡」。キーワードとして、意識されてしかるべきだと考え

ている。とりわけ物流において、追跡が付加価値として認識されてきたことは、書留や配達記録のようなサービスが、オプションとして提供されているという歴史的経緯からも明らかである。もともと、物を運ぶときに、追跡可能性を担保すること自体にコストがかかるにもかかわらず、付加価値があるためにそのようなサービスが提供されてきた。そのサービスをデジタル化することは、追跡を実現するコストを大幅に軽減し、かなり広範に適用することを可能にしたという側面がある。リアルタイムに誰かが監視しているというだけではなく、何かあった時に遡って追跡することができる。その部分に非常に付加価値があることは、とりわけ物流の分野では明らかである。また、金融も含めた、不祥事の調査等においても、即時的に役立つというより、何か分析等をするときにも、新たな発想でデータを読み直す基盤の蓄積になろうかと思う。そのため、事後的・回顧的な追跡可能性を意識して、デジタル化のあり方を設計する。これをあらかじめ制度、仕組みの設計の際に意識しておくべき。

- 日本郵政と日本郵便とは、双方向のコミュニケーションについて、どのような方策があるのかディスカッションをしていかないといけない。ある会社の内部監査では、それぞれの拠点に監査する際に必ずアンケートをとる。様々な項目を基に、コミュニケーションがしっかりとできているか、それを前回監査時と、今回監査時とで何ポイント良くなったか、悪くなったか、その原因は何かを分析している。ただし、小規模の郵便局では、時間をかけてでも窓口業務を電子化し、誤りや洩れが生じない仕組みを作り上げていく必要があると思う。
- 本社では気がついていない状況で、現場では実は悲鳴を上げている状況があるかもしれない。そのため現場の状況をしっかりとくみ取った上で情報収集分析、施策へ活用することが重要になってくる。検査機能の充実についても、検査項目について洗い出しを行って、現場の状況に応じた検査項目や検査手法をとり、実効的な検査が実施できるようにしてほしい。そのためには現場での適切な判断が可能な人材を確保することが必要であるため、教育研修による検査スキルの向上が重要であると考えたとともに、検査で不正を確実に把握できるチェック体制という発想で見直してみることが重要である。もちろんデジタル化は推進していくべきであるが、大事なことは不祥事の特徴をしっかりと分析して、原因を見極め、施策に生かすというところである。

以上