

郵便葉書の品質向上に関する研究会報告書概要

I これまでの経緯等

顧客ニーズに対応した郵便葉書について検討する必要があるとともに、再生紙葉書について郵便事業会社が求めていた基準を満たしていないことが発覚。顧客の信頼回復及び環境対策への取組みを進めるために、今後の対応策について、早急に検討する状況にある。

発覚を契機に、この問題が発生した背景と対策を顧客に明確に説明すると同時に、さらに一歩すすめて、商品性の向上について積極的に取り組むために、「郵便葉書の品質向上に関する研究会」を設置し、郵便葉書の商品性の向上や郵便葉書用紙についての品質面の検討、加えて、古紙配合のあり方等について検討することとした。

II 検討状況

1. 郵便葉書の商品性の向上－質的向上と量的拡大－

- (1) 郵便葉書の商品性を検討する際には、葉書の調達（環境にやさしい、古紙利用のみならず、未利用資源（間伐材）の利用）、葉書の使用（書きやすい）、葉書の保存（長期保存に適している）、葉書の処理（リサイクルしやすい、環境にやさしい葉書の品質）という4つの要素を考慮して検討することが望ましい。特に保管という概念に着目すると、年賀葉書の新サービスとして住所録としての活用も考えられる。例えば、郵便事業会社の区分機での文字認識力を活用し、住所録を作成するようなサービスも将来的にはありうるのではないか。
- (2) 郵便葉書は新たな利用者層を開拓しなければ市場規模は縮小することになる。他の通信手段とは異なったメリットを生かした差別化をはかること。したがって、新たな利用者層として、若年層をターゲットにした商品開発を行うことで、葉書の利用を促進するだけでなく、将来的にも葉書を利用してもらうための種まきとなる。

2. 郵便葉書の品質の確保

(1) 郵便葉書の品質についての基本的な考え方

郵便葉書の品質は、葉書としての機能すなわち情報がきちんと記載されることができ、かつ、その情報が宛先に問題なく届くことができることが求められる。

(2) 現状と課題

- ① 製紙会社では、特に、白色度、蛍光強度、夾雑物等の品質を抄造上重視していた。また、印刷会社においては、断裁紙粉による印刷への影響、紙のカール状態、夾雑物、紙むけなどを重視して印刷していた。

- ② 各製紙会社、印刷会社間において郵便葉書の仕様書に関する解釈が多々存在している。印刷会社・製紙会社間では、葉書用紙の外観について、厳しい検査が行われていたが、郵便事業会社では製品受け入れ側の立場としてもこのような認識が欠如していた。また、印刷会社及び郵便事業会社は、郵便葉書の品質について、製紙会社から提出された「品質証明書」の記載内容を検証することなく、書面のみを確認を受入時の検査行為としており、「品質証明書」の検証体制が構築されていなかった。
- ③ 平成3年の調査研究会報告
平成3年の「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」の結論により、葉書用紙に対して古紙配合率40%と定められた。

(3) 古紙配合問題の要因

- ① 当初、工場内損紙も含め、古紙配合率40%が可能と判断したものと推測されるが、平成3年12月の通商産業省（当時）通達による古紙概念に係わる定義変更（工場内損紙を古紙として取り扱わない）が各製紙会社内全体に浸透されていなかったこと。
- ② 後発参入製紙会社にとっては、既に市場投入されている古紙配合率40%が守られていなかった郵便葉書の品質（特に外観上）を見本として抄造せざるをえなかったこと。
- ③ 古紙配合率40%が守られていなかった事実は、製紙会社の一部の社員の認識に留まり、郵便事業会社にその事実を申し出るといった行為に繋がっていない。これは、製紙会社内におけるコンプライアンス意識の欠如によるもの。
- ④ 製紙会社・印刷会社の思い込みが過剰なまでの外観上の品質追求を郵便事業会社の許容する範囲も超えて加速させ、古紙配合率の引き下げが生じたのではないかと推測。このような仕様書外の基準設定が発生したのは、郵便事業会社が主体的なマネジメントを行わなかったために、郵便事業会社・製紙会社・印刷会社間のコミュニケーションができていなかったことが大きな原因。
- ⑤ 製紙会社には、現時点で郵便葉書用紙を抄造できる抄紙機で、古紙の高配合に対応する設備は存在しない。これは、古紙配合率を偽装したことにより、製紙会社において葉書用紙の古紙配合に係わる設備面での対応がなされていなかったことも意味する。

以上から、古紙配合率40%を製紙会社に求めたとしても、現時点では、短期間では対応できないのが現状。

III 研究会における提言

1. 基本的な考え方

本年7月に開催された北海道洞爺湖のG8サミットでも、気候変動対策が最大の議題となるなど、地球温暖化問題をはじめとした環境保全に対する意識は国民の隅々まで浸透してきており、また、環境保全に資する商品も普及しはじめているところ。

郵便事業会社は、携帯電話などデジタル・コミュニケーションが普及する中で、郵便葉書という存在を通して、漢字文化、手紙文化の維持をこれからも訴えていくとともに、環境保全、環境面への配慮といった新たな郵便葉書の文化を訴えていくことが必要である。

2. 郵便葉書の品質確保

(1) 持続可能な原材料を利用

郵便葉書は、商品の環境品質の向上という点から、できるだけ多く持続可能な原材料を利用すべきであり、このことにより、顧客に対してより環境保全の必要性を訴えていくことが必要。古紙を配合できるものはできるだけ多く古紙を配合するとともに、バージンパルプを使用するにあたっては、環境保全の観点から植林木といった適正に管理された木材を利用すべきであり、未利用の間伐材を原料とするなど葉書用紙に要求される特性を維持しながら、環境負荷を増加させることなく古紙配合率を向上させる技術開発を進め、その結果としてバージンパルプ使用量を減少させることができれば、郵便事業会社として循環型環境社会の構築に寄与することができる。

(2) 古紙パルプ配合率のあり方

① 古紙の配合について

古紙配合率については、現時点においても、「古紙配合率 40%」という平成 3 年の調査研究会報告での結論を変える要素は存在しない。いずれにせよ、郵便事業会社は、同研究会報告を基に、原材料調達のみならず、品質を確保しつつ、古紙高配合の葉書用紙の抄造に向けて、「実用機による検証」、「段階的な古紙配合率に基づく検証」を製紙会社に求めていく必要がある。

② 新たな循環型環境社会への対応

郵便事業会社は、葉書用紙の古紙配合率の基準を設定することにより、古紙利用の重要性を改めて訴えかけていくことが重要である。

加えて、製紙会社、印刷会社など関係者と協力し、葉書用紙に対する国産材、間伐材の利活用についても研究開発を進めることが求められる。

(3) 古紙パルプ高配合の郵便葉書の実現に向けて

① 葉書用紙の古紙高配合に伴う品質の検証

郵便事業会社は、古紙高配合に伴い生じる郵便葉書の品質に影響を与える項目に留意しつつ、葉書用紙の検証を進めていくべきである。

② 製紙会社における古紙高配合の体制整備

製紙会社は、古紙を高配合することにより生じる品質面の影響をできるだけ除去するような製紙技術開発や国産材、間伐材など持続可能な原材料の開発を進めるとともに、早急に古紙を高配合できる体制を整備することが求められる。

③ 製紙会社に対するインセンティブ

郵便事業会社は、今後、目標として定めた古紙パルプ配合率を達成した製紙会社に対し、何らかのインセンティブを与える（例えば、提案型入札）など、古紙の高配合を促進させるような仕組みを作ることも一案である。

(4) 再生紙の表示方法

郵便事業会社においても、環境省検討会で推奨する「最低保証された古紙パルプ配合率」に沿った運用が望ましい。また、郵便葉書全体で、古紙をどの程度使用しているかといったことを示す方法も考えられる。

3. 顧客への信頼回復

(1) 顧客への説明責任

郵便事業会社は、顧客（最終的な葉書使用者である一般消費者）に対し古紙配合問題の原因について開示するとともに、今後、どのように郵便葉書の環境品質の向上に取り組んでいくべきかについて明確に説明すべき。

また、商品によっては古紙を配合すべきものではないものもあることから、古紙を高配合した商品を市場投入するにあたっては、郵便事業会社は、この商品がどういう意図に基づいて作成されたかについて、顧客が自ら選択できるよう説明することが必要である。

(2) 品質管理体制の整備

郵便事業会社は、製紙会社、印刷会社が納入する郵便葉書が仕様書どおりにきちんと作製されているかの確認を行う郵便葉書の品質管理について自らも行う検査体制を整備することが必要。

今回問題となった葉書用紙の原材料についても、以下のとおり、確認することが求められる。

- ・ 古紙パルプは、古紙パルプ配合率について、製紙会社の製紙工場に立ち入り、使用状況を確認する。
- ・ バージンパルプは、調達先を明確にするため、製紙会社に対しバージンパルプ原産地、木材の種類、植林木の使用の有無等を記載した報告書及び証拠書類の提出を求める。

4. 郵便事業会社が主導する会社間のコミュニケーション

研究会においては、郵便葉書の製造の主たる責任者は郵便事業会社であるという認識のもとに、今後は、郵便事業会社の主導で、郵便葉書の製造（サプライチェーン管理）に直接係わる印刷会社、製紙会社とを合わせた三者の間で郵便葉書の品質について積極的に情報交換を密に行うことにより、郵便葉書の品質を確保することが必要である。

また、葉書用紙の仕様基準について、関係者間において解釈の齟齬ができるだけ生じないように、数値化できるものは数値化することが望ましい。さらに、製紙技術、印刷技術、文字・蛍光バーコードの読取技術等は年々向上していることから、顧客ニーズや環境面への配慮などに留意しながら、葉書用紙の仕様そのものについても、定期的に見直すことが求められる。

5. 郵便葉書の商品性の向上

携帯電話などデジタル・コミュニケーションの普及発展により、郵便葉書の通信手段としての市場規模は年々縮小しているのが現状。しかしながら、郵便事業会社は文字文化、漢字文化などの維持のためにも、郵便葉書という通信手段を維持し、顧客のニーズにあったものに改善することが必要。

そこで、若い新たな利用者層を開拓するために、例えば、国産材、間伐材を使用した郵便葉書を開発し、森林保全に資するといった新たな時代にあった郵便葉書としての新しい価値観を見出すための商品開発を行うことも重要である。またそれとともに、これまであまり着目されなかった郵便葉書の「長期保管性」などの特性を活かした新サービスを開発することにより、新たな郵便葉書の利用方法も提案していくことが求められる。

6. その他 郵便葉書のリサイクルなど

郵便葉書古紙が郵便事業会社ないしは日本郵政グループに循環して戻ってくるという循環型の原料供給体制を築くことも、郵便葉書という商品の環境品質を向上させるために検討していくことが望ましい。

以上