

「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」答申（案）
に係る意見及びそれらに対する郵政政策部会の考え方

平成30年7月10日
情報通信審議会
郵政政策部会

「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」答申（案）に係る意見及びそれらに対する郵政政策部会の考え方

1. 意見募集期間

平成30年6月12日（火）から同年6月25日（月）まで

2. 意見提出者

40者（個人等：22者、地方公共団体等：15者、団体：3者）

目次

○ 答申（案）全体に対する意見	3
○ 第4章（郵便局に期待される役割及び郵便局の利便性向上策の方向性）関係	12
(1) 行政サービスの補完 関係	12
(2) 暮らしの安心・安全サポート 関係	20
(3) 住民生活のサポート 関係	23
(4) まちづくりのサポート 関係	27
(5) 郵便局のサービスの多様化 関係	30
(6) 第4章全体に対する意見等	33
○ 第5章（郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策）関係	40
○ その他意見	45

「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」答申（案）に係る意見及びそれらに対する郵政政策部会の考え方

○ 答申（案）全体に対する意見

No.	提出された意見	意見に対する考え方
1	<p>現在、少子高齢化、人口減少問題につきましては、全国の自治体で抱える大きな課題であり、その克服に向け、様々な地方創生に取り組んでおります。</p> <p>新庄市でも平成27年10月に「総合戦略」を策定し、雇用の創出、若者の定着、少子化対策、雪との共生、健康・医療、地域づくりと、それぞれに目標を掲げ、その目標達成のために、日々取り組んでおります。しかし、これらを実現させるには、各種関係機関との連携が必要であり、とても重要となってきております。その中で、郵便局は窓口業務だけでなく、配達によるネットワークや信頼性も有しており、地域に密接に関わっているため、自治体と連携し取り組むことは、その地域のニーズに応じた、きめ細やかな住民サービスが行え、郵便局に期待する役割は非常に大きいものと考えます。</p> <p>また、地域によってはコミュニティの場がなくなり、郵便局が住民生活をサポートする重要な拠点に成り得るなど、公共性は計り知れないものがあります。</p> <p>つきましては、地域郵便局の強みを活かし、地域・住民から期待されるその役割が、早期に実現できますよう期待します。</p> <p style="text-align: right;">【山形県新庄市】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p>
2	<p>福井県永平寺町においては、少子高齢化や人口減少が急速に進展しており、独居高齢者の増加、日常生活にも支障を来たしかねない買物難民の増加といった課題が生じています。</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>このような中、永平寺町では将来にわたり、高齢者にも優しい、住みよいまちづくりの一環として、国の地方創生拠点整備交付金、地方創生推進交付金、地方版 IoT 推進ラボ制度を活用して AI、IoT の導入を積極的に推進し、町道「永平寺参ろ一ど」での自動走行実証実験も行っているところです。また、町民の利便性向上を図るため、キオスク端末を郵便局に設置する予定で進めています。</p> <p>今般、総務省から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の答申が出されましたが、過疎地におきましては、JA、民間金融機関等が撤退する中であって、永平寺町は、町内6郵便局と、地域振興や経済の活性化に関する包括的な地域連携協定を2017年12月に締結をいたしました。住民の安全安心の確保や災害対策、地域見守り等について、郵便局のネットワークをもって積極的に対応いただいているなど、結びつきは益々強くなっています。</p> <p>永平寺町としては、郵便局に、行政サービスの補完として、暮らしの安全サポート及び住民生活のサポート、過疎地の交流の拠点として多様なサービスの提供を期待しているところです。そういった観点で、住民が安心して暮らしていけるよう、郵便局の更なる活用策についてご検討いただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【福井県永平寺町】</p>	
3	<p>加賀市においては、少子高齢化が進み人口減少が問題となっている中、行政には地域の活性化や市民サービスの維持・向上が求められています。</p> <p>そのよう中、本市と市内における郵便局とは、災害時における連携やふるさと納税業務、移住定住の促進に関することなど連携を進めてきましたが、さらなる連携強化に向け、平成30年1月12日に、郵便局ネットワークの活用を通じて、地域の活性化及び市民サービスの向上を図ることを目的とした包括連携協定を締結しました。</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>この協定では、観光・地場産業の振興に関することから、少子化対策・移住定住、健康・福祉の増進、防災、市民サービスに関することなど 13 項目について相互連携により推進することとしています。</p> <p>今回の「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」の答申（案）にもあるように、本市においても積極的に郵便局との連携を図ることで、郵便局ネットワークを活用した地域の見守りや窓口事務の委託などを含めた地域の活性化と市民サービスの向上に努めて参りたいと考えています。</p> <p style="text-align: right;">【石川県加賀市】</p>	
4	<p>活性化という言葉を目にするに、利用者には、根拠のない期待ばかりが大きく膨らむ。もっとも郵便局においては、既存の業務をブラッシュアップするのか、あるいは IoT に代表される、まったく新しい技術やサービスを盛り沢山に取り入れるのか、まずは利用者ニーズと受け入れる側のキャパシティの比較検討が必要である。</p> <p>どのような業務やサービスを付加するにせよ、あるいは削減するにせよ、はがきや小包の集配といった物流が基本の郵便事業と、貯金や保険販売といった簡易な金融業務を担う「郵便局の本分」を見失わないような施策が求められる。</p> <p>郵便局には、上場会社として最大限の収益性を確保しながら、全国 2 万 4 千に散らばる物理的な拠点性を維持しつつ公益性を発揮する、ともすれば相反するサービスの提供におけるバランス感覚が従来にも増して問われる。たとえば、都市部の普通郵便局と田舎の簡易郵便局では、それぞれの地域特有の事情により利用者から求められるニーズには大きな違いがある。同じ「郵便局」とはいえ、地域性や規模の大小を鑑み、より柔軟な機関設計がなされてしかるべきである。</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>どの業務やサービスを取捨選択するかによって、類似のサービスを提供する事業者（たとえば、地方自治体や道の駅、コンビニ等々）との棲み分けや相互乗り入れ、場合によっては近い将来に合併、分割、再編を含めたドラスティックな組織再編の想定も必要となろう。</p> <p>今回のヒアリングの中で「業務の委託を考えたことも無かった」との、ある設問が目にとまった。大胆な業務組み合わせやサービスの改編を通じて、従来の凡庸な発想では思いも寄らなかった制度設計や、想定外に有意義なサービスの提供等々、郵便局の活性化を奇貨として、社会経済や国民生活の発展に大きく寄与する可能性が秘められているかもしれない。当初から完璧な制度設計や運用を目指すのではなく、トライアンドエラーを許容し、漸進的に改革して行く、いわば「サンドボックス型」の運営を模索すべきであろう。</p> <p>我々国民、利用者にとっては、非常に身近な郵便局がどのように様変わりしていくのか、期待するところは大きい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
5	<p>第2章・第3節に記載のとおり、我が国は少子高齢化・人口減少が全国に広がり、地域コミュニティの縮小や社会的利便性の低下といった事象は郡部ほど顕著である。</p> <p>第4章で地域社会、特に中山間地域においては、地方自治体だけで行政需要に対応することが困難とか、交通弱者の増加といったマイナス面が増加するのは明らか。第1節第2号に「郵便局に期待される役割」が明記されており、全面的に賛同する。</p> <p>特に第2節の郵便局の利便性向上策では、「郵便局における・・・各種行政手続きのサポート」「郵便局スペースの提供によるスモール販売・・・」「郵便局と・・・公共施設との合築・・・」の実現に期待する。また、「空き家情報・・・等の収集・提供」「買い物支援」「農産物の集荷と拠点配送」も拡大してほしい。郵便局を様々なワ</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>ンストップサービスの地域プラットフォームの中核として活用し少しでも地域の活性化、利便性の向上を実現してほしい。</p> <p>そのためには、郵便局だけでなく、地方自治体や地域産業体、地域住民等、地域社会を形作っている全ての関係者が連携・団結して少子高齢化・人口減少社会に立ち向かう必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
6	<p>郵便局とは、24,000局も郵便局があり、郵便・貯金・保険のユニバーサルサービスを提供し、かつ郵政事業がH19年10月に民営化された状況にあって、まさに全国的ネットのある大企業であると思います。</p> <p>さらに、その存在の原点となる「身近な窓口機関」の役割は全国、地域、地域により異なると思います。</p> <p>特にわが秋田のように人口減少、高齢化の進行がすさまじい勢いで押しよせている状況の中では他地域と全く異なる対策もあり、また挑戦しがいのある対策もあると思います。</p> <p>そのうえで三点のことを考えます。</p> <p>まず、全国的なネットのある組織なのでシステムの利点を生かすことの格差のないように財政投資もし、各行政機関と連携し整備してもらいたい。</p> <p>たとえば、行政関連の証明書等々のサービスです。どこでも受けられるように。</p> <p>次に「窓口業務の充実」については、もっともっと見える化を図って踏み出してはどうでしょうか。</p> <p>子供達の命を守る安心安全の拠点としての明示や高齢者の方々が郵便局に立ち寄り、そこで日常の買物ができたり簡単な薬も入手できたり、いろいろな生活の相談ができたりということを明示していく。フェイス to フェイスの窓口業務は、マンパワーも増し、また行政からもマンパワーの協力を得ていくとか。</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>人口減少でいろいろな公的機関も減少していく流れの中で、地域を支える大切な役割を担っている郵便局の存在に大きく期待します。</p> <p>その上で郵便局としても、何が必要で何が問題であることを行政機関や住民を巻き込んでいく形の構築も図るべきと思います。私達も一緒に努力していきます。今後郵便局のますますの充実を期待し意見といたします。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
7	<p>歴史的にみて、戦後の郵政事業の本質はネットワークである。またそのネットワークはそれぞれの地域社会において、また全国あるいは国際的なものと合わせてホロニックかつ階層的なものであった。特に各地域社会にあっては、歴史的にも民活の先駆的形態であったとも言える旧特定局制度を介し、利用者との関係は民営化後のいわゆる経済的取引関係ではなく、相互に地縁的あるいは人縁的にも共通次元の存在として共通・共有関係にあり、マーケティング的にも現況と裏腹な人間志向を具現していた。</p> <p>現在、経済のグローバリゼーション、また経済の投機化傾向の強まりは、旧来の国民国家を揺るがしている。また明治期以降の中央集権システムは世界的にも希な東京への一極集中という都市化を進展させ、濃淡はあるものの、総じて地域社会の多面的疲弊を招来している。この中、地域の一般住人は相対的弱者としての側面を露わにしているのだ。かかる現在の市場主義経済下、市場原理は有効ではあるが万能ではないという限界が表面化している。結果、地域社会において多様な利便性や安心が脅かされ、所によっては危機的状況にある。</p> <p>かかる現代の状況を踏まえ、市場経済下の地域住人ひいては国民の生活を補完する手段を提供するものとして利潤極大化という一</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>なお、答申（案）においては、郵便局は、約2万4,000局の郵便局ネットワークを有し、全国あまねく、小学校区とほぼ同じ密度に設置されている身近な窓口機関であり、郵便、貯金、保険といった基礎的サービスを提供する地域住民の生活インフラであるが、その一方で、民営化され上場した企業として株主への説明責任が求められる立場になっていることも留意が必要であるとしております。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>般私企業とは相違する公益事業としての郵政事業の国民的国家的活用の必要性が高まっていると考える。</p> <p>この郵政事業は、公益事業として利用者に公的あるいは私的な、様々な諸サービスや財の提供のネットワーキング事業として活性化させる必要があると思う。</p> <p>その際必要なキーワードは「安心」と「利便」であり、すなわち郵政事業は両者の提供であり、ネットワーキングを図り、地域住民ひいては国民の利益すなわち国民益の充足を事業目的とすべきである。郵政事業は、既存の三事業にとらわれず、各郵便局を拠点として、公的なあるいは私的な、また内外を問わず、多様なサービスや財の提供という窓口機能を広く浅く受託し、利用者ひいては地域住民、国民に「安心」と「利便」を提供する公益事業として更なる事業の充実、多様化が求められるのだ。なお経営的には、官僚主義的弊害を抑制してきた旧特定局制度という「拮抗力」を失い、加えて、政治的あるいは利害関係の中で決定されているかのような現在の事業経営体制と旧来の官僚主義的組織体質が相俟って最前線を苦しめていることを付言する。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
8	<p>本答申案に対し、反対を表明する。理由は次の通り。</p> <p>一 民業圧迫</p> <p>計画案では、社会問題解決への提言の目的の他に、郵便局経営が成り立たないことへの対策としてそれらのサービスを事業の柱とできるようにする目的も述べている。これは特定企業に対して国策として事業化の支援を行うことになり、公平公正な競争の観点から大きな問題だ。特にみまもりサービスにおいては警備会社をはじめ、インフラ事業者等の多くの民間業者が既にサービスを開始している。ここに国主導で郵便局のサービスであると位置づけてしまうと、既存業者の経営努力を無力化する事になるだろう。計画では郵</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、本答申（案）は、人口減少の進展等、社会環境が大きく変化していく中で、全国あまねく設置され、ユニバーサルサービスを提供している郵便局に期待される役割や取組の方向性、実現方策等を議論した結果をまとめたものであり、国策として事業化支援を目的としてまとめたものではありません。</p> <p>また、答申（案）において、郵便局としても厳しい経営環境にあることを踏まえ、ICTの活用を含めた業務の効率化等により郵便局のリソース（郵便局員、郵便配達員等）を有効活用することや外</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>便局が主体的に実施する事を期待しているが、国の方針となれば消費者の行動性向に大きな影響を及ぼすことは明らかだ。</p> <p>二 日本郵便株式会社の内部実態への懸念</p> <p>1. 能力担保の問題 郵便局員の従業員構成は、すでに契約社員が約半数を占めており、それらは業務遂行に欠かせない主力層でもある。契約社員の採用は、現場管理者の裁量に委ねられている。このような採用環境において人物的にも能力的にも想定業務に堪える人材を確保できるとは到底思えない。また、契約社員は定着率が悪く、守秘義務の徹底が図れない懸念がある。正社員にも同様の問題がある。計画に盛り込まれている業務を請け負うにあたっては、職員にコーディネーターとしての資質が要求されるだろうが、それらを請け負えるだけの高い能力を備えた人材を全国各地に配置することが可能なのか、甚だ疑問だ。</p> <p>2. 経営実態の問題 郵便局においては、保険不正勧誘の問題、あるいはいわゆる自爆営業の問題といった形でマネジメントのあり方が問われている。従業員の不適正営業が存在する理由としては経営見通しの甘さの他に、各セクションそれぞれの上層部に意見し辛い企業風土の存在が挙げられる。より公的な意味付けがなされるこの計画の実施に当たっては、損益による評価になじまない部分も多いと見込まれるが、営利法人である現状では、かえって消費者の不利益になるのではないかと危惧する。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>部人材を活用していくことが重要であるとしております。</p> <p>さらに、答申（案）において、全国の郵便局が一律で同じ利便性向上策を実施するのではなく、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせた郵便局の利便性向上策を実施していくことが重要であるとしております。</p>
9	<p>郵便局長はすでに地域の名士ではなく、まして、郵便局は行政事務の代行のためにあるのではない。郵便局は信書や財産を託すところであり、利用者のプライバシーの保護が大前提であるから、地域コミュニティづくりのような役割を期待するのは不安がある。集団より個が重視される時代において、郵便局長とムラ社会との関係における郵政運営は終焉を迎えた。郵便局の利便性の向上は、企業と</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、本答申（案）は、人口減少の進展等、社会環境が大きく変化していく中で、全国あまねく設置され、ユニバーサルサービスを提供している郵便局に期待される役割や取組の方向性、実現方策等を議論した結果をまとめたものです。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>しての日本郵政グループが一人ひとりの利用者と真摯に向き合うことによって達成されるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>また、答申（案）においては、全国の郵便局が一律で同じ利便性向上策を実施するのではなく、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせた郵便局の利便性向上策を実施していくことが重要であるとしております。</p>

○ 第4章（郵便局に期待される役割及び郵便局の利便性向上策の方向性）関係

（1）行政サービスの補完 関係

No.	提出された意見	意見に対する考え方
10	<p>当町も毎年度、人口減少が加速化しており、今後もこの傾向は変わらないものと考えております。</p> <p>また、人口減に伴い税収増加も見込まれることから、あらゆるコスト削減を余儀なくされる状況であります。</p> <p>その一つの方策として、役場業務の中で各証明書交付等、郵便局への委託が可能なものを委託していただくということは有効であると考えます。</p> <p>当町には、小竹郵便局と新多郵便局がございますが、高齢化社会を迎え、各証明書交付等事務を郵便局に委託することで役場より郵便局の方が近い地域に暮らす住民にとっては移動負担の軽減等、利便性もよくなると考えます。</p> <p>なお、郵便局においても、ユニバーサルサービスを提供しながら、地方自治体と連携して地域との信頼関係を深め、地域の発展、活性化に貢献するという姿勢で行っております。</p> <p>当町の場合、小竹郵便局の局長が、当町との窓口になって日常的に情報交換等の交流を行っており、郵便局への事務委託は自治体、郵便局双方にとって有効な方策であり、積極的に進めていきたいと考えております。</p> <p style="text-align: right;">【福岡県小竹町】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>なお、郵便局においては、現在も地方自治体が発行する証明書交付の窓口事務等の受託が可能となっておりますが、答申（案）において、郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策の中で、国における取組として、地方自治体や郵便局の具体的なニーズに応える業務委託のあり方を検討し、地方自治体がこれまで以上に窓口事務を郵便局に委託することを可能とする環境の整備を行っていくこと等を示しているところです。</p> <p>また、郵便局における取組として「地方自治体との連携強化」を、地方自治体における取組として「郵便局のさらなる活用」を示しており、本答申（案）を踏まえた、それぞれの取組を期待しております。</p>
11	<p>福岡県嘉麻市においては、人口減少や財政面での問題等が顕著化するなか、本市が将来にわたり自立した基礎的自治体として存続できるよう様々な取組みを進めているところです。</p> <p>その内、高齢化対策及び住民サービスの向上を図るため、市内12局の直営郵便局のうち3局にはすでに住民票の交付事務の委託を実施しているところです。</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>また、住民票の交付以外に証明書交付等の事務を委託することにより、高齢化対策及び住民サービスの更なる向上に繋がるものであり、このことは行政コストの削減にもなりうると考えます。</p> <p>現在、市内郵便局の行政担当として鴨生郵便局の局長が、本市との窓口となり日常的に情報交換を行っており、自治体と連携を深め、地域の発展、活性化に貢献する姿勢を示されています。</p> <p>したがいまして、郵便局への事務委託については自治体、郵便局双方にとって有効な施策となりえることから推進してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【福岡県嘉麻市】</p>	
12	<p>多くの市町村において人口減少が進む中、当町は、人口を微増維持している数少ない町です。しかしながら、町内の古くからある地区では人口減少と高齢化が進み、他市町村と変わらない状況です。そのような地域では、郵便局は身近な公共機関として地域に溶け込み、地域に暮らす住民にとってかけがえのないものがあります。また、高齢者世帯等の見守り活動とともに、行政への情報提供など郵便局のネットワークにより助けられている部分も多くあります。</p> <p>そのような中、郵便局の利便性を向上させる取組みとして、郵便局がその強みを生かし、行政サービスを補完していくという方向性を示されたことに心強く感じます。また、サービス面での連携強化、行政サービスの補完という内容に対し、賛同するものがあります。</p> <p>しかしながら、これらの取り組みは過疎地等の地域に限ったものではなく、人口が増えている地域においても必要とされるものがあります。とりわけ、当町の人口微増は新興住宅エリアである町内北部地区の人口増によるところであり、町人口の約4割（1万人）が住んでおりますが、この地区は古くからの市街地ではないため、公共施設や公共機関が配置されにくい傾向にあり、金融機関や郵便局</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>もない状況であります。特に高齢化が進むにつれて、交通手段を持たない高齢者が増えてきており、今まで以上に、身近な公的機関として、また、地域の金融機関として、郵便局に対するニーズは高まっております。地域に根差した郵便局としての考えのもと、郵便局の強みを生かして行政サービスを補完する役割を強化していくためにも、このような地域への郵便局新設が必要であると考えます。郵便局が行政と連携し、そのネットワークを生かした支援を展開することにより、地域のサービス拠点として重要な役割を担え、利便性の高い郵便局として、地域住民へのサービス向上につながるものと期待するものです。</p> <p style="text-align: right;">【青森県おいらせ町】</p>	
13	<p>住民票発行など行政サービスの一部を郵便局で受託しているところもあり、郵便局と地方自治体は密接な関係にあると感じている。自治体にとっては、初期投資はあるものの将来的な施設等の維持管理費や人件費などを考えれば、住民サービスの低下を少しでも抑えられるのは間違いなくプラスであり、今後も郵便局は必要不可欠な存在だと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
14	<p>近年、特に地方においては、少子高齢化が加速度を増し、著しい人口減少が大きな問題となっております。</p> <p>当村における高齢化率の推移を見ても、65歳以上の高齢者の割合は、人口の減少、小子化、及び、長寿化に伴い急激に増加し続け、平成29年度末の高齢化率は39.9%に達しており、今後減少率は鈍化の見込みではあるものの、後期高齢化率は高齢者全体の約6割に達しており、未だ増加傾向の状況です。</p> <p>それに伴い、当村のような財政力の弱い山間過疎地域の地方公共団体は限られた財源のかなで、少数の職員による住民サービス体制</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>の維持、及び、増大する高齢者福祉にかかる経費に対応すべく、厳しい行財政運営を強いられています。</p> <p>この数十年経費削減等を行い、住民サービス経費を捻出して参りましたが、残念ながら村内人口の減少に歯止めがかかっていないのが実情であり、その結果、村内にあった飯田信用金庫及びJA（金融部門）はすべて撤退（JAのみATMを残置及び出張サービスは実施）し、残る金融機関は、村内3箇所の郵便局のみとなっています。</p> <p>このままでは、村民の生活機能の低下を加速させ、住み良い村づくりには到底行き着かない状況にあります。</p> <p>そこで、村といたしましては、村民の生活インフラを支えるべく、村営施設の運営の在り方にも、新たな考えで臨む必要があると考えております。</p> <p>ついでに、そのひとつの方策として、現在泰阜村役場南支所で行なっている証明書の交付、届出の受理、納税処理等、村内で唯一ユニバーサルサービスを提供できる機関である「郵便局」に委託することにより、村民の更なる利便性向上に結びつけ、「住み良い村・泰阜村」を実現させたいと強く望んでいるところであります。</p> <p>自治体業務を「郵便局」に移管するにあたっては、法の整備等多数の問題があるかと思いますが、過疎地域における「郵便局ネットワークの活用」は必要不可欠でありますので、鋭意検討をいただき、実現に向け措置・対応をいただきますよう、よろしくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【長野県泰阜村】</p>	
15	<p>地域に密着した「安心、安全、交流の拠点」である郵便局を「ワンストップで多様なサービスを提供するプラットフォーム」として活用願いたい。</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>具体的には、答申案に示された「想定される具体例」などはもとより、なかでも、過疎地において撤退が進む支所の業務などを積極的に受託するなどして、更に利便性の向上に努めて参りたいと考えています。</p> <p>なお、これらの実施に向けて、法令改正が必要な事柄については、早急に対応をお願いしたい。</p> <p style="text-align: right;">【全国郵便局長会】</p>	
16	<p>人口減少・少子高齢化により、地方の生活基盤が大きく揺らいでいます。</p> <p>私が住む地域も昔は産炭地として多くの住民が生活し、活気もありましたが閉山後はこれと言った産業もなく、現在は74世帯と5年後には限界集落となる言われている地域となっています。</p> <p>地域には商店もなく、町役場の支所と郵便局があるだけで、一番近い商店へは10km以上離れているなど、高齢の住民にとって生活の安定確保が喫緊の課題となっています。</p> <p>住民サービスの拠点となる支所も人口減少と施設の老朽化、経費縮減などにより廃止の話題が出るなど、地域の弱体化が懸念されています。（バス路線もなく、町役場まで26km離れている）</p> <p>住民サービスの低下は更なる人口減少を加速させ、地域崩壊に繋がります。</p> <p>そのような話題がある中、役場の住民サービスを郵便局で利用できる話を聞きました。</p> <p>昔からずっとある郵便局なら安心感もあり、支所が担っていた住民サービスを受けるには最適な場所です。（特に個人情報を扱うものなので、きちんと管理できる所であればならない。）</p> <p>もし支所廃止が現実なものなら、私も地域を代表する者として郵便局の支所機能の委託を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
17	<p>今後の少子高齢化、人口減少社会等における地方自治体の住民対応は、喫緊の課題と考えます。特に、高齢化が進むと、自治体窓口自らが出向いて手続きをすることが困難となり、また少子化の影響でそれをサポートすることも困難になることが想定されます。</p> <p>そのような状況の中で、地域住民の身近にある郵便局の存在は大きいと思います。地域住民が行政サービスを受けるのに支障が出ないよう、それぞれの地域住民の要望を聞いていただき、必要な行政サービスを郵便局で取り扱えるようにしていただきたいと思いません。</p> <p>なお、行政サービスは地方自治体が行うべきものであり、郵便局との住み分けを明確にするとともに、継続するためには、郵便局の経営、事務作業に負担が出ないよう総務省が責任をもってバックアップして進めることを切に願います。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	
18	<p>① 全国で考えると、支所業務全般を郵便局が受託しようとの動きもあるようだが、郵便局業務が公務でないがために制約が多く、なかなか業務開始とまでに至らないと聞く。早期に改善策を講じてほしい。</p> <p>② 現在、日本郵便株式会社の窓口業務では一部の自治体業務、「地方公共団体事務」の「1 証明書交付事務」として、戸籍謄本、住民票の写し、印鑑登録証明書等の5種、更に「2 受託窓口事務」としてゴミ袋の販売等の事務を取り扱っているが、地方の生活の安心安全の拠点である郵便局にこのサービスを全国で展開できる仕組みの構築をお願いしたい。</p> <p>③ 「キオスク端末」は、高価な品であるが、現在は、郵便局が試行実施ということで郵便局の配備である。試行ではなく全国的に展開するためには、自治体の負担が軽くなるよう安価な端末の開発を切望する。</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、郵便局においては、現在も地方自治体が発行する証明書交付の窓口事務等の受託が可能となっておりますが、答申（案）において、郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策の中で、国における取組として、地方自治体や郵便局の具体的なニーズに応える業務委託のあり方を検討し、地方自治体がこれまで以上に窓口事務を郵便局に委託することを可能とする環境の整備を行っていくこと等を示しているところです。</p> <p>また、郵便局における取組として「地方自治体との連携強化」を、地方自治体における取組として「郵便局のさらなる活用」を示しており、本答申（案）を踏まえた、それぞれの取組を期待しております。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	【鳥取県八頭町】	
19	<p>本答申案は、行政における労働力不足により住民サービスに支障をきたすおそれがあるところ、郵便局に行政事務の一部を委託する等により住民サービスを維持しようとするものであるが、かかる発想は、行政の非効率による事務のひっ迫を郵便局に転嫁して解決しようとするものであり、行政の非効率に対する解決策となっていない。</p> <p>行政の非効率は、行政事務が国、都道府県、市町村に分配されているため、役所間の手続きに膨大な作業量を要することによる。公務員は公務員どうしでのやりとりに忙殺されており、住民の方を向く余裕がない。</p> <p>このような行政の非効率を解消し、市町村は住民サービスに徹することができるようにするのが総務省の役割であり、郵便局に事務を委託することで解消できるものではない。</p> <p>労働力不足にあえいでいるのは日本郵政グループも同じである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）に記載のとおり、地方自治体業務の郵便局への委託については、遠方に暮らす住民の窓口手続きに係る移動負担の軽減等が図られるほか、地域に偏りなく網羅し、撤退する可能性が低い郵便局が地方自治体の業務を受託することで住民の行政へのアクセシビリティの確保に資するとともに、高齢化や過疎化が進む地域における行政サービスの持続性の確保・充実に寄与するものであると考えています。</p> <p>また、地方自治体の窓口事務の郵便局への委託を含め、利便性向上策は、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせて実施していくことが重要であると考えています。</p>
20	<p>郵便局窓口における市町村の窓口事務の受託範囲を拡大することについては消極である。法令改正が必要であることはもちろん、手数料収入がそれほど見込めないのに、手間がかかるうえ、トラブルも抱えて、少ない窓口職員で対応することは、割に合わない。キオスク端末を設置しても、高齢者が直接取り扱えるとは到底思えない。行政手続きの利便性向上を図りたいなら、郵便局庁舎内に行政書士事務所を併設し、相続関係手続きに必要な戸籍の証明書の取り寄せをはじめとする、市町村のみならず、行政手続き全般の取次ができればよいものと思われる。</p> <p>なお、鉄道会社と協力し、無人駅等に郵便局を移設する取り組みは評価できる。引き受けた郵便物等を鉄道や路線バスによって搬送</p>	

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	することができるようになれば、輸送効率向上が図れるのはもちろん、過疎地域における交通手段の維持に貢献できる。 【不明】	

(2) 暮らしの安心・安全サポート 関係

No.	提出された意見	意見に対する考え方
21	<p>① 道路の損傷、不法投棄等への対応として、郵便車両に取り付けてあるドライブレコーダーの映像を活用することにより、詳細な損傷、投棄の具体的な情報を地公体へ情報提供する仕組みを構築する。</p> <p>② 街角の至る所に設置してある郵便ポストを活用する。例えば、QRコードを貼付することで、自治体からの防災情報等をキャッチし、それをスマホで確認を可能にする。</p> <p>③ 全国津々浦々に設置してある郵便局や郵便ポストを活用した、地域の方のみまもりを行う。例えば、子供たちの通学経路の中にある郵便局舎や郵便ポストを指定する。その、指定した範囲内から逸脱すると本人又は家族に警告音が作動するシステムを構築する。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>
22	<p>基本3協定を踏まえ</p> <p>1 道路損傷、不法投棄への対応として、郵便車両に配備されているドライブレコーダーの映像により、より詳細な損傷、投棄情報を地交体へ提供。</p> <p>2 また、郵便ポストにQRコードを貼付することで、自治体からの防災情報を提供、スマホで見ることを可能として利便性も高める。</p> <p>地公体からは市政ニュースを配付しているが、災害時には道路脇にあるポストの方が役に立つと考える。</p> <p>3 全国を網羅できている郵便局舎や郵便ポストを活用した見守り。</p> <p>スマホに防犯アプリを作成し、教育委員会、社会福祉協議会等と連携して、利用者（希望者等）に提供する。</p>	

	<p>また、通学経路の郵便局舎や郵便ポストを指定し、その範囲を出れば、本人のスマホには警告音が作動するようにすると共に、ご家族には通学逸脱情報を警告音とともに発信する。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
23	<p>① 現在、既に、街角の至る所に設置してある郵便ポストを有効活用する。例えば、郵便ポストにカメラ・センサーを設置することで、自治体からの防災情報等をキャッチし、それをスマホで確認を可能にする。</p> <p>② 全国津々浦々に現在、既に設置してある郵便局や郵便ポストを活用した、地域（お年寄りや子供）の方々の、みまもり等を行う。例えば、子供たちの通学経路の中にある郵便局舎や郵便ポストを指定する。指定した局舎やポストの範囲内から行動が逸脱すると学校や家族に連絡網が作動するシステムを構築する。</p> <p>③ 振り込め詐欺の犠牲者が続出している今日、郵便局に来局の都度、郵便局社員はお客さまに対して、そのような電話があった場合には、まず「郵便局」に相談する旨、答えるよう機会あるごとに、お年寄り等に窓口連呼を国は義務付ける。お客さまも、必ず、そのような電話を受けたら、その事を電話の相手に伝えることで、未然防止を図る。このような事を国の制度として郵便局に対して指導確立させる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
24	<ul style="list-style-type: none"> ・あんしんはーとねっと事業（日常の業務の範囲内での高齢者の見守り、捜索等）の協力事業者に登録してほしい。※登録は100団体以上 ・道路陥没、ひび割れ等の道路に関する異常箇所の発見・報告をしてほしい。 ・水道の漏水の発見・報告をしてほしい。 ・下水道マンホール蓋周りの陥没の発見・報告をしてほしい。 <p style="text-align: right;">【兵庫県西脇市】</p>	

25	<p>現在ある郵便局の安否確認システムが利用できる方はよいが、聞こえにくい・防犯のため留守電にしているなど電話での対応が難しい方も非常に多いためそういう方の対応をどうしていくのか？</p> <p>高齢者には携帯・スマホ・ITの活用や使用の難しい方も非常に多くアナログな対応が必要です。郵便局の原点である「おたより」の配達を通しての見守りや安否確認も必要ではないか。</p> <p>以前あった「ひまわりシステム」は個人情報や一人暮らしが公になってしまうなど現在は危険が多すぎるが局員の方が「今月のおたより」のようなものを届けるなどし、p33の顔の見える関係作りを通した安否確認ができ、気になる方がいた場合に行政に届けるなどはあまり予算をかけずにできるのではないか。</p> <p>【長野県白馬村地域包括支援センター】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>
26	<p>郵便車等の車載カメラから道路等の状況を記録するのは良いアイデアであるが、反面、信書の秘密を脅かす。記録された映像から、どの家に配達に行ったかが分かるからである。</p> <p>むしろ、自治体職員が郵便配達を受託した方がよいのではないか。</p> <p>【個人】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>答申（案）において、郵便局の利便性向上策の想定される具体例として示した郵便車両等へのカメラ・センサー等の設置による児童・高齢者の見守り等について、そこで収集された情報を、特に第三者に提供又は販売する場合は、郵便法令や個人情報保護法令等の遵守に留意する必要があるとしているところです。</p>
27	<p>各所にカメラや位置特定機器を配置し行動の監視をする事は、プライバシー侵害の可能性もあり、より慎重であるべきである。安全確保の観点で有用性の部分もあるとはいえ、契約者による恣意的な監視の用に共される可能性もあり、人権侵害にも値する結果を招きかねない。</p> <p>【個人】</p>	

(3) 住民生活のサポート 関係

No.	提出された意見	意見に対する考え方
28	<p>コンビニエンスストアや商店が無い地域など、いわゆる買い物弱者対策地域では、もっと郵便物流網を活用し、郵便局を参入させる案は良いと考える。郵便はどこへでも毎日配達できる仕組みがあり、申込には郵便局窓口のほか配達員や営業社員などあらゆる手段が使えるのも強みではないか。愛知県では、ある自治体がそのことを重点課題と捉え、その解決策に自治体のほか郵便局と商工会を絡めた取組が成功しており、このことは良いモデルケースだと思う。</p> <p>郵便局のみまもりサービスの中の一つとして買い物支援の仕組みは既にあるかもしれないが、例えば自治体側がコストを一部負担して高齢者対策で利用するなど、もっと積極的に活用しても良いのではないかとも思う。人口減は税収減にも直結するので、人口流出に歯止めをかけるためにも魅力ある福祉の取り組みとしては不可欠だと考えるし、郵便局には既に整備されたネットワークもあるので、福祉バス導入などの他の支援策よりも自治体の負担が少ない可能性もある。本来は自治体だけでなく、もっと国の主導でコスト負担も含めて買い物弱者対策を重要問題と捉えてほしいが、津々浦々にある郵便局だからこそ住民に寄り添える存在であり、利便性向上につなげる活用方法は多いと感じている。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>
29	<p>車が運転できなくなると、地方の住民は、毎日の買い物に対しての不安が募ります。結果、都市部に済んでいる自分の子の所に行かざるを得なくなります。</p> <p>地方の過疎地に拍車をかけるだけでなく、日本の財産であった「山」、「田」の維持も困難となり、地方の自治会等地域の負担にもなっています。</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>全国どこにもある郵便局ネットワーク（局長・社員の人力と郵便局の建物による拠点）を活用して、地方の住民が安心して暮らせるような「仕組み」を早急に作っていただきたいと思います。</p> <p>例えば、総務省だけではなく、経済産業省とも連携していただきまして、地方の個人商店等をグルーピングしていただき、そこを供給元にした「買物支援サービス」の実現をお願いします。</p> <p>地方の個人商店の維持にもつながり、地方の活性化、定住にも貢献出来ると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	
30	<p>当広域連合は、長野県の大町市、池田町、松川村、白馬村、小谷村の介護保険事業を行っており、現在、高齢者の生活支援体制の整備に向けた協議体を組織して検討しています。</p> <p>協議体は、市町村からの推薦を受けて南小谷郵便局さんにも入っていただいています。</p> <p>高齢者の必要とする生活支援ニーズには、買い物や移動支援に関するものが多くあり、特に、自ら自動車を運転できなくなった高齢者の買い物支援は喫緊の課題として議論されています。</p> <p>検討の中では、自ら買物した荷物を運ぶことができない高齢者にとって、配達サービスは必要な要素であるが、人口密度の低い当圏域では、都市部で行なわれているような事業者が行う配達サービスの導入は見込めず、配達利用に係る費用負担の軽減が必要と考えています。</p> <p>郵便局においては、全国的には、愛知県豊根村で実施されている「おつかいポインタ便」などの事業もお聞きしています。</p> <p>この様な、高齢者の支援に資する配達の仕組みや、店舗からの距離や、支援者の有無など一定の要件を満たす場合に、高齢者の生活支援の観点から従量制ではなく、定額制の料金体系の導入について</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>て、答申（案）４０頁の「○ 買い物支援」に追加していただきたいと思ひます。</p> <p>答申が、高齢化と人口減少の進む地域に暮らす高齢者の生活の質の向上につながる事を期待しております。</p> <p style="text-align: right;">【北アルプス広域連合】</p>	
31	<p>想定される具体例 p40にあった買い物支援はぜひ考えていただきたいが、料金はどうなるのか？自治体が・・・とあったが、自治体が新たに予算をとるなどになった場合何歳以上など以上など限定された方のサービスになってしまう、さまざまな状況でサービスを利用したい方のためにも行政ありきではないサービスまたワンコインなど一律の料金体系で、わかりやすい内容で利用しやすいものを考えてほしい</p> <p>薬局で調剤された薬の配達サービスも検討していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【長野県白馬村地域包括支援センター】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>
32	<p>待機児童の問題は、共働きで子育て世代にとって大きな問題で在り、かつ少子化や人手不足の問題からみても解決していかなければならない問題である。</p> <p>特に東京都においては、多くの待機児童を抱えており、解消策への取り組みは急務と考える。もちろん各自治体で待機児童の解消に向けて諸施策を行っていると考えが、その対策において、郵便局スペースの活用は有効な施策と考える。</p> <p>現在、郵便局（配達受持局）では、これまで郵便物区分機が各局に配備していたものを統合してきている。そのスペースは広く、保育所等の設置は可能であると考え。特に、小規模保育（0歳から2歳）の保育所であればかなり有効である。</p> <p>特に事業所内保育所であれば地域の会社と契約することにより郵便局のCSRにも寄与する。</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>については、第4章第2節3「住民生活サポート」の「郵便局における保育機能の充実（保育所等の設置）」の方向性に賛成であり、総務省からも自治体と日本郵政・日本郵便に実現に向けた協議会を設けるなど積極的な取り組みを行うよう指導していただきたい。</p> <p>【東京地方郵便局長会】</p>	

(4) まちづくりのサポート 関係

No.	提出された意見	意見に対する考え方
33	<p>北海道は観光地として全域に亘り観光客が訪れるため、郵便局を情報発信の場としてもっと有効活用できないものだろうか。例えば、観光案内所として機能させる、空きスペースを利用して地元のPRを行う、あるいは地場産品の直売所として活用するなど、可能性は無限に感じる。先述の行政サービス同様、観光案内所としての維持管理費や人件費等の削減もでき、スペースの使用料等はかかるかもしれないが、広告を出せる点などもあり、行政サービスの補完のほか、観光や地元PRの拠点としてもっと郵便局を有効活用すべきだと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p>
34	<p>観光パンフレット等を配架させてほしい。</p> <p style="text-align: right;">【兵庫県西脇市】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます</p>
35	<p>すでに特殊切手・ふるさと切手は飽和状態であり、新たに地域アイデンティティを表象する特殊切手等を発行することは困難である。</p> <p>以前、額面つきの絵入りはがきの一種として「ふるさと絵はがき」なるものが発行されたが、ほとんど売れなかった。</p> <p>地域アイデンティティの発信手段として適しているのは、風景印（風景入通信日付印）や小型印（小型記念通信日付印）である。長野県阿智郵便局のように、風景印の図案を改正し、村から出す郵便物に風景印を押印するようにした局もある。ぜひ、風景印・小型印を使用して郵便を発送するようになりたい。</p> <p>また、郵便局の窓口営業時間以外でも風景印・小型印で差し出すことができるポストを各地に設置するとよいと思う。</p> <p>一方、最近は郵便局でしか買えない「ご当地フォルムカード」や「わたしだより」といったポストカード類が人気を博しており、これらを収集するために旅行する動きもある。</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>地域アイデンティティを表象したこの種の商品も継続して販売するとよい。なお、郵便局によっては自局で限定販売することとされたポストカードを勝手に販売中止にした局もあり（沖縄県八重山郵便局）、郵便局自身がこれらポストカード類の重要性を認識しているとは言い難い。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
36	<p>すでに各地に特色あるポストが設置されているところであり、今後とも設置されることを望む。</p> <p>一方、郵便局舎については、建築費がかさむことから、今後はあまり特殊な局舎は建築できないだろう。特定郵便局の局舎が当時の局長の私有物となっており、賃借料が日本郵便の経営の負担となっている。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、郵便局の利便性向上策の想定される具体例として示したものは、郵便局が地方自治体等の求めに応じて特色ある郵便ポストや郵便局舎の設置・改修を行うもので、地方自治体等が郵便局に設置・改修費用を支払うこととしております。</p>
37	<p>かつて、郵便局長は地域の名士、名望家が引き受けたものであり、特定郵便局長制度が廃止された現在でも、郵便局長は地域の名士であるとみなされることがある。</p> <p>しかし、郵便局長は日本郵政グループの経営に責任を負っているわけではなく、あくまでも日本郵便の営業所としての郵便局を管理している中間管理職に過ぎない。郵便局長の役割を過大評価することはできない。行政と郵政が連携するにあたっては、行政のカウンターパートは郵政の支社・本社であり、郵便局長ではない。</p> <p>郵便局に地域イベントに参加してほしいとの意向もあるようだが、切手類の売り上げが見込まれるようなイベントでもない限り厳しい。本業で手一杯である。</p> <p>また、郵便局が地域のサロンのようにになっている結果、用事が済んでも帰らない利用者が多くなると、対応する局員の負担になったり、窓口に来ている他の利用者のプライバシー侵害のおそれが出てきたりする。信書や貯金・保険を託す郵便局からプライバシーが漏</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、本答申（案）は、人口減少の進展等、社会環境が大きく変化していく中で、全国あまねく設置され、ユニバーサルサービスを提供している郵便局に期待される役割や取組の方向性、実現方策等を議論した結果をまとめたものです。</p> <p>また、答申（案）においては、全国の郵便局が一律で同じ利便性向上策を実施するのではなく、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせた郵便局の利便性向上策を実施していくことが重要であるとしております。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>えいするのは恐ろしい。郵便局を利用しにくい原因となる。郵便局でまちづくり、地域コミュニティづくりを行うのは懸念が多く、一定のけじめが必要となる。</p> <p>【個人】</p>	
38	<p>鉄道会社が駅ビル開発で採算を維持しているのと同様、不動産開発が日本郵政グループの経営の死命を制する。これに関してはすでにKITTE等の事例があるが、駅ビルのような「局ビル」が各地に出現するであろう。余剰スペースの暫定利活用に留まることなく、経営維持のための戦略的な不動産活用が求められているのであり、地域コミュニティのような用途に向けられるかどうかは疑問である。</p> <p>【個人】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、郵便局スペースの活用を含め、郵便局の利便性向上策は、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせて実施していくことが重要であるとしております。</p>
39	<p>民営化前は、郵便局の会議室等を貸してもらい、各種サークル活動を実施できましたが、現在は借用できない。地域に役立つ郵便局として借用できるよう考慮願いたいです。</p> <p>【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、日本郵便（郵便局）における取組として、郵便局スペースを地方自治体やベンチャーを含む民間企業、NPO等地域の様々な主体に積極的に提供し、これを活用してもらい、住民の利便向上の実現、地域の情報発信等によるまちづくりの実現に貢献していくことが期待されるとしております。</p>

(5) 郵便局のサービスの多様化 関係

No.	提出された意見	意見に対する考え方
40	<p>① 郵便局の窓口開設時間も全国同時間の必要性があるか検討の時期に来ている。特に過疎地においては、都市部と同じ時間帯での窓口開設よりも、始まりを遅く終わりも遅くする等の検討が必須。</p> <p>② また、来訪者も少ないことから、時間帯によっては局長や社員のいずれかがお客様宅のみまもりも可能とする。</p> <p>③ 更に、都市部では外国からの訪問者も多く、郵便局の窓口に行けば対応可能という環境を構築する。外国の方の採用、語学力ある社員の配置。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、日本郵便（郵便局）における取組として、郵便局の窓口開設時間の柔軟化（窓口開設時間の後ろ倒し、延長や短縮等）や在留外国人向けの多言語翻訳支援等、ライフスタイルや環境の変化に対応したサービス提供方法の多様化を図っていくことが期待されるとしております。</p> <p>また、日本郵便においては、郵便局社員等が高齢者宅を訪問し、生活状況を確認する「みまもり訪問サービス」等を平成29年10月から本格的に全国展開しているほか、平成30年4月からタブレット端末の多言語翻訳アプリを活用した窓口サービスの提供を順次実施する等の取組を行っているところです。</p>
41	<p>1 何処にでも配置している郵便局の強みを生かし、インフォメーション機能を充実させる。</p> <p>2 多言語対応アプリの全局配備とそれに伴い、専門的営業情報、例えば、通帳作成等のアプリへ誘導するまで、また、近隣施設への道案内が出来る程度の語学力を、ニーズのある地域の社員に身に付けさせ、インバウンドにも優しい郵便局としての存在価値を高める。</p> <p>3 実際、郵便局には、語学力のある、局長や社員は多い。 「まちづくりのサポート」への意見でもある。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>
42	<p>在留外国人向けに、ゆうちょ銀行の口座開設に係る申請用紙を原稿の日本語のみから英語も対応可能とする等、多言語に対応するサービスを提供することは非常に良いことです。</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>ただし、現在の郵便局利用者は、英語がわからない外国人利用者も多く、また1件の処理時間も長く、窓口がふさがってしまいます。そこで、外国人の口座開設は、他のお客さまのためにも、大きな郵便局か、ゆうちょ銀行が行った方がよいと思いたいますがいかがでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
43	<p>近年外国人が増加したため、外国人によるATMの利用が増加している。外国語による操作アナウンスは流れるが、利用する外国人が不慣れなこともあり、ATM操作に長い時間かかっている。そのため、長い間待たされることが多々ある。外国語による操作方法をもっと簡単に改善できないか考慮願いたいです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、日本郵便（郵便局）における取組として、在留外国人向けの多言語翻訳支援、ATM表示の見直し（多言語対応）等、ライフスタイルや環境の変化に対応したサービス提供方法の多様化を図っていくことが期待されるとしております。</p>
44	<p>都市部では郵便局や宅配業者において、荷物の持ち戻りが多くなってきているが、お客様の荷物の受け取りの利便性向上のほか、再配達削減により、稼働車両が少なくなることからガソリン等燃料の削減、排気ガスの節減による環境汚染防止にも効果がある。ついては、団地や集合住宅等居住者が多くいる地域に「はこぼす」（受取ロッカー）の設置・拡大を推進して行くべきと考える。特に、国・自治体等が所有する団地等について、設置場所・土地の提供（無償が望ましいが必要にあつては有償でも）を推進していただきたい。</p> <p>なお、「はこぼす」（受取ロッカー）の利用は郵便局だけでなく宅配業者も共同利用できるよう取り組むことが大切であり、その場合、設置に係る費用については、郵便局、宅配業者等で分担して負担すべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【東京地方郵便局長会】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
45	<p>ゆうゆう窓口の営業時間を短縮する動きがあるが、ゆうパック等の受取に必要なことから、むしろ逆にゆうゆう窓口は営業時間を延長すべきではないか。ゆうゆう窓口と郵便窓口を一体化し、郵便窓口の営業内容をより長い時間で提供するとよい。</p> <p>ショッピングセンター等に出店している郵便局では土曜・休日も営業していることがあるが、観光地等にある郵便局も、原則毎日営業としてはどうか。旅先の郵便局で限定ポストカードを買って風景印で差し出すという体験は、多くの人を郵便のとりこにするであろう。</p> <p>一方、利用の少ない郵便局は、窓口営業時間を短縮することもやむを得ないとする。かつての集配特定郵便局のように、窓口業務と集配業務を兼務するようにはどうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、日本郵便（郵便局）における取組として、郵便局の窓口開設時間の柔軟化（窓口開設時間の後ろ倒し、延長や短縮等）等、ライフスタイルや環境の変化に対応したサービス提供方法の多様化を図っていくことが期待されるとしております。</p>
46	<p>郵便局員の国際郵便に関する知識が不足している。小形包装物で差し出そうとしているのにEMS以外では送れないような案内をする局員がいる。</p> <p>国際空港に設置された郵便局の営業時間を拡大するとともに、日本から絵はがきを送れるよう、品ぞろえを強化する。</p> <p>風景印を国際郵便にも使用できることを、郵便局員に周知徹底する。</p> <p>就労している外国人が仕送りに使えるよう、WESTERN UNIONのようなサービスを提供するとよい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

(6) 第4章全体に対する意見

No.	提出された意見	意見に対する考え方
47	<p>① 郵便局との連携に関する地方自治体アンケートの調査結果を見ると、定期的な、みまもりサービス等、戸別訪問等で住民接点があることの回答が多く寄せられたことが分かった。</p> <p>② 私達も日常的に郵便局長等の地域イベントへの積極的参加や、定期的な郵便局長の訪問等で、自治体と郵便局の良好な関係を構築している。</p> <p>③ そういう中で、全国的に生産物の販売に郵便局スペースを地域の皆様に提供して欲しい。更に、法律に基づく証明書の交付だけでなく、委託業務を自治体の希望等によりもっと増やすべき。 【鳥取県八頭町】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）においては、日本郵便（郵便局）における取組として、地方自治体との連携強化による行政サービスの維持・充実等への貢献のほか、郵便局スペースを地方自治体やベンチャーを含む民間企業、NPO等地域の様々な主体に積極的に提供し、これを活用してもらうことによる、住民の利便向上の実現等への貢献が期待されるとしております。</p> <p>また、国における取組として、地方自治体や郵便局の具体的なニーズに応える業務委託のあり方を検討し、地方自治体がこれまで以上に窓口事務を郵便局に委託することを可能とする環境の整備を行っていくこと等を示しており、本答申（案）を踏まえた、それぞれの取組を期待しております。</p>
48	<p>中山間地の郵便局、特に中心地から外れ、簡易郵便局が配置されている地区などは少子高齢化をはじめ多くの地域課題が発生している。</p> <p>郵便局関連施設は全国津々浦々に点在しており、中山間などの条件不利地域においては拠点施設の一角を担っている現状がある。</p> <p>地域団体等と連携した催し開催、地域住民活動の作品展示、地域団体の加工品等即売市の開催の場として店舗スペースの提供を行うなど、より一層地域住民の拠点施設の1つとして開かれた店舗スペースの活用に取り組んでいただきたい。</p> <p>また、見守り活動については日本郵便の地域貢献業務の一環として行い、住民の安心安全の一翼を担っていただきたい。 【鳥取県若桜町】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、日本郵便（郵便局）における取組として、地方自治体との連携を強化し、地域のニーズに応じて、郵便局ネットワークや配達ネットワークを生かしながら、高齢者の見守りや空き家情報等の収集・提供等による行政サービスの維持・充実や地域の諸課題へのきめ細やかな対応への貢献のほか、郵便局スペースを地方自治体やベンチャーを含む民間企業、NPO等地域の様々な主体に積極的に提供し、これを活用してもらうことによる、住民の利便向上の実現等への貢献が期待されるとしております。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
49	<p>下記のとおり「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」答申（案）について意見を提出します。</p> <p>【郵便局に期待される役割】</p> <p>●行政機関との連携強化 過疎地では住民が集える場所が限られる。小谷村などの過疎地では地域住民と地域の郵便局の距離が非常に近く、地域住民に対し郵便局の空きスペースの利活用（お茶飲み場）や、毎日の配達時における地域の見守り機能の充実や、行政など関係機関との連携強化。</p> <p>●情報共有 地域の見守り機能の延長線上で得られる情報の共有。（安否確認等）</p> <p>●配送料金の柔軟化 郵便局の配送ネットワークを活かした買い物支援や、出荷野菜等の集配送、弁当配食サービスの弁当回収サービス等、住民の生活支援に関わる物の配送サービスの充実や、それらに係る配送料金の低料金設定。</p> <p style="text-align: right;">【長野県小谷村】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、日本郵便（郵便局）における取組として、地方自治体との連携を強化し、地域のニーズに応じて、郵便局ネットワークや配達ネットワークを生かしながら、高齢者の見守りや空き家情報等の収集・提供等による行政サービスの維持・充実や地域の諸課題へのきめ細やかな対応への貢献のほか、郵便局スペースを地方自治体やベンチャーを含む民間企業、NPO等地域の様々な主体に積極的に提供し、これを活用してもらうことによる、住民の利便向上の実現等への貢献が期待されるとしております。</p>
50	<p>早川町ではコンパクトシティ構想及び地域包括ケアシステムの実現に向け、行政サービスのレベルは維持しつつもコスト面は考慮し、アウトソーシング出来る部分はしていくことを模索しています。郵便局は地域を偏りなく網羅しており、山間部においても撤退する可能性が低いと、条件が合えば対象先として検討したいと考えている。</p> <p>現在早川町から地元郵便局への委託可能業務の具体例は以下の通りです。</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、日本郵便（郵便局）における取組として、地方自治体との連携を強化し、地域のニーズに応じて、郵便局ネットワークや配達ネットワークを生かしながら、地方自治体事務の受託や高齢者の見守り等による行政サービスの維持・充実や地域の諸課題へのきめ細やかな対応への貢献が期待されているとし</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民票等証明書交付事務 ・ 路線バス乗車券販売 ・ ゴミ袋販売 ・ 集落見守りサービス ・ 住民の安否確認 ・ 道路損傷、不法投棄状況の報告 ・ 町営の集落移動販売車への注文の仲介 <p>＜例＞ 1. お客様の注文を郵便局で受付 2. 注文内容を役場へ報告 3. 役場より移動販売車へ連絡 4. 移動販売車がお客様へお届け</p> <p style="text-align: right;">【山梨県早川町】</p>	<p>ております。</p> <p>また、地方自治体における取組として、コスト等のメリットが認められる場合は、その必要性を踏まえ、郵便局との連携強化を通じて、郵便局のさらなる活用を検討していくことが期待されるとしており、本答申（案）を踏まえた、それぞれの取組を期待しております。</p>
51	<p>現在岐阜県内にも限界集落的な地域があり、農協も地銀も撤退し、郵便局しか残っていない地域があります。この地位で郵便局がなくなれば、将来的には誰も住まない、住みたくない地域となってしまいます。しかし、郵便局も収益を追求していかなければならない現状からすると、地域のサービスをより良いものにしていくには現状の体制では困難を極めます。交付金の制度ができると聞いていますが、もっと国として戦略的に地方創生を目指すのなら、ユニバーサルコスト負担をすべきであり、地域の買い物難民を解消し、老人でも若者でも住みやすい地域にするべきです。郵便局に補助金を交付するなりして、婚活、買い物、みまもり等を実施すべきかと考えます。それと同時に地域産業の活性化をするために、郵便局のネットワーク、郵便局の都市部の施設K I T T E等を活用し産業をおこし、地方に若者が移住できる流れを早急に確立する必要があると考えます。まずは、モデル地域を指定し具体的に進めるべきと考えます。地域には素晴らしい産業、農業、漁業、残さなければならな</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）においては、郵便局の利便性向上策について、持続可能なものとして実施できるようにするためには、内容に応じて、郵便局がビジネスとして実施することができるよう、地域住民、地方自治体、民間企業等といった、郵便局ネットワーク等の利用者、郵便局の利便性向上策の受益者の適切なコスト負担の下で実施されることが重要であるとしております。また、国における取組として、いくつかの地域で、郵便局が核となって地方自治体等のニーズの高い郵便局の利便性向上策を実証事業により実施し、効果検証等を行うとともに、最適な実施・運営方法等を検証していくことが必要であるとしておるところです。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>いものがたくさんあります。郵便局を核として地方創生するのが、実現性があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
52	<p>現在、私は熊本県の合志市に居住していますが熊本都市圏でもあるため生活環境は整備されており、現在のところ生活していく上で大きな問題は抱えていません。しかしながら、故郷である天草市では80歳を超える母親が生活していますが、そこでは、極端な少子高齢化が進み、小学校及び中学校の統合により教育の場も無くなり、また市町村合併により市役所の支所も正規の社員の配置もなくなり嘱託で運営している状況と聞いています。また、農協や漁協の組織も縮小の流れであり、このような中で公的機能を有した金融機関として存在しているのが郵便局です。母親も年金受給等郵便局を利用させてもらっています。このような地域の郵便局は経営的視点から言えば廃止も視野に入るかもしれませんがそうなると、住民の利便性は大きく損なわれまた地域の衰退に拍車がかかることが予想されます、郵便局の存続を強く希望するものです。そこで今回の答申が出されていますが答申の方向性には大きく賛同するところです。答申の第4章郵便局の役割、郵便局の利便性向上策の方向性に記述されている具体例は是非実現できるように国としても可能な限りの支援をお願いしたいと思います。答申以外の内容で言えば、地方では医療も問題であり、例えば郵便局での年金支給日に併せた医療相談会や検診等を郵便局の施設を利用して行えるような取組もお願いしたいと思います。もちろん様々な法的制約等から簡単に実施できないものまあるとは思いますが。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、今後、郵便局においては、郵便局スペース等を社会福祉法人や医療法人等とシェアするという視点で住民生活をサポートしていくことも考えられるとしております。</p>
53	<p>郵便局が旅行販売（その場で不在届けを提出）や住宅賃貸仲介（その場で住所変更）を行えば利用者にとって利便性が増し、郵便局は収益が増してその利益を活かす事で、郵便局に期待される役割・郵</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>便局における利便性向上のための取組が行いやすくなると思いますが、いかがでしょうか？</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	
54	<p>少子高齢化の影響は、農業の在り方も変化せざるを得ない状況です。</p> <p>就農者の年齢も高齢化が進み耕作地の保全もままならない状態が進みつつあります。集落組合の活動として地区の保全活動で国、県、市から補助金を受け、耕作地の環境保全活動（主に圃場周りの草刈り、水路設備等の補修）を地区の耕作者、所有者と共に進めておりますが、事実上、外部の力を借りなくては出来ない状態にあります。</p> <p>そこで、その作業対価を補助金により支払うように運営しておりますが、その補助金の支給時期が遅く、各集落組合は支払いを地区の方々には待ってもらったり、外部の方への支払いは、その世話している方が立て替えたり、どの集落組合とも大変苦慮しています。</p> <p>そこには補助金の支給時期に問題があり、その解消を毎年、行政に要望しますが具体的な手当がなされず、関係者の中には金融機関に繋ぎ融資を依頼せざるを得ない状況です。</p> <p>しかし、通常の金融機関で理解を得られない上に、JAでさえ後ろ向きです。</p> <p>郵便局は郵便物集配のなかで、その地区の現状を把握のできる存在であると思いますし、その先行融資にも理解を得られるものと思います。</p> <p>そして、労働力も外国人研修生が高齢者農家にとって、不可欠となりつつあります。</p> <p>受け入れ団体が研修生の居住施設の用意をしますが、過疎部での居住施設の受入れには地区住民の抵抗感があり、その解決には地元根付いた存在感が必要です。</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>どのような辺境地にも拠点のある郵便局はその特性上、各局がその地区の現状を把握でき、また根付いている存在であるからこそ、資金面からのバックアップ、居住施設のコーディネートなどをしていただければと望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
55	<p>「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」答申（案）に係る意見募集とのことです。僭越ながら意見を申し上げます。</p> <p>昭和の頃は郵便貯金は国民資産の一助にと利息をつけていましたが、今では利息をつけていません。利用者目線に立てば銀行ではできない郵便局の特性を生かした金融商品を開発して利息をつけてもらいものです。郵便局はふるさと小包や国債の販売も手掛けています。そこでそれらを組み合わせた非投資型購入型のクラウドファンディングを手掛けるべきです。具体的には一年満期で2000円の利息相当のふるさと小包を前払いで渡して、満期日に額面10万円から税金相当額を差し引いた現金を窓口で渡すタイプの債権を販売すべきかと思えます。ふるさと小包でなくても、鉄道の乗車券や高速道路の通行券、博物館等の利用券でも構わないかと思えます。郵便局には手数料が入りますし、債権の発行元は実質無利子の資金が入ります。</p> <p>金融ですが、昭和の頃みたいに国債で運用しては利益にならないかと思われそうです。かと言って個人貸しをやって銀行には太刀打ちできないと思われそうですので、銀行の住宅ローンでノンリコースローンを手掛けたところに対して、損失分を補てんする再保険の事業を手掛けるべきかと思えます。</p> <p>それと郵便小包の件ですが、必要以上に手渡しで渡すことにこだわりすぎていると思えます。郵便局の数は宅配便よりも多いので局留めで受け取るほうが歓迎だとの人も大勢いると思えます。引き取</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>り窓口の時間を延長すると同時に通販業者に要請して、局留め希望と明記できるような記入方式を作成するように要請してもよろしいかと思ひます。</p> <p>郵便配達員の待遇についても、パートの人たちにまで葉書のノルマ営業をさせるのはやりすぎかと思ひます。葉書のノルマ営業は一切やりませんと確約させたくて時給を100円ほど下げるほうがマシかと思ひます。配達員に無理をさせればサービスに影響が出ると思われます。利用者目線に立てば働かせ方も色々融通を利かせてもよろしいかと思ひます。一日3時間勤務とか、土日だけ勤務も認めてよろしいかと思ひます。</p> <p>通販の支払い方法につきましても、カード払いになじめないとの人は大勢いると思ひます。窓口での代引き払いや一回の利用額2万円以下、クレジット機能がないカードを発行すべきかと思ひます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	

○ 第5章（郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策）関係

No.	提出された意見	意見に対する考え方
56	<p>郵便局のネットワークは、24,000局の店舗はもちろん、それらをつなぐ輸送ネットワークや地域を隈無くまわる配達社員および渉外営業社員も含めた構成となっており、行政サービスの補完や暮らしの安心・安全サポートなどに役立てるものと認識しています。そして、国民がその成果を実感することのできる郵便局の利便性向上が期待されていることは、そこで働く社員としても誇らしく、働きがいの向上にもつながるものと認識しています。</p> <p>他方、郵政グループは民営化から10年が経過し、社会環境が大きく変化する中で、ユニバーサルサービスの維持と上場企業としての収益向上が求められており、その経営推進の困難度合いは高まっています。</p> <p>そうした視点から、郵便局の活用に向けて、国における取組と地方自治体における取組について、具体的な利便性向上策を検討いただいたことは、郵政事業の発展にもつながるものとして、前向きに受け止めています。</p> <p>とりわけ、「ユニバーサルサービスの提供に支障がなく持続可能なものとして実施できるようにするためのコスト負担のあり方が重要」等との基本的な考え方に立って検討をいただいた事は重要なポイントと捉えています。</p> <p>郵便物流事業は、ICTの進展により郵便物の減少傾向が今後も続くものと考えられ、収益は年々確実に減少していきます。その一方で、eコマース市場の活性化に伴う、荷物の取り扱いは増加していることから、オペレーションやリソースの円滑なシフトが求められています。</p> <p>しかし、郵便物が減少しても、配達する箇所数は減少しておらず、配達業務が軽減される訳ではありません。また、ネット通販等で扱う郵便物の形状は多種多様で大型化しており、二輪車への積載量等</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>なお、答申（案）においては、全国の郵便局が一律で同じ利便性向上策を実施するのではなく、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせた郵便局の利便性向上策を実施していくことが重要であるとしております。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>の制限もあり、オペレーションやリソースの円滑なシフトは容易ではありません。</p> <p>また、金融窓口事業は、送金決済方法の多様化や、コンビニエンスストアの利便性向上等により、窓口来客数が非常に減少しています。金融窓口事業の収益源の大宗は、ゆうちょ銀行とかんぽ生命からの委託手数料であり、その取扱件数等の拡大が困難な状況等にあることから、公的サービスも含めた収益源の多様化が求められます。</p> <p>そうした事業環境を踏まえるとともに、地域によって異なる環境にあること等も踏まえれば、郵便局の利便性向上策については、全国一律で実施していくのではなく、市区町村によって異なる状況を加味した検討が必要だと考えます。</p> <p>よって、地域性や営業環境の違い等を考慮した、多様なサービス提供のあり方について検討をいただくよう要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【日本郵政グループ労働組合】</p>	
57	<p>郵便局は厳しい環境下にあり、存続するにはコスト負担のあり方が非常に重要です。内容に応じてビジネスとして実施できるよう、コスト負担のあり方についても、国に主導的に進めていただきたいと考えています。</p> <p style="text-align: right;">【福井県永平寺町】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、郵便局の利便性向上策は、内容に応じて、地域住民、地方自治体、民間企業等といった郵便局ネットワークの利用者や受益者の適切なコスト負担の下で実施されることが重要であるとしております。</p> <p>また、国における取組として、いくつかの地域で、郵便局が核となって地方自治体等のニーズの高い郵便局の利便性向上策を実証事業により実施し、効果検証等を行うとともに、必要な役割・費用分担も含めた最適な実施方法等を検証することが必要であるとしております。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
58	<p>郵便局が担う法定のユニバーサルサービスに加え、利便性向上のために必要なコスト負担の在り方についても、適切な措置を早急に講じていただくよう希望します。</p> <p style="text-align: right;">【全国郵便局長会】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、郵便局の利便性向上策は、内容に応じて、地域住民、地方自治体、民間企業等といった郵便局ネットワークの利用者や受益者の適切なコスト負担の下で実施されることが重要であるとしております。</p> <p>また、国における取組として、いくつかの地域で、郵便局が核となって地方自治体等のニーズの高い郵便局の利便性向上策を実証事業により実施し、効果検証等を行うとともに、必要な役割・費用分担も含めた最適な実施方法等を検証することが必要であるとしております。</p>
59	<p>答申に書かれた様々な具体例についてもコスト面から自治体や企業が実施に踏み込めないことが考えられます。国でも実証事業を行い取り組むとありますが是非、実施可能なモデルを示していただきたい。特に地方の自治体はICTの活用にしてもシステム開発能力、コスト面にしても厳しい状況で単独では対応困難なところもあると思います。郵便局が地域の拠り所として住民の安心を担保でき、これ以上の過疎化により地域が崩壊しないような政策を願います。田舎があり、そこに住む人たちの営みがあってこそ都市の生活が成り立っていると思います。地方創生の一環として郵便局を活用していくことに強く賛同致します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）に対する賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、郵便局の利便性向上策は、内容に応じて、地域住民、地方自治体、民間企業等といった郵便局ネットワークの利用者や受益者の適切なコスト負担の下で実施されることが重要であるとしております。</p> <p>また、国における取組として、いくつかの地域で、郵便局が核となって地方自治体等のニーズの高い郵便局の利便性向上策を実証事業により実施し、効果検証等を行うとともに、必要な役割・費用分担も含めた最適な実施方法等を検証することが必要であるとしております。</p>
60	<p>本答申案は、急速な社会環境の変化が取り巻く日本におけますますます高まる郵便局の役割について整理した上で、いかにして郵便局ネットワークを維持・向上させるか様々な観点からの具体的な施策について検討されている。</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、郵便局の利便性向上策は、内容に応じて、地域住民、地方自治体、民間企業等といった郵便局ネットワークの利用者や受益者の適切なコスト負担の下で実施されること</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
	<p>ユニバーサルサービスを提供するとともに、上場企業の子会社として収益の確保や企業の価値向上が求められる中、利便性向上策の実施に当たっては、郵便局がビジネスとして実施することが出来るよう、地域住民・地方自治体・民間企業等といった、郵便局ネットワーク等の利用者、郵便局の利便性向上策の受益者の、適切なコスト負担の下で実施されることが重要であるとされ「適切な費用分配」について言及されたところは評価できる。</p> <p>しかしながら、2月14日付諮問第1227号の答申（案）の第5章「郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策」及び第3節「国における取組」では、適切なコスト負担には言及せず、第4節「地方自治体における取組」で、地方自治体に一定のコスト負担の検討を期待するとするに留まっている。</p> <p>ユニバーサルサービスコストと利便性向上策実施コストの切り分けは必要であるが、国が法令により日本郵政・日本郵便にユニバーサルサービスを義務付けている以上、国の責任において必要な措置を講ずるべきにも関わらず、民営化10年を経過した現在においても、ユニバーサルサービスコスト負担の在り方は議論の道筋すら明白となっていない。</p> <p>このことが、本来業務について利益規模が小さい日本郵便の企業価値・将来性を大きく損なっている。</p> <p>郵便局ネットワークを活用した郵便局の利便性向上策の実施により、日本郵便の企業価値の向上を確固としたものとするためには、郵便局の利便性向上策実施に当たっての国のコスト負担の明記、更には、ユニバーサルサービス実施に当たっての国のコスト負担にも踏み込んだ提言が、前提となることを強く期待する。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>が重要であるとしております。</p> <p>また、国における取組として、いくつかの地域で、郵便局が核となって地方自治体等のニーズの高い郵便局の利便性向上策を実証事業により実施し、効果検証等を行うとともに、必要な役割・費用分担も含めた最適な実施方法等を検証することが必要であるとしております。</p> <p>また、ユニバーサルサービスのコスト負担のあり方としては、平成30年6月1日に今国会（第196回国会）において「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法の一部を改正する法律案」が成立、同月8日に公布され、郵政事業のユニバーサルサービスの提供の安定的な確保を目的として、郵便局ネットワーク維持の支援のための交付金・拠出金制度が創設されました。</p>

No.	提出された意見	意見に対する考え方
61	<p>全国どこにでもある郵便局の利便性向上策を検討する前提条件として、郵便局ネットワーク（郵便局数）が将来に渡って維持出来る「仕組み」が必要と考えます。</p> <p>一部法律で明文化していただいたのですが、維持するだけでなく、郵便局の価値をさらに向上させるためには、NTTのように、サービス内容によって、そのコストを受益者が負担することも制度として明文化する必要があると考えます。</p> <p>郵便局の持つネットワークが将来に渡って維持されることが、明確になることで、特に地方の日々の生活への不安が払しょくされ、全国どこにでもある郵便局を、国民共有の財産として活用することが出来ると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>郵便局ネットワークの維持については、平成30年6月1日に今国会（第196回国会）において「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法の一部を改正する法律案」が成立、同月8日に公布され、郵政事業のユニバーサルサービスの提供の安定的な確保を目的として、郵便局ネットワーク維持の支援のための交付金・拠出金制度が創設されました。</p>
62	<p>日本郵政株式会社等は会社であり、採算を度外視して公的サービスを受託することは株主が許さない。強行した場合は株主代表訴訟を起こされるであろう。日本郵政グループに対する甘えは許されない。</p> <p>一部で自治体の端末を無償で局舎に設置しているとのことであるが、このような取り扱いはあくまで試行段階でとどめるべきであり、本格施行時には料金を徴収するべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、答申（案）において、郵便局が郵便・貯金・保険のサービスをユニバーサルサービスとして提供していることや上場企業の子会社であることを踏まえ、郵便局の利便性向上策はユニバーサルサービスの提供に支障がない範囲で実施することが適当としております。</p> <p>また、郵便局の利便性向上策は、内容に応じて、地域住民、地方自治体、民間企業等といった郵便局ネットワークの利用者や受益者の適切なコスト負担の下で実施されることが重要でとしております。</p>
63	<p>国土交通省において、貨客混載を通じた自動車運送業の生産性向上について、許可を受けることで人と物の輸送サービスを提供することが可能となっていますが、郵便局の車両による人と物の輸送サービスについて、実証実験を行なってはどうでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【長野県大田市地域包括支援センター】</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p>

○ その他意見

No.	提出された意見	意見に対する考え方
64	<p>・ 4 ページの 2 行目「当たって」と、26 ページの 5 行目「あたって」とは、文言の統一が必要と思います。</p> <p>・ 4 ページの 17 行目で定義した「内閣府通知」は、以下の記載に当該略語が見当たりません。</p> <p>・ 12 ページの 1 の 1 行目「平成 28 年」と、2 行目「2053 年」とは、年号か西暦に統一したほうが時系列が理解しやすくなると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>答申（案）の記載をより分かりやすくする観点から、文言の修正を行います。</p> <p>なお、年に係る表記については、参照元のデータに基づいた記載に修正します。</p>
65	<p>答申（案）p.12 の「第 3 節 社会環境の変化」おける説明につきまして、2018 年 6 月に農林水産政策研究所発表された資料では、2015 年における食料品アクセス困難人口は、全国で 825 万人と推計されていますので、内容のアップデートをお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>「食料品アクセス困難人口の推計結果の公表」（平成 30 年 6 月 8 日農林水産省（農林水産政策研究所）公表）については、2015 年における食料アクセス困難人口が推計されておりますが、「食料品アクセス問題と高齢者の健康」（平成 26 年 10 月 21 日農林水産省（農林水産政策研究所）公表）においては、農村地域や都市的地域といった地域の区分や、生鮮食料品販売店舗や食料品スーパー等といった店舗形態の区分に応じて食料アクセス困難人口が推計されているため、より詳細な区分によって推計されている後者のデータを引用しております。</p>
66	<p>企業としては、人材は需要の多い地域に重点配分せざるを得ず、ユニバーサルサービスを維持しつつも過疎地は体制を縮小せざるを得ない。具体的には、路線バスへの貨客混載や共同配送（西米良村の試行事例あり）が取り組まれているが、これらを深度化する一方、郵便局窓口自体も郵政職員が担うのではなく地元に委託してはどうか。</p> <p>直営郵便局と簡易郵便局の中間のような形態での委託郵便局（仮称）とする。自治体職員が委託局員になれば、行政サービスとの兼務もスムーズである。</p>	<p>御意見については、今後、郵便局の利便性向上策を検討する際の参考とされるものと考えます。</p> <p>なお、簡易郵便局については、簡易郵便局法（昭和 24 年法律第 213 号）に基づき、日本郵便が、郵便窓口業務等を委託しているものであり、同法第 4 条第 1 項及び第 2 項に基づき、日本郵便は、地方公共団体に郵便窓口業務等を委託することができることとなっております。</p>

	<p>なお、簡易郵便局に関しては、受託者まかせの運営とならざるを得ないため問題が多い。鹿児島県三島村の竹島簡易郵便局が、村の嘱託職員である簡易郵便局員が急に退職したためしばらく休止になったのは記憶に新しいところである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
67	<p>有人国境離島の人口減を食い止めるため、生活インフラである直営郵便局を有人国境離島に国策として設置すべきことは、利便性向上以前の問題として極めて重要な課題と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【全国郵便局長会】</p>	<p>有人国境離島地域への郵便局の設置に関しては、日本郵便株式会社法施行規則（平成 19 年総務省令第 37 号）第 4 条第 1 項において、「会社はいずれの市町村（特別区を含む。）においても、一以上の郵便局を設置しなければならない」とされているほか、同条第 2 項第 3 号において、「過疎地においては、郵政民営化法等の一部を改正する等の法律（平成 24 年法律第 30 号）の施行（＝平成 24 年 10 月 1 日）の際、現に存する郵便局ネットワークの水準を維持することを旨とすること」とされているところ、有人国境離島地域は、同条第 5 項に定める、離島振興法（昭和 28 年法律第 72 号）等に定める地域に該当し「過疎地」に含まれることから、当該規定に基づき日本郵便において郵便局が適切に配置されています。</p>
68	<p>日本国内にあまねく設置された 24,000 局のネットワークは、あくまで個別ではなくネットワークとして機能することによって真価を発揮する。</p> <p>そのためには、すべての郵便局で均質化されたサービスを提供しなければならない。</p> <p>しかし、決められたことを守らない郵便局、プライバシー保護に不安を抱かせる郵便局などなど、まだまだネットワークに穴が開いている状態である。郵便局長による振れ幅が大きいのである。</p> <p>郵便局は、郵便局長の個人商店ではなく、日本郵便の営業所であり、日本郵便によって定められたサービスメニューが提供されていなければならない。</p>	<p>答申（案）においては、全国の郵便局が一律で同じ利便性向上策を実施するのではなく、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせた郵便局の利便性向上策を実施していくことが重要であるとしております。</p>

郵便局の利便性向上のカギは、郵便局長を地域の名士と仰ぐような価値観と決別し、真に一人ひとりの利用者の立場を尊重した日本郵政グループに生まれ変わることである。

【個人】