

「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」  
について

令和4年10月14日  
総務省郵政行政部

## 1 背景・趣旨

- 我が国では、少子高齢化の進展と人口減少が進み、さらに、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、地域社会の疲弊が一層進行しており、全国津々浦々に存在する郵便局が果たす地域貢献への期待がますます高まっている。
- こうした中、郵便局が、地理的・時間的な制約の克服を可能とするデジタル化のメリットと、地域拠点としての有用性を活かして果たすべき地域貢献の在り方を見極めていくことが重要である。
- 以上により、デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方について、情報通信審議会に諮問する。

## 2 検討項目

- (1) 地方公共団体をはじめとする地域の公的基盤と郵便局との連携の在り方
- (2) 郵便局のDX・データ活用を通じた地域貢献の在り方
- (3) その他

## 3 答申を希望する時期

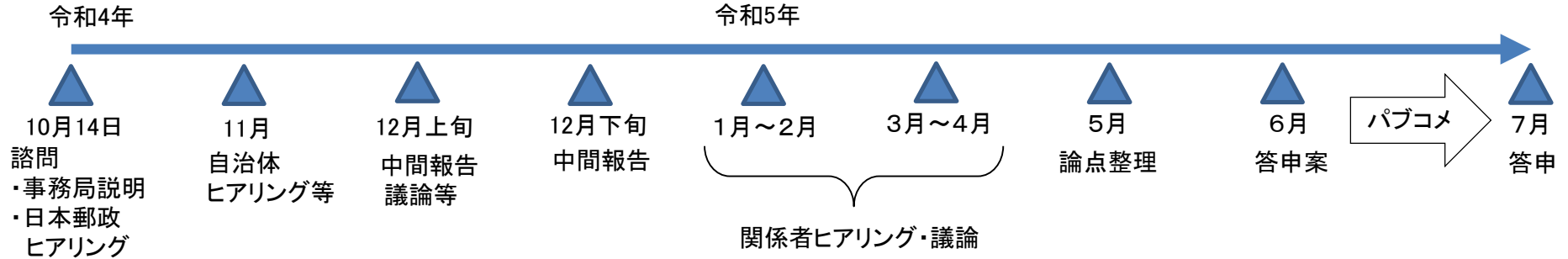
令和5年7月目途

## 4 進め方(案)

令和4年10月14日  
令和4年12月  
令和5年7月目途

諮問・審議開始  
中間報告  
答申

## 想定スケジュール案



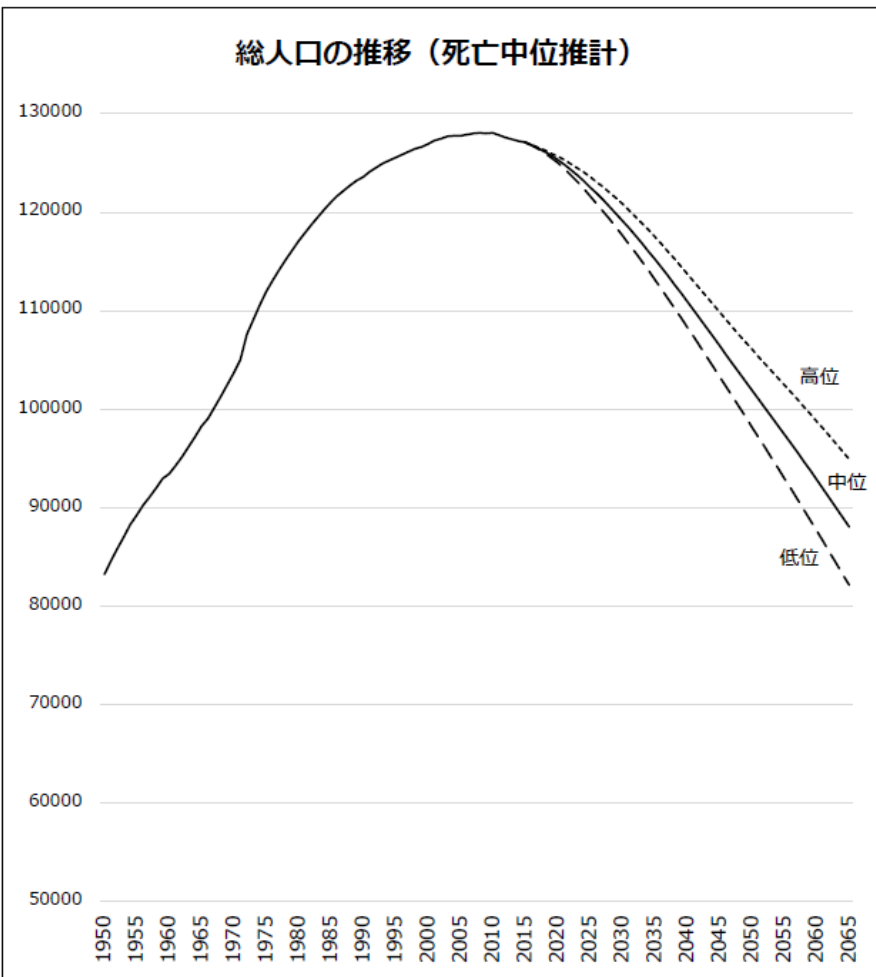
## 想定される論点案

1. 地域の公的基盤と郵便局との連携
  - ① 郵便局を通じたマイナンバーカードの普及や活用
  - ② 郵便局における自治体事務受託の拡大
  - ③ 郵便局と様々な公的基盤との連携の促進
2. 郵便局のDX・データを活かした地域貢献
  - ① 災害時における連携
  - ② 郵便局が構築するデジタル地図の地域での活用
  - ③ 郵便局のスペース・人材を活用した住民のデジタルサービスへのアクセスの支援 (買い物支援、MaaS、医療・健康サービス等)
3. 郵便局のスペース・人材を活用した地域おこし
4. その他

# I 社会環境変化関係

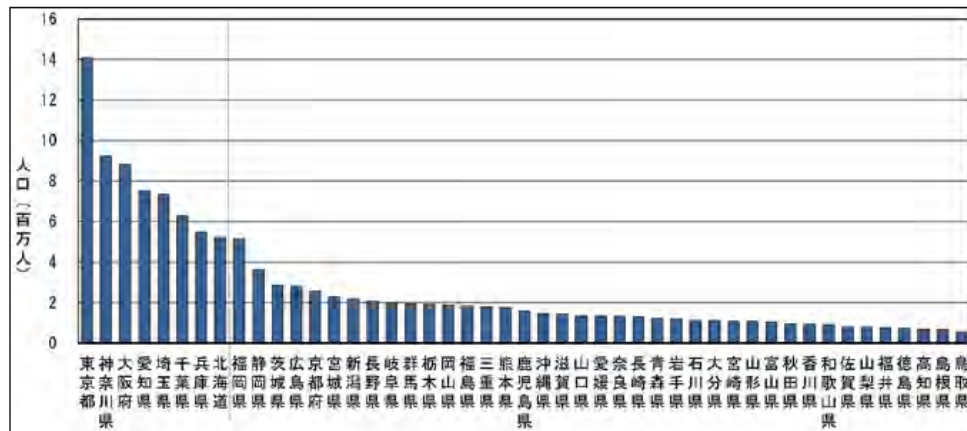
- 我が国の総人口は2008年をピークに減少に転じており、今後も人口減少が加速するものと推計されている。
- 都道府県別に見ると、東京圏(東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県)・沖縄県など9都府県以外においては、人口減少が続いている。

総人口の推移 (死亡中位推計)

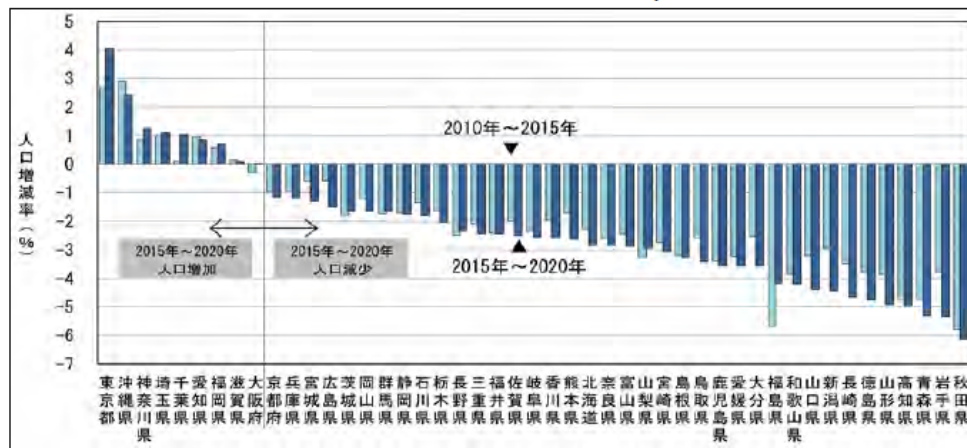


出典:「日本の将来推計人口(平成29年推計)」(国立社会保障・人口問題研究所)を一部加工

都道府県別人口 (2020年)

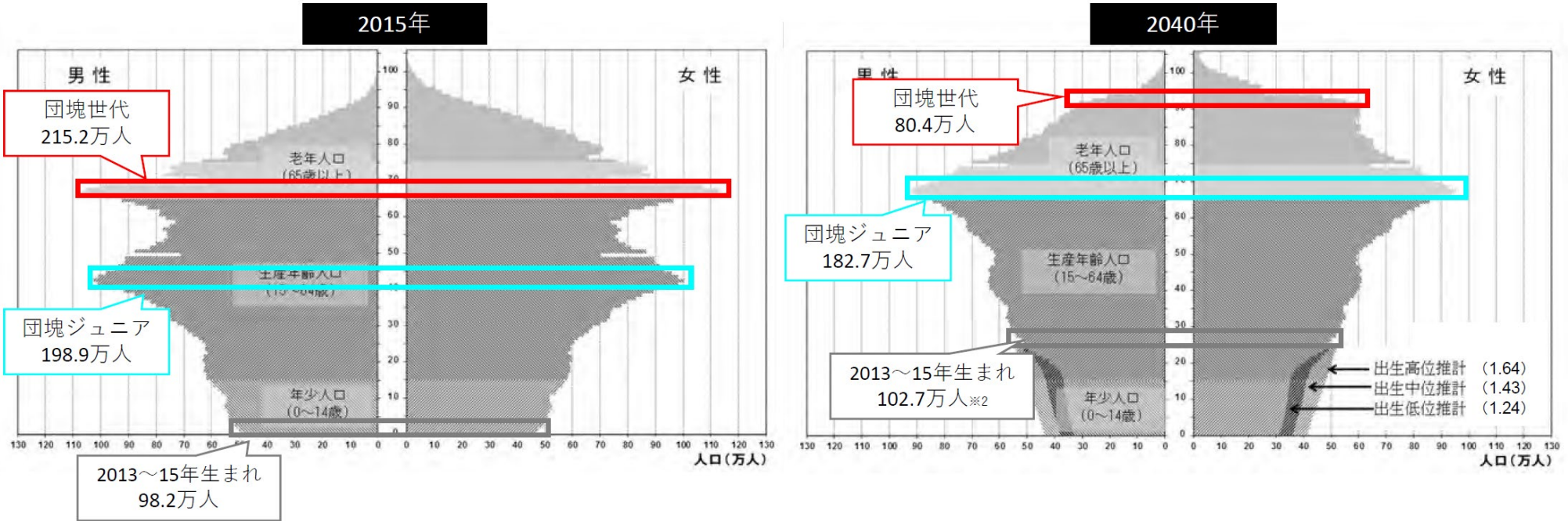


都道府県別人口増減率 (2010年～2015年,2015年～2020年)



出典:総務省「令和2年国勢調査人口速報集計結果」

○ 2040年には、団塊の世代(出生数260~270万人/年)及び団塊ジュニア世代(出生数200~210万人/年)が高齢者となる。全人口の3人に1人が高齢者となり、人口ピラミッドはいわゆる棺おけ型になる。



	出生数	2015年※1	2040年※1
団塊の世代 1947~49年生まれ	267.9万人 ~269.7万人	215.2万人 66~68歳	80.4万人 91~93歳
団塊ジュニア 1971~74年生まれ	200.1万人 ~209.2万人	198.9万人 41~44歳	182.7万人 66~69歳
【参考】 2013~15年生まれ	100.4万人 ~103.0万人	98.2万人 0~2歳	102.7万人※2 25~27歳

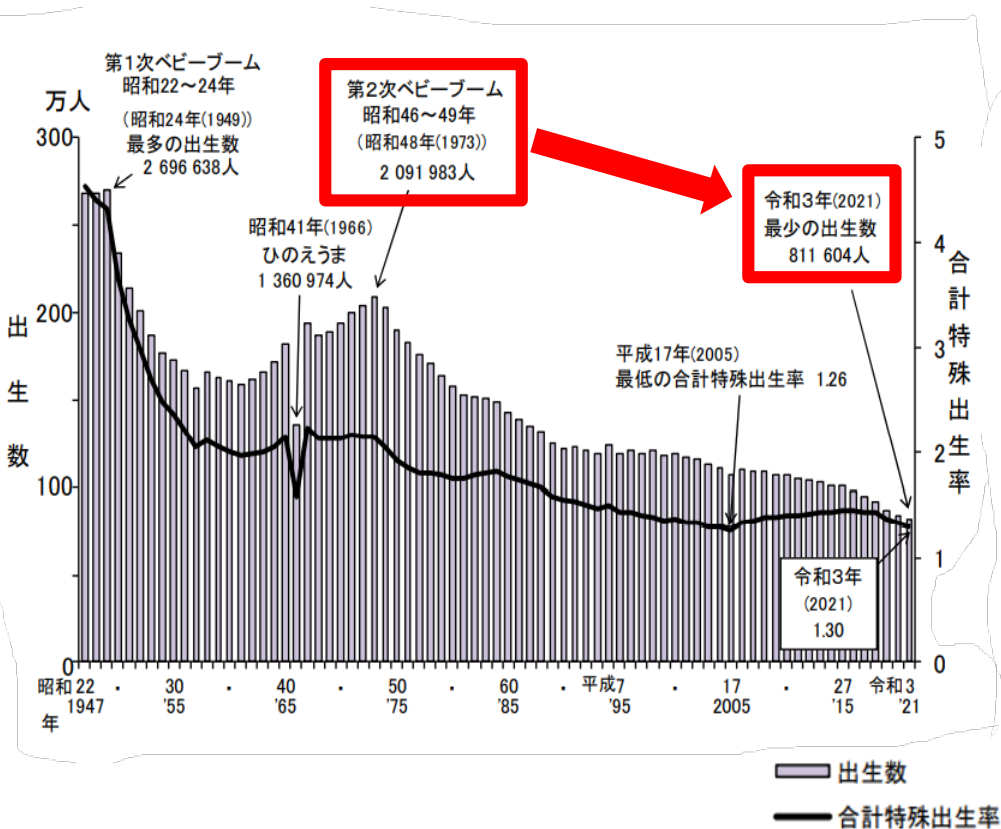
※1 2015年、2040年の各世代人口は各年齢の平均を記載。  
 ※2 日本の将来推計人口は、国籍に関わらず日本に在住する総人口を推計の対象としており、国際人口移動率(数)を仮定して推計を実施している。

出典：厚生労働省「人口動態統計調査」(出生数)、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成29年推計)」(2015年、2040年人口)

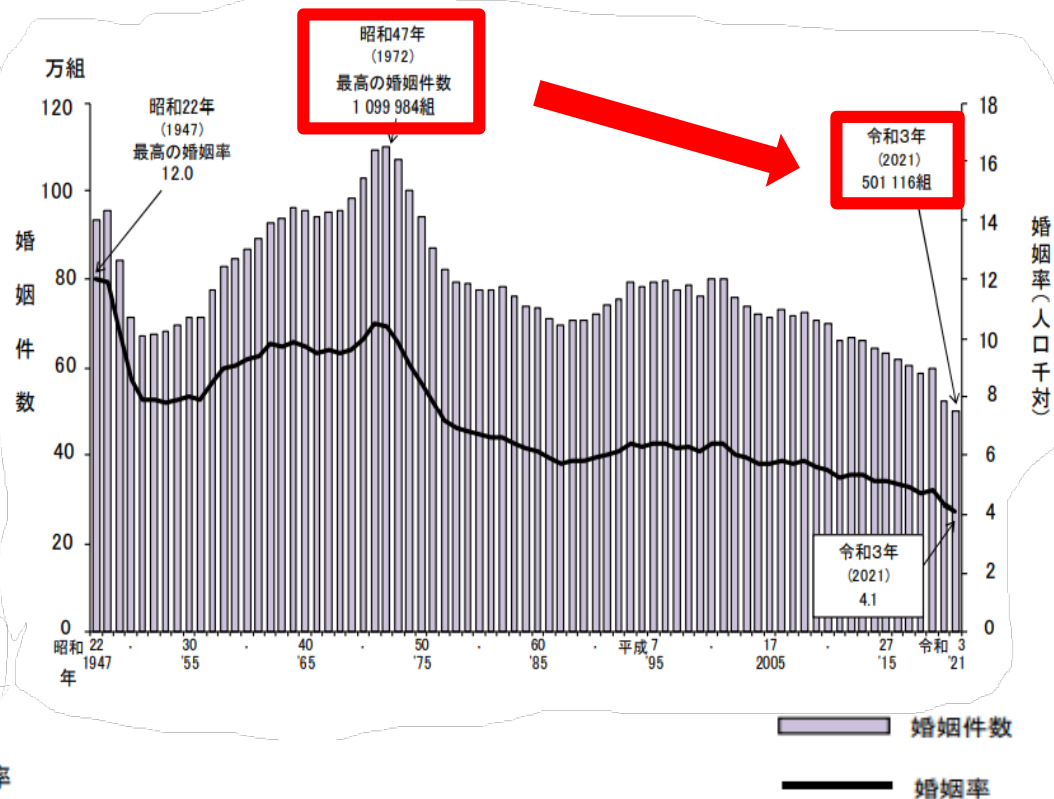
# 出生数及び婚姻件数の推移

- 1973年に200万人を超えていた出生数は、2021年には半分以下の約81万人に。
- 婚姻件数は、1972年の約110万組をピークに、2021年には半分以下の約50万組に。

## 出生数及び合計特殊出生率の年次推移



## 婚姻件数及び婚姻率(人口千対)の年次推移

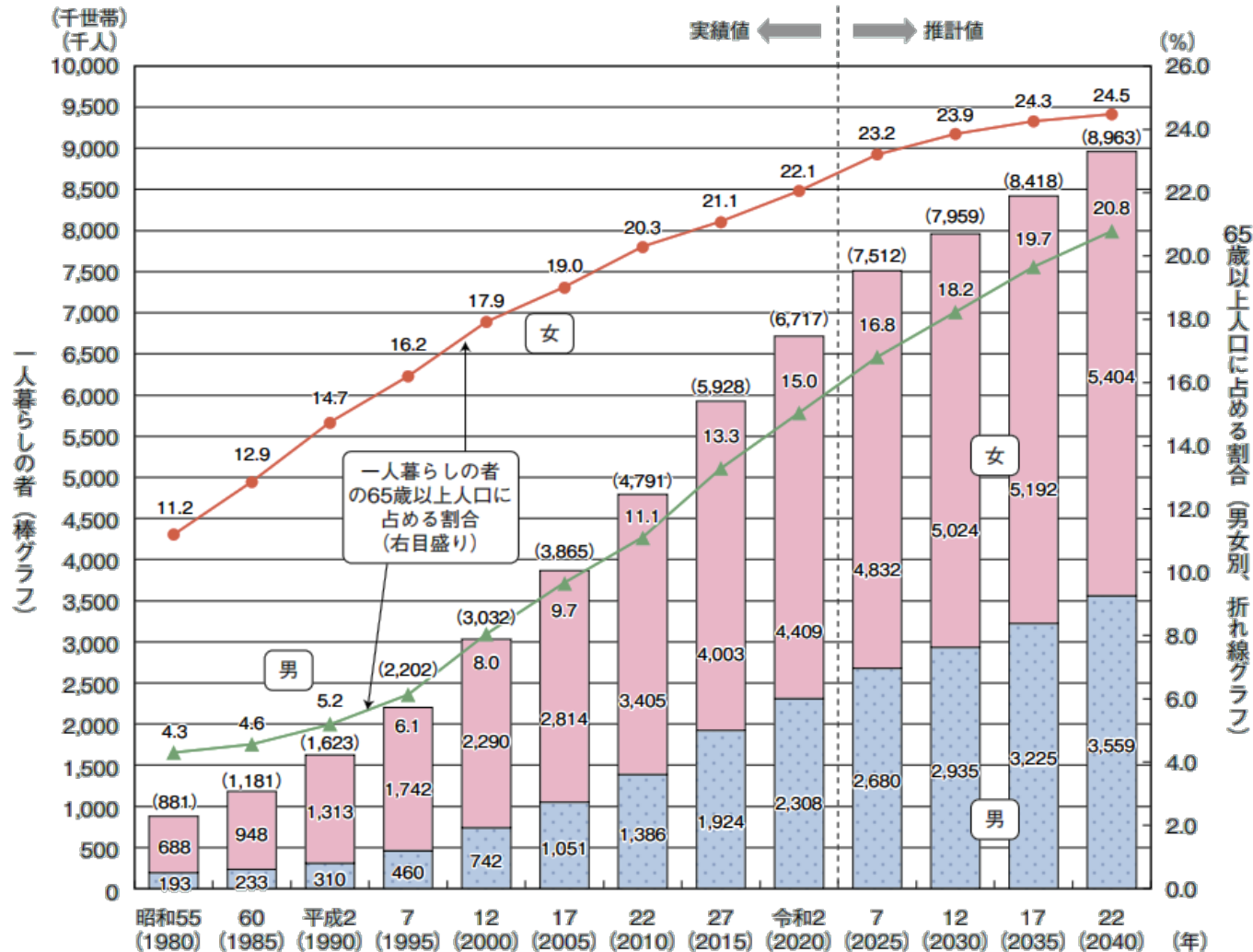


合計特殊出生率とは、「15歳から49歳までの女性の年齢別出生率を合計したもの」で、1人の女性がその年次の年齢別出生率で一生涯の間に生むとしたときの子ども数に相当する。



# 一人暮らしの高齢者の増加

- 一人暮らしの高齢者は年々増加傾向。
- 女性の65歳以上の人口に対する一人暮らしの割合は引き続き高い傾向が続いているが、男性についても2000年に8%だったものが、2020年には15%となるなど急激に増加している。

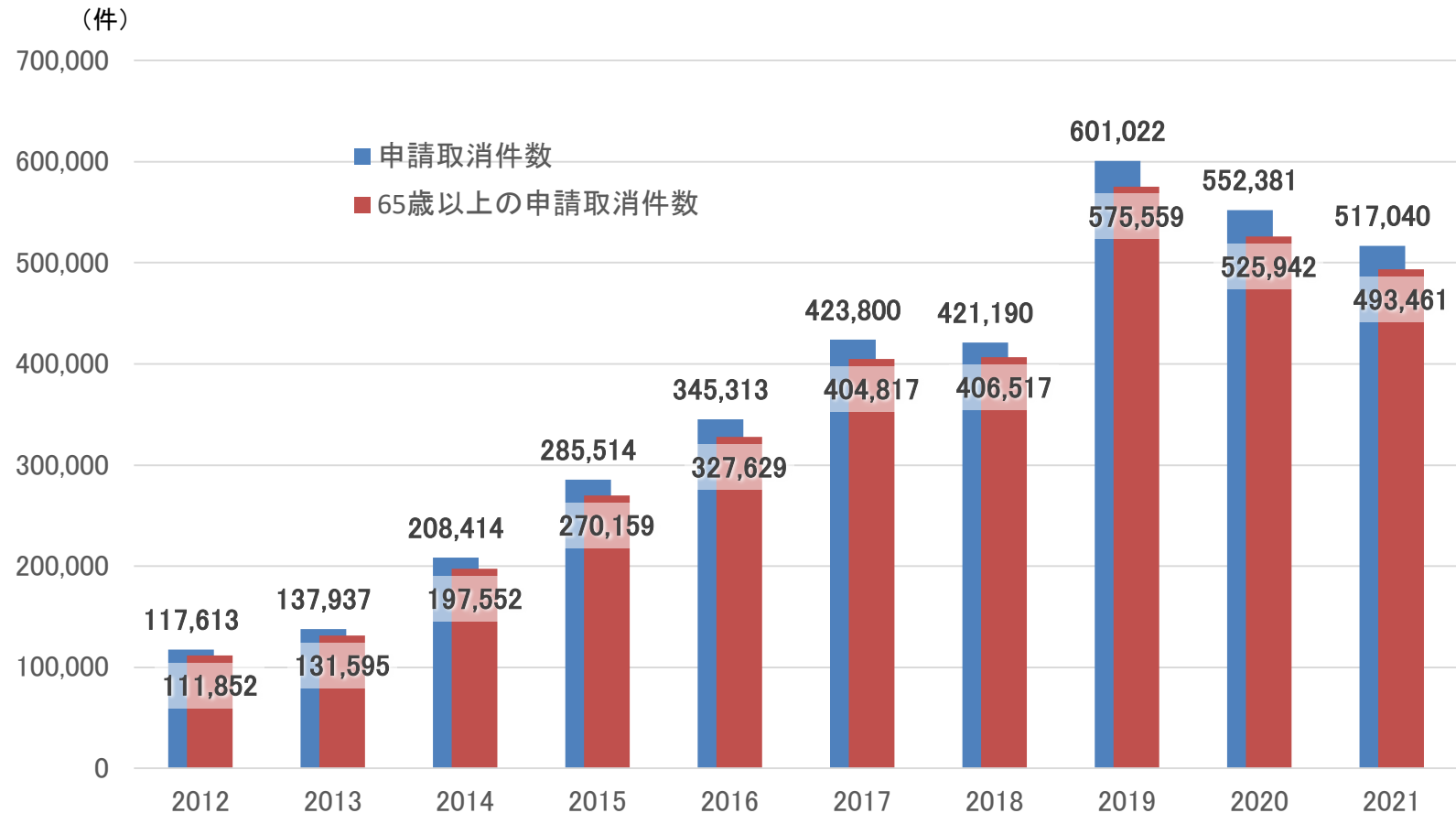


令和2年までは総務省「国勢調査」による人数、令和7年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」(2018(平成30)年推計)による世帯数



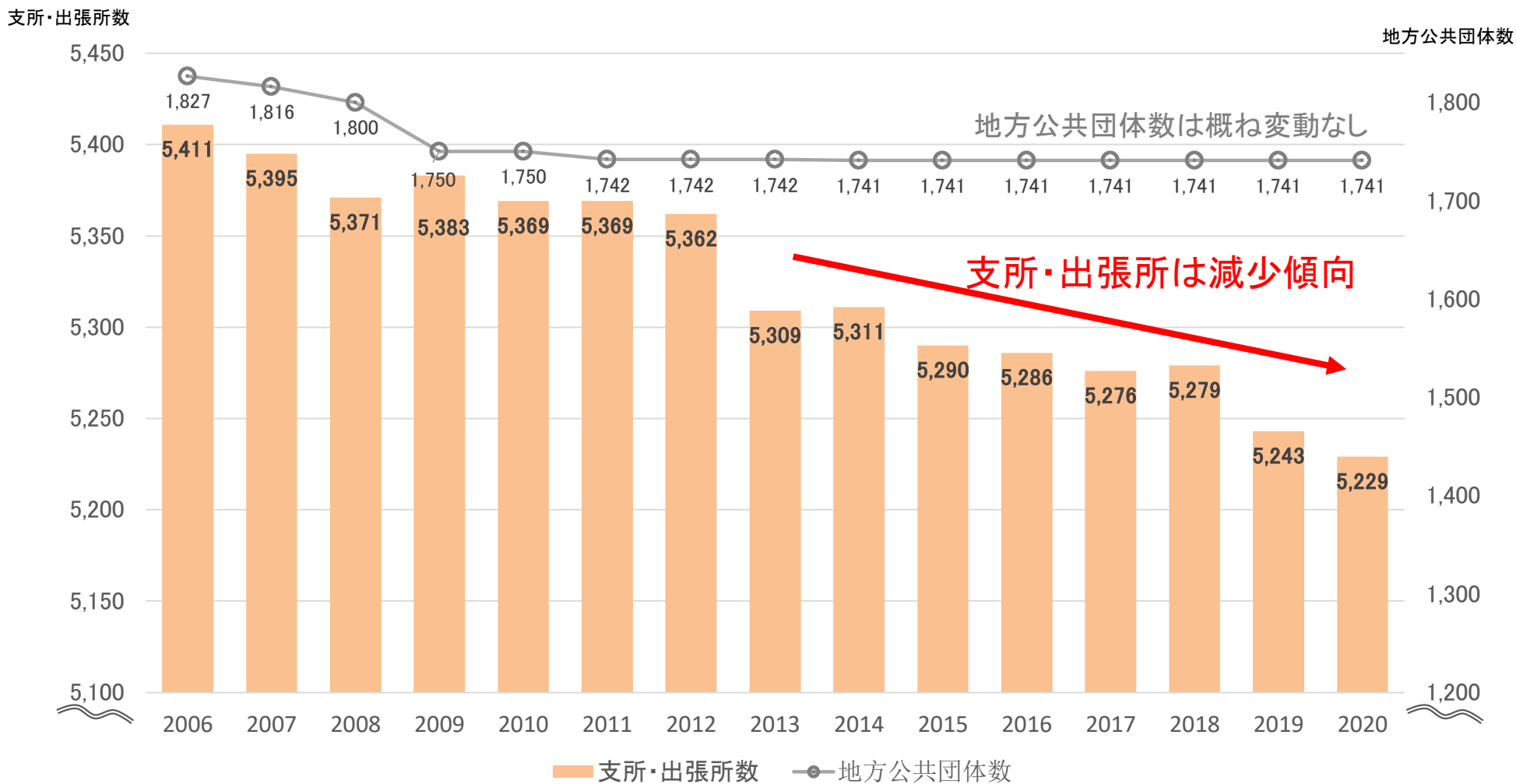
- 近年の高齢者による交通事故の社会問題化を受け、自主返納件数は飛躍的に急増。
- 公共交通手段の少ない地方を中心に「交通弱者」が増加傾向にあることが推察される。

## 運転免許の申請取消（自主返納）件数



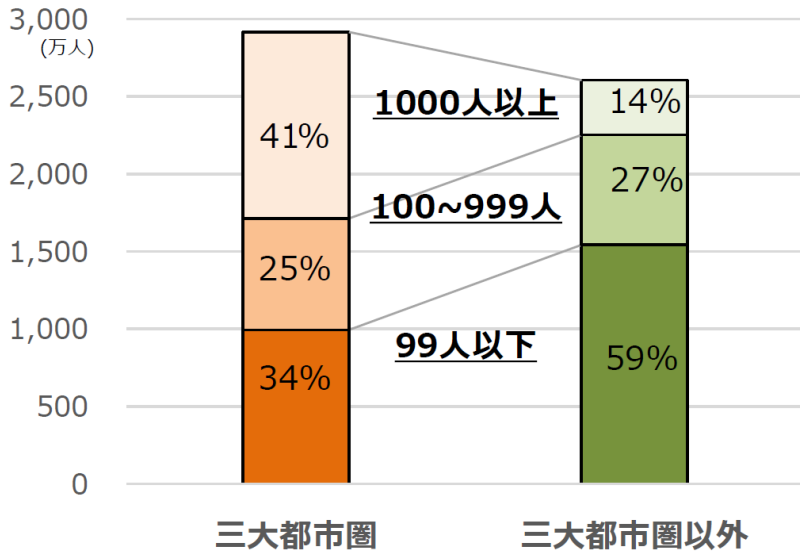
# 自治体の支所・出張所設置数の推移

- 自治体の支所・出張所の統廃合が近年加速。
- 地方公共団体数が横ばいなのに対して、支所・出張所数は減少傾向に。

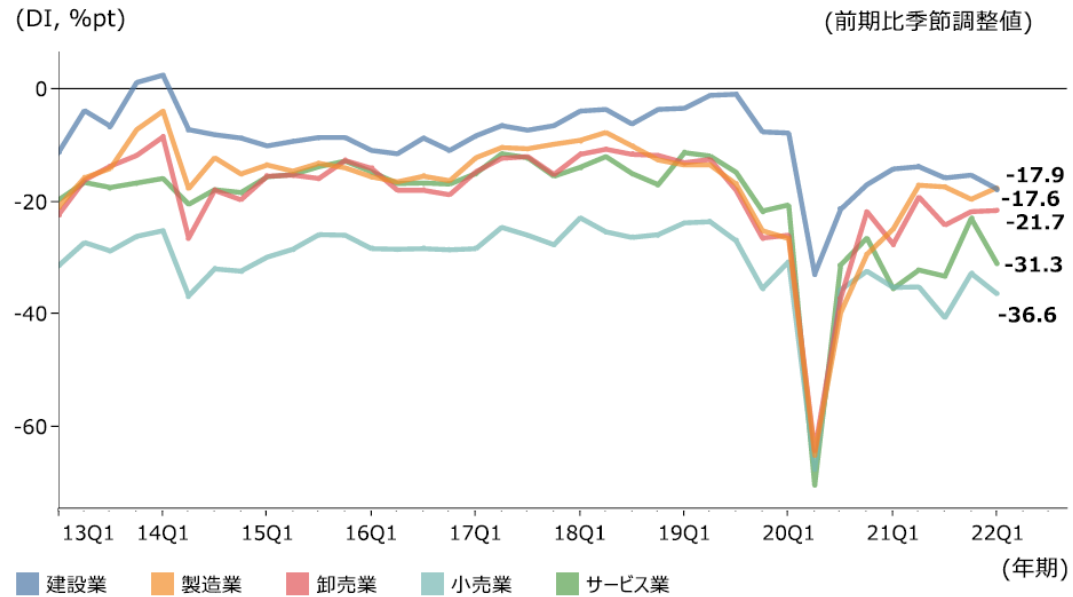


○ 地方部においては86%が中堅・中小企業に雇用されているが、中小企業の業況判断指数は、新型コロナウイルス感染症の流行を受けて急激に悪化。その後の持ち直しの動きも見られるが、依然として厳しい状況。

### 地方部における中堅・中小企業の雇用者割合



### 中小企業の業況判断DIの推移



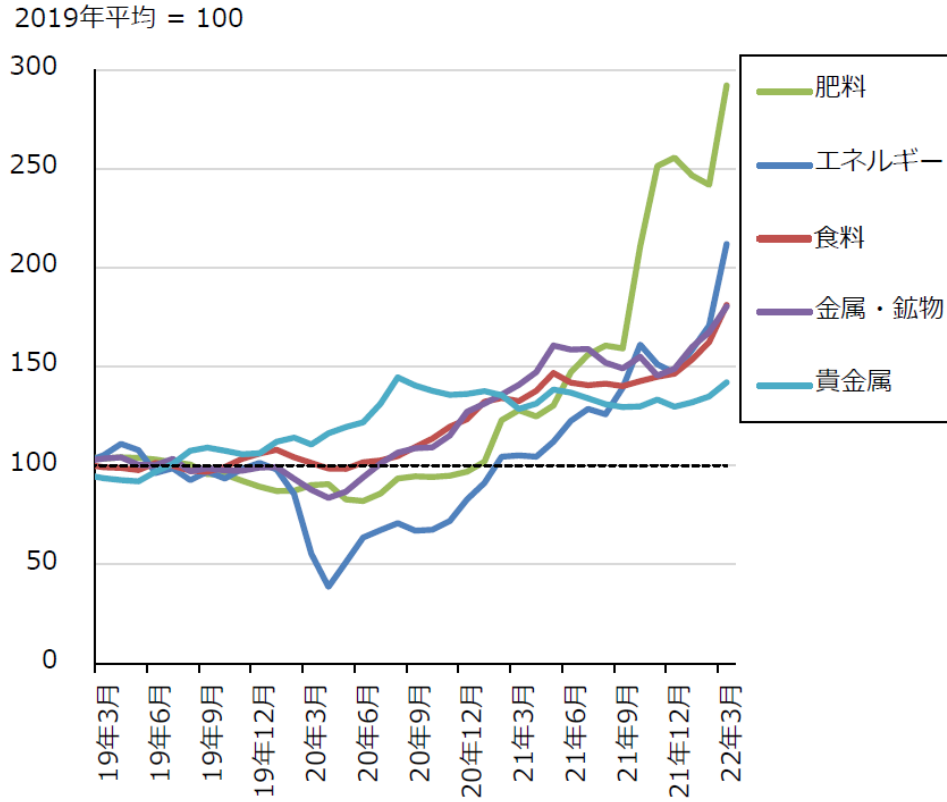
※ここでは雇用者数999人以下を中堅・中小企業と捉えている。  
 (注)三大都市圏：東京圏・名古屋圏・大阪圏、東京圏：埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、名古屋圏：岐阜県、愛知県、三重県、大阪圏：京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、地方圏：三大都市圏以外の圏

出典：中小企業庁・(独)中小企業基盤整備機構「中小企業景況調査」(2022年1~3月期)

出典：経済産業省「平成28年経済センサス活動調査」

○ コロナ禍による物流網の混乱や、ロシアによるウクライナ侵略の影響を受け、経済活動や生活に直結する幅広い物資の価格が上昇。

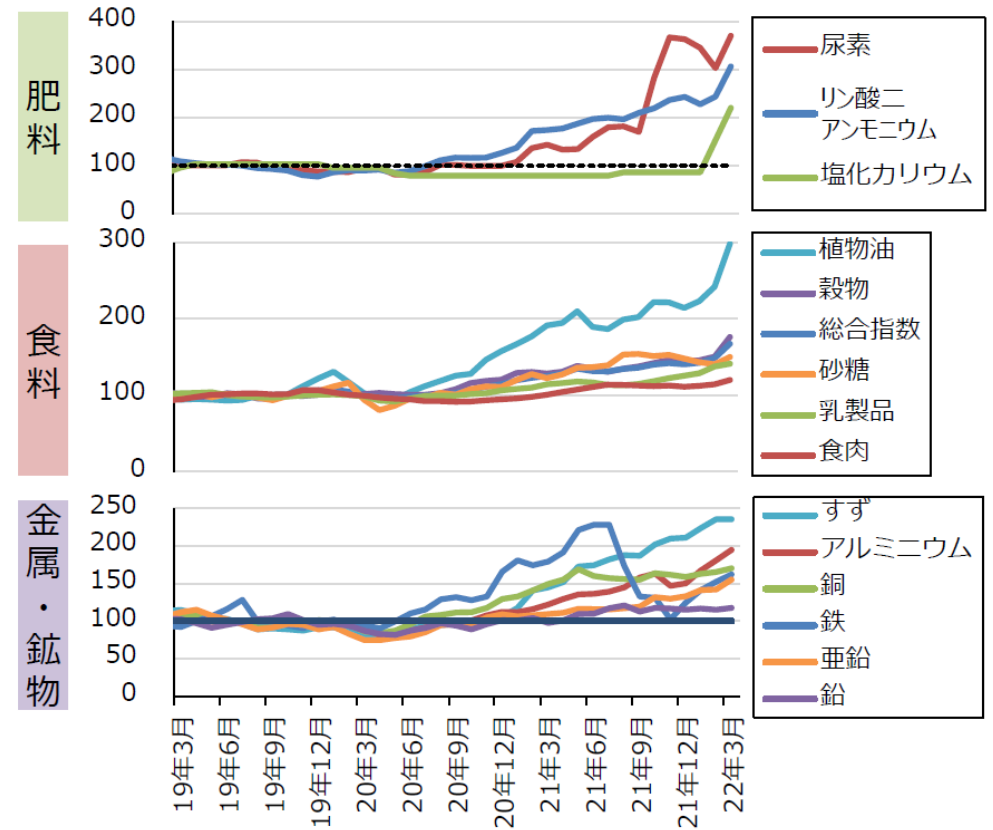
### 主な価格指数



(注)2019年平均=100とした指数。破線は2019年平均。

出典：経済産業省「経済秩序の激動期における経済産業政策の方向性」

### コモディティ別価格指数



(注)2019年平均=100とした指数。破線は2019年平均。

出典：経済産業省「経済秩序の激動期における経済産業政策の方向性」

## Ⅱ 郵便局関係

## 政府

### 日本郵政株式会社

発行済株式を34.3%保有  
(議決権保有割合35.2%)

代表執行役社長	増田 寛也(元総務大臣、元郵政民営化委員会委員長)
社員数(正社員)	1,994名
主な支店等	病院(3)、宿泊施設等(2)
純資産	14兆6,889億円(連結ベース)
主な事業	日本郵政グループの運営
経常収益(連結/単体)	11兆2,647億円/3,005億円
経常利益(連結/単体)	9,914億円/2,177億円
当期純利益(連結/単体)	5,016億円/3,254億円

令和4年3月期決算資料及びディスクロージャー(2022年)等から作成

- ※1 社員数(正社員)及び主な支店等の数は令和4年3月31日時点。
- ※2 各社の「当期純利益」は、「親会社株主に帰属する当期純利益」又は「親会社株主に帰属する当期純損失」の数値。
- ※3 株式保有割合及び議決権保有割合は令和4年8月31日時点
- ※4 令和4年4月1日現在、コンサルタント社員が日本郵便からかんぽ生命へ約1万3千人出向。

議決権保有割合100%

議決権保有割合89%

議決権保有割合48.8%

### 日本郵便株式会社

### 株式会社ゆうちょ銀行

### 株式会社かんぽ生命保険

社長	衣川 和秀
社員数(正社員)	191,702名
主な支店等	支社(13)、郵便局(24,284)
純資産	9,101億円(連結)
主な事業	郵便業務、国内・国際物流業、物販業 銀行窓口業務、保険窓口業務、不動産業
経常収益	3兆6,630億円(連結)
経常利益	1,435億円(連結)
当期純利益	932億円(連結)

社長	池田 憲人(元(株)東日本大震災事業者再生支援機構代表取締役社長)
社員数	12,169名
営業所	235
純資産	10兆3,022億円(連結)
主な事業	銀行業
経常収益	1兆9,776億円(連結)
経常利益	4,908億円(連結)
当期純利益	3,550億円(連結)

社長	千田 哲也
社員数	7,545名
直営店	82
純資産	2兆4,210億円(連結)
主な事業	生命保険業
経常収益	6兆4,542億円(連結)
経常利益	3,561億円(連結)
当期純利益	1,580億円(連結)

窓口業務の委託



- 郵便局は、全国に24,283局設置。
- 日本郵便株式会社法により、日本郵便は、あまねく全国において利用されることを旨として郵便局を設置しなければならない責務を負っている。また、省令により、いずれの市町村においても、一以上の郵便局を設置しなければならず、過疎地においては、改正民営化法施行時の郵便局ネットワークの水準を維持することを旨とする責務を負っている。(日本郵便株式会社法第6条、日本郵便株式会社法施行規則第4条第1項、第2項)

【郵便局数の推移】(単位：局。下段( )書きは、対前年度同月増減数)

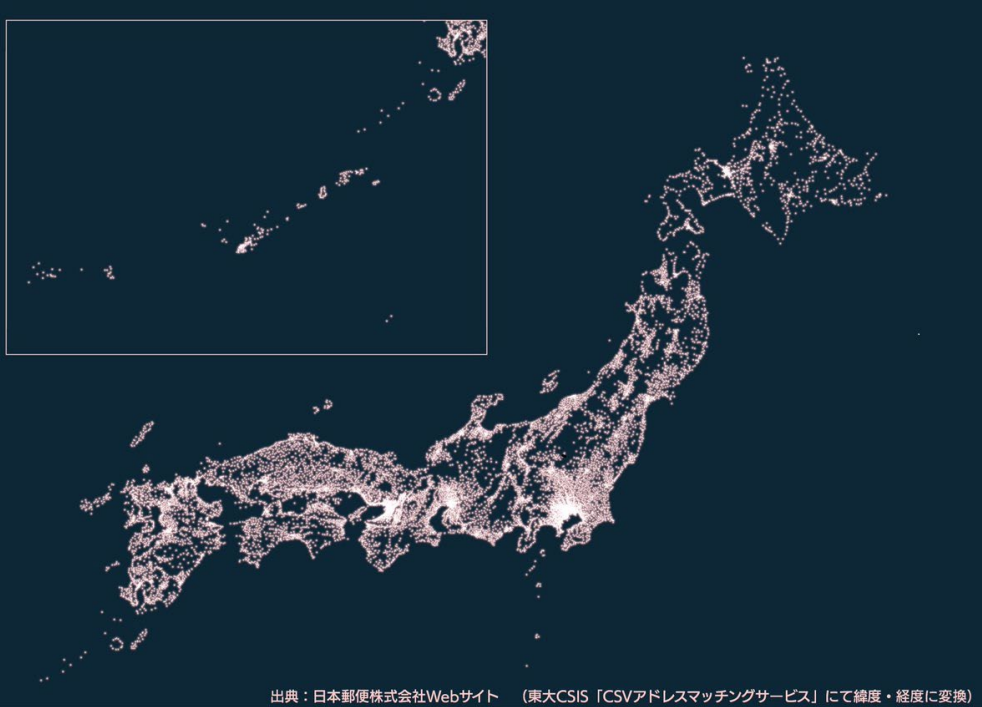
	H19.10.1 (民営化時)	H24.10.1 (統合時)	H30.3末	H31.3末	R2.3末	R3.3末	R4.3末	R4.6末
計	24,540	24,537	24,395 (▲26)	24,367 (▲28)	24,341 (▲26)	24,311 (▲30)	24,284 (▲27)	24,283
直営郵便局	20,241	20,240	20,154 (▲4)	20,153 (▲1)	20,150 (▲3)	20,148 (▲2)	20,145 (▲3)	20,145
簡易郵便局	4,299	4,297	4,241 (▲22)	4,214 (▲27)	4,191 (▲23)	4,163 (▲28)	4,139 (▲24)	4,138
うち一時 閉鎖局	417	240	294 (9)	335 (41)	376 (41)	421 (45)	463 (42)	485

1 上記局数には、分室及び一時閉鎖局を含む。

2 一時閉鎖局とは、その受託者の都合等により5日間以上閉鎖している郵便局をいう。



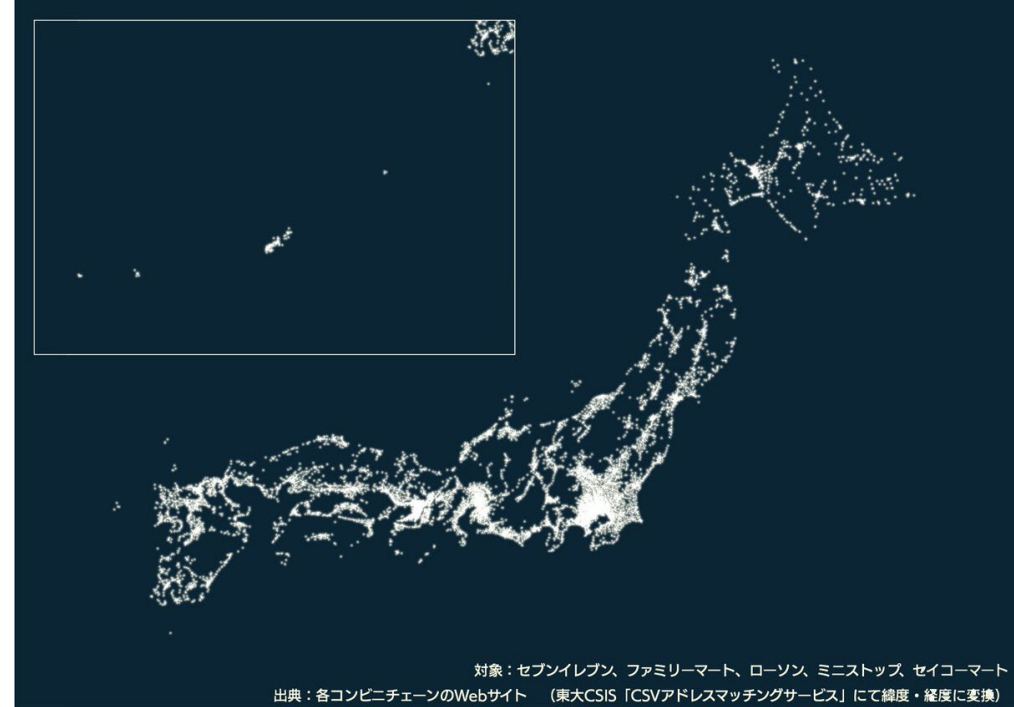
## 郵便局の分布図



<参考：令和4年3月末現在の局数>

24,284局

## 主要コンビニチェーンの分布図



<参考：令和4年3月末現在の店舗数>

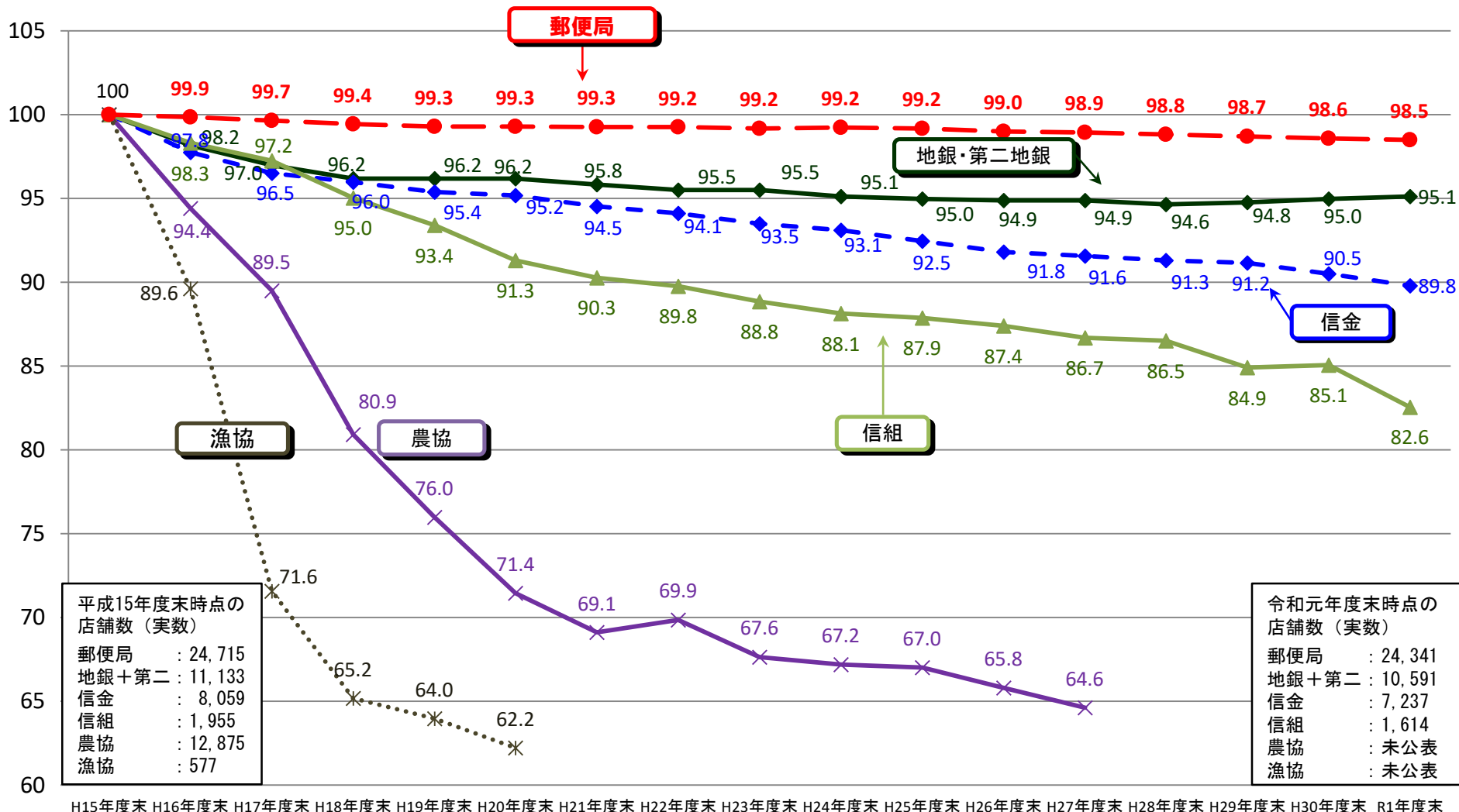
セブンイレブン	21,301軒
ファミリーマート	16,571軒
ローソン	14,664軒
ミニストップ	1,958軒
セイコーマート	1,178軒

出典：地図作者にゃんこそば (@ShinagawaJP) さん

<https://twitter.com/ShinagawaJP/status/1456229761366179843>

※両分布図は令和3年11月以前のデータに基づくもの。

平成15年度末と比較して、郵便局以外の預金取扱金融機関の店舗数は、減少している。



(注1) 平成15年度末の店舗数を100として、その推移を指数化したもの。

(注2) 平成21年度以降の漁協及び平成28年度の農協の店舗数は公表されていない。

出典：全国銀行財務諸表分析（全銀協）、信用金庫概況（信金中金 地域・中小企業研究所）、全国信用組合主要勘定（全国信用組合中央協会）、総合農協統計表（農水省）等

- 日本郵便株式会社は、郵便の業務、銀行窓口業務及び保険窓口業務並びに郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務を営むことを目的とする株式会社と法定されている。(日本郵便株式会社法第1条)
- 日本郵便株式会社は、郵便の役務、簡易な貯蓄、送金及び債権債務の決済の役務並びに簡易に利用できる生命保険の役務については、あまねく全国において公平に利用できるようにする責務(ユニバーサルサービス責務)を有する。
- 郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務等は、総務省に届け出ることとされている。

## 郵便局において提供されるユニバーサルサービス

### 郵便の業務

- 1 郵便物の引受け
- 2 郵便の送達
- 3 郵便物の交付
- 4 郵便切手等の販売

### 銀行窓口業務

- 1 通常貯金の受入れ
- 2 定額貯金及び定期貯金の受入れ
- 3 為替、払込み及び振替

### 保険窓口業務

- 1 各種保険募集
- 2 上記に係る満期保険金及び生存保険金の支払請求の受理

## 郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務等

- 例) ゆうパック(小包)の引受け  
 財形、他行送金、国債の販売、投資信託の販売  
 学資保険の保険募集  
 役務取次事務  
 店頭物販事務  
 郵便局のみまもりサービス  
 不動産業  
 農業  
 集荷場事業  
 駅業務受託 等

## 郵便局事務取扱法に規定する業務

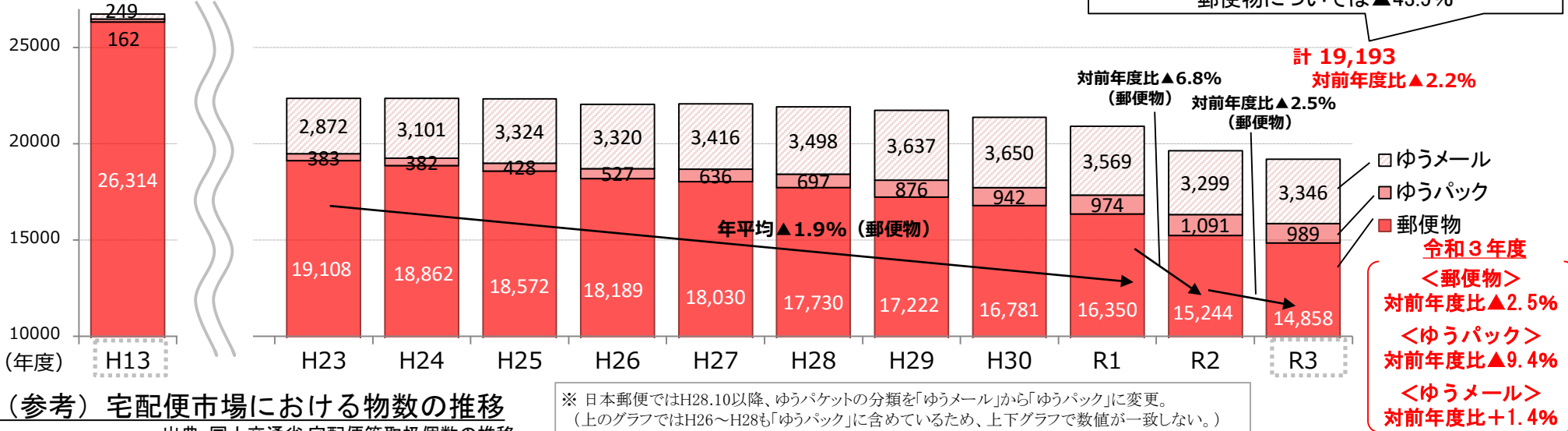
- 例) 住民票の写しの交付  
 戸籍の附票の写しの交付  
 印鑑登録証明書の発行  
 戸籍の謄抄本の交付  
 納税証明書の交付  
 マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新 等

# 引受郵便物等物数の推移

- 令和3年度総引受物数(荷物含む)については、令和2年度比2.2%の減少となった。
- 郵便の引受物数は、平成13年度をピークに毎年減少し、令和3年度はピーク時比 43.5%の減少。

## ○ 引受郵便物等物数の推移

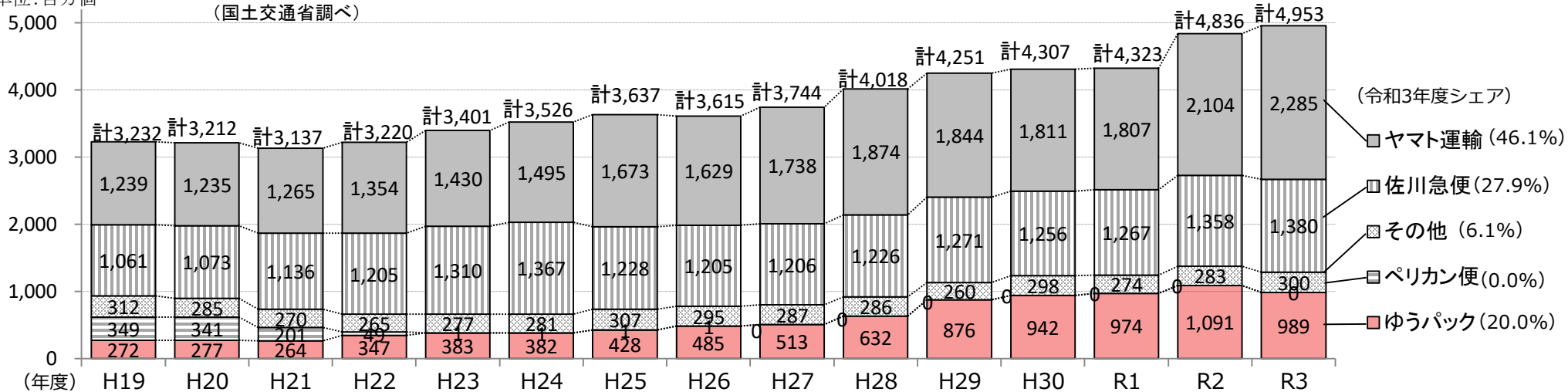
単位:百万通、個 **計 26,725**



## (参考) 宅配便市場における物数の推移

単位:百万個

出典:国土交通省 宅配便等取扱個数の推移 (国土交通省調べ)

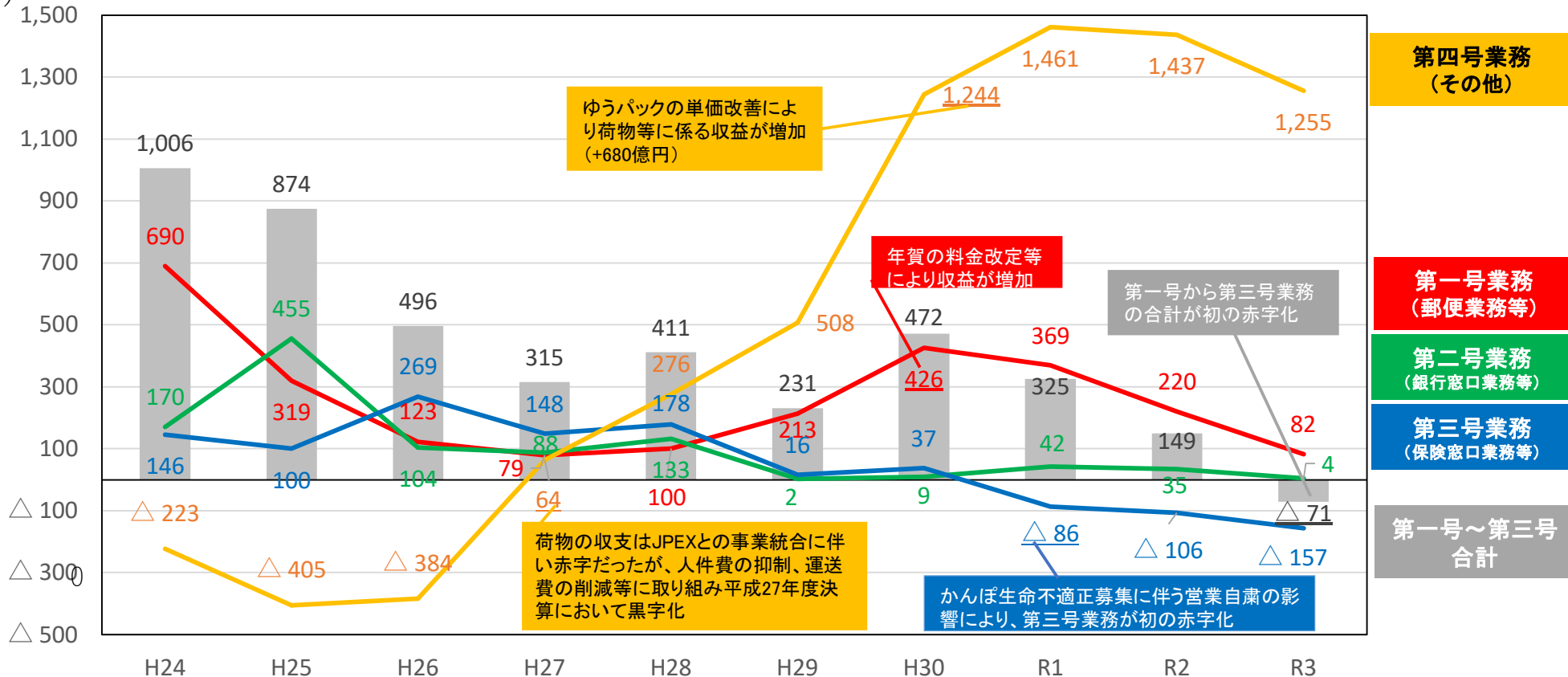


出典:日本郵便(株)プレスリリース

# 日本郵便の業務区分別収支の推移

- 第一号(郵便)業務は、コロナ禍による内国郵便物数減少に歯止めがかからず、営業利益は82億円(▲138億円。▲62.7%)。
- 第二号(銀行窓口)業務は、委託元による手数料単価の引き下げによる総預かり資産事務手数料の減少や、送金需要の減による送金決済事務手数料の減により、営業利益は4億円(▲31億円。▲88.6%)。
- 第三号(保険窓口)業務は、2021年4月1日より営業活動を再開したものの、保有契約件数の減少に歯止めがかからず、維持・集金手数料の減により、営業損益は157億円の赤字(▲51億円)。
- 第四号(その他)業務は、ゆうパック・ゆうパケットの減や、前年度に一時的にあった不動産売却収益がないことにより、営業利益は1,255億円(▲182億円。▲12.7%)。

(億円)



(備考) 第一号: 郵便、印紙の売りさばき業務 等  
 第二号: 銀行代理業務のうち、通常貯金・定期貯金・為替 等

第三号: 保険業務のうち、終身保険・養老保険の募集 等  
 第四号: 荷物、金融ユニバ外商品、不動産、物販 等



- 郵政事業のユニバーサルサービスは、法令上、日本郵政・日本郵便に提供義務が課されている。一方、そのコストは、日本郵便とゆうちょ銀行及びかんぽ生命との「民・民」の契約によって決められるため、将来のユニバーサルサービス提供に支障が生じるおそれがあった。
- このような状況を受け、郵政事業のユニバーサルサービスが、安定的・継続的に提供されることを確保するため、平成30年6月、「交付金・拠出金制度」が創設<sup>※</sup>された。 ※ 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(平成30年法律第41号)
- 本制度では、郵便局ネットワークの維持に要する費用のうち、基礎的費用を、(独)郵政管理・支援機構が関連銀行(ゆうちょ銀行)及び関連保険会社(かんぽ生命)から徴収し(拠出金)、日本郵便に交付する(交付金)。
- 平成31年4月より運用開始。毎年度、(独)郵政管理・支援機構が必要額を算定し、情郵審への諮問を経て、総務大臣が認可。

## 1. ユニバーサルサービスのコスト負担方法

日本郵便と、関連銀行・関連保険会社との間の「民・民」の契約で決定



- ・ 基礎的費用\*は「交付金・拠出金制度」で賄う
- ・ それ以外の費用は「民・民」の契約で決定

## 2. 交付金・拠出金制度のスキーム

R4年度: 2,307億円  
 R3年度: 2,370億円  
 R2年度: 2,374億円  
 R1年度: 2,378億円

関連銀行(ゆうちょ銀行)

関連保険会社(かんぽ生命)

拠出金

R4年度: 502億円  
 R3年度: 540億円  
 R2年度: 561億円  
 R1年度: 576億円

(独) 郵政管理・支援機構

交付金

日本郵便

郵便局ネットワーク

R4年度: 2,808億円  
 R3年度: 2,910億円  
 R2年度: 2,934億円  
 R1年度: 2,952億円

\*: 基礎的費用

郵便局ネットワークの維持に要する費用のうち、あまねく全国において、郵便局(簡易郵便局も含む)で郵政事業に係る基本的な役務が利用できるようにすることを確保するために不可欠な費用。具体的には、全国の郵便局ネットワークを2名局で構成して郵便局窓口業務を行う場合に必要と計算される人件費、賃借料・工事費など局舎維持費、現金の輸送・管理費、固定資産税及び事業所税等。

令和4年度においては、基礎的費用(「不可欠な費用」)は約4,138億円。ここから、日本郵便に係る按分額(約1,331億円)を控除した額(約2,808億円)が交付金・拠出金に相当する。

### Ⅲ 情報通信審議会平成30年7月10日答申を 受けた総務省の取組



## 実証事業「郵便局×地方自治体等×ICT」について

## 平成30年審議会答申

- ・ 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利便性向上の取組を、ICTを活用しながら、複数同時に実証事業として実施（留意点：地域の創意工夫に基づく事業の公募、地域の関係者・団体の参画等）
- ・ その成果を、ICTを活用した郵便局と地方自治体等との連携策「郵便局×地方自治体等×ICT」（パッケージ）としてメニュー化し（郵便局のビジネスモデル、役割・費用分担、ICTの活用方法、外部人材の活用方法等）、これを全国の郵便局及び地方自治体等に普及展開。



## 国の取組状況

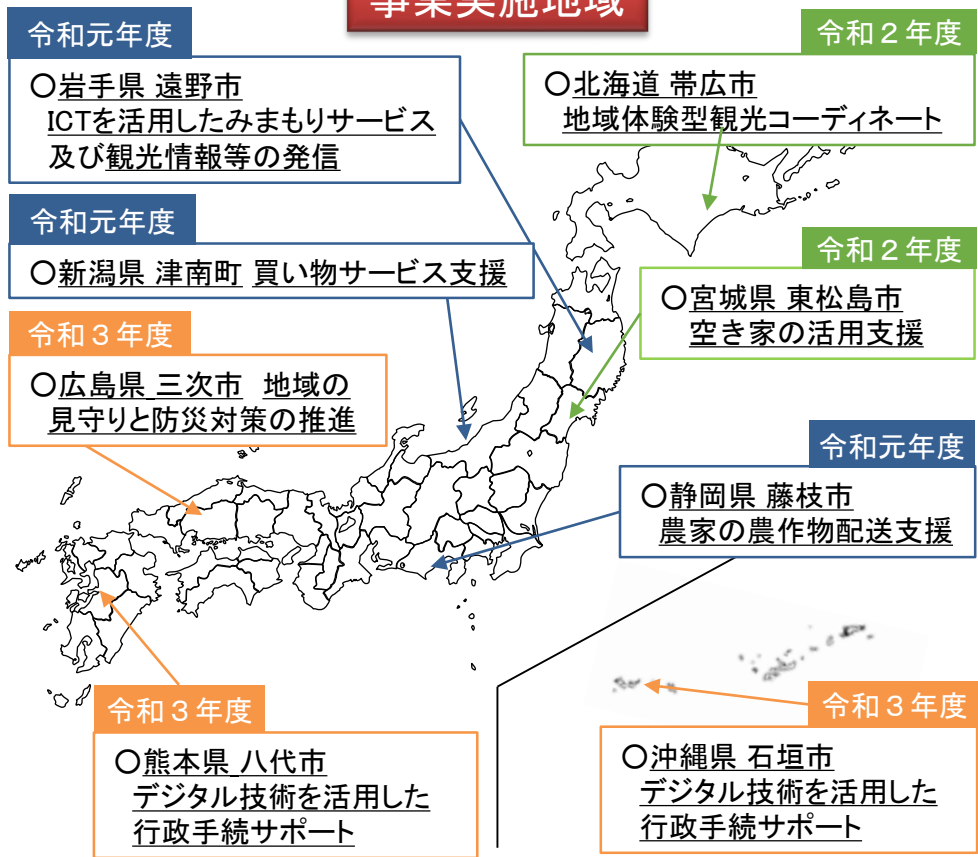
- 「郵便局活性化推進事業（郵便局×地方自治体等×ICT）」（令和元年度～令和3年度）  
郵便局と地方自治体等の連携により、地域の諸課題解決や利用者利便の向上を推進するための実証実験を実施  
※「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」は、実証実験を踏まえ、令和4年1月から実サービスとして日本郵便が展開
- 「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」（令和4年度～）  
郵便局と地方公共団体等の地域の公的地域基盤が連携し、地域課題を解決するための実証事業を実施し、モデルケースを全国に展開

あまねく全国に存在する郵便局と地方自治体等の連携により、地域の諸課題解決や利用者利便の向上を推進するための実証を行い、モデル事業として全国に普及展開する。

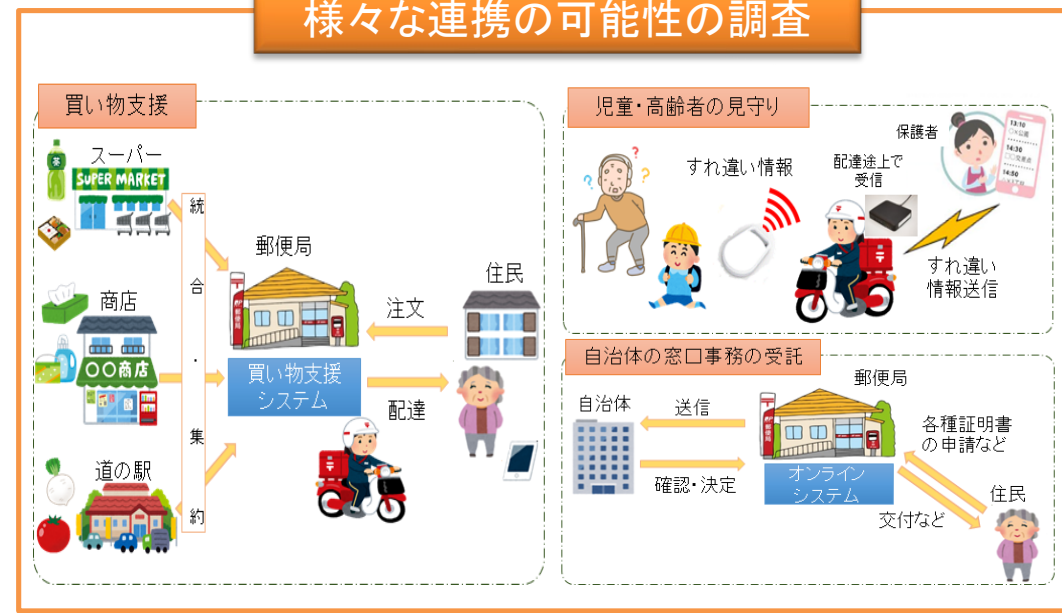
- わが国では、少子高齢化、人口減少、ICTの進展など社会環境が変化していく中で、あまねく全国存在する郵便局は、「国民生活の安心安全の拠点」として期待される役割は高まっている。
- 今後、郵便局の強みを生かしつつ、ICTを活用するなどした郵便局と地方自治体等の連携が有効な分野及び住民サービス等の調査、関係者の役割分担や継続するための課題等の整理を通じて、モデルケースを創出し、その成果を、全国の郵便局、地方自治体等へ普及展開する。

(計画年数: 令和元年度～令和3年度)

## 事業実施地域



## 様々な連携の可能性の調査



- 行政サービスの補完
- 暮らしの安心・安全のサポート
- 住民生活のサポート
- まちづくりのサポート

日本郵便は、複数の地方自治体との実証事業※を通じて開発した「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」を、2022年1月から地方自治体向けの新サービスとして提供開始。

※ 総務省の郵便局活性化推進事業として、2019年度に岩手県遠野市、2021年度に広島県三次市において、それぞれ実証実験を実施。

## 1. 目的

高齢者にも利用しやすいスマートスピーカーを活用した本サービスの提供を通じ、高齢者の生活状況の効率的な確認の機会などを提供し、地方自治体が抱える高齢者見守りに関する課題解決に貢献。

## 2. サービス概要

- 利用者の自宅に設置したスマートスピーカーを通じ、利用者の生活リズムにあわせて生活状況、服薬状況、食事および睡眠などを確認。地方自治体は、利用者同意の下、生活状況確認結果をWEB上の管理画面により一覧で確認可能。
- 利用者は、スマートスピーカーの音声・ビデオ通話機能を通じて非対面・非接触によるコミュニケーションを自治体や家族などと取ることが可能。また、ニュースや音楽など、音声サービスを通じたエンターテインメント機能を利用することも可能。
- 利用者の家族なども、利用者の生活状況確認結果の把握や写真・動画・メッセージの送信のほか、利用者とビデオ通話が可能。
- スマートスピーカーの設置やお困りの場合に備え、郵便局での問い合わせ窓口の設置、(局員による)みまもり訪問サービスと併用した定期的なスマートスピーカーの利用状況確認などのオプションサービスを提供することで、利用者一人一人に寄り添ったフォローが可能。



<Amazon社製Echo Show10>



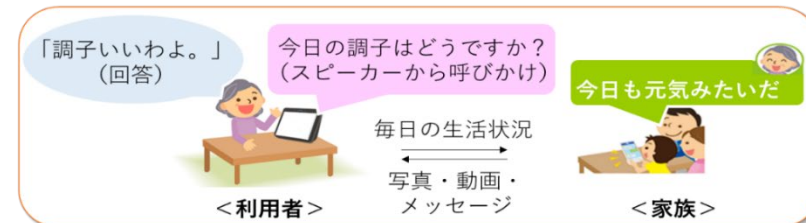
<ご利用されている様子>

## 3. 開始時期

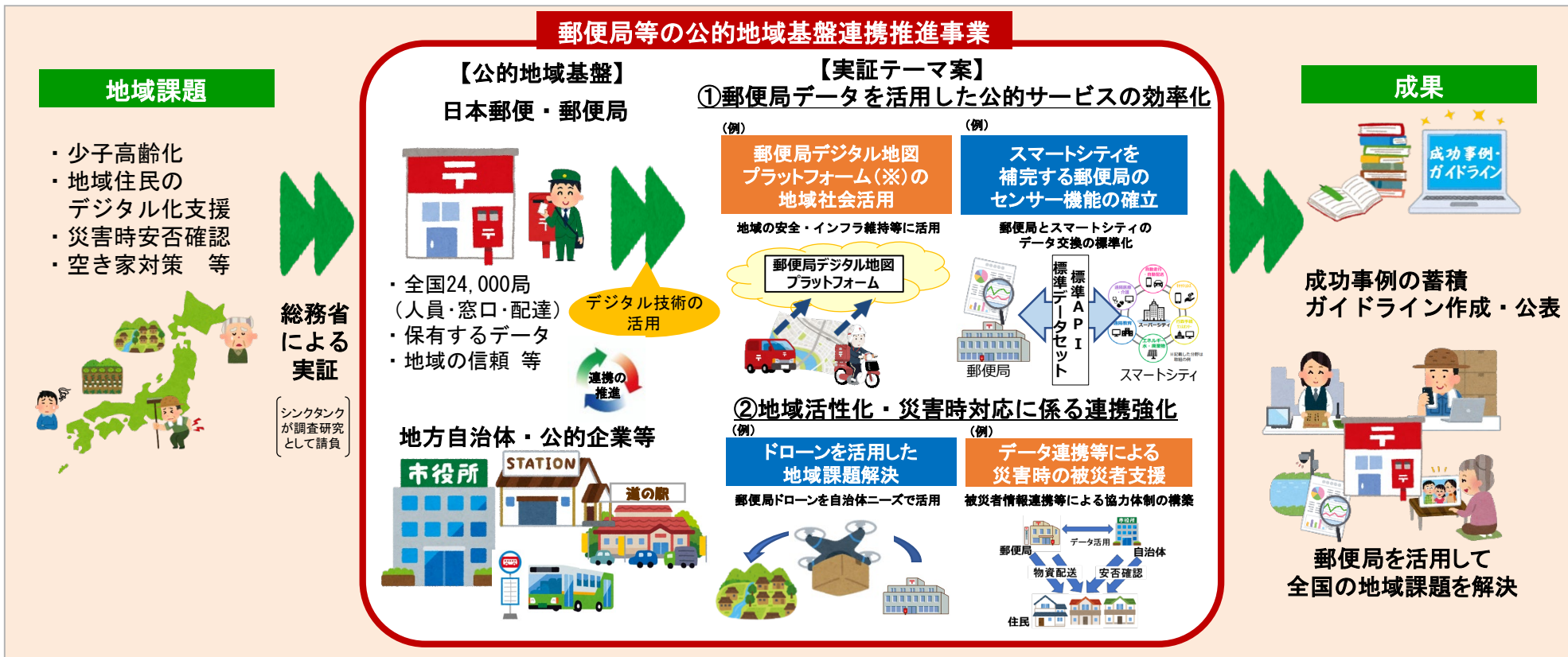
2022年1月(2022年8月1日現在で、長野県大鹿村、長野県南牧村、岐阜県飛騨市、北海道平取町、大阪府河内長野市の5自治体が利用。)

※鳥取県米子市・日吉津村、愛媛県宇和島市、大阪府河内長野市の4自治体が令和3年度補正予算デジタル田園都市国家構想推進交付金に採択。

## 4. サービスイメージ図



- デジタル社会の進展への対応、自然災害や感染症対策などの地域の課題解決に向けて、デジタル技術と全国24,000局の郵便局ネットワークを活用。
- 郵便局と地方公共団体等の地域の公的基盤が連携して地域課題を解決するための実証事業を実施し、モデルケースを全国に展開。



(事業主体) シンクタンク  
 (事業スキーム) 調査研究(請負)  
 (計画年度) 令和4年度～令和6年度

令和5年度要求額 120百万円 (令和4年度予算額:80百万円)



## 環境整備について

## 平成30年審議会答申

- ・ 地方自治体や郵便局の具体的なニーズを踏まえ、
  - ①公権力の行使に該当しない業務のうち、郵便局で受託できるものの範囲を明確化する
  - ②地方自治体職員が郵便局に常駐せずとも、ICTを活用する等して適切な管理を行うことを可能とするために、どのような方法があるのか検討する等、そのニーズに応える業務委託のあり方を検討し、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。
- ・ その際、①・②の取組を行った上で、制度面の課題があれば、見直しの必要性を含めて検討。

## 国の取組状況

## ①について

「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」改正（令和3年5月）  
次の事務の追加

- ・ 転出届の受付・印鑑登録の廃止申請の受付等の事務
- ・ マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新等に係る事務

## ②について

- ・ 沖縄県石垣市で郵便局における証明書交付事務にマイナンバーカード等を用いた申請書作成支援システムを活用する実証実験を実施（令和3年度）
- ・ 「郵便局におけるマイナンバーカード利活用推進事業」（令和3年度補正予算）を実施し、郵便局型マイナンバーカード利用端末の開発・実証中（令和4年度）

## 改正の背景

※ 地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律(平成十三年法律第二十号)

## 情報通信審議会平成30年7月10日答申

- 地方自治体や郵便局の具体的なニーズを踏まえ、公権力の行使に該当しない業務のうち、郵便局で受託できるものの範囲を明確化する等、その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。

## 令和2年地方分権提案

- 令和2年の地方分権提案において、長野県泰阜村等から郵便局で取り扱わせることができる自治体事務の拡大について要望があった。
- これを受け、「令和2年の地方からの提案等に関する対応方針」において、当該事務に転出届の受付・印鑑登録の廃止申請の受付等の事務を追加することとされた。

## マイナンバーWG

- 電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化(ロック解除)・再設定が可能な場所の充実に対するニーズが高まっている。
- これを受け、「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ報告」において、郵便局においてマイナンバーカードの電子証明書の発行・更新等を可能とすることとされた。

## 郵便局事務取扱法の一部改正

郵便局取扱事務:地方公共団体が指定した郵便局は、以下の5つの証明書等に係る事務が可能。

- ① 戸籍・除籍の謄本、抄本、記載事項証明書等、
- ② (地方税の)納税証明書、
- ③ 住民票の写し及び住民票記載事項証明書、
- ④ 戸籍の附票の写し、
- ⑤ 印鑑登録証明書

⇒ 本改正において、郵便局取扱事務に

「転出届の受付・印鑑登録の廃止申請の受付等の事務」(← 第11次地方分権一括法による)、  
マイナンバーカードの「電子証明書の発行・更新等に係る事務」(← デジタル社会形成整備法による)を追加。



市区町村が指定した郵便局窓口においても、  
 転出届の受付・印鑑登録の廃止申請の受付等※<sup>1</sup>、電子証明書の発行・更新等※<sup>2</sup>が可能に

※<sup>1</sup> 法律規定事項ではないが、本改正にあわせ、代理人による証明書等(上記①～⑤)の交付の請求の受付等も可能となる。※<sup>2</sup> 法律規定事項ではないが、本改正にあわせ、電子証明書の暗証番号の初期化(ロック解除)・再設定も可能となる。

- 郵便局事務取扱法<sup>※1</sup>に基づき、郵便局窓口において自治体が発行する証明書(住民票の写し等)の交付事務を受託<sup>※2</sup>(165市区町村562郵便局(令和4年6月末現在))。  
<sup>※1</sup>「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」  
<sup>※2</sup> 受託には、あらかじめ、①日本郵便に協議、②地方公共団体の議会の議決、が必要。
- 郵便局窓口では、その他の行政事務も受託(20市町村(令和4年6月1日現在))。一部の自治体は、郵便局への委託にあわせて支所を廃止。
- バス回数券やごみ袋の販売等の自治体独自の事務を含めると、298自治体4,709郵便局(令和4年6月末現在)で事務を委託。

### (1) 郵便局事務取扱法に基づき取扱可能な事務

- ① 戸籍・除籍の謄本、抄本、記載事項証明書等の交付
- ② (地方税の)納税証明書の交付
- ③ 住民票の写し、住民票記載事項証明書、除票の写し及び除票記載事項証明書の交付
- ④ 戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写しの交付
- ⑤ 転出届の受付、転出証明書の引渡し<sup>※</sup>
- ⑥ マイナンバーカードの署名用電子証明書の発行・更新等<sup>※</sup>
- ⑦ マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書の発行・更新等<sup>※</sup>
- ⑧ 印鑑登録証明書の交付
- ⑨ 印鑑登録の廃止申請の受付<sup>※</sup>

※令和3年5月の法改正により追加。

### (2) 郵便局が受託しているその他の行政事務

国民健康保険関係の各種届出書等の受付、介護保険関係の各種届出書・申請書の受付、児童手当の各種請求書・届出書の受付、狂犬病予防注射済票の交付 等

### (3) 郵便局が受託している自治体独自の事務

バス回数券等の販売・交付、ごみ処理券・ごみ袋の販売、商品券の販売 等



長野県泰阜村(左図)、栃木県日光市(右図)における自治体事務の受託



事務内容	取扱状況(令和4年7月)	
	自治体数	郵便局数
証明書交付等事務(合計)	165	562
① 戸籍・除籍の謄本, 抄本, 記載事項証明書等	147	527
② (地方税の)納税証明書	125	472
③ 住民票の写し, 住民票記載事項証明書, 除票の写し及び除票記載事項証明書	165	562
④ 戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写し	130	457
⑤ 転出届の受付, 転出証明書の引渡し※	3	4
⑥ マイナンバーカードの署名用電子証明書の発行・更新等※	3	3
⑦ マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書の発行・更新等※	3	3
⑧ 印鑑登録証明書の交付	164	560
⑨ 印鑑登録の廃止申請の受付※	3	5

※令和3年5月の法改正により追加。

1-(2) 証明書交付等事務に加え、その他の行政事務を郵便局が受託している自治体(包括的な事務受託)

受託状況	その他の行政事務の例
20自治体※2	国民健康保険関係の各種届出書等の受付、介護保険関係の各種届出書・申請書の受付等、児童手当の各種請求書・届出書の受付、狂犬病予防注射済票の交付 等

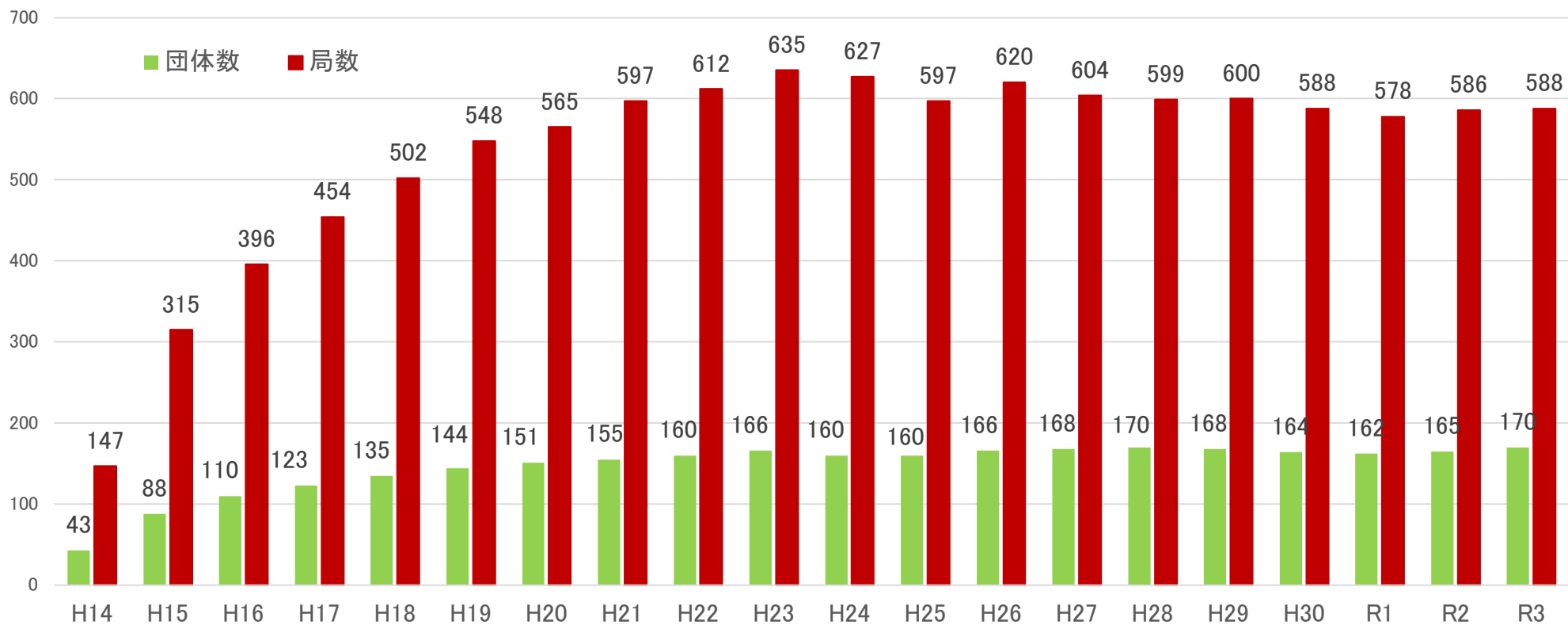
※2 長野県泰阜村(令和元年7月29日～)以来、石川県加賀市、福島県二本松市、静岡県東伊豆町、茨城県大子町、島根県西ノ島町、山口県萩市、茨城県石岡市、岩手県二戸市、岐阜県多治見市、山口県長門市、栃木県日光市、福岡県嘉麻市、北海道白老町、岐阜県安八町、北海道積丹町、愛知県愛西市、千葉県富津市、石川県七尾市、山口県美祢市と順次拡大。(直近の開始は山口県美祢市(令和4年6月1日))

2. 自治体独自の事務であって、郵便局が受託している事務

事務内容	取扱状況(令和4年6月末)	
	自治体数	郵便局数
バス回数券等の販売・交付、ごみ処理券・ごみ袋の販売、商品券の販売 等	171	4, 275

(参考)自治体事務受託合計(重複を除く)

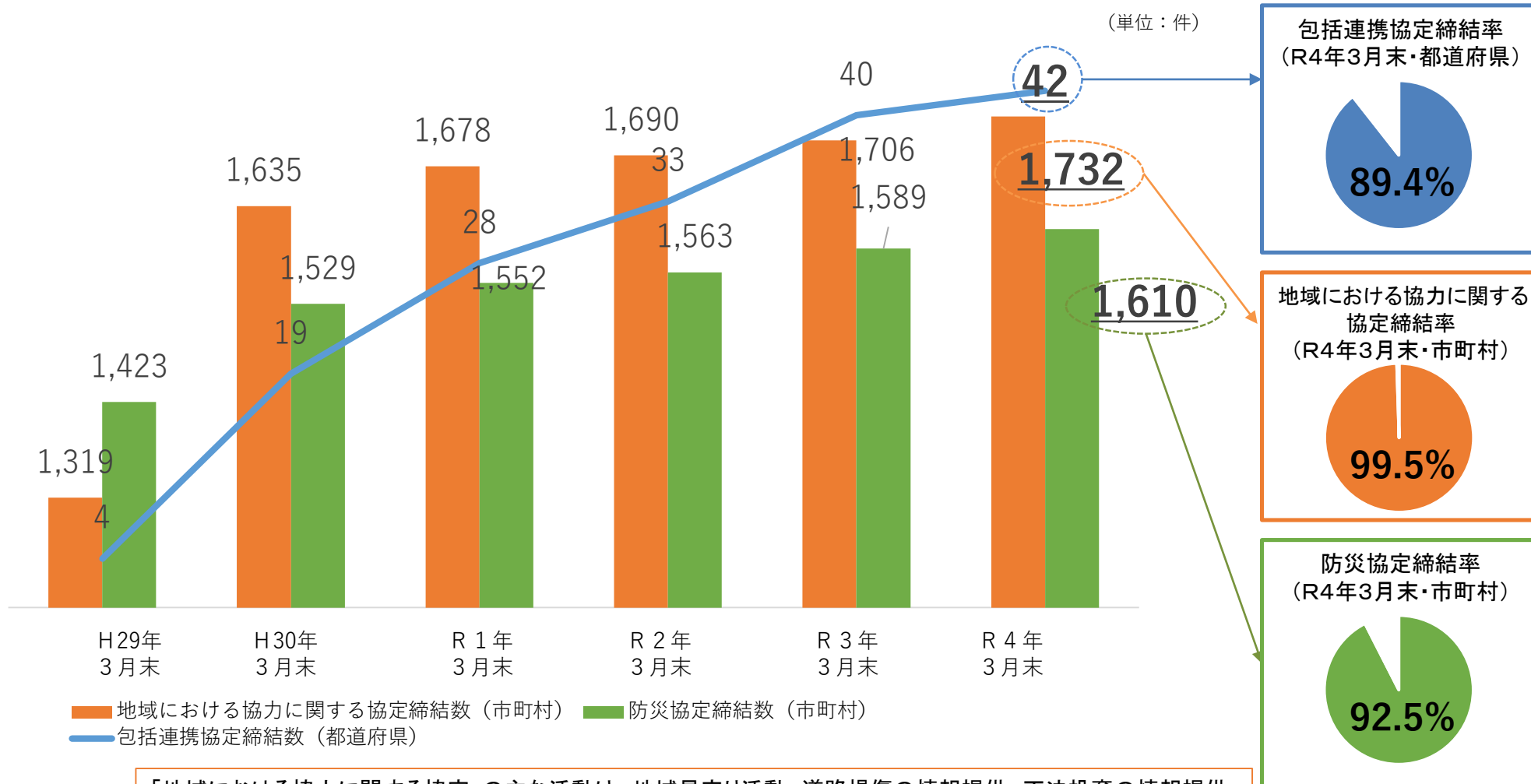
事務内容	取扱状況(令和4年6月末)	
	自治体数	郵便局数
自治体事務受託(合計)	298	4, 709



注)各年度3月31日現在

- 日本郵便株式会社は、地方公共団体との間で、郵便局の業務に支障の無い範囲で、地域に貢献する活動を行うこと等を定めた協定を締結している。

### 地域における協定の締結数の推移について



「地域における協力に関する協定」の主な活動は、地域見守り活動、道路損傷の情報提供、不法投棄の情報提供

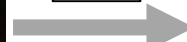
- 低コストで導入可能な、郵便局型マイナンバーカード利用端末を開発実証(令和3年度補正予算 1.2億円)
- 住民票など証明書発行手続きがデジタル化され、自治体を介さず、郵便局だけで完結して証明書を交付可能とし、利用者への交付をスピード化。郵便局をマイナンバーカードの利用シーンとして新たに位置づける実証事業
- 令和4年9月から、石川県加賀市(5局)、神奈川県小田原市(5局)、青森県五所川原市(5局)で実証

## 郵便局型マイナンバーカード利用端末(イメージ)

### 【利用者ロビー】

#### 申請端末

① 端末を操作し、受付レシートを受領



② 受付レシートを郵便局員に渡す



④ 料金を支払い、証明書を受領

### 【バックオフィス】

#### 郵便局窓口

#### 複合機

③ 証明書を印刷



専用端末LAN



J-LIS交付センター基盤

\* 自治体との間で通信回線(専用回線等)を設置する場合もある。

## 郵便サービスの将来にわたる安定的な提供に向けた検討について

## 平成30年審議会答申

- ・ 郵便サービスの安定的な提供に向け、日本郵便における効率化等の取組を踏まえ、国においても、郵便サービスに対する利用者ニーズの動向にも留意しつつ、必要な検討を行う。



## 国の取組状況

○「郵便サービスのあり方に関する検討」答申（令和元年9月10日）

○郵便法改正（令和2年12月）

- (1) 土曜日配達の休止
- (2) 送達日数の繰り下げ
- (3) 区内特別郵便物の差出し先の拡大
- (4) 速達料金の引き下げ 等

- 働き方改革や利用者ニーズの変化などを踏まえ、郵便サービスの将来にわたる安定的な提供を維持するため、通常郵便物の土曜日の配達休止や送達日数の繰り下げ等を2021年10月より実施。
- 併せて、大量差し出し郵便物に対する大口割引の一部拡大や速達料金の引き下げを実施。

## ① 土曜日の配達休止

2021年10月2日(土)から実施。  
 ※通常郵便物のみ。投票日前日の選挙運動用通常葉書は配達。

## ② 送達日数の繰り下げ (翌日配達→翌々日配達)

2021年10月1日(金)から段階的に実施。  
 ※通常郵便物のみ。速達、書留、レタックス、ゆうパック等は変更なし。

<従来17時までの差出しで翌日配達となる地域宛て>

引受日	配達曜日			
	従来		2021年10月～	2022年1月22日～
月	火		火	水
火	水		水	木
水	木		木	金
木	金		金	月
金	土		月	月
土	月		月	火
日	月		火	火

※年賀状が一段落する2022年1月から地域ごとに本格実施。

## ③ 区内特別郵便物(大口割引)の差出し先の拡大

従来の「配達局内」に(上流の)「地域区分局内」を追加し、広域化。

2021年10月1日(金)から2段階で実施(現場の混乱を回避するため)

- 1) 同時100通以上差出し 2021年10月～
- 2) 同時1,000通以上差出し 2022年4月～

(参考)

- ・ 区内特別郵便物は、ワクチン接種券、選挙投票券等の郵送にて多く利用。
- ・ 上記1)で、利用顧客の約8割(利用通数の約4割)を占める。

## ④ 速達料金の引き下げ

速達料金を1割程度引き下げ。2021年10月1日(金)から実施。

※通常郵便物の送達日数の見直しに鑑み料金を引下げ

重量	9/30 までの料金	10/1 以降の料金
250g まで	290 円	260 円
1 kg まで	390 円	350 円
4 kg まで	660 円	600 円

※260円切手は9月から発行。290円切手は、9/1～10/31の間、交換手数料無料で交換。

(注) 上記①～③は、郵便法等の一部改正(令和2年11月27日成立、令和3年5月1日施行)に基づき実施することとなったもの。

## IV その他



## 懇談会の開催

- 日本郵政グループが中長期的なユニバーサルサービスの維持を図りつつ、新たな時代に対応したサービスを展開し、国民の利便性向上等を推進するため、AI×データ時代における郵政事業の在り方、自治体との連携による地方創生等について、外部有識者による懇談会を開催。（座長：多賀谷一照 千葉大学名誉教授）
- 令和2年10月～令和3年7月に計8回開催し、令和3年7月21日に最終報告書を公表。

## 最終報告書のポイント

### 第2章 日本郵政グループ・郵便局におけるデータの活用

日本郵政グループ各社が保有する莫大なデータの活用に向けて、グループ各社内のDXを推進するとともに、新たなサービスの開発・提供を行うべき 等

- ※ 提言を受け、総務省として、データ活用範囲や留意点等をまとめたガイドライン作成等に向け「郵便局データの活用とプライバシー保護の在り方に関する検討会」を開催。

### 第3章 日本郵政グループの地方創生・地域活性化への貢献

約2万4千の郵便局のネットワーク等のリソースを生かし、地域住民に身近な存在たる郵便局がデジタル・ディバイドも含めた格差是正解消等、地域の活性化や地域固有の課題解決等に資する新サービスを検討すべき 等

- ※ 提言を受け、総務省として、後述の実証実験などを通じて、日本郵政グループの取組を支援。

### 第4章 日本郵政グループ(日本郵政、日本郵便)におけるコンプライアンス・グループガバナンスの強化

日本郵政グループ自身の中期経営計画や、総務省が今般策定する監督指針等に基づき、コンプライアンス、グループガバナンスを自主的・抜本的に強化 等

- ※ 提言を受け、日本郵政及び日本郵便に対する総務省の監督の基本的考え方等をまとめた「監督指針」を策定・公表(8/30付け)。

### 第5章 日本郵政グループによるSDGs(持続可能な開発目標)達成への貢献・ESG(環境・社会・ガバナンス)への取組

ユニバーサルサービスを提供する公共的事業者として、また約40万人を雇用する大規模企業として、SDGs・ESGを重視した企業経営に率先して取り組むべき 等

- ※ 提言を受け、総務省として、日本郵政グループの取組(太陽光パネル導入、電動バイク活用等)を定期的にモニタリング。

「**信書の秘密**」や**個人情報**の適正な取扱いを確保しつつ、**日本郵政グループ**の持つデータの有効活用を促進するため、2021(令和3)年10月に設置、2022(令和4)年7月に報告書を公表。

(座長: 谷川 史郎 東京藝術大学社会連携センター 客員教授 座長代理: 中村 伊知哉 iU(情報経営イノベーション専門職大学)学長)

### 「郵便事業分野の個人情報保護に関するガイドライン」の解説の改正内容

➢ 「郵便物に関して知り得た他人の秘密」に該当する情報であっても、情報を用いる利益が秘密を守る利益を上回る場合として、以下の3つを提供可能な事例として追記する。

- **大規模災害等の緊急時に、被災者情報**等を地方公共団体等に提供する場合
- 国税又は地方税に関する調査協力要請に対して、**滞納者の転居先情報**を提供する場合
- **弁護士会からの照会**に対応する場合(弁護士会がDV・ストーカー・児童虐待と関連なしと認めた照会に限る。)

➢ **地方公共団体等から委託を受けて街路地図調査・空き家調査業務**を行うに当たって留意すべき事項を追記する。

### 「郵便局データ活用ロードマップ」の内容

➢ 日本郵政グループのデータ活用と革新的なサービスの提供を一層促進するため、**データ活用に向けた基本的な考え方や日本郵政・日本郵便の取組、総務省等が実施すべき施策等**を社会に向け表明するもの。

日本郵政グループの取組	信頼の回復	データガバナンスの体制強化	業務効率化・適正化	公的要請に応えるデータ活用の優先的推進	新規ビジネスの段階的展開
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 内部統制の強化、リスク検知体制の確立</li> <li>➢ データの適正な取扱いに向けた研修実施、マニュアル見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「データガバナンスWG(仮)」を立上げ</li> <li>➢ データ運用・管理体制の検討・整備等</li> <li>➢ デジタル技術を活用した情報管理システムの構築 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ データドリブンの郵便・物流事業改革への投資(約3,000億円)</li> <li>➢ テレマティクス端末Dcatによる効率化</li> <li>➢ <b>自社活用に向けたデジタル地図の構築</b> 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 公的機関等との<b>情報提供の運用体制</b>の検討</li> <li>➢ <b>スマートシティ・地域実証事業への参画</b></li> <li>➢ オープンデータ推進(郵便番号、郵便ポスト位置) 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>集配車両等を活用した地図基礎情報の取得ビジネスの検討</b></li> <li>➢ オプトインモデルの構築</li> <li>➢ 本格的データビジネスの段階的な展開 等</li> </ul>
総務省の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 郵便局データ活用アドバイザーボード(仮称)の創設</li> <li>➢ 郵便局データの提供を求める団体と日本郵政・日本郵便との<b>協議の場の設定</b></li> <li>➢ <b>郵便局データ活用に向けた地域実証の支援</b></li> <li>➢ 郵政行政モニタリング会合等による監督の強化</li> </ul>				

# 郵便局データ活用推進ロードマップ

日本郵政グループの取組	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<p><b>信頼の回復</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局データ活用を推進するに当たっては、現場の郵便局においてデータが適正に取り扱われることが大前提。</li> <li>巨大組織である郵便局ネットワークにおいては、本社の施策や理念が郵便局に浸透・徹底されていることが重要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵政グループが掲げる中期経営計画「JPビジョン2025」に基づき、法令・ルールを遵守し、安心して利用できる高品質のサービスを提供することを、すべての社員の活動において実践。</li> <li>研修の実施やマニュアルの見直しといった再発防止策に加え、郵便局への牽制機能強化のための検査部等の点検の強化、郵便局における顧客情報記載書類の削減、電子化等の取組を実施。</li> </ul>			
<p><b>データガバナンスの体制強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局データの社会的な有効活用と革新的なサービスの提供や信頼の回復に向け、保有するデータ資産すべてを対象とした管理体制の構築等データガバナンスの強化が必要。</li> </ul>	<p>郵便局データの運用・管理体制に関する検討・整理</p> <p>必要規定や体制の検討・整備</p> <p>データ活用やガバナンスに関する戦略・方針の策定</p> <p>具体的なデータ活用を推進</p> <p>データガバナンスWG（仮称）の立上げ</p> <p>業務プロセス・システムの見直し</p> <p>帳票類の削減・電子化、デジタル技術を活用した情報管理システムの構築</p> <p>情報管理態勢強化PTの組成</p>			
<p><b>業務効率化・適正化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便・物流オペレーションの効率化・適正化・省人化・サービス向上に向け、データの活用やDXの取組を進めることが必要。</li> <li>内部の業務効率化のためのデータ活用、DX推進で得た成果のサービス化を検討。</li> </ul>	<p>データドリブンの郵便・物流事業改革への投資</p> <p>テレマティクス端末Dcatによる安全管理、業務効率化、業務適正化</p> <p>デジタル地図の構築に向けた地図情報の収集</p> <p>デジタル地図を活用した更なる既存業務の効率化、地図付加情報の収集</p> <p>自社活用に向けたデジタル地図の構築</p> <p>社内外に活用可能な物流プラットフォーム構築</p> <p>プラットフォームの運用</p> <p>社外の物流事業者等との連携</p>			
<p><b>公的要請に応えるデータ活用の優先的推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵政グループの公的な性格にかんがみ、国民利用者の信頼を得てデータ活用を進めるため、公的要請に応えるデータ活用について、他に優先して取り組み、成果を展開。</li> <li>地方公共団体やNPO等と連携し、積極的にオープンデータ化を推進。</li> </ul>	<p>公的要請に応えるデータ活用の推進</p> <p>データ提供の運用体制の検討</p> <p>データ提供の実施</p> <p>他の企業体や地域公共団体、NPO、学術研究機関等との連携</p> <p>スマートシティや地域実証事業への参画</p> <p>オープンデータの推進</p> <p>郵便局データの社会的な有効活用に向けた検討・展開</p> <p>ベース・レジストリや郵便ポスト情報等の整備、検討、展開</p>			
<p><b>新規ビジネスの段階的展開</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>信頼の回復、データガバナンスの体制強化を図りつつ、顧客情報を含まないデータビジネスやオプトインモデルのサービスを充実。</li> <li>本格的なデータビジネスは法令上の制約や社会的受容性を確認しながら段階的に展開。</li> <li>日本郵便のデータ収集能力を街のセンサーとし、スマートシティのセンシングを補完。</li> </ul>	<p>集配車両等を活用した空間データ取得ビジネスの検討</p> <p>集配車両等を活用した空間データ取得ビジネスの展開</p> <p>利用者によるデータコントロールを可能とするオプトインモデル（利用者同意）の検討・構築</p> <p>オプトインモデル（利用者同意）の運用</p> <p>データビジネスの段階的な展開（路面情報・建物情報等の地図作成基礎データ、電波疎通データ等の「非」個人情報から段階的に実施）</p>			
<p><b>総務省の取組</b></p>	<p>郵便局データ活用アドバイザーボード（仮称）の創設・運営 ※定期的な意見交換の場を設定し、データ活用に関する施策をフォローアップ</p> <p>弁護士会等郵便局データの提供を求める団体と日本郵政・日本郵便との協議の場の設定・運営</p> <p>実証事業を通じた郵便局データ活用の支援</p> <p>郵政行政モニタリング会合等による監督の強化</p> <p>▲ 年次レポート</p>			