

# 「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」 中間報告

令和4年12月23日  
情報通信審議会  
郵政政策部会

- 情報通信審議会は、令和4年10月14日に、総務大臣から「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について諮問を受け、同日より、同審議会郵政政策部会において審議を行っている。
- 郵便局は、全国津々浦々に存在する約2万4,000局のネットワーク、日々地域をくまなく回る配達ネットワーク及び地域における信頼等を有している。我が国は、少子高齢化の進展と人口減少が進み、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。
- 当審議会では、このような認識のもと、郵政政策部会において地方自治体のヒアリング、地方自治体を対象とした「郵便局に求める地域貢献に関するアンケート」を実施しつつ、審議を進めてきた。
- その結果、郵便局に求める地域貢献のニーズは、各地域における課題に応じて多種多様であり、郵便局に大きな期待が寄せられていることが分かった。令和5年7月目途としている答申のとりまとめに向け、こうした地域貢献のニーズと、それに応じた郵便局における取組や国における取組等について、引き続き、関係者ヒアリング等を行いつつ審議を進めるが、令和4年末を迎えるにあたり、「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」に関し、「自治体から寄せられた郵便局への多種多様な地域貢献ニーズ」を整理するとともに、特に地方自治体の関心が高い「郵便局を通じたマイナンバーカードの普及・活用」に関して、基本的な考え方と国において早急を実施すべき取組を、中間報告として示す。

### 行政サービス

- 役場支所廃止に伴う住民サービス維持のため自治体窓口業務(加賀市、泰阜村)
- マイナンバーカードの申請サポート(前橋市、泰阜村)
- マイナンバーカードの普及促進のための出張申請受付窓口の開設(飛騨市)
- マイナンバーカードの申請勧奨(加賀市)
- マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新、暗証番号の変更・初期化(加賀市)
- マイナンバーカードの交付申請受付・本人確認(前橋市)
- マイナンバーカードを利用した証明書自動交付サービス端末の設置(加賀市、泰阜村)
- 統計調査員、行政相談員

### 防災・災害対応

- 水位、冠水情報、家屋倒壊情報の提供(加古川市)
- 避難所開設状況や避難先リストの相互提供(飛騨市)
- 災害時の被災者情報の提供
- 緊急車両等としての車両提供(飛騨市)
- 災害時の物資や資機材の運搬
- 消防団員、防災士、地方防災会議委員

### 地域の見守り・高齢者福祉

- スマートスピーカーを利用した高齢者見守りサービス(飛騨市)
- 見守りタグ検知器の郵便車両への搭載(加古川市)
- 郵便物がたまっている家の情報提供(加古川市)
- 不審な行動をしている高齢者(季節にそぐわない格好をしている、道路でたたずんでいる等)への声掛けと関係機関への情報提供
- 登下校時の子どもの見守り
- 局内の空きスペースを活用した高齢者等の集いの場の提供(飛騨市)
- 民生委員・児童委員、集落支援員

### 空き家対策

- 配達車両や局員が取得しうる空き家等の情報提供
- 危険空き家の自治体への情報提供
- 居住実態の調査

### 道路等インフラ管理・メンテナンス

- 道路損傷の情報提供
- 郵便車両のプローブ情報の提供(加古川市)
- 郵便車両により得られる路面画像の提供(加古川市)

## デジタル化・データ活用

- 空きスペースを活用した、高齢者向けデジタルデバイス対策(スマホ教室、スマホよろず相談実施)(加賀市)
- タブレット等を活用した買い物支援
- 郵便局やポストにおける積雪計・降雨計等の設置及びデータの提供(加賀市)
- 道路台帳などの作成支援(加古川市)
- 郵便車両による3D測量(加賀市)
- 郵便局が保有する配達原簿・転居届等の情報(災害時の被災者情報、税滞納者の転居先情報、危険空き家に係る転居先情報等)の連携
- 郵便配達車両・バイクや局員が取得しうる街路データ等の情報の提供
- 郵便局が構築するデジタル地図

## 観光・文化

- 観光振興・賑わいづくり
- 収集した地域情報のまちづくり協議会への提供
- 金融サービスの多言語化等の外国人向けサービスの充実
- 地域の文化財の管理
- 貸出し図書の交付、返却図書の回収

## 交通

- マイナンバーカードと交通系ICカードの連携サポート、MaaSへの協力(前橋市)
- シェアサイクルポートの設置(前橋市)
- 郵便車両による旅客輸送

## 医療・介護・健康

- 空きスペースを活用したオンライン診療(飛騨市)
- 認知症サポーター

## 環境

- 不法投棄等の情報提供
- EV車両の充電スポットの提供(加古川市)

## 金融

- マイナンバーカードを利用したゆうちょ口座の開設(加賀市)
- 金融リテラシーの向上支援

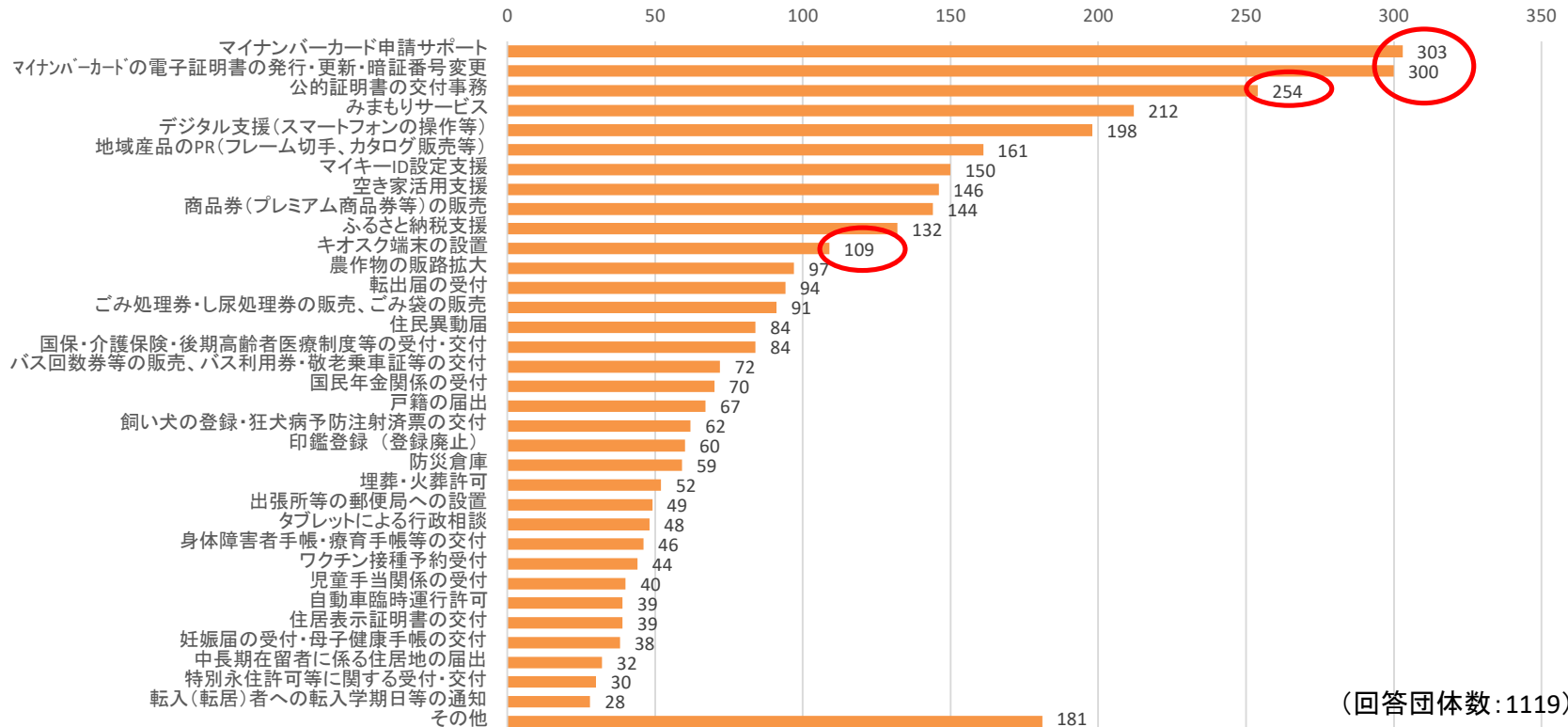
## 地域交流拠点

- 商店がない地域における郵便局での店頭販売による買い物支援(飛騨市)
- 常設のフードバンク設置(前橋市)
- 地域活動(清掃活動、賑わい創出・活性化)への参画

### 3 郵便局を通じたマイナンバーカードの普及・活用について

- 住民にとって、マイナンバーカードは、デジタル社会を新しく作っていくための、いわばパスポートのような役割を果たすものであり、本人確認書類としての役割、各種行政手続のオンライン申請、医療機関での利用など、社会全体のデジタル化が進む中、必要不可欠なものとなりつつある。
- 今般自治体向けに実施した「郵便局に求める地域貢献に関するアンケート」において、「今後、条件が整えば郵便局へ委託したいもの」として、最も多かった回答は、「マイナンバーカード申請サポート」、「マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新・暗証番号変更」、「公的証明書の交付事務」であり、また、「キオスク端末の設置」を挙げた団体も多かった。
- 令和4年度末までにマイナンバーカードがほぼ全国民に行き渡ることを目指すこと、また、マイナンバーカードと健康保険証を一体化し、令和6年秋目途に紙の健康保険証の廃止を目指すことが発表され、マイナンバーカードの普及は喫緊の課題になっており、自治体においては特に問題意識が高まっている。

今後、条件が整えば郵便局へ委託したいもの(複数回答可)



(回答団体数: 1119)

### 基本的な考え方

- 全国津々浦々に存在する郵便局は、ユニバーサルサービスの維持が法律により義務付けられており、過疎地においても郵便局のネットワークが維持されつづけている。こうしたことから、郵便局は高齢者等の地域住民の生活インフラとなっており、過疎地においては、人口減少の中、最後の「常勤の社員がいる事業拠点」となりつつある。
- こうした社員が常駐する拠点性を活かして、住民のマイナンバーカード取得の機会拡大や負担軽減を図るため、郵便局を活用したマイナンバーカードの取得を推進する必要がある。

### 国における取組

#### ① 郵便局における申請サポートの拡大の要請

令和6年秋の健康保険証廃止に向けて、マイナンバーカードの申請機会をより多く確保するため、すでに申請サポートが行われている携帯電話ショップの存在しない自治体及び交付率が低い自治体を中心に、郵便局による申請サポート業務の積極的委託の検討を要請するとともに、日本郵便に対して、申請サポート業務の積極的受託の検討、個別自治体への訪問等を要請する。併せて、マイナンバーカードの申請サポートに係る予算措置を行う。

※国から日本郵便への委託により、令和5年1月10日から、携帯電話ショップがない723市町村に所在する2,294の郵便局においてマイナンバーカードの申請サポートを実施

#### ② 市町村によるマイナンバーカード出張申請受付に対する郵便局スペースの提供

マイナンバーカードの申請については、現在、市町村が本人確認を行う必要があるが、郵便局の空きスペースを利用して市町村職員が出張申請受付を行うことにより、申請者が市町村役場まで出向く必要がなく、身近な郵便局でマイナンバーカードの申請が可能になることから、日本郵便に対して、市町村職員によるマイナンバーカード出張申請受付に対する郵便局スペースの積極的提供を要請する。

#### ③ マイナンバーカード申請勧奨ポスターの郵便局への掲示等、マイナンバーカード申請勧奨

身近な郵便局において、住民のマイナンバーカードの申請を促すため、日本郵便に対して、マイナンバーカード申請を促すポスターの掲示等マイナンバーカードの申請勧奨を要請する。



### 基本的な考え方

- 現行法上、マイナンバーカードは申請時又は交付時のいずれかで市町村による本人確認が必要とされている。
- 自治体からは、現状では郵便局で申請サポートを実施した場合でも、申請者は、本人確認のために、一度は市町村役場に出向く必要があることから、これを改めて、マイナンバーカードの交付申請の受付事務等が郵便局で完結できるようにすることを求める声があがっている。
- こうした要望を踏まえ、住民のカード取得のハードルを下げ、自治体の負担を軽減するために、郵便局を活用したマイナンバーカードの交付が行えるよう、制度改正を早急に検討する必要がある。

### 国における取組

#### ④ 郵便局におけるマイナンバーカード交付に必要な法律改正の検討

市町村が指定する郵便局にマイナンバーカードの交付の申請に来局した申請者について、郵便局と市町村をオンラインでつなぐこと等により、マイナンバーカードの交付に必要な本人確認を行うことができるように、必要な法律改正※を次期通常国会に向けて検討していく。

※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13年法律第120号)の改正を念頭

これにより、地域で身近な郵便局でマイナンバーカードの申請を受け付け、後日、自宅等において郵送で受け取ることができるようになるものであり、住民の利便性の向上とマイナンバーカードの更なる普及につなげていく。

## 基本的な考え方

- マイナンバーカードを利用してオンライン手続等を行う際には、カードに搭載されている電子証明書が有効である必要があるが、電子証明書の発行から5回目の誕生日に有効期限が切れ、更新手続が必要となる。また、マイナンバーカードを利用してオンライン手続等を行う際に暗証番号が分からなくなった場合には、暗証番号を初期化して変更する必要がある。
- マイナンバーカードの普及を促進する次の段階として、デジタル時代のパスポートとしての役割を果たすマイナンバーカードの機能を維持することが必要であり、電子証明書の発行・更新、暗証番号の変更・初期化が行える窓口を、住民の身近なエリアに確保していくことが必要である。
- 令和3年5月の郵便局事務取扱法の改正に伴い、マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新、暗証番号の変更・初期化に係る事務について、郵便局に委託することが可能となったが、当該事務の郵便局への委託については、現在、6自治体7郵便局での実施にとどまっている。
- このため、電子証明書の更新や暗証番号の変更・初期化の手続のニーズの増大に応えるため、電子証明書の発行・更新等に係る事務の郵便局への委託を重点的かつ計画的に促進する必要がある。

## 国における取組

### ⑤ 電子証明書の発行・更新、暗証番号の変更・初期化に係る事務の委託推進

市町村向けに意向調査を実施するとともに、特に人口・面積の割に当該事務を行える拠点が少なく、委託による効果が期待できる自治体に対して、郵便局への積極的委託を働きかけ、日本郵便に対しても当該自治体からの積極的受託の検討を要請する。



### 基本的な考え方

- 人口減少や支所・出張所の統廃合が進む過疎地等において、必要な行政サービスを維持するため、市町村役場の業務を郵便局に委託したいというニーズはあるが、証明書交付事務等を郵便局に委託している自治体数は163(令和4年9月末現在)にとどまっている。
- あまねく全国に約2万4,000局の拠点を有している郵便局は、コンビニが所在しない自治体にも存在しており、こうした地域も含め、身近な郵便局において、マイナンバーカードを利用した証明書交付サービスが提供されることは、マイナンバーカードの利便性をより多くの住民に実感いただく機会を拡大することにつながる。
- さらに、現時点で自治体事務を受託している郵便局では、FAXで自治体と申請書等のやりとりをしており、郵便局員にも自治体職員にも生じている負担を軽減し、効率化を図る必要がある。
- このため、マイナンバーカードを利用し、デジタル処理が可能なキオスク端末等を導入することで、マイナンバーカードの利便性を実感できる機会の拡大や、事務の効率化、証明書交付の時間短縮など住民の利便性の向上を図るため、マイナンバーカードで住民票の写し等を入手できるキオスク端末の郵便局への配置を推進する必要がある。

### 国における取組

#### ⑥ コンビニがない市町村を中心とした郵便局への証明書自動交付サービス端末の導入支援

カードを活用した各種証明書交付サービスを利用することができるよう、コンビニが無い市町村を中心に住民に身近な拠点として全国津々浦々に店舗が配置されている郵便局等へのキオスク端末等の設置を支援する。

#### ⑦ 郵便局などにおける証明書の自動交付サービスの導入に係る地方財政措置

マイナンバーカードを利活用した住民サービス向上のための取組として、自治体が郵便局などにおける証明書の自動交付サービスを導入する経費について、令和5年度より特別交付税措置を講じる。

- 中間報告において示した「郵便局を通じたマイナンバーカードの普及・活用」に関して、国が早期に実施すべき7つの施策のフォローアップ

中間報告で示した①～⑦の各施策の進捗について、フォローアップと、更に必要な施策の検討を行う。

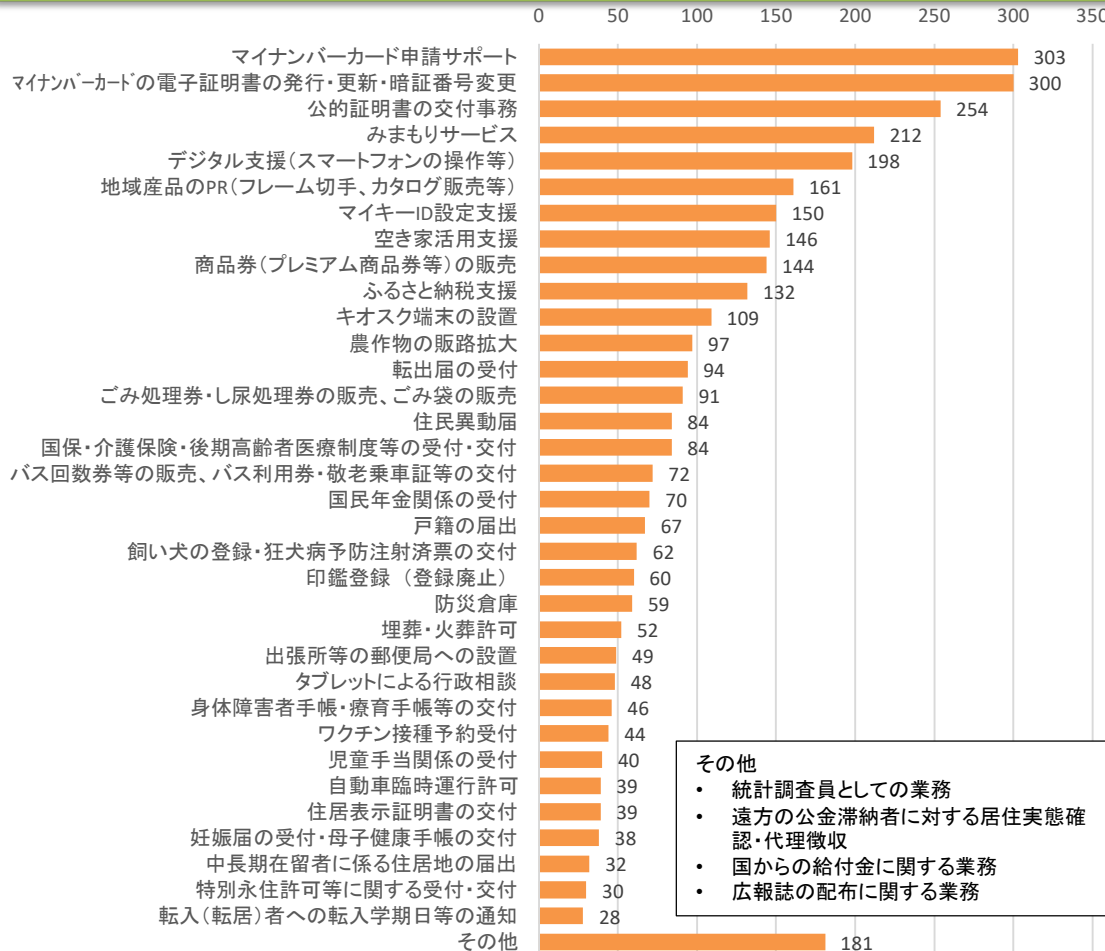
- 郵便局に求める多種多様な地域貢献へのニーズの整理を行い、ニーズに応じて郵便局や国において実施すべき取組等について、引き続き、関係者ヒアリング等を行いつつ、審議

令和5年7月目途としている答申のとりまとめに向け、以下の想定される論点等について、関係者ヒアリング等を行いつつ、審議を進める。

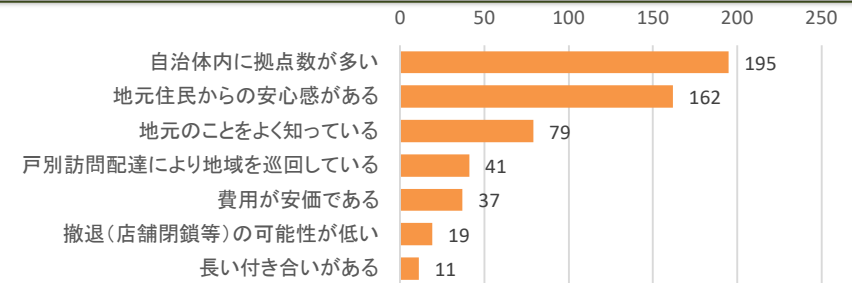
- 1 地域の公的基盤と郵便局との連携
  - (1) 郵便局における自治体事務受託の拡大
  - (2) 郵便局と様々な公的基盤との連携の促進
- 2 郵便局のDX・データを生かした地域貢献
  - (1) 災害時における連携
  - (2) 郵便局が構築するデジタル地図の地域での活用
  - (3) 郵便局のスペース・人材を活用した住民のデジタルサービスへのアクセスの支援
- 3 郵便局のスペース・人材を活用した地域おこし

- 郵便局へ委託を行いたい事務については、マイナンバーカード関係の事務が多い。
- 郵便局へ委託したい理由としては、自治体内の拠点数の多さ、地元住民の安心感をあげる自治体が多い。
- 一方委託を行わない理由としては、維持費用及び初期費用の負担が厳しいとの声が多く、実務面・運用面で希望する条件としてはそれぞれに財政支援を求める声が多い。

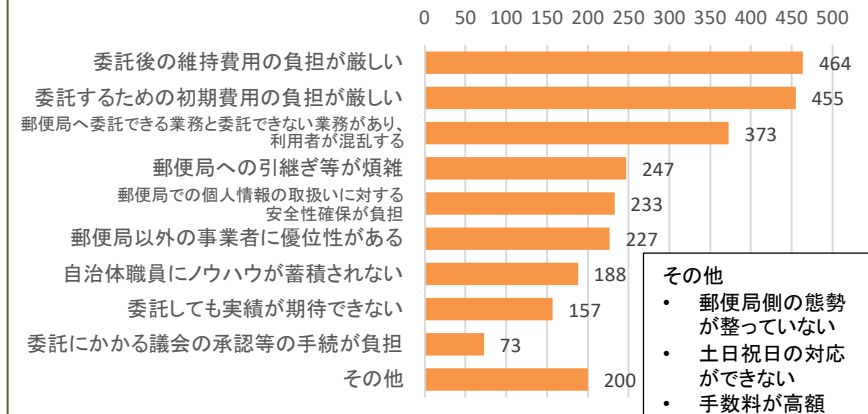
## 今後条件が整えば郵便局へ委託したいもの



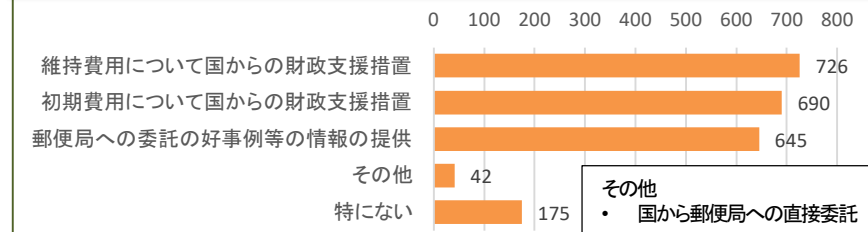
## 郵便局に委託したい理由



## 郵便局へ委託を行わない理由



## 実務面・運用面での希望する条件

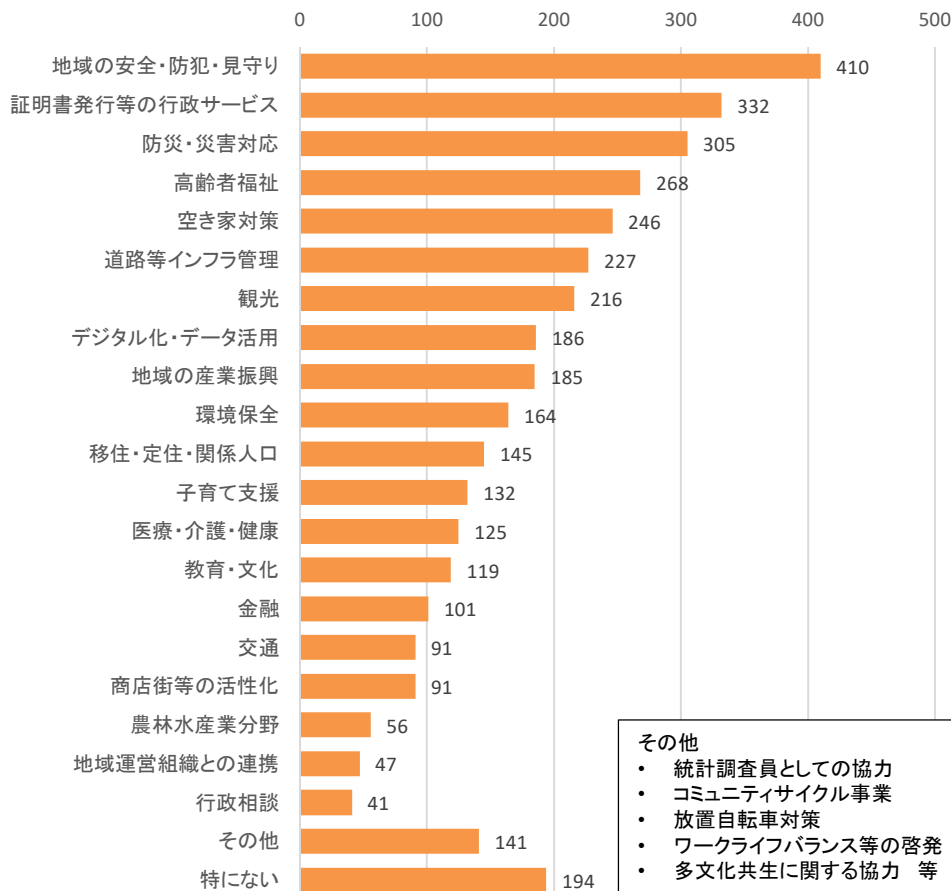


## 制度面での希望する条件(自由記述)

- マイナンバーカード発行に伴う本人確認を委託可能にしてほしい
- 市町村窓口と同等の機能の実現 等

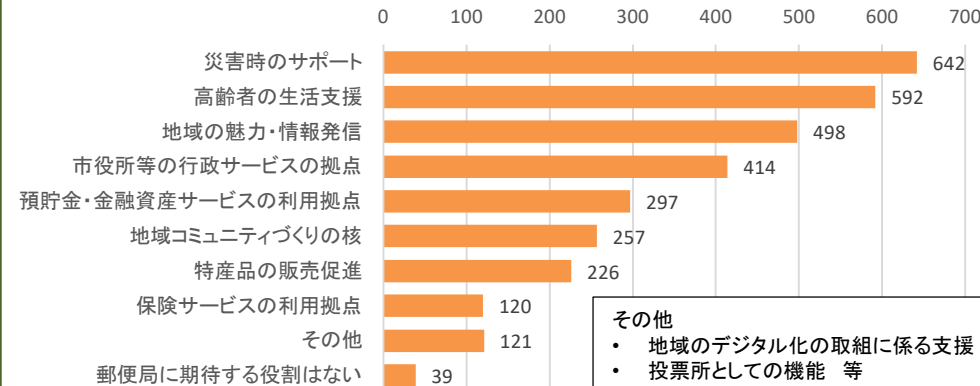
## 郵便局と協力して地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組みたい分野

郵便局と協力して地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組みたい分野として最も多い回答は、「地域の安全・防犯・見守り」。以下、「証明書発行等の行政サービス」「防災・災害対応」「高齢者福祉」「空き家対策」と続いている。



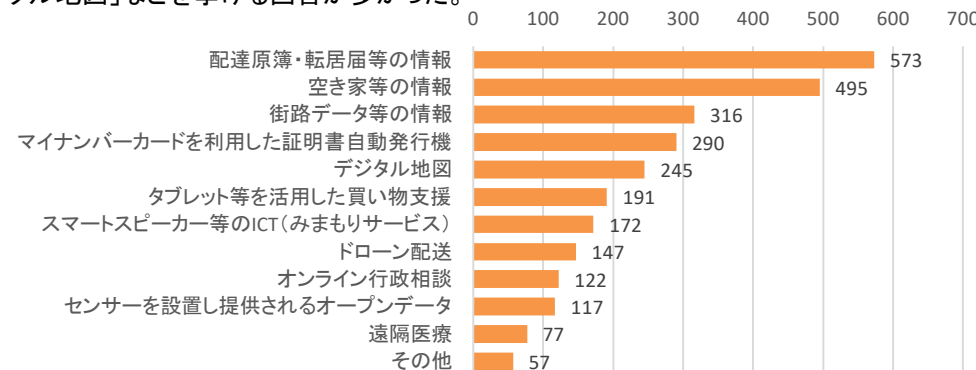
## 郵便局へ期待する役割

郵便局へ期待する役割として「災害サポート」「高齢者の生活支援」「地域の魅力・発信」「市役所等の行政サービスの拠点などがあげられている。」



## 郵便局が保有・取得するデータや実装するデジタル技術のうち、連携して活用したいもの

今後、連携して活用したいものとして、「配達原簿・転居届等の情報」、「空き家等の情報」、「街路データ等の情報」「マイナンバーカードを利用した証明書自動発行機」、「デジタル地図」などを挙げる回答が多かった。



### <アンケート調査実施の概要>

目的 : 自治体における郵便局との連携の実態やニーズを把握。  
 実施期間 : 2022年10月～11月、アンケート方法:「調査・照会(一斉調査システム)」を利用(全数調査)  
 回答団体数 : 1119/1741(64%)