

情報通信審議会 郵政政策部会（第35回）議事録

1 日時

令和5年11月20日（月） 10時00分～10時59分

2 場所

総務省 Web会議による開催

3 出席者

（1）委員（敬称略）

米山 高生（部会長）、東條 吉純（部会長代理）、荒牧 知子、
桑津 浩太郎、甲田 恵子、横田 純子（以上6名）

（2）総務省

（郵政行政部）

玉田 康人（郵政行政部長）、三島 由佳（企画課長）、
折笠 史典（郵便課長）

（3）オブザーバー（敬称略）

（日本郵便株式会社）

高橋 文昭（常務執行役員）、古閑 圭一（郵便・物流業務統括部長）、
世羅 元啓（郵便・物流オペレーション改革部長）

（4）事務局

片山 寅真（情報流通行政局情報通信政策課総合通信管理室長）

4 議題

「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日付け諮問第1235号】

開 会

○米山部会長　それでは、ただいまから情報通信審議会第35回郵政政策部会を開催いたします。

本日は、委員6名中6名が出席されておりますので、定足数を満たしております。

本日はウェブ会議となりますので、皆様、御発言の際は、マイク及びカメラをオンにし、名のっていただいてから御発言をお願いいたします。

また、本日の会議の傍聴につきましては、ウェブ会議システムによる、音声のみでの傍聴とさせていただきます。

議 題

「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日付け諮問第1235号】

○米山部会長　それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいります。

本日は、前回に引き続き「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について審議を行います。

それではまず、企画課、三島課長から、資料35-1及び資料35-2に基づきまして御説明をお願いします。

○三島企画課長　それでは、資料35-1について、御説明を差し上げたいと思います。よろしく願いいたします。

1ページを御覧ください。前回、御報告いたしましたとおり、郵便局事務取扱法に基づく公的証明書の発行等の事務委託が限定的であるといったことから、その原因を明らかにいたしまして、郵便局の強み・特性を生かした地域貢献を進めていくためのアンケートを実施しております。本日はその結果の御報告をさせていただきたいと思います。

1ページにございますとおり、回収率でございますけれども、1,741団体中、6割弱の1,005団体に御回答いただいております。2ページ以降はこの回答について整理をしてまいりたいと思います。

2ページを御覧ください。事務取扱法に基づく事務委託または郵便局型のキオスク端末の設置に係る委託について、委託しているが122団体、12%でございました。ま

た、追加も含めて委託を検討している団体が82自治体ございました。さらに、過去委託をしていたが現在は委託をしていない、つまり委託をやめてしまった自治体が38団体ございます。委託をやめた理由につきましては、追加の設問を設けておまして、御回答をいただいておりますので、後ほど、後ろのスライドで御紹介したいと思います。

また、過去に委託を検討したことがあるが委託をしていない、つまり委託の検討自体を断念してしまった自治体が132団体ございまして、こちらも断念した理由について、設問を設けて確認をしております。また、グラフの最後でございますが、委託をしたことがなく検討もしていないが641団体、64%ほどございまして、こちらも検討していない理由について伺っており、後ほど御紹介したいと思います。

続きまして、3ページを御覧ください。自治体事務委託につきましては、これまでのヒアリングなどでも、支所の廃止に伴う行政事務の委託の事例がございました。このため、今回のアンケートでは、支所・出張所の縮小が自治体事務委託の一つの契機となるということを想定いたしまして、出張所の維持に困難を感じる場合があるかという設問を設け、支所・出張所の維持に困難を感じておられる自治体がどの程度、郵便局への事務委託の実施、あるいは委託の検討をされているかについて集計をしております。

左のグラフにありますとおり、支所・出張所の維持に困難を感じていると回答した団体は219、全回答比の2割を超えてございます。その上で、郵便局への事務委託を実施または検討しているかについては、支所の維持に困難を感じていない自治体が約15%弱であるのに比べ、困難を感じる場合がある団体は77団体でございますが、35%ほどとなってございまして、郵便局への事務の委託に関して、より前向きな回答が得られております。

4ページを御覧ください。郵便局に委託を行っている自治体122団体のうち、継続すると回答された団体は103ございまして、その最も大きな理由は、グラフにございますとおり、住民サービスの向上が図られているという回答でございました。続いて、2つ目でございますが、支所の廃止等に伴い住民サービスの維持が図られていると回答した自治体が19団体ございまして、こういった団体では住民サービスの向上というよりも、むしろ住民サービスの代替というべき役割を担っていると考えられます。

その一方で、契約を終了する予定であると回答した自治体が16団体あったほか、その他の理由から継続すると御回答された自治体の中には、利用の実績や費用対効果を理由に、委託の終了や委託内容の見直しを検討すると回答している自治体もございました。

その辺り、利用実績が少ない場合は、費用対効果から見合わないということが委託終了の原因になるということがうかがわれますが、別途、実際に委託を終了した自治体に対して理由を聞いておりますので、こちらのほうに移りたいと思います。

5ページを御覧ください。新たに郵便局への委託を検討している事務についての設問でございますが、昨今、郵便局においてマイナンバーカード関連の事業について積極的に取り組んできたこと、今年度、法改正によりマイナンバーカードの交付申請が可能となったなどのこともあり、自治体としてはマイナンバーカード関連の事務について検討している件数が多くございました。

また、右側のグラフ、検討している理由といたしましては、前ページの実際に委託している自治体の回答とほぼ同様でございますが、住民サービスの向上という理由が一番多かったところでございます。続いて、支所等の廃止が予定されており住民サービスの空白地帯をなくすためという回答が12団体ございますとおり、その他の回答の中には、将来的な支所や出張所の代替の観点から委託を検討しているという自治体も加えますと、一定数の割合の自治体が住民サービスの代替維持のために委託を検討されているという様子うかがえるところでございます。

次に6ページを御覧ください。郵便局への委託を終了した38団体のうち、終了した理由として最も多かったのは、コンビニ等で証明書発行が可能であり、郵便局に委託する理由がなかったためでございます。全国にチェーン店化しておられるコンビニですと、キオスク端末で、御自身のマイナンバーカードで住民票等を取得することが可能となっており、コンビニがある程度存在する地域ですと、キオスク端末での事務の代替が進んでいるということがうかがえるところでございます。

次いで理由として多かったのが、委託をしたが利用実績が乏しかったためでございます。実際に委託はしてみたものの、利用実績自体が乏しいということになりますと、費用対効果の観点で見合わないというふうに考えられて、委託を終了する事例があるというふうに推察されるところでございます。

続きまして、7ページを御覧ください。郵便局への事務委託の検討を断念した理由でございます。一番多かった理由は、グラフのほうでもございますが、委託したところで自治体の事務負担が減らないという回答でございます。53団体でございます。また、その次がコンビニ等で証明書発行が可能であり、郵便局に委託する理由がなかったというものでございます。この点、郵便局への事務委託でございますと、窓口での受付

や交付は郵便局で行うところでございますが、自治体側に証明書の発行のための事務処理自体が、申請の都度、発生しているということでございますので、どうしても自治体の事務負担自体は存在しているということでございます。

自治体としても、昨今、事務の効率化を目指しておられるところが多いかと思われま。こういった中で、委託して事務の負担が減らせればという観点から検討されるケースがそれなりにあると思われまますが、負担が減らないという点も断念の大きな理由となっているということがうかがえるところでございます。その一方で、コンビニ等で、キオスク端末で住民の方が御自身で発行される場合には、自治体には事務が全く発生しないということがございますので、コンビニがある地域であれば、キオスク端末で事務を代替してもらえば足りると考える自治体があるということかと思われま。

また、検討を断念した理由の3番目、4番目は費用面の理由となつてございませが、郵便局に事務委託をすれば、住民からのアクセスポイント自体は増え、住民サービスの向上にはつながるというところでございますけれども、同時にコストも発生する話でございますので、住民サービスの向上という観点から、支所からの距離、あるいはコンビニの有無といった自治体ごとの事情に応じて、住民の利用が費用対効果に合うのかという点を検討された上で、断念するケースがあるのであろうと推察いたしませ。

いずれにいたしましても、キオスク端末で証明書発行可能な自治体が増えているということでございませので、費用だけでなく自治体自身の事務負担とのバランスといったものも、委託の検討を断念する大きな理由になっていると考えられるところでございます。

8ページを御覧ください。そもそも郵便局への事務委託を検討しないと御回答された自治体に、理由をお尋ねしております。641団体ございませけれども、コンビニ等での証明書発行が可能であるという回答が356ということで、圧倒的に大きな理由でございませました。一方で、郵便局にどのような業務を委託できるか分からないというふうに御回答された自治体が108ほどございませして、このような自治体には引き続き周知の余地がある可能性があると考えてございませ。

資料35-1の御説明については、以上となります。

続きませして、資料35-2に移らせていただきたいと思ひませ。まず、1ページでございませ。1ページは社会環境の変化ということで、少子高齢化による今後の人口減少の加速や、経済活動や生活に直結する物資の価格の上昇といった、足元の社会環境の変

化といったことについて記載をさせていただいております。

続きまして2ページに参りまして、このような状況を受けまして、人口減少など地方を取り巻く環境が厳しさを増しているということから、支所・出張所は減少のトレンドにあるということ。また、先ほど御紹介したアンケートでも支所・出張所の維持に困難を感じる場合があるという回答が219団体あったところをごさしまして、今後もこの傾向は継続するものと思われまます。

3ページに行ってくださいまして、そのような中で郵便局の地域貢献の方向性を議論するに当たっては、まず、郵便局の持つ特徴・強みの整理が必要かと考えております。すなわち、郵便局は全国津々浦々に存在するネットワークを有していることから、人がいる窓口に加えまして、物理的に局舎があるということ、これにより空きスペースがある局舎においてはその活用の余地も生まれるといったようなことがございます。

2つ目でございますが、過去のアンケートからも分かりますとおり、郵便局に対する地域住民からの安心感というものも強みとしてよいかと考えてございます。また、3つ目の矢羽根でございますが、日々、郵便局員が各世帯の配達を行っているということがございます。道路をはじめ、地域の状況について日々目視で確認でき、また、配達ネットワークを通じて収集した各種の情報は貴重なビッグデータとなっておりまして、この辺も当然強みと言ってよいかと考えてございます。

また、4つ目、郵便ポストについてでございますが、随時、簡易に差し出すことを可能とするアクセスポイントということで、全国満遍なく設置されておりますので、地域貢献のサービスの拠点としての可能性を持つという点も挙げて良いかと考えるところでございます。

このような特徴・強みを踏まえた上で、4ページに行っていただきたいと思っております。これまで郵政政策部会におきまして、ヒアリングやアンケート調査などをもとに御議論いただいていたところでございますが、その際の地域の連携の実例について類型化を試みるとすれば、以下のように整理はいかかかと考えているところでございます。

まず、行政サービスの拠点としての位置づけでございます。その中でも、まず①の自治体事務受託でございますが、大きく2つの類型に分かれるのではないかと考えております。1つ目は、役所やキオスク端末を設置しているコンビニ等が遠方にある場合に、つまり行政サービスへのアクセスポイントが遠いといった場合に、住民サービスの向上のために郵便局に委託をするというものです。

もう一つが、2つ目の矢羽根でございますが、支所・出張所の廃止に伴う行政事務の委託という形でございますが、こちらのほうは1つ目よりも行政サービスの空白を補完し、代替する意味合いが強いと考えられる類のものです。実例としては、石川県加賀市や長野県泰阜村の例などがございますが、最近では熊本県の天草市が来年の11月に22か所の支所を廃止し、23か所の郵便局へ委託する予定と伺っているところでございます。

続きまして5ページでございますが、②といたしまして、マイナンバーカード関連を特出しして挙げてございます。これまで郵便局においても積極的に受託を推進してきたマイナンバーカード関連の事務については、新たに郵便局におけるマイナンバーカードの交付を可能とする法改正が行われるなど、引き続き取得促進を図っていくということでございますので、こういった面とともに、電子証明書の発行・更新などの事務に加え、3つ目の矢羽根でございますけれども、郵便局においてもマイナンバーカードの活用による住民の利便性向上という観点から、特にコンビニがない市町村を中心としたキオスク端末の導入の支援が推進されているところでございます。

次に、その他は続きまして、別の類型といたしまして、過去のアンケートに基づきまして、自治体から郵便局に対して期待が大きい分野である地域の安全・防犯・見守りといった分野について、特に地域において住民から安心感を持たれているという強みや、地域のことをよく知っており、さらに配達等に伴い日々の地域の情報を把握しているといった点を生かして行われている取組を記載してございます。また、防災や災害に関する郵便局との提携についても自治体の期待の高いところでございますので、災害のサポートといった類型についても挙げさせていただいているところでございます。

続きまして6ページに行ってくださいまして、郵便局には全国あまねく存在する窓口と局舎という強みを生かしまして、地域の生活支援・交流拠点という位置づけがあるのではないかと考えており、この観点から実例を記載しております。例えば、①でございますが、買物支援の拠点としての役割でございますとか、②につきましては医療・介護・健康といたしまして、先週実証を開始したところでございますが、無医地区など僻地におけるオンライン診療の拠点となる可能性、また③として空きスペースを活用した交流拠点といった事例について挙げさせていただいているところでございます。

7ページに行ってくださいたいと思います。コストを活用した地域貢献につきましましては、前回御報告をしたアンケート結果より、実際の活用事例、すなわちポストへのQR

コードを掲示することなどによる観光情報、地域情報や防災・安全情報等の情報提供や、御当地キャラクターなど地域に根ざしたデザインのポストの事例を取り上げて紹介するとともに、これまで日本郵便株式会社から御発表いただいた、現時点で想定されるIoT技術等を活用した地域貢献の可能性といったものについても記載をさせていただいておりますが、こういったものを取り上げてはどうかと考えているところでございます。

続きまして、8ページに行ってくださいまして、その上で郵便局に期待されている役割について、これまでのヒアリング、アンケート調査、また、これを踏まえた御議論を踏まえまして、以下のように整理をしてはどうかと考えてございます。

まず、1つ目は行政サービスの補完としての役割でございます。行政サービスの補完につきましては、ヒアリング、またはアンケート調査とも、大きな期待が寄せられているところでございました。その上で、2つ目の矢羽根でございますが、役場やコンビニ等が近くにない場合、つまり行政サービスのアクセスポイントが遠いという場合には、特に住民サービスの向上の一環として、郵便局において自治体の事務受託を進める。あるいは、郵便局型のキオスク端末を設置していくメリットがあるのではないかと考えているところでございます。

また、アンケートにございましたとおり、郵便局への事務の委託を断念した理由として、自治体の事務負担の問題がございました。この点につきましては、郵便局においてもキオスク端末によりマイナンバーカードを利用して証明書発行ができる。これにより自治体の事務が発生しないという行政サービスの提供の在り方を推進することで、自治体の事務負担の軽減を図るということも、一つの方策として考えられるのではないかと考えているところでございます。

その上で、最後の矢羽根でございますが、人口減少が進む中、自治体が支所や出張所の維持に困難を感じているというところが一定数、存在しているという点。また、さきに紹介したこれまでの事例にあったように、郵便局が地域の生活拠点、交流拠点となっていることを踏まえますと、地域の最後の拠点とも言える郵便局で行政サービスを補完するとともに、様々な地域の利便の増進に資するサービスをワンストップで提供し、コミュニティハブとも言える役割を担っていくということも考えられるのではないかと思いまして、最後のところに記載をさせていただいているところでございます。

9ページに行ってくださいまして、その他の郵便局に期待される役割といたしまして、災害時などにおける郵便局が保有するデータの活用への期待、それから郵便局の空きス

ペースの活用といったことで、オンライン診療などについて挙げさせていただいております。また、郵便差出箱、ポストでございますね、こちらのほうにつきましても、ポストに対する期待ということで、アンケート調査から取上げをさせていただいていただくことでどうかと考えているところでございます。

続きまして、10ページにお移りください。郵便局が地域貢献を行うための課題・今後の取組について、論点の項目の見出しだけで恐縮でございますが、幾つか記載させていただいております。まず、適正な対価の必要性と記載をさせていただいております。地域貢献業務でございますけれども、日本郵便株式会社が企業であるということもございますので、地域貢献を行うに当たっても適正な対価の必要性ということについては、避けられない前提であるかと存じます。

このため、前回、過去の実証事業について振り返り、課題などを整理して御報告したところでございますが、具体的な地域貢献の事業・サービスを行うに当たっては、日本郵便にとって赤字になることがない適正な対価といったものを前提にした中で、これらの事業サービスの受益差、あるいは住民サービスとして当該サービスの提供を望む自治体などの関係者が求める事業・サービスの効果に対して、どの程度の費用を受容できるのかといった視点で検討を進めることが重要かと考えているところでございます。

次に、窓口での証明書交付から、マイナンバーカードを有効に活用する自治体事務への流れと記載をさせていただいております。自治体においても、事務の効率化が求められている昨今においては、窓口での証明書発行から、マイナンバーカードを有効に活用することで証明書発行等を行い、自治体事務を削減していくという自治体事務の流れは、今後も加速すると考えられます。郵便局においても、このような流れを踏まえた上で、どのような形で自治体の行政サービスを補完するのか、キオスク端末の設置の推進なども念頭に置きつつ、考えていく必要があるのではないかと考えております。

3つ目、郵便局で事務受託可能な事務の周知でございますが、こちらのほうは108ほどの自治体でどのような事務を委託できるか分からないという御回答もございましたし、引き続き重要と考えてございます。また、実証の成果も含め、優良事例の横展開ということでございますけれども、郵便局における地域貢献の優良事例についていかに横展開していくかについて、取りまとめていく必要があるかと考えているところでございます。

私からの御説明は以上となります。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明について、御意見、御質問を賜りたいと思います。御発言の際は、Web会議システムのチャット機能で御質問、御意見のある旨を入力していただけるようお願いいたします。その後、私から指名いたしますので、会議卓のマイク及びWeb会議システムのカメラをオンにして、お名のりいただいた後に御発言をお願いいたします。

いかがでしょうか。

それでは、東條委員から発言の希望がありましたので、よろしくをお願いいたします。

○東條部会長代理　御説明ありがとうございました。私のほうから2点、コメントをしたいと思います。1点目はこの追加アンケートの7ページ、委託したところで自治体の負担は減少しない、またはかえって増えるという団体が53団体、最も多かったというのは、法令上の委託可能業務の制約がある、ない、関わりない民間事業者でもこれは普遍的なテーマというか課題でありまして、どういう形で業務委託を切り出すかによって、委託者側というか本体側の負担が減少するかどうかって、これは結構、どこでも苦労していることだと理解しています。

自治体の負担を減らすための業務委託ですから、一方で、もちろん委託可能事務の範囲はなるべく拡大するという方向で進めたほうがいいですけども、同時に業務委託のノウハウというのですかね、そういったものも含めて、これはどこで取りまとめるかは分かりませんが、こんなふうにやると自治体側の事務負担が本当に減るんだということも含めて横展開を考えていかないと、なかなかここは進まないような気がします。ですが、これは事業者側がそういったことを全国的に自治体側に伝えるというのでも構いませんけれども、何かコーディネートするということが必要かと感じました。

2点目は論点整理案のほうで、これも類似の話になりますが、横展開を考える際に、実証実験でこんなことが行われましたという言語化された簡潔な記述のみでは、なかなか踏み出せない自治体が多いと思います。これも、こんなことをやりましたということだけではなかなか横展開に進まないの、これもノウハウの塊だと思っています。

一つ、例を挙げると、オンライン診療というのは結構着目をしています。今回、実証実験は無医地区、医者がないエリアの実証実験なので、そこはかなり公共性の高い実証実験だと思いますけれども、オンライン診療ってもっと事業者側が少しビジネスになるような形での展開というのは、物すごくポテンシャルを持っているので、様々なスタ

ートアップが出てきているので、オンライン診療に関しては、なかなか政治的には難しい部分はあるかもしれませんが、医師会との関係等で、こういったものをあまり無医地区に限局するとかということではなく、いろいろな可能性を考えていただきたい。それも、創意工夫の部分があって、ノウハウを様々な形でコーディネートして伝えるということが、横展開には必要かと感じます。以上、コメントします。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。

今の点について、総務省から三島課長等、いかがでしょうか。

○三島企画課長　東條委員、ありがとうございました。まず、1点目のアンケートについてでございます。委託の仕方によって負担を軽減させる、委託のノウハウと申しますか、そういう負担を減じるように委託をするというのは、どんな形であっても、法令に縛りがあるからというだけでもなく、そもそも難しいという点については御指摘のとおりかと思えます。

この点について、事務スタッフの負担となっている点がどのようなポイントにあるのか、もう少し軽減する余地がないのかといったことについては、改めまして私どものほうも日本郵便さんとお話をしつつ、もし何かしら良いノウハウはあるということでしたら、そういったものも含めて横展開といったものを検討できるか、相談をさせていただきたいと思っております。ありがとうございます。

また、2つ目の論点整理のほうの横展開でございます。特にオンライン診療についてコメントいただいたと思えますけれども、まず、そもそも論として、報告書という書き物だけではなかなか伝えるのが難しいということについては、委員のおっしゃっていることは大変よく分かりまして、我々も報告書にまとめるにしても、こういうことをやりましたと書くだけではなく、やったこと以外に別のやり方の可能性ですとか、あるいは例示していただいたオンライン診療では、今回使ったようなオンライン診療のシステムや機材といったものがありますが、委員からのコメントにもあったとおりスタートアップなどを含めいくつもの企業がそういったサービスに参入されているということもございまして、そういったものの比較ですとか、システムのほうはこういったパターンがあり得るかとか、バリエーションというようなものも、実証でこうやったという1パターンをお示しするだけではなくて、幅のある形で報告書にまとめて、委員の御指摘のようなノウハウといったものを、可能性の部分の机上の検討も含めていかに提示していくかというところで、取りまとめの際に注力してまいりたいと考えているところでございます。

ありがとうございます。

○東條部会長代理　ありがとうございます。

○米山部会長　どうもありがとうございました。

それでは、よろしいでしょうか。それでは、続いて荒牧委員、よろしくお願いします。

○荒牧委員　荒牧です。御説明ありがとうございました。

一点、質問というか確認です。非常に今後の可能性というか期待を持てる施策だと思っているのですが、事前の御説明のときにもコメント申し上げましたように、郵便局と一言で言っても、地域との関係性、局長さんとか古いベテランの方がいらっしゃる場合のコミュニケーションのスタンスとか、いろいろなものによって各局の置かれた状況はまちまちかと思っております。

そういった中でまとめて議論するということが自体、なかなか難しいなというのは正直あるのですが、事務的なこととなりますが、こういった契約行為を行うときに自治体という言葉が出てきていますけれども、どの程度のメッシュの自治体を考えていらっしゃるのかと。つまり、ある程度メッシュが小さい、あるいは極論から言うと局単位のほうが郵便局側も自由なアイデアの展開とかができるわけですし、そのほうが利用者にとっても個別の地域事情に合ったユニークなサービスを受けられるというメリットはありますが、一方で、契約として考えたときには、全てがまちまちな内容になるというのは事務的にもものすごい負担がかかりますし、現実的にはなかなか難しいのかなと。

それから、自治体の中でいろいろなサービスレベルが存在するということに対して収拾のつかない面であったり、あるいはユーザー側から見たときのサービスの不公平感に対する不満であったり、また、それはそれでいろいろな問題が出てきかねないなど。ですので、事務的にある程度まとめてやるほうが公平ですが、現実にはある程度固有の事情を尊重しないとなかなか本当にぴったりとユーザーに受け入れられるサービス展開というのは難しいんじゃないかと。契約をどういったメッシュで考えていらっしゃるのかということの質問です。以上です。

○米山部会長　質問に対して、いかがでしょうか。

○三島企画課長　荒牧委員、御質問ありがとうございました。

契約自体は、まずメッシュのほうですけれども、自治体は市町村の規模であり、市町村と日本郵便株式会社のほうは支社単位というふうに聞いているところでございます。支社と市町村の間で契約をし、具体的な郵便局、どこの郵便局であるかということにつ

いては現場の状況ですね。委員からお言葉がありましたけれども、部局によって状況がまちまちということでございまして、当然、郵便局自体の希望ですとか、あるいは距離ですとか、そういった状況がいろいろな中で、具体的な郵便局の現状を踏まえつつ調整をした上で、どこの局でどのようなサービス提供するのかというのを決定し、契約をしているというふうに向っているところでございます。ありがとうございます。

○米山部会長　よろしいでしょうか。

それでは、次は甲田委員、よろしく申し上げます。

○甲田委員　甲田です。よろしくお願いいいたします。私からは2点、コメントに近いところでは。

最初に、これまで郵便局に郵便局事務取扱法に基づく事務委託またはキヨスク端末の設置に関わり、委託をしたことがあるかというところにおいて、委託をしたことはなく委託の検討は全くしたことがないと答えられているところがものすごく多かったところを、選択肢としてそういうのがあるよということは知って、検討していただきたいなと思いました。というのも、4ページ目にあるとおり、住民サービスの向上から継続するというふうに言っている自治体さんも非常に多くいらっしゃるの、郵便局さんが事務の一部を担うことで自治体負担が減ったり、住民サービスが上がったりというような一定の成果は確実に見られているのではないかと思いましたが、というところが1点目です。

2点目は、もちろんコンビニ等々で書類等を出すことができるというような利便性もありますが、郵便局という性質上、どうしても端末を使えない高齢者の方だったりとか、人と会話するところがウェルビーイングにつながっているところだったりとか、そういう単純に、ファンクショナルに事が済ませられればよいというだけではない役割を担われる部分も非常に大きいと思うので、一概に、もうコンビニで出せるからいいよねではなくて、本当にそうじゃない人たち向けにも、通常の民間サービスではそこまでちょっとできないなみたいなどころであっても、郵便局だからこそすごく大きな利益や儲けにはならなくともそうそういう役割を担えるというところがあるので、引き続きそういったところは大切にしていきたいな、期待したいなと思うところでございます。以上です。

○米山部会長　ありがとうございます。

コメントですが、何かもし発言があるようでしたら、三島課長、よろしくお願いま

す。

○三島企画課長 甲田委員、ありがとうございました。

まず、1つ目のアンケートについての、そもそも検討していない自治体が356もあるという点について、委託をすることによって住民サービスの向上という成果が得られるのであるから、知って、検討はしてもらいたいという点については、私どもも重要な御指摘だと思っております、引き続きそういった委託に関してのメリットといったものについて、周知を強化していくということが必要かと考えてございます。ありがとうございます。

続きまして、2点目でございますね。コンビニでの利便性というか、コンビニでのキオスク端末でございますが、御自身で、キオスク端末で住民票などを取得していただける方にとっては大変便利なものであるということは確かでございますし、郵便局でもキオスク端末といったものが設置されれば、そういった形で、御自身で取っていかれることができる方も増えますので、それ自体は便利であるということは全くそのとおりです。それに加えて、甲田委員からもウェルビーイングというお言葉もいただきましたけれども、論点のほうでも、郵便局の地域の拠点としていろいろな行政サービスですとか、あるいは地域貢献に関してのサービスのコミュニティーハブといったような形で記載させていただきましたとおり、そういったものを提供していく拠点となっていきたいという思いもございまして、例えば郵便局だからこそキオスクであったとしても、あるいは業務委託であったとしてもでございますけれども、お一人でキオスク端末で簡単に手続できる方ばかりではないという点もあると思います。御高齢の方とかでそういったものについてちょっと使い勝手があまりよくないなどお感じになる方というのは当然、おありになると思いますので、そういった方にも寄り添ってサービスをしていただける拠点として、いろいろなサービスを提供していただきたいと考えているところでございます。ありがとうございます。

○甲田委員 ありがとうございます。

○米山部会長 どうもありがとうございました。

次は横田委員、どうぞ。

○横田委員 説明ありがとうございました。アンケートを見れば見るほど、郵便局として課題を解決して地域貢献をするということと、ビジネスモデルをつくるということのバランスの大変さを数字上で見られたような気がしています。その中で私が着目したの

は、検討したけれども導入をやめたというところの数字の多さでして、この方たちが導入の検討まで行っている、でもやめたというところを考えると、今後いろいろなことをやりますと言っても、導入に至らない可能性があるということもきっちり考えなくてはいけないのだろうなど。

課題のひとつに導入費用の負担が大きいというコメントがあるのですが、それを越えてでも導入してよかったという成功事例ってすごく大事だと思いました。今回、事例の紹介も入れてくださっていると思うのですけれども、導入してみて上手くいった局のコメントや、改善ポイントの費用対効果を入るとさらになるほどなという納得感が出るかと思しますので、その点だけ御検討いただければと思ひまして、私からのコメントとさせていただきます。

○米山部会長 ありがとうございます。

このコメントに関して、三島課長。

○三島企画課長 横田委員、ありがとうございました。

確におっしゃるとおり、アンケート結果で7ページの、検討をしたものの断念したという事例が結構数として多いということは、私どもも重く受け止めておりまして、その事例の理由の要素をきちんと分解をした上で、うまく導入をして費用対効果にもつながったしという、うまくいったという例について、導入してよかったという事例をいかに周知していくかということも大事だと考えておりますし、なぜ、どのようなケースでうまくいっているのかといったようなことについて、御指摘のような点も踏まえて、報告書におきましては工夫をさせていただきたいと考えてございます。ありがとうございます。

○横田委員 よろしくお願ひいたします。

○米山部会長 ありがとうございました。

それでは、桑津委員、よろしくお願ひします。

○桑津委員 桑津です。どうも、御説明ありがとうございました。私も同じページのところを若干、質問ではなくてコメントですけれども、コンビニで可能であるから郵便局に委託する理由がないという言い方が若干、近視眼的に感じられました。というのは、そもそもコンビニがないところがありますよねという話もそうですし、コンビニはあくまで民間企業であって、失礼な言い方ですけれども、必要なところをピックアップしているわけであって、実際の業務の軽減のために仕事をしているわけではないのですよね。

今後、地方の自治体で人が少なくなっていって、いろいろな業務をどのようにやっていこうかということを考えてときに、民間企業にお願いするところはお願いしていくのがいいと思うのですけれども、全体感がない中でつまみ食いされる形で、一部は委託、もう一部はできないというのは非常に何かおかしいなという感触を持ちました。これが一点。これはコメントです。

もう一点が、そういうのであれば、極論すれば郵便局の中に半国営でもいいからコンビニを置けるような構造というのはできないのかとか、あるいは今、費用がとかそういう議論が幾つか出てきているのですが、各自治体の理解がかなり上下に幅が出ているだろうなど。つまり、人が少ない自治体やそこそこいる自治体、あるいは理解のある自治体や理解のない自治体ということで、若干ここに啓蒙なり、あるいは標準的な手順とかそういったものを固めたり、成功事例なりというのは認知・共有できるようなマテリアルみたいなものとか、活動が必要なんじゃないのかというように思いました。

これは感想ですけれども、若干、自治体側もいろいろな方がたくさんいらっしゃる中で、必ずしも理解が均質ではないというような感触を持ちましたし、コンビニ側にあるからという議論は若干、近視眼的に感じられると思いました。そういう意味で、そこまでやったらまた郵便局の方にお金と負担がかかるので、あまりお願いばかりするのは心苦しいのですけれども、若干、理解をもう少し進めていただく、あるいは中長期的に人が減っていく、あるいは業務の分担を一部受け止めていくという中で、以前もたしか本人認証はやってはいけないとかいう話があったと思うのですけれども、こういった枠組みを見直すのと同じ流れで、少し体制環境整備というのを、ここはやったほうがいいのではないかと。

自治体と郵便局の間で業務を分担し合えるような枠組みを、もう少し個別の自治体の、やりたいやりたくないだけじゃなくて、ある基準を持って、一定より人が少ないとかサービスのレベルが落ちる場合であれば使うことを前提にしようみたいなような、指標みたいなものもあってもいいのではないかと思いました。すみません、ちょっと話が整理されておりませんが、質問というよりはコメントということで、よろしく申し上げます。以上です。

○米山部会長　　どうもありがとうございます。

このコメントについて何か、もしありましたらよろしくお願いします。

○三島企画課長　　桑津委員、ありがとうございました。コンビニでできるからいいでは

ないかというお答えは確かに多くて、コンビニの代替というものが進んでいるということとは、データとしては確かにあり、御自身で処理できる方にとってコンビニでもキオスク端末で手続きができること自体は、利用者から見て便利になることであるということも事実でございますので、それ自体は私どももそうかなと思っておりますが、同様に考えていく中で申しますと、郵便局についても、郵便局のキオスク端末といったものを例えば設置していくとか、そういったことも自治体のほうが事務の負担を軽減したいと考えておられるのであれば、一つの解かとは考えているところでございます。

と申しますのも、先ほどのコメントにもございますとおり、郵便局ではもう少しコミュニティハブ的な機能というものを期待できる場所があり、コンビニのキオスク端末の設置に比べれば、郵便局でのキオスク端末ですとか、あるいは自治体事務委託といったものは、よりもう少し利用者の方に寄り添った形でサービスをサポートしていただけるのではないかと考えてございまして、自治体も大きさの規模などによっていろいろ財政的な面でも、あるいは支所等の設置数などにおいてもグラデーションがあって、いろいろな事情がございだというふうには認識してございますので、ぜひ、コンビニエンスストアのキオスク端末というだけではなく、郵便局にキオスク端末を置いてみるといったようなことも考えていただいてもいいのかと考えているところでございます。

また、もう一つの考え方としては、支所・出張所の廃止ですとか見直しといったものを契機とされているところが一定数ありということで、別に私どもも支所や出張所を廃止したらいいというふうに申し上げる意味ではございませんけれども、行政サービスをどういうふうに補完する拠点と郵便局がなり得るのかということについて、自治体のほうでもそういった点も含めて御検討いただき、検討の際には、どのように住民サービスというものを補完したり代替したりしていくのかというところで、郵便局の活用といったものを積極的に考えていただけるように、私どものほうも引き続き周知などもしてまいりたいと考えているところでございます。ありがとうございます。

○桑津委員　ありがとうございます。

○米山部会長　ありがとうございました。

私から発言してよろしいでしょうか。今のキオスク端末の話ですけれども、私は今おっしゃったこともかなり納得感がありますが、その反面、利用実績が乏しいというところはかなり重く受け止めなければいけないのではないかと考えています。キオスク端末をやっても利用実績が乏しいというのは、これはなぜかということですが、おそらくコ

コンビニ端末でもそんなに利用実績は多くないように思います。といいますのは証明書とか、私自身考えまして、この1年、何回コンビニでとったかを考えると、比較的多いほうだと思いますが、5～6回はとったかという感じです。一般に証明書、あるいは印鑑証明をとる頻度というのはそんなに多くないのではないのでしょうか。

コンビニが頻度の少ないものに対してどうしているかという点、ある意味では範囲の経済を利用して、行政関係だけではなくてあらゆるものをあそこでやっているわけなので、そういう意味では、範囲の経済を利用できないキオスク端末と比べると競争力の差があると感じざるを得ないと思うのです。そうしてみると、利便性のためだけに、そんなに頻度の多くないサービスのためにキオスク端末をコンビニのある地域に設置しなきゃいけないというのは説得力がちょっと弱いというのが、私の意見であります。

それに対してこれからは別の意見になりますけれども、マイナンバーカードに関しては期待があるようで、これに関しては頻度よりもむしろ書換え需要を考えると、ほとんど全ての住民が利用しなければならないはずで、そう考えると、こういったところに郵便局の行政関与の力の余地があるのではないかと考えておりますがいかがでしょうか。

○三島企画課長　利用実績でございますけれども、まだ設置が始まったばかりなので、郵便局型のほうは私どもも実績、具体的数、つかめていないところではございますが、いずれにしてもおっしゃったとおり範囲の経済というもので、一般のコンビニに置かれているキオスク端末についてはいろいろな手続ができるのに対して、郵便局型のキオスク端末は行政手続に限定されておりますので、そういった意味ではコンビニのキオスク端末に比べて競争力が乏しいという点はおっしゃっていただいたとおりでございますので、コンビニのある場所というところだと郵便局型のキオスク端末というのはなかなか難しいかなと。コンビニのほうが便利だよということになりやすいかという、競争力の面では難しいかというところは私どもも考えているところでございます。ありがとうございました。

その一方で、マイナンバーカードに関しての事務といったところについて、自治体からの期待も、アンケートでもマイナンバーカード関係の事務のところが大きゅうございますので、この辺りを中心に郵便局のほうで事務をどのような形で受託していくのかというところを考えていくのがよろしいかとは、私どもとしても考えておりまして、引き続きその辺りを注力してまいりたいと思います。ありがとうございます。

○米山部会長　ありがとうございます。

ほかに、全体的な観点から、委員の先生方、何か御意見ございますでしょうか。

デジタル社会の中での郵便局と地域貢献というテーマですが、先ほど荒牧委員がおっしゃったように、地域は多様であって、ニーズは多様であると。その中で、今回のような程度、分類というわけではなくて、地域のニーズを類型化していったら、その中で必要な行政サービス委託を考えていくと。その一方、デジタル社会のということ、そのところをどう加味していくかということは、ポストの問題とかいろいろございましたけれども、そういったところは地域に関わらず、おそらく全体に共通した課題ではないかと考えます。

東條委員がおっしゃったように医療の関係ですね、健診だとか医療の関係というのは、むしろ過疎は非常に重要で、切羽詰まった問題ではありますけれども、それ以外にももう少し広く考えられる共通した課題ではないかと思えます。そういったことで、ある意味で類型化して整理しながら、共通な課題もやはり存在するのだという形で報告書が取りまとめられていかれることを、個人的には期待しております。

特に委員の先生方からないようでしたら、予定時間、若干ありますけれども、これで終了させていただきたいと思えます。よろしいでしょうか。

それでは、どうもありがとうございました。以上で本日の議題は終了しました。

事務局からは何かございますでしょうか。

○片山総合通信管理室長　事務局からは特にございません。

閉　　会

○米山部会長　それでは改めまして、本日の会議を終了いたします。

次回の日程につきましては、事務局から御連絡差し上げますので、皆様、改めてよろしくお願いいたします。

以上で閉会とします。どうもありがとうございました。