

デジタル社会における郵便局の
地域貢献の在り方
＜令和4年10月14日付け諮問第1235号＞
一次答申案

令和6年5月1日
情報通信審議会

内容

はじめに.....	3
第1章 検討の背景.....	4
第1節 郵便局を取り巻く社会環境の変化.....	4
1 少子高齢化社会と人口減少の進展.....	4
2 地域が直面する社会課題.....	6
第2節 郵便局の現状等.....	10
1 郵政事業のユニバーサルサービスの確保.....	10
2 郵便局の現状.....	11
第2章 郵便局の地域貢献の現状.....	16
第1節 郵便局の特徴・強み.....	16
1 全国 24,000 の郵便局ネットワーク.....	16
2 郵便局の地域における信頼感.....	17
3 配達ネットワークの存在.....	18
第2節 郵便局と地域との連携の現状.....	18
1 行政サービスの向上及び補完としての役割.....	20
2 地域の生活支援の担い手としての役割.....	25
3 郵便局が果たす地域貢献の基本的考え方.....	29
第3章 郵便局の地域貢献に期待される役割.....	30
第1節 行政サービスの向上及び補完としての役割.....	31
1 自治体事務受託等への期待.....	31
2 マイナンバーカードの普及及び活用の推進への期待.....	38
第2節 地域の幅広い生活支援の担い手としての役割.....	40
第3節 郵便局が保有するデータの活用.....	44
第4章 郵便局のさらなる地域貢献の実現に向けた方策.....	46
第1節 地域の「コミュニティ・ハブ」としての郵便局の実現.....	46
1 「コミュニティ・ハブ」の意義・必要性.....	46
2 「コミュニティ・ハブ」実現に向け郵便局の役割・果たしうる機能.....	46
3 コミュニティ・ハブ実現へ向けての費用負担.....	47
4 関係者において必要な取組み.....	48
第2節 郵便局が保有するデータの活用.....	49

はじめに

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、同日から、同審議会郵政政策部会において審議を行った。

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となっている。

当部会では、令和4年10月以降、郵便局の地域貢献の在り方について、郵便局を取り巻く環境の変化や郵便局に対するニーズや期待など検討を重ねてきた。

検討の過程では、日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社の本社、支社、郵便局、自治体等に幅広くヒアリングを行うとともに自治体に対して郵便局の地域貢献に関するアンケート調査等を行った。

また、日本郵便が法令に則って設置している郵便差出箱（郵便ポスト）についての地域貢献の可能性についても議論を追加し、令和5年11月に、それまでの議論を整理し、論点整理案をとりまとめた。

本答申は、以上の経緯の中で各論点等について議論を行ったうえで、郵便局の地域貢献の在り方について、一次答申としてとりまとめたものである。

なお、郵便局の地域貢献における郵便ポストの役割については、次回会合以降で引き続き検討し、二次答申としておってとりまとめることとする。

審議会としては、この答申を踏まえ、郵便局がさらに工夫を重ね、地域住民の身近な拠点としての役割を果たすことを期待する。

第1章 検討の背景

第1節 郵便局を取り巻く社会環境の変化

1 少子高齢化社会と人口減少の進展

我が国の人口は少子高齢化を背景に令和5年6月1日現在で1億2,451万人であり、平成20年の1億2,808万人をピークに一貫して人口減少が続いている。

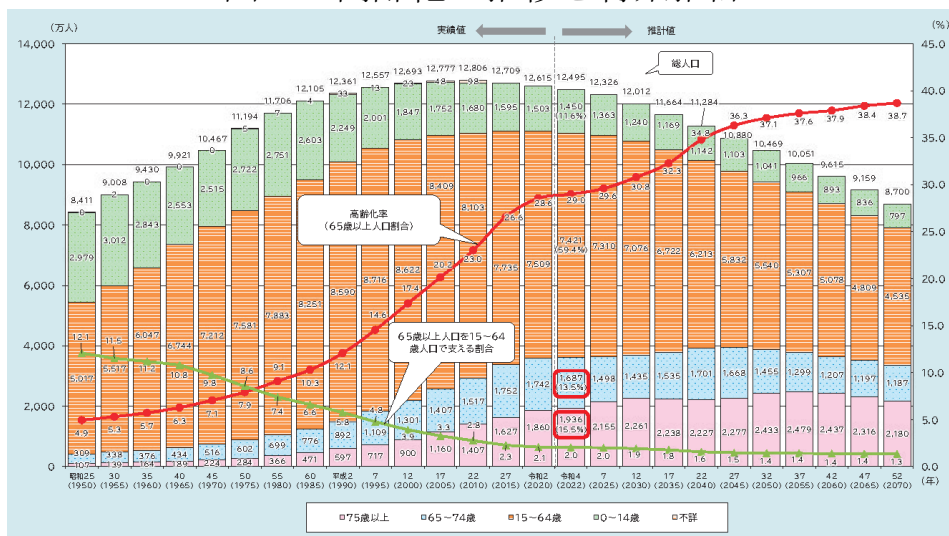
国立社会保障・人口問題研究所の推計では令和38年(2056年)には人口が1億人を下回り(死亡中位・出生中位)、その後も減少が続く見込みである。

また、同時に高齢化も進み、令和52年(2070年)には2.6人に1人が65歳以上、4人に1人が75歳以上となり、超高齢化社会が一層進展することも見込まれている。

さらに、高齢化率の上昇に伴い、現役世代の割合は低下し、令和52年(2070年)には、65歳上の人口を15歳~64歳人口で支える割合が1.3になると試算されている。

このような少子高齢化や総人口の減少は、労働力人口の減少を招くことから、経済活動と経済規模の縮小に通じるおそれがあるだけでなく、地方においては、行政サービスや地域の経済活動を支える担い手の不足に拍車をかける事態も懸念される。

図1 高齢化の推移と将来推計

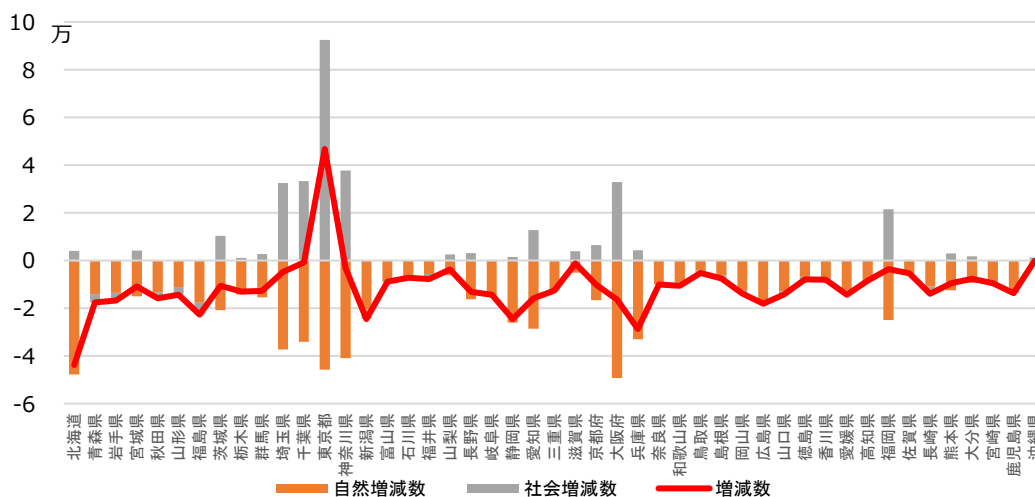


出典：令和5年高齢社会白書

全国的に人口減少・少子高齢化が進んでいる一方、令和4年の人口推計によると、都道府県別に見た場合、人口が増加¹しているのは東京都のみである。従前より地方から大都市への人口流入が指摘されているが、特に流入人口が大きい東京都以外の道府県は、既に人口減少の状態にあることがわかる。

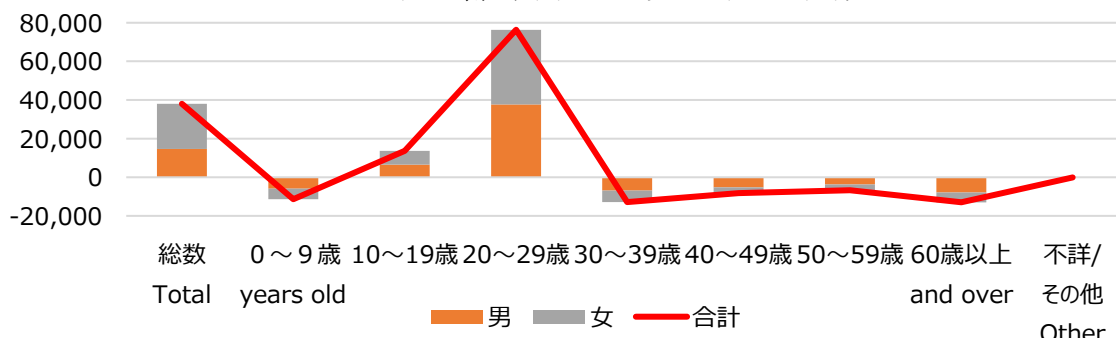
また、東京都への流入は図3を見るとおり、20代が顕著に多いことから、就職を契機に東京圏へ転入するものも多いと推察される。これは、地方においては若年層が東京に流出していることの裏返しともいえ、これに伴い、地方では特に高齢化が進展していることを裏付ける結果となっている。

図2 都道府県別人口増減率



出典：住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数

図3 東京都年齢別男女別転入者数



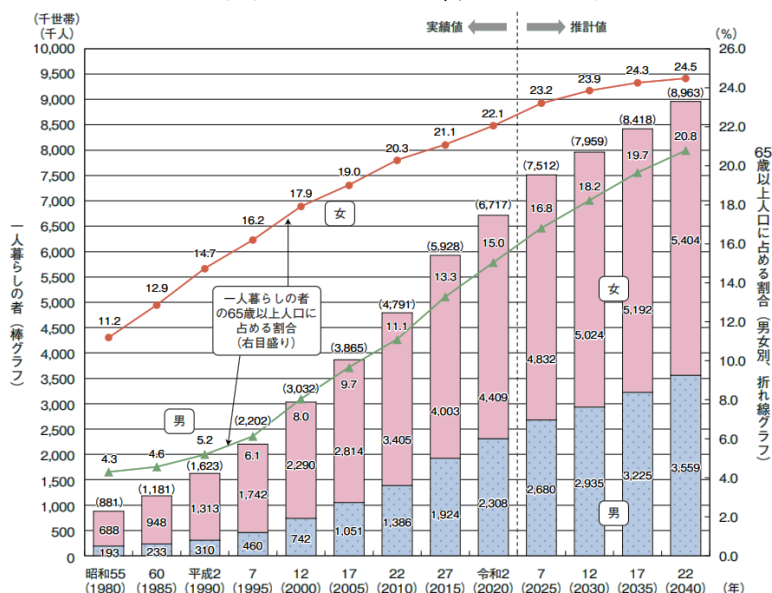
出典：住民基本台帳人口移動報告 2022年（令和4年）結果

少子高齢化や過疎化が進むと同時に、一人暮らしの高齢者は年々

¹ 人口増減率（2021年10月～2022年9月）総務省人口推計より。

増加傾向にある。女性の65歳以上の人口に対する一人暮らしの割合は、2010年に20%を超え、引き続き増加傾向にあるが、近年、男性の高齢者の一人暮らしも急増しており、2000年には8%だったものが2020年には15%に達している。

図4 65歳以上の一人暮らしの者の動向



出典：令和4年高齢化社会白書

一人暮らしの高齢者の増加により、地域社会において高齢者が孤立する恐れが増すと考えられる。孤立の防止や、平時における移動や買い物といった生活上の支援や見守り、災害時の避難の支援など、行政や福祉によるサービスだけでなく、地域における高齢者を支える様々な支援が必要となる。その一方で、特に地方では若年人口の減少により、このような地域に必要なサービス、機能の担い手の不足も懸念されている。

2 地域が直面する社会課題

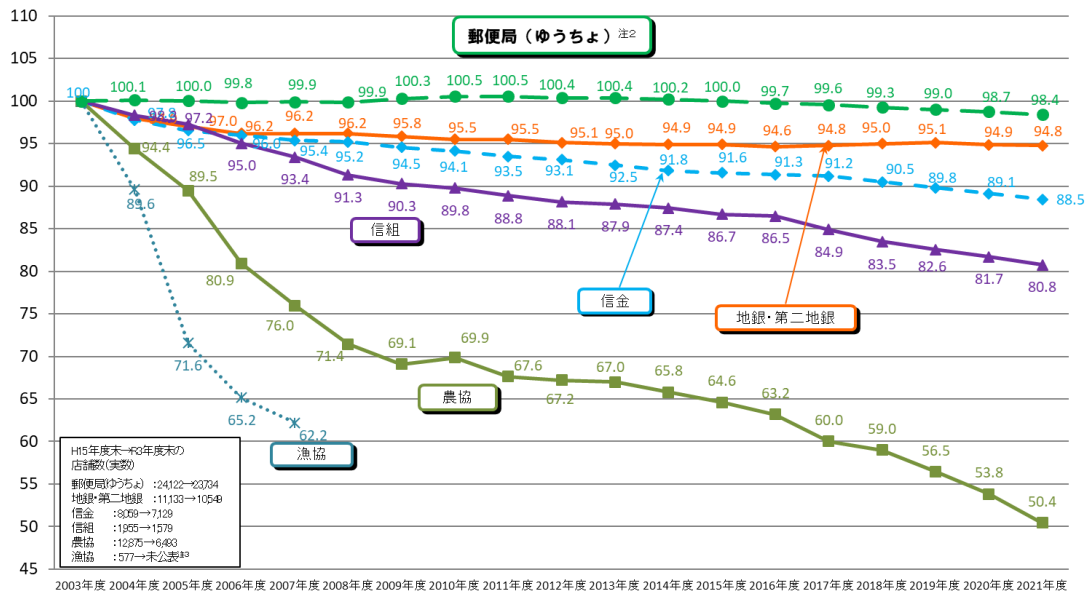
(1) 民間サービスの撤退

人口の減少による地域経済の縮小を受け、地方では、民間の各種サービスの統廃合が進む地域が増加している。例えば、郵便局以外に民間金融機関がない町村²は、民営化時の平成19年度は18か所であつ

² 郵便局以外に民間金融機関がない市町村に主たる事務所が所在する公共的な法人及び団体については、預入限度額（通常貯金・定期性貯金それぞれ1,300万円）の適用が除外されている。

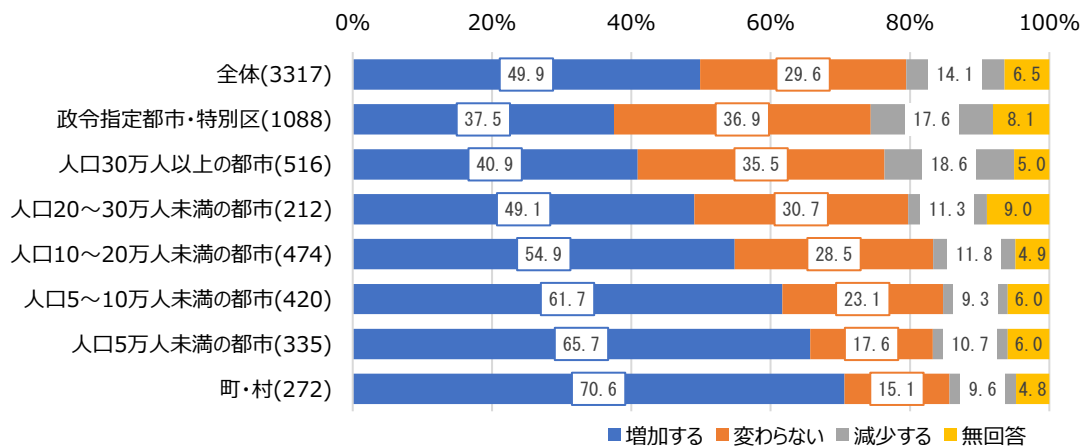
たところ令和5年度には44か所と増加が続いている。生活に必要なサービスや商品を販売する店舗の撤退、さらには福祉や医療の提供拠点の減少は、生活に必要なサービスへのアクセスを一層困難にすることとなる。

図5 地域金融機関と郵便局の店舗数等の推移



注1) 2003年度の店舗数を100として、その推移を指数化して比較したもの。
 注2) 「郵便局(ゆうちょ)」とは、銀行代理業の窓口がある郵便局(簡易郵便局を含む)及びゆうちょ銀行の本店・出張所を指す。
 注3) 2008年度以降の漁協の店舗数は公表されていない。
 出典: ディスクロージャー誌(ゆうちょ銀行)、全国銀行財務諸表分析(金銀協)、信用金庫概況(信金中金総合研究所)、信用組合業界概況(全国信用組合中央協会)、JAバンク会員数等の推移(JAバンク)

図6 今後の空き店舗の見込み(人口規模)



出典: 令和3年度中小企業庁委託調査事商店街実態調査報告書

図7 郵便局以外に民間金融機関がない町村の推移

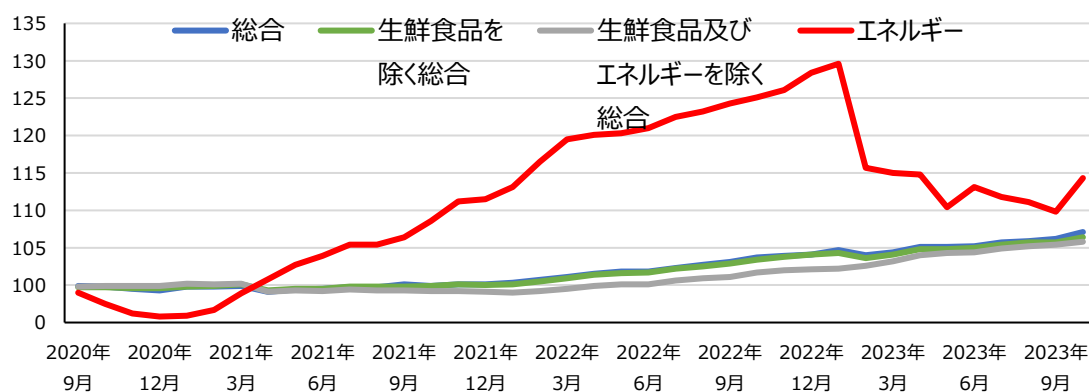
年度	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
町村数	18	18	21	21	23	23	24	24	24

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
24	25	26	27	28	33	40	44

さらに、近年、新型コロナウイルス感染症の影響により経済活動に大きな打撃を受けたことに加え、ロシアによるウクライナ侵攻に伴うエネルギー価格の高騰等を受け、経済活動や生活に直結する幅広い物資、サービスの価格の高騰が国民生活に大きな影響を与えている。

特に燃料価格等のエネルギー価格の高騰は、地域公共交通の維持や離島等への生活物資等の輸送コストの増大等を招いており、地方に与える影響はより厳しいものとなっている。

図8 2020年基準消費者物価指数



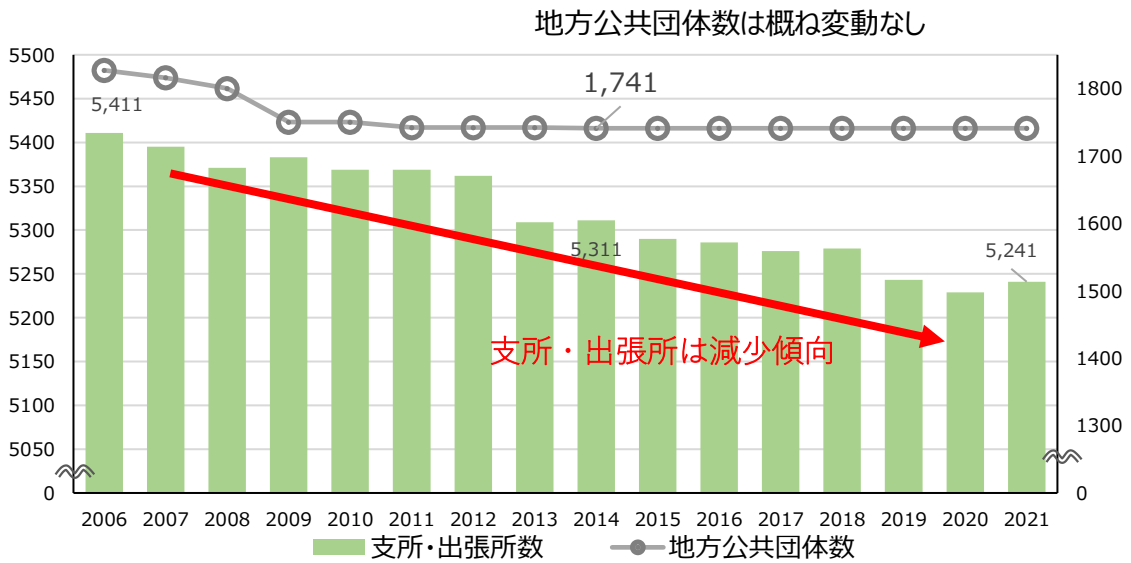
出典：総務省統計局消費者物価指数

(2) 行政サービスの拠点の縮減

平成の大合併以降、地方公共団体数自体はほとんど変化していない。その一方で、支所・出張所数は減少傾向が続いている。

現在の市町村数(1741団体)となった平成26年には支所・出生所数が5,311か所あったが、令和3年には5,241か所と減少しており、年に10か所程度のペースで減少が続いている。

図9 自治体支所・出張所の推移



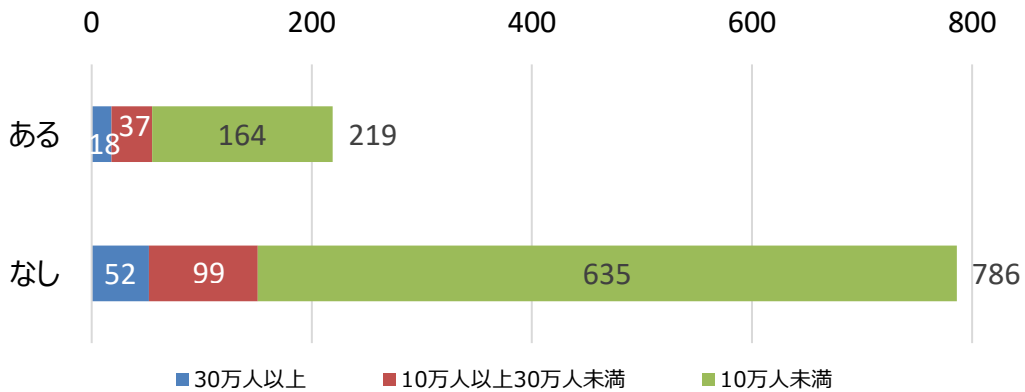
出典：総務省「公共施設状況調経年比較表」

さらに、令和5年に全自治体を対象に実施したアンケート調査³(以下「令和5年アンケート調査」という)において「支所・出張所の維持に困難を感じる場合があるか」という問いに対し、アンケートに回答した1,005団体中219団体(22%)が「ある」と回答した。また、その理由としては人員不足、行政事務増により人員不足、人口減少やコンビニ交付による業務件数の減少、支所等の老朽化などが挙げられている。これらのことから、支所・出張所については減少はまだ続くと考えられる。

市町村の支所・出張所などは、住民への基本的な窓口のサービスに加え、コミュニティの維持管理や災害対応について重要な役割を果たしている。このため、自治体が人員不足等により支所・出張所の撤退する判断が必要となる場合に、自治体のフロントサービスのDXに加え、このようなコミュニティの維持管理機能については、地域の様々な主体との連携により補完していくことが必要になると考えられる。

³ 詳細については第4章第1節参照

図 10 支所・出張所の維持に困難を感じるかどうか
(令和 5 年アンケート調査)



このように人口減少・高齢化社会を背景に、生活を支える地域金融機関、店舗などの民間サービスの撤退、自治体支所・出張所など行政サービスの拠点が縮小する中で、郵便局が地域のコミュニティ維持のために、どのような機能を担っていくことができるのかについては、第 3 章以降で記述する。

第 2 節 郵便局の現状等

1 郵政事業のユニバーサルサービスの確保

日本郵政グループでは、日本郵政株式会社を持株会社としてその 100% 子会社である日本郵便株式会社が郵便局を運営することとなっている。

日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社は、それぞれ日本郵政株式会社法（平成 17 年法律第 98 号）及び日本郵便株式会社法（平成 17 年法律第 100 号）に基づき郵便の役務、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を郵便局で一体的にかつ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を有している。

この責務において定められている銀行、保険業務については、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険から日本郵便が受託し、

三事業一体でサービスが提供されている。

2 郵便局の現状

(1) 郵便局数の推移

日本郵便は、日本郵便株式会社法により、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、日本郵便株式会社法施行規則（平成 19 年総務省令第 37 号）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、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）の施行時（平成 24 年 10 月 1 日）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。

郵便局は、令和 6 年 1 月末現在、全国に 24,236 局設置されている。

図 11 郵便局数

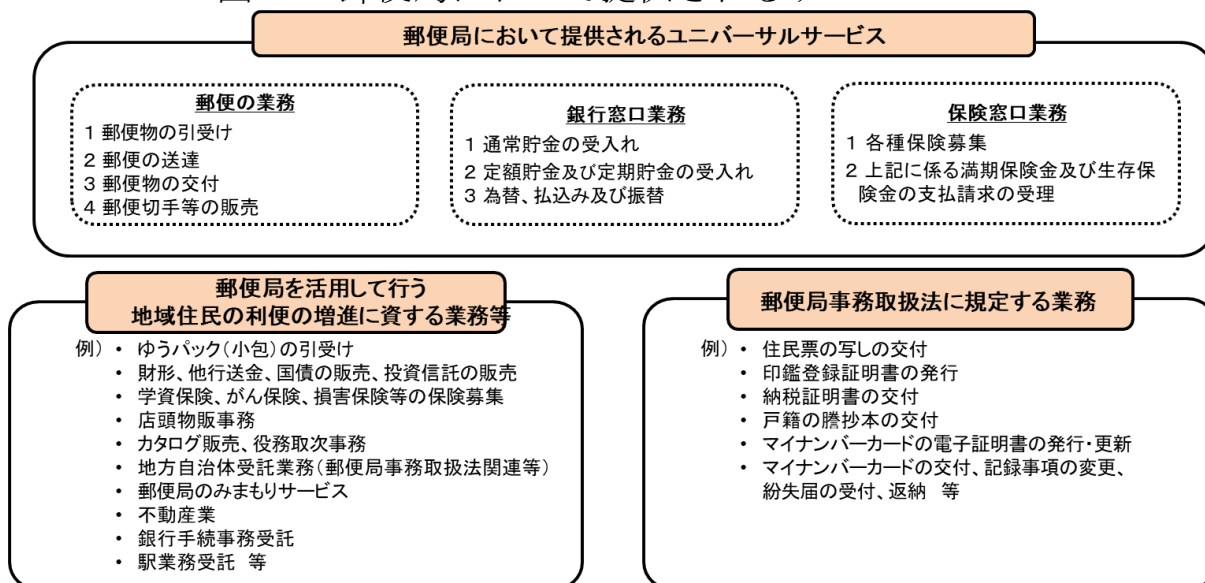
	H19. 10. 1 (民営化時)	H24. 10. 1 (統合時)	R6. 1 末
計	24,540 局	24,537 局	24,236 局
直営郵便局	20,241 局	20,240 局	20,148 局
簡易郵便局	4,299 局	4,297 局	4,088 局
うち一時閉鎖局	417 局	240 局	586 局

(2) 郵便局において提供されるサービス

日本郵便は、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）

日本郵便が、ユニバーサルサービスとしての郵便の業務、銀行窓口業務、保険窓口業務以外に行っている主な業務としては、荷物（ゆうパック）に係る業務、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、以下「郵便局事務取扱法」という。）に基づく住民票の写し等の各種証明書の交付等業務、不動産の業務などがある。

図 12 郵便局において提供されるサービス



(3) 郵便・物流事業の現状

郵便の引受物数については、平成 13 年度をピークとして年々減少している。令和 4 年度は前年度比 3.4%減少しており、ピーク時と比較すると 45.1%減少している。

ゆうパックの引受物数については令和 4 年度は前年度比 1%の減少となっている。また、宅配市場全体において日本郵便のゆうパックが占める割合は令和 3 年度で 20%、令和 4 年度で 19.6%であり、こちらも減少している。

一方で、他社との協業も進んでおり、佐川急便との協業は令和 3 年 9 月⁴に、ヤマト運輸との協業は令和 5 年 6 月⁵に発表され、郵便受箱へ投函する小型の貨物について佐川急便やヤマト運輸が引き受け、日本郵便の配送網を活用して配達する取組が進んでいる。

また、楽天グループとの連携としては、J P 楽天ロジスティクス株式会社を設立し、楽天グループの直販事業に係る物流拠点を運営している。当該物流拠点を活用して「楽天市場」の荷物の配送をゆうパックで行うなど、ゆうパックの引き受け拡大⁶を目指している。

⁴ 佐川急便とは 2021 年に協業に関する基本合意書の締結
https://www.post.japanpost.jp/notification/pressrelease/2021/00_honsha/0910_01_01.pdf

⁵ ヤマト運輸とは 2023 年に協業に関する基本合意を締結
https://www.post.japanpost.jp/notification/pressrelease/2023/00_honsha/0619_01_01.pdf

⁶ 2023 年 4 月～9 月までの楽天関係のゆうパック引き受けとしては対前年同期比 11.8%増

このように貨物分野において、郵便受箱に投函可能な小型貨物については協業が進みつつあるが、それ以外の宅配便については引き続き競争領域となっている。

図 13 引受郵便物数等の推移

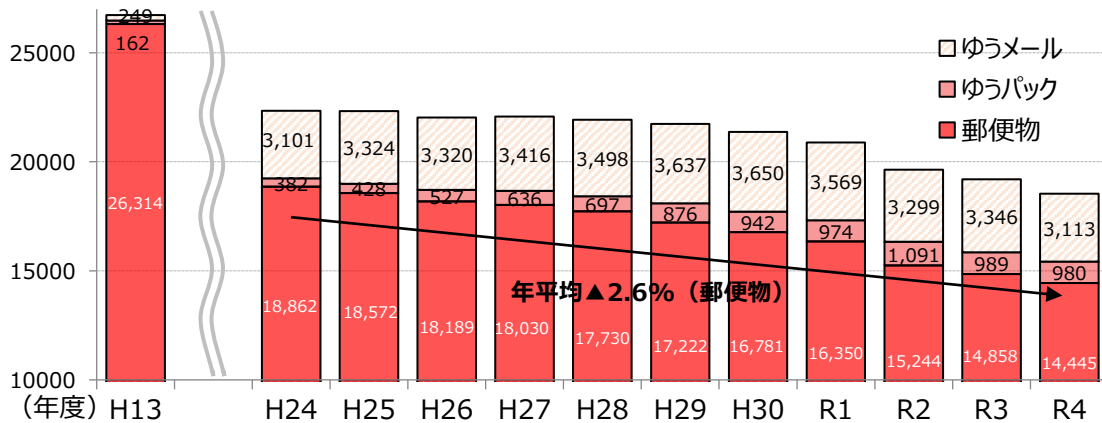
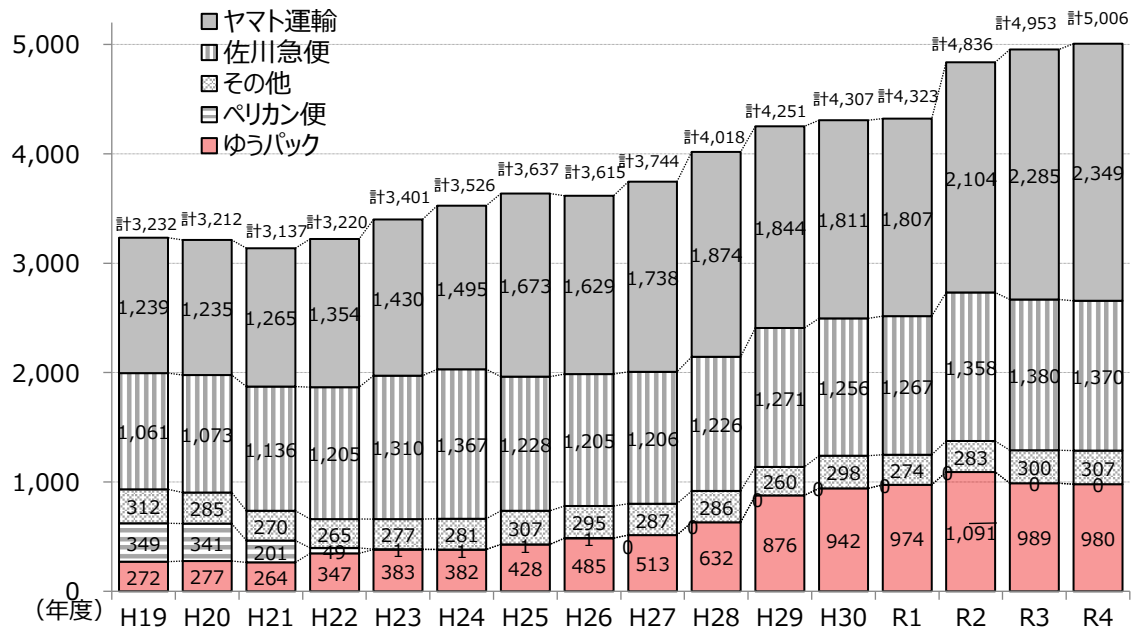


図 14 宅配便市場における物数の推移



出典：国土交通省 宅配便取扱い実績について

(3) 日本郵便の収支の状況

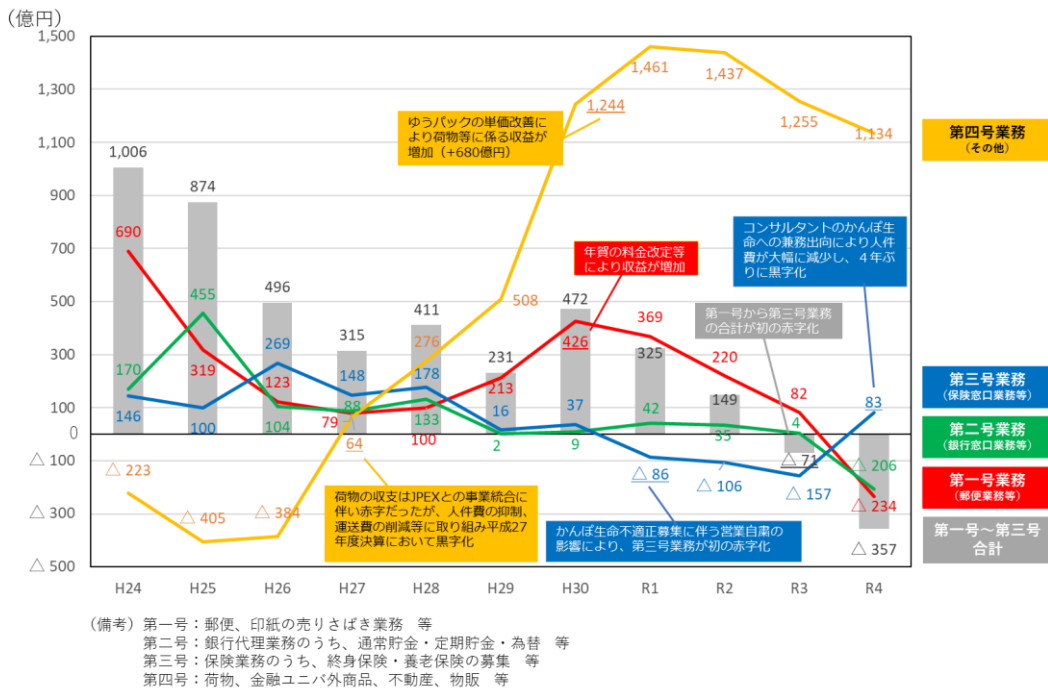
日本郵便の令和4年度の連結決算については、営業収益 34,515 億円、営業費用 33,677 億円、営業利益 837 億円、当期純利益 621 億円

であったが、令和5年度の業績予想は当期純利益70億円と、前年度比で大きく減少が見込まれている。

また、日本郵便が公表した令和4年度の業務区分別収支によれば、第一号の郵便業務等については234億円の赤字となった。そのほか第二号の銀行窓口業務等も206億円の赤字となっている。第三号の保険窓口業務等は黒字を確保しているが、かんぽ生命保険の不適正募集の問題に係る業務改善計画の一環として、日本郵便の社員がコンサルタント要員としてかんぽ生命保険に出向した関係で人件費が大幅に減少したことを要因としている。これによりユニバーサルサービスに該当する第一号から第三号の合計については、△357億円と2年連続の赤字を計上した。

なお、ユニバーサルサービス以外の業務であるゆうパックや不動産事業、物販等の業務（第四号）については1,134億円の黒字を確保しており、ユニバーサルサービスの赤字をそれ以外の収益でカバーしているという状況である。ところが、この第四号についても近年は減少傾向が続いており、収支の見通しは厳しさを増している。

図15 日本郵便の業務区分別収支の推移



第一号の郵便業務等については、現在郵便料金を見直すための検討が進んでおり、25gの第一種定形郵便物の上限価格について110円に変更するための省令改正の案が令和5年12月18日に情報通信行政・郵政行政審議会に諮問され、本年3月7日に同審議会の答申を得たところである。そこでは、今後総務省において利用者を含む関係者

や有識者の意見も丁寧に聞きながら、必要に応じて郵便料金に係る制度の見直しをも視野に入れ、検討を行うことと、「コストカット型経済」から脱却し、「成長型経済」への変革を実現することの重要性とともに、抜本的なDXや利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供を日本郵便に対して求めることが要望された。⁷

日本郵便は、ユニバーサルサービスである第一号から第三号までの業務の赤字をカバーするため、成長するEC市場やフリマ市場の物流の需要を確実に取り込むための商品・サービスの提供に取り組むほか、他企業との連携強化により荷物の取扱い個数拡大や輸配送ネットワークの効率化を図っていくとしている。さらに、好立地にある郵便局等を開発候補として不動産事業の拡大を目指すなど、ユニバーサルサービスを支えるために不動産事業等に力を入れ収益構造を強化するとしているが、その収支見通しは極めて厳しいというのが現状である。

郵便局を取り巻く社会環境の変化と地域における社会課題の深刻化を踏まえつつ、あまねく全国に設置されている郵便局が、地域において果たすべき公的な役割を検討するに当たっては、郵政三事業のユニバーサルサービスの提供の責務を負い、そのための郵便局ネットワークの維持に取り組む日本郵便の収益基盤が決して強固なものではないことを念頭に置く必要がある。すなわち、郵便局が持続可能な形で公的な役割を果たしていくためには、企業である日本郵便にとって不採算なサービスを行うことは困難であり、自治体をはじめ裨益する地域の主体には、一定のコスト負担が求められることを前提として検討する必要がある。

⁷ https://www.soumu.go.jp/main_content/000931246.pdf

第2章 郵便局の地域貢献の現状

第1章では、郵便局を取り巻く社会環境の変化について整理したところであるが、当部会ではこれまで2回のアンケート調査や自治体等からのヒアリングなどで実際の郵便局との連携状況について審議を行ってきた。

郵便局は国営時代から地域貢献を行い、地域とともに歩んできており、その歴史的な背景から、公的な役割を担っているところ、まずは、郵便局が持つ特徴・強み、また、それらを踏まえてどのような地域貢献が行われているのか整理する。

第1節 郵便局の特徴・強み

1 全国 24,000 の郵便局ネットワーク

第1章第2節で述べたとおり、日本郵便は、法令に基づき全国津々浦々に郵便局を設置する義務が課せられている。

下図は、郵便局とコンビニの分布をそれぞれ示した地図であるが、コンビニの数の合計は郵便局より多いが都市部に集中していることが見てとれる一方、郵便局はコンビニが存在しない地域においても全国津々浦々に存在していることがわかる。

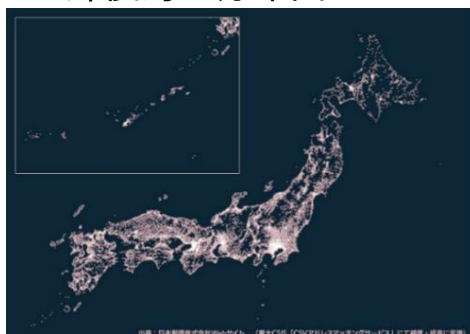
このため、特に過疎地においては、窓口機能を有するリアルな拠点であり、生活インフラとして地域において重要な役割を果たしている。また郵便局員は国営時代から引継ぐ公的な使命を理解しており、地域住民にとって安心感がある。

すなわち、地域サービスの担い手が減る地方において、郵便局の職員という人的リソースや、局舎の空きスペースを活用することにより地域貢献を行うことが可能である。

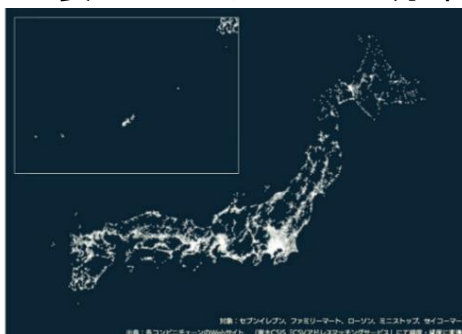
図 16 郵便局と主要コンビニチェーンの分布の比較

郵便局の分布図

主要コンビニチェーンの分布図



<令和4年3月末現在>
24,284 局



<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

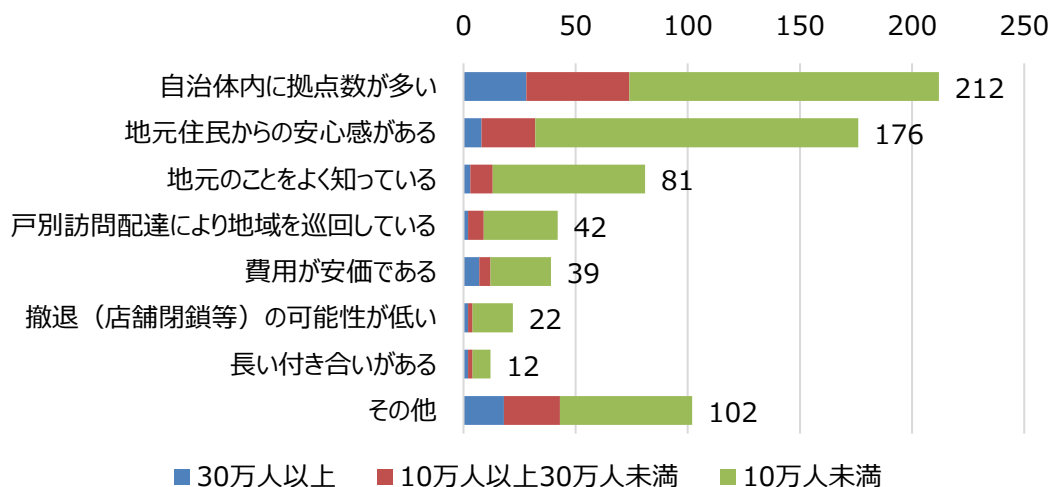
2 郵便局の地域における信頼感

令和4年10月に全自治体を対象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調査（以下「令和4年アンケート調査」という。）において、郵便局に事務委託を行った自治体に対し委託した理由を尋ねたところ、最も多かったのは「自治体内に拠点数が多い」であり、次いで「地域住民からの安心感がある」「地元のことをよく知っている」などが挙げられた。また、自治体からのヒアリングにおいても郵便局が持つ潜在的な力として地域住民からの信頼の厚さが挙げられている。

このような郵便局への信頼や安心感は、国営時代から地域貢献を行い、地域とともに歩んできた歴史的な経緯によるものであろう。

さらに郵便局事務取扱法に基づき、行政サービスを補完する事務を行うことが認められていることも、国営時代から培った地域からの信頼を強固なものとしていると考えられる。

図 17 自治体が郵便局に事務を委託した理由（複数回答）
（令和 4 年アンケート調査）



3 配達ネットワークの存在

日本郵便は郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）に基づき、あまねく全国に公平に郵便の役務を提供する義務を負っている。このため、日々、郵便車両、バイクにより郵便差出箱から郵便物の取集や各世帯までの配達を行っており、配達を通じて地域の様々な情報や異変を早期に把握できるとともに、各世帯と対面でコンタクトできる配達ネットワークを有している。

すなわち、日本郵便は、その郵便・物流サービスを通じ、最もリアルタイム性の高い形で、居住情報、地図情報、道路の破損情報、不法投棄の情報など莫大なデータを保有・取得することが可能となっている。これらのデータは他の民間企業も保有しておらず、災害時の安否確認等や、地域の見守り、道路情報の把握などの自治体の業務に活用しうる貴重なデータとなっている。

第 2 節 郵便局と地域との連携の現状

郵便局と地域との連携の現状については、令和 4 年アンケート調査において、有償で委託しているものについては、「商品券の販売」と「公的証明書の交付事務」が上位に、有償無償を問わず、すでに連携して取り組んでいるものについては「地域の安全・防犯・見守り」が上位に来ている。次いで、「防犯・災害対応」「道路等インフラ管理、

メンテナンス」及び「環境保全」と続く。

このため、この節では自治体受託事務という「行政サービスの向上及び補完としての役割」と、各種の地域の安心・安全確保等の「地域の生活支援の担い手としての役割」に分け、取組の現状を整理することとしたい。

図 18 自治体が郵便局に有償で委託している/
委託したことがあるもの（主なもの）（複数回答）
（令和4年アンケート調査）

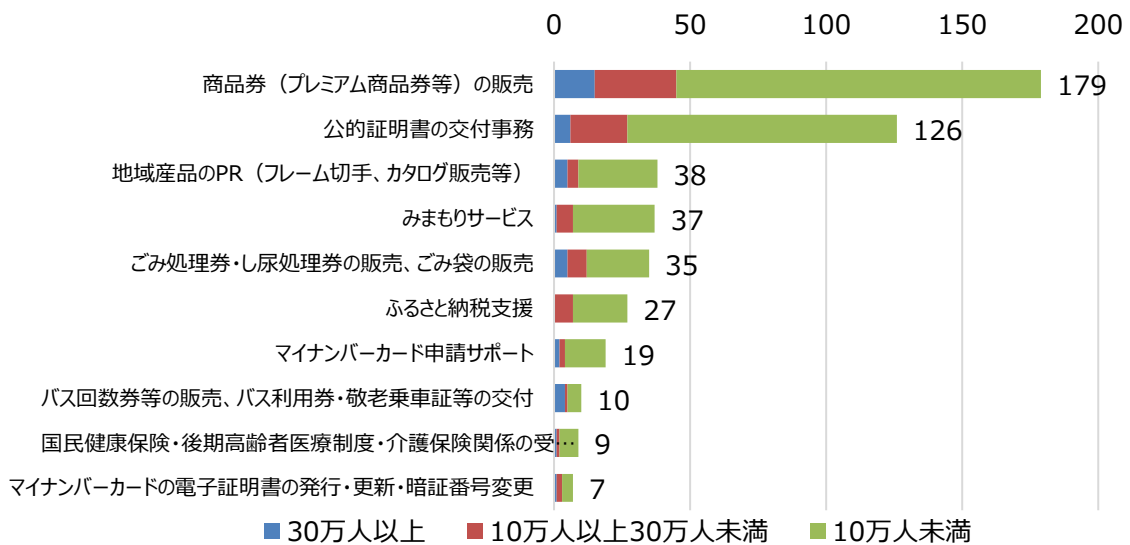
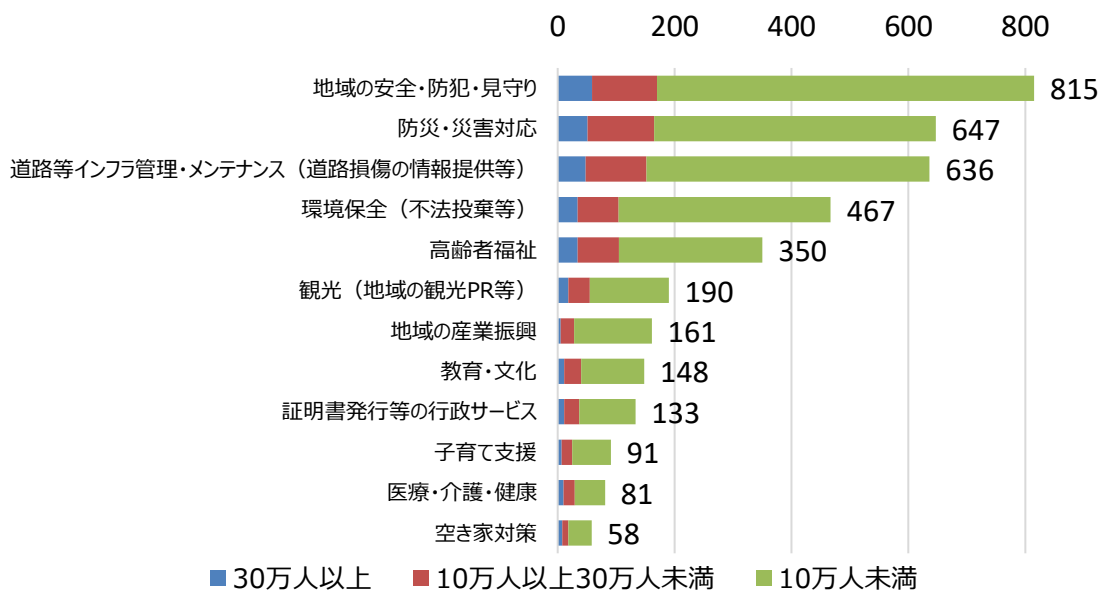


図 19 自治体が郵便局と連携した地域課題の解決・改善地域の
活性化にすでに取り組んでいる分野（主なもの）（複数回答）
（令和4年アンケート調査）



1 行政サービスの向上及び補完としての役割

上述のアンケートのとおり、全国に多数配置され地域住民にとって身近な公的機関である郵便局においては、自治体から様々な事務を受託しており、住民の利便の増進に貢献すると共に、地方自治体における効率的な行政サービスの提供、組織及び運営の合理化に資することで、行政事務の補完的役割を果たしている。

(1) 自治体事務受託の状況

自治体事務の中には、①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。以下「郵便局事務取扱法」という。）に基づく事務、②郵便局事務取扱法以外の法令に基づく郵便局が受託可能な事務、③自治体が独自に郵便局に委託している事務が存在しており、令和6年1月末現在で、合計399自治体が5,454郵便局へ委託を行っている。

図20 郵便局での自治体事務受託の状況

事務内容	取扱状況(R6.1時点)	
	自治体数	郵便局数
自治体事務受託(下記(1)~(3)合計)	399	5,454
(1)郵便局事務取扱法に基づき、郵便局が受託可能な事務		
証明書交付等事務(合計)	149	496
①戸籍・除籍の謄本、抄本、記載事項証明書等	137	470
②納税証明書	115	409
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	149	496
④戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写し	124	424
⑤転出届の受付、転出証明書の引渡し	6	9
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	13	33
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	13	33
⑧マイナンバーカードの交付、記録事項の変更、紛失届の受付、返納	—	—
⑨印鑑登録証明書の交付	148	494

⑩印鑑登録の廃止申請の受付	4	8
(2)郵便局事務取扱法以外の法令に基づく郵便局が受託可能な事務		
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・申請書の受付等、児童手当の各種請求書・届出書の受付等	32	80
(3)自治体が独自に郵便局に委託している事務		
マイナンバーカードの申請支援、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	305	5,125

令和4年アンケート調査では、郵便局に「委託している/委託したことがあるもの」のうち2番目に多いものとして「公的証明書の交付事務」(126団体)が挙げられている。

地域住民の利便性の確保のため、公的証明書の交付を郵便局で可能とすることが必要と考える自治体が多いと考えられる。

なお、委託しているもののうち一番回答が多かった「商品券(プレミアム商品券等)の販売」については、郵便局事務取扱法に基づくものではないが、新型コロナウイルス感染症に対する経済対策として各自治体でプレミアム商品券を販売することが多かったことから、その販売事務を受託したものと考えられる。

また、自治体に対するヒアリング等によると、自治体の支所・出張所の廃止に伴い、住民サービスの維持のために郵便局へ公的証明書の発行事務を委託している自治体も複数存在している。

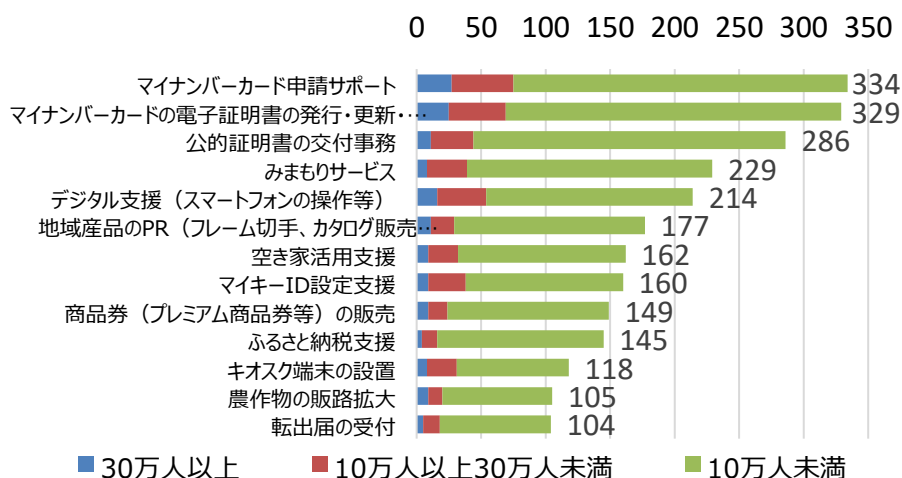
(例)

- ・ 長野県泰阜村において、南支所廃止に伴い温田郵便局へ委託。
- ・ 石川県加賀市において、橋立出張所廃止に伴い、橋立郵便局へ委託。また、山代、片山津及び動橋出張所廃止に伴い、山代郵便局、山代桔梗ヶ丘郵便局、片山津郵便局及び動橋郵便局へ委託。また、山中温泉支所窓口課の廃止に伴い、山中郵便局へ委託。
- ・ 茨城県石岡市において、恋瀬出張所廃止に伴い、瓦会郵便局へ委託。
- ・ 熊本県天草市において、令和6年に22か所の出張所廃止に伴い23か所の郵便局へ委託予定。

(2) マイナンバーカード関連事務

令和4年アンケート調査においては、郵便局へ委託したい事務として最も多かったのは「マイナンバーカード申請サポート」、次いで「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」となっており、「公的証明書の交付事務」を上回る結果となった。

図21 自治体が郵便局へ委託したいもの（主なもの）
（複数回答）（令和4年アンケート調査）



アンケート調査を実施した時期は、政府として、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」⁸ことを目標にしていた上、マイナンバーカードと健康保険証を一体化し、令和6年秋めどに紙の健康保険証の廃止を目指すなど、マイナンバーカードの普及に特に注力していた時期であったこともあり、当該事務委託に関する期待が特に多く寄せられたものと考えられる。

このような状況を受け、令和4年12月には当部会として、マイナンバーカードの普及・活用に関する中間報告をとりまとめたところ、その具体的な取組と取組結果については、次のとおりである。

① 郵便局を通じたマイナンバーカードの取得促進

全国津々浦々に存在する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、特に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っている。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、郵便局を活用しマイナンバー

⁸ デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和4年6月7日閣議決定）

カードの取得を促進した。

ア 郵便局における申請サポートの拡大の要請

携帯ショップ⁹の存在しない自治体における申請サポート業務について総務省から日本郵便に対して令和5年1月10日から令和5年3月31日までの間、724市町村2,296自治体に対して委託。

これとは別に自治体から直接郵便局へ委託するなどして令和5年10月末時点では累計199市区町村からの1,905郵便局での委託を実現。

イ 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の要請

のべ64自治体141郵便局（令和5年2月時点）において、郵便局ロビーに自治体のマイナンバーカード申請用出張窓口ブースを開設

ウ マイナンバーカード申請勧奨

全ての直営郵便局においてマイナンバーカードの申請勧奨ポスターを全ての直営郵便局に掲示

②郵便局を活用したマイナンバーカードの交付

中間報告時点では、検討中であったマイナンバーカードの交付について、令和5年6月に郵便局事務取扱法の一部を改正し、自治体がオンラインで本人確認を実施することにより郵便局においてマイナンバーカードの交付が可能となった。

③郵便局を活用した電子証明書の発行・更新、暗証番号の変更・初期化に係る事務の委託推進

マイナンバーカードを利用してオンライン手続き等を行う際に必要となる電子証明書については、マイナンバーカードを取得した後も更新作業や暗証番号の変更などの手続きが継続的に必要となる。

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郵便局へ重点的かつ計画的に委託を促進する必要がある。

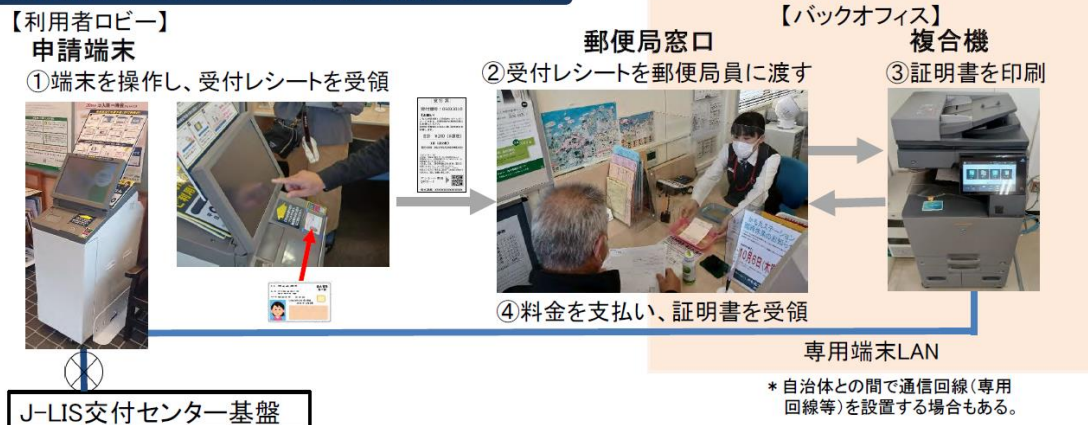
⁹ 令和4年7月27日～令和5年3月下旬まで、総務省から全国約8,000店舗の携帯電話ショップにおいて、マイナンバーカードの申請サポートに係る業務を委託。

郵便局への委託については、令和6年3月末時点で16自治体から43郵便局に対して委託を実施している。

④郵便局におけるマイナンバーカードの利活用の促進

令和3年度の補正予算で令和4年度に郵便局におけるマイナンバーカード利活用の推進に係る実証事業を行い、キオスク端末の印刷機能を郵便局の窓口室内へ、料金の収受は郵便局窓口で行うことにより、キオスク端末を小型化し、狭いスペースでも設置可能な端末（以下「郵便局型キオスク端末」という。）を開発した。

郵便局型マイナンバーカード利用端末(イメージ)



郵便局型キオスク端末は、コンビニなどにある一般的なキオスク端末と同様、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の証明書交付システムを利用して証明書交付を可能にしていることから、自治体におけるバックオフィスでの事務処理が発生しない。郵便局型キオスク端末については、令和5年10月に第一号が宮崎県都城市に設置され、今後も設置¹⁰が予定されている。

なお、自治体が郵便局型キオスク端末ではない一般的なキオスク端末を郵便局に設置している場合もある。どのタイプの端末を使用するかは自治体が郵便局との調整を経て決定されている。

(参考)

証明書自動交付サービス端末の設置の状況（令和5年12月末現在）

- ・キオスク端末 12自治体 15郵便局¹¹

¹⁰ 令和4年度第2次補正予算によるコンビニが無い市町村を中心とした郵便局等へのキオスク端末導入支援のための補助金を活用

¹¹ 他に自治体の事務受託に抛らず日本郵便が自ら設置したキオスク端末が全国で44か所存在

- ・うち郵便局型キオスク端末 3自治体 3郵便局

2 地域の生活支援の担い手としての役割

令和4年アンケート調査において「郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化にすでに取り組んでいる分野」として、回答団体のうち65%に当たる815団体が「地域の安全・防犯・見守り」と回答している。

また、その他には「空き家対策」、「道路等インフラ管理・メンテナンス」、「環境保全（不法投棄等）」などが挙げられたところである。

ここでは、既に多くの自治体と連携が進められている取組に加え、総務省の「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」などを契機に一部の自治体で独自に進められている取組も含め、その現状について順に整理する。

（1）地域の安全・防犯・見守り

「地域の安全・防犯・見守り」に関しては、日本郵便は、22自治体（令和5年6月現在）から「みまもり訪問サービス¹²」を受託しているほか、「スマートスピーカーを活用したみまもりサービス¹³」についても、令和5年10月までに計15自治体から受託している。

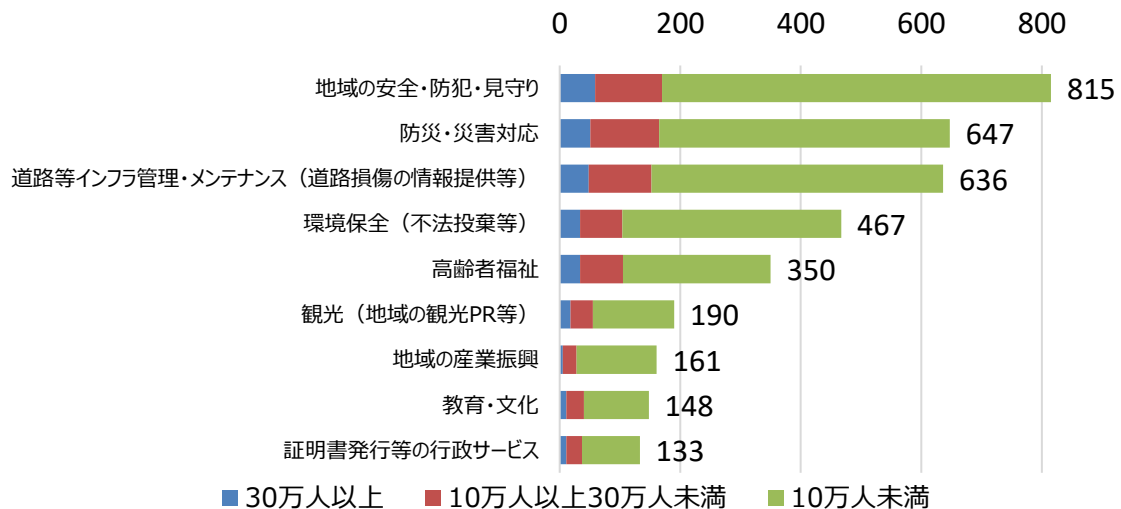
また、当部会で行った自治体・日本郵便からのヒアリングにおいても、道路損傷の状況、地域の見守り、不法投棄などについて郵便局から情報提供を受けるための包括連携協定¹⁴を結んでいるなど、多数の自治体から郵便局の地域貢献に関する説明があった。

¹² 郵便局社員等が毎月1回、主に高齢者宅を訪問し、その様子を写真付きの報告書でご家族等へお知らせするサービス

¹³ 高齢者宅に設置したスマートスピーカーを活用し、地方公共団体や公共機関と連携して、新たなみまもりサービス

¹⁴ 令和5年12月末現在、1,459市区町村と包括連携協定を締結。

図 22 自治体が郵便局と協力して取り組んでいる分野（主なもの）
（複数回答）（令和 4 年アンケート調査）



（２）空き家対策

近年、空き家の管理が社会問題化しており、自治体における空き家対策の必要性も増している。このため、郵便局では、日々郵便物等を配達するために地域を回っている郵便局員の業務の特性を活かし、郵便集配業務を担当する社員が対象の空き家物件の外観を目視確認し写真撮影する空き家調査の受託¹⁵（三重県玉城市）や、対象空き家物件の外回りの状況や戸締まりなどを確認して契約者へ報告する「空き家のみまもりサービス」の試行を令和 5 年 2 月から行っている。

（３）防災・災害に関する取組

図 19 の令和 4 年アンケート調査では、郵便局と連携した地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組んでいる分野として「防災・災害対応」が 647 件と多くなっている。

日本郵便は、令和 5 年 12 月末現在、自治体との包括連携協定の中で「災害発生時における協力に関する協定」を 1,628 市区町村と締結している。具体的な協力は郵便配達車両の緊急車両等としての提供、避難所開設状況や避難先リスト情報の相互提供等を複数の自治体で連携することなどが挙げられる。また、災害発生時に郵便局員が道路の損傷状況等の被害情報を災害対策本部に連携した事例も存在

¹⁵ 令和 5 年 1 月 11 日～同年 3 月 15 日まで及び令和 6 年 1 月～2 月に空き家調査業務を受託。

する。

このほか、防災分野における地方公共団体と郵便局が連携した取組として、郵便局舎内の空きスペースに市の備蓄物資を保管している事例や、構造的要件を満たす郵便局舎を津波避難ビルに指定し、避難者向けの物資、資機材も局内に設置している事例もある。

また、令和6年1月の能登半島地震に際し、日本郵便は石川県と連携し、安否不明者リストの精度向上に貢献した。さらに、「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」の一環で、静岡県熱海市において、同年2月に、災害時における郵便局が有する被災者に関する情報の提供について実証事業を行うなど、日本郵便の保有するデータを災害時に有効活用するための検討が進んでいる。

また、高知県梶原町において、災害等による停電時にも利用可能な、デジタル技術を活用した郵便局みまもりサービスの防災活用についても実証事業を行った。

(4) 買い物支援

図4のように一人暮らし高齢者の増加や地域での各種店舗が減少していくことを考えると、地域住民の日常生活における支援の取組の一つとして買い物支援が挙げられる。

具体的には、日本郵便は、ファミリーマートと提携し、一部の郵便局において無人化店舗の出店や、コンビニの商品の窓口での販売を実施している。

また、飛騨市においてはスギ薬局と郵便局が連携し、飛騨市の郵便局で、ドラッグストアの商品を販売するスペースを設置し、生活必需品を購入する手段を提供するなど買い物支援に取り組んでいる事例もある。

総務省では、令和4年度「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」の一環で、熊本県八代市において、「郵便局を活用した買い物サービス支援の実証」を実施した。これは、交通が不便な地域において、オンラインショッピングに馴染みのない高齢者や運転免許返納者を中心に日用品等の買い物が困難となっていることを踏まえ、郵便局に注文用のタブレットを設置し、郵便局員等が操作や注文のサポートを行う、オンラインショッピングの支援を実施したものである。

ほかに、日本郵政が奈良市と連携し、郵便局の配達ネットワークを活用してスーパーの生鮮食品や冷凍食品などを日本郵便の集配車両の余積や既存配達ルートを活用し、受取先である地域交流拠点へ輸

送する実証実験を実施するなど各種取組を実施している。実証実験の結果を踏まえ、奈良市において共助型買い物支援サービスについて実装されると共に、郵便車両の空きスペースを活用し、地域内の流通を支援する新たな配送サービス「ぽすちょこ便」の提供が開始された。



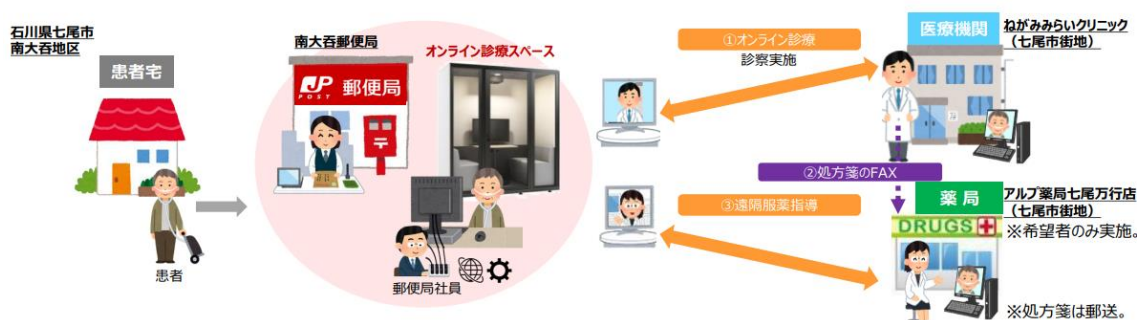
飛騨市東茂住郵便局内における店頭販売の様子

(5) 医療・介護・健康

一人暮らし高齢者の増加に伴い自治体としては、高齢者の健康管理も大切な業務であり、その支援を郵便局で行う取組も実施されている。

具体的には、郵便局と地域における協力に関する協定を締結している自治体は令和5年12月末現在、全国で1,735自治体であり、ほぼ全ての自治体で締結している。その内容は自治体により様々であるが、自治体からのヒアリングでは高齢者・障がい者・子どもの見守りなどを実施していることが挙げられており、郵便局と自治体の福祉部門での連携が既に進んでいると考えられる。

また、総務省では、へき地等の郵便局において、空きスペースを活用したオンライン診療を行う実証を「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」の一環で、石川県七尾市において令和5年11月～令和6年2月まで実証を行った。



この実証では、へき地等において医師が常駐しないオンライン診

療のための診療所の開設を認める厚生労働省通知¹⁶を踏まえ、郵便局の空きスペースに個室ブースを設置し、郵便局と医療機関を結びオンライン診療を行うとともに、薬局のオンライン服薬指導も実施し、実用化に当たっての課題を検討するものである。

（６）その他の幅広い生活支援機能

上記のほかにも、各地で局内の空きスペースを活用した高齢者の憩いの場の提供（飛騨市）や、地域金融機関のＡＴＭコーナーの設置¹⁷、駅業務の受託¹⁸など、郵便局は、各地で地域に根ざした生活支援機能を有している。

３ 郵便局が果たす地域貢献の基本的考え方

第１章で述べたとおり、少子高齢化が進む中、地域社会において、行政サービスや民間サービスを担う拠点が撤退されている状況から、全国に24,000のネットワークを持つ郵便局は地域の重要なインフラとしての役割は一層重要となっている。また、歴史的な背景を含め、郵便局には公的使命を理解している社員により、自治体からの事務の受託、地域の公的基盤からの各種の事務受託など、既に地域における行政サービスの窓口及び生活支援サービスの拠点としての取組が一部の地域で始まっているところである。

第１章の第２節で述べたとおり、郵便局はユニバーサルサービスの提供を責務として行っているところであるが、コアとなる郵便・貯金・保険の３事業一体での提供に加え、これらの地域貢献についても郵便局の次の重要な業務として実施することが求められる。次章からは郵便局が果たすべき地域貢献の役割や在り方について検討を行うこととする。

¹⁶ へき地等において特例的に医師が常駐しないオンライン診療のための診療所の開設について（令和５年５月18日付け医政総発0518第1号）により、医療資源に限られる「へき地等」に限り、医師が常駐しないオンライン診療のための診療所の開設（公民館や郵便局等）が認められた

¹⁷ 令和５年12月現在、35局でＡＴＭ設置、銀行手続業務受託等の地域金融機関との連携を実施。

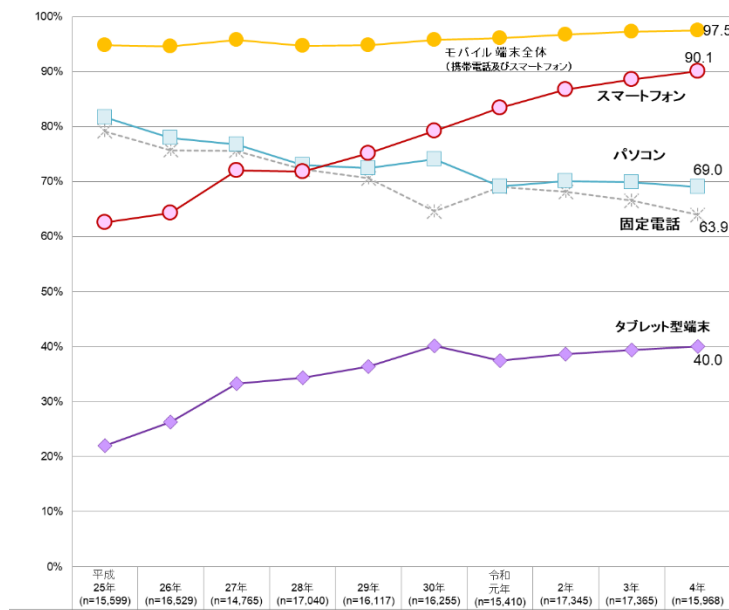
¹⁸ 令和２年８月よりＪＲ内房線江見駅郵便局（千葉県鴨川市）において乗車券類を発売する等の駅窓口業務を受託しているほか、令和６年１月よりＪＲ仙山線作並駅の駅舎内に作並簡易郵便局（宮城県仙台市）を設置し駅窓口業務を受託している。今後、ＪＲ東日本との連携として、安房勝山駅（千葉県鋸南町）、蒲須坂駅（栃木県さくら市）及び鶴原駅（千葉県勝浦市）における郵便局と駅の窓口一体運営計画を発表（それぞれ５月、８月、２月）。また、しなの鉄道との連携の取組として、令和６年２月に、郵便局窓口と駅業務の一体運営を行う大屋駅郵便局を開局した。

第3章 郵便局の地域貢献に期待される役割

第1章では検討の背景、第2章では、郵便局の地域貢献の現状について、ヒアリングやアンケート調査を元に整理してきたが、これらの現状を踏まえて郵便局が地域から期待されている役割について検討を行う。

一般的に、スマートフォン¹⁹などのパーソナルなデジタル機器の普及により郵便局窓口への来局数の減少や、郵便物数の減少につながっていることが考えられる。

図23 主な情報通信機器の保有状況（世帯）
（平成25年～令和4年）



出典：総務省令和4年通信利用動向調査

このように、デジタル化は郵便局にとって郵便物数の減少や窓口に来局しなくても各種手続が完了するなどというマイナスの観点もあるが、デジタルの活用により、業務効率、生産性の向上が可能となり、窓口をデジタル化することにより、利用者利便の向上につながる

¹⁹ 令和4年にはスマートフォンの利用者が9割を超え、スマートフォンを含む携帯端末の保有割合は98%まで上昇を続けている。スマートフォンの拡大は、郵便の代替となるメールの拡大だけでなく、様々なアプリをダウンロードすることにより送金・決裁や各種手続などがスマートフォンのみで可能となるなど利用者にとって利便性が高い端末となっている。

ことも考えられる。デジタル化により地域の課題解決に資するサービスの創出、拡大の可能性が高まっているとも言える。後述するマイナンバーカードを活用したキオスク端末での証明書交付などもデジタル化の進展により実現したサービスである。

この章では第2章で自治体からのヒアリングやアンケート調査から期待が高い行政サービスの補完としての役割や、地域の生活支援、郵便差出箱の活用などについて検討を行うこととする。

第1節 行政サービスの向上及び補完としての役割

1 自治体事務受託等への期待

(1) 自治体事務受託への期待と受託件数が進展しない理由

令和4年アンケートでは、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の設問において、「証明書発行等の行政サービス」が369団体となっており、また、郵便局へ期待する役割に関する設問において、「市役所等の行政サービスの拠点としての役割」が461団体となっているなど、行政サービスを補完する役割を郵便局に期待する自治体が多い。

図24 自治体が郵便局と協力して取り組みたい分野（主なもの）
（複数回答）（令和4年アンケート調査）

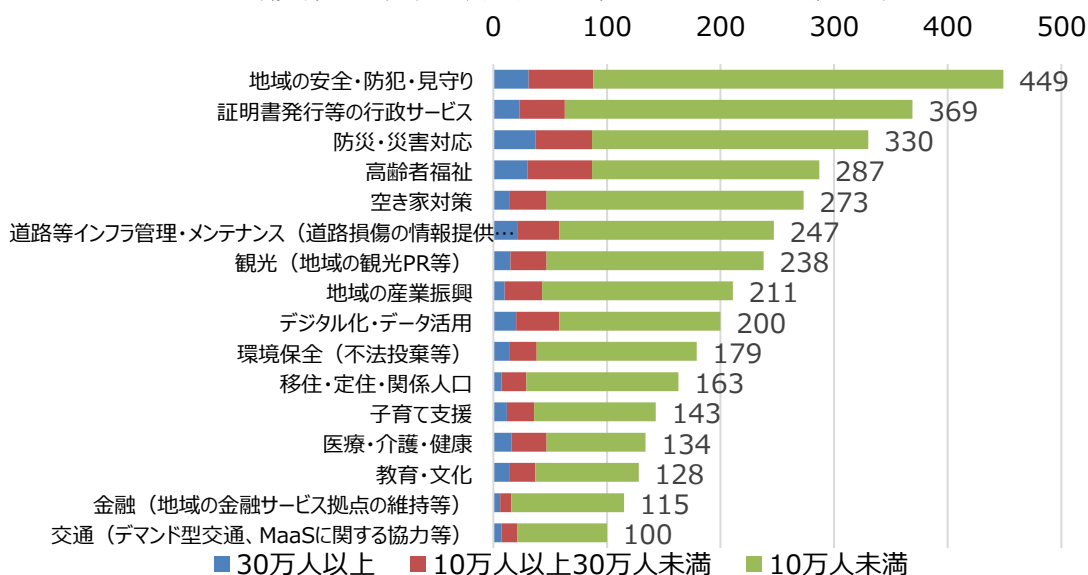
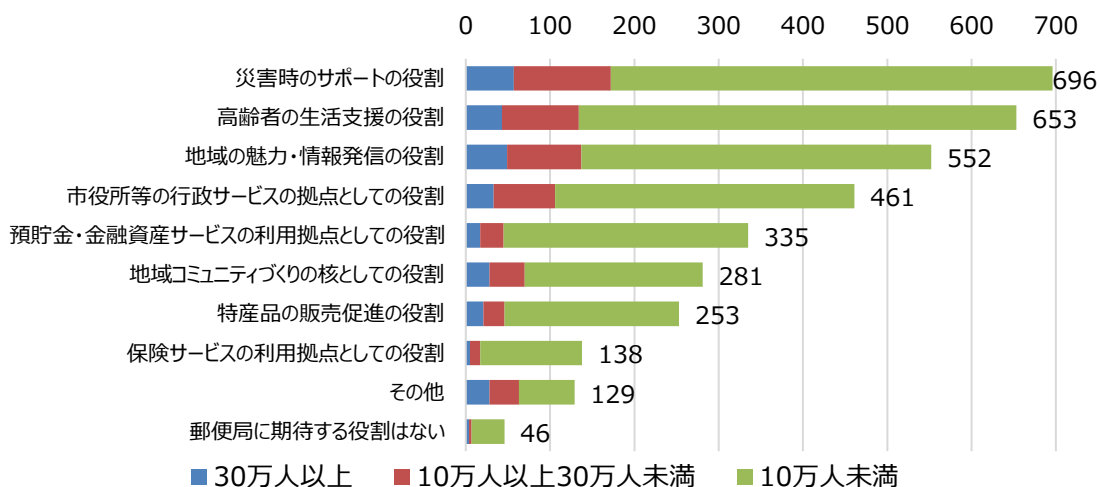


図25 自治体が郵便局へ期待する役割（複数回答）

(令和4年アンケート調査)

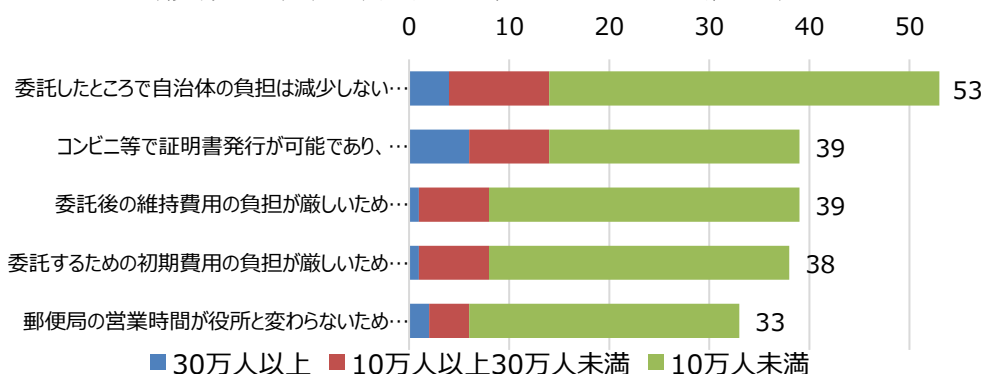


また、自治体からのヒアリング（飛騨市）において、市民窓口の業務を郵便局に委託することにより、①公共施設空きスペースの有効活用、②市民のワンストップサービスの向上、③行政の事務負担の軽減と現場対応力の強化、④郵便局との連携強化というメリットがあるために委託を検討していると説明があった。

このように自治体からは行政サービスの役割の一部を郵便局が果たすことについて期待が寄せられているにもかかわらず、郵便局事務取扱法に基づく事務委託の実施団体数が151自治体とアンケート調査結果と比較して少ない実績となっていることから、その理由について分析するために、改めて令和5年アンケート調査を実施した。

同アンケート調査結果によると、委託を検討したが断念した132自治体のうち、「委託を行っても自治体の負担は減少しない又はかえって増える」という回答が53（40%）と最も多かった。

図26 自治体が郵便局への委託を断念した理由（主なもの）
（複数回答）（令和5年アンケート調査）



また、郵便局への委託を終了した理由の1番目（38団体中17団体

45%)、上述の委託の検討を断念した理由の2番目(132団体中39団体、30%)、そもそも委託の検討を行わない理由の1番目(641団体中356団体56%)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ため」となっていることから、証明書交付事務については、多くの自治体にとってコンビニのキオスク端末で代替可能と判断されていることが判明した。

図 27 自治体が郵便局への委託を終了した理由(複数回答)
(令和5年アンケート調査)

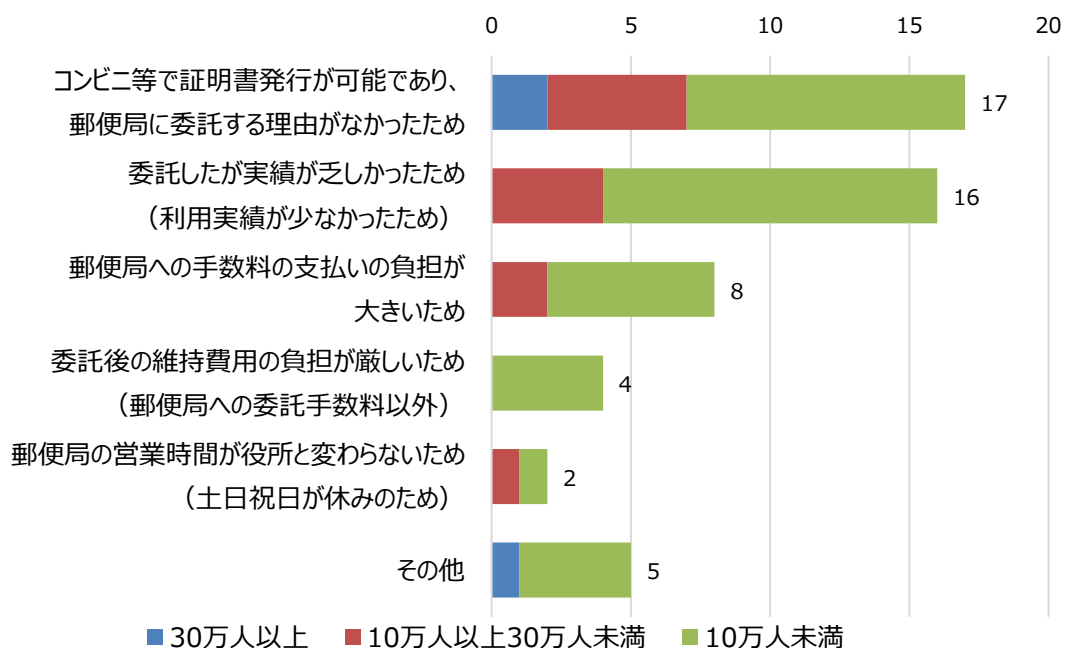
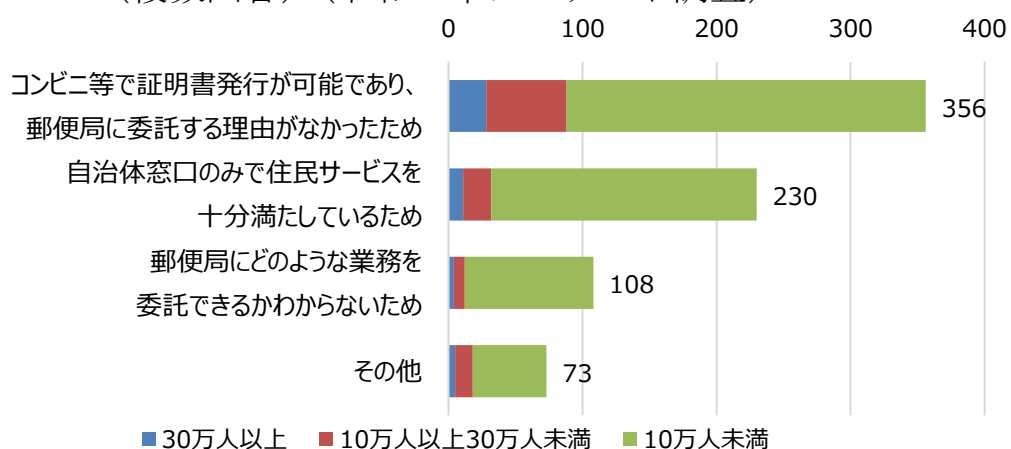


図 28 自治体が郵便局へ委託の検討を行わなかった理由(複数回答)(令和5年アンケート調査)

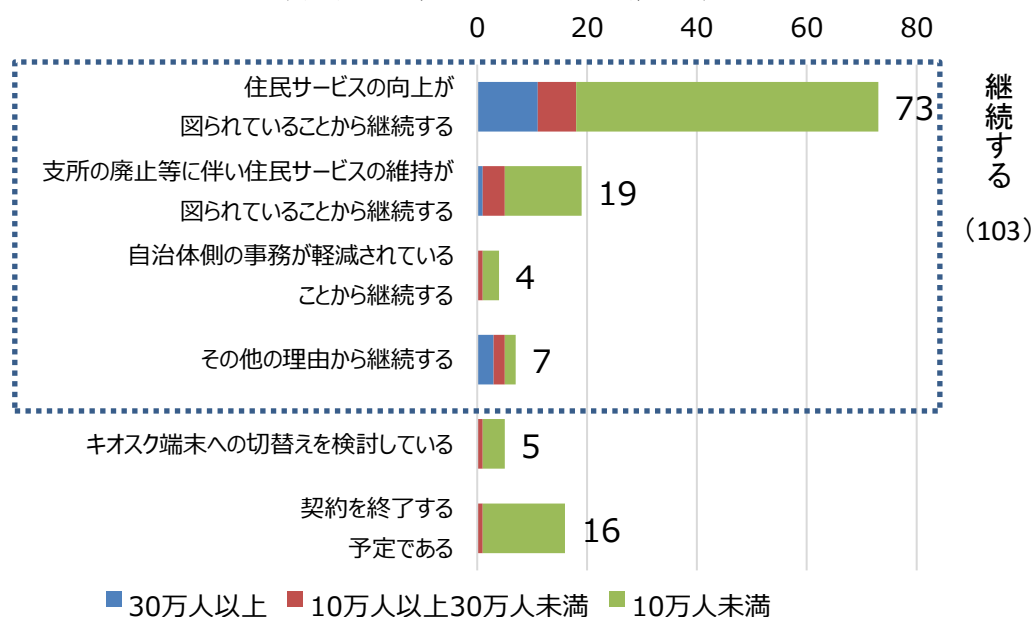


(2) 自治体事務受託に係る自治体の事務負担

令和5年アンケート調査において先に述べたとおり郵便局への事務委託を行っても自治体の負担は減少しない又はかえって増えるという回答が一番多かったところであり、事務負担が委託の支障となっていることが郵便局へ事務を委託しない理由の一部となっていることが判明した。

この点、委託を継続する場合であっても「自治体側の事務が軽減されていることから継続する」という回答は少数であり、「住民サービスの向上が図られていることから継続する」や「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ことから継続する」と事務負担の軽減ではなく、住民サービスの維持を図るために委託を行っている、という現状が判明した。

図 29 自治体が郵便局への委託を行っている事務の今後の予定
(令和5年アンケート調査)



郵便局事務取扱法に基づく証明書発行の事務フローにおいては、証明書の交付申請が郵便局の窓口で提出された後、郵便局員が自治体に申請書をFAXで送信し、自治体が申請書を確認して証明書を発行した後、証明書を郵便局へFAX送信するという手順をとっている。すなわち、自治体窓口の混雑の緩和や、受付業務の効率化にはつながるが、証明書発行事務自体は、自治体職員が申請の都度行っていることになり、自治体職員の事務負担の軽減という面では、効果が

限定されることも事実である。

自治体事務の効率化と自治体職員の負担軽減という観点からは、住民自らがマイナンバーカードを利用し、キオスク端末により証明書発行を行うことが有効であると考えられる。キオスク端末による手続では、直接 J-LIS（地方公共団体情報システム機構）の提供する証明書交付センター基盤を介して自治体の証明書発行サーバから情報を取得し、キオスク端末で証明書データを印刷するため、自治体の職員による作業は一切発生しないため、自治体の事務負担が軽減しないという課題に対する課題は解決するのではないかと考えられる

（３）キオスク端末での証明書発行

（１）で述べた郵便局へ委託を行わない理由、委託を終了した理由として「コンビニで証明書発行が可能であり、郵便局に委託する理由がない」という回答が多数を占めている。自治体事務受託の事務のうち、委託件数が多い各証明書の発行についてはキオスク端末で発行が可能となり、行政サービスが簡便に受けられる仕組みができあがっている。

しかしながら、過疎化が進む地方部では、近くにコンビニが存在しない地域が多数存在する。このような地域においては、身近な郵便局にキオスク端末や郵便局型キオスク端末の設置を推進することにより、住民に対する行政サービスの補完が図られるだけでなく、同時に、自治体職員の事務負担の軽減や、行政事務の効率化を図ることが可能である。キオスク端末については、今後、積極的な設置、活用が望まれる。

なお、その際、マイナンバーカードを利用した証明書発行において、誰ひとり取り残さないため、利用のサポートを郵便局で実施するなどの取組により地域住民の利便性の向上が図られる。

特に、郵便局型キオスク端末は、窓口ロビーに設置する端末を小型化し、設置しやすくしており、郵便局窓口で証明書の手交と料金の收受を行うなど、郵便局窓口社員と申請者がコミュニケーションを図っており、特に郵便局が果たす役割の一つとして後述する地域の生活拠点としての役割の一役も担うこととなる。

一方で、コンビニ交付システムに参加していない団体がまだ多数存在する²⁰ことから、上述のキオスク端末ではなく、自治体による住民サービスの維持・向上の観点から郵便局へ事務受託を行うケースは一定程度存在すると考えられる。

また、郵便局事務取扱法に基づく自治体事務受託については、キオスク端末では対応不可能な、マイナンバーカード電子証明書の発行更新やマイナンバーカードの交付事務などが含まれており、コンビニが存在する地域においても郵便局が行政サービスの補完としての役割を果たすことは十分考えられる。

今後、自治体と住民の接点がマイナンバーカードの活用により多様化していく中で、高齢者等の利用者がデジタル機械に慣れていない場合には、郵便局の窓口で行政手続へのアクセスのサポートを受けることが従来以上に大事になることが考えられる。これらも郵便局に期待されている役割である。

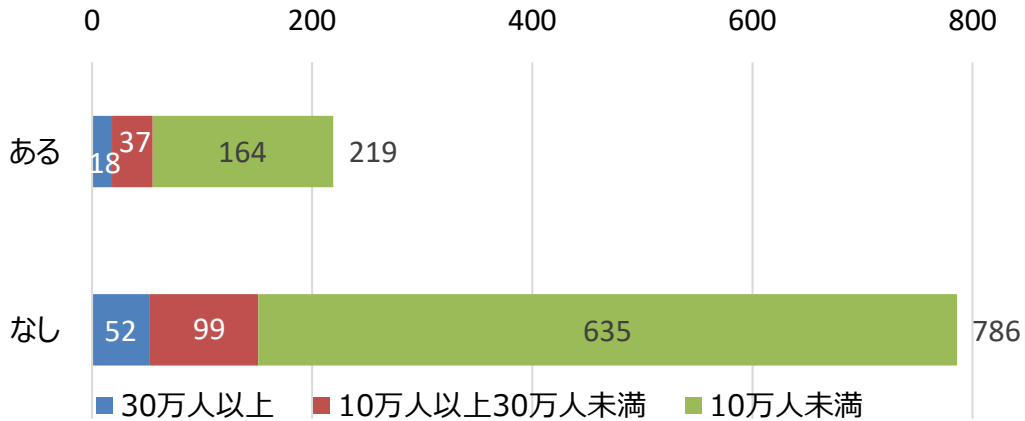
（４）支所・出張所の廃止に伴う郵便局への自治体事務受託

さらに、日本全国で人口減少が進む中、支所や出張所の維持に困難を感じている自治体が令和5年アンケート調査では一定程度存在することが判明した。その自治体のうち、35%が郵便局へ事務を委託している又は委託を検討していると回答しており、支所や出張所の維持に困難を感じている自治体においては、より郵便局への事務委託について前向きな結果となった。

具体的には、長野県泰阜村が支所の廃止に伴い、石川県加賀市、茨城県石岡市が支所・出張所廃止に伴い、それぞれ地域の郵便局に対して自治体事務の委託を行っており、ヒアリングにおいて、郵便局は地域住民からの信頼が厚く、行政事務の委託先として魅力的であると説明があった。

²⁰ 令和6年3月5日現在 1,741 市区町村中 1,274 市区町村（73%）

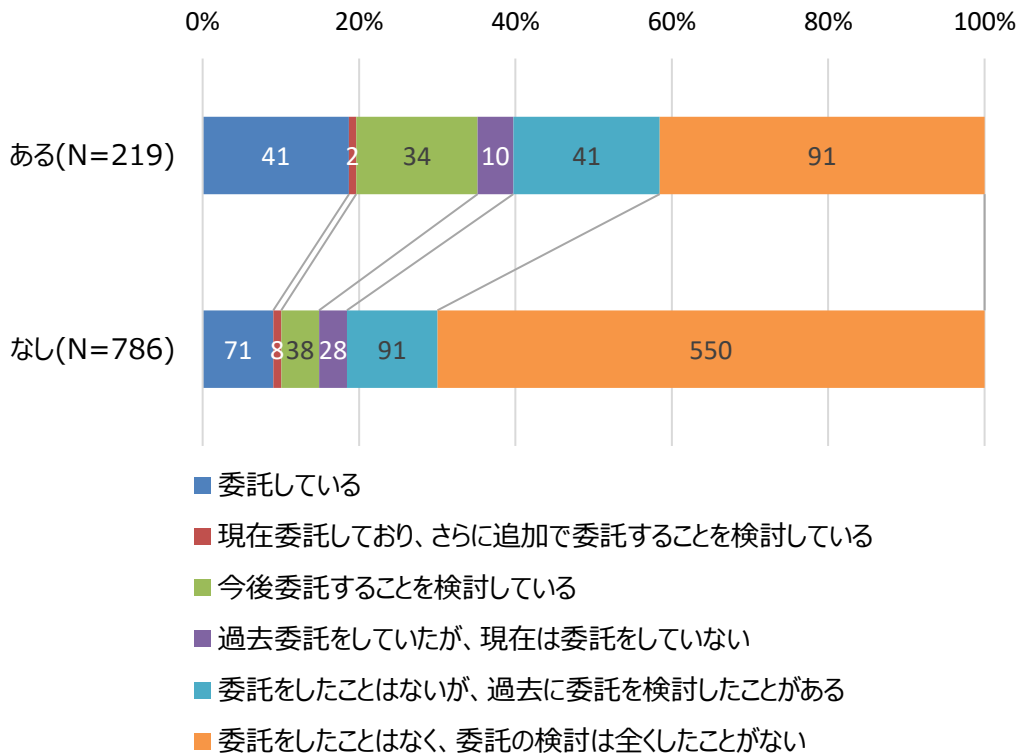
図 30 自治体の支所・出張所の維持に困難を感じているかどうか
(令和5年アンケート調査)



【主な理由】

- ・ 人員不足
- ・ 行政事務増により人員不足
- ・ 人口減少による業務件数の減少、費用対効果
- ・ コンビニ交付により証明書交付件数の減少の一方、維持費は増大
- ・ 支所等の老朽化

図 31 郵便局へ事務の委託を行っているか等について
支所・出張所の維持に困難を感じるかどうかで分類
(令和5年アンケート調査)



自治体が支所や出張所を統廃合する際には、住民への行政サービスの維持が課題となるが、一つの解決策として郵便局へ事務の委託を行うことが考えられる。実際熊本県天草市のように22か所の出張所を廃止し、23か所の郵便局に自治体事務の委託を行うこととした事例もある。支所等の統廃合に合わせて郵便局へ自治体事務を委託することにより、行政サービスの維持・補完が図られるだけでなく、自治体にとっての行政事務の効率化と経費削減のメリットがあると考えられる。

なお、その際、令和4年アンケートにおいて、郵便局において全ての自治体業務ができないことが課題であると回答した自治体もあることに留意が必要である。

この場合、郵便局へ事務を委託するだけでなく、郵便局のある施設に「自治体窓口」を設置することや、一定の時間のみ自治体職員を郵便局に派遣すること等の対応策が考えられるが、地域の実情に応じて郵便局で行政サービスを受けられることが地域の拠点を維持するための役割を担う郵便局となることが望ましい形と考える。

2 マイナンバーカードの普及及び活用の推進への期待

(1) マイナンバーカード交付に係る郵便局への委託

地域の利便性向上のために、令和5年6月の郵便局事務取扱法の一部改正により、マイナンバーカードの交付申請の受付等の事務が郵便局で取り扱えるようになった。令和6年2月に最初の委託が宮崎県都城市で開始されるなど、今後マイナンバーカードの交付申請が自治体の窓口に出向かなくても可能となり利便性が増すことが考えられる。

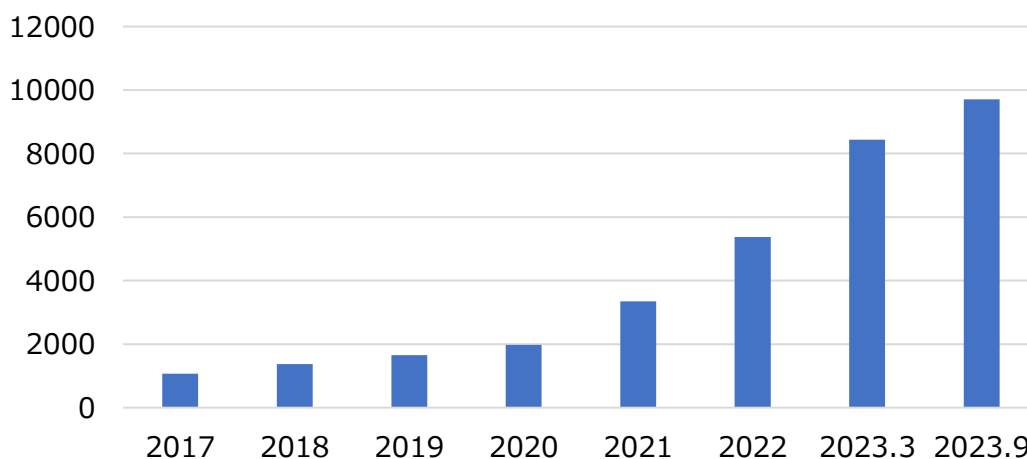
今後、自治体や郵便局において積極的な委託等の検討がなされるよう、アンケート調査等で委託に関心が示された自治体に対して、総務省と日本郵便とが連携して働きかけを行うことなども検討を進めるために有用である。

(2) 電子証明書関係業務

マイナンバーカード保有は現在9,000万枚を超えている状況である。(令和5年11月末人口に対する保有枚数率72.8%) マイナンバ

一カードの電子証明書については、更新が5年であることから、更新作業が確実に発生する。政府による取得促進の取組により令和4年度からカードの普及がいたるため、令和7年度から令和9年度にかけて更新件数が大きく増加し、令和7年度の更新件数は令和5年度の11倍以上となること等が想定される。その場合、自治体窓口が混雑し、自治体窓口だけでは対応できない可能性もある。

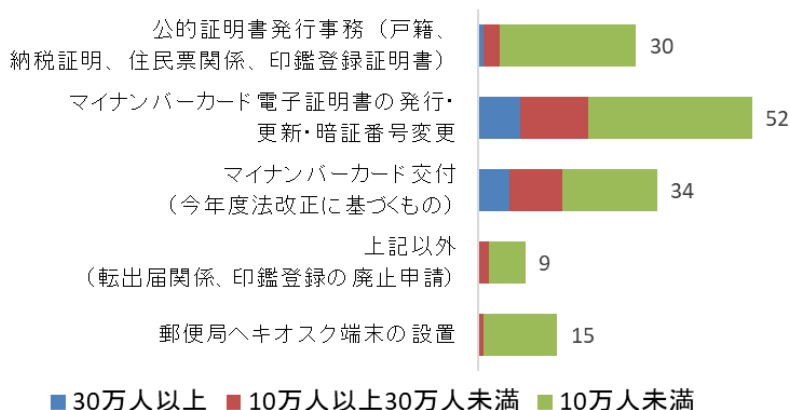
図 32 マイナンバーカード交付件数推移



出典：通信白書及び総務省HPより作成

実際に令和5年アンケートでは委託を検討している事務としてマイナンバーカードの電子証明書の発行・更新・暗証番号変更の回答が一番多くなっている。これはキオスク端末では対応できない業務であることから、地方部に限らず都市部においても自治体の窓口負担の軽減のために今後、自治体や郵便局において積極的な委託等の検討がなされるよう推進することが望ましいと考えられる。

図 33 郵便局に委託を検討している事務
(令和5年アンケート調査)



第2節 地域の幅広い生活支援の担い手としての役割

自治体の支所・出張所が撤退した地域やコンビニから遠い地域等においては、郵便局に対し、自治体事務受託やキオスク端末の設置とその利用サポートによる行政事務の補完機能、「自治体窓口」の設置などを中核として、地域における公的な役割への期待が高まることが想定される。

これらの地域においては、J Aや地域金融機関等、地域における生活関連の各種サービスの撤退も進んでいることも課題となっている。

そのため、郵便局が、以下のような住民が住み続けられるために必要なサービスを提供することが期待される。

(1) 買い物支援

一人暮らし高齢者、過疎化の進展等を考えると、生活を行うために必要となる生活用品について買い物難民となっている恐れがあるのではないかと考えられる。その対策として郵便局が貢献できる場合があるのではないかと考えられる。

すでに各種取組がなされているように、郵便局における生活用品・地元の特産品等の陳列やタブレットの設置によるオンラインでの買い物支援のほか、日本郵政が奈良市で行った配達ネットワークを活用した買い物サービスなどにより、それぞれの地域において有用な手段で地域と連携できることが望ましい。

さらに、岐阜県飛騨市からのヒアリングで紹介があったように、郵便局でドラッグストアの商品を販売し郵便局で生活必需品の購入の手段を提供するとともに地域住民の交流の場としても開放するケースもあり、買い物支援をきっかけにした地域のコミュニティの場としての郵便局への期待は非常に大きいと考えられる。

(2) 医療・介護・健康

令和4年アンケート調査では、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、287団体が「高齢者福祉」、134団体が「医療・介護・健康」と回答するなど、地域の高齢者関係や医療関係の取組への協力を非常に高い期待が寄せられていることがわかる。

地域の見守りなどによりすでに各所との連携が行われているところであるが、地域社会において他に郵便局が貢献できるものとしては、例えば、総務省において石川県七尾市において実証実験を行ったへき地の郵便局におけるオンライン診療についても、中山間地域や離島などのへき地のデジタルデバイドの方々のオンライン診療実施のハードルを下げるとともに、患者の通院等の負担軽減につながるなど、医療面で住民利便の向上に資することが期待される。

(3) 防災

令和4年アンケート調査における「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」の設問において、上位に「防災・災害対応」が挙げられている。郵便局においては、自治体と連携し、災害発生時における協力協定を締結²¹し、避難所の被災者への郵便物への配達や土砂崩れ等の道路損傷を発見した場合の情報提供などを行っているが、災害時における局舎・車両等の活用も一部で行われている。こうした取組により、災害時の住民の生活支援に貢献することが期待される。

この点、全国各地で防災協定の締結が進められており、岐阜県飛騨市からのヒアリングにおいては、災害時における郵便局との連携の取組として、郵便配達車両の緊急車両等としての提供や、避難所開設状況・避難先リスト等情報の相互提供、郵便局ネットワークを活用した広報活動、避難所における臨時郵便差出箱の設置、ゆうちょ銀行・かんぽ生命保険の非常取扱い、防災士資格を持つ局長の派遣等について協定を結んでいる、といった説明があった。

また、本年1月の能登半島地震を含め、自然災害が頻発している昨今の情勢に鑑みれば、地域に存在する郵便局舎は物流のみならず、地域住民のコミュニティを支えるためにも業務継続可能な環境を整備することが必要である。こうした局舎の耐震化、備蓄を確保する等の取組により、災害等の非常時における生活支援等の拠点としての機能も期待できると考えられる。

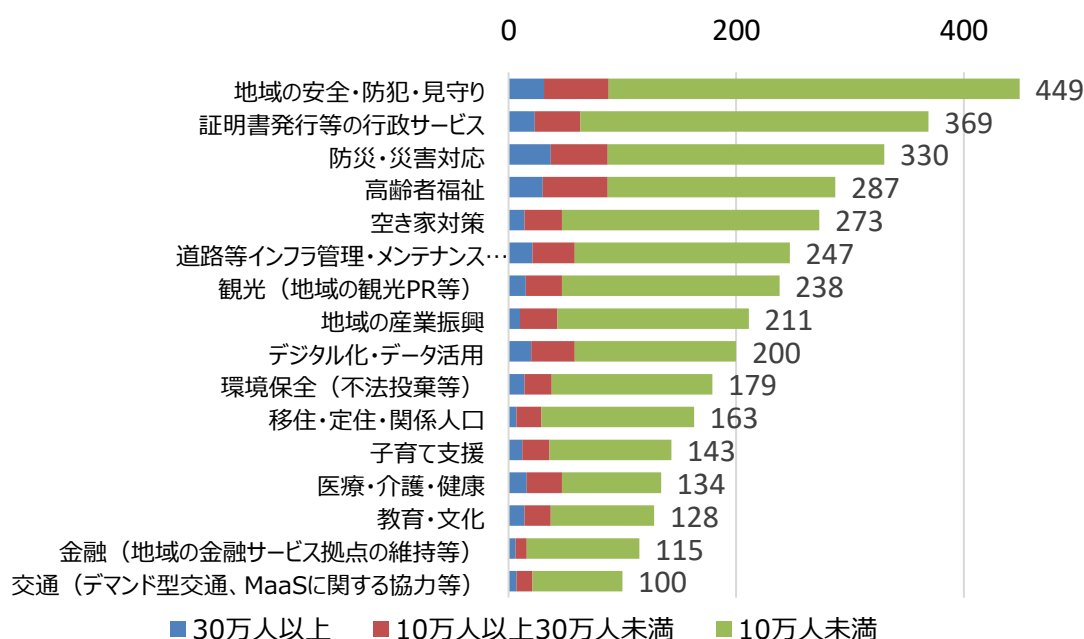
(4) その他の生活支援の担い手としての役割

²¹ 令和5年12月末現在、1,628市区町村（全市区町村の93.5%）との間で締結。

その他、地域の金融機関が地域からの撤退が続いていることを踏まえた地域の金融機関の窓口業務の受託や、鉄道の駅窓口業務の受託など、公的基盤との連携により郵便局が地域に必要なサービスを提供することで、地域住民の利便性の向上に資することが考えられる。

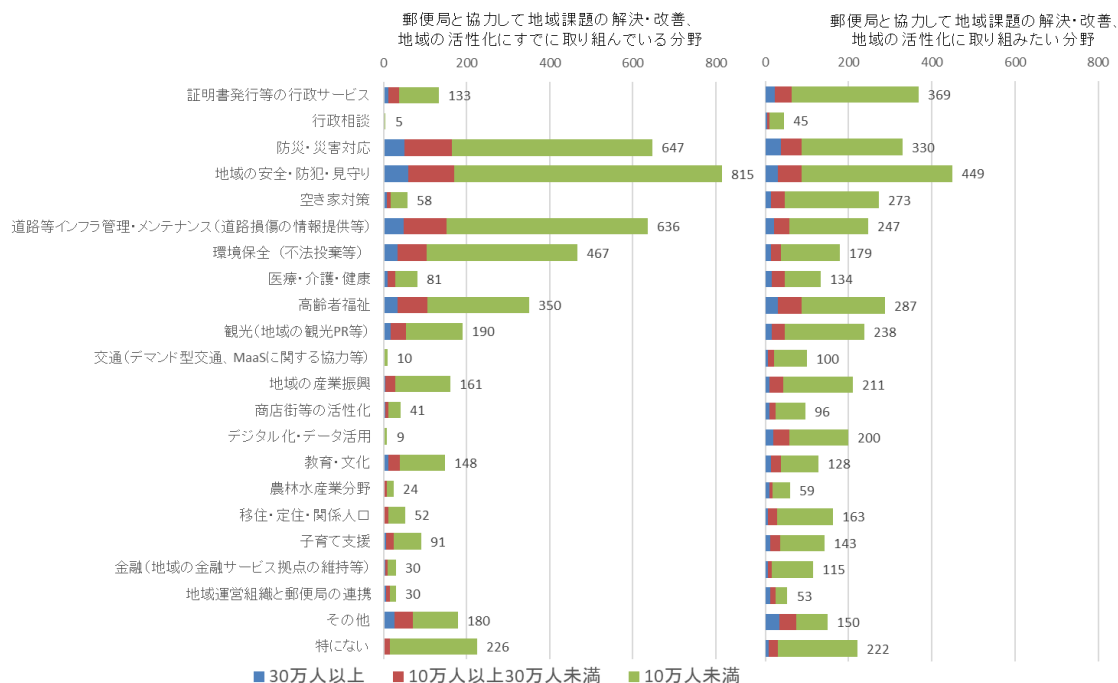
また、令和4年アンケート調査における「郵便局と協力して地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組みたい分野」の設問において、「地域の安全・防犯・見守り」、「空き家対策」、「道路等インフラ管理・メンテナンス（道路損傷の情報提供等）」、「環境保全」が期待されている（いずれも「郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化にすでに取り組んでいる分野」でも上位の回答となっている）ことから、それらの地域ニーズについても生活支援サービスの提供主体と連携した郵便局における取組を加速していくことが望ましい。

図 34 自治体が郵便局と協力して取り組みたい分野（主なもの）
（複数回答可）（令和4年アンケート調査）



あわせて、令和4年アンケート調査において、地域課題の解決・改善、地域の活性化にすでに取り組んでいる分野と今後取り組みたい分野とを比較すると交通（デマンド型交通、MaaSに関する協力）については現在ほとんど取り組まれていないが、今後への期待が一定程度存在する分野である。このように新たな自治体のニーズを発掘し、適切な取組を進めることも今後重要となる。

図 35 自治体が郵便局と協力して取り組んでいる分野と
取り組みたい分野の比較
(複数回答可) (令和4年アンケート調査)



(5) 生活支援を担う際のコスト負担の在り方

各ヒアリングやアンケート調査によると前述のとおり、郵便局への期待は非常に高く、郵便局は、生活支援の担い手としての役割を期待される一方、当該役割を果たすにあたっては、共通して、委託側(生活サービスの提供主体)及び受託側(郵便局)の双方において、コスト負担が課題となっている。

例えば地域におけるサービス提供維持が困難となった事業者等から当該サービスに係る事務等を受託するに当たり、委託側においては初期費用などの費用負担が必要となるが、サービスの維持が困難と考える委託者が撤退に際し新たに大きな費用負担を行うことは困難であると考えられる。

また、受託側である郵便局としても、一般的に撤退されるサービスの受託については、当該サービス利用者は限られると考えられ、大きな利益が期待できるものではなく、郵便局の社員に事務負担などが発生する場合には、当該事務負担に係る人件費など、業務等に対する

適正な対価は必要である。

適正な対価の負担について検討する場合、地域と連携した事業の在り方としては、

- ①住民サービスの観点から地方自治体の費用負担により実施される事業
 - ②事業化により裨益するステークホルダー（事業者、消費者等）に費用負担を求めて実施される事業
- が想定される。

特に②については、事業により裨益するステークホルダーを想定し、そのステークホルダーに、実証事業に関する情報を適宜提供し、ニーズを予め聴取する等により、実証事業を通じてステークホルダーの得られるメリットと費用負担のバランスを想定できるようにする必要がある。その上で、メリットを得られるステークホルダーにおいては、メリットの対価として、一定の費用負担を求めることで、事業化や横展開の可能性を高め得ると考えられる。

なお、こうした点については、個々の実証事業等において具体的な事例に則して検討することが適当である。

第3節 郵便局が保有するデータの活用

郵便局では、日々、局員がバイクなどを駆使して全国の各世帯に対して配達を行っていることから、道路の情報など貴重なビッグデータを保有しており、既に地域貢献に資する活用が行われている。

例えば、総務省の令和5年度「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」では、新潟県長岡市において、郵便法における信書の秘密にも留意しつつ、日本郵便の配達車両に設置したドライブレコーダーを活用し、配達中に収集した道路損傷箇所（陥没・ひび割れ等）を検知し、個人情報保護等の観点から必要な処理をして自治体に提供する実証事業を実施した。同実証では、損傷箇所を地図上に可視化し、自治体に提供することで、点検業務の効率化、現地確認の負担軽減の実現可能性を検証している。

令和6年3月、日本郵便は、同様の取組を能登半島地震で被災した奥能登地域において実施している。

また、日本郵便は、郵便のあて先となり得る世帯情報や転居届に係る情報を郵便の業務を円滑に実施するために保有している。これら

の情報の活用は、郵便法や個人情報保護法等に照らして適切に行う必要がある。地域貢献に資する活用事例としては、例えば、令和2年3月から、転居届に係る情報が空家の所有者を探索するために活用されている。市町村が、放置しておく近隣住民等の生命、身体に影響を及ぼす空家が存在することを確認し、不動産登記簿情報や住民票情報等を活用したが空家の所有者を把握することができない場合に、「空家等対策の推進に関する特別措置法」に基づき、当該市町村は、空家の所有者の住所等について郵便局に照会することができ、郵便局は転居届に係る情報から空家の住所等を提供している。

更に、令和6年1月の能登半島地震に際し、日本郵便は、世帯情報や転居届に係る情報を活用している。

具体的には、石川県公表の安否不明者リストと、日本郵便の保有する世帯情報を照合し、安否不明者リストの精度を向上させた。また、石川県外に避難した被災者等に行政情報を適切に届けるため、転居届に係る情報を活用し、発災後に被災地域より転出された方あてに日本郵便から石川県のお知らせを発送している。

郵便局が保有するデータを活用した総務省の令和5年度「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」において、静岡県熱海市で災害時を想定し、市に対して世帯情報のダミーデータを提供し、当該データと自治体において住民基本台帳との突合を行う上での課題を整理するための実証が行われている（令和6年2月）。

上記の取り組み以外にも、郵便局が保有するデータの更なる活用に向けて、自治体から大きな期待が寄せられている。例えば、総務省がヒアリングを実施した自治体は、郵便局の配達員からの情報提供として、不法投棄、道路等危険箇所、不審者に関する情報、一人暮らしの高齢者・障がい者・こども・青少年等の見守りなど、日々配達を行っている際に確認可能な情報の提供を希望している。

今後、自治体からのニーズをもとに、郵便局が保有するデータの有効活用を行うに当たっては、地域によってニーズが様々であることから、地域と連携してデータを提供する環境を構築することが重要である。

第4章 郵便局のさらなる地域貢献の実現に向けた方策

第1節 地域の「コミュニティ・ハブ」としての郵便局の実現

1 「コミュニティ・ハブ」の意義・必要性

これまで検討してきたように、少子高齢化・人口減少による過疎化が進展し、自立的な地域経済の維持が困難化している地域においては、自治体の支所・出張所が廃止・縮小されるほか、農協・漁協、地域金融機関等の地域経済団体の維持も困難となる等、様々な物理的な拠点の縮小とともに、住民による公的サービスの利用そのものも困難化しつつある。

このように厳しい地域経済社会の状況下においても、住民が必要な公的サービス・生活サービスを今後とも受けられるよう、地域の実情やニーズに応じて、各種サービス拠点の集約化ないし一元化を進め、自治体等の各種団体・企業が提供してきた公的サービスを中心に、それらの全部又は一部を提供する機能を有する「コミュニティ・ハブ」の実現と普及を図ることが望ましい。

また、「コミュニティ・ハブ」は、その集約された多様な機能やデジタル技術も活用して、民間企業・団体と新たな連携を行うことにより、地域経済社会の活性化の推進拠点となることも期待される。

2 「コミュニティ・ハブ」実現に向け郵便局の役割・果たしうる機能

このような機能を有するコミュニティ・ハブを実現する上では、過疎地を含む全国津々浦々に24,000の窓口拠点と物理的な局舎・ネットワークを有し、国営時代からの歴史の中で地域の信頼を得て運営されている郵便局が、中核的位置づけとして重要な役割を果たしうると考えられる²²。

すなわち、郵便局は、令和5年12月時点で、全体の約84%に及ぶ1,453の自治体との間で包括連携協定を締結しているのに加え、具体的な事務としても、拠点や人材、スペース等に係る強みを活かして、自治体窓口業務等の取扱いを拡大してきている²³ほか、消防

²² 郵政事業を担う日本郵政及び日本郵便は、郵政民営化法及び各会社法により、郵便・貯金・保険の各事業を、利用者本位の方法で、郵便局を通じて全国あまねく公平に提供することが求められている。

²³ 令和6年1月末現在、全国399の自治体が5,454の郵便局に事務委託を行っている。

団や自主防災組織等への貢献、指定避難場所等としての災害対応や買い物・見守り等の生活支援の役割を果たしてきている実績があり、「コミュニティ・ハブ」としての主要な機能を有していると考えられる。

また、地域課題解決の担い手としての今後の郵便局への期待とその課題については、第2章及び第3章で述べたとおり、令和4年・5年のアンケート調査及び自治体からのヒアリングにおいて、自治体事務受託、マイナンバーカード関連事務、地域の安全・防犯・見守りや空家対策、道路等インフラ管理・メンテナンスや、交通（デマンド型交通、Ma a Sに関する協力）等に対する期待が示されており、地域の生活支援の担い手としての郵便局の役割についてのニーズは非常に大きい。

これらに加えて、郵便局が平素の業務の中で取得した地域のインフラや世帯・事業所に係る各種情報・データを、適切なルールの下で活用することにより、住民サービスに貢献することも期待される。

さらに昨今では、郵便局と駅との一体運営に見られるように、郵便局が、同様にネットワーク機能を有する他の業界との連携・協業を通じ、相互に保有する資産を有効活用して、地域コミュニティの拠点化や新たな事業展開を図ろうとする取組みも見られることも注目される²⁴。

3 コミュニティ・ハブ実現へ向けての費用負担

これまで、郵便局の地域貢献に関する取組みにおいては、自治体事務の包括的受託やマイナンバーカードの交付申請事務に見られるように、日本郵便と自治体等、予め当事者間において費用負担について定め、日本郵便にとっても適正な対価が得られる形で実施してきている²⁵。また、実証事業のように、今後の事業化・横展開の可能性を探る段階の取組みにあっては、国又は日本郵便が多くの費用負担を行い、実施してきている。

今後、コミュニティ・ハブの実現に向けた取組みの中では様々な

²⁴ 日本郵政グループは、郵便局・駅の一体運営による地域コミュニティ拠点化等を図るため、JR東日本グループとの協定締結を発表した（2024年2月21日）。また、日本郵政及び日本郵便は、イオングループと提携し地域のコミュニケーションを促進する持続可能な買い物サービスを提供開始すると発表した（2024年3月14日）。

²⁵ 例えば、自治体事務については、令和3年に委託に係るコストを回収できるよう手数料を見直す等、日本郵便における適正な対価となるよう見直された。

類型のものが見込まれるが、その費用負担にあつては、取組により裨益する者が負担することが基本であると考えられる。

4 関係者において必要な取組み

① 日本郵政グループ（主として日本郵便）

- ・ 郵便局がコミュニティ・ハブとしての役割を担いうるという観点から、日本郵政グループは、各支社も活用しつつ、各地の具体的な個別の郵便局において、自治体事務のほか、どのような生活支援が可能か（自治体等の業務を行うためのスペースや要員、ATMやPCをはじめとした必要な機材・設備等物理的な状況や、制度・ルール、コスト負担等を含む）について把握し、自治体に対して、効果的かつ現実的な提案をしていくことが期待される。その際、熊本県天草市や長野県泰阜村等、自治体事務の包括的受託の先例における知見も活用し、積極的な需要のある地域から取り組む等、柔軟に対応することが考えられる。
- ・ 並行して、日頃から市町村とのコミュニケーションを取ること等により、地域の実態や社会課題を踏まえた郵便局に期待される役割や機能について、地域ニーズの把握に積極的に取り組むことが望ましい。
- ・ また、「コミュニティ・ハブ」実現に対する地域のニーズや期待が大きく、かつ、具体的な郵便局における対応可能性があると考えられる場合には、市町村を中心に地域の郵便局、地域経済団体、金融機関など地域を担う関係者間で、コミュニティ・ハブの必要性や実現に向けた検討が行われることが望ましい。その際、日本郵便自ら実施した、又は総務省の「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」等の実証事業における知見・ノウハウを活用するとともに、コミュニティ・ハブ実現へ向けた更なる案件形成、横展開の積極的な取組が生かされることが期待される。

② 総務省

総務省において令和4年10月に設置した「郵便局を活用した地方活性化方策検討プロジェクトチーム」において部局横断的な検討・議論を行い、「郵便局を活用した地方活性化方策のとりまとめ」（令和5年3月）及び「郵便局を活用した地

方活性化 先進事例パッケージ」(令和6年3月)が公表された。

令和5年アンケート調査において郵便局でどのような事務を受託できるかわからないと回答した自治体も一定数存在したことから、更なる郵便局の活用に向けて、こうした施策や先進事例、実証事業の成果についての自治体への周知と共に、自治体事務の郵便局への委託の推進に向けた取組や、マイナンバーカードを活用したキオスク端末での証明書交付等の積極的な活用や様々な民間サービスの受託など、自治体等との多様な連携が可能となるよう、必要な支援を講じていくべきである。

さらに、総務省は関係省庁とも連携し、「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」等の実証事業で得られた知見も踏まえ、考え得るコミュニティ・ハブの類型や類型毎に参加する機関・団体等の整理・分析を行い、先進事例や実証事業の成果とともに、自治体への周知を行い、コミュニティ・ハブ実現へ向けた促進策を検討すべきである。

第2節 郵便局が保有するデータの活用

郵便局が保有するデータの活用については、自治体から大きな期待が寄せられている。既に見たように、地域貢献に資するデータの活用は、実証ベースでは新潟県長岡市における道路損傷箇所の情報提供や静岡県熱海市における災害関係の情報提供の形で行われている。更に、能登半島地震の際には、日本郵便は、石川県と連携し、郵便のあて先となり得る世帯情報を活用した安否不明者リストの精緻化や、転居届に係る情報を活用した県のお知らせの発送等、実証の枠を超えて、地域貢献に資するデータ活用の取組を実現している。

日本郵便は、こうした取組や実証事業での経験を踏まえ、今後とも、自治体等からのニーズをもとに、地域貢献に資するデータ活用を更に拡大していくことが求められる。

郵便局が保有するデータのうち、郵便のあて先となり得る世帯情報や転居届に係る情報は郵便法や個人情報保護法等に照らして適切に取扱う必要がある。

総務省においては、信書の秘密、郵便物に関して知り得た他人の秘密及び個人情報の適切な取扱いを確保しつつ、自治体等関係機関の

ニーズを踏まえ、地域貢献に資する活用事例について、今後とも充実・拡大させていくことが求められる。具体的には、総務省の有識者会合である「郵便局データ活用アドバイザーボード」の場において、郵便局が保有するデータの更なる活用の促進に向けて検討していくことが求められる。