

## 1 郵便局におけるワンストップ行政サービスの推進

### 更なる住民の利便向上を目指して

「ワンストップ行政サービス」とは、様々な行政サービスを1か所で一括して受けることを可能にするものである。国民にとって最も身近な国の窓口機関である郵便局でのワンストップ行政サービスが実現すれば、国民の利便性は著しく向上し、また行政の効率化にも資するものと考えられる（図表）。そこで、総務省では従来からその推進を図っているところであるが、この一環として、情報通信技術を活用し、郵便局に設置された情報端末から地方公共団体が提供する各種行政サービスの申込み等を行う実証実験を平成9年度から実施している。

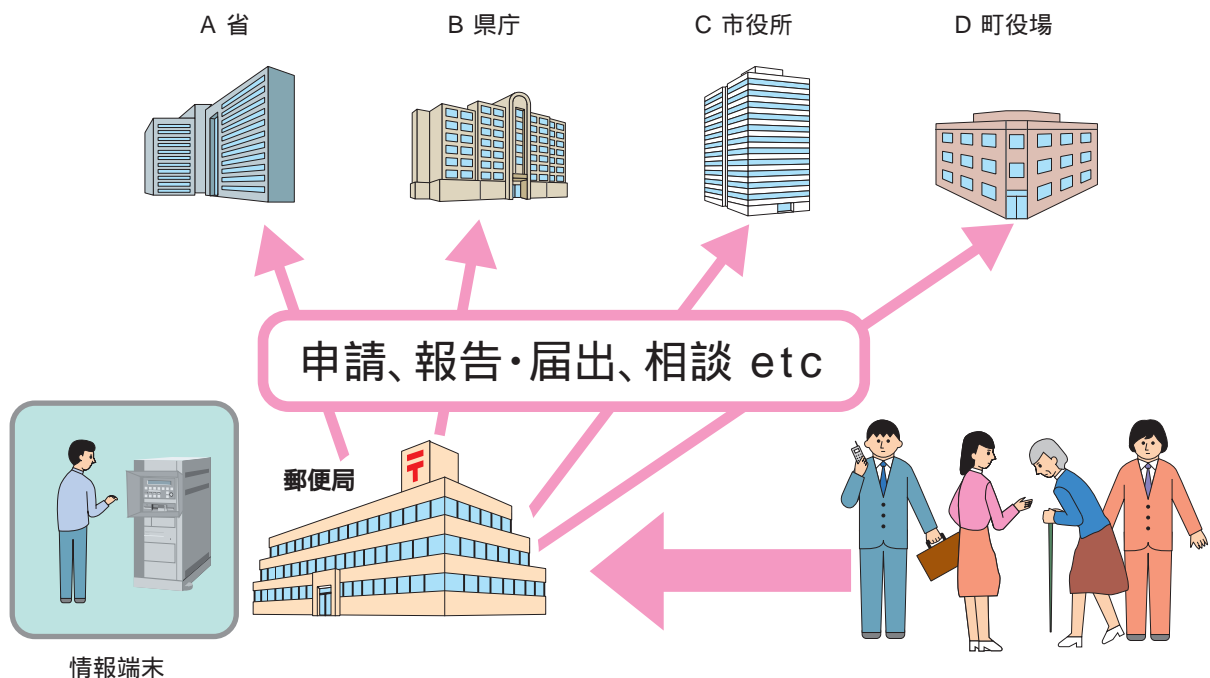
平成10年度からは、郵便局で近隣市町村のサービス申込みを行うことができる実験を実施しており、平成11年度からは、情報端末にテレビ電話機能を付加し、相談サービスを提供する実験を行っている。平成12年度は、都道府県庁も

実験自治体に加え、広域的行政サービスを郵便局で実施している。

また、総務省では、地方公共団体と地域の郵便局が一層の連携を深めることにより、住民サービスをより効率的に提供する手法等を検討し、国・地方を通ずる行政の効率化に資することを目的に平成12年4月から「地方公共団体と郵便局の協力体制の在り方についての研究会」を開催し、同研究会は同年12月に中間取りまとめ、平成13年3月に最終取りまとめを行った。

これを踏まえ、住民の利便の増進を図るとともに、地方公共団体の組織及び運営の合理化に資するため、住民票の写しの引渡し等の事務を郵便局において取り扱うことができるようにする「地方公共団体の特定の事務の郵政官署における取扱いに関する法律案」を第151回国会に提出した。

図表 郵便局におけるワンストップ行政サービスのイメージ



## 2 郵便貯金ネットワークサービスの充実

### ATM提携サービスの広がりが加速

総務省では、郵便貯金の利用者の利便性向上を図るため、郵便局に出向かなくても郵便貯金の様々なサービスが利用できるようにするための充実化施策を進めている。

#### ATM提携サービス・相互送金サービス

平成11年1月より、郵便貯金では、その他の金融機関（注）と提携し、現金自動預払機(ATM)及び現金自動支払機（CD）を相互にオンラインで接続している。当初115金融機関との間で始められた提携は、平成13年5月末現在で2,039機関となっており、開始時の20倍近くにまで拡大した。本相互接続により、郵便貯金キャッシュカードの利用者は提携金融機関のATM・CDで通常郵便貯金の払戻し等を、提携金融機関のカードの利用者は郵便局のATM・CDで普通預金等の引出し等を、それぞれ行うことが可能となった。本サービスの利用は、平成13年4月末現在で、総利用件数が約6,559万件、総利用金額が約3兆7,342億円となっている。

また平成12年3月からは、郵便貯金と提携している38金融機関（平成13年4月末現在）との間で相互に送金することができるサービスも開始している。

#### デビットカードサービス

キャッシュカードの利用者が、ショッピング代金をオンラインで自己の口座から、利用店の口座に振替をすることによ

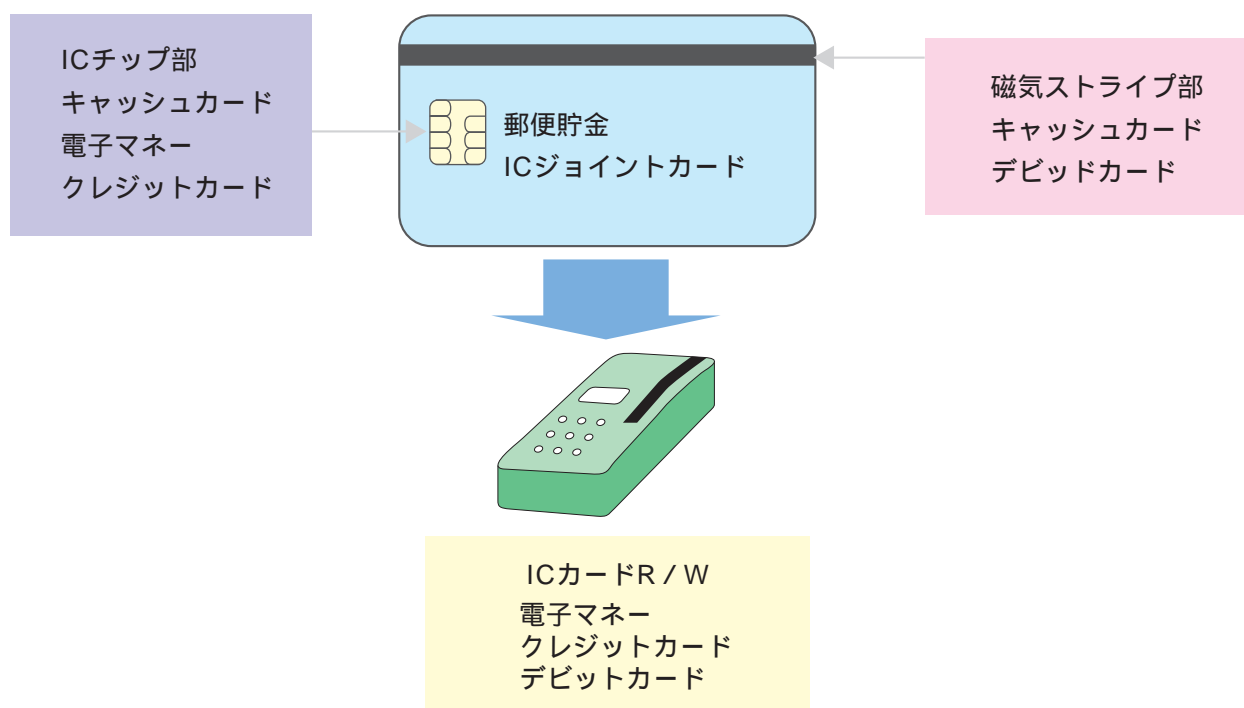
り、キャッシュレスによるショッピングを可能とするデビットカードサービスを、郵便貯金では平成11年1月より開始している。平成13年4月末現在で、1,446金融機関のキャッシュカードを使って、全国約16万か所でキャッシュレスショッピングの利用が可能となっている。

#### 郵便貯金ICカード実証実験

郵便貯金では、平成10年2月より、郵便貯金磁気カードをICカードに移行するための実証実験を実施しており、またICカードを利用して、埼玉県さいたま市の店舗等でキャッシュレスショッピングなどができる電子財布サービスを展開している。平成13年2月末現在で、ICカードの発行枚数は66,096枚となり、キャッシュレスショッピングの総利用件数は145,746件、月平均で3,939件となっている。

平成12年3月より、実証実験の第2フェーズとして、郵便貯金キャッシュカードで提供しているサービスに加え、デビットカード、クレジットカード、電子マネーの機能を1枚のカードで提供できるようにする、ICジョイントカードの発行を実施している（図表）。また、小規模店舗が、これらの複数機能に1台で対応できるようにする多機能端末機の導入を行ったところである。

図表 ICカードのマルチ化



（注）銀行、商工中金、信用金庫、労働金庫、信用組合、農漁協、証券、生保、信販、銀行系クレジット会社

### 3 郵便局を利用した高齢者等のための情報化支援

#### 高齢者を対象とした無料のパソコン教室を実施

情報化の進展にともない、パソコンが各家庭にまで普及し、日常生活においてもインターネットによる情報の収集や伝達が行われている。一方、高齢者等のいわゆる情報弱者にとっては、これらを気軽に利用するための機会や学習の場が不十分なため、情報格差が生じ、その結果、社会的・経済的格差につながる恐れがある。

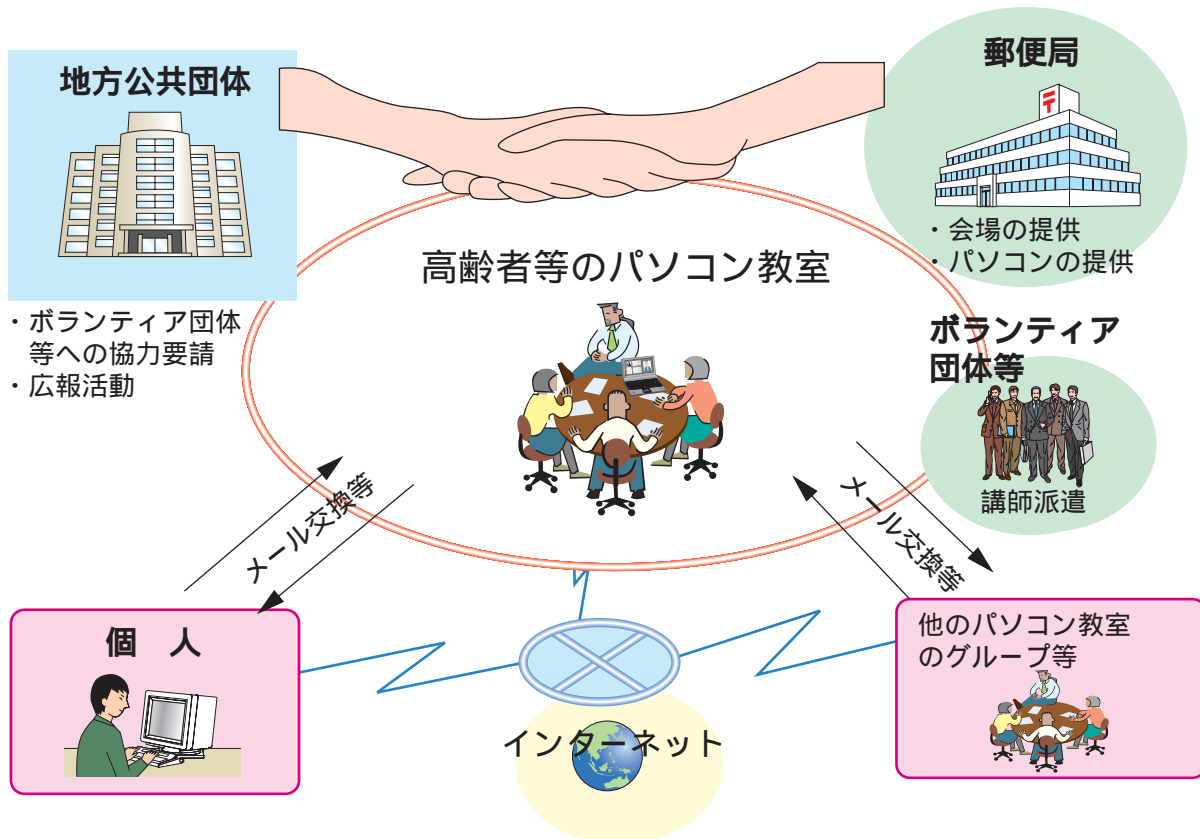
総務省郵政事業庁では、平成10年度より、郵便局の地域サービスの一環として、高齢者等のパソコンやインターネットを利用した情報化を支援するため、郵便局の施設等を利用

し、地方公共団体等との連携によって、無料の高齢者等パソコン教室を実施している(図表)。

地方公共団体や地域のボランティア団体等の協力を得たボランティア講師等により、パソコンを利用した絵はがき作成、電子郵便局ホームページ等へのアクセスによるインターネット体験などを実施している。

平成13年度についても受講者数の増加を図りつつ推進することとしている。

図表 郵便局を利用した高齢者等のための情報化支援



## 4 新ネットワークによる郵便局の事業改善

### 第3次PNETの構築

総務省郵政事業庁においては、より一層の円滑な業務運営及びコストの削減を目指すため、最新の情報通信技術、物流技術による業務改革を実施している。

#### ロジスティック・システムの構築

総務省郵政事業庁では、郵政事業庁、郵便局における物品の調達、物流センターにおける物品の保管・配送、郵便局における物品の消費という一連の資材業務を抜本的に見直し、最新の情報通信技術と物流技術を活用して、物流業務の機械化・自動化、物品の受払・在庫データ等の一括管理を行う新しい資材業務運営システム「ロジスティック・システム」を構築している。具体的には、郵便局における在庫管理では、バーコード等を活用し、システム化を図る。物流センターにおいては、郵便局の在庫状況のオンラインによるデータ管理とそれと連動したタイムリーな物品の自動補充を行うためのシステム化及び物流作業の機械化・自動化を実施している。また、12か所の物流センターを4か所に集約した。郵政事業庁及び郵便局においては、物流センターの在庫量に合わせたタイムリーな物品調達、インターネット等を利用した電子

メール等による納入企業間との事務処理の連携を行っている。

#### 郵政総合情報通信ネットワーク（PNET）新システムの構築

PNETは、郵便・貯金・保険の各事業所のセンターと郵便局の端末機を郵政事業庁が設置した交換機とNTT等の専用回線により結ぶデータ通信のネットワークであり、全国約24,700郵便局の約10万端末を通信回線で結び、郵便・貯金・保険の3事業のオンラインサービスを実施している。第1次PNETは昭和62年に運用を開始、平成6年度から第2次PNETが稼働している。平成13年度に第2次PNETの更改時期を迎えるため、同年度中の全国展開を目的に新システム（第3次PNET）を構築している（図表）。第3次PNETは、情報系通信で標準的なIP通信機能を付加し、通信の大容量化・高速化に対して、柔軟に対応可能な構成としており、通信回線の共用により、個々にネットワーク構築する場合に比べ大幅に通信費を削減するものとなっている。

図表 第3次PNETの概要図

