# 第9節 郵政行政の推進

1 概要

### 1 これまでの取組

1871年(明治4年)の郵便創業以来、日本全国で整備されてきた郵便局のネットワークは、2007年(平成19年)10月1日の民営化の直前、全国で2万4千局余りを擁していた。民営化後も、郵便局は、あまねく全国で利用されることを旨として設置されることとされている。

総務省では、郵便局が提供するユニバーサルサービスの確保、地域における郵便局の拠点性の住民サービスへの活用に取り組んでいる。

## 2 今後の課題と方向性

我が国においては、少子高齢化、都市への人口集中、自然災害の多発、行政手続のオンライン化を含む社会全体のデジタル化など、社会環境は大きく変化している。特に地方においては、生活に必要な役割を担う公的な企業の撤退や、行政サービスを提供する地方自治体の支所等の廃止が進み、地域に残る公的基盤としての郵便局の重要性は増大している。

このため、日本郵政グループが民間企業として必要な業績を確保しつつ、郵便局ネットワークと ユニバーサルサービスが中長期的に維持されていくとともに、郵便局とその提供するサービスが国 民・利用者の利便性向上や地域社会への貢献に資することが重要である。

総務省では、引き続き日本郵政グループの経営の健全性と公正かつ自由な競争を確保し、郵便局が提供するユニバーサルサービスの安定的な確保を図るとともに、約2万4千局の郵便局ネットワークを有効に活用し、デジタル化の進展にも対応しながら、新たな時代に対応した多様かつ柔軟なサービス展開、業務の効率化などを通じ、国民・利用者の利便性向上や地域社会への貢献を推進する必要がある。

# (2) 郵政行政の推進

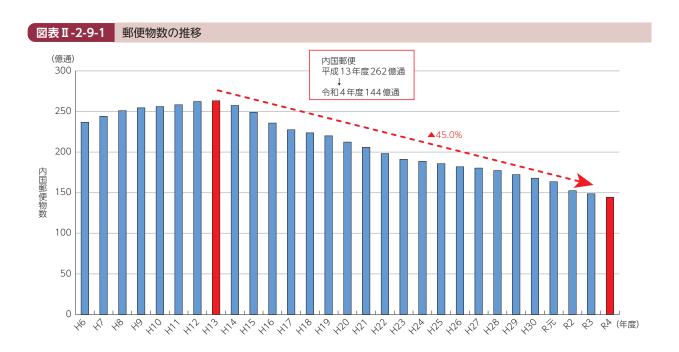
## 1 郵政事業のユニバーサルサービスの確保

### ア 郵便料金の見直し

郵便物数については、インターネットやSNSの普及、各種請求書等のWeb化の進展、個人間通信の減少等により、2001年度(平成13年度)をピークに毎年減少しており、内国郵便については、2022年度(令和4年度)までの21年間で約45%減少している(図表II-2-9-1)。こうした郵便物数の減少や燃料費等物価の高騰の影響もあり、2022年度(令和4年度)の日本郵便の郵便事業の営業損益は211億円の赤字となり、民営化以降初めての赤字となった。日本郵便においては、これまでも郵便の利用拡大の取組や業務効率化に取り組んできており、今後も更なる取組の推進を図るものの、引き続き郵便物数の大きな減少などが見込まれ、郵便事業の営業損益の見通しは非常に厳しいものとなっている。

こうした状況を踏まえ、郵便事業の安定的な提供を継続するため、総務省において、第一種郵便物のうち、25g以下の定形郵便物の料金の上限を定める郵便法施行規則(平成15年総務省令第5

号)の改正に必要な手続を行った。今後、日本郵便において十分な周知対応等を行った上で、郵便 料金の改定が行われる見込みである。



### イ 郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度

2018年(平成30年)6月に、郵政事業のユニバーサルサービスの提供を安定的に確保するため、郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度が創設され、2019年(平成31年)4月から制度運用が開始された。独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構(以下「郵政管理・支援機構」という。)が、交付金の交付、拠出金の徴収等を実施しており、2024年度(令和6年度)の日本郵便への交付金の額は約3,030億円であり、拠出金の額はゆうちょ銀行が約2,467億円、かんぱ生命が約563億円となっている。

## 2 郵便局の地域貢献

### ア デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方

我が国では、少子高齢化と人口減少が進み、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。このことから、総務省では2022年(令和4年)10月、情報通信審議会に対して、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行い、同審議会郵政政策部会において審議が開始された。同部会では、①地方自治体をはじめとする地域の公的基盤と郵便局の連携の在り方、②郵便局のDX・データ活用を通じた地域貢献の在り方、③郵便局の地域貢献における郵便差出箱(郵便ポスト)の役割などについて審議を行っており、各論点等について議論を行ったうえで、2024年(令和6年)5月には、郵便局の地域貢献の在り方について、一次答申案を取りまとめ、2024年(令和6年)5月3日から6月6日までパブリックコメントを実施した。同答申案においては、郵便局のさらなる地域貢献の実現に向けた方策として、「地域の「コミュニ

ティ・ハブ』としての郵便局の実現」、「郵便局が保有するデータの活用」が示された。特に、自立的な地域経済の維持が困難化する地域において、自治体支所や金融機関など物理的な拠点の縮小や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とから、自治体等の各種団体・企業が提供してきた公的サービス等の一部を郵便局において提供する「コミュニティ・ハブ」の実現と普及を図ることが望ましいとされ、また、集約された多様な機能やデジタル技術も活用し、民間企業・団体との新たな連携による地域経済社会の活性化の推進拠点となることへの期待が示された。併せて、「コミュニティ・ハブ」の実現に向けた郵便局の役割や、関係者の費用負担についての考え方が示されており、総務省、日本郵政グループにおいて「コミュニティ・ハブ」実現に向けた検討などが求められている。

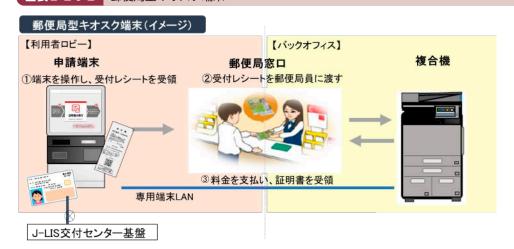
### イ 行政サービスの窓口としての活用推進

郵便局では、住民票の写しなどの公的証明書の交付事務などの様々な自治体窓口事務が取り扱われているが、前述のとおり、行政サービスを提供する地方自治体の支所等の廃止が進み、地域に残る公的基盤としての郵便局の重要性は増大している。こうした中、2023年(令和5年)6月には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)の改正により、郵便局が地方公共団体から受託できる事務について、マイナンバーカードの交付申請の受付等の事務が新たに追加されるなど、郵便局の公的な役割は拡大している。

総務省では、令和3年度補正予算により、住民票など証明書発行手続がデジタル化され、地方自治体を介さず、郵便局だけで完結して証明書を発行することが可能で、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」(郵便局型キオスク端末)の開発実証を実施した(図表 II-2-9-2)。この端末を含む証明書自動交付サービス端末について、令和4年度第2次補正予算「証明書交付サービス端末整備費補助金」により、コンビニがない市町村を中心として郵便局等への導入を支援した結果、20地方自治体、36郵便局において導入されることとなった(郵便局型キオスク端末については、15地方自治体、28郵便局)。

また、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、地方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、2023年度(令和5年度)より特別交付税措置(措置率0.7)を講じている。

### 図表 Ⅱ-2-9-2 郵便局型キオスク端末





### ウ 郵便局と地域の公的基盤との連携

総務省では、2019年度(令和元年度)から2021年度(令和3年度)まで「郵便局活性化推進事業(郵便局×地方自治体等×ICT)」として、郵便局の強みを生かしつつ、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してきた。2022年(令和4年)1月には、実証を通じて開発された「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」が日本郵便による地方自治体向けのサービスとして開始された。同サービスについては、2024年(令和6年)5月1日までに延べ18の地方自治体から受託している。

また、総務省は、2022年度(令和4年度)から、「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」(図表II-2-9-3)として、あまねく全国に拠点が存在する郵便局と地方自治体等の地域の公的基盤とが連携し、デジタルの力を活かし地域課題の解決を推進するための実証を行っている。2023年度(令和5年度)は、日本郵便が保有・取得するデータの地域社会における活用(新潟県長岡市)、厚生労働省の制度改正を踏まえた、全国で初の郵便局におけるオンライン診療の実施(石川県七尾市)、近年多発する災害対応に資するため、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(静岡県熱海市)、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(高知県梼原町)に関する実証事業を実施し、実装・横展開に向けての課題等を把握した(図表II-2-9-4)\*1。2024年度(令和6年度)は、これらの実証事業で得られた課題や知見等を踏まえ、その成果を全国へ普及展開するとともに、郵便配達車両を活用したスマート水道検針や、郵便局を「コミュニティ・ハブ」とした地域に必要なサービスの提供等の実証事業を実施する予定であり、引き続き、郵便局と地域の公的基盤との連携による地域の課題解決のモデルケースを創出していく予定である。

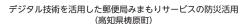
### 図表Ⅱ-2-9-3 郵便局等の公的地域基盤連携推進事業



<sup>\*1</sup> 郵便局等の公的地域基盤連携推進事業:https://www.soumu.go.jp/yusei/kasseika.html

図表 Ⅱ -2-9-4 地域実証の様子

郵便局におけるオンライン診療の実施(石川県七尾市)





## <u>3</u> 郵便局で取得・保有するデータの活用

総務省では、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、郵便局が保有・取得するデータの有効活用を促進しており、2022年(令和4年)12月 から、日本郵政・日本郵便における取組や、総務省における施策の実施に際して有識者等から助言 を得ることを目的として「郵便局データ活用アドバイザリーボード」を開催している。郵便局デー 夕の活用の具体的な取組としては、2024年(令和6年)1月の令和6年能登半島地震に際し、総 務省が石川県、日本郵便、関係省庁と密に連携した結果、日本郵便において、県公表の安否不明者 リストと、日本郵便が有する居住者データを照合し、安否不明者リストの精度を向上させたほか、 被災者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 れた方あてに県のお知らせを発送している。このほか、2023年(令和5年)6月から、弁護士会 が、弁護士法に基づき、住民票を異動せず転出し所在の把握が困難となっている訴え等の相手方の 転居届に係る新住所の情報を日本郵便に照会した場合(弁護士会がDV・ストーカー・児童虐待と の関連が窺われないと判断した事案に限る)、日本郵便は、当該相手方の転居届に係る新住所の情 報を当該弁護士会に提供している。今後とも、公的機関等のニーズを踏まえつつ、郵便局データの 活用に向けて取り組んでいく。

## 4)かんぽ生命・ゆうちょ銀行の新たな取組に係る対応

総務省及び金融庁は、かんぽ生命に対しては、2023年(令和5年)5月に「投資子会社の保有」 について郵政民営化法に基づく認可を行った。また、かんぽ生命からは、2023年(令和5年)10 月に「保険料の払込みを一時払とする等の普通終身保険の引受け」について、郵政民営化法に基づ く届出\*<sup>2</sup>があった。この普通終身保険は、2024年(令和6年)1月から、かんぽ生命及び全国の 郵便局において取り扱われている。

ゆうちょ銀行は、地域で成長意欲のある事業者に対し、資本性資金を供給することにより、事業 者の成長を中長期的な目線で支援し、地域経済の活性化に資する新しい法人ビジネス (Σビジネ ス)を推進している。総務省及び金融庁は、2024年(令和6年)2月に、ゆうちょ銀行から、当

<sup>\*2 2021</sup>年(令和3年)6月、日本郵政がかんぽ生命株式の2分の1以上を処分したことから、かんぽ生命の新規業務は認可制から届出制へ移行。

該ビジネスにおけるプライベート・エクイティ投資運用・管理業務の本格化の推進を目的とする、 投資運用業を行う子会社及びその傘下の投資専門会社の保有について、郵政民営化法に基づく認可 申請を受け、2024年(令和6年)5月に認可を行った。

## 5 郵政民営化前に預け入れられた定期性の郵便貯金の払戻しに係る郵政管理・ 支援機構における運用の見直し

郵政民営化前に預け入れられた定期性の郵便貯金を承継した郵政管理・支援機構では、同機構が管理し、権利消滅の扱いとなった貯金\*3に関する払戻し請求への対応として、一定の基準の下、催告後に払戻しの請求がなかったことに真にやむを得ない事情があったと判断される場合には、払戻しに応じる運用を実施している。

この運用は10年以上にわたるところ、総務省は、同機構に対し、2023年(令和5年)9月に、 預金者に一層寄り添う観点から、事情の確認を請求者にとってより負担の少ない形で行うよう留意 することなどを含め、運用の見直しを検討するよう要請を行った\*4。

その後、同機構は、2023年(令和5年)12月20日に、運用の基準の見直しについて公表し、2024年(令和6年)1月より、新基準の運用を開始した。新基準では、真にやむを得ない事情の確認について、原則として証明書の提出を求める方法を見直し、請求書の記載内容に基づき確認するなどの対応が取られている(図表Ⅱ-2-9-5)。

# 図表 II - 2-9-5 郵政管理・支援機構における運用の見直しのポイント 見直し前

払戻しの 対象

真にやむを得ない事情があったと 判断される場合を5つ列挙(※)

※ 催告を受けても、災害や事故、疾病等の 事情で払戻しの請求ができない場合など 見直し後

### 3つの事項に大括り

(いずれかに真にやむを得ない事情があったと判断されれば対象)

- ①貯金の存在を認識していなかったこと
- ②催告書の存在又は内容を認識していなかったこと
- ③払戻しの請求をしなかったこと

その他、「親族の看病・介護があったこと」等を新たに基準上で例示

事情の 確認方法

事実確認のできる証明書が必要

### 請求書の記載内容に基づき確認

「制度を知らなかった」などの記載のみの場合でも、

ご事情について追加的な確認を行う

# 3 国際分野における郵政行政の推進

## ① 万国郵便連合(UPU)への対応

国連の専門機関の一つである万国郵便連合(UPU)では、世界の郵便ネットワーク・サービス

<sup>\*3</sup> なおその効力を有するものとされる旧郵便貯金法(昭和22年法律第144号)の規定により、満期日から更に20年を経過し、催告を行った後、2か月が経っても払戻しの請求がない場合には、預金者の権利は消滅するとされている。

<sup>\*4</sup> 郵政民営化前に預け入れられた定期性の郵便貯金の払戻しに係る運用の見直しについての要請:https://www.soumu.go.jp/menu\_news/s-news/01rvutsu16 02000066.html

の発展を実現し、国際郵便に係る利便性の一層の向上を図ることによって文化、社会及び経済の分 野における国際協力に寄与することを目的として1874年(明治7年)に設立され、2024年(令 和6年)に150周年を迎える。近年では、新型コロナウイルスのパンデミック後も国際郵便物の 取扱総量が回復していない厳しい状況の中、越境電子商取引の拡大に対応した適切な国際郵便の枠 組の策定を担う機関として、国際物流の発展に大きな役割を果たすことがより期待されている。

このような中、2022年(令和4年)1月から、我が国の目時政彦氏がUPUの事務局長(任期: 1期4年間、最大で2期まで可能)を務めており、UPUにおける様々な取組を牽引していくことが 期待されている。

総務省としても、目時事務局長のリーダーシップを積極的に支え、UPUへの更なる貢献を図る 観点から、UPUとの間の協力覚書に基づき、災害に強い郵便ネットワーク構築の取組や、郵便 ネットワークの経済的、社会的活用等への取組支援、環境への負荷の少ない郵便ネットワーク構築 を通じた気候変動対応の取組など、UPU加盟国における協力プロジェクトの実施を支援している。 2023年(令和5年)6月にこの協力覚書を更新し、外部機関との連携強化等、実施プロジェクト の拡充を行った。

また、協力プロジェクトの一つとして、2023年(令和5年)10月には、UPUが設置する緊急 連帯基金(ESF: Emergency Solidarity Fund \*5) への拠出を通じて、地震による影響を受けたモ ロッコの郵便分野への支援も行った。このような支援を通じて、我が国として、世界の郵便ネット ワーク・サービスの一層の発展に貢献するとともに、UPUにおける国際郵便に関する公正で開か れたルールの策定にも積極的に貢献している。

2023年(令和5年)10月にはサウジアラビアのリヤドにおいて第4回臨時大会議が開催され、 目時事務局長のリーダーシップのもと、より多様な郵便関係者(民間事業者等)の郵便セクターへ の関与・連携の拡大等についての議論がなされるとともに、年次予算の上限額の引き上げが実現さ れた。日本はこれらの審議に積極的に参加し合意形成に貢献したほか、第一委員会の議長として同 委員会の議論を取りまとめ、その結果を大会議の本会議において報告するなど、大会議の運営にも 大きく貢献した。

さらに、UPUは世界税関機構(WCO)とも緊密な関係を構築しており、2023年(令和5年) 6月には、UPUとWCOの共催によるWCO-UPUグローバルカンファレンスが東京で開催され た。越境電子商取引の拡大を踏まえ、国際郵便の適正かつ円滑な流通を確保するため、通関電子 データ(EAD(Electronic Advanced Data):郵便物の発送前に郵便事業体経由で相手国の税関 当局に送信する郵便物に関するデータ)等のデータやデジタル技術を活用した水際検査の高度化な ど、郵便と税関の連携強化のあり方について、各国の郵便事業体や税関当局等の間で議論が行われ た。総務省は、UPUに対する任意拠出金を通じて各国における郵便と税関の連携を促進するため のプロジェクトが実施される旨を表明するとともに、議論の成果である「共同宣言(東京宣言)」 の取りまとめに貢献した。

## 2 日本型郵便インフラの海外展開支援

総務省では、政府の「インフラシステム海外展開戦略2025\*6」(令和4年6月追補版)及び「総

<sup>\*5</sup> 災害等により被害を受けた加盟国に対する緊急援助を行うためのUPUの基金。

インフラシステム海外展開戦略2025(令和4年6月追補版):https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keikyou/dai54/infra.pdf

務省海外展開行動計画 2025 \*7」(令和4年7月策定)の一環として、日本型郵便インフラシステムの海外展開を推進している。この取組は、新興国・途上国を対象に、我が国の郵便に関連する優れた技術・システムや業務ノウハウを提供し、相手国の郵便サービスの品質向上や郵便業務の最適化を支援するものである。これまで、主にアジアを中心に取り組んできたが、近年では欧州・コーカサス地域にも新規開拓を進めている。区分局で利用される機材などの周辺ビジネスの獲得を図りつつ、相手国の郵便事業全般に係るニーズや課題の把握に努め、更に近年では、eコマースやデジタル変革、グリーン化などの新たなビジネスの可能性も探ることで、関連の分野において技術・知見を有する我が国企業の参入を促している。

2023年度(令和5年度)には、ベトナム郵便におけるデジタル・トランスフォーメーション (DX)推進に向けた実証実験、脱炭素化を目的としたインドネシア郵便における集配用電気自動車導入に向けた実証実験、アゼルバイジャン郵便における新区分局の業務最適化に向けた調査研究を実施した。引き続き各国との協力事業を深掘りしていくとともに、新たな協力対象国の発掘に向けて、郵便関連の国際会議等への積極的な参加を通じた諸外国の郵便事業体との関係構築や、諸外国の郵便事情に関する基礎調査等を実施していくことで、日本型郵便インフラシステムの海外展開を推進していく。

## ③ 郵政グローバル戦略タスクフォース

近年の郵政事業を巡っては、主要国の政府や郵政事業体は、ユニバーサルサービスの安定的な提供等の共通課題に取り組んでいる一方、デジタル変革、グリーン化、持続可能性や経済安全保障等といった新たな課題への対応も必要となっている。また、多様な事業主体がUPU等の場も戦略的・能動的に活用し、郵便・物流・金融分野において、パンデミック後の新たな事業展開を模索している。

このような状況の下、我が国でも、利用者の利益となるサービス提供を推進するとともに、日本が強みを有する郵便インフラシステムの戦略的海外展開へ向けて内外関係者の連携強化の在り方等について検討するため、2023年(令和5年)12月より「郵政グローバル戦略タスクフォース」を開催しており、本年夏を目途に、日本型郵便インフラシステムの海外展開やUPUを通じた国際協力の推進等の国際的な施策、また日本郵便の郵便事業のユニバーサルサービス維持やDX推進、地域貢献の強化等の国内施策の両方に関して、当面の戦略と具体的政策をとりまとめる予定である。

# 4 信書便事業の動向

民間事業者による信書の送達に関する法律(平成14年法律第99号)により、民間事業者も信書の送達事業を行うことが可能となった。郵便のユニバーサルサービスの提供確保に支障がない範囲の役務のみを提供する特定信書便事業については、596者(2023年度(令和5年度)末時点)が参入しており、顧客のニーズに応えて、一定のルートを巡回して各地点で信書便物を順次引き受け配達する巡回集配サービスや、比較的近い距離や限定された区域内を配達する急送サービス、お祝いやお悔やみなどのメッセージを装飾が施された台紙などと一緒に配達する電報類似サービスなどが提供されている。

<sup>\*7</sup> 総務省海外展開行動計画 2025(令和4年7月策定):https://www.soumu.go.jp/main\_content/000842643.pdf

総務省では、信書便事業の趣旨や制度内容に関する理解を促進し、信書を適切に送っていただく ため、信書の定義や信書便制度などについての周知を行っている。