

## 第9節 郵政行政の推進

### 1 概要

#### 1 これまでの取組

1871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 郵便料金の見直し及び郵便事業を取り巻く経営環境等の変化を踏まえた郵便料金に係る制度の在り方

インターネットやSNSの普及等による郵便物数の減少や、燃料費等物価の高騰の影響もあり、2022年度の日本郵便の郵便事業の営業損益は民営化以降初めての赤字となったことに加え、その後の見直しも非常に厳しいものであった。これを踏まえ、2024年6月13日に、総務省において、25グラム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）の改正を行った。これを受けて、同日、日本郵便から郵便料金変更の届出がなされ、同年10月1日に郵便料金の改定が行われた。

また、上記の改正に当たり付議した「物価問題に関する関係閣僚会議」等において、郵便事業のより安定的な提供を将来にわたって確保する観点から、郵便料金に係る制度の見直しの検討を行うよう求められたこと等を踏まえ、総務省において、2024年6月、情報通信審議会に対して、「郵便事業を取り巻く経営環境等の変化を踏まえた郵便料金に係る制度の在り方」について諮問を行い、同審議会郵政政策部会の下に設置された郵便料金政策委員会において検討が開始された。具体的には、①郵便事業を取り巻く経営環境等が変化する中での郵便料金に係る制度の在り方、②透明性・適正性のある郵便料金の算定の在り方などについて議論が行われたところであり、2025年夏頃を目途に答申を受ける予定となっている。

## 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4月から制度運用が開始された。郵政管理・支援機構が、交付金の交付、拠出金の徴収等を実施しており、2025年度の日本郵便への交付金の額は約3,207億円であり、拠出金の額はゆうちょ銀行が約2,631億円、かんぽ生命が約577億円となっている。

## 2 人口減少下における「コミュニティ・ハブ」としての郵便局の利活用の推進

### 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、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い、2024年6月には、郵便局の地域貢献の在り方について、一次答申を取りまとめた。同答申においては、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は、自治体支所や金融機関など物理的な拠点の縮小によって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た。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

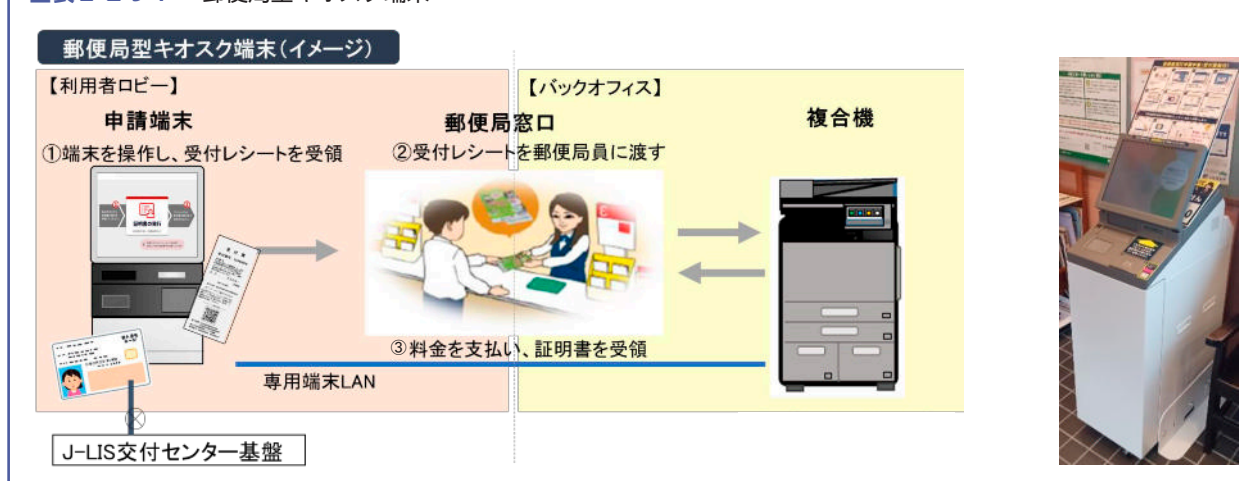
郵便局では、住民票の写しなどの公的証明書の交付事務などの様々な自治体窓口事務が取り扱われているが、前述のとおり、行政サービスを提供する地方自治体の支所等の廃止が進み、地域に残る公的基盤としての郵便局の重要性は増大している。こうした中、2023年6月には「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」（平成13年法律第120号）の改正により、郵便局が地方公共団体から受託できる事務について、マイナンバーカードの交付申請の受付等の事務が新たに追加されるなど、郵便局の公的な役割は拡大している。

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-2-9-1）。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年度より特別交付税措置（措置率0.7）を講じている。さらに、2025年度より、行政サービス等の持続性を確保するため、過疎地に所在する郵便局に窓口事務を委託する地方自治体について、当該郵便局等に対して行政サービス、住民生活支援サービスを委託する際の初期経費に係る特別交付税措置（措置率0.5）を講じることとしている。

図表Ⅱ-2-9-1 郵便局型キオスク端末



## ウ 住民生活支援サービスの確保の推進

総務省では、2019年度から2021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。

また、総務省は、2022年度から、「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」（図表Ⅱ-2-9-2）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。2024年度は、離島におけるオンライン診療・オンライン服薬指導（山口県柳井市）、買い物支援サービスと組み合わせた余席を活用した地産品配送サービス（静岡県静岡市）、郵便配達車両を活用したスマート水道検針（青森県青森市）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（広島県安芸太田町）等の実証事業を実施し、実装・横展開に向けての課題等を把握した（図表Ⅱ-2-9-3）<sup>\*1</sup>。2025年度においては、情報通信審議会答申を踏まえ、郵便局の公共性・地域性を活かし、郵便局を複数の機能・サービスを提供する拠点として活用し、各地域の課題を解決し、地域の持続可能性の確保に向けた実証事業（図表Ⅱ-2-9-4）を実施する予定である。また、前述のとおり、過疎地に所在する郵便局に窓口事務を委託する地方自治体について、当該郵便局等に対して行政サービス、住民生活支援サービスを委託する際の初期経費に係る特別交付税措置（措置率0.5）を講じることとしている（図表Ⅱ-2-9-5）。

\*1 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-2-9-2 郵便局等の公的地域基盤連携推進事業



図表Ⅱ-2-9-3 地域実証の様子

郵便局におけるオンライン診療の実施  
(山口県柳井市)



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)



図表Ⅱ-2-9-4 地域の持続可能性の確保に向けた郵便局の利活用推進事業



図表Ⅱ-2-9-5 人口減少地域の郵便局等を活用した行政サービス等の確保に対する特別交付税措置

## 1. 対象自治体

郵便局事務取扱法等<sup>※1</sup>に基づき、戸籍謄本等公的証明書の交付事務等を過疎地<sup>※2</sup>に所在する郵便局等に委託する市町村

※1 公共サービス改革法第34条に基づく委託も含む。

※2 日本郵便株式会社法施行規則第4条第2項第3号(離島、奄美、山村、小笠原、半島、過疎地域、沖縄離島)。

## 2. 対象経費

窓口事務を含む行政サービス、住民生活支援サービスの委託に伴う初期経費

※ 別に財政措置されているものを除く。

(具体的な対象事業の範囲(例))

- 行政サービス(市町村への申請サポート、オンライン相談等)  
システム整備費、回線・機器整備費、レイアウト変更経費、広報経費
- 住民生活支援サービス
  - ・買い物支援のためのシステム整備費、備品購入費、広報経費
  - ・オンライン診療のためのシステム整備費、回線・機器整備費、レイアウト変更経費



## 3. 地方財政措置

特別交付税措置(措置率0.5)

## 3 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り扱いを確保しつつ、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。郵便局データの活用の具体的な取組としては、2024年1月の石川県能登地方の地震に際し、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6月から、弁護士会が、「弁護士法」(昭和24年法律第205号)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)、日本郵便は当該情報を提供している。また、2023年の「空家等対策の推進に関する特別措置法」(平成26年法律第127号)の一部改正に伴い、地方自治体の照会に応じ、日本郵便が空家の所有者の転居届に係る情報を提供できる空家の範囲に、適切に管理がされていない「管理不全空家」等を追加するなどの整理を行った。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

かんぽ生命から、2025年3月に資産の運用方法の拡大について、郵政民営化法(平成17年法律第97号)に基づく届出があった。

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2月にゆうちょ銀行から、当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5月に認可を行っ

た。当該子会社においては、他の投資会社と共同ファンドを設立するなどの取組を行っている。

## 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<sup>\*2</sup>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を含め、運用の見直しを検討するよう要請を行った<sup>\*3</sup>。

その後、同機構は、2023年12月20日に、運用の基準の見直しについて公表し、2024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-2-9-6）。

図表Ⅱ-2-9-6 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                                                                                | 見直し後                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 払戻しの対象  | <p>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（※）</p> <p>※ 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</p> | <p><b>3つの事項に大括り</b></p> <p>（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）</p> <p>①貯金の存在を認識していなかったこと<br/>②催告書の存在又は内容を認識していなかったこと<br/>③払戻しの請求をしなかったこと</p> <p>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</p> |
| 事情の確認方法 | <p>事実確認のできる証明書が必要</p>                                                               | <p><b>請求書の記載内容に基づき確認</b></p> <p>「制度を知らなかった」などの記載のみの場合でも、<br/>ご事情について追加的な確認を行う</p>                                                                                              |

## 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

国際連合の専門機関の一つである万国郵便連合（UPU）は、国際郵便に係るルールを形成し、世界の郵便ネットワーク・サービスの発展を担うことによって文化、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年に設立され、2024年に150周年を迎えた。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

<sup>\*2</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>\*3</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/01ryutsu16\\_02000066.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu16_02000066.html)



たすことがより期待されている。

このような中、2022年1月から、我が国の目時政彦氏が、日本人唯一の国連専門機関トップとしてUPUの国際事務局長（任期：1期4年間、最大で2期まで可能）を務めており、UPUの機能強化や財政再建などに主導的に取り組んでいる。その強力なリーダーシップはUPU加盟国からも高い評価を得ており、引き続き2期目を務めることが適当であるとの考えから、我が国政府は、2025年9月にアラブ首長国連邦（ドバイ）で開催予定の万国郵便大会議において実施されるUPU国際事務局長選挙において、現職の目時氏を擁立し、再選（2期目：2026年～2029年）を目指している。また、我が国は、管理理事会（41議席）及び郵便業務理事会（48議席）の理事国選挙にも立候補している。我が国としては、これらの選挙について、UPU加盟国政府への積極的な働きかけを行い、着実な支持獲得を進めている。

更に、総務省としては、目時国際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。このような取組を通じて、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積極的に貢献している。

## 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2030<sup>\*4</sup>」（2024年12月24日経協インフラ戦略会議決定）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。こうした取組等に関して、近年の郵政事業を巡る課題等も踏まえた上で、官民による一層の連携のもと、より効果的に推進していくため、総務省は、2023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、2024年7月に、郵政事業分野におけるグローバル展開に関する官民による当面の取組方策について取りまとめ、公表したところである<sup>\*5</sup>。

日本型郵便インフラシステムの海外展開は、新興国・途上国を中心に、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、主に東南アジアを中心に取組んできたが、近年では中東欧・コーカサス地域・中央アジア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コマースの普及による小型小包の数量増加やデジタル変革、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。

2024年度には、フィリピン共和国における郵便ネットワーク及び国際交換局業務の最適化に関する調査研究、カザフスタン郵便における区分局業務及び物流・輸送管理の最適化に向けた調査研究、アゼルバイジャン郵便における区分局機能の強化に向けた実証実験を実施した。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。

<sup>\*4</sup> インフラシステム海外展開戦略2030（令和6年12月会議決定）：<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keikyoku/dai58/siryou6.pdf>

<sup>\*5</sup> 郵政グローバル戦略タスクフォース：[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/postalservice\\_globalstrategy/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/postalservice_globalstrategy/index.html)

## 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）の施行により、2003年4月から民間事業者も信書<sup>\*6</sup>の送達事業を行うことが可能となった。

信書便事業には全国全面参入型の一般信書便事業及び大型・急送・高付加価値の3類型のサービスを提供する特定信書便事業の2種類があり、これらのうち特定信書便事業については、2024年度に27者が参入したことによって、事業者数は623者（2024年度末現在）となった。これらの特定信書便事業者によって、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慶弔メッセージサービスなど、創意工夫を凝らしたサービスが提供されている<sup>\*7</sup>。2023年度の売上高は約188億円、総引受通数は約2,116万通となり、引受通数は過去最高となった。

また、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、制度説明会を実施する等、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。

\*6 特定の受取人に対し、差出人の意思を表示し、又は事実を通知する文書（郵便法第4条第2項）。

\*7 一般信書便事業への参入はなし。