

# 郵便局の利便性向上に向けた 取組状況

2018年2月14日  
日本郵便株式会社

(1) 自治体等とのサービス面での連携

① 地方公共団体からの受託等

- 1 郵便局窓口の活用
- 2 キオスク端末の活用
- 3 ふるさと納税の支援
- 4 各種協定の締結

② 生活関連企業との連携

(2) 郵便局を用いた自治体等との連携

① 郵便局の利便性向上・機能強化

② 郵便局スペースの活用（保育施設の設置等）

(3) 社会のニーズに対応したサービス提供

① みまもりサービスの提供

① 訪日外国人向けの手ぶら観光サービス

② ゆうパックのサービス改善

（参考） ゆうパック等の受取利便性向上

（参考） 経営状況等

## (1) 自治体等とのサービス面での連携

## ①-1 地方公共団体からの受託等（郵便局窓口の活用）

■ 民営化前から引き続き、郵便局窓口において公的証明書交付事務、バス回数券・ごみ処理券等の販売事務等、地方公共団体の行政サービスを実施

サービスメニュー（郵便局窓口）	委託 都道府県数	委託 市区町村数	取扱 郵便局数
1 証明書交付事務（住民票の写しの交付等）	0	170	603
2 受託窓口事務	1	108	3,345
（1）受託販売事務	0	94	1,381
①バス回数券等の販売	0	19	175
②ごみ処理券の販売	0	38	916
③し尿処理券の販売	0	3	12
④入場券の販売（地方公共団体主催のイベントチケット等）	0	9	82
⑤商品券の販売	0	1	32
⑥ごみ袋の販売	0	55	326
（2）受託交付事務（バス利用券等の交付）	0	10	979
（3）利用申込取次事務（公的施設の利用申込取次ぎ等）	1	12	2,097
合 計	1	256	3,876

※有償で実施するサービスを掲載。※2017年12月末時点。合計欄の計数は重複を除く。

■ 郵便局では、地方公共団体事務のほか、地方公共団体の皆さまと連携した、様々な地域サービスや取組を実施

■ マイナンバーカードの普及促進等のため、2017年10月から、全国14の郵便局に「キオスク端末（マルチコピー機）」を設置

■ お客さま自身が、マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、キオスク端末（マルチコピー機）を操作することにより、直接地方公共団体が発行する各種公的証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）が取得可能



都道府県	自治体	設置局
北海道	石狩市	石狩親船郵便局
福島県	会津若松市	若松旭町郵便局
茨城県	大子町	上小川郵便局
東京都	三鷹市	三鷹上連雀郵便局
山梨県	中央市	田富郵便局
新潟県	南魚沼市	越後上田郵便局
新潟県	十日町市	橘郵便局
福井県	永平寺町	山王郵便局
愛知県	一宮市	一宮別明郵便局
兵庫県	小野市	小野郵便局
鳥取県	鳥取市	鳥取若葉台郵便局
徳島県	板野郡藍住町	藍住郵便局
佐賀県	神埼市	脊振郵便局
沖縄県	南城市	知念郵便局

# ①-3 地方公共団体からの受託等（ふるさとと納税の支援）

地方公共団体の福祉サービスの一つとして受託する形態や、ふるさと納税の返礼品として活用してもらう形態で連携してサービスを提供



日本郵便のホームページ（郵便局のネットショップ）にふるさと納税PRページを用意



寄附申込みが可能な受付サイトをご提供



画像イメージ

ふるさと小包のノウハウを活かした返礼品の調達



「ゆうパック」のインフラ網を利用、安心の全国集荷、配送

## ①-4 地方公共団体からの受託等（各種協定の締結）

- 地方公共団体と連携して地方創生を推進するため、各種協定を締結し、地域の見守り活動などを通じて安心した暮らしに貢献

協定の種類	概要（日本郵便の取組内容）
(1) 包括連携協定	安心・安全な暮らしの実現、地域振興、地域活性化及び経済活性化に向けた地方公共団体の取組を包括的に支援
(2) 地域防災協定	災害発生時、地方公共団体と相互協力して被災者対応を支援
(3) 地域見守り活動協定	配達社員等が業務中に高齢者や子ども等の異変を発見した場合、地方公共団体へ情報提供
(4) 不法投棄の情報提供協定	配達社員等が業務中に不法投棄と思われる廃棄物を発見した場合、地方公共団体へ情報提供
(5) 道路損傷の情報提供協定	配達社員等が業務中に道路損傷を発見した場合、地方公共団体へ情報提供

- 地方公共団体以外にも、生活関連企業と連携し、郵便局ネットワークを活用した各種サービスを提供

### 「銀行手続の窓口」設置

- 新宿郵便局の一部を賃貸し、日本ATM(株)が運営する「銀行手続の窓口」を設置（2017年9月）
- 同社が提携する16道府県27銀行（2018年1月現在）の個人顧客に対して、口座のアフターサービス業務（住所・氏名変更、通帳の記帳・繰越の受付等）を提供



「銀行手続の窓口」のイメージ

### 宮崎銀行ATMコーナー設置

- 2017年7月から宮崎県椎葉村の上椎葉郵便局の一部を(株)宮崎銀行のATMコーナーとして賃貸し、同行のATMサービスの一部を提供



宮崎銀行ATM（現金取扱機能なし）のイメージ

## (2) 郵便局を用いた自治体等との連携

■ お客さまの利便性向上のため、地方自治体と連携し、市町村合併などにより生じた支所の空きスペース等への郵便局の移転を実施

○ 支所の空きスペースへの移転事例

市町村合併などにより生じた支所等の空きスペースに移転することにより、ワンストップサービスを実現し、利便性と集客力の向上を図る。

（かわい 民営化以降 15局実施（2016年度 3局）  
（2017年度上期 0局））

川井郵便局（徳島県）



美馬市の複合施設内へ移転

これまでの実施局（民営化以降）

No.	都道府県	郵便局名	施設名	移転日
1	香川県	琴南郵便局	まんのう町琴南支所	2008.4.28
2	香川県	大野原郵便局	観音寺市大野原支所	2008.9.8
3	茨城県	瓜連郵便局	那珂市瓜連支所	2009.10.19
4	香川県	国分寺郵便局	高松市国分寺支所	2010.9.6
5	岩手県	田老郵便局	宮古市田老総合事務所	2011.10.5
6	徳島県	東祖谷郵便局	三好市東祖谷総合支所	2012.1.30
7	神奈川県	秦野緑郵便局	秦野市保健福祉センター	2012.10.29
8	北海道	一ノ橋郵便局	下川町一ノ橋住民センター	2012.11.19
9	鳥取県	福部郵便局	鳥取市福部町総合支所	2014.3.24
10	北海道	沼ノ沢郵便局	旧夕張市立緑小学校	2015.6.22
11	福島県	檜葉郵便局(仮設)	檜葉町役場	2015.10.13
12	鹿児島	百引郵便局	鹿屋市輝北総合支所	2016.3.22
13	沖縄県	屋我地簡易郵便局	名護市役所屋我地支所	2016.5.6
14	山口県	小川郵便局	萩市田万川総合事務所小川支所	2016.7.25
15	徳島県	川井郵便局	美馬市木屋平総合支所（美馬市木屋平複合施設内）	2017.3.21

■ 集客力の向上を図るため、コンビニエンスストアと郵便局の併設、大規模なショッピングセンターへの郵便局の出店を実施

○ コンビニエンスストアと郵便局の併設化

コンビニエンスストアと郵便局という業種の異なる店舗を併設させることにより、お客さまの利便性を高め、集客力向上を図る。

〔 民営化以降 79局実施（2016年度 14局）  
（2017年度上期 7局） 〕

\* 民営化以前に2局あり計81局実施。その他、郵便局以外の郵政グループ施設内へのコンビニエンスストアの出店は14店舗を実施。

○ ショッピングセンターへの出店事例

ショッピングセンターに出店することにより、当該施設に来店される多くのお客さまの利便性を高め、集客力向上を図る。

〔 民営化以降 24局実施（2016年度 6局）  
（2017年度上期 4局） 〕

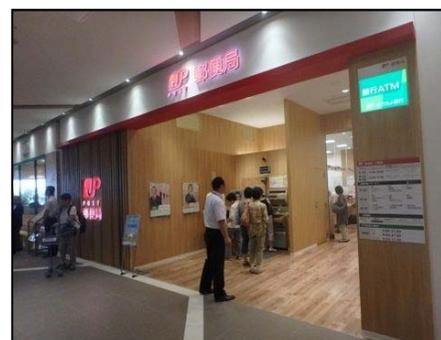
（コンビニエンスストアとの併設事例）

- わかやまとりい ○和歌山鳥井郵便局（和歌山県） 2017.2.13 移転
- やぶそ ○屋富祖郵便局（沖縄県） 2017.9.19 移転



（ショッピングセンターへの出店事例）

- おかや ○レイクウォーク岡谷郵便局（長野県） 2016.7.21 移転
- しんこまつない ○イオンモール新小松内郵便局（石川県） 2017.3.22 移転



## ■ お客さまにとって快適で利用しやすい店舗空間作りを実施

### ○ バリアフリー化の取組み

郵便局を安心してご利用いただけるよう、自動ドア、スロープ及び点字ブロックの設置等のバリアフリー化を実施。

※ 新築する際は原則実施し、既存局については可能な場合に対応する。

### ○ 観光客を意識した店舗

かなざわおうみちよう

金沢近江町郵便局（石川県） -2014年11月オープン-

- ・ 周囲の景観に調和するよう、伝統的な建物の雰囲気の外装を採用。
- ・ 観光客の利用を見込み、女性トイレにはパウダーコーナーを設置。



## ② 郵便局スペースの活用（保育施設の設置等）

■ ネットワーク再編やレイアウトの見直し等により生じた余剰スペースについて、立地条件や地域ニーズなどを勘案しながら資産の有効活用（運営事業者への賃貸等）を行う

### 1. 認可保育施設の設置

○ 2015年4月から、事業者に対して建物を賃貸借する方法により、郵便局の敷地内に認可保育施設を設置。

#### <設置の経緯>

- ・ 余剰スペースが生まれたさいたま中央郵便局において、資産の有効活用のため様々な業種で活用策を検討し、保育運営事業者に対して賃貸を実施することとしたもの。  
※ 待機児童対策を積極的に進めるさいたま市で、認可保育施設設置のニーズがあったもの。

#### <保育施設の概要>

設置場所	さいたま中央郵便局（埼玉県さいたま市南区別所7-1-12）敷地内
開設年月日	2015年4月1日
運営事業者	株式会社日本保育サービス
設置施設	アスクむさしうらわ保育園

### 2. その他

- ・ 郵便局の建物および敷地内の活用事例として、コンビニエンスストア、セルフストレージ（レンタル収納スペース）、駐車場の設置等を実施。

### (3) 社会のニーズに対応したサービス提供

# ① みまもりサービスの提供

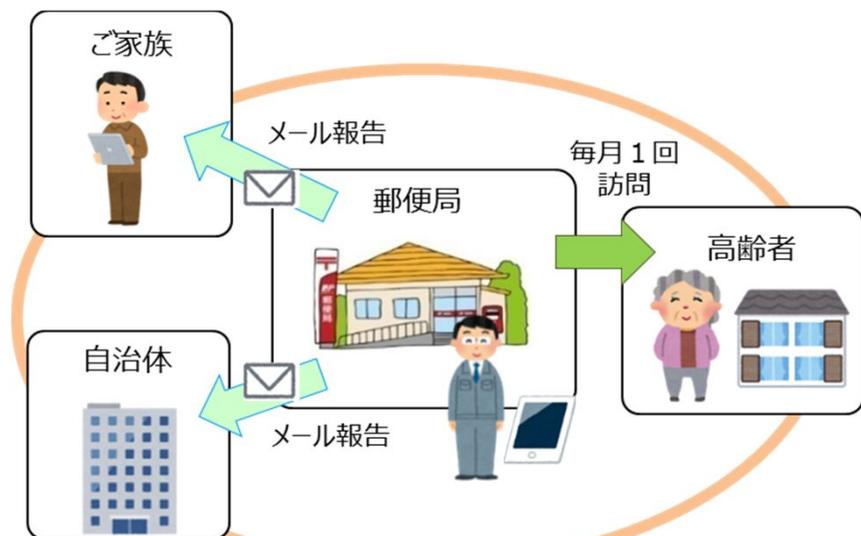
■ 高齢者宅を郵便局社員等が訪問する「みまもり訪問サービス」を中心とした「郵便局のみまもりサービス」を、2017年8月から全国の郵便局（簡易局を除く。）にて申込受付を開始、2017年10月からサービス提供を開始

## 毎月のみまもり

### 1 みまもり訪問サービス

月額2,500円（税抜）

- ご高齢者※とご家族の安心安全のために、毎月1回、郵便局社員等が高齢者宅を訪問し、生活状況を確認の上、その結果をご家族や自治体へお知らせするサービス。
- ※ 規約上の対象者は日本国内に居住する20歳以上の成人
- 訪問時に、タブレットを使用し、10項目（共通7項目、選択3項目）を確認し、メール報告（写真の添付も可能）。
- 報告先は、3か所まで設定可能。



## 毎日のつながり

### 2 みまもりでんわサービス

固定電話コース：月額980円（税抜）  
携帯電話コース：月額1,180円（税抜）

- 毎日指定された時間帯に自動音声電話をお掛けし、利用者の体調確認結果を、報告先にメールでお知らせするサービス。
- 利用者は、「1 元気です、2 いつもどおりです、3 元気がありません」のいずれかの番号を選択
- 報告先は、4か所まで設定可能

### 3 駆けつけサービス（オプション）

#### もしもの時のあんしん

ご家族向け：月額800円（税抜）  
ご本人向け：月額1,800円～3,100円（税抜）

- ご家族等からの要請で駆けつける「ご家族向け」と、事前に機器をお渡しし、緊急時に操作すると駆けつける「ご本人向け」の2プランを用意。
- 駆けつけ依頼には、セコムまたはALSOKが対応。（駆けつけ料金は別途）
- 斡旋によるサービス提供。

## ② 訪日外国人向けの手ぶら観光サービス

■ 訪日外国人旅行者をはじめ多くの方に手ぶらで京都を観光していただけるよう、京都中央郵便局に専用カウンターを設置し、手荷物の一時預かり及び宿泊施設等への配送を2017年12月1日より実施

### □ 京都中央郵便局で手ぶら観光サービスの開始

※京都中央郵便局の専用カウンターでは、多言語翻訳機、券売機などにより、英語、中国語に対応することが可能となっており、国土交通省から「手ぶら観光」のサービス拠点として認定を受けています。



「手ぶら観光」共通ロゴマーク

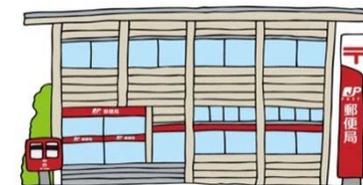
### ○手荷物の一時預かり

- (1) 料金  
1日1個 600円(税込)
- (2) 受付時間  
9時～18時 ※手荷物のお渡しは19時まで
- (3) 大きさ及び重量  
長さ、幅及び厚さの合計170cm以内  
※スーツケース、キャリーバック、旅行かばん、その他これらに類するものは、上記を超えるものでもご利用いただけます。



### ○宿泊施設等への配送（観光ゆうパック）

- (1) 料金  
1個 1,500円(税込)
- (2) 受付時間  
9時～12時
- (3) 大きさ及び重量  
長さ、幅及び厚さの合計170cm以内  
※スーツケース、キャリーバック、旅行かばん、その他これらに類するものは、上記を超えるものでもご利用いただけます。
- (4) 配達時間  
受付時間内にお預かりした手荷物は、当日18時頃までに宿泊施設等に配達します。
- (5) お届け先  
当初は、京都市下京区・南区の宿泊施設14か所。  
なお、お届け先の宿泊施設等は順次拡大する予定。



■ 一人一人のお客さまの荷物の差し出しやすさや受け取りやすさを追求するための、ゆうパックのサービス改善を実施

#### 身近で差し出し

— Webを活用した簡単に差し出すサービス —

##### ■ Web決済型ゆうパック

- ・クレジットカードによる事前決済
- ・発送ラベルをオンラインで簡単に発行
- ・基本運賃よりも割安に発送

##### ■ ゆうパックあて名ラベル作成アプリの提供

#### 自宅で確実に受け取るサービス

##### ■ 指定場所配達サービスの実施

- ・受取人指定場所（自宅の玄関前、車庫等）に配達

##### ■ 配達希望時間帯の拡充

- ・「19時～21時」を追加

##### ■ 初回受取日時・場所の指定ができるサービスの拡充

- ・通販事業者等からのメール等から、配達日、配達時間の指定・変更、勤務先への無料転送等を受付

#### 身近で受け取るサービス

##### ■ 歩いて5分で受け取り可能なアクセスポイントの設置

- ・東京、千葉、埼玉、神奈川を中心に「はこぼす」増設
- ・郵便局、コンビニ、駅のコインロッカー、商業施設等に、概ね6,000か所の受取施設を実現

##### ■ 郵便局等受取ポイント付与サービス



「身近で差し出し、身近で受け取り」

■ お客さまが好きな場所で、好きな時間に、時間をかけることなく荷物の受け取りができるチャネルを拡大するため、コンビニエンスストア・郵便局での受け取りを拡大するほか、ゆうパック受取機能を持つ無人のロッカー「はこぽす」による受取サービスを拡大

コンビニエンスストア・郵便局での受け取り拡大

全国約50,000カ所  
でお受け取り

- インターネット通販での購入商品を、郵便局窓口の他、大手コンビニエンスストアでお受け取り可能

ローソン 約13,300店舗



ミニストップ 約2,200店舗



郵便局 約20,100店舗



ファミリーマート 約14,700店舗



※ 拠点数は2017年12月末現在

「はこぽす」の設置拡大

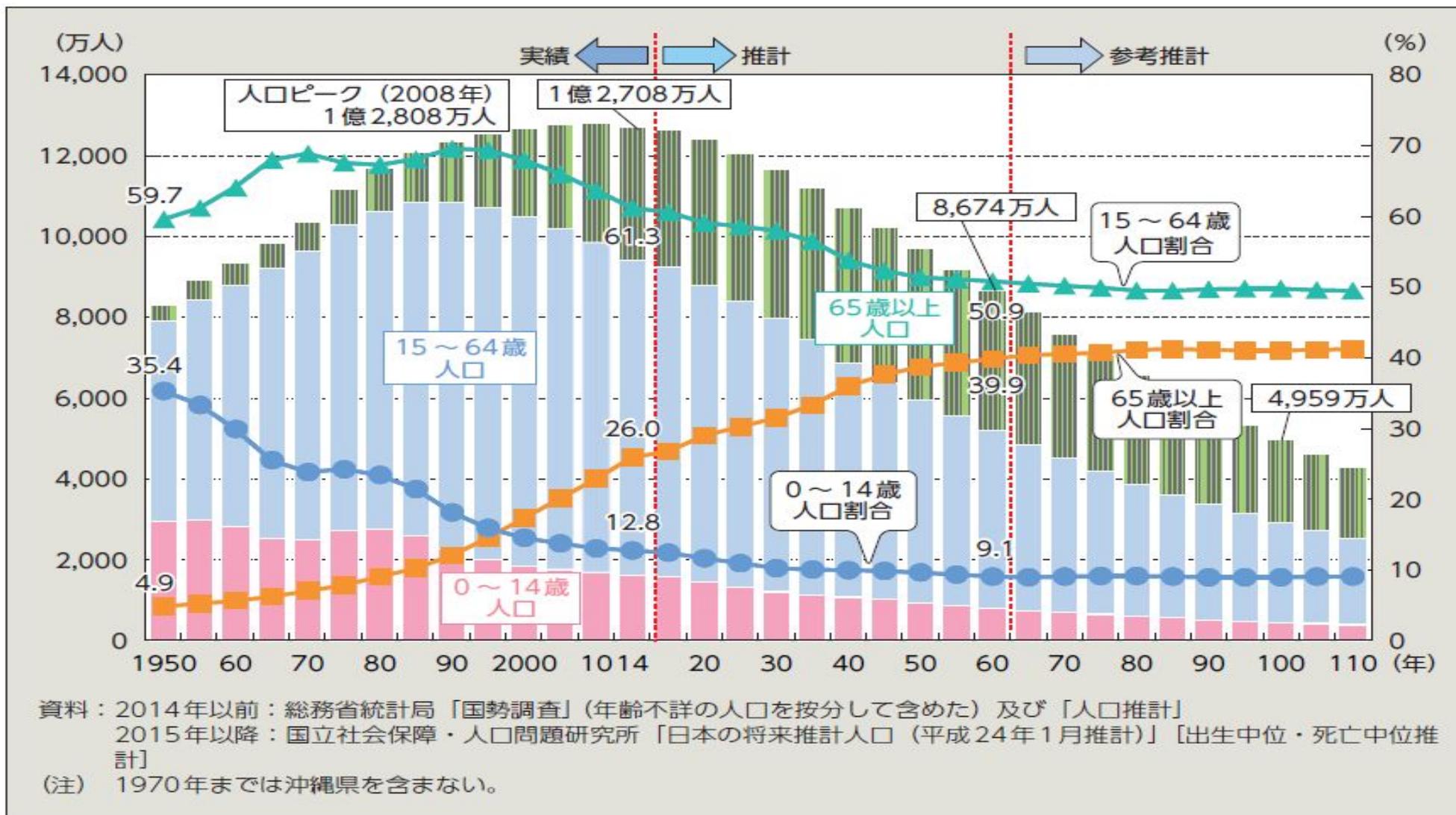
- 通販サイトで購入した商品を宅配ロッカー「はこぽす」で受け取れるサービスを開始（2015年4月～）
- 不在持ち戻りとなったゆうパックの受取サービスを開始（2016年3月～、一部地域に限る）
- 今後、他社宅配便の荷物の受け取りも可能とするオープン化や差出サービスの追加など、機能拡大を検討

【設置場所】 計192か所（2017年12月末現在）



(参考) 経営状況等

【我が国の人口推移】「厚生労働白書（平成27年版）」



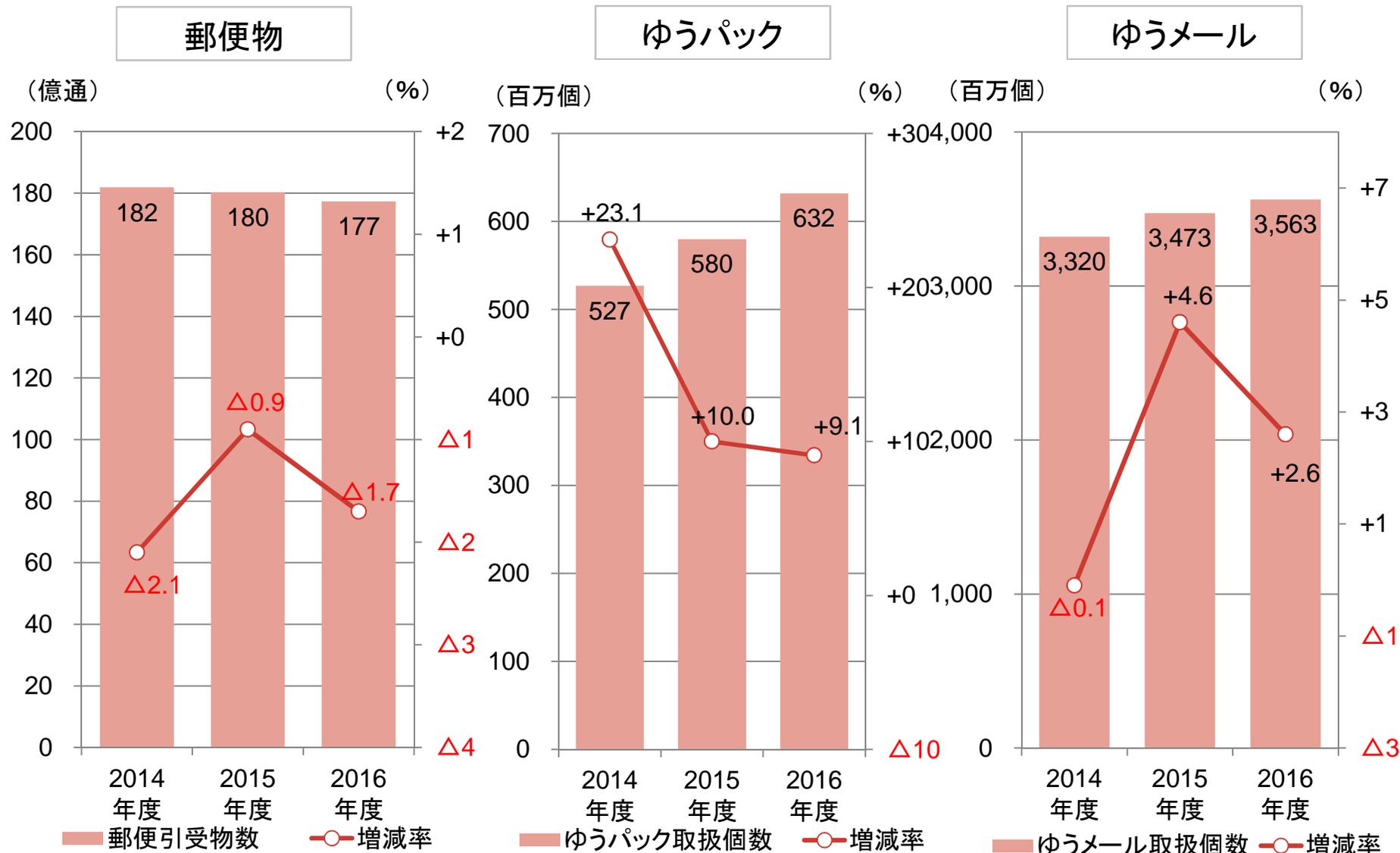
- 日本郵便（連結）の営業収益は前中間期比465億円増の1兆8,317億円、中間純損益は前中間期比116億円改善の△171億円。
- 事業別でみると、
  - ▶ 「郵便・物流事業」は、ゆうパック・ゆうパケットが牽引し収益拡大。それに応じた費用増や賃金単価上昇のほか、減価償却費が増加する中、コストコントロールに努め、損益改善。
  - ▶ 「金融窓口事業」は、人件費が減少したものの、金融2社からの手数料の減少により減益。
  - ▶ 「国際物流事業」は、前中間期比で減益となったものの、第1四半期赤字計上から第2四半期では黒字化

(億円)

	日本郵便 (連結)		郵便・物流 事業		金融窓口 事業		国際物流 事業	
		前中間期比		前中間期比		前中間期比		前中間期比
営業収益	18,317	+ 465	9,089	+ 244	6,770	△ 90	3,425	+ 338
営業費用	18,440	+ 317	9,469	+ 194	6,533	△ 79	3,396	+ 364
人件費	11,807	+ 51	6,080	+ 37	4,611	△ 71	1,115	+ 85
経費	6,632	注 + 265	3,388	+ 156	1,921	△ 7	2,280	+ 278
営業損益	△ 122	+ 147	△ 379	+ 50	237	△ 10	28	△ 25
経常損益	△ 128	+ 147						
特別損益	13	△ 33						
税引前中間純損益	△ 115	+ 113						
中間純損益	△ 171	+ 116						

注：前中間期は、トール社に係るのれん償却額等105億円(2016/4-2016/9の6か月相当)を計上。

インターネットの普及等により、郵便物の減少傾向が続く中、ゆうパック・ゆうメールは、e-コマース市場の拡大や中小口営業活動の強化等により年々増加



※2016年10月から、ゆうパックにはゆうパケットを含む。

		郵便局株式会社						日本郵便株式会社					
		2007.10.1	2007年度末	2008年度末	2009年度末	2010年度末	2011年度末	2012.10.1	2012年度末	2013年度末	2014年度末	2015年度末	2016年度末
営業中	直営郵便局	20,234	20,234	20,237	20,227	20,096	20,153	※1 20,176	20,164	20,143	20,117	20,097	※2 20,091
	簡易郵便局	3,882	3,859	3,939	4,053	4,041	4,069	4,057	4,066	4,081	4,065	4,029	3,978
	小計	24,116	24,093	24,176	24,280	24,137	24,222	※1 24,233	24,230	24,224	24,182	24,126	※2 24,069
一時閉鎖中	直営郵便局	7	9	9	9	137 (うち129は震災)	64 (うち53は震災)	64 (うち52は震災)	63 (うち49は震災)	66 (うち47は震災)	70 (うち46は震災)	68 (うち44は震災)	67 (うち42は震災)
	簡易郵便局	417	438	354	242	255 (うち61は震災)	228 (うち29は震災)	240 (うち26は震災)	232 (うち20は震災)	221 (うち15は震災)	218 (うち14は震災)	258 (うち14は震災)	285 (うち14は震災)
	小計	424	447	363	251	392 (うち190は震災)	292 (うち82は震災)	304 (うち78は震災)	295 (うち69は震災)	287 (うち62は震災)	288 (うち60は震災)	326 (うち58は震災)	352 (うち56は震災)
合計		24,540	24,540	24,539	24,531	24,529	24,514	24,537	24,525	24,511	24,470	24,452	24,421

※1 会社統合に伴い、旧郵便事業会社の支店の25局を含む。

※2 局数計のうち、3,300局は集配拠点となっている(2016年度末) (旧郵便事業株式会社の支店(1,072局)及び集配センター(2,228局))