

郵便局の地域への連携・協力について

2022年2月28日

総務省 郵政行政部企画課

郵便局ネットワークを活用した地域に根差した取組①(行政事務受託)

郵便局における自治体の業務の受託

- 郵便局事務取扱法^{※1}に基づき、郵便局窓口において自治体が発行する証明書(住民票の写し等)の交付事務を受託^{※2}(169市区町村589郵便局(令和3年11月末現在))。

※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」

※2 受託には、あらかじめ、①日本郵便に協議、②地方公共団体の議会の議決、が必要。

- 郵便局窓口では、その他の行政事務も受託^{※3}。一部の自治体は、郵便局への委託にあわせて支所を廃止。

※3 長野県泰阜村、石川県加賀市、福島県二本松市、静岡県東伊豆町、茨城県大子町、島根県西ノ島町、山口県萩市、茨城県石岡市、岩手県二戸市、岐阜県多治見市、山口県長門市、栃木県日光市、福岡県嘉麻市、北海道白老町、岐阜県安八町(令和3年11月1日現在)

(1) 郵便局事務取扱法に基づき取扱可能な事務

- ① 戸籍・除籍の謄本, 抄本, 記載事項証明書等の交付
- ② (地方税の)納税証明書の交付
- 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の交付
- ④ 戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写しの交付
- ⑤ 転出届の受付, 転出証明書の引渡し[※]
- 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[※]
- 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[※]
- ⑧ 印鑑登録証明書の交付
- ⑨ 印鑑登録の廃止申請の受付[※]

※令和3年5月の法改正により追加。

(2) 郵便局が受託しているその他の行政事務

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、児童手当の各種請求書・届出書の受付、狂犬病予防注射済票の交付 等

(3) 郵便局が受託している自治体独自の事務

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

郵便局における行政事務受託の取扱状況

1- (1) 郵便局事務取扱法に基づき、郵便局が受託している事務

事務内容	取扱状況(2021年11月末)	
	自治体数	郵便局数
証明書交付事務(合計)	169	589
① 戸籍・除籍の謄本, 抄本, 記載事項証明書等	148	545
② (地方税の)納税証明書	128	494
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	169	589
④ 戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写し	130	473
⑤ 印鑑登録証明書	169	589

1- (2) 証明書交付に加え、その他の行政事務も郵便局が受託している自治体(包括的な事務受託)

受託状況	その他の行政事務の例
15自治体※	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、狂犬病予防注射済票の交付 等

※ 長野県泰阜村(令和元年7月29日～)以来、石川県加賀市、福島県二本松市、静岡県東伊豆町、茨城県大子町、島根県西ノ島町、山口県萩市、茨城県石岡市、岩手県二戸市、岐阜県多治見市、山口県長門市、栃木県日光市、福岡県嘉麻市、北海道白老町、岐阜県安八町と順次拡大。

(直近の開始は岐阜県安八町(令和3年11月1日))

2. 自治体独自の事務であって、郵便局が受託している事務

事務内容	取扱状況(2021年11月末)	
	自治体数	郵便局数
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	265	5, 183

長野県泰阜村における包括事務受託

- 長野県泰阜村(やすおかむら)は、令和元年7月29日から、村の南部にある支所の業務(25業務)について、近隣の郵便局へ委託。(郵便局での事務取扱開始に伴い、当該支所は廃止)

■泰阜村の支所業務

<p>【証明書交付等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸籍謄本等の交付 ・納税証明書の交付 ・住民票の写し等の交付 ・戸籍の附票の写し等の交付 ・印鑑登録証明書の交付 	<p>郵便局事務取扱法により 郵便局に委託</p>
<p>【住民福祉関係の届出等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民健康保険関係の各種届出 ・介護保険関係の各種届出 ・児童手当の各種請求 ・飼い犬の登録 <p>等</p>	<p>所管省庁に確認の上、 郵便局に委託</p>
<p>【泰阜村独自の事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみ処理券・ごみ袋の販売 ・凍結防止剤の管理 ・役場との書類の取次 <p>等</p>	<p>泰阜村から郵便局に委託</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・住民異動届(転入・転出等) ・印鑑登録(登録・廃止) 	<p>泰阜村は、令和2年地方分権提案において、郵便局で取扱い可能な事務の拡大を提案。これを受けて、転出届の受付・印鑑登録の廃止申請の受付等の事務の受託が可能となった(令和3年通常国会において、郵便局事務取扱法を改正)。</p>



温田郵便局
(泰阜村)



役場窓口業務の包括受託開始
(令和元年7月29日～)



(出典:長野放送ホームページ)

郵便局ネットワークを活用した地域に根差した取組②(地域活性化)

1. 郵便局窓口と駅窓口の一体運営

- 無人駅の内房線江見駅において、駅と一体となった郵便局舎を建設し、郵便局窓口業務と駅窓口業務とを一体的に運営。



江見駅郵便局
(出典:チバテレホームページ)



局内から駅へ入場できる
簡易型自動改札機を設置

2. 郵便局のみまもりサービスの提供

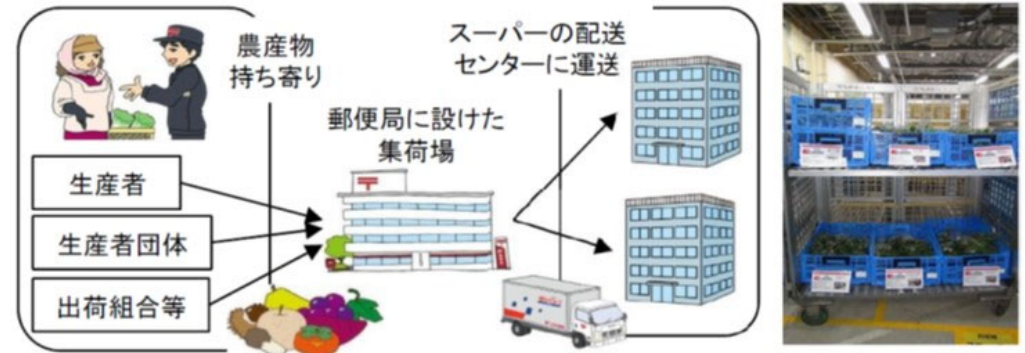
- 郵便局社員等が高齢者宅を訪問し、生活状況を確認の上、その結果をご家族や自治体へお知らせする「みまもり訪問サービス」を提供。



「みまもり訪問サービス」のイメージ

3. 地場産業支援の拠点

- 流通事業等を行う企業と連携し、郵便局の空きスペースを、農産物の生産者が出荷するための集荷場として活用し、運送。



4. 災害への対応

- 大規模な自然災害発生時には、通帳紛失時の通常貯金の払い戻し等の非常取扱いや、避難所への配達、車両型郵便局の派遣、避難所への出張サービス等を実施。



車両型郵便局



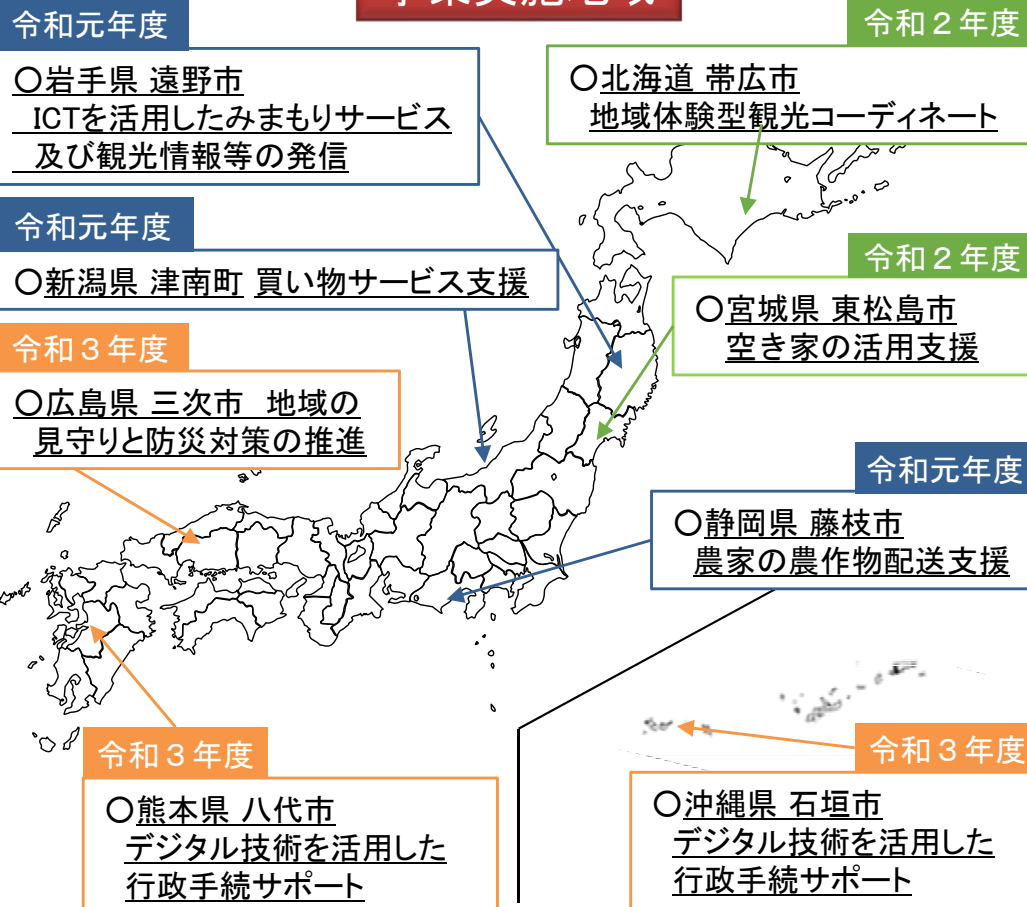
坂本郵便局 仮店舗

郵便局活性化推進事業(郵便局×地方自治体等×ICT)の概要

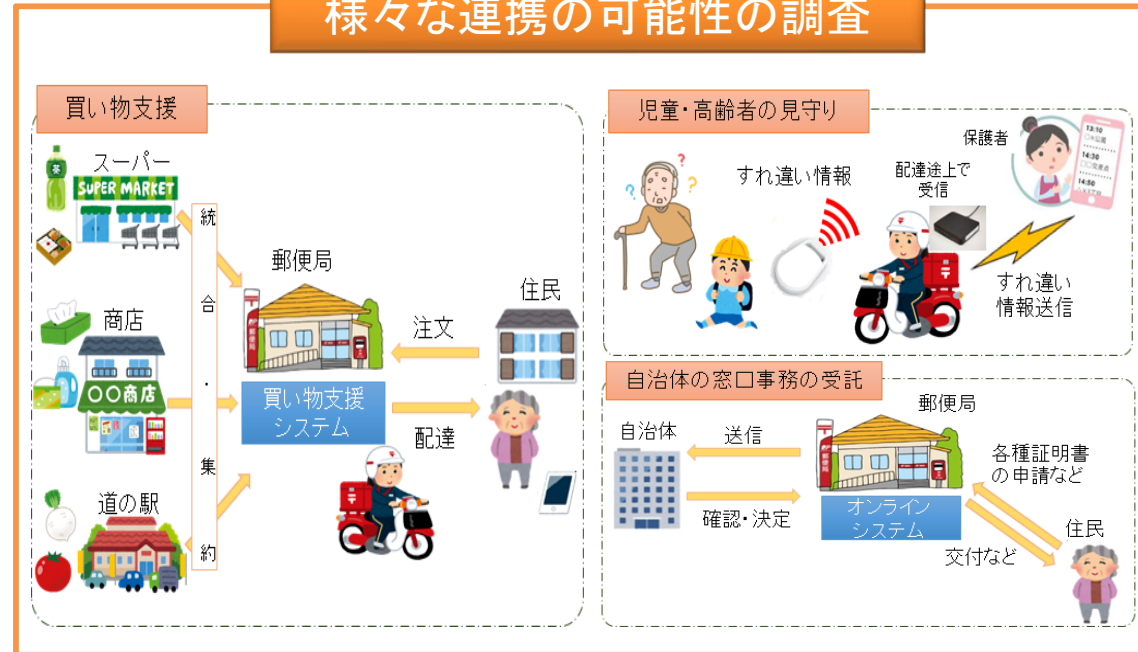
- あまねく全国に存在する郵便局と地方自治体等の連携により、地域の諸課題解決や利用者利便の向上を推進するための実証を行い、モデル事業として全国に普及展開する。
- わが国では、少子高齢化、人口減少、ICTの進展など社会環境が変化していく中で、あまねく全国存在する郵便局は、「国民生活の安心安全の拠点」として期待される役割は高まっている。
- 今後、郵便局の強みを生かしつつ、ICTを活用するなどした郵便局と地方自治体等の連携が有効な分野及び住民サービス等の調査、関係者の役割分担や継続するための課題等の整理を通じて、モデルケースを創出し、その成果を、全国の郵便局、地方自治体等へ普及展開する。

(計画年数: 令和元年度～令和3年度)

事業実施地域



様々な連携の可能性の調査



行政サービスの補完

暮らしの安心・安全のサポート

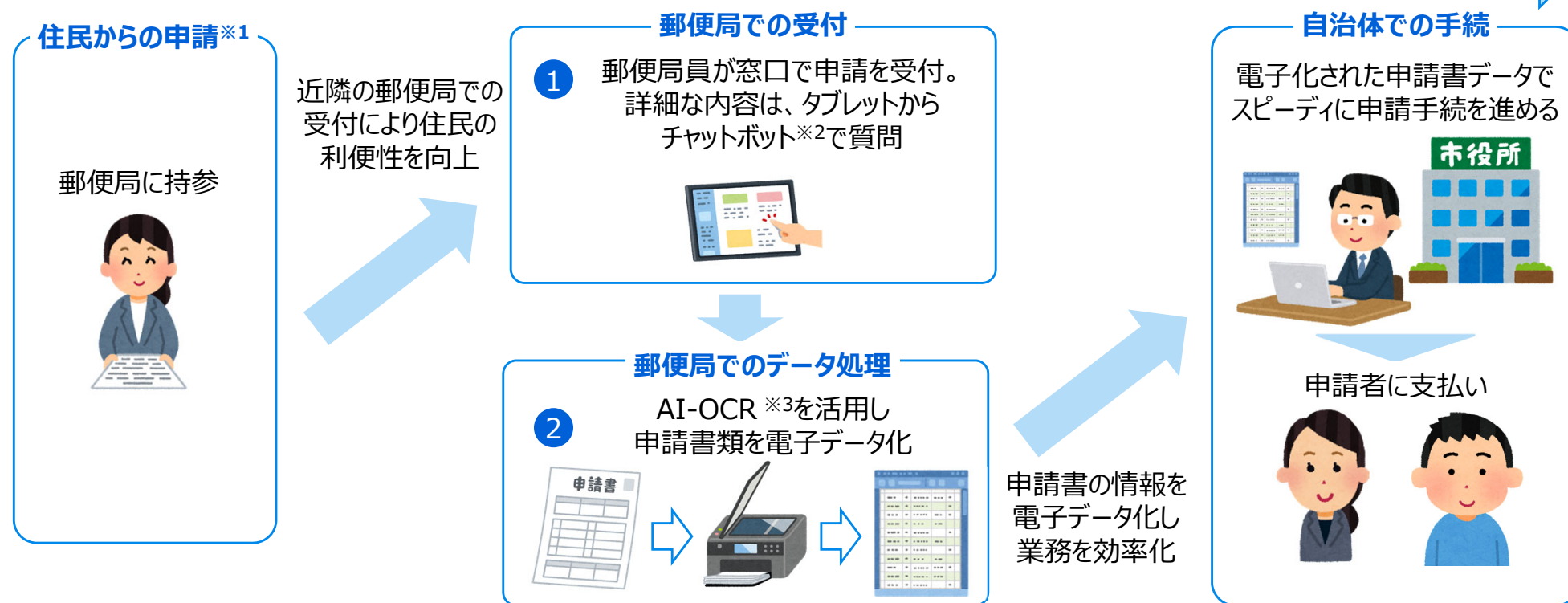
住民生活のサポート

まちづくりのサポート

熊本県八代市におけるデジタル技術を活用した行政手続サポート

- コロナ禍における自治体窓口の混雑発生および自治体職員の業務負荷集中という地域の社会課題に対して、デジタル技術を活用しつつ、郵便局で申請の受付や申請書類のデータ処理を行うことで、移動負担軽減、申請手続の支援による住民の利便性向上および自治体の業務負荷軽減の双方を実現

郵便局を活用したデジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進



Points

- ✓ 地域にあまねく存在する郵便局の資源を活用し、住民の利便性と自治体の業務効率化を併せて実現
- ✓ チャットボットやAI-OCR等のデジタル技術を活用し、郵便局における業務負荷を軽減

※1 対象とする申請業務は「新型コロナウイルス感染症予防対策支援補助金交付申請」。なお、実証エリア外では従前通り市役所へ郵送で申請。

※2 チャットボット：機械と双方向のコミュニケーションを可能とする技術。入力された質問に対する回答など、人間の代わりに機械が対応可能。

※3 AI-OCR：OCRとは紙に記載された文字を機械端末上に読み取りデータ化する技術であり、AIの技術が加わることで文字識字率の向上が実現できる。

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

○ 日本郵便は、複数の地方自治体との実証事業※を通じて開発した「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」を、2022年1月から地方自治体向けの新サービスとして提供開始。

※ 総務省の郵便局活性化推進事業として、2019年度に岩手県遠野市、2021年度に広島県三次市において、それぞれ実証実験を実施。

1. 目的

高齢者にも利用しやすいスマートスピーカーを活用した本サービスの提供を通じ、高齢者の生活状況の効率的な確認の機会などを提供し、地方自治体が抱える高齢者見守りに関する課題解決に貢献。

2. サービス概要

- 日本郵便が開発・管理するアプリケーションが、利用者の自宅に設置したスマートスピーカーを通じ、利用者の生活リズムにあわせて生活状況、服薬状況、食事および睡眠を確認。地方自治体は、利用者同意の下、生活状況確認結果をWEB上の管理画面により一覧で確認可能。
- 利用者は、スマートスピーカーの音声・ビデオ通話機能を通じて非対面・非接触によるコミュニケーションを家族など取ることが可能。また、ニュースやラジオ情報など、音声サービスを通じたエンターテインメント機能を利用することも可能。
- 利用者の家族なども、利用者の生活状況確認結果の把握や写真・動画・メッセージの送信のほか、利用者とビデオ通話が可能。
- スマートスピーカーの設置やお困りの場合に備え、郵便局での問い合わせ窓口の設置、みまもり訪問サービスの受託に併せた定期的なスマートスピーカーの利用状況確認などのオプションサービスを提供することで、利用者一人一人に寄り添いフォロー可能。
- 今後、高齢者向け住宅、不動産管理会社などの法人からの受託や、個人向けサービスとしても提供等も検討。



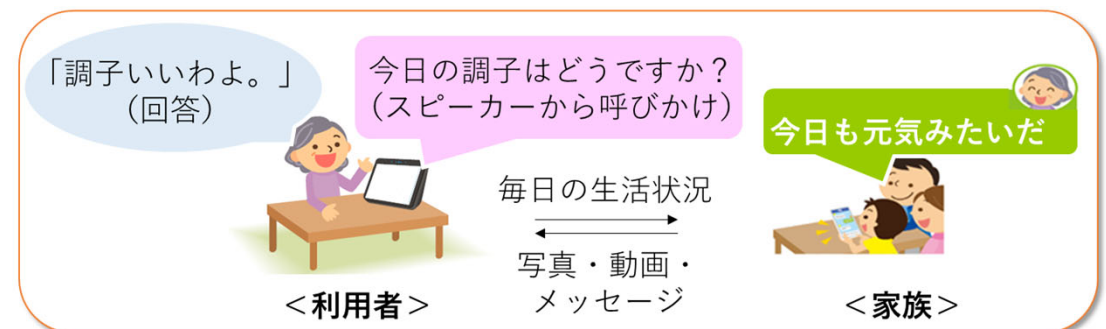
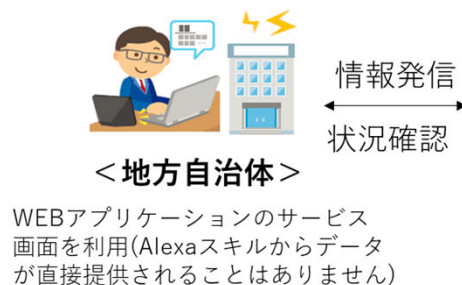
<Amazon社製Echo Show10>



<ご利用されている様子>

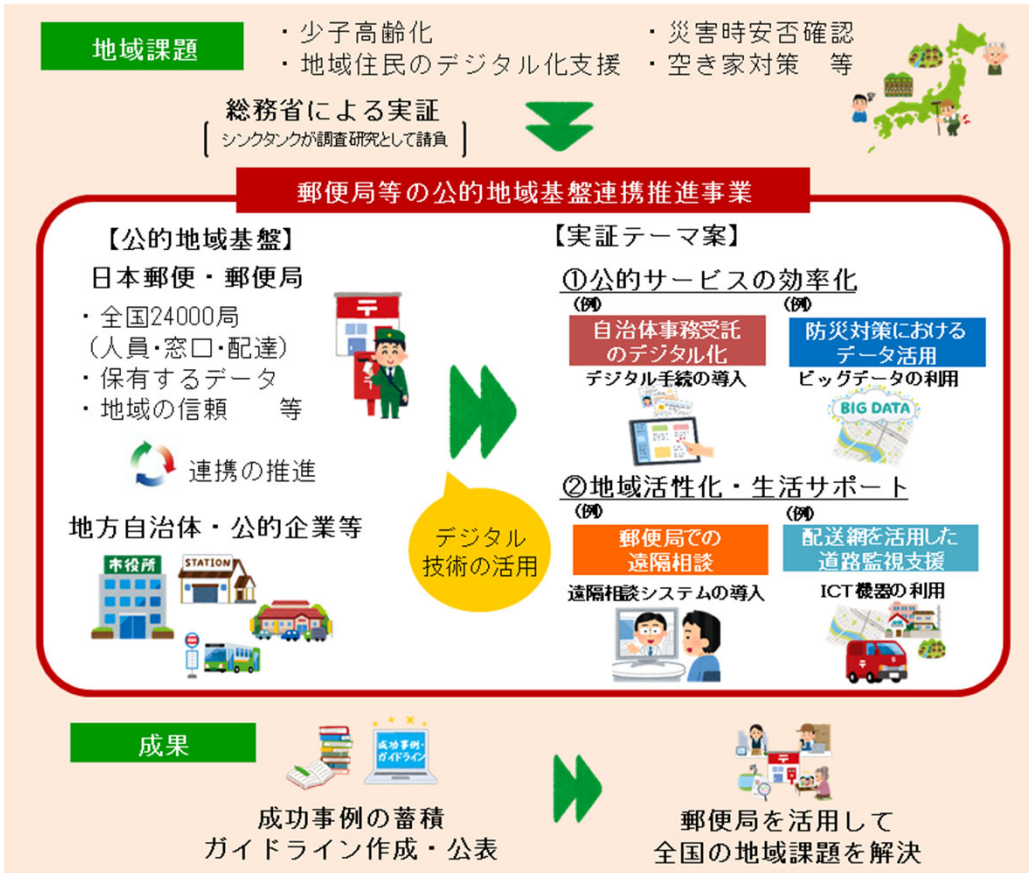
3. 開始時期 2022年1月

4. サービスイメージ図



郵便局の新たな取組に関する予算施策(令和3年度補正予算及び令和4年度予算)

郵便局等の公的地域基盤連携推進事業

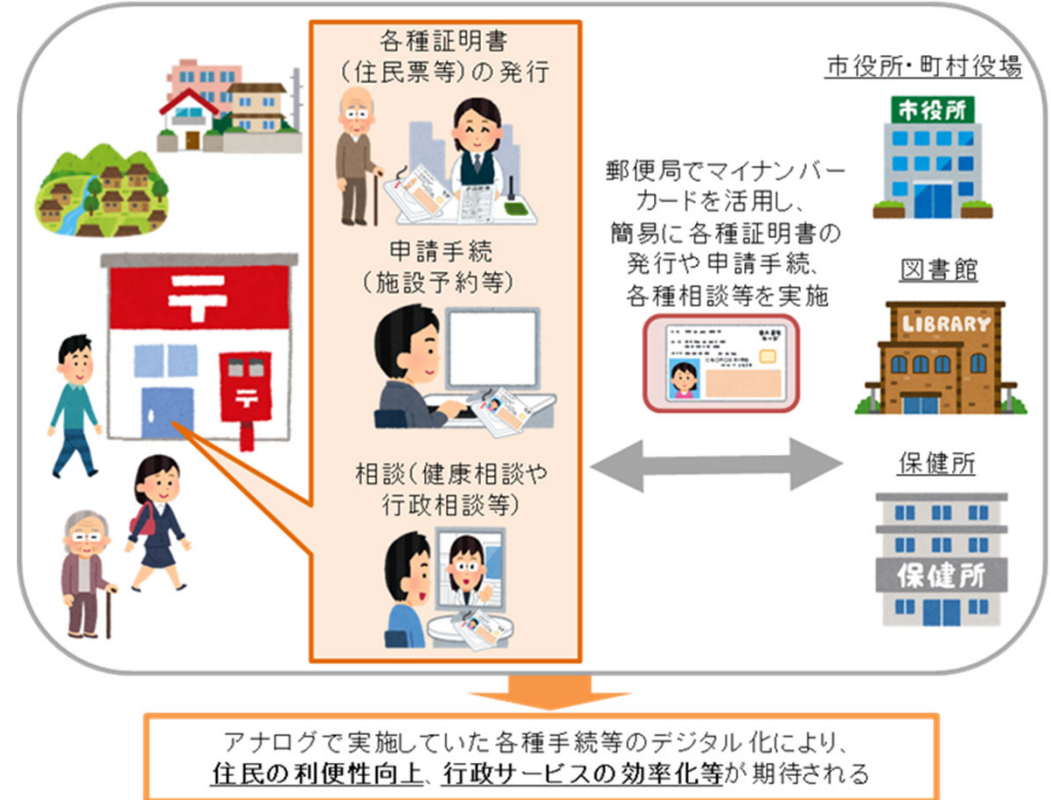


- ・ デジタル社会の進展への対応、自然災害や感染症対策などの地域の課題解決に向けて、デジタル技術と全国24,000局の郵便局ネットワークを活用。
- ・ 郵便局や地方自治体等の地域の公的基盤が連携して地域課題を解決するための実証事業を実施し、モデルケースを全国に展開。

R4当初 0.8億円(新規)

郵便局におけるマイナンバーカード利活用推進事業

【実施イメージ】



- ・ 本事業を通じて、地域の生活拠点である郵便局におけるマイナンバーカード利活用を促進するとともに、デジタル化・地域活性化を推進。
- ・ 郵便局の利用者が窓口等でマイナンバーカードを利用して本人確認を行うことにより、簡易に各種証明書(住民票等)の発行、各種申請手続(施設予約等)や各種相談(健康相談や行政相談等)ができる環境整備に関する実証事業を行う。

R3補正 1.2億円(新規)

(参考)タウンプラスによる自治体広報誌の配布

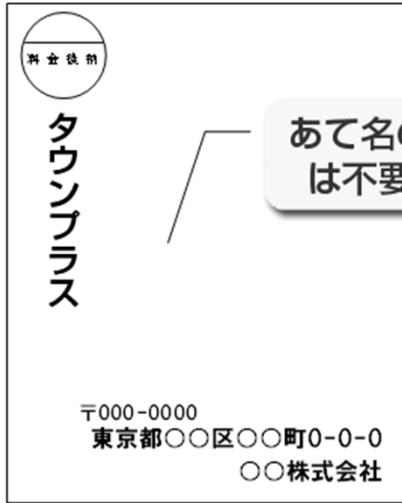
- 「タウンプラス」は、指定した地域の配達可能なすべての箇所に荷物をお届けする日本郵便のサービス。
- 「JPMDタウンプラス」は、企業・官公庁・自治体等向けに、「タウンプラス」の利用に当たっての企画・印刷・仕分け・コールセンター・郵便局との調整・発送等をワンストップで提供するJPメディアダイレクト社のサービス。

タウンプラスの特徴

指定した地域の配達可能なすべての箇所に荷物をお届け。

<タウンプラスのイメージ>

A4サイズ準拠



顧客リスト不要

リストがなくても
配達したい地域を
指定するだけ

新規顧客獲得ツールに

ご指定の配達地域の
配達可能箇所
すべてに配達

地域密着型の広告展開

配達地域を丁目単位等で
指定できるので
効率的

定形サイズ準拠



JPMDタウンプラスの特徴

- 日本全国すべてのエリアで配達
(指定のエリア(町丁目単位)の全郵便受け箱に配達
カタログなど500g以内まで対応可能)
- 郵便局別の料金支払いをJPMDが代行
- 自治体の利用実績あり
(例: 広報誌や周知物を市内全域に配布)

<JPMDタウンプラスの提供条件>

《配送物のサイズ・重量》

- (定形) ■大きさ: 最小 9×14cm
最大 12×23.5cm
■厚さ: 1cm以内
■重量: 100gまで
- (定形外) ■大きさ: 最小 9×14cm
最大 25×34cm
■厚さ: 1cm以内
■重量: 500gまで

- ・差出人、返還先は「(株)JPメディアダイレクト」になります。
- ・差出から最大10営業日(土日祝を除く)で配達します。
(島しょは最大17営業日(土日祝を除く)程度で配達)
- ・12月13日から翌年1月14日の間は、お取り扱いできません。
- ・配送物に定められた表示が必要です。
- ・事前区分が必要です。(弊社で代行可能です)
- ・配送物は同一形状、同一重量である必要があります。
- ・タウンプラスは信書は送れません。
- ・差出最低通数は5万通とさせていただきます。(5万通以下はご相談)
- ・実施まで30日程度かかります。お早めにご相談ください。

【参考資料】

郵便局事務取扱法の概要

- 地方公共団体が地域の郵便局と協力し、住民サービスをより効率的に提供できるようにするため、平成13年に、「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」※が制定された。
- この法律により、地方公共団体は、住民票の写しの交付等の9つの事務について、郵便局に委託することが可能となっている。

※法律制定時(平成13年)の名称は、「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」

郵便局事務取扱法の規定

1. 郵便局で取扱可能な事務

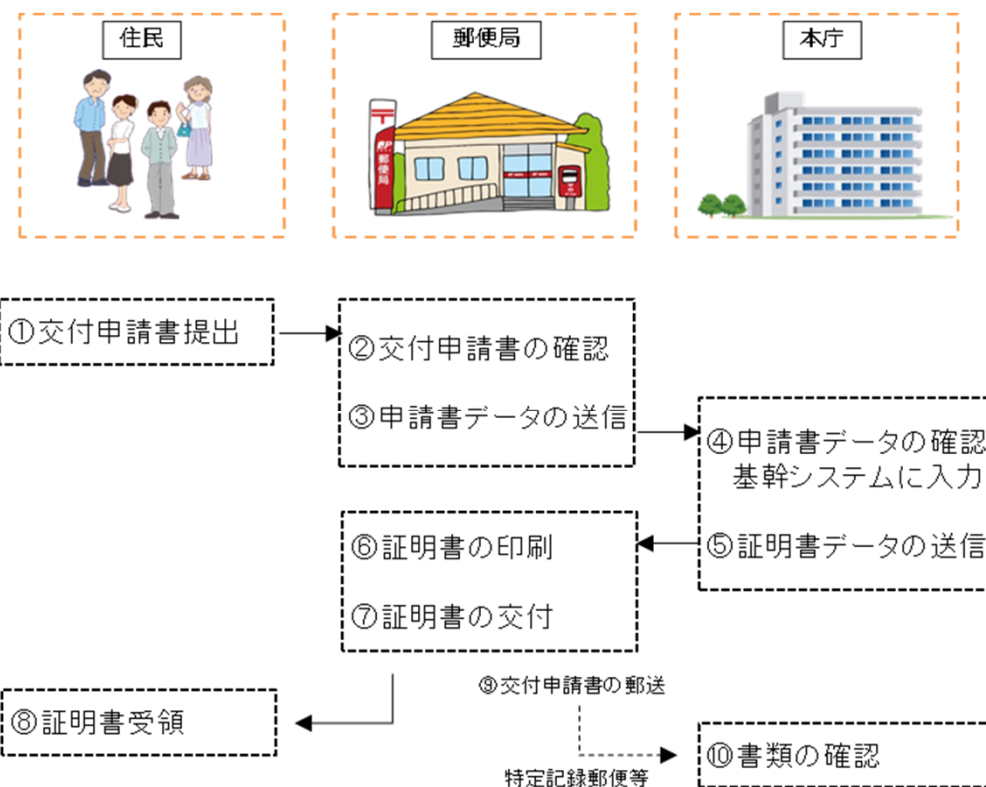
以下の9つの事務を郵便局窓口で取扱い可能。

- | |
|---|
| ① 戸籍・除籍の謄本, 抄本, 記載事項証明書等の交付 |
| ② (地方税の) 納税証明書の交付 |
| 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の交付 |
| ④ 戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写しの交付 |
| ⑤ 転出届の受付, 転出証明書の引渡し |
| 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 |
| 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 |
| ⑧ 印鑑登録証明書の交付 |
| ⑨ 印鑑登録の廃止申請の受付 |

2. 適正な事務の担保等

- ・地方公共団体は、郵便局に事務を委託する場合には、あらかじめ議会の議決を経なければならない。
- ・地方公共団体は、事務の取扱いに関し、日本郵便に対し、報告を求め、必要な指示をすることが可能。
- ・郵便局(日本郵便)は、情報の目的外利用を防止する措置を講じなければならない。

事務の流れ・例



日本郵政グループ各社の概要

政 府

発行済株式を33.3%保有
(議決権保有割合33.7%)

日本郵政株式会社

代表執行役社長	増田 寛也(元総務大臣、元郵政民営化委員会委員長)
社員数(正社員)	2,039名
主な支店等	病院(3)、宿泊施設(37)
純資産	16兆710億円(連結ベース)
主な事業	日本郵政グループの運営
経常収益(連結/単体)	11兆7,204億円/1,801億円
経常利益(連結/単体)	9,141億円/1,148億円
当期純利益(連結/単体)	4,182億円/▲2兆1,299億円

令和3年3月期決算資料及びディスクロージャー(2021年)等から作成

※1 社員数(正社員)及び主な支店等の数は令和3年3月31日時点。(宿泊施設の数は令和3年7月30日時点。)

※2 各社の「当期純利益」は、「親会社株主に帰属する当期純利益」又は「親会社株主に帰属する当期純損失」の数値。

議決権保有割合100%

議決権保有割合89%

議決権保有割合49.9%

日本郵便株式会社

株式会社ゆうちょ銀行

株式会社かんぽ生命保険

社 長	衣川 和秀	池田 憲人(元(株)東日本大震災事業者再生支援機構代表取締役社長)	千田 哲也
社員数(正社員)	194,842名	12,408名	7,645名
主な支店等	支社(13)、郵便局(24,311)	営業所(234)	直営店(82)
純資産	8,712億円(連結)	11兆3,948億円(連結)	2兆8,414億円(連結)
主な事業	郵便、国内・国際物流業、物販 銀行・保険窓口、不動産業	銀行業	生命保険業
経常収益	3兆8,453億円(連結)	1兆9,467億円(連結)	6兆7,862億円(連結)
経常利益	1,491億円(連結)	3,942億円(連結)	3,457億円(連結)
当期純利益	534億円(連結)	2,801億円(連結)	1,661億円(連結)

窓口業務の委託

郵便局において提供されるサービス

- 日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社は、その業務の運営に当たっては、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利用者本位の簡便な方法により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する。（郵政民営化法第7条の2第1項、日本郵政株式会社法第5条第1項、日本郵便株式会社法第5条）

（注） 株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険には、ユニバーサルサービス提供責務は課せられていない。

郵便局において提供されるユニバーサルサービス

郵便窓口業務

- 1 郵便物の引受け
- 2 郵便物の交付
- 3 郵便切手等の販売

銀行窓口業務

- 1 通常貯金の受入れ
- 2 定額貯金及び定期貯金の受入れ
- 3 為替、払込み及び振替

保険窓口業務

- 1 普通終身保険及び特別終身保険の保険募集
- 2 普通養老保険及び特別養老保険の保険募集
- 3 1及び2に係る満期保険金及び生存保険金の支払請求の受理

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等

- ・ゆうパック(小包)の引受け
- ・財形、他行送金、国債の販売、投資信託の販売
- ・学資保険の保険募集
- ・住民票の写しの交付

等

郵便局数の推移

○ 郵便局の合計数は、公社時代は減少し、民営化後は大きな変化なく推移。

直営局：20,241(民営化時) → 20,150(R3.11末) [▲91]、簡易局：4,299(民営化時) → 4,158(R3.11末) [▲141]

○ 計24,308局の郵便局により、ユニバーサルサービスを確保。

直営局：20,150局(うち一時閉鎖 80局(うち震災の影響30局))

簡易局：4,158局(うち一時閉鎖436局(うち震災の影響10局))

【郵便局数の推移】(単位：局。下段()書きは、対前年度同月増減数)

	H19.10.1 (民営化時)	H24.10.1 (統合時)	H25.3末	H29.3末	H30.3末	H31.3末	R2.3末	R3.3末	R3.11末
計	24,540	24,537	24,525	24,421 (▲31)	24,395 (▲26)	24,367 (▲28)	24,341 (▲26)	24,311 (▲30)	24,308
直営郵便局	20,241	20,240	20,227	20,158 (▲7)	20,154 (▲4)	20,153 (▲1)	20,150 (▲3)	20,148 (▲2)	20,150
簡易郵便局	4,299	4,297	4,298	4,263 (▲24)	4,241 (▲22)	4,214 (▲27)	4,191 (▲23)	4,163 (▲28)	4,158
うち一時閉鎖局	417	240	232	285 (27)	294 (9)	335 (41)	376 (41)	421 (45)	436

1 上記局数には、分室及び一時閉鎖局を含む。

2 一時閉鎖局とは、その受託者の都合等により5日間以上閉鎖している郵便局をいう。