

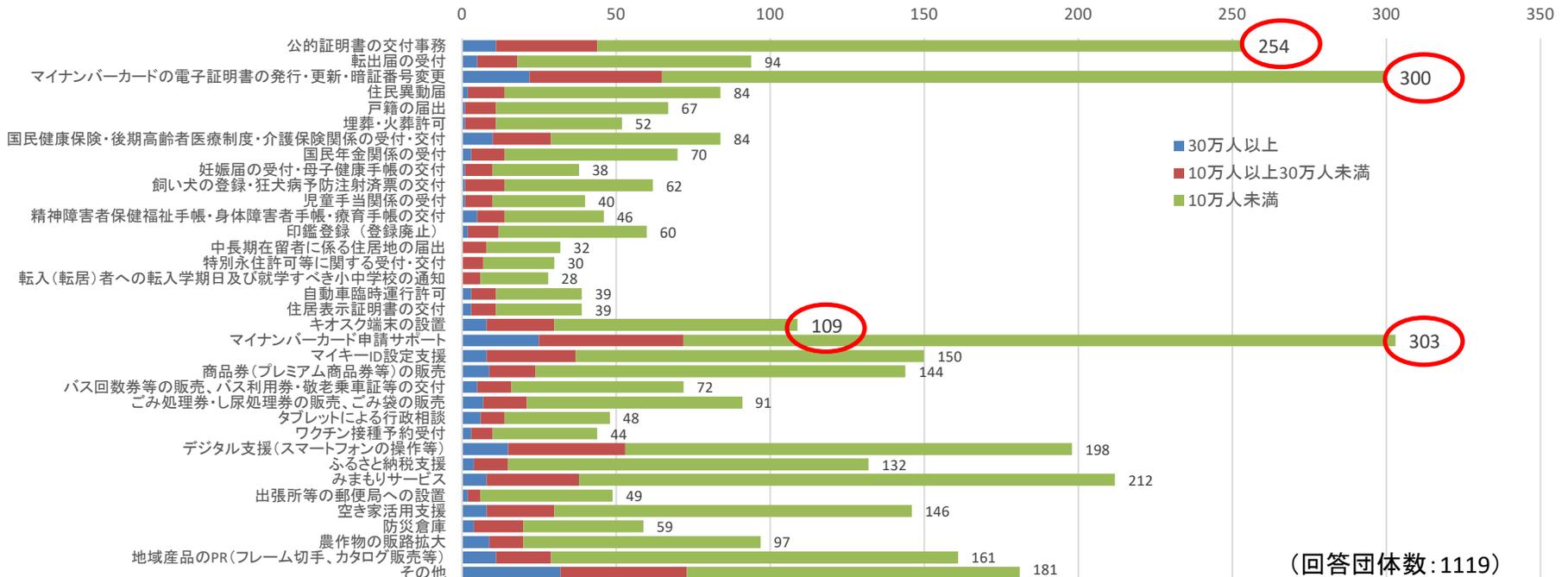
中間報告に向けた検討

令和4年12月9日
総務省郵政行政部

1 中間報告に盛り込む事項

- 住民にとってマイナンバーカードは、デジタル社会を新しく作っていくための、いわばパスポートのような役割を果たすものであり、本人確認書類としての役割、各種行政手続のオンライン申請、医療機関での利用など、社会全体のデジタル化が進む中必要不可欠なものとなりつつある。
- 今般実施した自治体向けに実施した「郵便局に求める地域貢献に関するアンケート」において、「今後、条件が整えば郵便局へ委託したいもの」として、「マイナンバーカード申請サポート」、「マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新・暗証番号変更」を挙げる回答が多く寄せられた。
- 令和4年度末までにマイナンバーカードがほぼ全国民に行き渡ることを目指すこと、またマイナンバーカードと健康保険証を一体化し、令和6年秋めどに紙の健康保険証の廃止を目指すことが発表され、マイナンバーカードの普及は喫緊の課題になっており、自治体においては特に問題意識が高まっている。
- このため、デジタル社会において住民の利便を確保し、自治体においても要望が多いマイナンバーカードの普及・活用策について、中間報告を行う。

今後、条件が整えば郵便局へ委託したいもの(複数回答可)



(回答団体数: 1119)

2 郵便局を活用したマイナンバーカードの取得推進

(1) マイナンバーカードの申請

全国津々浦々に存在する郵便局は、高齢者等の地域住民の生活インフラとなっており、郵便局を活用してマイナンバーカードの申請に関する次の取組を一層促進すべきではないか。

- ① 郵便局における申請サポートの拡大
- ② 自治体のマイナンバーカード出張申請受付に対する郵便局スペースの提供
- ③ マイナンバーカード申請勧奨ポスターの郵便局への掲示等、マイナンバーカード申請勧奨
また、自治体からは、郵便局のさらなる活用を求める声があるが、どのような対応が可能か。

【自治体意見】

- ・ マイナンバーカードの取得促進については非常に重要であり、新たな申請支援ができないか調整中。(前橋市)
- ・ 郵便局との連携の可能性として、マイナンバーカードに関すること(申請勧奨、出張申請のスペース借用、申請受付、更新
手続、暗証番号再設定、マイナポータル利用、キオスク端末設置)に特に注力したい。(加賀市)
- ・ 地域の高齢者サポートという観点から、農協も統廃合により整理されている中、郵便局の機能は非常に頼られるものとなる
と考える。(加賀市)
- ・ 郵便局でのマイナンバーカード申請支援は好調だったが、カードを受け取りに市役所に取りに行く必要があり、高齢者にとっ
ては大変であるという声が上がっていることから、郵便局での申請時本人確認方式ができるよう、日本郵便職員による本人
確認を認める制度整備をお願いしたい。自治体としても、カードができあがったら本人限定郵便で送付することにより、カード
が役所に滞留することを防ぐことができる。(前橋市)

2 郵便局を活用したマイナンバーカードの取得推進

【委員意見】

- マイナンバー業務との関係に非常に大きな可能性と役割があると深く感じた。自治体によっては進んでいないところも多いためそこでは郵便局が非常に貢献するところが多い。(桑津委員)
- 地域貢献、活性化と日本郵便あるいは日本郵政のフランチャイズというのは大変親和性がある。マイナンバー制度の動きとも、後押しになるのかなとは思った。(根本委員)

【自治体アンケート結果】(回答団体数1119)

- 「マイナンバーカード申請サポート」については、現在委託している団体は少ないが、今後条件が整えば委託したいという団体は303に上っている。
現在郵便局へ有償で委託 15/1119
今後条件が整えば郵便局へ委託したい 303/1119
- 郵便局への委託について制度面で希望する条件(自由記述)としては「マイナンバーカード発行に伴う本人確認を委託可能にしてほしい」、「市町村窓口と同等の機能が実現できるよう関係法令を整備してほしい」、「委託を受けた郵便局の職員が本人確認を実施することが可能になると、より手続きの利便性が向上すると期待する」、「住民基本台帳や住基ネット関連の操作権限を郵便局にも付与すること」、「マイナンバーカードの交付事務が可能とする」、「権限移譲」、「市役所への来庁が難しい市民に対して、郵便局職員が、配達の際にマイナンバーカードを交付できる制度」などの回答があった。

2 郵便局を活用したマイナンバーカードの取得推進

(2) マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新、暗証番号の変更・初期化

令和3年5月の郵便局事務取扱法の改正に伴い、マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新、暗証番号の変更・初期化に係る事務について、郵便局に委託することが可能となった。

今後、電子証明書の更新や暗証番号の変更・初期化の手続のニーズも増大することが確実と考えられ、郵便局に委託することで住民の利便性向上や自治体窓口の混雑解消が期待されるが、令和4年10月現在、5自治体6郵便局での実施にとどまっている。

このため、次の取組を重点的かつ計画的に促進すべきではないか。

○ 電子証明書の発行・更新等に係る事務委託の拡大

【自治体意見】

- 郵便局との連携の可能性として、マイナンバーカードの更新手続であったり、暗証番号の再設定などがある。(加賀市)

【委員意見】

- マイナンバーカードはかなり使われるようになってきて、暗証番号の件とか、証明書の再発行の件とか、第二ターン目に入ってきたかと思っており、発行に比べると業務負担が少ないが、自治体窓口以外にサポートしてもらえれば利便性が高くなる。(桑津委員)

【自治体アンケート結果】(回答団体数1119)

- 「マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新・暗証番号変更」については、現在委託しているところは少ないが、今後条件が整えば委託したいとする団体は300に上っている。

現在郵便局へ有償で委託 4/1119

今後条件が整えば郵便局へ委託したい 300/1119

郵便局では、自治体が発行する証明書(住民票の写し等)の交付事務等を受託しているが、現在FAXで自治体と申請書等のやりとりをしており、郵便局職員にも自治体職員にも生じている負担を軽減する必要がある。また、自治体側には証明書交付事務を郵便局へ委託したいという需要が多くあるにもかかわらず、委託を行っている自治体数は163(令和4年9月末現在)にとどまっている。

この点、マイナンバーカードを利用し、デジタル処理が可能なキオスク端末等を導入することで事務の効率化や証明書交付の時間短縮など住民の利便性の向上が可能であるが、初期費用・維持費用において課題がある。

- 身近な郵便局においてマイナンバーカードの利便性を実感できるよう、マイナンバーカードで住民票の写し等入手できるキオスク端末の郵便局への配置を推進

【自治体意見】

- 郵便局との連携の可能性としてはキオスク端末の設置などが必要。(加賀市)
- キオスク端末設置により、証明書交付のお客様窓口の業務も手間を軽減するようなことになるればよいと考えている。(加賀市)
- 郵便局のコンビニ化というのも期待されている。とりわけマイナンバーカードを使ったサービスのありようを考えていくときには重要なものとなっていくと考える。(加賀市)

【委員意見】

- マイナンバーカードに関する業務についてはやはりコストが障害になっていることとわかった。(根本委員)
- 私がいる地域では、コンビニが撤退することがおきていて、地方の中で郵便局がまた重要な位置になっていく。(横田委員)

令和3年度補正予算で実施した郵便局におけるマイナンバーカード利活用推進事業
 <郵便局等における自動交付サービスイメージ>

① 端末を操作し、受付レシートを受領



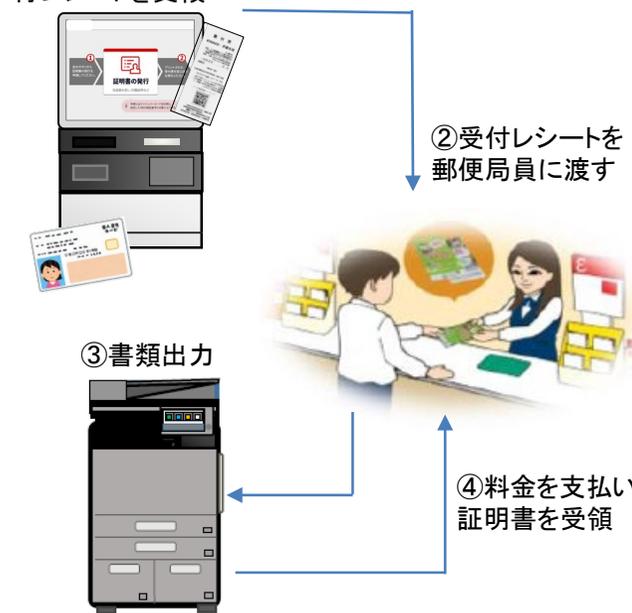
② 受付レシートを郵便局員に渡す



③ 書類出力



④ 料金を支払い、証明書を受領



【自治体アンケート結果】(回答団体数1119)

- キオスク端末については、現在委託しているところは少ないが、今後条件が整えば委託したいとする団体は109に上っている。
現在郵便局へ有償で委託 5/1119
今後条件が整えば郵便局へ委託したい 109/1119
- 公的証明書の交付事務については、現在委託を行っているところは114であるが、今後条件が整えば委託したいとする団体は254に上がっている。
現在郵便局へ有償で委託 114/1119
今後条件が整えば郵便局へ委託したい 254/1119
- 郵便局への委託について、実務面・運用面で希望する条件として、60%を超える団体が国からの財政支援を求めている。
委託するための初期費用について国からの財政支援措置がある 690/1119
委託後の維持費用について国からの財政支援措置がある 726/1119