

郵便局での自治体窓口業務等の取扱いの推進

総務省 令和5年3月とりまとめ

「郵便局を活用した地域活性化方策検討PT」

URL : https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kanbo05_02000177.html

① 社員が常駐する拠点を活用した取組

- ▶ 全国津々浦々にあり、過疎地においては最後の「常勤の社員がいる事業拠点」となりつつある中、自治体の窓口業務等の補完機能として期待される役割に着目した取組を推進。

○ 郵便局での自治体窓口業務等の取扱いの推進

- ▶ 現行、郵便局事務取扱法に基づく事務も含め、自治体窓口事務のほぼ全てが郵便局で取扱い可能となっている。
- ▶ 人口減少下において自治体の支所や窓口等を支えるリソースが減少する中で、行政事務の効率化や住民の利便性の向上の観点から、地域の実情に応じ、自治体の窓口事務等について郵便局における取扱いを推進。
→ 具体的な取扱事例を収集・周知
- ▶ 今後、自治体の窓口業務のオンライン化が進む中、郵便局が行政手続きのデジタル支援機能を担うことが期待されているため、その対応策について引き続き検討する。

◆ マイナンバーカード関連事務の実施

- ▶ 市町村から郵便局への申請サポート業務の委託促進。
- ▶ 電子証明書の発行・更新等に係る事務の委託促進。
- ▶ 郵便局へのキオスク端末の設置推進。
→ 市町村への個別の働きかけや意向調査を実施

◆ 自治体マイナポイント事業での郵便局との連携

◆ 地域交通施策(地域MaaS)における郵便局との連携

◆ 統計調査の実施における郵便局との連携

国・地方自治体と
郵便局が
連携して推進

○ 地域の「埋もれたお困りごと」の発掘と解決支援

- ▶ 地域のキーパーソン、郵便局員、市町村職員・集落支援員、総務省職員・行政相談委員等による懇談会等の開催。
- ▶ 郵便局において、災害時の「支援窓口ガイドブック」の配布や行政相談に係るポスター掲示などの実施。
→ 行政相談委員へのヒアリング等を行った上で、モデル的な事例の構築を支援し、横展開を推進



② 郵便局の人材を活用した取組

- ▶ 窓口業務や郵便物等の配達を通じて、地域住民から顔の見える関係を形成し、信頼が得られている個々の人材力に着目した取組を推進。

○ 郵便局と連携した消防団への加入促進

- ▶ 更なる郵便局社員の消防団への加入等を促進。

日本郵政グループ全体で
現在6,000名を超える
消防団員が活躍

→ 先進的な優良事例等を市町村に周知

→ 日本郵便内の広報ツール等で消防団への加入を促進

○ 郵便局と自主防災組織等の連携促進

- ▶ 郵便局と自主防災組織が連携を図り、平常時には防災訓練への参加や防災マップの作成、災害時には安否確認、避難誘導などに取り組む。



防災マップ作成の様子

→ 市町村に対し取組を依頼し、連携を支援

○ 郵便局員の集落の課題解決の取組への参画

- ▶ 地域の事情に精通した元郵便局員等を集落支援員として活用するなど地域の課題解決の取組への参画を促進。
→ 令和4年度調査から実態を把握し、元郵便局員等を集落支援員として活用できることを都道府県・市町村、郵便局に周知

日本郵便(株)本社における社外プロジェクトへの参画の試行的実施

- ▶ 週1日分までの勤務を削減して社外プロジェクトへの参画を可能とする取組を日本郵便本社で試行開始。地方自治体が募集する案件は、地域貢献につながるものとして、特に推奨。

③ 郵便局のスペース等を活用した取組

- 郵便局の局舎等のスペース等を活用し、災害時における行政需要や、買い物支援等の地域住民のニーズ等応じた生活支援の取組を推進

○局舎を指定緊急避難場所・津波避難ビル等に指定

- 郵便局舎を自然災害に対する指定緊急避難場所・津波避難ビルや、国民保護法に基づく避難施設に指定し、災害時等に住民が避難。
→ 先行事例等を各郵便局・自治体に提供し、横展開を推進

○災害時における車両・バイク等の活用

- 災害時の物資輸送等のため、郵便局が保有する車両・バイク・自転車を活用。
→ 先行事例等を各郵便局・自治体に提供し、横展開を推進

○郵便局と連携した買い物支援サービス

- 郵便局に設置のタブレットを利用したオンライン注文・配送や、郵便局舎内での商品販売など、買い物弱者のための買い物支援を実施。
→ 地域運営組織との連携等による取組の横展開を推進



局舎内物販の事例

○スマートスピーカーを活用したみまもりサービス

- 利用者の自宅に置いたスマートスピーカーを通じ、定期的なみまもりサポートを提供
→ 日本郵便の自治体向けサービスとして提供

○空き家対策

- 郵便局による空き家調査や空き家みまもりサービスの実施。
→ 先行事例等を各郵便局・自治体に提供し、横展開を推進

○郵便局を活用した交流拠点づくり

- 地域住民が日頃から集う高齢者や子育て世代等のサロンやワーキングスペースとして郵便局の空きスペースを活用
→ 地域運営組織による活用想定事例や施設整備費に係る支援措置について都道府県・市町村、郵便局に周知
- 郵便局の空きスペースを活用したオンライン診療の実施。
→ オンライン診療を受診することが可能な場所や条件についての厚生労働省による制度見直しの後、オンライン診療の拠点としての郵便局の空きスペースの活用余地について検討

④ 配達ネットワークを活用した取組

- 日本郵便が保有する各世帯・各事業所までの配達ネットワークを活用した取組を推進

○備蓄物資の保管及び災害時の避難所等への配送

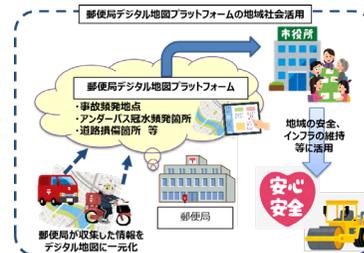
- 郵便局空きスペースを自治体の防災倉庫として活用、災害時に避難所や在宅避難者の自宅等へ配送。
→ 先行事例等を各郵便局・自治体に提供し、横展開を推進

⑤ 郵便局が保有・取得するデータを活用した取組

- 配達ネットワークを通じて収集した地域のインフラ情報、世帯・事業所に係る所在情報、転居に係る情報等を活用した取組を推進

○デジタル地図の地域社会における活用

- 日本郵便が自社内に構築する「郵便局デジタル地図プラットフォーム」を通じて、自治体に対して、事故頻発地点や道路損傷箇所等の地域の安全とインフラ維持管理に資する情報を提供。



- 実証事業を通じて自治体が求めるデータ要件や、ユースケースに基づく運用指針等を策定

○大規模災害等 緊急時の郵便局データの活用

- 大規模災害等の緊急時に、日本郵便が保有・取得している各種データから、地域の居住実態等の住民の安否確認など災害対応に資する情報を自治体へ提供。
→ 実証事業を通じて緊急時における情報の提供方法等を確立

郵便局での自治体窓口業務等の取扱いの推進

- 郵便局で取り扱う自治体窓口事務には、自治体が発行する証明書(住民票の写し等)の受付・引渡し等の郵便局事務取扱法※に基づき受託する事務、自治体独自の事務、その他の行政事務が含まれる。
- 現行、郵便局事務取扱法に基づく事務も含め、自治体窓口事務のほぼ全てが郵便局で取扱い可能となっている。
- 人口減少下において自治体の支所や窓口等を支えるリソースが減少する中で、行政事務の効率化や住民の利便性の向上の観点から、地域の実情に応じ、自治体の窓口事務等について郵便局における取扱いを推進

※「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」。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。

(1) 自治体事務受託合計(重複を除く)

事務内容	取扱状況 (令和4年12月末)	
	自治体数	郵便局数
自治体事務受託(合計)	399	5,767

(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 (令和4年12月末)	
	自治体数	郵便局数
マイナンバーカードの申請支援、パス回数券等の販売・交付、ごみ処理券・ごみ袋の販売、商品券の販売等	283	5,375

(3) 郵便局が受託している行政事務

事務内容	取扱状況 (令和4年12月末)	
	自治体数	郵便局数
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、児童手当の各種請求書・届出書等の取次ぎ	22	49

(4) 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 (令和4年12月末)	
	自治体数	郵便局数
証明書交付等事務(合計)	166	561

- 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※



長野県泰阜村



栃木県日光市における自治体事務の受託

※令和3年5月の法改正により追加。

今後の取組

- ・ 郵便局事務取扱法等により自治体窓口事務を郵便局取扱っている事例等について、全国の自治体・郵便局に対して広く周知
- ・ 住民が最寄りの郵便局でマイナンバーカード申請が完結できるよう、郵便局事務取扱法の改正案を今国会に提出。
 - 改正法の成立後、普及に向けて自治体と郵便局を伴走支援。
 - 環境が整った郵便局を中心に、取り扱う事務を拡大するよう働きかけを実施。

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）の概要

この法律は、住民の利便の増進を図るとともに、地方公共団体の組織及び運営の合理化に資するため、郵便局において、住民票の写し等の交付の請求の受付及び引渡しの事務を取り扱わせることができるようにするための指定手続や当該事務の適正な執行かつ確実な確保のための措置等を定めているもの。

1 郵便局に取り扱わせることができる事務

地方公共団体は、郵便局株式会社の営業所であって郵便窓口業務を行う一定の基準に適合する郵便局を指定することにより、当該郵便局において、次の9種類の事務の全部又は一部について、取り扱わせることができる。

- ① 戸籍・除籍の謄本、抄本、記載事項証明書等の交付の請求の受付及び引渡し
- ② (地方税の)納税証明書の交付の請求の受付及び引渡し
- 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の請求の受付及び引渡し
- 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の請求の受付及び引渡し
- 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・更新の申請の受付等
- 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・更新の申請の受付等
- ⑧ 印鑑登録証明書の交付の請求の受付及び引渡し
- ⑨ 印鑑登録の廃止申請の受付

※ 郵便局の基準【第3条第1項】

- ・郵便局取扱事務を適正かつ確実に実施するために必要な知識・能力並びに施設・設備を有すること。
- ・郵便局取扱事務について、個人情報等の適正な取扱いを確保するための措置等が講じられていること。

※ 郵便局を指定しようとするときは、あらかじめ、①日本郵便株式会社に協議、②協議が調った後、地方公共団体の議会の議決が必要。【第3条第2項・第3項】

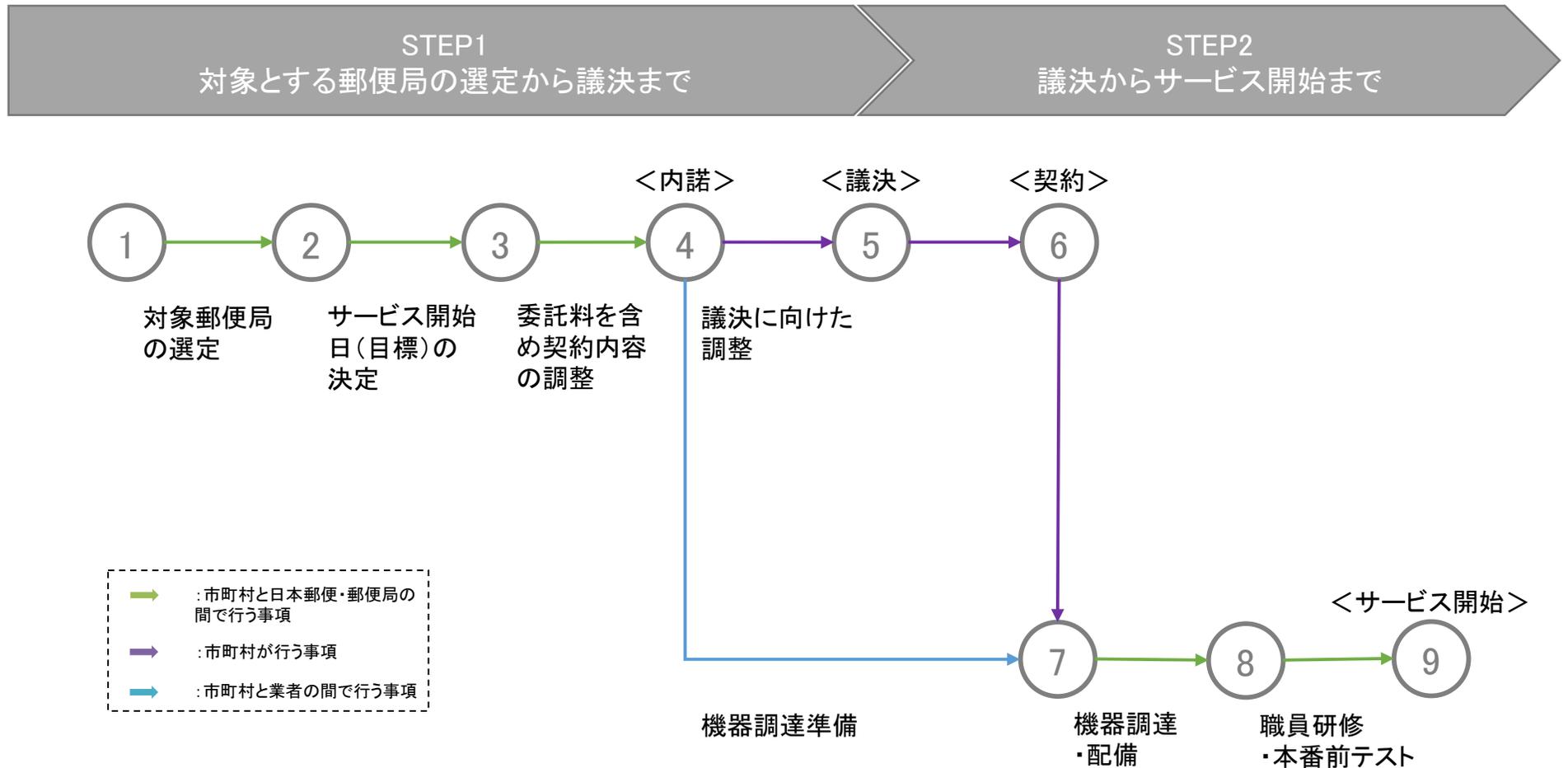
※ 地方公共団体は、指定した旨、当該郵便局の名称、郵便局取扱事務、取扱期間を周知するよう努めなければならない。【第3条第4項】

2 上記事務の適正かつ確実な執行確保のための措置

- ① 地方公共団体の長が必要と認める場合の郵便局に対する報告請求・指示【第4条】
- ② 日本郵便株式会社による情報の目的外利用防止のための措置【第5条】
- ③ 事務取扱郵便局職員の秘密保持義務及び罰則の適用(みなし公務員)【第6条】

郵便局事務取扱法に基づく事務委託に係るサービス開始までのモデルスケジュール

- 郵便局事務取扱法に基づき、市町村が郵便局に事務を委託する場合のモデルスケジュールは、下記の図のとおり。
- 市町村と日本郵便・郵便局との間で、対象とする郵便局等を選定するための協議を行い(①～③)、内諾(④)を得たのち、市町村議会議決(⑤)を得る。
- 市町村議会の議決後、日本郵便と契約を締結(⑥)し、必要な機器調達・配備(⑦)、郵便局職員の研修や本番前テスト(⑧)を行ったのち、サービス開始(⑨)となる。



郵便局を活用したマイナンバーカードの交付

改正の背景

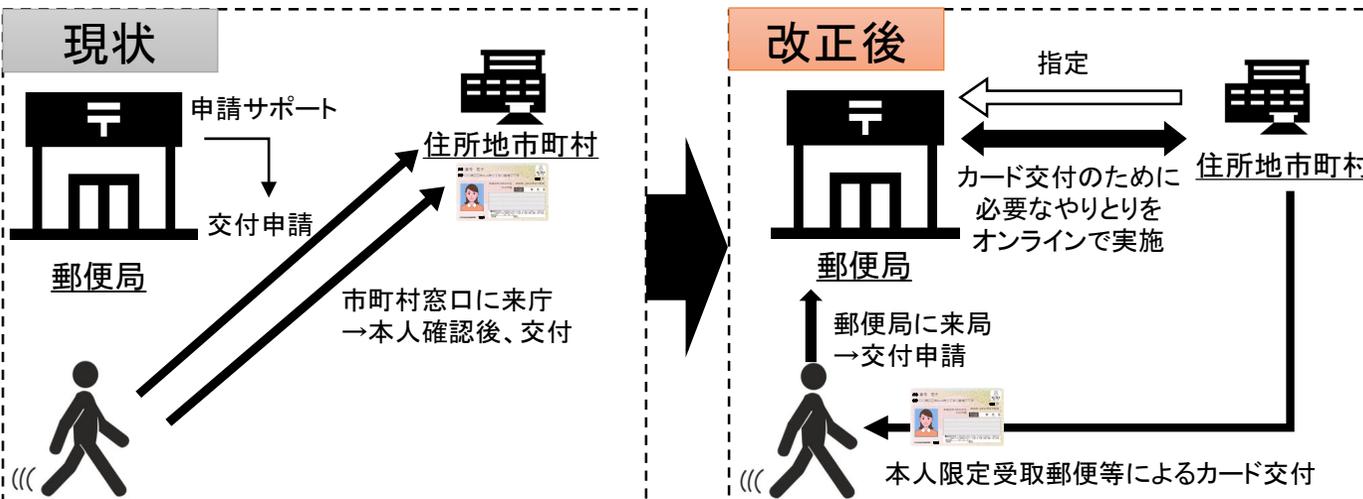
- 令和6年秋のマイナンバーカードと健康保険証の一体化（健康保険証廃止）の方針が示されたことを受け、カードの交付申請受付等を実施できる場所を拡充する必要
- 現在、マイナンバーカードの交付等に関する事務については、市町村において実施しているが、あまねく全国に設置されている郵便局においても、マイナンバーカードの交付等の手続を行うことを可能に

郵便局事務取扱法※の一部改正（案）

施行期日：公布日施行

地方公共団体が指定した郵便局において取り扱うことができる事務に、マイナンバーカードの交付申請の受付等の事務を追加する。

※郵便局事務取扱法は、地方公共団体が行う公証行為に係る事務のうち公権力の行使と一体をなすものを、郵便局に取り扱わせることができることとする法律。



制度改正の狙い

- 国民の利便性向上
カードの取得等のために市町村の窓口ではなく、身近な郵便局で行うことも可能となり、負担が軽減
- 行政運営の効率化
市町村は、郵便局を活用して、申請受付等の窓口拡大が可能

(参考) 自治体窓口業務等の包括事務受託の事例 (長野県泰阜村)

長野県泰阜村(やすおかむら)は、令和元年7月29日から、村の南部にある南支所の業務を包括的に近隣の郵便局が実施することとし、当該支所は廃止

経緯

平成29年 検討開始

- ・日本郵便が、泰阜村に対し、「自治体と郵便局が連携して、住民サービスにつながるようなことが何かできないか」との打診があり、泰阜村が検討開始
- ・南支所には女性職員1名が常駐
- もともと職員1名だけの対応に内部統制上の課題があり、さらに当該職員が定年を迎えることが課題になっていた
- 行政経費削減のため支所の廃止と、温田商店街の活性化を狙って、包括事務受託を検討

平成30年度 村議会全員協議会において議論

平成31年1～3月 住民説明会(3回)

令和元年6月 村議会において議決

(役場支所廃止・特定の事務を取り扱う郵便局の指定)

令和元年7月17日 日本郵便と契約締結

令和元年7月29日 取扱開始



旧南支所の業務

泰阜村から郵便局に委託

郵便局事務取扱法に基づき郵便局で実施

温田郵便局

【郵便業務】

【住民福祉関係の届出等】

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 等

【泰阜村独自の事務】

ごみ処理券の販売、使用済み小型家電回収ボックスの管理、役場との書類の取次 等

【公証行為に関する事務】

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、住民異動(転出)、印鑑登録(廃止)