

情報通信審議会 郵政政策部会（第36回）議事録

1 日時

令和6年3月26日（火） 10時00分～10時54分

2 場所

総務省 Web 会議による開催

3 出席者

（1）委員（敬称略）

米山 高生（部会長）、東條 吉純（部会長代理）、
桑津 浩太郎、甲田 恵子、横田 純子（以上5名）

（2）総務省

（郵政行政部）

玉田 康人（郵政行政部長）、三島 由佳（企画課長）

（3）オブザーバー（敬称略）

（日本郵便株式会社）

高橋 文昭（常務執行役員）

（4）事務局

片山 寅真（情報流通行政局情報通信政策課総合通信管理室長）

4 議 題

「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

【令和4年10月14日付け諮問第1235号】

開 会

○米山部会長 それでは、ただいまから情報通信審議会第36回郵政政策部会を開催させていただきます。

本日は、委員6名中5名が出席されておりますので、定足数を満たしております。ウェブ会議となりますので、皆様、御発言の際は、先ほど事務局から申し上げましたように、マイク及びカメラをオンにして、名のってから御発言をお願いいたします。

また、本日の会議の傍聴につきましては、ウェブ会議システムによる音声のみでの傍聴とさせていただきます。

議 題

「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

【令和4年10月14日付け諮問第1235号】

○米山部会長 それでは、早速ですが、お手元の議事次第に従いまして議事を進めてまいります。本日は、前回に引き続き「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について審議を行います。

それでは、まず、資料36-1に基づきまして御説明をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

○三島企画課長 本日は「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」ということで、これまで御議論いただきました地域貢献の部分について、第一次答申の素案という形で御議論いただきたいと思いますと考えてございます。どうぞよろしくお願いいたします。

では、早速、資料に沿いまして、説明させていただきたいと思います。

1ページでございますけれども、まずは今回の検討の背景でございます。郵便局を取り巻く社会環境の変化という左側を御覧いただければと思いますが、御案内のとおり、少子・高齢化社会と人口減少が進んでおります。また、これに伴いまして、地域の社会課題が厳しいものとなってございまして、人口の減少により地域経済が縮小していくということを受けまして、地方では民間の各種サービスの統廃合が進む地域が増加しております。また、自治体支所・出張所数も減少の傾向にございまして、令和5年11月に総務省で実施させていただきましたアンケートにおきましても、「支所・出張所の維持

に困難を感じる場合がある」と回答された自治体が22%あるということで、引き続きこの傾向が続くのではないかと考えられるところでございます。

右側、郵便局の現状等のほうに行っていただきまして、郵政事業のユニバーサルサービスにつきましては責務が法的に決まっておりますので、ユニバーサルサービスは引き続き確保されているということでございます。

また、(2) 郵便局の現状といたしまして、いずれの市町村においても1以上の郵便局を設置しなければならないこと、また、過疎地においては郵便局ネットワークの水準を改正郵政民営化法施行時から維持するということで、現状、民営化時から大きな変更なく水準が維持されているところでございます。一方で、郵便の引受数は平成13年のピーク時と比較すると45.1%減少してございまして、日本郵便の収支状況としても、ユニバーサルサービスに該当する業務で2年連続の赤字ということもございまして、非常に厳しい見通しとなっております。

続きまして、2ページに行っていただきたいと思います。そのような中で郵便局の地域貢献の現状を整理させていただいております。まず、郵便局の特徴・強みのスライドとなっておりますが、何と申しましても(1)にございますように、全国2万4,000の郵便局ネットワークがあるということかと存じます。コンビニ自体は郵便局よりも多いのですが、やはり都市部に集中するというような偏在の傾向がございまして、これに対して郵便局はコンビニの存在しない地域も含めまして、全国津々浦々に存在しているということでございます。そして、郵便局は生活インフラとして既に地域において重要な役割を果たしてございまして、また、国営時代からの経緯もございまして、公的な使命を職員の皆様も理解されておられて、地域住民にとって安心感があるネットワークとなっているものと考えてございます。

(2) 郵便局の地域における信頼感でございます。アンケートで自治体にお尋ねすると、やはり自治体内に拠点数が多く、事務委託を行っているという理由が上がってくるのですが、この拠点数に加えて、そもそも郵便局が持つ潜在的な力として地域住民からの信頼の厚さが挙げられておりまして、(1)の安心感と若干重複がございすけれども、そういった安心感や信頼感の厚さがポイントなのかと考えてございます。

(3) 配達ネットワークの存在についてでございますけれども、日本郵便ではあまねく全国に公平に郵便の役務を提供する義務を負っておられまして、日々、車両とかバイクにより、郵便差出し箱、ポストから郵便物の収集を行ったり、各世帯までの配達を行

っておられるということで、その郵便物流サービスを通じまして、最もリアルタイム性の高い形で、居住情報、地図情報、道路の破損情報、不法投棄の情報など、莫大なデータを保有・取得することが可能であるところが、その特徴・強みとなっていると考えてございます。

3 ページに行っていただければと思います。郵便局と地域との連携の現状について整理したスライドとなっております。大きく2つに分かれると考えておりまして、まず、行政サービスの向上及び補完としての役割、それから、地域の生活支援の担い手としての役割ということで大別させていただいております。左側、行政サービスの向上及び補完としての役割を御覧いただければと思いますが、身近な公的機関である郵便局においては自治体から様々な事務を受託しており、住民の利便の増進に貢献するとともに、地方自治体における効率的な行政サービスの提供とか、組織及び運営の合理化に資することで、行政事務の補完的な役割を果たしていると考えてございます。1月末時点で、399自治体・5,454郵便局で提供されていると認識しております。

①でございますが、幾つか分かれる中で、郵便局事務取扱法に基づく事務受託というものがございます、こういった事務受託につきましては、自治体の支所・出張所の廃止に伴い、事務受託を開始したというような事例も複数見られているところでございます。

②でございますが、この事務取扱法以外でも、自治体独自の事務を委託していたり、あるいは他法に基づく届出といった受け付けをしているような事務受託もございます。

また、③としてマイナンバーカード関連だけ切り出しをさせていただいておりますが、マイナンバーカード関連事務について郵便局の積極的な活用を進めておりまして、取得の促進を含め、マイナンバーカードの交付につきましては、令和5年度法改正によりまして郵便局での交付が可能となるなど、積極的な関連事務の取組をいただいているところでございます。

(2) 地域の生活支援の担い手としての役割、これは行政サービスに限らず、もう少し幅広いものでございますけれども、この写真にございますとおり、スマートスピーカーを活用した見守りサービスとか、また、郵便局窓口業務と駅業務の一体的な運営とか、郵便局でのオンライン診療、買物支援といったような、様々な取組が現状でも行われているということでございます。

このため、一番下にございます基本的な考え方でございますけれども、郵便・貯金・

保険という3事業一体でのユニバーサルサービスの提供、これはコア業務でございますが、こういったものに加えて、これらの地域貢献についても、郵便局の重要な業務として実施していくことが求められているのではないかと考えているところです。

4ページに行ってくださいまして、行政サービスの向上及び補完としての役割について、地域貢献に期待される役割としてももう少し掘り下げたものを整理してございます。現状として、先ほど申し上げましたとおり、行政サービスを補完する役割を郵便局で行っているということで、これを期待する自治体が多いということでございます。他方で、郵便局事務取扱法に基づく証明書発行等の事務委託の実施団体数が実は151団体と比較的少なく、この10年であり大きく伸びていないということもまた現状でございます。こちらは委託を行っても、自治体のバックオフィスでの事務負担が軽減されない。つまりファックスでのやり取りなどが行われるので、事務負担が減らないといった指摘もアンケートでは挙げられていたところでございます。

右側に行ってくださいますと、これらを受けて、課題と望ましい姿でございますが、郵便局へ委託しても事務の軽減とならないということにつきましては、キオスク端末であれば、J-LISのほうに直接つないで発行されていくことになりますので、証明書の発行において自治体職員の作業が発生しないということで、事務負担の軽減につながるということでございます。

また、そうであればコンビニのキオスク端末での証明書発行の代替が可能であるということかという部分があるのですが、当然、コンビニが存在しない地域におきましては、郵便局におけるキオスク端末の推進もございまして、またそれに加えまして、キオスク端末では対応不可能な事務も残ります。マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新、交付申請といったようなことにつきましては、郵便局では対応可能ですが、キオスク端末ではそういったことができないということもございまして、コンビニが存在する地域で、コンビニのキオスクがあったとしても、郵便局の行政サービスの補完として役割を果たすということは一定程度可能なのではないかと考えておりまして、そういった点で意義があるものと考えてございます。

2つ目の矢印でございますけれども、今後、実際の手続、オンライン化も含め、自治体と住民の接点がマイナンバーカードの活用により多様化していくと考えられますが、こういった中で、デジタル機器に慣れていない高齢者の方に対する行政手続へのアクセスのサポートをどのようにしていくのかという点が課題になってくると考えられますが、

こういったところで郵便局が貢献できることがあるのではないかと考えております。

また下の段、マイナンバーカードの普及及び活用の推進への期待ということで、切り出しをしておりますけれども、マイナンバーカードの関連事務についていろいろな活用が現状でもされているところ、課題と望ましい姿のところがございますけれども、マイナンバーカードの交付事務について、自治体に対して委託等の検討がなされるよう、総務省と日本郵便とで連携して働きかけが必要かと考えております。特にカードの交付件数の急速な拡大と、今後の電子証明書の更新事務が一気に増大してくることも考えますと、自治体の窓口負担の軽減を今から考えていく必要がございます、そういった観点からも、郵便局への積極的な事務委託の検討がなされる必要があると考えてございまして、日本郵便と連携しながら、総務省においても働きかけを強めてまいりたいと考えているところでございます。

5 ページに行っていただきまして、地域の幅広い生活支援の担い手としての役割でございまして。現状といたしまして、左側でございますとおり、既に御紹介しました各種サービスが行われております。生活関連サービスの撤退が地域で進んでいる中で、求められるサービスもいろいろかと思うのですが、買物支援や、医療・介護・健康、防災といったようなものについてアンケートで比較的期待が高いこともございましたし、その他の地域、生活支援の担い手としての役割としても、地域の金融機関の窓口業務を受託している例とか、先ほど御紹介しました鉄道の駅窓口業務、道路等のインフラ管理、また、デマンド型交通やM a a Sに関する協力といったような生活支援が期待されていると認識してございます。

右側の課題と望ましい姿でございますが、期待が非常に高いということでございますけれども、共通して課題となっている部分というのは、委託側、生活サービスの提供主体と受託側、郵便局の双方においてどのようにコストを負担するのかということが課題となっているという点では、全てのサービスが共通なのではないかという認識でございます。このコスト負担について考える場合、この部会でも御議論いただきましたけれども、代表的には大きく2つのタイプに分かれると考えてございまして、住民サービスの観点から、地方自治体の費用負担により実施される事業の場合と、2つ目でございますが、事業化により裨益するステークホルダー、事業者でしたり、あるいは消費者といった方に費用負担を求めて実施していく事業とか、あるいは①と②が混合している場合もあるかもしれませんけれども、そういったようなタイプが考えられると認識してござい

ます。

特に②につきましては、事業者や消費者といった裨益する方にはメリットが得られるということがございますので、その対価として一定程度の費用負担を求めるということでございますが、メリットと費用負担のバランスを意識しつつ、事業モデルを考えていくことで、事業化や横展開の可能性を高めるのではないかと考えてございます。こちらは個々の実証事業等を踏まえまして、具体的な事例に即して、地域の実情も勘案しながら検討していくということかと認識してございます。

6 ページに行っていただきまして、「郵便局が保有するデータの活用」を御覧ください。郵便局では先ほど御案内いたしましたとおり、日々全国の各世帯に対して配達などを行ってございますので、道路の情報も含め貴重なビッグデータを保有しておりまして、地域貢献に資するデータ活用が実施できているということでございます。直近の取組の例として挙げさせていただいている中では、令和5年度の公的地域基盤連携推進事業でございます。こちらで新潟県長岡市におきまして、配達車両が配達中に収集した画像データを解析して得られた道路損壊箇所などの情報を、自治体に提供する実証事業なども実施しております。また、能登半島で被災した奥能登地域において道路損壊箇所などの情報を自治体に提供するという取組も進めているところでございます。

また、こういった配達時に取得するデータのほかに、そもそも郵便の宛先となり得る世帯情報とか、また転居についてお申し出いただく場合には転居届を出していただきますので、そういった情報を郵便の業務を円滑に実施するために日本郵便で保有しておられます。これにつきまして郵便法や個人情報保護法などに照らして適切な取扱いを確保することはマストでございますけれども、当然こういったものを十分配慮しながらも、地域貢献にいかにかうまい形で使っていくのかということが重要でございまして、そのような活用の取組を実施していただいているということでございます。

直近の取組事例でございますが、こちらは能登半島地震において迅速に御対応いただいた例でございまして、石川県のお求めに応じまして安否不明者リストを受けて、日本郵便で保有している世帯情報と照合し、安否不明者リストの精度を高めるという形で石川県にお戻しするという形で御協力されたということでございます。また、能登半島地震の被災者の方で、被災地域から他地域に転居された方に、石川県からいかにして県のお届けをリーチさせるかということが課題になっておりまして、その際にこちら速やかに御検討いただきまして、日本郵便がお持ちになっている転居届に係る情報を御活用

いただいて、発災後に被災地域から転出された方宛てに石川県のお知らせを発送するという取組を2月に開始していただいたところでございます。

このように郵便局が保有するデータのさらなる活用に向けて、自治体から大きな期待を寄せられているものと認識しております。今回の石川県のような例もございますので、災害時におけるデータ活用に対しての関心も高まっていると考えており、郵便局が保有するデータの有効活用を行うに当たっては、地域によってのニーズも様々あることも配慮しながら、地域と連携して、データを提供する環境を引き続き構築していくことが重要かと感じている次第でございます。

7ページに行ってくださいまして、郵便局のさらなる地域貢献の実現に向けた方策ということで、まとめの章となっております。まず1つ目、地域のコミュニティ・ハブとしての郵便局の実現というタイトルでまとめさせていただいております。コミュニティ・ハブの意義・必要性という内容でございますが、左側でございますとおり、自立的な地域経済の維持が困難になってきている地域において、自治体支所や金融機関など物理的な拠点が縮小しているということ、また、住民による公的サービスの利用そのものも、支所などが廃止されていくなどといったケースでは困難になりつつあるということでございます。そういった中で、自治体など各種団体・企業が提供してきた公的サービスの全部または一部を提供する拠点がなくなってきたということなので、一部を寄せてコミュニティ・ハブといった形で、1か所でうまく提供していくような拠点があるとよいのではないかと考えてございます。また、そのような拠点は多様な機能やデジタル技術なども使いまして、民間企業や団体といった新たな連携も含め、地域経済社会の活性化の推進拠点となることも期待されるのではないかと考えております。

郵便局の役割・果たし得る機能でございますが、その中で84%の自治体との間で包括連携協定を締結しておられるということ、また、自治体窓口業務の取扱いを拡大しているということ、防災・災害対応や買物見守りなどの生活支援の実績が十分にあることを踏まえたと、コミュニティ・ハブを実現していく上で、郵便局は中核的な位置づけとして重要な役割を果たし得るのではないかと考えております。

郵便局が取得する情報データの活用も当然、住民サービスへの貢献が期待されるところでございますので、そういったものをいろいろ踏まえまして、地域コミュニティの拠点化や事業展開を図ろうとする取組を、郵便局中心として進めていくといったことがいいのではないかと考えてございます。コミュニティ・ハブとしての郵便局というように

イメージで記載させていただいておりますが、行政サービスや民間サービスの維持・確保の受皿になる拠点として、郵便局を整備・活用していくことが望ましい姿ではないかと考えて記載させていただいているところでございます。

次の８ページでございますが、日本郵政グループにおける取組、総務省における取組にどういったものが必要になってくるかについて整理させていただいております。

まず、日本郵政グループにおける取組でございますが、本社等における対応といたしましては、個別の郵便局、規模とか立地条件など地域によって当然様々であり、個別具体の郵便局においてどのような生活支援が可能なのかということは物理的な制約などもあるかと存じますので、そういった把握が重要になってくるかと考えております。それに並行して、地域におけるコミュニティ・ハブ実現に関するニーズといったものについて把握していただきまして、対応可能性のある郵便局を整理して、リストアップしていくということが必要なかと考えてございます。

地域における対応については、対応可能性がある郵便局でないとマッチングが難しいため、対応可能性がある郵便局であること、かつ地域において需要があり、関心が高くて、関係者が御参画いただけるような形であるということが重要であり、市町村と関係機関の間でそういったところについては御参画いただきながらコミュニティ・ハブを検討する枠組みを設けて、御検討いただいくのがよいのではないかと考えております。

また、右側は総務省における取組でございますけれども、さらなる郵便局の活用に向けまして、先進事例、実証成果を自治体に周知するとともに、引き続き自治体事務の委託推進に向けた取組、先ほどのマイナンバーの関係も、これから電子証明書の更新などに向けて推進していく必要があると申し上げましたが、そういった取組みですとか、キオスク端末の設置の推進なども行っておりますので、そういったものの積極的な活用によって自治体の負担を軽減し、効率化していくことも検討する必要があると考えてございます。また民間との連携も強化いたしまして、多様な地域における主体との連携を支援してまいりたいと考えてございます。また、例えばオンライン診療など厚生労働省との連携などもしてまいりましたが、こうした関係省庁などとも必要に応じて連携いたしまして、コミュニティ・ハブの類型や参加する機関・団体などの整理や分析をして、自治体などへ周知していくことも重要かと考えてございます。このような形で、コミュニティ・ハブ実現に向けた促進策について引き続き検討してまいりたいと考えております。

最後に2でございますが、郵便局が保有するデータの活用でございます。大きな期待が寄せられているということですので、今後とも自治体等からのニーズを踏まえまして、地域貢献に資するデータの活用を行っていくということが必要かと考えております。総務省におきましては、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扱いを確保しつつ、関係機関のニーズを踏まえて、地域貢献に資するデータの活用事例について今後とも充実・拡大させていくことが必要だと認識してございます。

このため、有識者会合である「郵便局データ活用アドバイザリーボード」の場において、さらなる活用の促進に向けて引き続き検討していくことが必要かと考えているところでございます。

私からの説明は以上となっております。

○米山部会長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明について、御意見、御質問はございますか。進め方で申し上げましたように、御発言のある方はチャットにてその意思を表明していただければと思います。よろしくお願いします。

それでは、桑津委員から御発言の意思がありましたので、よろしくお願いいたします。

○桑津委員 桑津です。どうも御説明ありがとうございます。

いただいた御説明の中で、特にコミュニティ・ハブというコンセプトといたしますか、進め方、取上げ方は非常によいのかと思っています。途中、コンビニとの比較感とかいう話もあったのですが、素人目に見ると、コンビニは自動で進むけれども、郵便局を使った場合は後ろで人が動くから合理化できないというのは見方が単純で、実際はもうコンビニはかなり撤退していますし、これからも都市部に集中するのは見えております。そういう面で今の議論は、ある意味変な言い方ですが、論外かなと思ってしまして、今の郵便局にコミュニティ・ハブ的な機能を寄せていくというのは非常に強く期待されているところだと思います。

あと、人が絡んでいるところも、印鑑証明を取るだけでしたら確かに自動でいいのだろうなと思うのですが、そうではない領域と、かつ今、郵便局がコミュニティ・ハブとして期待されているのは、スマホのリテラシーがすごく高い若い人たちがたくさん住んでいるところではないので、それがあって、あることは望ましいと思うのですが、そちらに重点を置くとまた話がおかしくなると思っています。そういう面で、コミュニティ・ハブに期待されているところをちゃんと整理して打ち出すというのはいいのかと思

いました。これが1点。

もう1点、これに補足して、自治体の方とお話しする際にコスト負担とかいろいろ問題があるというのは重々承知した上なのですが、自治体の方も自分たちはそこまでITスキルとかシステムがないからとか、あるいはサポートし切れないからみたいな感じで、自治体によっても結構出っ張り引っ込みがあるのかと感じているところがあります。この辺りは調べるのも必要だと思うのですが、素人考えで申し訳ないのですが、自治体の方によくやってもらうのは、結局、「隣の村ではやっています」というのが一番効くわけでありまして、どっかが成功事例を集めると、変な言い方ですけども、割と皆さんにモラルを上げてやっていただくと、取りあえず最初の1人をうまく見つけるという方向感が重要なのかと。もちろんたくさん調べたり、アンケートしたりというのも重要ですけども、動くところを一つつくって、それをこうしていくというほうがコミュニティ・ハブの趣旨としては合っているのではないかと。コミュニティ・ハブがある程度共通的な機能もあるけれども、地域独自の色彩、色合いがあってもよいと思っていますので、そういうところの自由度も当然考えておくべきなのかと思いました。

取り留めのない話ですみません。以上です。

○米山部会長 どうもありがとうございました。三島課長から何かございますか。

○三島企画課長 本当にありがとうございます。まさにおっしゃっていただきましたとおり、特に郵便局においてはリテラシーについて、先ほどの資料で申し上げますと4ページの部分にも書かせていただきましたけれども、デジタル機器に慣れていない方につきましても丁寧なサポートが期待できるところかと考えておりまして、何でもリテラシーが高く、みんなコンビニで証明書を取っていけるわけではないと認識しておりますので、そういった部分も含めて、郵便局での有人の意義があるかと考えております。

また、「隣の村が」というお話をいただきましたけれども、まさに特にコミュニティ・ハブの部分についてはそうかなと考えているのですが、うまくいったところをきちっと見つけて、どこかでうまくいっているという事例をちゃんとつくって、そういった部分について成果をお知らせしていったら、こんなによくなっているといったもの、あるいはこんなに便利で住民の方に喜んでいただいているところをうまく周知していくことはとても重要かと考えておりまして、今後そういったものについても、どのような形でうまく自治体にお知らせしていくことができるかについては、私どもとしても課題として検討してまいりたいと考えております。

ありがとうございます。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。

続いて東條委員、よろしくお願いします。

○東條部会長代理　御説明どうもありがとうございました。大変丁寧にまとめていただいて、この報告答申案自体には全く異論はないのですけれども、先ほど桑津委員が御発言になったコミュニティ・ハブについて私も大変興味深く拝聴いたしました。コミュニティ・ハブという言葉、あるいは概念ですが、これを純粋に機能的な概念として言葉としてだけ使うのにとどまると、多分、前に進まない気がするのです。もちろん自治体、あるいは地域ごとに個性があって、それを類型化するという8ページの整理は非常に重要だと思っていますけれども、同時にコミュニティ・ハブが果たすべき機能を実現するため、端的に言うと、人とお金の問題はどうしてもセットになるのかという気がしています。

それと関連して、御報告前半の2ページ、3ページあたりにデータの話、それから、地域の生活支援の担い手としての役割という、郵便局と地域との連携の現状についてのスライドがございました。まずデータについては莫大なデータを取得する機会があるというところまでは整理されました。ただ、これをどういうふうにご利用するかについて、どうしてもその次のステップが進まない一つの理由は、このデータの中には、例えば地図データのように市場化されているデータもあれば、その他防災関連の様々なデータはかなり公共寄りのデータで、事業者のほうにマネタイズを委ねてしまうとうまく活用できないで放置されるという状況が続く。けれども、このデータ自体はすごく価値の高いものであるということは、皆が確認していることで、かなり行政サービスに近いところで活用すべきデータなので、ここには公のお金を入れてきちっとデータを整理して、それが活用できるような仕組みをつくるまで、政府がその仕組みづくりをすることが大事なというのは、ここ数年の議論を聞いていて感じたところです。

次に、生活支援の担い手としての役割の部分で、受益者負担の話をあまり強調し過ぎると、ここもマネタイズが難しいということになるかと懸念しています。まとめのところで、自立的な地域経済の維持が困難になっているエリアにおけるコミュニティ・ハブの機能という話が最後に出てきましたけれども、結局、自立的な地域経済インフラを整備するというのは、本来は地方自治体の役割なはずなので、ここはかなり接点があって。スライド3ページで言うと（１）と（２）の間、（１）は純粋に最狭義の行政サービス

ですけれども、(2) もかなり公共性の高いサービスなので、地域住民の生活水準を維持するために不可欠なインフラを整える部分については、事業者、地域住民に對価を支払ってもらい事業化を考えよと言うだけだと、なかなか前に進まない場合もあるのかと考えています。以上、コメントします。

ありがとうございました。

○米山部会長 ありがとうございます。三島課長から何かございますか。

○三島企画課長 たくさんご質問いただきました。ありがとうございました。1つ目と3つ目が、どちらかというと人とお金の話と考えておりますので、後でまとめてお答えすることにします。

まず、データ活用の部分について、社会貢献とか公共に近い部分について、どうやってそのデータを整備して活用していくのかというところは、かなり公的な力で仕組みづくりをする必要があるのではないかという御意見をいただいたと考えております。

まさにおっしゃるとおりでございます。日本郵便がお持ちの配達原簿とは、まだダイレクトに、今、この時点では関わっていないところではございますが、社会で基本的に活用するデータ、地図情報なんかはもう市場化されていますけれども、その前提となる住所の情報などにつきましては、どんな手続においても、官でも民でも必ず参照するものでございますが、ほかにはベース・レジストリという形でデジタル庁を中心に、関係のデータホルダーの主体と協力しながら政府として整備、連携の取組を進めていると承知しておりまして、例えば郵便番号というのは、このベース・レジストリの指定を受けております。そういった中で例えば住所に関する整理も政府で取り組んでございますが、日本郵便が配達原簿などの中でお持ちの住所も当然あると思いますし、そういったものをどのような形でうまく連携していくことができるのかといったようなことも、将来的には論点として出てくる可能性があります。

そういったときに、全て日本郵便の御負担を前提とする話では当然なく、民間の方のデータを使うときには、政府としてどういう形で関わっていくのかということは改めて整理が必要かと思っておりますけれども、いずれにしても、共通に参照しなくてはならないデータについては、政府としても、どのように効率的に整備することで手続を簡素化していくのかと。いった中で、また改めて議論していくべきかと考えております。これはデータについてでございます。

またその後、大事な人とお金の話について御意見をいただきまして、まさにおっしゃ

るとおりでございます。その地域において自立する経済が成り立たないところにおいて、
どういった形でコミュニティ・ハブにしていくかということもございますし、この中に
あるメニューというのは、実際のところ、ここに記載させていただいている買物支援と
か医療など、コミュニティ・ハブのパーツとして載るソフトについては実証事業などで
も既にトライさせていただいております、コスト感なども私どもいろいろ把握してい
るところでございます。

ですので、日本郵便に発生するコストとか、あるいはサービスその他について発生す
るコストがどのぐらいのものであるかということはある程度分かっている部分もござい
ますし、そういった中で受益者負担という部分を強調し過ぎると難しいという点もまさ
に御案内のとおりでございます。特に消費者の方の受益者である場合には、負担できる
金額について丁寧に中でアンケートなども取っております、このサービスだったら大
体このぐらいまでしかユーザーの方はお支払いになれないということだな、モデルとし
て成立するにはそういったことだなというような負担感も実証の中で把握しているもの
もございます。

そういったものを踏まえまして、先ほど①と②を大きく分けると2つのモデルがある
と思いますが、受益者負担、5ページの課題と望ましい姿で整理させていただいた中で、
ミックスされた場合もあると思うのですと一言添えたのはそこでございます、受益者
が負担できる範囲と、自治体においてどのように地域経済というか、地域での公的なサ
ービスを維持することについて、責任を持って関わっていただけるかという部分は、当
然自治体とも話し合いをしながら、コミュニティ・ハブを実現する上では、費用負担の部
分も含めて検討していくべき話かと考えております、地域において関心が高いエリア
においては、自治体とか関係のサービス機関との間で検討の枠組み自体をまずちゃんと
つくって、実際に費用負担についても必ず考慮に入れつつ取組を検討していくというこ
とが重要かと考えてございます。

ありがとうございます。

○米山部会長 どうもありがとうございました。

東條委員に念のため確認ですけれども、これは案自体に修正というよりも、御意見と
して賜って案に反映するということでよろしいでしょうか。

○東條部会長代理 はい、異論はございません。

○米山部会長 ありがとうございます。

それでは、次に甲田委員、よろしくお願いします。

○甲田委員　私からは1点あります。聞けば聞くほど郵便局の地域で求められる役割がすごく重要だと思っているのですが、生活者の方からしてみると、郵便局でいろいろなサービスが受けられるといったような認識をまだまだ持たれていない方がとても多いのではないかと感じておりまして、郵便局は郵便配達等々でリーチアウトできる状況にありながら、その辺の周知をどのように考えられているのかということをお教えいただければと思っています。

○三島企画課長　ありがとうございます。まさに郵便局において、どの郵便局でどのようなサービスができるのかということについてもそうございましょうし、そもそも郵便局でいろいろなサービスをしていることを御存じないケースが多いということは、私ども課題として認識してございます。総務省におきましては、私どもは郵政行政部でございすけれども、例えば防災に関する取組でしたら消防の部局がございしたり、全省的に郵便局を活用した地域活性化についてどういうことができて、どんな事例があるかということについて共同で洗い出しをして取りまとめたものを、私どもとしてもフォローアップしながら公表しておりまして、こういったものを、自治体をはじめいろいろな場でいかに周知を図っていくかということをお現在課題として認識しておりまして、今後、積極的な周知などを引き続き進めてまいりたいと思います。

ありがとうございます。

○米山部会長　どうもありがとうございます。

それでは、横田委員、よろしくお願いします。

○横田委員　御説明ありがとうございます。コミュニティ・ハブの役割はすごくいいと思います。あと、答申の内容につきましても私からは特にございませんが、お話を聞いていて1個だけ懸念材料が頭に浮かんだので、そこだけ共有したいと思って発言させていただきます。

地方に来ると本当にコンビニがなくなっておりまして、郵便局の役割がすごく大きくなっていると思うのですが、地方の郵便局は駐車場がすごくないのです。先ほどのオンライン診療とかすごくいいと思うのですが、基本的に皆さん車で生活されているので、お一人の滞在時間が長くなればなるほどサービスを受けられる方たちが、駐車場がなくて行きたくても行けないとか、もしくはいつも混んでいるよねとなってしまう可能性があると思います。先ほど成功事例をつくりながらというお話をされていたと思うのです

が、駐車場の台数とか滞在時間を併せて見ていただけると、なお、成功事例につなげられるのかと思ひまして、今後の話で申し訳ございませんが、懸念としましてお伝えしておきます。よろしくお願いいたします。

○三島企画課長 ありがとうございます。おっしゃいますとおり、郵便局で普通に御利用になって予定された手続だけをされるのと、オンライン診療といったようなサービスをする場合とは滞在していただく時間も違いますし、そういった事柄につきましては、物理的にまずオンライン診療するスペースがないといけない郵便局ということもあるので、スペースがあることと、滞在するときに駐車場があったほうがいいよねというようなこともあるかと思ひますので、サービスに必要な条件みたいなもの、どこの郵便局でどんなサービスができそうかといったようなことを検討していくときの御参考にさせていただけるように、私どももうまくいった例を展開するときもそうですし、そもそも要件的なものを整理するときに、そういった視点があってもよいのかなと今、御意見をいただいております。

ありがとうございます。

○米山部会長 ありがとうございます。そのほか委員の方、ございますか。

では、オブザーバーではありますけれども、高橋常務から発言の意思が表明されましたので、ぜひ御発言いただきたいと思ひますので、よろしくお願いいたします。日本郵便、高橋常務から御発言をお願いします。

○高橋常務執行役員 高橋でございます。本日おまとめいただいた総務省さんに非常に感謝しております。自治体事務受託やコミュニティ・ハブに対する期待を感じて、非常に身の引き締まる思いでございます。

その上で、概要ではないのですが、私はこれを金曜の夕方にいただいて、きのう一日お休みをいただいていて見られなかったところがあるので、実質、先ほど拝見して少しだけ気になった点が幾つかあるので、お願いしたいことがございます。

1つが、全部 1,285 行あたりから始まるコミュニティ・ハブの話ですけれども、例えば裨益する方が一定程度は負担することを基本としますと書いている後に、貢献の取組における対応も重要な参考し、その進展に応じて適切な対応を図るべきであるというようなことが書いてあるのですが、こういう書き方ですと、多分、一定程度負担しない場合もあるという形に見えてしまいますので、「基本とする」で十分ではないかと。あとは 1,292 あたりで、日本郵政グループはこういうことをやると書いてあるのですが、調

査の話は現場がありますので、2万の現場または数千の現場に稼働をかけるのは相当慎重な判断が必要でございまして、かつ、私どもここの部分は任意業務でございまして、特に規制で何か悪いことをして叱られるような話ではなく、期待されるというベースのものであると思いますので、ニーズがあれば把握するというようなことで、「ニーズに応じ」といったような言葉を入れていただけるとありがたいです。

1,300 部分については、例えばコミュニティ・ハブについて、これも支社や地元の郵便局についてコミュニティ・ハブを把握しなさい、すべきであると書いてあるのですが、コミュニティ・ハブも具体的に様々ありまして、定義も世の中にはなくて、これをこのまま現場に「こういうものだ」と下ろすと恐らく混乱が起きることもあるので、調べるときは結構慎重にやらなければいけないという事情がございまして。私ども一義的に判断させていただくものでございまして、こういったものについても、「コミュニティ・ハブについては対応可能性について検討することが期待される」とかいう書き方にしていただければありがたいです。

長くなってすみません、最後ですけれども、1,308 のあたりで、市町村等とコミュニティ・ハブの枠組みを設置して検討を開始することが望ましいと書いてあるのですが、コミュニティ・ハブの話は恐らく自治体から寄せられるものはかなりあると思いますし、日本郵政グループ、日本郵便が枠組みを設置して検討するようなケースというのは恐らくそれほど多くはないかと思われますので、こういうケースは、もちろん私どもも頑張ってやるということもあるのですが、やるには稼働もかかりますから、そういう「検討を開始することも考えられる」ぐらいの形にさせていただくとか、当社の自主性を尊重しながら、現場の実情を踏まえた形で御配慮いただければと思います。

金曜日の夕方にいただいていたのですが、事前に見るのが遅くなって申し訳ございませんが、今後、本案をまた作っていくに当たって、御相談を差し上げてやらせていただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

○米山部会長 どうもありがとうございました。

ほかに委員の方、特にないようでしたら、資料36-1の素案について今日は検討してきたわけですが、これを事務局にて内容を整理いただき、一次答申（案）としたものを改めて審議することとしたいと考えておりますが、委員の皆様、この手続でよろしいでしょうか。もし御異議がある場合には、チャット機能でお申し出いただければと思います。

ただいま申し上げた手続につきまして、特に委員の皆様方から御異論がないようですので、それでは、案について、審議の日程につきましては事務局から改めて御連絡を差し上げますので、皆様、よろしくお願いいたします。

以上で本日の議題は終了いたしました。改めまして、委員の皆様方から何かございますか。事務局から何かございますか。

○片山総合通信監理室長 特にございません。

○三島企画課長 部会長、すみません。今、日本郵便からいただきました意見につきましては、改めて記載ぶりの調整といったようなことも事務局で図らせていただきまして、次回までの間に、整理したもので御相談を差し上げたいと思っております。

よろしくお願いいたします。

○米山部会長 ありがとうございます。

閉 会

○米山部会長 それでは、本日の会議を終了いたします。次回の日程につきましては、事務局から御連絡を差し上げますので、皆様、よろしくお願いいたします。

それでは、ありがとうございます。以上で閉会といたします。