

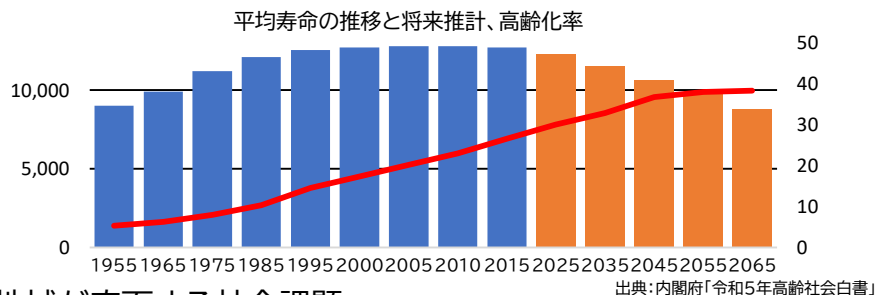
「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」 一次答申 概要

令和6年6月
情報通信審議会

郵便局を取り巻く社会環境の変化

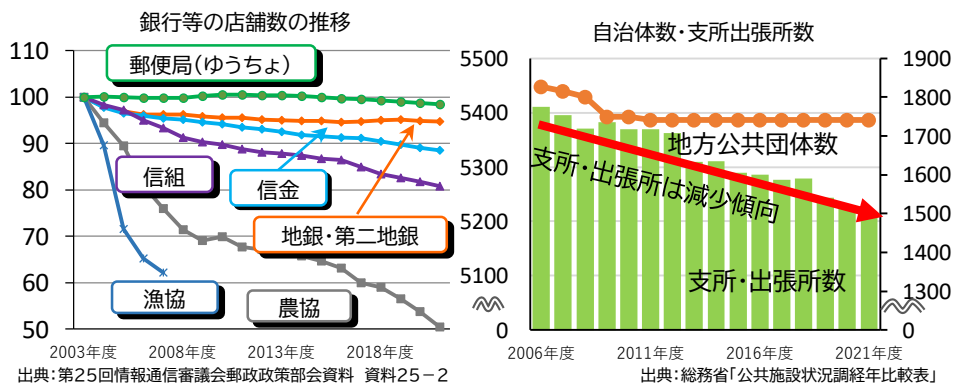
(1) 少子高齢化社会と人口減少の進展

我が国の人口は少子高齢化を背景に人口減少が続いている。



(2) 地域が直面する社会課題

- 人口の減少による地域経済の縮小を受け、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。
- 自治体支所・出張所数は減少。令和5年に全自治体対象に実施したアンケート（「令和5年アンケート調査」）で「支所・出張所の維持に困難を感じる場合がある」と回答した自治体は、22%。



支所・出張所の維持に困難を感じる場合があるか



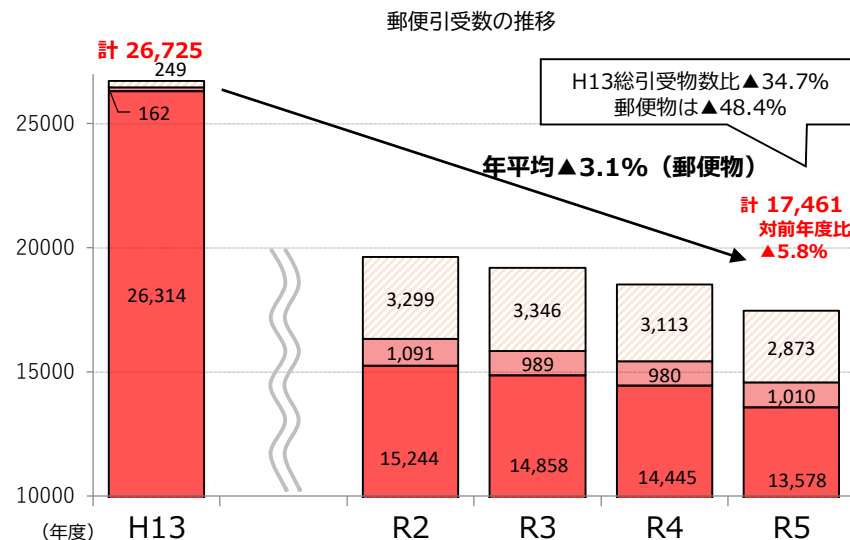
郵便局の現状等

(1) 郵政事業のユニバーサルサービスの確保

日本郵政・日本郵便は、法に基づき①郵便の役務、②簡易な貯蓄、送金及び債権債務の決済の役務、③簡易に利用できる生命保険の役務を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。

(2) 郵便局の現状

- いずれの市町村においても一以上の郵便局を設置しなければならず、過疎地においては、改正郵政民営化法施行時（平成24年10月1日）の郵便局ネットワークの水準を維持。
- 郵便の引受物数は、平成13年度のピーク時と比較すると48.4%減少。
- 宅配市場全体における「ゆうパック」が占める割合は令和3年度・令和4年度を比較すると減少。
- 日本郵便の令和4年度収支の状況は、ユニバーサルサービスに該当する業務で2年連続の赤字を計上しており、非常に厳しい。



郵便局の地域貢献の現状

郵便局の特徴・強み

(1) 全国24,000の郵便局ネットワーク

- コンビニは郵便局より多いが、都市部に集中している一方、郵便局はコンビニが存在しない地域も含め、全国津々浦々に存在。
- 郵便局は、生活インフラとして地域において重要な役割を果たしている。また、郵便局員は国営時代から引継ぐ公的な使命を理解しており、地域住民にとって安心感がある。

郵便局と主要コンビニチェーンの分布の比較

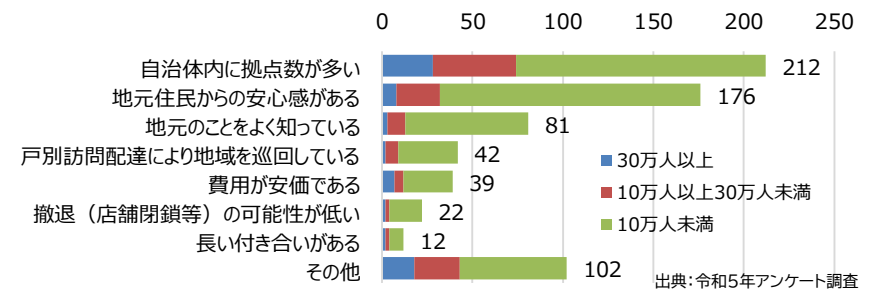


出典: 地図制作者にゃんこそば (@ShinagawaJP) さん

(2) 郵便局の地域における信頼感

- アンケート調査で郵便局に事務委託を行った自治体に対し、委託した理由を尋ねたところ、最も多かったのは「自治体内に拠点数が多い」などが挙げられた。
- 自治体からのヒアリングにおいて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いる。

自治体が郵便局に事務を委託した理由



出典: 令和5年アンケート調査

(3) 配達ネットワークの存在

- 日本郵便は郵便法(昭和22年法律第165号)に基づき、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いる。
- このため、日々、郵便車両、バイクにより郵便差出箱(ポスト)から郵便物の取集や各世帯までの配達を行っており、配達を通じて地域の様々な情報や異変を早期に把握できるとともに、各世帯と対面でコンタクトできる配達ネットワークを有している。
- 日本郵便は、その郵便・物流サービスを通じ、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。

郵便局の地域貢献の現状

郵便局と地域との連携の現状

(1) 行政サービスの向上及び補完としての役割

全国に多数配置され地域住民にとって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共に、地方自治体における効率的な行政サービスの提供、組織及び運営の合理化に資することで、行政事務の補完的役割を果たしている(合計376自治体・5,154郵便局)。

① 郵便局事務取扱法に基づく事務受託

自治体の支所・出張所廃止に伴い郵便局へ自治体事務委託を開始している事例が長野県泰阜村など複数存在

② 郵便局事務取扱法以外の事務受託

各種公的書類の届出の受付等(34自治体85局)
自治体独自サービス(商品券の販売等)(285自治体4,830局)等

③ マイナンバーカード関連事務

- マイナンバーカード関連の事務について郵便局を活用。
- ・ マイナンバーカードの取得促進(申請サポート等の実施)
 - ・ 郵便局を活用したマイナンバーカードの交付
(令和5年法改正により郵便局での交付が可能に)
 - ・ マイナンバーカードによる住民の利便性向上のための郵便局活用
(電子証明書の発行・更新、暗証番号の変更、キオスク端末の設置)

(2) 地域の生活支援の担い手としての役割

一部の郵便局では地域の特性を踏まえ、自治体や公的地域基盤(医療機関・交通事業者等)と連携した独自の生活支援サービスを提供している。



スマートスピーカーを活用した
郵便局みまもりサービス



郵便局窓口業務と駅窓口業務の一体運営
(JR内房線江見駅)



郵便局でのオンライン診療



郵便局を活用した買い物支援

【郵便局が果たす地域貢献の基本的考え方】

コアとなる郵便・貯金・保険の三事業一体でのユニバーサルサービスとしての提供に加え、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することが求められる。

郵便局の地域貢献に期待される役割

(1)行政サービスの向上及び補完としての役割

自治体事務受託等への期待

現状

- 行政サービスを補完する役割を郵便局に期待する自治体が多い(公共施設の空きスペース有効活用、市民のワンストップサービス向上等のメリットが期待)
- 他方、郵便局事務取扱法に基づく事務委託の実施団体数が154と比較的少ない理由として、委託を行っても自治体の事務負担が軽減されない等の指摘あり



長野県泰阜村における自治体事務の受託

課題と望ましい姿

- 郵便局へ委託しても事務の軽減とならない
→ 自治体職員による作業が発生しないキオスク端末による証明書発行
- コンビニのキオスク端末で証明書発行の代替が可能
→ キオスク端末では対応不可能な事務(マイナンバーカード電子証明書の発行更新・交付等)も郵便局では対応可能で、コンビニが存在する地域においても郵便局が行政サービスの補完としての役割を果たすことは重要
→ 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中で、デジタル機器に慣れていない高齢者に対する行政手続へのアクセスへのサポートの役割

マイナンバーカードの普及及び活用の推進への期待

現状

- マイナンバーカード関連の事務について郵便局を活用
- マイナンバーカードの取得促進(申請サポート等の実施)
- 郵便局を活用したマイナンバーカードの交付(令和6年、宮崎県都城市で委託開始)
- マイナンバーカードによる住民の利便性向上のための郵便局活用



郵便局へのキオスク端末の設置

課題と望ましい姿

- 地域の利便性向上のために、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働きかけ
- カード交付件数の急速な拡大と今後の電子証明書の更新事務の増大を見据え、自治体の窓口負担の軽減のために郵便局への積極的な事務委託の検討がなされるよう推進

郵便局の地域貢献に期待される役割

(2)地域の幅広い生活支援の担い手としての役割

地域の幅広い生活支援を担う拠点としての役割

現状

地域における生活関連の各種サービスの撤退が進んでいる地域では、以下のような住民が住み続けられるために必要なサービスが郵便局で提供されることを期待。

- 買い物支援
配達ネットワークを活用した買い物サービス、郵便局で生活必需品の購入の手段を提供するなど。
- 医療・介護・健康
地域の見守り、へき地の郵便局におけるオンライン診療など。
- 防災
郵便配達車両の緊急車両等としての提供、避難所開設状況・避難先リスト等情報の相互提供、災害等の非常時における生活支援等の拠点など。
- その他の生活支援の担い手としての役割
地域の金融機関の窓口業務の受託、鉄道の駅窓口業務の受託、道路等インフラ管理・メンテナンス、交通(デマンド型交通、MaaSに関する協力)など。



三重県玉城町における空き家調査業務の受託

課題と望ましい姿

- 郵便局への期待は非常に高く、郵便局は、生活支援の担い手としての役割が期待されている。
- ただし、郵便局が当該役割を果たすにあたっては、共通して、委託側(生活サービスの提供主体)及び受託側(郵便局)の双方において、コスト負担が課題となっている。
- 地域と連携した事業のコスト負担について考える場合、代表的には次のタイプが考えられる。
 - ①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
 - ②事業化により裨益するステークホルダー(事業者、消費者等)に費用負担を求めて実施される事業
- 特に②については、ステークホルダーには実証に関する情報を適宜提供し、メリットを得られるステークホルダーに対し、メリットの対価として、一定の費用負担を求めることで、事業化や横展開の可能性を高め得るのではないかな。

⇒ **個々の実証事業等において具体的な事例に則して検討**



飛騨市東茂住郵便局内における店頭販売の様子

郵便局が保有するデータの活用

- 郵便局では、日々、局員がバイクなどを駆使して全国の各世帯に対して配達を行っていることから、道路の情報など貴重なビッグデータを保有しており、地域貢献に資するデータ活用を実施。
（直近の取組の例）
 - ・ 令和5年度郵便局等の公的地域基盤連携推進事業で、新潟県長岡市において、日本郵便の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傷箇所等の情報を自治体に提供する実証事業を実施（令和5年11月～令和6年1月）
 - ・ 能登半島地震で被災した奥能登地域において道路損傷箇所等の情報を自治体に提供（令和6年3月）
- 郵便局は、郵便のあて先となり得る世帯情報や転居届に係る情報を郵便の業務を円滑に実施するために保有。郵便法や個人情報保護法等に照らして適切な取扱いを確保しつつ、地域貢献に資するデータ活用を実施。
（直近の取組の例）
 - ・ 能登半島地震において、石川県公表の安否不明者リストと、日本郵便が有する世帯情報を照合し、安否不明者リストの精度を向上（令和6年1月）
 - ・ 能登半島地震の被災者に行政情報を適切に届けるため、転居届に係る情報を活用し、発災後に被災地域より転出された方あてに石川県のお知らせを発送する取組（令和6年2月）



郵便局が保有するデータの更なる活用に向けて、自治体から大きな期待が寄せられている。
自治体からのニーズをもとに、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、
地域によってニーズが様々であることから、地域と連携してデータを提供する環境を構築することが重要。

1. 地域の「コミュニティ・ハブ」としての郵便局の実現

「コミュニティ・ハブ」の意義・必要性

自治体は郵便局に公的サービス・生活サービスの担い手としての役割を期待

中でも、自立的な地域経済の維持が困難化する地域において、

- 自治体支所や金融機関など物理的な拠点の縮小
- 住民による公的サービスの利用そのものも困難化

- 自治体等の各種団体・企業が提供してきた公的サービス等の全部又は一部を提供する「**コミュニティ・ハブ**」の実現と普及
- 集約された多様な機能やデジタル技術も活用し、民間企業・団体との新たな連携による「**地域経済社会の活性化の推進拠点**」となることも期待

郵便局の役割・果たしうる機能

- 約84%の自治体との間で包括連携協定を締結
- 自治体窓口業務等の取扱いを拡大
- 防災・災害対応や買い物・見守り等の**生活支援の実績**

- 「**コミュニティ・ハブ**」を実現する上では、地域の信頼を得て運営されている郵便局が、**中核的位置づけとして重要な役割**を果たしうる
- **郵便局が取得する情報・データの活用による住民サービスへの貢献**も期待
- **地域コミュニティの拠点化や新たな事業展開を図ろうとする取組**にも注目

(イメージ)

自治体等の各種団体・企業が提供してきた公的サービスを中心に、それらの全部又は一部の機能を提供
「**コミュニティ・ハブ**」としての郵便局

行政サービスの向上・補完の役割

- ・自治体事務受託
- ・各種証明書発行
- ・マイナンバーカード関連の事務 等



地域に必要なサービスを提供する拠点

- ・地域の安全・防犯・見守り、防災・災害対応
- ・買い物支援、医療・介護・健康 等

行政サービスや民間サービスの維持・確保の受け皿になる拠点として郵便局を整備
※受益者負担を基本とした適正な費用負担により運営

郵便局のさらなる地域貢献の実現に向けた方策

日本郵政グループ(主に日本郵便)における取組

- 「コミュニティ・ハブ」の役割を担いうるという観点から以下の取組を期待
- 個別の郵便局でどのような生活支援が可能か把握し、自治体に対して効果的かつ現実的な提案をしていくこと
 - 日頃から市町村とのコミュニケーションをとること等により地域ニーズの把握に積極的に取り組むこと
 - 地域のニーズが大きく、かつ具体的な郵便局における対応可能性がある場合、市町村を中心に地域の郵便局、地域経済団体、金融機関の関係者間で「**コミュニティ・ハブ**」の必要性や実現に向けた検討を行うこと

総務省における取組

更なる郵便局の活用に向けた以下の取組を期待

- 先進事例、実証成果を自治体へ周知、自治体事務の委託推進に向けた取組、キオスク端末での証明書交付等の積極的な活用や民間サービスの受託等の多様な連携を支援
- 関係省庁とも連携し、「コミュニティ・ハブ」の類型や参加する機関・団体等を整理・分析し、自治体へ周知
- 「コミュニティ・ハブ」実現へ向けた促進策を検討

2. 郵便局が保有するデータの活用

自治体から、郵便局が保有するデータの活用について、大きな期待が寄せられている。

具体的な方策

- 日本郵便は、これまでの取組や実証事業での経験を踏まえ、今後とも、自治体等からのニーズを踏まえ、地域貢献に資するデータ活用を行っていくことが求められる。
- 総務省は、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、自治体等関係機関のニーズを踏まえ、地域貢献に資するデータ活用事例について、今後とも充実・拡大させていくことが求められる。具体的には、総務省の有識者会合である「郵便局データ活用アドバイザリーボード」の場において、郵便局が保有するデータの更なる活用の促進に向けて検討していくことが求められる。

背景・趣旨

- 我が国では、少子高齢化の進展と人口減少が進み、さらに、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、地域社会の疲弊が一層進行しており、全国津々浦々に存在する郵便局が果たす地域貢献への期待がますます高まっている。
- こうした中、郵便局が、地理的・時間的な制約の克服を可能とするデジタル化のメリットと、地域拠点としての有用性を活かして果たすべき地域貢献の在り方を見極めていくことが重要である。
- 以上により、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、情報通信審議会で審議。

検討項目

- (1) 地方公共団体をはじめとする地域の公的基盤と郵便局との連携の在り方
- (2) 郵便局のDX・データ活用を通じた地域貢献の在り方
- (3) 郵便局の地域貢献における郵便差出箱(郵便ポスト)の役割
- (4) その他

第25回 (R4.10.14)	諮問事項 デジタル社会の地域貢献の在り方 日本郵政・日本郵便ヒアリング	第32回 (R5.5.18)	郵便局の地域貢献における郵便ポストの役割 これまでの主な意見
第26回 (R4.11.21)	前橋市ヒアリング 加古川市ヒアリング 加賀市ヒアリング 郵便局に求める地域貢献アンケート調査結果 郵政民営化委員会における議論	第33回 (R5.7.27)	日本郵便ヒアリング(郵便ポスト)
第27回 (R4.12.9)	飛騨市ヒアリング 泰阜村ヒアリング 中間報告案	第34回 (R5.10.23)	日本郵便ヒアリング(郵便ポスト) 日本郵便ヒアリング(配達業務の高度化) 郵便ポストに関するアンケート調査 実証事業について
第28回 (R4.12.21)	中間報告審議	第35回 (R5.11.20)	自治体事務受託に関するアンケート調査 論点整理案
第29回 (R5.2.20)	日本郵便ヒアリング(データを活かした地域貢献) 宇和島市ヒアリング 日本郵便ヒアリング(空き家みまもり) 日本郵便ヒアリング(オープンイノベーション)	第36回 (R6.3.26)	一次答申素案
第30回 (R5.3.14)	石岡市ヒアリング 日本郵政ヒアリング(買い物支援) 日本郵政ヒアリング(不動産事業) 日本郵便ヒアリング(東海支社)	第37回 (R6.5.1)	一次答申案
第31回 (R5.4.12)	マイナンバーカードの普及活用取組状況 公的地域基盤連携推進事業 郵便局データ活用アドバイザリーボード 郵便局を活用した地方活性化PT 日本郵政・日本郵便ヒアリング(事業計画) 日本郵便ヒアリング(地方活性化・地域貢献)	第38回 (R6.6.24)	一次答申