

生活サポートプラットフォームの取組

2026年10月21日
日本郵便株式会社

1	郵政グループの中期経営計画	P 3 ~ 4
2	自治体連携事業の取組	P 5 ~ 1 6
3	郵便局の地域づくりの取組	P 1 7 ~ 2 1
4	郵便局の生活サポートの取組	P 2 2 ~ 2 6
5	買い物支援の取組	P 2 7 ~ 3 0
6	郵便局の取組環境	P 3 1 ~ 3 2
7	改正法と中期経営計画との関係	P 3 3 ~ 3 4
8	基盤的サービス提供業務展開のための環境整備	P 3 5

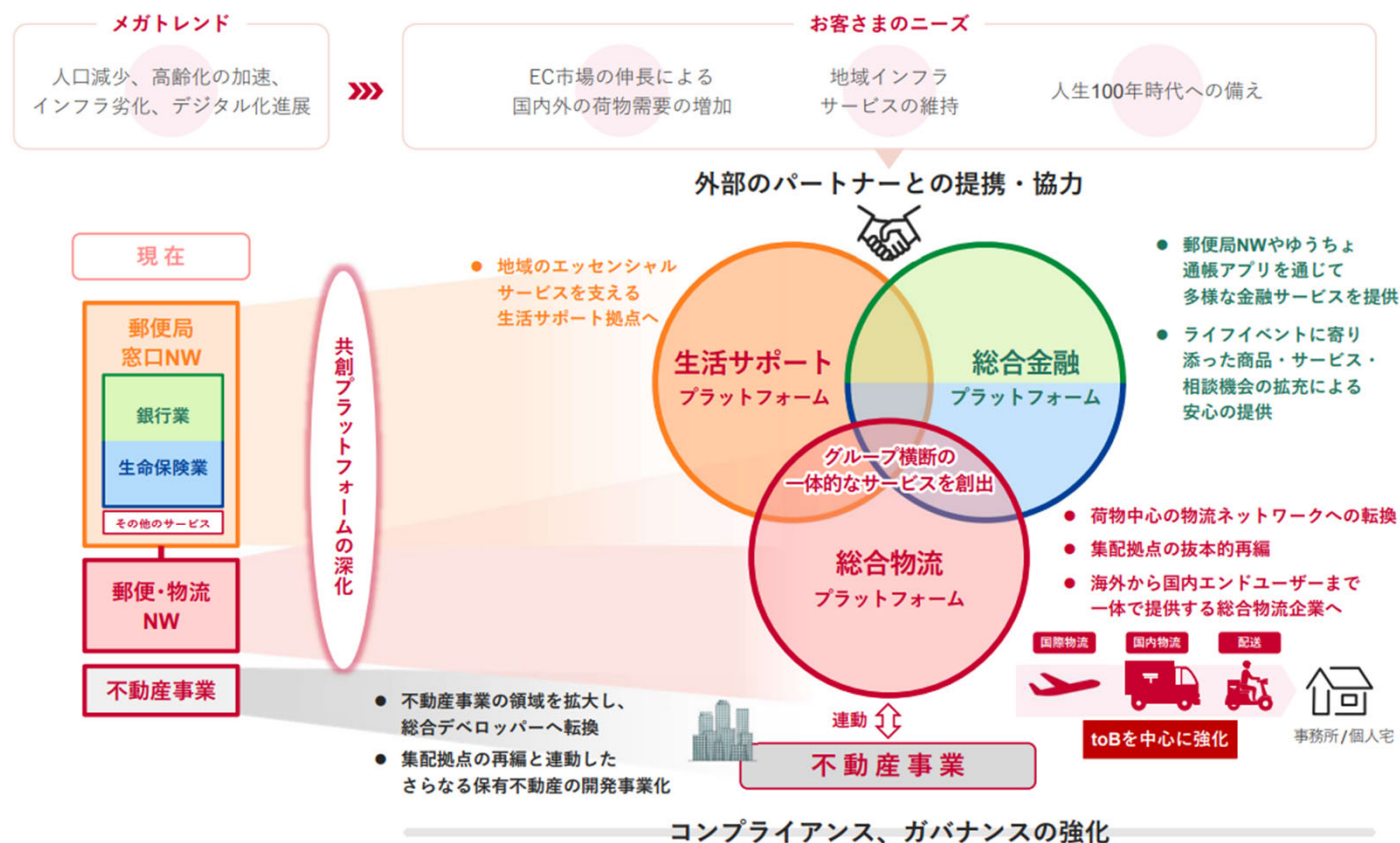
1 郵政グループの中期経営計画

- JP プラン 2028では、前中計の共創プラットフォームを3つの機能に深化させる方針
- その中でも生活サポートプラットフォームの深化は、地域における郵便局の役割の幅を広げることに寄与

Ⅱ. 新中期経営計画の全体像

2. 長期的に目指す姿

- ▶ 長期的な環境変化（メガトレンド）を踏まえ、共創プラットフォームを3つの機能に深化することに加え、不動産事業及び各グループ横断的サービスの提供を通じて、今まで以上の「日本郵政グループ」の魅力・価値の創出を目指す



Ⅰ 前中期経営計画の振り返り

Ⅱ 新中期経営計画の全体像

Ⅲ 新中期経営計画における重点戦略

Ⅳ 参考

1 郵政グループの中期経営計画

- 生活サポートプラットフォームは主に4つの取組を中心に展開
- これらの取組により、地域の生活を支える生活サポート拠点としての機能を発揮していく

P5～16
(自治体連携事業の取組)

Ⅲ. 新中期経営計画における重点戦略

事業構造改革

成長領域

経営基盤の強化

資本政策

2. 郵便局窓口事業の構造改革② 生活サポートサービスの展開

- ▶ 地域のニーズに応じた地域のインフラ維持機能や、お客さまのニーズやライフステージに応じてお客さまの暮らしを支えるサービスを提供することで、地域の生活を支える生活サポート拠点としての機能を発揮

「最後の砦」として、地域の生活基盤を支え続ける役割を担い、地域住民の生活をサポートする

【総受託自治体数】現在：490自治体→28年度：600自治体

- マイナンバーカード関連事務
- 集落支援員の受託
- インフラ維持・管理(空き家調査など)
- オンライン診療



自治体連携事業



買い物支援

買い物支援が必要な地域において、日用品等の購入をサポートする

- 郵便局で日用品を購入でき、ご自宅にお届けできることのご案内
- 宅食等の定期購入商品のご案内

郵便局

地域の課題を解決し、持続可能な魅力ある地域づくりを推進する

- 郵便局内スペースの利活用
- 郵便局の地域NWを生かした地域の魅力発信



郵便局の地域づくり



郵便局の生活サポート

シニア向けサービスを一元化し、特に相続関連サービスを一気通貫に提供する

- 終活日和やみまもりサービスの一体運用により、お客さまに一元的な体験を提供
- 【終活日和利用者】現在：10,000名→28年度：22,000名
- エンディング領域のラインアップの拡充

P17～21
(郵便局地域づくりの取組)

I 前中期経営計画の振り返り

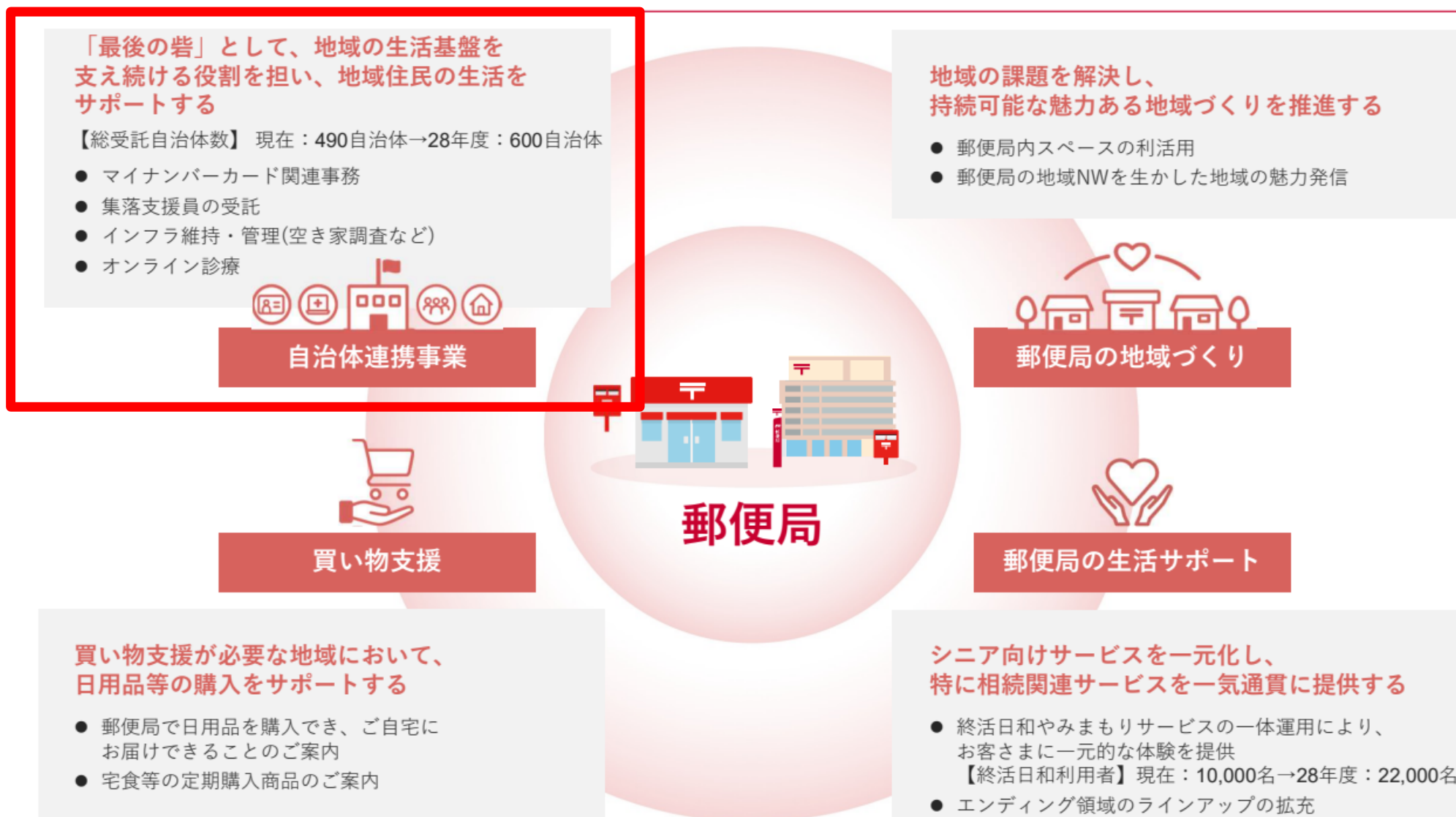
II 新中期経営計画の全体像

III 新中期経営計画における重点戦略

IV 参

P22～26
(郵便局の生活サポートの取組)

2 自治体連携事業の取組



2 自治体連携事業の取組

- 直近では、500以上の地方公共団体から事務を受託。
- 未受託の団体ではまず1つ、受託実績がある団体では受託事務・受託局の拡大に向け、これまで以上に積極的な提案を実施しているところ。

受託メニューの一例

窓口機能を活用した受託事務

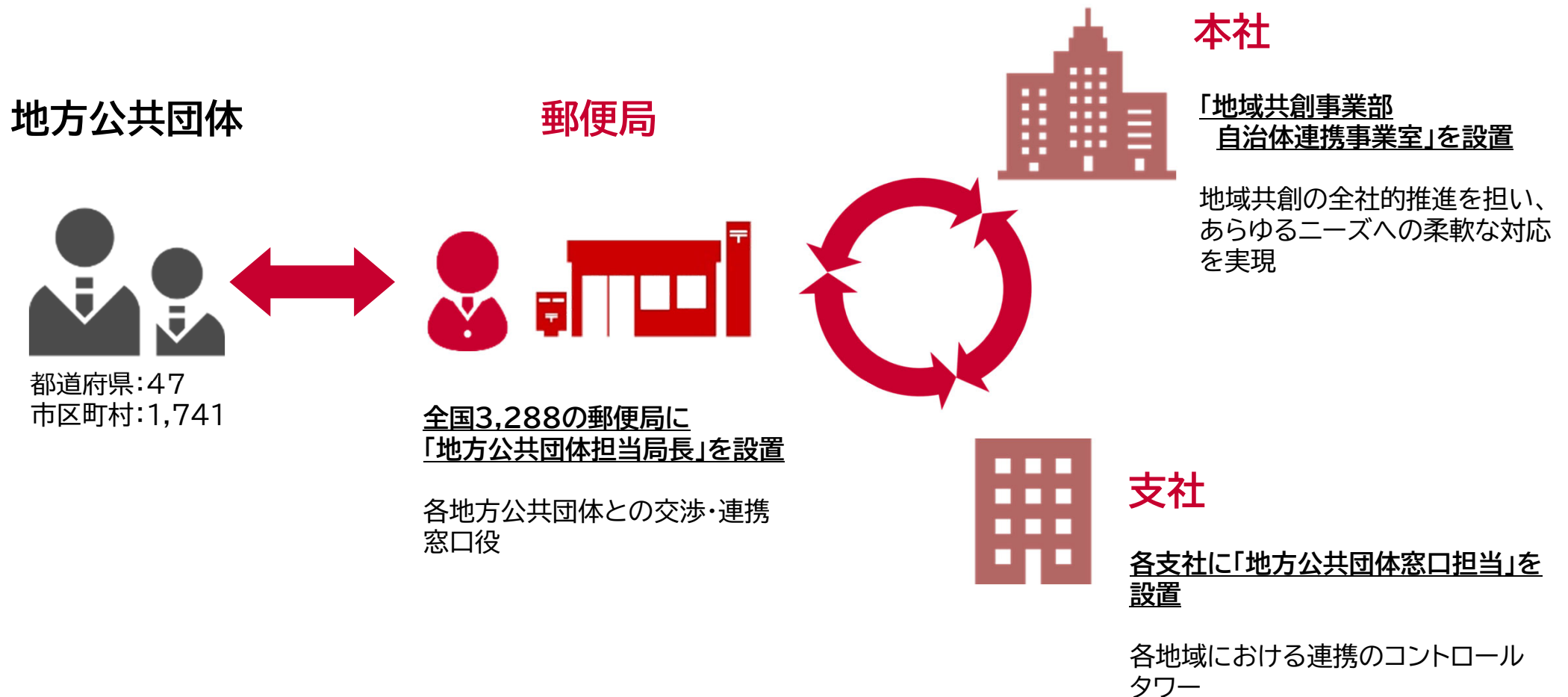


集配機能を活用した受託事務



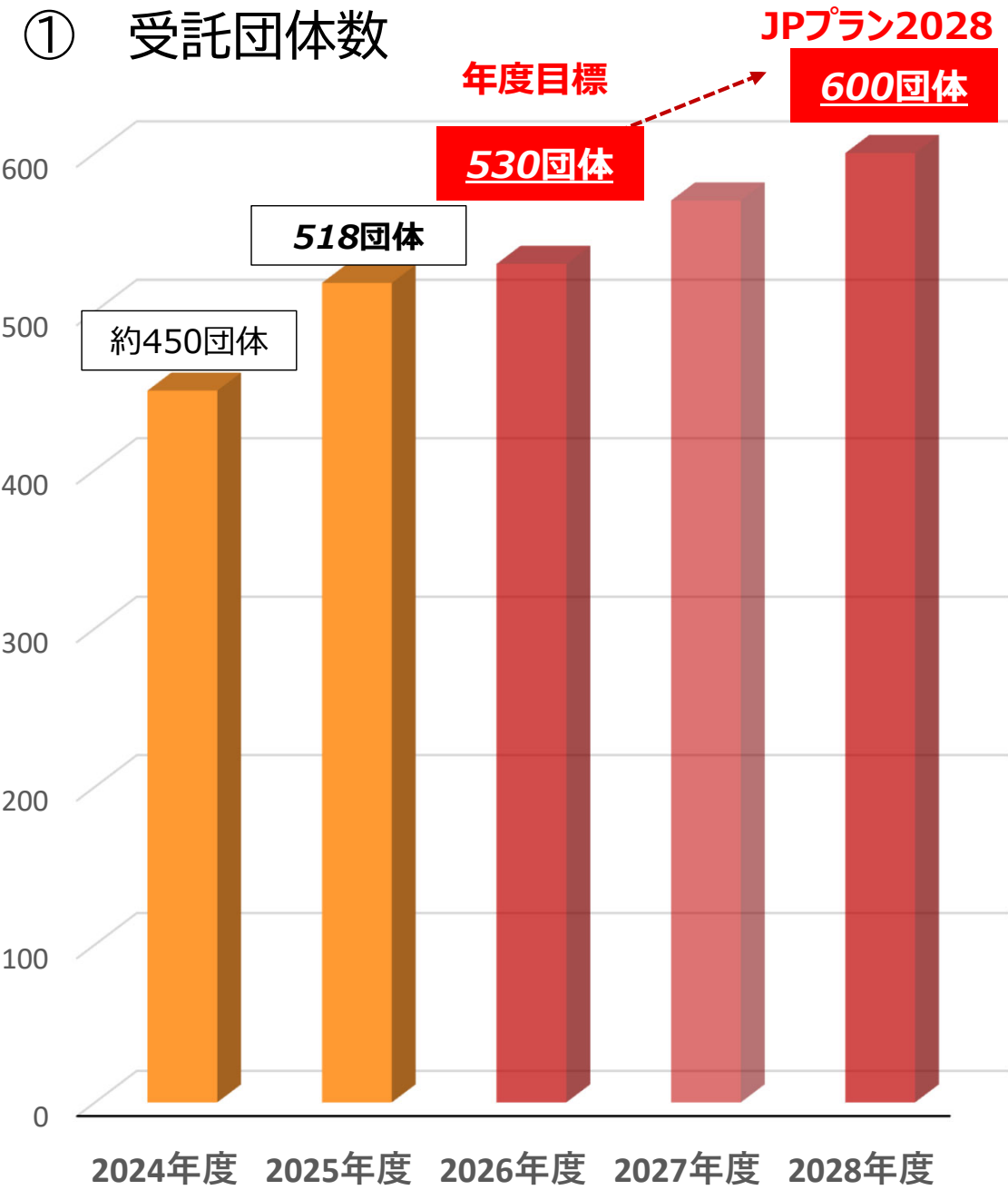
2 自治体連携事業の取組体制

- 地方公共団体ごとに地方公共団体担当局長を設置。
- 全国13の支社及び本社にも地方公共団体向けの専門部署を設置し、郵便局・支社・本社が相互に密な連携を図ることにより、きめ細かな対応を行っている。



2 （参考）自治体連携事業の進捗状況

① 受託団体数



② 受託事務手数料

年度	全体	うち恒常的事務	
		うち電子証明書 関連事務	
2025年度	9.06億円	5.25億円	1.08億円
(2024年度)	(6.89億円)	(4.13億円)	(0.32億円)

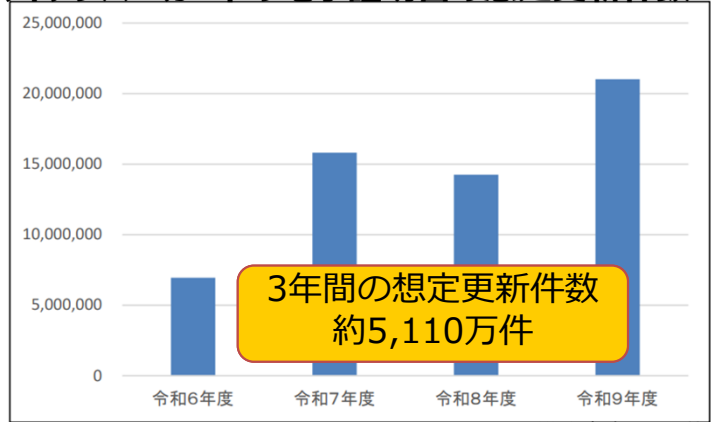
2ー① マイナンバーカード関連事務の受託

- 法制上、電子証明書の更新は5年ごと、カード本体の更新は10年ごとにピークを迎える。
- 地方公共団体側の継続的な需要が見込めることから、今後も受託拡大を図る。

1. これまでの経緯

- ✓ 2021年度、2023年度の法改正等を受け、郵便局において、「マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新等の受付」、「マイナンバーカードの交付申請の受付等」の事務が取扱可能となった。
- ✓ 2025年度から2027年度の間、**マイナンバーカードの電子証明書の更新件数が大きく増加**することが想定されている。

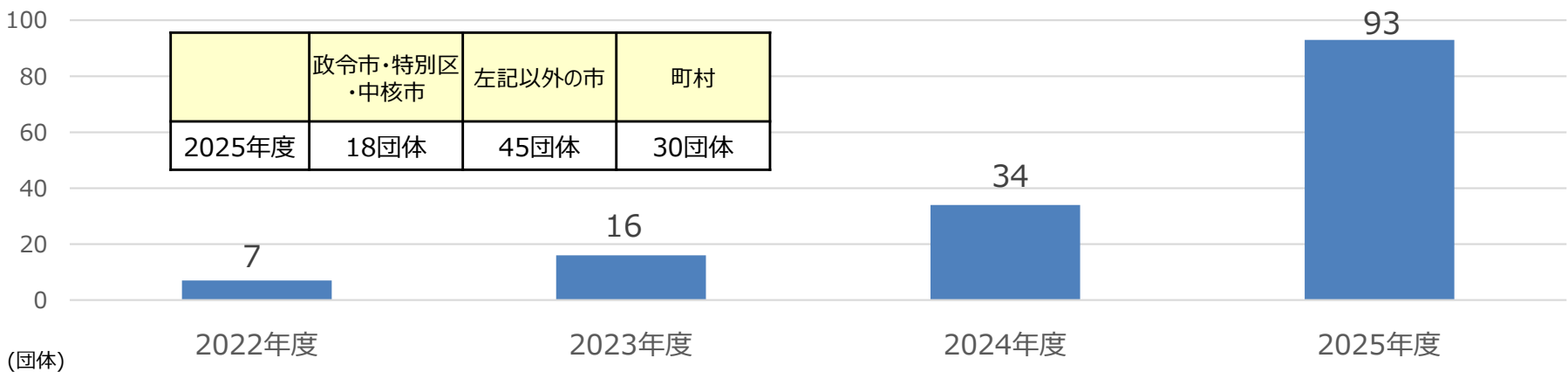
<マイナンバーカードの電子証明書の想定更新件数※>



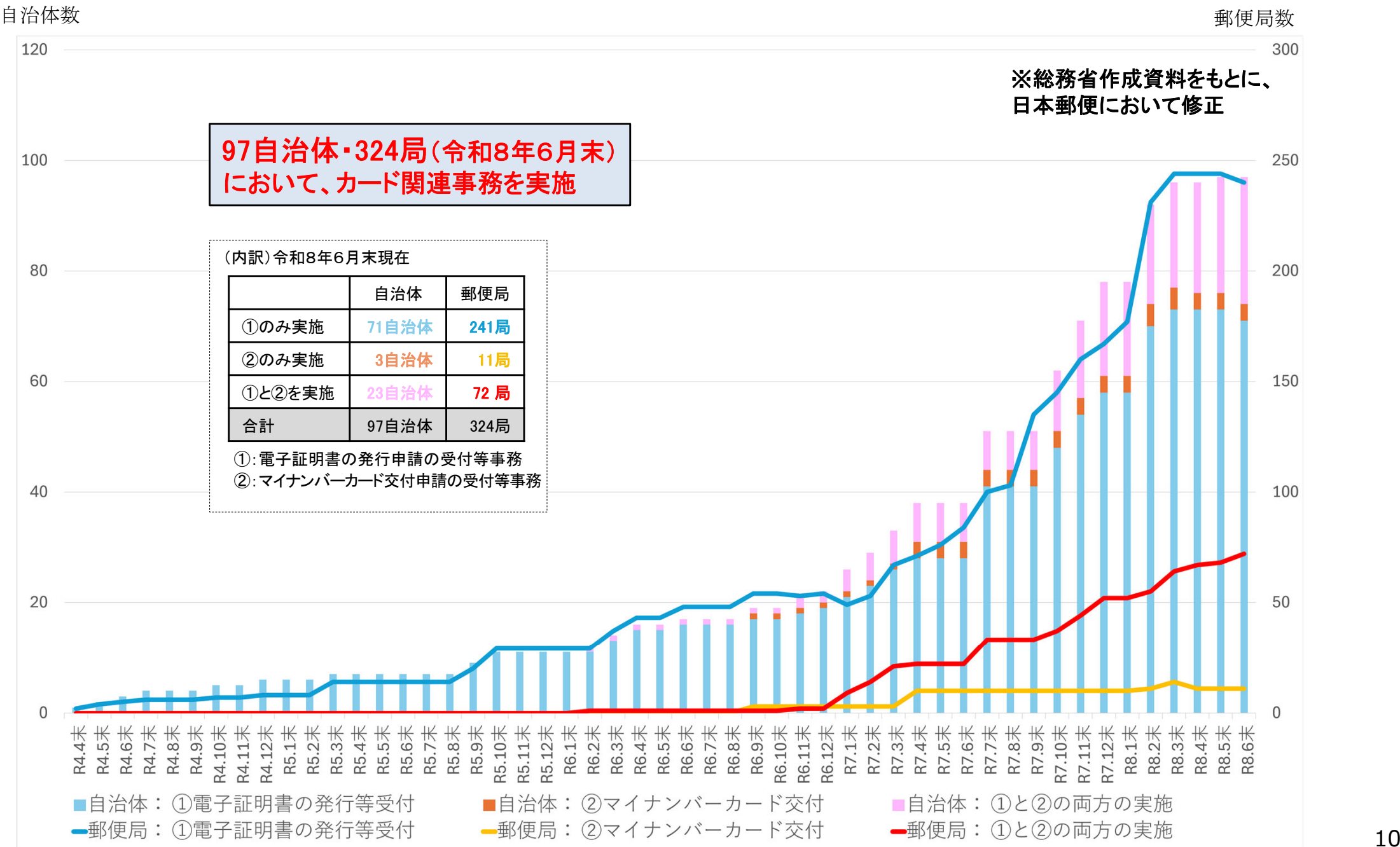
※総務省資料から抜粋

当社として、マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新等の受付事務に重点を置いて取り組んでいる。

2. 受託状況（マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新等の受付事務）

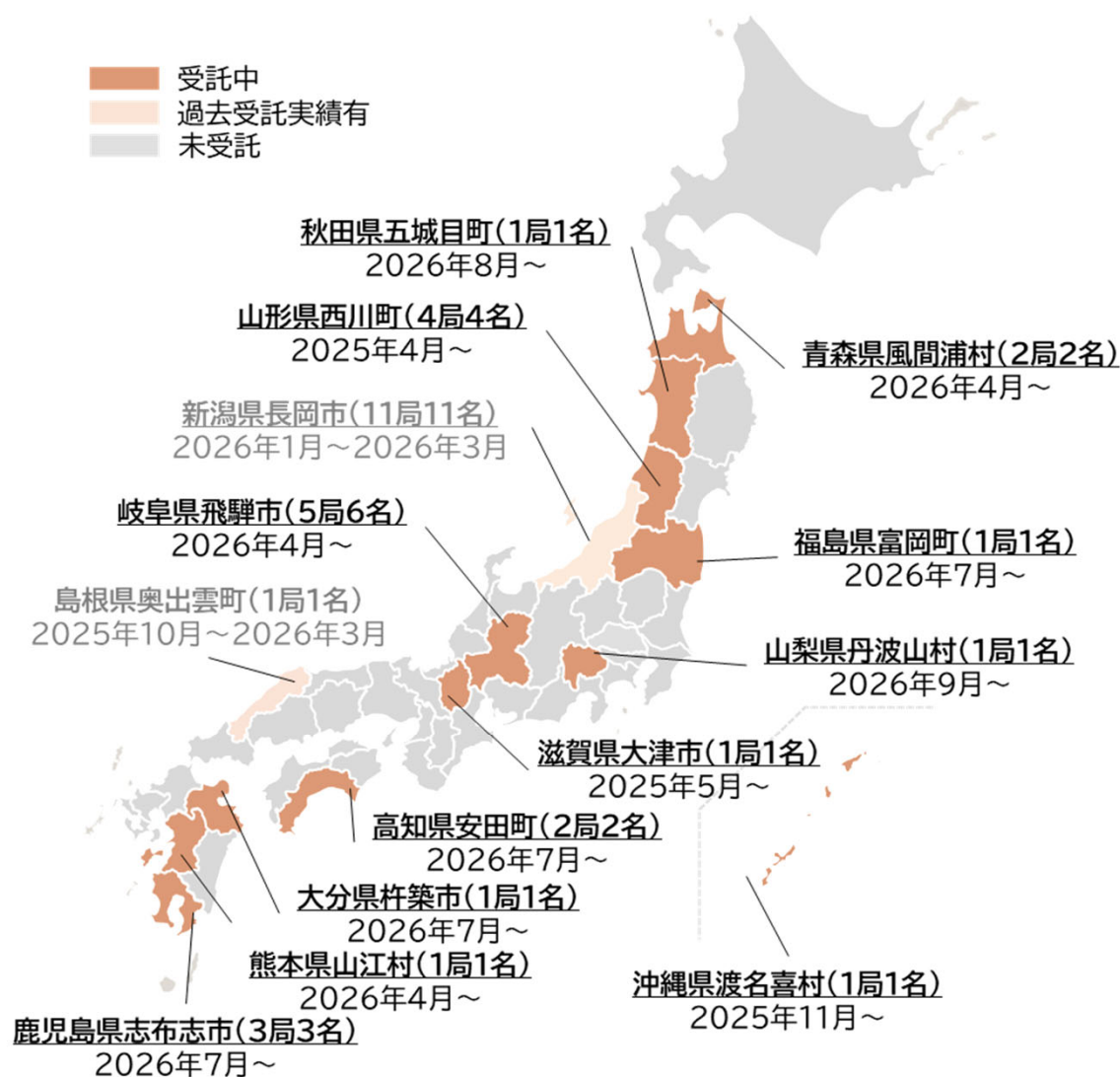


2ー① (参考) マイナンバーカード関連事務の受託数の推移



2-② 集落支援員の受託

- 集落支援員の事務は、地域に精通した人に対する地方公共団体からの委託。
- 全国的な需要が見込まれることから、今後も受託拡大を図る。



**開始から約1年で
14団体 35局の受託実績**

2-③ 空き家調査事務の受託

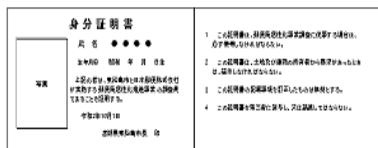
<事例：空き家調査(玉城町)>

※ 三重県玉城町(4回)、奈良県生駒市(2回)※一部調査方法異なる、山口県宇部市、静岡県伊豆市、茨城県取手市、秋田県男鹿市、長野県佐久穂町から受託（延べ11団体）

1. 出発前

- ① 当日の調査先の確認
- ② 調査携帯物（タブレット、腕章、身分証明書）の授受、授受簿への記入

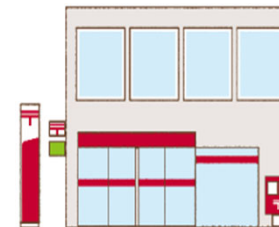
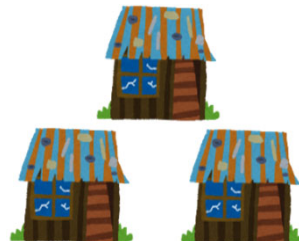
（身分証明書）



（タブレット）（腕章）



2. 出発後



3. 帰局後

調査携帯物（タブレット、腕章、身分証明書等）の授受、授受簿への記入

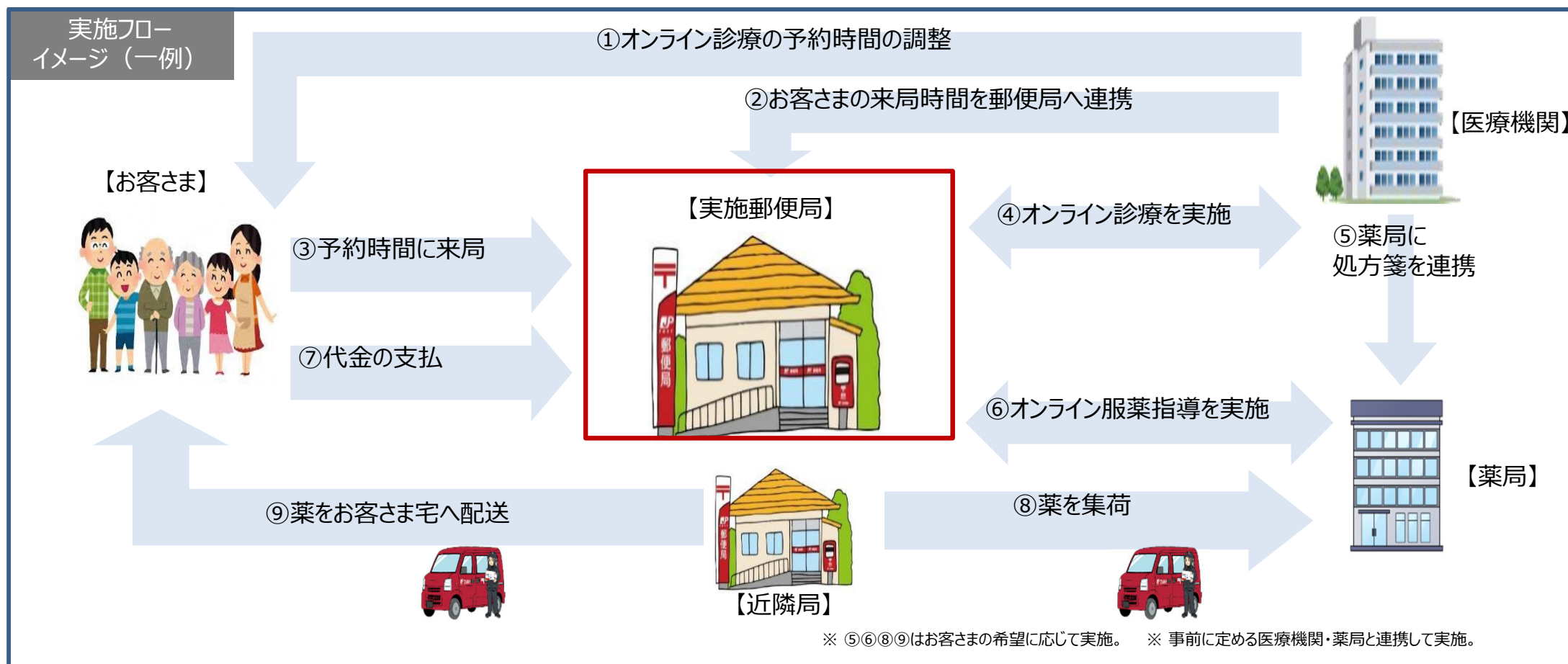
<実際の空き家調査時の様子>



- ① 空き家調査業務に従事する際は、腕章を着用の上、外観目視で
- ② 調査項目を基に確認。
- ③ タブレット端末を用いて、確認結果のシステム入力（判断基準の該当有無等）及び撮影（判断の根拠となる画像）。

- ✓ 建物：傾斜の有無
- ✓ 屋根：破損の有無
- ✓ 外壁（正面以外）：破損の有無
- ✓ 門又は塀：傾斜の有無
- ✓ ゴミ・資材の放置・散乱：放置散乱の有無
- ✓ 立木・雑草：手入れの有無
- ✓ ドア（入り口）：破損の有無

2-④ オンライン診療等支援事務の受託



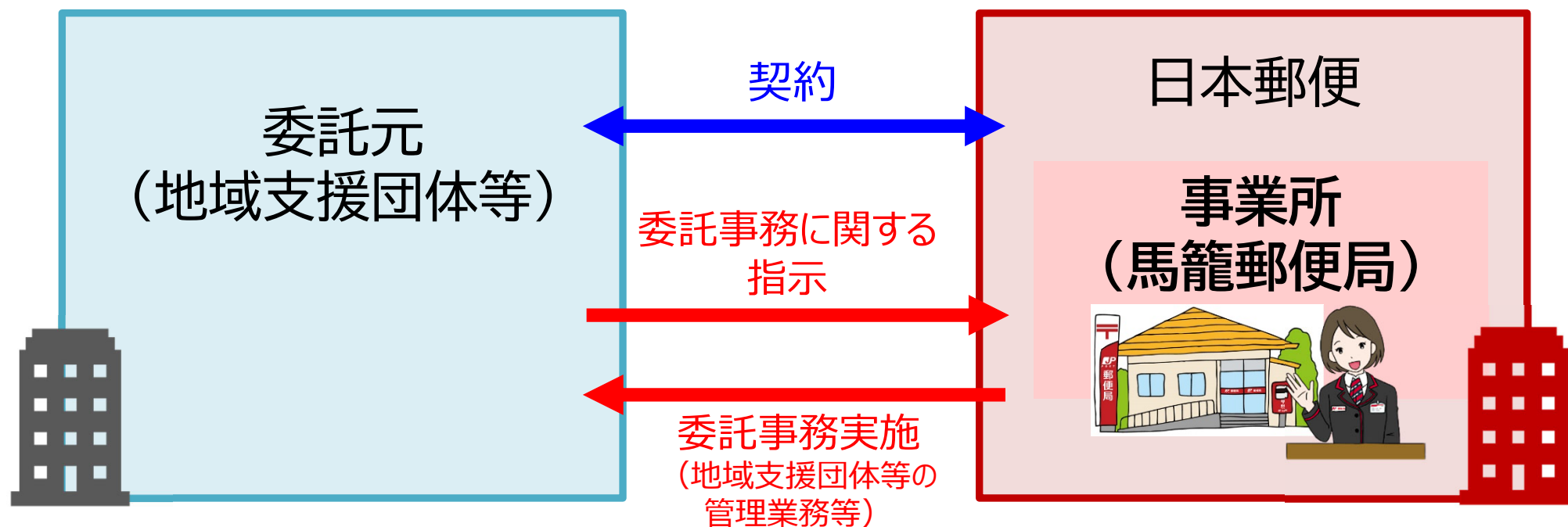
郵便局での支援事務の内容

- ◎ オンライン診療等のスペースの提供
 - お客さまが来局した際の予約状況の確認
 - オンライン診療実施場所への案内
 - ◎ オンライン接続のサポート
- 等

2ー⑤ 地域支援団体からの事務の受託

- 2026年8月から「日本防災士会」からの受託を開始。
- 他の地域支援団体の需要も想定されることから、今後も案件開拓を進める。

<日本防災士会の例>



代行する事務の例

- 支部会員の管理：入会申込書の交付、入会者データの入力、脱退者データの入力
- 総会開催支援(2027年4月以降)：事前準備対応（会場手配、資料作成、印刷手配、送付準備等）
- 会費の送金依頼送付の準備：送金依頼送付の準備

2-⑥ 指定管理業務

- 公共施設の指定管理者として郵便局が初めて指定を受ける。
- 近隣の郵便局が施設内に移転し、局業務と施設管理業務を実施。
- 公共施設の人手不足や効率化の需要が見込まれることから、今後も案件開拓を進める。

<別府市公会堂での指定管理業務の事例：2027年4月開始予定>

1. 指定管理者として実施する業務

会議室やホール、料理室等の予約・利用申込受付や 利用料金の収納・管理等の利用者対応。

当社で直接対応することがそぐわない業務は、再委託を予定。

- ・ 利用者対応（予約・利用申込受付対応等）
- ・ 利用料金の収納
- ・ 別府市への報告・調査対応
- ・ 危機管理（災害時の利用予約者へのキャンセル連絡等）
- ・ 受託先との契約・支払い
- ・ 夜間対応者との引継ぎ等

- ・ 清掃業務、樹木等維持管理、備品等管理
- ・ 消防設備、機械警備、電気設備、エレベーター、
冷暖房設備、舞台設備等の保守・点検
- ・ 夜間受付

当社自身が実施
再委託を予定

2. 施設概要

開館日：年間358日（年末年始を除く。）

開館時間：9:00～22:00

年間利用者数：42,286人（令和4年度）

アクセス：JR日豊本線別府駅から徒歩約10分



【別府市公会堂外観】

- ・旧逓信省営繕課 吉田鉄郎が設計
- ・市の指定文化財に指定
- ・大ホール（約400席）、会議室
研修室、料理室等を備える

2-⑦ 営農団体事務局の支援

- 営農広域組織の事務局を支援した実績あり。
- 農林水産省本省から各農政局へ、郵便局との連携事例の周知と促進の通知を発出。
郵便局との連携意向がある場合は、地方農政局から当社に連絡。

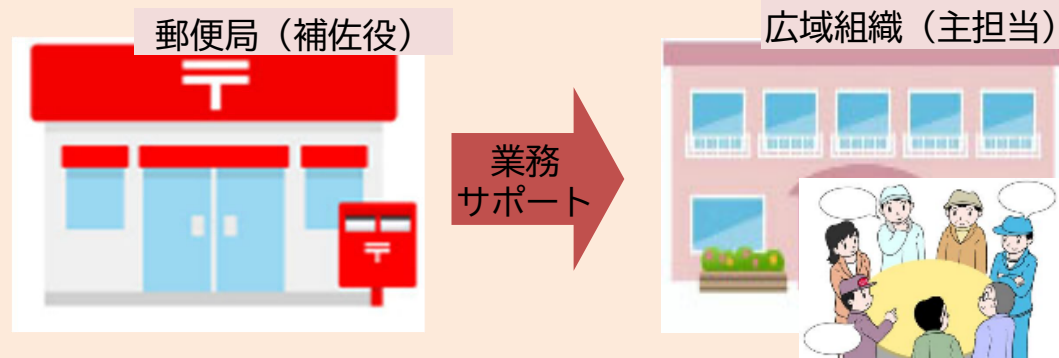
営農広域組織事務局サポート

営農広域組織の担い手不足



- 中山間地域の集落では、高齢化・人口減少により営農を支える担い手や事務を担う人材の確保が困難
- 営農組織の広域化が進められているが、それらの組織の事務負担が大きいことが課題

郵便局が事務局サポートを実施



- 郵便局が営農組織のバックオフィス業務を担うことで、地域の事務負担を軽減し、課題解決を後押し
- あわせて当社にとっても新たな収入源の確保につながる

3 郵便局の地域づくりの取組



3-① 郵便局の地域づくりの取組 — 駅窓口一体化の展開

鉄道事業者と連携した駅窓口一体化は8拠点まで拡大中。

江見駅郵便局
(千葉県鴨川市・JR内房線)



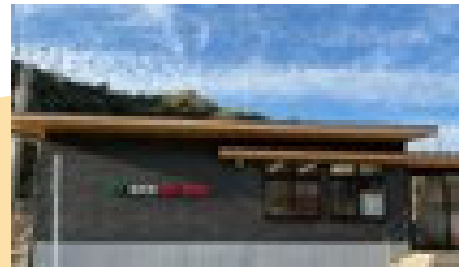
安房勝山駅郵便局
(千葉県鋸南町・JR内房線)



蒲須坂駅郵便局
(栃木県さくら市・JR宇都宮線)



鵜原駅郵便局
(千葉県勝浦市・JR外房線)



2024

2026

2020

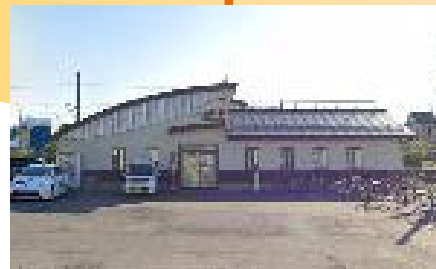
2025



作並簡易郵便局
(仙台市・JR仙山線)



大屋駅郵便局
(長野県上田市・しなの鉄道線)



油川駅郵便局
(青森市・JR津軽線)

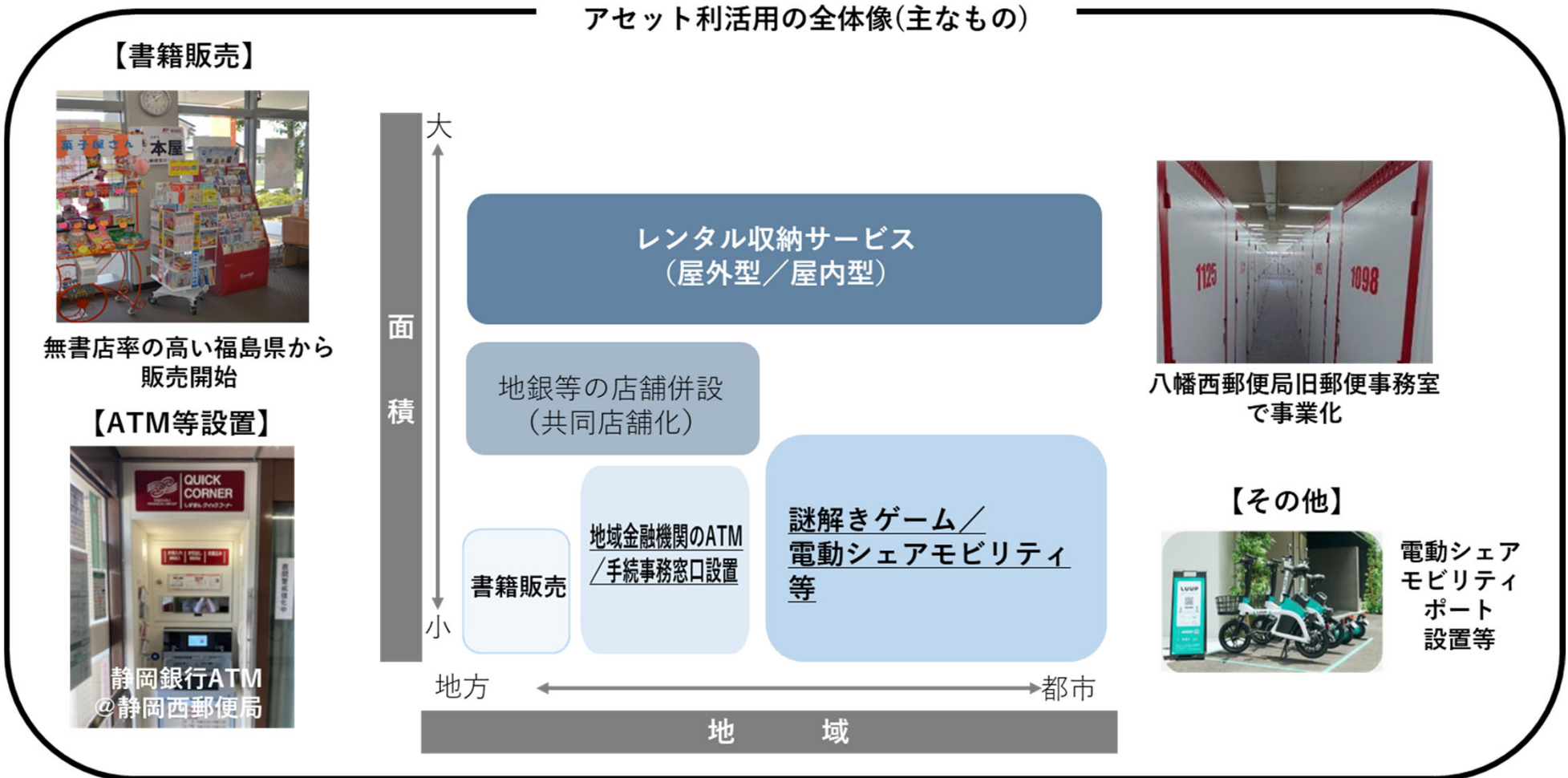


坂祝郵便局
(岐阜県坂祝町・JR高山本線)

3-② 郵便局の地域づくりの取組 — 局内スペース活用

- 郵便局の空きスペースを、地域金融機関のA T Mやトランクルームに賃貸し、収益化。
- 空いているスペースの詳細を把握できれば、最適な有効活用方法を考案可能。

これまでのスペース活用例



3-② (参考) 郵便局内に信金の支店を移転した事例

支店建物の老朽化等に困る信金
×
空きスペースのある郵便局
||
郵便局内に支店を移転

地域のワンストップ金融拠点に



3-② (参考) 郵便局での書籍の試行販売

全国で書店の存在しない市町村は500弱

×

空きスペースのある郵便局

↓

販売堅調・実物確認のニーズが高い児童書

×

無書店率が高い福島県内の4局で試行販売

2026/7/22(月)～2027/3/31(水)

↓

離れて住むお孫さんへ

ゆうパックで送っていただけるシナジー効果

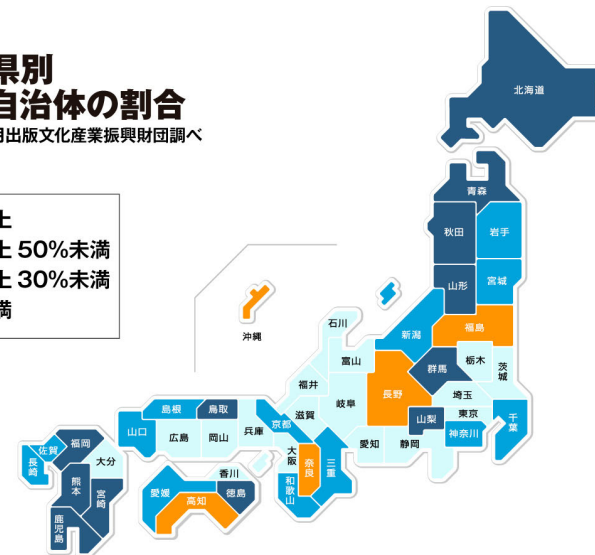
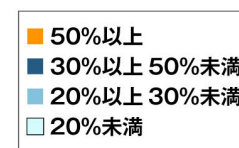


7/22(月)～8/26(水)の販売実績

4局中1局で年当たりの販売指標額をほぼ達成
他の3局も予想を上回る販売実績

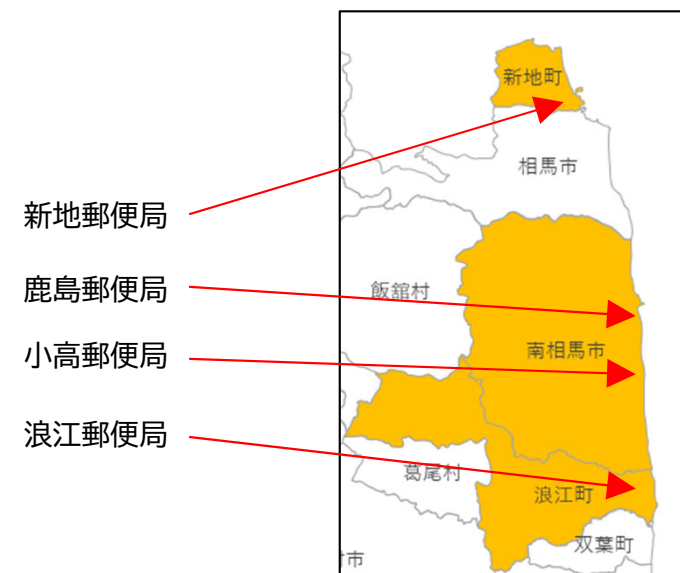
都道府県別 無書店自治体の割合

※2025年8月出版文化産業振興財団調べ



出典: METI Journal ONLINE

試行販売実施局所在地



4 郵便局の生活サポートの取組

「最後の砦」として、地域の生活基盤を支え続ける役割を担い、地域住民の生活をサポートする

【総受託自治体数】 現在：490自治体→28年度：600自治体

- マイナンバーカード関連事務
- 集落支援員の受託
- インフラ維持・管理(空き家調査など)
- オンライン診療



自治体連携事業



買い物支援

買い物支援が必要な地域において、日用品等の購入をサポートする

- 郵便局で日用品を購入でき、ご自宅にお届けできることのご案内
- 宅食等の定期購入商品のご案内

地域の課題を解決し、持続可能な魅力ある地域づくりを推進する

- 郵便局内スペースの利活用
- 郵便局の地域NWを生かした地域の魅力発信



郵便局の地域づくり



郵便局の生活サポート

シニア向けサービスを一元化し、特に相続関連サービスを一気通貫に提供する

- 終活日和やみまもりサービスの一体運用により、お客さまに一元的な体験を提供
【終活日和利用者】 現在：10,000名→28年度：22,000名
- エンディング領域のラインアップの拡充

郵便局

4 郵便局の生活サポートの全体像

- お客さまのライフステージに応じたサービス提供を目指す。
- JPプラン2028では、その中でもこれまで培ってきたシニアビジネスの発展に注力。



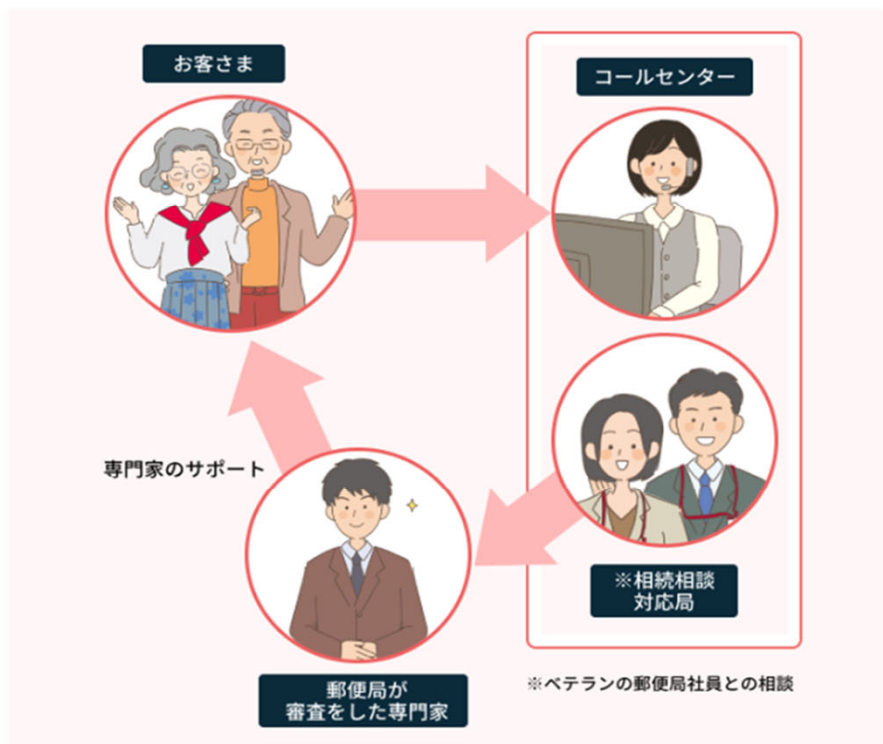
4ー① 郵便局の生活サポートの取組 — 終活日和

- お客さまが不慣れな終活関係分野において最適な専門サービスを紹介
- 窓口での声掛けにより認知度を向上させることで、利用者数が拡大

あらためて終活日和とは・・・

終活に関するお悩みをお持ちのお客さまに最適な専門家を紹介するサービス

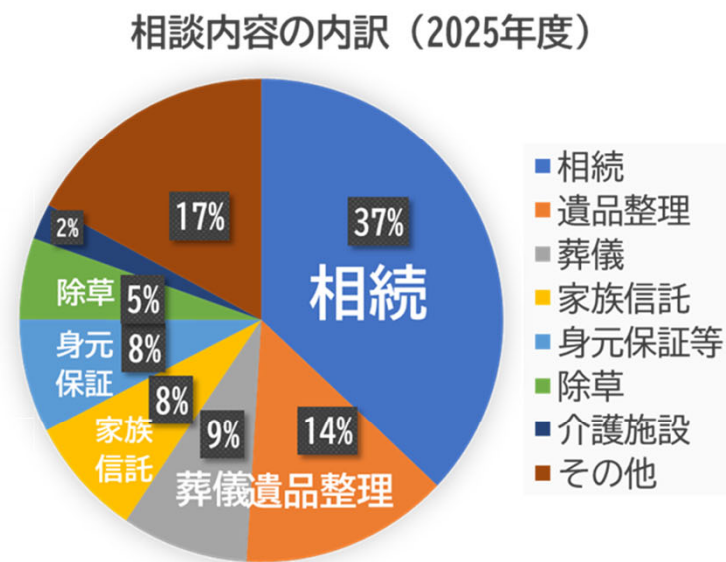
<サービスのイメージ>



<ラインナップ>

- 1) 相続
- 2) 遺品整理・生前整理
- 3) 葬儀
- 4) 家族信託
- 5) 身元保証
- 6) 除草
- 7) 介護施設関係
- 8) 空き家解体
- 9) 自分史
- 10) リフォーム
- 11) 出張撮影

<ご相談内容>



4-② 郵便局の生活サポートの取組 ― 空き家みまもり

- 空き家を所有するお客さまへ、現況を写真付きで報告する「郵便局の空き家みまもり」を提供中
- 前月比約10%増のペースで利用拡大中

＜サービスのイメージ＞

- 1 物件の外観の状況や戸締り等を確認
- 2 物件の写真を撮影
- 3 写真付きの報告書を契約者にメールで送付



＜報告書のイメージ＞



< 料金体系 >

基本サービス（外観等の確認）



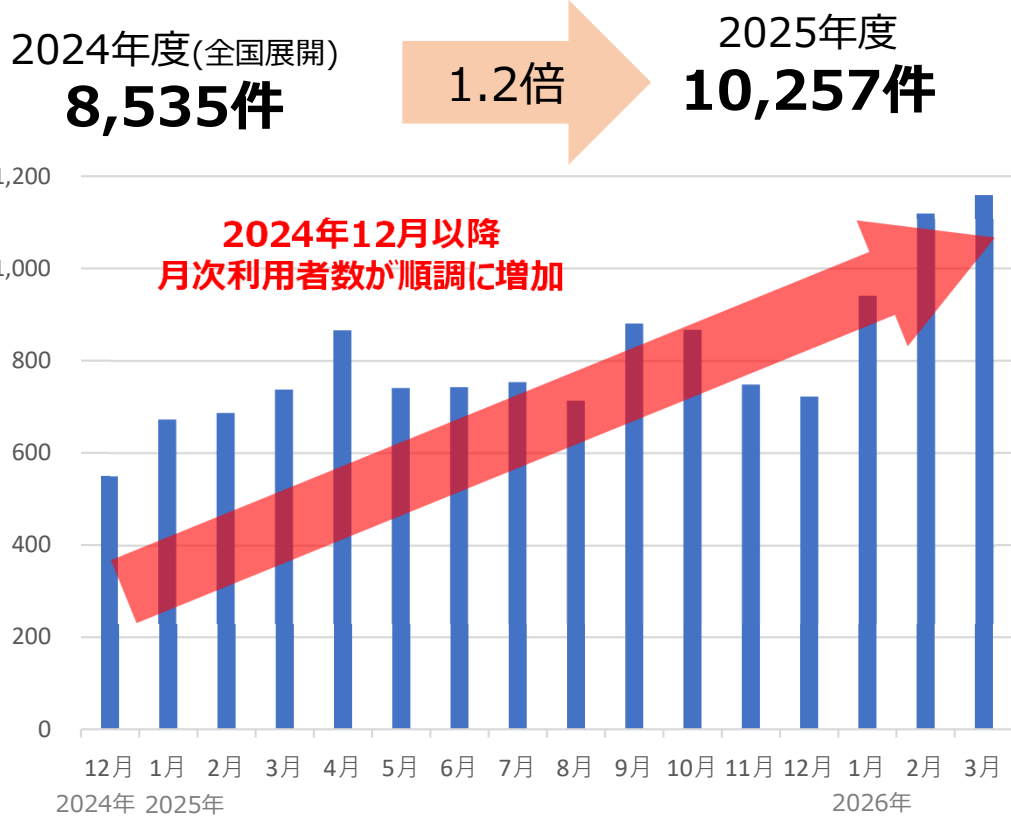
もしもに備える **空き家保険**

4,280円/月

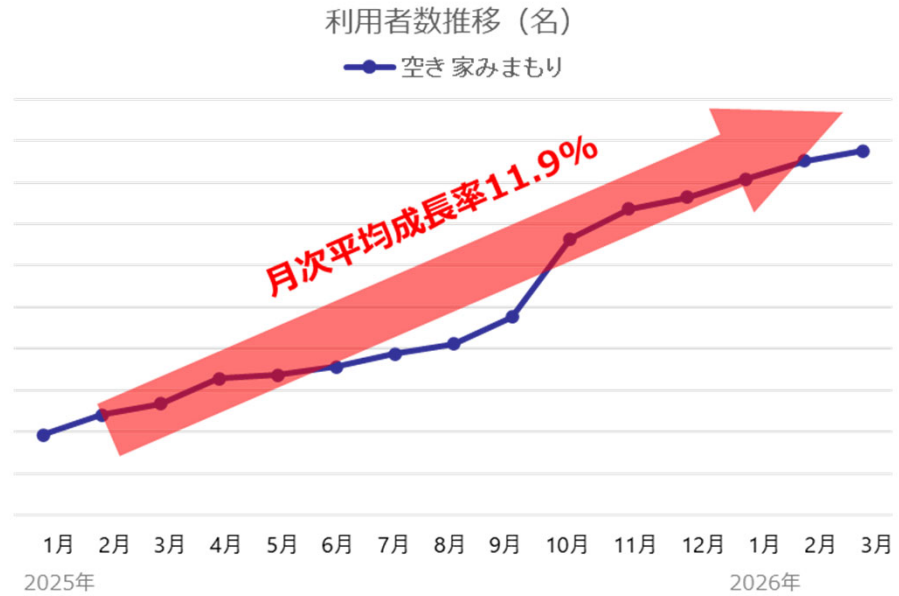
4 (参考) 各サービスの利用者推移

○ 各サービスとも利用者は右肩上がりで増加

終活日和 受付数推移(名)



空き家みまもり 利用者の推移(名)



5 買い物支援の取組

「最後の砦」として、地域の生活基盤を支え続ける役割を担い、地域住民の生活をサポートする

【総受託自治体数】 現在：490自治体→28年度：600自治体

- マイナンバーカード関連事務
- 集落支援員の受託
- インフラ維持・管理(空き家調査など)
- オンライン診療



自治体連携事業

地域の課題を解決し、持続可能な魅力ある地域づくりを推進する

- 郵便局内スペースの利活用
- 郵便局の地域NWを生かした地域の魅力発信



郵便局の地域づくり



買い物支援

買い物支援が必要な地域において、日用品等の購入をサポートする

- 郵便局で日用品を購入でき、ご自宅にお届けできることのご案内
- 宅食等の定期購入商品のご案内

郵便局



郵便局の生活サポート

シニア向けサービスを一元化し、特に相続関連サービスを一通貫に提供する

- 終活日和やみまもりサービスの一体運用により、お客さまに一元的な体験を提供
【終活日和利用者】 現在：10,000名→28年度：22,000名
- エンディング領域のラインアップの拡充

5ー① 買い物支援の取組 ― 店舗活用

郵便局におけるミニストップ取扱商品(食品・日用品など)の試行販売

お客さまの日常に寄り添うことで地域社会に貢献するため、関東支社、東北・関東・南関東・信越・北陸・東海・九州支社エリア内の38郵便局のお客さまロビーにミニストップ取扱商品(食品・日用品など)の陳列棚および冷蔵商品用ショーケースを設置し、安心・安全・便利に、そして何より手軽に日用品などをご購入いただける取り組みを試行的に実施しています。これらの取組を通じて、お客さまの生活利便性向上と地域生活インフラとしての郵便局の役割の拡大を目指します。

■陳列棚(イメージ)

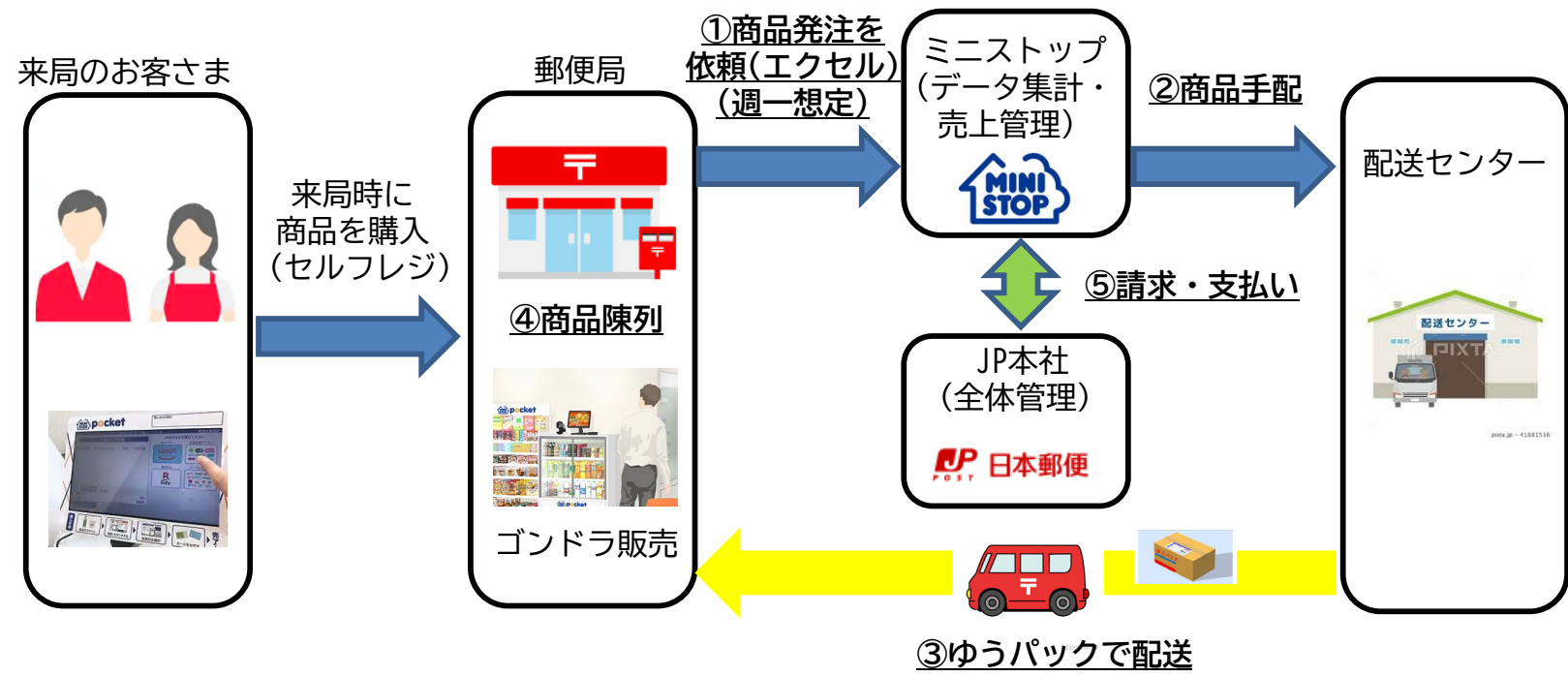


■取扱概要

支払方法	キャッシュレス決済 (交通系電子マネー、楽天Edy、WAON、iD、QR決済)
取扱品目	約 70 種類 食品、飲料、日用品など

5ー① 買い物支援の取組 ― 店舗活用（続）

○ 取扱フロー



商品(温度帯) ジャンル	商品ラインナップ	販売	支払い	諸経費	郵便局での作業
ドライのみ	雑貨、食品 菓子	無人販売 (セルフレジ)	キャッシュレス (交通系電子マネー、 QR決済)	電気代 ゆうパック代	・ 商品発注(週一) ・ 到着した商品の陳列 ・ 商品の在庫確認、賞味期限確認 ・ 販売可能期限切れ商品の廃棄

5－② 買い物支援の取組 ― 移動郵便車活用

兵庫県豊岡市にて、移動郵便車を活用した買い物支援サービス等の実証を開始予定

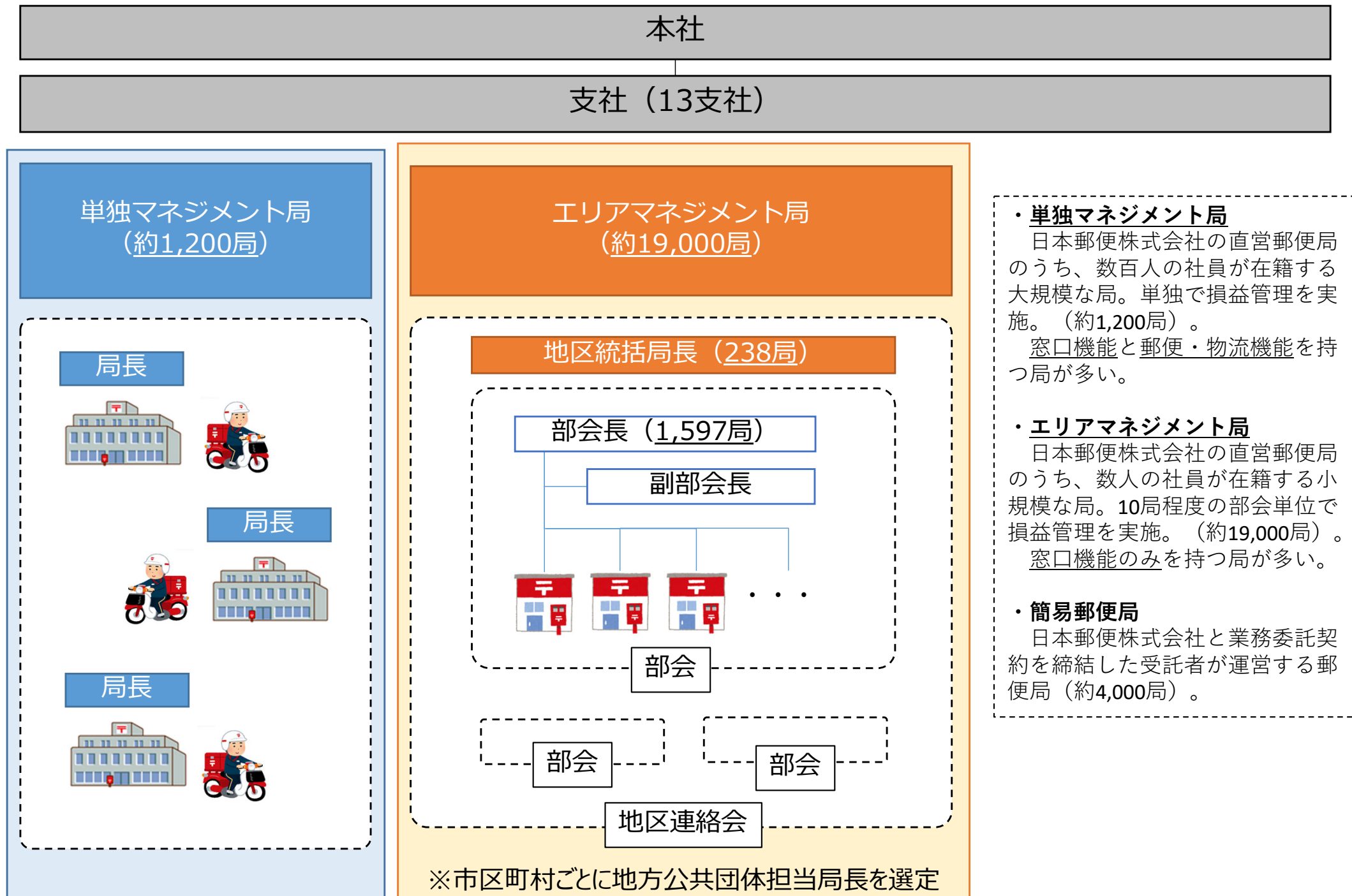
サービス	方法(案)	実施時期
買い物支援	地域スーパーより商品を受け取り、 移動郵便車に商品を積載し販売	10月23日～ (10月16日は社用車で試行)
お困りごとの聞き取り (空き家 等)	当社社員が巡回する際に、お困りごとを聞き取り記録し、 豊岡市に報告	

- ・ 総務省郵便局利活用推進事業の一環で実施（実証は1月末まで）
- ・ 但東中山郵便局長が移動郵便車を運行し、毎週金曜日、買い物支援とお困りごとの聞き取りを実施。
同日運行している他社の移動販売の補完として、衣料品・日用品を提供。

【イメージ図】



6 郵便局の組織体制



・単独マネジメント局

日本郵便株式会社の直営郵便局のうち、数百人の社員が在籍する大規模な局。単独で損益管理を実施。（約1,200局）。

窓口機能と郵便・物流機能を持つ局が多い。

・エリアマネジメント局

日本郵便株式会社の直営郵便局のうち、数人の社員が在籍する小規模な局。10局程度の部会単位で損益管理を実施。（約19,000局）。

窓口機能のみを持つ局が多い。

・簡易郵便局

日本郵便株式会社と業務委託契約を締結した受託者が運営する郵便局（約4,000局）。

6 郵便局の店舗・社員の推移

○ 社員数は減少傾向。取り組む施策のメリハリや、業務の効率化、営業時間の柔軟運用などにより持続的なサービス提供を目指す。

【直営郵便局数の推移】（単位：局。下段（ ）書きは、対前年同月増減数）

	H19.10.1 (民営化時)	H24.10.1 (統合時)	...	R4.3末	R5.3末	R6.3末	R7.3末	R8.3末
直営郵便局	20,241	20,240	...	20,145 (▲3)	20,142 (▲3)	20,143 (1)	20,133 (▲10)	20,093 (▲40)

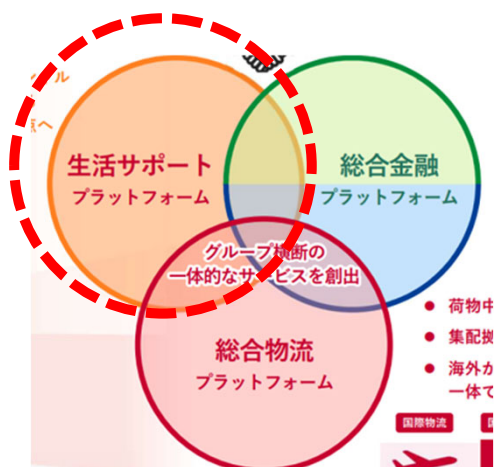
- 1 上記局数には、分室及び一時閉鎖局を含む。
- 2 一時閉鎖局とは、その受託者の都合等により5日間以上閉鎖している郵便局をいう。

【社員数の推移】（単位：千人。下段（ ）書きは、対前年同月増減数）

	H19.10.1 (民営化時)	H24.10.1 (統合時)	...	R4.3末	R5.3末	R6.3末	R7.3末	R8.3末
計	418	398	...	360 (▲13)	336 (▲24)	330 (▲6)	325 (▲5)	318 (▲7)
正規社員	218	208	...	192 (▲3)	176 (▲16)	172 (▲4)	170 (▲2)	169 (▲1)
非正規社員	200	190	...	168 (▲10)	160 (▲8)	158 (▲2)	155 (▲3)	149 (▲6)

7-① 改正法と中期経営計画との関係

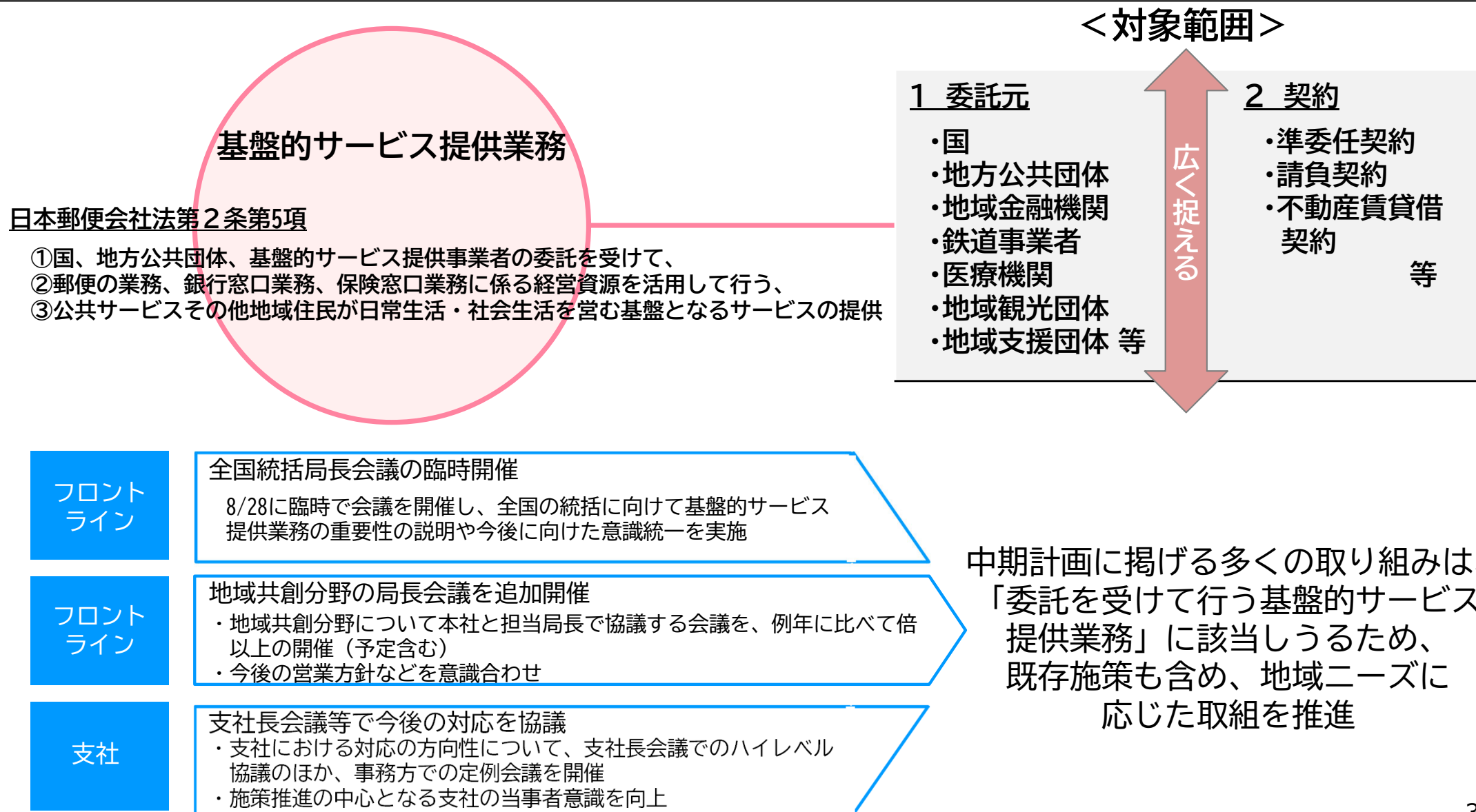
- 中計に掲げる「生活サポートプラットフォーム」構築に向けた取組みは、「委託を受けて」行う「基盤的サービス提供業務」に該当するものが多い。
- 改正法の成立・施行をも踏まえ、「新たな」基盤的サービス提供業務の開発、提供、拡大、普及・浸透にも取り組みたい。



- ✓ 「受託」を受けている例
 - ✓ 自治体関連
 - ✓ 地域支援団体や駅窓口事務
- ✓ 収益性が高い、又は期待される事業の例
 - ✓ 地域金融機関のATM設置
 - ✓ シニアビジネス（終活）

7ー② 基盤的サービス提供業務拡充に向けた取組み

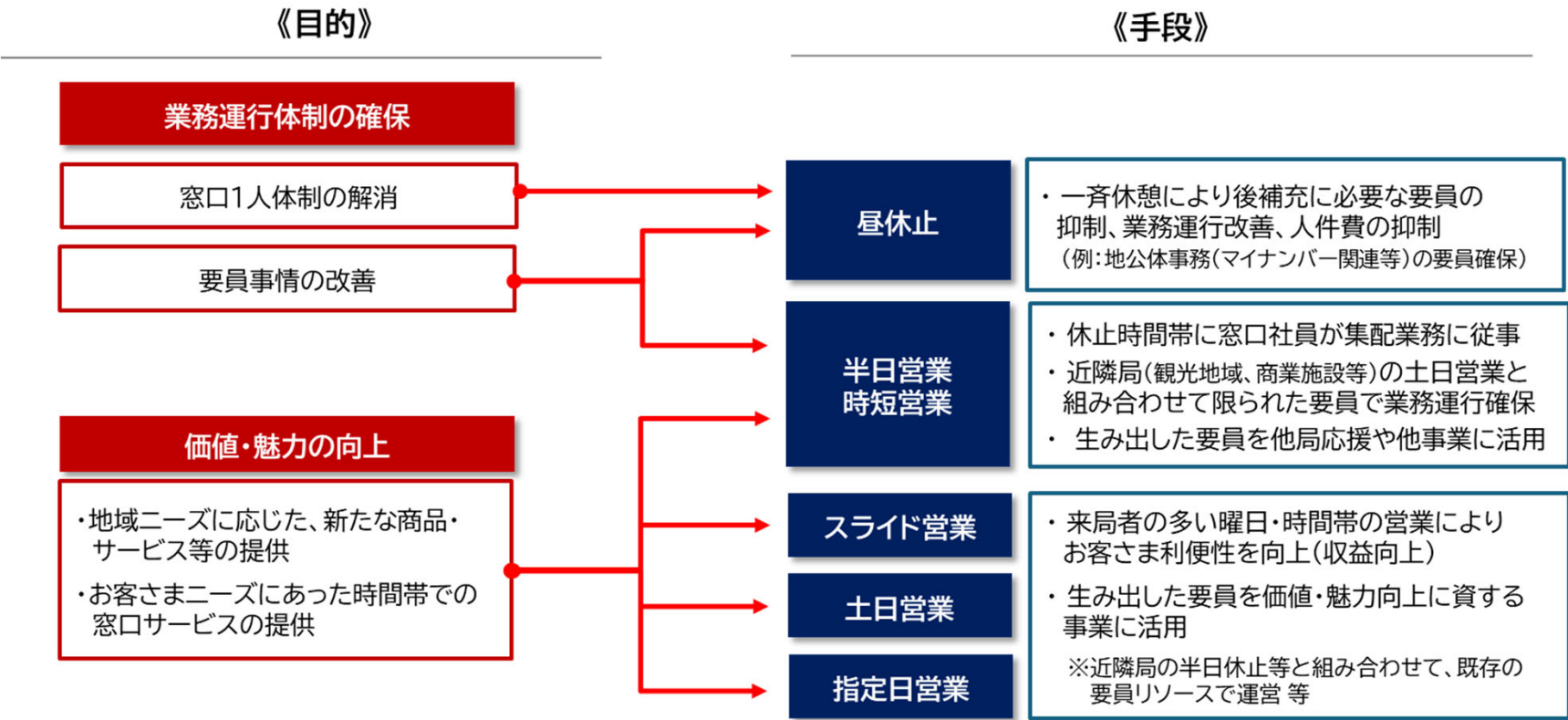
- 法改正を好機として基盤的サービス提供業務を拡充するべく、その取組意義を会議等を通じて郵便局・支社へ浸透させるとともに、多数の案件受託に向けた体制整備を進めているところ。
- 基盤的サービス提供業務の対象は、委託元及び契約の種類を限定せず、広く捉えて業務の拡充を目指す。



8 基盤的サービス提供業務展開のための環境整備

(1) 窓口営業時間弾力化

- 社員数の減少が進む中、郵便局を持続的に運営していくためには、郵便局窓口の現状や、地域事情、お客さまニーズに応じて窓口営業時間を柔軟に運用する必要。これにより安定した業務運行体制の確保や、基盤的サービス提供業務等を通じた郵便局の価値・魅力の向上を実現。



(2) 簡易局での受託

簡易郵便局は、日本郵便株式会社から業務を受託して運営されているが、現状、日本郵便株式会社からの受託業務には、基盤的サービス提供業務に該当するような業務は含まれず、一部の簡易郵便局受託者が、直接地公体から業務を受託している状況。

既に簡易郵便局受託者が直接地公体から受託している事例があることも踏まえつつ、今後、当社として速やかに簡易郵便局における基盤的サービス提供業務の実施体制を整える予定。