

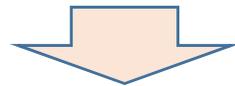
「少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上策」等について

平成30年9月
総務省

郵便局の利便性向上策の検討について

検討の背景

- 郵政民営化は、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」を図ることが基本理念の一つであり、これを実現するためにも、国民がその成果を実感することのできる、利用者目線に立った郵便局の利便性向上が期待されている。
- わが国では、少子高齢化、人口減少、ICTが進展するなど社会環境が変化していく中で、ユニバーサルサービスを提供する、地方の生活の安心安全の拠点としての郵便局の役割に対する期待が益々高まることが想定される。
- このため、郵便局において期待される役割や利用者目線に立った利用者利便の向上に向けた取組の方向性等を議論し、取りまとめ、今後の郵政行政の運営に資するとともに、日本郵政の取組を促進することが必要。



審議会における検討

平成30年 2月14日 情報通信審議会に諮問(同審議会郵政政策部会に郵便局活性化委員会を設置)

↓
郵政政策部会及び郵便局活性化委員会において検討
※部会:3回開催、委員会8回開催

7月10日 審議会答申「少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上策」

(参考) 郵政政策部会・郵便局活性化委員会の構成員

○ 情報通信審議会

○ 郵政政策部会

部会長	米山 高生	東京経済大学経営学部教授
部会長代理	東條 吉純	立教大学法学部国際ビジネス法学科教授
委員	藤沢 久美	シンクタンク・ソフィアバンク代表
//	泉本 小夜子	公認会計士
//	近藤 弥生	足立区長

○ 郵便局活性化委員会

主査	米山 高生	東京経済大学経営学部教授
委員	東條 吉純	立教大学法学部国際ビジネス法学科教授
//	藤沢 久美	シンクタンク・ソフィアバンク代表
専門委員	石山 アンジュ	一般社団法人シェアリングエコノミー協会渉外部長
//	大平 展子	特定非営利活動法人夢未来くんま副理事長
//	桑津 浩太郎	株式会社野村総合研究所研究理事
//	関口 博正	神奈川大学経営学部教授
//	竹内 健蔵	東京女子大学現代教養学部教授
//	中野 正康	一宮市長
//	横江 公美	東洋大学国際学部グローバル・イノベーション学科教授
//	横田 純子	特定非営利活動法人素材広場理事長

情報通信審議会 答申概要

～ 現状と課題 ～

日本郵便の現状

- ✓ ユニバーサルサービスの提供に加え、地域に根ざした取組（地方自治体事務の取扱い、見守りサービス等）を実施
- ✓ 郵便局数は民営化時から大きな変化なく推移。地方のライフラインとして、益々重要になっている。
- ✓ 郵便物数の減少、労働力不足等、日本郵便を取り巻く厳しい環境

地域に根ざした取組

- 日本郵便は、郵便局ネットワークを活用して、地域に根ざした取組を実施。

< 郵便局ネットワークを活用した地域に根差した取組 >

1. 郵便局における自治体事務の取扱い

郵便局窓口において自治体が発行する証明書（住民票の写し、戸籍の謄抄本、印鑑登録証明書等）の交付事務を受託。
※168市区町村 600郵便局にて実施（平成30年3月末現在）

中オスク端末による証明書発行の様式

2. 郵便局へのキオスク端末の設置

マイナンバーカードの普及促進を図るため、総務省においてとりまとめた「ワンストップ・カードプロジェクトアクションプログラム」（平成28年12月）を受け、日本郵便において14の郵便局にキオスク端末（自動交付機）を設置し、平成29年10月より各種証明書等発行サービスを開始。

「みまもり訪問サービス」の様式

3. 郵便局のみまもりサービスの全国展開

- 「郵便局のみまもりサービス」について、これまで一部地域で試行実施していたが、平成29年10月からサービス提供を本格的に全国展開。
- 毎月1回、郵便局社員等が高齢者宅を訪問し、生活状況を確認の上、その結果をご家族や自治体へお知らせする、「みまもり訪問サービス」等を提供。

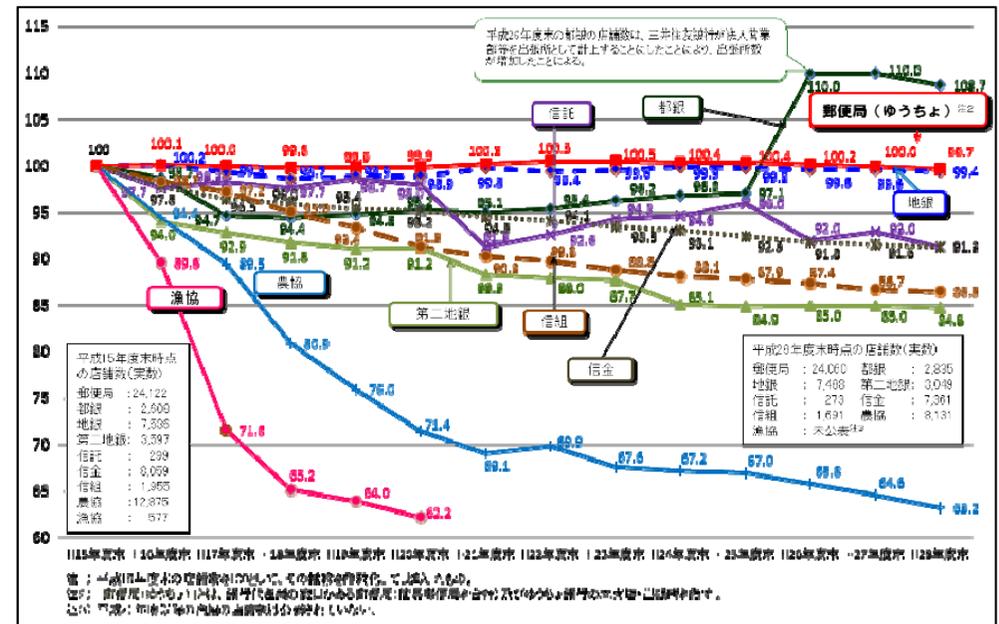
※約11,000件実施（平成30年4月24日日本郵政長門社長会見より）

【総務省作成】

郵便局及び預金取扱金融機関の店舗数の推移

- 郵便局の店舗数は多数で、かつ、堅調に推移。郵便局以外の預金取扱金融機関の店舗数は減少

< 郵便局及び預金取り扱い金融機関の店舗数の推移 >



【総務省作成】

情報通信審議会 答申概要

～ 現状と課題 ～

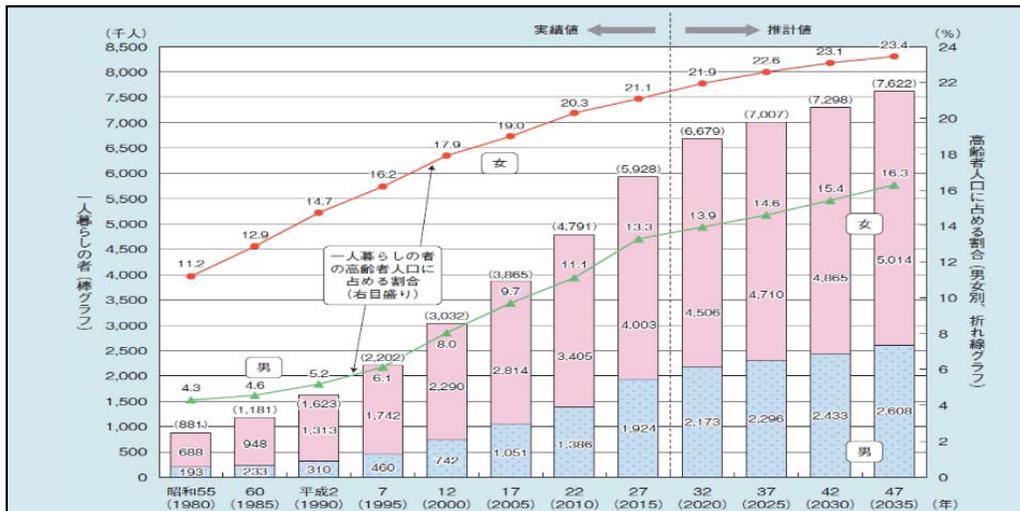
社会環境の変化

- ✓ 少子高齢化・人口減少の本格化：独居高齢者の増加、買い物難民の増加
- ✓ ICTの進展：第5世代移動通信システム（5G）、IoT、ロボット、AI等のICT技術の進展
- ✓ 国際化の進展：訪日外国人・在留外国人の増加

少子高齢化・人口減少の本格化

- 人口は減少傾向：2053年には1億人を割って9,924万人に
- 独居高齢者（65歳以上の一人暮らしの高齢者）は増加傾向：2035年には約760万人に

<65歳以上の一人暮らし高齢者の動向>



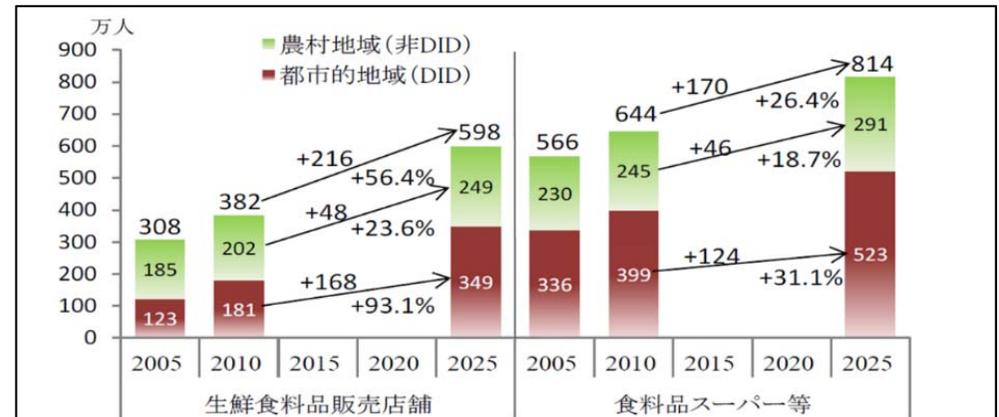
資料：平成27年までは総務省「国勢調査」、平成32年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（2013（平成25）年1月推計）」、「日本の将来推計人口（平成24（2012）年1月推計）」
 (注1) 「一人暮らし」とは、上記の調査・推計における「単独世帯」又は「一般世帯（1人）」のことを指す。
 (注2) 棒グラフ上の（ ）内は65歳以上の一人暮らし高齢者の男女計
 (注3) 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

【出展：内閣府「平成29年版高齢社会白書」】

買い物難民の増加

- 買い物難民（食料品スーパー等まで500m以上で自動車がない人口）は増加傾向：2025年には814万人に

<買い物難民の増加>



店舗まで500m以上で自動車がない人口の将来推計 (65歳以上)

- 2005年、2010年は、それぞれ2002、2007年商業統計の店舗数、それぞれ2005、2010年国勢調査の人口を用いて推計。
- 2025年は、店舗数は2022年推計値、人口は2025年推計人口(国立社会保障・人口問題研究所2013)を用いて推計。

資料) 農林水産政策研究所推計

【出展：農林水産政策研究所「食料品アクセス問題と高齢者の健康」(平成26年10月)】

情報通信審議会 答申概要

～ 地方自治体等からのヒアリングにおける意見の例 ～

※ ヒアリング対象者：群馬県前橋市、岩手県遠野市、島根県邑南町、佐賀県唐津市、愛知県一宮市、茨城県大子町、岡山県倉敷市、
(ヒアリング順) 全国地域婦人団体連絡協議会、老テク研究会、全国郵便局長会、日本郵政グループ労働組合、日本郵政(株)、日本郵便(株)

郵便局と地方自治体の連携内容

- 郵便局と協定を締結し、災害支援協力、道路の情報提供、不法投棄の情報提供、児童や高齢者の見守り(配達時の情報提供)等をお願いしている。
【群馬県前橋市、岩手県遠野市、島根県邑南町、佐賀県唐津市、愛知県一宮市、茨城県大子町、岡山県倉敷市】
- 市内各地域への行政サービスの向上のため、証明書交付を委託しており、交通手段のない高齢者にとって、身近な場所で公的書類の交付が受けられて、大変喜ばれている等、市役所本庁までの移動負担の解消につながっており、有用である。【岩手県遠野市、岡山県倉敷市】
- 行政として高齢者の見守りのために、郵便局のみまもり訪問サービスを活用しているほか、ふるさと納税の返礼品として、郵便局のみまもり訪問サービスを提供している事例もある。【茨城県大子町、全国郵便局長会】

郵便局の強みについて

- 充実した拠点数、偏りのない配置及び均一なサービスは、市役所と比べても優位性がある。【群馬県前橋市】
- 各地域金融機関が中山間地から支店等を撤退する中において、(郵便局は)継続して設置されており、住民にとって不可欠な金融機関として安心できる重要な役割を担っている。【島根県邑南町】
- 相談に乗ってくれる人がいること、機動力を有し、全世帯どこでも家の中に入って対面で認証できること、郵便ポスト等が偏りなく配置されていることが郵便局の強みである。【愛知県一宮市】
- 郵便局の取り柄は、本人確認。これは、行政、郵便局、警察くらいしかできない。【群馬県前橋市】

情報通信審議会 答申概要

～ 地方自治体等からのヒアリングにおける意見の例 ～

郵便局に期待する役割・利便性向上策の方向性

➤ 行政サービスの補完

- 高齢化と人口減少による税収の低下により、公共施設の減量化や行政サービスの選択と集中が求められている。
【佐賀県唐津市】
- 郵便局での自治体窓口事務は、交通手段のない高齢者が身近なところで公的書類を受け取れ、役に立っている。
【岡山県倉敷市】
- (郵便局には) テレビ電話を使ったサービス(行政のワンストップサービス等)の提供を目指してほしい。
【老テク研究会】
- 郵便局で、マイナンバーカードの申請支援を行ってもらえればありがたい。【愛知県一宮市】

➤ 暮らしの安心・安全のサポート

- 空き家が危険な状態になっているという情報、道路の浸水箇所・陥没等の情報等、日々の配達業務で把握できる情報を安全・安心のために役立ててほしい。【岡山県倉敷市】
- 安心・安全という部分で高齢者への買い物支援と見守りを期待。【岩手県遠野市】

➤ 住民生活のサポート

- 特に高齢者や認知症の方の免許証返納がある中、交通弱者への買い物支援は必要。【茨城県大子町、愛知県一宮市】
- 高齢の農家は生産した農産物を産地直売所、道の駅になかなか運び込めないのが、郵便局における配送業務の空便等を上手く使いながら運べないか。【岩手県遠野市】
- (郵便局は) パソコンやスマートフォンを使えない人でも、デジタル情報にアクセスできるような拠点となるべき。
【老テク研究会】
- 外出可能な高齢者には、郵便局のコミュニティ化、日用品販売等が考えられる。【全国郵便局長会】

➤ まちづくりのサポート

- 郵便局ネットワークを移住及び定住対策で活用し、情報発信できないだろうか。【岩手県遠野市】
- 地区センターと郵便局が合築して、買い物、窓口業務、市役所の様々なサービスが提供されることがあっても良い。
【岩手県遠野市】

情報通信審議会 答申概要

～ 郵便局との連携に関する地方自治体アンケート～

※ 郵便局との連携に対する期待や課題等の調査を目的として、大・中・小の人口規模等の別に市区町村を抽出し、平成30年2月から3月にかけてアンケートを実施。（合計80団体に対してアンケート調査を行い、76団体から回答。）

調査結果

- 地方自治体から見た地域における郵便局の役割については、「全国どこでも郵便物・荷物を配達する拠点」(82%)、「戸別訪問配達を通じて地域住民と接する拠点」(66%)との回答が多かった。
- 現在行われている郵便局との連携内容は、災害時の協力(77%)が最も多く、みまもりサービス、道路損傷の情報提供、不法投棄の情報提供、証明書交付事務等の窓口業務が続いており、地域における配達ネットワーク及び拠点を有する郵便局の強みが活かされたものとなっている。
- 郵便局に委託されている地方自治体の窓口事務は、「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」で定められている住民票の写し等の5つの交付業務がほとんどだった。
- 今後、郵便局と連携したい内容としては、みまもりサービス(25%)や災害時の協力(24%)が高く、買い物支援、ふるさと納税支援、観光支援等が続いた。また、地方自治体の規模別に見ると、中規模自治体の郵便局との連携意向が総じて高くなっている。
- 郵便局と連携するメリットとしては、「地域を巡回している」(85%)が最も高く、「住民からの安心感」、「地元のことをよく知っている」が続いた。
- 郵便局と郵便局以外の民間事業者との比較では、概して、郵便局は地域住民の安心感がある、拠点数が多い等の点で優位性があると考えられる。

情報通信審議会 答申概要

～ 郵便局に期待される役割及び利便性向上策の方向性 ～

- 郵便局の強み：
- ・郵便局ネットワーク（地域を偏りなく網羅する郵便局）
 - ・郵便局舎のインフラ（郵便局の持つ郵便局舎のスペース）
 - ・配達ネットワーク（日々、各世帯まで郵便物等を配達）
 - ・地域住民からの信頼（窓口相談や配達による顔の見える関係）

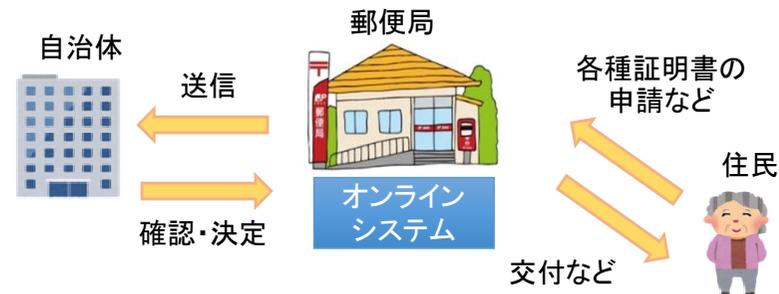
行政サービスの補完

郵便局ネットワークを生かした地方自治体窓口事務の受託、行政手続のサポート等

(具体例)

- 郵便局における窓口事務の受託方法の高度化
自動入力システム等のICTを活用することにより、事務処理時間の短縮や地方自治体職員の負担軽減を図る。
- 窓口事務の受託の拡大
- 郵便局におけるテレビ電話等を活用したオンライン行政手続のサポート
- キオスク端末の設置 等

自治体の窓口事務の受託



暮らしの安心・安全のサポート

配達ネットワークを生かした暮らしの安心・安全情報の収集・提供

(具体例)

- 郵便車両等へのセンサー等の設置による児童・高齢者見守り
地方自治体や民間企業が郵便車両・バイク・郵便ポストにカメラ・センサー等を設置し、ICタグを所持した児童・高齢者が近づいた際に、その情報が家族等に通知される。
- 道路危険情報や空き家情報等の収集・提供 等

児童・高齢者の見守り



情報通信審議会 答申概要

～ 郵便局に期待される役割及び利便性向上策の方向性 ～

住民生活のサポート

住民の利便向上に資する活動への郵便局スペースの提供・活用、郵便局ネットワーク及び配達ネットワークを生かした住民生活サポート

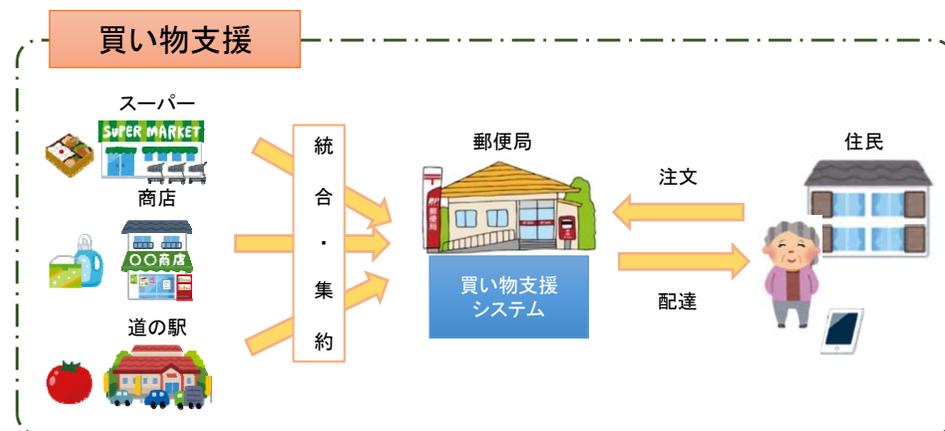
(具体例)

○ 買い物支援

地方自治体が地元商店等と連携して、高齢者等のために、買い物支援システムを構築し、高齢者等から地元商店等の食料品等の注文を受け付け、郵便局がこれを集荷して、配送を行う。

○ 農産物の集荷と道の駅等の拠点への配送

○ 郵便局における保育所の設置、地域金融機関のATM・窓口設置、市販薬販売 等



まちづくりのサポート

地域の情報発信・交流拠点としての郵便局スペースの提供・活用、観光振興のための機能の充実・高度化

(具体例)

○ 郵便局スペースの提供によるスモール販売、地域のイベント・講座・教室等の実施支援

○ 都市部の郵便局における地方の地場製品の販売・PR、移住・定住支援

○ 観光案内所との連携（テレビ電話で接続）、郵便局における手荷物預かり・宿泊施設への配送 等

郵便局のサービスの多様化

ライフスタイル等の変化に応じた郵便局のサービス提供方法の多様化

(具体例)

○ 郵便局におけるキャッシュレス化対応、窓口時間の柔軟化、はこぼすの設置拡大、多言語翻訳支援 等

情報通信審議会 答申概要

～ 郵便局の利便性向上策を実現するための方策 ～

< 基本的な考え方 >

- 上場企業の子会社として収益の確保や企業価値の向上が求められる中、郵便局において、ユニバーサルサービスの提供に支障がなく、持続可能なものとして実施できるようにすることが必要。
- そのためには、コスト負担のあり方が重要であり、内容に応じて、ビジネスとして実施できるよう、郵便局ネットワーク等の利用者、受益者の適切なコスト負担の下で実施。
- また、郵便局としても、厳しい経営環境にあることを踏まえ、ICTの活用を含め業務を効率化する等し、限られた郵便局のリソース（郵便局員、郵便配達員）の有効活用によりユニバーサルサービスの提供と郵便局の利便性向上策の実施を両立。その際、外部人材の活用も重要な視点。
- なお、全国一律で同じ利便性向上策を実施するのではなく、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせて実施。

1. 日本郵便における取組

- 地方自治体及び民間企業等との連携強化
：地方自治体との連携強化による行政サービスの維持・充実や地域の諸課題へのきめ細かな対応への貢献、ベンチャーを含む民間企業やNPO等との連携強化による郵便局スペース等を活用した新たな活動の促進
- 郵便局スペースの積極的な提供・活用：
：郵便局スペースを積極的に提供し、郵便局における地域金融機関ATM等の設置、地域のイベント等の実施支援を通じて住民利便の向上、まちづくりに貢献
- 郵便局におけるサービスの多様化
：共働き世帯に合わせた窓口開設時間の後ろ倒し、訪日・在留外国人向けのATM等の多言語対応、クレジットカード・電子マネー対応等、サービス提供方法を多様化
- 郵便サービスの安定的な提供に向けた方策の検討
：将来にわたって郵便サービスを安定的に提供できるよう効率化や働き方改革への対応等の様々な方策に取組

情報通信審議会 答申概要

～ 郵便局の利便性向上策を実現するための方策 ～

2. 国における取組

○ 実証事業「郵便局×地方自治体等×ICT」

- ・ 郵便局が核となって、地方自治体等のニーズの高い郵便局利便性向上の取組を、ICTを活用しながら、複数同時に実証事業として実施（留意点：地域の創意工夫に基づく事業の公募、地域の関係者・団体の参画等）
- ・ その成果を、ICTを活用した郵便局と地方自治体等との連携策「郵便局×地方自治体等×ICT」（パッケージ）としてメニュー化し（郵便局のビジネスモデル、役割・費用分担、ICTの活用方法、外部人材の活用方法等）、これを全国の郵便局及び地方自治体等に普及展開。

○ 環境整備

- ・ 地方自治体や郵便局の具体的なニーズを踏まえ、①郵便局で受託できる地方自治体窓口事務の範囲の明確化、②ICTを活用した地方自治体における（郵便局の）適切な管理の方法の検討等、そのニーズに応える業務委託のあり方を検討し、これまで以上に郵便局への窓口事務の委託を可能とする環境を整備。
- ・ その際、①・②の取組を行った上で、制度面の課題があれば、見直しの必要性を含めて検討。

○ 郵便サービスの安定的な提供に向けた検討

- ・ 日本郵便における取組を踏まえ、利用者ニーズの動向にも留意しつつ、必要な検討を行う。

3. 地方自治体における取組

○ コーディネートの役割

：地域のニーズの把握、郵便局の利便性向上策の企画、様々な主体（ベンチャーを含む民間企業、NPO等）への参加の呼びかけ、各主体の適切な役割分担の検討等、郵便局の利便性向上策のコーディネートの役割を担う。

○ 適切なコスト負担

：内容や必要性に応じて、地方自治体が一定のコストを負担する等、適切なコスト負担を検討。

○ 郵便局のさらなる活用

：郵便局の利便性向上策の実施により、コスト等のメリットが認められる場合は、郵便局のさらなる活用を検討。

郵便局活性化推進事業 (郵便局×地方自治体等×ICT)

「国民生活の安心安全の拠点」である全国の郵便局と地方自治体等の連携による地域の諸課題解決や利用者利便の向上を推進する。

施策概要

- 概要
 - ・ わが国では、少子高齢化、人口減少、ICTの進展など社会環境が変化していく中で、「国民生活の安心安全の拠点」として郵便局に期待される役割は高まっていくものと見込まれる。
 - ・ 今後、郵便局の強みを生かしつつ、地域の諸課題解決や利用者利便の向上を推進していくために、ICTを活用するなどした郵便局と地方自治体等の連携のあり方について調査・検証し、その成果を全国の郵便局、地方自治体等へ普及展開する。
- 平成31年度予算要求額 150百万円
- 計画年数 平成31年度～平成33年度

様々な連携の可能性の調査

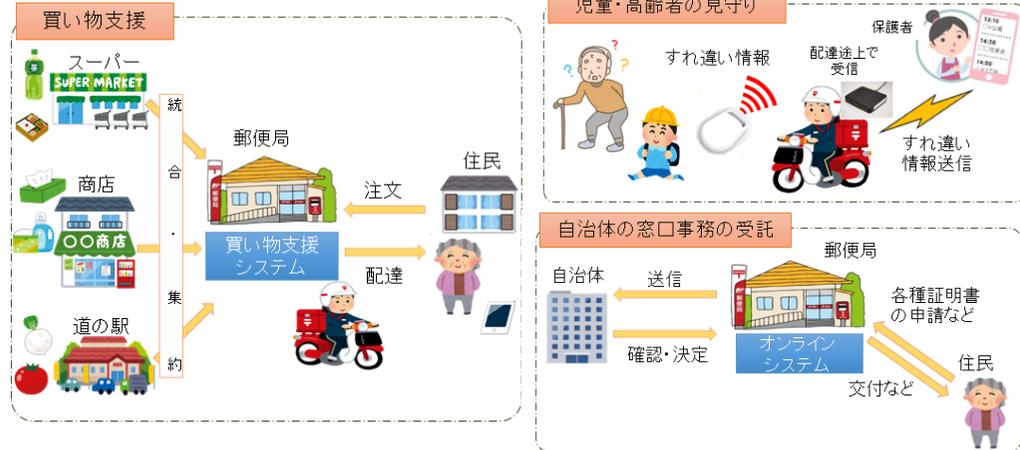
行政サービスの補完

暮らしの安心・安全のサポート

住民生活のサポート

まちづくりのサポート

(連携のイメージ)



効率的・効果的な連携を実現するための調査・検証

- 連携の効果
(利用者の利便性、連携の持続可能性等)
- 望ましいコスト負担
- 望ましい役割分担
(郵便局、地方自治体等)
- 外部人材の効果的な活用
- ICT等の効率的な活用

等

最適な連携のあり方(連携形成への手順等を含む)をメニュー化、普及展開

郵便局と地方自治体等の連携の促進
地域の諸課題解決、利用者利便の向上

情報通信審議会における郵便サービスのあり方に関する検討について

(1)趣旨

少子高齢化、共稼ぎ等働き方の変化、週休二日の普及等ワークライフバランスの機運の高まり、eメール・eコマース等のICT化の進展など、郵便事業を取り巻く社会・経済環境の変化の中で郵便物数の減少と荷物の増加が続いている。このような動きを踏まえて、郵便サービス利用者ニーズの変化への対応と適切で安定的なサービスの提供に向け、郵便サービスのあり方について検討を行う。

(2)経緯

情報通信審議会答申「少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上策」に、以下の記述が盛り込まれ、その内容について、引き続き郵便局活性化委員会において検討することとなった。

答申(抜粋)

第5章 郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策

第3節 国における取組

3 郵便サービスの将来にわたる安定的な提供に向けた検討

郵便サービスの安定的な提供に向け、日本郵便における効率化等の取組を踏まえ、国においても、郵便サービスに対する利用者ニーズの動向にも留意しつつ、必要な検討を行っていくことが重要である。

(3)当面のスケジュール

平成30年8月30日 第1回 郵便事業の現状と課題について

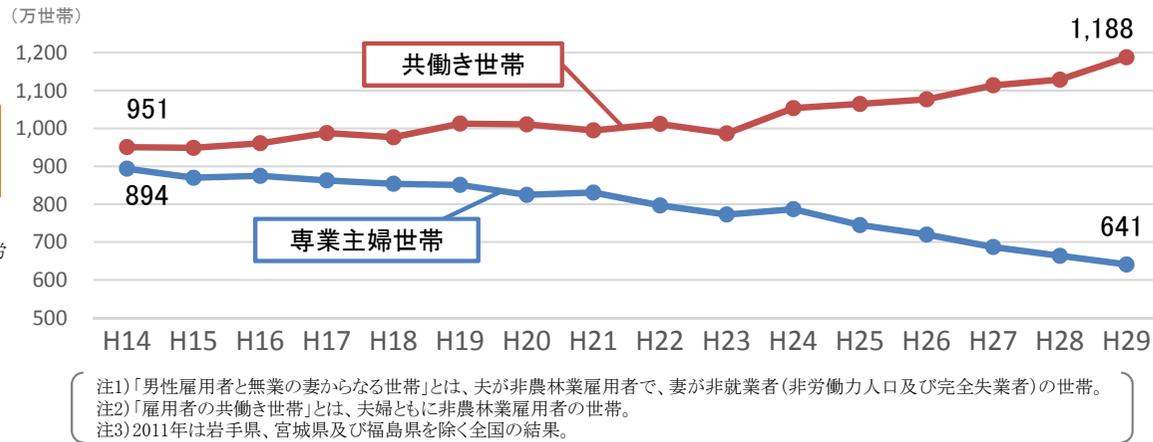
以降、日本郵便関係者、郵便利用者、有識者等からのヒアリングを実施し、検討を行っていく。

答申時期は未定。

郵便を取り巻く社会環境の変化の例①

専業主婦世帯と共働き世帯の推移

出典：独立行政法人労働政策研究・研修機構HP「早わかり グラフでみる長期労働統計(図12)」



共働き世帯数の増加
 ・H14/H29比:約1.25倍

週休二日制の状況

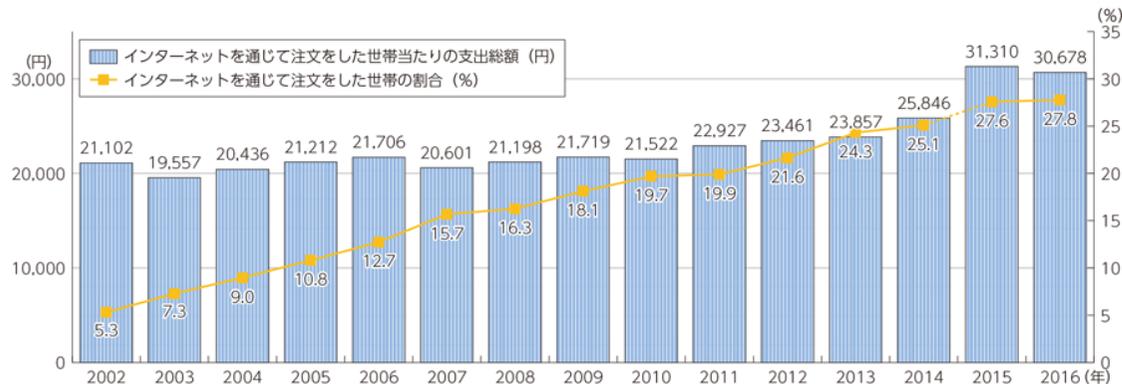
出典：厚生労働省「平成29年 就労条件総合調査」

完全週休2日制以上の週休制を採用している企業は、全体の52.9%となっている。
 何らかの週休2日制※以上の週休制を採用している企業は、全体の93.2%となっている。

※ 月3回、隔週、月2回、月1回の週休2日制を含む。

ネットショッピングの利用世帯割合等の推移

出典：平成29年度情報通信白書



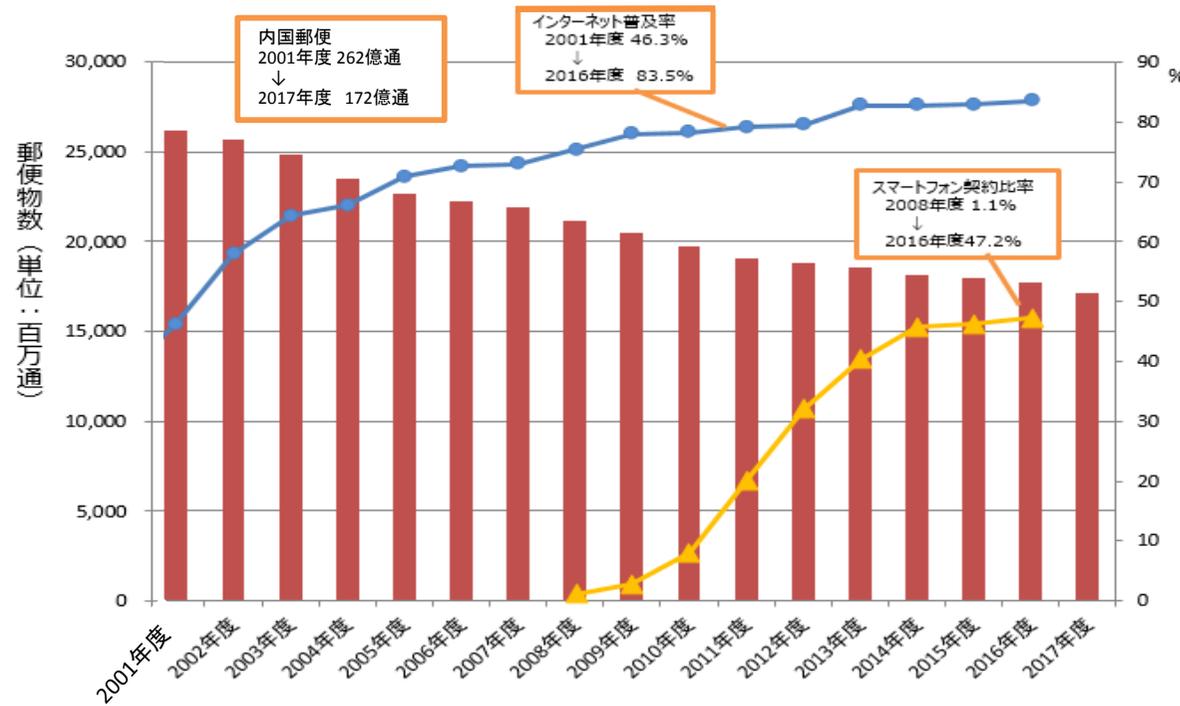
注 2015年以降、調査項目を変更したため、2014年以前のデータと時系列で比較する際には注意が必要。

インターネットショッピングの
 利用世帯が増加し、
 社会全体の物流数が増加

郵便を取り巻く社会環境の変化の例②

インターネットの普及と郵便物の減少

出典：平成30年7月10日情報通信審議会答申
(図表1-6)郵便物数の状況



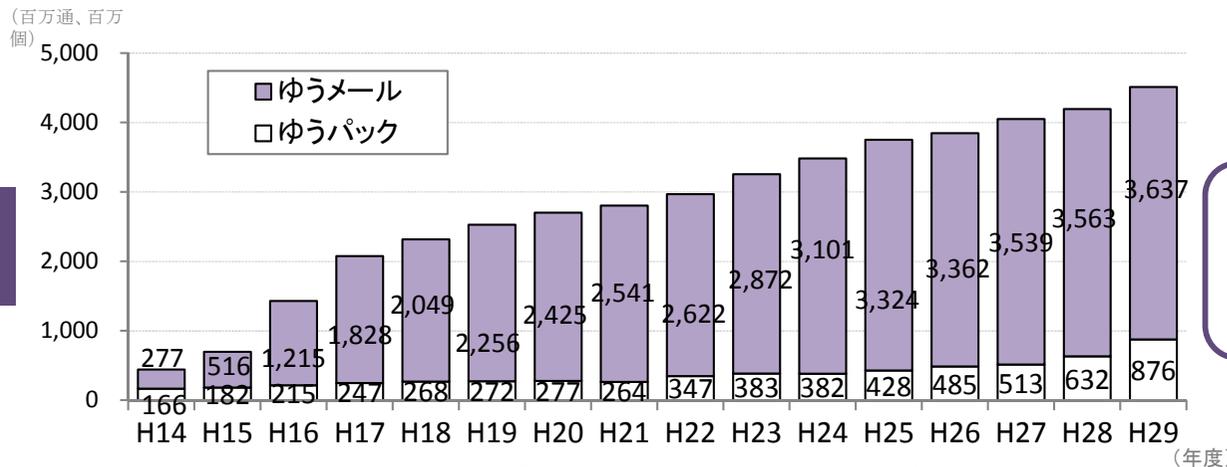
インターネット普及率：
右肩上がり

2001年度 46.3%
↓
2016年度 83.5%

内国郵便物数：
2001年度のピーク時
から右肩下がり

2001年度 26.2億通
↓
2016年度 17.2億通

日本郵便における荷物(ゆうパック、ゆうメール)の引受物数の推移



日本郵便における荷物の引受物数も急増

- ・ゆうメールH14/H29比：約13倍
- ・ゆうパックH14/H29比：約5倍

※平成19年9月30日までは、ゆうメールの引受物数は「冊子小包」の取扱冊数。平成19年10月1日以降は「ゆうメール」の取扱冊数。
※平成28年10月より、ゆうパケットの分類をゆうメールからゆうパックに変更。

社会環境の変化にともなう課題

- ◆ e-コマースの急速な拡大に伴い、物流量が大幅に増加。
 - ◆ 日本郵便における荷物(ゆうパック等)の取り扱い数量が急増。
 - ◆ 他方で、近年、共働き世帯数が増加したことで、平日の日中に不在となる世帯が増加し、荷物が受け取れず、特に土日の再配達や差出人返送となるケースが多く発生。
- 利用者のニーズにあわせて、効率的に荷物を配送する取り組みが必要。



日本郵便の対応策(例)

利用者のニーズに対応した様々な取り組みを実施。

- 「はこぽす」
荷物等を、郵便局や駅等に設置された宅配ロッカーで受け取り、または差し出すことができるサービス
- 最初の受け取り場所等の指定
最初の受け取りの際に、受取人が受取日時や受取場所(勤務先や全国の郵便局、コンビニ)を指定し、配達するサービス
- 配達希望時間帯の拡充
帰宅時間に合わせて受け取れるよう、従来の配達希望時間帯(6区分)に「19時～21時」の区分を追加(平成30年9月から実施予定)
- 戸建住宅の宅配ボックスへの配達
戸建住宅に設置された宅配ボックスにも荷物等を配達するサービス

