

参考資料

**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
＜平成30年2月14日付諮問第1227号＞**

答 申

**平成30年7月10日
情報通信審議会**

目 次

はじめに	1
第1章 現状と課題	2
第1節 郵便局において提供されるサービス	2
1 郵便サービス及び金融サービス	2
2 地域に根差した取組	4
(1) 郵便局における地方自治体事務の取扱い	4
(2) 郵便局へのキオスク端末の設置	5
(3) 郵便局の見守りサービスの全国展開	5
3 日本郵便の収支状況	5
第2節 郵便局ネットワーク	8
1 郵便局数の推移	8
2 郵便局ネットワークの状況	11
3 郵便局の利用状況	11
第3節 社会環境の変化	12
1 少子高齢化・人口減少の本格化	12
2 ICTの進展	15
3 国際化の進展	18
第2章 これまでのヒアリングにおける主な意見等	20
第1節 郵便局活性化委員会における議論	20
第2節 郵便局と地方自治体の連携内容	20
第3節 郵便局の強みについて	20
第4節 郵便局に期待する役割・利便性向上策の方向性	21
第3章 郵便局との連携に関する地方自治体アンケート	24
第1節 調査の目的及び方法	24
第2節 調査結果	24
第3節 調査結果からの考察	30
第4章 郵便局に期待される役割及び郵便局の利便性向上策の方向性	31
第1節 郵便局に期待される役割	31
1 郵便局の強み	33
2 郵便局に期待される役割	34
(1) 行政サービスの補完	34
(2) 暮らしの安心・安全のサポート	34
(3) 住民生活のサポート	34

(4) まちづくりのサポート	34
(5) 郵便局のサービスの多様化	34
第2節 郵便局の利便性向上策の方向性	35
1 行政サービスの補完	35
2 暮らしの安心・安全のサポート	37
3 住民生活のサポート	38
4 まちづくりのサポート	41
5 郵便局のサービスの多様化	44
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	46
第1節 基本的な考え方	46
第2節 日本郵便（郵便局）における取組	47
1 地方自治体及び民間企業等との連携強化	47
(1) 地方自治体との連携強化	47
(2) 民間企業等との連携強化	47
2 郵便局スペースの積極的な提供・活用	48
3 郵便局におけるサービスの多様化	48
4 郵便サービスの将来にわたる安定的な提供に向けた方策の検討	49
第3節 国における取組	49
1 実証事業「郵便局×地方自治体等×ICT」	49
2 環境整備	50
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	50
第4節 地方自治体における取組	50
1 コーディネートの役割	50
2 適切なコスト負担	50
3 郵便局のさらなる活用	51
おわりに	52

参考資料

はじめに

情報通信審議会は、平成 30 年 2 月 14 日に、総務大臣から「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」について諮問を受け、同日、同審議会郵政政策部会の下に郵便局活性化委員会を設置し、同委員会において審議を行った。

郵政事業は、平成 19 年 10 月に民営化され 10 年が経過したが、郵政民営化の基本理念の一つが、「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。

また、現在、我が国では、少子高齢化・人口減少の急速な進行、ＩＣＴの普及やＡＩ・ロボット等の技術の進展、訪日・在留外国人の増加等の国際化の進展等、社会環境が大きく変化しており、このような中で、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ますます高まるとともに、郵便局自らも変革や進化していくことが求められる。

郵便局は、国営時代から変わらない全国津々浦々に及ぶ約 2 万 4,000 局のネットワーク、日々地域をくまなく回る配達ネットワーク、地域の信頼性等を有しており、これらの強みを一層生かし、民営化された企業として、地方自治体はもちろんのこと、様々な主体とも連携しながら、適切な費用分担の下で、地域のニーズに応じたサービス等を提供していくことが、郵便局の活性化につながっていくとともに、地域の経済社会、国民利用者の利便向上にも貢献することが期待される。

当審議会では、このような認識のもと、これまで、郵便局活性化委員会を中心として、郵便局と地方自治体等とのサービス面での連携、郵便局舎のスペースを用いた連携・共生、社会環境変化の中での郵便局のサービス提供といった視点を念頭におきつつ、日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）や地方自治体、関係団体からヒアリング等を行ってきた。

以上を踏まえ、「郵便局に期待される役割」、「郵便局の利便性向上策の方向性」、「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」について、答申として取りまとめたものである。

今後、この答申を踏まえて、全国各地域において、地域のニーズに合わせて、郵便局ネットワークが更に有効に活用されることにより、日本郵便の企業価値の向上に資するとともに、国民利用者の利便の向上や地域社会の発展に貢献できるよう、国、地方自治体及び日本郵政グループをはじめとした関係者において、必要な取組が進められることを期待する。

第1章 現状と課題

第1節 郵便局において提供されるサービス

1 郵便サービス及び金融サービス

日本郵便は、その業務の運営に当たっては、郵便の役務、簡易な貯蓄、送金及び債権債務の決済の役務並びに簡易に利用できる生命保険の役務を利用者本位の簡便な方法により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（郵政民営化法（平成17年法律第97号）第7条の2第1項、日本郵便株式会社法（平成17年法律第100号）第5条）とされている。

これらの郵便局において提供される役務は、一般的には郵便局におけるユニバーサルサービスと呼ばれている。

郵便のユニバーサルサービスについてみると、日本郵便は、第一種郵便物から第四種郵便物までの内国郵便、万国郵便条約に基づく国際郵便並びに書留、引受時刻証明、配達証明、内容証明及び特別送達の特種取扱を提供することとされている。

金融のユニバーサルサービスについてみると、日本郵便は、関連銀行を所属銀行とする「銀行窓口業務」（銀行代理業）と関連保険会社を所属保険会社等とする「保険窓口業務」（生命保険に係る保険募集及び保険会社の事務の代行）を営むこととされている。

また、上記ユニバーサルサービスに加えて、日本郵便は、郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務を行うことができるとされている。

上記業務の具体的な例としては、ゆうパック（小包）の引受け、国債や投資信託の販売、学資保険の募集、住民票の写しの交付等がある。

このうち、住民票の写しの交付については、「2 地域に根差した取組」において後述するが、「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。以下「法律」という。）に基づき、地方自治体から郵便局へ委託される窓口業務（証明書交付事務）の一つである。

なお、郵便局において提供される郵便サービス及び金融サービス等の詳細は、それぞれ以下のとおりである（図表1-1及び1-2）。

(図表 1 - 1) 郵便局で提供されている郵便サービス等

	主なサービスの種類
郵便サービス	○ 内国郵便 - 第一種郵便物（書状等） - 第二種郵便物（郵便葉書） - 第三種郵便物（定期刊行物（新聞、雑誌）） - 第四種郵便物（点字郵便物、通信教育、学術刊行物等） ○ 国際郵便（書状、小包等） ○ 郵便物の特殊取扱（書留、速達等）
地域住民の利便の増進に資する業務	○ 荷物（ゆうパック等）

(総務省作成)

(図表 1 - 2) 郵便局で提供されている金融サービス一覧

	銀行サービス			保険サービス		
		ゆうちょ銀行	その他の銀行		かんぽ生命保険	その他の保険会社
銀行窓口業務及び保険窓口業務 (ユニバーサルサービス)	①流動性預金の受入れ ②定期性預金の受入れ ③為替取引	・通常貯金 ・定額貯金 ・定期貯金 ・為替 ・払込み ・振替	(未提供)	①生命保険の募集 ②生命保険会社の事務の代行	・終身保険 ・養老保険 ・満期保険金及び生存保険金の支払の請求の受理	(未提供)
地域住民の利便の増進に資する業務	①流動性預金の受入れ ②定期性預金の受入れ ③為替取引 ④金融商品仲介業	・通常貯蓄貯金 ・振替貯金 ・自動積立貯金 ・財形貯金 ・満期一括受取型定期貯金 ・ニュー福祉定期貯金 ・払出し ・国債の販売 ・投資信託の販売	(未提供)	①保険の募集 ②保険会社の事務の代行	・特定養老保険 ・学資保険 ・普通定期保険 ・財形保険 ・災害特約 ・入院特約 ・死亡保険金、年金、契約者配当等の支払の請求の受理 ・保険料の収納 ・貸付金の請求に係る事務	・がん保険 ・医療保険 ・変額年金保険 ・法人(経営者)向け生命保険 ・自動車保険 ・バイク自賠責保険

(総務省作成)

2 地域に根差した取組

郵便局ネットワークの活用にあたっては、その公益性及び地域性を発揮するよう求められており（郵政民営化法第7条の2第2項）、日本郵便では、この趣旨も踏まえつつ、郵便局ネットワークを活用した地域に根差した取組を実施している。

具体的には、郵便局における地方自治体事務の取扱い、郵便局へのキオスク端末の設置、郵便局のみまもりサービス等を実施している。

（1）郵便局における地方自治体事務の取扱い

郵便局においては、法律に基づき、地方自治体が発行する証明書交付（戸籍の謄抄本、納税証明書、住民票の写し、戸籍の附票の写し及び印鑑登録証明書の5つ）の窓口業務を受託しており、平成30年3月末現在においては、168市区町村、600の郵便局の窓口において、各証明書の交付が行われている。（図表1－3）

また、このような公的な証明書の交付のほか、バス回数券、ゴミ処理券等の販売や公的施設の利用申込みの取次ぎ等も行われている。

なお、地方自治体の窓口業務の民間事業者への委託に関しては、「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」（平成27年6月4日内閣府公共サービス改革推進室）により、上記5つの証明書交付の窓口業務を含む地方自治体の25の窓口業務について、地方自治体が民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間事業者への委託を実施する際の留意事項（市町村の適切な管理（民間事業者が業務を実施するところに市町村職員が常駐する等）、個人情報の保護等）が示されている。

（図表1－3） 郵便局における地方自治体事務の取扱い（平成30年3月末時点）

サービスメニュー	市区町村	郵便局
証明書交付事務	168	600
① 戸籍・除籍の謄本、抄本、記載事項証明書等	145	554
② （地方税の）納税証明書	119	493
③ 住民票の写し及び住民票記載事項証明書	167	597
④ 戸籍の附票の写し	124	470
⑤ 印鑑登録証明書 ※証明書登載の者・本人の請求に係るものに限る	167	599

（総務省作成）

さらには、郵便局においては、地方自治体と各種協定を締結し、配達業務中に不法投棄や高齢者等の異変等を発見した場合には、地方自治体に対して情報提供を行う等の活動も行われている。

（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、平成 28 年 12 月に「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」が取りまとめられたが、その中で、日本郵便の地域貢献の一環として、郵便局におけるキオスク端末（※）の設置を推進（市区町村への設置スペース等の無償提供、日本郵便による試行設置）することとされた。

これを受け、日本郵便による試行設置として、14 の郵便局にキオスク端末を設置し、平成 29 年 10 月より各種証明書等の交付・コピーサービスを開始している。

※タッチパネル等の簡単な操作方法によって、不特定多数の利用者が必要な情報にアクセスすることや、各種サービスを利用することができる端末装置。マイナンバーカードを利用した本人認証により、当該端末から、利用者が上記（１）の地方自治体の証明書の交付を直接受けることができる。

（３）郵便局の見守りサービスの全国展開

日本郵便においては、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、その結果を家族や地方自治体へお知らせする「みまもり訪問サービス」、毎日、オートコールにより、利用者のその日の体調を確認の上、その結果を利用者の家族や地方自治体へお知らせする「みまもりでんわサービス」、これらのサービスのオプションサービスとして、利用者等からの要請により警備会社が駆けつける「駆けつけサービス」を、「郵便局のみまもりサービス」として平成 29 年 10 月から本格的に全国展開している。

３ 日本郵便の収支状況

日本郵便の平成 29 年度連結決算については、経常収益 3 兆 8,874 億円、経常利益 854 億円、当期純利益 584 億円となっている。

このうち、郵便・物流事業については、平成 29 年度決算では営業収益 2 兆 225 億円（前期比 925 億円増）、営業利益 419 億円（前期比 298 億円増）であり、事業全体の営業収益は平成 25 年度から現在までおおむね増加傾向である。他方、営業利益については、平成 26 年度を除き黒字を確保し続けているものの、収益規模と比して利益規模は小さい。（図表 1－4）

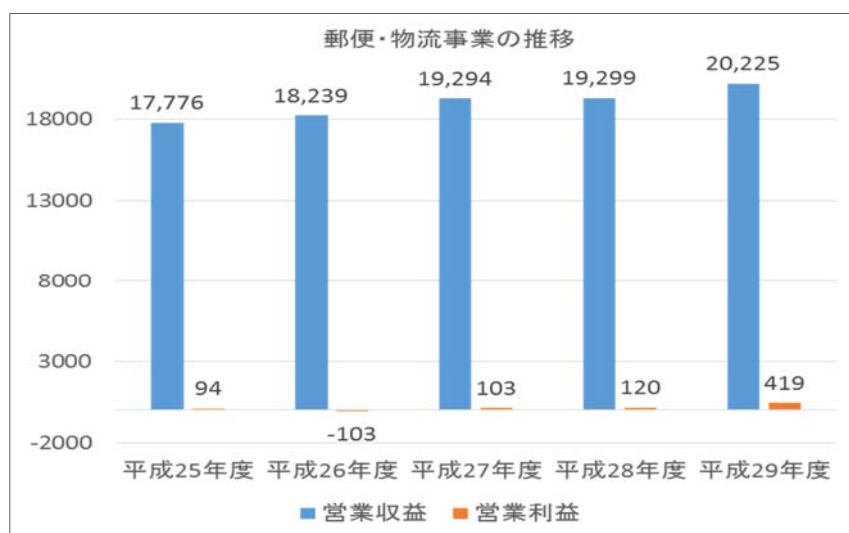
また、金融窓口事業については、平成 29 年度決算では営業収益 1 兆 3,587 億円（前期比 276 億円減）、営業利益 397 億円（前期比 235 億円減）となっており、営業収益・営業利益とも平成 25 年度から堅調な推移を保っているが、郵便・物流業務と同様に、収益規模と比して利益規模は小さい。また、同事業の中には、郵便・貯金・保険の窓口業務のほか、物販事業、不動産事業、提携金融事業等の新規業務が含まれており、その収益規模は年々拡大傾向にあるものの、金融窓口事業の営業収益に占める割合は現状で約 15%程度にとどまっている（平成 29 年度の新規業務の営業収益：2,085 億円）。（図表 1－5）

このように、日本郵便においては、依然として郵政 3 事業（郵便・貯金・保険）が経

営の柱となっていると考えられる。

しかしながら、郵便事業については、ＩＣＴの普及等により郵便物数の減少が続く一方（図表１－６）、労働力不足が深刻な状況となっており、特に内国郵便の営業利益は近年赤字となる場合もある等（図表１－７）、日本郵便を取り巻く環境は厳しいものとなっている。

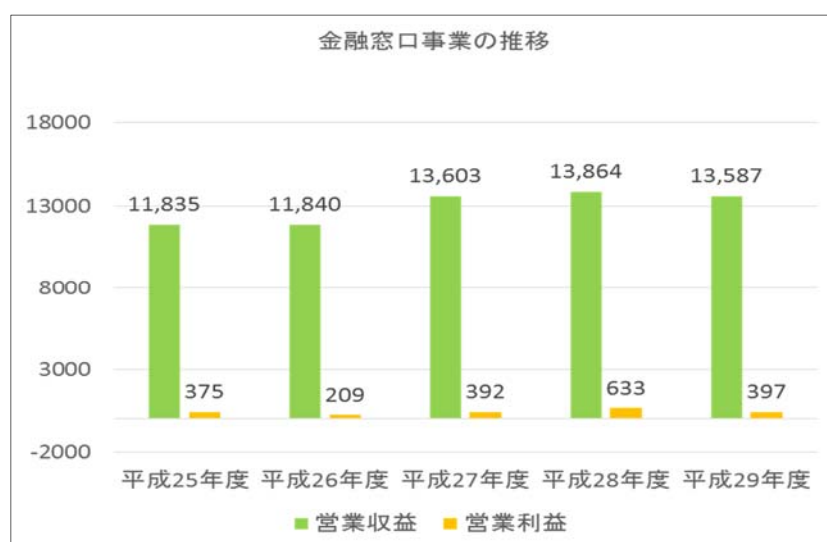
（図表１－４）日本郵便の郵便・物流事業の収支状況（単位：億円）



（注）営業外収益・営業外費用に含まれていた郵便局等の賃貸取引について平成28年度より営業収益・営業原価並びに販売費及び一般管理費に含めて表示する方法に変更したため、平成27年度以降は表示方法の変更に伴う組み替え後の数値を記載。

（「日本郵政グループディスクロージャー誌」及び日本郵政グループ平成29年度決算資料から総務省作成）

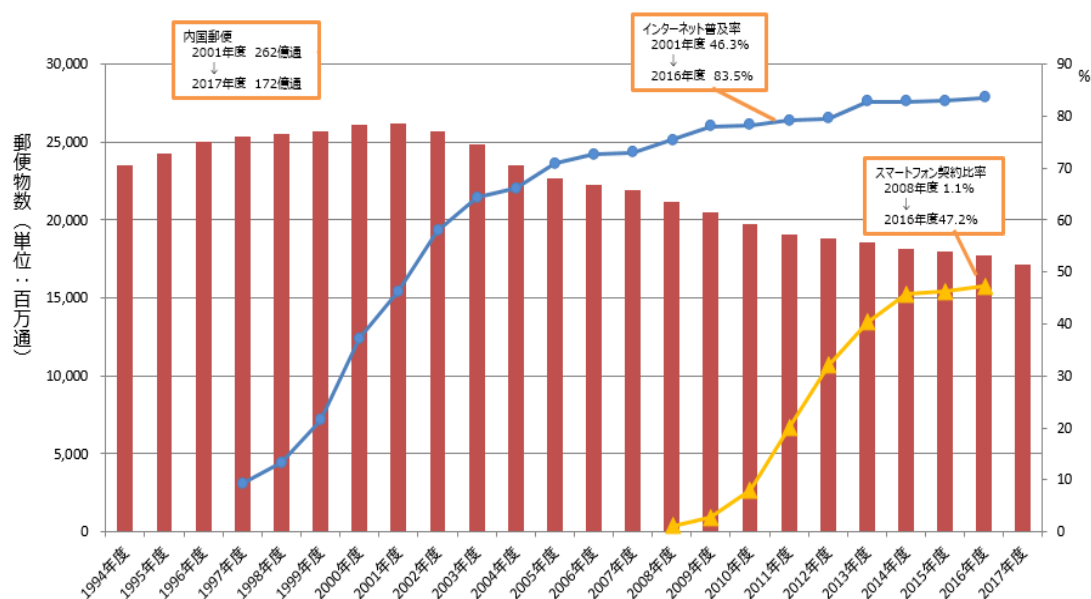
（図表１－５）日本郵便の金融窓口事業の収支状況（単位：億円）



（注）営業外収益・営業外費用に含まれていた郵便局等の賃貸取引について平成28年度より営業収益・営業原価並びに販売費及び一般管理費に含めて表示する方法に変更したため、平成27年度以降は表示方法の変更に伴う組み替え後の数値を記載。

（「日本郵政グループディスクロージャー誌」及び日本郵政グループ平成29年度決算資料から総務省作成）

(図表 1－6) 郵便物数の状況



(出典：郵便局活性化委員会第7回 日本郵便株式会社説明資料)

(図表 1－7) 郵便事業の収支の推移

単位: 億円

区 分		2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
郵便	便 物	営業収益	12,998	13,174	13,552	13,424
		営業費用	12,624	13,058	13,429	13,295
		営業利益	374	115	123	128
	内 国 郵 便 物	営業収益	12,195	12,261	12,475	12,449
		営業費用	11,979	12,268	12,469	12,463
		営業利益	217	△7	6	△15
	第 一 種 郵 便 物	営業収益	6,473	6,597	6,678	6,826
		営業費用	6,200	6,474	6,559	6,700
		営業利益	273	123	119	126
	第 二 種 郵 便 物	営業収益	3,855	3,761	3,677	3,679
		営業費用	3,895	3,976	3,971	3,978
		営業利益	△39	△215	△294	△298
	第 三 種 郵 便 物	営業収益	111	105	99	94
		営業費用	174	170	166	159
		営業利益	△63	△66	△67	△65
	第 四 種 郵 便 物	営業収益	8	7	7	7
		営業費用	20	20	18	18
		営業利益	△12	△13	△11	△12
	特 殊 取 扱	営業収益	1,748	1,791	2,013	1,843
		営業費用	1,690	1,628	1,755	1,608
		営業利益	59	162	258	235
	国 際 郵 便 物	営業収益	803	913	1,078	975
		営業費用	645	790	960	832
		営業利益	157	122	117	143

(出典：郵便局活性化委員会第7回 日本郵便株式会社説明資料)

第2節 郵便局ネットワーク

1 郵便局数の推移

郵便局については、明治4年の郵便制度創設により、当初は東京・京都・大阪に政府直轄の「郵便役所」のほか、東海道の各宿駅に民間の協力による「郵便取扱所」がそれぞれ設置されたことがその起源となっている。当時の厳しい財政事情の下で、地方の名望家や資産家に局舎の無償提供を受ける等の協力を得て、全国の郵便局ネットワークは形成されていった。

こうした郵便局は、平成30年3月末時点で、日本郵便の直営郵便局約20,000局と日本郵便が個人等に委託してサービスを提供している簡易郵便局と合わせ、約2万4,000局となっており、平成19年10月1日の郵政民営化時から大きな変化なく推移している。（図表1－8及び図表1－9）

（図表1－8）郵便局数の推移（単位：局）

	H19.3末	H19.10.1 (民営化時)	H20.3末	H21.3末	H22.3末	H23.3末	H24.3末	H24.10.1 (統合時)	H25.3末	H26.3末	H27.3末	H28.3末	H29.3末	H30.3末
計	24,574 (▲57)	24,540	24,540 (▲34)	24,539 (▲1)	24,531 (▲8)	24,529 (▲2)	24,514 (▲15)	24,537	24,525 (11)	24,511 (▲14)	24,470 (▲41)	24,452 (▲18)	24,421 (▲31)	24,395 (▲26)
直営郵便局	20,218 (▲3)	20,241	20,243 (25)	20,246 (3)	20,236 (▲10)	20,233 (▲3)	20,217 (▲16)	20,240	20,227 (10)	20,209 (▲18)	20,187 (▲22)	20,165 (▲22)	20,158 (▲7)	20,154 (▲4)
簡易郵便局	4,356 (▲54)	4,299	4,297 (▲59)	4,293 (▲4)	4,295 (2)	4,296 (1)	4,297 (1)	4,297	4,298 (1)	4,302 (4)	4,283 (▲19)	4,287 (4)	4,263 (▲24)	4,241 (▲22)
うち一時 閉鎖局	307 (85)	417	438 (131)	354 (▲84)	242 (▲112)	255 (13)	228 (▲27)	240	232 (4)	221 (▲11)	218 (▲3)	258 (40)	285 (27)	294 (9)

- 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。

（総務省作成）

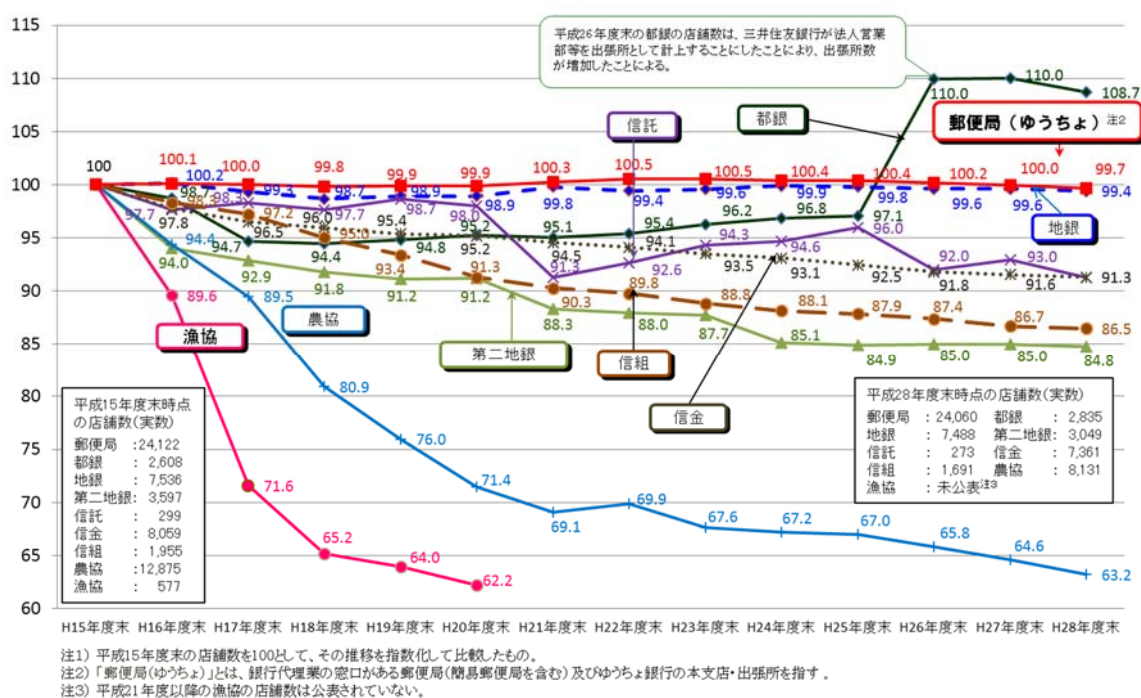
（図表1－9）営業中の郵便局数の推移（単位：局）

		郵便局株式会社						日本郵便株式会社						
		2007.10.1	2007年度末	2008年度末	2009年度末	2010年度末	2011年度末	2012.10.1	2012年度末	2013年度末	2014年度末	2015年度末	2016年度末	2017年度末
営業中	直営郵便局	20,234	20,234	20,237	20,227	20,096	20,153	20,176	20,164	20,143	20,117	20,097	20,091	20,086
	簡易郵便局	3,882	3,859	3,939	4,053	4,041	4,069	4,057	4,066	4,081	4,065	4,029	3,978	3,947
	小計	24,116	24,093	24,176	24,280	24,137	24,222	24,233	24,230	24,224	24,182	24,126	24,069	24,033
一時閉鎖中	直営郵便局	7	9	9	9	137 (内129は廃止)	64 (内53は廃止)	64 (内52は廃止)	63 (内49は廃止)	66 (内47は廃止)	70 (内46は廃止)	68 (内44は廃止)	67 (内42は廃止)	68 (内37は廃止)
	簡易郵便局	417	438	354	242	255 (内61は廃止)	228 (内29は廃止)	240 (内26は廃止)	232 (内20は廃止)	221 (内15は廃止)	218 (内14は廃止)	258 (内14は廃止)	285 (内14は廃止)	294 (内13は廃止)
	小計	424	447	363	251	392 (内190は廃止)	292 (内82は廃止)	304 (内78は廃止)	295 (内69は廃止)	287 (内62は廃止)	288 (内60は廃止)	326 (内58は廃止)	352 (内56は廃止)	362 (内50は廃止)
合 計		24,540	24,540	24,539	24,531	24,529	24,514	24,537	24,525	24,511	24,470	24,452	24,421	24,395

（出典：日本郵便株式会社）

また、郵便局と他の預金取扱金融機関の平成 28 年度末の店舗数を比較すると、平成 15 年度末に比べ、郵便局以外の預金取扱金融機関の店舗数は減少しており、特に地方をはじめとして、他の預金取扱金融機関の撤退、店舗数の減少が進む中、郵便局の店舗数は多数で、かつ、堅調に推移しており（図表 1-10）、身近な金融機関として、地方のライフラインとして益々重要となっている。

（図表 1-10）郵便局及び預金取扱金融機関の店舗数の推移



(総務省作成)

郵便局の設置状況に関連して、コンビニエンスストアのような日常生活の中で便利な生活拠点が少ない又は設置されていない地域において、郵便局の存在は特に重要である。例えば、平成 28 年 3 月末時点で、コンビニエンスストアが 1 店舗又は 0 店舗の市区町村（307 市区町村）に設置されている郵便局は 1,197 局であり、平均すると 1 市区町村において複数の郵便局が設置されている状況である。一方、コンビニエンスストアが 1 店舗又は 0 店舗の 307 市区町村のうち、郵便局が 1 局しかない市区町村は 63 市区町村という状況である。このように、コンビニエンスストアが少ない又は設置されていない地域においても、郵便局は地域に根差したネットワークを有し、特に重要な役割を担っていると考えられる。（図表 1-11）

(図表 1-11) コンビニが1店舗又は0店舗の市区町村における郵便局の設置状況

1. コンビニ1店舗または0店舗の市区町村数

コンビニ1店舗の市区町村数	148 市区町村	307 市区町村
コンビニ0店舗の市区町村数	159 市区町村	

【参考】全国のコンビニ数：49,797店舗

2. 上記1の市区町村における郵便局数

コンビニ1店舗の市区町村における郵便局数	559 局	1,197 局
コンビニ0店舗の市区町村における郵便局数	638 局	

【参考】全国の郵便局数：24,452局（直営郵便局：20,165局、簡易郵便局：4,287局）

3. 上記1の市区町村のうち郵便局が1局しかない市区町村数

コンビニ1店舗、郵便局1局の市区町村数	19 市区町村	63 市区町村
コンビニ0店舗、郵便局1局の市区町村数	44 市区町村	

注：日本郵便株式会社法施行規則第4条第1項において、「いずれの市町村（特別区を含む。）においても、一以上の郵便局を設置しなければならないものとする。」と規定されているため、郵便局が存在しない市区町村は0団体。

※ コンビニ店舗数については、コンビニ等店舗数調査に基づく。コンビニ店舗数、郵便局数ともに平成28年3月末現在のもの。

(総務省作成)

2 郵便局ネットワークの状況

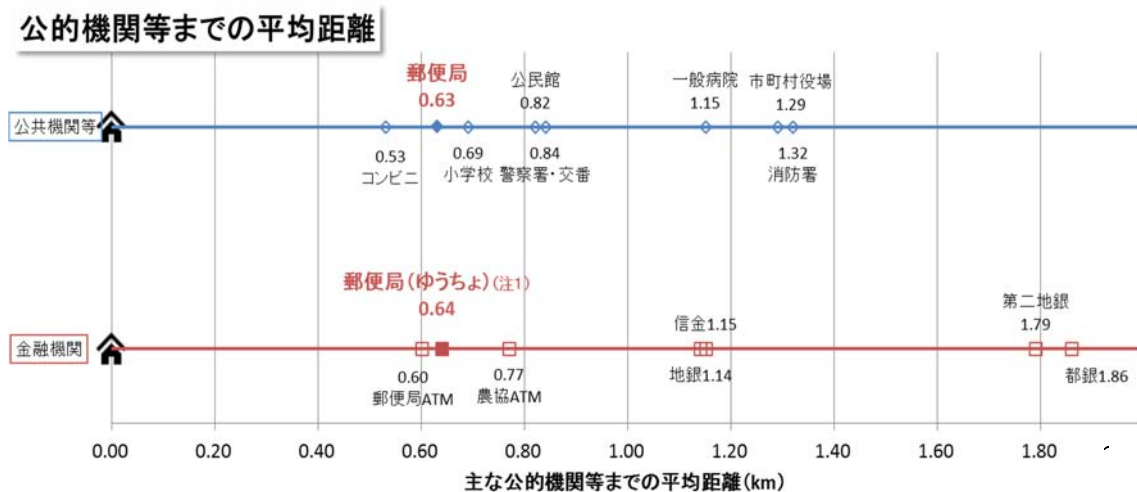
全国津々浦々に張り巡らされた約2万4,000局の郵便局ネットワークにより、あまねく全国において郵便・貯金・保険のユニバーサルサービスが提供されており、郵便局は最も身近な窓口機関の一つとして長く親しまれている。

また、郵便局を含む主な公的機関への平均距離をみると、郵便局への平均距離は630mであり、小学校への平均距離（690m）よりも短いため、郵便局は最も身近な公的機関とみることができる。（図表1-12）

※ 主な公的機関までの平均距離

小学校:690m 警察署・交番:840m 国内銀行:860m 市町村役場:1.29km

（図表1-12）郵便局と主な公的機関との平均距離の比較



注1:「郵便局（ゆうちょ）」とは、銀行代理業の窓口がある郵便局（簡易郵便局を含む）及びゆうちょ銀行の本支店・出張所を指す。

注2:各機関までの平均距離は、各機関の圏内（日本の可住地面積（総面積－（林野面積＋主要湖沼面積））÷該当機関の設置数）を円と仮定し、その半径の1/2として算定した全国平均値。

（出典：社会生活統計指標2017（総務省統計局）、国土数値情報（国交省）、国税ウェブサイト、日本年金機構ウェブサイト、平成28年度決算全国銀行財務諸表分析（全銀協）、ゆうちょ銀行ディスクロージャー2017、総合農協統計表（農水省）等）

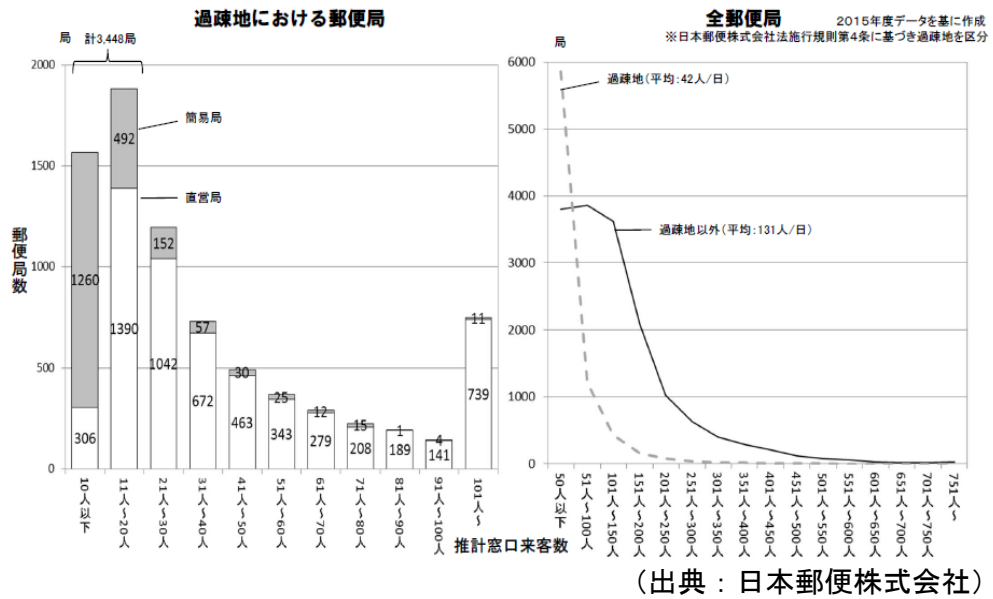
3 郵便局の利用状況

郵便局の平均窓口来客数（推計）は、過疎地の郵便局では1日あたり42人であり、過疎地以外の郵便局では、1日あたり131人である。（図表1-13）

また、過疎地の郵便局約7,800局のうち約半数においては、1日あたりの平均窓口来客数は20人以下となっている。

なお、一日の平均窓口来客数が10人以下となっている郵便局1,566局のうち、簡易局は1,260局と約8割を占めており、今後、人口減少が進む中で、過疎地の郵便局の窓口来客数はさらに減少していくものと考えられる。

(図表 1-13) 郵便局の来客状況



第3節 社会環境の変化

1 少子高齢化・人口減少の本格化

我が国の総人口は、2016年10月1日現在で1億2,693万人であり、長期の人口減少過程に入っている。今後も減少傾向が続き、2053年には1億人を割って9,924万人となると推測されている。

一方で、死亡率の低下に伴う高齢者層の人口増加等により、75歳以上の人口は増加傾向にあり、2018年には65～74歳の人口を上回り、その後も2054年まで増加が続き、高齢者人口（65歳以上）も、2040年頃に約3,920万人になり、ピークを迎えると推測されている。（図表1-14）

また、平成29年版高齢社会白書によると、今後、少子化の進行等に伴い高齢化率は全ての都道府県で上昇し、我が国の高齢化は大都市圏を含めて全国的に広がると推測されている。（図表1-15）

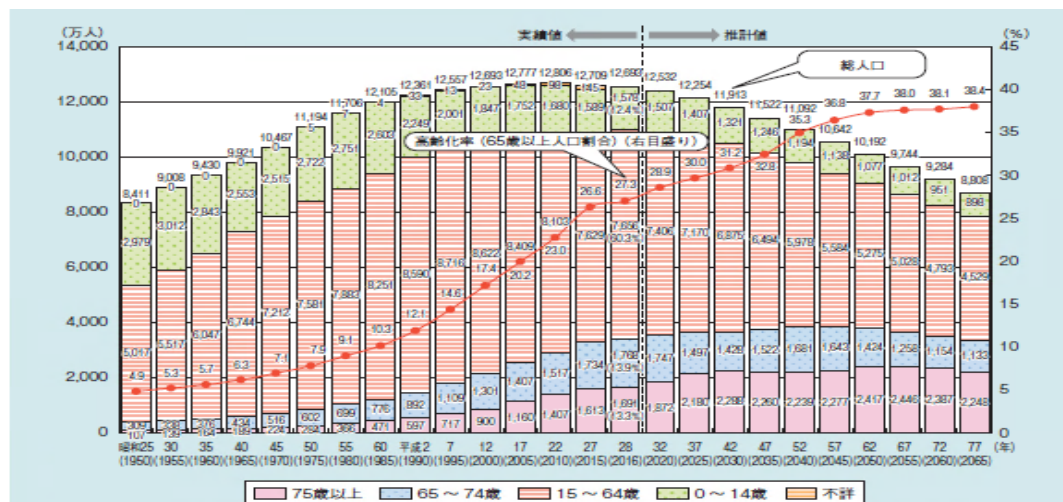
同白書によると、65歳以上の高齢者の子供との同居率は、1980年には約70%であったものが2015年には39.0%になっており、子供との同居の割合は大幅に減少している。特に、65歳以上の一人暮らしの高齢者（独居高齢者）の増加は男女ともに顕著であり、高齢者人口に占めるその割合は、1980年には男性4.3%、女性11.2%であったが、2015年には男性13.3%、女性21.1%と、各々増加している。また、2035年には、独居高齢者は約760万人となり、高齢者人口に占めるその割合は男性16.3%、女性23.4%まで増加すると推測されている。（図表1-16）

さらに、住民の高齢化、地元の小売事業の廃業等により、高齢者を中心に食料品の購入に困難を感じる消費者が近年増加している。生鮮食料品販売店舗へのアクセスが困難であると想定される人口（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））は、2010年の382万人から、2025年には598万人に増加（56.4%増）

すると推計されている。同様に、食料品スーパー等へのアクセスが困難であると想定される人口についても、2010年の644万人から2025年には814万人に増加（26.4%増）すると推測されている。（図表1-17）

このように、急速な人口減少は地域の経済活動及び生活基盤の減退につながることから、全国あまねく設置されている郵便局に対して、ライフラインとして様々なサービス展開が望まれることも考えられる。また、先述したとおり、郵便局においても見守りサービスを実施しているが、今後とも増加する独居高齢者に対する見守りサービスのほか、生活サービスの提供等の必要性が更に高まることが見込まれる。

（図表1-14）高齢化の推移と将来推計



2015年までは総務省「国勢調査」、2016年は総務省「人口推計」（平成28年10月1日確定値）、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」（出生中位・死亡中位推計）

（出典：内閣府「平成29年版高齢社会白書」）

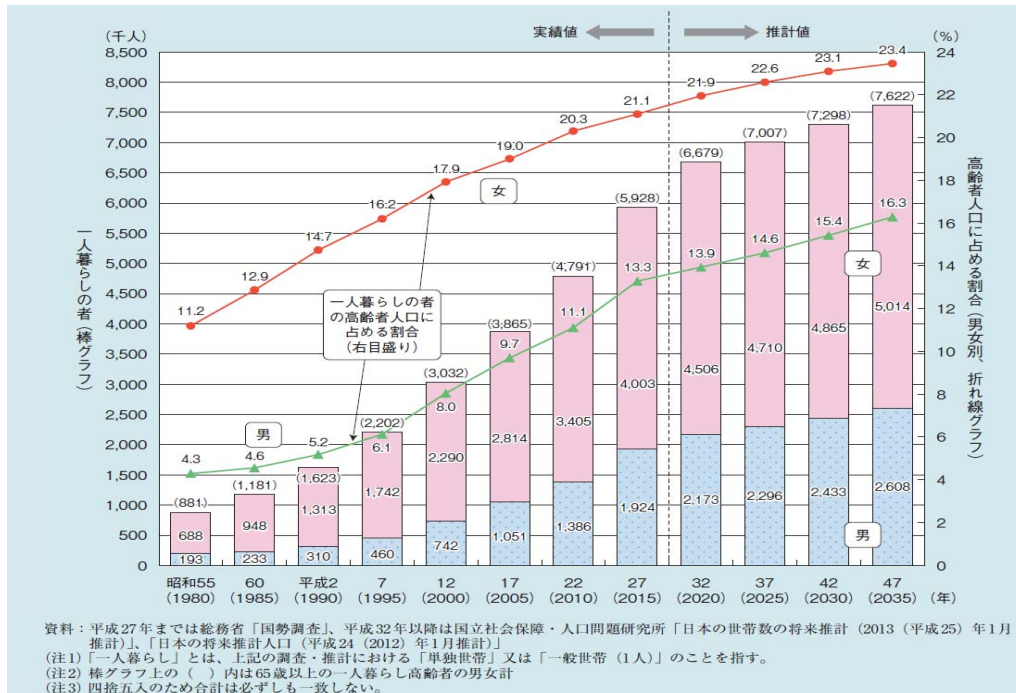
（図表1-15）都道府県別高齢化率の推移

	平成27年 (2015)			平成52年 (2040)	
	総人口(千人)	65歳以上 人口(千人)	高齢化率(%)	高齢化率(%)	高齢化率の伸び (ポイント)
北海道	5,382	1,558	29.1	40.7	11.6
青森県	1,308	391	30.1	41.5	11.4
岩手県	1,290	367	30.4	39.7	9.3
宮城県	2,334	588	25.7	36.2	10.5
秋田県	1,023	343	33.8	43.8	10.0
山形県	1,124	344	30.8	39.3	8.5
福島県	1,914	542	28.7	39.3	10.6
茨城県	2,917	772	26.8	36.4	9.6
栃木県	1,974	508	25.9	36.3	10.4
群馬県	1,973	540	27.6	36.6	9.0
埼玉県	7,267	1,789	24.8	34.9	10.1
千葉県	6,223	1,584	25.9	36.5	10.6
東京都	13,515	3,006	22.7	33.5	10.8
神奈川県	9,126	2,158	23.9	35.0	11.1
新潟県	2,304	685	29.9	38.7	8.8
富山県	1,066	323	30.5	38.4	7.9
石川県	1,154	317	27.9	36.0	8.1
福井県	787	222	28.6	37.5	8.9
山梨県	835	235	28.4	38.8	10.4
長野県	2,099	626	30.1	38.4	8.3
岐阜県	2,032	568	28.1	36.2	8.1
静岡県	3,700	1,021	27.8	37.0	9.2
愛知県	7,483	1,761	23.8	32.4	8.6
三重県	1,816	501	27.9	36.0	8.1
滋賀県	1,413	338	24.2	32.8	8.6
京都府	2,610	703	27.5	36.4	8.9
大阪府	8,839	2,278	26.1	36.0	9.9
兵庫県	5,535	1,482	27.1	36.4	8.3
奈良県	1,364	389	28.7	38.1	9.4
和歌山県	964	296	30.9	39.9	9.0
鳥取県	573	169	29.7	38.2	8.5
島根県	694	223	32.5	39.1	6.6
岡山県	1,922	541	28.7	34.8	6.1
広島県	2,844	774	27.5	36.1	8.6
山口県	1,405	448	32.1	38.3	6.2
徳島県	756	231	31.0	40.2	9.2
香川県	976	286	29.9	37.9	8.0
愛媛県	1,385	417	30.6	38.7	8.1
高知県	728	237	32.8	40.9	8.1
福岡県	5,102	1,305	25.9	35.3	9.4
佐賀県	833	229	27.7	35.5	7.8
長崎県	1,377	405	29.6	39.3	9.7
熊本県	1,786	511	28.8	36.4	7.6
大分県	1,166	352	30.4	36.7	6.3
宮崎県	1,104	323	29.5	37.0	7.5
鹿児島県	1,648	480	29.4	37.5	8.1
沖縄県	1,434	278	19.6	30.3	10.7

資料：平成27年は総務省「国勢調査」、平成52年は国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口（平成25年3月推計）」

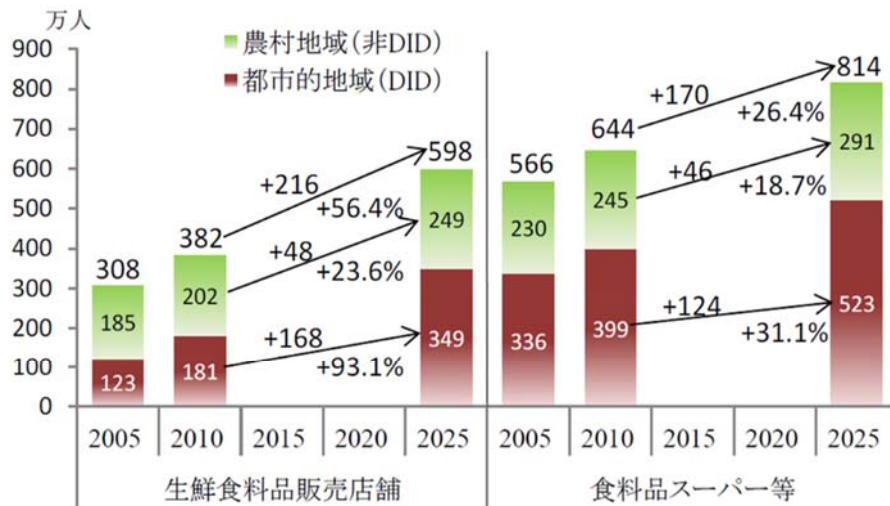
（出典：内閣府「平成29年版高齢社会白書」）

(図表 1-16) 65 歳以上の一人暮らし高齢者の動向



(出典：内閣府「平成 29 年版高齢社会白書」)

(図表 1-17) 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)

- 注) 1. 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。
2. 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

(出典：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))

2 ICTの進展

我が国においては、光ファイバ網や携帯電話網等のICTインフラの整備により、パソコン、スマートフォン等を使用したインターネット利用者数は、2016年で約1億人、人口普及率は83.5%となっており、仕事や日常生活においてICTが浸透している。(図表1-18)

また、「未来投資戦略2017」(平成29年6月7日閣議決定)においても、「第4次産業革命」として、IoT、ビッグデータ、人工知能(AI)、ロボット、シェアリングエコノミー等のイノベーションを、あらゆる産業や社会生活に取り入れる必要があるとしている。

移動通信システムについては、1980年代に第1世代が登場した後、1990年に第2世代、2000年に第3世代、2010年に第4世代につながるLTE方式が導入される等、10年ごとに進化しており、最大通信速度は30年間で約10,000倍に高速化している。2020年には、次世代の移動通信システムである「第5世代移動通信システム(5G)」の実現が期待されており、IoT社会を支える基盤の役割を果たすことが見込まれている。(図表1-19)

あらゆる「モノ」がインターネットにつながる、いわゆるIoTについては、その市場規模こそ大きくはないものの、市場成長率は30%を超えるものがある等、総じて高い傾向にある。また、IoTデバイス数は、スマートフォンの出荷台数の伸びが鈍化傾向にあるのとは対照的に急増しており、2020年時点で300億個に達する見込みである。(図表1-20)

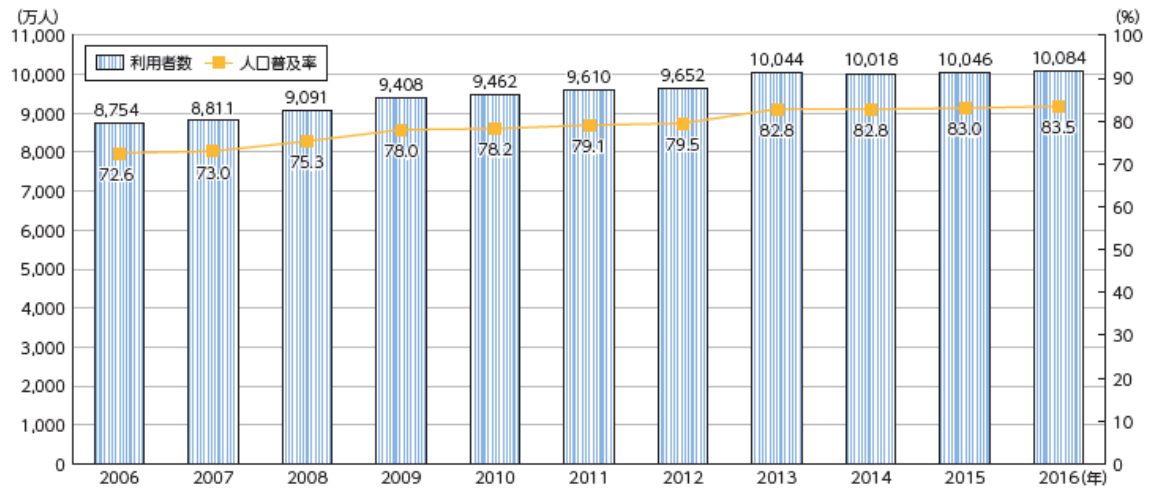
また、諸外国をはじめ民間企業においては、ネットワークとつながったロボットを活用し、物流分野等で「自動化」や「無人化」を実現し、少ない労働投入量で高い生産性を生み出す取組が見られるようになってきている。世界の産業用ロボット市場は、2016年で114億ドルとなっており、その中で日本のシェアは増加傾向にある。

(図表1-21)

AIについては、今後、人口減少が進み、人手不足が深刻化する中で、労働生産性を向上させるために導入が進んでいくものと見込まれ、AIの活用により「業務効率・生産性の向上」、「省力化・無人化」、「不足している労働力の補完」といったことが期待されている。(図表1-22)

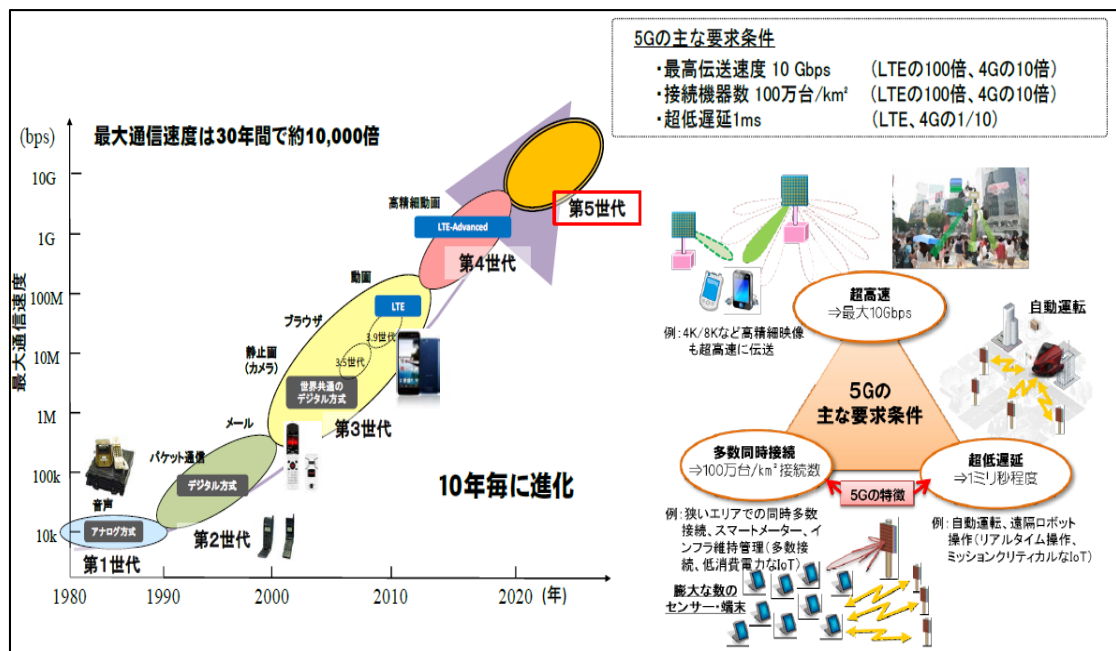
このようにICTが急速に普及していく中で、郵便局においては、ICTを活用することで、業務の効率化だけでなく、地域の課題解決に資する新たなビジネスを創出、拡大することができる可能性が広がってきていると言える。

(図表 1-18) インターネットの利用者数及び人口普及率の推移



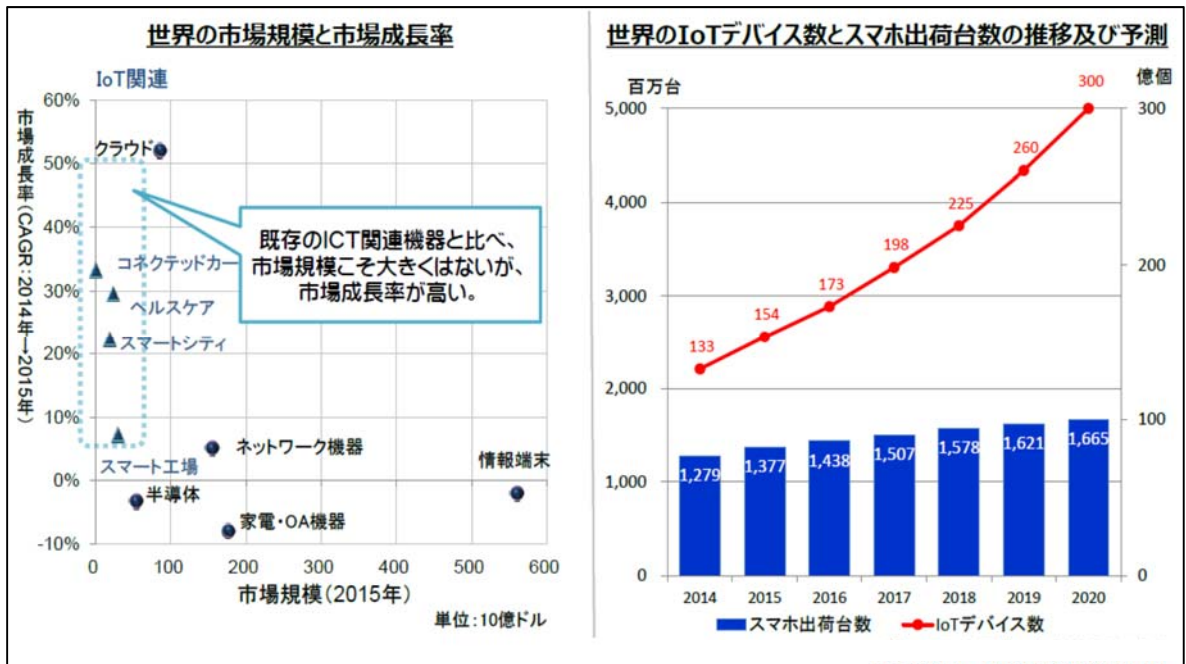
(出典：総務省「平成 29 年版情報通信白書」)

(図表 1-19) 移動通信システムの進化 (第 1 世代～第 5 世代)



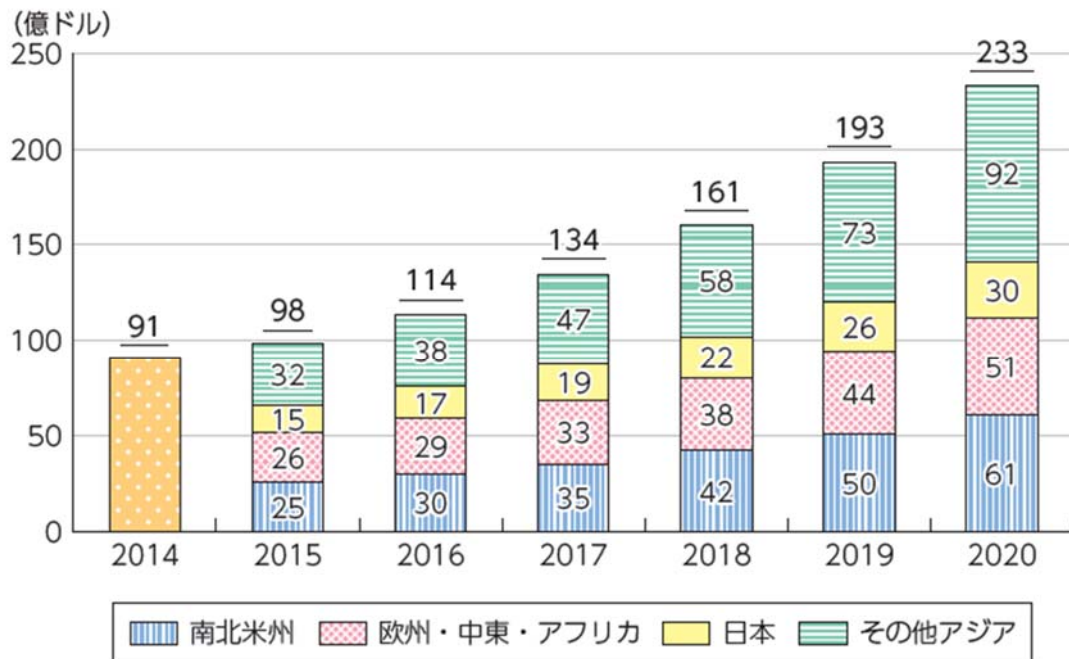
(出典：情報通信審議会技術分科会 新世代モバイル通信システム委員会 (第 6 回) 資料)

(図表 1-20) 情報通信の I o T 化



(出典：総務省「平成 29 年版情報通信白書」)

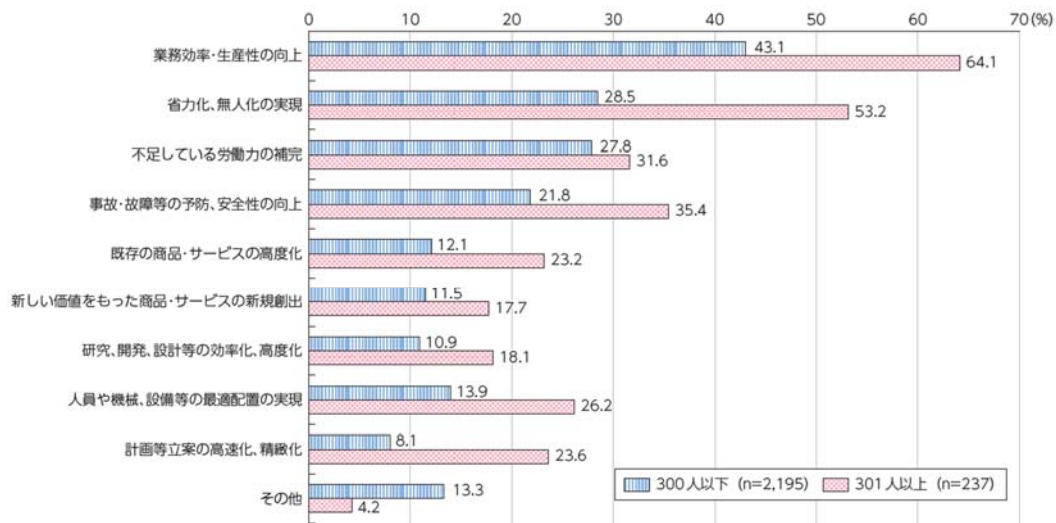
(図表 1-21) 世界の産業用ロボット市場の推移及び予測



※2014の出荷台数地域別内訳データなし

(出典：総務省「平成 29 年版情報通信白書」)

(図表 1-22) 関心のある A I の活用目的



(出典：総務省「平成 29 年版情報通信白書」)

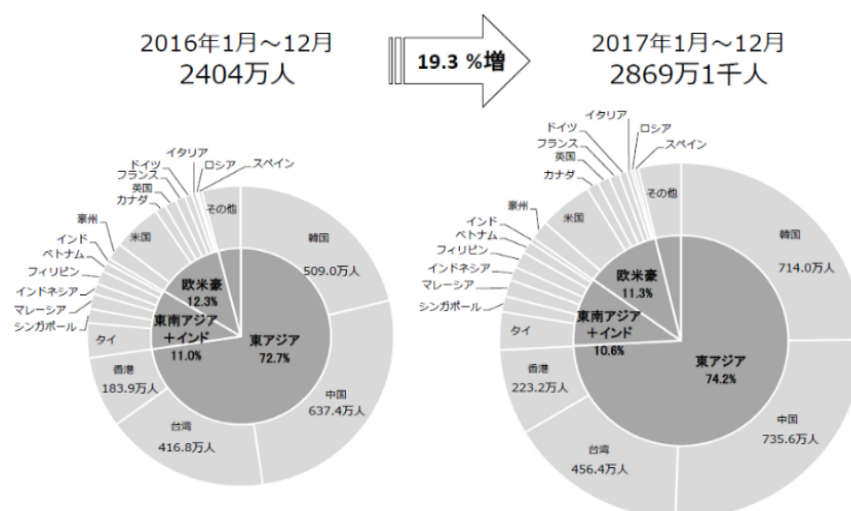
3 国際化の進展

2017 年の訪日外客（訪日外国人）数は前年比 19.3%増の 2,869 万 1,000 人で、日本政府観光局（J N T O）が統計を取り始めた 1964 年以降、最多となった。（図表 1-23）また、市場別では、主要 20 市場全てで過去最高の訪日外客数（訪日外国人）を記録し、韓国（約 714 万人）及び中国（735 万 6,000 人）は全市場で初めて 700 万人台に達したほか、東アジア 4 市場（韓国、中国、台湾及び香港）の合計は前年度比 21.9%増の 2,129 万 2,000 人となり、主要 20 市場の 70%以上を占めた。

また、「平成 29 年末現在における在留外国人数について（確定値）」（平成 30 年 3 月 27 日法務省報道発表資料）によると、平成 29 年末現在における在留外国人数は 256 万 1,848 人となり、前年末に比べ 17 万 9,026 人（7.5%）増加し、過去最高となっている。

国内の各地域において、国内・地域の消費が減退する中で、インバウンドによる需要の取り込みを期待して、観光メニューの開発や観光関連施設における訪日外国人対応の取組が進められている。また、2020 年には東京オリンピック・パラリンピックの開催も予定されており、インバウンド対応が急務となっている。

(図表 1-23) 訪日外客（訪日外国人）数のシェアの比較



(出典：日本政府観光局（J N T O）報道資料（平成 30 年 1 月 16 日）)

第2章 これまでのヒアリングにおける主な意見等

第1節 郵便局活性化委員会における議論

これまで、郵便局活性化委員会において、地方自治体、関係者（日本郵便、利用者関係団体、郵便局関係団体等）からのヒアリングを基に、郵便局の活性化方策について様々な角度から意見交換を行ってきた。ヒアリングでの主な意見等は次節以降のとおりである。

第2節 郵便局と地方自治体の連携内容

地方自治体からは、郵便局と協定を締結し、災害支援協力を含め、様々な協力関係を構築している旨の説明があった。

また、郵便局に証明書交付事務を委託している地方自治体においては、身近な郵便局で証明書を受け取ることができ、住民サービスの向上に寄与しているとの意見もあった。

さらには、郵便局の「みまもりサービス」を行政サービスの一環として提供している事例もみられた。

【主な意見】

- 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。
- 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。
- マイナポータル端末の設置、マイナンバーカードの取得申請支援等をお願いしている。
- 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。

第3節 郵便局の強みについて

郵便局の強みについて、郵便局の店舗（数及び偏りのない配置）や地域内を日々配達する機動力が挙げられるとともに、民営化されても、公共的な側面を有し、安心感がある等の意見があった。

【主な意見】

- 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。
- 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。

- 高齢者の多い中山間地において、郵便は大切な通信手段であるとともに、毎日地域内を回っていることで地域の見守りの役割を果たしている。
- 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。
- 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。
- 郵便局は、ほかの民間企業と比べれば、公共の位置付けが強い印象があり、やはり安心感がある。また、全国各地に設置されていること、全国で業務を行うことが要求されているので、そういったところは一般民間企業と比べると違う。
- 郵便局は地域の皆様から「安全・安心・交流の拠点」としての機能（具体的には、高齢者対策（見守り、買い物サービス等）、過疎地対策（地方創生、行政事務の受託）等）が求められている。

第4節 郵便局に期待する役割・利便性向上策の方向性

郵便局に対しては、自治体窓口事務の実施等の行政サービスの補完、高齢者の見守り等の暮らしの安心・安全のサポート、買物支援等の住民生活のサポート、都市部郵便局での情報発信等まちづくりのサポート等に期待する意見があった。

【主な意見】

<行政サービスの補完>

- 人口減少の中、きめ細かな課題が増えている一方で、市職員の数は減っているが、（行政）サービスを提供しないわけにはいかない。
- 急速な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おり、また、過疎化の進展で、買い物難民の対策、公共交通の確保、移動手段の確保等が課題となっている。
- 郵便局での自治体窓口事務の実施は、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ることで役に立っている。
- 郵便局での市窓口事務は、法律で証明書の発行に限定されており、これをもっと広げることもあるかもしれない。
- （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。
- 高齢者から信頼があり、相談に乗ってくれる郵便局で、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。
- マイナンバーカードについて、申請時と受取時の本人確認が求められているが、（受取り段階で）本人限定受取郵便を活用することで本人確認を認めてもらえれば、郵便局に行くだけで手続きが完結する。
- パスポートは申請と交付で2回出頭が必要であるが、郵便局、本人限定受取郵

便を活用して、1回で済ませられないか。

<暮らしの安心・安全のサポート>

- 配達中の情報を、自治体、警察と共有することによる防犯強化もあり得る。
- 不法投棄や道路損傷等の情報から、もっと進んで、危険な家屋や看板、市内の風景といった情報、市民から通報のあった場所の写真をスマートフォンで撮影して提供してもらえればと思う。
- 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。
- 地域にほとんどお店がなくなり、ガソリンスタンド、農協、支所等もなくなり、郵便局だけが残っていて、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。
- 住民と顔の見える信頼関係があり、遠方の家族も安心できるため、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の導入を考えている。

<住民生活のサポート>

- 地域にほとんどお店がなくなり、ガソリンスタンド、農協、支所等もなくなり、郵便局だけが残っており、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。(再掲)
- 毎日、地域内を回る郵便業務を行っているからこそ、買い物支援の実現の可能性は高い。
- 郵便配達員が御用聞きタブレットを持って、買い物難民対策として、注文を受けた生鮮食料品等をゆうパックで届けることもあるのではないかと。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。
- 農業分野で、高齢の農家は生産した野菜を産直(産地直売所)、道の駅になかなか運び込めないで、郵便局における配送業務の空便等を上手く使いながら、生産した農産物を産直(産地直売所)や道の駅に運べないか。
- (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。
- 重高齢社会を意識したサービスや地域のニーズに合致した商品・サービスの展開として、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、また、外出困難な高齢者には、買い物サービス等の機動力の発揮や移動郵便局等が考えられる。
- 郵便局において学童保育所を行ってほしい。郵便局が地域のコミュニティのハブとなってほしい。

<まちづくりのサポート>

- 郵便局やポストの外観を、まちの景観や地域の特色に合ったものにしてほしい。
- 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。

インターネットでの発信はできるが、目で見て、耳で聞き、手で感じてもらうということで、都市部、首都圏等の郵便局に移住・定住窓口を作ってもらえればよいと思う。

- 将来的には地区センターと郵便局が合築して、そこで買い物、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。
- 観光地周辺の郵便局に観光案内所機能や手荷物預かり機能を担っていただけないかと思う。

<郵便局のサービスの多様化>

- ゆうゆう窓口の開設時間については、地域の実情を踏まえて開設時間の変更をお願いしたい。

<その他>

- 様々なサービスについては、それができる郵便局とできない郵便局があるので、何でも幅広くやれるわけではない。
- 郵便局の社員の中にも年齢が高い世代が多く、まだまだＩＴリテラシーがあるとは言える状況にはない。

第3章 郵便局との連携に関する地方自治体アンケート

第1節 調査の目的及び方法

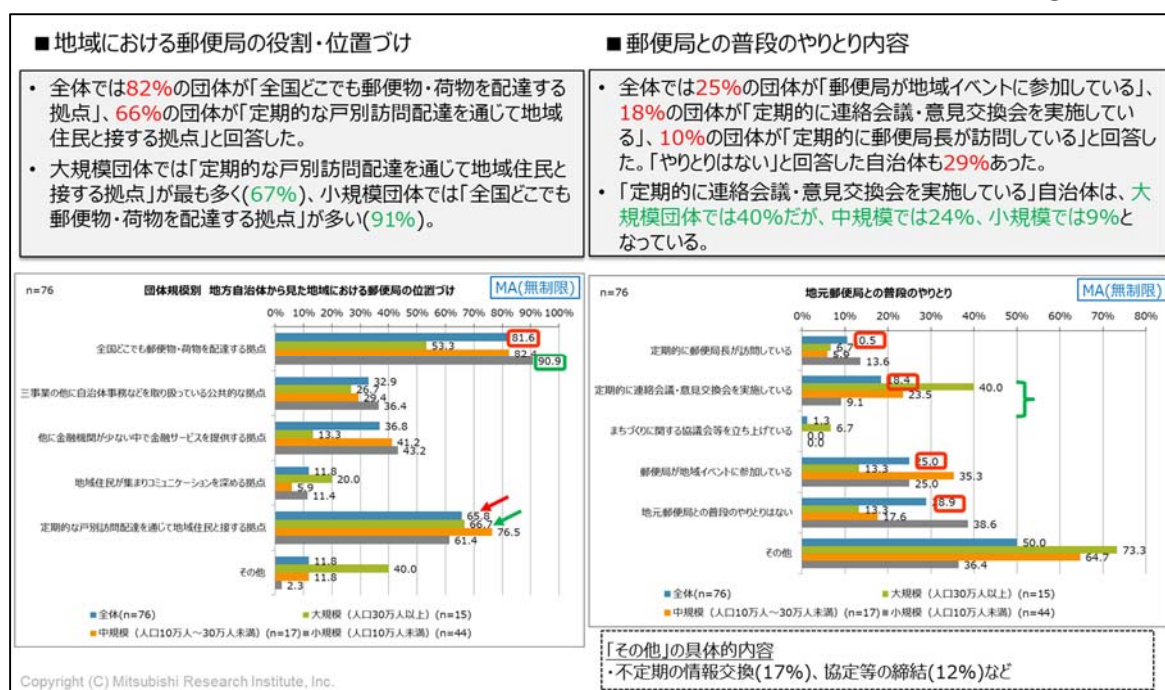
地方自治体において、郵便局との連携について期待すること、その連携に際して課題となっていること等を調査することを目的として、全国の市区町村から、大・中・小の人口規模別に、また、郵便局への窓口事務の委託の有無（委託を中止した場合を含む）別にアンケート対象の市区町村を抽出し、平成30年2月から3月にかけてアンケートを実施した。合計80団体に対してアンケート調査を行い、76団体から回答が得られた。

第2節 調査結果

○ 地方自治体から見た郵便局の役割について

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であること、定期的な個別訪問配達を実施していることで住民接点があること等の回答が多く見られた。（図表3-1）

（図表3-1）地方自治体アンケートの結果（郵便局との連携について（全体①））



（出典：郵便局活性化委員会第4回 株式会社三菱総合研究所説明資料）

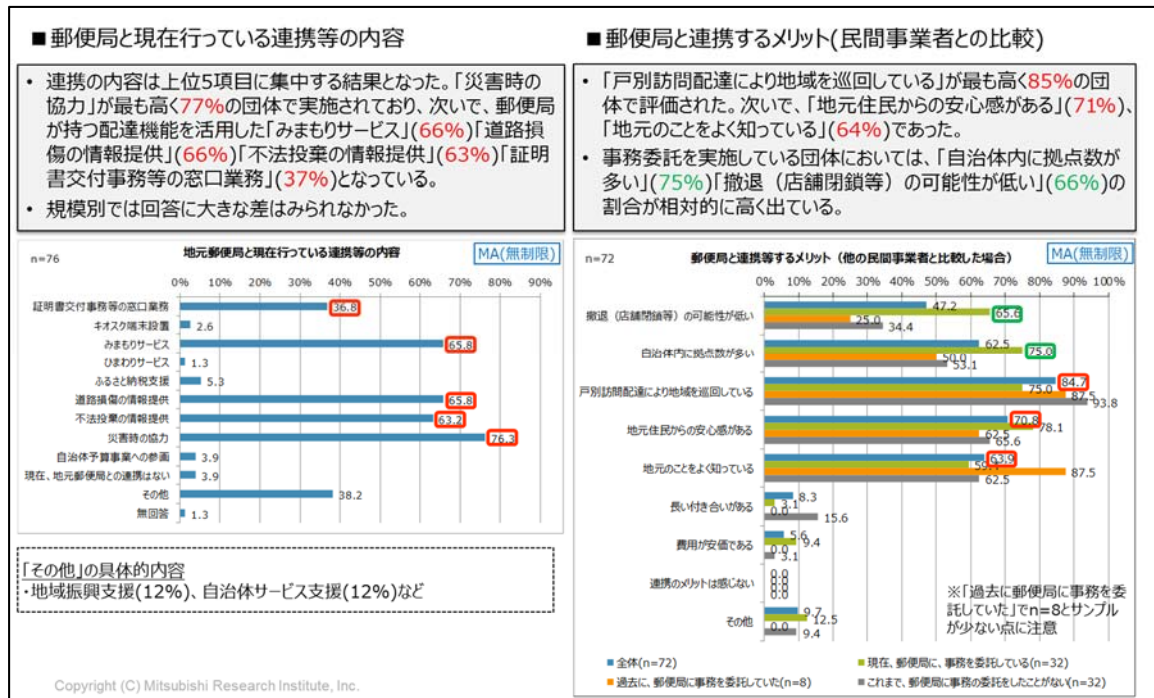
○ 現在行われている地方自治体と郵便局との連携について

現在の郵便局との連携の内容については、災害時の協力が最も多く（回答団体の77%で実施）、次に、みまもりサービス、道路損傷情報の提供、不法投棄情報の提供、窓口業務となっており、この5つの業務で郵便局と連携を実施している傾向が高いことが分かった。

郵便局との連携の背景、理由として、郵便局と民間事業者と比較した場合の優位性については、戸別訪問配達によって地域を巡回している、地元住民から安心感がある、地

元をよく知っているといった回答が多く見られた。(図表3-2)

(図表3-2) 地方自治体アンケートの結果(郵便局との連携について(全体②))

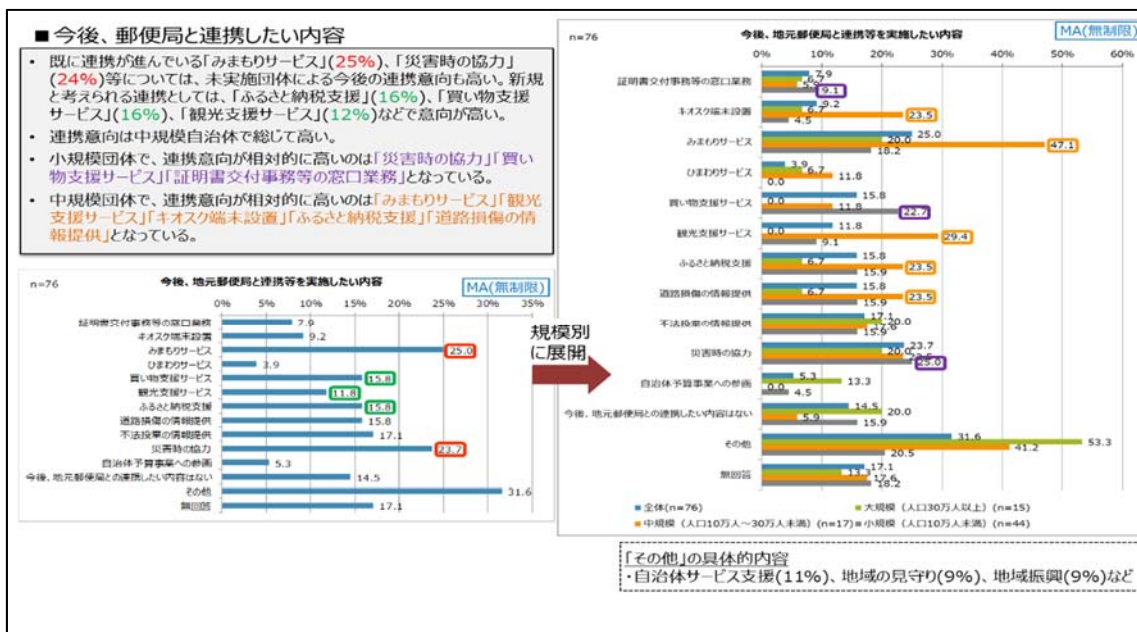


(出典：郵便局活性化委員会第4回 株式会社三菱総合研究所説明資料)

○ 今後希望する郵便局との連携について

今後、郵便局と連携したい内容については、みまもりサービスや災害時の協力が高く、次に、買い物支援、ふるさと納税支援、観光支援等であった。地方自治体の規模別に見ると、中規模自治体が郵便局との連携意向が総じて高くなっている。(図表3-3)

(図表3-3) 地方自治体アンケートの結果(郵便局との連携について(全体③))

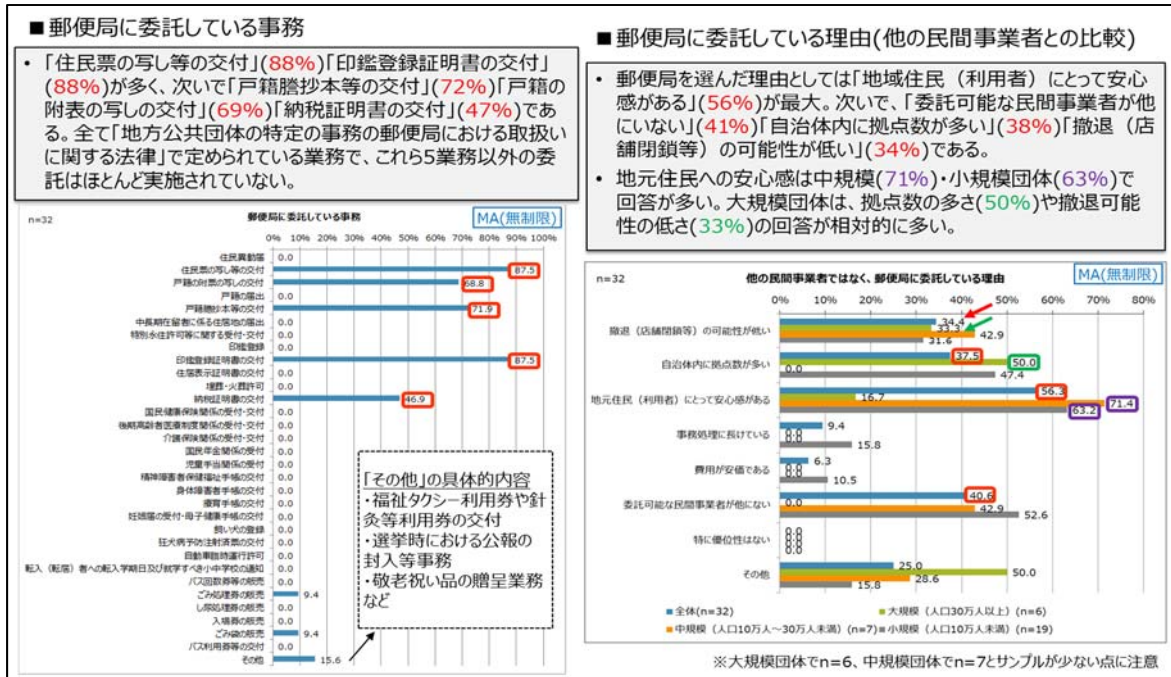


(出典：郵便局活性化委員会第4回 株式会社三菱総合研究所説明資料)

○ 窓口業務の郵便局への委託について

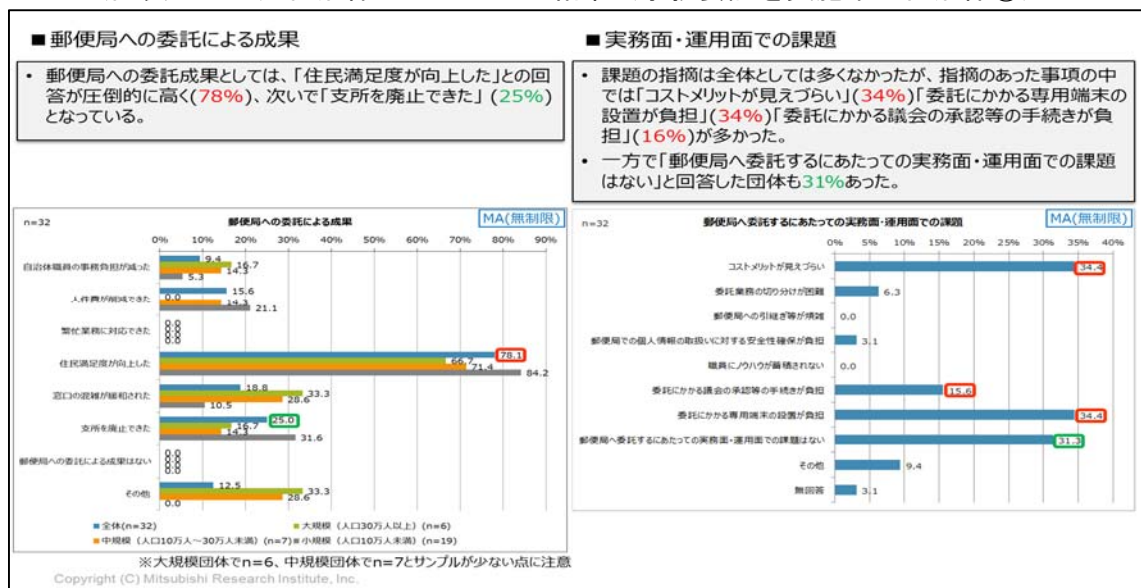
窓口業務の郵便局への委託については、現在委託を実施している団体において、郵便局に委託している業務は、法律に基づく証明書交付の5つの窓口業務に集中しており、郵便局以外の民間事業者に委託している業務は26業務と多岐にわたっていることが分かった。また、委託に当たっての課題については、コストメリットが見えづらい、専用端末の設置が負担といったコスト面に係るものが多かった。（図表3-4及び図表3-5）

（図表3-4）地方自治体アンケートの結果（事務委託を実施中の自治体①）



（出典：郵便局活性化委員会第4回 株式会社三菱総合研究所説明資料）

（図表3-5）自治体アンケートの結果（事務委託を実施中の自治体②）

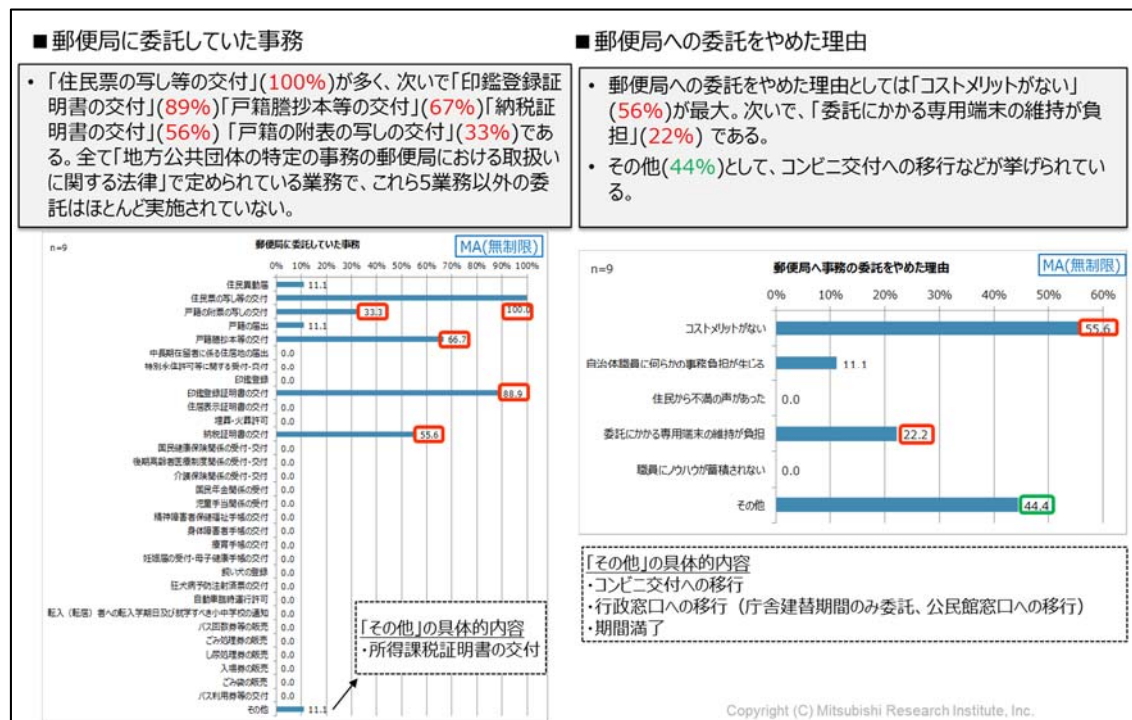


（出典：郵便局活性化委員会第4回 株式会社三菱総合研究所説明資料）

過去に窓口業務を郵便局に委託していたものの中止した団体において、委託を中止した理由は、「コストメリットがない」ことが最も多かった。

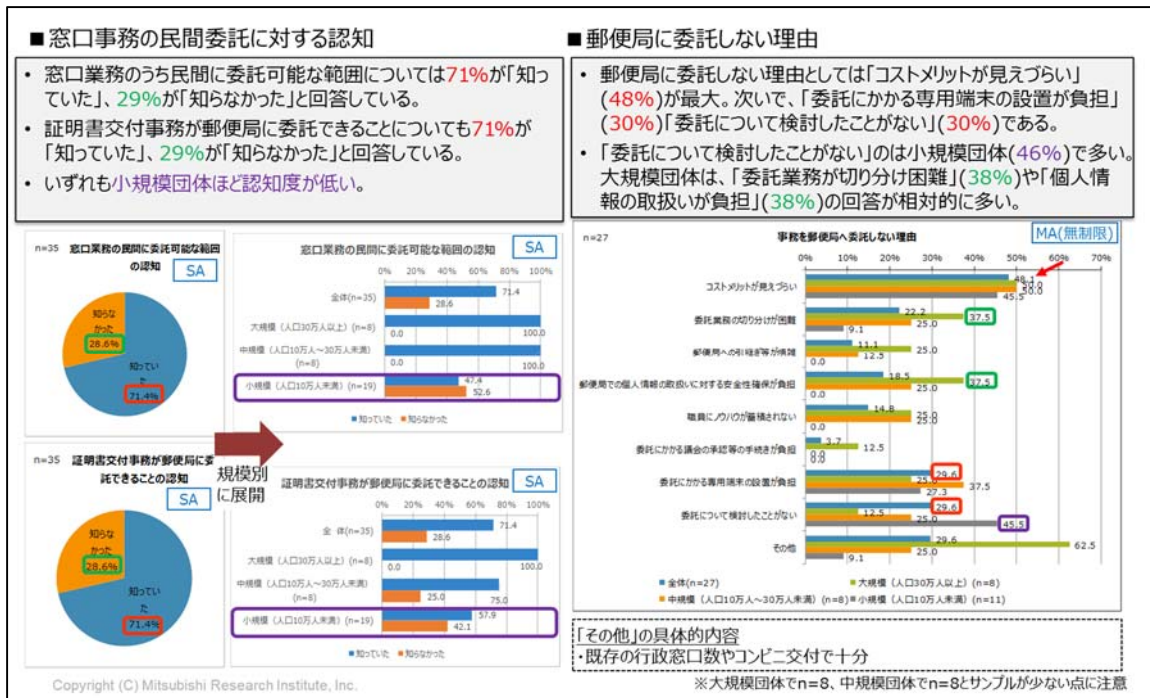
また、窓口業務を郵便局に委託していない団体において、委託しない理由として、「コストメリットが見えづらい」、次いで「専用端末の設置が負担」であることを挙げる団体が多かった。こうしたコスト面以外では、「委託業務の切り分けが困難」であることを挙げる団体が最も多かった。一方で、郵便局以外の民間事業者に委託している業務は30業務となっており、当該民間事業者の優位性として拠点数が多いことを挙げている。（図表3-6～図表3-8）

（図表3-6）地方自治体アンケートの結果（事務委託を中止した自治体）



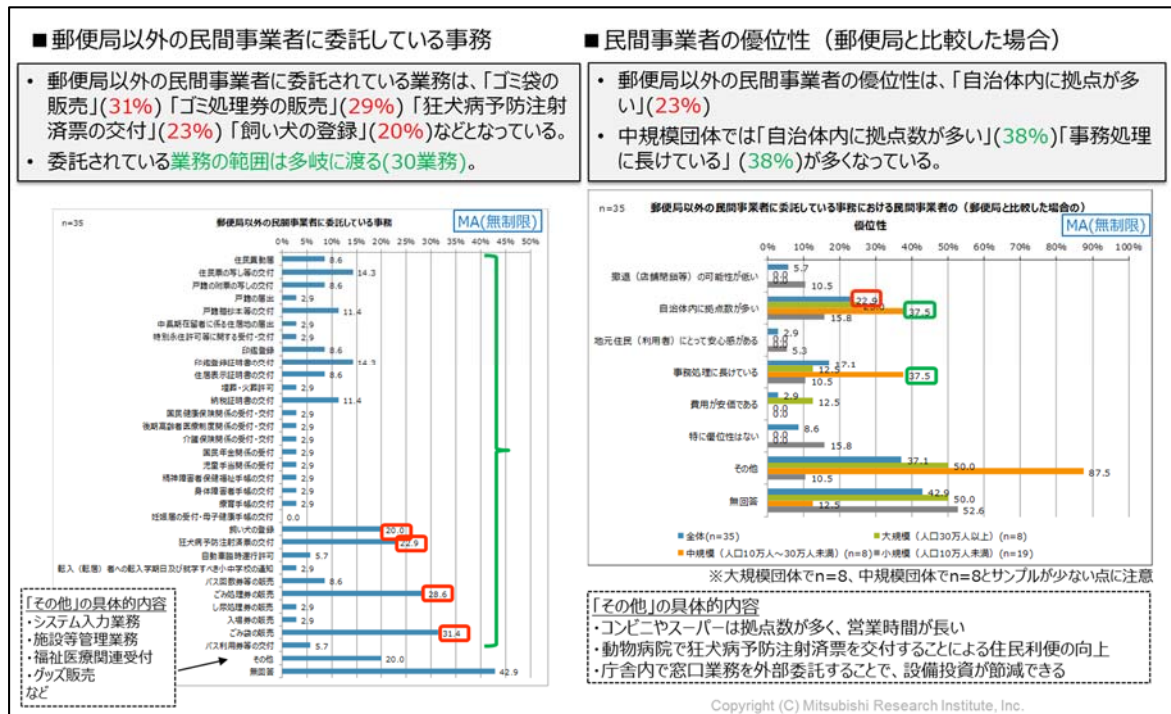
（出典：郵便局活性化委員会第4回 株式会社三菱総合研究所説明資料）

(図表 3-7) 地方自治体アンケートの結果 (事務委託を未実施の自治体①)



(出典：郵便局活性化委員会第4回 株式会社三菱総合研究所説明資料)

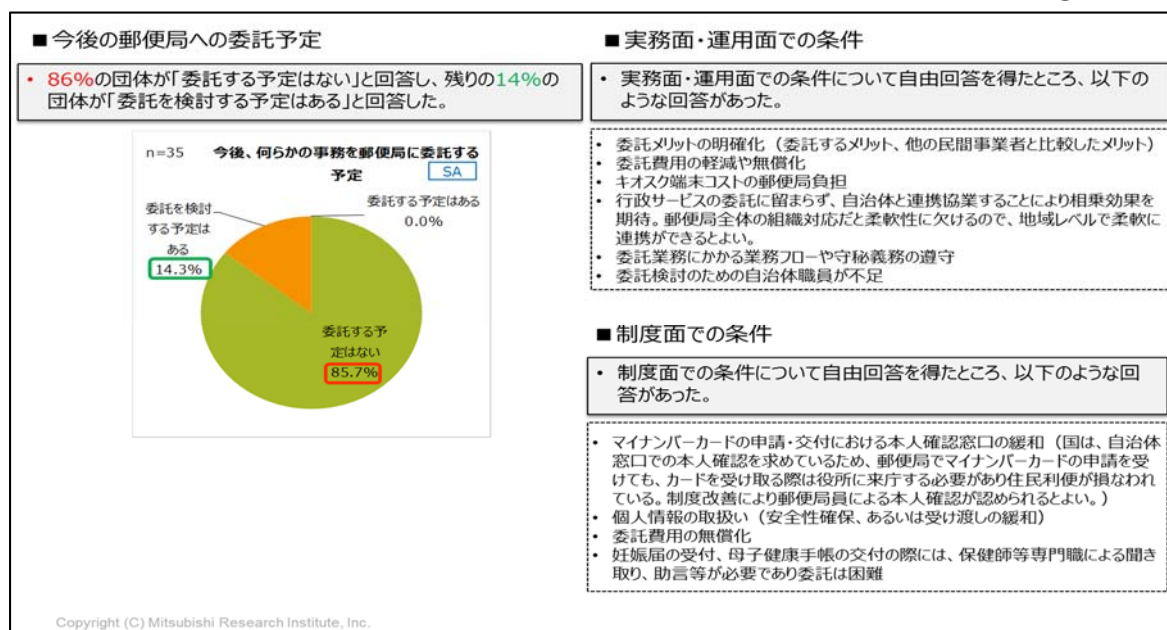
(図表 3-8) 地方自治体アンケートの結果 (事務委託を未実施の自治体②)



(出典：郵便局活性化委員会第4回 株式会社三菱総合研究所説明資料)

窓口業務を郵便局に委託していない団体において、窓口業務の郵便局への委託に係る課題として、実務面、運用面の課題として、コスト、専用端末設置とする回答が多く、制度面の課題として、個人情報の取扱い等を挙げている。（図表３－９）

（図表３－９）地方自治体アンケートの結果（事務委託を未実施の自治体③）



（出典：郵便局活性化委員会第４回 株式会社三菱総合研究所説明資料）

第3節 調査結果からの考察

地方自治体における郵便局との現在の連携内容は、災害時の協力、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の割合が圧倒的に高く、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。

郵便局との今後の連携に係る地方自治体の意向については、大規模地方自治体は相対的に連携意向が小さく、小規模地方自治体はリソース（体制、財政）の面から郵便局との連携の検討・実施にまで十分に手が回らないとみられる。一方、中規模地方自治体は、リソースの面から連携意向が相対的に高いと考えられる。

地方自治体の窓口事務の郵便局への委託については、郵便局への委託事務は主に法律で定められている5つの窓口業務に限られている一方、郵便局以外の民間事業者への委託業務は多岐にわたっている。これは、当該民間事業者が市町村の適切な管理が及ぶ地方自治体庁舎内で委託事務を実施していることが主な要因であると考えられる。

また、窓口事務の委託については、主に、住民満足度の向上が成果となっているものの、コスト面での課題（コストメリットが見えづらい、専用端末のコスト負担等）及びコスト面以外での課題（委託業務の切り分けが困難等）がある。

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、委託可能な民間事業者が他にない、拠点数が多い等の点で優位性があると考えられる。

第4章 郵便局に期待される役割及び郵便局の利便性向上策の方向性

第1節 郵便局に期待される役割

第1章第3節のとおり、我が国においては、人口減少や高齢化が急速に進展しており、それに伴い、独居高齢者の増加のほか、日常生活にも支障を来しかねない買い物難民の増加といった課題も生じていることが明らかになった。

特に、過疎地等の地方では、都市部に比して人口減少や高齢化の進展のスピードは速く、その対応が急がれるとともに、その先には都市部においても、高齢化の大きな波が押し寄せてくるものと考えられる。（図表4-1及び図表4-2）

一方で、人口減少や高齢化は、後継者不在による廃業、商店の廃止・撤退、公共交通の廃止等にもつながり、地域経済・生活にも影響を及ぼしていると考えられる。また、行政サービスを提供する地方自治体においても、税収の低下が見込まれ（図表4-3）、行政組織の人員も減少傾向にある中で、現行の行政サービスを維持し、さらに、今後、ますます高まるであろう独居高齢者の見守り、地域住民の生活機能や基盤として必要な地域のきめ細かな行政需要に地方自治体だけで対応することはおのずと限界が来るものと見込まれる。

また、人口減少、高齢化が著しい中山間地域等においては、行政のサポートを得つつ、住民や地域のNPO等が主体となって、生活サービス機能や地域の活動拠点を住民が歩いて動くことのできる一定の範囲に集め、利便性を高めるとともに、周辺集落とコミュニティバス等の交通ネットワークでつなぐ「小さな拠点」を形成し、生活サービス機能等を維持する取組が進められている。

他方、ICTの普及・活用により、行政分野では、オンライン手続等の取組が進められているほか、日々の生活の中でも、ショッピング（Eコマース）、金融・決済、予約受付、移動支援等、様々なサービスが提供されており、利用者にとっての利便性の向上に寄与しているだけでなく、サービス供給側の業務の効率化にも貢献している。AI、ロボット、IoTといった更なる技術の進展や導入に伴い、ますますその傾向は高まり、ICT機器に不慣れな高齢者等にとっては、技術進歩の恩恵を受けられず、サービスの利用、ひいては生活に支障が生じることも考えられる。

郵便局は、第1章第2節のとおり、約2万4,000局の郵便局ネットワークを有し、全国あまねく、小学校区とほぼ同じ密度に設置されている身近な窓口機関であり、郵便、貯金、保険といった基礎的サービスを提供する地域住民の生活インフラであるが、その一方で、民営化され上場した企業として株主への説明責任が求められる立場になっていることも留意が必要である。

このような観点も踏まえ、改めて、郵便局の有する強みは何かについて整理した上で、期待される役割や取組の方向性等を示し、実現するために必要と考えられる方策について述べていくこととする。

(図表 4-1) ブロック別過疎地域人口の推移

(人口)

(単位:千人)

区 分	昭和 35 年	昭和 40 年	昭和 45 年	昭和 50 年	昭和 55 年	昭和 60 年	平成 2 年	平成 7 年	平成 12 年	平成 17 年	平成 22 年	平成 27 年
北海道	3,197	3,007	2,722	2,518	2,449	2,349	2,174	2,061	1,959	1,848	1,720	1,594
東 北	4,660	4,338	4,039	3,864	3,812	3,727	3,577	3,465	3,335	3,160	2,945	2,674
関 東	1,171	1,069	966	914	883	862	830	799	756	711	654	591
東 海	760	695	631	606	581	560	532	510	484	453	416	373
北 陸	531	497	461	451	443	436	417	398	377	356	331	304
近 畿	1,207	1,123	1,052	1,031	1,018	996	964	943	908	856	796	732
中 国	2,296	2,040	1,843	1,757	1,720	1,686	1,612	1,546	1,472	1,389	1,298	1,201
四 国	1,539	1,376	1,230	1,167	1,140	1,106	1,046	994	943	884	817	747
九 州	4,985	4,405	3,900	3,672	3,611	3,548	3,378	3,241	3,109	2,952	2,762	2,561
沖 縄	170	156	130	120	118	117	113	111	110	109	104	101
計	20,515	18,706	16,976	16,098	15,774	15,385	14,642	14,066	13,453	12,720	11,842	10,879

(人口増減率)

(単位: %)

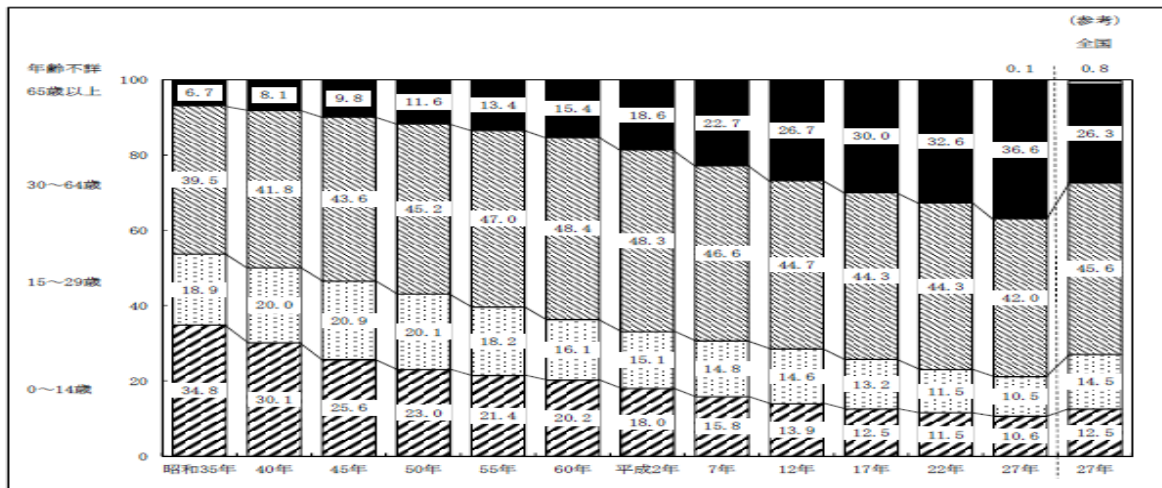
区 分	S40/35	45/40	50/45	55/50	60/55	H2/60	7/2	12/7	17/12	22/17	27/22	H27/S35	H27/S45
北海道	-5.9	-9.5	-7.5	-2.7	-4.1	-7.4	-5.2	-4.9	-5.7	-6.9	-7.3	-50.1	-41.4
東 北	-6.9	-6.9	-4.3	-1.3	-2.2	-4.0	-3.1	-3.7	-5.2	-6.8	-9.2	-42.6	-33.8
関 東	-8.7	-9.6	-5.4	-3.4	-2.4	-3.7	-3.7	-5.3	-6.0	-8.0	-9.5	-49.5	-38.8
東 海	-8.5	-9.2	-4.1	-4.1	-3.5	-4.9	-4.3	-5.1	-6.2	-8.3	-10.2	-50.9	-40.9
北 陸	-6.3	-7.3	-2.1	-1.9	-1.5	-4.4	-4.6	-5.3	-5.4	-7.2	-8.0	-42.7	-34.0
近 畿	-6.9	-6.3	-2.0	-1.3	-2.1	-3.3	-2.2	-3.7	-5.7	-7.0	-8.1	-39.4	-30.5
中 国	-11.2	-9.7	-4.7	-2.1	-2.0	-4.4	-4.1	-4.8	-5.7	-6.5	-7.5	-47.7	-34.8
四 国	-10.6	-10.6	-5.2	-2.3	-3.0	-5.5	-4.9	-5.1	-6.3	-7.6	-8.5	-51.4	-39.3
九 州	-11.6	-11.4	-5.9	-1.7	-1.8	-4.8	-4.1	-4.1	-5.0	-6.4	-7.3	-48.6	-34.3
沖 縄	-8.3	-16.4	-8.2	-1.1	-1.1	-3.8	-1.5	-1.0	-0.7	-4.4	-3.0	-40.6	-22.5
計	-8.8	-9.2	-5.2	-2.0	-2.5	-4.8	-3.9	-4.4	-5.4	-6.9	-8.1	-47.0	-35.9

(備考) 1 国勢調査による。

2 過疎地域は、平成 29 年 4 月 1 日現在。

(出典: 総務省「平成 28 年度版過疎対策の現況」)

(図表 4-2) 過疎地域の年齢層別人口構成比の推移

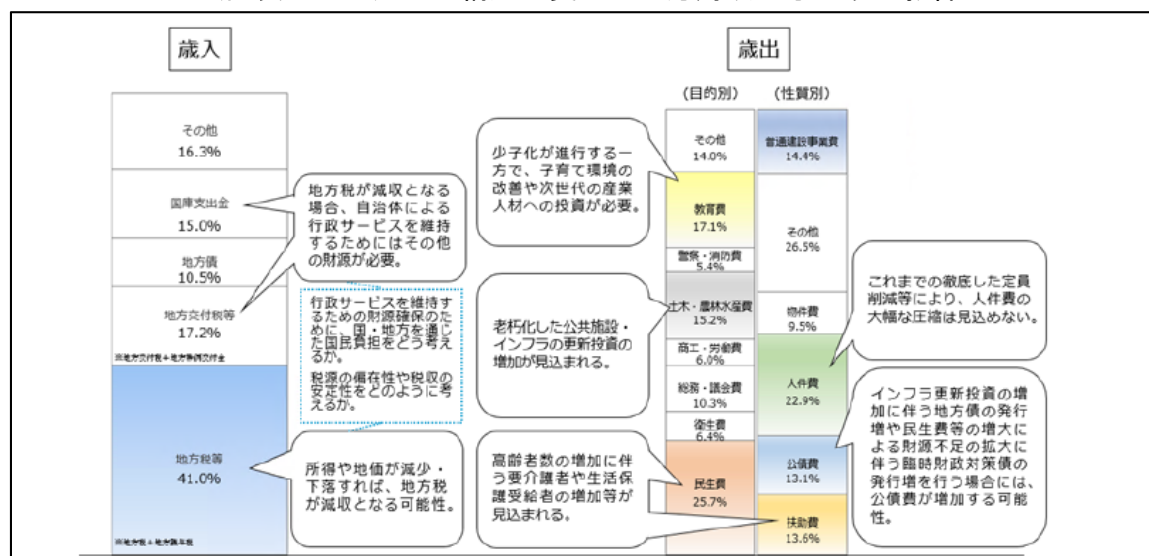


(備考) 1 国勢調査による。

2 過疎地域は、平成 29 年 4 月 1 日現在。

(出典: 総務省「平成 28 年度版過疎対策の現況」)

(図表 4－3) 人口構造の変化が地方財政に与える影響



(出典：総務省「自治体戦略 2040 構想研究会 第一次報告」)

1 郵便局の強み

郵便局や郵便ポストは、郵便及び金融のユニバーサルサービスを提供するために、全国あまねく設置することが法令で義務付けられている。また、郵便局は、地域を偏りなく網羅しており、明治4年の郵便創業以来、長きにわたり、身近な公的な窓口機関としてサービスを提供してきたことから、民営化以降も、地方自治体や警察に準じる公共性を有する機関として考えられている。

具体的に、郵便局の強みを整理すると、

- ・郵便局は、金融機関、コンビニエンスストアやスーパーマーケットが存在しないような地域においても設置され、実体のある窓口機関として、郵便サービス及び金融サービスを提供する、全国にあまねく設置された約2万4,000局の郵便局ネットワークを有している。
- ・また、郵便局は、利用者が利用するロビースペースのほか、一部の郵便局では駐車スペース等も有しており、加えて、集配機能を有する郵便局では郵便物を区分するための機械の設置や作業を行うことを前提としたスペースを有していたものの、現在は利用されていないスペースも有している等、郵便局舎内及び駐車場等のスペース（以下「郵便局スペース」という。）といったインフラを有している。
- ・さらには、日々、郵便車両・バイクにより郵便ポストから郵便物等を取集等し、各世帯まで配達を行っており、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。
- ・何よりも、国営時代から、身近な窓口機関として、日々の郵便局窓口における利用者からの相談への対応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ており、信頼が得られている。

ことである。

2 郵便局に期待される役割

「1 郵便局の強み」を踏まえて、今後、郵便局に期待される役割としては次のようなものが考えられる。

(1) 行政サービスの補完

今後、地方自治体だけで行政需要に対応することが困難となることが見込まれる中、郵便局ネットワークを生かして、郵便局が地方自治体の窓口事務の受託を一層進める等、地方自治体とサービス面での連携を強化し、行政サービスを補完する役割を果たしていくことが適当である。

(2) 暮らしの安心・安全のサポート

郵便局が、日々の配達において郵便配達員が得る情報や、I C Tを活用することで郵便車両・バイク、郵便ポスト等の配達ネットワークから新たに得ることができる情報を、地方自治体や警察等と共有する等して、これまで以上に暮らしの安心・安全をサポートする役割を果たしていくことが適当である。

(3) 住民生活のサポート

今後、高齢化の進展により交通弱者が増加することが見込まれる中、郵便局において、郵便局ネットワークや配達ネットワークを生かし、地方自治体やN P O等と連携して、高齢者の買い物支援、農家の配送支援を進めるとともに、郵便局スペースを提供して、地域金融機関等、地域の他の民間企業が利便性の高いサービスを提供できるようにする等、住民生活をサポートする役割を果たしていくことが適当である。

(4) まちづくりのサポート

郵便局が、郵便局スペースを地域の民間企業、N P O等様々な主体に提供して、これを有効活用してもらい、郵便局において地域活動や情報発信の活発化を促進するとともに、増加する訪日外国人及び在留外国人の利便向上を図る等、まちづくりをサポートする役割を果たしていくことが適当である。

(5) 郵便局のサービスの多様化

I C Tの普及、訪日外国人等の増加、共働き世帯の増加等の社会環境の変化に対応して、郵便局において、郵便・金融サービス等の提供方法の高度化・デジタル化等、多様で利便性の高いサービスの提供を行っていくことが適当である。

第2節 郵便局の利便性向上策の方向性

郵便局における利便性を向上させる取組（以下「郵便局の利便性向上策」という。）の方向性は以下のとおりである。

1 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～

過疎地等の地方自治体においては、税収の増加や職員数の増加を見込むことが難しい中、支所や出張所の廃止・統合等によるコスト削減に取り組むとともに、地方自治体の庁舎から遠方地域に暮らす住民の窓口手続に係る移動負担の軽減を図るため、窓口事務等を郵便局に委託する動きや、マイナンバーカードを活用して各種証明書を取得することが可能なキオスク端末を郵便局に設置する動きが見られるようになっている。

地域を偏りなく網羅し、撤退する可能性が低い郵便局が、地方自治体の窓口事務を受託すること、ＩＣＴを活用して受託事務の処理の効率化を図ること、キオスク端末を設置することは、地方自治体から遠方に暮らし交通手段を持たない高齢者等が最寄りの郵便局で地方自治体の公的書類等の交付を受けることを可能とし、住民の行政へのアクセシビリティの確保に資するとともに、高齢化や過疎化が進んでいく地域において行政サービスの持続性の確保、充実に寄与するものである。

しかしながら、こうした動きは現在一部の地域の郵便局にとどまっており、全国津々浦々にネットワークを有する郵便局が、今後、急速な高齢化や過疎化を迎える地方自治体を中心に行政サービス面で連携を行っていく可能性は高まるものと考えられる。

また、地方自治体が郵便局にＩＣＴ機器を設置し、住民が郵便局からオンラインで地方自治体職員とやりとりをしながら、様々な行政手続を行うことができるようになれば、郵便局を拠点として行政サービスの提供の更なる充実が図られることとなる。その際、郵便局の信頼性を生かし、郵便局員がＩＣＴ機器に不慣れな高齢者等の操作・手続をサポートすることによって、郵便局がデジタル情報へのアクセス拠点となる役割を担っていくことも重要である。

こうしたことから、今後、郵便局においては、郵便局ネットワークを生かした地方自治体事務の受託及びその効率化、郵便局における行政手続のサポート、キオスク端末等の設置の促進を行っていくことが必要であると考えられる。なお、この際、郵便局に設置するＩＣＴ機器については、将来の投資コストや業務の効率性の観点から、汎用性を有することが重要であると考えられるが、一方で、そのＩＣＴ機器をサポートする郵便局のリソースが限られていることにも留意する必要がある。

併せて、地方自治体の窓口事務の受託については、今後、地方自治体や郵便局の具体的なニーズを踏まえながら、必要な環境の整備を行っていくことも考えられる。

(想定される具体例)

- 郵便局における窓口事務の受託方法の高度化(郵便局における自動入力システム等を活用した窓口事務の受託)、窓口事務の受託の拡大
 - [内容] 地方自治体窓口事務の郵便局での取扱いに際し、地方自治体及び郵便局が I C Tを活用することで事務処理時間の短縮や地方自治体職員の負担軽減を図り、もって、郵便局において窓口事務の受託の拡大を図る。
 - [意義] 地域住民が市庁舎(支所・出張所を含む)に行かずとも、最寄りの郵便局で、より利便性の高い形で行政手続を行うことが可能となる。
 - [費用] 地方自治体が自動入力システム等(I C Tシステム)を構築の上、郵便局と共有し、郵便局に窓口事務の委託手数料を支払う。

- 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
 - [内容] 地方自治体が郵便局にテレビ電話等を設置し、地域住民は、郵便局において郵便局員から操作等のサポートを受けながら、テレビ電話等を通じて地方自治体職員とリアルタイムで行政手続等のやりとりを行う。
 - [意義] 地域住民が自治体庁舎(支所・出張所を含む)に行かずとも、最寄りの郵便局で、地方自治体職員とやりとりしながら行政手続を行うことが可能となる。
 - [費用] 地方自治体が郵便局にテレビ電話等を設置し、郵便局に操作等のサポートに係る手数料を支払う。

- 郵便局におけるキオスク端末、マイナポータル用端末の設置及びマイナンバーカードの取得手続支援のほか各種行政手続のサポート
 - [内容] 地方自治体が郵便局スペースに、マイナンバーカードが活用可能なキオスク端末、マイナポータル用端末を設置し、郵便局において、利用者がマイナンバーカードを活用して公的書類の交付を受けられるようにする。また、マイナンバーカードの取得申請を行えるよう、利用者に必要なサポートを行う。
 - [意義] 地域住民が最寄りの郵便局において、マイナンバーカードを使用して様々な公的書類の受取りが可能となる。また、郵便局員のサポートを受けながらマイナンバーカードの申請を行うことが可能となる。
 - [費用] 地方自治体がキオスク端末、マイナポータル用端末を郵便局スペースに設置する(郵便局は無償でスペース等を提供し、地方自治体はキオスク端末等の設置・運用に係る費用を負担)。

- 旅券(パスポート)の交付手続における郵便の利用
 - [内容] パスポートの交付の手続において、郵便(本人限定受取サービス)を利用し、旅券を申請者に送付する。
 - [意義] 現状、原則として申請と交付の2回出頭が必要なところ、本人確認のための出頭が1回で済むことで利用者にとっての利便性が向上し、負担が軽減する。
 - [費用] 申請者が必要な費用を負担する。

2 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・安全に関する情報の収集・提供～

地方自治体においては、現在、主に災害時の協力、児童・高齢者の見守り、道路損傷の情報提供、不法投棄の情報提供等、住民の暮らしの安心・安全に関わる分野で郵便局と協定を締結し、連携を実施しているところである。

暮らしの安心・安全の実現に向けて、今後、特に過疎地等の地方自治体においては、人口や年齢構造の変化により増加する独居高齢者の情報をはじめ、児童の情報、地域の道路損傷や不法投棄の情報等、広範囲にわたる安心・安全に関する情報が必要となるが、これらの情報を限られた地方自治体の職員で日々早期に把握することは困難である。

日々地域をくまなく配達で回り、各世帯の住人と直接コンタクトを取ることで様々な情報に接している郵便局が、こうした情報を地方自治体や関係者と共有し、住民の安心・安全に役立てることは非常に有用なことである。今後、こうした安心・安全の分野において郵便局が地域で果たす役割はますます大きくなるものと考えられる。

さらに、郵便局においては、地方自治体のニーズを踏まえて、配達ネットワークを活用しつつ、空き家の情報、倒壊・落下の危険性のある家屋及び看板に関する情報の収集・提供、あるいは、住民から地方自治体に寄せられた通報情報の配達途中での確認等も考えていく必要がある。

今後、郵便局においては、地方自治体と連携し、ＩＣＴや既存の配達ネットワークを活用して、配達途中で得られる地域の安心・安全に関わる情報を、郵便局員、郵便配達員に過度な負担を生じさせることなく、より効果的・効率的に収集、提供できるようにし、質の高い見守り、安心・安全に係る情報提供を実現していくことが考えられる。

なお、郵便局が、配達途中で得られた情報、ＩＣＴを活用して郵便車両・バイク、郵便ポストへのカメラ・センサー等の設置により収集された情報を、特に自らのビジネスとして第三者に提供又は販売する場合は、郵便法令、個人情報保護法令等の遵守に留意する必要がある。

(想定される具体例)

○ 郵便車両・バイク、郵便ポストへのカメラ・センサー等の設置による児童・高齢者見守り

[内容] 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・高齢者が郵便配達員の郵便車両・バイク、ポストとすれ違った際に、その情報が家族等に通知される。

[意義] 郵便車両・バイク・郵便ポストを活用して地域における日々の見守りに寄与することで、児童・高齢者の安心・安全を確保する。

[費用] 地方自治体や民間企業がカメラ・センサー等を用意の上、郵便車両・バイク等に設置し、郵便局に手数料を支払うとともに、地方自治体や民間企業は見守りサービスを利用する児童・高齢者の家族等から利用料を徴する。

○ 郵便車両・バイク、郵便ポストへのカメラ・センサー等の設置による道路危険情報等の収集・提供

〔内容〕 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、配達途中で道路の危険箇所等が検知された際に、その情報が地方自治体等に提供される。

〔意義〕 迅速かつ細やかな情報の把握・提供によって、住民が地域において生活する上での安心・安全を確保する。

〔費用〕 地方自治体や民間企業がカメラ・センサー等を用意の上、郵便車両・バイク等に設置し、郵便局に手数料を支払う。

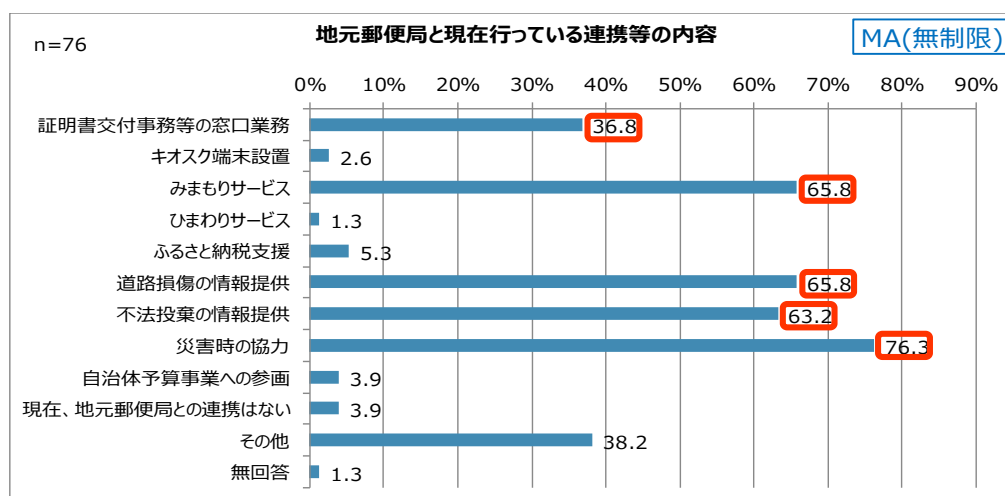
○ 空き家情報、防災・防犯情報等の収集・提供

〔内容〕 郵便配達員が地域の空き家情報、防災・防犯情報等、地方自治体や警察等のニーズに沿った情報を配達途中において収集し、これを提供する。

〔意義〕 地域のニーズに沿った迅速かつきめ細やかな情報の提供により、住民の安心・安全の確保、地域における防災・防犯に資する。

〔費用〕 地方自治体等が郵便局に手数料を支払い、配達途中における情報収集と提供を求める。必要に応じて、ＩＣＴ機器を用意し、郵便配達員に配備する。

（図表４－４）地方自治体アンケートの結果（地元郵便局との連携等の内容）



（出典：郵便局活性化委員会第４回 株式会社三菱総合研究所説明資料）

３ 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～

近年、個人等が保有する活用可能な遊休資産等（空間、モノ、カネ等）を、インターネット上のマッチングプラットフォームを介して他の個人等も利用可能（貸借、売買、提供）とする経済活動（シェアリングエコノミー）が広がりを見せており、地域の課題解決や新たな生活産業の実装による地域経済の活性化への貢献が期待されている。

また、郵便局においては、これまでも他の民間企業とも連携し、郵便局スペースを活用し、他の地域金融機関の手続のための窓口設置やＡＴＭコーナーの設置を行っており、今後も多様なサービスの提供のために他の民間企業（ベンチャーを含む。）等との連携も含めて、郵便局スペースの提供・活用を行っていくことが考えられる。

また、農業分野では、高齢の農家が生産した農産物を産地から直送することや、道の駅に運び込むことが困難な状況であるため、郵便局の配達業務における車両スペースを活用しながら、農産物の産地直送や道の駅までの輸送という方法の実現についても期待が高まるものと考えられる。

さらに、高齢者や認知症の方の免許証返納により交通弱者が増加することが見込まれる中、郵便局ネットワークや配達ネットワークを生かし、郵便局が、高齢者の買い物支援を行うことも考えられる。

このように、今後、郵便局においては、郵便局スペース及び配達ネットワークを他の民間企業等（社会福祉法人や医療法人等を含む。）や他のサービスとシェアするという視点で住民生活をサポートしていくことも考えられる。

（想定される具体例）

○ 郵便局における鍵の受け渡し

〔内容〕民間企業等が民泊、カーシェアリング、貸会議室の施錠・開錠に係る鍵の受け渡しボックスを郵便局に設置し又は鍵の受け渡しを郵便局に依頼し、郵便局での鍵の受け渡しを可能とする。

〔意義〕郵便局スペースを活用して、民間企業等が活動を行う上での利用者利便の向上が図られるとともに、シェアリングエコノミーの実現をサポートする。

〔費用〕民間企業等（民泊、カーシェアリング等の事業実施主体）が鍵の受け渡しボックスを用意の上、郵便局に設置し又は鍵の受け渡しを郵便局に依頼し、郵便局に手数料を支払う。

○ 郵便局における保育機能の充実（保育所等の設置）

〔内容〕地方自治体や社会福祉法人等が郵便局スペースに保育所等を設置し、保育サービスを提供する。

〔意義〕郵便局スペースを活用してもらい、地域の待機児童の解消、子育てニーズに対応する。

〔費用〕地方自治体や社会福祉法人等が、郵便局において保育所等を設置・運営し、賃料を郵便局に支払う。

○ 郵便局における地域金融機関のＡＴＭ・窓口設置

〔内容〕地域金融機関が、郵便局に自社のＡＴＭ・窓口を設置し、郵便局において金融サービスを提供する。

〔意義〕郵便局スペースを活用してもらい、多様な金融サービスの提供によって利用者が最寄りの郵便局において、既に利用している地域金融機関のサービスを受けること等が可能となる。

〔費用〕 地域金融機関がＡＴＭ・窓口の郵便局スペースへの設置に係る賃料を郵便局に支払う。

○ 買い物支援

〔内容〕 地方自治体が地元商店等と連携して、高齢者や過疎地の住民等、外出の難しい地域住民のために、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。

〔意義〕 買い物支援を通じて高齢者等の交通弱者の生活の利便性を向上させる。

〔費用〕 地方自治体が買い物支援システムを構築し、郵便局に手数料、集荷・配送費用を支払う。

○ 農産物の集荷と拠点配送（車両スペース利用、道の駅との連携）

〔内容〕 農業法人や民間企業から依頼を受けて、郵便局が配達業務における車両スペースを利用して、農家の農産物を集荷し、道の駅等の拠点へ配送する。

〔意義〕 産地直送が容易になる等、交通手段を持たない農家の農産物の流通等を支援することにより、地元の農産物を離れた地域にも提供できることになり、地域の農業振興に貢献する。

〔費用〕 農業法人や民間企業が、契約農家の農産物の集荷・拠点配送費用、手数料を郵便局に支払う。

○ 通院者の病院予約・移動手段の手配支援

〔内容〕 郵便局において、通院者の病院予約や移動手段の手配を行う。

〔意義〕 自宅から病院への移動に長時間を要する通院者が、最寄りの郵便局で病院予約できることで、病院での待ち時間の短縮等が図られる。

〔費用〕 地方自治体等が、地域の病院予約等システムを構築の上、郵便局に設置し、郵便局に手数料を支払う。

○ 郵便局における市販薬の販売

〔内容〕 郵便局の窓口等において、コンビニエンスストア等でも販売されているような整腸薬や消化薬、殺菌消毒剤（絆創膏）等といった市販薬を販売する。

〔意義〕 住民が最寄りの郵便局において郵便局のサービスを受けるのと同時に、生活に必要な市販薬を郵便局の窓口等でも購入できるようになることで、住民の生活利便の向上につながる。

〔費用〕 郵便局が自ら窓口で販売を行う場合は、郵便局が市販薬の調達や販売等にかかる費用を負担する。また、医薬品販売業者との連携により郵便局スペースで販売を行う場合は、当該業者が郵便局スペースの賃料及び市販薬の調達や販売等にかかる費用を負担する。

4 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～

各地域において、地方自治体をはじめ民間企業、NPO等、様々な団体が、地域の情報発信やコミュニティ活動を行っているとともに、近年の訪日外国人等の増加に伴い、観光振興・インバウンドの推進に向けて、観光目的の訪日外国人の利便向上や街並みの景観向上等、様々な取組を行っている。

地方自治体の取組の中には、公共施設等の低利用・未利用の公的不動産のスペースを駐車場スペースやイベント・セミナー等の人材交流の拠点として活用している事例も見られる。

今後、全国各地域を網羅する郵便局ネットワーク及び郵便局スペースを生かして、地域の様々な団体の情報発信の強化や活動の更なる活発化を図るとともに、都市部の郵便局において地方の地場産品の販売を行うこと等を通じて地方の情報発信をサポートする等、郵便局が地域の情報発信・交流拠点となることも考えられる。

また、全国の簡易局を除く約2万の郵便局で、訪日・在留外国人に対するサービス向上のために、多言語翻訳アプリを活用した窓口サービスの提供を順次実施しているほか、一部の郵便局では、手荷物の一時預かり及び宿泊施設等への配送サービスを提供する等しており、観光地に所在する郵便局については、そのスペースやインフラの活用をさらに推進していくことで観光地のにぎわいや郵便局の利用が促進されることが期待される。

さらに、郵便局では、市町村合併等により生じた支所の空きスペース等への移転、コンビニエンスストアとの併設、大規模なショッピングセンターへの出店等を実施しているが、将来的には地区センターと合築して、地域住民が、日常の買い物から市役所をはじめとする地方自治体の窓口業務といった様々なサービスをワンストップで受けることができるような工夫を行っていくことも考えられる。

(想定される具体例)

○ 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

〔内容〕地域の様々な主体（民間企業、NPO等）が、郵便局において、ポップアップストアのスモール販売、イベント開催、地域住民向けの講座・教室等を実施し、それらの行事に地域住民が最寄りの郵便局において気軽に参加できるような環境を整備する。

〔意義〕郵便局スペースを提供して、地域の様々な主体の活動のサポートを行うとともに地元住民がそれらの活動について関心を持つ機会を醸成することで、まちのにぎわいを創出する。

〔費用〕スモール販売、イベント開催等を実施する主体が、郵便局に使用料を支払う。

- 郵便局スペースの提供によるチラシやポスター等の掲示支援
 - 〔内容〕地域の様々な主体（民間企業、ＮＰＯ等）が、郵便局において、チラシやポスター等を掲示し、情報発信を行う。
 - 〔意義〕郵便局スペースを提供して、地域の様々な主体の情報発信、ＰＲの強化に資することで、地域の様々な主体の地域での活動を活性化する。
 - 〔費用〕チラシやポスター等の掲出者が、郵便局に使用料を支払う。

- 都市部の郵便局における地方の地場産品の販売・ＰＲ、移住・定住支援
 - 〔内容〕地方自治体等が、都市部の郵便局において、地場産品、移住・定住支援に関するコーナーを設けて、都市部の住民向けにそれらの販売・ＰＲ、情報発信を行う。
 - 〔意義〕人口の多い都市部の郵便局の郵便局スペースを活用して、地方自治体等の情報発信の強化に資する。
 - 〔費用〕地方自治体等が、郵便局に使用料を支払う。

- 都市部の郵便局におけるデジタルサイネージを通じた広告・ＰＲ支援
 - 〔内容〕都市部の郵便局に、デジタルサイネージ（大画面・液晶ディスプレイ）を設置し、これを通じて、地方自治体や民間企業等が商品等の広告・ＰＲを行えるようにする。
 - 〔意義〕人口の多い都市部の郵便局の郵便局スペースにおいて、デジタルサイネージを活用した映像表示によって、地方自治体や民間企業等の情報発信や魅力発信のさらなる強化に資する。
 - 〔費用〕都市部の郵便局がデジタルサイネージを設置し、デジタルサイネージを通じて広告・ＰＲを実施する地方自治体や民間企業等が郵便局に使用料を支払う。

- 地域の景観等に合わせた特色ある郵便ポスト・郵便局舎の設置・改修
 - 〔内容〕郵便局が、地方自治体等の求めに応じて、地域の景観や街並み、特色に合わせた郵便ポスト、郵便局舎を設置・改修する。
 - 〔意義〕地域の観光施策に合わせながら地域の魅力の強化、まちづくりに寄与する。
 - 〔費用〕地方自治体等が、郵便局に設置・改修費用を支払う。

- 郵便局と地方自治体、鉄道会社等の公共施設との合築、郵便局への地方自治体支所の設置
 - 〔内容〕郵便局と地方自治体支所等を合築又は郵便局スペースを提供して地方自治体支所を設置することで、地域住民が様々なサービスをワンストップで受けられることを可能とする。
 - 〔意義〕各種手続やサービス等、提供主体ごとに異なっていた窓口が統一化され、ワンストップでのサービス提供が可能となることによって、住民の手続等のコスト負担が減り、生活の利便性が向上する。
 - 〔費用〕郵便局と地方自治体等において、協議の上、費用分担を決定する。

○ 手荷物の一時的預かり・宿泊施設への配送

[内容] 郵便局の窓口において、(多言語翻訳機等を設置し、)手荷物の一時的預かり及び指定宿泊施設への配送を行う。また、民間企業と連携し、スマートフォンを活用した郵便局での手荷物の一時的預かりを行う。

[意義] 郵便局スペース等を活用し、旅行者等の利便の向上に資する。

[費用] 利用者が、郵便局に料金・送料を支払う。

○ シェアサイクル(自転車)の配備

[内容] 郵便局が、郵便局スペースにシェアサイクルのステーションポートを設置し、自転車の貸出のサービスを行う。

[意義] 訪日外国人や日本人観光客等の滞在時の観光に係る利便性の向上、インバウンドの推進に寄与する。

[費用] 郵便局が自転車、ステーションポートを準備・設置し、利用者は使用料を郵便局に支払う。

○ 無料Wi-Fiの導入検討

[内容] 郵便局に無料Wi-Fiを整備し、郵便局の利用者が利用できるようにする。

[意義] 郵便局においてスマートフォン等を使用した情報のやりとりが可能となることで、旅行者の観光等に係る利便性の向上とともに、郵便局の窓口来客数の増加にも寄与する。

[費用] 郵便局がWi-Fiの整備費用を負担する。

○ 観光案内所との連携(テレビ電話で接続)

[内容] 観光案内所が郵便局スペースにテレビ電話を設置し、利用者は郵便局において観光案内所とやりとりをしながら、観光案内を受けることが可能となる。

[意義] 地域を網羅する郵便局において観光案内が可能となることで、旅行者の観光に係る利便性を向上させる。

[費用] 観光案内所を運営する地方自治体、地域の観光協会等が、テレビ電話を用意の上、郵便局に設置し、郵便局に使用料を支払う。

○ 特殊切手の拡充

[内容] 郵便局(日本郵便)において、日本の伝統、文化、観光等をモチーフとした記念切手、ふるさと切手、グリーティング切手等を発行・販売する。

[意義] 特色ある特殊切手の発行・販売を通じて、地域の観光振興、情報発信をサポートする。

[費用] 郵便局(日本郵便)が、特殊切手の発行・販売費用を負担する。

○ 在留外国人向けの多言語翻訳支援(口座開設)

[内容] 在留外国人向けに、ゆうちょ銀行の口座開設に係る申請用紙を現行の日本語のみから英語も対応可能とする等、多言語に対応したサービスを提供する。

[意義] 在留外国人の金融サービス利用に係る利便性向上を図る。

[費用] 郵便局(ゆうちょ銀行)が口座開設申請用紙の多言語対応に係る費用を負担

する。

○ A T M表示の見直し（多言語対応）

〔内容〕 訪日外国人等がゆうちょ銀行のA T Mを利用する際、A T Mの使い方を読まなくても、現金を引き出すことができるようなA T Mの画面表示の見直し（訪日外国人等でも簡易に操作ができるような表示変更等）を行う。

〔意義〕 訪日外国人等の金融サービス利用に係る利便性の向上を図る。

〔費用〕 郵便局（ゆうちょ銀行）がA T M表示の見直しに係る費用を負担する。

○ キャッシュレス化に向けた対応（クレジットカード対応、電子マネー対応）

〔内容〕 郵便局窓口における支払方法について、現金のほか、クレジットカード、電子マネーによる方法も可能とする。

〔意義〕 郵便局でのサービス利用に係る利便性の向上を図る。

〔費用〕 郵便局がクレジットカード対応、電子マネー対応に係る費用を負担する。

5 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～

I C Tの普及によって、誰もがスマートフォンで情報を検索・入手できるだけでなく、電子マネーと相まって、買物・決済等、様々なサービスを利用できる環境になっている。また、急速な高齢化と人口減少による人手不足が深刻化し、稼働人員の増員が困難となる中、民間企業等においては、生産性を維持・向上させるためにI o TやA Iを導入する等、I C Tの活用・普及が急速に進んでいる。さらに、共働き世帯や訪日外国人・在留外国人が増加していることも踏まえ、我が国のライフスタイル・環境の変化に応じて、郵便局のサービス提供の方法を見直していくことが必要であると考えられる。

現在でも、郵便局においては、ゆうパック等の受取に係る利便性の向上のため、郵便局の窓口のほか、コンビニエンスストアでの受取や、ゆうパック等の受取機能を持つ無人のロッカー「はこぽす」の設置による受取サービスの拡大を図っているが、郵便局の窓口開設時間についても、地域の実情を踏まえ、柔軟に対応することも考えられる。

また、多くの商業店舗では、電子マネーやクレジットカード決済が可能となっている中で、郵便局では、そのような手段は利用できず、母国がキャッシュレス社会となっている訪日外国人がいることや郵便局窓口事務の効率化等も鑑みれば、郵便局においてもキャッシュレス決済が可能となることが期待される。さらに、海外から労働・留学等のために来日する在留外国人が日本において銀行口座を開設する際、円滑に口座が開設できるよう多言語対応等の改善の余地があると考えられる。

このように、今後、郵便局においては、我が国のライフスタイルや環境の変化に応じた郵便局のサービス提供方法の多様化を図ることが必要であると考えられる。

(想定される具体例)

○ 在留外国人向けの多言語翻訳支援（口座開設）（再掲）

〔内容〕 在留外国人向けに、ゆうちょ銀行の口座開設に係る申請用紙を現行の日本語のみから英語も対応可能とする等、多言語に対応したサービスを提供する。

〔意義〕 在留外国人の金融サービス利用に係る利便性向上を図る。

〔費用〕 郵便局（ゆうちょ銀行）が口座開設申請用紙の多言語対応に係る費用を負担する。

○ A T M表示の見直し（多言語対応）（再掲）

〔内容〕 訪日外国人等がゆうちょ銀行のA T Mを利用する際、A T Mの使い方を読まなくても、現金を引き出すことができるようなA T Mの画面表示の見直し（訪日外国人等でも簡易に操作ができるような表示変更等）を行う。

〔意義〕 訪日外国人等のサービス利用に係る利便性の向上を図る。

〔費用〕 郵便局（ゆうちょ銀行）がA T M表示の見直しに係る費用を負担する。

○ キャッシュレス化に向けた対応（クレジットカード対応、電子マネー対応）（再掲）

〔内容〕 郵便局窓口における支払方法について、現金のほか、クレジットカード、電子マネーによる方法も可能とする。

〔意義〕 郵便局での金融サービス利用に係る利便性の向上を図る。

〔費用〕 郵便局がクレジットカード対応、電子マネー対応に係る費用を負担する。

○ 郵便局の窓口開設時間の柔軟化（窓口開設時間の後ろ倒し、延長や短縮等）

〔内容〕 窓口開設時間について、共働き世帯に合わせた後ろ倒しや、買い物支援等を新たに実施していくための短縮等、様々なニーズに合わせて郵便局の窓口開設時間を柔軟に変更する。

〔意義〕 地域のニーズに合わせた窓口開設時間を設け、利用者の利便向上等を図る。

〔費用〕 郵便局の窓口開設時間の変更に係る費用は郵便局が負担する。

○ はこぼすの設置拡大、機能拡充

〔内容〕 郵便局が、ゆうパック等の受取機能を持つロッカー「はこぼす」の設置を拡大等する。

〔意義〕 共働き世帯の増加等に対応し、荷物の受取に係る利便性の向上を図る。

〔費用〕 「はこぼす」の設置拡大、機能拡充に係る費用は原則、郵便局が負担する。

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1節 基本的な考え方

第4章第1節のとおり、郵便局は郵便、貯金、保険のサービスをユニバーサルサービスとして提供しており、これまで、地方自治体等と連携した取組（例：協定締結による災害支援協力、道路の情報提供、児童・高齢者の見守り等）については、郵便局がユニバーサルサービスの提供に支障がない範囲で、無償で実施してきたものが多いが、ユニバーサルサービスの提供、郵便局ネットワーク、配達ネットワーク及び郵便局スペース等の維持には郵便局に一定のコストがかかっている。また、第1章第1節「3 日本郵便の収支状況」のとおり、日本郵便の本来業務については利益規模が小さく、また、ユニバーサルサービスの提供業務以外のいわゆる新規業務については拡大傾向にあるもののその規模は本来業務と比して小さい。

他方、郵政事業については平成19年10月に民営化され、日本郵便は上場企業の子会社として説明責任が求められる立場にあり、今後、郵便局ネットワーク等の資産を最大限に活用して、収益の確保や企業価値の向上を図っていく必要がある。

また、第1章第1節「3 日本郵便の収支状況」のとおり、ICTの普及等により郵便物数の減少が続く一方、労働力不足が深刻化し、さらに、過疎地等では郵便局の利用が減少する等、日本郵便を取り巻く環境は厳しいものとなっている。

こうしたことから、今後、郵便局が、本来業務による利益でもって、ボランティアで様々な施策を実施することを期待するのは困難であり、また、本来業務以外の施策を実施することで赤字が生じて、ユニバーサルサービスの提供に影響を及ぼすようなことがあっては本末転倒となってしまうことに留意する必要がある。

したがって、郵便局の利便性向上策であっても、郵便局において、引き続き、ユニバーサルサービスの提供に支障がない範囲で実施することが適当であり、また、郵便局が地域で期待される役割に応えていく観点から、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である。

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、郵便局がビジネスとして実施することができるよう、地域住民、地方自治体、民間企業等といった、郵便局ネットワーク等の利用者、郵便局の利便性向上策の受益者の適切なコスト負担の下で実施されることが重要である。この場合において、郵便局の利便性向上策の多くが、行政ニーズや地域の諸課題に解決に資するものと考えられることから、地方自治体が受益者として負担することを含め、重要な役割を担うことが期待されるところである。

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、郵便配達員等）を有効に活用することにより、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していくことが求められる。加えて、郵便局の利便性向上策のアイデアを地域向けにアレンジ等する人材が必要であり、その場合、特に地域住民のニーズを踏まえた対応ができるような外部人材を活用していくことも当該両立を実現していく上で重要な視点である。

今後、郵便局の利便性向上策が、このような考え方の下で、郵便局において実施されることによって、地域への幅広い分野での継続的な貢献とともに、ユニバーサルサービスの提供や郵便局ネットワーク等の維持に資することが期待される。

なお、都市部の郵便局と地方の郵便局、大きなスペースを有している郵便局とそうでない郵便局、観光地の主要駅に近い郵便局とそうでない郵便局では、それぞれ期待される役割が異なると考えられることから、全国の郵便局が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た郵便局の利便性向上策を実施していくことが重要である。

第２節 日本郵便（郵便局）における取組

第４章第２節で示した郵便局の利便性向上策の多くは、行政需要への対応や地域の課題解決等に資するものであり、郵便局と地方自治体を中心となって進めていくことが想定されるが、国や地方自治体における取組を待たずに、郵便局自らが世の中の変化や新しい発想、地域のニーズ等に対する感度を高めて積極的に取り組んでいくことも重要であり、まずは、郵便局において実施していくことが望ましいと考えられるものは次のとおりである。

１ 地方自治体及び民間企業等との連携強化

（１）地方自治体との連携強化

地方自治体においては、人口減少、高齢化に伴い、独居高齢者の急増等、新たな行政需要も含め、住民に不可欠なサービスの提供を持続可能な形で行っていく必要があるが、今後、行政サービスの選択と集中が進められていく中で、地方自治体の支所・出張所の廃止・統合や行政の効率化等が進むことが想定される。郵便局においては、地方自治体との連携を強化し、地域のニーズに応じて、郵便局ネットワークや配達ネットワークを生かしながら、

- ・ 地方自治体事務の受託や郵便局におけるキオスク端末の設置（第４章第２節「１ 行政サービスの補完」）
- ・ 高齢者の見守りや空き家情報等の収集・提供（第４章第２節「２ 暮らしの安心・安全のサポート」）

等を推進するとともに、地域の観光や地場産品のＰＲをはじめとした地域経済の活性化・発展に資する施策に取り組む等、行政サービスの維持・充実や地域の諸課題へのきめ細やかな対応に貢献していくことが期待される。

（２）民間企業等との連携強化

第１節「基本的な考え方」のとおり、日本郵便が民営化されていることを踏まえ、郵便局は利便性向上策を新たなビジネスとして実施していくことが重要であり、郵便局の強みを、公共性の高い分野のみならず、幅広い分野においてビジネスにつなげていくことが求められる。

このため、ベンチャーを含む民間企業やＮＰＯ等との連携を強化し、これら地域

の様々な主体による郵便局スペースや郵便局ネットワーク、配達ネットワークを活用した新たな活動を促進し、住民生活やまちづくりのサポートに貢献していくことが期待される。

2 郵便局スペースの積極的な提供・活用

郵便局においては、郵便局スペースを地方自治体やベンチャーを含む民間企業、NPO等地域の様々な主体に積極的に提供し、これを活用してもらい、

- ・ 郵便局における保育機能の充実（保育所等の設置）（第4章第2節「3 住民生活のサポート」）
- ・ 地域金融機関のATM・窓口の設置（ 〃 ）
- ・ 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（第4章第2節「4 まちづくりのサポート」）
- ・ 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（ 〃 ）

等を推進する等、住民の利便向上の実現、地域の情報発信等によるまちづくりの実現に貢献していくことが期待される。

併せて、

- ・ 郵便局と地方自治体、鉄道会社等の公共施設との合築、郵便局への地方自治体支所の設置（第4章第2節「4 まちづくりのサポート」）
- ・ 地域に景観等に合わせた特色ある郵便ポスト・郵便局舎の設置・改修（ 〃 ）

等、地域のニーズに対応していくことが期待される。

3 郵便局におけるサービスの多様化

近年増加する訪日外国人・在留外国人、増加する共働き世帯、キャッシュレス化やICTの進展等、郵便局を訪れる利用者やライフスタイルの変化に応じた利用者のサービス利便の向上を図ることが必要であり、このため、郵便局においては、

- ・ 在留外国人向けの多言語翻訳支援（第4章第2節「5 郵便局のサービスの多様化」）
- ・ キャッシュレス化に向けた対応（クレジットカード対応、電子マネー対応）（ 〃 ）
- ・ ATM表示の見直し（多言語対応）（ 〃 ）
- ・ 郵便局の窓口開設時間の柔軟化（窓口開設時間の後ろ倒し、延長や短縮等）（ 〃 ）

等、ライフスタイルや環境の変化に対応したサービス提供方法の多様化を図っていくことが期待される。

4 郵便サービスの将来にわたる安定的な提供に向けた方策の検討

近年のＩＣＴの普及、少子高齢化、人口減少等の社会環境の変化により、郵便物数が減少し、労働力不足が深刻化する等、郵便事業は厳しい状況にあるが、郵便局が本答申で示したような期待される役割を今後果たしていくためには、日本郵便の経営の根幹である郵便事業の健全な経営が前提となる。

日本郵便においては、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、商品やオペレーション体系を一体的に見直し、郵便から物流へ人員をシフトするといった効率化や働き方改革への対応等、広く様々な方策に取り組んでいく必要がある。

第３節 国における取組

国においては、各郵便局が第４章第２節で示した郵便局の強みを生かした郵便局の利便性向上策を、地域のニーズに合わせて円滑に実施することができるよう、それぞれの郵便局の利便性向上策に関し、郵便局にとって最適なビジネスモデル、ＩＣＴの活用モデル、地方自治体をはじめとする各主体との必要な役割分担や費用分担、当該利便性向上策をアレンジ等する外部人材の適切な活用方法、最適な実施・運営方法等を検討し、その成果を全国の郵便局、地方自治体等に普及展開していくとともに、郵便局や地方自治体のニーズを踏まえて必要な環境整備も検討していくことが必要である。具体的な取組は次のとおりである。

1 実証事業「郵便局×地方自治体等×ＩＣＴ」

郵便局の利便性向上策を持続可能な取組として実施していくためには、郵便局はもちろん、地方自治体をはじめとする関係者が、役割・費用分担、また、その有用性・必要性等への理解を含め、フィージビリティを確保することが重要であることから、まずは、国の実証事業として、いくつかの地域で、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の利便性向上策を、ＩＣＴを活用しながら複数同時に実施し、それぞれの効果検証、費用対効果の分析を行うとともに、最適なビジネスモデル、ＩＣＴの最適な活用方法、必要な役割・費用分担、外部人材の適切な活用方法、最適な実施・運営方法等を検証していくことが必要である。

その成果を踏まえ、ＩＣＴを活用した郵便局と地方自治体等の連携策「郵便局×地方自治体等×ＩＣＴ」（パッケージ）として具体的にメニュー化し（上記のビジネスモデル、ＩＣＴの活用方法、役割・費用分担、外部人材の活用方法、実施・運営方法等を含む）、これを全国の郵便局及び地方自治体等に普及展開し、それぞれの郵便局、地方自治体等において、このメニューの中から地域のニーズに合ったものを選択、導入してもらうことを促進していくことが必要である。

なお、実証事業の実施に当たっては、

- ・ 地域の様々な主体の創意工夫に基づく郵便局の利便性向上策の公募
- ・ 地域のニーズや課題に対応するための地域の関係者・団体の参画

等の点に留意することが必要である。

2 環境整備

第4章第2節「1 行政サービスの補完」の郵便局における「窓口事務の拡大」に関し、現状、市町村長の判断行為等の公権力の行使に該当する業務を、郵便局を含めた民間事業者が受託することはできないが、今後、地方自治体や郵便局の具体的なニーズを踏まえ、

- ① 公権力の行使に該当しない業務のうち、郵便局で受託できるものの範囲を明確化する
- ② 地方自治体職員が郵便局に常駐せずとも、ICTを活用する等して適切な管理を行うことを可能とするために、どのような方法があるのか検討する

等、そのニーズに応える業務委託のあり方を検討し、地方自治体がこれまで以上に窓口事務を郵便局に委託することを可能とする環境の整備を行っていくことも考えられる。

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することも考えられる。

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。

第4節 地方自治体における取組

第4章第2節で示した郵便局の利便性向上策の多くは、行政ニーズへの対応や地域の課題解決等に資するものであり、郵便局と地元の地方自治体が連携しながら進めていくことが想定されるが、この場合において、地方自治体に期待される取組は次のとおりである。

1 コーディネートの役割

第4章第2節の郵便局の利便性向上策については、必ずしも郵便局だけで実施できるものではないことから、地方自治体においては、地域のニーズの把握、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、地域で郵便局の利便性向上策の実施をコーディネートする役割を担っていくことが期待される。

2 適切なコスト負担

第4章第2節の郵便局の利便性向上策については、ユニバーサルサービスの提供や郵便局ネットワーク等の維持にコスト負担が生じている郵便局が、ボランティアに実施できるものではないこと、また、地域の課題解決や行政需要の対応に資するものであることから、地方自治体においては、その利便性向上策の内容や必要性に応じて、自らが一定のコストを負担する等、適切なコスト負担を検討していくことが期待される。

3 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、地方自治体にとっても、コスト等のメリットが認められる場合は、その必要性を踏まえ、郵便局との連携強化を通じて、郵便局のさらなる活用を検討していくことが期待される。

おわりに

当審議会では、本答申において、郵便局及びそのネットワークが貴重なものであり、かつ大いなるポテンシャルを有していることに着目し、それを活用することによる利用者にとっての利便性を向上させる取組（郵便局の利便性向上策）の方向性とそれを実現するために必要と考えられる方策等を示した。

郵便局及びそのネットワークは、明治４年の郵便創業以来、長い歴史の中で構築され、また維持されてきたもので、いわば国民にとっての財産である。少子高齢化、人口減少が進展し、地方では金融機関をはじめ店舗の廃止、撤退が進む中でも、郵便局は住民の身近な窓口機関として、また、地域の生活を支える安心・安全の拠点として、益々その存在意義が高まるものと考えられる。

郵政事業が民営化され、郵便局及びそのネットワークは、日本郵便にとって収益を確保するための重要な経営基盤であり、日本郵便として、その一層の活用を経営の最重要課題の一つとして捉えていく必要がある。

当審議会においても、郵便局及びそのネットワークを活用した郵便局の利便性向上策の実施により、郵便局が地域の経済、社会に様々な側面からこれまで以上に貢献するとともに、日本郵便の企業価値の向上にも寄与するものと考えている。

日本郵政グループは、平成３０年５月に中期経営計画を発表し、「お客さまの生活をトータルにサポートする事業の展開」、「安定的なグループ利益の確保」等に向けて取り組むこととしており、その中でも、「地域ニーズに応じた個性・多様性ある郵便局展開等により、郵便局ネットワークを維持・強化しつつ、最大限に活用して地域と共生」するために様々な取組を進めることとしているが、本答申も踏まえて、日本郵便の取組が進められることを期待している。

また、さらに、本答申では、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として、日本郵便をはじめ、国及び地方自治体における取組についても示しており、その取組の進捗状況を注視していくことが必要である。

なお、本答申で示したものに限ることなく、郵便局の利便性向上策の推進やその普及展開に向けて、日本郵便をはじめ、国及び地方自治体において、積極的に必要な検討や取組を行っていくことを期待する。

参考資料



諮問第1227号
平成30年2月14日

情報通信審議会
会長 内山田 竹志 殿

総務大臣 野田 聖子



諮 問 書

下記について、別紙により諮問する。

記

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

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

1 諮問理由

郵政民営化の基本理念の一つとして、「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」（郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）第 2 条）が掲げられており、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。

一方、我が国では、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ますます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検討することが課題となっており、これを議論し、取りまとめ、日本郵政の取組を促進することが必要である。

以上を踏まえ、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ついて、情報通信審議会に諮問する。

2 答申を希望する事項

- (1) 少子高齢化・人口減少、ＩＣＴの進展等、社会環境が変化していく中で、郵便局に期待される役割
- (2) 社会環境変化の中でのユニバーサルサービスの提供と利用者目線に立った利便性向上に資する取組の方向性
- (3) (2) の取組を実施（実現）するために必要と考えられる方策
- (4) その他必要と考えられる事項

3 答申を希望する時期

平成 30 年 6 月目途

4 答申が得られた時の行政上の措置

今後の郵政行政の推進に資する。

情報通信審議会 郵政政策部会 名簿

(平成 30 年 2 月 14 日現在 敬称略・五十音順)

氏 名	主 要 現 職
部 会 長 委 員 よねやま た か う 米山 高生	東京経済大学経営学部 教授
部 会 長 代 理 委 員 とうじょう よしずみ 東條 吉純	立教大学法学部国際ビジネス法学科 教授
委 員 いずもと さ よ こ 泉本 小夜子	公認会計士
" こんどう や よ い 近藤 弥生	足立区長
" ふじさわ く み 藤沢 久美	シンクタンク・ソフィアバンク 代表

郵便局活性化委員会の設置

平成 30 年 2 月 14 日

情報通信審議会郵政政策部会決定第一号

本部会に「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」（平成 30 年諮問第 1227 号）に関する専門的な事項を調査するため、次の委員会を設置する。

一 名称

郵便局活性化委員会

二 構成

- 1 主査を長とし、部会長の指名する委員、臨時委員又は専門委員をもって構成する。
- 2 主査は、委員、臨時委員又は専門委員の中から部会長が指名する。
- 3 委員会には、主査を補佐して調査の進行を助けるために主査代理を置くことができる。
- 4 主査代理は、委員、臨時委員又は専門委員の中から主査が指名する。
- 5 主査に事故があるときは、主査代理がその職務を代理する。

三 関係者の出席等

- 1 主査は、調査を進めるに当たって必要と認めるときは、関係者に対して出席を求め、説明又は文書等資料を提出させることができる。
- 2 その他委員会の運営に関し必要な事項は、主査が委員会に諮り定めることができる。

郵政政策部会 郵便局活性化委員会 構成員一覧

(平成 30 年 3 月 20 日現在 敬称略・五十音順)

氏 名		主 要 現 職
主 査 委 員	よねやま たかう 米山 高生	東京経済大学経営学部 教授
主査代理 委 員	とうじょう よしずみ 東條 吉純	立教大学法学部国際ビジネス法学科 教授
委 員	ふじさわ くみ 藤沢 久美	シンクタンク・ソフィアバンク 代表
専門委員	いしやま 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
〃	おおひら のぶこ 大平 展子	特定非営利活動法人夢未来くんま 副理事長
〃	くわづ こうたろう 桑津 浩太郎	株式会社野村総合研究所 研究理事
〃	せきぐち ひろまさ 関口 博正	神奈川大学経営学部 教授
〃	たけうち けんぞう 竹内 健蔵	東京女子大学現代教養学部 教授
〃	なかの まさやす 中野 正康	一宮市長
〃	よこえ くみ 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
〃	よこた じゅんこ 横田 純子	特定非営利活動法人素材広場 理事長

郵政政策部会の開催状況

<平成30年7月10日時点>

第20回

(平成30年2月14日開催)

- (1) 部会長の選出及び部会長代理の指名について
- (2) 諮問事項
「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」について
【平成30年2月14日付け諮問第1227号】
- (3) 委員会の設置について

第21回

(平成30年6月4日開催)

審議事項

郵便局活性化委員会とりまとめ(答申案)について

第22回

(平成30年7月10日開催)

答申事項

「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」について
【平成30年2月14日付け諮問第1227号】

郵便局活性化委員会の開催状況

<平成30年7月10日時点>

第1回 (平成30年2月14日開催)

- (1) 諮問事項、郵便局活性化委員会の設置及び運営等について
- (2) 今後の議論の進め方について
- (3) 関係事業者ヒアリング
(日本郵便株式会社「郵便局の利便性向上に向けた取組状況」)
- (4) 有識者からのヒアリング
(みずほ総合研究所株式会社「地方公共団体における民間委託の現状」)
- (5) 自治体ニーズ調査の実施案について
- (6) その他

第2回 (平成30年3月20日開催)

- (1) 自治体からのヒアリング(前橋市)
- (2) 専門委員からのプレゼンテーション
(桑津 株式会社野村総合研究所研究理事
「高齢化、人手不足とデジタル化の影響」)
- (3) 専門委員からのプレゼンテーション
(石山 シェアリングエコノミー協会渉外部長
「シェアリングエコノミーと郵便局での取り組みの可能性」)
- (4) 専門委員からのプレゼンテーション
(横田 特定非営利活動法人素材広場理事長
「福島からみる地方の課題と可能性」)
- (5) 意見交換
- (6) その他

第3回 (平成30年4月16日開催)

- (1) 自治体からのヒアリング(岩手県遠野市、島根県邑南町、佐賀県唐津市)
- (2) 委員からのプレゼンテーション
(藤沢 シンクタンク・ソフィアバンク代表
「社会環境変化の中でのサービス提供」)
- (3) 意見交換
- (4) その他

第4回 (平成30年4月19日開催)

- (1) 自治体からのヒアリング(愛知県一宮市、茨城県大子町、岡山県倉敷市)
- (2) 自治体ニーズ調査の結果について
- (3) 意見交換
- (4) その他

第5回 (平成30年5月9日開催)

- (1) 利用者団体からのヒアリング
(全国地域婦人団体連絡協議会、老テック研究会)
- (2) 関係者からのヒアリング
(全国郵便局長会、日本郵政グループ労働組合)
- (3) 意見交換
- (4) その他

第6回 (平成30年5月17日開催)

- (1) 関係者からのヒアリング(日本郵政株式会社、日本郵便株式会社)
- (2) とりまとめに向けた意見交換
- (3) その他

第7回 (平成30年5月28日開催)

- (1) コスト負担のあり方等について(事務局、日本郵便株式会社)
- (2) 郵便局活性化委員会とりまとめ(案)の骨子について
- (3) 意見交換
- (4) その他

第8回 (平成30年6月4日開催)

- (1) 郵便局活性化委員会とりまとめ(案)について
- (2) 意見交換
- (3) その他

「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」の検討について

1 背景・趣旨

- ・ 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を目的とする。

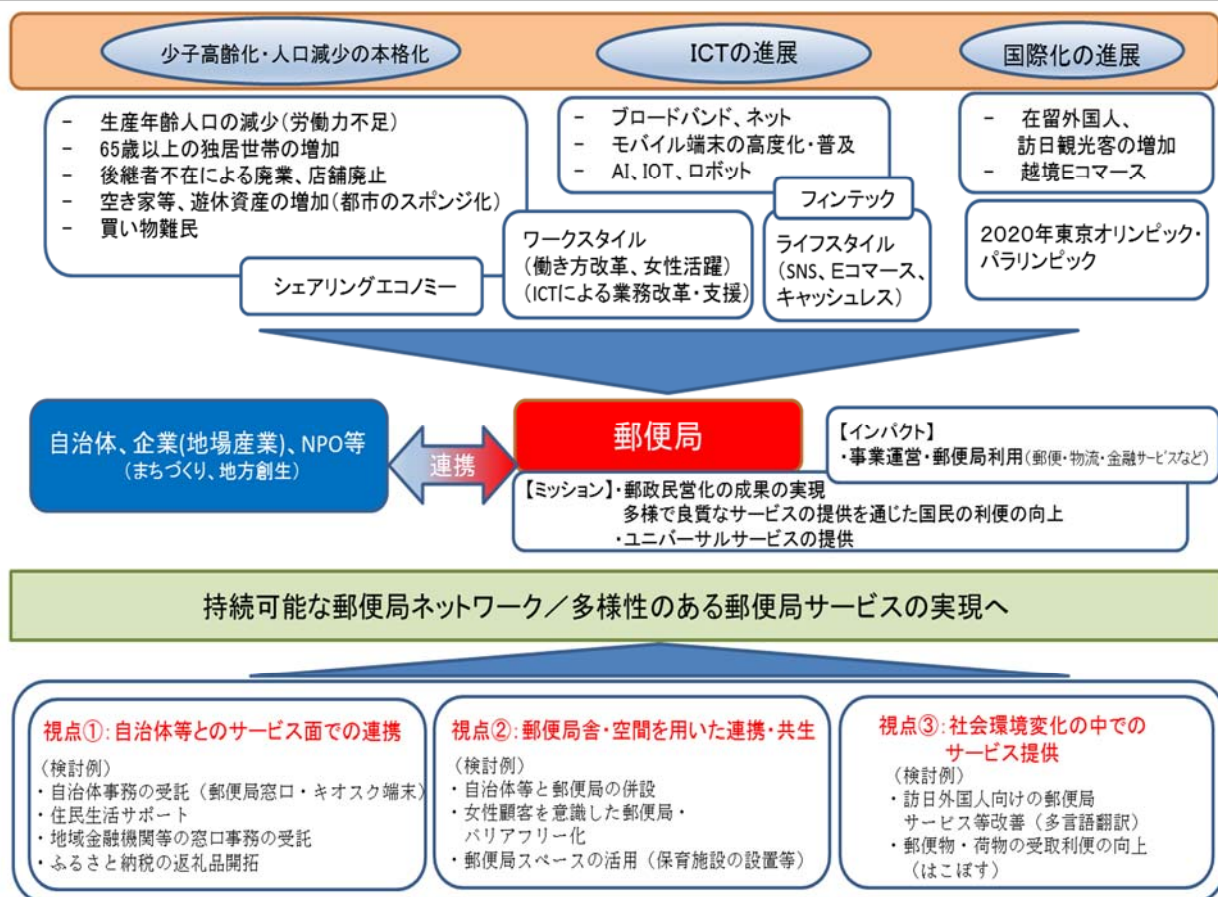
2 検討項目

- (1) 少子高齢化・人口減少、ICTの進展等、社会環境が変化していく中で、郵便局に期待される役割
- (2) 社会環境変化の中でのユニバーサルサービスの提供と利用者目線に立った利便性向上に資する取組の方向性
- (3) (2)の取組を実施(実現)するために必要と考えられる方策
- (4) その他

3 答申を希望する時期

平成30年6月目途

郵便局を取り巻く社会経済環境の変化と今後の検討の方向性(イメージ)



遊休資産の増大

- 耕作放棄地、空き家等の遊休資産が増加傾向。
- 将来の農業従事者や世帯数の減少が見込まれる。

耕作放棄地面積の推移



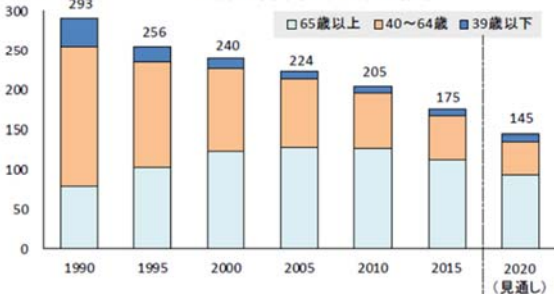
(※) 日本の国土面積は、3799万ヘクタール。
(出所) 農林水産省「農林業センサス」により作成。

空き家の推移(予測)



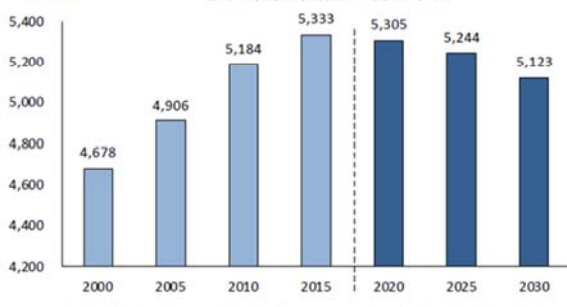
(出所) 総務省「住宅・土地統計調査」、野村総合研究所(2015年6月22日ニュースレター)により作成。(注) 予測は野村総合研究所による。

基幹的農業従業者数の推移



(出所) 農林水産省「農林業センサス」、「農業構造の展望(平成27年3月)」により作成。
(注) 農業就業人口のうち、ふだんの主な状態が「仕事为主」の者。

一般世帯数(総数)の将来予測



(出所) 総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(平成25年1月推計)」により作成。

出典：内閣府「2030年展望と改革タスクフォース報告書」(平成29年1月25日) 参考資料集より

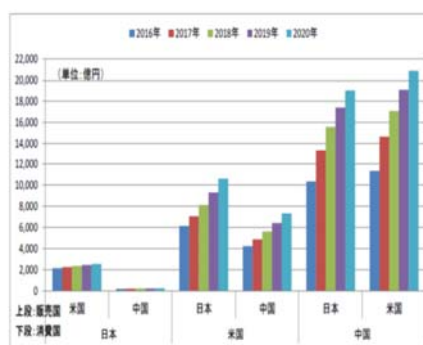
日本のEC市場規模・越境Eコマースのポテンシャル推計について

- 2016年のBtoC-EC市場規模は、15兆1,358億円(前年比9.9%増)に。EC化率は、5.43%(対前年比0.68ポイント増)。※EC化率は物販分野を対象
- 2016年の日本、米国、中国間における越境EC市場規模をベースに2020年までの推移を想定した越境EC市場規模のポテンシャルを推計。
- 消費国としての規模の推計結果は、2016年と2020年を比較した場合、日本は約1.18倍、米国は約1.72倍、中国は約1.84倍の規模になると推計される。

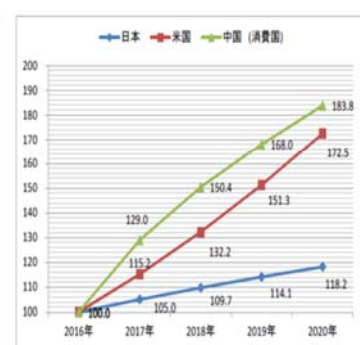
BtoC-ECの市場規模およびEC化率の経年推移



越境ECポテンシャル推計(2016-2020年、単位: 億円)

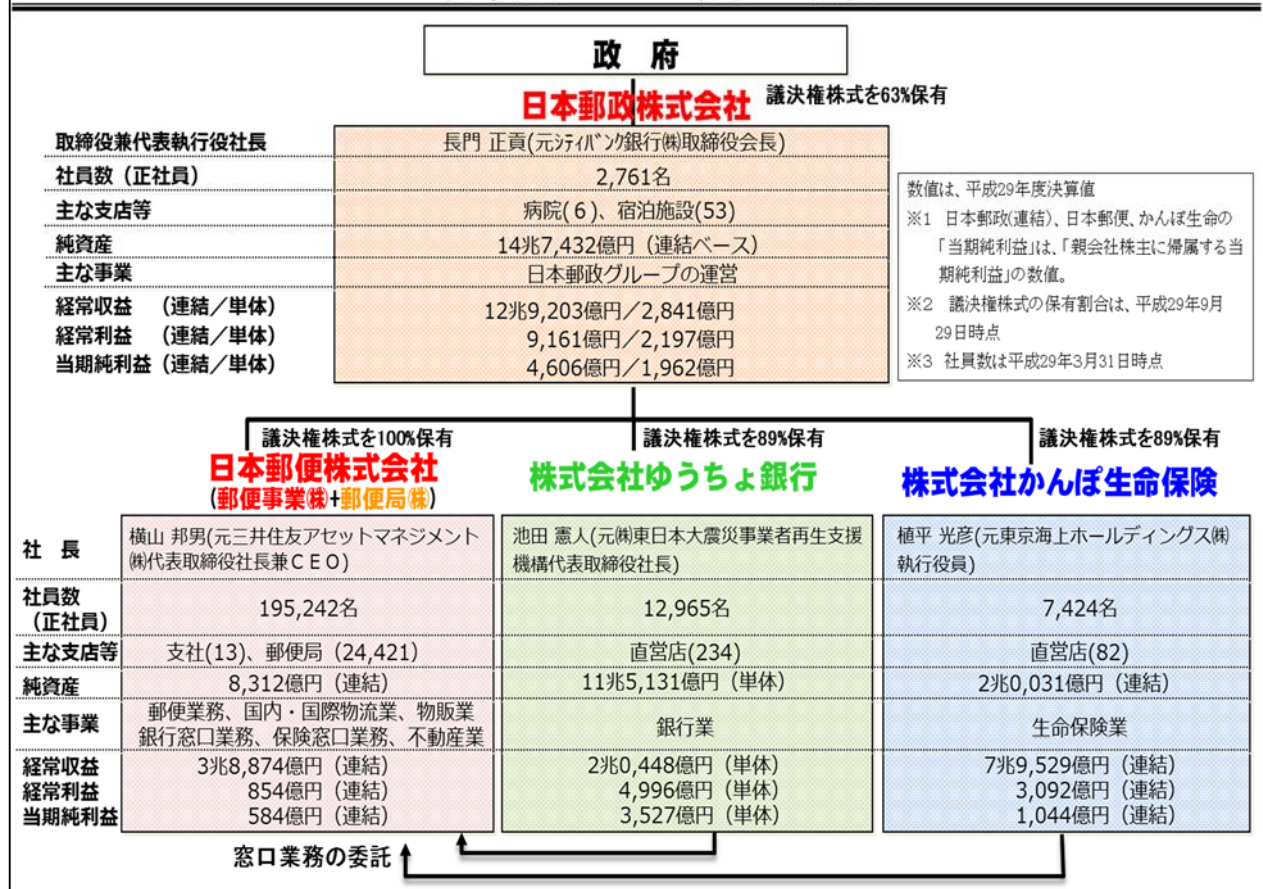


越境ECポテンシャル指数推計(2016年を100とした場合)



出典：平成28年度我が国におけるデータ駆動型社会に係る基盤整備(電子商取引に関する市場調査)報告書
(平成29年4月 経済産業省 商務情報政策局 情報経済課)より

日本郵政グループ各社の概要



日本郵政グループの株式の処分について

1 法律上の日本郵政グループの株式の取扱い

- 日本郵政…政府に1/3超保有義務。残余はできる限り早期処分。
(郵政民営化法第7条第1項、日本郵政株式会社法附則第3条)
- ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険…全部の処分を目指し、経営状況やユニバーサルサービス等への影響を勘案しつつ、できる限り早期処分。(郵政民営化法第7条第2項)

(参考) 日本郵政株式と復興財源

- 復興財源確保のため、日本郵政株式をできる限り早期に処分することが法律上明記。
(東日本大震災からの復興のための施策を実施するために必要な財源の確保に関する特別措置法 第72条、附則第14条)
- 平成25年1月29日の復興推進会議決定にて、(集中復興期間の財源として)「日本郵政株式の売却収入として見込まれる4兆円程度を追加する」旨が記載。

2 日本郵政グループの株式売却

(1) 日本郵政グループ3社の上場

- 平成27年11月4日に、日本郵政、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の3社が東証一部に上場。

(参考) 日本郵政は、平成27年12月3日に自己株式取得を実施。上場時の日本郵政株式の売却収入(約0.7兆円)と、自己株式取得による政府の日本郵政株式の売却収入(約0.7兆円)を合わせて、約1.4兆円が復興財源に充てられる。

(2) 日本郵政株式の二次売却

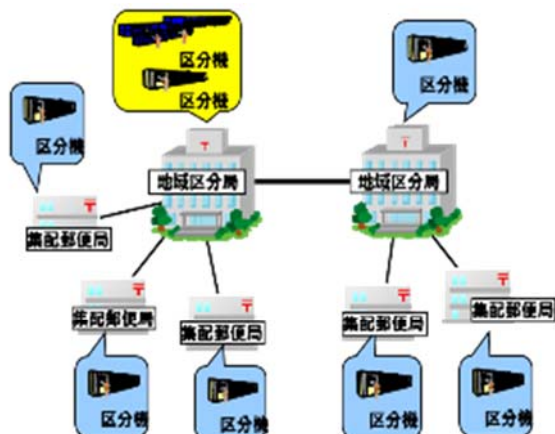
- 平成29年9月29日に、財務省は、日本郵政株式会社株式を売却。(金融二社株式の売却については現時点で未定)

(参考) 日本郵政は、平成29年9月13日に自己株式取得を実施。日本郵政株式の二次売却収入(約1.3兆円)と、自己株式取得による政府の日本郵政株式の売却収入(約0.1兆円)を合わせて、約1.4兆円が復興財源に充てられる。(現在のところ計約2.8兆円)

日本郵便の郵便・物流ネットワークの再編

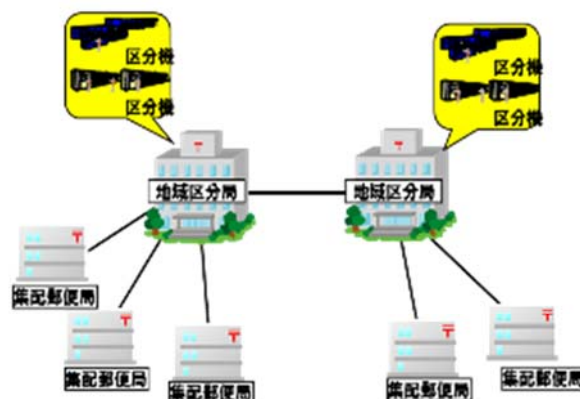
日本郵便では、集配機能を有する郵便局内で行っている郵便物やゆうメール等の区分作業を地域区分局に集中し、機械化・簡素化を推進。

【再編前】



- ・多数の集配郵便局内で郵便物等の区分作業を実施
- ・区分作業を行う区分機は集配郵便局に分散配置
- ・地域区分局、集配郵便局ともに荷物増加等により狭あい化が進む

【再編後(イメージ)】



- ・郵便物等の区分作業を地域区分局に集中
- ・区分作業を行う区分機も地域区分局に集中配置
- ・地域区分局は十分なスペースを確保し、機械化を進めることで物流機能を強化。集配郵便局は区分機を撤去し、十分なスペースを確保

郵便局窓口における地方公共団体事務の取扱い

1. 郵便局窓口における証明書交付事務の概要

- 地方公共団体の5の窓口業務(全て証明交付事務)については、「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」(平成19年10月1日施行)に基づき、郵便局への委託が可能となっている。
※この他、内閣府の通知(平成27年6月4日)により、上記5の窓口業務を含む自治体の25の窓口業務について、民間への委託可能な範囲が示されている。
- 平成30年3月末現在、168市区町村600郵便局で自治体事務の取扱いを実施。証明書別の内訳は以下の通り。

サービスメニュー	市区町村	郵便局
証明書交付事務	168	600
① 戸籍・除籍の謄本、抄本、記載事項証明書等	145	554
② (地方税の)納税証明書	119	493
③ 住民票の写し及び住民票記載事項証明書	167	597
④ 戸籍の附票の写し	124	470
⑤ 印鑑登録証明書 ※証明書記載の者・本人の請求に係るものに限る	167	599

※ 地域(支社管内)別内訳

北海道:19自治体(38局)、東北:15自治体(40局)、関東:15自治体(61局)、東京:6自治体(24局)、南関東:1自治体(1局)、信越:9自治体(46局)、北陸:6自治体(15局)、東海:17自治体(46局)、近畿:10自治体(20局)、中国:20自治体(87局)、四国:14自治体(43局)、九州:33自治体(167局)、沖縄:3自治体(12局)

2. その他の自治体からの受託窓口事務の概要

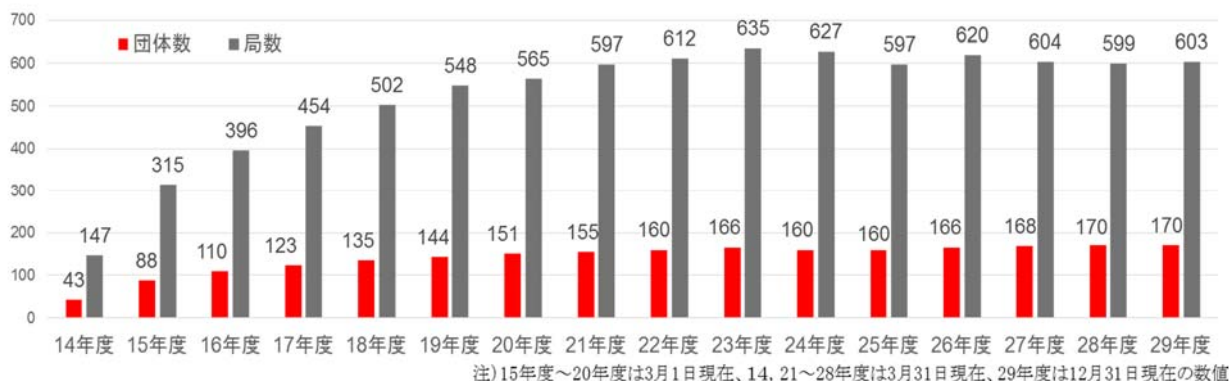
- 上記1. の事務のほか、有償でバス回数券等の販売(175局)、ごみ処理券の販売(916局)、し尿処理券の販売(12局)、入場券の販売(82局)、ごみ袋の販売(326局)、バス利用券等の交付等の自治体からの受託窓口事務(979局)を実施。
- 平成30年3月末現在、108県市区町村、3,344局で実施。

※地域(支社管内)別内訳

北海道:27自治体(349局)、東北:5自治体(93局)、関東:2自治体(17局)、東京:1自治体(1局)、南関東:1自治体(303局)、信越:3自治体(37局)、北陸:6自治体(92局)、東海:9自治体(387局)、近畿:16自治体(1,605局)、中国:23自治体(218局)、四国:5自治体(28局)、九州:10自治体(214局)

郵便局における証明書交付事務に関する自治体と郵便局の連携状況

1. 取扱自治体・郵便局数の推移



2. 過去に取扱を行っていたが、現在は行っていない自治体数(平成29年12月末現在)

(括弧内は支社管内別内訳)

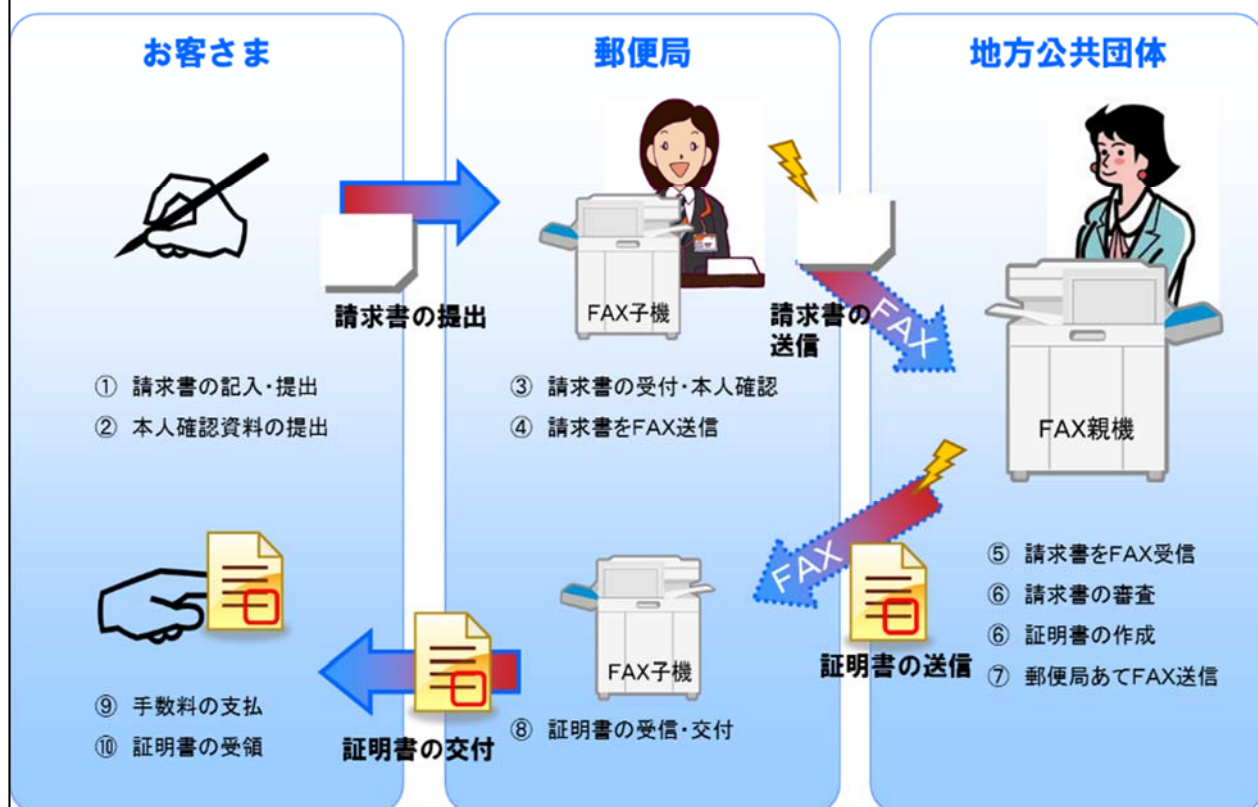
20団体(うち北海道1、関東1、東京1、南関東1、信越1、北陸2、東海3、近畿2、中国5、四国1、九州1、沖縄1)

3. 人口規模別取扱自治体数(平成29年12月末現在)

規模	自治体数(括弧内は支社管内別内訳)
人口30万人以上	11(うち関東1、東京3、北陸1、東海1、近畿1、中国2、九州2)
人口10万人～30万人未満	21(うち北海道1、関東5、東京3、南関東1、信越1、北陸1、東海1、中国4、九州3、沖縄1)
人口10万人未満	138(うち北海道18、東北15、関東9、信越8、北陸4、東海15、近畿9、中国14、四国14、九州30、沖縄2)
合計	170(うち北海道19、東北15、関東15、東京6、南関東1、信越9、北陸6、東海17、近畿10、中国20、四国14、九州35、沖縄3)

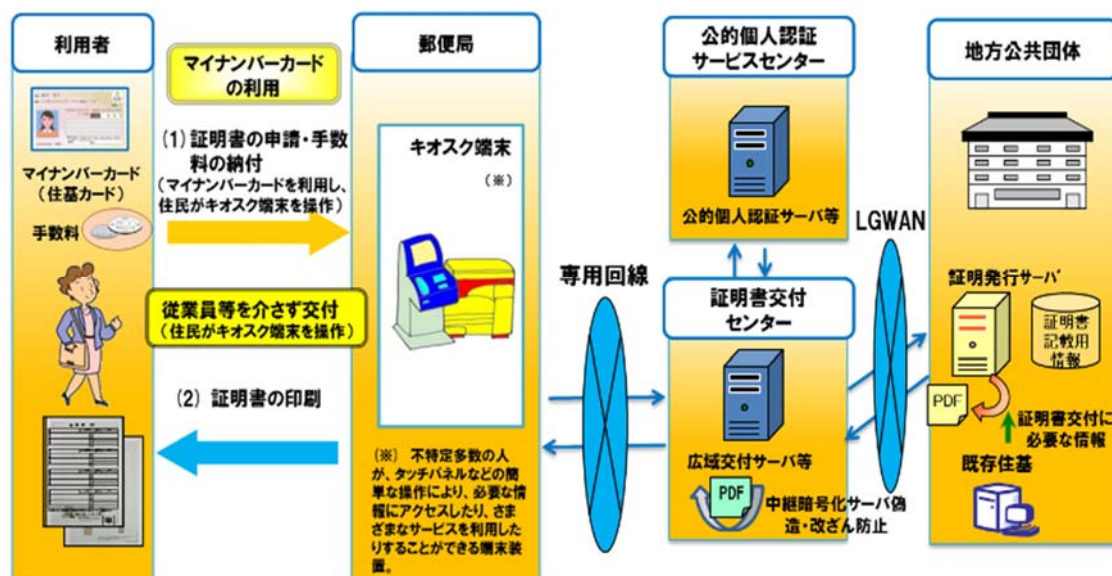
※上記170団体のうち、日本郵便株式会社法施行規則で定義する「過疎地」に所在する郵便局がある自治体は123団体

証明書交付事務の窓口フロー



郵便局におけるキオスク端末の設置の促進

- 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、「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」をとりまとめ(平成28年12月)。その中で、日本郵便の地域貢献の一環として、郵便局におけるキオスク端末の設置を推進(市区町村への設置スペース等の無償提供、日本郵便による試行設置)することとされた。
- これを受け、日本郵便による試行設置として、14の郵便局にキオスク端末を設置し、平成29年10月2日(月)より各種証明書等発行・コピーサービスを開始。
- ※市区町村への設置スペース等の無償提供については、引き続き、日本郵便から自治体への周知を実施。



(別紙) キオスク端末の設置郵便局

都道府県	設置市町村	設置郵便局	住民票の写し	印鑑登録証明書	戸籍謄抄本	戸籍附票の写し	税証明書	その他サービス
北海道	石狩市	石狩親船郵便局	○	○	○	○	○	キオスク端末の設置当初は、証明書の交付事務のほか、コピーサービスを提供。 配備端末の機能で対応が可能なサービス(写真印刷等)については、順次拡大していくことを予定。
福島県	会津若松市	若松旭町郵便局	○	○	○	○	-	
茨城県	大子町	上小川郵便局	○	○	○	○	○	
東京都	三鷹市	三鷹上連雀郵便局	○	○	○	○	○	
山梨県	中央市	田富郵便局	○	○	○	○	-	
新潟県	南魚沼市	越後上田郵便局	○	○	-	-	○	
	十日町市	橘郵便局	○	○	○	○	-	
福井県	永平寺町	山王郵便局	○	○	○	○	○	
愛知県	一宮市	一宮別明郵便局	○	○	○	○	-	
兵庫県	小野市	小野郵便局	○	○	-	-	○	
鳥取県	鳥取市	鳥取若葉台郵便局	○	○	○	○	○	
徳島県	藍住町	藍住郵便局	○	○	○	○	-	
佐賀県	神埼市	脊振郵便局	○	○	○	○	-	
沖縄県	南城市	知念郵便局	○	○	○	○	○	

※各郵便局における証明書の種別については、各郵便局が所在する自治体の住民が取得可能なものを掲げている。