

総務省の取組について

令和3年1月19日

総 務 省

日本郵政グループ各社の概要

政 府

日本郵政株式会社

発行済株式を57%保有
(議決権株式を63%保有)

代表執行役社長	増田 寛也(元総務大臣、前郵政民営化委員会委員長)
正社員数	2,031名
主な支店等	病院(3)、宿泊施設(38)
主な事業	日本郵政グループの運営

※ 正社員数及び主な支店等の数は令和2年3月31日時点。
宿泊施設数は令和2年5月1日時点。

議決権株式を100%保有
日本郵便株式会社
(郵便事業(株)+郵便局(株))

議決権株式を89%保有

株式会社ゆうちょ銀行

議決権株式を64%保有

株式会社かんぽ生命保険

社 長	衣川 和秀(前日本郵政(株)専務執行役)	池田 憲人(元(株)東日本大震災事業者再生支援機構代表取締役社長)	千田 哲也(前同社代表執行役副社長)
正社員数	193,257名	12,477名	7,638名
主な支店等	支社(13) 郵便局(24,341)	直営店(234)	直営店(82)
主な事業	郵便業務、 国内・国際物流業、 物販業、 銀行窓口業務、 保険窓口業務、 不動産業	銀行業	生命保険業

窓口業務の委託

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)

2 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。

3 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。
財務省は、日本郵政株式4.95億株を売却(約0.7兆円の売却収入)
日本郵政は、ゆうちょ銀行株式約4.1億株、かんぽ生命保険株式約0.66億株を売却。
(同年12月4日、日本郵政は自社株式買入を実施し、これに応じた政府に約0.7兆円の売却収入)

4 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9.9億株を売却。(約1.3兆円の売却収入。議決権株式保有率約63%に低下)
(同年9月13日、日本郵政は自社株式買入を実施し、これに応じた政府に約0.1兆円の売却収入)

5 かんぽ生命保険株式の二次売却

- 平成31年4月23日に、日本郵政は、かんぽ生命保険株式約1.37億株を売却(議決権株式保有率約64%に低下)。

6 日本郵政株式の三次売却

- 令和元年5月31日に、財務省は、政府が保有する日本郵政株式の三次売出し準備として、主幹事証券会社の選定結果を公表。

郵便法及び民間事業者による信書の送達に関する法律の一部を改正する法律について

背景

SNS、電子商取引等のデジタル化の進展に伴い、手紙、はがき等の物数が減少する一方で、荷物の個数が急増。他方で、郵便事業の人手不足は深刻化しており、労働力確保の観点から、働き方改革への対応が喫緊の課題となっている。

こうした中、情報通信審議会答申（2019年9月10日）を踏まえ、①郵便サービスの将来にわたる安定的な提供の維持、②急増する荷物の配達ニーズへの対応を通じ、利用者利便を確保するため、通常郵便物の配達頻度や送達日数に係る見直し（認可基準の緩和）等を行う必要がある。

※ 2001年度のピークから郵便物数は約4割減（262億通→163億通（2019年度））、荷物個数は10倍以上に増加（4億個→45億個（2019年度））

改正内容

1. 通常郵便物(手紙、はがき等)の配達頻度の見直し

「週6日以上配達」⇒
「週5日以上配達」に緩和(土曜配達の休止)

- ※ 書留、速達等及びゆうパック等の荷物は引き続き土日も配達。
- ※ 選挙運動用葉書、山間地等で配達される日刊紙は、その重要性に鑑み、土曜日も配達を実施。

2. 通常郵便物(手紙、はがき等)の送達日数の見直し

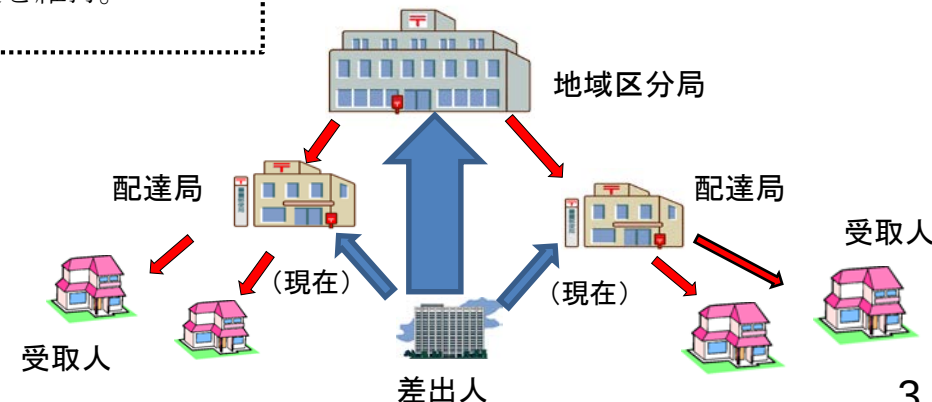
郵便物の差出の日から
「原則3日以内に配達」⇒
「原則4日以内に配達」に緩和

- ※ 翌日配達は翌々日配達に変更見込。
- ※ 書留、速達等及びゆうパック等の荷物は引き続き原則翌日配達を維持。

3. 郵便区内特別郵便物の範囲の拡大

現在、個々の「配達局」単位で差し出した場合に割引が適用される郵便区内特別郵便物について、各配達局の上位にある「地域区分局」に一括して差し出しても割引料金を適用

- ※ 信書便法も1～3と同内容の改正(一般信書便事業)。
- ※ 施行期日は公布の日(令和2年12月4日)から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日。



国際郵便における小形包装物の料金改定について

1 到着料の引上げに伴う料金改定

- 2019年9月、国際郵便物の差出国の郵便事業体から、宛先国の国内配達のために、宛先国の郵便事業体に支払う配達手数料である「到着料」を、より実際の国内配達費用に近づけるために上げるUPU条約の改正が行われた。
(米国宛到着料は2020年7月に最大約3倍に、他国宛は2021年1月から5年間で段階的に引上げられ現行の最大約1.5倍へ増。)
- 条約の改正に当たっては、日本政府は、国際郵便サービスの適切な発展の観点から交渉に参加し、本条約の改正は全会一致で採択されている。
- 本条約改正に伴い、日本郵便は、到着料増分を反映し、小形包装物の海外宛料金の引上げを予定(事前届出)。

※ 海外宛の小形包装物は重量2kg以内の書籍、CD、カタログ等を、EMSや小包より安価に送ることができる国際郵便であり、追跡や書留サービスの付加した「e-パケット」等の商品がある。

2 日本郵便の料金改定

- 日本郵便は、2020年10月15日付けで報道資料を公表し、2021年4月1日から、小型包装物の海外宛料金の引き上げを行う旨表明。

日本郵便が公表した新料金の例：第2地帯（ヨーロッパ・オセアニア諸国等）宛航空扱小型包装物 200g 420円→600円
第4地帯（米国）宛航空扱小型包装物 200g 420円 → 880円

3 今後の対応

- 小形包装物の国際郵便料金の改定は、10日前に総務省への事前届出が必要。
- 今後、日本郵便から届出がなされた場合、郵便法等の基準に照らして、問題ないかどうかを確認予定。

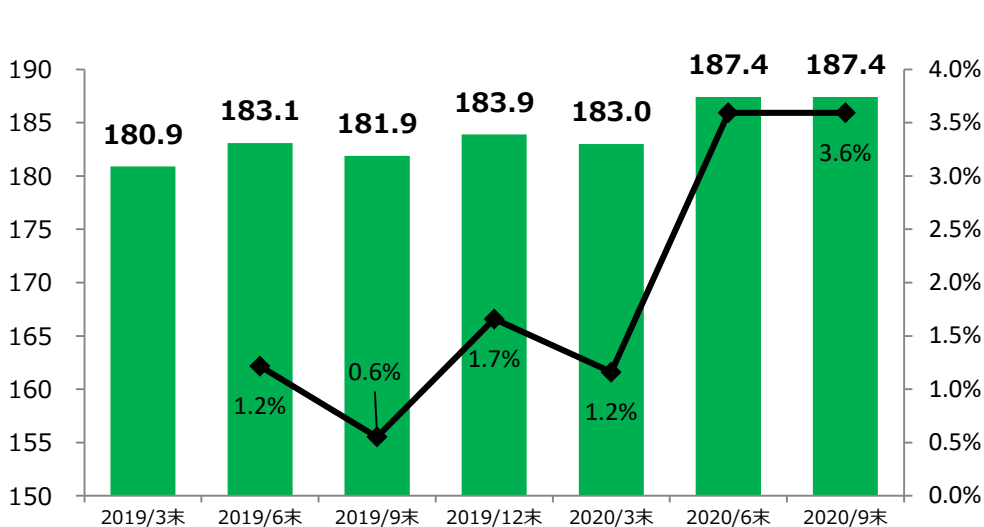
ゆうちょ預入限度額の引上げ

【郵政民営化法施行令の一部を改正する政令(平成31年4月1日施行)の概要】

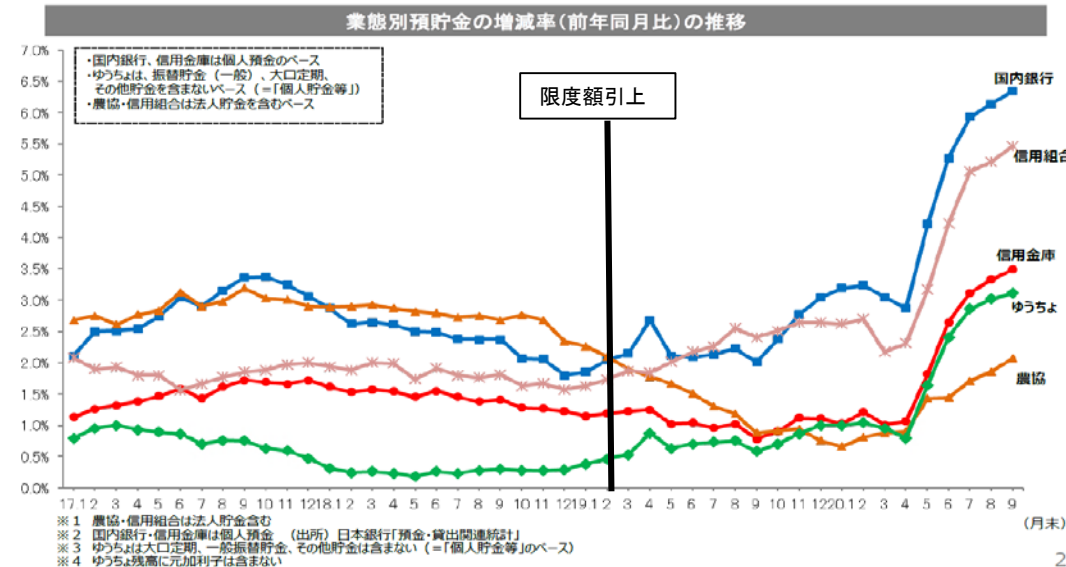
○ 郵便貯金銀行(ゆうちょ銀行)が一般の者から受け入れる通常預金と定期性預金等について、預入限度額を別個に設定することとし、それぞれ1,300万円とする。

→ 限度額の引上後も、ゆうちょ銀行の貯金残高は特別定額給付金の影響を除けばほぼ横ばいとなっており、他の金融機関からの預金シフトは起こっていないと考えられる。

【限度額引上後のゆうちょ銀貯金残高の推移(単位:兆円)】



【業態別預貯金の増減率の推移】



(出典)2020/11/25 ゆうちょ銀行郵政民営化委員会提出資料

ゆうちょ銀行の新規業務等の認可申請について

認可申請の概要

- ゆうちょ銀行は、令和2年12月23日(水)に、以下①～③について、郵政民営化法(新規業務等)の認可申請を実施・公表。
- 郵政民営化委員会からの意見^{※1}を踏まえ、総務省・金融庁において審査^{※2}を実施する。

※1 郵政民営化委員会が、パブコメ(12/25～1/22)及び関係者(ゆうちょ銀行・関係団体・行政)へのヒアリングを実施の上、意見を公表。

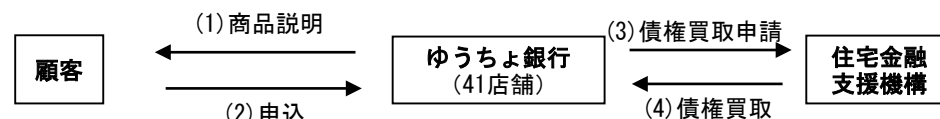
※2 他の金融機関等との間の適正な競争関係及び利用者の役務への適切な提供の観点から審査。

① 個人向け住宅融資業務(フラット35等)

住宅金融支援機構が提供するフラット35^{※1}等の直接取扱い^{※2}を実施。

※1 個人向けの全期間固定金利型住宅ローン。

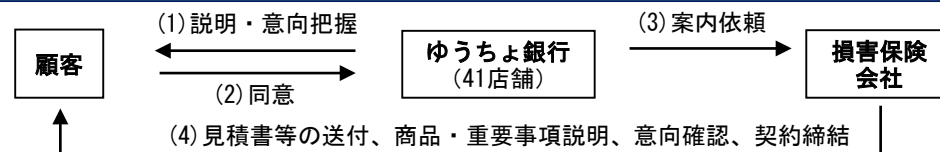
※2 平成20年5月から審査を伴わない受付業務(スルガ銀行の媒介)として取り扱ってきた(新規受付はスルガ銀行との業務提携解消により令和元年6月まで)。認可後は、住宅金融支援機構マニュアル等に従い審査を実施。



② ①に付帯する損害保険募集業務(火災保険)

損害保険代理店として、フラット35契約者向けに住宅ローン長期火災保険[※]を取り扱う。

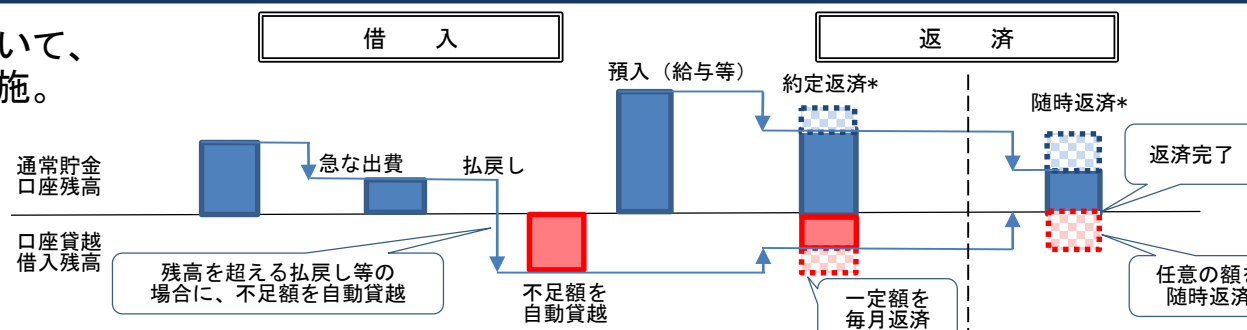
※ 三井住友海上、損害保険ジャパンの商品を案内。



③ ゆうちょローンセンター(株)に口座貸越サービスに係る保証業務を追加(保証業務を営む子会社の保有)

子会社であるゆうちょローンセンターにおいて、口座貸越サービス[※]に係る保証業務を実施。

※ 口座残高を超える払戻し等の際に、不足額を自動的に融資(審査の上、最大50万円)するサービス。顧客は毎月返済。



* 返済に係る保証業務を営む子会社の保有について、今回認可申請があったもの。

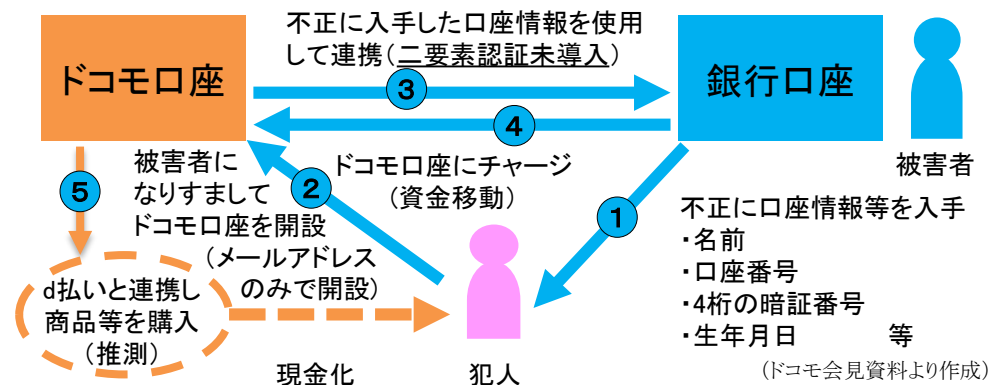
キャッシュレス決済サービスの不正利用に係るゆうちょ銀行の対応について

即時振替サービス：不正利用（NTTドコモ等連携決済事業者）

- 2020年9月、ゆうちょ銀行では、連携する決済事業者12社中7社で不正な資金移動が発生。※異種の確認手段による認証
- ⇒ 9月19日までに全ての事業者が二要素認証※を導入。
- ・ 10月2日までに、顧客被害を補償済（210件、4,940万円）。その後確定した被害も順次補償。

mijica（ミジカ：ゆうちょ銀行のVISAデビット・プリペイドサービス）：(1)不正ログイン、(2)会員間不正送金等

- (1) 2020年8月8日、9月6日、9月15日の計3回、第三者が会員専用サイトへ不正ログインし、会員間送金サービスにて不正送金。
- ⇒ 9月16日に送金サービスを停止。9月23日に被害公表。9月28日までに顧客に補償済（54人、332万円）。
- (2) 7～9月に第三者が会員専用サイトへ不正ログイン（1,422人分）し、会員情報※が盗取された可能性。※氏名、生年月日、カード番号下4桁、有効期限。
- ⇒ 発覚した10月3日に専用サイトを利用停止、公表。不正ログインを受けた顧客のサービス利用を停止。
- ・ 対象顧客のうち568人については、10月12日までに、電話で被害がなかったことを確認済。不通顧客には手紙を送付済。



ゆうちょ銀行の対応

- キャッシュレス決済サービスに係るセキュリティの堅牢性の確認や顧客の利用状況のモニタリング等の点検のため、社長が直接指揮する「セキュリティ総点検タスクフォース」を設置し、その点検結果を2020年11月9日に公表。
- 2021年1月8日、(1)今後のサービス提供 (2)監査委員会意見を踏まえた態勢整備について公表。
- (1) 停止中の即時振替サービスについては、1月13日以降、順次再開予定。
- ・ mijicaの機能については、新たなブランドデビットカードへ2022年春に移行予定。
- (2) 苦情・相談態勢の強化
- ⇒ ① 本社組織の強化（人員増強等）、② 相談受付窓口の一元化、③ 経営陣等の関与の強化
- ・ セキュリティ検証態勢の強化
- ⇒ ① コンプライアンス部門等の牽制機能の強化、② リスク感度の向上（事例研究等）、③ 経営陣等の関与の強化

総務省の対応（2020年10月1日及び11月10日に行政指導）

- 2020年10月1日に日本郵政に対して、ゆうちょ銀行を指導し、結果を報告するように要請。⇒11月9日に報告を受領。
- 11月10日に日本郵政に対して、(1)ゆうちょ銀行への指導、(2) セキュリティ対策状況の報告、(3)JP改革実行委員会の提言に係る日本郵政の対応の報告を要請。

かんぽ生命の不適正募集問題について

事案の概要

- (1) かんぽ生命の保険商品は、主に保険募集人として委託を受けた日本郵便社員が販売しているところ、2018年4月に、NHK「クローズアップ現代+」において、高齢者への不適正募集の手口や、過剰なノルマ等の社員の告白について報道。
- (2) 2019年6月19日に、総務省は日本郵便に対し、不適正募集の現状分析等について報告徴求命令を发出※1、2。
その後、不適正な乗換契約が多数発生していることが報道されると、日本郵政グループは、7月にかんぽ商品の積極的営業の自粛と契約者調査※3の実施を発表。
8月8日、総務省は日本郵政に対し、グループ全体のガバナンスの強化、不適正募集調査について報告徴求命令を发出※2。
※1 日本郵便から、顧客に不利益な可能性のある乗換契約が多数発生しているとの報告を受けたため发出。
※2 金融庁も、5月28日にかんぽ生命に対し、8月8日に日本郵政に対し、それぞれ本件に関する報告徴求命令を发出。
※3 ①乗換契約の契約者調査(特定事案調査:約15.6万人)及び②全契約者へのハガキ調査(全契約調査:約1,900万人)。更に2020年2月より多数契約等の深掘調査(6.1万人)を実施。
- (3) 同年12月27日、総務省は日本郵政に対し業務改善命令、日本郵便に対し3か月間(2020年1～3月)の業務停止及び業務改善命令を发出※4(金融庁も同日命令发出)。命令に基づき、2020年1月に日本郵政グループは業務改善計画※5を策定・報告。
※4 詳細は次頁。 ※5 詳細は次々頁
業務停止命令期間が終了した4月以降も、日本郵政グループの経営判断により、かんぽ商品の積極的営業を自粛。
- (4) 契約者への調査と、不適正募集を行った募集人とその管理者への処分の現状は以下のとおり。
 - ・ 契約者調査: 契約復元等の対応は、2020年6月末で概ね完了(今後も顧客の申出があれば丁寧に対応)。
 - ・ 募集人及び管理者処分: かんぽ生命において、募集人の処分を順次実施中。また、日本郵便において、募集人及びその管理者への人事処分を順次実施中。

「信頼回復に向けた業務運営」について

- ・ 日本郵政グループは、2020年10月5日から、既存顧客に対するお詫び行脚として、「信頼回復に向けた業務運営」※6を開始。
※6 既存顧客に訪問し、不適正募集について謝罪をすること。当面の間、顧客基盤の拡大につながる営業は行わないこととし、金融商品を勧奨する等の積極的な営業活動は行わない。

総務省の対応

- ・ 日本郵政及び日本郵便に対して業務改善計画の進捗状況の提出(3か月毎)を求めており、今後も同計画の進捗状況及びその改善効果を継続的に監督する。

総務省による日本郵政グループに対する行政処分(令和元年12月27日)概要

日本郵政株式会社：業務改善命令

(根拠：日本郵政株式会社法第13条第2項)

- 以下の事項について、可及的速やかに改善策を実施すること。
 - ①日本郵政グループのガバナンス態勢の構築(経営陣を含むグループ内の速やかな情報共有態勢の構築を早急に実施等)
 - ②利用者本位・コンプライアンスの徹底等の経営理念の浸透
 - ③経営責任の明確化
- 上記①～③にかかる改善計画を策定・提出(令和2年1月末まで)し、速やかに実施すること。
- グループで連携して、利用者に不利益を与えた可能性の高い契約の調査を加速化し、早期に利用者の権利回復をすること。
- 上記2の改善計画の進捗状況等について、3ヶ月毎に報告すること。(初回は2月末の状況を3月15日までに報告)

日本郵便株式会社：業務停止命令(下記1) + 業務改善命令(下記2以下)

(根拠：日本郵便株式会社法第15条第2項)

- かんぽ生命保険商品の保険募集(利用者からの自発的な意思表示を受けて行う場合を除く※)を停止すること(3ヶ月間(1/1～3/31))。
※ ユニバーサルサービスの維持に配慮。
- 以下の事項について、可及的速やかに改善策を実施すること。
 - ①新規契約獲得を過度に重視した営業推進管理の仕組みの見直し
 - ②利用者本位の募集管理態勢の確立
 - ③経営陣も含む社内の速やかな情報共有態勢の構築等のガバナンスの強化
 - ④利用者本位の組織風土の醸成
 - ⑤経営責任の明確化

特に、「令和2年4月実施予定」又は「令和2年4月以降実施予定」の改善策は、可能な限り、令和2年1月から実施すること。
- 上記①～⑤にかかる改善計画を策定・提出(令和2年1月末まで)し、速やかに実施すること。
- 上記3の改善計画の進捗状況等について、3ヶ月毎に報告すること。(初回は2月末の状況を3月15日までに報告)

不適正募集が発生した要因と主な改善策について

★：2020年11月末で、一部実施または今後も継続実施の施策

日本郵政

グループ
ガバナンス・
コンプライアンス

【要因】不適正な募集行為の端緒を掴みながら十分な実態把握を日本郵政グループの子会社に指示しないなど、日本郵政グループのガバナンス機能が不足し、コンプライアンスも不徹底であった。

【主な改善策】

- ①グループ全体の改善計画の進捗管理、顧客本位の取組み ★
- ②グループ運営会議(グループ経営陣)での議論、経営課題別のグループ連絡会の設置
- ③金融商品営業専用の社外通報窓口や、社内内部通報窓口・相談窓口の設置
- ④グループ子会社に対する営業現場などへのオンサイトモニタリング(内部監査) ★

日本郵便

営業推進管理の
見直し

【要因】新規契約獲得を過度に重視した営業推進管理の仕組み、達成困難な目標設定があった。

【主な改善策】 ①適切な営業目標の配分 ★ ②乗換に対する営業手当の不支給

利用者本位の
募集管理態勢の
確立

【要因】不適正募集を抑制する仕組みや、人事処分の運用が不十分であった。

【主な改善策】 ①不適正募集抑制の仕組・対応(契約時の重層的確認、募集行為の可視化(録音)の試行等)

- ②本社が支社に対し、募集人等の処分の考え方を明示 ③募集人に加え、管理者の厳格な処分 ★
- ④不適正募集を行った募集人への研修 ★

ガバナンスの
強化

【要因】コンプライアンス・リスク管理態勢が不十分であるとともに、日本郵便内で経営陣を含む情報共有態勢が構築されておらず、現場の実態が明らかになっていなかった。

【主な改善策】 ①顧客情報の高度化 ★ ②乗換潜脱の防止 ③「適正募集の推進検討会議」の新設
④監査と検査の分離、役割の整理 ⑤募集管理部門・内部監査部門の人員・体制強化

利用者本位の
組織風土の醸成

【要因】社内マネジメントが目標必達主義であり、利用者本位が徹底されておらず、営業実績を重視していた。

【主な改善策】 ①人事・業績評価での「募集品質」の新設 ②表彰・インセンティブの見直し ★
③コンサルティングサービス提供のための研修 ★ ④管理者に対するマネジメント研修 ★

郵便局数の推移

○ 郵便局数は、民営化後は大きな変化なく推移しており、郵便局ネットワークの水準は適切に維持されている。

直営局：20,241（民営化時）→ 20,153（R2.11末）[▲88]

簡易局：4,299（民営化時）→ 4,190（R2.11末）[▲109]

○ 日本郵便は、日本郵便株式会社法施行規則に基づき、

・いずれの市町村においても、一以上の郵便局を設置

・過疎地においては、民営化時の郵便局ネットワークの水準を維持

いずれも満たしている。

【郵便局数の推移】

（単位：局）

	H19.10.1 (民営化時)	H24.10.1 (統合時)	H25.3末	H26.3末	H27.3末	H28.3末	H29.3末	H30.3末	H31.3末	R2.3末	R2.11末
計	24,540	24,537	24,525 (11)	24,511 (▲14)	24,470 (▲41)	24,452 (▲18)	24,421 (▲31)	24,395 (▲26)	24,367 (▲28)	24,341 (▲26)	24,343 (▲22)
直営 郵便局	<u>20,241</u>	20,240	20,227 (10)	20,209 (▲18)	20,187 (▲22)	20,165 (▲22)	20,158 (▲7)	20,154 (▲4)	20,153 (▲1)	20,150 (▲3)	20,153 (▲3)
簡易 郵便局	<u>4,299</u>	4,297	4,298 (1)	4,302 (4)	4,283 (▲19)	4,287 (4)	4,263 (▲24)	4,241 (▲22)	4,214 (▲27)	4,191 (▲23)	4,190 (▲19)
うち一時 閉鎖局	417	240	232 (4)	221 (▲11)	218 (▲3)	258 (40)	285 (27)	294 (9)	335 (41)	376 (41)	414 (35)

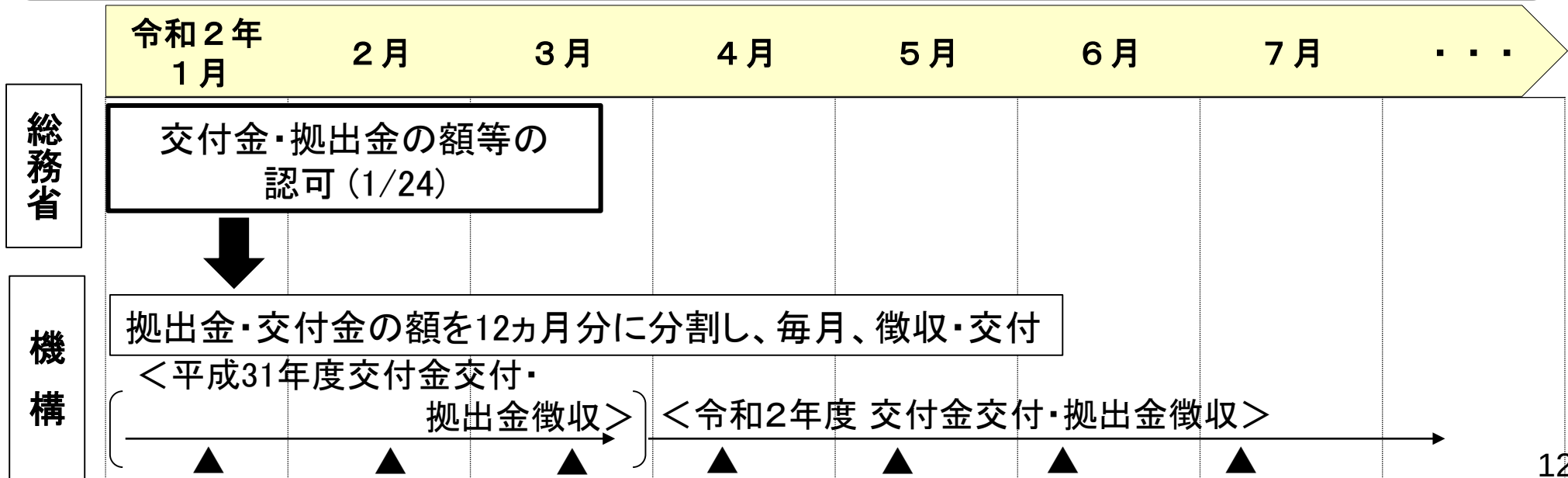
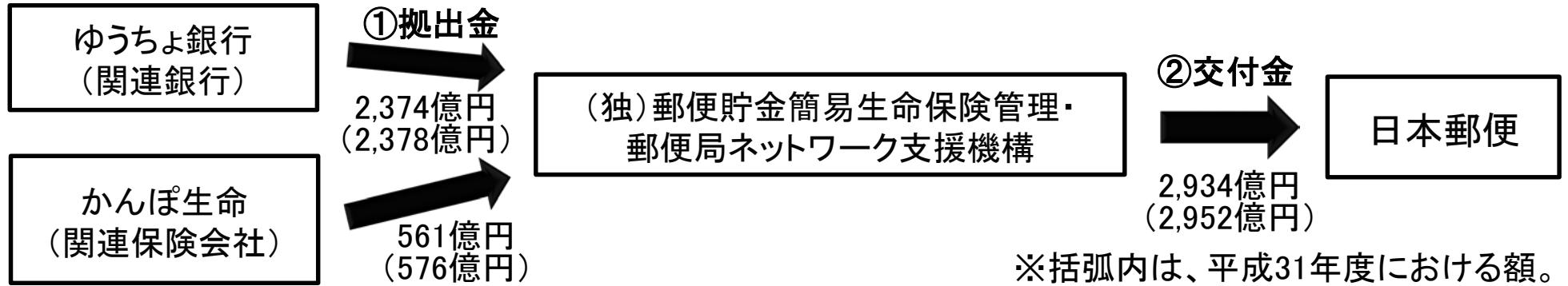
（下段（ ）書きは、対前年度同月増減数）

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。

令和2年度における交付金・拠出金の額等の認可の概要について (郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度)

- 平成31年4月から、独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構（以下「機構」という。）が交付金の交付及び拠出金の徴収を開始。
- 今般、機構からの認可申請を受けて、令和2年度における交付金・拠出金の額等を令和2年1月24日の情報通信行政・郵政行政審議会に対して諮問の上、同日、認可。交付金・拠出金制度の適切な運用を通じて、引き続き郵便局ネットワーク維持の支援に取り組んでいく。



郵便局事務取扱法の概要

- 地方公共団体が地域の郵便局と協力し、住民サービスをより効率的に提供できるようにするため、平成13年に、「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」※が制定された。
- この法律により、地方公共団体は、住民票の写しの交付等の5つの事務について、郵便局に委託することが可能となっている。

※法律制定時(平成13年)の名称は、「地方公共団体の特定の事務の郵政官署における取扱いに関する法律」

郵便局事務取扱法の規定

1. 郵便局で取扱可能な事務

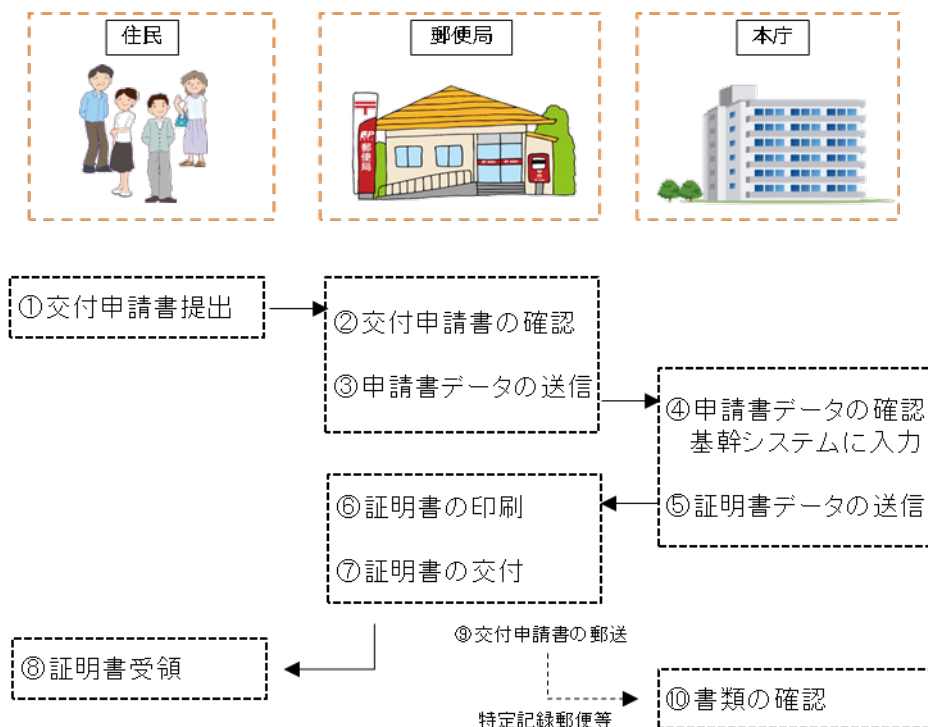
以下の5つの証明書等の交付事務を郵便局窓口で取扱い可能。

- | |
|--|
| ① 戸籍・除籍の謄本, 抄本, 記載事項証明書等 |
| ② (地方税の)納税証明書 |
| ③ 住民票の写し, 住民票記載事項証明書, 除票の写し及び除票記載事項証明書 |
| ④ 戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写し |
| ⑤ 印鑑登録証明書 |

2. 適正な事務の担保等

- ・地方公共団体は、郵便局に事務を委託する場合には、あらかじめ議会の議決を経なければならない。
- ・地方公共団体は、事務の取扱いに関し、日本郵便に対し、報告を求め、必要な指示をすることが可能。
- ・郵便局(日本郵便)は、情報の目的外利用を防止する措置を講じなければならない。

事務の流れ・例



郵便局において取り扱わせることが可能な自治体事務の拡大

- 令和2年の地方分権提案において、長野県泰阜村等から郵便局で取り扱わせることができる自治体事務の拡大について要望があったところ、当該事務に転出届の受付・印鑑登録の廃止申請の受付等の事務を追加する予定。
- 令和2年12月18日、地方分権改革推進本部を開催し、同日、対応方針を閣議決定。
- 令和3年通常国会において、第11次地方分権一括法(地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律)の一部として郵便局事務取扱法を改正予定。

◇「令和2年の地方からの提案等に関する対応方針」(令和2年12月18日閣議決定) ※ 関係部分抜粋(抄)

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13法120)

【総務省関係】

(i) 以下に掲げる地方公共団体の事務については、地方公共団体が指定する郵便局において取り扱わせることができる事務に追加する。

① 転出届の受付及び転出証明書の引渡し

② 印鑑登録の廃止申請の受付

(③、④ 略)

(ii) 上記①及び②並びに納税証明書の交付の請求の受付等の事務については、代理人による届出の受付等の取扱いを可能とし、その旨を、(中略)、それぞれ地方公共団体に通知する。

(iii) 市区町村の職員による対面の本人確認等が必要な窓口業務について、行政手続のデジタル化の観点や郵便局を活用した住民サービスの在り方に関する検討等を踏まえつつ、郵便局におけるワンストップサービスに資する運用を検討し、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。

【法務省関係】

代理人による戸籍謄本等の交付の請求の受付等については、郵便局における取扱いを可能とし、その旨を地方公共団体に令和2年度中に通知する。

マイナンバーカードに搭載されている電子証明書の更新手続場所の拡大等

- 令和2年12月、「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」において、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・更新等を可能とすること等の取組方針を含む報告がとりまとめられた。
- 当該報告内容については、デジタル・ガバメント閣僚会議（令和2年12月21日開催）において、デジタル・ガバメント実行計画の一部として了承された（同年12月25日閣議決定）。
※ なお、「令和2年の地方からの提案等に関する対応方針」においても、郵便局で電子証明書の発行・更新等を可能とすることが含まれている。
- 令和3年通常国会において、デジタル社会形成整備法案（仮称）の一部として郵便局事務取扱法を改正予定。

法改正の概要

◇「令和2年の地方からの提案等に関する対応方針」（令和2年12月18日閣議決定）※ 関係部分抜粋（抄）

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13法120）

（i）以下に掲げる地方公共団体の事務については、地方公共団体が指定する郵便局において取り扱わせることができる事務に追加する。

（①、② 略）

- ③ **署名用電子証明書の発行の申請の受付**及び当該申請に係る署名用電子証明書の**提供**並びに署名用電子証明書の**失効を求める旨の申請の受付**
- ④ **利用者証明用電子証明書の発行の申請の受付**及び当該申請に係る利用者証明用電子証明書の**提供**並びに利用者証明用電子証明書の**失効を求める旨の申請の受付**

（ii）、（iii）略

※ 署名用電子証明書…氏名、住所、生年月日、性別の4情報が記載され、e-Taxの確定申告など電子文書を送信する際に使用。
※ 利用者証明用電子証明書…マイナポータルやコンビニ交付の利用時等、本人であることを証明する際にその手段として使用。

法改正以外の取組方針

マイナンバーカードの暗証番号の初期化・再設定手続の郵便局における可能化、市区町村職員による出張申請受付の郵便局における実施等。

郵便局活性化推進事業(郵便局×地方自治体等×ICT)

あまねく全国に存在する郵便局と地方自治体等の連携により、地域の諸課題解決や利用者利便の向上を推進するための実証を行い、モデル事業として全国に普及展開する。

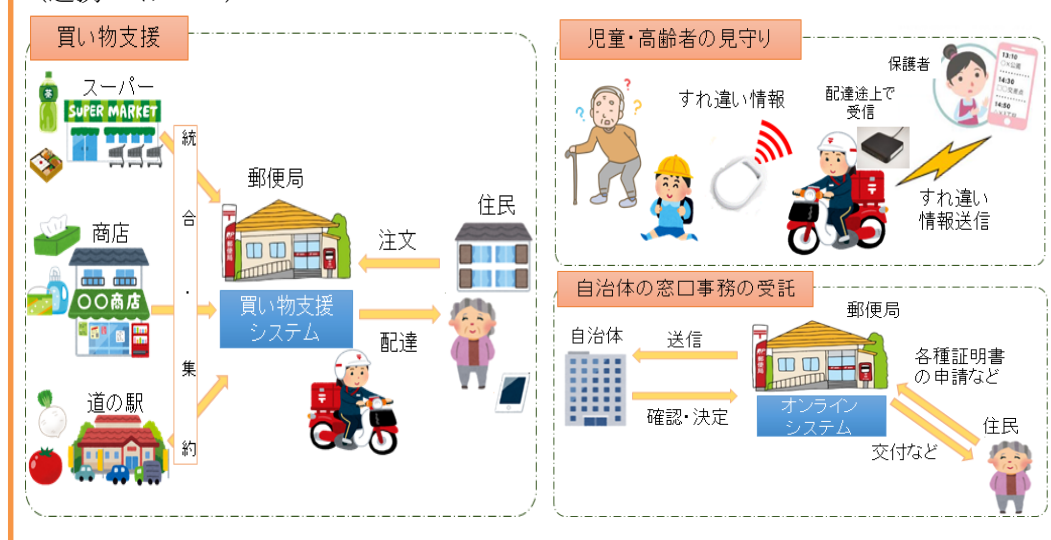
【R3予定額:0.3億円(R2予算額:0.2億円)】

- 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、あまねく全国存在する郵便局は、「国民生活の安心安全の拠点」として期待される役割は高まっている。
- 今後、郵便局の強みを生かしつつ、ICTを活用するなどした郵便局と地方自治体等の連携が有効な分野及び住民サービス等の調査、関係者の役割分担や継続するための課題等の整理を通じて、モデルケースを創出し、その成果を、全国の郵便局、地方自治体等へ普及展開する。
- 令和元年度には3件の実証実験を実施し、買い物支援、見守りサービスへのニーズが高いことを把握した一方、費用分担の在り方、利用者のITリテラシーの向上等の課題が明らかになった。

(計画年数:令和元年度～令和3年度)

様々な連携の可能性の調査

(連携のイメージ)



郵便局と自治体等の連携拡大

行政サービスの
補完

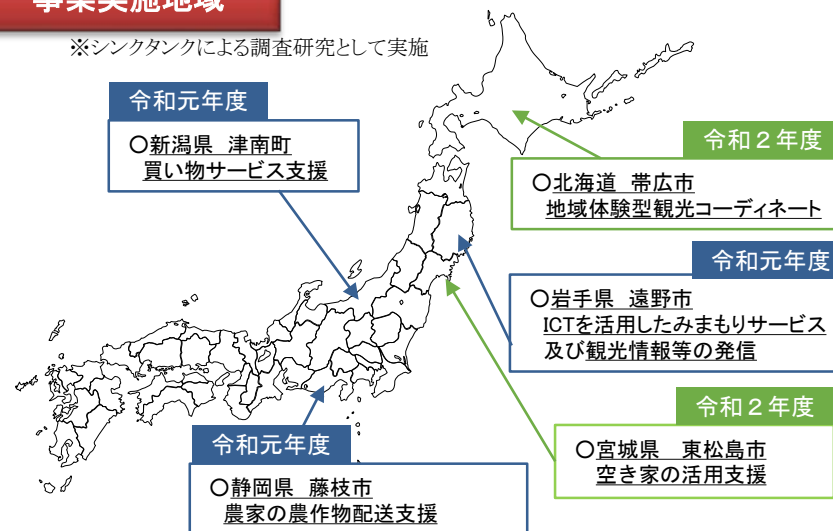
暮らしの安心
・安全のサポート

住民生活の
サポート

まちづくりの
サポート

事業実施地域

※シンクタンクによる調査研究として実施



【調査項目】

- ・ 連携の効果、望ましいコスト負担、役割分担
- ・ ICTや外部人材等の効率的な活用方法
- 等

最適な連携のあり方をメニュー化し、全国に展開

→スマートスピーカーを活用したみまもりサービスは、
長野県大鹿村において、2020年10月実証実験開始

デジタル時代における郵政事業の在り方に関する懇談会

1. 趣旨

- 全ての経済社会活動においてデジタル化が加速する中、郵政事業が、中長期的なユニバーサルサービスの維持を図りつつ、新たな時代に対応した多様かつ柔軟なサービス展開、業務の効率化等を通じ、国民利用者の利便性向上や地域社会への貢献を推進する観点から、日本郵政グループに対する提言をとりまとめるとともに、必要な環境整備等について検討を行う。

＜検討テーマ＞

- ・AI×データ時代(Society5.0)における郵政事業の在り方
- ・SDGs(持続可能な開発目標)／ESG(環境・社会・ガバナンス)と郵政事業
- ・地方自治体、地域金融機関等と連携した住民サービスの一層の向上(地方創生)
- ・郵政事業におけるコンプライアンスの強化
- ・郵政事業の持続的成長に必要な環境整備 等

2. スケジュール等

- 第1回会合を2020年11月13日、第2回会合を12月21日に開催。
- 以後、AI×データ活用、地方創生の専門家等からの意見聴取等を行い、検討を推進し、日本郵政の中期経営計画の策定も念頭に置きつつ、2021年3月頃に中間報告、6月頃に最終報告予定。

構成員一覧

氏名	所属
多賀谷 一照 (座長)	千葉大学名誉教授
中村 伊知哉 (座長代理)	iU (情報経営イノベーション専門職大学) 学長
巽 智彦	成蹊大学法学部法律学科准教授
谷川 史郎	東京藝術大学客員教授
中川 郁夫	大阪大学招へい准教授 (株)エクスモーションフェロー
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
西成 典久	香川大学経済学部観光・地域振興コース教授
根本 直子	早稲田大学大学院経営管理研究科教授 アジア開発銀行研究所エコノミスト
藤沢 久美	シンクタンク・ソフィアバンク代表
宮元 陸	加賀市長

オブザーバー: 内閣官房郵政民営化推進室 金融庁 日本郵政株式会社 日本郵便株式会社