資料252-1-1

郵便局ネットワークの現状及び
付加価値向上に向けた取組状況

日本郵便株式会社

２０２２年９月１６日

目　次

郵便局ネットワークの現状

Ⅰ　郵便局の設置状況

（１）　郵便局数の推移

（２）　過疎地における営業中の郵便局数の推移

Ⅱ　郵便局ネットワークの課題及び今後の取組み

（１）　郵便局店舗の最適配置に向けた取組み

（２）　郵便局店舗の利便性向上の取組み

（３）　車両型郵便局の活用

（４）　郵便局店舗の機能強化のための取組み

（５）　東日本大震災被災局の復旧に向けた取組み

（６）　一時閉鎖中の簡易郵便局に対する取組み

付加価値向上に向けた取組状況

郵便局ネットワークの現状

Ⅰ　郵便局の設置状況

（1） 郵便局数の推移

○ 営業中の郵便局数については、民営化後大きな変化なく維持している。

		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	2018 年度末	2019 年度末	2020 年度末	2021 年度末
営業中	直営郵便局	20,234	20,234	20,237	20,227	20,096	20,153	※1 20,176	20,164	20,143	20,117	20,097	20,091	20,086	20,074	20,074	20,070	※2 20,050
営業中	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	3,879	3,815	3,742	3,676
営業中	小計	24,116	24,093	24,176	24,280	24,137	24,222	※1 24,233	24,230	24,224	24,182	24,126	24,069	24,033	23,953	23,889	23,812	※2 23,726
一時閉鎖中 ※3	直営郵便局	7	9	9	9	137 (129)	64 (53)	64 (52)	63 (49)	66 (47)	70 (46)	68 (44)	67 (42)	68 (37)	79 (36)	76 (35)	78 (33)	95 (30)
一時閉鎖中 ※3	簡易郵便局	417	438	354	242	255 (61)	228 (29)	240 (26)	232 (20)	221 (15)	218 (14)	258 (14)	285 (14)	294 (13)	335 (12)	376 (10)	421 (10)	463 (10)
一時閉鎖中 ※3	小計	424	447	363	251	392 (190)	292 (82)	304 (78)	295 (69)	287 (62)	288 (60)	326 (58)	352 (56)	362 (50)	414 (48)	452 (45)	499 (43)	558 (40)
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	24,367	24,341	24,311	24,284

※1　会社統合に伴い、旧郵便事業会社の支店の25局を含む。

※2　局数計の、3,198局は集配拠点となっている（2021年度末）（旧郵便事業株式会社の支店（1,054局）及び集配センター（2,144局））

※3　（　　）内は、東日本大震災等による閉鎖局数の再掲。

（2） 過疎地における営業中の郵便局数の推移

○ 過疎地における郵便局ネットワーク水準も維持している。

過疎地における郵便局数が400局余り増加しているのは、過疎地に指定された地域が追加されたことによる。（※1，2）

	郵便局株式会社 ※1							日本郵便株式会社 ※2										
	2007.10.1	2007年度末	2008年度末	2009年度末	2010年度末	2011年度末	2012.9.30	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	2018年度末	2019年度末	2020年度末	2021年度末
過疎地における営業中の郵便局数	7,355	7,346	7,376	7,407	7,348	7,379	7,377	7,679	7,690	7,698	7,859	7,834	7,802	7,864	7,826	7,794	7,618	7,771
直営郵便局	5,460	5,461	5,460	5,459	5,410	5,434	5,433	5,663	5,664	5,664	5,787	5,775	5,768	5,826	5,824	5,818	5,814	5,854
簡易郵便局	1,895	1,885	1,916	1,948	1,938	1,945	1,944	2,016	2,026	2,034	2,072	2,059	2,034	2,038	2,002	1,976	1,804	1,917

※1　旧郵便局株式会社法における過疎地とは、2007.10.1時点において、離島振興法、奄美群島振興開発特別措置法、山村振興法、小笠原諸島振興開発特別措置法、半島振興法、過疎地域自立促進特別措置法及び沖縄振興特別措置法に指定された地域を指す。

※2　日本郵便株式会社法における過疎地とは、2007.10.1以降新たに上記7法に指定された地域を含めた地域を指す。

Ⅱ　郵便局ネットワークの課題及び今後の取組み

（1） 郵便局店舗の最適配置に向けた取組み ①

○ 日本郵政グループの事業を支える大切なインフラである郵便局ネットワークの価値を高めることを目的として、地域の変化に対応した最適な店舗配置に取り組んでいる。
○ 具体的には、人口が増加している地域等へ新規出店を進めるとともに、既存の郵便局についてもお客さまの需要の減少や店舗施設の老朽等の課題解消に伴い店舗配置を見直すことにより、利便性の高い場所への店舗出店を実施している。
○ また、ユニバーサルサービスを確保しつつ、都市部における郵便局の統廃合や過疎地等における需要規模に応じた運営形態の見直しにも取り組んでいる。

1 郵便局の新規出店

郵便局の新規出店については、住宅開発が進んだ地域や新駅が開業した地域等の人口が増加している地域で、駅周辺や大型商業施設等のお客さま利用の拡大につながる場所へ積極的に出店することとしている。

〔 民営化以降 82局実施（2021年度 8局） 〕

【新規出店した事例】

○新松崎（しんまつさき）郵便局（新潟県） 2020.12.7開局

住宅や商業施設が増加したことにより、十分な需要が見込まれたため、商業施設周辺に郵便局を出店。

○開成駅前（かいせいえきまえ）郵便局（神奈川県） 2021.2.18開局

住宅地として発展し、人口が増加したことにより、十分な需要が見込まれたため、駅周辺に郵便局を出店。

（1） 郵便局店舗の最適配置に向けた取組み ②

2 都市部の郵便局の統廃合

都市部において郵便局が稠密に配置されており、自社競合が起きているなどの場合には、周辺の郵便局の配置状況を踏まえ、統廃合を実施。

〔 民営化以降 130局実施（2021年度 6局） 〕

3 需要規模に応じた運営形態の見直し

郵便局利用者が少ない地域において、サービスの提供を継続するため 需要規模に見合った運営形態の簡易郵便局に局種変更。

〔 民営化以降 48局実施（2021年度 1局） 〕

【統廃合した事例】

〇仙台合同庁舎内郵便局（宮城県） 2020.12.12廃止

郵便局が稠密に配置されているエリアとなっており、周辺の郵便局の配置状況を踏まえ廃止。

【簡易郵便局へ局種変更した事例】

〇大川原郵便局（鹿児島県） 2019.7.29簡易郵便局へ局種変更

局舎の老朽化が進んでいる上、利用者が少なかったため、需要規模に見合った簡易郵便局に局種変更。

（1） 郵便局店舗の最適配置に向けた取組み ③

4 移転の機会を捉えた立地改善

郵便局舎の老朽等により移転が必要となった郵便局については、その機会を捉えて、近隣好立地への移転を実施。

○東大和向原（ひがしやまとむこうはら）郵便局（東京都） 2021.11.22移転

住宅街に位置し、視認性が低くかったことから、お客さまにとって利便性の良い大通り沿いに移転。

○丸亀駅内（まるがめえきない）郵便局（香川県） 2021.3.22移転・改称

駅周辺の裏通りに立地し、視認性が低くかったことから、お客さまにとって利便性の良い駅内の区画に移転。

（2） 郵便局店舗の利便性向上の取組み ①

○ 集客力の向上を図るため、コンビニエンスストアと郵便局の併設、大規模なショッピングセンターへの郵便局の出店、駅と一体となった局舎の建設を行っている。

1 コンビニエンスストアと郵便局の併設化

コンビニエンスストアと郵便局という業種の異なる店舗を併設させることにより、お客さまの利便性を高め、集客力向上を図る。

〔 民営化以降　95局実施（2021年度　4局） 〕

＊民営化以前に2局あり計97局実施。その他、郵便局以外の郵政グループ施設内へのコンビニエンスストアの出店は15店舗を実施。

○熊本水前寺公園郵便局×ローソン熊本水前寺公園前店（熊本県）【2020.4.16 実施】

○前橋青葉郵便局×ローソン前橋青葉店（群馬県）【2021.5.10 実施】

○松伏郵便局×ローソン松伏松葉店（埼玉県）【2021.9.3 実施】

（2） 郵便局店舗の利便性向上の取組み ②

2 ショッピングセンターへの出店

ショッピングセンターに出店することにより、当該施設に来店される多くのお客さまの利便性を高め、集客力向上を図る。〔 民営化以降　60局実施（2021年度 8局）〕

○イオンモール白山内（はくさんない）郵便局（石川県）
【2021.7.15 実施】

○イオンモール旭川西内（あさひかわにしない）郵便局（北海道）
【2021.8.2 実施】

○祝園（ほうその）郵便局（京都府）（せいかガーデンシティへの出店）
【2021.8.23 実施】

○福田（ふくだ）郵便局（長崎県）（フレスポ福田WESTへの出店）
【2021.11.24 実施】

（2） 郵便局店舗の利便性向上の取組み ③

３ 駅と一体となった郵便局（駅業務受託店舗）

東日本旅客鉄道株式会社との協業により、千葉県鴨川市の江見郵便局をJR東日本内房線江見駅の敷地内に移転し、新たに駅と一体となった江見駅郵便局を建設。

駅窓口業務（乗車券類の販売業務、精算業務、運賃案内業務等）を受託し、駅改札、駅業務用のカウンター等の駅機能を有した郵便局を設置することにより、お客さまの利便性や集客力向上を図る。

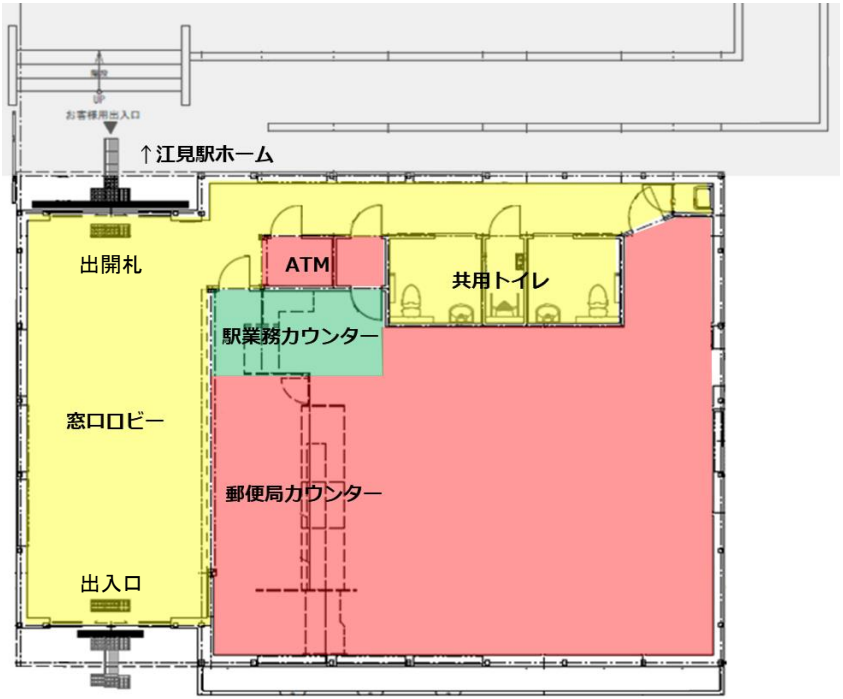
〔 民営化以降 1局実施 〕

（駅業務受託店舗の事例）

〇江見駅（えみえき）郵便局（千葉県鴨川市）（2020.8.31移転、同日、江見郵便局から局名改称）

写真

レイアウト



（2） 郵便局店舗の利便性向上の取組み ④

4 支所の空きスペースへの移転

市町村合併などにより生じた支所等の空きスペースに移転することにより、ワンストップサービスを実現し、利便性と集客力の向上を図る。

〔 民営化以降 26局実施（2021年度　6局）〕

雄勝（おがつ）郵便局（宮城県）

石巻市の支所内へ移転

これまでの実施局（民営化以降）

通番	都道府県	郵便局名	施設名	実施日
1	香川県	琴南郵便局	まんのう町琴南支所	2008.4.28
2	香川県	大野原郵便局	観音寺市大野原支所	2008.9.8
3	茨城県	瓜連郵便局	那珂市瓜連支所	2009.10.19
4	香川県	国分寺郵便局	高松市国分寺支所	2010.9.6
5	徳島県	東祖谷郵便局	三好市東祖谷総合支所	2012.1.30
6	神奈川県	秦野緑郵便局	秦野市保健福祉ｾﾝﾀｰ	2012.10.29
7	北海道	一ノ橋郵便局	上川郡下川町一の橋住民ｾﾝﾀｰ	2012.11.19
8	鳥取県	福部郵便局	鳥取市福部町総合支所	2014.3.24
9	北海道	沼ノ沢郵便局	旧緑小学校	2015.6.22
10	福島県	楢葉郵便局（仮設）	楢葉町役場	2015.10.13
11	鹿児島県	百引郵便局	鹿屋市役所輝北総合支所	2016.3.22
12	山口県	小川郵便局	萩市田万川総合事務所小川支所	2016.7.25
13	徳島県	川井郵便局	美馬市木屋平総合支所 （美馬市木屋平複合施設内）	2017.3.21
14	山梨県	芦安郵便局	南アルプス市役所芦安支所	2018.2.19
15	北海道	支笏湖郵便局	千歳市支笏湖支所	2019.4.22
16	北海道	芽登郵便局	足寄町芽登集落センター	2020.3.23
17	北海道	熱郛郵便局	黒松内町熱郛支所	2020.3.30
18	宮城県	北上郵便局	市北上総合支所	2020.4.13
19	鹿児島県	佐多郵便局	南大隅町役場佐多支所	2020.11.24
20	高知県	安田郵便局	安田町役場	2021.1.25
21	宮城県	雄勝郵便局	石巻市雄勝総合支所	2021.4.12
22	岐阜県	岐阜市役所内郵便局	岐阜市役所	2021.5.6
23	長野県	上田市役所内郵便局	上田市役所	2021.5.17
24	茨城県	みらい平郵便局	みらい平市民センター	2021.8.24
25	大阪府	城東蒲生郵便局	城東区役所	2022.3.22
26	山口県	赤郷郵便局	赤郷公民館 （赤郷出張所、赤郷交流センター）	2022.3.22

（3） 車両型郵便局の活用

○　車両型郵便局を開発・所有し、災害による局舎の一時閉鎖対策として活用している。
その他、改修工事による局舎の一時閉鎖や各地域で開催される様々なイベントにおいても活用している。

◆被災地における活用事例

2018/8/10～ 【2018年7月豪雨】 川越郵便局(山口県）	2021/7/26～ 【2020年7月豪雨】 神瀬郵便局・上松求麻郵便局(熊本県）	2022/8/24～2022/9/6 【2022年8月豪雨】 坂町郵便局(新潟県）

※　曜日別に2箇所で巡回営業を実施

◆その他の活用事例

・世界スカウトジャンボリー（山口県）〈2013/7/31～2013/8/8〉
・伊勢志摩サミット（三重県）〈2016/5/24～2016/5/28 〉

（4） 郵便局店舗の機能強化のための取組み ①

○ お客さまにとって安心で快適な、利用しやすい店舗空間作りに取り組んでいる。

1 お客さま駐車場の整備

- 局舎新築時には、必要な駐車区画数を確保。
- 既存局では、必要に応じ、外部駐車場を確保。

局舎新築

既存局舎

外部駐車場確保状況（2008～2021年度）

新規借入	解約	純増台数
約11,700台	約2,700台	約9,000台

2 局舎の内外壁塗装

小規模戸建局舎は美観維持・壁面保護を目的として、概ね12年を経過した局舎について、劣化調査の上、内外壁塗装工事を実施。

（2020年度：721局、2021年度：677局）

工事前

工事後

（4） 郵便局店舗の機能強化のための取組み ②

３ 局舎の耐震補強

小規模戸建局舎のうち、耐震性能が不足する旧耐震建物は、2017年度から2020年度末にかけて2,212局の補強工事を実施。（耐震補強工事ができない場合は、移転等を実施。）

４ 浸水対策

近年、水害が多発していることから、水害常襲地域等に所在する郵便局の浸水対策を実施。

（2020年度：64局、2021年度：32局）

（4） 郵便局店舗の機能強化のための取組み ③

５ バリアフリー施設改良

バリアフリーな事業環境の整備として、自動ドア化、スロープ、手すり設置等の工事を実施。

（2020年度：64局、2021年度：88局）

工事前

工事後

６ 周囲の景観にあわせた店舗

あさひがおか

〇旭日丘郵便局（山梨県） -2022年2月オープン-

・ 国立公園内に位置し、その雰囲気にあわせた外観としている。

（4） 郵便局店舗の機能強化のための取組み ④

7 ファミリー層のお客さま向けの店舗

〇イオンモール高知内（こうちない）郵便局（高知県） -2019年8月オープン-

・ お子さま連れのお客様が待ち時間を快適に過ごせるよう、日本郵便のキャラクター『ぽすくま』がいる森をイメージした郵便局を出店。

（5） 東日本大震災被災局の復旧に向けた取組み

○ 東日本大震災により被災した郵便局のうち、建物の損壊被害を受けた局や原発避難指示区域内等にある局は計164局。
○ それらの郵便局について、復旧の取組を行った結果、2022年8月末時点において、営業を休止している郵便局は計39局となっている。
※参考：東日本大震災により被災した郵便局（2011年3月14日に休止していた郵便局）は、東北3県（岩手県、宮城県、福島県）では全体の48%の683局となっています。

【被災した郵便局】

（単位：局）

	原発区域※1外の建物損壊局	原発区域内等局
直営郵便局	104	20
簡易郵便局	33	7
計	137	27
	164	

【被災した郵便局の復旧状況】

2022年8月末時点
（単位：局）

	原発区域外の建物損壊局			原発区域内等局	
	復旧	廃止	休止中	復旧	休止中
直営郵便局	86※2	1※3	17	8※5	12
簡易郵便局	26	0	7	4	3
計	112	1	24※4	12	15※6
	164				

※1：2011.9.30時点（緊急時避難準備区域の解除後）の原発避難指示区域を指す（表中においては全て同様）。
※2：仮設による復旧(1局)、簡易局として復旧(2局)を含む。
※3：仙台空港内郵便局（窓口を廃止し、空港内にATMを設置）
※4：現時点で本設復旧の方針は9局、残りの15局は、自治体の復興計画等の具体化を注視している。
※5：仮設による復旧(1局)を含む。
※6：当該地域の除染状況や地域住民の帰還状況を踏まえ地方自治体と連携を図りながら再開に向け取り組んでいる。

【復旧に向けた取組事例】

震災後、営業を休止していた大熊郵便局（福島県）が2022年4月11日に復旧し、仮設局舎にて営業を行っていた陸前高田郵便局（岩手県）が2022年4月18日に本設復旧した。

大熊郵便局

陸前高田郵便局

（6） 一時閉鎖中の簡易郵便局に対する取組み

○ 郵政民営化時点より一時閉鎖局は減少しているものの、近年、増加傾向。
○ 今後も一時閉鎖局の再開に向けた取り組みを実施するとともに、長期間一時閉鎖している簡易郵便局で地域需要と他の郵便局の配置状況に照らし、地域住民が他の郵便局を容易に利用することができるものについては、整理を進める。

1 一時閉鎖局の解消

民営分社化を機に簡易郵便局の一時閉鎖数が2008年5月末に一時454局まで増加したが、再開に向けた取り組みの結果、2015年3月末で218局まで減少したものの、高齢・体調不良等を理由とした契約解除の増加や、来客数の減少に伴う委託手数料の減少による受託希望者の確保難により、2022年3月末で463局まで増加。

2 主な取組

一時閉鎖の解消に向けた主な取組は以下のとおり。

① 円滑な受託者交代の取組

受託者と定期的に対話することにより、一時閉鎖対策の重要性を周知するとともに、今後の受託継続意思を確認。
契約解除の意向がある場合は、早期に申請するよう促し、次の受託者の募集期間を確保するよう努めている。

② UIJターン希望者に向けた受託者募集の取組

これまで行ってきた、簡易郵便局の周辺の住民等に対する募集活動や、自社Webサイトへの募集地域の掲載に加えて、都心部からの移住希望者等に訴求するため、移住希望者に向けたパンフレットの製作や、地方公共団体(県)の協力の下、受託者募集活動を強化。

	一時閉鎖簡易局数	前時点からの増減数(②-①-③)	増減内訳		
			①再開局数	②一時閉鎖局数	③廃止
2007年10月1日	417	—	—	—	—
2008年3月末	438	21	19	42	2
2009年3月末	354	▲84	184	105	5
2010年3月末	242	▲112	172	60	0
2011年3月末	255	13	124	137	0
2012年3月末	228	▲27	104	77	0
2013年3月末	232	4	61	65	0
2014年3月末	221	▲11	84	73	0
2015年3月末	218	▲3	46	70	27
2016年3月末	258	40	39	89	10
2017年3月末	285	27	41	99	31
2018年3月末	294	9	45	87	33
2019年3月末	335	41	39	110	30
2020年3月末	376	41	55	123	27
2021年3月末	421	45	70	144	29
2022年3月末	463	42	93	164	29
民営化後累計	—	46	1,176	1,445	223

※ 簡易郵便局の一時閉鎖局数(463局)のうち、10局は東日本大震災によるものであり、その他の主な理由は次のとおり。
個人受託者の病気・高齢等(約57%)、農協・漁協の統廃合・人員削減等(約27%)、受託者死亡等(約15%)、
地方公共団体からの申し出(約1%)

付加価値向上に向けた取組状況

□ 地域ニーズに応じたサービスの拡大 ～グループ中期経営計画「JPビジョン2025」～

● 中期経営計画において、地域ニーズに応じた多種多様な商品・サービス等を展開していくことを公表

＜以下、グループ中期経営計画「JPビジョン2025」より抜粋＞

郵便局窓口事業　地域ニーズに応じた多種多様な商品・サービス等

■ 地方公共団体事務の受託、地域金融機関との連携強化、駅窓口業務の受託等、地域に信頼される郵便局ならではのサービス展開を拡大します。

■ 郵便局ネットワークの価値向上に取り組み、郵便局ネットワーク維持の支援のための交付金も活用しながら、ユニバーサルサービスを確保します。

■ また、お客さまの利便性を踏まえた店舗の最適配置及び窓口営業時間の弾力化を進めます。

地域のニーズに応じて、サービスを拡大

■ 地方公共団体事務の受託

① 公的証明書の交付事務

- 地方公共団体が発行している公的証明書を、地方公共団体からFAXを通じて郵便局の窓口でお客さまに交付。
  ※一部の郵便局ではPCでの入力代行を実施

② ①以外の行政事務

- 国民年金関係の受付、戸籍の届出等の受託等に加え、転出届の受付・転出証明書の引き渡し、印鑑登録の廃止申請の受付等、法令改正（予定）にも対応。

③ 受託窓口事務等

- バス回数券等の商品をお客さまに販売
- 敬老乗車証等をお客さまに交付
- 地方公共団体への取次

④ マイナンバーカードの電子証明書関連事務

■ 地方公共団体施設への郵便局の設置

- 地方公共団体の支所等に郵便局を出店し、ワンストップサービスを実現。

郵便局

地域拠点としてのリアル店舗

■ 郵便局における銀行手続事務等の受付・取次

- 郵便局の窓口において、地域金融機関の個人のお客さまから、住所変更、氏名変更、印鑑変更などの受付、口座解約、振替・振込などの取次を実施。

■ 地域金融機関ATMコーナーの設置

- 郵便局スペースの一部を賃貸し、地域金融機関のATMコーナーを設置。

■ 郵便局窓口と駅窓口の一体運営

- 駅窓口業務との一体的な運営を実施。
- 郵便局業務を取り扱うとともに、ｚ駅業務として、普通乗車券等の発売等を取扱い。

■ コンビニエンスストアと郵便局の併設

- コンビニエンスストアと郵便局を併設。

(1)地方公共団体事務の受託

- 郵便局ネットワークの価値向上や地域住民の利便性確保に向け、住民票等の写し等の公的証明書の交付やプレミアム付商品券の販売等の地方公共団体事務を受託。
- 「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」の改正等を受け、転出届の受付・転出証明書の引渡し、印鑑登録の廃止申請の受付及びマイナンバーカードの電子証明書関連事務、代理人による請求の受付が取扱可能になった。

■地方公共団体事務の受託概要

※ 2022年6月末時点

サービスメニュー(郵便局窓口)	概要	委託都道府県数	委託市区町村数	取扱郵便局数
① 公的証明書の交付事務 (住民票の写しの交付等)	• 住民票の写し等の交付、印鑑登録証明書の交付、戸籍謄抄本等の交付 地方税法に基づく納税証明書の交付、戸籍の附票の写しの交付	0	165	562
② マイナンバーカードの電子証明書関連事務	• マイナンバーカードの電子証明書(署名用電子証明書、利用者証明用電子証明書)の発行・更新の申請の受付　等 • マイナンバーカードに設定されている4種類の暗証番号※の初期化 ※ 署名用電子証明書用、利用者証明用電子証明書用、住民基本台帳用、券面事項入力補助用	0	2	2
③ ①、②以外の行政事務	• 戸籍の届出、埋葬・火葬許可、国民健康保険関係各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付、介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付　等	0	20	41
④ 受託窓口事務等	• プレミアム付商品券、入場券、ごみ袋、ごみ処理券、し尿処理券、バス回数券等の販売　等 • 敬老乗車証、タクシー券等の交付　等 • 各種申請書(申込書)の地方公共団体への取次、施設(公民館等)の利用申込・鍵の授受　等 • その他(マイナンバーカード申請支援業務、新型コロナワクチン接種予約受付業務等)	5	166	4,275
	合計(重複を除く)	5	293	4,709

(2)地域金融機関との連携

- 地域の皆さまの利便性向上を目的として、地域金融機関のATMコーナーの設置及び銀行手続事務の受付・取次を実施
- これまで、全国19カ所の郵便局にATMコーナーを設置するとともに、全国7カ所の郵便局で銀行手続事務の受付・取次を実施(2022年9月1日現在)

地域金融機関のATMコーナーの設置

設置事例:十八親和銀行ATM
(雲仙郵便局・2022年1月31日～)

郵便局スペースの一部を賃貸し、地域金融機関のATMコーナーを設置

【設置状況】

- 宮崎銀行上椎葉郵便局(宮崎県)に設置
- 富山銀行ATMコーナーを高岡郵便局(富山県)に設置
- 南都銀行ATMコーナーを黒滝郵便局(奈良県)他5局に設置
- きらぼし銀行ATMコーナーを一橋学園駅前郵便局(東京都)他1局に設置
- 紀陽銀行ATMコーナーを金屋郵便局(和歌山県)他2局に設置
- 十八親和銀行ATMコーナーを雲仙郵便局(長崎県)他6件に設置

※2022年10月、長崎文教郵便局(長崎県)に十八親和銀行ATMコーナーを設置予定

郵便局における銀行手続事務の受付・取次

設置事例:東日本銀行の手続事務窓口
(石岡郵便局・2022年3月7日～)

郵便局の窓口において、地域金融機関の個人のお客さまから、住所変更、氏名変更、印鑑変更等の受付、口座解約、振替・振込等の取次を実施

【実施状況】

- 南都銀行の手続事務を黒滝郵便局(奈良県)他2局で実施
- 東日本銀行の手続事務を石岡郵便局(茨城県)他4局で実施

※ 2022年9月 下館郵便局、2022年12月 古河郵便局、2023年2月 大宮郵便局 (いずれも茨城県)に東日本銀行の手続事務を実施予定

(3)郵便局のみまもりサービス、終活紹介サービス

- 郵便局社員等がご利用者宅を月1回訪問し、会話を通じて生活状況を確認・お知らせするサービスをはじめとした「郵便局のみまもりサービス」のほか、「終活紹介サービス」を提供
- 今後もお客さまや地域のニーズを汲み取りながら、より多くのお客さまに安心をお届けできるよう取組を継続

郵便局のみまもりサービスの概要

- 郵便局社員等がご利用者宅を月1回直接訪問し、指定された報告先に高齢者の生活状況を報告する「みまもり訪問サービス」(月額2,500円(税込))を提供

- 毎日、電話でご利用者の体調を確認し、結果を報告先に報告する「みまもりでんわサービス」(月額1,070円(税込)～)
- オプションサービスとして、要請に応じ、警備会社が緊急時に対応する「駆けつけサービス」(月額880円(税込)～)

終活紹介サービスの概要

- 2019年2月から東京、2020年11月から北海道で終活に関するお客さまの不安解消のお手伝いをするため関連事業者を紹介する「終活紹介サービス」を提供

地方公共団体と連携したみまもりサービスの提供

地方公共団体からの受託
(2022年9月末時点で29団体)

- 行政が提供する福祉サービスを受託する形態で、みまもりサービスを提供

スマートスピーカーからの呼びかけにより、生活状況等を確認

郵便局活性化推進事業を活用した新たな取組

- 2022年1月から、地方自治体向けの新サービスとして「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」の提供を開始
- 同サービスは、総務省が実施してきた「郵便局活性化推進事業(郵便局×地方自治体等×ICT)」の横展開事例
- 内閣府の「令和4年版高齢社会白書」及び総務省の「令和4年版情報通信白書」に掲載
- デジタル田園都市国家構想推進交付金の事例集に採択

確認結果は、自治体やご家族がLINE等で確認可能。

(4)コンビニエンスストアとの連携

- 株式会社ファミリーマートと日本郵便は、両者の経営資源を効果的に活用した新たな取組として、川越西郵便局(埼玉県)において無人決済システムを活用したファミリーマート省人化店舗を出店(2021年10月)
- このほか、柴崎郵便局(茨城県)において、ファミリーマート取扱商品の陳列棚及び冷蔵商品用ショーケースを設置し、郵便局の窓口で販売(2021年10月)

ファミリーマートとの新たな取組

(川越西郵便局)

支払方法:交通系電子マネー、クレジットカード、現金
取扱品目:約350種類(食品、飲料、日用品等)
その他:店内にデジタルサイネージを導入し、エンタメ情報、ニュース、地域情報様々なコンテンツを放映

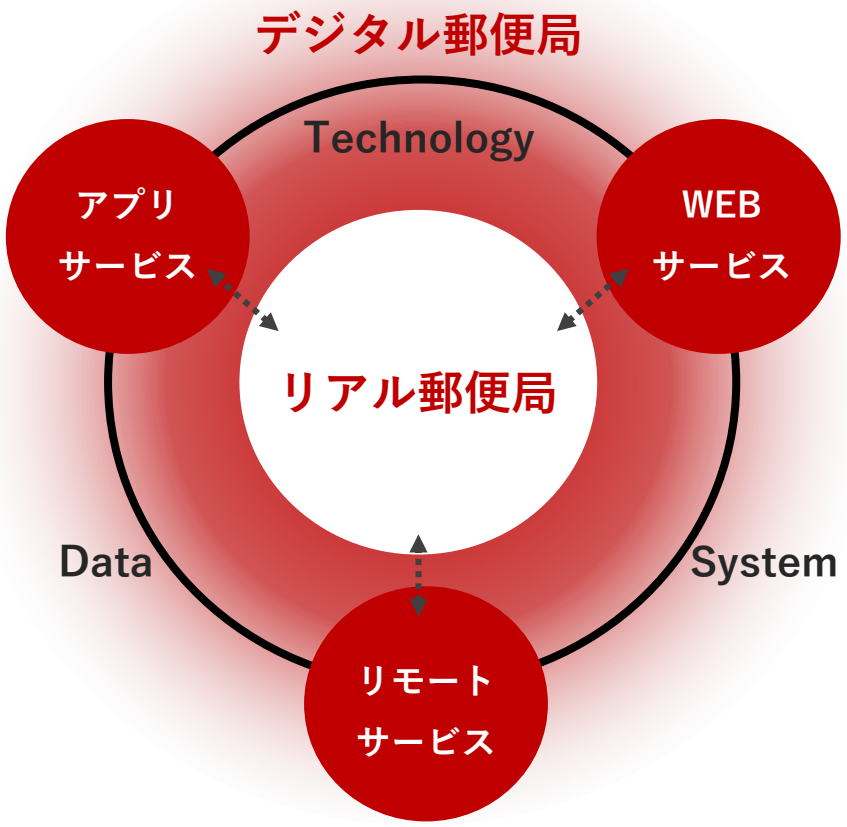
(柴崎郵便局)

支払方法:現金のみ
取扱品目:約50種類(食品、飲料、日用品等)

(5)みらいの郵便局

みらいの郵便局実現に向けて

- デジタルにより変革した「新しいリアルの郵便局」と、デジタルにより支えられた「『局外』の様々な接点」が相互にシームレスに連携・機能し、お客さまに一体的な体験価値を提供するプラットフォームを「みらいの郵便局」とし、実現を目指していく。
- 「みらいの郵便局」実現に向けて、お客さまが使いやすいアプリの開発、リアルの郵便局を一層快適な環境とするために「窓口のデジタル化」、日本郵政グループ商品・サービスごとの「ID」を始めとしたお客さま情報の統合等に取り組んでいるところ。



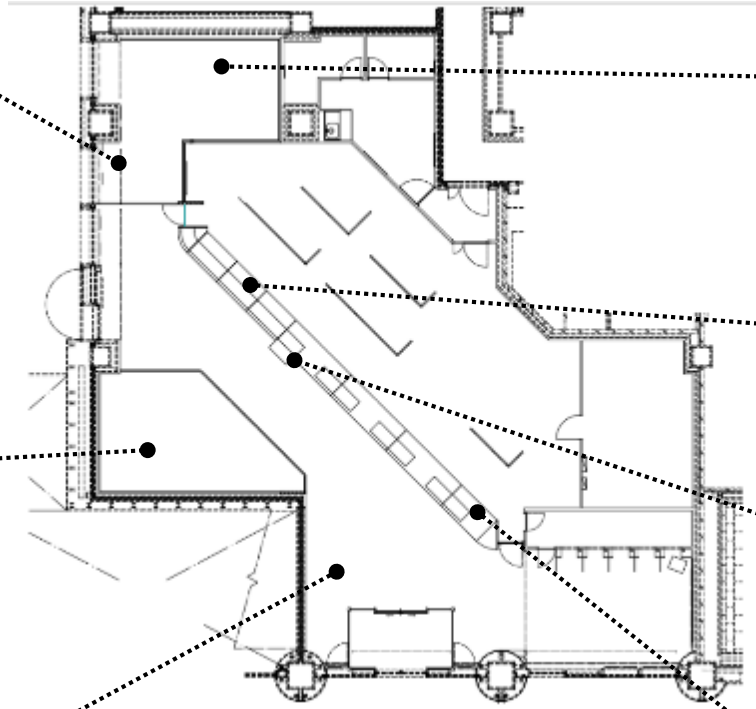
デジタル郵便局の機能は、
Web/アプリサービスだけではなく、
リアルの郵便局の中にも「溶け込んで」
新しい郵便局の体験を創り出す。

デジタル、リアルのサービスが
シームレスにつながることで、
お客さまに、よりスマートで、
より快適な体験価値を提供する。

(5)みらいの郵便局実現に向けて(大手町局での実証実験)

- 「みらいの郵便局」実現に向けて、7月15日(金)から日本郵政グループ本社1階の大手町局を「みらいの郵便局」の　実証実験店舗として運用開始。
- 今後は、郵便局の立地の特性やそれぞれのお客さま像・お客さまニーズを踏まえ、多様な「みらいの郵便局」モデルを つくっていくことで、「みらいの郵便局」を全国に広げていく。

大手町郵便局の現在の取り組み



Life Counseling
金融や生活の相談を、
ゆっくりと気兼ねなくできる
個別相談ブース/リモート相談ブース

Loungeスペース
ゆっくりとくつろぐことができ、
待ち時間に興味ある商品に出会える
デジタルサイネージ・カスタムウォール

タブレット
宛名ラベルが簡単に作成できる
到着日数や郵便料金が簡単にわかる
※郵便の約款の電子化も実施

AIカメラ・センサー
来局者の人数・属性（年齢・性別）郵便局の利用動線がわかる

Web予約システム
相談の予約をWebから簡単に
コンサルティングアプリ
ライフプラン・資金準備の
シミュレーションが簡単に

がん保険デジタル申込
ペーパーレスでがん保険申込が簡単に

デジタル発券機
なるべくお待たせさせない、混雑状況がわかる

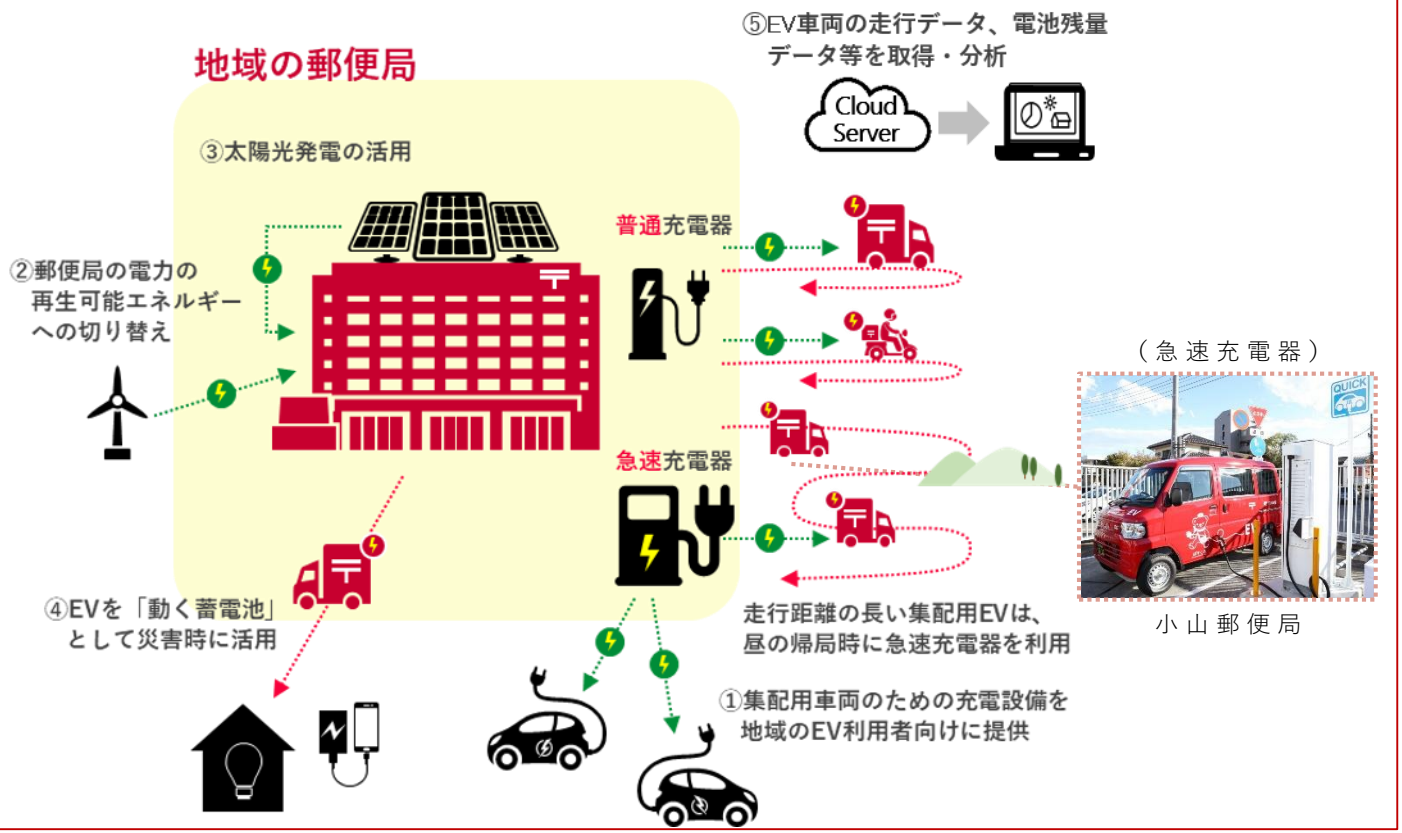
セルフ差出機・セルフレジ
並ばずセルフで郵便を差出できる
並ばずセルフで購入できる

(6)郵便局ネットワークを活用した地域のカーボンニュートラル化の推進

- 地域の脱炭素化を推進する取組の一環として、東京電力ホールディングスや三菱自動車工業と協業し、2021年11月から沼津郵便局(静岡県)および小山郵便局(栃木県)でEV充電インフラの整備に関する実証実験を開始*1 。
- また、CLT*2の利活用と環境負荷の小さい自家発電等を組み合わせた、環境配慮型郵便局(「＋エコ郵便局」)の建設を推進。

カーボンニュートラル化の推進に向けた実証実験

(イメージ図)



(急速充電器)

小山郵便局

＋エコ郵便局(CLT※の利活用等)

(外観・内観イメージ)

丸山郵便局(千葉県)
2022年3月開局

＊1太陽光発電の活用は、実証実験の範囲では、現在沼津郵便局にのみ設置。
＊2CLT(クロス・ラミネイティッド・ティンバー):長い板状の木材を縦横交互に張り合わせた厚型のパネルで、 強度、断熱性に優れており、コンクリートや鉄に比べてCO2の発生を抑制。

(7)その他の取組

- 地域社会の発展・活性化に向け、郵便局スペースを活用した様々な取組を実施
- そのほか、郵便局をサービス拠点とした実証実験を行うなど、郵便局ネットワークのさらなる活用に向けた取組を推進

タブレット端末を活用した案内業務（バーチャル相談窓口）の受託

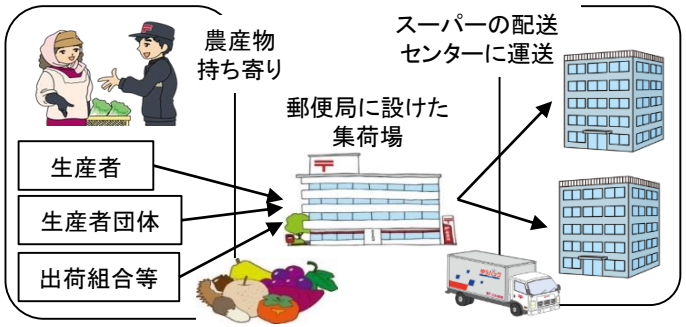
- 地方公共団体のタブレット端末を郵便局の窓口に設置し、地方公共団体の職員と住民とをテレビ電話方式で繋ぎ、オンラインでの行政相談を実施
- 地域に存在する郵便局とデジタル技術を組み合わせることで、地域住民の利便性向上に貢献

地方公共団体が購入したキオスク端末の設置及び運用事務の受託

地方公共団体が購入したキオスク端末を郵便局へ設置し、キオスク端末の売上金の送金、返金対応等の運用事務を受託

地場産業支援の拠点

- 農産物の流通事業等を行う企業と連携して、郵便局の空きスペースを、生産者が農産物を出荷する集荷場として活用
- 持ち寄られた農産物をスーパー等の配送センターへ運送



地産地消の拠点

- 郵便局内の空きスペースを地元販売者が農作物の他、日用品などを無人販売（2022年8月現在、2,768局において実施）

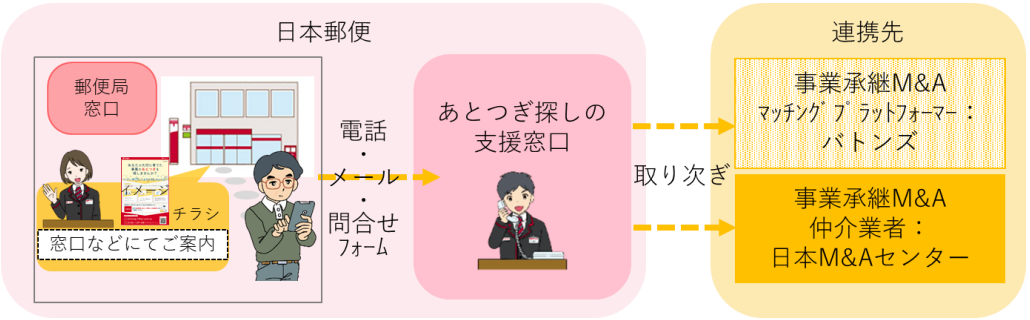
(7)その他の取組

精米所の開設

- 富山県に本社を置く地元企業「㈱タイワ精機」(精米機メーカー)と提携の上、同社において水橋郵便局(富山県)へコイン精米機を設置(2022年5月～)

あとつぎ探しの支援サービス

- 後継者不在による廃業問題解消に繋がる事業承継(事業者のあとつぎ探し)支援のため、事業承継M&Aマッチングプラットフォーマー等と連携し、郵便局(大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、奈良県および和歌山県の郵便局窓口)を通じて、案件の発掘及び同事業者等への取次ぎを行う。(2022年8月～試行実施)



(8)災害時の協力体制

- 災害時の相互協力を目的として、地方公共団体や他企業との間で協定を締結し、緊急時の協力体制を構築
- 災害の発生後には、郵便局サービスについて、非常取扱いを行うなどして、被災されたお客さまを支援
- 今後も、緊急事態の発生時、事業継続とスムーズな復旧を実現するための体制づくりや事前対策を継続的に整備

防災協定の締結	• 地方公共団体と郵便局との間で防災協定を締結(2022年6月末現在:1,611市区町村)
災害復興支援	• 被災者への郵便はがきなどの無償交付、災害義援金の無料送金、保険金などの非常即時払い等、郵便・貯金・保険の各サービスにおいて非常取扱いを実施
車両型郵便局の派遣	• 被災された地域の代替機能として、車両型郵便局を派遣

- 令和4年に発生した福島県沖を震源とする地震を始め、災害時においては、非常取扱いを実施。
- 「令和4年8月3日からの大雨」による被災のため、新潟県村上市・石川県小松市において車両型郵便局を稼働。

車両型郵便局

災害の被災地での配達

海抜表示付きポスト