

## 郵政民営化委員会（第278回）議事録

日 時：令和6年9月12日（木）13:30～14:35

場 所：郵政民営化委員会室（永田町合同庁舎3階）

出席者：山内委員長、関口委員長代理、甲田委員、佐藤委員、横前委員  
（敬称略）

日本郵便株式会社 津山専務執行役員、竹中地方創生推進部長  
総務省 三島情報流通行政局郵政行政部企画課長

○山内委員長 それでは、ただいまより「郵政民営化委員会」の第278回を開催いたします。

本日は、委員5名中5名の出席をいただいておりますので、定足数を満たしております。

それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めさせていただきます。本日の議事ですけれども、「郵便局での地方公共団体の窓口事務等の取扱いについて」であります。これについて、日本郵便株式会社、総務省より御説明をいただきまして、質疑とさせていただきます。

それでは、議事次第の順番に従いまして、まずは日本郵便株式会社から御説明をお願いします。よろしく願いいたします。

○津山専務執行役員 日本郵便の津山と申します。

本日は、御説明の機会を設けていただきまして、誠にありがとうございます。

本日は、地公体の窓口事務等の取扱いということで、典型的な窓口事務の受託の状況を中心に御説明いたしますけれども、冒頭、私のほうからは、そもそもこういった事務、業務を行うことが日本郵政グループの経営の中でどういう位置づけにあるのかということの説明をしまして、その後、実際の窓口事務受託の状況を説明しまして、最後に、こうした経営の位置づけから見ると非常に伝統的な窓口事務以外にも、地公体の皆様と協力をして、地域の住民の皆様の暮らし、生活、命を守るといったことに私ども郵便局をぜひ活用していただきたいという観点で私どもは行っているということで、また補足の説明をさせていただきます。

まず、お手元の資料を順次説明させていただきます。

私どもの経営の中では、中期経営計画J Pビジョン2025について、日本郵政グループのヘッドクォーターであります日本郵政株式会社で、このたび、中間の見直しということで見直しを行いまして、J Pビジョン2025プラスという言い方をしておりますけれども、そのプラスの中で、目指す姿として、ここに書いてあるとおり、全体としては、お客さまと地域を支える共創プラットフォームを提供していくのだという中で、特にリアルネットワークである郵便局の価値・魅力の向上に向けたサービスの充実を図るとというのが経営の中の大きな位置づけになっているということでございます。

3ページをめくっていただきますと、特に地公体の窓口事務等の受託に関連するところでは、郵便局窓口事業の成長戦略というところにも、具体的にどういうふうに地公体事務等に取り組むかということを記述させていただいております。全体戦略の中の郵便局の

価値・魅力の向上というところで、赤枠で囲って少し見にくいかと思いますが、一番下の㊦のところに書いてございますけれども、地方公共団体との継続的な関係構築に資する取組を強化していきましょう、お客さまや地域のニーズに応じた商品・サービスを提供していきましょうということで、窓口事業の柱の一つとして展開をしていきたいと考えておるところでございます。

4ページは、さらに、今の内容の価値・魅力の向上をもう少しブレイクダウンした記述もございまして、地公体事務につきましては、もう少し具体的に公的証明書の交付事務、マイナンバーカード関連事務、プレミアム付商品券販売事務、デジタル支援事務、空き家調査業務など、こういった業務を積極的に受託して、郵便局の価値・魅力向上サービスにつなげていこうということで取り組んでいるということでございます。

5ページは、全体の郵便局の窓口事業の中で、これが今、収益事業として見たときかどうかというところでございますが、2023年のところを見ていただきますと、伝統的にやっております郵便の業務、郵便貯金の取扱業務、簡易保険の取扱業務、交付金が収益の大宗を占めておまして、グレーの色のところがその他ということになってはいますが、この中に物販とかアフラックさんなどの提携金融のもの、東京中央のK I T T Eといった不動産事業、この中に地公体の事務受託の収入も計上されているということですが、全体の収益の規模からいきますと、この後でまた説明しますが、収益的にはまだまだ非常に小さいウエイトになっております。

それでは、この後は具体的な地公体の事務について御説明します。ここの説明は竹中のほうからさせていただきます。

○竹中地方創生推進部長 地方創生推進部長の竹中でございます。

7ページが地方公共団体事務の手数料収入の推移でございます。2019年～2023年でございますが、2019年は1億5,300万円だったところ、2023年は3億9,300万円ということで、先ほどの全体の何千億円という規模からするとわずかな額ではございますが、ここ4年間で増加をしておるところでございます。

また、上に書いてあるのは恒常的に受けている業務でございますけれども、グラフの下に外数として書かせていただいておりますのは、商品券販売事務の手数料収入でございます。この商品券販売は、コロナ禍への対策、また物価高騰対策ということで、2022年度までの数年間でかなり多く地方公共団体で行われまして、その受託を我々郵便局としてもかなり受けたことからこのグラフに入れております。ただ、あくまでも臨時的な事業ですので、外数という形で記載させていただいております。

続きまして、8ページに事務の全体像ということで書かせていただいております。大きく、1番と2番と分けておりますが、1番は窓口社員が行う地方公共団体事務で、こちらがほとんどでございます。

このうち、①と書いておりますのが、法律上、地方公共団体が行うことと定められている事務について、その一部を郵便局が受託している。特に、左に3段挙げているものにつ

いては、法律で郵便局になら委託してもいいですよということが定められている事務でございます。証明書の交付事務、マイナンバー関係でございます。そのほか、右の四角で囲んでいる部分については、我々以外の民間の企業も一定の要件を満たせば受託することができますけれども、選択の結果、我々が受けさせていただいているものがございます。

また、②で書かせていただいておりますのは、事務自体は法律に定めがなく、地方公共団体がいろいろな事務をされている。その一部について、例えば、商品券の販売、又は敬老乗車証の交付などの事務を我々が受託しているものでございます。

また、下段に書いておりますのは、窓口ではなく郵便集配の社員が行う事務でございます。具体的には、まだわずかでございますけれども、空き家の調査事務というものがございまして、こちらはまた後で詳しく御説明させていただければと思います。

9ページに、より詳細に事務を書かせていただいておりますが、こちらの説明は省略させていただきます。

10ページに、近年のトピックスということでここ数年間の動きを掲載しております。数点申し上げますと、2020年度は、本日、横前委員もいらっしゃっていただいておりますが、泰阜村をはじめ、複数の団体から郵便局において取扱い可能な事務を増やすべきではないかという要望が政府に提出されまして、国において検討の結果、これまで証明書の交付事務は本人からのみ可能だったのでございますけれども、郵便局においても代理人からの請求について受付可能と拡充されたところでございます。

また、左の一番下の2021年の動きで、これは国というよりも我々の変化でございますけれども、料金体系の改定を行いました。これまでも一定の水準ということでいただいていたのですが、改めて実績も踏まえてコストの計算を行いまして、初期導入費、固定費、従量費、一般管理費などを計算した上で受託に係るコストを確実に回収できるような料金水準ということで改めて整理し、地方公共団体さんと契約締結を行ったところでございます。

また、右側の中ほどより下になりますけれども、直近の動きとして、マイナンバーカードの電子証明書の更新が今後大きく増加することが見込まれております。マイナポイントの事業をきっかけにカードを取得された方の更新が、カード自体は10年なのですが、電子証明書は5年でございますので、その5年後というタイミングが来年度以降3年間に多くやってくるものですので、まずは市町村が行う事務になるのですが、多く発生することが見込まれている。そのような中で、事務の負担の分散という意味でも我々に委託するのはいかがでしょうかということで、今、市町村さんと御相談させていただいているところでございます。

続きまして、11ページは委託団体数・取扱局数の推移でございます。2022年と2023年を比べると減少しておりますが、先ほどの手数料の動きとちょっと違うようになっておりますのは、この中に商品券販売事務のみを受けていた団体・局も入っておりますので、2022年までそれが大きかったことが結果として2023年の減という形でお出でところでございます。

続きまして、12ページから具体的な事務を数点御説明させていただければと思います。まず、事務の包括的な受託団体の一覧でございます。下に挙げております37の市町村から事務受託を受けているところでございます。

1枚おめくりいただきまして、具体的にどういうことかと申し上げますと、最初に始まったということでまた泰阜村さんの例を挙げさせていただいておりますけれども、上の説明書きの2点目を見ていただきますと、公的証明書の交付だけではなく様々な受付の事務を受託する。イメージとしては、市町村さんの出張所や支所で行われているようなものをそのまま受けるようなイメージを持っていただければと思います。

こちらは順次、泰阜村さんの例を踏まえてほかの団体も委託する例がありまして、最近の大きなものとしては、上の説明書きの2行目に書かせていただいておりますように熊本県天草市さんで、非常に島が多いこともあって、25の出張所を持たれていたということなのですが、いろいろな環境の変化を踏まえて、22か所の出張所を今回廃止して郵便局に業務を委託するというお話がございまして、10月1日、来月の初めに開始予定となっております。

○津山専務執行役員 1点補足なのですが、この資料ですと、まさに泰阜村もそうだったのですが、支所・出張所を廃止する際に、住民サービスの利便が低下しないようにということで郵便局に委託という形なのですが、実は12ページに書いてあります37の団体のうち、15の団体は撤退のタイミングというよりも、郵便局を活用してむしろ拠点を増やすという形で御利用いただいております。例えば、5番目の茨城県大子町ですと、もともと出張所というものがありませんで、町役場1つということだったのですが、地域的に非常に大きな面積で住居が点在しているような地域でしたので、データのいうと、町役場の大体半径1キロ圏に住まわれている方が住民の5%ぐらいしかいらっしやらないというぐらい分散をしているという状況の中で、やはり町役場の窓口へのアクセスが遠距離になってしまうということもあって、7か所の郵便局に委託をしていただきまして、そういうアクセスが難しかった方に逆にアクセスを拡大していくという形で御利用いただいているところでございます。

○竹中地方創生推進部長 続きまして、14ページはマイナンバーカード関連事務でございます。マイナンバー関連事務については、先ほど少し申し上げましたとおり、法律の定めによりまして、市町村の側から郵便局に委託することができるとなっております。現在電子証明書については18団体、交付申請については2団体から受託をしております。マイナンバーカードの電子証明書は来年度以降急激に増えることが見込まれておりますが、既にもう今の時点で18団体から受託を受けているところでございます。

15ページに電子証明書の事務の流れを書かせていただいております。お客さまが郵便局に来られまして、図でいきますと左側の申請書・マイナンバーカードの提出で一旦受け付けた後に、右側の④になりますけれども、申請書のデータを地方公共団体、市町村さんに送らせていただく。それを確認していただいて、最終的な手続に進むという流れになります。

す。

続きまして、16ページは交付申請でございます。交付申請は、カードそのものの交付ということもあって、電子証明書よりもより厳密な手続になっておりまして、地方公共団体との矢印もかなり多くなっているかと思えます。

続きまして、17ページにマイナンバーカード関連事務の課題等ということで挙げさせていただいております。まず上に、地方公共団体からいただいた課題というよりは効果としての声であります。本庁、役場から離れたところにいる人がわざわざ行かずに近くの郵便局で手続ができるといったことで、行政サービスの向上につながっている。また、郵便局と市役所が必ずしも離れていない場合であっても、市役所の中にいっぱい人が来て混雑するようなことがなく、郵便局に来ることで分散を図って窓口混雑の緩和、また職員の負担緩和にも大きくつながった、という声をいただいております。

その上で課題としてお話としていただくことは、一つは、郵便局でオペレーションを完結できないだろうか。どうしてもこれは市町村長の権限というところもありまして、先ほど申し上げた郵便局と市町村間のやり取りがあると、ここが市町村に来ないで完結できるとより便利なのだけれども、という声をいただくところでございます。

また、②のところ、委託に係る国補助ということで、どうしても拠点を増やすということはトータルコストとしては増えるところがありますので、これについて今現在は国がマイナンバーカードの関係について責任を持って進めるということで、全額国庫補助という形で措置されておりますが、これが減ってくると結構難しいな、という声もお伺いするところでございます。我々としてはなかなか困難な部分もございまして、オペレーションの簡素化、また政府補助の継続については御相談しているところでございます。

続きまして、18ページはキオスク端末の設置・運用事務の受託団体一覧でございます。よくコンビニであるような統合端末で多くの団体は今では証明書の交付などできますけれども、コンビニがない地域において郵便局がある場合に、郵便局にその機器を自治体が設置する形で証明書の交付を行うというものでございます。

19ページに、形として左側のセルフ型キオスク端末と、真ん中のところにセパレート型という、こんなのがあったっけという感じがあるかもしれませんが、こちらは郵便局でロビーの場所が少し狭かったりする場合に大きなものが置けなかったりすると、これがうまく使える場合もございまして、また操作としても御本人を郵便局員がサポートしやすいというのもありまして、こちらを選択される団体もあり、今のところは半々といった状況でございます。

こちらの機器の設置につきまして、20ページに書いておりますのは、総務省さんの補助金を令和4年度には補正予算で措置いただきまして、また、21ページでございますが、令和5年度～7年度までは特別交付税で機器の設置に対する支援が行われているところでございます。

こちらの運用等も含めた課題ということで22ページに書かせていただいておりますが、

まずこちらも効果としては、やはりとにかく近くでできるのは便利だと。いちいち証明書の交付のために遠くまで行くのは大変なのですよね、しかもコンビニがないので、というお声は聞くところがございます。また、郵便局では人もいるので聞きやすいということ。

一方で課題としては、継続的な財政措置が必要で、やはり機器の設置にお金がかかるところもございまして、おかげさまで令和4年度に総務省さんの補助の措置をいただき、また現在も地方交付税措置があるところではございますけれども、そのような支援がないと、全部丸抱えで市町村自らやるというと負担としては大きいな、という声はお聞きするところでございます。

続きまして、24ページ以降にその他の事務として挙げさせていただいておりますが、こちらは数点に絞って御説明させていただければと思います。

まず、25ページは証明書の交付事務を受託している団体における工夫でございまして、黒松内町さんの例でございますけれども、「書かない窓口」という、紙に書くのではなくマイナンバーカードをピッとやることでその情報を読み込んで、申請が簡単にできるといった仕組みを入れているものでございます。

また、26ページも日光市から包括的な事務委託を受けている郵便局ですが、こちらに市がタブレット端末を置いて、それを通じて市の職員とテレビ電話方式で話すことができるという仕組みを入れて、本当に出先機関的な機能をより強く果たしているという例でございます。

○津山専務執行役員 少し補足なのですけれども、伝統的な窓口事務以外に、例えば、こういうバーチャル相談窓口とか、今タブレットを使っている例もありますけれども、私ども窓口郵便局では、PCはあるのですがノート型のPCみたいなイメージで、こういうタブレット型でお客さまに画面を見ながら使っていただくということができないのですけれども、今年度から窓口業務のデジタル化ということで、各郵便局に1年以内に1局1台、くると回転させてタブレットとしても使えるしノート型でも使えるようなタイプの端末を入れていこうと思っております、そういったインフラも郵便局のほうでは整ってまいります。

また、総務省さんのほうからも、これは相談みたいなどころもあるのですけれども、集落支援員という制度がありますよと。基本的には自治体さんと住民の方をつなぐサポーター役、地域の困りごとを自治体に連携するような役割を自治体さんが委嘱をされるという仕組みなのですけれども、これを一般的には個人で委嘱という形ですが、郵便局さんであれば会社として組織として委嘱を受けても構いませんよということをお願いいたしますので、こういう伝統的な窓口事務以外にも少し枠を広げて、私ども郵便局で持っているデジタルも活用していただきながら、こういったこともいろいろやっていけるのではないのかなと考えております。

○竹中地方創生推進部長 続きまして、30ページは、先ほど申し上げた窓口ではなく集配の職員が受ける事務でございまして、空き家調査事務でございまして、こちらは三重県玉城

町さんから委託を受けたものでございますけれども、まずどういうものがどういう状態であるかといった市町村が行う調査を我々が受託したものでございます。地域を隅々まで知っていることで非常に正確な調査ができるということを評価いただいております。我々の強みを生かせる分野ではないかと思っております。皆さん、空き家問題についてはかなりお困りになっているということで、ほかの団体からも実際に郵便局さんでできないだろうかという御相談もいただいているところでございまして、引き続き推進していければと思っております。

続きまして、大きく3項目、国の支援策の活用ということで、32ページは総務省さんで予算を確保していただいて実施していただいている郵便局の公的地域基盤連携推進事業でございます。地域の課題解決に向けて、デジタル技術と郵便局ネットワークを活用した新たな方策はできないだろうかという事業でございますけれども、令和4年度、5年度と実施してきております。例えば令和5年度ですと、郵便局におけるオンライン診療の実施といったものを共同で行ったところでございます。また、令和6年度においても現在、今実施に向けて調整をしているところでございまして、新たな貢献の仕方を考えているところでございます。

次のページとその次がスマホ関係等の住民の方への支援でございますけれども、33ページは国からの直接の事務受託でございます。携帯電話ショップのない市町村でマイナンバーカードの申請サポートを行ったものでございます。

34ページが、直近、先月から始めたばかりの事業でございますが、国の公募に対して日本郵便と楽天モバイル社が協力する形で応募しまして、現在、高齢者へのスマホ講習を、ショップがあればそちらでできるのですが、ショップがない地域において500局を選んでそちらで実施しているところでございます。予算規模は、総務省でいきますと1億1,000万ほどでございます。

続きまして、36ページに全体を通じての課題ということで挙げさせていただいております。地方公共団体の皆様からお聞きする意見としては、1点目、2点目は先ほどマイナンバーカードなどで申し上げたものと被りますけれども、1点目は、郵便局でオペレーションが完結できるとより事務の効率化が図れるなという御意見をいただくところでございます。こちらのオペレーションの簡素化について、総務省に御相談するとともに、またセパレート型キオスク端末の場合にはそれだけで完結するところもございますので、地方公共団体のニーズ、また地域のニーズを踏まえながらこういう方策もありますよということも御紹介しているところでございます。

また、真ん中の2点目、国補助の関係については、マイナンバーカードの補助金の継続、またキオスク端末への支援もお願いしております。マイナンバーカード関係については10分の10の補助でございますが、それ以外の事務、証明書の交付事務などは基本的に市町村の皆さんの一般財源の中で委託していますので、そちらについても、できればより便利になっている住民の方が多いということで、何らかの方策はないでしょうかということも御相

談しておるところでございます。

一番下の3点目、機器の調達等の負担ということでお声をいただきます。どうしても機器の調達といった手間がイニシャルのところにかかるというのもありますので、我々として、右下に書いておりますけれども、他団体の事例も踏まえた事務の流れを提供させていただいておまして、ブラッシュアップをしながらやっていきたいと思っております。

37ページは、郵便局、我々側における課題ということで、局といろいろな意見交換をする中で話として出るのは、地方公共団体事務の関係で、マイナンバーカードなどが想定以上に急にどっと来た場合、マイナポイント関係でマイナンバーカードが急にがっ行って混んだといったことも地方公共団体であったので、あまり急に来ると大丈夫だろうか、皆様をお待たせすることにならないだろうかという不安を聞くこともございます。

特に人口集中地域にある郵便局は、そもそも混雑することもございますので、これについては、もう究極的には地方公共団体さんとよく話すということになるのですが、具体的には予約制といった形で混まないようにちゃんと割り振る、安定的に受ける形というのも御相談しておりますし、また、局について、どこの局ではどのくらい対応できるかということも踏まえて相談をしているところでございます。

最後に、参考資料として書いております39ページは、今日、我々は本社でございまして、もちろん我々のみでやっているわけではございませんでして、全国13の支社、そして郵便局も各市町村の担当局を決めておまして、それぞれ地方公共団体のニーズをしっかりと酌み取りながら、これからも進めていきたいと考えているところでございます。

○津山専務執行役員 最後に、今回は窓口の事務受託中心のお話であったのですが、冒頭に申しましたとおり、私どもとしては、ぜひ私どものインフラを伝統的な郵便や貯金や保険のサービス以外にも、まさに地域の皆様の暮らし、生活を支えるインフラとして御活用いただきたい。私どもも、それはどれほどの収益規模になるかということはあるのですが、郵便局の価値・魅力の向上、でき得れば少しでも収益も上げていながら、経営の支えの一つにもしていきたいと考えて取り組んでいます。

ちょうど先ほど、総務省さんの公的地域基盤連携推進事業の話もありましたけれども、伝統的な行政の補完事務だけではなく、総務省さんがおっしゃられている郵便局をコミュニティ・ハブとしていろいろな地域を支えるサービスの拠点として使っていこうという中で、実際にオンライン診療を七尾で今年実験させていただいたのですが、早速、山口県周南市のほうで、自治体がこうしたオンライン診療を医療アクセスのなかなか難しい地域の住民の方に提供していく、その拠点として郵便局を活用するというのを自治体のほうからも、事務として行政から受託をしておりますし、こういった伝統的な窓口事務以外にオンライン診療の話もあります。

それから、高齢者の見守りですね。私どもは個人の方から受託をして見守りをしているサービスもあるのですが、自治体のほうからも高齢者の見守りを行政としてやっていくという形で、幾つかの自治体から見守りサービスをスマートスピーカーを設置して見

守るスタイルで受託をしているケースもございます。

それ以外にも防災といった形で、環境省さんが今年からクーリングシェルターということで、熱中症アラートのさらに強化版で、もっと広域で危険な状態になると警報が出るといった場合に、郵便局を避難場所としてお使いいただくみたいなこともあるのですけれども、そういったことにも協力しています。品川区さんですと、避難所にあるいろいろな食品などの備蓄品は定期的に更改しないとイケませんので、定期的な更改事務。それから、いざとなったときに1日で備蓄品はなくなってしまうので、追加補充の事務みたいなものを受託したり、同じく足立区さんからもそういうものを受託したり、相模原市からは、在宅避難の方もいらっしゃるの、それを郵便局で備蓄をして郵便局に取りに来ていただく、若しくは郵便局から配送するといった形で、まさに伝統的な窓口事務以外にも、いろいろな形で私どもの窓口のインフラや郵便・物流のインフラを活用していただいて、地域の皆様の生活、暮らし、命を守ることに行政ニーズに私どものインフラをお使いいただくということでもやっていきたいと考えております。

以上です。

○三島企画課長 総務省の郵政行政部の三島と申します。本日はお時間をいただきましてありがとうございます。

私のほうから、郵便局での地方公共団体の窓口事務の取扱いにつきまして、主に審議会で御議論いただいた事柄に沿って御報告をさせていただきたいと思っております。よろしく願いいたします。

1 ページ、総務省は令和4年10月14日に情報通信審議会に対し、「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」を諮問させていただきました。これを受けて、同審議会の郵政政策部会におきまして、そこに記載しておりますけれども、①～③といった3つの主な検討項目、すなわち、地方公共団体をはじめとする地域の公的基盤と郵便局の連携、郵便局のDX・データ活用を通じた地域貢献、さらに郵便局の地域貢献における郵便差出箱、ポストの役割といった点について御議論をいただきました。

日本郵政グループや、泰阜村様をはじめ自治体の方々からのヒアリングなどに加えて、自治体への2度のアンケート調査を実施いたしまして、その結果も踏まえ御議論をいただいた上で、本年の6月24日に一次答申をいただいたという流れでございます。

2 ページ、「自治体における郵便局との連携に関するアンケート調査」というスライドでございます。囲みでございますが、日本郵便は約1,500の自治体と包括連携協定を結んでおられ、また、400自治体が5,000強の郵便局に事務委託を行っているなど、全国で連携をしていただいております。このような実態も踏まえまして、自治体における郵便局との連携の実態やニーズ、課題について把握し、郵政政策部会での議論に資するために、令和4年と令和5年に一度ずつ、全市町村に対してアンケート調査を実施したところです。

令和4年のアンケートでは、郵便局と協力して地域課題解決に取り組みたい分野や、委託をされている自治体さんに委託した理由などを中心に質問しております。令和5年のア

アンケートでは、より事務受託の課題面にフォーカスいたしまして、郵便局への事務委託を行ったものの事務委託を終了した場合の理由や、委託を検討してみたものの委託を断念した理由などについて調査をしております。回答率はどちらの調査も6割前後となっております。

3 ページ、「郵便局における自治体受託事務の普及に向けた課題」ということで、主に課題面を中心に抜粋させていただいております。まず、郵便局への委託を終了した理由ということで、一旦事務を委託したものの、委託を終了したと回答された38の自治体に終了理由をお尋ねしたところ、コンビニなどで証明書発行が可能であり、郵便局に委託する理由がなかったためというのが最も多く、キオスク端末での事務の代替が見られるところがありました。その他、委託したものの実績が乏しいといったことから、費用対効果を理由とする例も多く見られたところです。

その次ですけれども、郵便局への委託を検討したが断念したという132の自治体にその理由をお尋ねしたところ、最も多かった理由は、委託したところで自治体の負担は減少しない、またはかえって増えるということ。次いで、やはりコンビニで証明書発行が可能であり、郵便局に委託する理由がないといったことでもございました。

4 ページ、ここでキオスク端末のことが回答でたくさん挙がっておりますので、その辺りについて少し整理をさせていただいております。既に日本郵便の御説明でもキオスクについて出てきたところですが、私どものアンケート調査でもそのような結果が出ており、結局、証明書の交付の事務というものは、コンビニが普及してくると、多くの自治体でそのキオスク端末で手続をしていただけるという環境が大分整ってきているということの裏返しかと考えておまして、証明書交付の部分の事務は、そういった自治体にとってはキオスク端末で代替可能と判断されている部分が大きいかと受け止めております。

これはコンビニだけではなくて、先ほども御説明いただいた郵便局に設置するセパレート型のキオスク端末でも同様ですけれども、直接 J-LIS に接続することで証明書を発行できますので、自治体側に事務を発生させないということが自治体の事務負担の削減につながっているというところでございます。

他方、4 ページの上の囲みの2つ目の矢羽根にございますとおり、郵便局事務取扱法による通常の郵便局への委託の場合、先ほどの御説明でもありましたが、自治体職員が都度発行事務に関わるという部分がございますので、自治体から見ると、自治体が期待するほどの効果ではないのか、自治体の事務負担の軽減が限定されると受け止められるケースがあるのかなと考えているところでございます。

このため、下の囲みでございますけれども、自治体事務の効率化と自治体の職員の負担の軽減という観点から申し上げますと、証明書発行については、住民の方自らがマイナンバーカードを利用してキオスク端末で行うというやり方自体は有効かと考えてございます。このキオスク端末は、コンビニのキオスクに限らず、郵便局に設置するタイプのものでもよいということで、こちらも既に御紹介いただきましたが、総務省としても郵便局でのキ

オスク端末の導入については推進をしているところをごさいますて、コンビニがない地域であっても、郵便局にそのようなキオスク端末を設置していただければ、自治体の職員の方の負担も軽減されると考えているところをごさいます。

また、審議会でも御意見が出ましたけれども、そういった端末の操作や、デジタル技術に不慣れな方に対しても、郵便局に端末を設置していただくことで、郵便局でサポートをしていただきやすいといった意味でも安心な設置かと考えているところをごさいます。

なお、郵便局が受託できる全ての自治体事務がキオスクで対応できるわけではごさいますせん。具体的には、マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新やマイナンバーカードの交付事務についてはキオスクでは対応できません。こういった事務については、たとえコンビニがある地域であっても、やはり郵便局が行政サービスの補完として役割を果たしていくことができる部分と考えておるところをごさいます。

また、そのページの最後の「また」の部分をごさいますけれども、アンケートでは支所・出張所の維持に困難を感じる場合があると回答した自治体が全体の2割ほどごさいます。こういった自治体では、困難を感じているという回答でなかった自治体に比べまして、郵便局への自治体事務委託を行っている、あるいは委託を検討しているという自治体が多い。つまり、郵便局への事務委託に対して前向きな自治体が多いというアンケート結果も出てごさいますて、支所等の統廃合に合わせて郵便局に事務委託をしていただくことで、行政サービスの維持・補完が図られるだけでなく、自治体にとって行政サービスの効率化、経費削減といったメリットと両立させることができるといった部分があるかと考えているところをごさいます。

最後に6ページ、審議会の答申の取りまとめ部分に当たるスライドになります。郵便局がさらに地域貢献を実現していく観点から、審議会では、地域のコミュニティ・ハブとしての郵便局の実現を推進すべきという結論をいただいております。

コミュニティ・ハブの意義・必要性につきましては、特に自治体支所や金融機関など各種民間サービスの物理的な拠点が縮小する地域において、こういった公的サービスの全部又は一部を提供するコミュニティ・ハブの実現と普及が必要であること。また、集約された多様な機能やデジタル技術も活用し、地域社会の活性化の推進拠点となることも期待されるということで、こういった中で、これまで郵便局が84%の自治体との間で包括連携協定を締結し、過去に自治体窓口業務とか防災・災害対応、見守りなどの生活支援を行ってきたいただいたという実績からしても、地域で中核的な役割を担い得るものと考えられまして、こういった郵便局のコミュニティ・ハブ化を推進する取組が期待されるという取りまとめとなったところをごさいます。

先ほど日本郵便の津山専務からも力強いコメントをいただいております心強いところなのですが、総務省としてもこのコミュニティ・ハブの推進に当たりまして、令和7年度の概算要求においても必要な措置が行えるように努力をしてまいりたいと考えているところをごさいます。

私からの御説明は以上になります。

○山内委員長 どうもありがとうございました。

それでは、両者の御説明をいただきましたので、これから質疑に入りたいと思います。

ただいまの御説明に対して御意見あるいは御質問がございましたら、御発言願いますが、いかがでしょうか。どなたかいらっしゃいますか。

○横前委員 泰阜村でございますけれども、泰阜村という温田郵便局でございますが、大変お世話になっております。ありがとうございます。

今、郵便局の活用についていろいろと村でも考えておりますし、日本郵便さんのほうからもいろいろと御提案をいただいたりもして、何か地域で役立つことはないかなというような投げかけをいただいて、我々も一生懸命地域のために何がいいのだろうということを検討しております。

その中で今、オンライン診療というお話がございました。我々の長野県の南部地区というのは本当に医療過疎でございまして、ドクターがいない市町村もございます。そこで、オンライン診療というのはもう既に一部やっておるのですけれども、郵便局でオンライン診療をやるといえるときに、教えていただきたいのが、どういう形でやられるのか。というのも、例えば、ナースであればそれなりの資格があつて、患者さんに対してこうですよとオンラインでドクターとつないだりして的確な指示もできると思うのですけれども、郵便局員さんがお手伝いをして、このおばあちゃんの顔色はこうだからいいよとか、そういうくらいであるのかどうなのか、そこら辺がもう少し分かれば教えていただければと思います。

○竹中地方創生推進部長 形としましては、まず我々郵便局自体が診察行為を行うというものではなく、あくまでも、もともと診察されるお医者さんなり、また、担当する病院がいて、その方と患者がオンライン診療でつながる場を提供するという形でございます。

具体的には、もちろん自宅で直接つながることも可能ではあるのですけれども、そこは高齢者で不安なところもあるといった声もありますので、七尾ですと郵便局にブースを置いて、そこにタブレットを置く。そこに来ていただいて、タブレットの先につながった医師の方から診察を受ける。そのときに、看護師でもない、もちろん資格もないので、郵便局はただの接続のサポート、さらに料金徴収を補助的に行うといった仕組みでございます。我々郵便局が場を提供しサポートすることによって、オンライン診療の実施を非常にしやすくする。基本的にはそのような形になってございます。

○横前委員 ありがとうございます。

あとは、郵便局員さんですから、いろいろ資格を取るといってもなかなか難しいと思うのですけれども、前に日本郵政から、これからスキルを上げるためにいろいろな資格もというお話もありました。そういった中で、看護師といふとなかなかハードルが高いと思うのですけれども、できる資格を取って、地域にこの資格があるからこういった仕事ができますよというような形にどんどんなっていってもらいたいなと思っております。

す。

もう一点、これはなかなか難しい話かもしれませんが、郵便局の営業時間が我々役場の公務員と若干ずれておりまして、働くのは8時半からとかだと思っておりますが、玄関が開くのが9時くらいという話かなと思っております。働き方改革の中で、役場は5時15分までなのですけれども、郵便局はもう少し早めに玄関が閉じられると思うのですね。働き方改革の中で、お金を集計したりいろいろな作業があるので、多分そういうことかなとは思っておりますけれども、地域住民にとってはもう少しそこら辺も長くといいたいまいしょうか、公務員と同じような時間帯にだんだんになっていただけると、より局として、先ほどありましたコミュニティ・ハブの位置づけは高まるのかなと思っております。

以上でございます。

○山内委員長 ありがとうございます。ほかにいらっしゃいますか。

○佐藤委員 今日は御説明ありがとうございます。

一番初めの278-1の資料を見せていただいたのですけれども、5ページ目、今日御説明していただいたところはその他の事業のところだと思うのですが、全体の窓口事業の中だとおおよそ10%~15%の推移だと思います。私は、郵政民営化は当初から、恐らくその他の事業を伸ばしていかないといけないのだろうなと思っていたのです。今のところ、この5年では10%~15%ぐらいだということですが、内部での収益の目標や、K P Iとか今後どのくらいの収益の目標を達成しなくてはならないとか数値目標があるのか教えていただきたいというのが1点です。

感想としては、今日は収益というよりは、公益性の強い事業についての御説明だったと思うのですけれども、その点で、総務省さんの資料の278-2で、最後のコミュニティ・ハブとしての郵便局については、今後も自治体との連携強化というのは拡大が必要だと思うのですが、その他の公共性の高い事業、例えば、防犯、見回りという警察とだったり、あるいは、パスポートの発行だったり、ほかの地方自治体以外とも連携を拡大していく必要があるのかなと思いました。

以上です。ありがとうございます。

○山内委員長 何かコメントはありますか。

○津山専務執行役員 その他の事業ですけれども、その他の事業全体のK P I的なものではないのですが、その他事業の中で、グループ全体として民営化の段階から不動産事業を伸ばしていくということで、東京中央郵便局もK I T T Eをやったり、今年は大阪中央郵便局跡地も大阪K I T T Eという形でオープンしましたが、不動産事業を伸ばしていくということで、これまで窓口事業の中に東京中央のK I T T Eの事業とかを含めてやっていたのですけれども、不動産事業を今期から別にセグメントを設けて公開することにしましたし、不動産事業については今後もしっかりと事業の見通しというのをつくって、投資家にも説明をしていくことになっていきます。それ以外はまだまだ非常にウエイトが小さくて、まさにK P I的に投資家にも示しながら成長を説明していくというところにはまだ

至っていないのかなと思っております。

確かにパスポートは、おっしゃるとおり、東京都内でも有楽町だったり限られた場所ではできないというところはあって、形よくデジタルでなく、今回もマイナンバーカードは総務省さんからも言われて、国として普及されるので、まだ、マイナンバーカードに関して正式に事務委託できない形でも支援業務という形で、非常にアナログで申請書類を作成して、郵送して、それが最後は郵便で送られてくるみたいな、割とアナログも交えた形でやったこともありましたので、確かに工夫をすればかっこいいデジタルですぐにその場でみたいなのは難しいかもしれませんが、何かお役に立てることはあるのかもしれませんが。頂いた宿題ですのでちょっと考えてみたいと思います。

○山内委員長 よろしいですか。

では、甲田委員、どうぞ。

○甲田委員 御説明ありがとうございます。A s M a m aの甲田でございます。

日本の郵便局はコミュニティ・ハブとしての役割を担っていくという姿勢が他国にはない、すばらしいなと思っていて、特に地方だと高齢化とか、交通網がなくなったり、今はもうコンビニもなくなってしまうところもすごく増えているので、郵便局が果たす、特に地方でのコミュニティ・ハブの役割ではすごく多いのだろうなと思ったのですが、質問としては、いろいろな業務を郵便局で受けることで、郵便局の職員の方々の負担が増えていかないのかというところ。

それから、今は10分の10の補助が出ていますとか総務省から費用が出ていますみたいなところがあるのですけれども、その継続性がどれぐらい見込めるのか。逆にそれがなくなってしまうたら、郵便局がせっかくハブになっていたのに、それがなくなってしまうのは、どんどん高齢化が進んでいったり、コンビニがなくなっていってしまうのに、逆にすごく不便になってしまうのではないかと危惧しているところがあります。

もう一つ、どこの自治体であれば地方公共団体の窓口事務をやっているのかというのが住民側からはあまり知られていないような気がしていて、私の住んでいるところではできのだけと思ったら、ないみたいな感じだったのですけれども、ここの周知のところをもっとやっていくことによって、アンケートのところにもあった、大して効果が見込めないみたいなところが減るのではないかと、もっと郵便局を使っただけの住民の方が増えるのではないかなと思いました。

不満のところの要素としても、30万人以上の大型の都市の場合はまだまだコンビニがあるという方々が多いと思うのですけれども、どちらかといったら地方都市でコンビニがないようなところにもっと積極的に営業というか連携の声をかけていくと、ニーズは大型都市よりもむしろあるのではないかなと感じました。

最後に、御説明いただいた278-2の、今どれぐらいやられているかは分からないのですが、見守りとか買い物同行といったところは、特に地方ではどこに相談に行ったらいいかも分からないみたいな高齢者の方が非常に多いので、郵便局に行って相談したら相談

窓口になっているみたいなのをもっと広がることで、安心な日本のインフラになっていくのではないかなと思いましたが、この辺りの買い物支援とか医療とか介護とか、これも職員の負担につながってきかねないのですが、どういうマイルストーンで広げていこうとお考えになっているのか、あれば教えてください。

いっぱいですみません。

○山内委員長 それでは、お願いいたします。

○津山専務執行役員 実は、私どももここは年々力を入れてやってきているのですが、まだ発展途上というところがありまして、甲田委員がおっしゃられるように、もう少し戦略的というのはあれですけれども、先ほど大子町のところで人口カバー率みたいなことも御説明したのですが、行政窓口へのアクセスというのが全国平均と比べて物足りない地域にはもう少し私どももお手伝いできる場所はあるのではないだろうかとか、医療機関へのアクセスも、国勢調査のデータとかいろいろございまして、そういうのを見ると大体データ上は浮かび上がっていきますので、こういったものをしっかりと見ながら、日本の国土全体を見渡して、私どもがお役に立てる地域を私どもとしても見ながら、また総務省さんのお力添えもいただきながら、そういったところにしっかりと提案をして、私どもはこういったサポートができますけれどもいかがでしょうかといった形でやれる部分はあるのではないのかなど。

そういう少し戦略的なアプローチをするというやり方をしていくと、当然のことですけれども、私どもとしてはそういう地域でやっていきたいと思っております。今、こんな地域でやっています、まだまだこういった地域にお役に立てていると思いたいなものも、それと並行してPRもしていきますし、周知もできるみたいな、例えば、私たちとしては医療アクセスできない地域ゼロを目指して今はここまで行きましたとか、そういう周知の仕方もできるかもしれないということで、そういう形でやれないかなど。

行政のほうにも、例えば、極端に行政へのアクセスや医療へのアクセスが不足している地域については、行政のほうでも一定程度補助金なりそういったものが必要であるみたいな政策判断をいただけるのであれば、そういったことにも私どもも御協力をして、自治体の人口が減っている中で自主財源がだんだん厳しくなっていく中で、そういったサポートを継続的にやっていけるのかと考えていらっしゃる首長さんも大変多くいらっしゃると思いますので、そういった国からのサポートみたいなものもしっかりある、継続的にありそうだと、若しくは国のほうでもこういう地域はしっかりサポートしていきますよみたいなものがあると、私どもも非常に動きやすいし、自治体の中にはそういったことを期待されている自治体も、これは委員のほうがよく御存じの話だと思いますが、そういうこともあるかと思えます。

社員は、先ほどオンライン診療の話もありましたけれども、やはり資格がないとできないところもありますし、いろいろな業務をやっていくと確かにちょっと大変になっていく部分がございます。

先ほどの郵便局でタブレットとしても使える端末を入れてやっていきますという中には、1局1台から始めて、できれば1人1台ぐらいまで短期間のうちに持っていきこうとしているのですが、その理由の一つとして、社員の育成、研修、スキルアップというのも考えておきまして、そういう自治体をサポートする業務をやるという郵便局で、こういうスキルや知識を身につけなくてはいけないということがあると、そういうスキルや知識を身につける研修みたいなものもタブレットを使ってできるという環境も整えながら、こう言うのはあれなのですけれども、正直社員も大変だと思うのですが、何とかそういうサポートも考えていきたいと思っております。

○竹中地方創生推進部長 営業という点で、担当として少し加えさせていただきます。

おっしゃるように、なかなか知られていないのではないかと。それは住民の皆さんもそうですし、地方公共団体の皆さんも、この総務省さんのアンケートの中でもよく分からないといった声があることは我々も反省するところもありまして、先ほど我々の資料での最後に、本社、支社、郵便局で連携してと申し上げましたが、いろいろな場所でいろいろなレベルでお伝えしていくことが必要と思っております。もちろん担当者のレベルでもあるのですが、やはり首長さんにもよく知っていただくということで、ここ2年ほどかなり力を入れて、特に個別の市町村さんも回らせていただいておりますが、地域でそれぞれ市長会とか町村会の集まりがあったときに時間をいただきまして、こういうことをやっていますよと。

最近では、大分積み重ねもありますので、だんだん増えてくると、みんな、うちも遅れてはいけないなと思っていただくところもあるので、もう既に50以上の市長会や町村会を回らせていただいておりますが、これからはいろいろなレベルでしっかりお伝えして、その中でニーズに合うもの、また逆にニーズに合うことで今はないサービスがあれば一緒に考えていきたいと思いますという形で、より使っていただくように、また我々としてもきちんと損を出さないように気をつけながら広げていきたいと思っております。

○甲田委員 ありがとうございます。

○山内委員長 よろしいですか。

関口委員。

○関口委員長代理 御説明どうもありがとうございました。

日本郵便さんの資料の20ページの一番下のところにイメージをお書きいただいているのですけれども、ここの参考情報で導入費と運用費という数値が入っているのですが、お金の流れがまだよく分かっていなくて、導入費については国庫補助だろうと思うのですが、運用費については日本郵便さんにとってみるとどういう負担関係になるのかを御教授いただきたいのです。

○竹中地方創生推進部長 証明書交付事務でいきますと、こちら機械を導入される場合には、基本的にはまず市町村さんの負担で購入したものを置く形になります。その上で、我々が手数料としていただくものについては、固定費と従量費、歩合的なもので構成されてお

ります。

固定的な経費については、まず、始めるときにいろいろな調整の必要がありますので、一定のお金をこちらに書かせていただいております。具体的に申し上げますと、初期導入費を2万円ということで最初に頂く。その上で、固定費ということでスペースの利用、また事務を行っていることで毎月の報告などもありますので、固定費をこの場合だと月1万円という形をお願いしております。その上で、あとは取扱数量に応じた従量費ということで、証明書の交付ですと1件当たり300円といった形で頂くという形の設定にしております。

○関口委員長代理 ありがとうございます。

前にも証明手数料は1件300円とお伺いしています。20ページにある250円程度の従量費とは違うのですか。

○竹中地方創生推進部長 すみません。こちらはキオスクだからです。

○藤野局長 補助金というのは市町村に対して総務省が払う補助金なので、市町村が。

○竹中地方創生推進部長 すみません。先ほど私が申し上げましたのがキオスク端末を使わずに証明書の交付を行う場合でございます。キオスク端末を使った場合には1件当たり250円の従量費になります。失礼しました。

○関口委員長代理 50円安くなる。

○竹中地方創生推進部長 こちらの場、地方公共団体とのやり取りも行わないといったこともありますので、そこは我々郵便局としてのかかる手間のコストの時間を精緻に計算して積み上げた結果、このようになるというものでございます。

○関口委員長代理 なるほど。ありがとうございます。

だから、コミュニティ・ハブを進めると、50円分だけ1通当たりの単価が下がるということですね。

○竹中地方創生推進部長 コミュニティ・ハブというものは、意図としてはこの機械を使うかどうかは別にして、いろいろなものの拠点にすることだと思っておりますので、コミュニティ・ハブかどうかというのはまた別にして、キオスク端末を使った場合には、もとの証明書の交付の仕組みよりはこういう形になる。ただ、機械自体が大がかりなものになるので高くなるといった点はあるかと思っております。

あと、マイナンバーカードが必要になるので、その点も市町村さんが判断される場合には、どちらがいいかなというのを考えられるようでございます。いずれにしろ、ニーズとコストを我々としては正直にお伝えした上で、そのニーズに応じた形で導入ということで御相談しております。

○関口委員長代理 非常によく分かりました。ありがとうございます。

○山内委員長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

簡単をお願いいたします。

○横前委員 質問ではなくて、先ほど来、お話が出ておりますように、小さな町村というのはどんどん職員も減ってきて、もちろん人口が減って職員も減ってきて、業務量はあまり減らない。そういった中で、10日ほど前に知事と懇談する機会がございましたので、知事にも話をして、そこにおる町村長の皆さんにも伝わったと思いますけれども、これからはやはり泰阜がやったからという意味ではなくて、コミュニティ・ハブはまさしく郵便局であるというお話をさせていただきました。

役場の仕事は、1人当たりの仕事量がどんどん多くなるということになってくるともう賄い切れないので、できる業務はもう郵便局さんをお願いする。そのバックアップ、財政支援を県を通じて国のほうへお願いをするとか、そんなことをお願いしたいと、そんなお話をさせていただきましたのでお伝えをさせていただきます。

以上です。

○山内委員長 ありがとうございます。

既に時間も超過してございますので、この辺で質疑を終えたいと思います。本日はありがとうございました。

以上で本日の議題は終了となります。

事務局から何かございますか。

○岡本次長 次回の郵政民営化委員会の開催につきましては、10月の上旬に横前委員が村長をされております長野県泰阜村への視察を予定しております。詳細については、別途御連絡をさせていただきます。

○山内委員長 それでは、以上をもちまして本日の「郵政民営化委員会」を閉会といたします。

なお、後ほど私から記者会見を行うことにしております。

本日はありがとうございました。