



郵政民営化委員会 説明資料（日本郵便株式会社）

2024年9月12日

1 はじめに

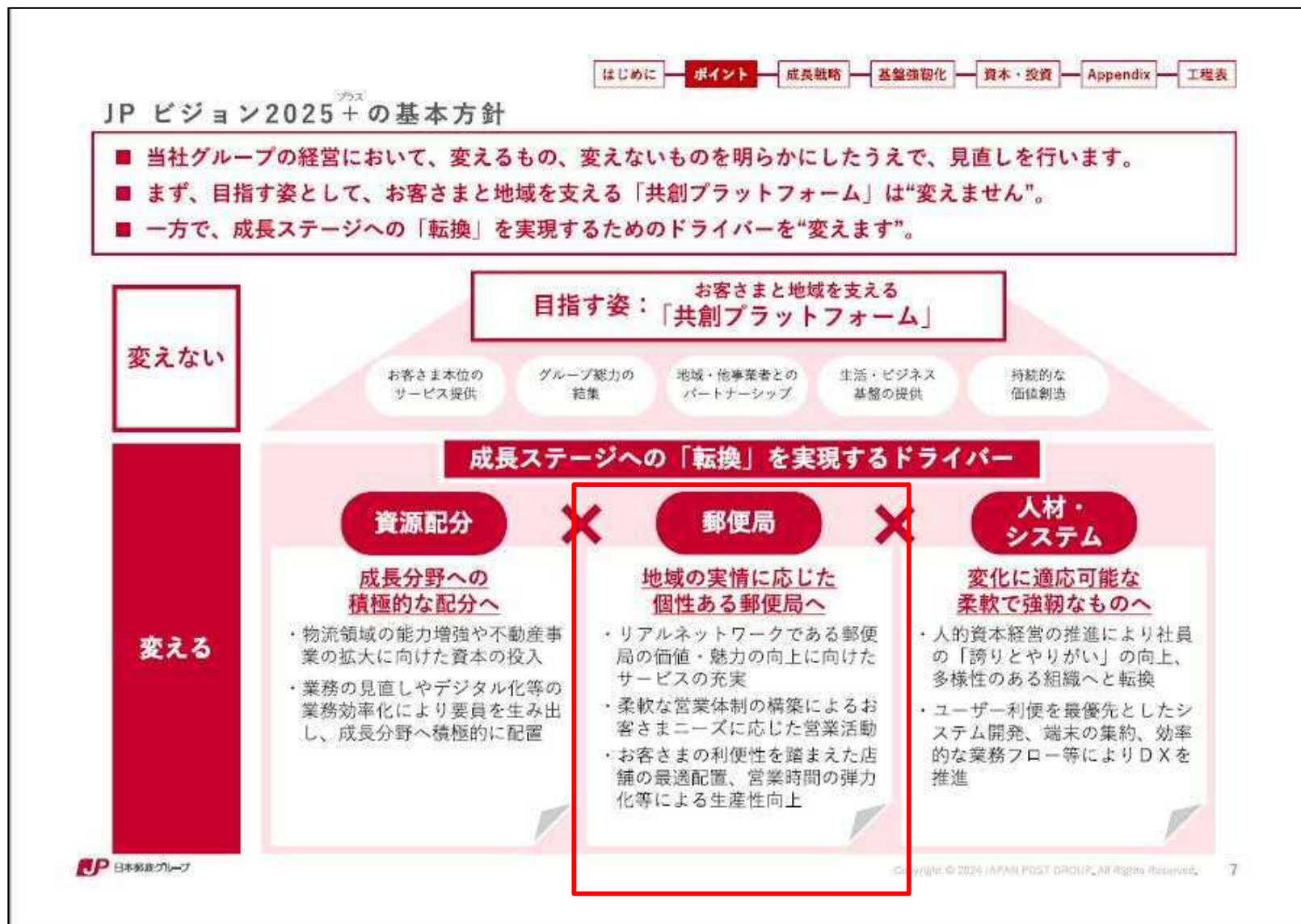
2 地方公共団体事務について

3 国の支援策の活用

4 課題

JP ビジョン2025+の基本方針

- 2024年5月に公表された「JP ビジョン2025+ (プラス)」で、「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」を図ることを記載。



※「JP ビジョン2025+」から抜粋

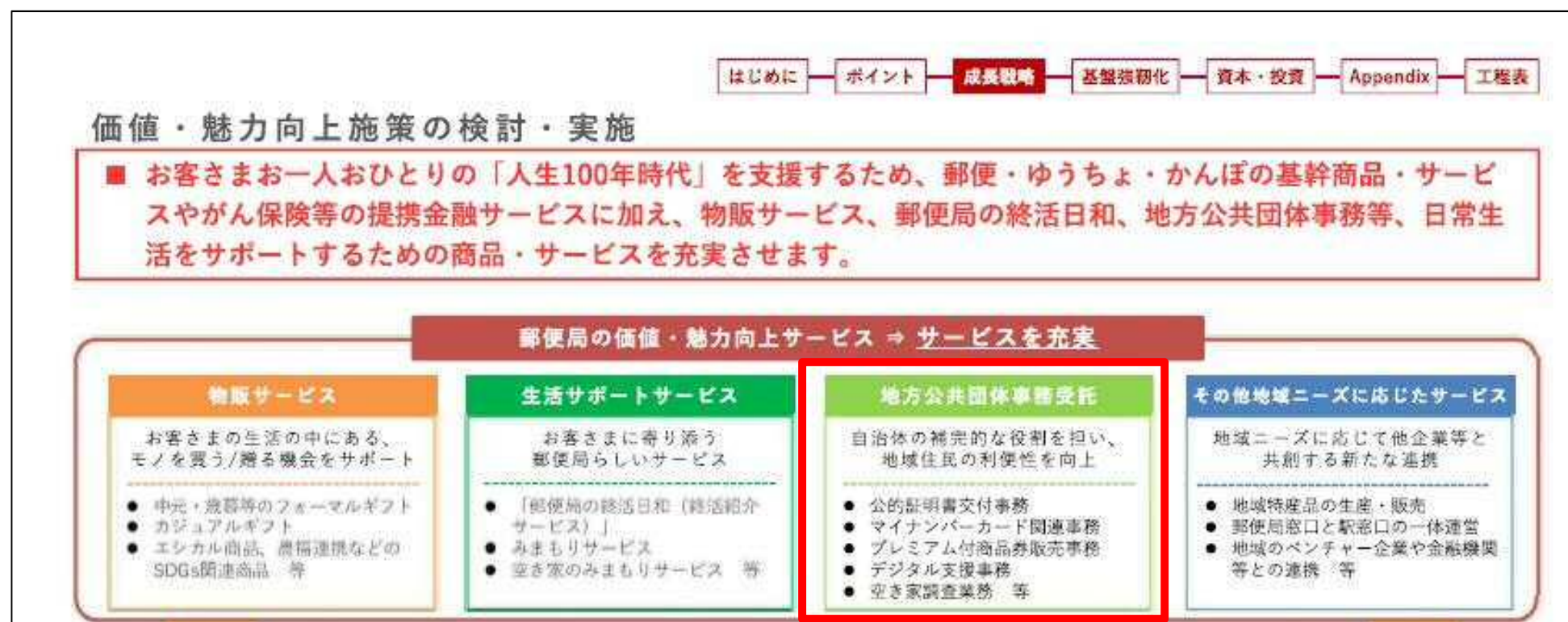
郵便局窓口事業の成長戦略の全体像

- 郵便局窓口事業としても、基幹商品・サービスに加え、物販サービス、郵便局の終活日和、地方公共団体事務等の日常生活をサポートするための商品・サービスを充実させ、郵便局らしい温かみのある商品・サービスを展開し、全国の郵便局ネットワークを通じて、お客さまの生活を支えていく。



地方公共団体事務受託について

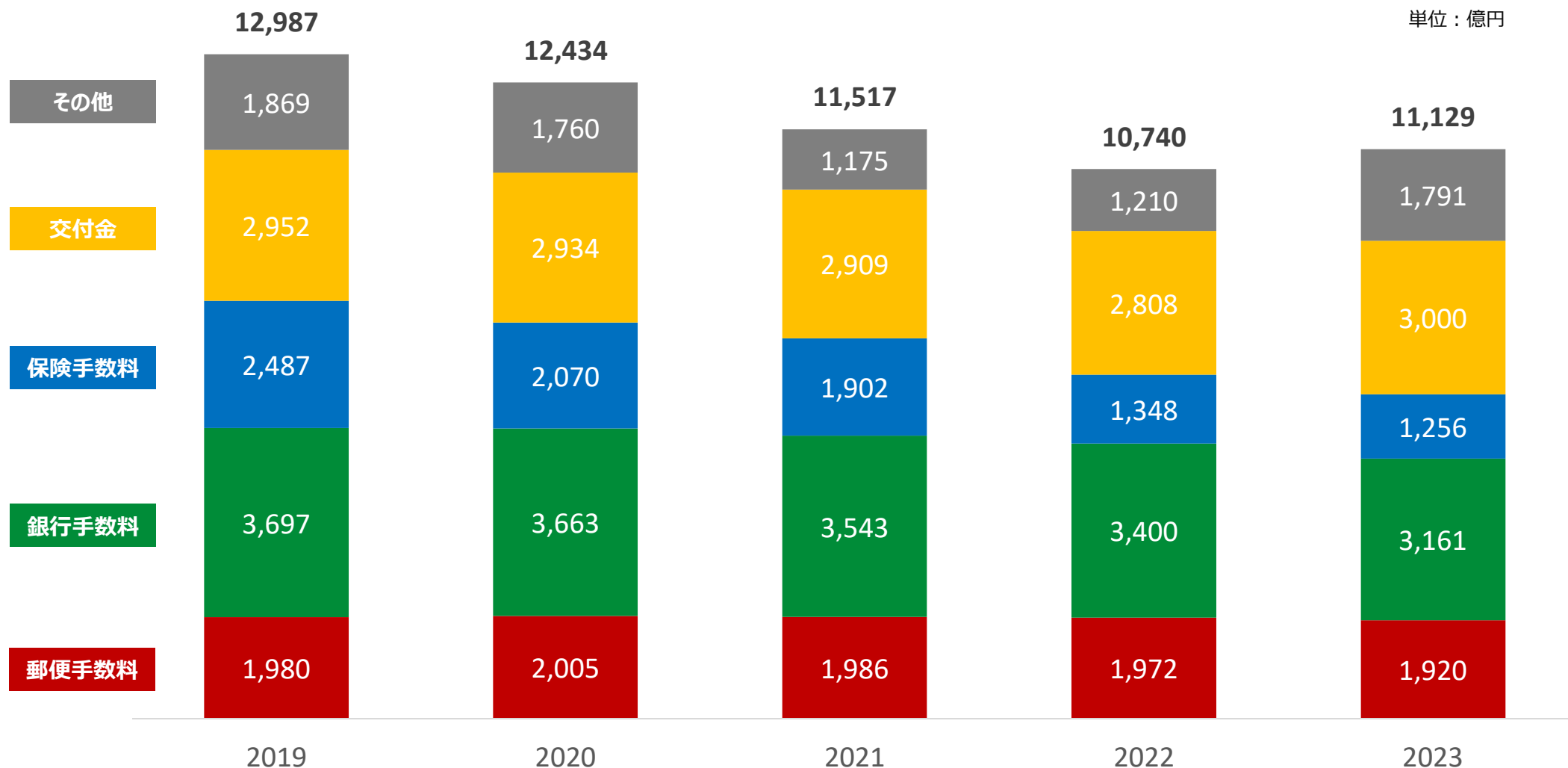
- 地方公共団体事務は、国の方針や各地方公共団体のニーズを踏まえ、積極的な受託に向け、引き続き取り組む。また、地方公共団体と緊密に連携し、地方公共団体の補完的な役割を担うことで、地域住民の利便の増進に寄与すると共に、郵便局の安心感・信頼感を広く浸透させ、郵便局の価値・魅力の向上に努めていく。



※「JP ビジョン2025+」から抜粋

郵便局窓口事業(連結)の収益推移

- 人口の減少やデジタル化の進展等により来局数は減少傾向にあり、収益構造の大宗を占める郵便・貯金・保険の受託手数料収入は減少傾向の中、受託手数料以外(物販、提携金融等)の商品・サービスにも取り組んでいるが、収益の大幅な拡大には至っておらず、収益全体に与える影響は僅少。



※その他には、物販、提携金融商品、不動産事業、**地方公共団体事務受託**等の収入が含まれる

1 はじめに

2 地方公共団体事務について

3 国の支援策の活用

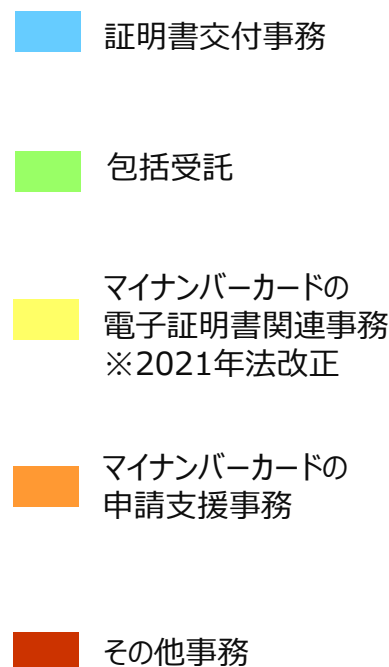
4 課題

地方公共団体事務の事務手数料収入推移

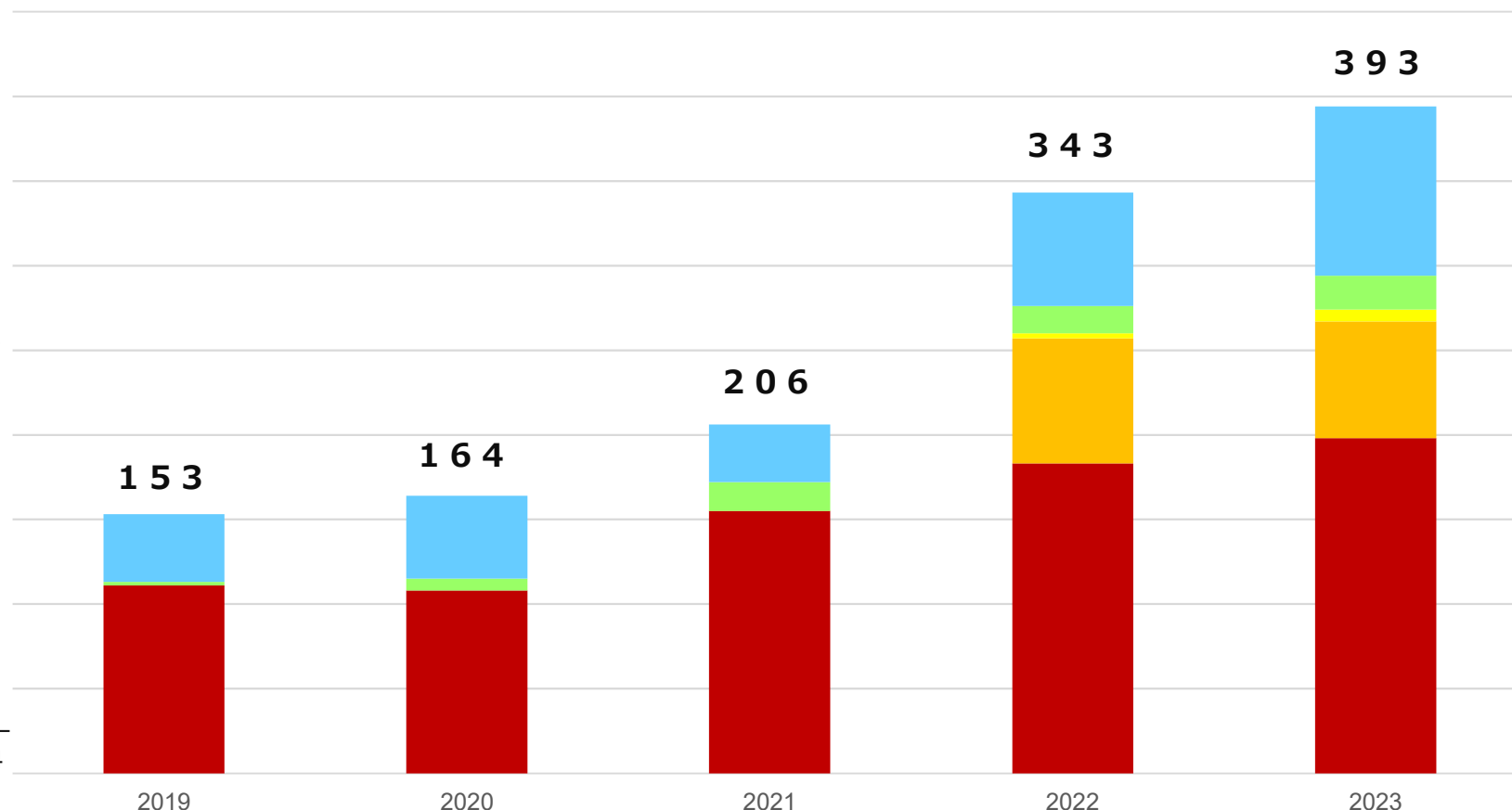
- 2001年、「地方公共団体の特定の事務の郵政官署における取扱いに関する法律※」が施行され、地方公共団体事務の取扱いが開始。
- 2023年度の地方公共団体事務（恒常的事務）に係る事務手数料収入は、2019年度の2.5倍以上となり着実に推進。

※ 現行：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

単位：百万円



※その他、2023年法改正の「マイナンバーカードの交付申請の受付事務」は、2024年2月に宮崎県都城市から受託開始



商品券販売事務
（上記棒グラフ以外の
事務手数料収入）

1,155

1,423

1,298

1,600

536

（時限的事務）

地方公共団体事務の全体像

1. 窓口社員が行う地方公共団体事務

<2024年6月末時点の数値>

① 法律等により取扱いが可能になっている事務

公的証明書交付事務等
(141自治体 465局)

※委託事務手数料は、自治体が一般財源から負担

マイナンバーカードの電子証明書関連事務受託※1
(18自治体 50局)

2021年法改正

マイナンバーカードの交付申請の受付等事務受託※1
(2自治体 7局)

2023年法改正

<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>

公的証明書の交付事務以外の行政事務受託
(34自治体 85局)

- ・国民健康保険関係の各種受付
- ・後期高齢者医療制度関係の各種受付
- ・飼い犬の登録 等

※委託事務手数料は、自治体が一般財源から負担

<公共サービス改革法に関連する通知>



② 上記①以外で地方公共団体から郵便局が受託している事務

受託窓口事務

例：商品券・バス回数券等の販売、デジタル支援、敬老乗車証等の交付、申請書等の取次 等
(296自治体 4,938局)

※委託事務手数料は、自治体が一般財源から負担
(一部の事務は国からの交付金等を活用)

<受託窓口事務のうちマイナンバー関連>

マイナンバーカードの申請支援事務※1
(累計207自治体 2,016局)

自治体購入のキオスク端末の設置・運営事務※2
(32自治体 53局)

※1 委託事務手数料は、国から自治体への全額補助（マイナンバーカード交付事務費補助金）の対象(2022年度～) ※2 導入経費は、特別交付税(～2025年度)等の対象

2. 郵便集配社員が行う地方公共団体事務

空き家調査事務

総務省の郵便局活性化推進事業で実施
(宮城県東松島市)

2020年度

全国初・事務受託
(三重県玉城町)

2022年度

2団体から受託
(奈良県生駒市、
三重県玉城町)

2023年度

2団体から受託予定

2024年度



※空き家調査事務以外にも2024年度は他の事務を受託予定

【参考】窓口社員が行う地方公共団体事務の詳細

①公的証明書交付等事務

1 住民票の写し等の交付	2 印鑑登録証明書の交付	3 戸籍謄抄本等の交付	4 地方税法に基づく納税証明書の交付	5 戸籍の附票の写しの交付
--------------	--------------	-------------	--------------------	---------------

②-1公的証明書の交付事務以外の行政事務(20業務)

項目名 (20業務)	項目名 (20業務)
1 住民異動届 ※郵便局では転出届の受付・転出証明書の交付が取扱可	11 児童手当の各種請求書・届出書の受付
2 戸籍の届出	12 身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付 (市町村の経由事務)
3 埋葬・火葬許可	13 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付 (市町村の経由事務)
4 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	14 療育手帳の交付 (市町村の経由事務)
5 後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付	15 印鑑登録 (登録廃止) ※郵便局では印鑑登録廃止申請の受付が取扱可
6 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	16 中長期在留者に係る住居地の届出
7 国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付	17 特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付
8 妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	18 転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)
9 飼い犬の登録	19 自動車臨時運行許可
10 狂犬病予防注射済票の交付	20 住居表示証明書の交付

②-2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

③受託窓口事務

受託販売事務	プレミアム付商品券、入場券、ごみ袋、バス回数券等の販売	申込取次事務	各種申請書 (申込書)、使用済商品券等の地方公共団体への取次
受託交付事務	敬老乗車証、タクシー券等の交付	その他事務	新型コロナワクチン接種予約受付業務、タブレット端末を活用した案内業務、マイナンバーカードの申請支援事務、自治体購入キオスク端末の設置・管理事務 等

②-3マイナンバーカードの交付申請の受付等事務

- マイナンバーカードの交付申請の受付
 - マイナンバーカードの引渡し、マイナンバーカード券面記載事項変更、マイナンバーカード紛失届の受付、マイナンバーカードの返納の受付
- ※ マイナンバーカードの交付申請の受付以外の4つの事務を実施するための端末(地方公共団体から郵便局へ貸与されるもの)の改修が必要であったため、法施行後すぐには郵便局での取扱ができなかった。

NEW

近年のトピックス

2. 地方公共団体事務について

2019年度の動き

- 従来、全ての契約を本社で決裁していたが、2019年7月以降、契約締結権限、見積書の提出など支社の裁量を、毎年順次拡大し、より速やかにサービスを提供できる体制を整備。

2020年度の動き

- 内閣府「地方分権改革に関する提案募集」において、長野県泰阜村をはじめ、複数の地方公共団体から、郵便局において取扱可能な地方公共団体事務の拡大に関する要望が提出。
- 上記を受け、2021年3月15日に総務省から事務連絡が発出、また、同年3月17日に法務省から事務連絡が発出され、**郵便局において、従来受付不可とされていた証明書交付事務における代理人からの請求について、受付可能となった。**

2021年度の動き

- 2021年5月19日、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」の改正を受け、「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」が施行され、新たに**マイナンバーカードの電子証明書関連事務の取扱いが可能となった。**
- 2021年5月26日、「第11次地方分権一括法」の改正を受け、「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」が施行され、**郵便局において従来受付不可とされていた「転出届の受付、転出証明書の引渡し」、「市町村長が登録した印鑑に係る登録の廃止の申請の受付」の取扱いが可能となった。**
- 2021年6月以降、料金体系を改定。大幅な利益を見込むものではないものの、受託に係るコストを回収できるような料金水準とし、「初期導入費」、「固定費」、「従量費」、「一般管理費」から構成された、実績ベースの料金体系に整理。

2022年度の動き

- 2022年8月以降、複数回、総務省から全都道府県・指定都市（都道府県から全市町村）あて、マイナンバーカードの普及促進に向けて、郵便局への「マイナンバーカードの申請支援事務」の委託等を検討するよう依頼。

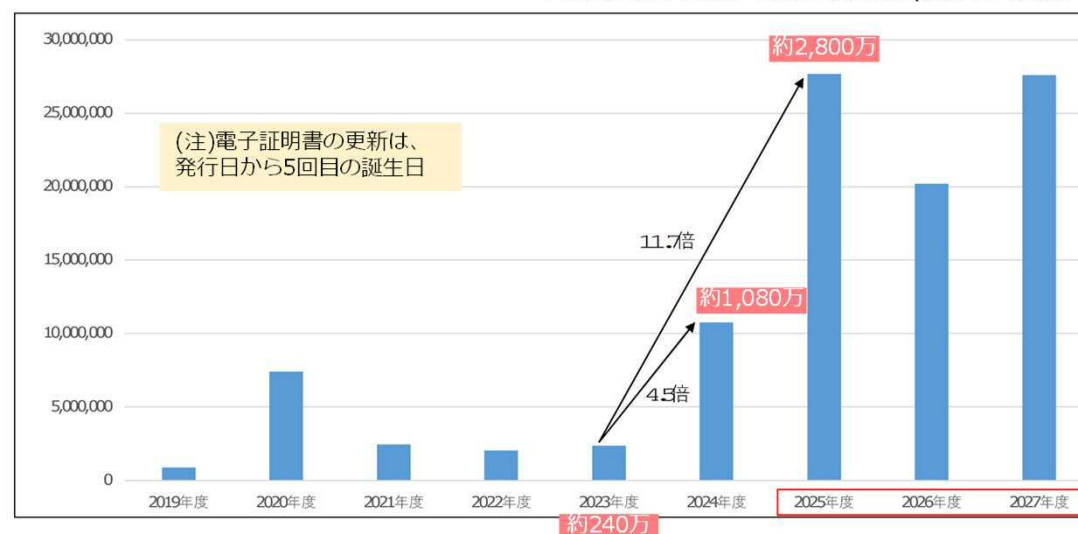
2023年度の動き

- 2023年6月9日、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律」の改正を受け、「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」が施行され、新たに**マイナンバーカードの交付申請の受付等事務の取扱いが可能となった。**

2024年度以降

- **マイナンバーカードの電子証明書の更新事務件数が大きく増加**することが見込まれている。

<電子証明書の更新の想定対象件数(総務省資料抜粋)>

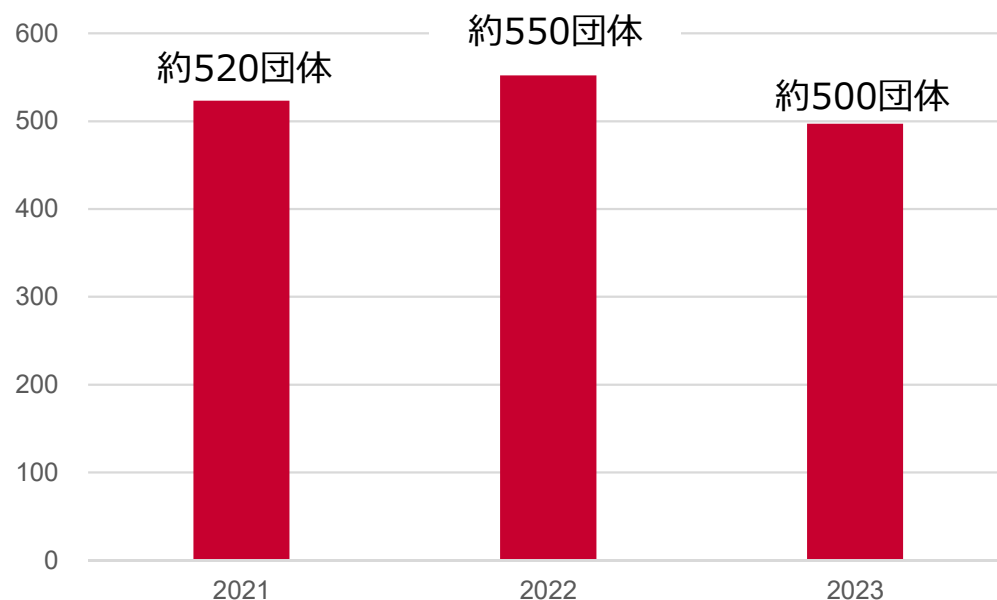


地方公共団体事務の委託団体数・取扱局数の推移

- 近年の地方公共団体事務の委託団体数と取扱局数については、次のとおり。
- 2021年度、2022年度は、「新型コロナウイルス感染症に関する商品券販売事務」の委託数が増加。

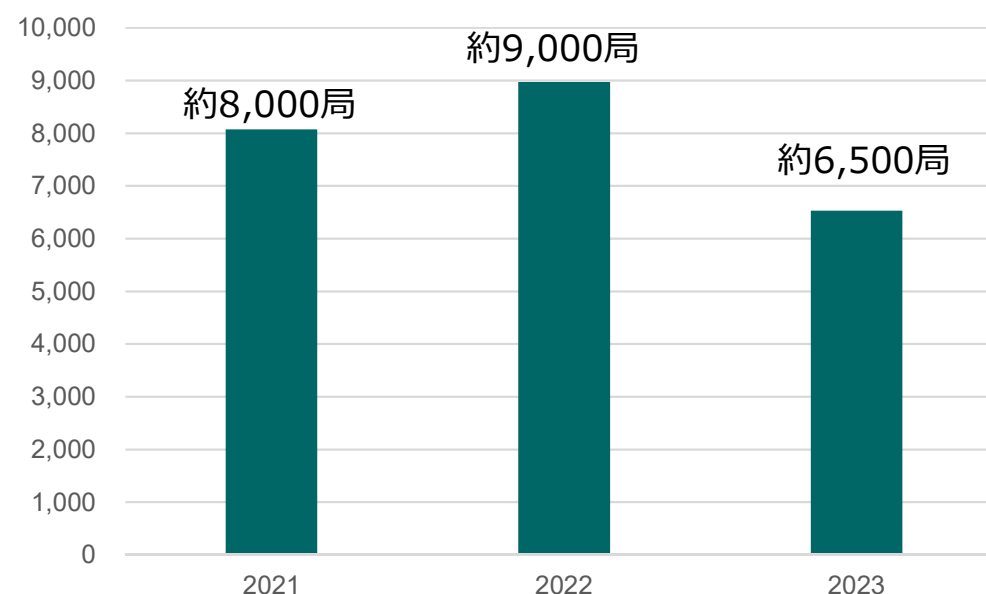
地方公共団体事務・委託団体数

(団体)



地方公共団体事務・取扱局数

(局)



地方公共団体事務の包括的な受託団体一覧

- 郵便局では、地方公共団体の支所・出張所等の廃止・移転等に伴い、地方公共団体から事務の包括的な委託を受けている。
- 2024年6月末現在、37の地方公共団体から包括的に受託し、住民サービスの維持・向上を図っているところであり、今後も地方公共団体のニーズを踏まえながら、積極的に受託拡大に努めていく。

※2024年6月末現在

	取扱開始年月日	委託団体名		取扱開始年月日	委託団体名		取扱開始年月日	委託団体名
1	2019.7.29	長野県泰阜村	1 4	2021.10.1	北海道白老町	2 5	2023.4.1	香川県東かがわ市
2	2019.10.1	石川県加賀市	1 5	2021.11.1	岐阜県安八町	2 8	2023.5.1	広島県三原市
3	2020.6.1	福島県二本松市	1 6	2022.4.1	北海道積丹町	2 8	2023.5.1	徳島県海陽町
4	2020.10.1	静岡県東伊豆町	1 6	2022.4.1	愛知県愛西市	3 0	2023.6.1	宮城県蔵王町
5	2020.11.12	茨城県大子町	1 8	2022.4.11	千葉県富津市	3 0	2023.6.1	佐賀県唐津市
6	2021.3.1	島根県西ノ島町	1 9	2022.5.9	石川県七尾市	3 2	2023.7.3	北海道八雲町
7	2021.4.1	山口県萩市	2 0	2022.6.1	山口県美祢市	3 3	2023.8.1	宮崎県延岡市
8	2021.4.5	茨城県石岡市	2 0	2022.6.1	福岡県北九州市	3 4	2023.10.1	三重県伊賀市
9	2021.6.1	岩手県二戸市	2 2	2022.10.3	鹿児島県出水市	3 5	2024.3.18	三重県松阪市
9	2021.6.1	岐阜県多治見市	2 3	2022.11.7	石川県能美市	3 6	2024.4.1	栃木県大田原市
9	2021.6.1	山口県長門市	2 4	2023.2.28	三重県南伊勢町	3 6	2024.4.1	大阪府藤井寺市
1 2	2021.8.2	栃木県日光市	2 5	2023.4.1	北海道由仁町	※その他、今年度内に開始予定の地方公共団体も複数あり		
1 3	2021.9.1	福岡県嘉麻市	2 5	2023.4.1	三重県桑名市			

【参考】地方公共団体事務の包括的な受託

- 2019年7月、長野県泰阜村の温田郵便局において、地方公共団体窓口業務等の包括的な事務受託を開始。
(2024年6月末現在：37団体93局で受託。天草市では市内22か所の出張所を廃止し郵便局へ業務を委託予定(2024.10.1開始予定))
- 包括的な事務受託とは、郵便局で従来から実施している公的証明書の交付に加えて、国民年金関係の受付等の事務も受託し、郵便局で多くの行政サービスの受付を包括的に行うことで、地域住民の利便性の維持・拡大を図るもの。

【施策分野】① 市民部門（マイナンバー・住民窓口・自治会・外国人共生・男女共同参画等）

郵便局での自治体窓口業務等の取扱の推進

やすおかむら
地方公共団体名：泰阜村（長野県）

あぐに
連携している郵便局名：温田郵便局

担当部課：住民福祉課

〈自治体窓口業務の委託に関する事〉
担当：総務省自治行政局行政経営支援室
TEL：03-5253-5519

〈郵便局に関する事〉
担当：総務省情報流通行政局郵政行政部企画課
TEL：03-5253-5964

取組概要

①地域課題・ニーズ

- ・泰阜村は総人口の41.7%が老年人口であり、少子高齢化が進展。
- ・旧南支所には職員1名が常駐し住民対応を行っていたが、当該職員が定年を迎えるため、住民サービスの維持が課題となっていた。

②取組内容

- ・旧南支所が取り扱っていた窓口業務（証明書交付等事務、国民健康保険関係、介護保険関係、児童手当等の各種届出書等の受付事務、ごみ袋等の販売）を包括的に温田郵便局が受託し、旧南支所を廃止。




温田郵便局 温田郵便局窓口での自治体事務の受託

③地方公共団体と郵便局が連携した背景

- ・日本郵便から泰阜村に対し、「自治体と郵便局が連携して、住民サービスにつながるようなことが何かできないか」と打診し、泰阜村が検討開始。
- ・行政経費削減のため支所の廃止に向けた動きに伴い、温田商店街の活性化を想定した包括事務受託を検討、調整し実施

マイナンバーカード関連事務の受託団体一覧

- 2021年及び2023年の通常国会において、「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」が改正され、郵便局において、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交付申請の受付等事務の取扱いが可能となった。
- 特に、2025年度から2027年度にかけて、電子証明書の更新事務について件数が大きく増加することが見込まれていることから、積極的に受託拡大に努めていく。

マイナンバーカードの電子証明書関連事務

※2024年6月末現在

	取扱開始年月日	委託団体名		取扱開始年月日	委託団体名
1	2022.5.10	宮崎県都城市	1 1	2023.10.2	長崎県佐世保市
2	2022.6.1	福島県南相馬市	1 1	2023.10.2	熊本県熊本市
3	2022.7.1	宮崎県西都市	1 3	2023.10.5	三重県桑名市
4	2022.10.3	茨城県石岡市	1 4	2024.2.1	青森県中泊町
4	2022.10.3	神奈川県平塚市	1 5	2024.3.1	静岡県藤枝市
6	2022.12.12	宮崎県宮崎市	1 5	2024.3.1	岡山県笠岡市
7	2023.3.1	静岡県裾野市	1 7	2024.4.15	北海道苫小牧市
8	2023.9.1	京都府京都市	1 8	2024.6.24	岐阜県中津川市
8	2023.9.1	島根県西ノ島町	※その他、今年度内に開始予定の地方公共団体も複数あり		
1 0	2023.9.20	東京都品川区			

マイナンバーカードの交付申請の受付等事務

※2024年6月末現在

	取扱開始年月日	委託団体名
1	2024.2.21	宮崎県都城市
2	2024.5.13	東京都府中市

※その他、今年度内に開始予定の地方公共団体も複数あり

【参考】マイナンバーカードの電子証明書関連事務

- 2021年の通常国会において、「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」が改正された(※)こと等を受け、郵便局で**マイナンバーカードの電子証明書関連事務が取扱可能**となった。
- 本事務の受託に当たっては、各地方公共団体と個別に調整し、議会の議決を経て契約を締結。
- 本事務の受託に係る事務手数料や、専用端末購入・設置費用、回線の導入費用等は、**マイナンバーカード交付事務費補助金の対象**。
- 本事務に係る郵便局への委託要領、委託料の基準額等について総務省より地方公共団体あて通知発出(2021年9月22日)。
- **2022年5月10日、全国で初めて、宮崎県都城市からイオンモール都城駅前内郵便局で受託。**

(※)「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」(2021年5月19日施行)による改正

事務内容

- ・ 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

事務フロー

【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】 ※タブレットを使用する場合



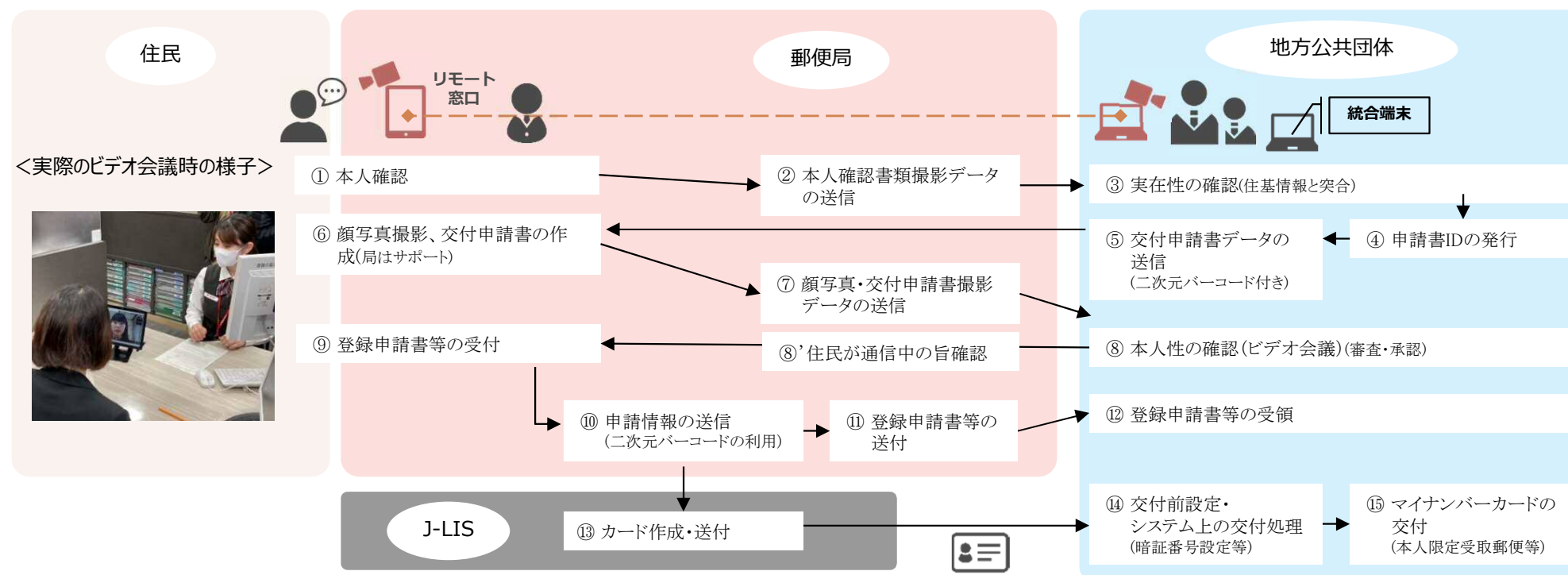
【参考】マイナンバーカードの交付申請の受付等事務

- 2023年の通常国会で改正された^(※1)「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」により、マイナンバーカードの交付申請の受付等^(※2)の事務が、郵便局において取扱可能となった。
- 従来、住民の方がマイナンバーカードを受け取るためには市町村職員による本人確認が必要なため、市町村窓口へ行く必要があったが、当該事務を受託することにより、**郵便局での交付申請時に市町村職員によるオンラインでの本人確認ができるようになることから、市町村窓口へ行く必要がなくなる。**さらに、マイナンバーカードを郵送で直接受け取ることも可能になる。
- **2024年2月21日、全国で初めて、宮崎県都城市からイオンモール都城駅前内郵便局で受託。**その後、東京都府中市から受託(2024年6月末時点)。

(※1)「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律」による改正

(※2) マイナンバーカードの交付申請の受付事務に加え、「マイナンバーカードの引渡し」、「マイナンバーカード券面記載事項変更」、「マイナンバーカード紛失届の受付」及び「マイナンバーカードの返納の受付」の4事務も郵便局での取扱いが可能となっているが、事務を実施するための端末(地方公共団体から郵便局へ貸与されるもの)の改修が必要であったため、法施行後すぐには郵便局での取扱ができなかった

事務フロー



マイナンバーカード関連事務の課題等

委託いただいた地方公共団体様の声

- 市役所から離れた郵便局へ委託したことで、本庁から離れた住民が、手続のために車で市役所へ移動する必要がなくなり、**地域住民への行政サービスの向上に繋がっている。**
- 市役所近隣の郵便局に委託したことで、お客さまの分散を図ることができ、**窓口混雑が緩和でき良かった。**

課題等

- 地方公共団体事務受託に向けた提案活動の中で、特に、以下に関して、地方公共団体職員から意見をいただきます。

1

郵便局でオペレーションを完結して欲しい
(地方公共団体職員の確認が負担)

- 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交付申請の受付等事務において、申請毎の手続きの中で、必ず、地方公共団体職員による確認（審査）が必要。
- 多くの地方公共団体から「地方公共団体の確認が負担となり、事務削減効果が大きくならない」との意見。

2

郵便局への委託に係る国補助が必要

- マイナンバーカードの電子証明書関連事務や、マイナンバーカードの交付申請の受付等事務においては、「国の補助事業の次年度以降の見通しが不透明であるため、委託に踏み切れない」、「継続的な財源（補助金※）の裏付けがなければ委託は困難である」旨の意見が多い。
※マイナンバーカード交付事務費補助金

⇒ 地方公共団体職員の負担が軽減でき地域住民の待ち時間が減少するようなオペレーションの簡素化や、拠点増加による地域住民の利便向上に向け地方公共団体が委託し易くなるよう政府補助の継続について、検討をお願いしたい。

自治体購入キオスク端末の設置・運用事務の受託団体一覧

➤ 自治体購入のキオスク端末の設置・運用事務受託に関して、2024年6月末現在、**32団体から53局で受託**

セルフ型キオスク端末

※2024年6月末現在:17団体25局

	取扱開始年月日	委託団体名	局数
1	2021.4.1	福井県永平寺町	1局
2	2022.1.17	茨城県大洗町	1局
3	2022.3.1	大阪府和泉市	1局
4	2022.10.3	東京都町田市	1局
5	2023.1.31	東京都八王子市	3局
6	2023.3.7	熊本県益城町	2局
7	2023.4.3	北海道釧路市	1局
7	2023.4.3	長崎県西海市	1局
9	2023.4.17	群馬県みなかみ町	1局
10	2024.1.15	群馬県長野原町	1局
11	2024.2.1	熊本県県御船町	2局
12	2024.2.13	大阪府岬町	1局
13	2024.3.1	岩手県西和賀町	1局
13	2024.3.1	奈良県山添村	3局
15	2024.4.1	茨城県河内町	1局
15	2024.4.1	岐阜県飛騨市	3局
15	2024.4.1	鹿児島県いちき串木野市	1局

セパレート型キオスク端末

※2024年6月末現在:15団体28局

	取扱開始年月日	委託団体名	局数
1	2023.10.3	宮城県都城市	1局
2	2023.12.1	北海道根室市	1局
2	2023.12.1	北海道音更町	1局
4	2024.2.1	青森県中泊町	2局
5	2024.3.1	北海道深川市	3局
5	2024.3.1	栃木県茂木町	3局
5	2024.3.1	千葉県勝浦市	2局
5	2024.3.1	奈良県吉野町	3局
9	2024.3.15	福島県南相馬市	1局
9	2024.3.15	島根県益田市	3局
11	2024.3.26	鹿児島県龍郷町	1局
12	2024.4.1	北海道留萌市	1局
12	2024.4.1	青森県東北町	3局
12	2024.4.1	長野県泰阜村	1局
12	2024.4.1	福岡県みやこ町	2局

※その他、今年度内に開始予定の地方公共団体あり

✓ 上記のほか、日本郵便購入のキオスク端末は、2024年6月末現在、14局に設置

【参考】自治体購入キオスク端末の設置・運用事務

- 地方公共団体の窓口が近くになく、地区内にコンビニエンスストアもないエリアにおいて、地区内にある郵便局に市町村が購入したキオスク端末を設置し、そのキオスク端末の運用に関する各種事務（送金対応等）を受託。
- また、令和4年9月から12月までの間、総務省が実施する「郵便局におけるマイナンバーカード利活用推進事業」として、証明書交付事務の実施状況や利用者の郵便局利用状況等に応じたマイナンバーカード利活用モデルを形成するための実証事業に協力し、実証で使用した端末（セパレート型キオスク端末）が実装され、地方公共団体様からの要望を受けて、設置に向けた調整を開始。

■「セパレート型キオスク端末」とは
一部の郵便局やコンビニエンスストアに設置している「セルフ型キオスク端末」を①申請用端末（お客さまロビー）と②印刷用複合機（事務室内）に分離して設置する端末で、**発行に当たっての地方公共団体様での事務は必要ありません。**

セルフ型キオスク端末



セパレート型キオスク端末



申請用端末



印刷用複合機

- 2023年10月3日、**全国で初めて、宮崎県都城市から、セパレート型キオスク端末取扱事務を受託し、西岳郵便局で取扱を開始。**
- 本件は、2023年3月17日以降、**証明書交付サービス端末整備費補助金の交付申請受付（第1次募集）**が行われ、同市において申請を行った結果、採択され、郵便局への事務委託へとつながったもの。

■補助金等

- 郵便局等へのキオスク端末（セルフ型キオスク端末、セパレート型キオスク端末）の導入経費（備品購入費等）は、特別交付税措置（措置率0.7）の対象（令和5年度から同7年度まで）。
- 一部の地方公共団体では、デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し、郵便局に設置した実績もあり。

【参考】自治体購入キオスク端末の設置・運用事務

- 過去、令和4年度には、「証明書交付サービス端末整備費補助金」を補正予算で措置。

証明書交付サービス端末整備費補助金

○施策の概要

- ・カードを活用したコンビニ等での証明書自動交付サービスは、国民の生活に身近な利用シーンの1つであるが、コンビニが無い市町村においては、メリットを感じにくい。
- ・コンビニでなくとも、端末を設置することで証明書自動交付サービスを導入することは可能だが、コンビニの場合と異なり、端末等の機器を団体で設置する必要があり、その分導入コストが高くなる。

⇒住んでいる市町村にかかわらず、カードを活用した各種証明書自動交付サービスを利用することができるよう、コンビニが無い市町村を中心に、住民に身近な拠点として全国津々浦々に店舗が配置されている郵便局等へのキオスク端末等の設置を支援。

○補助イメージ（予算額：3.96億円）

- ・補助上限：1台あたり300万円
- ・補助対象経費：郵便局等へ証明書自動交付サービス端末の設置に係る費用（備品購入費、通信運搬費等）
- ・補助対象：市町村
- ・補助対象台数上限：域内のコンビニ数0→4台、コンビニ数1→3台、コンビニ数2→2台、コンビニ数3→1台

但し、コンビニ交付実施場所から3km以上離れている郵便局等に関しては、上限に加えて申請することができる。

※予算上限を上回る申請があった場合は、コンビニが3店舗以下の市町村を優先して補助を行う予定。

コンビニ交付実施場所から3km以上離れている郵便局等に関しては、予算の範囲内で、距離が遠い郵便局等から補助を行う予定。

郵便局型キオスク端末（イメージ）



↓申請端末の実際のイメージ



（参考）

郵便局型キオスク端末に係る費用

- ・導入費 230万円程度（申請端末・出力用複合機・通信回線及び研修費の合計値）
- ・運用費 1台あたり20万円程度（保守費・通信費・固定費・年額。）の固定費及び証明書1通あたり250円程度※の従量費

※自治体ごとに発生する郵便局の作業量等により変動する可能性があります。

※総務省資料抜粋

【参考】自治体購入キオスク端末の設置・運用事務

- 令和5年度から令和7年度まで、郵便局・コンビニなどにおけるキオスク端末の導入について、特別交付税措置。



52

※総務省資料抜粋

自治体購入キオスク端末の設置・運用事務の課題等

実施効果

- 郵便局に委託し、証明書発行の拠点が増えることで、遠くまで出向く必要がなくなり、地域住民の利便性向上に寄与。
- 郵便局に委託することで、特に高齢者にとっては、キオスク端末の操作方法に迷っても、郵便局であれば気軽に聞きやすいといった安心感の提供が可能。

課題等

○ 郵便局への委託等に係る継続的な財政措置が必要（コスト面）

- 証明書の自動交付サービスの導入費用や、キオスク端末の購入費用など、郵便局へ委託する前段で、導入コストが必要。
- 財政措置としては、デジタル田園都市国家構想推進交付金や特別交付税措置があるが、特別交付税措置は令和7年度までとされている。

⇒ 令和4年度に、「証明書交付サービス端末整備費補助金」を補正予算で措置され、多くの地方公共団体が申請し、郵便局へ「自治体購入キオスク端末の設置・運用事務」を委託いただいた。
拠点増加による地域住民の利便向上に向け、地方公共団体が導入・委託し易くなるよう、継続的な財政措置（国庫補助又は交付税）をお願いしたい。

【参考】

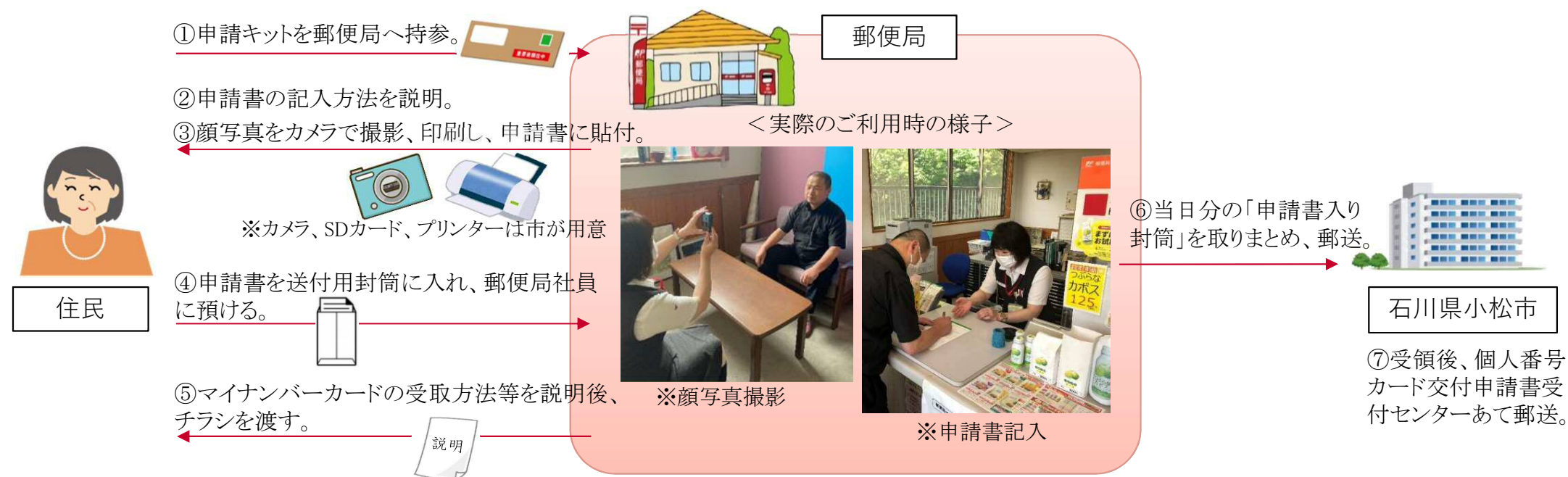
その他地方公共団体事務の事例

【参考】その他地方公共団体事務

マイナンバーカードの申請支援事務

- 2022年2月から、マイナンバーカードの普及促進を目的として、石川県小松市からの委託により、同市内郵便局10局において、**マイナンバーカードの申請支援業務**を実施。
- 郵便局社員は、希望する市民に対して、申請書の記入方法の説明や申請に必要な顔写真の撮影を実施。（市民は無料で利用でき、郵便局は支援実績に応じて、市から委託手数料をいただく。）
- 2024年6月末現在、累計で207団体から2,016局で受託。

<イメージ>



【参考】その他地方公共団体事務

「書かない窓口(申請書作成支援システム)」の導入

- 2024年1月から、北海道黒松内町からの委託により、町内の熱帯(ねっづ)郵便局に「書かない窓口(申請書作成支援システム)」を導入。
- 利用者は、郵便局窓口に設置した申請用タブレットに、マイナンバーカードや運転免許証の情報を読み取らせることで、住所や氏名等を記載せず、交付申請書の作成が可能に。
- 本取組を実施するにあたり、同町は、「デジタル田園都市国家構想推進交付金」を活用。

<証明書発行フロー(イメージ)>



【参考】 その他地方公共団体事務

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

- 住民サービスの向上を目的として、2021年8月から、清滝郵便局（栃木県日光市）において、日光市の包括的な行政事務の受託を開始。（2023年1月20日から川治郵便局でも実施）
- 取扱業務の一つとして、**日光市のタブレット端末を郵便局の窓口到有償で設置し、市の職員が住民に対し、テレビ電話方式で行政相談を実施**。（郵便局社員は住民のタブレット端末操作をサポート）

※同業務については熊本県御船町、岐阜県多治見市からも受託

<イメージ>



【参考】 その他地方公共団体事務

デジタル支援事業の受託

- 2022年1月から、急速なデジタル社会の進展への対応を目的として、静岡県藤枝市からの委託により、同市内3局において、デジタル支援事業を試行実施。
- 具体的には、郵便局の窓口ロビーで、希望する住民に対して、郵便局社員がスマートフォンの操作(藤枝市公式アプリケーションのダウンロード及び各種予約申請手続き等)に関する支援を実施。

※現在は、山形県西川町、東京都立川市、静岡県湖西市、岡山県真庭市から受託

<イメージ>



【参考】 その他地方公共団体事務

「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」の開設

- 日本郵便と楽天モバイル(株)が協働し、愛媛県と県内20市町で構成する「愛媛県・市町DX推進会議」が実施する「『オール愛媛』デジタルデバйд対策事業」として、デジタル活用の不安解消を支援することを目的に、愛媛県内各地の郵便局※で「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」を開設。
 ※ 2022年8月から愛媛県内22局で先行運営を開始し、2023年4月時点で80局で実施。2024年3月で取扱終了。
- 事前に電話予約した住民は、郵便局に設置してあるタブレットにより、オンラインによる対面形式でスマホ相談が可能に。

<イメージ>



【参考】 その他地方公共団体事務

プレミアム付電子マネーのチャージ(販売)事務

- 2022年8月から、静岡県御殿場市からの委託により、同市内9局において、**プレミアム付電子マネーのチャージ(販売)事務を受託**。(本取組を実施するにあたり、同市は「デジタル田園都市国家構想推進交付金」を活用)
- 事前に専用アプリをダウンロード（もしくは市から交付された電子マネーカードを持参）した住民は、**郵便局の窓口でプレミアム付電子マネーのチャージが可能に**。

<イメージ>



【参考】 その他地方公共団体事務

空き家調査業務の受託

- 三重県玉城町からの委託により、2023年1月から2023年3月まで、松阪郵便局玉城集配センターにおいて、**地方公共団体に代わり空き家の現状を確認する「空き家調査業務」を受託。**(同町から2024年1月から2024年2月まで2回目の受託)
- 具体的には、同町が独自に調査し判明した空き家約300軒について、日々の業務などで配達地域内の状況に精通している**郵便局社員（郵便集配業務を担当する社員）**が同町が示した調査項目を基に、**タブレット端末を用いて現状を確認（システム入力、外観撮影）し、同町へ報告。**

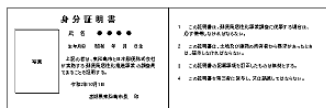
※ 奈良県生駒市からも受託（一部調査方法異なる）

<玉城町での調査イメージ>

1. 出発前

- ① 当日の調査先の確認
- ② 調査携帯物(タブレット、腕章、身分証明書)の授受、授受簿への記入

(身分証明書)



(タブレット)



(腕章)



2. 出発後



<実際の空き家調査時の様子>



- ① 空き家調査業務に従事する際は、腕章を着用の上、外観目視で調査項目を基に確認。
- ② タブレット端末を用いて、確認結果のシステム入力(判断基準の該当有無等)及び撮影(判断の根拠となる画像)。

- ✓ 建物:傾斜の有無
- ✓ 屋根:破損の有無
- ✓ 外壁(正面以外):破損の有無
- ✓ 門又は塀:傾斜の有無
- ✓ ゴミ・資材の放置・散乱:放置散乱の有無
- ✓ 立木・雑草:手入れの有無
- ✓ ドア(入り口):破損の有無

3. 帰局後

調査携帯物(タブレット、腕章、身分証明書等)の授受、授受簿への記入

1 はじめに

2 地方公共団体事務について

3 国の支援策の活用

4 課題

政府の実証事業への参画（郵便局等の公的地域基盤連携推進事業）

➤ 郵便局の新たな取組に関する予算施策（令和4年度予算及び令和5年度予算）



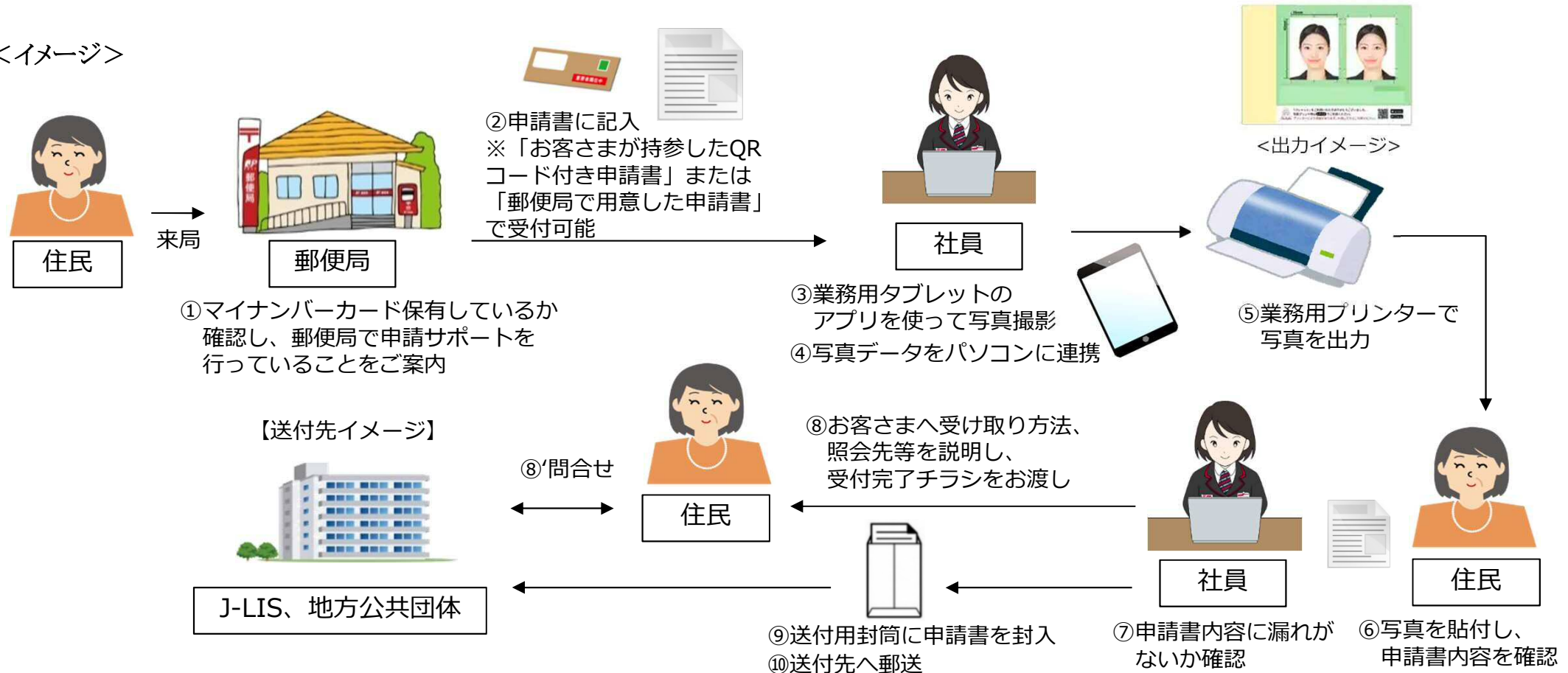
※総務省資料抜粋

国からの事務受託①

マイナンバーカードの申請サポート事業

- マイナンバーカードの普及促進を目的として、「**携帯電話ショップのない市町村で、マイナンバーカード申請サポートを内容とする事業**」の公募を企画競争方式で落札し、2023年1月から3月まで約2,300局で実施。
- 郵便局社員は、希望する住民に対して、申請書の記入方法の説明や申請に必要な顔写真の撮影を実施。（住民は無料で利用でき、郵便局は支援実績に応じて、国から委託手数料をいただく。）

<イメージ>



国からの事務受託②

デジタル活用支援推進事業

- 総務省による「令和5年度補正予算 デジタル活用支援推進事業」の公募に対して、日本郵便が協力事業者として参画し、楽天モバイル社が落札したことにより、2024年8月から最長2025年1月まで約500局で実施。
※総務省の予算上限に達した場合、2025年1月を待たずに事業終了予定。
- 事前に電話予約した住民は、郵便局に設置してあるタブレットにより、郵便局社員が楽天モバイル社と接続し、楽天モバイル社の講師とオンラインによる対面形式でスマホ相談が可能に。

<イメージ>



1 はじめに

2 地方公共団体事務について

3 国の支援策の活用

4 課題

課題①：地方公共団体からの主な意見

➤ 郵便局への事務委託に関し地方公共団体職員が課題として挙げる主な意見は次のとおり。

1 郵便局でオペレーションを完結して欲しい（地方公共団体職員の確認が負担）

- 証明書交付事務では、現行、「郵便局から地方公共団体に申請書等を送付⇒地方公共団体は確認して交付決定の連絡・証明書発行⇒郵便局で地方公共団体から送付された証明書を引渡し」のやりとりが発生。
- 多くの地方公共団体から「地方公共団体の確認が負担となり、事務削減効果が大きくならない」との意見。（マイナンバーカードの電子証明書関連事務やマイナンバーカードの交付申請の受付等事務でも論点は同様）

- 地方公共団体職員の負担が軽減でき、地域住民の待ち時間が減少するようなオペレーションの簡素化について、総務省に相談。
- 地方公共団体職員の確認が不要な「セパレート型キオスク端末の設置・運用事務」を地方公共団体に提案。

2 郵便局への委託に係る国補助が必要

- マイナンバーカードの電子証明書関連事務や、マイナンバーカードの交付申請の受付等事務においては、「国の補助事業の次年度以降の見通しが不透明であるため、委託に踏み切れない」、「継続的な財源（補助金）の裏付けがなければ委託は困難である」旨の意見が多い。
- マイナンバーカード関連事務以外の事務であれば、郵便局への委託費に、一般財源を支出する必要がある。

- マイナンバーカード交付事務費補助金は引き続きの措置を総務省に要望。
- また、マイナンバーカード関連事務以外についても国補助の措置を総務省に要望。

3 機器の調達等、委託までの地方公共団体側の事務が負担

- 「機器の調達等、市町村の事務負担が過大である。」「取扱開始に向け、住民への広報、委託業務に必要な設備や統合端末に関する契約、備品や消耗品の調達は、委託元である地方公共団体側が行う必要がある。」旨の意見。

- 地方公共団体側で必要な準備作業を記した参考資料「郵便局への事務委託までの流れ」を、必要に応じて、地方公共団体へ提供。

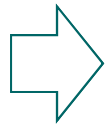
課題②：郵便局における課題

- 地方公共団体から郵便局へ委託希望をいただいた際、郵便局としての課題は次のとおり。



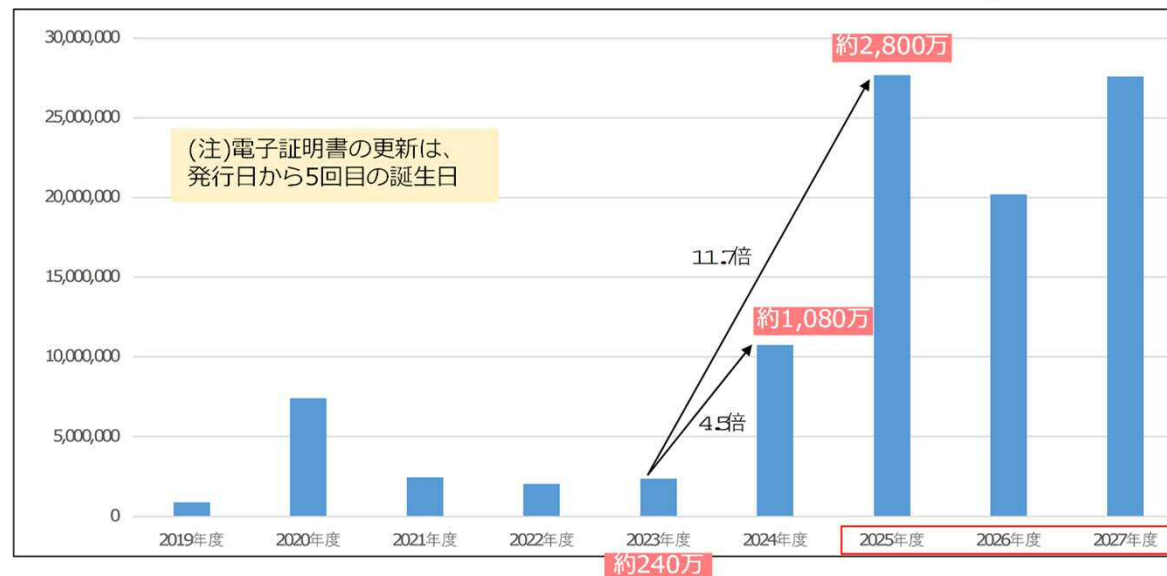
想定以上のお客さまが郵便局に訪れた際、対応に多くの時間を要し、お客さまにご迷惑を与えることとならないか不安

- 例えば、2025年度以降、マイナンバーカードの電子証明書の更新対象者が激増することを踏まえ、特に、人口が多い地方公共団体では、郵便局への委託ニーズが高まることが予想されるが、人口集中地域に所在する郵便局においては、対応に多くの時間を要し、お客さまにご迷惑を与えることとならないか不安という声も聞かれる。



- 郵便局で過度な業務負担が集中的に発生し、お客さまを待たせる等のご迷惑をお掛けしないために、受託前の段階から、取扱郵便局の選定、予約制の導入等、地方公共団体と十分な協議が必要。

<電子証明書の更新の想定対象件数(総務省資料抜粋)>



参考資料

体制

- 地方公共団体との包括連携協定等による関係を基に、地方公共団体のニーズ等を把握。
- 郵便局、支社、本社が密に連携し、地方公共団体事務に関して、積極的に受託拡大に努め、郵便局の価値・魅力の向上に努めていく。



- 地方創生に向けた各種対応を行うため、地方公共団体ごとに地方公共団体担当局長を置くとともに、全国13の支社及び本社にも地方公共団体向けの専門部署を設置しています。郵便局・支社・本社が相互に密な連携を図ることにより、きめ細やかな対応を行います。