



くらしの中に

総務省

MIC Ministry of Internal Affairs
and Communications

資料278-2

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

令和6年9月12日
総務省 郵政行政部

- 総務省は令和4年10月14日、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。
- これを受けた同審議会郵政政策部会における主な検討項目は、以下のとおり。
 - ① 地方公共団体をはじめとする地域の公的基盤と郵便局との連携
 - ② 郵便局のDX・データ活用を通じた地域貢献
 - ③ 郵便局の地域貢献における郵便差出箱(郵便ポスト)の役割
- 日本郵政グループや自治体からのヒアリングに加え、郵便局との連携について自治体へのアンケート調査を実施しつつ議論を行い、令和6年6月24日、一次答申。

情報通信審議会郵政政策部会

部会長	米山 高生	一橋大学名誉教授
部会長代理	東條 吉純	立教大学 法学部 国際ビジネス法学科 教授
委員	荒牧 知子	公認会計士
	桑津 浩太郎	立命館大学客員教授／桑津調査房代表
	甲田 恵子	株式会社AsMama 代表取締役社長
	横田 純子	株式会社エフコム 営業本部マーケティングリーダー

- 日本郵便は、約1,500自治体と包括連携協定を結んでおり、約400自治体が5,000強の郵便局に事務委託を行っている。
- 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、令和4年及び令和5年に総務省から全市町村にアンケート調査を実施。

<令和4年アンケート>

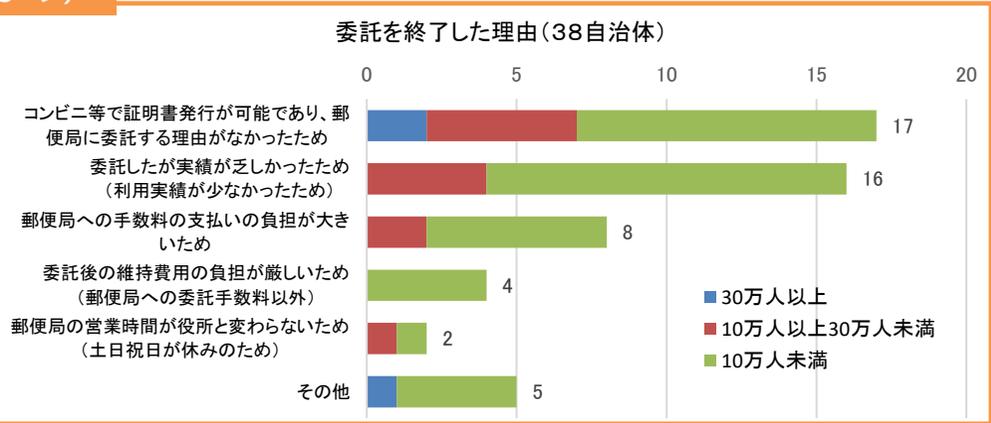
項目	内容
実施時期	2022年10月14日～11月16日
調査対象・方法	全市町村に対して「調査・照会(一斉調査)システム」を利用して調査(全数調査)
回収率	64.3%(送付1,741に対し回収1,119)
調査項目	・郵便局と協力して地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組みたい分野 ・郵便局に委託した理由 ・郵便局への委託を行わない理由 等

<令和5年アンケート>

項目	内容
実施時期	2023年10月20日～11月6日
調査対象・方法	全市町村に対して「調査・照会(一斉調査)システム」を利用して調査(全数調査)
回収率	57.7%(送付1,741に対し回収1,005)
調査項目	・郵便局への委託を終了した理由 ・郵便局への委託の検討を断念した理由 ・自治体の支所・出張所の維持に困難を感じる場合があるか 等

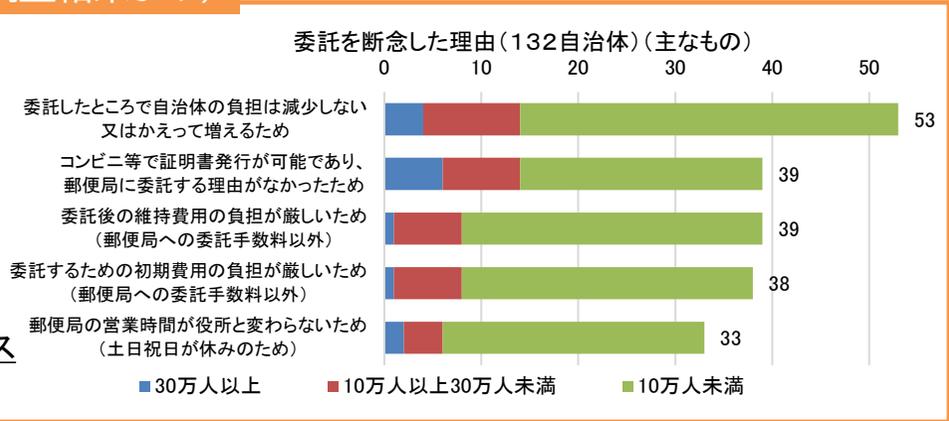
郵便局への委託を終了した理由(令和5年アンケート調査結果より)

- 郵便局への委託を終了した38団体のうち、終了理由として、「コンビニ等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」が最も多く17団体であり、コンビニのキオスク端末での事務の代替が見られる。
- 次いで「委託したが実績が乏しかったため」が16団体あったが、「その他」のうち、3団体が利用減少や実績と費用対効果を終了理由に挙げており、委託したものの利用実績が少ないことも大きな理由となっている。



郵便局への委託を検討したが断念した理由(令和5年アンケート調査結果より)

- 郵便局への委託を検討したものの断念した132団体のうち、断念した理由として大きなものは、
 - ・「委託したところで自治体の負担は減少しない又はかえって増えるため」(53団体)
 - ・「コンビニ等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」(39団体)
 - ・「委託後の維持費用の負担が厳しいため」(39団体)等となった。
- 自治体の事務負担が発生せずに証明書発行が可能なコンビニ等のキオスク端末が普及したこともあり、費用だけでなく事務負担とのバランスについても、検討断念の大きな理由になっていると考えられる。



その他アンケート調査結果から判明した課題

- その他アンケート調査の結果から判明した自治体事務受託の課題は以下のとおり。
 - ・郵便局側の受託態勢が整っていない(自治体事務が集中的に発生した場合でも滞りなく対応できるような態勢の整備が必要)
 - ・郵便局に委託することで得られる効用が不明である
 - ・郵便局がどのような業務を担えるのか不明である

- 令和5年アンケート調査結果によると、「コンビニ等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」が郵便局への委託を行っていない理由の上位となっている(※)。

⇒ 証明書交付事務については、多くの自治体にとってコンビニのキオスク端末で代替可能と判断されていることが判明。

※委託を終了した理由の1番目(38団体中17団体、45%)、委託の検討を断念した理由の2番目(132団体中39団体、30%)、そもそも委託の検討を行わない理由の1番目(641団体中356団体、56%)

- 同アンケート調査結果によると、郵便局事務取扱法に基づく証明書発行においては、自治体職員が申請の都度発行事務を行っており、自治体職員の事務負担の軽減効果が限定されるという意見もある。

※郵便局事務取扱法に基づく証明書発行の事務フローは以下のとおり。

証明書の交付申請が郵便局の窓口へ提出された後、郵便局員が自治体に申請書をFAXで送信し、自治体が申請書を確認して証明書を発行した後、証明書を郵便局へFAX送信



- 自治体事務の効率化と自治体職員の負担軽減という観点からは、住民自らがマイナンバーカードを利用し、キオスク端末により証明書発行を行うことが有効であると考えられる。キオスク端末による手続では、自治体の職員による作業は一切発生せず、自治体の事務負担が軽減しないという課題は解決するのではないかと考えられる。

- なお、キオスク端末では対応不可能な、マイナンバーカード電子証明書の発行・更新やマイナンバーカードの交付事務などについては、コンビニが存在する地域においても郵便局が行政サービスの補完としての役割を果たすことは十分考えられる。また、支所等の統廃合に合わせて郵便局へ自治体事務を委託することにより、行政サービスの維持・補完が図られるだけでなく、自治体にとっての行政事務の効率化と経費削減のメリットがあると考えられる。

- マイナンバーカードを利活用した住民サービス向上のための取組として、自治体が郵便局などにおける証明書の自動交付サービスを導入する経費(証明書自動交付サービス端末設置費含む。)について、令和5年度より特別交付税措置(措置率0.7(財政力補正あり))を講じているところ。
- また、令和4年度第2次補正予算「証明書交付サービス端末整備費補助金」により、コンビニがない市町村を中心として、郵便局等へ証明書交付サービス端末の導入を支援(補助金を活用し、一般的なコンビニ型キオスク及び小型の郵便局型キオスクを合わせて20自治体36郵便局で導入)。

(参考) 郵便局に設置する証明書交付サービス端末※

【利用者ロビー】

申請端末

① 端末を操作し、受付レシートを受領



J-LIS交付センター基盤

郵便局窓口

② 受付レシートを郵便局員に渡す



④ 料金を支払い、証明書を受領

【バックオフィス】

複合機
③ 証明書を印刷



専用端末LAN

※ 令和3年度補正予算において、低コスト・省スペースで導入可能な端末(郵便局型キオスク)を開発し、郵便局をマイナンバーカードの利用シーンとして新たに位置づける実証事業を実施し、実用化されたもの。(住民票など証明書発行手続がデジタル化され、自治体を介さず、郵便局だけで完結して証明書を交付可能とし、利用者への交付をスピード化)

令和6年8月末現在、郵便局型キオスクは、宮崎県都城市など15自治体28郵便局で導入済み。

1. 地域の「コミュニティ・ハブ」としての郵便局の実現

「コミュニティ・ハブ」の意義・必要性

自治体は郵便局に公的サービス・生活サービスの担い手としての役割を期待

中でも、自立的な地域経済の維持が困難化する地域において、

- 自治体支所や金融機関など物理的な拠点の縮小
- 住民による公的サービスの利用そのものも困難化



- 自治体等の各種団体・企業が提供してきた公的サービス等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**」
- 集約された多様な機能やデジタル技術も活用し、民間企業・団体との新たな連携による「**地域経済社会の活性化の推進拠点**」となることも期待

郵便局の役割・果たしうる機能

- 約84%の自治体との間で包括連携協定を締結
- 自治体窓口業務等の取扱いを拡大
- 防災・災害対応や買い物・見守り等の**生活支援の実績**



- 「**コミュニティ・ハブ**」を実現する上では、地域の信頼を得て運営されている郵便局が、**中核的位置づけとして重要な役割**を果たしうる
- **郵便局が取得する情報・データの活用による住民サービスへの貢献**も期待
- **地域コミュニティの拠点化や新たな事業展開を図ろうとする取組**にも注目

(イメージ)

自治体等の各種団体・企業が提供してきた公的サービスを中心に、それらの全部又は一部の機能を提供
「**コミュニティ・ハブ**」としての郵便局

行政サービスの向上・補完の役割

- ・自治体事務受託
- ・各種証明書発行
- ・マイナンバーカード関連の事務 等



地域に必要なサービスを提供する拠点

- ・地域の安全・防犯・見守り、防災・災害対応
- ・買い物支援、医療・介護・健康 等

行政サービスや民間サービスの維持・確保の受け皿になる拠点として郵便局を整備
※受益者負担を基本とした適正な費用負担により運営