郵便局と地方創生

日本郵便株式会社
地域共創事業部

2025年10月29日

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

1 郵便局における地方創生の取組

2 地方創生の具体的な取組

3 国の支援策の活用

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

郵便局の歴史

1871年(明治4年)
郵便事業創業
郵便切手の発行開始

1872年(明治5年)
郵便の全国ネットワーク完成

1873年(明治6年)
郵便料金の全国均一制実施
郵便はがきの発行開始



1875年(明治8年)
郵便為替・郵便貯金事業創業

1877年(明治10年)
万国郵便連合（UPU）に加盟

1885年(明治18年)
逓信省発足
マークとして「〒」を制定



1892年(明治25年)
小包郵便の取り扱い開始

1894年(明治27年)
記念切手の発行開始

1899年(明治32年)
年賀特別郵便の開始

1911年(明治44年)
速達郵便の取り扱い開始

1916年(大正5年)
簡易保険事業創業

1928年(昭和3年)
国民保健体操（旧ラジオ体操）の制定

1949年(昭和24年)
郵政省発足



1968年(昭和43年)
郵便番号制を導入（五桁）
※ 1998年に新郵便番号（七桁）を導入

1983年(昭和58年)
ふるさと小包が誕生

1984年(昭和59年)
郵便貯金オンライン
全国ネットワーク完成

1992年(平成4年)
簡易保険オンライン
全国ネットワーク完成

1996年(平成8年)
保冷郵便（チルドゆうぱっく）を創設

2001年(平成13年)
郵政事業庁発足

地方公共団体事務の受託開始
※ 2023年3月末現在、全国426の
市区町村から受託中

2003年(平成15年)
日本郵政公社発足



2006年(平成18年)
フレーム切手の取り扱い開始

2007年(平成19年)
日本郵政グループ発足（2012年に4社体制に移行）

2012年(平成24年)
旧東京中央郵便局跡地にJPタワーが竣工

2015年(平成27年)
東京証券取引所市場第一部への上場

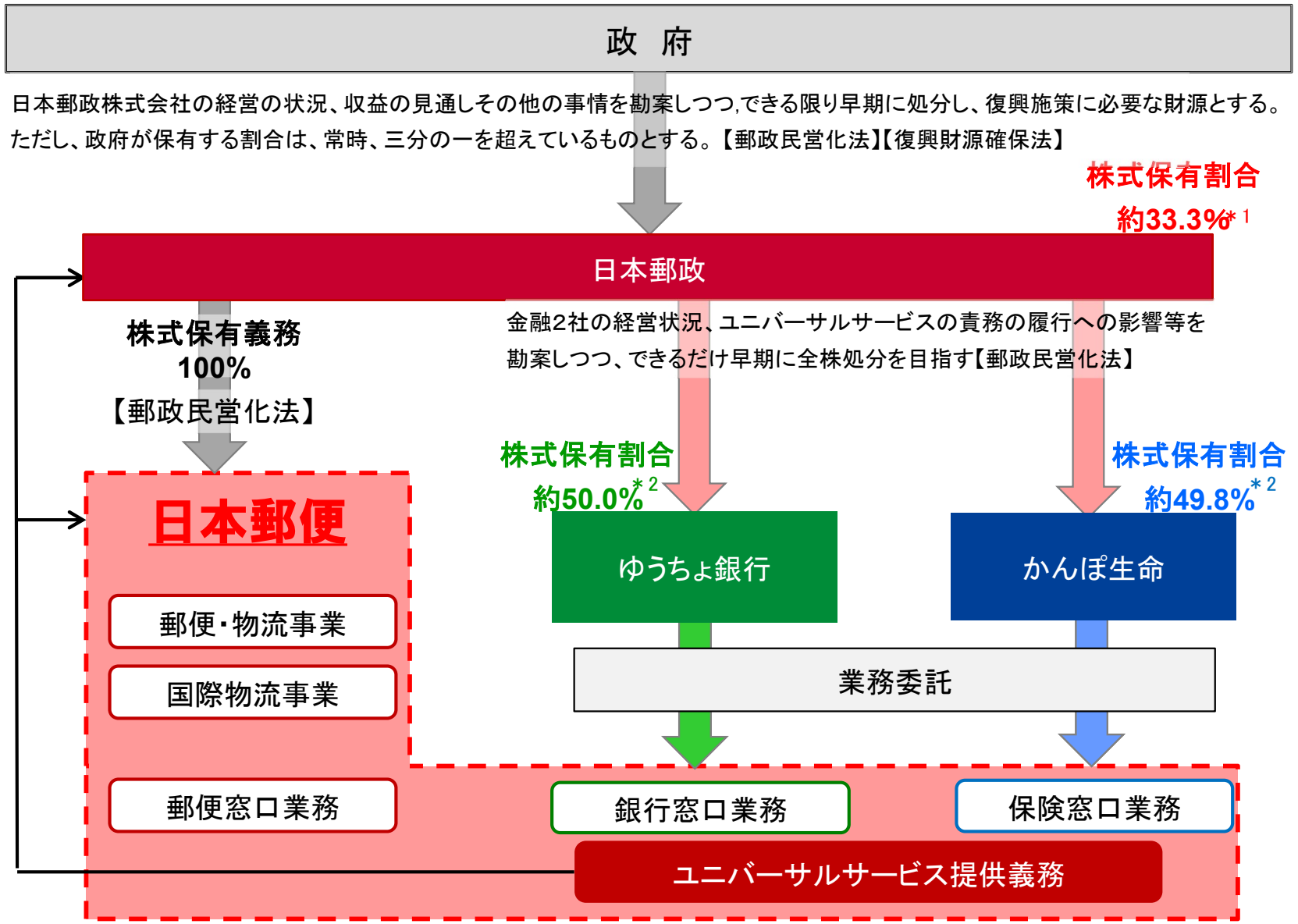
2021年(令和3年)
郵政創業150年



おかげさまで150周年

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

日本郵政グループの経営体制



＊1　発行済株式総数に対する保有割合　　＊2　議決権保有割合　　（注）2025年3月31日現在

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

日本郵便株式会社の特性

日本郵便株式会社の特性(法律により設立された特殊会社)

- 日本郵便株式会社は、郵便の業務、銀行窓口業務及び保険窓口業務並びに**郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務を営むことを目的とする株式会社とする**。(日本郵便株式会社法第1条)

- 郵便局の設置基準は、日本郵便株式会社法により、**①あまねく全国に郵便局を設置する、②いずれの市町村にも1局以上設置する、③過疎地においては、現在の郵便局ネットワークの水準を維持する**こと等と、規定されています。(②③は施行規則で規定)

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

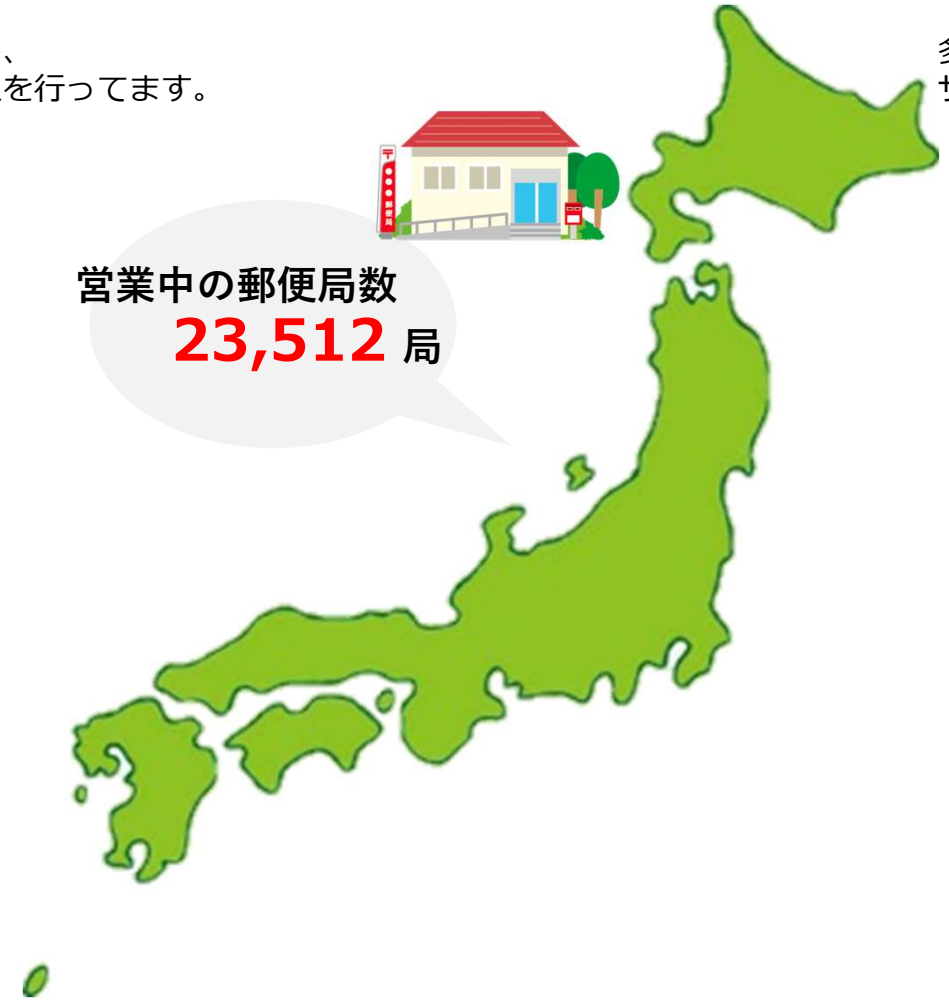
郵便局ネットワーク

ネットワーク

日本全国津々浦々に拠点を有し、
お客さまに寄り添い、サービスを行ってます。

支社	郵便局数
北海道	1,446
東北	2,445
関東	2,547
東京	1,471
南関東	1,021
信越	1,269
北陸	780
東海	2,323
近畿	3,401
中国	2,160
四国	1,117
九州	3,334
沖縄	198
合計	23,512

※2024年3月31日時点、一時閉鎖中の郵便局を除いたもの



従業員

多くの社員が、お客さまの生活をお支えする
サービスを提供しています

日本郵便の従業員数

171,804 名

※ 従業員数は、日本郵便(株)から他社への出向者を含まず、他社から日本郵便(株)への出向者を含んでおります。
また、臨時従業員(無期転換制度に基づく無期雇用転換者(アソシエイト社員)を含む。)は含んでおりません。

ゆうちょ銀行の従業員数

11,345 名

かんぽ生命の従業員数

18,427 名

※2024年3月31日時点

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

愛知県の郵便局ネットワーク

- 愛知県における日本郵便(株)直営の郵便局(簡易郵便局は除く)は840局（54市町村すべてに設置）
- このほか、日本郵便(株)が業務を委託している簡易郵便局が59局

※郵便局及び簡易郵便局ともに一時閉鎖局を含みます

市町村名		郵便局	簡易局	集配担当郵便局
名古屋市	千種区	23		千種郵便局
	東区	12		名古屋東郵便局
	北区	22		名古屋北郵便局
	守山区	17		守山郵便局
	名東区	15		名東郵便局
	西区	23		名古屋西郵便局
	中村区	23		中村郵便局
	中区	27		名古屋中郵便局
	中川区	27		中川郵便局
	昭和区	17		昭和郵便局
	瑞穂区	16		瑞穂郵便局
	熱田区	10		熱田郵便局
	港区	17		名古屋港郵便局
	南区	20		名古屋南郵便局
	緑区	21		緑郵便局
	天白区	13		天白郵便局
豊橋市		46	3	豊橋郵便局
				豊橋南郵便局
岡崎市		39	3	岡崎郵便局
一宮市		37		一宮郵便局
瀬戸市		15	2	瀬戸郵便局
半田市		13		半田郵便局
春日井市		26	4	春日井郵便局
豊川市		22	1	豊川郵便局
津島市		7	1	津島郵便局

市町村名	郵便局	簡易局	集配担当郵便局
碧南市	9		碧南郵便局
刈谷市	10	3	刈谷郵便局
豊田市	42	8	豊田郵便局
			豊田北郵便局
			豊田高岡郵便局
安城市	10	4	安城郵便局
西尾市	20	5	西尾郵便局
蒲郡市	9		蒲郡郵便局
犬山市	7	3	犬山郵便局
常滑市	10		常滑郵便局
江南市	10		江南郵便局
小牧市	14	2	小牧郵便局
稲沢市	14	6	稲沢郵便局
新城市	17	1	新城郵便局
東海市	11		東海北郵便局
			東海南郵便局
大府市	7		大府郵便局
知多市	9	1	知多郵便局
知立市	4	1	知立郵便局
尾張旭市	5		尾張旭郵便局
高浜市	3		高浜郵便局
岩倉市	4		岩倉郵便局
豊明市	5	1	豊明郵便局
日進市	7		日進郵便局
田原市	11	1	田原郵便局

市町村名	郵便局	簡易局	集配担当郵便局
愛西市	7		津島郵便局
清須市	8		名古屋西郵便局
北名古屋市	6	1	西春郵便局
弥富市	6		弥冨郵便局
みよし市	3	1	三好郵便局
あま市	7		津島郵便局
			甚目寺郵便局
			蟹江郵便局
長久手市	4	1	長久手郵便局
東郷町	3		日進郵便局
豊山町	1	1	西春郵便局
大口町	2		扶桑郵便局
扶桑町	4		扶桑郵便局
大治町	2		甚目寺郵便局
蟹江町	4		蟹江郵便局
飛島村	1		弥冨郵便局
阿久比町	3		半田郵便局
東浦町	5		東浦郵便局
南知多町	7		常滑郵便局
美浜町	5		常滑郵便局
武豊町	3		半田郵便局
幸田町	3	2	蒲郡郵便局
設楽町	5		新城郵便局
東栄町	3	1	新城郵便局
豊根村	2	2	新城郵便局

※　市町村コード順で並べています

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】小さな拠点に立地する主な施設

- 「小さな拠点」とは、**小学校区など複数の集落が集まる基礎的な生活圏**の中で、分散している様々な生活サービスや地域活動の場などを「合わせ技」でつなぎ、人やモノ、サービスの循環を図ることで、生活を支える新しい地域運営の仕組みをつくろうとする国の取組。
- 内閣府の調査では、**小さな拠点（2,238箇所）のエリア内において、有人の施設としては郵便局が最も多い割合(84%)で「ある」との回答**となっている。

【問】小さな拠点のエリア内に現在ある施設について、以下のリストに該当する施設がある場合、○を入力してください。
以下のリストにない施設がある場合には、「x その他既存施設・備考」欄に記入してください。（複数回答可）

令和５年度 小さな拠点の形成に関する実態調査 調査結果

小さな拠点2,238箇所中、1,884箇所（84%）に「郵便局」が存在

	全体		総合戦略あり		総合戦略なし	
a 市役所・町村役場の本庁	201	(9.0%)	129	(8.4%)	72	(10.3%)
b 市役所・町村役場の支所・出張所、行政窓口	994	(44.4%)	621	(40.4%)	373	(53.3%)
c 公民館（分館も含む）	1,280	(57.2%)	825	(53.6%)	455	(65.0%)
d 地域交流センター等地区住民の活動拠点施設	1,553	(69.4%)	1,119	(72.8%)	434	(62.0%)
e 郵便局（簡易郵便局も含む）	1,884	(84.2%)	1,276	(83.0%)	608	(86.9%)
f 農協	890	(39.8%)	553	(36.0%)	337	(48.1%)
g 銀行、信用金庫等金融機関（郵便局、農協除く）	549	(24.5%)	351	(22.8%)	198	(28.3%)
h ATM（郵便局や農協等の他の施設に併設している場合も含む）	1,582	(70.7%)	1,060	(68.9%)	522	(74.6%)
i 保育所・幼稚園（認定こども園も含む）	1,390	(62.1%)	899	(58.5%)	491	(70.1%)
j 小学校	1,455	(65.0%)	940	(61.1%)	515	(73.6%)
k 中学校	871	(38.9%)	530	(34.5%)	341	(48.7%)
l 高等学校	234	(10.5%)	148	(9.6%)	86	(12.3%)
m 運動施設（運動場、体育館等）、公園、広場	1,769	(79.0%)	1,215	(79.0%)	554	(79.1%)
n 医療施設（病院、診療所等）	1,314	(58.7%)	859	(55.9%)	455	(65.0%)
o 高齢者福祉施設、地域包括支援センター	1,364	(60.9%)	901	(58.6%)	463	(66.1%)
p ガソリンスタンド	1,331	(59.5%)	867	(56.4%)	464	(66.3%)
q 食料品・日用品販売店	1,818	(81.2%)	1,229	(79.9%)	589	(84.1%)
r 飲食店	1,768	(79.0%)	1,198	(77.9%)	570	(81.4%)
s 道の駅	306	(13.7%)	196	(12.7%)	110	(15.7%)
t 物産・観光施設（道の駅以外）	958	(42.8%)	656	(42.7%)	302	(43.1%)
u 宿泊施設 （旅館業法上の宿泊施設）	1,161	(51.9%)	775	(50.4%)	386	(55.1%)
v 鉄道駅	492	(22.0%)	306	(19.9%)	186	(26.6%)
w バス停留所	2,039	(91.1%)	1,393	(90.6%)	646	(92.3%)

11

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

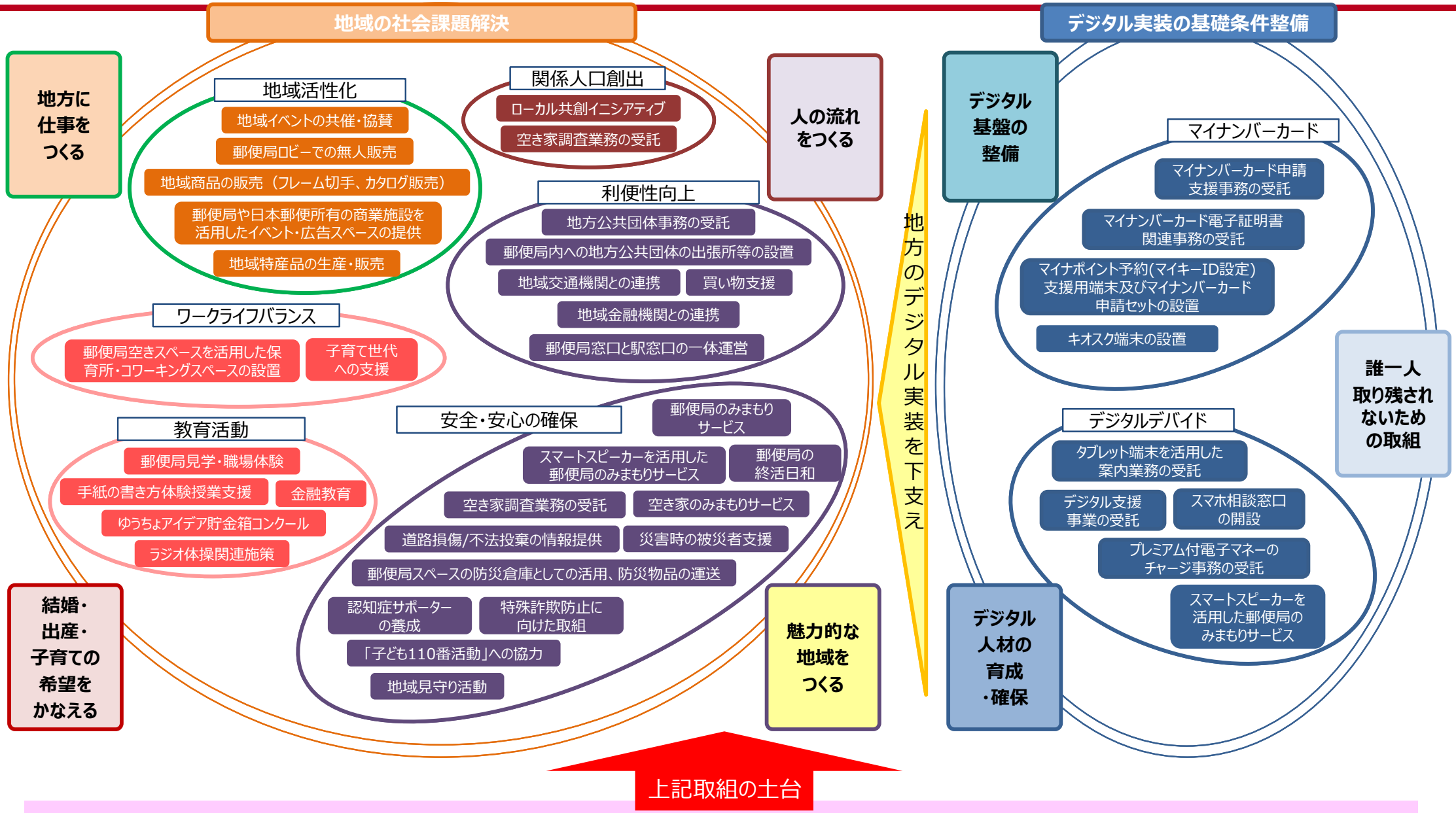
1 郵便局における地方創生の取組

2 地方創生の具体的な取組

3 国の支援策の活用

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

日本郵便の地方創生(全体像)



※ 内閣官房が策定した、2023年度から2027年度までの5か年の「デジタル田園都市国家構想総合戦略」の政策体系を参考に作成

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

日本郵便における地方創生の取組体制

■ 地方公共団体の皆さまからの事務受託、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。



Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

地方公共団体との連携協定締結状況

● 地方公共団体とは、郵便局の業務に支障のない範囲内で地域に貢献する活動を行うこと等を定めた協定を締結。

■都道府県との包括連携協定締結状況

45 の都道府県と協定を締結
(2025年7月末現在)

・千葉県	・滋賀県	・石川県	・茨城県
・宮崎県	・北海道	・宮城県	・鹿児島県
・熊本県	・栃木県	・埼玉県	・島根県
・山梨県	・群馬県	・福島県	・鳥取県
・福井県	・愛知県	・富山県	・岐阜県
・長野県	・徳島県	・新潟県	・静岡県
・岩手県	・山口県	・三重県	・広島県
・佐賀県	・岡山県	・秋田県	・福岡県
・山形県	・沖縄県	・大分県	・香川県
・高知県	・長崎県	・愛媛県	・青森県
・和歌山県	・兵庫県	・京都府	・東京都
・神奈川県			

(締結順)

■市区町村との各種協定締結状況

(2025年7月末現在)

活動内容	市区町村数等
包括連携協定	**1,586** **(91.1%)**
地域における協力に関する協定 (・地域見守り活動 ・道路損傷の情報提供 ・不法投棄の情報提供)	**1,737** **(99.8%)**
災害発生時における協力に関する協定	**1,642** **(94.3%)**

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

地方公共団体との連携協定締結状況（愛知県）

■　愛知県との包括連携協定の締結

➢ 2018年2月26日　愛知県と日本郵便株式会社との包括連携に関する協定書

具体的な連携事項	
(1)	災害応急対策の実施に関すること
(2)	廃棄物の不法投棄の防止に関すること
(3)	高齢者等の見守りに関すること
(4)	道路の健全な維持に関する事
(5)	その他地域の活性化及び県民サービスの向上に関すること

■　愛知県の市町村との協定締結状況（2025年9月1日現在）

県内市町村数	包括連携協定	基本三協定			防災協定
		高齢者等の見守り	道路損傷	不法投棄	
54	46	54			54

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

①　地方公共団体事務の受託

①公的証明書の交付事務

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

②-2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

③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

④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

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

①　地方公共団体事務の受託

- 郵便局において、住民票等の証明書交付事務、届出の受付・手帳の交付等の行政事務、マイナンバーカード関連事務、商品券の販売といった窓口事務など、500近くの団体から様々な地方公共団体事務を受託しています。
- 委託されている地方公共団体の皆さまからは、職員の負担軽減・住民サービスの向上といった点で評価をいただいており、郵便局の強みを生かしながら、さらに地域のニーズに応えていきたいと考えています。

郵便局の強み

■ **ネットワーク**
- 小学校数を上回る全国2万4千局を有し、住民は近隣の郵便局でサービスを受けることが可能。

■ **地方公共団体事務の受託実績**
- 2019年10月の消費増税の際、プレミアム付商品券の販売事務を、774の地方公共団体から10,092局で受託する等、多数の受託実績あり。その後も、新型コロナ対策プレミアム付商品券やGo To Eat食事券の販売事務など様々な事務を受託(2021年度 約460団体)。

■ **業務品質**
- 金融関連等の各種法令、業務の知識を有し、貯金及び保険業務で培ったセキュリティ・品質の高い社員が、事務を実施。

■ **業務運行体制の確立**
- 郵便局では、郵便局長等の管理者が常駐し、各種業務を検査。また、毎営業日の日締業務や毎月の月締業務において、預り金や物品・備品の点検等を実施しており、適正な業務運行体制を確立。

■ **地域の安心・信頼**
- 創業以来培ってきたお客さまや地域からの信頼を基に、ユニバーサルサービスを提供。

地方公共団体の声(例)

■ **地方公共団体職員の負担軽減及び基幹業務への注力**
- 支所や出張所等で行っている事務を郵便局でも取扱うことにより、地方公共団体職員の負担が軽減され、基幹業務へ一層注力可能。
- プレミアム付商品券の販売等、一時的に集中する事務についても、郵便局に委託することにより、窓口混雑の緩和や負荷分散が可能。

■ **住民サービスの向上**
- 住民サービスの拠点を増やすことで、遠くの庁舎に行かずとも、近くの郵便局でサービスが受けられ、利便性が向上。

■ **一貫したサービスの提供**
- 郵便局窓口で、各種公的証明書の交付・受付等のサービスを受け、遠方にお住まいのご家族等に公的証明書を郵送することも可能。

■ **財政面**
- 支所や出張所等の代替として、地方公共団体の経費削減の効果が期待。

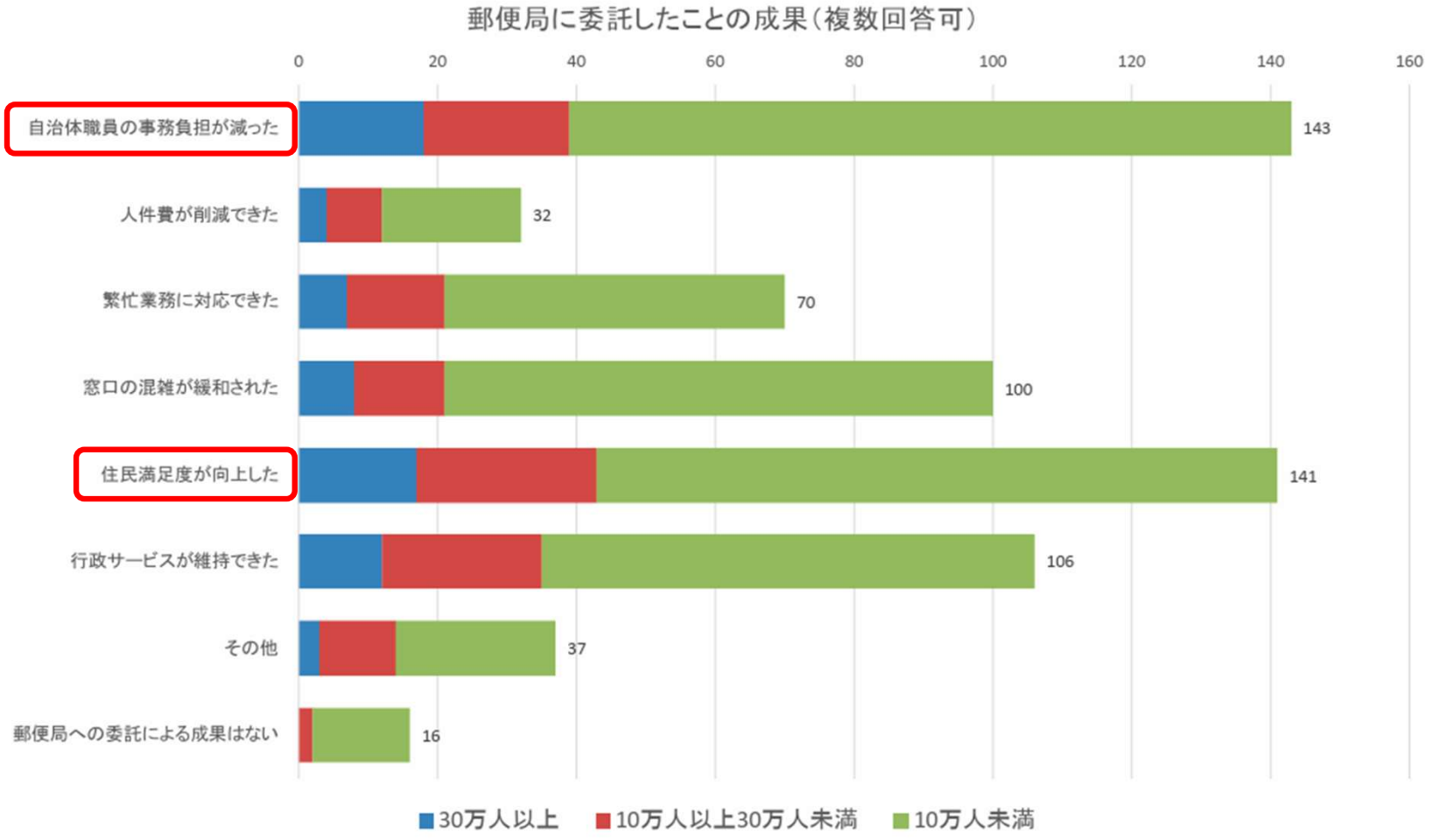
Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】郵便局に委託したことの効果（情報通信審議会郵政政策部会(第26回)資料から）

資料26-4　郵便局に求める地域貢献に関するアンケート調査結果（総務省郵政行政部）

郵便局に委託したことの成果

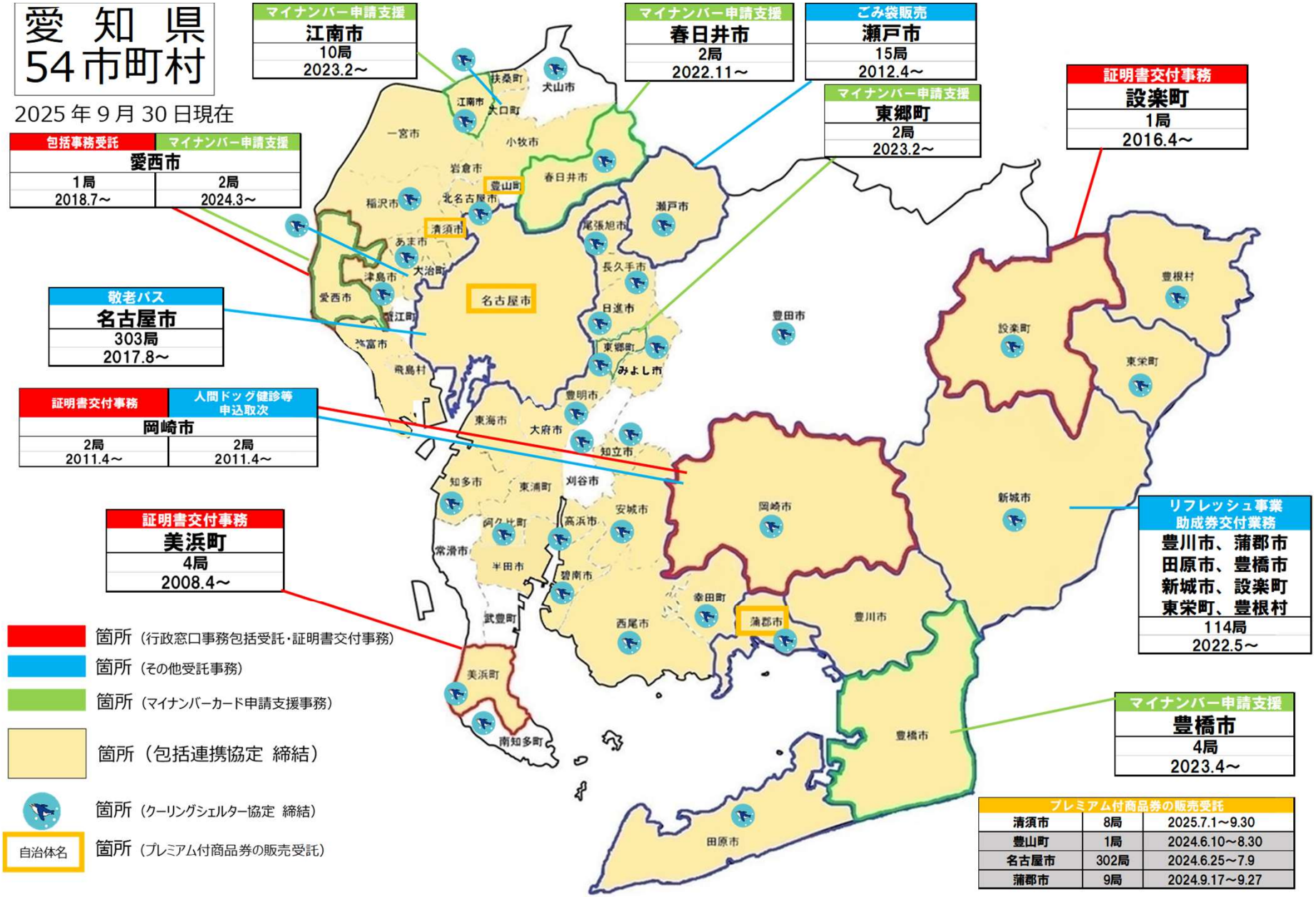
郵便局に委託したことの成果として、自治体職員の事務負担の軽減、住民満足度の向上を挙げる回答が多い。
以降、「行政サービスが維持できた」「窓口の混雑が緩和された」が続いている。



Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

【参考】愛知県の市町村からの地方公共団体事務の受託等



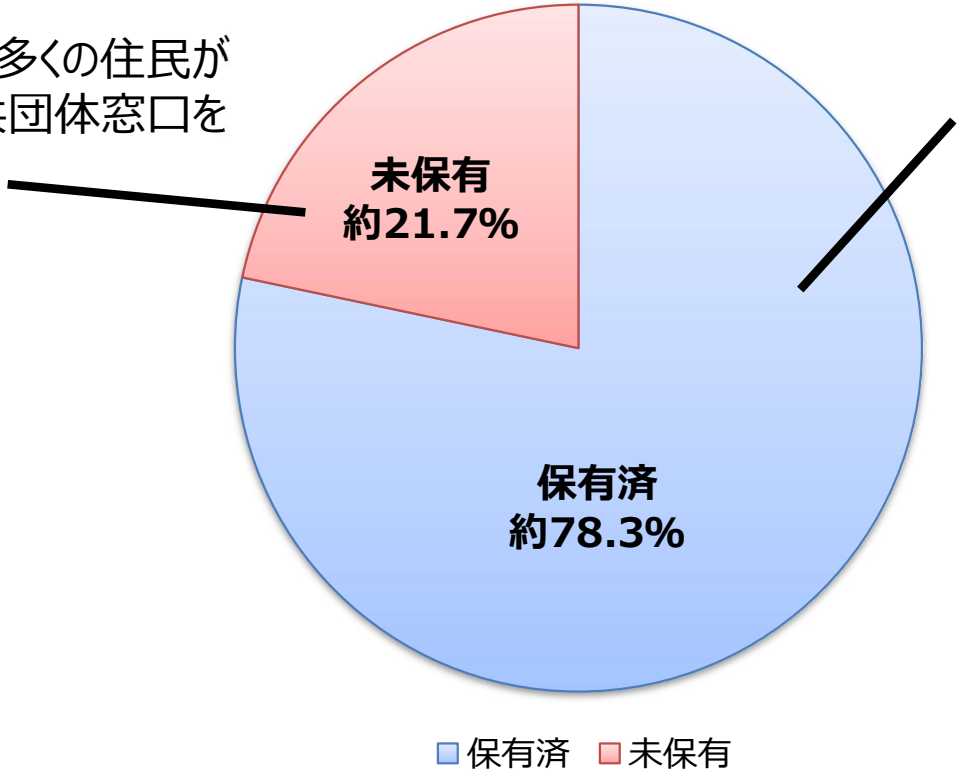
Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

マイナンバーカードを取り巻く課題・背景

- **<u>マイナンバーカードの普及は広がりましたが、今後は、未保有の方の申請に加え、暗証番号の再設定やカード・電子証明書の更新事務等の増加が予想されます。</u>**

マイナンバーカード保有率

- 今後、約２割以上の多くの住民が申請手続で、地方公共団体窓口を訪れます。



- マイナンバーカードの日常での利用増加に伴い、キオスク端末使用時等に、暗証番号を忘れた住民が増えます。
- 2025年以降は、カードの更新事務も大きく増加します。

※マイナンバーカードの交付は、2016年1月開始
※カードの更新は、発行日から10回目の誕生日（未成年者は発行日から5回目の誕生日）

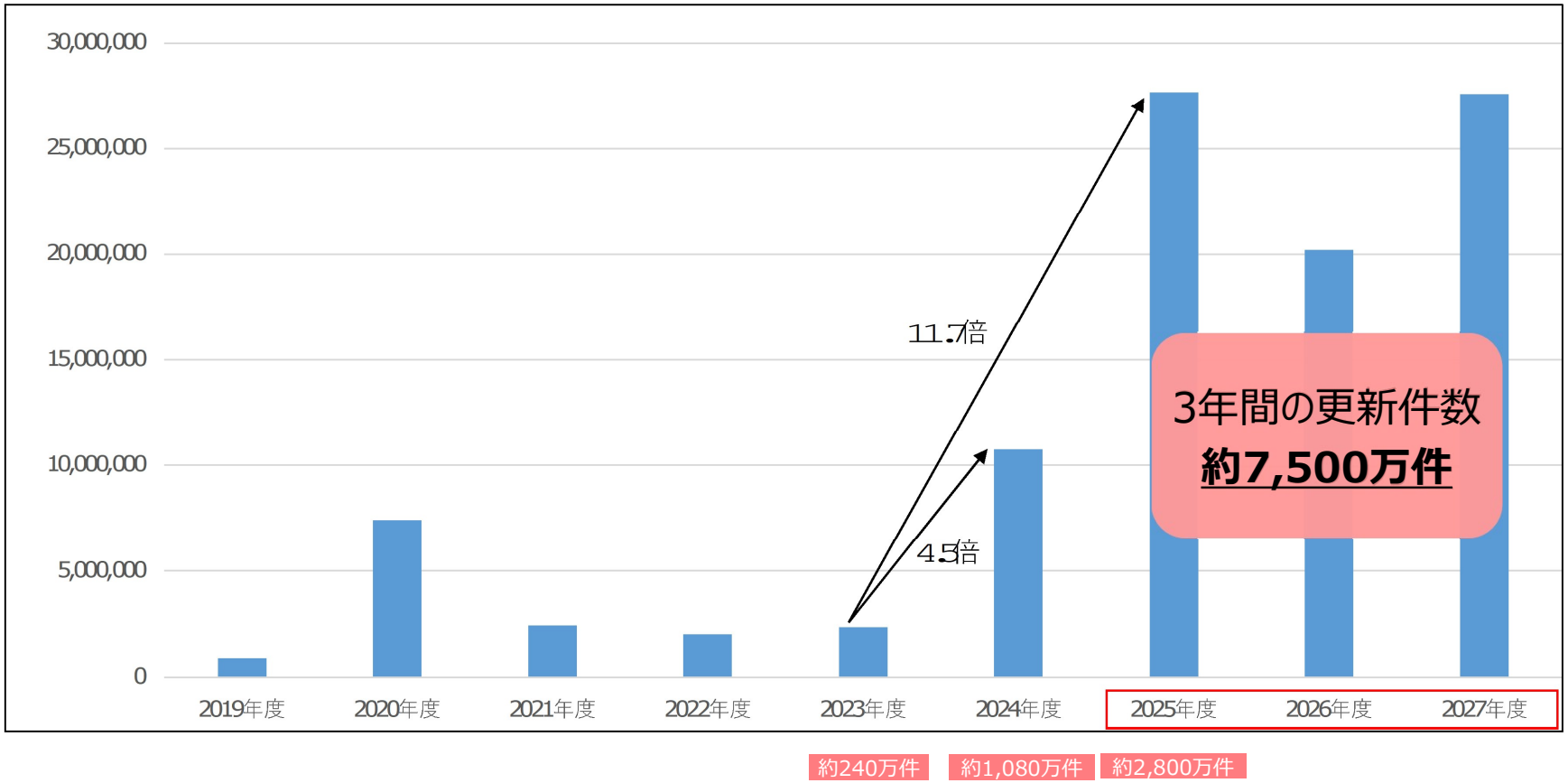
※2025年3月末日時点（総務省HP参照）

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】マイナンバーカードを取り巻く課題・背景

➢ **2025年以降は、マイナンバーカードの電子証明書の更新事務も大きく増加し、マイナンバーカードを保有している全住民が、更新手続の対象となり、地方公共団体窓口に訪れることが予想される。**

＜電子証明書の更新の想定対象件数＞(総務省資料抜粋)



(注) 電子証明書の更新は、発行日から5回目の誕生日

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

マイナンバーカード関連事務の委託に係る国の支援策

➢ マイナンバーカードの窓口事務を身近な郵便局にお任せしませんか？ 手厚い国の支援策が設けられています。

マイナンバーカードの交付申請の受付等の委託　　2023.6法改正

- 地方公共団体職員様による本人確認など、マイナンバーカード交付のために必要なやり取りをオンラインで実施し、住民が地方公共団体窓口に行くことなく、マイナンバーカードの交付まで実施することが可能となりました。
- 郵便局への委託により地方公共団体職員様の年間窓口対応時間を**約4割軽減可能**※
- **マイナンバーカード交付事務費補助金の対象（10/10）**

マイナンバーカードの電子証明書関連事務の委託

- 発行日から5回目の誕生日に訪れる電子証明書の更新や暗証番号の初期化等が郵便局で可能です。
- 郵便局への委託により地方公共団体職員様の年間窓口対応時間を**約7割軽減可能**※
- **マイナンバーカード交付事務費補助金の対象（10/10）**

キオスク端末の設置及び運用事務の委託

- コンビニ交付システムを利用した証明書交付サービス端末を郵便局に設置可能です。
- 郵便局等に設置した証明書交付サービス端末で住民票の写し等の取得を可能とすることで、年間窓口対応時間を**約2割軽減可能**※
- **特別交付税（措置率0.7）の対象**

※一定の前提で試算したものであり、実際の数値は各地方公共団体様の事情により異なります。

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

マイナンバーカードの交付申請の受付等の郵便局活用

➢ **政府もマイナンバーカードの交付申請の受付等の事務の郵便局の活用を推進しています。**

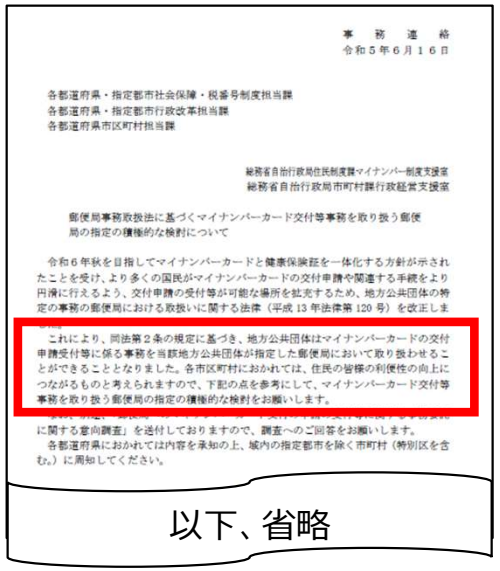
総務省自治行政局 事務連絡　⇒　各都道府県・指定都市社会保障・税番号制度担当課
各都道府県・指定都市行政改革担当課
各都道府県市区町村担当課　宛

※　域内の指定都市を除く市町村（特別区を含む）には、各都道府県から周知されています。

<以下、事務連絡から抜粋>

➢　地方公共団体はマイナンバーカードの交付申請受付等に係る事務を当該地方公共団体が指定した郵便局において取り扱わせることができることとなりました。

➢　各市区町村におかれては、住民の皆様の利便性の向上につながるものと考えられますので、マイナンバーカード交付等事務を取り扱う**郵便局の指定の積極的な検討**をお願いします。



事　務　連　絡
令和５年６月１６日

各都道府県・指定都市社会保障・税番号制度担当課
各都道府県・指定都市行政改革担当課
各都道府県市区町村担当課

総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室
総務省自治行政局市町村課行政経営支援室

郵便局事務取扱法に基づくマイナンバーカード交付等事務を取り扱う郵便局の指定の積極的な検討について

令和６年秋を目指してマイナンバーカードと健康保険証を一体化する方針が示されたことを受け、より多くの国民がマイナンバーカードの交付申請や関連する手続をより円滑に行えるよう、交付申請の受付等が可能な場所を拡充するため、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（平成 13 年法律第 120 号）を改正しま

これにより、同法第２条の規定に基づき、地方公共団体はマイナンバーカードの交付申請受付等に係る事務を当該地方公共団体が指定した郵便局において取り扱わせることができることとなりました。各市区町村におかれては、住民の皆様の利便性の向上につながるものと考えられますので、下記の点を参考にして、マイナンバーカード交付等事務を取り扱う郵便局の指定の積極的な検討をお願いします。

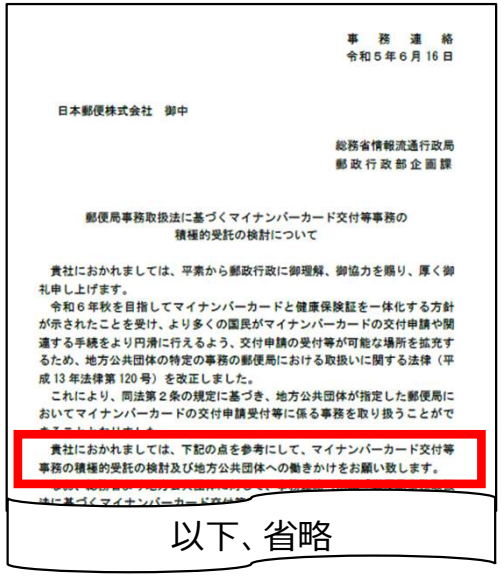
に関する意向調査」を送付しておりますので、調査へのご回答をお願いします。
各都道府県におかれては内容を承知の上、域内の指定都市を除く市町村（特別区を含む。）に周知してください。

以下、省略

総務省情報流通行政局 事務連絡　⇒　日本郵便株式会社　宛

<以下、事務連絡から抜粋>

➢　貴社（日本郵便株式会社）におかれましては、マイナンバーカード交付等事務の**積極的受託の検討及び地方公共団体への働きかけ**をお願い致します。



事　務　連　絡
令和５年６月 16 日

日本郵便株式会社　御中

総務省情報流通行政局
郵政行政部企画課

郵便局事務取扱法に基づくマイナンバーカード交付等事務の積極的受託の検討について

貴社におかれましては、平素から郵政行政に御理解、御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。
令和６年秋を目指してマイナンバーカードと健康保険証を一体化する方針が示されたことを受け、より多くの国民がマイナンバーカードの交付申請や関連する手続をより円滑に行えるよう、交付申請の受付等が可能な場所を拡充するため、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（平成 13 年法律第 120 号）を改正しました。
これにより、同法第２条の規定に基づき、地方公共団体が指定した郵便局においてマイナンバーカードの交付申請受付等に係る事務を取り扱うことがで

貴社におかれましては、下記の点を参考にして、マイナンバーカード交付等事務の積極的受託の検討及び地方公共団体への働きかけをお願い致します。

以下、省略

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

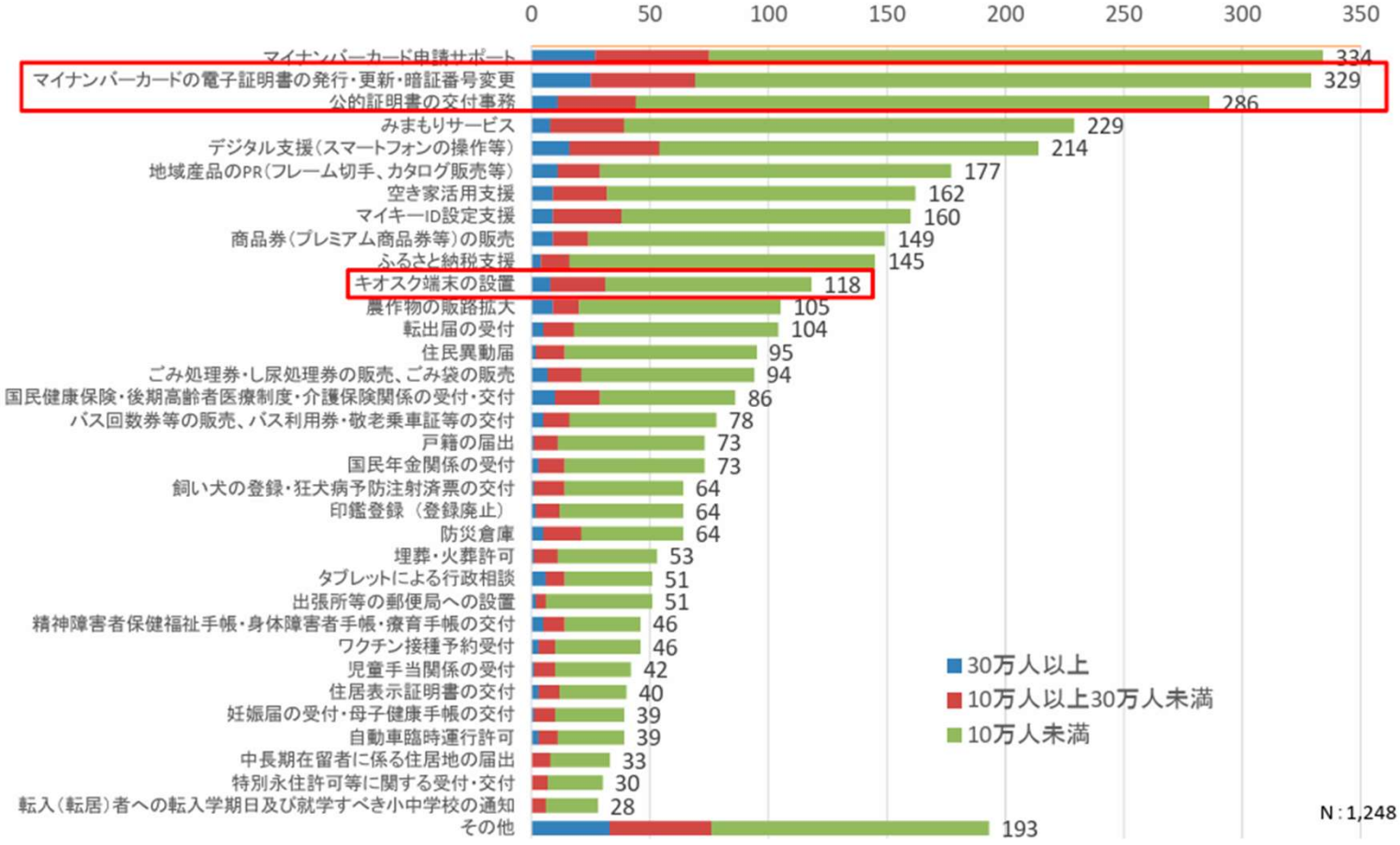
【参考】情報通信審議会郵政政策部会（第34回）

資料34-5　郵便局の強み・特性を活かした 地域貢献に関する課題に関する追加調査について（総務省郵政行政部）

【参考】　「郵便局に求める地域貢献に関するアンケート調査結果」

今後、条件が整えば郵便局へ委託したいもの（複数回答）

今後、条件が整えば郵便局へ委託したいものとして、マイナンバーカードに関する業務や、「公的証明書の交付事務」などが上位にきている。



Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】市町村、国からのマイナンバーカード申請支援業務の受託

- マイナンバーカードの普及促進を目的として、**個別市町村からのマイナンバーカード申請支援業務の受託**を2022年2月から開始し、2025年7月末現在、149団体から1,653局で受託。今後も総務省と密接に連携しながら、総務省の補助制度を活用した地方公共団体からの積極的な受託を推進
- **国から「携帯電話ショップの無い地方公共団体におけるマイナンバーカード申請支援事務」を受託**し、2023年1月10日から3月31日まで、全国724の市町村、2,296局で、来局されたお客さまで申請意向のある場合、申請支援事務を実施

個別市町村からの受託

契約概要	郵便局社員は、**マイナンバーカード申請を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となる顔写真の撮影を実施。 ※その後、2023年2月1日、総務省から、全都道府県・指定都市あて事務連絡が発出（申請促進に向け、**のぼり、ポスター、チラシの設置**、これらを用いた窓口での**案内・声掛けを行うことを前提とした委託契約書のひな形**を展開）
実施期間	各自治体の意向を踏まえ実施
その他	委託料等は、原則、**マイナンバーカード交付事務費補助金の対象**。

【参考：国からの一括受託】
愛知県内の7町村、22局で実施

国からの一括受託

契約概要	郵便局社員は、**窓口でお客さまへお声がけ**し、マイナンバーカード申請の意向がある場合は、申請書の記入方法の説明や申請に必要となる顔写真の撮影を実施。
実施期間	2023年1月10日から同年3月31日



＜実際のご利用時の様子＞



＜国からの一括受託郵便局の様子＞

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【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締結が必要。
- 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から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。 **2025年7月末時点、49団体150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



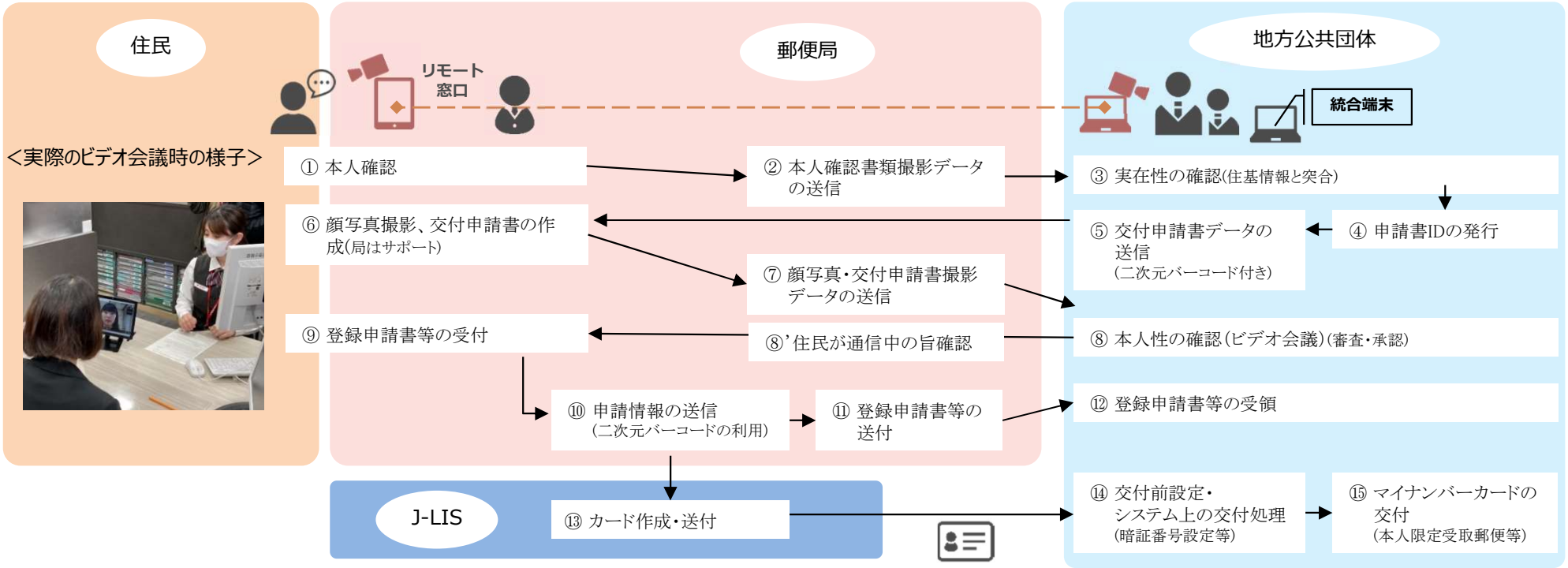
Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

【参考】郵便局を活用したマイナンバーカードの交付

- 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。**<u>2025年7月末時点、13団体43局で受託。</u>**

事務フロー　(マイナンバーカードの交付申請の受付事務)

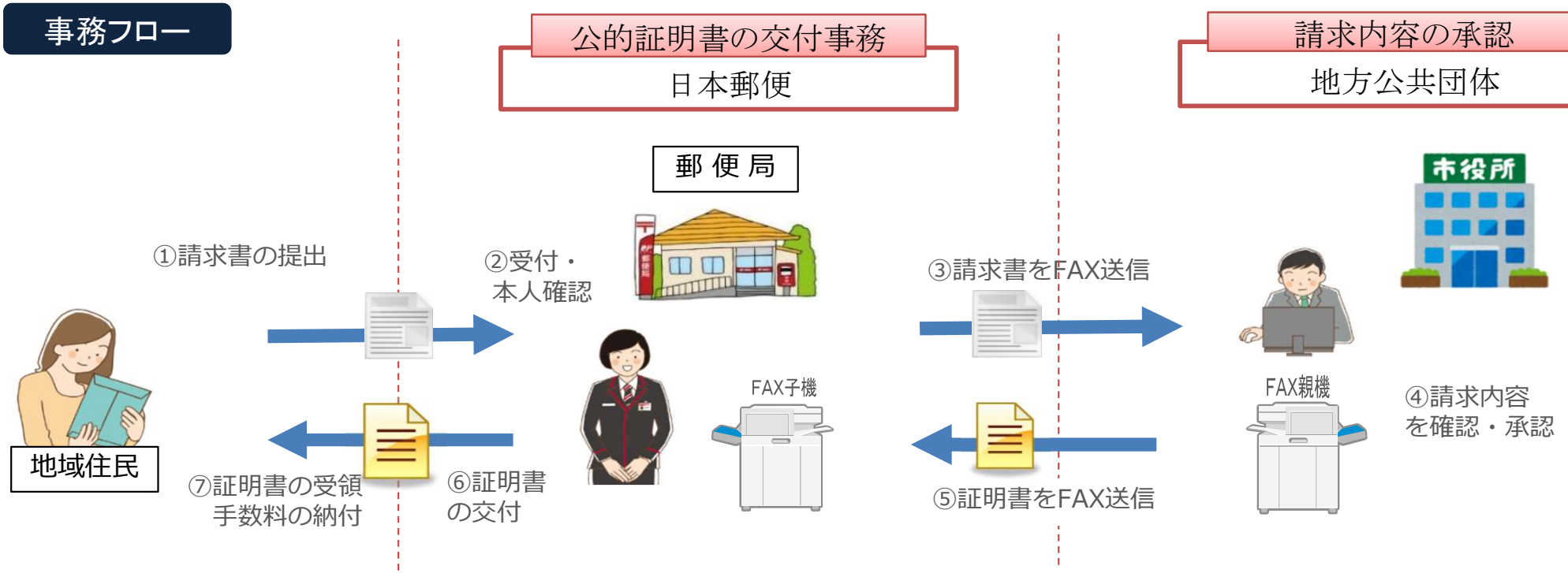


Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】証明書交付事務の受託

- 地方公共団体からの委託により、郵便局において住民票の写しや印鑑登録証明書等の公的証明書を交付する事務を実施することが可能（「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」に基づくもの）
- 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
- 2001年12月から取扱いを開始し、**2025年7月末時点、142団体、480局で受託**

事務フロー



証明書交付事務の事務手数料 （1局あたり）	初期導入費	【契約時のみ】20,000円
	従量費	【毎月】取扱実数×300円
	固定費	【毎月】10,000円
	一般管理費	【毎月】固定費及び従量費の合計額の20%

※マイナンバーカードの電子証明書関連事務等、その他の事務に係る事務手数料については、別途、お問い合わせください。

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】キオスク端末の設置及び運用事務の受託

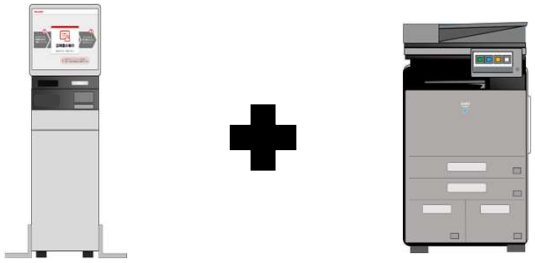
- 地方公共団体の窓口が近くになく、地区内にコンビニエンスストアもないエリアにおいて、地区内にある郵便局に市町村が購入したキオスク端末を設置し、そのキオスク端末の運用に関する各種事務（送金対応等）を受託。
  ※　2025年7月末時点、36団体62局で受託
- また、令和4年9月から12月までの間、総務省が実施する「郵便局におけるマイナンバーカード利活用推進事業」として、証明書交付事務の実施状況や利用者の郵便局利用状況等に応じたマイナンバーカード利活用モデルを形成するための実証事業に協力し、実証で使用した端末（セパレート型キオスク端末）が実装され、地公体様からの要望を受けて、設置に向けた調整を開始。

■「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公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**、**宮崎県都城市様**から、**郵便局型(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**しました。
- 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です。

■補助金等
　郵便局等へのキオスク端末（セルフ型のキオスク端末、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）。

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】自治体窓口業務等の包括的事務受託

- 2019年7月から長野県泰阜村の温田郵便局にて自治体窓口業務等の包括的事務受託を開始しました。
  （**2025年7月末時点：全国45団体、141局で受託**。天草市では市内22か所出張所を廃止し郵便局へ業務を委託(2024.10.1開始)）
- 包括的事務受託とは、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地方公共団体事務も受託し、郵便局でより多くの行政サービスの受付を包括的に行うことで、地域住民の皆さまの利便性の維持・拡大を図るものです。

【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

地方公共団体名：泰阜村（長野県）　　担当部課：住民福祉課

連携している郵便局名：温田郵便局

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

〈郵便局に関すること〉
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

総務省資料：郵便局を活用した地方活性化先進事例パッケージより抜粋

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】栃木県日光市　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に有償で設置**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＞



☑本取組のきっかけ

郵便局に行政事務を委託するにあたり、郵便局に来局した住民からの問い合わせへの対応について、住民に不便を感じさせないための方策を模索する中で、タブレット端末（テレビ電話）の活用を検討

☑実施効果

- 住民からの照会に即時に対応
- 郵便局の社員では答えられないことも、市の担当者がタブレット端末を通じ直接回答することによる、安心感の提供

☑ポイント

住民との接点を持つ郵便局 × ICT

住民サービスの維持・向上が可能に！

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

【参考】「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、町内の熱郛(ねっぷ)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）＞



☑本取組のきっかけ

マイナンバーカードの普及促進及び行政サービスのデジタル化を検討していたところ、交付金が決定し、導入に踏み切った。

☑実施効果

- マイナンバーカード又は運転免許証の情報から読み取った、一部情報（住所氏名等）により交付申請書を作成することができ、住民の利便性向上へ
- 申請書の誤記載や判別不明等がなくなるため、地方公共団体の負担軽減へ
- マイナンバーカードの普及促進

☑ポイント

住民との接点を持つ郵便局 × 書かない窓口（申請書作成支援システム）

住民の利便性向上及び地方公共団体の負担軽減へ

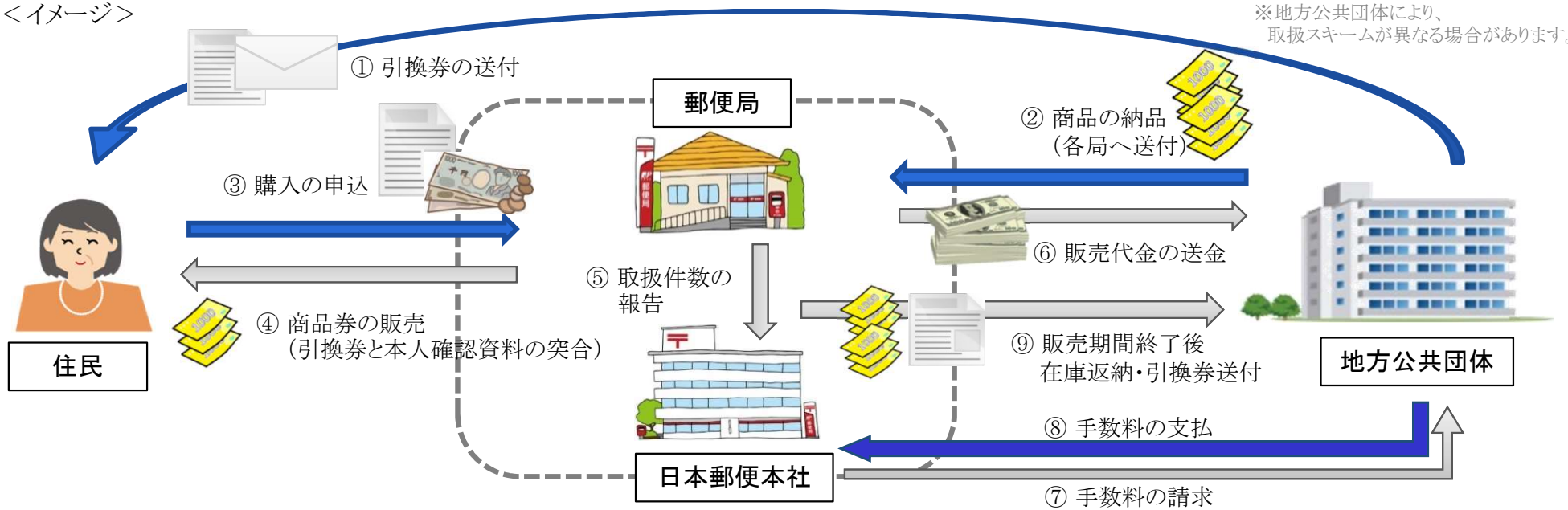
Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】プレミアム付商品券の販売受託

- 2019年10月の消費税増税に伴うプレミアム付商品券事業に関し、**<u>郵便局がプレミアム付商品券の販売業務を受託</u>**(774の団体から、10,092局で受託)。
- 同様のスキームにより、新型コロナウィルス感染症の影響により停滞した経済の活性化を図ること等を目的として発行される、各種プレミアム付商品券・食事券の販売業務を受託。

＜イメージ＞

※地方公共団体により、
取扱スキームが異なる場合があります。



☑本取組のきっかけ

プレミアム付商品券の販売に際し、<u>住民の利便性</u>を追求しつつも、<u>商品券の適正な管理・取扱い等信頼がおける販売拠点の確保</u>が必要

☑実施効果

- プレミアム付商品券の<u>販売拠点をエリア内にムラなく確保</u>可能に
- 販売拠点を複数設けることで、それぞれの窓口混雑解消へ

☑ポイント

地域をくまなくカバーする郵便局ネットワーク × 郵便局への信頼と地域への深い理解 × リアルによる安心と信頼

地方公共団体が実施する事業を効果的かつ適正に実施可能に！

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

【参考】静岡県藤枝市　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、鹿児島県南大隅町からも受託

＜イメージ＞

① 広報誌等を活用して地域住民へ周知



住民

②スマートフォンの操作方法(アプリのダウンロードや各種予約申請)の支援の申出

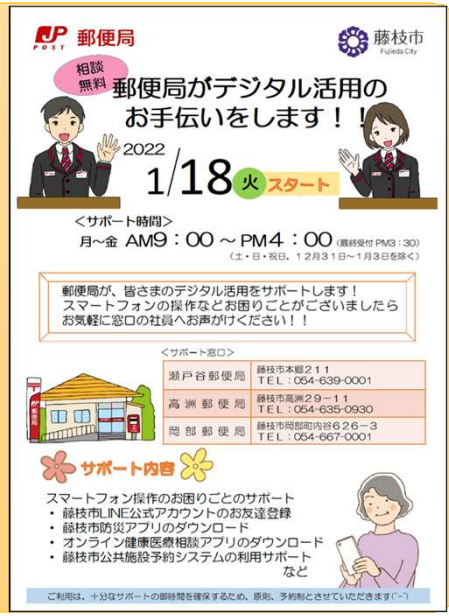
③申請者へスマートフォン操作の支援

藤枝市内3局





窓口ロビーにブースを設置



④当月分の利用申込書及び実績報告書を提出



静岡県藤枝市

藤枝市がデジタル支援に必要な環境を整備
・Wi-fi機器の設置
・操作説明用のタブレット端末の配備

☑本取組のきっかけ

- 急速なデジタル社会の進展により、社会的サービスも電子申請やアプリケーションの活用等デジタル化が進展
- スマートフォンやタブレット端末の操作に不慣れな住民への対応が必要

☑実施効果

- スマートフォンやタブレット端末の操作に不慣れな高齢者等がデジタル化された社会的サービス等を享受可能に
- デジタル支援相談の拠点が増加
- デジタルデバイドの解消へ

☑ポイント

郵便局への信頼と地域への深い理解　×　郵便局員によるデジタル支援

地域住民の利便性向上とともに、デジタルデバイドの解消へ！

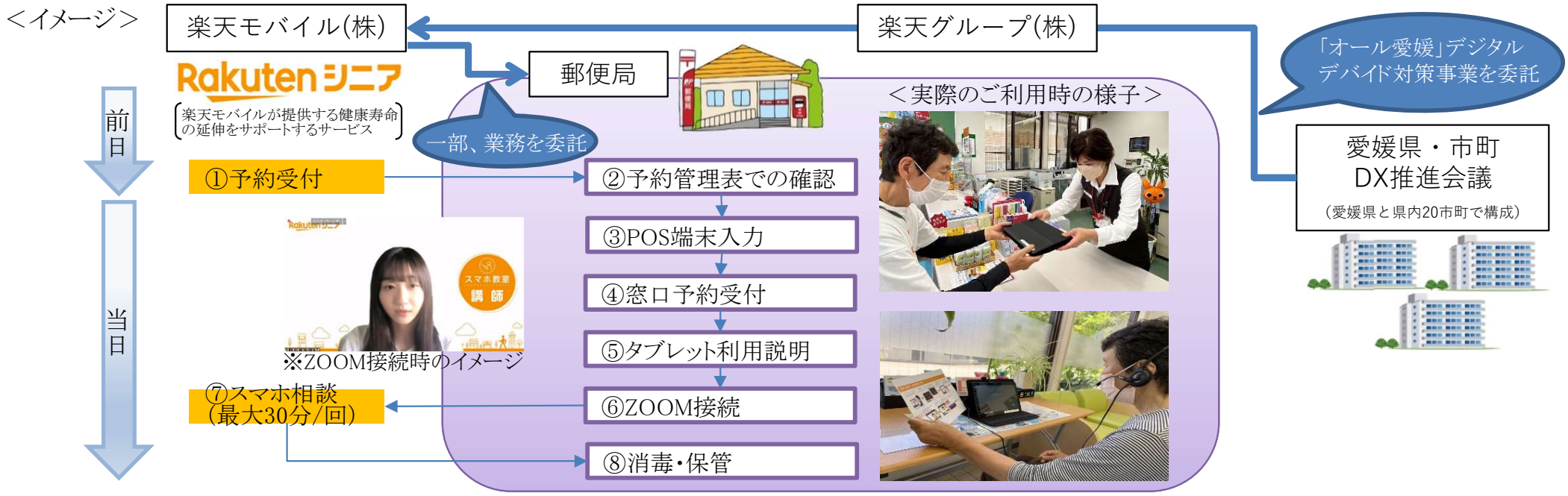
Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

【参考】「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』デジタルデバイド対策事業」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＞



☑本取組のきっかけ

愛媛県からデジタルデバイド対策業務を委託された楽天グループ(株)/楽天モバイル(株)において、愛媛県内全域100か所程度で、支援を必要としている住民が気軽にスマホ相談できる機会を提供できないか模索する中で、全国を網羅するネットワークを持つ郵便局への委託を検討

☑実施効果

- 住民の利便性と公平性を担保
- 支援を必要としている住民のデジタル活用の不安解消
- 「誰一人取り残さない」デジタル化の実現に寄与

☑ポイント

地域をくまなくカバーする郵便局ネットワーク　×　楽天グループとの資本・業務提携

地域住民の利便性向上とともに、デジタルデバイドの解消へ！

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1) 地域住民の利便性確保・向上

【参考】空き家調査業務の受託について（三重県玉城町の事例）

- 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、2025年2月、3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。**

※ 三重県玉城町(3回)、奈良県生駒市(一部調査方法異なる)、山口県宇部市、静岡県伊豆市、茨城県取手市、秋田県男鹿市、長野県佐久穂町から受託（延べ9団体）

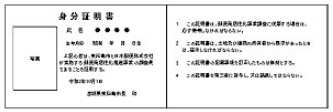
＜玉城町での調査イメージ＞

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）

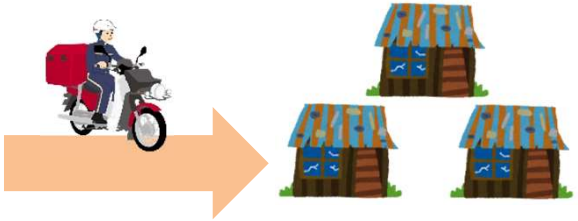


（腕章）



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

☑本取組のきっかけ

玉城町では、自治区長に空き家の調査を依頼していたが、調査の効率性や情報のデジタル化などの課題を抱えていた

☑実施効果

- アプリの活用により、空き家情報のデジタル化を実現
- 空き家の状態が明確になるため、活発な空き家の有効活用や、治安維持、景観維持、適切な安全対策の推進が可能
- 空き家の調査・把握に係る地方公共団体職員様のマンパワー不足解消、負担軽減

☑ポイント

地域に密着した郵便局ネットワークや配達ネットワーク × デジタル技術の活用

地域の社会課題解決へ貢献！

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】郵便局の配達車両を活用したスマート水道検針事務

- スマート水道検針事務は、総務省の「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」における**青森県青森市**（2024/10/1～2025/10/31、2025/1/15～2025/2/28）での実証に続き、**埼玉県さいたま市**（2025/3～）においても実証が開始。
- 郵便局の配達車両を活用したスマート水道検針事務では、**各家庭に設置したスマート水道メーターから、受信機を搭載した郵便の配達車両が対象地域付近を走行することで、自動的にデータを収集**します。

スマート水道メーターの設置等に活用が考えられる支援としては、国交省の「上下水道DX推進事業」、総務省の「デジタル活用推進事業債」、内閣府、内閣官房の「新しい地方経済・生活環境創生交付金デジタル実装型」があります。

実施フローイメージ図



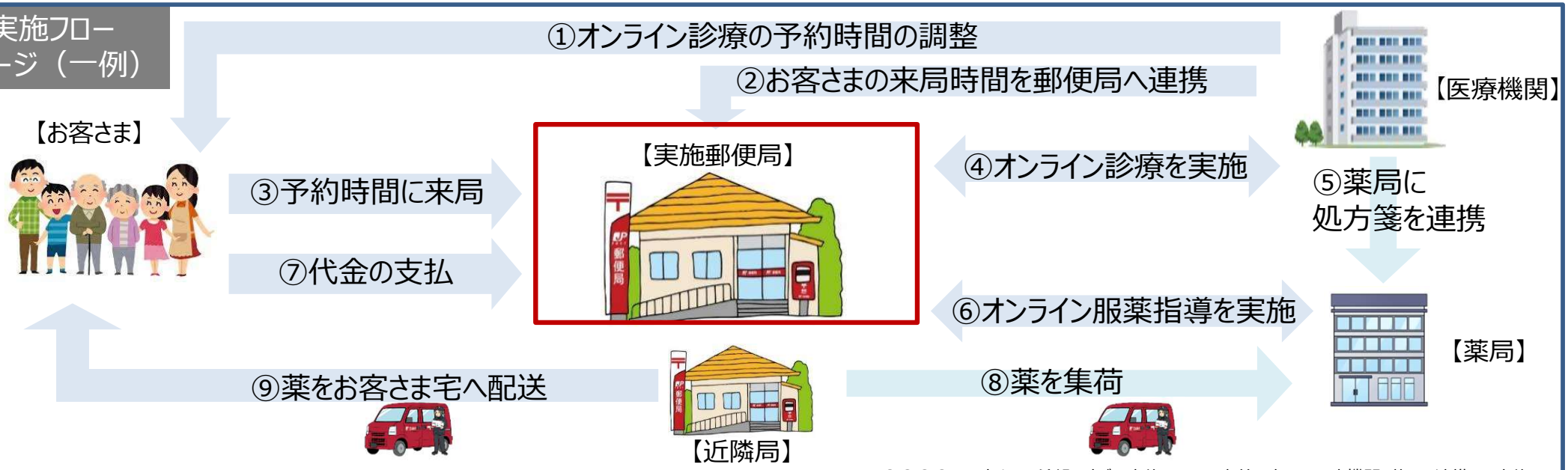
Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(1)　地域住民の利便性確保・向上

【参考】郵便局におけるオンライン診療等支援事務

- 2024年1月に厚生労働省が特例的にオンライン診療の受診を可能とする場所や条件などの制度を示したことを受け、郵便局におけるオンライン診療等支援事務の受託が可能に。
- これまで総務省の公的地域基盤連携推進事業による実証実験を３件実施。併せて、2024年7月から山口県周南市の高瀬郵便局にて実装し取り組んでいる。

実施フロー
イメージ（一例）



※ ⑤⑥⑧⑨はお客さまの希望に応じて実施。　※ 事前に定める医療機関・薬局と連携して実施。

○郵便局での支援事務の内容

・オンライン診療等のスペースの提供、診療支援（「お客さまが来局した際の予約状況の確認」、「オンライン診療実施場所への案内」及び「オンライン接続のサポート」等）

《郵便局でオンライン診療を行うことのメリット》

・実施場所の優位性（郵便局はあまねく存在し、自宅の近くで受診可能）　・郵便局社員のサポートにより、スムーズに受診可能
・貯金や保険を取り扱っており、お客さま情報の取扱等に長けている（セキュリティが高い）　・地域のお客さまと顔なじみによる、患者の心理的負担の軽減

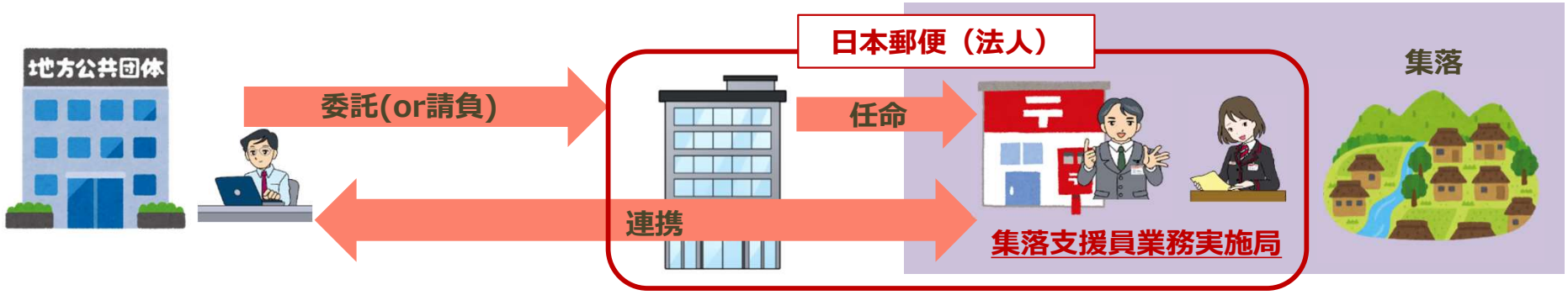
（実証事業で実施した際のお客さまからの声）

・通院にかける時間が短くなった　・自分では機器操作ができないため、郵便局の方がやってくれてよかった

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】郵便局における集落支援員の事務

- 総務省の施策であり、地方公共団体が個人に対して委嘱する「**集落支援員**」制度について、**法人たる日本郵便株式会社が受託することにより、郵便局社員が引き受けることが可能**。
- 集落支援員として求められる業務（「集落点検」、「集落のあり方に関する話し合いの促進」）を含め、地方公共団体からの意向を踏まえた集落対策業務を実施し、2025年4月から山形県西川町、同年5月から滋賀県大津市から受託。



※集落支援員制度における「兼任」としての活動となります。
※地方公共団体の要望や定める様式・項目等に応じて、
　活動を記録し、報告することを想定しています

○ メリット

- 地域の状況に精通し、地域住民とつながりのある郵便局長等が活動することによって、より効果的な集落対策が期待できます。
- 郵便局の特徴である持続性を活かし、より持続的な取組みが可能と考えます。
  ※郵便局の設置基準…「過疎地においては、現在の郵便局ネットワークの水準を維持すること（日本郵便株式会社法より抜粋）」

○ 交付税措置（総務省「集落支援員について」より一部抜粋）

集落支援員は総務省の推進する施策で、集落支援員の設置等のための財源手当※があります。

- 地方公共団体　…　集落支援員を設置し、集落支援員と協力して集落対策を推進。
- 総務省　…　地方公共団体に対して、財源手当（兼任の場合、**一人当たり年間40万円を上限に特別交付税措置**）及び情報提供による支援。

※集落支援員の設置に要する経費・集落点検の実施に要する経費・集落における話し合いの実施に要する経費への充当のための手当

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(2) 社会福祉の充実

① 郵便局の空き家みまもり

＜サービス内容＞

契約者が所有する空き家物件を訪問し、みまもり物件の外観の状況や戸締り等を確認し、写真付きの報告書を契約者にメールで送付することで、**物件所有者による適正管理をサポート**します。

基本サービス（外観等の確認）＋ もしもに備える空き家保険 4,280円/月

オプション

通風・通水	5,000円/月	巡回看板設置	1,680円/個
郵便受箱投函物送付	800円/月	臨時見回り	3,000円/回
草刈/不用品整理	都度見積実施		

空き家の管理不備に起因した
1回の事故につき、**最大1億円**





▲報告書をメールで送付します

自治体様の**空き家対策のページへの掲載**や**固定資産税決定通知書への同封**により、
空き家所有者へ適正管理を促すことが可能です。

空き家みまもりをご利用いただくことで・・・

- Point① 写真付きの報告書で、**所有者の適正管理を促します！**
- Point② 無料でつく「空き家保険」で万が一の損壊等にも対応。
- Point③ 通風・通水サービスで物件の**老朽化を防ぎます。**
- Point④ 巡回看板設置サービスで、**犯罪をけん制**します！



◀既に**複数の自治体の「空き家対策のページ」に掲載**いただいています！！

HP素材やチラシ等は無償でご用意しておりますので、
自治体の皆様は**リンクを貼るだけで簡単にご紹介**いただけます！

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(2) 社会福祉の充実

② 郵便局の終活日和

郵便局において、相続手続、遺言書、遺品・家財整理及び葬儀といった、いわゆる終活にお困りのお客さまに、**無料で相談をお伺いするコールセンター「生活相談ダイヤル」をご案内**。

コールセンターでは、ご相談の内容や状況に合わせ、**一般的な対応や考え方、公的サービス等をご案内。**

お客さまの**ニーズ及びご希望に合わせ、有料だがより手厚いサポートを受けられる提携企業**※1**もご紹介。**

なお、**相続に関する相談については、**お客さまのニーズに合わせ、提携企業のご紹介前に、**当社の、相続に関する一定の資格を持つ社員が詳しくお話を伺いしています**。

※1：提携企業からサービス提供を受ける場合は有料



架電代行

窓口で
社員が
お取次ぎ



相談





電話・Web

パンフ・チラシ配布
架電代行のご案内



チラシ配布



相談　電話

生活相談ダイヤル※2　0120-65-3741
（平日9時～20時運営（土日祝・年末年始除く））

葬儀専用ダイヤル※3**0120-999-560**
（24時間365日運営）

相続

その他

葬儀

専門家への依頼が
明確なお客さま

相談

事前相談を希望するお客さま

相続相談対応社員

紹介

紹介

紹介

紹介

相続関係　提携企業

行政書士・税理士等

その他　提携企業

遺品整理、身元保証、除草、介護施設、
お墓、家族信託、自分史　等

葬儀　提携企業

葬儀社

※2　終活等に関する様々な御相談をお伺いする、メインのダイヤルです。※3　緊急対応を必要とする場合もある葬儀関係は別ダイヤルで24時間対応しています。

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

地方公共団体における「郵便局の終活日和」のご活用

●住民の皆さまからの終活に関するご相談への対応として、いくつかの地方公共団体では、「郵便局の終活日和」をご活用いただいています。地方公共団体の費用負担は発生しません。ぜひ、本サービスをご活用ください。

＜活用例＞

(1)パンフレット及びチラシの設置等

・「郵便局の終活日和」のパンフレット及びチラシをパンフレットラックに設置
　※パンフレットラックがない等の場合、専用スタンド(A4サイズ)のお渡しも可能です。
・死亡届を提出された住民の方へパンフレット及びチラシを手交

(2)広報誌・HP等への掲載

高齢者向けに作成されている広報誌・HP等に「郵便局の終活日和」の概要を掲載
　※掲載内容は弊社で作成することもできます。

専用スタンド



【地方公共団体からの評価のポイント】

「初めてのことでどこに相談をしたらよいかわからない**住民の皆さまの不安解消になり得る**」
「郵便局の審査基準を満たしているから提携事業者として安心感が高い」

【郵便局の終活日和を利用いただいたお客さまの声】

「初めての経験だったので、どこに依頼したらいいかわからなかったが、**郵便局なら安心できると思い依頼した**」

これからに元気を。大切な人に安心を。
郵便局の終活日和

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(2) 社会福祉の充実

地方公共団体における「郵便局の終活日和」のご活用事例

● 堺市さまでは市HPの終活関連ページで、連携先企業として本サービスをご紹介いただいています。

【堺市HP内容】

連携先企業の終活相談（電話相談窓口）

終活に関して堺市と連携している企業では、終活に関する無料の電話相談窓口を設置しています。

・日本郵便株式会社「郵便局の終活日和」

参考：日本郵便株式会社との包括連携協定について

郵便局の終活日和

堺市.“終活を考えよう　堺市”. 堺市. 20251001.
https://www.city.sakai.lg.jp/kenko/fukushikaigo/koreishafukushi/integratedcare/747778202211170944244 73.html, (20251003)

●【ご参考】Webサイト及び電子パンフレット

電子
パンフレット



Webサイト



Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

③ 高齢者の見守り

■ 郵便局のみまもりサービス

- 高齢単身世帯の増加などによる社会的不安が増大する中、高齢の方を支える担い手の不足や、高齢の方の孤立化などの課題解決を支援。
- 2022年1月から地方公共団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』」をサービスラインナップへ追加。
- 2025年3月末現在、「みまもりサービス」または「みまもりでんわサービス」は延べ28自治体、「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」は延べ22自治体から受託（サ高住などの高齢者向け施設からも業務を受託）。

みまもり訪問サービス

郵便局員が毎月1回、主に高齢者宅を訪問し、そのご様子を写真付きの報告書でご家族等へお知らせするサービス

みまもりでんわサービス

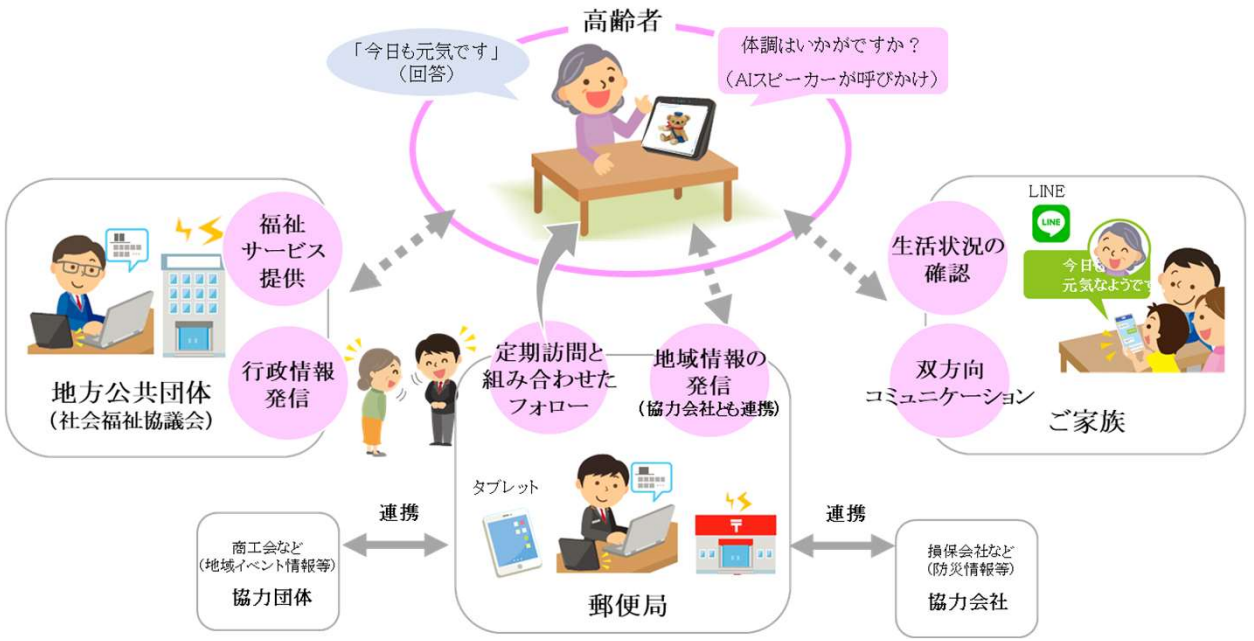
自動音声のナレーターによる電話で確認した利用者の体調確認結果を、ご家族等へお知らせするサービス

駆けつけサービス(オプションサービス)

提携の警備会社がご家族等の要請で駆けつけ、その結果を事前に指定した緊急連絡先にお知らせするサービス

「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』」

- 従来の「みまもり訪問サービス」に加え、高齢者宅に設置したスマートスピーカーを活用し、地方公共団体や公共機関と連携して、新たなみまもりサービスを構築。
- 地方公共団体からの行政情報の配信、社会福祉協議会と高齢者の円滑・迅速な連絡体制の整備などが可能。
- ご家族は、スマートフォンのLINEアプリを使用して、体調確認結果が連携されるほか、スマートスピーカーにメッセージ及び写真・動画の送信が可能。



Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】「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』」について



日本郵便では、地域の高齢者と自治体、高齢者の家族を繋げるため
スマートスピーカーを活用して高齢者世帯やご家族に「安心」をお届けします。
日本郵便のキャラクター「ぽすくま」との会話を通して、ご利用者の体調や服薬などが確認できます。

【基本サービス概要】

生活状況の確認

体調・食事・睡眠等を定期的に確認。



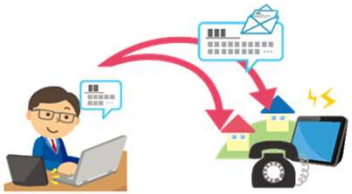
生活状況確認結果の把握

利用者の生活状況が随時確認可能。



お知らせ通知・配信状況確認

自治体からのお知らせをスマートスピーカー・電話へ通知。また、通知したお知らせの配信状況（既読、未読など）が確認可能。



写真・動画送信

家族から利用者へ写真・動画を送信可能。



ビデオ通話

自治体、家族と非接触・非対面コミュニケーションが可能。



利用者サポート

マニュアル類やみまもり訪問サービス提供（要調整）による定期フォロー。



サービスは、高齢者の孤立化、孤独化を防ぐための「見守り」を基本サービスとしていますが、
その他にも介護予防、遠隔診療支援、防災等の自治体の抱える様々な課題解決にも対応します。

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

(2) 社会福祉の充実

【参考】岐阜県恵那市での「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』」

導入事例

- 岐阜県の恵那市（人口約48千人）では、デジ田交付金を活用して、**少子高齢化の進展により人口減少が著しい地区における、スマートスピーカーの活用によるコミュニティの維持・形成に向けた生活支援等を実施**。
- 対象地区(恵那市内飯地町)に居住し、**事業への参加に同意いただけた179世帯※にスマートスピーカーを設置し、行政情報の配信、日常生活の状況確認(高齢者が対象)並びに災害発生が懸念される際の、情報伝達及び安否確認を実施**。

※ 住民世帯のほか小学校や市役所など町内の施設19カ所にもスマートスピーカーを設置



恵那市の抱えていた課題

対象地域恵那市内飯地町は川が隣接する山間地域で、市内中心部からは飯地町へのアクセスは細い一車線の道を通るのみ。土砂災害等により、頻繁に通行止めとなり、その際には、町が孤立することとなっている。

対策として行う主な実施事項

行政情報のデジタル配信 **【対象：全179世帯】**

スマートスピーカーへの行政からの各種情報（行政サービス、イベント等）のタイムリーな情報提供。

高齢者の見守り **【対象：高齢者32人】**

スマートスピーカーにより、対象者の体調や服薬確認等を通じて日常生活のみまもりを実施。民生委員のLINEへみまもり結果の情報連携。

災害発生危険通知、安否確認 **【対象：全179世帯】**

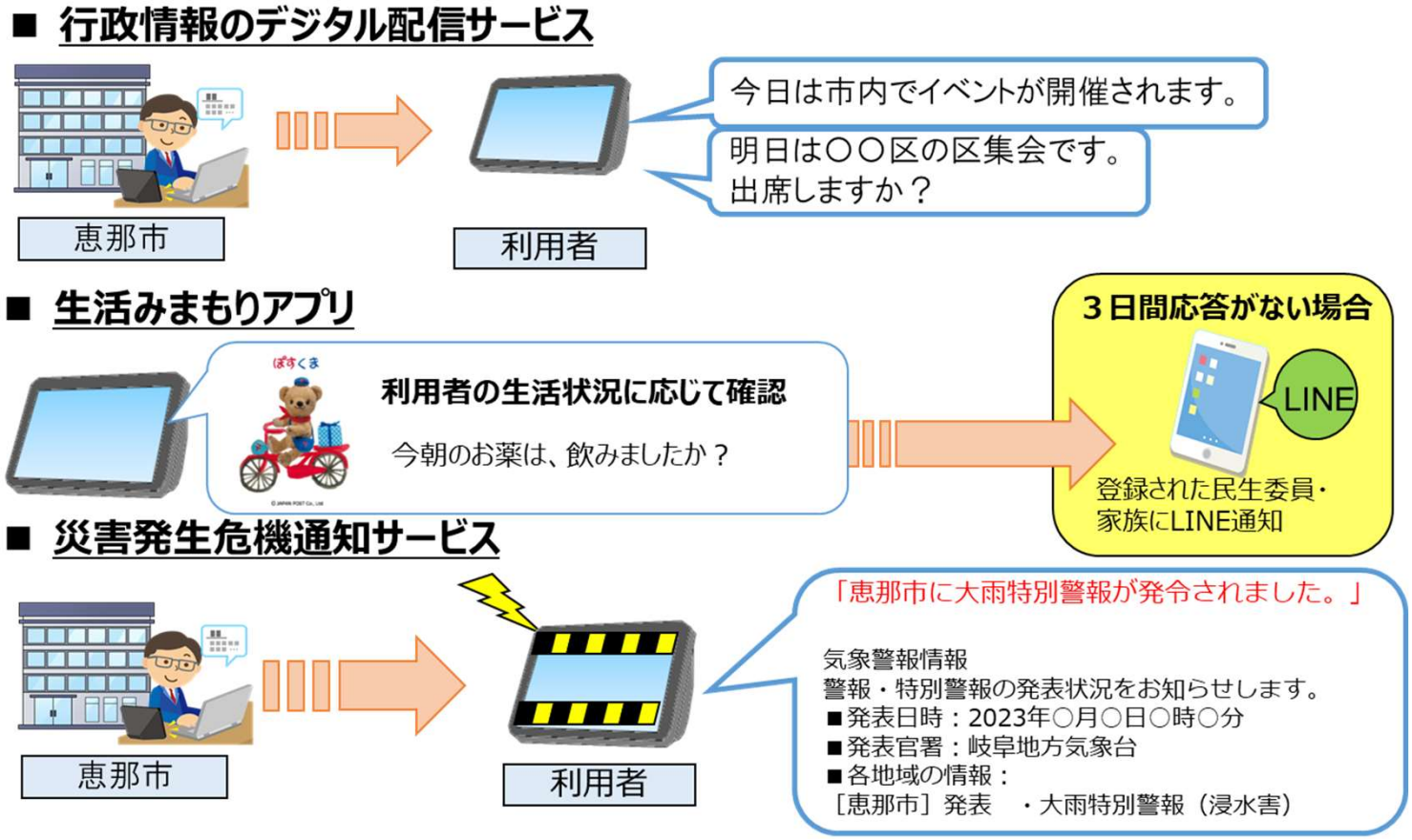
災害発生の恐れが生じた際に、スマートスピーカーを通じて情報伝達及び安否確認を実施。

災害時の孤立が懸念される飯地町への情報連絡手段の確保等が、スマートスピーカー導入の決め手に！

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】岐阜県恵那市での「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』」

導入イメージ



事業運営のポイント

◆住民に対する事業参加に関する対応は、事前に日本郵便と市の職員が調整を行い、飯地町内を３地区に分けて「利用説明会」を行い、住民への理解を深めた。また、住民宅への機器設置は、日本郵便が対応。

◆毎週、恵那市、郵便局、支社、本社とZoomの打合せを行い、事業内容に関する意識合わせを行った。

◆機器設置や住民からの利用に関する照会への一次対応は、地元の唯一の商店「飯地商店」が行い、日本郵便と連携のうえ対応。

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】 デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ） 採択事例

「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』」は、「デジタル田園都市国家構想（推進）交付金 デジタル実装タイプ（TYPE1）」において、令和３年度補正予算では、４自治体（大阪府河内長野市、鳥取県米子市、鳥取県日吉津村、愛媛県宇和島市）、令和４年度第２次補正予算では、２自治体（千葉県勝浦市、岐阜県恵那市）が採択されました。

各自治体の導入事例



鳥取県日吉津村

- 災害時における住民の安否確認を実施。また、県の防災情報をスマートスピーカーに送信して、防災への意識向上を図る。
- 実施期間：2023年2月～

千葉県勝浦市

- スマートスピーカーを通じた体調把握など見守り体制の強化を実施。また、市からの情報配信体制の整備、遠方で暮らす家族との繋がりに活用して高齢者に安心した生活の提供。
- 実施期間：2023年10月～

岐阜県恵那市

- 対象地域の住民宅にスマートスピーカーを設置。行政情報のタイムリーな提供、体調把握並びに災害時の安否確認が取れる体制の整備。
- 実施期間：2024年3月～

大阪府河内長野市

- 住民の介護予防を図るため、スマートスピーカーを通じた体操動画配信や体重・血圧等のヒアリングを実施。
- 実施期間：2022年8月～

愛媛県宇和島市

- 「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』」、タブレット端末を活用したオンライン診療・オンライン服薬指導のサポートを実施。
- 実施期間：2022年12月～

鳥取県米子市

- 住民の健康増進を図るため、スマートスピーカーを通じた体操動画配信や体重・血圧等のヒアリングを実施。
- 実施期間： 2023年1月～

サービスは、参考事例集（令和３年度補正予算）にも掲載されました。採択事例等は、以下のサイトに掲載。

地方創生 ＞ 施策 ＞ 地方創生未来技術支援窓口 ＞ デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】令和5年度 総務省 郵便局等の公的地域基盤連携推進事業「デジタル技術を活用した郵便局みまもりサービスの防災活用」について

■ 概要

- 総務省からの要請を受けて、自治体の防災に対する課題解決にも利用可能なサービスとするため、新たな端末機を使用して令和5年度 「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」に協力。

【実証事業の概要】

- 端末機については、行政情報の発信や災害時の情報発信サービスに実績のあるアイラ㈱の**「ささえiコミュニティ® hoam®」**を使用。
- 実施期間は、2024（令和6年）年1月末～2月。また、実証期間中には、栫原町と地元郵便局が連携した防災訓練を1日実施。
- 地方自治体・郵便局・自治体内住民がそれぞれ端末を所有し、地方自治体と郵便局は、住民に対して、防災に関する事や日常生活に関する様々な情報発信を行うほか、ビデオ通話機能を見守りなどの住民の生活支援を行う。
- また、家族はスマホのLINEアプリを通じて、メッセージ・写真の送信や体調確認を行うことも可能。

■ 事業イメージ



端末機「hoam®」の特徴

●【災害時】緊急のお知らせ発信のスピーカ音量は95db以上、●バッテリー内蔵で停電時でも24時間から36時間は利用可能、●モバイルSIM対応なのでWi-Fi環境がない場所でも利用可能

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

1 郵便局における地方創生の取組

2 地方創生の具体的な取組

3 国の支援策の活用

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

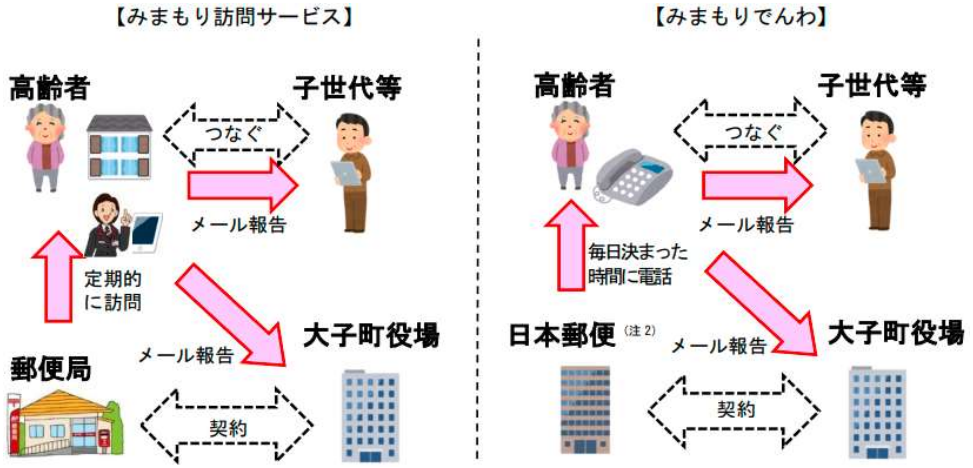
【参考】交付金の活用事例

地方創生推進交付金

- 茨城県の生活環境づくり支援事業（H29年度～R１年度）の「民間事業者と連携したみまもりサービス等への支援」において、以下の地方公共団体において地方創生推進交付金を活用し実施。

＜地方創生推進交付金を活用した事業＞
- つくばみらい市
  高齢者みまもり訪問サービス事業
- 大子町
  大子町みまもりサービス事業

⇒ 交付金での活用以降（2020年度以降）も、大子町が契約者となり、住民への「郵便局のみまもりサービス」を実施（～2023年3月）。



デジタル田園都市国家構想交付金※

- 「デジタル田園都市国家構想交付金　デジタル実装タイプ（TYPE1）」において、7つの地方公共団体で交付事業の対象に選定。

※令和6年度補正予算以降は、
「新しい地方経済・生活環境創生交付金」

＜採択された地方公共団体＞

【令和３年度補正予算】
- 大阪府河内長野市
- 鳥取県米子市
- 鳥取県日吉津村
- 愛媛県宇和島市
- 静岡県御殿場市

【令和４年度第２次補正予算】
- 千葉県勝浦市
- 岐阜県恵那市



※ 「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」は、参考事例集（令和３年度補正予算）にも掲載





Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】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）

（令和４年度予算～令和６年度予算）

別紙1

郵便局等の公的地域基盤連携推進事業

- デジタル社会の進展への対応、人口減少などに伴う地域の課題解決に向けて、デジタル技術と全国24,000局の郵便局ネットワークを活用。
- 郵便局と地方公共団体等の地域の公的基盤が連携して地域課題を解決するための実証事業を実施し、モデルケースを全国に展開。



【実証テーマ】

令和4年度	1	多様な交通モードを活用した地域交通政策の取組と郵便局の連携 （群馬県前橋市）
	2	中山間地域における郵便局のドローンの公的活用 （三重県熊野市）
	3	郵便局を活用した買い物サービス支援の実証 （熊本県八代市）
令和5年度	1	郵便局におけるオンライン診療の実施 （石川県七尾市）
	2	災害時における郵便局が有する被災者に関する情報の提供 （静岡県熱海市）
	3	日本郵便が保有・取得するデータの地域社会における活用 （新潟県長岡市）
	4	デジタル技術を活用した郵便局みまもりサービスの防災活用（高知県檮原町）
令和6年度	1	ドライブ・バイを活用した配達車両による寒冷地でのスマート水道検針
	2	共助型買物サービスと組み合わせた余積を活用した地産品の当日配送サービスによる地域活性化
	3	郵便局を「コミュニティ・ハブ」とした地域に必要なサービスの提供（広島県安芸太田町）
	4	郵便局におけるオンライン診療・オンライン服薬指導の実施（山口県柳井市）

（事業主体） シンクタンク
（事業スキーム） 調査研究（請負）
（計画年度） 令和4年度～令和6年度

※総務省資料抜粋

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】政府の実証事業への参画（ 地域の持続可能性の確保に向けた郵便局の利活用推進事業）

（令和７年度予算）

地域の持続可能性の確保に向けた郵便局の利活用推進事業

- 地方においては、行政サービスを提供する地方自治体の支所等の廃止や、生活に必要な公共的な役割を担う企業（民間金融機関等）が撤退する地域も増加。
- 自治体が郵便局を活用し、地域に必要な機能の維持を図るとともに行政事務の効率化・生活支援サービスの充実・強化による住民利便の向上・地域経済活性化に繋げるために、コミュニティ機能の改善・強化事例の創出・横展開に資する実証事業を展開し、「郵便局のコミュニティ・ハブとしての活用」を推進。

法令上、郵便局は、あまねく全国において利用されるよう設置が義務づけられるとともに、地域において一定の公的な役割を果たすことが期待されている※

※郵政民営化法第７条の２、日本郵便株式会社法第１条



- 郵便局の公共性・地域性を活かして、**郵便局を新たな行政サービス・生活サービスの提供拠点とする実証事業**を実施。
- 郵便局ネットワークを維持する責務を負っている日本郵便が、郵便・貯金・保険のユニバーサルサービスを提供しながら、**郵便局ネットワークを利活用し、地域に必要なサービスの提供主体（自治体・生活インフラ等）と連携することで、人口減少下においても持続可能な地域へ発展**させていく。

（事業主体）　シンクタンク（シンクタンクを事務局として自治体が実証を実施）
（事業スキーム）　実証事業（請負）
令和7年度予算要求額 150百万円（新規）

※総務省資料抜粋

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【参考】令和7年度地方財政対策～人口減少地域の郵便局等を活用した行政サービス等の確保の推進～

■ 令和７年度の地方財政対策において、行政サービス等の持続性を確保するため、過疎地に所在する郵便局に窓口事務を委託する市町村について、当該郵便局等に対して行政サービス、住民生活支援サービスを委託する際の初期経費に係る特別交付税措置を創設

人口減少地域の郵便局等を活用した行政サービス等の確保の推進

○ 人口減少が進み、地域の担い手確保が困難となる中、市町村においては住民窓口機能をはじめとしたサービスの持続性が課題となっている。

○ 過疎地における行政サービス等の持続性を確保するため、市町村が窓口業務を含む行政サービス、住民生活支援サービスを郵便局等に委託する際の初期経費に係る特別交付税措置を創設。

1. 対象自治体

郵便局事務取扱法等※1に基づき、戸籍謄本等公的証明書の交付事務等を過疎地※2に所在する郵便局等に委託する市町村

※1 公共サービス改革法第34条に基づく委託も含む。

※2 日本郵便株式会社法施行規則第4条第2項第3号(離島、奄美、山村、小笠原、半島、過疎地域、沖縄離島)。

2. 対象経費

窓口事務を含む行政サービス、住民生活支援サービスの委託に伴う初期経費

※ 別に財政措置されているものを除く。

(具体的な対象事業の範囲(例))

○行政サービス(市町村への申請サポート、オンライン相談等)
システム整備費、回線・機器整備費、レイアウト変更経費、広報経費

○住民生活支援サービス
・買い物支援のためのシステム整備費、備品購入費、広報経費
・オンライン診療のためのシステム整備費、回線・機器整備費、レイアウト変更経費



3. 地方財政措置

特別交付税措置(措置率0.5)

※総務省資料抜粋

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.

【お問い合わせ先】

本資料に掲載の内容等に関して、ご質問やご相談がある場合は、次の連絡先までお気軽にご連絡ください。

【お問い合わせ先】

日本郵便株式会社　東海支社
　経営管理本部　経営管理部　地域共創室（自治体担当）

電話　：052-446-8240
Mail　：chihougyouseishien.ii@jp-post.jp

Copyright© JAPAN POST All Rights Reserved.