

## 分析レポート

### 国内経済金融

## 郵便局(株)の移動店舗車活用

渡部 喜智

### サービス・ネットワーク維持の法的使命

本稿では、顧客サービスのネットワーク維持の使命のもと、郵便局(株)(以下、同社)が行っている移動店舗車の運用について述べることにしたい。

郵便局は、郵便局株式会社法第5条<sup>(注1)</sup>などの法令に基づき、全国の郵便局ネットワークの水準を維持することを旨としている。これに従い、全国の各市町村に一局以上の郵便局があり、合計で2万4,327局、うち直営郵便局2万225局(分室36を含む、以下同じ)、簡易郵便局4,102局が営業中である(東日本大震災による一時閉鎖190局(直営郵便局129局、簡易郵便局61局を除く)10年度末、以下同じ)。

ただし、受託契約が継続されなかったなどの事情により、簡易郵便局を中心に一時閉鎖中の郵便局が202局ある。また、同社施行規則に定められた過疎地における営業中の郵便局は、7,419局(直営郵便局5,459局、簡易郵便局1,960局)であり、過疎地で一時的閉鎖中の郵便局87局はすべて簡易郵便局である。よって、閉鎖中の郵便局の4割強が過疎地に存在することになる。

(注1)郵便局株式会社法第5条-「郵便局の設置」-会社は、総務省令で定めるところにより、あまねく全国において利用されることを旨として郵便局を設置しなければならない。

### 大震災被災地に移動金融店舗車を派遣

同社は現在、全国で移動店舗車を4車保有し運用している。同社では、郵便局を代替するものという考え方から、移動店舗車を「車両型郵便局」と称する。これは、前

述の郵便局ネットワーク維持の使命を果たそうという考えの表れと言えるだろう。

最初に導入したのは郵政省時代に、災害・緊急時対策を主な目的としたものであった。その後、郵政民営化後に、前述のように簡易郵便局が多く閉鎖される状況があり、その再開までの顧客サービス維持対応策の一環として、移動店舗車の運用を08年2月から開始した。また、災害・緊急時対策用の移動店舗車も、同時期に更新した。

東日本大震災前は、2車を前述の簡易郵便局閉鎖後の代替局として、愛知県豊田市と徳島県鳴門市・吉野川市にそれぞれ配置。愛称は「ポスクル」という。1箇所を週1回運行し、同所での停車時間は2時間としている。また、災害・緊急時対策用の2車は愛称「ミニポス」といい、東京(東日本)に1車、大阪(西日本)に1車を待機させる態勢を取っていた。しかし、東日本大震災後、11年3月から前述の4車をすべて被災地に派遣。7月からは岩手県山田町、大槌町と宮城県南三陸町、女川町に配置し、被災地利用者へのサービス維持に寄与した。11月中旬からは、仮設店舗での営業再開が出来たことから、ポスクル2車については、再出動に備えメンテナンスを実施している



写真1 愛称「ポスクル」の移動郵便局

ところであり、残りのミニバス 2 車は、1 車を女川町に継続配置するとともに、福島県いわき市に 1 車を配置し直した。

### 移動店舗車の仕様と実施サービス

ポスクル、ミニバスともに 2 トン車両で、普通自動車免許で運転できることを要件の一つとした。また、現地の道路事情（狭隘な道路しか通れないリスク）や停車できるスペースが必ずしも十分に取れない可能性も想定し、車両の大きさを決めた。

災害・緊急時対策用のミニバスの通信回線は移動体通信を使い、電気も軽トラックに乗せた発電機から供給する。一方、簡易郵便局閉鎖後対応用のポスクルは通常、停車場所に設置してある電力線・固定通信回線を利用する。ただし、東日本大震災の被災地に同車も派遣するため、移動体通信と発電機を使えるように改造を実施した。

ミニバスは被災地に一定期間常置され、利用者も多くなる可能性などを想定し、なるべく車内スペースが広い方が良く、防犯・安全上への配慮などから、トラックタイプとした。一方、ポスクルはバスタブタイプである（写真 1）。いずれも同社のコーポレートカラーである明るいオレンジ色で、遠目からでも分かる。

金融業務の取扱いは、ATM による通常貯金の預入・払出し（1 回 100 万円以下）と送金。社員は対面での通常貯金や送金の事務の扱いはせず、ATM に誘導する。また、公共料金収納、定期・定額貯金の預入・解約の業務もしない。郵便の窓口業務は、切手紙の販売などを実施している。

### 過疎・高齢化と BCP の対応の一つの手段

金融機関は自らの店舗・ATM 網に加え、提携 ATM やインターネットバンキング・モバイルバンキングを拡充し、そのサービ

ス・ネットワークは多様かつ選択的なアクセス・ニーズに対応することを目指している。しかし、過疎地域を中心に公共輸送手段が削減されるとともに、高齢化の進行により、能動的に金融サービスを受けにくい顧客層が出てきているのも実情である。

例えば、65 歳以上人口の比率が 30% を超え、1 km<sup>2</sup> 当たり人口密度が 50 人以下の市町村は 269 市町村、人口 190 万人（全国人口の 1.5%）を数える（図表 1）。

また、災害大国のわが国では激甚災害指定が 20 件を越す年もある。東日本大震災は近代以降未曾有のものであったが、大地震と言われるものは数年に一度の割合で起きている。また、台風や集中豪雨は毎年のように日本各地に大きな風水害をもたらしている。

以上のような状況下、過疎・中山間地域などで金融サービス提供の補完手段として、移動店舗車の活用が想定されるだろう。また、大規模災害時等に店舗使用が不能となった場合、BCP（業務継続計画）の店舗代替・バックアップ機能の一つの手段として、移動店舗車は有効である。移動店舗車の導入は、地域の状況やニーズ、BCP 対応のあり方など総合的な見地から判断されるべきものであるが、郵便局（株）の移動店舗車の運用は、顧客サービス・ネットワークを維持していくという使命遂行の手段の一つとして参考にするべきところがあると思われる。

