

2022 年 8 月 18 日  
日本郵便株式会社  
楽天モバイル株式会社

日本郵便と楽天モバイルが協働し、  
えがお  
愛媛県内の郵便局 100 局に「愛顔のスマホ相談窓口」を開設

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 衣川 和秀／以下「日本郵便」）および楽天モバイル株式会社（東京都世田谷区、代表取締役社長 矢澤 俊介／以下「楽天モバイル」）は、愛媛県と県内 20 市町で構成する愛媛県・市町 DX 推進会議<sup>（注 1）</sup>が実施する「オール愛媛」デジタルデバインド対策事業（以下「本事業」<sup>（注 2）</sup>）として、県内各地の郵便局に「愛顔のスマホ相談窓口」を 2022 年 8 月 23 日（火）から開設し、運用開始することをお知らせします。

日本郵便は、住民票の写しなどの公的証明書交付などを行う「地方公共団体事務」、離れて暮らす高齢者と家族をつなぐ「郵便局のみまもりサービス」、自治体などから委託を受けて実施する「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」、終活関連の相談対応を行う「終活紹介サービス」など、お客さま一人ひとりの生活サポートを行ってきました。今回、こうしたノウハウを活かし、身近な郵便局で、デジタル技術を活用した取り組みを行うことで、住民の皆さまの更なる利便性向上を図ります。

楽天グループ株式会社は、誰もがデジタル化の恩恵を享受できる地域社会の実現を目指す本事業の委託契約先に採択され、楽天モバイルが運営する健康寿命の延伸サポートサービス「楽天シニア」<sup>（注 3）</sup>を通して、住民の皆さまのデジタル利活用による QOL（Quality of Life）向上支援を行います。

「愛顔のスマホ相談窓口」では、支援を必要としている住民の皆さまがいつでも気軽に相談できる機会を身近な郵便局で提供することで、デジタル活用の不安解消を支援することを目的として、以下を実施します。なお、県内 20 市町 22 の郵便局で 2022 年 8 月 23 日（火）から先行運営を開始し、2022 年 9 月中に、同県内同市町 100 の郵便局<sup>（注 4）</sup>に拡大する予定です。

## 1 実施内容

### スマホの操作に関する相談の受け付け

お客さまが郵便局に来局し、郵便局社員が、タブレットを相談センターにオンライン接続することで、画面上の相談員に対しスマホの操作方法などを相談できます（無料）。なお、相談員は、「楽天シニア」の専門スタッフが担当し、相談は前日までの事前予約制となります<sup>（注 5）</sup>。

○「愛顔のスマホ相談窓口」開設時間：平日 10 ～17 時（最終受付 16 時 30 分）

## 2 本事業における今後の予定

### オンライン行政相談に関する実証

一部の郵便局で、自治体の行政手続のオンライン化の実現に向け、通常、役所に行く必要がある行政手続などの相談を、郵便局に設置するタブレットを活用し、オンラインで行うことを予定しています。主に山間部や離島エリアなど、役所の本庁・支所へのアクセスが困難なエリアを想定しています。また、既にオンライン化されている行政手続があれば、Web システムやスマホ操作の案内を行うことも検討しています。

日本郵便、楽天モバイルは今後も、本事業における愛媛県内でのデジタル活用支援に努めてまいります。

【注釈】

(注 1) 愛媛県・市町 DX 推進会議について

<https://www.pref.ehime.jp/h12110/21dxsuishinkaigi.html>

(注 2) 愛媛県・市町が取り組む「オール愛媛」デジタルデバйд対策業務について

[https://www.pref.ehime.jp/h12110/4\\_dividetaisaku\\_all ehime.html](https://www.pref.ehime.jp/h12110/4_dividetaisaku_all ehime.html)

(注 3) 「楽天シニア」について

楽天モバイルが提供する健康寿命の延伸をサポートするサービスです。専用の健康生活応援アプリ「楽天シニア」では、日々の歩数測定や健康管理、各種イベントの予約や参加歩数を達成し、対象施設へのチェックインやスタンプを集めることで「楽天ポイント」を貯めることができる機能を搭載するほか、健康コラム、健康体操動画、スマホ教室動画など、様々なコンテンツを発信しています。

また、イベントプラットフォームを提供しており、IT リテラシーの向上を目的としたスマホ教室をオンライン上や楽天モバイルショップなどで定期的に行い、プラットフォーム加盟店が主催する様々なイベントもご案内しています。

URL : <https://senior.rakuten.co.jp/>

(注 4) 開設する郵便局は別紙のとおり

(注 5) 予約は「楽天シニア」の予約専用フリーダイヤルにて行います。郵便局の営業日時によって変更になる可能性があります。

- ・「愛顔のスマホ相談窓口」予約センター営業時間：平日 10 ～16 時
- ・予約専用フリーダイヤル番号：0120-546-004

(参考)

日本郵便株式会社の取り組み

日本郵便は、全国津々浦々の郵便局と配達網など、その機能と資源を最大限に活用して、地域のニーズにあったサービスを安全、確実、迅速に提供し、人々の生活を生涯にわたって支援することで、触れ合いあふれる豊かな暮らしの実現に貢献します。

また、地域の住民の皆さまの利便性向上のため、全国約 300 の地方公共団体から、住民票の写しなどの公的証明書の交付事務や国民年金関係、国民健康保険関係の各種届出書の受け付けなどの行政事務、プレミアム付商品券などの販売受託窓口事務やマイナンバーカードの電子証明書関連事務など、幅広い「地方公共団体事務」を受託しております。他にも、高齢者を支える担い手不足や高齢者の孤立化などの課題解決の一つとしての「郵便局のみまもりサービス」、「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」、お客さま一人ひとりのお悩みに応じて、相続などの終活関連の専門家を紹介する「終活紹介サービス」（北海道および東京都の郵便局で試行中）ほか、地域やお客さまニーズに応じた多種多様な商品・サービスを展開しています。

以 上

**【お客さまのお問い合わせ先】**

＜日本郵便にすること＞

日本郵便株式会社お客様サービス相談センター

＜電話番号＞

0120-23-28-86（フリーダイヤル）

携帯電話からご利用のお客さま

0570-046-666

（通話料はお客さま負担です。）

＜ご案内時間＞

平日：8:00～21:00

土・日・休日：9:00～21:00

※おかけ間違いのないようご注意ください。

＜楽天モバイルにすること＞

楽天モバイル お問い合わせ窓口

＜電話番号＞

0800-805-0090

＜受付時間＞

9:00～20:00 ※年中無休