

2024年7月30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、 オンラインでのスマホ相談窓口を全国 約500局の郵便局に開設

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 千田 哲也／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、地域と連携したオンラインでのスマホ相談窓口を全国 約500局の郵便局に2024年8月1日（木）から開設し、運用を開始します。

本事業は、楽天モバイルが総務省「令和5年度補正予算デジタル活用支援推進事業」における、「地域連携型（オンラインTYPE）」の実施団体に採択されたことによるもので、日本郵便と協働で行います。スマホ相談窓口は、携帯ショップがない地域を対象として、特に本事業でのスマホ教室が実施できていない、島や山間部、過疎地域などを中心に設置します。楽天モバイルが提供する健康寿命延伸をサポートするサービス「楽天シニア」を通じてのオンラインでのスマホ教室のノウハウと、郵便局のネットワークを活用し、これまでカバーできていなかった地域のデジタル活用支援を目的として、オンラインでのスマホ教室を開催します。

### ■実施内容

#### ・スマホ教室の開催

郵便局に来局したお客さまは、郵便局社員がオンライン接続したタブレットにて、画面上の講師によるスマホ教室の受講ができます。受講料は無料、原則事前予約制となります<sup>(注1)</sup>。なお、スマホ教室は教材を用いた講習会形式で行い、講師は、「楽天シニア」の専門スタッフが担当します。

スマホ相談窓口 開設時間：平日10～17時（最終受付16時）

※一部、郵便局以外の公共施設でも実施いたします。

また、本事業とは別に各地方公共団体の要望に応じて、各団体の独自事業として、お客さまのスマホのお悩みに個別にお応えする、スマホ相談会の実施も予定しています。

楽天モバイルは、日本郵便と連携し、愛媛県と県内20市町で構成する愛媛県・市町DX推進会議<sup>(注2)</sup>が実施する「オール愛媛」デジタルデバインド対策事業の取り組みの一つとして、2022年8月から2024年3月まで、愛媛県内の郵便局や公共施設にオンラインで専門の相談員が対応する1対1のスマホ操作相談サービス「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」<sup>(注3)</sup>を設置しました。高齢者等のデジタル利用時の不安解消を支援するこのサービスは、期間中、延べ8,800回以上の利用実績があり、多くの愛媛県民にご利用いただきました。

日本郵便と楽天モバイルは今後も、「誰一人取り残されない 人に優しいデジタル化」を体現し、デジタル活用支援の推進に努めてまいります。

(注1) 事前予約制。予約の詳細および開設対象郵便局については下記ページをご覧ください。

[https://event.senior.rakuten.co.jp/smt\\_class/](https://event.senior.rakuten.co.jp/smt_class/)

(注2) 愛媛県・市町 DX 推進会議について

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

(注3) 愛顔のスマホ相談窓口について

[https://senior.rakuten.co.jp/area/38-ehime/egao\\_support\\_counter/](https://senior.rakuten.co.jp/area/38-ehime/egao_support_counter/)

### ■日本郵便株式会社 地方創生の取り組み

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、地域の住民の皆様の利便性向上のため、全国約 400 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、マイナンバーカードの交付申請の受付事務など、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、相続などの終活に関連する相談をお伺い「郵便局の終活日和」や年々増加しその対策が課題となってきた空き家の対策として「空き家のみまもりサービス」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。

### ■楽天モバイル株式会社「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、さまざま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開催し、プラットフォーム加盟店が主催するさまざまなイベントもご案内しています。

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

※本プレスリリースに掲載の商品名称やサービス名称などは、一般に各社の商標または登録商標です。

※本プレスリリースにおける各社の商標記載においては、™や®などの商標表示を省略する場合があります。

【お客さまのお問い合わせ先】  
＜日本郵便に関すること＞  
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。）  
ガイダンスが流れますので、  
「\*」のあとに「4」を選択してください。  
＜ご案内時間＞  
平日：9:00～19:00  
土・日・休日：9:00～17:00