

2025年2月12日
日本郵政株式会社
日本郵便株式会社

**【引っ越しシーズン到来】
郵便物などの転送をWebで申し込める「e転居」が、もっと便利に！**

引っ越し経験者の約4割が「面倒だと思う」の声に応える大幅リニューアル
「郵便局アプリ」から申し込むと「ゆうゆうポイント」が当たるキャンペーンも開催！

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 増田 寛也）および日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 千田 哲也）は、引っ越しを予定されているお客さまが郵便物などの転送をWebでお申し込みいただけるサービス「e転居」のリニューアルを2025年2月10日（月）に実施いたしました。



1 「e転居」リニューアル

日本郵便株式会社は、転居届（郵便物などの転送のための届け出）をWebでお申し込みいただける無料サービス「e転居」を、2008年から提供しています。多くのお客さまからご好評をいただき、毎年3月の引っ越しシーズンにはご利用者数がピークを迎えます。

このたびのリニューアルでは、「e転居」をスマートフォンで操作しやすいデザインに一新し、お申し込み手順の確認や本人確認におけるマイナンバーカードの読み取りがより簡単になりました。

また、2024年12月に400万ダウンロードを突破した「郵便局アプリ」からも「e転居」をご利用いただけるようになりました。

さらに、2025年2月17日（月）から同年3月31日（月）において、「郵便局アプリ」で「e転居」をご利用いただいたお客さまに「ゆうゆうポイント」が当たるキャンペーンを実施いたします。

引っ越しを予定されている方は、ぜひこの機会に、新しくなった「e転居」をご利用ください。

<ますます便利になった「e転居」の3つの特長>

【特長①】24時間いつでも、どこでも、お申し込み可能！

「e転居」は24時間受け付けを行っているため、お客さまの生活スタイルに合ったタイミングでお申し込みいただけます。さらに、「郵便局アプリ」があれば全てのお手続きがアプリで完結。スマートフォンがあればいつでも、どこでも、お手軽にお申し込みが可能です。

【特長②】お申し込み手順が一目で分かる！

リニューアルした「e 転居」では、お申し込み手順が一目で分かるデザインに一新し、お手続きの状況や必要な入力項目をより分かりやすくいたしました。また、ご入力内容の途中保存機能により、ご自身のペースでお申し込みを進めていただくことも可能です。

【特長③】最短 5 分でお申し込み完了！

「郵便局アプリ」を使えば最短 5 分でお申し込みが完了！もちろん、ご家族分まとめてのお申し込みも可能です。お引っ越し前の忙しい時期でも隙間時間を使いスムーズにお申し込みいただけます。

2 リニューアルの背景等

＜引っ越し経験者の約 4 割が「転居届が面倒だと思う」＞

日本郵便株式会社が実施した Web 調査によると、引っ越し経験者の 6 割超が転居届の申し込みを「必ず実施している」と回答しました。一方で、転居届の申し込みを「面倒だと思う」と回答した引っ越し経験者は約 4 割に上ります。

面倒だと思う理由は、「郵便局へ行くこと」「手書きの書類を書くこと」「郵便局の営業時間中に来店（来局）できない」などが上位であり、これにより、お客さまの生活に合わせ、時間と場所を選ばず、簡単で分かりやすい手続きが求められる傾向が明らかになりました。

また、これまで「e 転居」をご利用いただいたお客さまからは、「申し込み手順が分からず途中で諦めてしまった」「マイナンバーカードの読み取り方法が難しい」などの声が寄せられることもありました。こうしたお客さまの声に応え、お申し込み手順や必要書類を確認しながら操作できるようデザインを一新しました。

さらに、既に多くのお客さまにご利用いただいている「郵便局アプリ」にも「e 転居」を実装することで、マイナンバーカードの読み取りも手軽になり、これまでより便利で、使いやすいサービスへと進化しました。

3 春の e 転居キャンペーンの実施

このたびの「e 転居」リニューアルを記念して、「郵便局アプリ」で「e 転居」をお申し込みいただくと、郵便局の独自のポイント「ゆうゆうポイント」3,000 ポイントが抽せんで 1,000 名に当たるキャンペーンを実施いたします。

さらに、抽せんに外れた方全員で「ゆうゆうポイント」100 万ポイントを山分けする W チャンスもご用意しています。

キャンペーン期間：2025 年 2 月 17 日(月)～3 月 31 日(月)

キャンペーン詳細：https://lp.jppt.pf.japanpost.jp/cp/etn_202502/

■ 「e 転居」 Web サイト

<https://lp.jpptn.pf.japanpost.jp/guide/>

■ 「ゆうゆうポイント」 キャンペーンサイト

<https://lp.jppt.pf.japanpost.jp/>

■ 郵便局アプリ ダウンロード URL

[App Store]

<https://apps.apple.com/app/id6450435935>



[Google Play]

<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.jppt.pfapp>



■ ゆう ID 紹介サイト

<https://lp.jppt.pf.japanpost.jp/>

■ 郵便局アプリ紹介サイト

<https://www.lp.jpapp.pf.japanpost.jp/>

【お客さまのお問い合わせ先】

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）

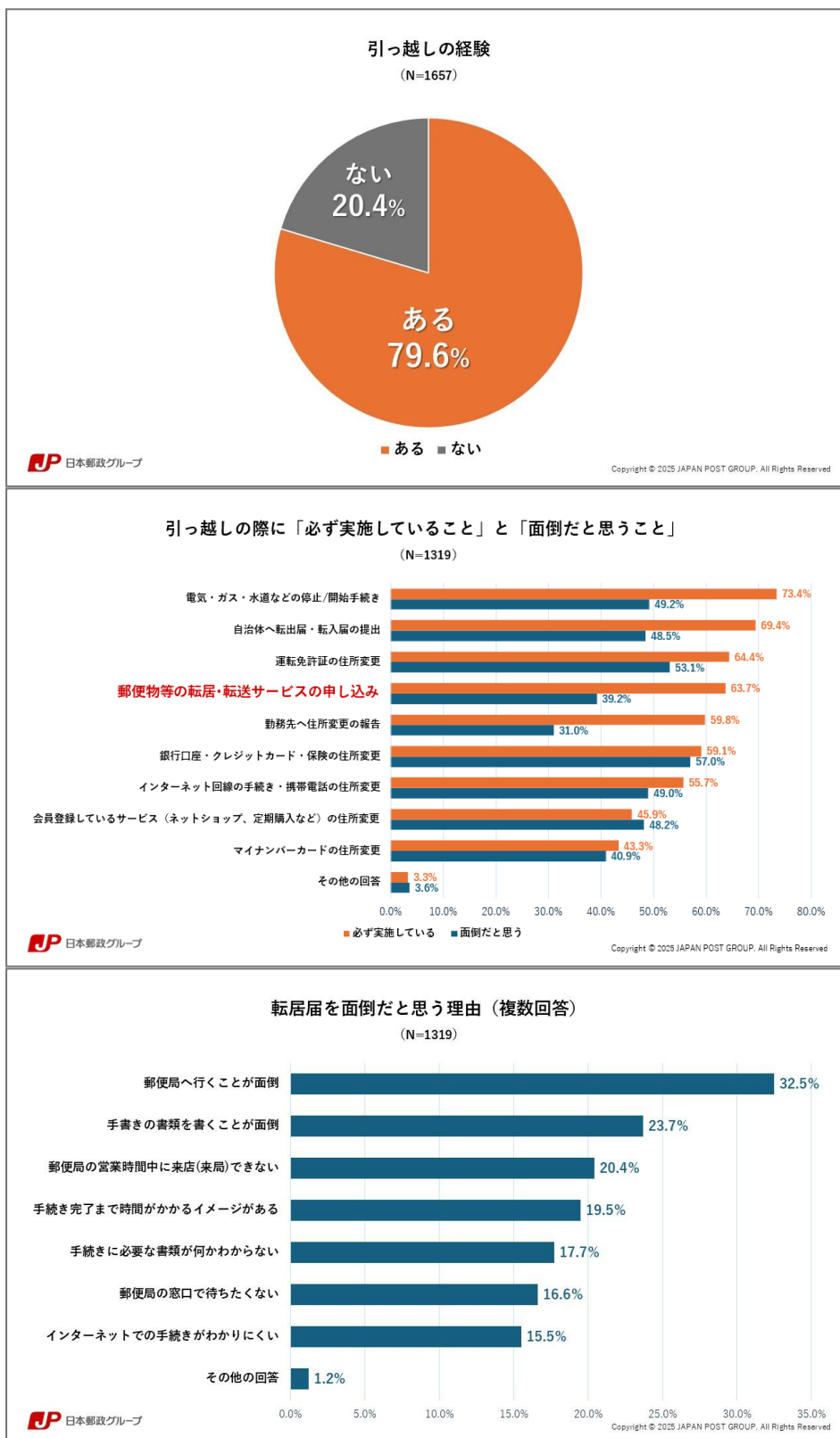
※ガイダンスが流れますので、
「*」のあとに「5」を選択してください。

<ご案内時間>

平日 9:00～18:00

※おかけ間違いのないようご注意ください。

1 「お引っ越しに関するアンケート」調査結果



【調査概要】

調査期間：2025年1月24日(金)～1月26日(日)

調査方法：日本郵便株式会社の委託企業(株式会社マクロミル)によるWeb調査

調査対象：全国の20～60代男女1,657名(男性：822名、女性：835名)

有効回答：調査対象の内、引っ越し経験がある1,319名

2 「e 転居」をご利用いただいたお客さまから寄せられた声

「e 転居」Web サイトでのご説明に関する声

- 必要な書類や提出方法について、もっと具体的に教えてもらえると助かる。
- Web サイトの説明が分かりにくく、申し込みに時間がかかった。

お申込み手順や Web サイトの操作性に関する声

- 申し込み中に不明点が多く、どのように手続きを進めればいいのか分からなくなった。
- Web での申し込みが分かりにくく、郵便局の窓口に行くことになった。
- 高齢の家族やパソコンが苦手な人にとっては操作が難しい。
- スマートフォンで操作しにくい。

マイナンバーカードの読み取りに関する声

- マイナンバーカードを読み取っても次のステップに進むことができなかった。
- 認証機能が不安定で、同じ操作を繰り返しても解決しないため不安。

以上