

平成 17 年 9 月 15 日
北海道管区行政評価局

メール便の誤配時の対応の適確化について

－北海道管区行政評価局行政苦情推進会議の意見を踏まえたあっせん－

総務省北海道管区行政評価局は、次の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議（座長：山島正男）に諮り、その意見を踏まえ、本日、北海道運輸局に対してあっせんを行いました。

(行政相談の要旨)

メール便が間違っ私の家の郵便受けに配達されていたが、封筒には業者のお問合せ先として道外の電話番号しか記載されていなかった。

このため、当該業者の最寄りの営業所を調べ電話したが、数日経っても引き取りに来なかった。このまま放置するのも気が引け、封筒に記載されている道外のお問合せ先に電話したところ、ようやく引き取りに来た。

このようにメール便が誤配された際の事業者の対応方法について適確化を図ってほしい。

[メール便とは]

メール便とは、書籍、雑誌、商品目録等比較的軽量の荷物を荷送人から引き受けそれらを荷受人の郵便受け等に投函することにより運送行為を終了する運送サービスであって、重量 1 kg 以下の 1 口 1 冊の貨物を特別な名称を付して運送した貨物をいう。

(現状)

- 他人の需要に応じ、有償で、自動車を使用して貨物を運送する事業を行う場合には、貨物自動車運送事業法に基づく許可が必要である。許可事業者は、荷主から引き受けた貨物を荷受人（配達先）に引き渡す（届ける）等貨物自動車運送事業の適正な運営が求められるが、その事業の形態のひとつとして、いわゆるメール便がある。
- このメール便の取扱冊数は、平成 16 年度において約 17 億 4,000 万冊と宅配便の取扱個数約 28 億 7,000 万個の半数以上（国土交通省調べ）に急増するなど、貨物運送の一方法として定着しつつある。
- しかし、他の貨物運送とは異なり、郵便受け等に投函することにより運送行為を終了するサービスであることから、誤配の可能性があり、配達地域を担当する営業所の連絡先を表示するなどの措置が必要と考えられる。

(あっせん要旨)



貨物自動車運送事業者に対して、メール便の誤配等の防止及び誤配時の対応について指導を行う必要がある。