

行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえ、記念切手の販売方法等について郵便局株式会社中国支社及び郵便事業株式会社中国支社にあっせん

【あっせん内容】－利用者に配慮した記念切手の販売－

郵便局株式会社中国支社及び郵便事業会社中国支社は、利用者サービスの向上等を図るため、次の措置を講ずることについて検討する必要がある。

- ① 郵便局に対し、記念切手の販売に当たっては丁寧な取扱いを行ってほしいとの要望がある旨を周知すること
- ② 記念切手を専門に販売する郵趣コーナーを設置している郵便局に対し、記念切手の販売に当たっては指紋をできるだけ付けない販売を行ってほしいとの要望がある旨を連絡すること

【本件のきっかけとなった行政相談】

郵便局（切手の販売窓口）で記念切手を販売する際に、社員が素手で切手を触っており、特に、切手収集者が多く利用する郵趣コーナーでも、社員が切手を素手で触っているのは理解できない。

元来切手は使用するためのものではあるが、記念切手については収集している者もあり、郵便局で記念切手を販売する際には、切手収集者に配慮して、ピンセットを使用するか、手袋を着用するなどしてほしい。

また、記念切手を袋に入れて渡してくれるが、折り目が付かないようにするなど丁寧に扱うようにしてほしい。



【制度の概要等】

- ① 郵便切手は、郵便事業サービスの料金前納を証明する証紙で、普通切手の他に特殊切手、ふるさと切手、寄付金付き切手等があり、記念切手（グリーティング切手、特殊切手、ふるさと切手の総称）については、郵便に関する料金の支払いだけでなく、郵便切手収集趣味（以下「郵趣」という。）の振興等も目的として発行・販売されている。
- ② 郵便局の窓口における切手の取扱方法については、「販売する切手、領収証書、釣り銭に切手を入れる袋を添えてお客様に渡す」とする基準が定められている。



【現況等】

- ① 記念切手は、平成 21 年度 41 種類（約 7 億 1 千万枚）、平成 22 年度 41 種類（枚数未確定）が発行（計画）され、平成 21 年度における中国地方の割当数は約 2,900 万枚（全国の約 4 パーセント）となっている。
- ② 郵便局株式会社中国支社エリアには、平成 22 年 8 月末現在、2,253 局の郵便局（分室・簡易郵便局含む）があり、記念切手は一部の簡易郵便局を除く各局で販売が行われており、なかでも広島中央郵便局及び岡山中央郵便局は、独自に記念切手を専門に取り扱う郵趣コーナーを一般販売窓口とは別に設置している。
- ③ 今回 7 郵便局（一般の切手販売窓口 5 局及び記念切手の販売促進等を図るための専用窓口である郵趣コーナー 2 局）における記念切手の販売状況を調査したところ、全局において、担当者は、一般窓口における普通切手等の販売と同様に素手での取扱いを行っており、また、購入者に記念切手を渡す際、切手の上に釣り銭を置いた上、切手を小さなビニール袋に入れて渡しているため購入切手をはみ出した状態で持ち帰らざるを得ない状況（1 局）があった。
なお、取扱い基準のとおり切手と袋を別々に渡されたのは 1 局だけで、6 局は切手をビニール袋に入れて渡された。
- ④ 今回 3 切手商における記念切手の販売状況（郵便局は定価販売であるが、切手商はプレミアを付けて販売している。）を参考までに調査したところ、3 社とも販売する記念切手（シート）を素手で触ることがないようにビニール袋（台紙付き）に入れて販売していた。

総務省 中国四国管区行政評価局



（本件照会先）
首席行政相談官
電 話：082-228-6174
F A X：082-228-4955