

平成 25 年 12 月 25 日
関東管区行政評価局

レターパックプラスの集荷を行うことの 周知方法の改善（あっせん）

新潟県内の行政相談委員から、次のような行政相談委員意見（注1）が寄せられましたので、関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（座長：利根忠博 埼玉県立大学理事長 埼玉県経営者協会名誉会長ほか7名）において検討した結果、レターパックプラスが集荷もできるとの周知について改善するための工夫を講じる必要がある等の意見を踏まえて、平成 25 年 12 月 25 日、日本郵便株式会社に対してあっせん（注2）しました。

（注1）総務大臣が委嘱する行政相談委員は、行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）第 4 条に基づき、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができるとされています。

（注2）「あっせん」とは、国民の皆様から行政機関等に対する苦情を受け付け、必要な調査を行った上で、行政機関等に問題があれば、その問題について改善策を示し行政機関等に対し改善を要請する（求める）ことを言います。

【意見要旨】

日本郵便(株)の「レターパックプラス」は、郵便ポストからの発送ができるが、差出口が小さいポストには投函できないため、投函できるポストを探すか、郵便局窓口に出掛けていた。ところが、その封筒の裏面を見ると集荷もしてもらえることが小さい文字で記載されていることがわかった。裏面の小さな文字での記載では、集荷もできることがわかりにくいので、利用者サービスの観点から、「レターパックプラス」の差出方法として集荷も選べることが容易にわかるようにはっきり表面に記載すべきである。

レターパックプラスの概要

レターパックとは、専用封筒で、全国一律料金で手紙や荷物を送付でき、その配達状況を追跡サービスで確認できるという郵便サービスである。専用封筒は、郵便局窓口・コンビニエンスストアなどで販売されている。

レターパックには、料金 500 円の「レターパックプラス」と料金 350 円の「レターパックライト」があるが、レターパックプラスはレターパックライトに比べ、①荷物の厚さが 3 cm を超えてもいいこと、②対面で届けて受領を確認すること、③差出方法として集荷もできること、という付加的サービスがある。

集荷もできることについては、レターパックプラス表面に記載はない。(詳細は、別添資料を参照のこと。)

日本郵便株式会社の意見等

日本郵便株式会社では、レターパックプラスは、「いつでもポスト投かんで差し出すことができる」と「対面で受け取りができる」ことが商品の大きな特徴として開発した商品であり、この特徴を最大限に PR する意図でその旨を特に宛て名書記載面に表示しているものであるため、集荷もできる旨を宛名記載面に表示すると、当社の意図する PR の効果が薄れてしまうこととなってしまうので、そのような記載は避けたいとしている。

また、当局においてレターパックプラスは集荷が可能か調査したところ、ある郵便局では「可能かどうか不明であり、確認する」との対応であったので、当該対応状況等について日本郵便株式会社の意見を聴取したところ、レターパックプラスの販売は旧郵便局株式会社等、集荷は旧郵便事業株式会社という業務分担であったことが一つの要因であると思われ、郵便局で回答した内容に誤りがあったのであればお詫びをするとともに、改めて社員指導をすることとしたいとしている。

改善の必要性

日本郵便株式会社は、レターパックプラスは集荷もできることが商品の大きな特徴ではないと捉えているようだが、これは同社の経営判断に係わる部分も大きいと考えられる。しかしながら、レターパックプラスがレターパックライトと異なり、集荷もできるという付加的サービスを有していることは事実であり、日本郵便株式会社は、レターパックプラスが集荷もできるとの周知について、改善するための工夫を講じる必要がある。

(あっせん等の要旨)

日本郵便株式会社は、レターパックプラスが集荷もできるとの周知について、改善するための工夫を講じる必要がある。

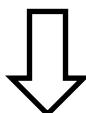
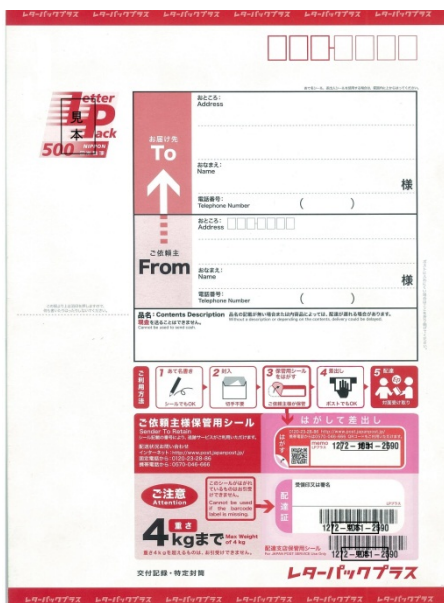
【連絡先】 関東管区行政評価局 総務部 首席行政相談官室
首席行政相談官 坂口
電 話：048-600-2313
F A X：048-600-2336

【別添資料】

集荷もできることについての周知状況

- (1) レターパックプラスの封筒は、表面に「ご利用方法」として「4 差出しポストでも OK」と表示されているのみであり、表面を見る限り、集荷もできることを利用者が認識することはできない。

<表面>



(原寸大)

ご利用方法

- 1 あて名書き
シールでもOK
- 2 封入
切手不要
- 3 保管用シールをはがす
ご依頼主様が保管
- 4 差出し
ポストでもOK
- 5 配達
対面受け取り

ご依頼主様保管用シール
Sender To Retain
シール記載の番号により、追跡サービスがご利用いただけます。
配送状況お問い合わせ
インターネット：<http://www.post.japanpost.jp/>
固定電話から：0120-23-28-86
携帯電話から：0570-046-666

はがして差出し
0120-23-28-86 <http://www.post.japanpost.jp/>
携帯電話からは0570-046-666 QRコードもご利用いただけます。
はがす memo LPプラス 1272-0001-2590

ご注意
Attention
このシールがはがれているものはお引受けできません。
Cannot be used if the barcode label is missing.

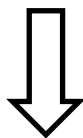
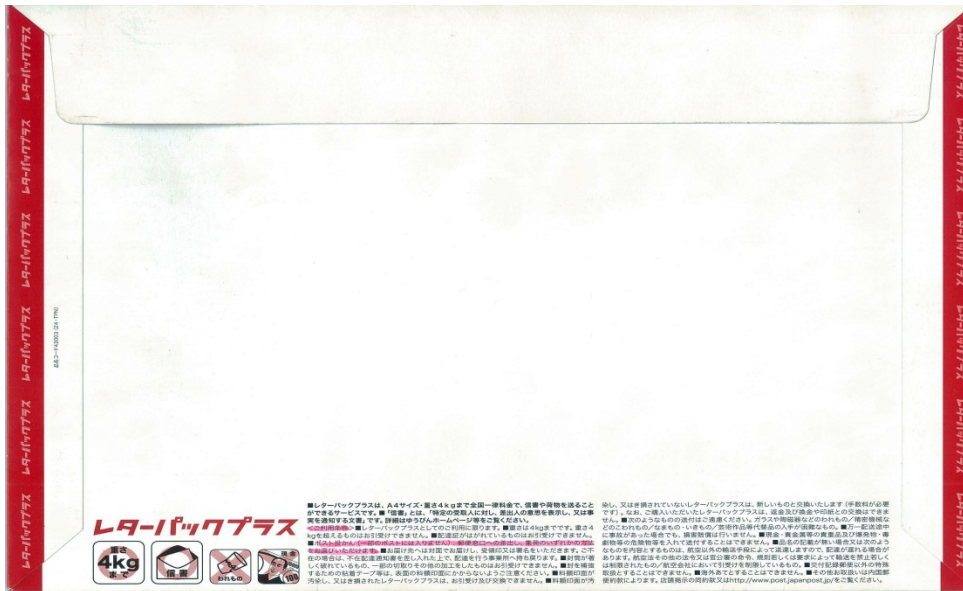
4kgまで Max Weight of 4 kg
重さ 4kgを超えるものは、お引受けできません。

配達証
受領印又は署名
LPプラス
1272-0001-2590

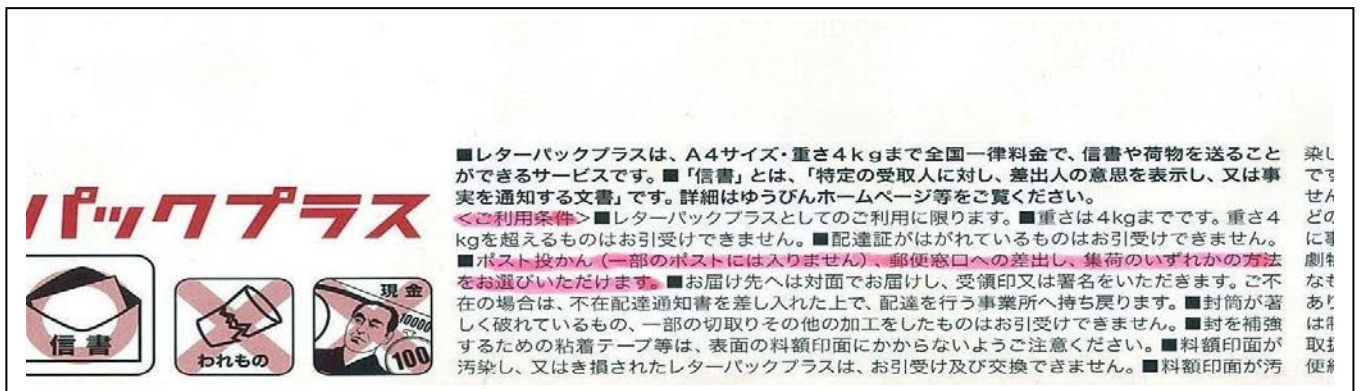
配達支店保管用シール
For JAPAN POST SERVICE Use only 1272-0001-2590

集荷もできることの表示は 裏面「ご利用条件」に「ポスト投函（一部ポストには入りません）、郵便窓口への差出し、集荷のいずれかの方法をお選びいただけます。」と他の十数項目の取扱条件とともに併記されている状況である。

<裏面>



(原寸大)



(2) 現在窓口で使用されている ポスター では、レターパックライト と レターパックプラス を同時に紹介しているため、両者に共通するサービスについてのみ記載しており、レターパックプラス 独自のサービスである 「集荷もできる」 ということはわからない。

JP 郵便局 POST
JP 日本郵政グループ

買う。入れる。送る。切手不要で、手軽に送れる!

レターパック

〈A4サイズ・4kgまで、全国一律料金〉

信書も送れる

買い置きができて便利

1

レターパックを買う。

対面で配達してほしいときは…

対面受け取り

500円

レターパックプラス

郵便受けに配達してほしいときは…

郵便受け

350円

厚さ3cm以内

レターパックライト

2

送りたいモノを入れる。

信書 (手紙・請求書など)

書類・CD・DVD

プレゼント

カタログ・業務用サンプル

衣類

オークション商品

※レターパックで現金を送ることはできません。

3

郵便ポスト・郵便窓口から送る。

※一部の郵便ポストには入りません。

「お手元まで」しっかりお届け

対面受け取り

レターパックプラス

(旧レターパック500)

受領印あり 500円(全国一律)

サイズ: 340mm×248mm (A4ファイルサイズ)
重量: 4kg以内
配達方法: 配達先へは対面でお届けし、受領印または署名をいただきます。

「郵便受けまで」手軽にお届け

郵便受け

レターパックライト

(旧レターパック350)

受領印なし 350円(全国一律)

サイズ: 340mm×248mm (A4ファイルサイズ)
厚さ: 3cm以内
重量: 4kg以内
配達方法: 郵便受けへ配達します。

※レターパックは、全国の郵便窓口のほか、郵便切手販売所でお買い求めいただけます。*「レターパックプラス」、「レターパックライト」は、平成24年5月下旬以降、各郵便窓口、郵便切手販売所において「レターパック500」、「レターパック350」の在庫がなくなり次第、順次販売いたします。*必ずでお買い求めいただいた「レターパック500」、「レターパック350」は、引き続きご利用いただけます。*「レターパック500」、「レターパック350」と「レターパックプラス」、「レターパックライト」の交換には手数料がかかります。あらかじめご了承ください。*「集荷」とは、「特定の受取人に対し、差出人の意思を表示し、又は事実を通知する文書」です。詳細は当社Webサイトなどをご覧ください。*損害賠償は行いません。

<http://www.post.japanpost.jp/>

(3) 日本郵便 (株) の ホームページ では、レターパック の商品説明の部分で「レターパックプラス については、集荷も行います。」と記載している。