

## 郵便ポスト利用者の安全確保・利便性向上等に関する行政評価・監視の結果

### 1 郵便ポストの的確な維持管理及びバリアフリー化の推進

郵便差出箱（以下「郵便ポスト」という。）は、郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）第 38 条第 1 項において、日本郵便株式会社（以下「会社」という。）が設置する。ただし、会社の承認を受けて会社以外の者が設置することを妨げない（注 1）と規定されており、平成 24 年 3 月 31 日現在、全国に 18 万 5,409 本、日本郵便株式会社九州支社（以下「九州支社」という。）管内では 7 県において、2 万 2,525 本（注 2）が設置されている。

（注 1）郵便法第 38 条第 2 項では、会社以外の者による郵便ポストの設置に関する条件は、郵便約款で定めるとされている。

（注 2）福岡県（6,313 本）、佐賀県（1,618 本）、長崎県（2,907 本）、熊本県（3,460 本）、大分県（2,549 本）、宮崎県（1,998 本）、鹿児島県（3,680 本）

今回の行政評価・監視では、福岡県、宮崎県及び鹿児島県の県庁所在市（福岡市、宮崎市及び鹿児島市）内において、会社が設置した郵便ポストの管理を行っている郵便局（以下「管理郵便局」という。）の中から、福岡中央郵便局、博多北郵便局、城南郵便局、福岡東郵便局、和白郵便局、宮崎中央郵便局、鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局（以下「9 管理郵便局」という。）を選定し、その管理本数等を把握した。その結果は、表 1 のとおり、平成 24 年度 3 月末現在における会社設置の本数は 2,280 本となっている。今回、2,280 本の中から、表 2 のとおり、合計 1,000 本を抽出（注）し、i）設置関係（「交通の要路で衆目に触れやすい場所に設置されていないもの」等 29 項目）、ii）表示関係（「収集時刻が表示されていないもの」等 17 項目）、iii）バリアフリー関係（「収集時刻が点字で表示されていないもの」等 13 項目）について合計 59 のチェック項目を設定して実地調査を行った。

（注）9 管理郵便局の局舎から郵便ポスト設置場所に近いもの及び郵便約款の備置きについて調査した郵便局のポストを抽出

表 1 管理郵便局別・設置形態別郵便ポスト数

（単位：本）

局名		福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計
会社設置	23 年度	149	246	114	83	48	715	463	146	326	2,290
	24 年度	148	245	113	83	47	714	458	146	326	2,280
私設	23	5	14	0	0	0	0	0	2	0	21
	24	5	15	0	0	0	0	0	2	0	22
コンピニ設置	23	62	72	74	17	5	33	54	11	20	348
	24	62	72	74	16	5	33	55	21	20	358
計	23	216	332	188	100	53	748	517	159	346	2,659
	24	215	332	187	99	52	747	513	169	343	2,660

（注）1 当局の調査結果による。

2 各年度末現在における設置本数である。

表2 管理郵便局別郵便ポスト調査本数

(単位：本)

局名	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計
本数	124	194	70	78	34	250	79	83	88	1,000

(注) 当局が調査したポスト数である。

**【制度の概要等】****(郵便ポストの設置等)**

郵便法第70条第1項により、会社は、業務開始の際、郵便の業務の管理に関する規程（以下「郵便業務管理規程」という。）を定め、総務大臣の認可を受けなければならないとされている。また、同条第2項第2号により、郵便業務管理規程には、郵便ポストの設置その他の郵便物の引受けの方法を記載しなければならないとされている。さらに、同条第3項により、総務大臣は、郵便業務管理規程に掲げる基準に適合していると認めるときでなければ同条第1項の認可をしてはならないとされており、同条第3項第2号において、総務省令で定める基準に適合する郵便ポストの設置その他の郵便物を随時、かつ、簡易に差し出すことを可能なものとして総務省令で定める基準に適合する郵便物の引受けの方法が定められていることと規定されている。

郵便法第70条第3項第2号の総務省令で定める郵便ポストの基準は、郵便法施行規則（平成15年総務省令第5号）第30条第1項において、i) 構造が容易に壊れにくく、かつ、郵便物の取出口に施錠することができるものであること、ii) 郵便物の差入口の構造が郵便物を容易に抜き取ることができないようなものであること、iii) 郵便ポストの見やすい所に「郵便」の文字又は郵便ポストであることを示す表示、郵便ポストに差し入れられた郵便物の取集めを受け持つ会社の事業所名及び取集時刻の表示を付したものであること等と規定されている。

また、郵便業務管理規程（平成24年10月1日付け郵コン1-6）第9条では、郵便ポストの設置について、公道上、公道に面した場所その他の常時利用することができる場所又は駅、小売店舗その他の公衆が容易に出入りする施設内であって往来する公衆の目につきやすい場所に設置することと規定されている。

なお、会社では、集配基盤マニュアル（平成24年10月1日付け郵集配4-1）を策定し、i) 郵便ポストの種類及び設置等、ii) 郵便ポストの取集時刻表示板の適正化、iii) 清掃管理等について規定している。

**(郵便ポストの点検)**

九州支社では、毎年度1回、本社からの指示に基づき、管内の郵便局に対して全ての郵便ポストに係る一斉点検を行うよう指示している。一斉点検について、平成25年度の指示内容をみると、i) 郵便ポストの塗装状況及び老朽化状況の点検、ii) 取集時刻表示板の美観及び取集時刻の点検となっている。

**(1) 郵便ポストの設置に係る法令の遵守・安全確保等****【調査結果】**

集配基盤マニュアル第33条では、郵便ポストの設置位置について「郵便差出箱配置標準」に定めるところにより設置し、設置に当たっては設置場所の調査を行うとしている。

また、同配置標準において、「設置位置として妥当な箇所」として、i)「交通の要路で衆目に触れやすく、かつ、保護上安全な箇所」、ii)「郵便物等の差入れ及び取集に便利な箇所」、iii)「道路、交通取り締り支障のない箇所」等を選定するとしている。

また、「設置位置として不適切な箇所」として、i)「駐停車禁止場所には設置しないこと」、ii)「駐車禁止場所になるべく設置しないこと」、iii)「車両の通行禁止場所には設置しないこと」、iv)「車両の一方通行の場所には設置しないこと」、v)「市街地において、道路幅が4m以下の道路には設置しないこと」等としている。

これらのほか、移転又は撤去対象の設置場所として、道路交通法違反のものや取集作業上支障のあるもの等を掲げている。

今回、9管理郵便局が管理する郵便ポスト1,000本について、その設置状況を調査した結果、以下のような状況がみられた。

## ア 道路使用許可を受けていないなど法令が遵守されていないもの<239本>

1,000本について、その設置場所を調査したところ、表3のとおり、380本(38.0%)が道路(国道、県道及び市道)に設置されている。

表3 郵便ポストの設置場所の状況

(単位:本)

区分	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	
調査ポスト数(A)	124	194	70	78	34	250	79	83	88	1,000	
道路	本数(B)	84	83	27	13	4	75	32	51	11	380
	(B)/(A)	67.7%	42.8%	38.6%	16.7%	11.8%	30.0%	40.5%	61.4%	12.5%	38.0%
	歩道	72	60	20	10	3	62	25	45	10	307
	車道	1	2	2	1	0	1	7	5	1	20
	路側帯	8	17	3	1	0	12	0	1	0	42
植樹帯	3	4	2	1	1	0	0	0	0	11	
その他(私有地等)	本数(C)	40	111	43	65	30	175	47	32	77	620
	(C)/(A)	32.3%	57.2%	61.4%	83.3%	88.2%	70.0%	59.5%	38.6%	87.5%	62.0%

(注) 1 当局の調査結果による。

2 区分のその他は、私有地、公共施設の敷地、郵便局敷地等である。

道路に石碑、銅像、広告板、アーチその他これらに類する工作物を設けようとする者は、道路交通法(昭和35年法律第105号)第77条により、当該行為に係る場所を管轄する警察署長の許可を受けなければならないとされている。また、警察署長は、許可を受けずに工作物等を設置した者に対しては、同法第81条第1項の規定に基づき、当該工作物の除去、移転又は改修等の措置を命ずることができるとされている。なお、同法第77条の道路の使用の許可に違反した者に対しては、同法第120条により、5万円以下の罰金が科される。

また、道路に工作物、物件等を設け、継続して道路を使用しようとする者は、道路法(昭和27年法律第180号)第32条により、道路管理者の許可を受けなければならないとされている。道路管理者は、許可を受けずに工作物等により道路を不法に占有している者に対しては、同法第71条第1項の規定に基づき、当該占有物件の除去等の監督処分を行うことができるとされている。なお、許可を受けずに工作物等により道路を不法に占有している者に対しては、同法第100条により、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金が科され

る。

一方、道路法第 35 条において、国の行う事業のための道路の占用については、同法第 32 条第 1 項及び第 3 項の規定にかかわらず、国が道路管理者に協議し、その同意を得れば足りるとされている（注1）。

なお、道路法施行令（昭和 27 年政令第 479 号）第 9 条では、その他の工作物（郵便ポスト）の占用許可の期間は 5 年以内と規定されている。

平成 19 年 10 月、旧郵政公社が郵便事業株式会社に民営化された際、郵便ポストの道路への設置許可については、郵政民営化法施行令（平成 17 年政令第 342 号）附則第 2 条第 5 項において、「旧公社法施行令第 31 条において準用する道路法第 35 条の規定により道路管理者とした協議に基づく占有」については、「道路法第 32 条第 1 項の規定により道路管理者がした許可に基づく占有」とみなすとされている（注2）。

（注1） 旧郵政公社は、日本郵政公社法施行令（平成 14 年政令第 384 号）第 31 条の規定により、「公社を国の行政機関とみなして、道路法第 35 条の規定を準用する」とされていた。

（注2） 郵便事業株式会社は、平成 24 年 10 月、郵便局株式会社と統合して日本郵便株式会社となった。

しかし、表 4 のとおり、設置場所が道路である 380 本のうち、道路使用許可を受けていないものが 198 本（52.1%）みられた。特に、宮崎中央郵便局、鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局では、調査した郵便ポストの全てが道路使用許可を受けていない。

また、道路占有許可を受けていないものが 41 本（10.8%）みられた。この 41 本が占有許可を受けていない原因の一つとして、旧郵政公社の民営化後、旧郵便事業株式会社が道路管理者に申請した郵便ポストの本数に漏れがあるなど、道路占有許可に関する手続に不備があったことが考えられる。

（注） 郵政民営化法施行令附則第 2 条第 5 項により道路占有許可を受けたとみなされた郵便ポストについては、民営化後 5 年を経過しており、更新手続を行う必要がある。

表 4 道路使用及び道路占有許可の状況

（単位：本）

区 分	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計
道路に設置された本数(A)	84	83	27	13	4	75	32	51	11	380
道路交通法 77 条 (道路使用許可)	許可を受けた本数(B)	69	79	26	5	3	0	0	0	182
	(B)/(A)	82.1%	95.2%	96.3%	38.5%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	47.9%
	許可を受けていない本数(C)	15	4	1	8	1	75	32	51	198
	(C)/(A)	17.9%	4.8%	3.7%	61.5%	25.0%	100.0%	100.0%	100.0%	52.1%
道路法 32 条(道路 占有許可)	許可を受けた本数(D)	72	79	26	5	3	71	24	51	339
	(D)/(A)	85.7%	95.2%	96.3%	38.5%	75.0%	94.7%	75.0%	100.0%	89.2%
	許可を受けていない本数(E)	12	4	1	8	1	4	8	0	41
	(E)/(A)	14.3%	4.8%	3.7%	61.5%	25.0%	5.3%	25.0%	0.0%	27.3%

（注） 当局の調査結果による。

## イ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの<22 本>

- ① 利用者が車両と接触する危険性があるもの<13 本>
- ② 歩行者の通行の妨げになる場所に設置されているもの<2 本>
- ③ 倒壊の危険があるもの<5 本>
- ④ 郵便ポストの保護上安全な場所に設置されていないもの<1 本>

⑤ 交通の要路で衆目に触れやすい場所に設置されていないもの<1本>

## ウ マニュアルとの相異等がみられるもの<280本>

集配基盤マニュアルに沿って設置されていないもの（上記ア、イでマニュアルに掲載されたものを除く。）

（注）このうち1本については改善済

① 駐停車禁止場所に設置されているもの<179本>

i) 交差点、横断歩道、自動車横断帯、踏切、軌道敷地内、坂の頂上付近等に設置されているもの<23本>

ii) 交差点の側端又は道路の曲り角から5m以内の場所に設置されているもの<86本>

iii) 横断歩道、自転車横断帯の側端からそれぞれ前後5m以内の場所に設置されているもの<51本>

iv) バス停留所の標柱又は表示版から10m以内の場所に設置されているもの<19本>

② 駐車禁止場所に設置されているもの<59本>

i) 駐車場、車庫等の自動車専用の出入口から3m以内の場所に設置されているもの<40本>

ii) 消火栓等から5m以内の場所に設置されているもの<19本>

③ 車両通行禁止（終日制限、時間制限）の場所に設置されているもの<3本>

④ 車両の一方通行の場所に設置されているもの<25本>

⑤ 取集順路の反対側にある場所となっているもの<1本>

⑥ 大部分が色あせ、さび、塗り替えだけでは原状回復が困難なもの<13本>

（注）集配基盤マニュアルの郵便差出箱配置標準の4において、設置位置として不適切な箇所が示されており、(1)駐停車禁止場所には設置しないこと、(2)駐車禁止場所になるべく設置しないこと、(3)車両の通行禁止の場所には設置しないこと、(4)車両の一方通行の場所には設置しないこととされている。また、同標準の6において、取集順路の反対側にあるものは、移転又は撤去の対象とされている。

集配基盤マニュアルでは、「道路交通法違反のもの」について、「移転又は撤去の対象となる郵便ポスト」とされている。このことについて、九州支社では、「道路交通法の許可を得たものであれば問題ない。」としている。

しかし、宮崎中央郵便局、鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局においては、道路交通法の道路使用許可を全て取得していない。また、福岡中央郵便局、博多北郵便局、城南郵便局、福岡東郵便局及び和白郵便局においても、道路交通法違反のものうち、道路使用許可を受けていないものが16本みられる。

上記の原因として、i) 郵便ポストの設置に際して関係法令（道路交通法・道路法）が遵守されていないこと、ii) 設置及び維持管理に関する集配基盤マニュアルが遵守されていないこと、iii) 日常点検及び定期点検による確認が十分に実施されていないこと、iv) 道路占用許可の有無を記載した帳簿が整備されていないこと等が考えられる。

## 【所見】

したがって、九州支社は、郵便ポストの設置に係る法令の遵守及び利用者の安全・利便性を確保する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 管内の管理郵便局に対し、道路に設置された郵便ポストについて、道路使用許可及び占有許可の状況を確認し、許可を受けていないものについては速やかに許可を受けるよう指導すること。
- ② 管内の管理郵便局に対し、利用者の安全確保等を図る余地のあるものについて、その現状を確認し、速やかに改善を図るよう指導すること。

## (2) 郵便ポストの取集時刻等の適切な表示

### 【調査結果】

郵便ポストに係る表示については、郵便法施行規則第 30 条第 1 項第 4 号において、郵便ポストに差し入れられた郵便物の取集めを受け持つ会社の事業所名及び取集時刻の表示を付したものであることとされている。

集配基盤マニュアルでは、第 37 条において、「支店名」（郵便局名）、「郵便番号」、「電話番号」、「郵便ポストの所在地及び郵便ポスト個別番号（注）」を表示するとされている。また、同マニュアル第 38 条では、郵便ポストの取集時刻表示板の時刻表示については、不明瞭で判読できないものや非現行となっているものは、速やかに正確に表示することとされている。

さらに、集配基盤マニュアル第 41 条では、取集時刻等の表示が明確で、美観維持がなされているか点検することとされている。

（注）「各ポストについては、資産管理を行う必要があるため、必ず 1 本ずつ個別番号を付定してください。」と掲記されている。

今回、9 管理郵便局が管理する郵便ポスト 1,000 本について、その表示の状況を調査した結果、以下のような状況がみられた。

### ア 郵便局名・取集時刻等<180 本>

郵便ポストの郵便局名・取集時刻等の表示の状況を調査したところ、以下のとおり、取集時刻が表示されていないもの等がみられた。

（注）このうち 44 本については改善済

- ① 見やすい場所に「郵便」の文字又は郵便ポストであることを示す表示が付されていないもの< 2 本>
- ② 取集時刻が表示されていないもの< 33 本>
- ③ 郵便局名が表示されていないもの< 22 本>
- ④ 平日、休日、土曜日の取集時刻が明確に表示されていないもの< 17 本>
- ⑤ 取集時刻が現行どおりとなっていないもの< 18 本>
- ⑥ 2 種類の異なる取集時刻表が表示される等利用者の誤解を招く表示となっているもの< 8 本>
- ⑦ 差入口が複数ある場合、差入口ごとの郵便物の種別が表示されていないもの< 67 本>

⑧ 表示板がはがれて見にくいもの等<13本>

## イ マニュアルとの相異等<1,607本>

マニュアルに規定された(上記アでマニュアルに掲記されたものを除く。)郵便ポストの所在地や個別番号等の表示状況を調査したところ、マニュアルに沿って表示されていないものがみられた。

(注) このうち584本については改善済

- ① 収集時刻が24時間制によって表示されていないもの<22本>
- ② 収集郵便局と管理郵便局が異なるにもかかわらず、管理郵便局名が表示されていないもの<32本>
- ③ 管理郵便局の郵便番号が表示されていないもの<381本>
- ④ 管理郵便局の電話番号が表示されていないもの<262本>
- ⑤ 郵便ポスト所在地が表示されていないもの<214本>
- ⑥ 郵便ポストの個別番号が表示されていないもの<585本>
- ⑦ 管理郵便局名等表示事項が現行どおりとなっていないもの<33本>
- ⑧ 事業周知用ステッカー以外のビラ等の貼付、美観保持上好ましくない行為がなされているもの<78本>

上記の原因として、i) 郵便法施行規則及び集配基盤マニュアルが遵守されていないこと、ii) 日常・定期点検が十分に行われていないこと、iii) 点検結果を記録するなど郵便ポストの管理に係る帳簿が策定されていないことが考えられる。

## 【所見】

したがって、九州支社は、郵便ポストの収集時刻等の適切な表示を図る観点から、管内の管理郵便局に対し、収集時刻等が不明な郵便ポストについて確認し、速やかに改善するよう指導する必要がある。

## (3) 郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化の推進

### 【制度の概要等】

平成18年12月20日に、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号。以下「バリアフリー法」という。)が施行された。バリアフリー法は、「高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性にかんがみ、公共交通機関の旅客施設及び車両等、道路、路外駐車場、公園施設並びに建築物の構造及び設備を改善するための措置、一定の地区における旅客施設、建築物等及びこれらとの間の経路を構成する道路、駅前広場、通路その他の施設の一体的な整備を推進するための措置その他の措置を講ずることにより、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図り、もって公共の福祉の増進に資すること」を目的としている。

## 【調査結果】

今回、九州支社管内の9管理郵便局並びに福岡大名二郵便局、福岡市役所内郵便局、福岡新天町郵便局、福岡天神郵便局、博多堅粕郵便局、福岡麦野郵便局、福岡東吉塚郵便局、福岡諸岡郵便局、福岡空港内郵便局、福岡雑餉隈郵便局、博多大井郵便局、福岡荒江郵便局、福岡福大前郵便局、福岡金山団地郵便局、福岡七隈郵便局、福岡名島郵便局、福岡千早郵便局、香椎御幸郵便局、上和白郵便局、福岡美和台郵便局、福岡奈多郵便局、宮崎江平郵便局、宮崎大淀郵便局、宮崎高松通郵便局、宮崎昭和郵便局、宮崎青葉郵便局、宮崎和知川原郵便局、宮崎大塚郵便局、宮崎大橋郵便局、宮崎丸山郵便局、鹿児島島東桜島郵便局、鹿児島南郡元郵便局、鹿児島武岡団地郵便局、鹿児島池之上郵便局、鹿児島東千石郵便局、鹿児島菖蒲谷郵便局、喜入郵便局、前之浜郵便局及び鹿児島星ヶ峯郵便局（以下「一般郵便局」という。）における局舎（スロープ等）のバリアフリー化や郵便ポストの設置に係るバリアフリー化（点字の表示等）の状況を調査した結果、以下のような状況がみられた。

### ア 局舎スロープ等及び郵便ポストにおけるバリアフリー化の状況

#### (ア) 基準を超える局舎スロープ等により車いす使用者の利用が困難

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行令（平成18年政令第379号。以下「バリアフリー法施行令」という。）第18条では、傾斜路（以下「スロープ」という。）について、勾配は12分の1（高さが16cm以下のものにあつては8分の1）を超えないこととされている。

また、高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（平成24年国土交通省策定）では、局舎の敷地と道路の段差について、道路と敷地内通路の段差を設ける場合は、車いす使用者の通行に配慮することとされている。

しかし、今回、48の局舎（9管理郵便局及び39一般郵便局）について、スロープ及び敷地と道路の段差について調査したところ、以下のような状況がみられた。

- ① スロープの勾配がバリアフリー法施行令の基準を超えているもの<17局舎>
- ② 局舎の敷地内通路と道路の境界に段差が生じているもの<1局舎>

一方で、道路管理者に対し、局舎がある民間ビルの敷地と道路の境界の段差を解消するよう要請し、バリアフリー化を図ったものがみられた<1局舎>。

局舎のスロープの勾配及び段差の原因の一つとして、バリアフリー法の施行前に設置されたものであることが考えられる。一方、バリアフリー法では施行前の局舎についても努力義務を課しており、バリアフリー化を積極的に推進することが重要である。

#### (イ) 郵便ポストの設置場所の段差等により車いす使用者の利用が困難

郵便ポストを利用する場合、車いすを利用する者にとって、利用位置までの段差、周囲の障害物、差入口が高い等の郵便ポストは大きな障害となっている。今回、1,000本について、これらの障害の状況を調査したところ、以下のとおり、改善措置を講ずる必要があると考えられるものが126本（12.6%）みられた。



- ① 利用位置までに段差、傾斜があり車いす使用者にとって障害となっているもの  
 <59本>
- ② 周囲に障害物があり車いす使用者にとって障害となっているもの<11本>
- ③ 差入口が高いため、車いす使用者にとって障害となっているもの<56本>

(注) 九州支社は、本社の見解として、集配基盤マニュアル第47条では、特殊郵便ポストに係る地面から差入口下部までの高さの標準が122cm程度とされていることについて、「子供や車いす使用者の投函の利便性に配慮したもの」としている。

上記の原因として、i) 郵便ポストの固定に関する事項については、郵便業務管理規程により実施要領を定めることとされているにもかかわらず、同要領が定められていないことから、設置場所の状況や高さが区々となっていること、ii) 日常及び定期点検において、郵便ポスト利用者のためのバリアフリー化を図る観点による点検が行われていないこと、iii) 点検結果を記録するための帳簿が策定されていないこと等が考えられる。

なお、九州支社の説明によると、郵便ポストの固定方法については、今後、集配基盤マニュアルへの追記等が行われる予定としている。

## イ 郵便ポストの点字表示

集配基盤マニュアルでは、第40条において、郵便ポストの点字表示について、i) 目的は、目の不自由な方が郵便をご利用しやすくするため、郵便ポストへの点字表示を行う、ii) 対象は、全ての郵便ポストとする、iii) 点字表示の内容は、収集時刻表示板の収集時刻を点字表示する、iv) 点字表示の方法は、点字機能付きラベルワープロ等により、点字内容をテープに打ち出し、当該箇所に着目するとされている(テープの色はできるだけ透明なものを使用)。

しかし、今回、9管理郵便局の郵便ポスト1,000本を調査したところ、表5のとおり、i) 収集時刻の点字表示が行われていないものが466本(46.6%) (注1)、ii) 異なる2種類の収集時刻の点字表示のあるものが3本(0.3%) 見られた。また、福岡市内の5管理郵便局の500郵便ポストを調査したところ、点字表示が現行どおりとなっていないものが34本(6.8%) (注2) 見られた。

(注1) このうち314本については改善済

(注2) このうち1本については改善済

表5 郵便ポストにおける点字表示の状況

(単位:本)

区分	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計
調査ポスト数(A)	124	194	70	78	34	250	79	83	88	1,000
点字表示あり(B)	118	164	70	78	33	46	16	4	5	534
(B)/(A)	95.2%	84.5%	100%	100%	97.1%	18.4%	20.3%	4.8%	5.7%	53.4%
点字表示なし(C)	6	30	0	0	1	204	63	79	83	466
うち改善済	6	24	0	0	1	204	0	79	0	314
(C)/(A)	4.8%	15.5%	0.0%	0.0%	2.9%	81.6%	79.7%	95.2%	94.3%	46.6%
点字表示が現行どおりとなっていない(D)	11	19	1	3	0	—	—	—	—	—
うち改善済	0	0	1	0	0	—	—	—	—	—
(D)/(A)	8.9%	9.8%	1.4%	3.8%	0.0%	—	—	—	—	—
異なる2種類の収集時刻の点字表示あり(E)	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
(E)/(A)	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%

(注) 当局の調査結果による。

上記の原因として、i) 管理郵便局において、視覚障がい者が郵便ポストを利用しやすくすることが必要との認識が不足していることから、集配基盤マニュアルが遵守されていないこと、ii) 日常・定期点検において、郵便ポストのバリアフリー化を図る観点による点検が行われていないこと、iii) 点検結果を記録するなど郵便ポストの管理に係る帳簿が策定されていないことが考えられる。

なお、収集時刻以外の点字表示について調査したところ、一部の郵便ポストにおいて、i) 収集郵便局名 (197 本)、ii) 収集郵便局の郵便番号 (79 本)、iii) 差入口別の郵便物の種別 (400 本)、iv) 収集郵便局の電話番号 (172 本)、v) 郵便ポストの所在地 (120 本) について、点字表示を行っているものがみられた。

これらについては、集配基盤マニュアルに明記されていないものの、バリアフリー化の推進を図る観点から、点字表示が行われていると考えられ、今後、積極的に推進することが重要である。

## ウ 身体障がい者団体等の意見・要望

当局が福岡県、宮崎県及び鹿児島県において、身体障がい者団体及び視覚障がい者団体から郵便ポストに関する意見等を聴取したところ、「差入口前に斜面がある場合、車いすのストッパーを解除した際に、車いすが急に動き出してしまうことがある。」、「地面から郵便ポストの差入口までの高さは 120cm くらいまでがよい。」、「収集時刻の点字表示がない郵便ポストについては、きちんと表示してもらいたい。」といった意見があった。

身体障がい者や高齢者等については、一般の利用者に比べ、設置位置の段差、傾斜、高さは大きな障害となっていること、視覚障がい者については、点字は重要な情報収集の手段であることから、局舎及び郵便ポスト利用者のためのバリアフリー化を推進することが重要である。

## 【所見】

したがって、九州支社は、局舎及び郵便ポスト利用者のためのバリアフリー化を推進する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 管内の郵便局に対し、局舎のスロープ及び敷地境界の段差等バリアフリー化の状況について点検し、その結果に基づき改善方策の検討を行い、今後の方針を明確にするよう指導すること。
- ② 管内の管理郵便局に対し、利用位置までの段差、周囲の障害物、郵便ポストの差入口の高さについて点検を行い、不適切なものについては、計画的に改善措置を講ずるよう指導すること。
- ③ 管内の管理郵便局に対し、郵便ポストの点字表示の状況を確認し、不適切なものについては、速やかに改善措置を講ずるよう指導すること。

#### (4) 郵便ポストの的確な設置、管理及び保守の在り方

##### 【調査結果】

会社は、集配基盤マニュアル第 31 条において、「郵便差出箱は、お客様が郵便物等を差出していただく手段として、とても重要な施設です。当社の『顔』とも言える郵便差出箱は、その設置、管理及び保守等について常に注意を払わなければなりません。」としている。

しかし、郵便ポストの設置、管理及び保守等の個別の状況について指摘した前述の(1)から(3)のとおり、当局が設定した 59 のチェック項目において、(1)郵便ポストの設置に係る法令の遵守・安全確保等に該当するものが 541 本、(2)郵便ポストの取集時刻等の適切な表示に該当するものが 1,787 本、(3)郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化の推進に該当するものが 629 本となっている。また、表 6 のとおり、その延べ数は 2,957 本で、1 本当たり 3.0 項目が該当（不適）し、改善の余地のあるものが多くみられたことから、設置、管理及び保守等の方法について、その在り方を見直す必要があると考えられる。

上記該当項目のうち、i)「差入口が車道に向けて設置されている等のため車道に出なければ投函できないもの」（位置関係）、ii)「取集時刻が表示されていないもの」（表示関係）、iii)「段差があり、高齢者等の利用が困難とされる場所に設置されているもの」（バリアフリー関係）等については、利用者にとっての安全性及び利便性の観点からみて影響が大きいと考えられる。

個別番号が表示されていないもの等については、利用者に対する影響が小さいと考えられる。

表 6 チェック項目の該当項目数

(単位：本)

区 分	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	
調査ポスト数(A)	124	194	70	78	34	250	79	83	88	1,000	
不適項目数	利用者に影響が大きいと考えられるもの(B)	61	109	19	25	5	266	104	115	127	831
	1本当たりの不適項目数(B/A)	0.5	0.6	0.3	0.3	0.1	1.1	1.3	1.4	1.4	0.8
	B以外(C)	276	211	177	178	41	577	180	94	392	2,126
	1本当たりの不適項目数(C/A)	2.2	1.1	2.5	2.3	1.2	2.3	2.3	1.1	4.5	2.1
	合計(B+C)	337	320	196	203	46	843	284	209	519	2,957
1本当たりの不適項目数(B+C)/(A)	2.7	1.6	2.8	2.6	1.4	3.4	3.6	2.5	5.9	3.0	

(注) 当局の調査結果による。

上記の改善方策として、以下のことが考えられる。

##### ア 日常点検・定期点検の実施

集配基盤マニュアル第 41 条では、i) 配達区域担当者による配達途上での郵便ポストの外観の点検を行う、ii) 班内受持ちエリア内の郵便ポストの外観の定期的な点検を行う、iii) 取集時刻等（取集時刻、局名の表示及び点字の表示）の表示が明確で、美観維持がなされているか点検する等としている。

一方、9管理郵便局において、上記の点検が確実に実施されていれば、今回、当局が指摘した表示等の問題については、その多くが改善されていたと考えられる。郵便ポストの管理及び保守を的確に行うためには、まず、日常点検・定期点検を実施し、郵便ポストごとにその管理の状況を的確に把握することが重要である。

しかし、9管理郵便局から日常点検や定期点検の有無を聴取したところ、全ての管理郵便局において、こうした点検を行っていない。また、平成25年の一斉点検結果をみると、郵便ポストの塗装状況及び老朽化状況の点検のみで、収集時刻表示板の美観及び収集時刻の点検については、その記録がなく、実施したかどうか確認できない。

また、日常点検を行うに当たっては、郵便物の収集業務を行う者から、収集の際に把握した、郵便ポストの管理の状況について、情報の提供を受けることが重要であると考えられるが、収集業務を外部委託している福岡中央郵便局、博多北郵便局、城南郵便局、福岡東郵便局、和白郵便局及び宮崎中央郵便局では、管理に関する情報提供を業務委託に盛り込んでいない。また、自ら収集業務を行っている鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局では、収集の時に点検を行っていない。

## イ 郵便ポスト管理簿（台帳）の整備の必要性

9管理郵便局では、郵便物等の収集めのために作成した資料により、郵便ポストの設置場所、郵便ポスト間の距離、収集時間等を把握している。

しかし、9管理郵便局では、「設置年月日」、「道路交通法に基づく道路使用許可や道路法に基づく占用許可の有無・期間等」、「道路以外の設置場所（私有地等）であれば、借料の有無等(注)」を記録したいわゆる「管理簿」を作成していない。

郵便ポストの設置、管理及び保守等を的確に行うためには、郵便ポストに係る各種データが記録された管理簿（台帳）を作成することが重要である。

(注) 郵便ポストを郵便局の敷地以外の場所に設置する場合、基本的には占用料又は借料の支払いが発生すると考えられることから、その有無、ある場合の金額を記録することは、郵便ポストの管理を行う上で、極めて重要であると考えられる。

一方、道路及び郵便局舎敷地以外に設置された郵便ポスト（558本）の借料又は占用料については、コンビニエンスストア等の一部に支払われているもの（190本、34.1%）もあるが、368本（65.9%）については占用料等が支払われていない。

そこで、当該ポストに係る占用料等の記録の有無を9管理郵便局に確認したところ、368本全てについて記録がみられなかった。

他方、会社は郵便ポスト別の収集時間を管理する目的で「車両収集管理システム(注)」を運用している。同システムの入力項目をみると、収集時間のほかに郵便ポストの設置年月日、敷地の区分、敷地占用料支払いの有無等が設けられていることから、同システムを活用して郵便ポストの管理を行うことが可能であると考えられる。

(注) 「車両収集管理システム」のメニュー項目をみると、①点字表示の有無、②収集時刻表示の有無、③道路占用の場合の許可期間、④道路使用の場合の許可期間については、入力欄がない。

## 【所見】

したがって、九州支社は、郵便ポストの的確な設置及び管理・保守の観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

① 管内の郵便ポストの一斉点検を早急に実施し、その管理等の実態を把握すること。ま

た、一斉点検において把握した改善を要する事項については、速やかに必要な措置を講ずるよう管内の管理郵便局を指導すること。

- ② 管内の管理郵便局に対し、郵便ポストの日常点検等を確実に実施するよう指導すること。また、郵便物の取集を外部に委託している場合には、管理等に係る情報提供を行わせること。
- ③ 管理郵便局に対し、郵便ポストの管理等に係る管理簿の作成を義務付けさせること。その際、車両取集管理システムを活用すること。

## 2 郵便物等の送達に係るサービスの向上

### 【制度の概要等】

郵便物の送達日数に関しては、郵便法第 68 条に基づき総務大臣の認可を受けた会社が定める郵便約款（内国郵便約款）第 85 条において、「地理的条件、天候、交通事情、その他やむを得ない事由による場合を除き、差し出された日の翌日から起算（差し出された時刻により、差し出された日の翌日以外の日から起算することがあります。）して 3 日（日曜日、休日及び 1 月 2 日は算入しません。）以内とします」と規定されている。

また、ゆうパックやゆうメール等の荷物の送達日数に関しては別に規定されており、ゆうパックの場合、ゆうパック約款第 11 条において、送り状に荷物引渡予定日の記載がない場合は、送り状に記載した荷物受取日の翌日から起算して 3 日を経過した日までに荷物を引き渡す等と規定されている。

一方、会社では、郵便物及び荷物（以下「郵便物等」という。）が届かない、配達されたけれども中身がなくなっていた、知らないうちに開封されていた、著しく遅れて配達されたような郵便物等の送達に関する問題があったときは、利用者からの申出（郵便物等事故申告）を受けて調査を行う制度を設けている。

この調査依頼は、利用者が最寄りの郵便局に電話することや直接出向いて行えるほか、インターネットからも行うことができる。調査の対象となる郵便物等に制約等はなく、全ての郵便物等について調査依頼を行うことができる。

調査依頼を受け付けた会社では、その郵便物等が通ったと思われる経路に沿って調査を行い、調査した結果を調査依頼者に報告することになっている。

なお、郵便約款は、郵便法第 69 条において、「営業所において公衆に見やすいように掲示しなければならない」と規定されている。

### 【調査結果】

今回、9 管理郵便局において、郵便物等が届かない（不着）、配達されたが中身がなくなっていた（内容品亡失）など郵便物等の送達に関する調査依頼の対応状況を調査したところ、次のような事務処理を行っている。

まず、調査依頼の受付を行う。差出人及び受取人の住所氏名、郵便物等の種類、内容品の名称、差出日時・場所等を調査依頼者から聞き取り等により把握する。

なお、調査依頼は、全国各地から電話等で全国どこの郵便局に対しても行うことは可能であるが、依頼者への対応は、旧郵便事業株式会社で支店であった郵便局において行っている。

次に、当該郵便物等が差し出された又は差し出されたと推定される場所（郵便局、郵便ポスト等）から配達をした又は配達をしたと推定される場所（以下「受取人住所」という。）までの運送経路に従い、関係する郵便局において調査を行う。

ここでは、①郵便局内に郵便物等が残っていないかの確認、②受取人住所を訪問、又は受取人に電話をかけて行き違いにより同居人等が受領していないかなどの確認、③受取人の近隣宅に行って、間違っって届いていないかの確認などを行う。

9管理郵便局では、自局及び関係する郵便局における各調査の進捗状況を確認しながら、九州支社からの指示を踏まえて、調査依頼者に対する中間回答（調査の途中経過の説明）及び最終回答（調査結果の説明）を行うとしている。

なお、9管理郵便局を管轄する九州支社では、当該調査の進捗状況を把握するとともに、調査状況を踏まえて、管理郵便局から調査依頼者に対する回答（中間・最終回答）を行う時期を判断し、管理郵便局に回答を行うよう指示するとしている。

### (1) 不着等に係る集計・分析の必要性

郵便物等の送達に関する利用者からの調査依頼の受付及び処理について、9管理郵便局を調査した結果、以下のような状況がみられた。

平成24年度及び25年度（4月から6月まで）の間に、9管理郵便局を通じて郵便物等の送達に関する利用者からの調査依頼が行われた件数は、24年度2,766件、25年度（4月から6月まで）718件となっている（注）。

（注）本件数は、差出人等からの調査依頼により把握した件数であるため、実際に差し出されたかは確認できない。また、現時点において、既に配達されたもの等も含まれる。

これらについて、当局から九州支社に対し、不着、遅延の原因等について、その内容を聴取したところ、不着等に係る原因等について集計・分析が行われていない。そこで、調査依頼の内容を把握するため、当局において、平成24年度及び25年度（4月から6月まで）の15か月間における9管理郵便局の調査受付件数3,484件の中から一部を抽出し、その内容を調査した。

調査依頼は、前述のとおり、全国各地から電話等で全国どこの郵便局に対しても行うことが可能であり、受付を行った郵便局に不着等の原因があるとされるものではない。ちなみに、当局の調査によると、①当該郵便物等を引き受けた郵便局、②郵便物等が差し出された郵便ポストの郵便物等の取集めを行っている郵便局、③郵便物等の配達先を管轄している郵便局に対して調査依頼が行われているケースが多くみられた。

9管理郵便局及び関係する郵便局が行った調査結果のうち、不着等の原因を整理すると、①会社が転送すべきではなかった郵便物等を誤って転送していたなど会社側に不着等の原因があったことが判明したもの、②利用者が間違った郵便番号や宛先を記載していたこと等のために不着等が生じたことが判明したもの、③郵便物等を受取人本人に代わり受取人の家族や会社の同僚等が受け取っていたが、このことを受取人本人が承知していないなど行き違いによる受領等が行われていたことが判明したもの、④調査依頼後に郵便物等が配達されるなど当該郵便物等が遅れて受領されたもの、⑤郵便物等を発見することかできず、また、事故の発生事実についても明らかにできないとして調査を終了しているものに大別される。

会社では、会社が有する機能と資源を最大限に活用して、地域のニーズに合ったサービスを安全、確実及び迅速に提供し、豊かな暮らしの実現に貢献することを経営理念としている。このため、九州支社においても、調査依頼が行われた案件について、申出に係る原因等別に集計・分析し、その結果に基づき、適時・適切に郵便局を指導することが郵便物等の送達に係るサービスの向上を図る上で重要であると考えられる。

しかし、九州支社及び9管理郵便局では、上記の原因等別に集計・分析を行っておらず、不着等の要因の傾向や年度別の比較等ができない状況がみられる。

## (2) 調査日数等に係る集計・分析の必要性

九州支社では、郵便物等の送達に関する利用者からの調査依頼に対する処理日数の基準について、規程等により定めたものはないが、受付から2週間程度以内で処理を終えることを目安にしていると説明している。なお、九州支社では、各調査依頼に対して的確に処理することが原則であり、調査依頼の内容や関係する者の対応状況によっては、この目安の期間を上回ることがあると説明している。

9管理郵便局では、調査途上において、①受取人の家族や会社の同僚等が受け取っていたことが判明した場合、②通常配達される場合よりも遅れて配達されて郵便物等の所在が判明した場合、③調査依頼者に調査の途中経過を説明した際に調査依頼者から今後の調査継続は不要と言われた場合などは、その時点で調査を打ち切るとしている。また、これらに該当しない場合は、決められた調査を終えた後、九州支社からの指示を受けて調査依頼者に対し最終回答を行うとしている。

一方、九州支社では、9管理郵便局の調査依頼に係る処理日数についての集計・分析を行っていなかったため、当局において、平成24年度及び25年度（4月から6月まで）の15か月間における9管理郵便局の調査受付件数3,484件の中から265件を抽出（注）し、処理日数等を把握したところ、次のような状況がみられた。

（注）9管理郵便局から、「平成24年4月から25年6月までの各月の1日以降及び15日以降の最初に受け付けた調査依頼の案件（各月2件、該当のない場合を除く。）についての資料」を入手

9管理郵便局における調査依頼の受付日から調査依頼者への最終回答日までの日数（受付日を除く。）をみると、九州支社が処理日数の目安としている2週間を超えるもの（15日以上）が66件（抽出調査件数265件の24.9%）あり、この中には、4週間を超えるものが13件（同4.9%）みられる。

前述のとおり、9管理郵便局では、九州支社からの指示を踏まえて調査依頼者に対する中間回答を行うこととされているが、66件のうち中間回答を行った65件について、中間回答日から最終回答日までの日数（中間回答日を除く。）を把握したところ、当該期間だけで15日以上を要しているものが26件みられる。

しかし、9管理郵便局の資料には、これらの日数を要した理由が記載されておらず、当局において、その理由を把握することはできなかった。

なお、9管理郵便局からどのような場合に日数を要するかについて聴取した結果を整理すると、担当者の異動等により、上記の66件の事案全てについて、その理由を把握している訳ではないが、一般的には、配達を行ったと想定される郵便局が郵便物等の受取人住所を訪問、又は受取人に電話や文書を送付して、その家族や同僚等が受領していることは

ないかなど当該郵便物等の着否の確認を行う調査及び受取人住所の近隣宅等に行って、間違っ  
て届いていないかの確認を行う調査において、関係する者に連絡が取れない場合などは日  
数を要するとしている。

また、上記 66 件について、九州支社が、9 管理郵便局に対して、調査依頼者に最終回  
答を行うよう指示した日（以下「九州支社指示日」という。）から 9 管理郵便局が調査依  
頼者に最終回答を行った日までの日数（九州支社指示日を除く。）を把握したところ、九  
州支社指示日から 3 日以内に回答が行われているものが 38 件（57.6%）と過半を占めて  
いる。一方で、7 日以上となっているものが 13 件（注）（19.7%）みられた。

（注） 3 管理郵便局がそれぞれ 1 件、1 管理郵便局が 10 件

しかし、九州支社では、9 管理郵便局において、中間回答後に要した日数や九州支社指  
示日から最終回答に要した日数・原因について、集計・分析をしていない。また、処理日  
数の目安よりも期間を要した事案に関する合理的な理由を統計的に把握していない。

なお、九州支社では、集計・分析を行っていないことについて、調査依頼のあった事案  
では、迅速に処理することは当然に心掛けているが、1 件 1 件についての的確に調査を行う  
ことを第一の主眼としており、処理日数という観点での集計等は実施していないと説明し  
ている。

郵便物等の送達に係る利用者へのサービスの向上を図る上で、調査日数を要した事案に  
係る管内全体及び郵便局ごとの割合や日数を要した原因等を把握・分析し、今後の事務処  
理の効率化等に資することが重要であると考えられる。

### **(3) 郵便約款の掲示状況**

9 管理郵便局及び 39 一般郵便局は、郵便約款の掲示について、郵便法第 69 条等に基づ  
き、郵便局内の利用者が閲覧可能な場所に備えているとしている。

今回、9 管理郵便局及び 39 一般郵便局における郵便約款の掲示状況を調査したところ、  
当該郵便局の全てにおいて、利用者が閲覧可能な場所に備え置かれていた。

### **【所見】**

したがって、九州支社は、郵便物等の送達に係る利用者へのサービスの向上を図る観点  
から、郵便物等の送達に関する調査依頼について、不着等の原因・処理日数等に係る集計  
及び分析を行い、その結果に基づき、適時・適切に管内の郵便局を指導する必要がある。