

総評相第 189 号

平成 20 年 9 月 8 日

独立行政法人

郵便貯金・簡易生命保険管理機構理事長 殿

総務省行政評価局長

郵便貯金の払戻金に関する権利消滅の防止について（あっせん）

当省では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当省に対し、「私は、定額郵便貯金の満期後、貯金証書を紛失していることに気付き、全額の払戻しを受けるため郵便局から払戻証書を受けたが、当時、病気で入退院を繰り返していたことなどもあって、払戻証書のことをすっかり忘失してしまい、払戻金に関する権利が消滅してしまった。この払戻証書については、有効期間（6 か月）経過後 3 年間再交付の請求を行わないと、払戻金に関する権利が消滅してしまうとのことであるが、この期間（3 年 6 か月）は、事情を抱える者にとっては余りにも短いので、これを延ばすことができなにか、検討してほしい。」などの申出がありました。

（注）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に承継された定期性の郵便貯金については、満期後 20 年 2 か月、預金者が払戻しの請求等をしなかった場合、貯金に関する預金者の権利が消滅するとされている（郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号）附則第 5 条第 1 項によりなお効力を有するものとされている旧郵便貯金法第 29 条）。

一方、紛失した貯金証書の代わりとなる払戻証書については、預金者が自らの払戻しの意思に基づき発行されるものであることから、権利の帰属関係を早期に確定させ、郵便貯金事業の経済的・効率的運営を図るため、預金者が有効期間後 3 年間再交付の請求をしないときは、当該証書に記載された金額の貯金に関する預金者の権利が消滅するとされている（旧郵便貯金法第 40 条）。

この申出について、総務大臣が開催する行政苦情救済推進会議において民間有識者の意見を聴取するなどにより検討した結果、別紙のとおり、預金者サービスの向上を推進する観点から、郵便貯金の払戻金に関する預金者の忘失等による権利消滅の防止を図るため、権利消滅前において預金者に対し個別に通知することを始め個々の預金者に対し有効な措置を講ずることについて検討する必要があると考えられますので、御検討ください。

なお、これに対する貴機構の検討結果等について、平成21年3月9日までにお知らせください。

【別 紙】

郵便貯金の払戻金に関する権利消滅の防止について

1 郵政民営化後の郵便貯金の取扱い

郵政民営化前に預け入れられた郵便貯金については、郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）第 166 条第 1 項に基づく承継計画により、①定額郵便貯金等の定期性の郵便貯金は独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）に、②その他の通常郵便貯金等は株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）に、それぞれ承継されている。

機構は、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成 17 年法律第 101 号）第 13 条第 1 項により、郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号）附則第 5 条第 1 項によりなおその効力を有するものとされる廃止前の郵便貯金法（昭和 22 年法律第 144 号。以下「旧郵便貯金法」という。）に基づき、郵便貯金の業務を行うこととされている。

機構に承継された定期性の郵便貯金の払戻しなどの窓口業務については、ゆうちょ銀行に委託されるとともに、更にゆうちょ銀行から郵便局株式会社に再委託されているため、当該貯金の預金者は、郵便局及びゆうちょ銀行（以下「郵便局等」という。）の窓口において必要な手続を行うこととなっている。

（注）ゆうちょ銀行は、郵便局株式会社と代理店契約等を締結し、全国に展開する約 2 万 4,000 局の郵便局ネットワークを通じ、銀行業を行っている。

2 定額郵便貯金の払戻しの手続等

預け入れから 10 年を経過し満期を迎えた定額郵便貯金の払戻しを受けようとするときは、貯金証書に記名押印し、郵便局等に提出することとされているが、定額郵便貯金の満期後に貯金証書を紛失した場合は、「貯金全払請求書」を郵便局等に提出し、無証書のままで一旦貯金の全額払戻しの請求を行い、その後、貯金事務センターから送付される「払戻証書」を郵便局等に提出することにより、払戻金の全額を受け取ることができる。

「払戻証書」の有効期間は、旧郵便貯金法第 38 条により、その発行の日か

ら6か月とされており、払戻しの請求がないまま当該期間が経過し、その後更に3年間、「払戻証書」の再交付請求がないときは、旧郵便貯金法第40条に基づき、払戻金に関する預金者の権利は消滅するとされている。

機構では、法律に根拠規定はないが、「払戻証書」の発行の日から4か月を経過しても払戻金の払戻し請求がない場合には、「払戻しをお勧めする通知」を送付することとしているが、権利消滅前においては、このような通知は行われていない。

一方、満期となった定額郵便貯金については、その後20年間、払戻しの請求等がない場合は、機構から預金者に対し「権利消滅のご案内（催告）」が行われており、その催告を発した日から2か月を経過しても預金者から払戻しの請求がない場合には、旧郵便貯金法第29条に基づき、当該貯金に関する預金者の権利は消滅するとされている。

なお、機構では、法律に根拠規定はないが、預金者に対し、当該貯金の満期時に「満期のご案内」を送付するほか、満期後10年間、払戻し請求がない場合には、その時点で「満期日経過のご案内」を送付することとしている。

申出人は、本件苦情の中で、払戻金に関する権利消滅の期間（3年6か月）の延長を求めているが、この点について検討したところ、紛失した貯金証書の代わりとなる払戻証書は、預金者自らの意思に基づき発行されるものであることから、権利の帰属関係を早期に確定させ、郵便貯金事業の経済的・効率的運営を図るため、有効期間が6か月とされているが、有効期間経過後であっても3年間の再交付請求期間が設けられ、この期間内に再交付の申請がない場合に預金者の貯金に関する権利が消滅するとされているものであり、この3年6か月という期間をもって短期間で不合理な期間であるとは言い得ない。

また、当該期間を延長することについては、本件申出人のように自らの払戻しの意思に基づき払戻証書を受けたにもかかわらず、忘失等してしまう預金者にとっては、必ずしも有効な措置とは言えず、むしろ、預金者の注意喚起を図るため、現在実施されていない権利消滅前における預金者に対する通知等を実施することとする方が有効なものと認められる。

3 預入期間を経過した郵便貯金の払戻しに関する周知状況等

機構に承継された郵便貯金の残高は、平成20年1月末現在、116兆6,249億円となっているが、忘失等による払戻金に関する権利消滅は、平成17年度で約5億円、平成18年度では約9億円発生している。

機構は、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期計画」（計画期間：平成19年10月1日から24年3月31日まで）において、国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上として預金者への郵便貯金の残存状況等の周知を掲げており、当該中期計画を具体化した「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成19年度計画」において、郵便貯金の残存状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金について早期に払戻しの手続を執るよう呼びかける新聞広告等を行うこととした。

機構は、この計画に基づき、平成19年12月末及び平成20年1月初めに、預入期間が経過した郵便貯金の預金者や払戻証書を持っている預金者に対し早期に払戻しの手続を執るよう呼びかける新聞広告を行ったほか、平成20年2月下旬からはホームページに同様の「満期を経過した郵便貯金の早期お受取り等に関するお知らせ」を掲載している。

また、機構では、その業務に関する調査研究等を実施し、業務の質の向上に努めることとしており、払戻金に関する権利消滅の防止策についても、この調査研究等において検討していくこととしている。

4 改善の必要性

機構では、郵便貯金の払戻金に関する権利消滅の防止策として、上記のように払戻証書を持っている預金者に対し早期に払戻しの手続を執るよう呼びかける新聞広告等を行っている。

しかし、その効果についてみると、新聞広告は、注意喚起の対象となる預金者と新聞の購読層が一致するとは限らず、かつ、恒常的な広報ではないこと、また、インターネット広告は、対象がインターネットを利用している預金者に限られることなどから、必ずしも十分な注意喚起が図られているとはいえない状況にある。

したがって、機構は、預金者サービスの向上を推進する観点から、郵便貯

金の払戻金に関する預金者の忘失等による権利消滅の防止を図るため、権利消滅前において預金者に対し個別に通知することを始め個々の預金者に対し有効な措置を講ずることについて検討する必要がある。