



平成 27 年 10 月 2 日

## 簡易生命保険から送付される封筒への点字表記の推進（概要） －行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん－

総務省行政評価局は、次の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議に諮り、同会議からの「郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「郵貯・簡保機構」という。）が視覚障がいのある簡易生命保険（以下「簡保」という。）の契約者に送付する文書の封筒に点字表記することは、郵便貯金（以下「郵貯」という。）等において既に実施している実態があり、障がい者への支援として、必要かつ合理的な配慮である。」等の意見を踏まえて、平成 27 年 10 月 2 日、郵貯・簡保機構にあっせんしました。

### （行政相談の要旨）

私達夫婦は、二人とも視覚障がい者で簡保の年金保険に加入している。

かんぽ生命から、毎年、年金の支払のための現況届の提出を求める書類が郵送されてくるが、封筒には点字がないため、送付元や内容が分からず、ダイレクトメールと間違えて捨ててしまうことがある。

このため、郵便局を通じて、かんぽ生命に他の郵便物と区分できるように封筒に点字表記ができないか要望しているが、対応してもらえず困っている。

年金の現況届の提出を求める書類が入っている封筒を間違えて捨ててしまわないように、封筒にも点字表記を行ってほしい。

（注） 本件は、近畿管区行政評価局が受け付けた相談である。

### ○ 封筒への点字表記

郵貯・簡保機構が行っている業務のうち、郵貯においては視覚障がい者に送付する封筒に送付元の名称（貯金事務センター）が点字表記されているものの、簡保においては行われていない。

### ○ 他の機関における点字表記

日本年金機構は、その前身である社会保険庁時代の平成元年から、視覚障がいを事由とする障害年金受給権者に対し、希望に応じて、送付する書類及び当該書類を封入する封筒に日本年金機構の名称、住所及び電話番号を点字表記している。

### （あっせん要旨）

郵貯・簡保機構は、簡保において視覚障がい者に送付する文書の封筒に送付元の点字表記を行うことについて、他の行政機関等における取組も参考にしつつ、検討する必要がある。

### （あっせんの効果）

このあっせんに基づく改善措置が講じられた場合、簡保の契約者である視覚障がい者は、健常者と同様に簡保に関する文書であることが容易に分かることになる。

## 本件に係る制度の概要等

### 1 郵貯・簡保に関する業務

郵貯及び簡保に関する業務は、平成 19 年 10 月 1 日に日本郵政公社が廃止されたことにより、郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）第 6 条の規定に基づき、郵貯・簡保機構に承継され、また、当該管理業務については、同法第 162 条の規定に基づき、i) 簡保については、郵便保険会社（現在の株式会社かんぽ生命保険。以下「かんぽ生命」という。）、ii) 郵貯については、郵便貯金銀行（現在の株式会社ゆうちょ銀行）に委託され、さらに、郵便局における簡保及び郵貯の業務については、かんぽ生命又はゆうちょ銀行から日本郵便株式会社に再委託されている。

### 2 郵貯・簡保機構における点字表記

郵貯・簡保機構が視覚障がい者に送付する文書等（注）については、表-1 のとおり、簡保に関する文書を封入する封筒についてのみ点字表記が行われていない。（注）文書等の送付は、業務の委託先であるかんぽ生命又はゆうちょ銀行が行っている。

表-1 機構における視覚障がい者への文書等に係る対応状況

区 分	文書への点字表記	文書を封入した封筒への点字表記
簡保の契約者	○ 行われている（注）2	× 行われていない
郵貯の預金者	○ 行われている	○ 行われている

（注）1 本表は、「日本郵政グループ 社会・環境レポート 2014」に基づき当局が作成した。

2 現況届の提出を求める文書については、点字表記されていない。

### 3 簡保の契約件数及び視覚障がい者への点字郵便物の送付件数

簡保の契約件数は漸減しているが、点字案内のニーズは一定程度ある（表-2 参照）。

表-2 簡保の契約件数及び視覚障がい者への点字郵便物の送付件数

事 項	年 度		
	平成 23 年度	24 年度	25 年度
契約件数	3,541 万件	3,081 万件	2,659 万件
点字による案内文書の送付件数	111 件	109 件	90 件

（注）1 本表は、郵貯・簡保機構の資料に基づき当局が作成した。

2 「点字による案内文書の送付件数」は、当該年度に送付した件数である。

#### 4 日本年金機構における点字表記

視覚障がいを事由とする障害基礎年金の裁定請求を受け付けた際、請求した者から郵便物への点字サービスの希望を確認し、希望した者に対しては、その後に送付する書類に点字による説明文書を添付し、当該文書を送付する封筒にも、送付元である日本年金機構の名称、住所及び電話番号を点字表記している。

## 本件相談に係る関係機関の意見

### 1 郵貯・簡保機構

簡保の契約の維持・管理に関する業務は、かんぽ生命に委託しております。

このため、当機構から契約者等あてに郵便物を直接送付するということはありませんが、委託先であるかんぽ生命においては、ご高齢の方や身体に障がいがある方などへの配慮やサービスについて、これまでも取り組んでいるところです。

かんぽ生命においては、今後も、ご高齢の方や身体に障がいのある方などからのご意見、ご要望に応じ、点字でのご案内の充実など、更なるサービス等の向上を検討していく方針であると承知しております。

### 2 かんぽ生命

視覚障がいの方から、点字文書による照会、要望などを受けた場合、サービスセンターにおいて作成した点字文書を、ご照会等を受けた郵便局等からお客さまにお渡ししています。

また、特にお客さまに内容を十分にご理解いただく必要のある

- ・ 新規契約の申込み、復活の申込み等に伴う「契約内容のお知らせ」
- ・ 保険契約の満期に伴う「満期のご案内」
- ・ 年金保険契約の年金支払事由に伴う「年金のお支払いのご案内」
- ・ 契約者貸付に伴う「貸付内容のご案内」
- ・ 貸付金の弁済時期到来に伴う「貸付金返済のご案内」

については、サービスセンターにおいて点字で作成し、お申出を受け付けた郵便局を通じて、お客さまの居宅等でお渡ししています。

このように、視覚障がいの方には、対面での対応を行うことにより、単なる郵便物の送付にとどまらない丁寧な対応を行っているものと考えております。

このような対応を行っているところですが、視覚障がいの方へのご案内の郵便物（封筒）に点字表記を行うことについて検討いたします。

## 【参考】関係法令

### ○ 障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）（抄）

（地域社会における共生等）

第 3 条 第一条に規定する社会の実現は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを前提としつつ、次に掲げる事項を旨として図られなければならない。

一・二 （略）

三 全て障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

### ○ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）（抄）

（定義）

第 2 条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。
- 三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和二十七年法律第二百九十二号）第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第 7 条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

（注）1 下線は、当局が付した。

2 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律は、平成 28 年 4 月 1 日施行予定である。

《参考》

〔行政苦情救済推進会議〕

総務省に申出のあった行政相談事案の処理に民間有識者の意見を反映させるための総務大臣の懇談会（昭和62年12月発足）。

メンバー（注）は、次のとおり。

（座長）	大森 彌	東京大学名誉教授
	秋山 收	元内閣法制局長官
	加賀美幸子	千葉県男女共同参画センター名誉館長
	加藤 陸美	元環境事務次官
	小早川光郎	成蹊大学法科大学院教授
	関口 一郎	公益社団法人全国行政相談委員連合協議会会長
	松尾 邦弘	弁護士、元検事総長

（注） 本件相談が付議された第97回行政苦情救済推進会議（平成27年3月13日開催）のメンバーである。