

— 「行政苦情救済推進会議」の意見を踏まえたあっせんに対する回答 —

- 1 本人限定受取郵便（特定事項伝達型）の受取時に必要な本人確認書類の氏名の表記に係る周知
- 2 不在期間を郵便局に届け出れば郵便物等が不在期間後に配達される取扱いの周知

北海道管区行政評価局は、下記1及び2のとおり、郵便の配達に関する行政相談を受け、実情を調査するとともに、民間有識者からなる行政苦情救済推進会議（座長：弁護士 曾根^{そね}まさゆき）に諮り、同会議の意見を踏まえ、平成31年3月28日、日本郵便株式会社北海道支社に対して、改善に向けたあっせんを行いました（別紙参照）。

このあっせんに対し、同年4月26日、日本郵便株式会社北海道支社から、改善に向けた取組状況について回答がありましたので、公表します。

1 本人限定受取郵便（特定事項伝達型）の受取時に必要な本人確認書類の氏名の表記に係る周知

【端緒となった行政相談の要旨】

銀行の普通預金口座の開設手続きをした。預金通帳は本人限定受取郵便（特定事項伝達型）で配達され、その際、配達員から本人確認書類の提示を求められたので、運転免許証を提示したものの、郵便物の宛名がカタカナで表記されていたため、氏名が漢字で表記された運転免許証と表記が一致していないとして、郵便物は返送された。

このため、住所が合致し、漢字で表記された氏名がカタカナの宛名と同一であることが推定できる書類については本人確認書類として認めるか、それが困難な場合は、本人確認資料の準備の都合もあるので、宛名がカタカナやひらがなの場合、本人確認書類も同様の記載によるもので確認できなければ郵便物が受け取れないことをより明確に周知してほしい。

制度の概要・当局の調査結果等

- 本人限定受取郵便は、日本郵便株式会社が郵便物を郵便局等に留め置いた上で到着通知書を名宛人等に送付し、名宛人等が郵便窓口か住所地に配達を受けて受領する郵便で、配達サービスの有無、本人確認情報の差出人への伝達の有無等により「基本型」、「特例型」及び「特定事項伝達型（以下「特伝型」という。）」に区分
- 「特伝型」は、平成20年3月に施行された犯罪による収益の移転防止に関する法律に対

応した本人確認サービスとして、郵便物の配達・交付後に所定の事項を差出人に伝達するものとして21年4月から全国で取扱いを開始

- 本人限定受取郵便物を受け取る際には、本人確認書類を提示する必要がある、特伝型の場合は、運転免許証等13種類に限定
- 日本郵便株式会社は、名宛人に対して送付する本人限定受取郵便（特伝型）の到着通知書や同社ホームページにおいて、本人確認資料の住所・氏名の記載が郵便物に記載されている宛名と相違している場合は郵便物を渡すことができない旨周知
しかし、宛名がカタカナで本人確認書類の氏名が漢字である等、氏名表記の相違等によっても郵便物が受け取れないことについては、いずれにおいても説明の記載なし

日本郵便株式会社北海道支社へのあっせん内容

本人限定受取郵便（特伝型）の受取に当たっては宛名の氏名表記と本人確認書類の氏名表記との厳格な一致が必要となることについて、到着通知書の送付時及び日本郵便株式会社のホームページなどにおいて具体例を示すなどにより、分かりやすく周知すること

なお、ホームページにおける周知など日本郵便株式会社本社での対応が必要となる事項については、日本郵便株式会社本社に上申すること



日本郵便株式会社北海道支社からの回答要旨

現在、到着通知書の送付時に添付する「本人限定受取郵便物特定事項伝達型のお受取りの時のご注意事項」、当社ホームページ等（注）において、宛名の氏名表記と本人確認書類の氏名表記との厳格な一致を求めているところである。

しかしながら、今後は、誤解が生じないように、「カタカナ、ひらがな表記との違いがある場合にも、お渡しすることができません」等の注意書きの追加について検討する。

（注）現在のホームページ等での掲載内容

【本人限定受取郵便物特定事項伝達型のお受取りの時のご注意事項】の記載内容

本人確認資料の住所・氏名の記載が、郵便物に記載されている宛名と相違している場合は、郵便物をお渡しすることができませんので、あらかじめご了承ください。

【当社ホームページ】の表示内容

- ① 旧住所が記載されている本人確認書類が提示された場合は、基本型・特例型とは異なり、所定の本人確認書類以外の他の書類または口頭質問による確認を行わないため、郵便物はお渡しできません。
- ② 本人確認書類が旧住所となっているなど、郵便物の宛名と異なる場合、本人確認書類のコピーまたは記号番号等（法令等により、利用が制限されているものを除きます。）の記録をご承諾いただけない場合は、郵便物をお渡しできませんので、ご了承ください。

2 不在期間を郵便局に届け出れば郵便物等が不在期間後に配達される取扱いの周知

【端緒となった行政相談の要旨】

旅行のため2週間ほど自宅を不在とし、帰宅したところ、郵便受けに「書留等ご不在連絡票」が投函されていた。しかし、同連絡票に記載された保管期限である7日間を数日経過していたため郵便物は返送されており、差出人に迷惑をかけてしまった。

後日、不在となる期間（最長30日間）を事前に郵便局に届け出れば、届出期間終了後に郵便物が配達されることを人づてに知ったが、郵便局でこのことについて周知している様子は伺えない。郵便局は積極的に周知すべきではないか。

制度の概要・当局の調査結果等

- 受取人不在その他の事由により配達ができない郵便物は、郵便局等の窓口での受取人への交付、受取人が指定した郵便局での受け取りなどのほか、受取人が希望する日の配達を請求した場合にその希望日に配達する方法あり

不在とする場合（最長30日）は、受取人が「不在届」をあらかじめ郵便局に届け出ることにより、その届出期間内に到着した郵便物等は届出期間終了後に配達

- 日本郵便株式会社北海道支社は、長期間不在となる場合の郵便物の配達について、日本郵便株式会社ホームページで周知すること及び「お客様サービス相談センター」で相談を受けた場合に適宜説明することとしており、郵便局窓口での周知は特段行わず
- 日本郵便株式会社ホームページの周知は、トップページから順にアクセスしようとした場合、「よくあるご質問・お問い合わせ」から「日本郵便株式会社・郵便局窓口に関するご質問」、「転居・引越し時のQ&A」、「長期不在の場合」の順に開かなければ閲覧ができない状況
- 当局が管内の行政相談委員（114人）に対し、長期間不在となる場合に事前に不在届により届け出れば郵便物等が届出期間終了後に配達される取扱いについて承知しているか調査したところ、当該取扱いを知らなかった人は100人中80人（80%）

日本郵便株式会社北海道支社へのあっせん内容

- ① 長期間不在による郵便物の保管に係るニーズの実態等を踏まえつつ、郵便局の窓口等での掲示などホームページ以外の方法により、不在届の周知を行うことについて検討すること
- ② 長期間不在となる場合の郵便物の取扱いがホームページ上でより容易に閲覧可能となるような掲載方法に見直すことについて、日本郵便株式会社本社に対して上申すること



日本郵便株式会社北海道支社からの回答要旨

長期間不在による郵便物の保管については、当社ホームページ等において、不在となる期間（最長 30 日）をあらかじめ不在届により届けていただき、届出期間終了後に配達する取扱いを周知しているが、ホームページの「よくあるご質問・お問い合わせ」→「日本郵便株式会社・郵便局窓口に関するご質問」→「転居・引越し時の Q & A」→「長期不在の場合」の順に閲覧しなければ、当該説明が閲覧できないため、このサービスを利用するお客さまへ情報がよりの確に届くようホームページ等への誘導方法等について検討する。

(問合せ先)

北海道管区行政評価局 総務行政相談部

首席行政相談官 九野

電話：011-709-1803 (直通)

FAX：011-709-1842

E-mail：hkd32@soumu.go.jp



行政相談マスコット
キクーン