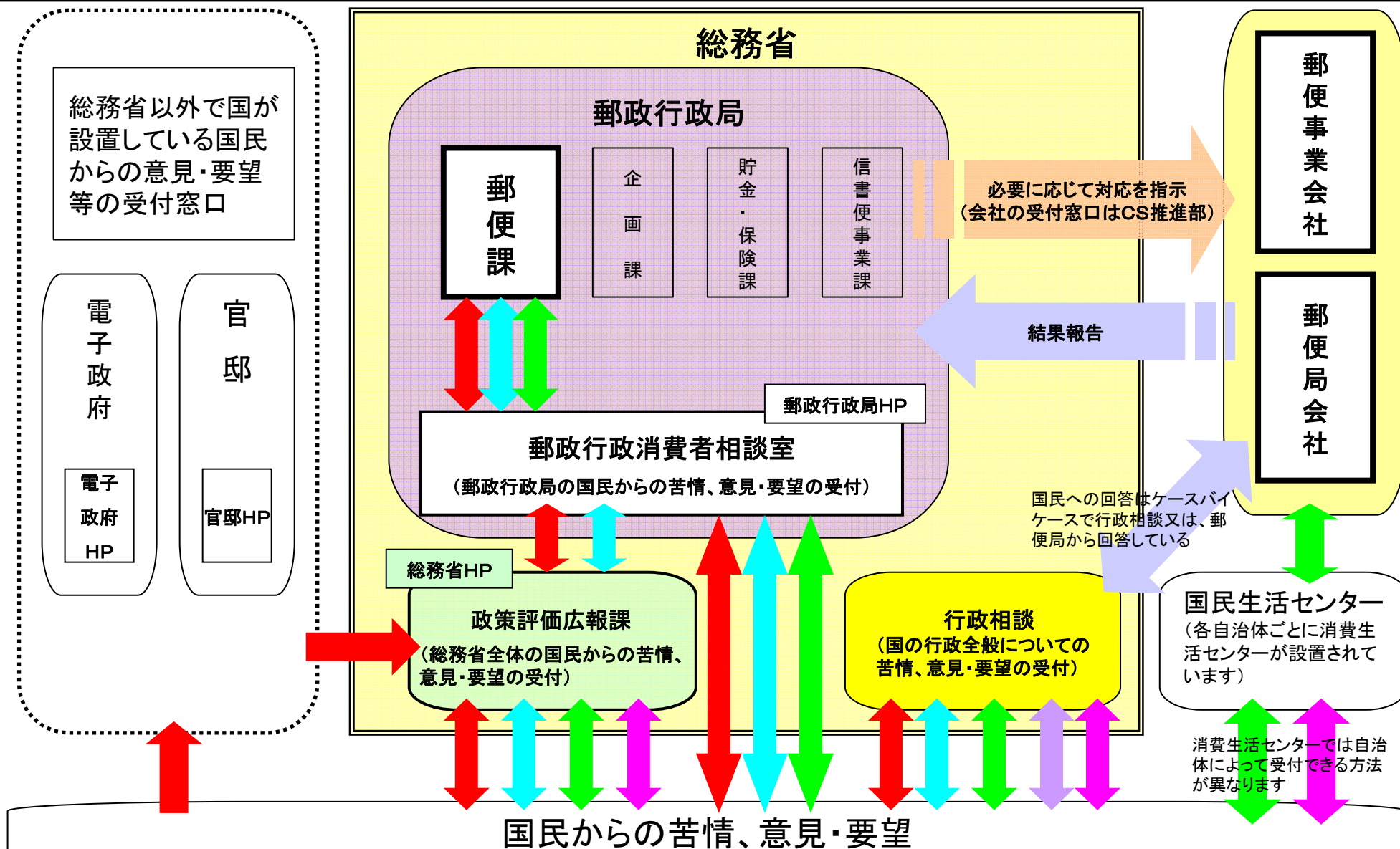


政府全体における郵便事業に関する 意見の受付体制等

平成20年2月1日

事 務 局

1 郵便事業に関する意見の受付体制(未定稿)



(凡例) ← 電子メール、 ← 手紙、 ← 電話、 ← FAX、 ← 来訪

注1 公正取引委員会では、独占禁止法、下請法、景品表示法に係る質問、相談、申告をHP上や地方事務所では受け付けています(独占禁止法の相談だけで年間約5千件)。

注2 都道府県、市町村の相談窓口においても意見を受け付けています。

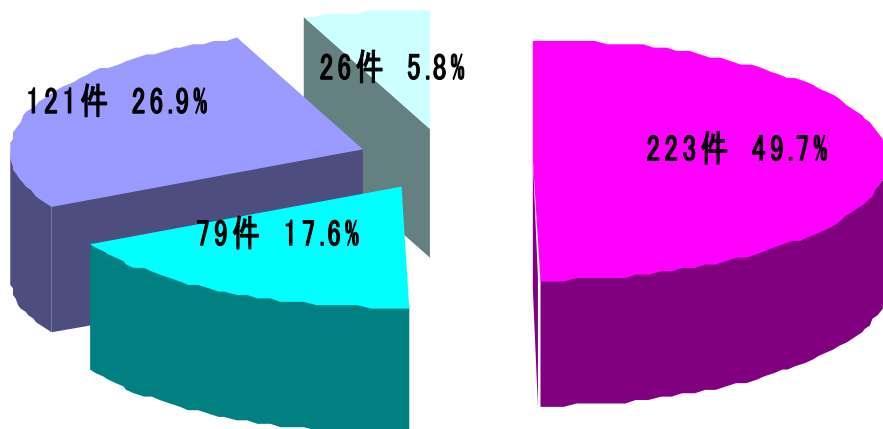
注3 官邸や電子政府等に対して、手紙や直接来訪による意見があった場合には、担当部局へ回送・紹介するなど適宜対応しています。

2 郵政消費者相談室等に寄せられた苦情・相談(受付窓口別・分野別)

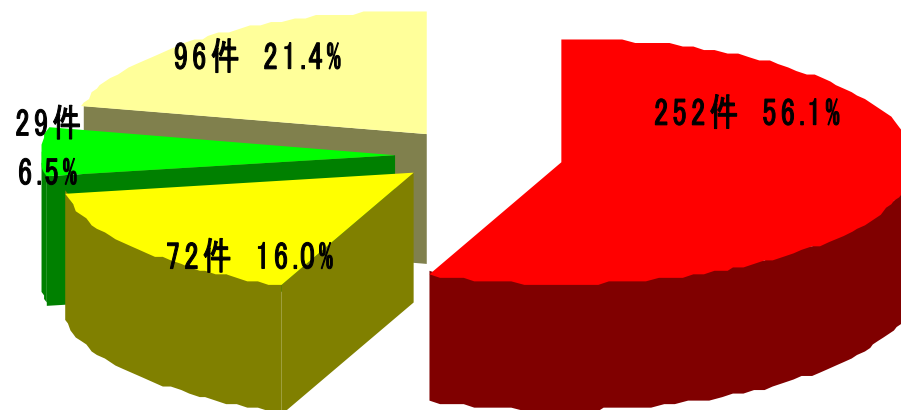
郵政消費者相談室の設置(5月6日)後、これまで(1月18日)に電子メールにより寄せられた全苦情・相談等の件数は449件です。

- 受付窓口別では、郵政消費者相談室が223件(49.7%)で最も多いです。
- 分野別では、郵便関係が252件(56.1%)で最も多いです。

受付窓口別



分野別

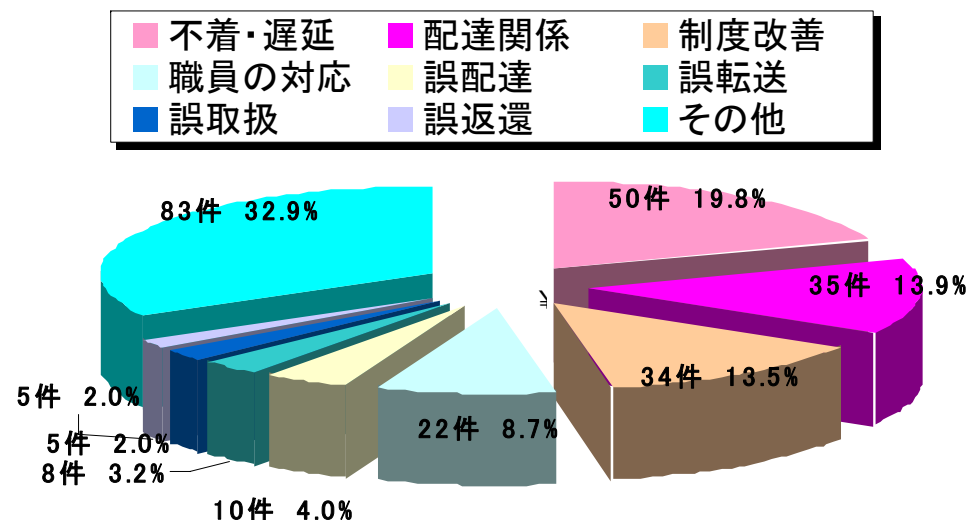
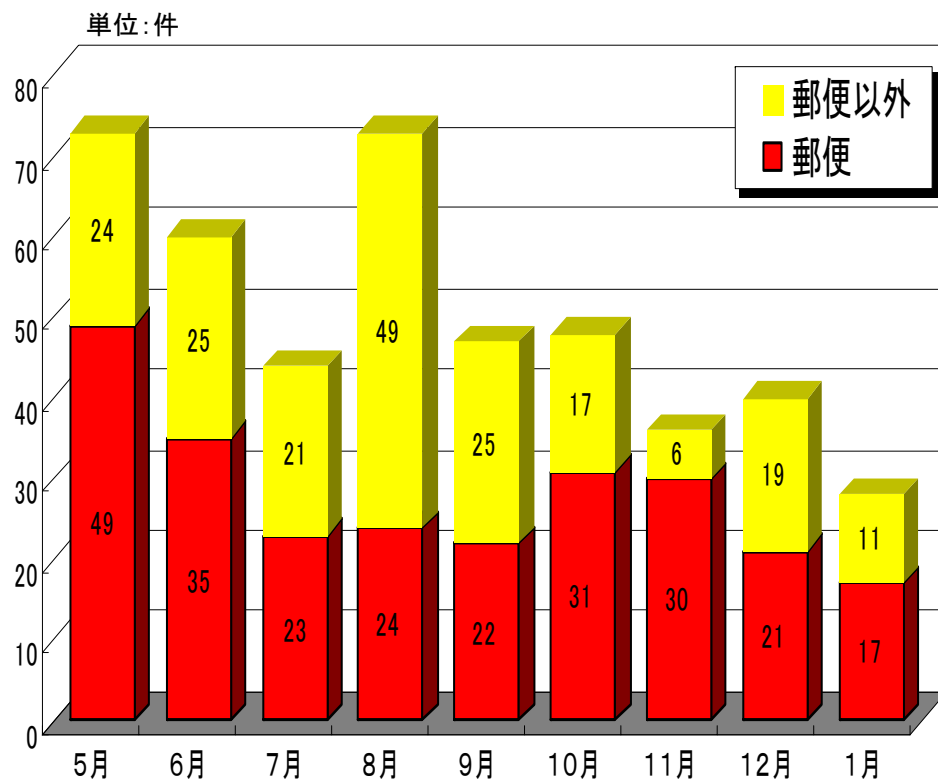


3 郵政消費者相談室等に寄せられた苦情・相談(月別・受付内容別)

郵政消費者相談室の設置後、これまでに寄せられた苦情・相談等を月別、苦情・相談内容別に集計すると次のとおりです。

- 月次では郵政消費者相談室が設置された5月が最も多いです。
- 苦情・相談内容別では、不着・遅延、配達関係、制度改善に関するものが多いです。

※ 8月期は全件数は73件あるが、内容を見ると官邸HPに郵政民営化に関する意見(民営化によりサービスの低下を懸念する意見、郵政民営化見送り法案に関する意見等)等が集中してあったため(17件)、他の月と比較して件数が多い。



※配達関係は、「配達の際に無理にポストに入れたため郵便物が破れてしまった。」、「ポストに入らない大きさの郵便物が地面に置いてあった。」、「速達なのにポストに配達された」等の苦情です。

※その他は、「歩道をバイクで走るなど配達員の交通マナーが悪い。」、「配達員が飼犬に石を投げようとした。」、「ポストに郵便物以外のものが入られる。」、「信書の定義等の問い合わせ」などです。

(参考1)

総務省ホームページを使った年賀状の配達状況に関する意見募集の実施について

本年1月4日(金)～20日(日)の17日間、試行的に総務省HP及び郵政行政局HPに年賀状の配達状況に関する意見・要望窓口を設置しました

- 全体で24件の貴重な意見が寄せられた
- 内容的には、全件が、年賀状の配達の遅れ、転送処理の遅れ等の苦情

(例1)

知人から電話があり「昨日※年賀状が届いた」と言われました。私が年賀状を投函したのは12月31日です。東京から愛知までなぜ10日もかかったのか理解できません。「年賀」の優先順位は低いのでしょうか。それとも25日を過ぎて投函された年賀は何日過ぎて配達されようが構わないのでしょうか。

※1月10日(木)

(例2)

本年の年賀状の送付状況について報道等では、元旦配送が高い割合で行われたとのことでした。私は、岐阜市に住んでおりますが、少なくとも私の地域では例年に比して、元旦に配達された年賀状は、昨年の半数程度で多くの年賀状が3日以降に配達されました。聞くところによると、12月27日に投かんした年賀状が着いたのが1月7日でした。

(例3)

宛先不明の年賀状について対応に差がありすぎ、相手先への連絡が途絶えるきっかけになりかねません。いったいどうして下記のような差が生じるのでしょうか。

12月26日に投函した広島県→愛知県宛ての年賀状が1月11日に返信されてきました。

同じ日に投函した広島県内宛のものは1月9日に返信されてきました。

一方、12月23日に投函した広島県内宛の年賀状は12月27日ころに返信されています。

(以上、メールからの転記)

(参考2)

郵政消費者相談室等に寄せられた苦情・相談件数

単位:件、%

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月※	累計	構成割合
総件数	73	60	44	73	47	48	36	40	28	449	100.0
(窓口別内訳)											
郵政消費者相談室	52	30	20	27	18	20	23	22	11	223	49.7
総務省ホームページ	15	9	11	14	8	3	7	8	4	79	17.6
官邸ホームページ	4	15	12	28	19	20	3	9	11	121	26.9
電子政府	2	6	1	4	2	5	3	1	2	26	5.8
(事業別内訳)											
郵便	49	35	23	24	22	31	30	21	17	252	56.1
貯金	9	13	10	14	13	4	3	4	2	72	16.0
保険	9	6	4	6	4	0	0	0	0	29	6.5
その他	6	6	7	29	8	13	3	15	9	96	21.4

郵便関係の内訳	49	35	23	24	22	31	30	21	17	252	56.1
不着・遅延	13	8	3	6	1	5	5	5	4	50	19.8
配達関係	5	1	3	3	3	6	2	6	6	35	13.9
制度改善	4	6	8	2	5	5	4	0	0	34	13.5
誤配達	3	1	0	1	1	0	2	0	2	10	4.0
誤取扱	0	2	1	1	0	0	1	0	0	5	2.0
職員の対応	6	4	3	1	2	2	2	0	2	22	8.7
誤転送	1	0	1	1	0	2	2	0	1	8	3.2
誤返還	4	0	0	0	0	0	0	1	0	5	2.0
その他(問合せを含む)	13	13	4	9	10	11	12	9	2	83	32.9

※ 1月期は、18日(金)までの分を計上しています。