

郵便事業株式会社

代表取締役社長 鍋 倉 眞 一 殿

総 務 大 臣

原 口 一 博

JP エクスプレス社統合に伴う遅配事故に係る再発防止策等の実施状況
に関する郵便事業株式会社法第 12 条第 2 項に基づく監督上の命令等について

JP エクスプレス社については、本年 7 月 1 日に郵便事業株式会社（以下「貴社」という。）に統合された後、ゆうパックの取扱いについて、JP エクスプレス社から承継した地域拠点支店等を中心に、その処理の遅れ等から、全国規模の遅配が発生した。このため、総務省としては、当該事故に関する発生経緯及び原因分析等を内容とする郵便事業株式会社法第 13 条第 1 項に基づく報告徴求を、7 月 6 日に、貴社に対し、発出したところであり、これに対する報告が 7 月 30 日にあったところである。

宅配便統合計画は、前経営陣の下、貴社が慎重な意見を主張する中、日本郵政株式会社が主導的に進めたものではあるが、上記報告によると、今回の事故に関する発生原因は、現場段階の事前の準備不足及び突発的な事故に対する計画の不十分さとしているところである。

しかし、事故を未然に防止し、事故発生後の速やかな対応やお客様への適時・適切な情報開示の遅れ等は、本社における会社全体の業務運行体制が不十分であったことが大きいものと危惧しているところである。このような問題意識に立ち、貴社に対し、更なる調査を要請したところ、支店のヒアリングや本社内の報告体制の調査により、本社における縦割り組織による報告・検討の不徹底さや連携意識の希薄さ、更に、支社の支店に対する管理体制の不十分さや本社の支店に対する指示方法の問題等が明らかになった。

荷物業務は、国民生活に深く浸透している重要なサービスであり、その適正な業務運行の確保は、郵便事業株式会社に対する国民からの信用にも大きく影響を与えるものである。

以上から、総務省としては、貴社において、言うまでもなくこのような事故に対する再発防止に万全を期すとともに、業務運行体制の在り方や業務運行に対する適時・適切な情報開示の在り方についても、見直す必要があるものと考ええる。

今回の貴社の調査報告において、貴社からは、再発防止策をはじめとし、業務管理体制の強化策（8 月 9 日の追加対策も含む。）及び情報開示の在り方に係る対策についても報告がされたところである。

従って、貴社においては、上記報告における年末繁忙期に係る再発防止策を着実に実施するとともに、業務運行管理体制（人材の育成及び管理の在り方を含む。）の見直しを行い、その実施状況及び効果等について、本年 11 月 19 日、来年 1 月末及び 3 月末に報告されたい。