

ゆうパック遅配に伴う郵便事業株式会社法第 12 条第 2 項に基づく 監督上の命令の発出について

1. 経緯

- 郵便事業(株)は、平成 22 事業年度事業計画（平成 22 年 3 月 31 日認可）に基づき、本年 7 月 1 日に、ＪＰエクスプレス社の宅配便事業を承継した。
- 郵便事業(株)は、7 月 1 日から、ＪＰエクスプレス社が行ってきた荷物業務（旧ペリカン便）も含めて、ゆうパックとしてサービスを提供することとなったが、1 日夜から、全国 10 の統括支店・ターミナル支店において、区分機の処理能率の低下等により、ゆうパックの滞留が発生し、これが、運送便の乱れ等を引き起こし、影響が全国に拡大したものの（最終的には 34.4 万個のゆうパックが半日から 2 日程度遅延。）。
- 本社・支社からの応援要員の投入等により、7 日からは業務運行はほぼ正常化（15 日に郵便事業(株)鍋倉社長により正常化宣言）。

2. 当省の対応等

- 7 月 4 日 送達遅延に関わる郵便事業(株)社長会見
- 7 月 6 日 郵便事業株式会社法第 13 条第 1 項に基づく報告徴求（7 月末までに原因等の報告を求めるもの）
- 7 月 30 日 郵便事業(株)から報告徴求に基づく報告（再発防止策についても自主的に報告）
（業務運行管理体制につき、再調査を依頼）
- 8 月 9 日 再調査依頼に基づく調査結果の報告
- 8 月 10 日 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発出

3. 報告の概要（今回の事故の原因）及び命令の内容

- 本社における準備不足（認識不足）
 - 形式的な準備状況の確認のみであり、業務運行上必要な面からの確認をしなかった。
 - 緊急事態が発生した場合の計画を十分な用意していなかった。
- 業務運行管理体制の不充分さ
 - 現場から上がってきた要望や報告の一部が上層部に伝わらなかった。
 - 遅延発生後の報告が形式的な指標のみであり、現場の実態を把握できる体制となっていなかったため、実態の把握が遅れた。

以上から、8 月 10 日、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として、7 月 30 日に報告があった年末繁忙期に向けての再発防止策の着実な実施及び業務運行管理体制の見直しを命じた。

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。