

郵便ポスト利用者の安全確保・利便性向上等に関する
行政評価・監視

結 果 報 告 書

平 成 2 6 年 3 月

総務省九州管区行政評価局

目 次

第1	行政評価・監視の目的等	1
第2	行政評価・監視の結果	2
1	郵便ポストの的確な維持管理及びバリアフリー化の推進	2
(1)	郵便ポストの設置に係る法令の遵守・安全確保等	3
(2)	郵便ポストの取集時刻等の適切な表示	7
(3)	郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化の推進	9
(4)	郵便ポストの的確な設置、管理及び保守の在り方	12
2	郵便物等の送達に係るサービスの向上	38
(1)	不着等に係る集計・分析の必要性	39
(2)	調査日数等に係る集計・分析の必要性	40
(3)	郵便約款の揭示状況	41

図表等目次

1 郵便ポストの的確な維持管理及びバリアフリー化の推進

表1-①	郵便法（昭和22年法律第165号）（抜粋）	16
表1-②	郵便ポストに係る調査項目	17
表1-③	郵便法施行規則（平成15年総務省令第5号）（抜粋）	18
表1-④	郵便業務管理規程（平成24年10月1日付け郵コン1-6）（抜粋）	18

(1) 郵便ポストの設置に係る法令の遵守・安全確保等

表1-(1)-①	道路交通法（昭和35年法律第105号）（抜粋）	19
表1-(1)-②	道路法（昭和27年法律第180号）（抜粋）	20
表1-(1)-③	郵政民営化関係法令等における道路占用許可関連条項（抜粋）	22
表1-(1)-④	道路占用許可及び道路使用許可の状況	23
表1-(1)-⑤	利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの	24
表1-(1)-⑥	マニュアルとの相異等がみられるもの	25

(2) 郵便ポストの取集時刻等の適切な表示

表1-(2)-①	郵便局名・取集時刻等	27
表1-(2)-②	マニュアルとの相異等	28

(3) 郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化の推進

表1-(3)-①	バリアフリー関係法令（抜粋）	29
表1-(3)-②	高齢者、障害者等の移動等の円滑化に配慮した建築設計標準 （平成24年国土交通省策定）（抜粋）	31
表1-(3)-③	局舎のスロープ、斜面及び段差の状況	32
表1-(3)-④	一般郵便局において、局舎がある民間ビル敷地と道路の段差 をバリアフリー化した例	33
表1-(3)-⑤	郵便ポストの設置場所の段差等により車いす使用者の利用が 困難	34
表1-(3)-⑥	郵便ポストにおける点字表示の状況	35
表1-(3)-⑦	集配基盤マニュアルには明記されていないが、点字表示が行 われているもの	36
表1-(3)-⑧	郵便ポスト等に係る身体障がい者団体等の意見・要望	37

2 郵便物等の送達に係るサービスの向上

表2	郵便物等の送達に係る事項を規定した法令等	42
----	----------------------	----

第 1 行政評価・監視の目的等

1 目的

郵便ポストは、地域住民が郵便物を随時、かつ、簡易に差し出すことができるよう、郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）第 38 条及び第 70 条の規定に基づき、日本郵便株式会社又は同社の承認を受けた者が設置及び管理することとされており、平成 24 年 3 月 31 日現在、全国に約 18 万 5,000 本が設置されている。設置する郵便ポストの構造等の基準については、郵便法施行規則（平成 15 年総務省令第 5 号）第 30 条において、容易に壊れにくく、郵便物を安全に保護することができ、見やすい所に「郵便」の文字、取集めを受け持つ会社の事業所名、取集時刻の表示を付したものと規定されている。

また、国内における送達日数については、内国郵便約款第 85 条においてやむを得ない事由による場合等を除き「差し出された日の翌日から起算して 3 日以内」と定められている。なお、郵便約款は、郵便法第 69 条により「公衆に見やすいように掲示しなければならない」と規定されている。

しかし、郵便ポストの差入口が道路に面しており投函する際に危険が伴うものがみられる。また、当局の行政相談に、①郵便ポストの設置場所が建物、自販機、樹木等に隠れて分かりにくい、②郵便ポストに表示されている取集時刻が消えているといった申出のほか、郵便物の送達（遅配・誤配）に係る事案の申出が寄せられている。

この行政評価・監視は、このような状況を踏まえ、郵便ポストの設置及び維持管理状況、利用者のためのバリアフリー化の推進状況、送達に係る苦情の処理等の状況を調査し、郵便ポスト利用者の安全確保・利便性向上等に資するため実施したものである。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

日本郵便株式会社九州支社及び同支社管内の郵便局

(2) 関連調査等対象機関

関係団体等

3 担当部局

九州管区行政評価局、宮崎行政評価事務所及び鹿児島行政評価事務所

4 実施時期

平成 25 年 8 月～26 年 3 月

第2 行政評価・監視の結果

1 郵便ポストの的確な維持管理及びバリアフリー化の推進

調査結果		説明図表番号																																																																																																							
<p>郵便差出箱（以下「郵便ポスト」という。）は、郵便法（昭和22年法律第165号）第38条第1項において、日本郵便株式会社（以下「会社」という。）が設置する。ただし、会社の承認を受けて会社以外の者が設置することを妨げない（注1）と規定されており、平成24年3月31日現在、全国に18万5,409本、日本郵便株式会社九州支社（以下「九州支社」という。）管内では7県において、2万2,525本（注2）が設置されている。</p> <p>（注1）郵便法第38条第2項では、会社以外の者による郵便ポストの設置に関する条件は、郵便約款で定めるとされている。</p> <p>（注2）福岡県（6,313本）、佐賀県（1,618本）、長崎県（2,907本）、熊本県（3,460本）、大分県（2,549本）、宮崎県（1,998本）、鹿児島県（3,680本）</p> <p>今回の行政評価・監視では、福岡県、宮崎県及び鹿児島県の県庁所在市（福岡市、宮崎市及び鹿児島市）内において、会社が設置した郵便ポストの管理を行っている郵便局（以下「管理郵便局」という。）の中から、福岡中央郵便局、博多北郵便局、城南郵便局、福岡東郵便局、和白郵便局、宮崎中央郵便局、鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局（以下「9管理郵便局」という。）を選定し、その管理本数等を把握した。その結果は、表1のとおり、平成24年度3月末現在における会社設置の本数は2,280本となっている。</p> <p>今回、2,280本の中から、表2のとおり、合計1,000本を抽出（注）し、i）設置関係（「交通の要路で衆目に触れやすい場所に設置されていないもの」等29項目）、ii）表示関係（「取集時刻が表示されていないもの」等17項目）、iii）バリアフリー関係（「取集時刻が点字で表示されていないもの」等13項目）について合計59のチェック項目を設定して実地調査を行った。</p> <p>（注）9管理郵便局の局舎から郵便ポスト設置場所に近いもの及び郵便約款の備置きについて調査した郵便局のポストを抽出</p>		表1-①																																																																																																							
<p>表1 管理郵便局別・設置形態別郵便ポスト数 (単位：本)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>局名</th> <th>福岡中央</th> <th>博多北</th> <th>城南</th> <th>福岡東</th> <th>和白</th> <th>宮崎中央</th> <th>鹿児島中央</th> <th>鹿児島東</th> <th>鹿児島南</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">会社設置</td> <td>23年度</td> <td>149</td> <td>246</td> <td>114</td> <td>83</td> <td>48</td> <td>715</td> <td>463</td> <td>146</td> <td>326</td> <td>2,290</td> </tr> <tr> <td>24年度</td> <td>148</td> <td>245</td> <td>113</td> <td>83</td> <td>47</td> <td>714</td> <td>458</td> <td>146</td> <td>326</td> <td>2,280</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">私設</td> <td>23</td> <td>5</td> <td>14</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">コンビニ設置</td> <td>23</td> <td>62</td> <td>72</td> <td>74</td> <td>17</td> <td>5</td> <td>33</td> <td>54</td> <td>11</td> <td>20</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>62</td> <td>72</td> <td>74</td> <td>16</td> <td>5</td> <td>33</td> <td>55</td> <td>21</td> <td>20</td> <td>358</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">計</td> <td>23</td> <td>216</td> <td>332</td> <td>188</td> <td>100</td> <td>53</td> <td>748</td> <td>517</td> <td>159</td> <td>346</td> <td>2,659</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>215</td> <td>332</td> <td>187</td> <td>99</td> <td>52</td> <td>747</td> <td>513</td> <td>169</td> <td>343</td> <td>2,660</td> </tr> </tbody> </table> <p>（注）1 当局の調査結果による。 2 各年度末現在における設置本数である。</p>		局名	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	会社設置	23年度	149	246	114	83	48	715	463	146	326	2,290	24年度	148	245	113	83	47	714	458	146	326	2,280	私設	23	5	14	0	0	0	0	0	2	0	21	24	5	15	0	0	0	0	0	2	0	22	コンビニ設置	23	62	72	74	17	5	33	54	11	20	348	24	62	72	74	16	5	33	55	21	20	358	計	23	216	332	188	100	53	748	517	159	346	2,659	24	215	332	187	99	52	747	513	169	343	2,660	表1-②
局名	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計																																																																																															
会社設置	23年度	149	246	114	83	48	715	463	146	326	2,290																																																																																														
	24年度	148	245	113	83	47	714	458	146	326	2,280																																																																																														
私設	23	5	14	0	0	0	0	0	2	0	21																																																																																														
	24	5	15	0	0	0	0	0	2	0	22																																																																																														
コンビニ設置	23	62	72	74	17	5	33	54	11	20	348																																																																																														
	24	62	72	74	16	5	33	55	21	20	358																																																																																														
計	23	216	332	188	100	53	748	517	159	346	2,659																																																																																														
	24	215	332	187	99	52	747	513	169	343	2,660																																																																																														

表2 管理郵便局別郵便ポスト調査本数

(単位：本)

局名	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計
本数	124	194	70	78	34	250	79	83	88	1,000

(注) 当局が調査したポスト数である。

【制度の概要等】

(郵便ポストの設置等)

郵便法第70条第1項により、会社は、業務開始の際、郵便の業務の管理に関する規程（以下「郵便業務管理規程」という。）を定め、総務大臣の認可を受けなければならないとされている。また、同条第2項第2号により、郵便業務管理規程には、郵便ポストの設置その他の郵便物の引受けの方法を記載しなければならないとされている。さらに、同条第3項により、総務大臣は、郵便業務管理規程に掲げる基準に適合していると認めるときでなければ同条第1項の認可をしてはならないとされており、同条第3項第2号において、総務省令で定める基準に適合する郵便ポストの設置その他の郵便物を随時、かつ、簡易に差し出すことを可能なものとして総務省令で定める基準に適合する郵便物の引受けの方法が定められていることと規定されている。

郵便法第70条第3項第2号の総務省令で定める郵便ポストの基準は、郵便法施行規則（平成15年総務省令第5号）第30条第1項において、i) 構造が容易に壊れにくく、かつ、郵便物の取出口に施錠することができるものであること、ii) 郵便物の差入口の構造が郵便物を容易に抜き取ることができないようなものであること、iii) 郵便ポストの見やすい所に「郵便」の文字又は郵便ポストであることを示す表示、郵便ポストに差し入れられた郵便物の取集めを受け持つ会社の事業所名及び取集時刻の表示を付したものであること等と規定されている。

また、郵便業務管理規程（平成24年10月1日付け郵コン1-6）第9条では、郵便ポストの設置について、公道、公道に面した場所その他の常時利用することができる場所又は駅、小売店舗その他の公衆が容易に出入りする施設内であって往来する公衆の目につきやすい場所に設置することと規定されている。

なお、会社では、集配基盤マニュアル（平成24年10月1日付け郵集配4-1）を策定し、i) 郵便ポストの種類及び設置等、ii) 郵便ポストの取集時刻表示板の適正化、iii) 清掃管理等について規定している。

(郵便ポストの点検)

九州支社では、毎年度1回、本社からの指示に基づき、管内の郵便局に対して全ての郵便ポストに係る一斉点検を行うよう指示している。一斉点検について、平成25年度の指示内容をみると、i) 郵便ポストの塗装状況及び老朽化状況の点検、ii) 取集時刻表示板の美観及び取集時刻の点検となっている。

(1) 郵便ポストの設置に係る法令の遵守・安全確保等

【調査結果】

集配基盤マニュアル第33条では、郵便ポストの設置位置について「郵便差

表1-③

表1-④

出箱配置標準」に定めるところにより設置し、設置に当たっては設置場所の調査を行うとしている。また、同配置標準において、「設置位置として妥当な箇所」として、i)「交通の要路で衆目に触れやすく、かつ、保護上安全な箇所」、ii)「郵便物等の差入れ及び取集に便利な箇所」、iii)「道路、交通取り締り支障のない箇所」等を選定するとしている。

また、「設置位置として不適切な箇所」として、i)「駐停車禁止場所には設置しないこと」、ii)「駐車禁止場所になるべく設置しないこと」、iii)「車両の通行禁止場所には設置しないこと」、iv)「車両の一方通行の場所には設置しないこと」、v)「市街地において、道路幅が4 m以下の道路には設置しないこと」等としている。

これらのほか、移転又は撤去対象の設置場所として、道路交通法違反のものや取集作業上支障のあるもの等を掲げている。

今回、9管理郵便局が管理する郵便ポスト1,000本について、その設置状況を調査した結果、以下のような状況がみられた。

ア 道路使用許可を受けていないなど法令が遵守されていないもの<239本>

1,000本について、その設置場所を調査したところ、表3のとおり、380本(38.0%)が道路(国道、県道及び市道)に設置されている。

表3 郵便ポストの設置場所の状況

(単位:本)

区分	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計
調査ポスト数(A)	124	194	70	78	34	250	79	83	88	1,000
道路	本数(B)	84	83	27	13	4	75	32	51	380
	(B)/(A)	67.7%	42.8%	38.6%	16.7%	11.8%	30.0%	40.5%	61.4%	38.0%
	歩道	72	60	20	10	3	62	25	45	307
	車道	1	2	2	1	0	1	7	5	20
	路側帯	8	17	3	1	0	12	0	1	42
	植樹帯	3	4	2	1	1	0	0	0	11
その他(私有地等)	本数(C)	40	111	43	65	30	175	47	32	77
	(C)/(A)	32.3%	57.2%	61.4%	83.3%	88.2%	70.0%	59.5%	38.6%	62.0%

(注) 1 当局の調査結果による。

2 区分のその他は、私有地、公共施設の敷地、郵便局敷地等である。

道路に石碑、銅像、広告板、アーチその他これらに類する工作物を設けようとする者は、道路交通法(昭和35年法律第105号)第77条により、当該行為に係る場所を管轄する警察署長の許可を受けなければならないとされている。また、警察署長は、許可を受けずに工作物等を設置した者に対しては、同法第81条第1項の規定に基づき、当該工作物の除去、移転又は改修等の措置を命ずることができることとされている。なお、同法第77条の道路の使用の許可に違反した者に対しては、同法第120条により、5万円以下の罰金が科される。

また、道路に工作物、物件等を設け、継続して道路を使用しようとする者は、道路法(昭和27年法律第180号)第32条により、道路管理者の許可を受けなければならないとされている。道路管理者は、許可を受けずに工作物等により

表1-(1)-①

表1-(1)-②

道路を不法に占有している者に対しては、同法第 71 条第 1 項の規定に基づき、当該占有物件の除去等の監督処分を行うことができるとされている。なお、許可を受けずに工作物等により道路を不法に占有している者に対しては、同法第 100 条により、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金が科される。

一方、道路法第 35 条において、国の行う事業のための道路の占有については、同法第 32 条第 1 項及び第 3 項の規定にかかわらず、国が道路管理者に協議し、その同意を得れば足りるとされている（注 1）。

なお、道路法施行令（昭和 27 年政令第 479 号）第 9 条では、その他の工作物（郵便ポスト）の占有許可の期間は 5 年以内と規定されている。

平成 19 年 10 月、旧郵政公社が郵便事業株式会社に民営化された際、郵便ポストの道路への設置許可については、郵政民営化法施行令（平成 17 年政令第 342 号）附則第 2 条第 5 項において、「旧公社法施行令第 31 条において準用する道路法第 35 条の規定により道路管理者とした協議に基づく占有」については、「道路法第 32 条第 1 項の規定により道路管理者がした許可に基づく占有」とみなすとされている（注 2）。

（注 1） 旧郵政公社は、日本郵政公社法施行令（平成 14 年政令第 384 号）第 31 条の規定により、「公社を国の行政機関とみなして、道路法第 35 条の規定を準用する」とされていた。

（注 2） 郵便事業株式会社は、平成 24 年 10 月、郵便局株式会社と統合して日本郵便株式会社となった。

しかし、表 4 のとおり、設置場所が道路である 380 本のうち、道路使用許可を受けていないものが 198 本（52.1%）みられた。特に、宮崎中央郵便局、鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局では、調査した郵便ポストの全てが道路使用許可を受けていない。

また、道路占有許可を受けていないものが 41 本（10.8%）みられた。この 41 本が占有許可を受けていない原因の一つとして、旧郵政公社の民営化後、旧郵便事業株式会社が道路管理者に申請した郵便ポストの本数に漏れがあるなど、道路占有許可に関する手続に不備があったことが考えられる。

（注） 郵政民営化法施行令附則第 2 条第 5 項により道路占有許可を受けたとみなされた郵便ポストについては、民営化後 5 年を経過しており、更新手続を行う必要がある。

表 1 - (1) - ③

表 1 - (1) - ④

表 4 道路使用及び道路占有許可の状況

（単位：本）

区 分	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計
道路に設置された本数(A)	84	83	27	13	4	75	32	51	11	380
道路交通法 77 条 (道路使用許可)	許可を受けた本数(B)	69	79	26	5	3	0	0	0	182
	(B)/(A)	82.1%	95.2%	96.3%	38.5%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	47.9%
道路法 32 条(道路占有許可)	許可を受けていない本数(C)	15	4	1	8	1	75	32	51	198
	(C)/(A)	17.9%	4.8%	3.7%	61.5%	25.0%	100.0%	100.0%	100.0%	52.1%
道路法 32 条(道路占有許可)	許可を受けた本数(D)	72	79	26	5	3	71	24	51	339
	(D)/(A)	85.7%	95.2%	96.3%	38.5%	75.0%	94.7%	75.0%	100.0%	89.2%
道路法 32 条(道路占有許可)	許可を受けていない本数(E)	12	4	1	8	1	4	8	0	41
	(E)/(A)	14.3%	4.8%	3.7%	61.5%	25.0%	5.3%	25.0%	0.0%	10.8%

（注） 当局の調査結果による。

イ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの<22本>

- ① 利用者が車両と接触する危険性があるもの<13本>
- ② 歩行者の通行の妨げになる場所に設置されているもの<2本>
- ③ 倒壊の危険があるもの<5本>
- ④ 郵便ポストの保護上安全な場所に設置されていないもの<1本>
- ⑤ 交通の要路で衆目に触れやすい場所に設置されていないもの<1本>

表1-(1)-⑤

ウ マニュアルとの相異等がみられるもの<280本>

集配基盤マニュアルに沿って設置されていないもの（上記ア、イでマニュアルに掲記されたものを除く。）

（注）このうち1本については改善済

表1-(1)-⑥

- ① 駐停車禁止場所に設置されているもの<179本>
 - i) 交差点、横断歩道、自動車横断帯、踏切、軌道敷地内、坂の頂上付近等に設置されているもの<23本>
 - ii) 交差点の側端又は道路の曲り角から5m以内の場所に設置されているもの<86本>
 - iii) 横断歩道、自転車横断帯の側端からそれぞれ前後5m以内の場所に設置されているもの<51本>
 - iv) バス停留所の標柱又は表示版から10m以内の場所に設置されているもの<19本>
- ② 駐車禁止場所に設置されているもの<59本>
 - i) 駐車場、車庫等の自動車専用の出入口から3m以内の場所に設置されているもの<40本>
 - ii) 消火栓等から5m以内の場所に設置されているもの<19本>
- ③ 車両通行禁止（終日制限、時間制限）の場所に設置されているもの<3本>
- ④ 車両の一方通行の場所に設置されているもの<25本>
- ⑤ 取集順路の反対側にある場所となっているもの<1本>
- ⑥ 大部分が色あせ、さび、塗り替えだけでは原状回復が困難なもの<13本>

（注）集配基盤マニュアルの郵便差出箱配置標準の4において、設置位置として不適切な箇所が示されており、(1)駐停車禁止場所には設置しないこと、(2)駐車禁止場所になるべく設置しないこと、(3)車両の通行禁止の場所には設置しないこと、(4)車両の一方通行の場所には設置しないこととされている。また、同標準の6において、取集順路の反対側にあるものは、移転又は撤去の対象とされている。

集配基盤マニュアルでは、「道路交通法違反のもの」について、「移転又は撤去の対象となる郵便ポスト」とされている。このことについて、九州支社では、「道路交通法の許可を得たものであれば問題ない。」としている。

しかし、宮崎中央郵便局、鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局においては、道路交通法の道路使用許可を全て取得していない。また、福岡中央郵便局、博多北郵便局、城南郵便局、福岡東郵便局及び和白郵便局に

においても、道路交通法違反のものうち、道路使用許可を受けていないものが16本みられる。

上記の原因として、i) 郵便ポストの設置に際して関係法令（道路交通法・道路法）が遵守されていないこと、ii) 設置及び維持管理に関する集配基盤マニュアルが遵守されていないこと、iii) 日常点検及び定期点検による確認が十分に実施されていないこと、iv) 道路占用許可の有無を記載した帳簿が整備されていないこと等が考えられる。

【所見】

したがって、九州支社は、郵便ポストの設置に係る法令の遵守及び利用者の安全・利便性を確保する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 管内の管理郵便局に対し、道路に設置された郵便ポストについて、道路使用許可及び占用許可の状況を確認し、許可を受けていないものについては速やかに許可を受けるよう指導すること。
- ② 管内の管理郵便局に対し、利用者の安全確保等を図る余地のあるものについて、その現状を確認し、速やかに改善を図るよう指導すること。

(2) 郵便ポストの収集時刻等の適切な表示

【調査結果】

郵便ポストに係る表示については、郵便法施行規則第30条第1項第4号において、郵便ポストに差し入れられた郵便物の収集を受け持つ会社の事業所名及び収集時刻の表示を付したものであることとされている。

集配基盤マニュアルでは、第37条において、「支店名」（郵便局名）、「郵便番号」、「電話番号」、「郵便ポストの所在地及び郵便ポスト個別番号（注）」を表示するとされている。また、同マニュアル第38条では、郵便ポストの収集時刻表示板の時刻表示については、不明瞭で判読できないものや非現行となっているものは、速やかに正確に表示することとされている。

さらに、集配基盤マニュアル第41条では、収集時刻等の表示が明確で、美観維持がなされているか点検することとされている。

（注）「各ポストについては、資産管理を行う必要があるため、必ず1本ずつ個別番号を付定してください。」と掲記されている。

今回、9管理郵便局が管理する郵便ポスト1,000本について、その表示の状況を調査した結果、以下のような状況がみられた。

ア 郵便局名・収集時刻等<180本>

郵便ポストの郵便局名・収集時刻等の表示の状況を調査したところ、以下のとおり、収集時刻が表示されていないもの等がみられた。

（注）このうち44本については改善済

表1-(2)-①

- ① 見やすい場所に「郵便」の文字又は郵便ポストであることを示す表示が付されていないもの<2本>
- ② 収集時刻が表示されていないもの<33本>
- ③ 郵便局名が表示されていないもの<22本>
- ④ 平日、休日、土曜日の収集時刻が明確に表示されていないもの<17本>
- ⑤ 収集時刻が現行どおりとなっていないもの<18本>
- ⑥ 2種類の異なる収集時刻表が表示される等利用者の誤解を招く表示となっているもの<8本>
- ⑦ 差入口が複数ある場合、差入口ごとの郵便物の種別が表示されていないもの<67本>
- ⑧ 表示板がはがれて見にくいもの等<13本>

イ マニュアルとの相異等<1,607本>

マニュアルに規定された(上記アでマニュアルに掲記されたものを除く。)郵便ポストの所在地や個別番号等の表示状況を調査したところ、マニュアルに沿って表示されていないものがみられた。

(注)このうち584本については改善済

- ① 収集時刻が24時間制によって表示されていないもの<22本>
- ② 収集郵便局と管理郵便局が異なるにもかかわらず、管理郵便局名が表示されていないもの<32本>
- ③ 管理郵便局の郵便番号が表示されていないもの<381本>
- ④ 管理郵便局の電話番号が表示されていないもの<262本>
- ⑤ 郵便ポスト所在地が表示されていないもの<214本>
- ⑥ 郵便ポストの個別番号が表示されていないもの<585本>
- ⑦ 管理郵便局名等表示事項が現行どおりとなっていないもの<33本>
- ⑧ 事業周知用ステッカー以外のビラ等の貼付、美観保持上好ましくない行為がなされているもの<78本>

上記の原因として、i) 郵便法施行規則及び集配基盤マニュアルが遵守されていないこと、ii) 日常・定期点検が十分に行われていないこと、iii) 点検結果を記録するなど郵便ポストの管理に係る帳簿が策定されていないことが考えられる。

【所見】

したがって、九州支社は、郵便ポストの収集時刻等の適切な表示を図る観点から、管内の管理郵便局に対し、収集時刻等が不明な郵便ポストについて確認し、速やかに改善するよう指導する必要がある。

表1-(2)-②

(3) 郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化の推進

【制度の概要等】

平成 18 年 12 月 20 日に、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号。以下「バリアフリー法」という。）が施行された。バリアフリー法は、「高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性にかんがみ、公共交通機関の旅客施設及び車両等、道路、路外駐車場、公園施設並びに建築物の構造及び設備を改善するための措置、一定の地区における旅客施設、建築物等及びこれらの間の経路を構成する道路、駅前広場、通路その他の施設の一体的な整備を推進するための措置その他の措置を講ずることにより、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図り、もって公共の福祉の増進に資すること」を目的としている。

表 1 - (3) - ①

【調査結果】

今回、九州支社管内の 9 管理郵便局並びに福岡大名二郵便局、福岡市役所内郵便局、福岡新天町郵便局、福岡天神郵便局、博多堅粕郵便局、福岡麦野郵便局、福岡東吉塚郵便局、福岡諸岡郵便局、福岡空港内郵便局、福岡雑餉隈郵便局、博多大井郵便局、福岡荒江郵便局、福岡福大前郵便局、福岡金山団地郵便局、福岡七隈郵便局、福岡名島郵便局、福岡千早郵便局、香椎御幸郵便局、上和白郵便局、福岡美和台郵便局、福岡奈多郵便局、宮崎江平郵便局、宮崎大淀郵便局、宮崎高松通郵便局、宮崎昭和郵便局、宮崎青葉郵便局、宮崎和知川原郵便局、宮崎大塚郵便局、宮崎大橋郵便局、宮崎丸山郵便局、鹿児島東桜島郵便局、鹿児島南郡元郵便局、鹿児島武岡団地郵便局、鹿児島池之上郵便局、鹿児島東千石郵便局、鹿児島菖蒲谷郵便局、喜入郵便局、前之浜郵便局及び鹿児島星ヶ峯郵便局（以下「一般郵便局」という。）における局舎（スロープ等）のバリアフリー化や郵便ポストの設置に係るバリアフリー化（点字の表示等）の状況を調査した結果、以下のような状況がみられた。

ア 局舎スロープ等及び郵便ポストにおけるバリアフリー化の状況

(ア) 基準を超える局舎スロープ等により車いす使用者の利用が困難

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行令（平成 18 年政令第 379 号。以下「バリアフリー法施行令」という。）第 18 条では、傾斜路（以下「スロープ」という。）について、勾配は 12 分の 1（高さが 16cm 以下のものにあっては 8 分の 1）を超えないこととされている。

また、高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（平成 24 年国土交通省策定）では、局舎の敷地と道路の段差について、道路と敷地内通路の段差を設ける場合は、車いす使用者の通行に配慮することとされている。

表 1 - (3) - ②

しかし、今回、48 の局舎（9 管理郵便局及び 39 一般郵便局）について、スロープ及び敷地と道路の段差について調査したところ、以下のような状

表 1 - (3) - ③

況がみられた。

- ① スロープの勾配がバリアフリー法施行令の基準を超えているもの<17局舎>
- ② 局舎の敷地内通路と道路の境界に段差が生じているもの<1局舎>
一方で、道路管理者に対し、局舎がある民間ビルの敷地と道路の境界の段差を解消するよう要請し、バリアフリー化を図ったものがみられた<1局舎>。

局舎のスロープの勾配及び段差の原因の一つとして、バリアフリー法の施行前に設置されたものであることが考えられる。一方、バリアフリー法では施行前の局舎についても努力義務を課しており、バリアフリー化を積極的に推進することが重要である。

(イ) 郵便ポストの設置場所の段差等により車いす使用者の利用が困難

郵便ポストを利用する場合、車いすを利用する者にとって、利用位置までの段差、周囲の障害物、差入口が高い等の郵便ポストは大きな障害となっている。今回、1,000本について、これらの障害の状況を調査したところ、以下のとおり、改善措置を講ずる必要があると考えられるものが126本(12.6%)みられた。

- ① 利用位置までに段差、傾斜があり車いす使用者にとって障害となっているもの<59本>
- ② 周囲に障害物があり車いす使用者にとって障害となっているもの(11本)
- ③ 差入口が高いため、車いす使用者にとって障害となっているもの<56本>

(注)九州支社は、本社の見解として、集配基盤マニュアル第47条では、特殊郵便ポストに係る地面から差入口下部までの高さの標準が122cm程度とされていることについて、「子供や車いす使用者の投函の利便性に配慮したもの」としている。

上記の原因として、i)郵便ポストの固定に関する事項については、郵便業務管理規程により実施要領を定めることとされているにもかかわらず、同要領が定められていないことから、設置場所の状況や高さが区々となっていること、ii)日常及び定期点検において、郵便ポスト利用者のためのバリアフリー化を図る観点による点検が行われていないこと、iii)点検結果を記録するための帳簿が策定されていないこと等が考えられる。

なお、九州支社の説明によると、郵便ポストの固定方法については、今後、集配基盤マニュアルへの追記等が行われる予定としている。

表1-(3)-④

表1-(3)-⑤

イ 郵便ポストの点字表示

集配基盤マニュアルでは、第 40 条において、郵便ポストの点字表示について、i) 目的は、目の不自由な方が郵便をご利用しやすくするため、郵便ポストへの点字表示を行う、ii) 対象は、全ての郵便ポストとする、iii) 点字表示の内容は、収集時刻表示板の収集時刻を点字表示する、iv) 点字表示の方法は、点字機能付きラベルワープロ等により、点字内容をテープに打ち出し、当該箇所にもちょう付するとされている（テープの色はできるだけ透明なものを使用）。

しかし、今回、9 管理郵便局の郵便ポスト 1,000 本を調査したところ、表 5 のとおり、i) 収集時刻の点字表示が行われていないものが 466 本(46.6%) (注 1)、ii) 異なる 2 種類の収集時刻の点字表示のあるものが 3 本 (0.3%) みられた。また、福岡市内の 5 管理郵便局の 500 郵便ポストを調査したところ、点字表示が現行どおりとなっていないものが 34 本 (6.8%) (注 2) みられた。

(注 1) このうち 314 本については改善済

(注 2) このうち 1 本については改善済

表 1 - (3) - ⑥

表 5 郵便ポストにおける点字表示の状況

(単位:本)

区 分	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計
調査ポスト数(A)	124	194	70	78	34	250	79	83	88	1,000
点字表示あり(B)	118	164	70	78	33	46	16	4	5	534
(B)/(A)	95.2%	84.5%	100%	100%	97.1%	18.4%	20.3%	4.8%	5.7%	53.4%
点字表示なし(C)	6	30	0	0	1	204	63	79	83	466
うち改善済	6	24	0	0	1	204	0	79	0	314
(C)/(A)	4.8%	15.5%	0.0%	0.0%	2.9%	81.6%	79.7%	95.2%	94.3%	46.6%
点字表示が現行どおりとなっていない(D)	11	19	1	3	0	—	—	—	—	—
うち改善済	0	0	1	0	0	—	—	—	—	—
(D)/(A)	8.9%	9.8%	1.4%	3.8%	0.0%	—	—	—	—	—
異なる 2 種類の収集時刻の点字表示あり(E)	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
(E)/(A)	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%

(注) 当局の調査結果による。

上記の原因として、i) 管理郵便局において、視覚障がい者が郵便ポストを利用しやすくすることが必要との認識が不足していることから、集配基盤マニュアルが遵守されていないこと、ii) 日常・定期点検において、郵便ポストのバリアフリー化を図る観点による点検が行われていないこと、iii) 点検結果を記録するなど郵便ポストの管理に係る帳簿が策定されていないことが考えられる。

なお、収集時刻以外の点字表示について調査したところ、一部の郵便ポストにおいて、i) 収集郵便局名 (197 本)、ii) 収集郵便局の郵便番号 (79 本)、iii) 差入口別の郵便物の種別 (400 本)、iv) 収集郵便局の電話番号 (172 本)、v) 郵便ポストの所在地 (120 本) について、点字表示を行っているも

表 1 - (3) - ⑦

のがみられた。

これらについては、集配基盤マニュアルに明記されていないものの、バリアフリー化の推進を図る観点から、点字表示が行われていると考えられ、今後、積極的に推進することが重要である。

ウ 身体障がい者団体等の意見・要望

当局が福岡県、宮崎県及び鹿児島県において、身体障がい者団体及び視覚障がい者団体から郵便ポストに関する意見等を聴取したところ、「差入口前に斜面がある場合、車いすのストッパーを解除した際に、車いすが急に動き出してしまうことがある。」、「地面から郵便ポストの差入口までの高さは120cmくらいまでがよい。」、「収集時刻の点字表示がない郵便ポストについては、きちんと表示してもらいたい。」といった意見があった。

身体障がい者や高齢者等については、一般の利用者に比べ、設置位置の段差、傾斜、高さは大きな障害となっていること、視覚障がい者については、点字は重要な情報収集の手段であることから、局舎及び郵便ポスト利用者のためのバリアフリー化を推進することが重要である。

【所見】

したがって、九州支社は、局舎及び郵便ポスト利用者のためのバリアフリー化を推進する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 管内の郵便局に対し、局舎のスロープ及び敷地境界の段差等バリアフリー化の状況について点検し、その結果に基づき改善方策の検討を行い、今後の方針を明確にするよう指導すること。
- ② 管内の管理郵便局に対し、利用位置までの段差、周囲の障害物、郵便ポストの差入口の高さについて点検を行い、不適切なものについては、計画的に改善措置を講ずるよう指導すること。
- ③ 管内の管理郵便局に対し、郵便ポストの点字表示の状況を確認し、不適切なものについては、速やかに改善措置を講ずるよう指導すること。

(4) 郵便ポストの的確な設置、管理及び保守の在り方

【調査結果】

会社は、集配基盤マニュアル第31条において、「郵便差出箱は、お客様が郵便物等を差出していただく手段として、とても重要な施設です。当社の『顔』とも言える郵便差出箱は、その設置、管理及び保守等について常に注意を払わなければなりません。」としている。

しかし、郵便ポストの設置、管理及び保守等の個別の状況について指摘した前述の(1)から(3)のとおり、当局が設定した59のチェック項目において、(1)郵便ポストの設置に係る法令の遵守・安全確保等に該当するものが541本、(2)郵便ポストの収集時刻等の適切な表示に該当するものが1,787本、(3)郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化の推進に該当するものが629本となってい

表1-(3)-⑧

る。また、表6のとおり、その延べ数は2,957本で、1本当たり3.0項目が該当（不適）し、改善の余地のあるものが多くみられたことから、設置、管理及び保守等の方法について、その在り方を見直す必要があると考えられる。

上記該当項目のうち、i)「差入口が車道に向けて設置されている等のため車道に出なければ投函できないもの」（位置関係）、ii)「取集時刻が表示されていないもの」（表示関係）、iii)「段差があり、高齢者等の利用が困難とされる場所に設置されているもの」（バリアフリー関係）等については、利用者にとっての安全性及び利便性の観点からみて影響が大きいと考えられる。

個別番号が表示されていないもの等については、利用者に対する影響が小さいと考えられる。

表6 チェック項目の該当項目数

(単位：本)

区 分	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	
調査ポスト数(A)	124	194	70	78	34	250	79	83	88	1,000	
不適項目数	利用者に影響が大きいと考えられるもの(B)	61	109	19	25	5	266	104	115	127	831
	1本当たりの不適項目数(B/A)	0.5	0.6	0.3	0.3	0.1	1.1	1.3	1.4	1.4	0.8
	B以外(C)	276	211	177	178	41	577	180	94	392	2,126
	1本当たりの不適項目数(C/A)	2.2	1.1	2.5	2.3	1.2	2.3	2.3	1.1	4.5	2.1
	合計(B+C)	337	320	196	203	46	843	284	209	519	2,957
	1本当たりの不適項目数(B+C)/(A)	2.7	1.6	2.8	2.6	1.4	3.4	3.6	2.5	5.9	3.0

(注) 当局の調査結果による。

上記の改善方策として、以下のことが考えられる。

ア 日常点検・定期点検の実施

集配基盤マニュアル第41条では、i) 配達区域担当者による配達途上での郵便ポストの外観の点検を行う、ii) 班内受持ちエリア内の郵便ポストの外観の定期的な点検を行う、iii) 取集時刻等（取集時刻、局名の表示及び点字の表示）の表示が明確で、美観維持がなされているか点検する等としている。

一方、9管理郵便局において、上記の点検が確実に実施されていれば、今回、当局が指摘した表示等の問題については、その多くが改善されていたと考えられる。郵便ポストの管理及び保守を的確に行うためには、まず、日常点検・定期点検を実施し、郵便ポストごとにその管理の状況を的確に把握することが重要である。

しかし、9管理郵便局から日常点検や定期点検の有無を聴取したところ、全ての管理郵便局において、こうした点検を行っていない。また、平成25年の一斉点検結果をみると、郵便ポストの塗装状況及び老朽化状況の点検のみで、取集時刻表示板の美観及び取集時刻の点検については、その記録がな

く、実施したかどうか確認できない。

また、日常点検を行うに当たっては、郵便物の取集業務を行う者から、取集の際に把握した、郵便ポストの管理の状況について、情報の提供を受けることが重要であると考えられるが、取集業務を外部委託している福岡中央郵便局、博多北郵便局、城南郵便局、福岡東郵便局、和白郵便局及び宮崎中央郵便局では、管理に関する情報提供を業務委託に盛り込んでいない。また、自ら取集業務を行っている鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局では、取集の時に点検を行っていない。

イ 郵便ポスト管理簿（台帳）の整備の必要性

9管理郵便局では、郵便物等の取集めのために作成した資料により、郵便ポストの設置場所、郵便ポスト間の距離、取集時間等を把握している。

しかし、9管理郵便局では、「設置年月日」、「道路交通法に基づく道路使用許可や道路法に基づく占用許可の有無・期間等」、「道路以外の設置場所（私有地等）であれば、借料の有無等(注)」を記録したいいわゆる「管理簿」を作成していない。

郵便ポストの設置、管理及び保守等を的確に行うためには、郵便ポストに係る各種データが記録された管理簿（台帳）を作成することが重要である。

(注) 郵便ポストを郵便局の敷地以外の場所に設置する場合、基本的には占用料又は借料の支払いが発生すると考えられることから、その有無、ある場合の金額を記録することは、郵便ポストの管理を行う上で、極めて重要であると考えられる。

一方、道路及び郵便局舎敷地以外に設置された郵便ポスト（558本）の借料又は占用料については、コンビニエンスストア等の一部に支払われているもの（190本、34.1%）もあるが、368本（65.9%）については占用料等が支払われていない。

そこで、当該ポストに係る占用料等の記録の有無を9管理郵便局に確認したところ、368本全てについて記録がみられなかった。

他方、会社は郵便ポスト別の取集時間を管理する目的で「車両取集管理システム(注)」を運用している。同システムの入力項目をみると、取集時間のほかに郵便ポストの設置年月日、敷地の区分、敷地占用料支払いの有無等が設けられていることから、同システムを活用して郵便ポストの管理を行うことが可能であると考えられる。

(注) 「車両取集管理システム」のメニュー項目をみると、①点字表示の有無、②取集時刻表示の有無、③道路占用の場合の許可期間、④道路使用の場合の許可期間については、入力欄がない。

【所見】

したがって、九州支社は、郵便ポストの的確な設置及び管理・保守の観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 管内の郵便ポストの一斉点検を早急を実施し、その管理等の実態を把握すること。また、一斉点検において把握した改善を要する事項については、速やかに必要な措置を講ずるよう管内の管理郵便局を指導すること。
- ② 管内の管理郵便局に対し、郵便ポストの日常点検等を確実に実施するよう

<p>指導すること。また、郵便物の取集を外部に委託している場合には、管理等に係る情報提供を行わせること。</p> <p>③ 管理郵便局に対し、郵便ポストの管理等に係る管理簿の作成を義務付けさせること。その際、車両取集管理システムを活用すること。</p>	
--	--

表 1-① 郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）（抜粋）

（郵便差出箱の設置）

第三十八条 郵便差出箱は、会社が設置する。ただし、会社の承認を受けて会社以外の者が設置することを妨げない。

2 会社以外の者による郵便差出箱の設置に関する条件は、郵便約款で定める。

（郵便業務管理規程）

第七十条 会社は、業務開始の際、郵便の業務の管理に関する規程（以下「郵便業務管理規程」という。）を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

2 郵便業務管理規程には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

- 一 郵便の業務の管理に関する事項
- 二 郵便差出箱の設置その他の郵便物の引受けの方法
- 三 郵便物の配達の方法
- 四 前二号に掲げるもののほか、郵便物の送達の方法
- 五 その他総務省令で定める事項

3 総務大臣は、郵便業務管理規程に記載された前項各号に掲げる事項が次に掲げる基準に適合していると認めるときでなければ、第一項の認可をしてはならない。

- 一 郵便物の秘密を保護するため適切なものであること。
- 二 総務省令で定める基準に適合する郵便差出箱の設置その他の郵便物を随時、かつ、簡易に差し出すことを可能とするものとして総務省令で定める基準に適合する郵便物の引受けの方法が定められていること。
- 三 一週間につき六日以上郵便物の配達を行うことができるものとして総務省令で定める基準に適合する郵便物の配達の方法が定められていること。
- 四 郵便物（国際郵便に係るものを除く。以下この号において同じ。）について差し出された日から三日（国民の祝日に関する法律（昭和二十三年法律第百七十八号）に規定する休日その他総務省令で定める日の日数は、算入しない。）以内（郵便物が、地理的条件、交通事情その他の条件を勘案して総務省令で定める地域から差し出され、又は当該地域にあてて差し出される場合にあつては、三日を超え二週間を超えない範囲内で総務省令で定める日数以内）に送達することが定められていること。
- 五 郵便物を引き受けた場合において、総務省令で定める場合を除き、郵便物の表面の見やすい所に、総務省令で定める基準に適合する通信日付印を押印することが定められていること。
- 六 その他総務省令で定める基準に適合するものであること。

（注）下線は、当局が付した。

表1-② 郵便ポストに係る調査項目

I 設置関係	
1	「交通の要路で衆目に触れやすい場所」に設置されていないもの
2	郵便ポストの保護上安全な場所に設置されていないもの
3	車道に設置されている、差入口が車道に向けて設置されている等のため、車道に出なければ投函できないもの
4	投函に不便な場所に設置されているもの
5	交差点、横断歩道、自転車横断帯、踏切、軌道敷地内、坂の頂上付近等に設置されているもの
6	交差点の側端又は道路のまがりかどから5m以内の場所に設置されているもの
7	駐停車禁止場所 横断歩道、自転車横断帯の側端からそれぞれ前後5m以内の場所に設置されているもの
8	安全地帯の左側の部分とその前後の側端からそれぞれ10m以内の場所に設置されているもの
9	バス等停留所の標柱又は標示板から10m以内の場所に設置されているもの
10	踏切の前後の側端からそれぞれ前後に10m以内の場所に設置されているもの
11	駐車場、車庫等の自動車専用の出入口から3m以内の場所に設置されているもの
12	道路工事区域の側端から5m以内の場所に設置されているもの
13	消防用機械器具置場から5m以内の場所に設置されているもの
14	消火栓等から5m以内の場所に設置されているもの
15	火災報知機から1m以内の場所に設置されているもの
16	車両通行禁止（終日制限、時間制限）の場所に設置されているもの
17	車両の一方通行の場所に設置されているもの
18	市街地において幅4m以下の道路に設置されているもの
19	交通量の多い市街地において、幅6m以下の道路に設置されているもの
20	道路狭あいのため自動車の進入不可能な場所に設置されているもの
21	取集作業上支障ある場所 離合困難な狭路に設置されているもの
22	前面がガードレールによって遮断されている場所となっているもの
23	常時二重駐車をせざるを得ない場所となっているもの
24	取集順路の反対側にある場所となっているもの（歩道橋利用、道路横断にて取集め）
25	歩行者の通行の妨げになる場所に設置されているもの
26	倒壊の危険があるもの（土台の腐食、ひび割れ、劣化等による傾き、ぐらつき）
27	大部分が色あせ、全体の1/4程度にさび、塗り替えだけでは原状回復が困難なもの（さびによる穴等）
28(1)	道路占用許可を受けていないもの
(2)	道路使用許可を受けていないもの
II 表示関係	
29	見やすい場所に「郵便」の文字又は郵便差出箱であることを示す表示が付されていないもの
30	取集時刻が表示されていないもの
(1)	取集時刻が24時間制によって表示されていないもの
31	取集郵便局名が表示されていないもの
32	取集局とポストを管理する局が異なる場合において、管理する局名が表示されていないもの
33	ポストを管理する郵便局の郵便番号が表示されていないもの
34	ポストを管理する郵便局の電話番号が表示されていないもの
35	ポスト所在地が表示されていないもの
36	ポストの個別番号が表示されていないもの
37	平日、休日、土曜日の取集時刻が明確に表示されていないもの
38	取集時刻が現行どおりとなっていないもの
39	取集時刻のほか、ポストを管理する局名等表示事項が現行どおりとなっていないもの
40	2種類の異なる取集時刻表が表示される等利用者の誤解を招く表示となっているもの
41	事業周知用ステッカー以外のビラ等の貼付、美観保持上好ましくない行為がなされているもの
42	掲示期間を過ぎた事業周知用ステッカーが貼付されているもの
43	差入口が複数ある場合、差入口ごとの郵便物の種別が表示されていないもの
44	その他
III バリアフリー関係	
(1) 点字	
45	取集時刻が点字で表示されていないもの
(1)	取集郵便局名が点字で表示されているもの
(2)	郵便番号が点字で表示されているもの
(3)	差入口別の郵便物の種別が点字で表示されているもの（差入口が複数の七号、八号、十二号、十三号）
(4)	電話番号が点字で表示されているもの
(5)	ポスト所在地が点字で表示されているもの
46	点字表示が、現行どおりとなっていないもの
47	2種類の異なる取集時刻が点字で表示されており、視覚障がい者の誤解を招くもの
(2) 段差等	
48	段差等があり、高齢者等の利用が困難と想定される場所に設置されているもの
49	投函するためにスロープが障害となっているもの（郵便局舎敷地）
50	差入口の近くに障害物があり、視覚障がい者や車いす使用者が利用しにくい場所に設置されているもの
51	路面から差入口までの高さが、車いす使用者等の利用が困難と想定されるもの
52	その他

(注)1 当局が作成した。

2 網掛けは、本文において、マニュアルと相異等として計上した。

表 1-③ 郵便法施行規則（平成 15 年総務省令第 5 号）（抜粋）

（郵便業務管理規程の認可基準）

第三十条 法第七十条第三項第二号の総務省令で定める郵便差出箱の基準は、次のとおりとする。

- 一 構造が容易に壊れにくく、かつ、郵便物の取出口に施錠することができるものであること。
- 二 郵便物の差入口の構造が郵便物を容易に抜き取ることができないようなものであること。
- 三 前二号に掲げるもののほか、構造が差し入れられた郵便物を安全に保護することができるものであること。
- 四 郵便差出箱の見やすい所に「郵便」の文字又は郵便差出箱であることを示す表示、郵便差出箱を利用することができる日及び時間（郵便差出箱を終日利用することができない場所に設置する場合に限る。）並びに郵便差出箱に差し入れられた郵便物の取集めを受け持つ会社の事業所名及び取集時刻の表示を付したものであること。

（注）下線は、当局が付した。

表 1-④ 郵便業務管理規程（平成 24 年 10 月 1 日付け郵コン 1-6）（抜粋）

（郵便物の秘密の保護）

第 2 条 会社は、郵便物の秘密を保護するため、次の各号に掲げる事項その他必要な事項について実施要領を定め、これに従い郵便の業務を行うものとする。

(1)～(4) (略)

(5) 郵便差出箱の固定方法に関する事項

（郵便差出箱の設置）

第 9 条 会社は、郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号）による廃止前の日本郵政公社法（平成 14 年法律第 97 号）の施行の際あまねく全国に設置されていた郵便差出箱の本数を維持するよう努めるとともに、次の各号に掲げる基準に従って郵便差出箱を設置する。

(1) 交通、地理その他の事情を勘案して郵便差出箱を各市町村内及び各特別区内に満遍なく設置すること。

(2) 郵便差出箱を公道上、公道に面した場所その他の常時利用することができる場所又は駅、小売店舗その他の公衆が容易に出入りすることができる施設内であって往来する公衆の目につきやすい場所に設置すること。

2・3 (略)

（注）下線は、当局が付した。

表 1 - (1) - ① 道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）（抜粋）

（道路の使用の許可）

第七十七条 次の各号のいずれかに該当する者は、それぞれ当該各号に掲げる行為について当該行為に係る場所を管轄する警察署長（以下この節において「所轄警察署長」という。）の許可（当該行為に係る場所が同一の公安委員会の管理に属する二以上の警察署長の管轄にわたるときは、そのいずれかの所轄警察署長の許可（以下この節において同じ。）を受けなければならない。

- 一 道路において工事若しくは作業をしようとする者又は当該工事若しくは作業の請負人
- 二 道路に石碑、銅像、広告板、アーチその他これらに類する工作物を設けようとする者
- 三 場所を移動しないで、道路に露店、屋台店その他これらに類する店を出そうとする者
- 四 前各号に掲げるもののほか、道路において祭礼行事をし、又はロケーションをする等一般交通に著しい影響を及ぼすような通行の形態若しくは方法により道路を使用する行為又は道路に人が集まり一般交通に著しい影響を及ぼすような行為で、公安委員会が、その土地の道路又は交通の状況により、道路における危険を防止し、その他交通の安全と円滑を図るため必要と認めて定めたものをしようとする者

（違法工作物等に対する措置）

第八十一条 警察署長は、次の各号のいずれかに該当する者に対し、当該違反行為に係る工作物又は物件（以下この節において「工作物等」という。）の除去、移転又は改修、当該違反行為に係る工事又は作業（以下この節において「工事等」という。）の中止その他当該違反行為に係る工作物等又は工事等について、道路における危険を防止し、又は交通の妨害を排除するため必要な措置をとることを命ずることができる。

- 一 第七十六条第一項又は第二項の規定に違反して工作物等を設置した者
- 二 第七十六条第三項の規定に違反して物件を置いた者
- 三 第七十七条第一項の規定に違反して工作物等を設置し、又は工事等を行なった者
- 四 第七十七条第三項又は第四項の規定による所轄警察署長が付した条件に違反した者
- 五 第七十七条第七項の規定に違反して当該工作物の除去その他道路を原状に回復する措置を講じなかつた者

第二百二十条 次の各号のいずれかに該当する者は、五万円以下の罰金に処する。

一 ～ 十二の三（略）

十二の四 第七十六条（禁止行為）第三項又は第七十七条（道路の使用の許可）第一項の規定に違反した者

十三 第七十七条（道路の使用の許可）第三項の規定により警察署長が付し、又は同条第四項の規定により警察署長が変更し、若しくは付した条件に違反した者

（注）下線は、当局が付した。

表 1 - (1) - ② 道路法（昭和 27 年法律第 180 号）（抜粋）

（道路の占用の許可）

第三十二条 道路に次の各号のいずれかに掲げる工作物、物件又は施設を設け、継続して道路を使用しようとする場合においては、道路管理者の許可を受けなければならない。

- 一 電柱、電線、変圧塔、郵便差出箱、公衆電話所、広告塔その他これらに類する工作物
- 二 水管、下水道管、ガス管その他これらに類する物件
- 三 鉄道、軌道その他これらに類する施設
- 四 歩廊、雪よけその他これらに類する施設
- 五 地下街、地下室、通路、浄化槽その他これらに類する施設
- 六 露店、商品置場その他これらに類する施設
- 七 前各号に掲げるものを除く外、道路の構造又は交通に支障を及ぼす虞のある工作物、物件又は施設で政令で定めるもの

2 前項の許可を受けようとする者は、左の各号に掲げる事項を記載した申請書を道路管理者に提出しなければならない。

- 一 道路の占有（道路に前項各号の一に掲げる工作物、物件又は施設を設け、継続して道路を使用することをいう。以下同じ。）の目的
- 二 道路の占有の期間
- 三 道路の占有の場所
- 四 工作物、物件又は施設の構造
- 五 工事実施の方法
- 六 工事の時期
- 七 道路の復旧方法

（国の行う道路の占有の特例）

第三十五条 国の行う事業のための道路の占有については、第三十二条第一項及び第三項の規定にかかわらず、国が道路管理者に協議し、その同意を得れば足りる。この場合において、同条第二項各号に掲げる事項及び第三十九条に規定する占用料に関する事項については、政令でその基準を定めることができる。

（道路管理者等の監督処分）

第七十一条 道路管理者は、次の各号のいずれかに該当する者に対して、この法律又はこの法律に基づく命令の規定によって与えた許可若しくは承認を取り消し、その効力を停止し、若しくはその条件を変更し、又は行為若しくは工事の中止、道路（連結許可等に係る自動車専用道路と連結する施設を含む。以下この項において同じ。）に存する工作物その他の物件の改築、移転、除却若しくは当該工作物その他の物件により生ずべき損害を予防するために必要な施設をすること若しくは道路を原状に回復することを命ずることができる。

- 一 この法律若しくはこの法律に基づく命令の規定又はこれらの規定に基づく処分に違反している者
- 二 この法律又はこの法律に基づく命令の規定による許可又は承認に付した条件に違反している者

三 詐偽その他不正な手段によりこの法律又はこの法律に基づく命令の規定による許可又は承認を受けた者

第百条 次の各号のいずれかに該当する者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

一 第三十二条第一項又は第九十一条第二項において準用する第三十二条第一項の規定に違反して道路又は道路予定区域を占用した者

二 第三十七条第一項又は第九十一条第二項において準用する第三十七条第一項の規定による禁止又は制限に違反して道路又は道路予定区域を占用した者

三 第四十三条（第九十一条第二項において準用する場合を含む。）の規定に違反した者

四 正当の事由がなく第六十八条第一項の規定による土地の一時使用又は土石、竹木その他の物件の使用、収用若しくは処分を拒み、又は妨げた者

(注) 下線は、当局が付した。

表 1 - (1) - ③ 郵政民営化関係法令等における道路占用許可関連条項 (抜粋)

○ 郵政民営化法 (平成 17 年法律第 97 号) (抜粋)

(公社の解散及び業務等の承継)

第百六十六条 公社は、この法律の施行の時に於いて解散するものとし、承継会社等は、その時に於いて、第百六十三条第三項の認可を受けた実施計画 (同条第四項の認可があったときは、変更後の実施計画。以下「承継計画」という。) において定めるところに従い、承継計画において定められた業務等を公社から承継する。

2 前項の規定により公社が解散した場合における解散の登記については、政令で定める。

○ 郵政民営化法施行令 (平成 17 年政令第 342 号) (抜粋)

附 則

(施行期日)

第一条 この政令は、公布の日から施行する。

(関係法令の適用に関する経過措置)

第二条 施行日前に次の表の第一欄に掲げる法令の規定により同表の第二欄に掲げる者が旧公社に対してした同表の第三欄に掲げる指定、承認、免許又は許可は、それぞれ、同表の第四欄に掲げる法令の規定により同表の第五欄に掲げる者が法第百六十六条第一項の規定により当該指定、承認、免許又は許可に係る業務等を承継した承継会社等に対してした同表の第六欄に掲げる指定、承認、免許、許可又は認可とみなす。

(中略)

5 施行日前に旧公社がした次の表の第一欄に掲げる占有又は行為は、それぞれ、法第百六十六条第一項の規定により当該占有又は行為に係る業務等を承継した承継会社等がした同表の第二欄に掲げる占有又は行為とみなす。

	第一欄	第二欄
一	<u>旧公社法施行令第三十一条において準用する道路法 (昭和二十七年法律第百八十号) 第三十五条の規定により道路管理者とした協議に基づく占有</u>	<u>道路法第三十二条第一項の規定により道路管理者がした許可に基づく占有</u>

(以下略)

○ 日本郵政公社法施行令 (平成 14 年政令第 384 号) (抜粋)

(他の法令の準用)

第三十一条 次の法令の規定については、公社を国の行政機関とみなして、これらの規定を準用する。

一～八 (略)

九 道路法 (昭和二十七年法律第百八十号) 第三十五条

十～ (略)

(注) 下線は、当局が付した。

表1-1-④ 道路占用許可及び道路使用許可の状況

I 設置関係

I 設置関係 I-28(1)及び(2)				総括表								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
累計件数	27	8	2	16	2	55	79	40	51	14	105	239

I-28-(1)		事例内容			道路占用許可を受けていないもの							
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	12	4	1	8	1	26	4	8	0	3	11	41
割合(%)	14.3	4.8	3.7	61.5	25.0	12.3	5.3	25.0	0.0	27.3	11.7	10.8

I-28-(2)		事例内容			道路使用許可を受けていないもの							
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	15	4	1	8	1	29	75	32	51	11	94	198
割合(%)	17.9	4.8	3.7	61.5	25.0	13.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	52.1

- (注) 1 当局の調査結果による。
 2 管理郵便局毎割合の母数である道路上の郵便ポスト数は、福岡中央(84本)、博多北(83本)、城南(27本)、福岡東(13本)、和白(4本)、宮崎中央(75本)、鹿児島中央(32本)、鹿児島東(51本)、鹿児島南(11本)である。

表1-(1)-⑤

利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの

I 設置関係		総括表										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
累計件数	2	5	1	1	0	9	3	1	2	7	10	22

I-3		事例内容 利用者が車両と接触する危険性があるもの										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	2	3	1	1	0	7	3	0	1	2	3	13
割合(%)	1.6	1.5	1.4	1.3	0.0	1.4	1.2	0.0	1.2	2.3	1.2	1.3

I-25		事例内容 歩行者の通行の妨げになる場所に設置されているもの(残存幅員を測定)										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2
割合(%)	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	1.1	0.4	0.2

I-26		事例内容 倒壊の危険があるもの(土台の腐食、ひび割れ、劣化等による傾き、ぐらつき)										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3	4	5
割合(%)	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	1.2	3.4	1.6	0.5

I-2		事例内容 郵便ポストの保護上安全な場所に設置されていないもの										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
割合(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.4	0.1

I-1		事例内容 「交通の要路で衆目に触れやすい場所」に設置されていないもの										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
割合(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.4	0.1

(注) 1 当局の調査結果による。

2 管理郵便局の母数は、福岡中央郵便局(124本)、博多北郵便局(194本)、城南郵便局(70本)、福岡東郵便局(78本)、和白郵便局(34本)、宮崎中央郵便局(250本)、鹿児島中央郵便局(79本)、鹿児島東郵便局(83本)、鹿児島南郵便局(88本)である。

表1-(1)-⑥ マニュアルとの相異等がみられるもの

I 位置関係		総括表										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
累計件数	83	58	22	7	3	173	29	29	34	15	78	280

駐停車禁止場所に設置されている郵便ポスト数												
合計	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
	60	37	17	4	2	120	23	14	18	4	36	179

I-5		事例内容		(駐停車禁止場所) 交差点、横断歩道、自転車横断帯、踏切、軌道敷地内、坂の頂上付近等に設置されているもの								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	7	6	3	1	0	17	6	0	0	0	0	23
割合(%)	5.6	3.1	4.3	1.3	0.0	3.4	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3

I-6		事例内容		(駐停車禁止場所) 交差点の側端又は道路のまがりかどから5m以内の場所に設置されているもの								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	31	17	9	2	1	60	7	9	9	1	19	86
割合(%)	25.0	8.8	12.9	2.6	2.9	12.0	2.8	11.4	10.8	1.1	7.6	8.6

I-7		事例内容		(駐停車禁止場所) 横断歩道、自転車横断帯の側端からそれぞれ前後5m以内の場所に設置されているもの								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	16	11	3	1	0	31	8	4	5	3	12	51
割合(%)	12.9	5.7	4.3	1.3	0.0	6.2	3.2	5.1	6.0	3.4	4.8	5.1

I-9		事例内容		(駐停車禁止場所) バス等停留所の標柱又は標示板から10m以内の場所に設置されているもの								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	6	3	2	0	1	12	2	1	4	0	5	19
割合(%)	4.8	1.5	2.9	0.0	2.9	2.4	0.8	1.3	4.8	0.0	2.0	1.9

駐車禁止場所に設置されている郵便ポスト数												
合計	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
	14	13	4	2	0	33	1	10	10	5	25	59

I-11		事例内容		(駐車禁止場所) 駐車場、車庫等の自動車専用の出入口から3m以内の場所に設置されているもの								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	9	6	2	2	0	19	0	9	7	5	21	40
割合(%)	7.3	3.1	2.9	2.6	0.0	3.8	0.0	11.4	8.4	5.7	8.4	4.0

I-14		事例内容		(駐車禁止場所) 消火栓等から5m以内の場所に設置されているもの								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	5	7	2	0	0	14	1	1	3	0	4	19
割合(%)	4.0	3.6	2.9	0.0	0.0	2.8	0.4	1.3	3.6	0.0	1.6	1.9

I-16		事例内容		車両通行禁止(終日制限、時間制限)の場所に設置されているもの								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	3
割合(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	1.1	1.2	0.3

I-17		事例内容			車両の一方通行の場所に設置されているもの								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	8	6	1	0	0	15	5	3	2	0	5	25	
割合(%)	6.5	3.1	1.4	0.0	0.0	3.0	2.0	3.8	2.4	0.0	2.0	2.5	

I-24		事例内容			(収集作業上支障のある場所) 収集順路の反対側にある場所となっているもの(歩道橋利用、道路横断により取集め)								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
割合(%)	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	

I-27		事例内容			大部分が色あせ、全体の1/4程度にさび、塗り替えだけでは原状回復が困難なもの(さびによる穴等)								
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	1	1	0	1	1	4	0	2	2	5	9	13	
うち改善済	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
割合(%)	0.8	0.5	0.0	1.3	2.9	0.8	0.0	2.5	2.4	5.7	3.6	1.3	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 管理郵便局の母数は、福岡中央郵便局(124本)、博多北郵便局(194本)、城南郵便局(70本)、福岡東郵便局(78本)、和白郵便局(34本)、宮崎中央郵便局(250本)、鹿児島中央郵便局(79本)、鹿児島東郵便局(83本)、鹿児島南郵便局(88本)である。

表1-(2)-① 郵便局名・取集時刻等

Ⅱ 表示関係		総括表										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
累計件数	10	19	5	11	3	48	42	34	28	28	90	180
うち改善済	3	3	0	0	3	9	24	0	11	0	11	44

Ⅱ-29		事例内容					見やすい場所に「郵便」の文字又は郵便差出箱であることを示す表示が付されていないもの						
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	
割合(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.1	0.8	0.2	

Ⅱ-30		事例内容					取集時刻が表示されていないもの						
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	6	0	0	1	7	0	10	9	7	26	33	
うち改善済	0	1	0	0	1	2	0	0	9	0	9	11	
割合(%)	0.0	3.1	0.0	0.0	2.9	1.4	0.0	12.7	10.8	8.0	10.4	3.3	

Ⅱ-31		事例内容					取集郵便局名が表示されていないもの						
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	0	1	0	1	2	13	5	0	2	7	22	
うち改善済	0	0	0	0	1	1	13	0	0	0	0	14	
割合(%)	0.0	0.0	1.4	0.0	2.9	0.4	5.2	6.3	0.0	2.3	2.8	2.2	

Ⅱ-37		事例内容					平日、休日、土曜日の取集時刻が明確に表示されていないもの						
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	0	0	0	1	1	10	0	0	6	6	17	
うち改善済	0	0	0	0	1	1	10	0	0	0	0	11	
割合(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	0.2	4.0	0.0	0.0	6.8	2.4	1.7	

Ⅱ-38		事例内容					取集時刻が現行どおりとなっていないもの						
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	1	0	0	0	1	0	8	1	8	17	18	
うち改善済	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	
割合(%)	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	10.1	1.2	9.1	6.8	1.8	

Ⅱ-40		事例内容					2種類の異なる取集時刻表が表示される等利用者の誤解を招く表示となっているもの						
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	1	0	2	0	3	1	1	1	2	4	8	
うち改善済	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	2	
割合(%)	0.0	0.5	0.0	2.6	0.0	0.6	0.4	1.3	1.2	2.3	1.6	0.8	

Ⅱ-43		事例内容					差入口が複数ある場合、差入口ごとの郵便物の種別が表示されていないもの						
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	10	9	4	9	0	32	18	7	10	0	17	67	
うち改善済	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	
割合(%)	8.1	5.0	6.1	20.9	0.0	7.7	12.9	15.2	15.2	0.0	14.3	9.9	

Ⅱ-44		事例内容					表示板がはがれて見にくいもの等						
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	2	0	0	0	2	0	2	7	2	11	13	
うち改善済	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	
割合(%)	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	2.5	8.4	2.3	4.4	1.3	

- (注) 1 当局の調査結果による。
 2 Ⅱ-29からⅡ-42まで及びⅡ-44の管理郵便局の母数は、福岡中央(124本)、博多北(194本)、城南(70本)、福岡東(78本)、和白(34本)、宮崎中央(250本)、鹿児島中央(79本)、鹿児島東(83本)、鹿児島南(88本)である。
 3 Ⅱ-43の管理郵便局の母数は、福岡中央(123本)、博多北(180本)、城南(66本)、福岡東(43本)、和白(3本)、宮崎中央(140本)、鹿児島中央(46本)、鹿児島東(66本)、鹿児島南(7本)である。

表1-(2)-② マニュアルとの相異等

Ⅱ 表示関係		総括表											
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
累計件数	166	145	153	155	36	655	469	111	9	363	483	1607	
うち改善済	41	69	38	75	35	258	321	0	5	0	5	584	

Ⅱ-30(1)		事例内容		取集時刻が24時間制によって表示されていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22	22	
割合(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	8.8	2.2	

Ⅱ-32		事例内容		取集局とポストを管理する局が異なる場合において、管理する局名が表示されていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	2	0	0	0	0	2	0	0	0	30	30	32	
うち改善済	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	
割合(%)	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	34.1	12.0	3.2	

Ⅱ-33		事例内容		ポストを管理する郵便局の郵便番号が表示されていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	2	18	69	75	32	196	124	5	0	56	61	381	
うち改善済	2	8	38	75	32	155	124	0	0	0	0	279	
割合(%)	1.6	9.3	98.6	96.2	94.1	39.2	49.6	6.3	0.0	63.6	24.4	38.1	

Ⅱ-34		事例内容		ポストを管理する郵便局の電話番号が表示されていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	2	1	0	0	1	4	111	59	3	85	147	262	
うち改善済	2	1	0	0	1	4	111	0	3	0	3	118	
割合(%)	1.6	0.5	0.0	0.0	2.9	0.8	44.4	74.7	3.6	96.6	58.8	26.2	

Ⅱ-35		事例内容		ポスト所在地が表示されていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	2	32	0	0	1	35	81	19	0	79	98	214	
うち改善済	2	15	0	0	1	18	81	0	0	0	0	99	
割合(%)	1.6	16.5	0.0	0.0	2.9	7.0	32.4	24.1	0.0	89.8	39.2	21.4	

Ⅱ-36		事例内容		ポストの個別番号が表示されていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	124	56	70	78	2	330	148	19	1	87	107	585	
うち改善済	0	30	0	0	1	31	0	0	0	0	0	31	
割合(%)	100.0	28.9	100.0	100.0	5.9	66.0	59.2	24.1	1.2	98.9	42.8	58.5	

Ⅱ-39		事例内容		ポストを管理する局名等表示事項が現行どおりとなっていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	1	3	7	2	0	13	5	8	3	4	15	33	
うち改善済	1	1	0	0	0	2	5	0	2	0	2	9	
割合(%)	0.8	1.5	10.0	2.6	0.0	2.6	2.0	10.1	3.6	4.5	6.0	3.3	

Ⅱ-41		事例内容		事業周知用ステッカー以外のピラ等の貼付、美観保持上好ましくない行為がなされているもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	33	35	7	0	0	75	0	1	2	0	3	78	
うち改善済	32	14	0	0	0	46	0	0	0	0	0	46	
割合(%)	26.6	18.0	10.0	0.0	0.0	15.0	0.0	1.3	2.4	0.0	1.2	7.8	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 管理郵便局の母数は、福岡中央(124本)、博多北(194本)、城南(70本)、福岡東(78本)、和白(34本)、宮崎中央(250本)、鹿児島中央(79本)、鹿児島東(83本)、鹿児島南(88本)である。

表1-(3)-① バリアフリー関係法令（抜粋）

○ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）（抜粋）

（目的）

第1条 この法律は、高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性にかんがみ、公共交通機関の旅客施設及び車両等、道路、路外駐車場、公園施設並びに建築物の構造及び設備を改善するための措置、一定の地区における旅客施設、建築物等及びこれらの間の経路を構成する道路、駅前広場、通路その他の施設の一体的な整備を推進するための措置その他の措置を講ずることにより、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。

○ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行令（平成18年政令第379号）（抜粋）

（階段に代わり、又はこれに併設する傾斜路）

第13条 不特定かつ多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する傾斜路（階段に代わり、又はこれに併設するものに限る。）は、次に掲げるものでなければならない。

一 勾配が十二分の一を超え、又は高さが十六センチメートルを超える傾斜がある部分には、手すりを設けること。

二～四 （略）

第14条・第15条 （略）

（敷地内の通路）

第16条 不特定かつ多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する敷地内の通路は、次に掲げるものでなければならない。

一・二 （略）

三 傾斜路は、次に掲げるものであること。

イ 勾配が十二分の一を超え、又は高さが十六センチメートルを超え、かつ、勾配が二十分の一を超える傾斜がある部分には、手すりを設けること。

ロ その前後の通路との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことによりその存在を容易に識別できるものとする。

第17条 （略）

（移動等円滑化経路）

第18条 次に掲げる場合には、それぞれ当該各号に定める経路のうち一以上（第四号に掲げる場合にあっては、そのすべて）を、高齢者、障害者等が円滑に利用できる経路（以下この条において「移動等円滑化経路」という。）にしなければならない。

一 建築物に、不特定かつ多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する居室（以下「利用居室」という。）を設ける場合

道又は公園、広場その他の空地（以下「道等」という。）から当該利用居室までの経路（直接地上へ通ずる出入口のある階（以下この条において「地上階」という。）又はその直上階若しくは直下階のみに利用居室を設ける場合にあっては、当該地上階とその直上階又は直下階との間の上下の移動に係る部分を除く。）

二 建築物又はその敷地に車いす使用者用便房（車いす使用者用客室に設けられるものを除く。以下同じ。）を設ける場合

利用居室（当該建築物に利用居室が設けられていないときは、道等。次号において同じ。）から当該車いす使用者用便房までの経路

- 三 建築物又はその敷地に車いす使用者用駐車施設を設ける場合
当該車いす使用者用駐車施設から利用居室までの経路
- 四 建築物が公共用歩廊である場合
その一方の側の道等から当該公共用歩廊を通過し、その他方の側の道等までの経路（当該公共用歩廊又はその敷地にある部分に限る。）
- 2 移動等円滑化経路は、次に掲げるものでなければならない。
 - 一 当該移動等円滑化経路上に階段又は段を設けないこと。ただし、傾斜路又はエレベーターその他の昇降機を併設する場合は、この限りでない。
 - 二・三 （略）
 - 四 当該移動等円滑化経路を構成する傾斜路（階段に代わり、又はこれに併設するものに限る。）は、第十三条の規定によるほか、次に掲げるものであること。
 - イ 幅は、階段に代わるものにあつては百二十センチメートル以上、階段に併設するものにあつては九十センチメートル以上とすること。
 - ロ 勾配は、十二分の一を超えないこと。ただし、高さが十六センチメートル以下のものにあつては、八分の一を超えないこと。
 - ハ 高さが七十五センチメートルを超えるものにあつては、高さ七十五センチメートル以内ごとに踏幅が百五十センチメートル以上の踊場を設けること。
 - 五・六 （略）
 - 七 当該移動等円滑化経路を構成する敷地内の通路は、第十六条の規定によるほか、次に掲げるものであること。
 - イ 幅は、百二十センチメートル以上とすること。
 - ロ 五十メートル以内ごとに車いすの転回に支障がない場所を設けること。
 - ハ 戸を設ける場合には、自動的に開閉する構造その他の車いす使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、かつ、その前後に高低差がないこと。
 - ニ 傾斜路は、次に掲げるものであること。
 - (1) 幅は、段に代わるものにあつては百二十センチメートル以上、段に併設するものにあつては、十センチメートル以上とすること。
 - (2) 勾配は、十二分の一を超えないこと。ただし、高さが十六センチメートル以下のものにあつては、八分の一を超えないこと。
 - (3) 高さが七十五センチメートルを超えるもの（勾配が二十分の一を超えるものに限る。）にあつては、高さ七十五センチメートル以内ごとに踏幅が百五十センチメートル以上の踊場を設けること。

(注) 下線は、当局が付した。

表 1-(3)-② 高齢者、障害者等の移動等の円滑化に配慮した建築設計標準（平成 24 年国土交通省策定）（抜粋）

2.1.1 敷地内の通路の設計標準

◆設計のポイント◆

敷地内通路の設計は、以下のとおりとすることが望ましい。

- ① 高齢者、障害者等の安全の確保を図るため、歩行者と車の動線を分離することを原則とする。
- ② 敷地境界では、道路と敷地内通路の段差を設ける場合は、車いす使用者の通行に配慮する。
- ③ 通路面には段を設けない、通路に段を設ける場合は、傾斜路を設けるか、段差解消用の昇降機を設置する。

④・⑤ （略）

(1)～(7) （略）

2.1.2・2.1.3 （略）

2.1.4 改善・改修のポイント

2.1.1 敷地内の通路の設計標準の設計のポイント及び2.1.2 敷地内の通路に設ける傾斜路の設計標準に基づき改善・改修を行うことが望ましいが、特に留意すべき点は以下のとおりである。

(1) 段及び段差の解消

- ① 歩道と車路及び敷地の境界の段を解消する。
- ② 敷地内の通路の段及び段差を解消する。
 - ・ 段の解消は、2.1.2 敷地内の通路に設ける傾斜路の設計基準を参照。
 - ・ 傾斜路で段差を解消できない場合は、段差解消用の昇降機の整備によることが望ましい。

(2)～(4) （略）

(注) 下線は、当局が付した。

表1-③-③ 局舎のスロープ、斜面及び段差の状況

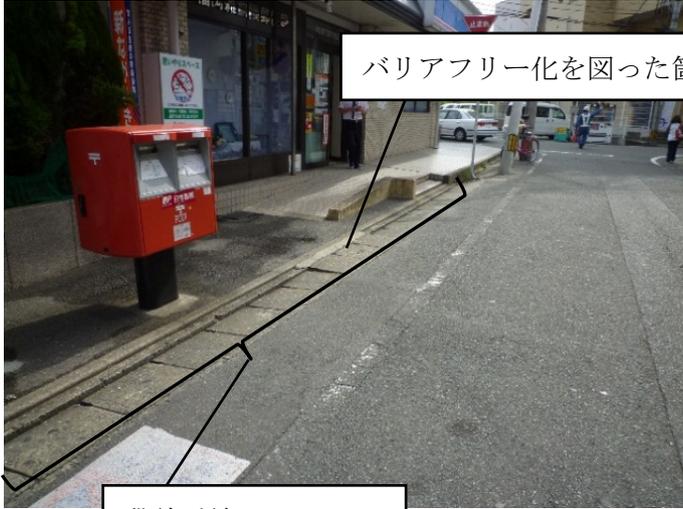
市	No.	郵便局名 (局舎の状況、建築入居時期)	敷地内のスロープ、斜面 [スロープの設置時期]	敷地内の移動経路と道路 との境界の段差(3cm以上)
福岡市	1	福岡大名二 (単独局舎、20年以上前建築)	スロープの傾斜角度8度、 高さ10cm [20年以上前]	
	2	福岡新天町 (民間ビル2階、平成9年建築)	ビル内における経路は階段のみ	
	3	福岡堅粕 (単独局舎、昭和52年建築)	スロープの傾斜角度8度、 段差23.5cm [建築時]	段差3cm
	4	福岡諸岡 (単独局舎、昭和47年建築)	スロープの傾斜角度6度、 高さ25cm [局舎建築時]	
	5	福岡雑餉隈 (民間ビル1階、平成元年入居)	スロープの傾斜角度5度、 段差30cm [ビル建築時]	
	6	福岡金山団地 (単独局舎、昭和43年建築)	スロープの傾斜角度6度、 段差25cm[平成16年以前]	
宮崎市	7	宮崎高松通 (単独局舎、昭和59年建築)	スロープの傾斜角度6度、 高さ25cm [不明]	
	8	宮崎大橋 (単独局舎、昭和62年建築)	スロープの傾斜角度7度、 高さ30cm [不明]	
	9	宮崎大淀 (単独局舎、昭和53年建築)	敷地斜面の傾斜角度16度、 高さ9cm [不明]	
	10	宮崎大塚 (単独局舎、平成3年建築)	スロープの傾斜角度10度、 高さ25cm [不明]	
鹿児島市	11	鹿児島東 (単独局舎、昭和45年建築)	スロープの傾斜角度6度、 高さ81cm [建築時]	
	12	鹿児島南郡元 (単独局舎、昭和59年建築)	スロープの傾斜角度約7度 高さ31cm [局舎建築時]	
	13	鹿児島武岡団地 (単独局舎、昭和54年建築)	局舎及び郵便ポストへの経路を兼用 ・ スロープの傾斜角度約6度、高さ 64cm[不明] ・ 階段:3段(1段:20cm)[不明]	
	14	鹿児島池之上 (単独局舎、昭和53年建築)	スロープの傾斜角度約6度、高さ 80cm[局舎建築時]	
	15	鹿児島東千石 (単独局舎、昭和59年建築)	スロープの傾斜角度10度、 高さ38cm [局舎建築時]	
	16	鹿児島菖蒲谷 (単独局舎、昭和62年建築)	スロープの傾斜角度約6度、 高さ21cm [局舎建築時]	
	17	前之浜 (単独局舎、平成3年建築)	局舎及び郵便ポストへの経路を兼用 スロープの傾斜角度約6度、 高さ37cm [局舎建築時]	
計			17局舎 (うち、3局舎については、局舎敷地内の郵便ポストへのスロープを兼ねている。)	1局舎

(注) 1 当局の調査結果による。

2 スロープの傾斜角度については、バリアフリー法施行令第18条による基準(勾配1/12以下(段差16cm以下の場合、1/8以下))を超えるものについて記載した。

なお、1/12は傾斜角度4.76度、1/8は傾斜角度7.13度である。

表 1-(3)-④ 一般郵便局において、局舎がある民間ビル敷地と道路の段差をバリアフリー化した例

郵便局名	バリアフリー化の状況
<p>福岡雑餉隈郵便局 (一般郵便局)</p>	<p>局舎がある民間ビル敷地と道路との境界に、側溝の蓋と敷地の段差（高さ 8 cm）がある。</p> <p>福岡雑餉隈郵便局は、車いす使用者から上記の段差をなくしてほしい旨の要望を受けたことを契機として、平成 19 年に、同局から道路管理者（福岡市）に対して改善を要請したところ、段差をなくす工事が行われ、バリアフリー化が図られたとしている。</p> <p>写真 1</p>  <p>バリアフリー化を図った箇所</p> <p>段差が続いている。</p> <p>写真 2</p>  <p>局出入口前のスロープ</p> <p>側溝の蓋と縁の高さを合わせ、更に、モルタルで段差を埋めている。</p>

(注) 当局の調査結果による。

表1-(3)-⑤ 郵便ポストの設置場所の段差等により車いす使用者の利用が困難

Ⅲ-(2) 段差等		総括表											
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
累計件数	32	33	12	10	1	88	17	6	6	9	21	126	
Ⅲ-(2)-48・49		事例内容		段差があり、高齢者等の利用が困難と想定される場所に設置されているもの等									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	4	17	8	3	0	32	11	5	3	8	16	59	
割合(%)	3.2	8.8	11.4	3.8	0.0	6.4	4.4	6.3	3.6	9.1	6.4	5.9	
Ⅲ-(2)-50		事例内容		差入口の近くに障害物があり、視覚障がい者や車いす使用者が利用しにくい場所に設置されているもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	1	2	2	2	0	7	3	0	1	0	1	11	
割合(%)	0.8	1.0	2.9	2.6	0.0	1.4	1.2	0.0	1.2	0.0	0.4	1.1	
Ⅲ-(2)-51		事例内容		路面から差入口までの高さが、車いす使用者等の利用が困難と想定されるもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	27	14	2	5	1	49	3	1	2	1	4	56	
割合(%)	21.8	7.2	2.9	6.4	2.9	9.8	1.2	1.3	2.4	1.1	1.6	5.6	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 管理郵便局別の母数は、福岡中央(124本)、博多北(194本)、城南(70本)、福岡東(78本)、和白(34本)、宮崎中央(250本)、鹿児島中央(79本)、鹿児島東(83本)、鹿児島南(88本)である。

表1-(3)-⑥ 郵便ポストにおける点字表示の状況

Ⅲ-(1) 点字		総括表										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
累計件数	17	52	1	3	1	74	204	63	79	83	225	503

Ⅲ-(1)-45		事例内容		収集時刻が点字で表示されていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	6	30	0	0	1	37	204	63	79	83	225	466	
うち改善済	6	24	0	0	1	31	204	0	79	0	79	314	
割合(%)	4.8	15.5	0.0	0.0	2.9	7.4	81.6	79.7	95.2	94.3	90.0	46.6	

Ⅲ-(1)-46		事例内容		点字表示が、現行どおりとなっていないもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	11	19	1	3	0	34	-	-	-	-	-	-	
うち改善済	0	0	1	0	0	1	-	-	-	-	-	-	
割合(%)	8.9	9.8	1.4	3.8	0.0	6.8	-	-	-	-	-	-	

Ⅲ-(1)-47		事例内容		2種類の異なる収集時刻が点字で表示されており、視覚障がい者の誤解を招くもの									
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計	
件数	0	3	0	0	0	3	-	-	-	-	-	-	
割合(%)	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.6	-	-	-	-	-	-	

- (注) 1 当局の調査結果による。
 2 管理郵便局別の母数は、福岡中央 (124本)、博多北 (194本)、城南 (70本)、福岡東 (78本)、和白 (34本)、宮崎中央 (250本)、鹿児島中央 (79本)、鹿児島東 (83本)、鹿児島南 (88本) である。

表1-(3)-⑦ 集配基盤マニュアルには明記されていないが、点字表示が行われているもの

Ⅲ(1)-45-(1)~(5)		合計表										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
累計件数	500	121	53	23	3	700	144	27	94	3	124	968
Ⅲ-(1)-45-(1)		事例内容 取集郵便局名が点字で表示されているもの										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	118	18	0	0	0	136	60	0	0	1	1	197
割合(%)	95.2	9.3	0.0	0.0	0.0	27.2	24.0	0.0	0.0	1.1	0.4	19.7
Ⅲ-(1)-45-(2)		事例内容 郵便番号が点字で表示されているもの										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	67	5	0	0	0	72	7	0	0	0	0	79
割合(%)	54.0	2.6	0.0	0.0	0.0	14.4	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	7.9
Ⅲ-(1)-45-(3)		事例内容 差入口別の郵便物の種別が点字で表示されているもの										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数 (n=647)	79	96	53	23	3	254	77	27	40	2	69	400
割合(%)	64.2	53.3	80.3	53.5	100.0	61.2	55.0	58.7	60.6	28.6	58.0	59.3
Ⅲ-(1)-45-(4)		事例内容 電話番号が点字で表示されているもの										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	118	0	0	0	0	118	0	0	54	0	54	172
割合(%)	95.2	0.0	0.0	0.0	0.0	23.6	0.0	0.0	65.1	0.0	21.6	17.2
Ⅲ-(1)-45-(5)		事例内容 ポスト所在地が点字で表示されているもの										
管理する郵便局	福岡中央	博多北	城南	福岡東	和白	計	宮崎中央	鹿児島中央	鹿児島東	鹿児島南	計	合計
件数	118	2	0	0	0	120	0	0	0	0	0	120
割合(%)	95.2	1.0	0.0	0.0	0.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0

(注) 1 当局の調査結果による。

2 Ⅲ-(1)-45からⅢ-(1)-45-(5)まで(Ⅲ-(1)-45-(3)(注3)を除く。)の管理郵便局別の母数は、福岡中央(124本)、博多北(194本)、城南(70本)、福岡東(78本)、和白(34本)、宮崎中央(250本)、鹿児島中央(79本)、鹿児島東(83本)、鹿児島南(88本)である。

3 Ⅲ-(1)-45-(3)の管理郵便局別の母数は、福岡中央(123本)、博多北(180本)、城南(66本)、福岡東(43本)、和白(3本)、宮崎中央(140本)、鹿児島中央(46本)、鹿児島東(66本)、鹿児島南(7本)である。

表1-(3)-⑧ 郵便ポスト等に係る身体障がい者団体等の意見・要望

区分	主な意見等
A団体	<ul style="list-style-type: none"> 郵便局にある郵便ポストの場合、車道と局舎敷地の境に側溝があり、敷地内に入りにくいものがある。また、郵便局の入り口の手前の郵便局利用者が通行する傍らにあるものが多いため、車いす使用者が郵便物を投函すると他の人の通行を妨げてしまうことになることから、局舎への進入ルートから少し外れたところに設置してもらいたい。 車いす使用者にとって、表示の文字は目線より高い方がよい。車いすの場合、通常は郵便ポストに横付けで利用する。
B団体	<ul style="list-style-type: none"> 郵便ポストに2つの差入口があるタイプの場合、視覚障がい者にとって、左右にある差入口は、通常時期は、左が普通ハガキ、定形郵便物用と分かっているので問題ないが、年賀状の時期は、片方の差入口が年賀状専用になるものの、この旨の点字表示が無く分からない。 点字表示があることを認識していない視覚障がい者が多い。 点字表示をしてあるものが郵便ポストの正面にあったり左右にあったりすると視覚障がい者にとって分かりにくい。貼る位置を統一してもらいたい。自分たちは、まず、郵便ポストの正面がどこかを確認することから始める。
C団体	<ul style="list-style-type: none"> 身長の高い車いす使用者の場合、地面から郵便ポストの差入口までの高さは、100cmから120cmくらいまでがよい。 車いす使用者の場合、段差が2cmでも意識しないと車輪が引っかかることがある。 車いす使用者の場合、手に障がい等がある方は、勾配が急であると上がれないので、1/12勾配が妥当なところと考える。
D団体	<ul style="list-style-type: none"> 弱視の者等が階段でつまづかないよう、郵便局舎の階段の段鼻に明度差を付けてもらいたい。
E団体	<ul style="list-style-type: none"> 自ら自家用車を運転している車いす使用者にとって、身体障がい者用駐車場が整備されている場所にある郵便ポストでないと利用しづらい。 また、ドライブスルーのように乗車したまま投函できるような郵便ポスト(場所)が市内に1か所でもあると便利である。 郵便ポスト差入口の前に斜面がある場合、ストッパーで止めて投函することはできるが、投函後、ストッパーを解除する際に、急に動き出してしまうことがあるので、そのような場所に設置されている郵便ポストは利用しづらい。 差入口の高さ等が身体障がい者にも投函しやすい郵便ポストを併設してもらいたい。
F団体	<ul style="list-style-type: none"> 取集時刻の点字表示がない郵便ポストがあり、本当に取集しているのか不安であるので、取集時刻の点字表示がない郵便ポストについてはきちんと表示してもらいたい。

(注) 当局の調査結果による。

2 郵便物等の送達に係るサービスの向上

調 査 結 果	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>郵便物の送達日数に関しては、郵便法第 68 条に基づき総務大臣の認可を受けた会社が定める郵便約款（内国郵便約款）第 85 条において、「地理的条件、天候、交通事情、その他やむを得ない事由による場合を除き、差し出された日の翌日から起算（差し出された時刻により、差し出された日の翌日以外の日から起算することがあります。）して3日（日曜日、休日及び1月2日は算入しません。）以内とします」と規定されている。</p> <p>また、ゆうパックやゆうメール等の荷物の送達日数に関しては別に規定されており、ゆうパックの場合、ゆうパック約款第 11 条において、送り状に荷物引渡予定日の記載がない場合は、送り状に記載した荷物受取日の翌日から起算して3日を経過した日までに荷物を引き渡す等と規定されている。</p> <p>一方、会社では、郵便物及び荷物（以下「郵便物等」という。）が届かない、配達されたけれども中身がなくなっていた、知らないうちに開封されていた、著しく遅れて配達されたような郵便物等の送達に関する問題があったときは、利用者からの申出（郵便物等事故申告）を受けて調査を行う制度を設けている。</p> <p>この調査依頼は、利用者が最寄りの郵便局に電話することや直接出向いて行えるほか、インターネットからも行うことができる。調査の対象となる郵便物等に制約等はなく、全ての郵便物等について調査依頼を行うことができる。</p> <p>調査依頼を受け付けた会社では、その郵便物等が通ったと思われる経路に沿って調査を行い、調査した結果を調査依頼者に報告することになっている。</p> <p>なお、郵便約款は、郵便法第 69 条において、「営業所において公衆に見やすいように掲示しなければならない」と規定されている。</p> <p>【調査結果】</p> <p>今回、9 管理郵便局において、郵便物等が届かない（不着）、配達されたが中身がなくなっていた（内容品亡失）など郵便物等の送達に関する調査依頼の対応状況を調査したところ、次のような事務処理を行っている。</p> <p>まず、調査依頼の受付を行う。差出人及び受取人の住所氏名、郵便物等の種類、内容品の名称、差出日時・場所等を調査依頼者から聞き取り等により把握する。</p> <p>なお、調査依頼は、全国各地から電話等で全国どこの郵便局に対しても行うことは可能であるが、依頼者への対応は、旧郵便事業株式会社で支店であった郵便局において行っている。</p> <p>次に、当該郵便物等が差し出された又は差し出されたと推定される場所（郵便局、郵便ポスト等）から配達をした又は配達をしたと推定される場所（以下「受取人住所」という。）までの運送経路に従い、関係する郵便局において調査を行う。</p> <p>ここでは、①郵便局内に郵便物等が残っていないかの確認、②受取人住所を訪問、又は受取人に電話をかけて行き違いにより同居人等が受領していないかなどの確認、③受取人の近隣宅に行き、間違っ て届いていないかの確認などを行う。</p>	<p>表 2</p>

9管理郵便局では、自局及び関係する郵便局における各調査の進捗状況を確認しながら、九州支社からの指示を踏まえて、調査依頼者に対する中間回答（調査の途中経過の説明）及び最終回答（調査結果の説明）を行うとしている。

なお、9管理郵便局を管轄する九州支社では、当該調査の進捗状況を把握するとともに、調査状況を踏まえて、管理郵便局から調査依頼者に対する回答（中間・最終回答）を行う時期を判断し、管理郵便局に回答を行うよう指示するとしている。

(1) 不着等に係る集計・分析の必要性

郵便物等の送達に関する利用者からの調査依頼の受付及び処理について、9管理郵便局を調査した結果、以下のような状況がみられた。

平成24年度及び25年度（4月から6月まで）の間に、9管理郵便局を通じて郵便物等の送達に関する利用者からの調査依頼が行われた件数は、24年度2,766件、25年度（4月から6月まで）718件となっている（注）。

（注）本件数は、差出人等からの調査依頼により把握した件数であるため、実際に差し出されたかは確認できない。また、現時点において、既に配達されたもの等も含まれる。

これらについて、当局から九州支社に対し、不着、遅延の原因等について、その内容を聴取したところ、不着等に係る原因等について集計・分析が行われていない。そこで、調査依頼の内容を把握するため、当局において、平成24年度及び25年度（4月から6月まで）の15か月間における9管理郵便局の調査受付件数3,484件の中から一部を抽出し、その内容を調査した。

調査依頼は、前述のとおり、全国各地から電話等で全国どこの郵便局に対しても行うことが可能であり、受付を行った郵便局に不着等の原因があるとされるものではない。ちなみに、当局の調査によると、①当該郵便物等を引き受けた郵便局、②郵便物等が差し出された郵便ポストの郵便物等の取集めを行っている郵便局、③郵便物等の配達先を管轄している郵便局に対して調査依頼が行われているケースが多くみられた。

9管理郵便局及び関係する郵便局が行った調査結果のうち、不着等の原因を整理すると、①会社が転送すべきではなかった郵便物等を誤って転送していたなど会社側に不着等の原因があったことが判明したもの、②利用者が間違った郵便番号や宛先を記載していたこと等のために不着等が生じたことが判明したもの、③郵便物等を受取人本人に代わり受取人の家族や会社の同僚等が受け取っていたが、このことを受取人本人が承知していないなど行き違いによる受領等が行われていたことが判明したもの、④調査依頼後に郵便物等が配達されるなど当該郵便物等が遅れて受領されたもの、⑤郵便物等を発見することかできず、また、事故の発生事実についても明らかにできないとして調査を終了しているものに大別される。

会社では、会社が有する機能と資源を最大限に活用して、地域のニーズに合ったサービスを安全、確実及び迅速に提供し、豊かな暮らしの実現に貢献することを経営理念としている。このため、九州支社においても、調査依頼が行わ

れた案件について、申出に係る原因等別に集計・分析し、その結果に基づき、適時・適切に郵便局を指導することが郵便物等の送達に係るサービスの向上を図る上で重要であると考えられる。

しかし、九州支社及び9管理郵便局では、上記の原因等別に集計・分析を行っておらず、不着等の要因の傾向や年度別の比較等ができない状況がみられる。

(2) 調査日数等に係る集計・分析の必要性

九州支社では、郵便物等の送達に関する利用者からの調査依頼に対する処理日数の基準について、規程等により定めたものはないが、受付から2週間程度以内で処理を終えることを目安にしていると説明している。なお、九州支社では、各調査依頼に対して的確に処理することが原則であり、調査依頼の内容や関係する者の対応状況によっては、この目安の期間を上回ることがあると説明している。

9管理郵便局では、調査途上において、①受取人の家族や会社の同僚等が受け取っていたことが判明した場合、②通常配達される場合よりも遅れて配達されて郵便物等の所在が判明した場合、③調査依頼者に調査の途中経過を説明した際に調査依頼者から今後の調査継続は不要と言われた場合などは、その時点で調査を打ち切るとしている。また、これらに該当しない場合は、決められた調査を終えた後、九州支社からの指示を受けて調査依頼者に対し最終回答を行うとしている。

一方、九州支社では、9管理郵便局の調査依頼に係る処理日数についての集計・分析を行っていなかったため、当局において、平成24年度及び25年度（4月から6月まで）の15か月間における9管理郵便局の調査受付件数3,484件の中から265件を抽出（注）し、処理日数等を把握したところ、次のような状況がみられた。

（注）9管理郵便局から、「平成24年4月から25年6月までの各月の1日以降及び15日以降の最初に受け付けた調査依頼の案件（各月2件、該当のない場合を除く。）についての資料」を入手

9管理郵便局における調査依頼の受付日から調査依頼者への最終回答日までの日数（受付日を除く。）をみると、九州支社が処理日数の目安としている2週間を超えるもの（15日以上）が66件（抽出調査件数265件の24.9%）あり、この中には、4週間を超えるものが13件（同4.9%）みられる。

前述のとおり、9管理郵便局では、九州支社からの指示を踏まえて調査依頼者に対する中間回答を行うこととされているが、66件のうち中間回答を行った65件について、中間回答日から最終回答日までの日数（中間回答日を除く。）を把握したところ、当該期間だけで15日以上を要しているものが26件みられる。

しかし、9管理郵便局の資料には、これらの日数を要した理由が記載されておらず、当局において、その理由を把握することはできなかった。

なお、9管理郵便局からどのような場合に日数を要するかについて聴取した結果を整理すると、担当者の異動等により、上記の66件の事案全てについて、

その理由を把握している訳ではないが、一般的には、配達を行ったと想定される郵便局が郵便物等の受取人住所を訪問、又は受取人に電話や文書を送付して、その家族や同僚等が受領していることはないかなど当該郵便物等の着否の確認を行う調査及び受取人住所の近隣宅等に行って、間違っていないかの確認を行う調査において、関係する者に連絡が取れない場合などは日数を要するとしている。

また、上記 66 件について、九州支社が、9 管理郵便局に対して、調査依頼者に最終回答を行うよう指示した日（以下「九州支社指示日」という。）から 9 管理郵便局が調査依頼者に最終回答を行った日までの日数（九州支社指示日を除く。）を把握したところ、九州支社指示日から 3 日以内に回答が行われているものが 38 件（57.6%）と過半を占めている。一方で、7 日以上となっているものが 13 件（注）（19.7%）みられた。

（注） 3 管理郵便局がそれぞれ 1 件、1 管理郵便局が 10 件

しかし、九州支社では、9 管理郵便局において、中間回答後に要した日数や九州支社指示日から最終回答に要した日数・原因について、集計・分析をしていない。また、処理日数の目安よりも期間を要した事案に関する合理的な理由を統計的に把握していない。

なお、九州支社では、集計・分析を行っていないことについて、調査依頼のあった事案では、迅速に処理することは当然に心掛けているが、1 件 1 件についての確に調査を行うことを第一の主眼としており、処理日数という観点での集計等は実施していないと説明している。

郵便物等の送達に係る利用者へのサービスの向上を図る上で、調査日数を要した事案に係る管内全体及び郵便局ごとの割合や日数を要した原因等を把握・分析し、今後の事務処理の効率化等に資することが重要であると考えられる。

(3) 郵便約款の揭示状況

9 管理郵便局及び 39 一般郵便局は、郵便約款の揭示について、郵便法第 69 条等に基づき、郵便局内の利用者が閲覧可能な場所に備えているとしている。

今回、9 管理郵便局及び 39 一般郵便局における郵便約款の揭示状況を調査したところ、当該郵便局の全てにおいて、利用者が閲覧可能な場所に備え置かれていた。

【所見】

したがって、九州支社は、郵便物等の送達に係る利用者へのサービスの向上を図る観点から、郵便物等の送達に関する調査依頼について、不着等の原因・処理日数等に係る集計及び分析を行い、その結果に基づき、適時・適切に管内の郵便局を指導する必要がある。

郵便物等の送達に係る事項を規定した法令等

○郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）（抜粋）

（郵便約款）

第六十八条 会社は、郵便の役務に関する提供条件（料金及び総務省令で定める軽微な事項に係るものを除く。）について郵便約款を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

2 総務大臣は、前項の認可の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときでなければ、同項の認可をしてはならない。

一 次に掲げる事項が適正かつ明確に定められていること。

イ この法律又はこの法律に基づく総務省令の規定により郵便約款で定めることとされている事項

ロ 郵便物の引受け、配達、転送及び還付並びに送達日数に関する事項

ハ 郵便に関する料金の収受に関する事項

ニ その他会社の責任に関する事項

二 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと。

（料金等の掲示）

第六十九条 会社は、郵便に関する料金、郵便約款（前条第一項の総務省令で定める軽微な事項に係る提供条件を含む。）その他総務省令で定める事項をその営業所において公衆に見やすいように掲示しなければならない。

○内国郵便約款（平成 24 年 10 月 1 日実施）（抜粋）

（郵便物の送達日数）

第 8 5 条 郵便物（特殊取扱とするもの及びその郵便物と同種の他の郵便物と異なる取扱いをするものを除きます。）の送達日数は、地理的条件、天候、交通事情、その他やむを得ない事由による場合を除き、差し出された日の翌日から起算（差し出された時刻により、差し出された日の翌日以外の日から起算することがあります。）して 3 日（日曜日、休日及び 1 月 2 日は算入しません。）以内とします。

○ゆうパック約款（平成 19 年 10 月 1 日実施）（抜粋）

（荷物の引渡しを行う日等）

第 1 1 条 当社は、次に掲げる日までに荷物を引き渡します。ただし、交通事情等により、その日の翌日に引き渡すことがあります。

(1) 送り状に荷物引渡予定日の記載がある場合 その荷物引渡予定日

(2) 送り状に荷物引渡予定日の記載がない場合 送り状に記載した荷物受取日の翌日から起算して 3 日を経過した日（運送を引き受けた場所又は配達先が当社が定めて表示した離島、山間地等にあるときは、その荷物受取日から相当の日数を経過した日）

2 当社は、荷送人が送り状に配達希望日を記載した場合に、その運送を引き受けたときは、前項の規定にかかわらず、その配達希望日に荷物を引き渡します。ただし、交通事情等によりその配達希望日の翌日に引き渡すことがあります。

（注）下線は、当局が付した。