

総評相第 150 号
平成 27 年 10 月 2 日

郵便貯金・簡易生命保険管理機構理事長 殿

総務省行政評価局長

簡易生命保険から送付される封筒への点字表記の推進（あっせん）

当省では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当省に対し、「簡易生命保険（以下「簡保」という。）の年金保険に加入しているが、視覚に障がいがあるため、簡保の年金支払に必要な現況届の提出を求める書類が入った封筒が簡保に関するものかどうか分からない。封筒に点字表記を行ってほしい。」との申出がありました。

この申出について、総務大臣が開催する行政苦情救済推進会議において、民間有識者の意見を聴取するなどにより検討した結果、当省としては、下記のとおり、視覚障がい者に送付する文書の封筒への送付元の点字表記については、郵便貯金（以下「郵貯」という。）等において、封筒に送付元の点字表記が行われている実態があり、障がい者への配慮として必要かつ合理的であることから、簡保においても封筒に送付元の点字表記を行う必要があると考えます。ついては、貴機構において、そのための措置を御検討ください。

なお、これに対する貴機構の措置結果等について、平成 28 年 1 月 28 日までにお知らせください。

記

I 調査結果

1 視覚障がい者に通知される文書及び封筒への点字表記

(1) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構

郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「郵貯・簡保機構」という。）が簡保の契約者に送付する書類には、満期の案内、年金の支払案内及び貸付金の返済の案内等（以下「案内文書」という。）や、年金の受取人の生存を確認するための現況届の提出を求める文書がある。

郵貯・簡保機構が案内文書を視覚障がい者に届ける場合、視覚障がい者の要望に基づき、点字表記した案内文書を郵便局職員が直接、契約者に交付して内容を説明しているが、案内文書を封入する封筒には差出人や内容物が分かるような点字表記が行われていない。

また、視覚障がい者に送付している年金の受取人の生存を確認するための現況届の提出を求める文書については、当該説明や点字表記による対応は行われていない。なお、現況届の提出がない場合には、郵便局職員が視覚障がい者に提出がないことについて電話で確認の連絡を取るなどして、希望に応じて、視覚障がい者の自宅等を訪問して手続を行っている。

一方、郵貯・簡保機構では、郵貯の預金者が視覚障がい者である場合には、視覚障がい者の要望に基づき、点字表記した文書を封入する封筒に送付元の名称（「〇〇ちょきんじむせんたー」（注））を点字表記している（表-1 参照）。

（注）〇〇には、全国 11 か所の各貯金事務センター等の名称が記載される。

表-1 機構における視覚障がい者への文書等に係る対応状況

区 分	文書への点字表記	文書を封入した封筒への点字表記
簡保の契約者	○ 行われている（注）2	× 行われていない
郵貯の預金者	○ 行われている	○ 行われている

（注）1 本表は、「日本郵政グループ 社会・環境レポート 2014」に基づき当局が作成した。

2 現況届の提出を求める文書については、点字表記されていない

郵貯・簡保機構から簡保及び郵貯それぞれの契約者に対する通知の業務は、株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」という。）及び株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）に委託され、さらに、当該業務の一部が日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）に再委託されている。郵貯・簡保機構では、業務を委託及び再委託するに当たっては、委託先及び再

委託先が行う生命保険業務又は銀行業務と同等以上のサービス水準を求めることとしている。

(2) 日本年金機構

障害年金受給者は、国民年金法施行規則（昭和 35 年厚生省令第 12 号）又は厚生年金保険法施行規則（昭和 29 年厚生省令第 37 号）の規定に基づき、受給資格に関する現況を証するための届出を誕生月の末日までに国に提出しなければならないこととされている。

国から国民年金及び厚生年金の給付事務の業務を委託されている日本年金機構は、あらかじめ、障害年金受給者に届出の用紙を送付し、その提出を求めている。

日本年金機構は、その前身である社会保険庁時代の平成元年から、障害年金受給者に対する必要な配慮として、視覚障がい事由とする障害基礎年金の裁定請求を受け付けた際、請求した者から郵便物への点字サービスの希望を確認し、希望した者に対しては、その後に送付する書類に点字による説明文書を添付し、当該文書を送付する封筒にも、送付元である日本年金機構の名称、住所及び電話番号を点字表記している。

ちなみに、日本年金機構は、平成 24 年度から 26 年度までの各年度とも年間約 7,800 人の視覚障がい者に郵便物への点字サービスを行っているとしている。

2 簡保の契約件数及び視覚障がい者への点字郵便物の送付件数

簡保の契約件数は漸減しているが、点字案内のニーズは一定程度ある（表 1-2 参照）。

表 1-2 簡保の契約件数及び点字郵便物の送付件数

事 項 \ 年 度	平成 23 年度	24 年度	25 年度
契約件数	3,541 万件	3,081 万件	2,659 万件
点字による案内文書の送付件数	111 件	109 件	90 件

(注) 1 本表は、郵貯・簡保機構の資料に基づき当局が作成した。

2 「点字による案内文書の送付件数」は、当該年度に送付した件数である。

3 改善の必要性

障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）において、障害者は、可能な限り、意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られることとされている。

また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）において、行政機関等は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を行うことが求められている。

これらの趣旨を踏まえると、視覚障がい者に送付する文書を封入する封筒について、視覚障がい者が健常者と同じように発送元の情報が容易に分かることが望ましいと考える。

行政苦情救済推進会議において検討した結果、郵貯・簡保機構から視覚障がい者に送付する文書の封筒に点字表記することについては、視覚障がいがある郵貯の預金者に送付する文書の封筒に点字表記が行われている実態があり、社会的障壁の除去として、率先して取り組むべき必要かつ合理的な配慮であり、速やかに行われるべきであるとの結論であった。また、同会議から、封筒に点字表記するに当たっては、他の行政機関等における取組を参考にすることが望ましいのではないかとする意見も付された。

以上を踏まえ、障がい者への合理的な配慮を行う観点から、郵貯・簡保機構は、簡保に関する文書を視覚障がい者に送付する場合、他の行政機関等における取組も参考にしつつ、封筒に送付元が分かる点字表記を行うことを検討する必要がある。

II 説明

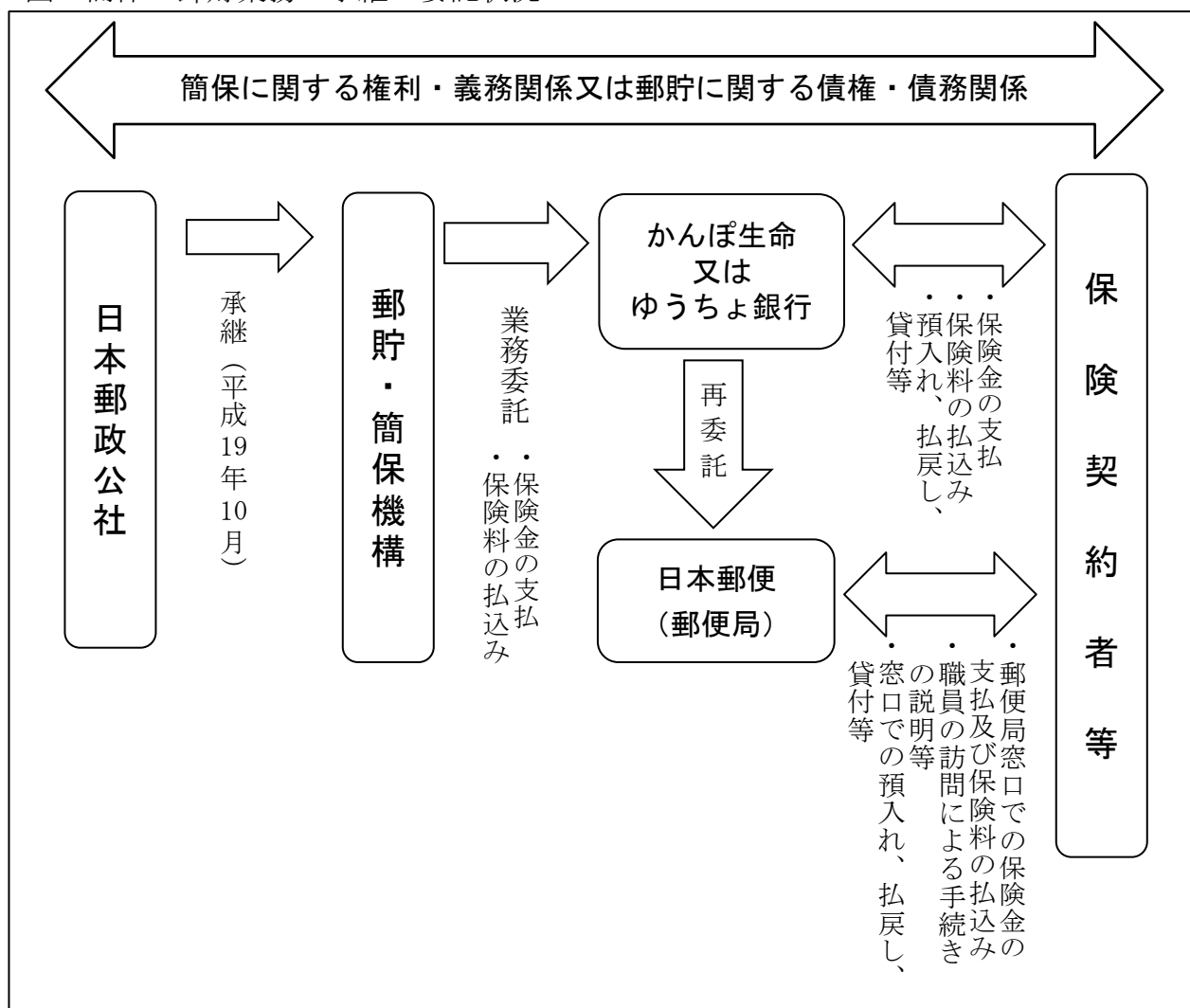
1 制度の概要

簡保及び郵貯に関する業務は、図のとおり、平成19年10月1日に日本郵政公社が廃止されたことにより、郵政民営化法（平成17年法律第97号）第6条の規定に基づき、郵貯・簡保機構に承継され、また、当該管理業務については、同法第162条の規定に基づき、

- ① 簡保については、郵便保険会社（現在のかんぽ生命）
- ② 郵貯については、郵便貯金銀行（現在のゆうちょ銀行）

に委託され、さらに、郵便局における簡保及び郵貯の業務については、かんぽ生命又はゆうちょ銀行から日本郵便に再委託されている。

図 簡保・郵貯業務の承継・委託状況



(注) 本図は、郵貯・簡保機構のパンフレットに基づき当局が作成した。

2 簡保及び郵貯の利便性（サービス）の確保の取組

郵貯・簡保機構は、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 30 条の規定に基づき策定した第 2 期中期計画（計画期間：平成 24 年度から 28 年度）において、利用者に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成する措置として、業務の委託先であるかんぽ生命及びゆうちょ銀行に対し、委託先が行う生命保険業務又は金融業務と同等以上の質を確保することを求めることとされている。

このため、郵貯・簡保機構では、かんぽ生命及び郵便局が設けている「お客さま相談窓口」並びにゆうちょ銀行が受け付けた苦情の中から経営課題を選び出し、かんぽ生命との間で対応方策を検討・調整することにより、利用者提供するサービスの向上につなげている。この結果、これまでも、郵貯・簡保機構が送付する簡保に関する郵便物等については、表-3 のとおり、逐次改善がなされている。

表-3 苦情を改善に結び付けた例（平成 26 年度の改善事例）

苦情の内容	改善の内容
「年金支払案内書」が圧着はがきで郵送されてきた。開きにくいし、文字も小さく、内容がわかりにくい。	平成 26 年 10 月から、「年金支払案内書」を圧着はがきから開封しやすい封書へ変更した。内容についても、より見やすく、わかりやすい内容に変更した（「見やすいデザイン」認証を取得）。
入院・手術証明書（診断書）を作成する医療機関には記載内容を本人に確認してもらう必要があるのに、封筒に封かんして交付するよう記載してあるのはおかしい。	平成 26 年 4 月から入院・手術証明書（診断書）の記載内容をご確認いただけるよう、医療機関には専用封筒への封入のみしていただくこととし、封筒上から「封をする」旨の文言を削除した。
保険契約の住所変更をする際の用紙の記入枠や文字がオレンジ色で見づらい。	平成 26 年 4 月から端末機で印刷して使用する方式に変更したことに伴い、「住所等変更通知書」の文字等の色を黒色に変更した。

（注）本表は、郵貯・簡保機構ホームページ「「お客さまの声」を業務改善に活かす取組み」のページに基づき当局が作成した。

3 かんぽ生命等における視覚障がい者への配慮

かんぽ生命、ゆうちょ銀行及び日本郵便の各社は、日本郵政グループ CSR 基本方針の重点課題である「人に優しい事業環境の整備」の取組として、表-4 のとおり、視覚障がい者に対する配慮が行われている（注）。

ただし、表-4 のとおり、ゆうちょ銀行及び日本郵便では、視覚障がい者が送付元の情報を容易に判別できるように封筒等に点字表記が行われているが、

かんぽ生命では、封筒への点字表記が行われていない。

(注) 日本郵政グループは、「地域・社会貢献活動」、「人に優しい事業環境の整備」、「環境保全活動」、「お客さま満足度の向上」、「コンプライアンス」、「情報開示」及び「生産性の向上」の7つの取組を、「CSR」(企業の社会的責任)として組織的に取り組む課題として位置付けている。

そのうちの「地域・社会貢献活動」、「人に優しい事業環境の整備」及び「環境保全活動」については、日本全国に商品・サービスを提供するグループの責務として、また、グループの持続的な成長の確保に欠かせないとの認識のもと、同グループ共通の「CSR 重点課題」として特に重点的に取り組んでいる。

表-4 視覚障がい者に対する配慮

区分	会社名	具体的な点字表記等の配慮の内容
保険関係	かんぽ生命	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約内容のお知らせを点字表記 ・ 各種ご案内(満期、年金のお支払、貸付)を点字表記 (これらの文書を送付する封筒に点字表記は行われていない)
貯金関係	ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>封筒に送付元(貯金事務センター)を点字表記</u> ・ 貯金、振替などの取扱内容の通知を点字表記 ・ 点字キャッシュカードの発行 ・ 商品、サービスのご案内を点字表記
郵便関係	日本郵便	<ul style="list-style-type: none"> ・ 点字表記された郵便物の不在配達通知カードの発行

(注) 1 本表は、「日本郵政グループディスクロージャー誌2014」に基づき当局が作成した。
2 下線は、当局が付した。

4 関係機関の意見について

(1) 郵貯・簡保機構

簡保の契約の維持・管理に関する業務は、かんぽ生命に委託しております。

このため、当機構から契約者等あてに郵便物を直接送付するということも行っておりませんが、委託先であるかんぽ生命においては、ご高齢の方や身体に障がいのある方などへの配慮やサービスについて、これまでも取り組んでいるところです。

かんぽ生命においては、今後も、ご高齢の方や身体に障がいのある方などからのご意見、ご要望に応じ、点字でののご案内の充実など、更なるサービス等の向上を検討していく方針であると承知しております。

(2) かんぽ生命

視覚障がいの方から、点字文書による照会、要望などを受けた場合、サービスセンターにおいて作成した点字文書を、ご照会等を受けた郵便局等からお客さまにお渡ししています。

また、特にお客さまに内容を十分にご理解いただく必要のある

- ・ 新規契約の申込み、復活の申込み等に伴う「契約内容のお知らせ」
- ・ 保険契約の満期に伴う「満期のご案内」
- ・ 年金保険契約の年金支払事由に伴う「年金のお支払のご案内」
- ・ 契約者貸付に伴う「貸付内容のご案内」
- ・ 貸付金の弁済時期到来に伴う「貸付金返済のご案内」

については、サービスセンターにおいて点字で作成し、お申出を受け付けた郵便局を通じて、お客さまの居宅等でお渡ししています。

このように、視覚障がいの方には、対面での対応を行うことにより、単なる郵便物の送付にとどまらない丁寧な対応を行っているものと考えております。

このような対応を行っているところですが、視覚障がいの方へのご案内の郵便物（封筒）に点字表記を行うことについて検討いたします。