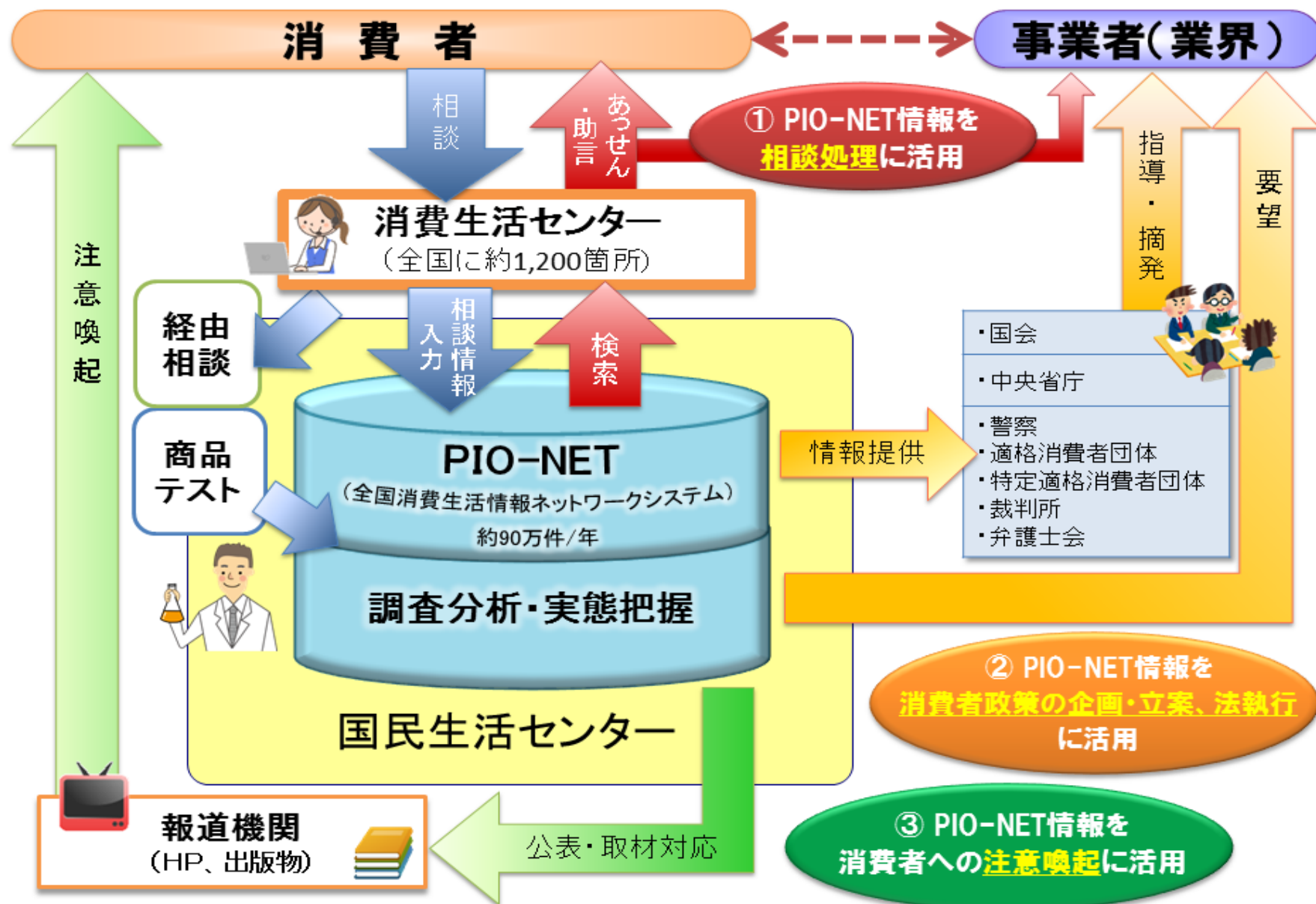


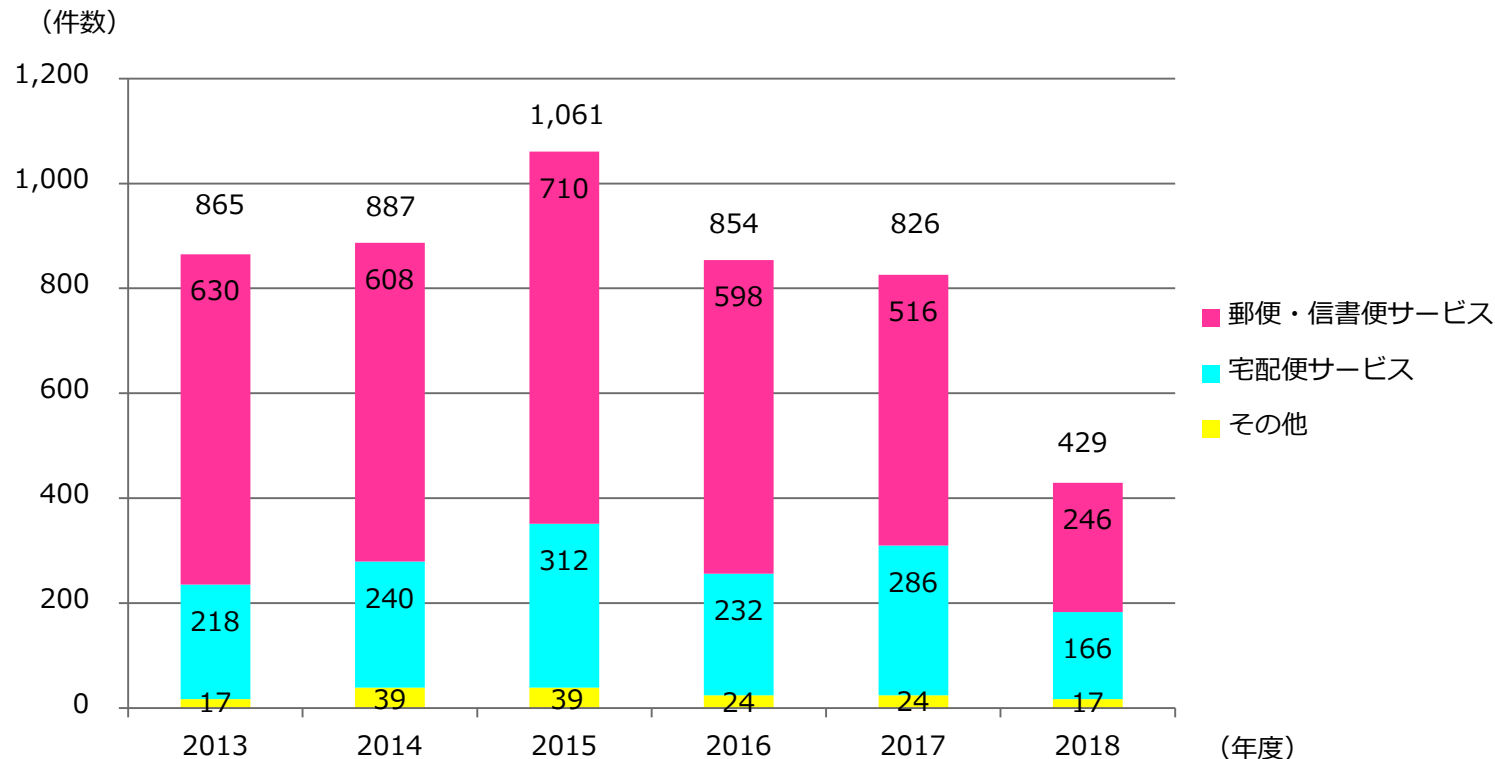
郵便サービスに関する 消費生活相談について

平成30年12月27日
独立行政法人国民生活センター

◆PIO-NET情報の収集と活用

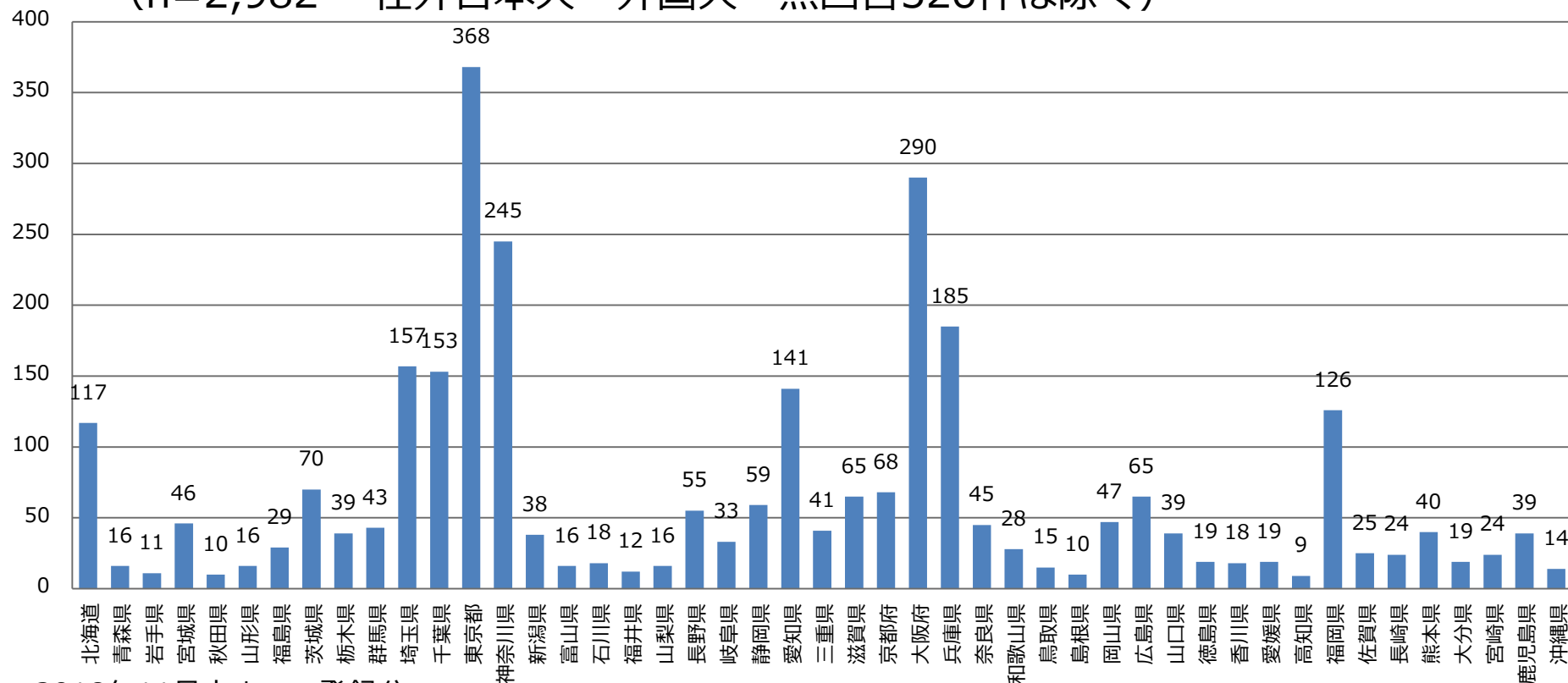


◆日本郵便株式会社に関する相談のうち 「郵便・貨物運送サービス」に関する相談件数の推移 (2013年4月～2018年11月)



- * PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）による。
- * 契約・購入先に「日本郵便」「郵便局」「郵便事業」「日本郵政」が登録されている相談のうち、「郵便・貨物運送サービス」に関する相談件数。
- * 「郵便・貨物運送サービス」とは、荷物を輸送する業務に関する相談、及び郵便・信書便の配達に関する相談をいう。
- * 「郵便・信書便サービス」とは、電子郵便、内容証明郵便、電子内容証明郵便、通常はがき、切手、年賀はがき、レターパック等の全国一律料金で信書も送れる専用封筒付きサービスをいう。
- * 「宅配便サービス」は、宅配サービス、メール便。
- * 2018年11月末までの登録分。

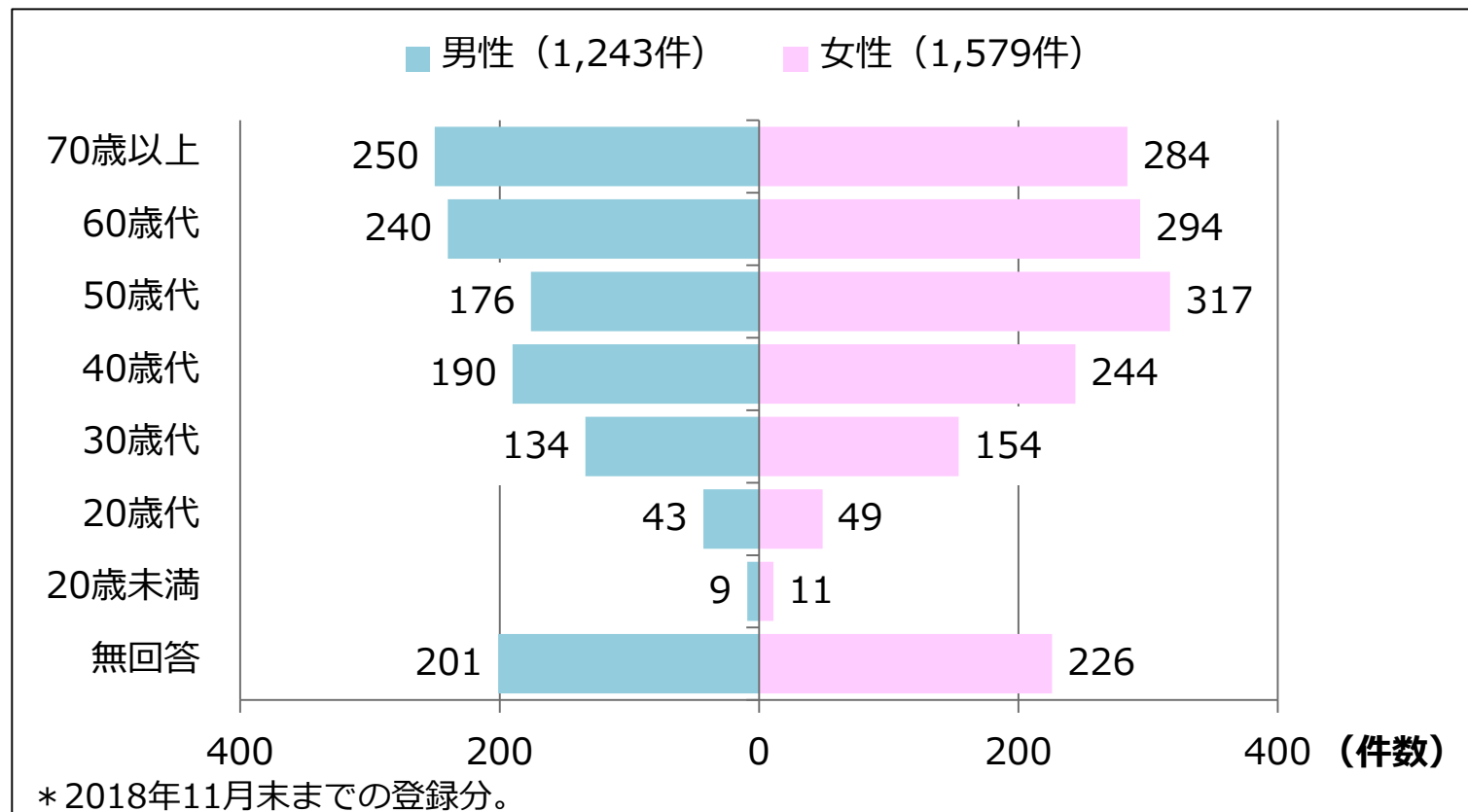
◆日本郵便株式会社に関する相談のうち 「郵便・信書便サービス」に関する相談 (都道府県別相談件数) (2013年4月～2018年11月) (n=2,982 在外日本人・外国人・無回答326件は除く)



* 2018年11月末までの登録分。

- 相談件数が多い順に、東京都（12.3%）、大阪府（9.7%）、神奈川県（8.2%）である。3都府県で全体の3割以上を占めている。
- 相談件数に差があるものの、全国的に相談が寄せられている

◆ 日本郵便株式会社に関する相談のうち 「郵便・信書便サービス」に関する相談 (契約当事者の年代・性別件数) (2013年4月～2018年11月) (n=2,822 性別不明・無回答等486件は除く)



- 男女ともに契約当事者が40歳以上の相談が多い
- 男女ともに契約当事者が30歳代以下では、年代が低くなるにつれて相談は少ない
- 男女ともに契約当事者が20歳未満の相談はほとんどない

◆消費生活相談の現状（郵便・信書便サービス）

1. 配達ミス・郵便物未着等に関する相談

- 郵便物の配達が遅れた
- 郵便物を他人の住所に配達された
- 郵便物を送付したが、宛先に届かなかった
- 郵便物を受け取るはずが、受け取ることができなかった
- 配達業者に転居届を出して、新住所への転送を依頼していたにもかかわらず、旧住所に郵便物が届いていた
- 配達業者に配達休止の手続きをしていたのに、郵便物が届いた

◆相談事例（郵便・信書便サービス）

＜事例 1＞

最近、郵便の配達遅延が多く困っている。数日分まとめて配達される。急ぎのものもあり困っている。配達業者に電話で苦情を伝えたが、配達物の仕分けや配達員の勤務状況によって状況が異なるとのことであった。配達業者の事情は分からなくもないが、何とかならないだろうか。

（2018年1月受付、契約当事者：40歳代、女性、自営・自由業）

＜事例 2＞

7月頃から郵便物が1週間程遅れて配達される。消印を確認すると遅れて配達されたことがわかる。居住地の郵便局本局に苦情を申し出たところ、人員不足のため、配達に遅れが出ていると説明され、謝罪された。その後も改善されないが、居住地の郵便局本局では苦情を聞いてもらえなかった。

（2017年11月受付、契約当事者：50歳代、女性、無職）

◆相談事例（郵便・信書便サービス）

＜事例3＞

前日の台風で郵便物が飛ばされていた。家の近所に5通ほど散乱していたようで、近所の人が私宛の2通を届けに来てくれた。郵便配達の担当課に連絡したところ、配達員がポストに入れようと手に持っていたら風で飛ばされてしまったとのことであった。

（2018年10月受付、契約当事者：70歳代、女性、家事従事者）

＜事例4＞

毎月クレジットカード会社から届いていたハガキの請求書が届かなくなった。ハガキが紛失されたようだ。以前、近所の家の郵便受けに自分宛ての信書を含む数軒分の郵便物が一緒に配達されていたことがあった。コールセンターに問い合わせたところ、調べると言われたが、まだ回答がない。

（2018年10月受付、契約当事者：不明、男性、不明）

◆消費生活相談の現状（郵便・信書便サービス）

2. 消費者への対応等に関する相談

- 郵便物が届かず、配達業者に問い合わせても、普通郵便のため追跡ができないと対応された
- 普通郵便が宛先に届かず、配達業者に調査を依頼したが、調査結果が出るのに時間がかかる
- 郵便料金に誤りがあり、余分に支払った分を返してもらえなくなったが、切手で返すと言われた
- 郵便料金に誤りがあり、配達業者に問い合わせると、余分に支払った分を返してもらえなくなったが、案内間違いで返金できないと言われた
- 配達業者に郵便物の紛失による補償を求めたが、普通郵便の場合は補償がないと言われ、応じてもらえなかった
- 郵便物の紛失や配送ミスにより、受取人の住所ではなく、他人の住所や旧住所に配達されてしまい、他人に郵便物の中身が見られてしまった
- 履歴書、住民票、契約書、各種手続申請書、クレジットカードや携帯電話の利用明細書、請求書など、個人情報記載された書類を普通郵便で送付して、紛失されているケースもある

◆相談事例（郵便・信書便サービス）

＜事例5＞

未成年（19歳）の息子がアパートの賃貸契約を結んだ際、夫が連帯保証人となり、夫の印鑑証明書を添付し、賃貸契約書に署名・捺印した上で、息子が書類一式を不動産会社宛に送付した。6日経過しても不動産会社に届いておらず、書類一式を紛失したのではないかと考えている。配達業者に調査を依頼したが、2週間ほど時間がかかると言われた。印鑑証明書などが悪用されないか心配だ。

（母親からの相談）

（2018年4月受付、契約当事者：10歳代、男性、学生）

＜事例6＞

店舗で規格内郵便を出す際に郵便料金を支払ったが、後で規格外郵便の料金を支払っていることに気付いた。コールセンターに問い合わせたところ、返金してもらえらることになったが、再度問い合わせると、案内が間違っていて返金できないと言われた。

（2018年11月受付、契約当事者：30歳代、女性、自営・自由業）

◆相談事例（郵便・信書便サービス）

＜事例7＞

普通郵便で重要な書類を送ったところ、相手に届かなかった。苦情を申し出たが、「普通郵便のため補償制度はない。紛失について調査するが、数カ月かかる。重要な書類の場合は、記録が残り、補償制度がある書留で送ってほしい」と回答された。納得できない。

（2018年11月受付、契約当事者：不明、男性、不明）

＜事例8＞

保険会社に給付金を請求するため、医師に診断書を発行してもらい、2社の保険会社に普通郵便で発送した。しかし、保険会社2社には届いておらず、紛失されたようだ。給付金の請求には期限があり、診断書を再発行すると費用がかかる。

（2018年7月受付、契約当事者：70歳代、男性、無職）

◆相談事例（郵便・信書便サービス）

＜事例9＞

履歴書を郵便で発送したのに、相手には届いていなかった。配達業者が紛失したようだ。配達業者には調査を依頼しているが、履歴書に記載している個人情報が悪用されないか心配だ。警察へ届けるべきか。

（2018年5月受付、契約当事者：40歳代、女性、無職）

＜事例10＞

60世帯のマンションに住んでいる。何年も前から郵便の誤配が多い。今回、自分の携帯電話の利用明細書が誤配された。受け取った人が間違えて開封したと配達業者に申し出て、配達業者が携帯電話会社へ報告した。携帯電話会社から連絡があり、配達業者が謝罪したいと言っていると聞いた。明細書に書かれている個人情報を知られてしまったこと、誤配などの間違いが多いことなど不満はたくさんある。

（2018年4月受付、契約当事者：40歳代、女性、給与生活者）

◆消費生活相談からみる期待・課題等

■ 郵便物が相当の期間内に確実に宛先に届くこと

- 郵便サービスは消費者にとって重要なインフラであり、郵便物が相当の期間内に確実に宛先に届くことが求められる

■ 郵便物の機密性が維持されること

- 郵便物は機密性が確保されたまま宛先に届くことが求められる
- 誤って配達されたり、紛失されたりすることがないようにサービス品質が維持されることが求められる

■ 正確・丁寧・迅速な説明や対応がされること

- 郵便局等の窓口における郵便料金や配達日数の案内が正確かつ丁寧になされる必要がある
- 個人情報が多く含まれる書類の送付は、追跡サービス付きの種類の郵便を、郵便料金とともに案内するなど正確かつ丁寧な説明が必要
- 多様な郵便サービスの内容・価格の違いを周知する必要がある
- 郵便物の紛失については機密性が損なわれる可能性があるため、迅速な対応が求められる

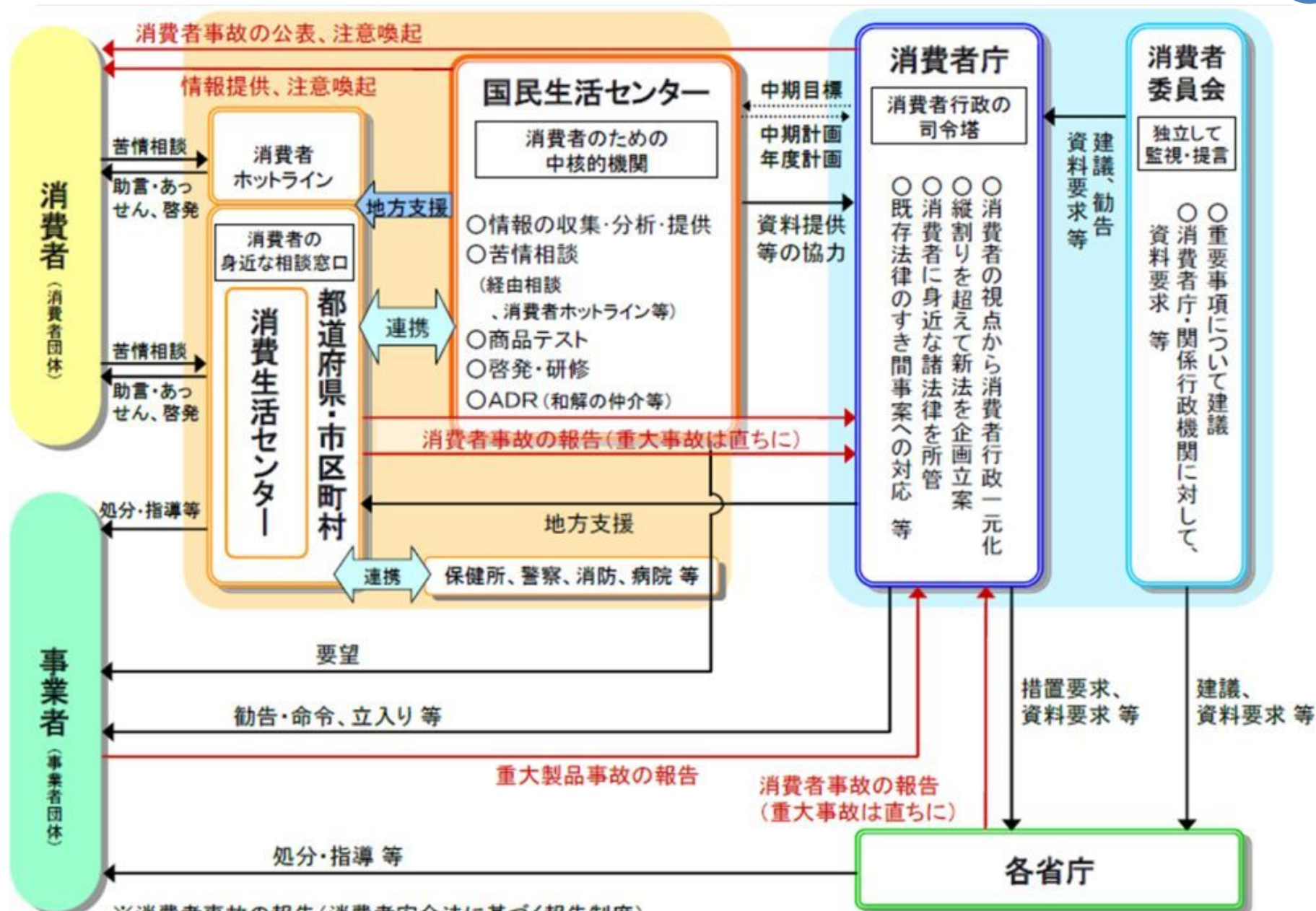
※ 制度改正については十分な周知が必要である

国民の生活に直結する可能性があるため、制度の改正内容や改正時期については周知が必要である

(1) 目的	【消費者基本法 第25条】 ・ 国民の消費生活に関する情報の収集及び提供 ・ 事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談 ・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決 ・ 消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等 ・ 役務についての調査研究等 ・ 消費者に対する啓発及び教育等 における中核的な機関として積極的な役割を果たす 【独立行政法人国民生活センター法 第3条】 国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすること
(2) 沿革	・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足 ・ 平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更
(3) 所在地	・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1 ・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22
(4) 役職員	・ 役員：6名(理事長 松本恒雄、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性3名) ・ 職員：134名(平成30年4月1日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	・ 平成29年度当初予算:3,234百万円 ・ 平成30年度当初予算:3,290百万円

【参考2】消費者行政の仕組みと国民生活センターの役割

15



① 相談

- ・ 消費生活センター等では解決困難な相談の処理方法をアドバイス〔経由相談〕
- ・ 「消費者ホットライン」で最寄りの消費生活センター等に繋がらなかった相談の受付〔平日バックアップ相談等〕
- ・ 相談に基づく注意喚起、制度等に関する改善要望

② 相談情報の収集・分析・提供

- ・ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じた相談情報の収集・分析
- ・ 相談情報に基づく情報提供(報道機関からの取材、国会・中央省庁、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体からの照会等)

③ 商品テスト

- ・ 消費生活センター等における苦情相談解決のためのテスト
- ・ 被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト
- ・ 注意喚起のためのテストに基づく商品改善、規格・基準等に関する改正要望

④ 広報・啓発

- ・ 記者説明会の開催により消費者に対し注意喚起情報等を提供
- ・ 出版物、リーフレット、ホームページ等を通じた広報・啓発及び地方消費者行政事業等を支援

⑤ 教育研修・資格制度

- ・ 消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上のための研修
- ・ 登録試験機関として、平成28年度から「消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を実施

⑥ 裁判外紛争解決手続(ADR)

- ・ 「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・ 手続の結果概要を公表

⑦ 適格消費者団体支援

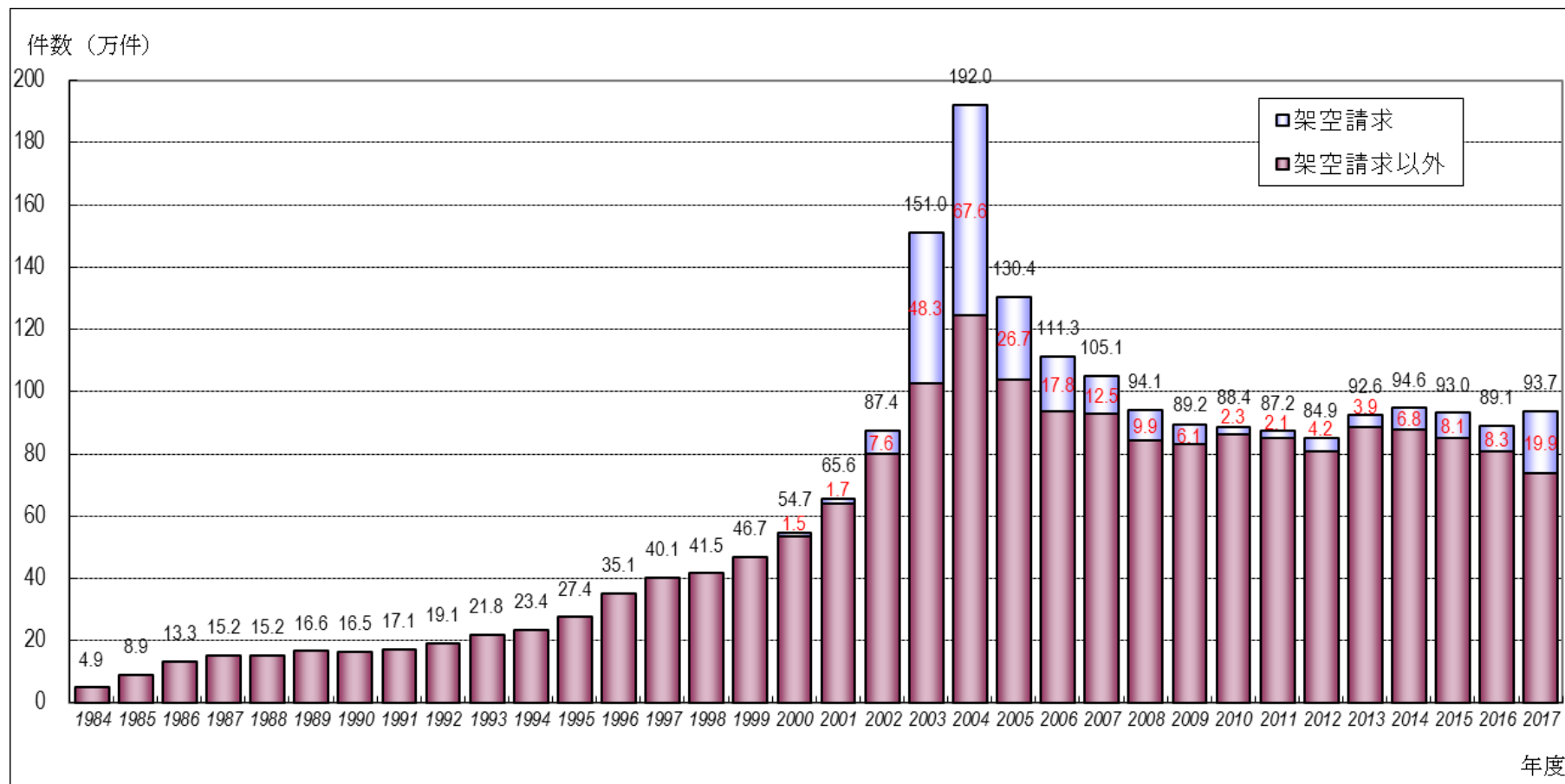
- ・ 特定適格消費者団体が申立てをする消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てる事務を実施
- ・ その他、適格消費者団体に対する支援

【参考 4】 2017年度 PIO-NETにみる消費生活相談の概要

17

◆消費生活相談の年度別総件数の推移

- ・相談件数は約93.7万件。利用した覚えのないサイト利用料の請求等「架空請求」の相談は、2012年度から再び増加傾向にあり、2017年度は約19.9万件



* PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

2008年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

* データは2018年5月末日までの登録分。

【参考5】国民生活センターの機能

18

国民生活センターは、各業務の実施を通じて、
消費者被害の予防と救済のための3つの機能を担っている

国民生活センターは、消費者行政における
中核的な実施機関として

- ① 消費者行政の司令塔機能の発揮
- ② 地方消費者行政の推進
- ③ 消費者への注意喚起

のいずれにとっても必要不可欠な存在

※「（独）国民生活センターの在り方について」（内閣府特命
担当大臣記者会見（平成25年12月13日）での配布資料）より

①行政機関及び事業者団体等への要望、情報提供等

→ 行政機関や事業者団体等に制度や商品等に関する改善要

（2017年度：14件。うち8件について行政処分や業務改善等の対応を確認）

→ 行政機関及び事業者団体等への情報提供

（2017年度：36件。うち9件について行政処分や業務改善等の対応を確認）

②全国の消費生活センター等に対する支援

→ 全国の消費生活相談窓口に対し、ワンストップ・サービスとして以下の支援を実施（地方支援）

- 各地センター等に相談処理のアドバイス等を行う経由相談
- 平日バックアップ相談、休日相談、及びお昼の消費生活相談からあっせん方法等を提供
- PIO-NET等による相談解決に役立つ情報の提供・共有
- 苦情相談解決のための商品テスト
- 相談員・行政職員への研修、市町村相談担当者への巡回訪問支援
- 解決困難事案の裁判外紛争解決手続（ADR） 等

→ 適格消費者団体への支援

③消費者に対する注意喚起

→ 消費者被害の拡大防止のため、相談、テスト、PIO-NET情報等に基づき、
消費者に対して積極的に注意喚起

- 取引関連：悪質商法等による取引被害の拡大防止のため注意喚起
- 危害関連：人の生命・身体に危害を及ぼす商品事故等の被害拡大防止のため注意喚起
- 商品テスト関連：商品事故等の被害拡大防止のため商品テストを実施し注意喚起

→ 2017年度は、記者説明会（月2回程度）等を通じて合計59件を公表

その他報道機関からの取材件数は約1,500件/年（参照：<http://www.kokusen.go.jp/news/news.html>）

● 消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号、最終改正：平成二四年法律第六〇号）

（国民生活センターの役割）

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

● 独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第百二十三号、最終改正：平成二九年法律第四三号）

（センターの目的）

第三条 独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的に見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする。

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

- 一 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。
- 二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。
- 三 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。
- 四 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。
- 五 国民生活に関する情報を収集すること。
- 六 重要消費者紛争の解決を図ること。
- 七 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。