

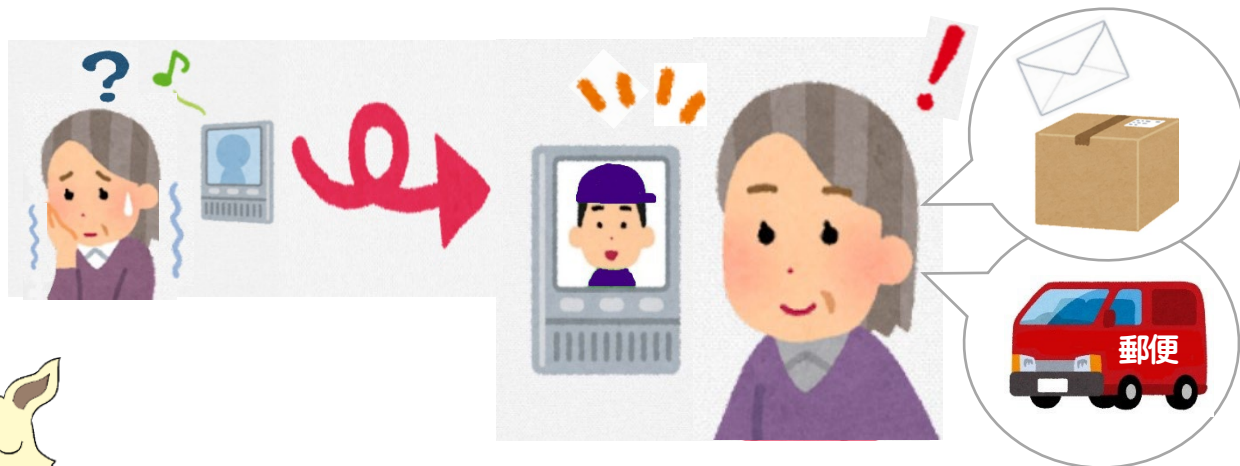
郵便配達員は、配達時には、制帽を着用して インターホンのモニターに映ってほしい！

— 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、
日本郵便株式会社近畿支社にあっせん —

総務省近畿管区行政評価局は、以下の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議※(座長:藪野恒明
元大阪弁護士会会長)の意見を踏まえて検討した結果、郵便配達時における配達員の制帽着用等の
励行について、日本郵便株式会社近畿支社にあっせんしました。

行政相談の内容

マンションで独り暮らしをしている高齢の母は、1階のエントランスから呼び鈴が鳴らされても、
自室のインターホン（ハンズフリーのテレビドアホン）のモニターにより来訪者が確認できない
と怖くて応答できず、不本意ながら居留守を使ってしまうことがあり、その直後に1階の郵便受け
を確認しに行くと「書留等ご不在連絡票」が投函されていることがしばしばあるという。したが
って、郵便配達員は、制帽を着用し、呼び出しのインターホンのモニターには配達であることが分かる
ように映ってもらいたい。そうすることで、母が郵便局へ受け取りに行く手間を省くだけでなく、
再配達の労力が省けると考えられるので、検討をお願いしたい。



再配達に伴う配達員さんの労力が省け、CO2の削減にも繋がるといっね！！

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ日本郵便株式会社近畿支社へあっせん

《あっせんの内容》

日本郵便株式会社近畿支社は、同支社管内の配達員に対して次の指導を行うこと。また、指導
を行ったことについて、配達員により励行されているか適宜点検を行うこと。

郵便及び荷物の配達時には制帽を着用し（制帽を貸与されていない配達員を除く。）、イン
ターホンや玄関ドア越しで対応するような場合には、受取人が安心して応対できるように努め
ること。

※ 行政相談事案の処理等に当たって、学識経験者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって
国民的立場に立った行政苦情に対する救済を効果的に推進することを目的としたもの（昭和57年7月発足）。

詳しくはこちら ⇒ <https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki/kinki049.html>

別紙

<主な関係規定>

○ 郵便配達員が遵守すべき事項

日本郵便株式会社の社員就業規則では、社員は、制服を貸与され、又は使用することとされている場合には、特に許可があったときを除き、勤務中は着用しなければならないと定められている。

なお、日本郵便株式会社近畿支社では、制服（制帽を含む。）について、通常「ユニフォーム」という呼称で広く配達員を始めとする社員に認識されているとしている。

○ 制服・制帽の貸与対象とされる配達員の範囲について

制服は、正社員（正規・非正規）か委託事業者かを問わず全ての配達員に貸与されている。また、制帽は四輪車、自転車又は徒歩による配達に従事している配達員に貸与されている。

※ 二輪車で配達に従事している配達員には、ヘルメットが貸与されており、制帽は貸与されていない。

<当局の調査結果>

○ 制帽の着用状況（当局職員を動員した調査結果）

近畿管区行政評価局（管内の行政評価事務所及び行政監視行政相談センターを含む。）では、令和3年9月に、日本郵便株式会社近畿支社管内（滋賀県、京都府、兵庫県、大阪府、奈良県及び和歌山県）に自宅がある職員に対し、配達時における郵便配達員の制帽の着用状況について情報提供を求めたところ、制帽を着用していた報告はなかった。

また、大阪府、京都府及び兵庫県に自宅がある職員から提供されたインターホンモニターの録画面像を確認した結果、制帽を着用していた郵便配達員はみられなかった。

○ 郵便配達、インターホンに係る行政相談の受付状況

総務省の全国の行政評価局所が、行政相談として受付した事案の中には、「郵便配達員が書留等を配達する際は、物騒な世の中であるので、郵便局名と氏名等をインターホン越しに話すようにしてほしい」、「郵便局員は書留を配達する際、利用者が安心して郵便物を受け取ることができるよう、インターホン付属カメラに社員証を提示すべきである」など、配達時において郵便配達員であることがわかるようにしてほしい旨の相談が見られる。

○ 再配達の削減の取組

国土交通省は、令和3年8月6日付けで令和2年度の宅配便取扱実績を公表しているが、取扱実績は前年度比11.9%増の48億3,647万個と6年連続で過去最多を更新、増加率は過去20年で最大となっており、これはコロナ禍に伴う巣ごもり需要でインターネット通販の利用者が増えたのが主因とされている。

また、国土交通省は、再配達の状態についても調査を実施しており、平成29年10月から開始したサンプル調査（「2018年4月期調査結果」）によると「宅配便の個数のうち約15.0%が再配達となっております。」としている。また、この結果を受けて、同省は、「全体の取扱個数のうちの約2割が再配達」になっているとした上で、「この約2割にのぼる再配達を労働力に換算すると、年間約9万人のドライバーの労働力に相当」し、今後、高齢化と高齢者によるインターネット等の利用の普及が進めば、通信販売（EC）の利用は更に増加することが想定され、その受け皿となる宅配便の取扱件数の更なる増加も予想されるとし、サービスの担い手であるトラックドライバー不足や地球温暖化の観点からも、対策を早急に進めることが必要としている。

<行政苦情救済推進会議での主な意見>

- 超高齢社会であり、独り暮らしが増えていく中で、防犯上の観点からも制帽の着用は重要である。
また、制帽の着用によって再配達削減につながれば、結果として地球温暖化の防止にも資すると考えられる。
- 相談者は、制帽を着用している他の宅配事業者の配達員の来訪時は安心して応答できるとしている。制帽の着用で安心できる人もおられるということであり、日本郵便株式会社の社員就業規則でも規定があるので、着用の励行を求めるのがよいのではないかと。
- 国土交通省が公表している資料によると、再配達率が2割もあることに驚いた。
制帽の着用により、再配達削減につながっていけばよいのではないかと。
- 昨日（行政苦情救済推進会議の前日）、郵便配達が2回あり、インターホンのモニターで確認したところ、午前中に来宅した配達員はヘルメットを着用していたが、夜7時頃に来宅した配達員は制帽を着用していなかった。その一方で、私の自宅の近くに、相談者が安心して応対できるとしている宅配事業者の配送センターがあるが、全ての社員が制帽を着用していた。日本郵便株式会社近畿支社は指導だけではなく、点検及びフォローもしていかなければいけない。

<日本郵便株式会社近畿支社の見解>

制帽について、二輪車に乗務する配達員については貸与していないが、二輪車以外(四輪車、自転車又は徒歩)の配達員については貸与しているため、貸与している配達員に対しての正常着用については、弊支社内で指導を行っていく。

また、インターホンのモニターへの映り込みについて、配達員側では、どのように映っているかまでは判断できないが、受取人様に、郵便局と分かることで、安心していただけるよう努めていく。

まぐみみ大阪



総務省行政相談センター

【本件の問合せ先】

近畿管区行政評価局 総務行政相談部

担当：首席行政相談官（高月）

電話：06-6941-8166

FAX：06-6941-8988

E-mail：knk32@soumu.go.jp

URL：<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>

