

本人限定受取郵便（特定事項伝達型）の本人確認方法の周知と見直しに関する行政相談（回答）

総務省中部管区行政評価局（局長：竹中 ^{たけなか かずひと} 一人）が受け付けた「宛名がカタカナで記載された本人限定受取郵便（特定事項伝達型）を受け取ることができない」との行政相談について、改善措置が講じられることとなりました。

この相談については、有識者で構成する行政改善推進会議の意見を踏まえ、日本郵便株式会社東海支社に対し、「本人限定受取郵便（特定事項伝達型）」を受取人に交付できない事例を周知すること、本人確認方法を工夫できる余地がないか検討することを求めているものです。

※ 令和6年5月14日公表「本人限定受取郵便（特定事項伝達型）の本人確認方法の周知と見直しを要請の続報

【当局のあっせん内容】

- 1 ホームページ、日本郵便の窓口、特定事項伝達型の受取人に対する通知等において、受取人に交付できない事例を具体的に明示すること。
- 2 特定事項伝達型の配達・交付に係る本人確認方法について、その安全性・確実性に配慮しつつ、工夫できる余地はないか検討し、一定の見直しを行うこと。

【回答内容】

- 1 当社Webサイトに本人限定受取郵便（特定事項伝達型）をお渡しできない事例を掲載しており、この度の指摘を受け、受取人氏名がカタカナで記載されている場合についても追記しました。また、名あて人に送付する「本人限定受取郵便（特定事項伝達型）の到着のお知らせ」に添付している「お受取りの際のご注意事項」にも、同様に記載する予定です。
- 2 本人限定受取郵便（特定事項伝達型）は、安全性と確実性が求められ、本人確認資料に読み仮名が記載された場合においても、読み仮名のみで氏名が一致していると判断することは、必ずしも確実な本人確認を行っているとは言えないものと考えております。長期的には、本人確認資料に読み仮名が記載された場合、郵便物の宛名と本人確認資料の読み仮名の一致をもって、郵便物をお渡しすることが可能か、関係省庁や利用者との調整の上、慎重に検討してまいります。

【連絡先】 総務省中部管区行政評価局 総務行政相談部

担当：首席行政相談官 篠原

電話：052-972-7416



行政相談の内容

本人限定受取郵便（特定事項伝達型）を自宅で受け取ろうとしたところ、宛名がカタカナで表記されており、郵便局職員から氏名がカタカナで表記された写真付きの本人確認書類の提示を求められた。

運転免許証やマイナンバーカードには、氏名に読み仮名が表記されておらず、また、健康保険の被保険者証は写真付きではないため、郵便局側が求める本人確認書類を提示することができず、郵便物は差出人に返送されてしまった。

写真付きの本人確認書類の氏名がカタカナで表記されていない場合は、読み仮名が付された別の本人確認書類を併せて提示する等により、特定事項伝達型を受け取れるようにしてほしい。

（行政相談とは・・・）

総務省の行政相談は、国の行政全般について国民からの苦情や意見、要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、必要なあっせん等を行い、その解決・実現を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組み

（中部管区行政評価局行政改善推進会議）

中部管区行政評価局管内に申し出があった行政相談を端緒として、行政の運営に係るものについて、有識者の意見を聴取し、その的確かつ効果的な改善を推進することを目的として開催（令和6年4月1日に行政苦情処理委員会から名称を変更）。

構成員は次のとおり（令和6年9月1日現在）

（座長）

稲垣 隆司（元愛知県副知事）

（委員）

栗本 幸子（元(公財)あいち男女共同参画財団理事長）

島田 佳幸（(株)中日新聞社論説主幹）

諏訪 一夫（名古屋市立大学大学院経済学研究科特任教授(元名古屋市総務局長)）

中村 正典（弁護士(元愛知県弁護士会会長)）

中村 昌弘（元名古屋銀行頭取）

