

郵便局から送付される「本人限定受取（特例型）郵便物等の到着のお知らせ」の文字の高齢者等への配慮について

－行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する回答－

近畿管区行政評価局（局長：角田祐一）は、次の行政相談を受け、近畿管区行政評価局行政苦情救済推進会議に諮り、同会議において示された意見を踏まえて、平成 29 年 7 月 20 日、日本郵便株式会社近畿支社にあっせんを行いました。この結果、平成 29 年 8 月 29 日、日本郵便株式会社近畿支社から、下記の回答がありました。

【行政相談の要旨】

郵便局からの『本人限定受取（特例型）郵便物等の到着のお知らせ』（以下「お知らせ文書」という。）が自宅に届いたため、当該郵便局に電話をかけて、郵便物を自宅に配達するよう依頼した。

その際、郵便局の職員から、お知らせ文書に記載された私の住所・氏名や追跡番号などを知らせよう求められたが、高齢者である私には、文字が小さすぎて、ルーペがないと読めず、また、郵便局に知らせる事項がどこに書いてあるかも分かりにくかった。

お知らせ文書は、高齢者や目が不自由な者でも容易に読めるなど、分かりやすいものにしてほしい。
（注）本相談は、奈良行政評価事務所が受け付けた相談である。

【当局のあっせん内容】

日本郵便株式会社近畿支社は、管内の各集配郵便局が使用するお知らせ文書及びその送付用封筒について、記載されている文字サイズ等に関する実態を把握した上で、高齢者や視覚障害者に対するサービス向上の観点から、次の措置を講ずる必要がある。

名あて人が郵便物の配達依頼を行う際に集配郵便局から口頭で確認される事項（例えば、郵便物の追跡番号、保管期限、配達時間帯等）や、配達依頼先の集配郵便局の電話番号について、地方公共団体がユニバーサルデザインの観点から作成している印刷物作成に係る手引書などを参考にして、読みやすい文字サイズで記載したり、文字の種類を変えること等によりメリハリを付けるなど、分かりやすいものとする。



【日本郵便株式会社近畿支社の回答】

貴局からのあっせんにより、「お知らせ文書」のうち、集配郵便局から名あて人に確認する事項の文字の大きさを 12pt 以上として作成するよう、2017 年 10 月 1 日にマニュアル該当部分を改正します。

【本件の問合せ先】

近畿管区行政評価局 首席行政相談官室（辻崎） 電話:06-6941-8166 FAX:06-6941-8988