

郵便配達員に、制帽を着用して インターホンに映る等の指導を実施

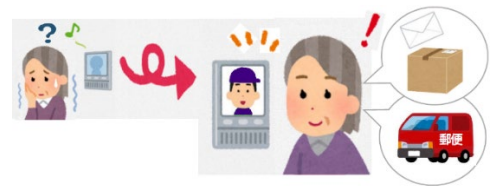
ー 日本郵便(株)近畿支社において、
当局のあっせんを踏まえた対応を実施 ー

令和4年3月25日
近畿管区行政評価局

総務省近畿管区行政評価局(局長:森丘 宏)は、次の行政相談を受け付けました。

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。



当局は、この行政相談について、民間有識者で構成する行政苦情救済推進会議^{※1}(座長:藪野 恒明 元大阪弁護士会会長)に処理方針等を諮り、令和4年2月18日、日本郵便株式会社近畿支社に対して、改善を求めるあっせん^{※2}を行いました。

この結果、令和4年3月15日に、日本郵便株式会社近畿支社(以下「近畿支社」という。)から、次の回答がありました。

近畿支社からの回答

- 日本郵便株式会社本社から全国の郵便局に対して、令和4年2月21日付けで情報紙を発信し、配達員(制帽を貸与されていない配達員を除く。)は、**制帽着用を徹底**するよう周知した。
- また、近畿支社では、エリア内の郵便局に対して令和4年3月10日付けで指示文書を発信し、郵便物等集配作業時において**制帽を完全着用すること**(制帽を貸与されていない配達員を除く。)及び**インターホン前等では「郵便局の社員が配達に来た」と認識していただけるよう配慮すること**を求めた。

さらに、同年3月16日に近畿支社が主催するエリア内の郵便局長等が参加する会議において、本指示文書に基づく取組について、改めて周知・指導を行う。

- 加えて、お客さまが安心して商品・サービスをご利用いただけるよう、郵便局での**指導・点検結果について報告を求める**など、引き続き改善を図っていく。

※1 行政苦情救済推進会議について 詳しくはこちら ⇒ <https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki/kinki049.html>

※2 日本郵便株式会社近畿支社に対して行ったあっせんについて 詳しくはこちら ⇒ <https://www.soumu.go.jp/main/content/000794361.pdf>



再配達に伴う

配達員さんの労力が省け、

CO₂の削減にも

つながるといいね!

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>

