報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications



東北管区行政評価局
平成27年6月18日

仮設住宅入居者などの郵便利用の利便性向上を！

ー総務省東北管区行政評価局が日本郵便株式会社東北支社にあっせん。郵便ポストの設置など改善へー

○「津波で郵便局が消失した石巻市牡鹿地区の仮設住宅に入居している高齢者等の郵便物の投函や切手の購入に配慮した措置を講じてほしい。」との行政相談を受付。

○　現地調査等を行った結果、以下の状況あり。

- **応急仮設住宅に入居している方から住宅内に郵便ポストを設置してほしいとの要望あり。**
- **大原浜集配分室で郵便業務（切手類の販売や郵便物の受取）をしてほしいとの要望あり。**

○　行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、平成27年６月２日に、日本郵便株式会社東北支社に改善をあっせん。６月16日に同支社から改善措置に関する回答を受理。

行政苦情救済推進会議（座長：斉藤睦男　仙台弁護士会弁護士）は、民間有識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、国民的立場に立った行政苦情救済活動を効果的に推進することを目的に開催しています。

本件照会先：東北管区行政評価局
首席行政相談官　原田秀一
電話：０２２－２６２－７８４０

行政相談の要旨

・　石巻市牡鹿地区の住民から、

石巻市の県道2号沿いに荻浜郵便局があったが、東日本大震災に遭い現在は更地になっている。

このため、郵便物を出す場合、車で10分かかる大原浜集配分室まで出かけているが、切手類の購入などは、更に25分かかる鮎川郵便局まで行かなければならない。

車を持たないお年寄りなどを考慮して、郵便ポストの設置や大原浜集配分室を簡易郵便局にするなど、利用しやすい措置を講じてほしい。

現地調査等の結果

相談があった地区は、災害復興住宅の完成にまでは至っておらず、応急仮設住宅入居者が中心である。

今回、当局が、石巻市牡鹿地区の県道2号沿いの現地確認を行い、併せて、応急仮設住宅入居者等からヒアリングを行った結果、次のような意見要望が聞かれた。

① 応急仮設住宅内に郵便ポストを設置してほしい。

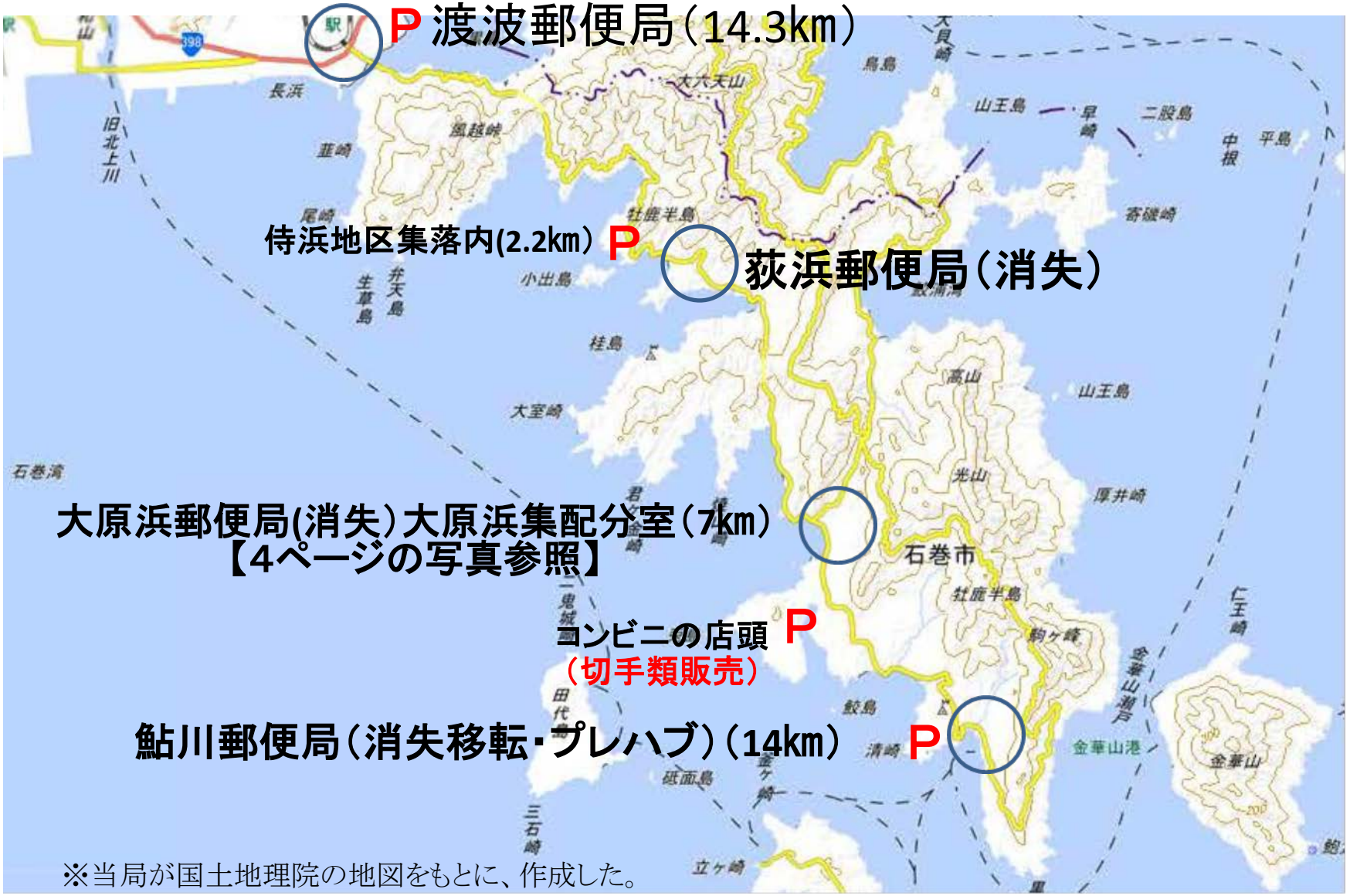
② 集配分室を切手類の販売や郵便受付窓口業務を行う簡易郵便局としてほしい。

現地確認結果（大原浜集配分室等の現況）



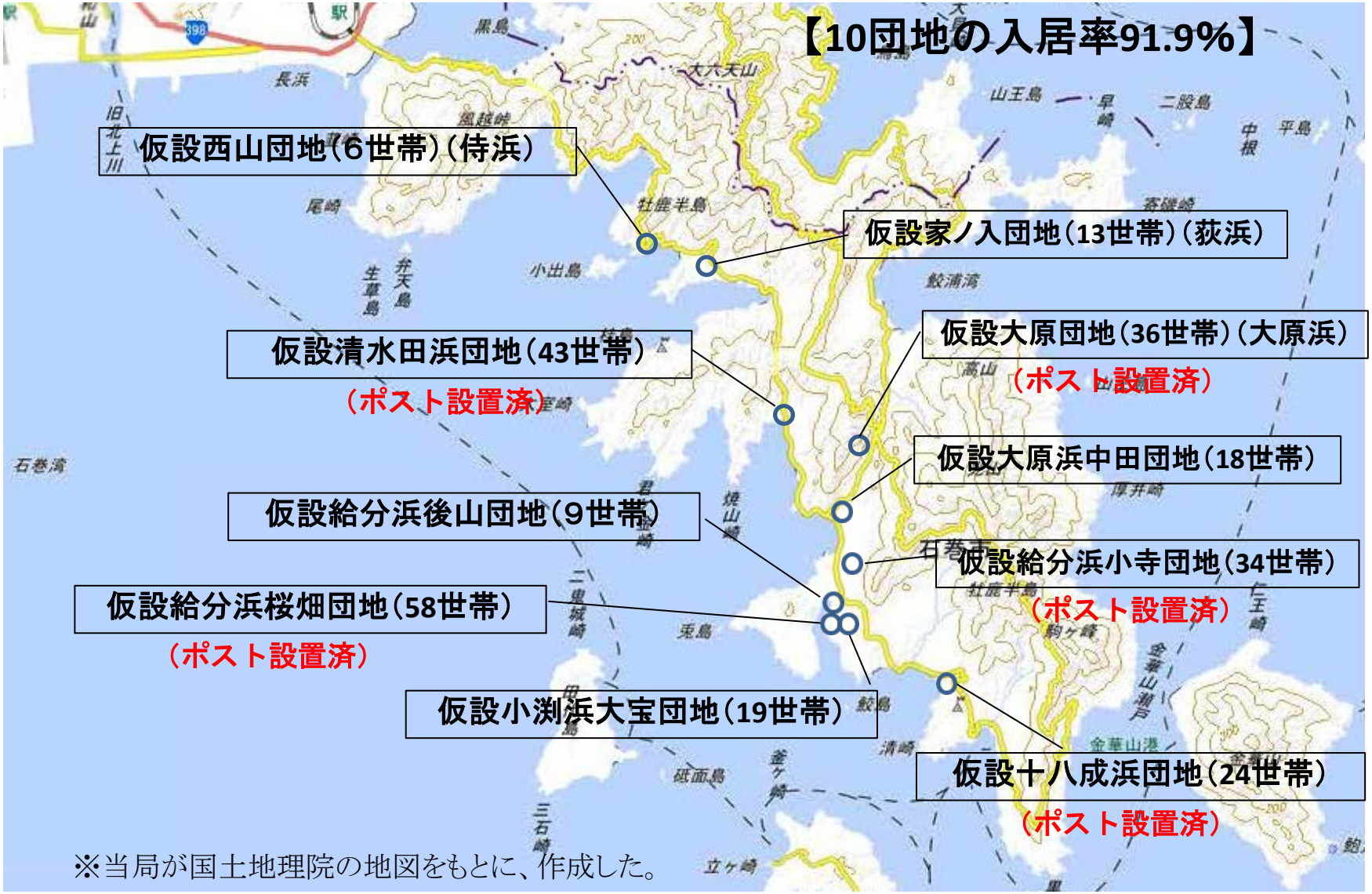


石巻市牡鹿地区の郵便局の配置状況（kmは荻浜局からの距離、Pはポスト）



※当局が国土地理院の地図をもとに、作成した。

県道2号沿いの応急仮設住宅の設置状況と入居世帯数（H27.2.1現在）



日本郵便株式会社東北支社の見解

◇　これまで関係自治体とも連携しながら、支社管内の応急仮設住宅に郵便ポストを179本設置し、利用者の利便性向上に取り組んでいる。

◇　荻浜地区及び大原浜地区エリアにおける切手類の販売機能を有する郵便局の再開については、自治体の復興整備計画及び地域の復興状況を注視の上、決定する予定である。

◇　切手類の御購入等については、被災者の皆様に御不便をお掛けしているが、配達員による切手類の携行販売等により対応している。
　簡易郵便局を含む切手類の販売機能を有する郵便局の再開については、上記のとおり復興整備計画等の状況を注視しているところである。
　なお、ゆうパックについては電話連絡による集荷サービスを実施しており、また、郵便物の差出については、主要な応急仮設住宅敷地内に郵便ポストを設置したほか、郵便物等の配達の際に配達員がお預かりもしている。

◇　車両型郵便局は、台数が限られているため、東北の被災地全体の中で、郵便局ネットワークの被災状況、避難されている方々の動向等を総合的に勘案しながら配置している。

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん内容

日本郵便株式会社東北支社は、これまで関係自治体とも連携しながら、応急仮設住宅に郵便ポストを設置するなど、利便性向上に取り組んできているところであるが、郵便業務があまねく全国において公平に利用できるようにする責務を有していることに鑑み、さらに、これらの住宅に入居している利用者に配慮し、

① 郵便ポストが未設置の応急仮設住宅への郵便ポストの設置
② 電話連絡を受けての郵便配達員による郵便の取集や切手類の販売、集配分室での切手類の販売、車両型郵便局の導入等の利便性向上のための措置

について検討する必要がある。

日本郵便株式会社東北支社の改善措置

◇　仮設住宅に入居されている住民又は自治体等から、仮設住宅地への郵便ポストの設置要望があった場合については、従来から運用している郵便ポストの設置基準によらず、土地所有者の許可を得た上で、郵便ポストを設置しているものであり、今後も要望等があった場合は、設置を検討することとしている。

　なお、今般の相談者が居住している荻浜地区の仮設住宅には、2015年５月下旬に郵便ポストを設置したところである。

◇　郵便物の取集については、郵便物の配達の際に、配達員にお声掛けいただければお預かりしているものである。

　また、電話・FAXによる連絡を受けての郵便配達員による切手類の販売については、これまでも、御要望があれば配達担当者がお届けしているものである。

　なお、更なる利便性向上のための取組として、当該サービスの周知用チラシを作成・配布し、仮設住宅の住民の皆様に広く周知を図っていく予定である。

参考　郵便局等に関する法令等

・　日本郵便株式会社（以下「会社」という。）は、その業務の運営に当たっては、利用者本位の簡便な方法により郵便局で一体的にかつあまねく全国において公平に利用できるようにする責務を有する。
（日本郵便株式会社法第５条）

・　会社は、あまねく全国において利用されることを旨として郵便局を設置しなければならない。　（日本郵便株式会社法第６条）

・　過疎地においては、民営化の際、現に存する郵便局ネットワークの水準を維持することを旨とすること。
（日本郵便株式会社法施行規則第４条第２項第３号）

参考

行政苦情救済推進会議

【目的】

行政に関する苦情が多様化する中、相談者の利益と公共の利益との調整が必要な場合や複数の行政機関が関係し調整が必要な場合等に、民間有識者の意見を反映させることにより、国民的立場に立った的確かつ効果的な処理を推進するため、東北管区行政評価局では、「行政苦情救済推進会議」を開催し、必要な方策の検討を行っています。

そこでの意見を踏まえて、個々の苦情の解決を図ることはもちろん、苦情の原因となっている行政の制度・運営そのものの改善を図っています。

区分	氏名	職業等
構成員	斉藤　睦男（座長）	弁護士
	遠藤　恵子	せんだい男女共同参画財団理事
	武田　真一	河北新報社論説委員会副委員長
	渡辺　静吉	仙台商工会議所副会頭
	小宅　厚	東北行政相談委員連合協議会会長
参与	石田　眞夫	弁護士