報道資料

総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications



行政相談
マスコット
キクーン

令和３年６月24日

東北管区行政評価局

郵便局窓口における最終取集時刻後に受け付けた普通郵便物の消印日付の取扱いに関するサービスの充実について

－行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた参考連絡－

総務省東北管区行政評価局は、次の行政相談を受け、民間有識者で構成する「行政苦情救済推進会議」（座長：斉藤睦男弁護士）の意見を踏まえ、東北管内の郵便局を所管する日本郵便株式会社東北支社に対し、標記の普通郵便物の消印日付の取扱いについて、利用者により一層周知することが望ましい旨の参考連絡を行いました。

（行政相談の要旨）

「投函する郵便物を当日消印有効のものとするため、営業時間内に郵便局窓口に差し出したにもかかわらず、結果的に翌日の消印が押されたことに納得がいかないので、郵便局からの回答を求める。」旨の地元新聞への投稿記事を見て、それはもっともであると思った。

これに対して、日本郵便株式会社東北支社は、「申出を頂いた場合は、承った郵便窓口において切手の消印日付を当日にしている。今回の意見を受け今後は、最終取集時刻を過ぎて差し出される方へ、切手の消印日付が翌営業日となる旨の案内をするよう、郵便局に周知する。」旨の回答記事を掲載し、管内全体で消印日付の取扱いに関する周知に取り組む姿勢を示した。

しかし、利用者が申出を行わなければ、当日消印有効など郵送期限のある普通郵便物に差し出した当日の消印が押されないということであれば、今後も同様の不利益が発生するおそれがあるので、郵便局は、消印日付の取扱いに関する周知を一層積極的に行うべきである。少なくとも、窓口では当日の消印日付の必要の有無に関する問いかけや、見やすい箇所への周知文書の掲示などをしてほしい。

（制度の概要）

日本郵便株式会社東北支社（以下「支社」という。）は、内国郵便約款（2012年10月1日日本郵便株式会社策定。最終改正2021年6月13日）において定められている第一種郵便物（速達、書留等特殊取扱（特殊取扱を受けるための料金が必要）を行うものを除く。）及び第二種郵便物（以下、これらを併せて「普通郵便物」という。）の消印日付について、内部規則に基づき、次のとおり取り扱うこととしている。

① 普通郵便物については、原則として郵便局窓口において消印をしない。

② 郵便局窓口及び郵便ポストの最終取集時刻を過ぎて差し出された普通郵便物については、翌営業日に取集業務が行われ、地域区分局又は取集業務を行う郵便局に送付され、当該郵便局において消印をする。

③　郵便局窓口において普通郵便物を差し出された際に、差出し当日の消印を求める申出を受けた場合には、最終取集時刻以降であっても、当該郵便窓口において差出し当日の日付による切手の消印をする。

（調査対象及び調査結果）

⑴　調査対象

東北管内（6県）の1,895郵便局のうち集配業務等を行わない郵便局から、各県ごとに無作為に抽出した28郵便局を対象とした。

⑵　調査結果

調査対象の郵便局窓口において、普通郵便物を窓口営業時間終了直前に差し出し、①消印日付の取扱いに関する周知文書等が郵便局内に掲示されているか、②窓口職員から消印日付の取扱いに関する説明・案内が行われたか、③差し出した普通郵便物の消印日付が差出日と同一日であるかについて確認した結果は、次のとおりである。

ア　消印日付の取扱いに関する「周知文書等の掲示」の実施状況

・　確認できた例：2郵便局（7.1%）

・　確認できず、実施していないと判断される例：26郵便局（92.9%）

イ　消印日付の取扱いに関する「職員による説明・案内」の実施状況

実施している例は確認できなかった。

なお、消印日付の取扱いに関する周知文書等の掲示が確認できない26郵便局のうち、18郵便局において、郵便物の集荷等の取扱いに関する周知文書の掲示等が確認できた。

ウ　窓口への差出日と郵送された郵便物の消印の日付が異なる事例

28郵便局のうち、消印日付の取扱いに関する周知文書等の掲示が確認できた2郵便局を除いた26郵便局に、実際に普通郵便物を差し出して消印日付が差出日と同一であるか確認した結果、①19郵便局に差し出した普通郵便物には差出日の消印がされていた一方、②7郵便局に差し出した普通郵便物には差出日翌日の消印がされていた。

なお、差出日翌日の消印となった7郵便局のうち5郵便局では、「郵便の発送が翌日の取扱いになる」旨の案内がなされている。

（行政苦情救済推進会議の主な意見）

・　差出人自らが申し出た場合に説明・案内することは当然のこととして、申出がない場合でも、郵便局は利用者サービスとして、消印日付の取扱いについての周知に自らが努めるべきである。
・　支社は、昨年６月にエリア内郵便局に対して、郵便局内に可能な限り消印日付の取扱いに関する周知文書を掲示（併せて掲示する場合の周知文書のひな型を提示）するよう要請しており、現在、各郵便局において対応している状況にあることから、それを支援し促進するような意味合いの働きかけを行うことでよろしいのではないか。
・　郵便局が差出人に説明・案内するに当たっては、最終取集時刻を過ぎて差し出された郵便物の消印日付が翌営業日となる旨だけではなく、「消印の日付は明日で構いませんか」、「本日の消印にできますよ」などの積極的な問いかけ・確認を確実に行うべきである。
・　郵便局は、現状でも法令等のルール違反をしているわけではないので、周知を徹底するためには、内規（ルール）の中で差出人に説明すべきことを定めてはどうか。それにより、職員の裁量に委ねた個別の対応ではなく、統一的な周知を行う運用が可能になる。

（参考連絡事項）

○　普通郵便物の中には、受取人の都合（差し出した当日の消印日付が必要な場合など）により、差出しの期限が決められ、郵便利用者はそれを消印日付で証明しなければならないケース（受験申込書、確定申告書、株主総会招集文書等）が生じることが想定される。郵便局の窓口に普通郵便物を差し出した時刻が最終取集時刻を過ぎている場合、自らが申し出なければ、消印日付が翌営業日となってしまうことから、差出人は十分に注意する必要がある。

一方、支社では、最終取集時刻を過ぎてからの差出しに当たっては、翌日の消印日付の取扱いとなる旨の案内をしてきており、さらに、令和2年6月、エリア内郵便局に対し、①消印日付を差出日とするよう求められれば、窓口で同日の消印をすること、また、②消印日付が翌営業日となる取扱いがなされる旨の案内をすることについて、周知するよう要請している。

しかしながら、今回の当局の調査結果のとおり、支社による要請後6か月が経過した時点において、口頭で翌日の消印日付となる取扱いになる旨の案内をするという取組が必ずしも十分になされていない実態が認められる。

したがって、支社は、郵便局を利用する差出人に対するサービスをより一層充実する観点から、次の点について対応することが望ましい。

①　差出人から直接の申出がない場合でも、郵便局はサービスの一環として、最終取集時刻後に差し出された普通郵便物の消印日付の取扱いの周知に可能な範囲で一層努めること。

②　差出人に説明・案内するに当たっては、最終取集時刻を過ぎて差し出された普通郵便物の消印日付が翌営業日となる旨だけではなく、差し出された当日の消印日付とすることができる旨の問いかけ・確認等を可能な範囲で行うよう努めること。

【参考】

東北管区行政評価局行政苦情救済推進会議（令和３年３月１日時点）

行政に関する苦情事案への対応に民間有識者の意見を反映させることにより、国民的立場に立って、苦情の解決とともに苦情の原因である行政の制度・運営の改善を図ることを目的として開催しています。

（構成員）

座長	斉藤　睦男	弁護士
	遠藤　恵子	公益財団法人せんだい男女共同参画財団評議員
	加藤　睦子	東北行政相談委員連合協議会会長
	神部　光崇	仙台商工会議所副会頭
	藤田　祐子	弁護士
	安野　賢吾	河北新報社防災・教育室部長

【本件照会先】
東北管区行政評価局
首席行政相談官室　伊藤、内山
電話：０２２－２６２－７８４０