別紙

「郵便局窓口における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に関するサービスの充実」について

１　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。

２　普通郵便物の消印日付の取扱いの概要

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。

この取扱いによれば、最終取集時刻以降に郵便局窓口に普通郵便物が差し出された場合は、差出人から消印を差出し当日とするよう求められない限り、当該郵便物の消印日付は翌営業日となる。

そのため、差出人がこの取扱いを知らない場合には、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において不利益が生ずるおそれがある。

このことから、今回、当局は、郵便局における消印日付の取扱い及び差出人に対する説明・案内の実態について把握するため、以下の調査を実施した。

3　本件に係る調査結果

⑴　調査対象

調査対象は、東北管内（6県）の1,895郵便局（後述⑷参照）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郵便局とした。

内訳：宮城県及び岩手県において各 6 郵便局を、青森県、秋田県、山形県及び福島県において各 4 郵便局（岩手県の 6 郵便局には、現地確認（下記⑵の①の確認）のみを行った 2 郵便局を含む。）

⑵　調査期間及び調査方法

- 令和2年12月～同3年1月
- 当局及び管内5行政監視行政相談センター(以下「センター」という。)が調査対象とした郵便局窓口において、(当局又はセンター宛て）普通郵便物を窓口営業時間終了直前に差し出し、次の状況を確認した。
  - 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。掲示されている場合、その内容はどのようなものか。
  - 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。行われた場合、その内容はどのようなものか。
  - ③　郵便局に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否か。

⑶　調査結果の概要

ア　調査対象の28郵便局における利用者に対する周知状況等

①　消印日付の取扱いに関する「周知文書等の掲示」の実施

- 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％）

②　消印日付の取扱いに関する「職員による説明・案内」の実施

実施している例は確認できなかった。

以上のとおり、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のは、2郵便局のみであり、これ以外の26郵便局では確認できなかったことから、利用者に対する周知が必ずしも十分に徹底されていない状況が認められた。

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。

イ　消印日付の取扱いに関する周知の具体的な事例

消印日付の取扱いについて、周知文書等の掲示により利用者に周知している2郵便局の掲載内容は、表1のとおり、「事前に窓口でお申し出ください」、「翌日の消印となる場合があります」などとなっている。

表1　消印日付の取扱いに関する利用者への周知（「周知文書等の掲示」）の事例

	消印日付の取扱いに関する周知文書等の掲示	周知文書の掲載内容
A郵便局（岩手県）	局内郵便投函口付近及び利用者記帳用テーブルに有り	「当日の消印を希望する方は、事前に窓口でお申し出ください（お申し出のない場合には、翌日の引受処理日の消印となります）　A郵便局の最終運送便は16:30になります　16:30以降に差し出された場合は、翌日の運送便となりますのでご注意ください」
B郵便局（岩手県）	局内郵便投函口付近に有り	「16時以降に投函された郵便は、翌日の取り集めになります。特に普通郵便については、翌日の消印となる場合があります。」

(注)　当局の調査結果による。(現地確認結果を含む。)

なお、消印日付の取扱いに関する周知文書等の掲示はないものの、郵便物の集荷等に関する周知文書が掲示されていた例があり、その主な掲示内容は表2のとおりである。

表2　　郵便物の集荷に関する利用者への周知（「周知文書等の掲示」）の事例

	郵便物の集荷に関する周知文書等の掲示	周知文書の掲載内容
C郵便局（宮城県）	局内郵便投函口付近に有り	消印日付の取扱い以外の内容による掲示例 「本日出発の運送便は18時で終了いたしました。

		これ以降にお預かりした郵便物は明日の昼の便での発送となりますので、ご承知願います。」
D郵便局 （秋田県）	同上	消印日付の取扱い以外の内容による掲示例 「本日の集荷は終了しました。」
E郵便局 （福島県）	同上	消印日付の取扱い以外の内容による掲示例 「16：20で締め切りましたので、外のポストに投函願います。17：00までに投函されたものは本日の取扱いとなります。」

（注） 当局の調査結果による。（現地確認結果を含む。）

また、消印日付の取扱いについて、利用者に対して「窓口職員による説明・案内」を実施している例は確認できなかった。

なお、郵便物の集荷等について説明・案内をしている例があり、その説明・案内の主な内容は、表3のとおりである。

表3 消印日付の取扱い以外の事項に関する利用者への周知（「窓口職員による説明・案内」）の事例

	職員による説明・案内の内容
F郵便局 （岩手県）	「今日の発送は終わったので、明日の差出しとなりますが、よろしいでしょうか。」
G郵便局 （秋田県）	「集荷が終了し、〇〇には明後日到着します。」
H郵便局 （山形県）	「そのまま預かります。16時45分の回収に間に合います。16時45分を過ぎれば次の回収です。」

（注） 当局の調査結果による。

ウ 窓口への差出日と郵送された普通郵便物の消印日付が異なる事例

調査対象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郵便局は表4のとおりであり、このうち5郵便局においては、差出し時に普通郵便物の集荷等について説明・案内がなされていた。

表4　　消印日付が差出日の翌日となっていた事例

	当該郵便窓口の営業時間等	投函時刻 消印日付	消印日付の取扱いの周知状況等 窓口の周知文書掲示等の有無	 職員による説明・案内の有無
I郵便局 (宮城県)	・　郵便窓口営業時間（平日）9:00～17:00 ・　郵便局前ポストに記載された収集時刻 11:00	令和2年12月22日16時45分頃 「i　12.23　12-18」	無し	無し
J郵便局 (宮城県)	・　郵便窓口営業時間（平日）9:00～17:00 ・　郵便局前ポストに記載された収集時刻　15:00頃	令和2年12月24日16:45分頃 「j　2.12.25　8-12」	無し	無し なお、職員から、「最終便が出ましたので、明日以降の取扱いとなりますがよろしいですか。」との案内があり
K郵便局 (岩手県)	・　郵便窓口営業時間（平日）9:00～17:00 ・　郵便局前ポストに記載された収集時刻　17:15	令和2年12月22日16時45分頃 「k　2.12.23　18-24」	無し	無し なお、職員から、「今日の配送が終わりましたので、明日の差出しとなりますが、よろしいでしょうか。」との案内があり
L郵便局 (秋田県)	・　郵便窓口営業時間（平日）9:00～17:00 ・　郵便局前ポストに記載された収集時刻　15:06	令和2年12月18日16時30分頃 「l　2.12.19　18-24」	無し	無し なお、職員から、「郵便物は集荷が終了しており、明日の便で送ることになるため、到着は週明けとなりますが、よろしいでしょうか。」との案内があり
M郵便局 (秋田県)	・　郵便窓口営業時間（平日）9:00～17:00 ・　郵便局前ポストに記載された収集時刻15:00	令和2年12月18日16時42分頃 「m　2.12.19　12-18」	無し	無し なお、職員から、「明日になりますが。」との案内があり

N郵便局 (秋田県)	・　郵便窓口営業時間 （平日）9:00～17:00 ・　郵便局前ポストに記載された収集時刻16:00	令和2年12月24日 16時35分頃 「n　2.12.25 8-12」	無し	無し なお、職員から、「本日の集荷は終了したので、明日の午前中の便になります。」との案内があり
O郵便局 (山形県)	・　郵便窓口営業時間 （平日）9:00～17:00 ・　郵便局前ポストに記載された収集時刻16:30	令和2年12月10日 16時40分頃 「o　2.12.11 12-18」	無し	無し

(注)1　当局及びセンターの調査結果による。

2　アルファベットの小文字のi～oは、消印を押した郵便局名であり、左欄の郵便局とは別の郵便局である。

⑷　支社の意見等

支社では、各郵便局に対し、消印日付の取扱いについて表5のとおり周知していると説明している。

表5　　支社による郵便局に対する周知状況

事項／日付	周知の実施状況
令和2年6月18日	支社管内の直営の全郵便局（※）宛て社内文書により次の事項を周知 ・　令和2年6月7日付け岩手日日新聞の投書内容及び投書内容に対する同新聞に掲載予定の回答内容（最終取集時刻を過ぎて普通郵便物を郵便窓口に差し出される利用者に、切手の消印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など） ・　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するよう要請し、併せて、掲示する場合の周知文書のひな型を提示 （※）1,895郵便局（簡易郵便局を除いたもの。日本郵便株式会社「郵便局局数情報〈オープンデータ〉2020年5月31日時点」による）

(注)　当局の調査結果による。

なお、支社は、内部規程においては、消印日付の取扱いの差出人に対する周知、案内について規定されていないとしている。

〔参考〕

表　　調査対象郵便局における消印日付の取扱いに関する周知状況

（単位：郵便局、％）

区分 / 調査対象郵便局数			消印日付の取扱いに関する周知（周知文書の掲示又は窓口職員による説明･案内）が行われているところ　計	消印日付の取扱いに関する周知（周知文書の掲示、説明・案内のいずれも）が行われていないところ		
				計	（参考）このうち、郵便物の取扱い等に関する周知文書の掲示又は説明・案内が行われているところ	（参考）このうち、特に周知文書の掲示や説明・案内は確認できなかったところ
合　　計		28(100.0)	2(7.1)	26(92.9)	18(64.3)	8(28.6)
	宮城県	6(100.0)	0(0.0)	6(100.0)	5(83.3)	1(16.7)
	青森県	4(100.0)	0(0.0)	4(100.0)	0(0.0)	4(100.0)
	岩手県	6(100.0)	2(33.3)	4(66.7)	3(50.0)	1(16.7)
	秋田県	4(100.0)	0(0.0)	4(100.0)	4(100.0)	0(0.0)
	山形県	4(100.0)	0(0.0)	4(100.0)	2(50.0)	2(50.0)
	福島県	4(100.0)	0(0.0)	4(100.0)	4(100.0)	0(0.0)

（注）　当局の調査結果による。

〔根拠法令等〕

内国郵便約款

第45条（切手の消印）

郵便に関する料金の支払のために使用した郵便切手並びに郵便葉書、郵便書簡及び特定封筒の料額印面は、当社において、これを消印します。

ただし、当社が別に定める場合は、この限りでありません。

〔別に定める場合〕

1　年賀特別郵便（配達地域指定年賀特別郵便を除きます。）の取扱いをする通常葉書（「消印」の文字その他消印を要する旨を明瞭に記載した付せんを添えて差し出されたものを除きます。）の料額印面である場合

2　配達地域指定年賀特別郵便の取扱いをする通常葉書の料額印面である場合

3　12月29日から翌年1月7日までの間にその表面の見やすい所に「年賀」の文字を明瞭に朱記して差し出された通常葉書（「消印」の文字その他消印を要する旨を明瞭に記載した付せんを添えて差し出されたものを除きます。）の料額印面である場合

4　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。

5　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。