報道資料

くらしの中に
総務省

総務省行政相談センター
きくみみ沖縄

MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

令和２年10月21日
沖縄行政評価事務所

「本人限定受取郵便物到着のお知らせ」の開封を促す表記方法の改善

―行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ日本郵便（株）沖縄支社にあっせん―

総務省沖縄行政評価事務所（所長:城間盛孝）は、当事務所管内の行政相談委員(注1)からの「『本人限定受取郵便物到着のお知らせ』の文字の大きさや色、デザインを工夫するなど、名宛人にとって重要な書類であることを認識しやすいように工夫してほしい。」旨の行政相談委員意見(注2)を受け、令和２年10月21日、日本郵便株式会社（以下「日本郵便（株）」という。）沖縄支社に改善をあっせんしました。

このあっせんは、行政相談委員意見を基に、民間の有識者で構成する行政苦情救済推進会議(注3)（座長:宮國英男弁護士）の意見を踏まえたものです。

行政相談委員意見の要旨

私は、司法書士業務の中で所有権移転登記等に関する重要な書類を依頼人に送付する際、本人限定受取郵便(※)を利用している。

私が利用している郵便局（以下「本件郵便局」という。）から送付する本人限定受取郵便の通知書（以下「お知らせ文書」という。）を同封している封筒の宛名面には、「本人限定受取郵便物到着のお知らせ」と表示されているが、名宛人の中には重要な書類であることが分からず、郵便局からのダイレクトメールや広告物と誤解して廃棄してしまうのか、おおむね３人に１人は郵便物が差戻され、司法書士業務に支障を来すことがある。

封筒に表示する「本人限定受取郵便物到着のお知らせ」の文字の大きさや色、デザインを工夫するなど、名宛人にとって重要な書類であることを認識しやすいように工夫してほしい。

（※）本人限定受取郵便とは、名宛人本人に限り郵便物を配達又は窓口交付する制度である。

当事務所の調査結果

① 封筒宛名面の表記のルール

封筒の宛名面に記載する「本人限定受取郵便物（○○型）到着のお知らせ」の文言及び朱記（赤色）は、日本郵便（株）の内部規定により定められている。

② 日本郵便（株）沖縄支社の対応

行政相談委員意見の内容について、当事務所から連絡を受けた日本郵便（株）沖縄支社は、本件郵便局が作成している封筒宛名面の表記「本人限定受取郵便物到着のお知らせ」の文字が黒色であったことから、同局に対して、令和２年３月24日、内部規定に沿って朱記するよう指導した。

その結果、令和２年３月27日、本件郵便局は、文字を朱記に修正するとともに、その文字をより大きなサイズに変更し、改善した。

また、同支社は、本件郵便局のほか、同支社管内の大規模郵便局（13 局）に対し、「本人限定受取郵便物到着のお知らせに関する注意喚起」を行い、内部規定に沿った表記となっていなかった郵便局についても変更し、改善させた。

本事案の問題意識と行政苦情救済推進会議の主な意見

(1)　本事案の問題意識

封筒宛名面の表記「本人限定受取郵便物到着のお知らせ」の文字色が黒から朱記になり、文字のサイズも大きくなった。しかし、封筒の中には、郵便局での保管期間（10 日）が記載されている「お知らせ文書」が同封されているが、上記の変更だけで、名宛人は直ちにこの封筒を開封するようになるか疑義がある。

(2)　行政苦情救済推進会議の主な意見

○　郵便局としても、保管期間徒過による差出人への差戻しが減少すれば、差戻しに係るコスト負担の軽減になる。

○　封筒の宛名面に情報を追加できるのであれば、お知らせ文書に記載されている「保管郵便局」と「保管期限」を書くことで、開封してもらえる期待度は増すのではないか。

○　郵便局によっては、封筒に問合せ先を記載していないところもあるようだが、封筒の性質が分からず、開封を躊躇（ちゅうちょ）している名宛人の場合、封筒に発信元の郵便局の問合せ先（電話番号）が記載されていれば、まず、そこに問合せをすることになるのではないか。

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ日本郵便（株）沖縄支社にあっせん

日本郵便（株）沖縄支社は、本人限定受取郵便が名宛人に届く確実性を高め、併せて差戻しに係るコスト負担の軽減効果を期待する観点から、本人限定受取郵便物到着のお知らせを作成している管内関係郵便局において「到着のお知らせ」の封筒宛名面に保管期限を記載するなど、名宛人に開封を促す封筒の表記方法を検討する必要がある。

（注1）　行政相談委員

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約 5,000 名、うち県内には 74 名（令和 2 年 10 月 20 日現在）が各市町村に配置されており、無報酬のボランティアとして、住民の皆様から、国等の業務に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係行政機関に対する改善の申し入れなどを行っています。

（注2）　行政相談委員意見

行政相談委員は、行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）第 4 条の規定に基づき、相談活動を通じて得られた様々な行政運営上の改善についての意見を総務大臣に述べることができます。

（注3）　行政苦情救済推進会議

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、報道機関及び経済団体等の関係者で構成されています

（行政苦情救済推進会議の構成員（令和 2 年 7 月 7 日現在。座長以外五十音順））

宮　國　英　男（座長）	弁護士（元沖縄弁護士会会長）
古波鮫　勝　美	沖縄行政相談委員協議会会長
田　端　一　雄	（一社）沖縄県経営者協会常務理事
仲宗根　京　子	NPO 法人消費者センター沖縄理事長
西　山　千　絵	琉球大学大学院法務研究科准教授
宮　城　　修	（株）琉球新報社論説委員長

【問合せ先】
総務省沖縄行政評価事務所
担当:主任行政相談官　田中
行政相談官　山内
電話:098-866-0145（代表）

本人限定受取（特例型）郵便の一般的な流れ

資料１

差出人

引受局

大規模郵便局

県内14局

名宛人

①
郵便物を郵便局窓口に提出

郵便物

※1 基本料金及び書留料金に、本人限定受取料金（105円）を加算

※2 差出人が、直接、大規模郵便局に提出することも可能

②
郵便物を搬送

郵便物

③
本人限定郵便到着のお知らせを配達
&
電話連絡

&

※3 地域により集配センター等を経由する場合がある。

④
電話
OR
ファクシミリ

封筒を開封し、内容を確認した上で、受取方法を連絡

⑤
配達OR窓口

⑥
郵便物
受取り

⑦
保管期限内に名宛人が受け取らなかった場合、郵便物を差戻し

郵便物

⑧
保管期限内に受け取らなかった場合、郵便物を差出人に差戻し

郵便物

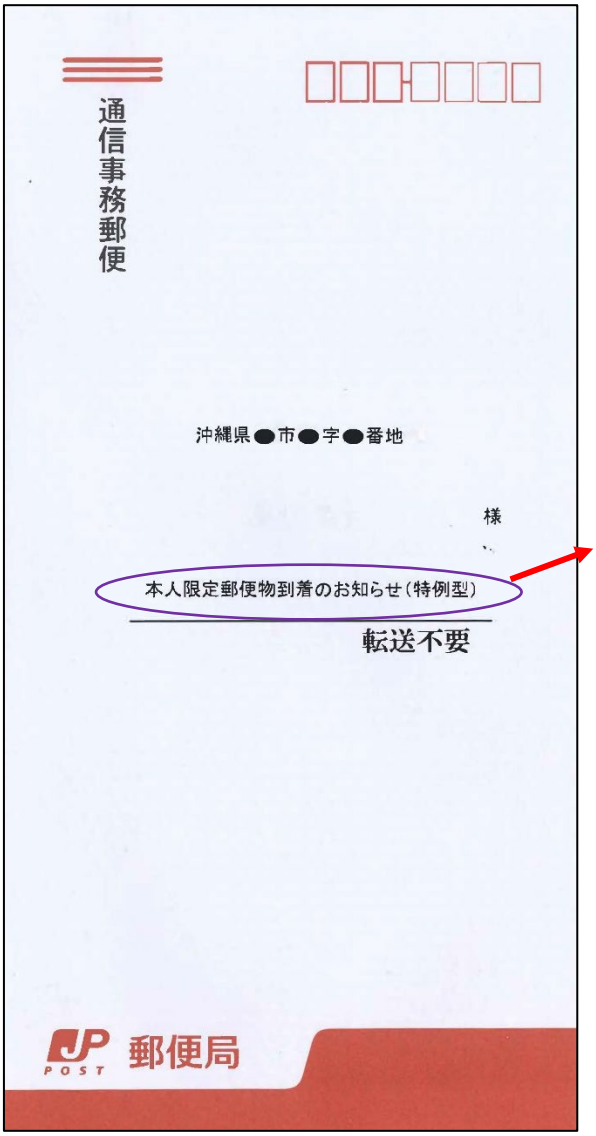
（注）保管期限
名宛人への配達を担当する郵便局に郵便物が到着した翌日から10日間

（注）当事務所の調査結果により作成した。

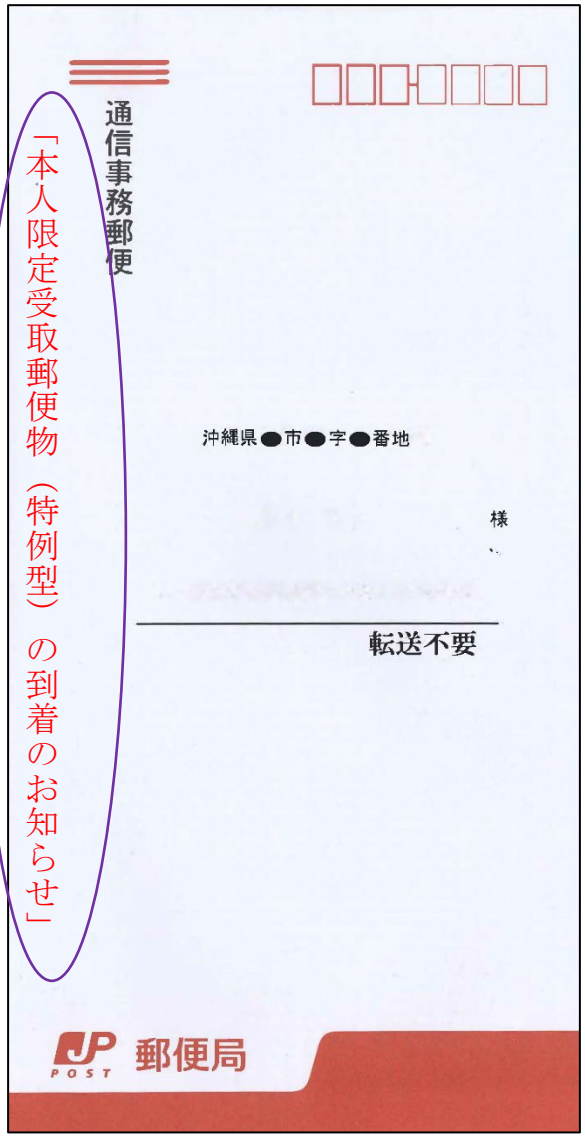
資料2

本件郵便局における対応

（変更前）



（変更後：令和２年３月）



（注）1　「本人限定受取郵便物（○○型）到着のお知らせ」の○○には、「特例」又は「特伝」が入る。
2　封筒の宛名面に表記される「本人限定受取郵便物（○○型）到着のお知らせ」の文字列は、日本郵便（株）の内部規定によって、その文言が決まっており、あわせて文字は朱書きすることになっている。
3　変更後の例については、調査結果に基づき当事務所が作成した。
4　上記の表記方法は各郵便局で異なる場合がある。

保管期限の記載など更なる措置の検討

本事案の問題意識

文字列の色が黒から朱書きに修正され、文字のサイズも大きくなった。
しかし、郵便局での保管期間（10 日）が記載されている「お知らせ文書」が同封されているが、上記の変更だけで、名宛人は直ちにこの封筒を開封するようになるか？