写

沖縄相第78号
令和2年10月21日

日本郵便株式会社沖縄支社長　殿

総務省沖縄行政評価事務所長

「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（あっせん）

沖縄行政評価事務所では、総務省設置法（平成11年法律第91号）第4条第1項第15号の規定に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当事務所管内の行政相談委員(注1)から、別紙（行政相談委員意見の要旨）のとおり、「『本人限定受取郵便物到着のお知らせ』が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)が当事務所に寄せられました。

これを受けて、当事務所が設置する行政苦情救済推進会議(注3)において民間有識者の意見を聴くなどにより検討した結果、当事務所としては、郵便物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、別紙のとおり、「本人限定受取郵便物到着のお知らせ」の開封を促す宛名面への表記方法について、貴支社において所要の措置を講ずる必要があると考えますので、御検討ください。

上記に対する貴支社の措置については、令和2年12月21日（月）までに文書でお知らせください。

（注）1　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。

2　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。

3　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。

＜連絡先＞
主任行政相談官　田中
行政相談官　山内
電話：098-866-0148
FAX　：098-866-0158

別紙

【行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん】

1　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」と表記されているが、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人は郵便物が差し戻され、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。

2　当事務所の調査結果等

(1) 封筒宛名面の表記に係る規定

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

(2) 本人限定受取郵便物到着のお知らせを作成する県内の大規模郵便局

那覇中央郵便局、那覇東郵便局、首里北郵便局、豊見城郵便局、糸満郵便局、南風原中郵便局、宜野湾郵便局、浦添郵便局、沖縄郵便局、沖縄美里郵便局、具志川郵便局、名護郵便局、宮古郵便局及び八重山郵便局（計14局）

(3) 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（○○型）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。

なお、同支社管内における本人限定受取郵便の取扱件数、差出人への返還件数等については公表されていない。

3　改善の必要性

(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（〇〇型）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

本件の行政相談委員意見にあるような「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人は郵便物が差し戻される。」ということを防止するための更なる措置の必要性について、行政苦情救済推進会議に諮ったところ、次のような意見があった。

〇　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。

〇　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。

〇　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、本人限定受取郵便物到着のお知らせの性質が分からず、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。

(3)　当事務所の意見

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、当事務所において検討した結果、日本郵便(株)沖縄支社は、以下の措置を講ずる必要がある。

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、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。