報道資料

総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成25年12月25日
関東管区行政評価局

レターパックプラスの集荷を行うことの周知方法の改善（あっせん）

新潟県内の行政相談委員から、次のような行政相談委員意見（注１）が寄せられましたので、関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（座長：利根忠博 埼玉県立大学理事長 埼玉県経営者協会名誉会長ほか７名）において検討した結果、レターパックプラスが集荷もできるとの周知について改善するための工夫を講じる必要がある等の意見を踏まえて、平成25年12月25日、日本郵便株式会社に対してあっせん（注２）しました。

（注１）総務大臣が委嘱する行政相談委員は、行政相談委員法（昭和41年法律第99号）第４条に基づき、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができるとされています。
（注２）「あっせん」とは、国民の皆様から行政機関等に対する苦情を受け付け、必要な調査を行った上で、行政機関等に問題があれば、その問題について改善策を示し行政機関等に対し改善を要請する(求める)ことを言います。

【意見要旨】

日本郵便(株)の「レターパックプラス」は、郵便ポストからの発送ができるが、差出口が小さいポストには投函できないため、投函できるポストを探すか、郵便局窓口に出掛けていた。ところが、その封筒の裏面を見ると集荷もしてもらえることが小さい文字で記載されていることがわかった。裏面の小さな文字での記載では、集荷もできることがわかりにくいので、利用者サービスの観点から、「レターパックプラス」の差出方法として集荷も選べることが容易にわかるようにはっきり表面に記載すべきである。

レターパックプラスの概要

レターパックとは、専用封筒で、全国一律料金で手紙や荷物を送付でき、その配達状況を追跡サービスで確認できるという郵便サービスである。専用封筒は、郵便局窓口・コンビニエンスストアなどで販売されている。

レターパックには、料金 500 円の「レターパックプラス」と料金 350 円の「レターパックライト」があるが、レターパックプラスはレターパックライトに比べ、①荷物の厚さが３cm を超えてもいいこと、②対面で届けて受領を確認すること、③差出方法として集荷もできること、という付加的サービスがある。

集荷もできることについては、レターパックプラス表面に記載はない。（詳細は、別添資料を参照のこと。）

日本郵便株式会社の意見等

日本郵便株式会社では、レターパックプラスは、「いつでもポスト投かんで差し出すことができる」ことと「対面で受け取りができる」ことが商品の大きな特徴として開発した商品であり、この特徴を最大限にＰＲする意図でその旨を特に宛て名書記載面に表示しているものであるため、集荷もできる旨を宛名記載面に表示すると、当社の意図する PR の効果が薄れてしまうこととなってしまうので、そのような記載は避けたいとしている。

また、当局においてレターパックプラスは集荷が可能か調査したところ、ある郵便局では「可能かどうか不明であり、確認する」との対応であったので、当該対応状況等について日本郵便株式会社の意見を聴取したところ、レターパックプラスの販売は旧郵便局株式会社等、集荷は旧郵便事業株式会社という業務分担であったことが一つの要因であると思われ、郵便局で回答した内容に誤りがあったのであればお詫びをするとともに、改めて社員指導をすることとしたいとしている。

改善の必要性

日本郵便株式会社は、レターパックプラスは集荷もできることが商品の大きな特徴ではないと捉えているようだが、これは同社の経営判断に係わる部分も大きいと考えられる。しかしながら、レターパックプラスがレターパックライトと異なり、集荷もできるという付加的サービスを有していることは事実であり、日本郵便株式会社は、レターパックプラスが集荷もできるとの周知について、改善するための工夫を講じる必要がある。

（あっせん等の要旨）

日本郵便株式会社は、レターパックプラスが集荷もできるとの周知について、改善するための工夫を講じる必要がある。

【連絡先】関東管区行政評価局　総務部　首席行政相談官室
首席行政相談官　坂口
電　　話：０４８－６００－２３１３
Ｆ　Ａ　Ｘ：０４８－６００－２３３６

【別添資料】

集荷もできることについての周知状況

（１）レターパックプラスの封筒は、表面に「ご利用方法」として「４差出しポストでも OK」と表示されているのみであり、表面を見る限り、集荷もできることを利用者が認識することはできない。

＜表面＞



（原寸大）

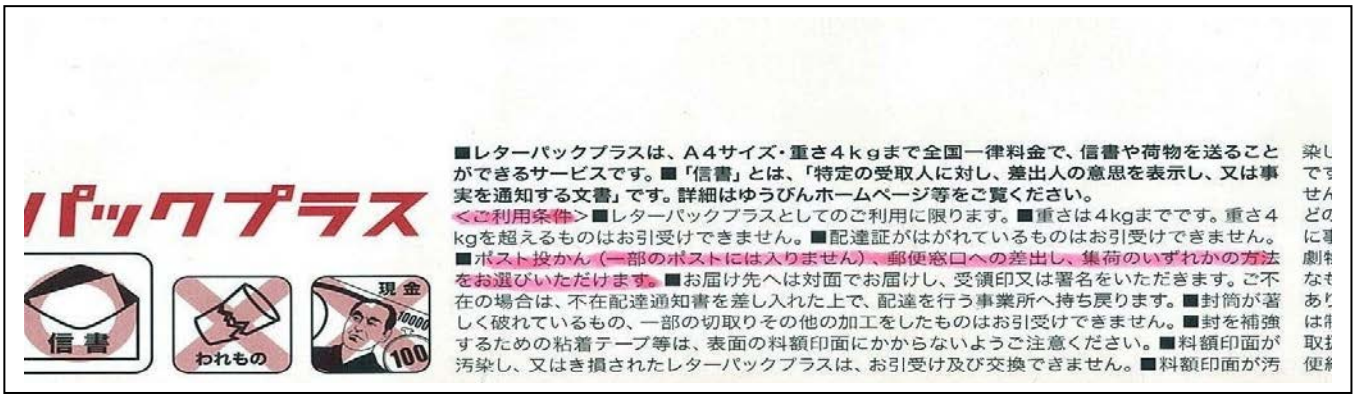


集荷もできることの表示は 裏面「ご利用条件」に「ポスト投函（一部ポストには入りません）、郵便窓口への差出し、集荷のいずれかの方法をお選びいただけます。」と他の十数項目の取扱条件とともに併記されている状況である。

＜裏面＞



（原寸大）



（２）現在窓口で使用されている ポスターでは 、レターパックライトとレターパックプラスを同時に紹介しているため、両者に共通するサービスについてのみ記載しており、レターパックプラス独自のサービスである 「集荷もできる」ということはわからない。



（３）日本郵便（株）の ホームページでは、 レターパックの商品説明の部分で「レターパックプラスについては、集荷も行います。」と記載している。