報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成 28 年 4 月 15 日
関東管区行政評価局

本人限定受取郵便の利用者利便の向上に関する相談への対応について

当局に、次のような行政相談が寄せられましたので、当局の行政苦情救済推進会議（座長：利根忠博　埼玉県法人会連合会会長、埼玉県経営者協会特別顧問ほか７名）において検討し、その結果を踏まえ、平成 28 年４月 15 日に日本郵便株式会社に対して申入れを行いました。

【相談要旨】

郵便局で、小型船舶操縦免許証を提示し、郵便物等に記載された名宛人に限り交付･配達する本人限定受取郵便物を受け取った。しかし、後になって、郵便局の担当者が自宅を訪問し、小型船舶操縦免許証は本人確認書類の対象外であるので、再度、別の書類で本人確認をする必要があると言ったため、自動車の運転免許証を提示した。運転免許証が認められるのに、小型船舶操縦免許証が認められないのは納得できない。

【申入れ要旨】

日本郵便株式会社は、本人限定受取郵便について、利用者の利便の更なる向上等を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

①　本人限定受取郵便の「特例型」及び「特定事項伝達型」の本人確認書類が「基本型」よりも限定されていることを利用者向けの注意事項等に明記すること。また、将来的に、特例型及び特定事項伝達型の本人確認書類として、小型船舶操縦免許証を含む官公庁が発行した免許証･証明書を広く認めることについて検討すること。

②　本人限定受取郵便で利用できる本人確認書類について、分かり易く周知するとともに、社員指導を徹底すること。

【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　橘
電話：048-600-2313
FAX：048-600-2336

（参考資料）

本件相談の経緯等

１　本人限定受取郵便の概要

「本人限定受取郵便」は、郵便物等に記載された名宛人に限り交付･配達する郵便物であり、「基本型」、「特例型」及び「特定事項伝達型」の３つの商品があります。

名　　称	郵便物交付・本人確認場所	本人確認書類	開始年	年間取扱便数
①　基　本　型	郵 便 局	幅 広	平成 13	約 67 万
②　特　例　型	原則、配達先	限 定	平成 15	
③　特定事項伝達型			平成 21	約 322 万

（注）「特定事項伝達型」は、「特例型」に比べ、本人確認書類の名称や本人確認実施者等の情報を差出人に伝達するという特徴があります。

２　本人限定受取郵便物を交付・配達する際の本人確認書類（概要）

本人限定受取郵便物の本人確認書類は、おおむね下表のように定められています。

「小型船舶操縦免許証」を含む官公庁が発行した免許証、資格証明書等は、「基本型」の本人確認書類に含まれていますが、「特例型」・「特定事項伝達型」のそれには一部（運転免許証・運転経歴証明書）を除き含まれていません。

区　　分	基本型	特例型	特定事項伝達型
①　旅券、在留カード、特別永住者証明書、外国人登録証明書及び個人番号カード	○	○	○
②　官公庁が発行した免許証、資格証明書等（小型船舶操縦免許証を含む。）	○	△	△
③　官公庁の身分証明書（写真付）	○	○	○
④　独立行政法人等の身分証明書（写真付）	○	○	
⑤　公的年金･保険被保険者証･手帳等	○	○	○

（注）○印は本人確認書類として利用できるものです。△印は、運転免許証・運転経歴証明書のみ利用可能で、小型船舶操縦免許証など、その他の免許証・証明書等については利用できないことを示すものです。

３　「小型船舶操縦免許証」とは

「小型船舶操縦免許証」は、小型船舶（総トン数 20 トン未満の船舶）操縦の国家試験に合格し、運輸局に申請すると交付される国土交通大臣名の免許証であり、顔写真付で、氏名、生年月日、本籍、住所が記載されています。

４　特例型及び特定事項伝達型の本人確認書類を幅広にすることについて

日本郵便株式会社は、特例型及び特定事項伝達型は、原則として配達先において本人確認を行うもので、参照資料が限られる配達先においては、書類確認に制約があることから前記２のとおりの取扱いとしていると説明しています。

また、これを仮に、「基本型」と同じ取扱いとする場合には、例えば、配達員に本人確認書類のひな形の参照機能を備えた携帯端末機の配備などの対応が必要となり、コストがかかるとも説明しています。

これについて、行政苦情救済推進会議は、携帯用端末機の技術革新は近年目覚しいものがあり、郵便配達業務においても将来的に高度な参照機能を備えた携帯用端末機を低コストで導入する余地はあり得ると考えられ、そうすれば官公庁が発行した免許証･証明書を広く認める可能性も否定できないのではないかとの見解を示し、日本郵便株式会社もこれに同意しました。

５　本人確認書類の周知や社員教育について

行政苦情救済推進会議では、今回の行政相談が発生した原因として、①本人限定受取郵便で利用できる本人確認書類についての説明が分かり難かったこと、②配達員が、利用できない本人確認書類をもって本人確認をしてしまったことを挙げています。

これについて日本郵便株式会社では、本人限定受取郵便で利用できる本人確認書類について、分かり易く周知するとともに、社員指導を徹底するとしています。