公表資料

実はここにも 総務省

MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成25年6月25日
四国行政評価支局

郵便ポストの取集時刻の表示方法の改善について
～ 行政苦情救済推進会議（本省・四国）の意見を踏まえたあっせん ～

四国行政評価支局（局長：茂垣栄一）は、郵便ポストの取集時刻の表示方法の改善を求める２件の行政相談を受け、１件（土曜日の表示の明確化）については、本省（行政評価局）が、行政苦情救済推進会議（座長：大森彌東京大学名誉教授）に諮り、国民生活においては土曜日の位置付けが不明確になっていることを踏まえ、郵便法では土曜日が平日扱いであることを国民に分かりやすい表示に変更すべきである等の意見を踏まえて、平成25年3月26日、日本郵便株式会社に対し、「平日」及び「休日」の２区分表示とされている旧型郵便ポストについて、「土曜日」が「平日」に含まれることを明確に表示するようあっせんしました。

また、もう１件（具体的な時刻の表示）については、四国行政評価支局が、独自に実施した現地確認によって把握された疑問事項を含めて四国地域行政苦情救済推進会議（座長:土田哲也香川大学名誉教授)に諮り、利用者の立場に十分配慮した分かりやすい、親切な表示に努める必要があるとの意見を踏まえて、平成24年６月27日、旧郵便事業株式会社（現日本郵便株式会社）四国支社に対し、①「○○：○○以降順次」等と表示している事例について「 ○○：○○ごろ」と具体的な時刻を表示すること、②土曜日について「休日前」と表示している事例について「土曜日」と表示すること等の改善を図るようあっせんし、改善措置が講じられたことを確認しました。

（本省（行政評価局）及び四国行政評価支局があっせんした相談の内容）

① 私がよく利用する郵便ポストの取集時刻の表示は、平日と休日に区分されている。土曜日に投函しようとしたところ、平日であれば、取集時刻に間に合うが、休日であれば、最後の取集が終了している時間帯であり、土曜日が平日と休日の「どちらに区分されるか分からなかったため、最寄りの郵便局に持参した。郵便ポストの取集時刻における「土曜日」の取扱いがはっきり分かるように表示してもらいたい。（受付：平成23年10月25日）

② 高松市立古高松小学校北側のコンビニエンスストアの出入口の脇に取集時刻を「10:00以降順次」（平日・土曜日）、「09:30以降順次」（休日）と表示している郵便ポストがあるが、もっと明確な（正確な）時刻を表示してほしい。（受付：平成23年12月16日）

◎ 上記①の相談事案についての本省（行政評価局）の「あっせん」については、下記（本省）のホームページを参照のこと
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/000071842.html

上記②の相談事案についての四国行政評価支局のあっせん（平成24年６月27日付け）に対する四国支社の回答

四国支社管内全支店に対し、ポストへの取集時刻の表示の適正化等に関して次のとおり指示した。

① 「〇〇：〇〇以降順次」等と表示しているものについては、「〇〇：〇〇ごろ」の「ごろ」に統一

写真１参照

② 土曜日について「休日前」と表示しているものについては、「土曜日」に統一

写真２参照

③ 表示時刻について「前後することがある」としているものについては、 表示時刻前に取集を行うことはないことから、利用者に誤解を与えかねないような表示は行わないこと

写真３参照

④ 取集時刻の表示状況を毎月定期的に点検し、同様事例の再発を防止すること

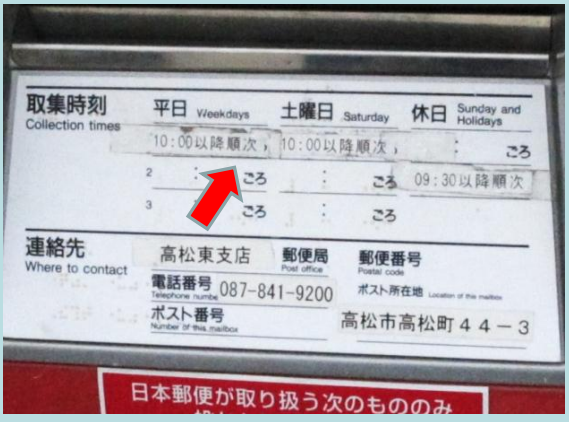
（平成24年７月19日付け）

※ これにより、下記事例写真のとおり、改善が図られました。

（事例写真）

写真１

（改善前）



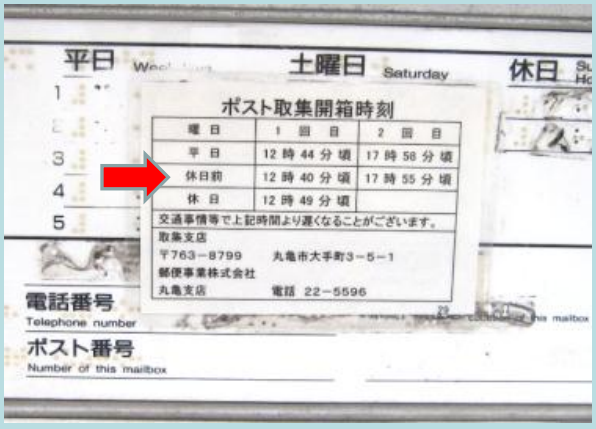
（改善後）



（事例写真）

写真２

（改善前）



（改善後）

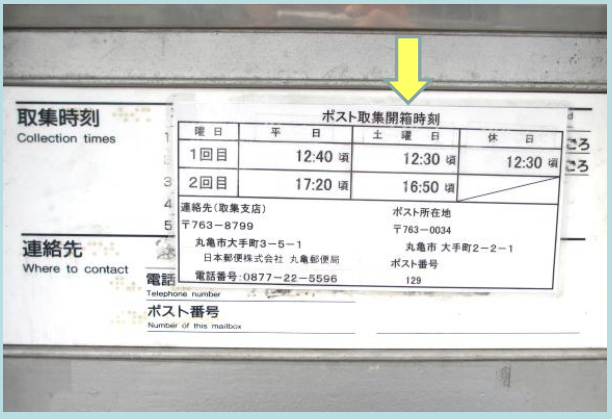
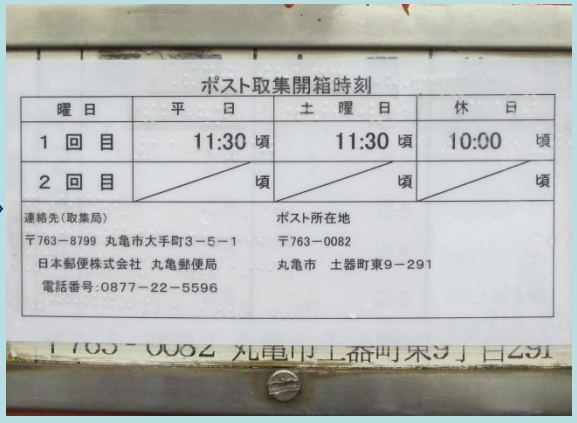


写真３

（改善前）



（改善後）



【参考】四国地域行政苦情救済推進会議

苦情の処理に民間有識者の意見を反映させることにより、国民の視点に立った苦情解決を図ることを目的とする。

（構成員）

委員	石原　俊輔	四国経済連合会常務理事
委員	泉　　隆治	四国行政相談委員連合協議会会長
委員	泉川　誉夫	四国新聞社執行役員広告局長
委員	兼間　道子	日本ケアシステム協会会長
座長	土田　哲也	香川大学名誉教授
委員	中井　慶子	高松ユネスコクラブ会長

(お問い合わせ先)

首席行政相談官　越智 益夫
行 政 相 談 官　尾崎 弘章

電　話：087-831-9204
ＦＡＸ：087-831-4510