

郵便サービス水準の維持・向上に関する取組み

平成19年7月5日

日本郵政公社

郵便サービス水準の維持・向上に関する考え方

- 郵便サービス水準の維持・向上は、ファーストクラス・サービスの提供を目指す公社にとって、設立以来の最重要課題であり、「中期経営目標」においては「送達日数達成率」の数値目標を設定。
- また、「中期経営計画」や「年度経営計画」においても、サービス品質の維持・向上のほか、お客さまの利便性向上にも取り組むことを計画。
- さらに、中期経営目標を確実に達成するための具体的な行動計画である「アクションプラン」においてもサービス水準向上に関する項目を盛り込み、これまで積極的に取り組んできたところ。

第1期中期経営目標(抜粋)

「第1期」→平成15年度～18年度（中期経営計画も同様）

※第2期中期経営目標においても同様に数値目標(97.0%以上)設定 [第2期]→平成19年4月1日から同年9月30日

3 郵便サービス水準の維持・向上

郵便物の確実な送達などサービス品質の維持・向上を図るとともに、郵便の受け取りやすさやお問い合わせへの対応の向上などによりお客さまの利便性の向上を図る。

数値目標等項目	目標値	15～18年度実績	目標設定の考え方
送達日数達成率	全国平均97.0%以上 (4年間の平均値)	97.3% (4年間の平均値)	郵便サービスの基本である郵便物の送達日数について、「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合を維持することにより、お客さま満足を向上。

[送達日数達成率] → 「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合

第1期中期経営計画(抜粋)

2 郵便サービスの維持・向上

(1) サービス品質の維持・向上

- ① 迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上
- ② 送達日数達成率の維持

(3) 法人営業体制の強化（略）

(2) お客さまの利便性の向上等

- ① 差出しやすさの向上、手紙文化の振興
- ② 受取りやすさの向上
- ③ その他お客さまニーズに対応したサービス改善
- ④ お問い合わせへの対応の向上

苦情処理態勢

1 苦情処理の状況

(1) 郵便局に寄せられた苦情対応

- ① お客さまの声に適切に対応するため、対応責任者及び対応主任者を指定している。
- ② お客さまから寄せられた声は、受付内容及び対応模様を受付票等に記録し、早急に所属長へ報告。
- ③ 所属長は、報告を受けたお客さまの声に対し、適切な対応を指示する。また、必要に応じて自らも対応を行う。
- ④ 事業の信頼を失墜する、事業に損害を与える等の重大なお客さまの声に該当するものは、速やかに支社へ報告。
- ⑤ CS推進委員会を開催し、お客さまの声に対する再発防止策、サービス・業務改善策を検討、実施。

(2) サービス相談センターに寄せられた苦情対応

- ① サービス相談センターでは、全国のお客さまからの照会及び苦情に対し回答を行う。
- ② お客さまから寄せられた声の内容で、郵便局でのお客さま対応が必要な場合は、当該局へお客さま対応を指示。郵便局は対応終了後に、サービス相談センターに対応内容を返信。
- ③ お客さまから寄せられた声の内容で、サービス相談センター限りでの対応が難しい場合は、必要に応じ、支社、本社へ相談や対応要請をする。
- ④ サービス相談センターに寄せられたお客さまの声及び郵便局の対応内容は、定期的に取りまとめ、本社へ報告。

苦情処理態勢

(3) 本社・支社における対応

- ① 郵便局から支社に重大なお客さまの声が報告された場合は、支社は速やかに本社へ報告。
- ② 支社から本社に重大なお客さまの声が報告された場合は、役員に速やかに報告。
- ③ 本社は重大なお客さまの声も含め、支社からお客さま対応の相談があった場合は、支社に対し、適切な指示を行う。
- ④ サービス相談センターに寄せられた苦情を始めとするお客さまの声は、定期的に役員に報告。
- ⑤ 取りまとめたお客さまの声は、CS推進委員会において、サービス・業務改善策を検討、指示。

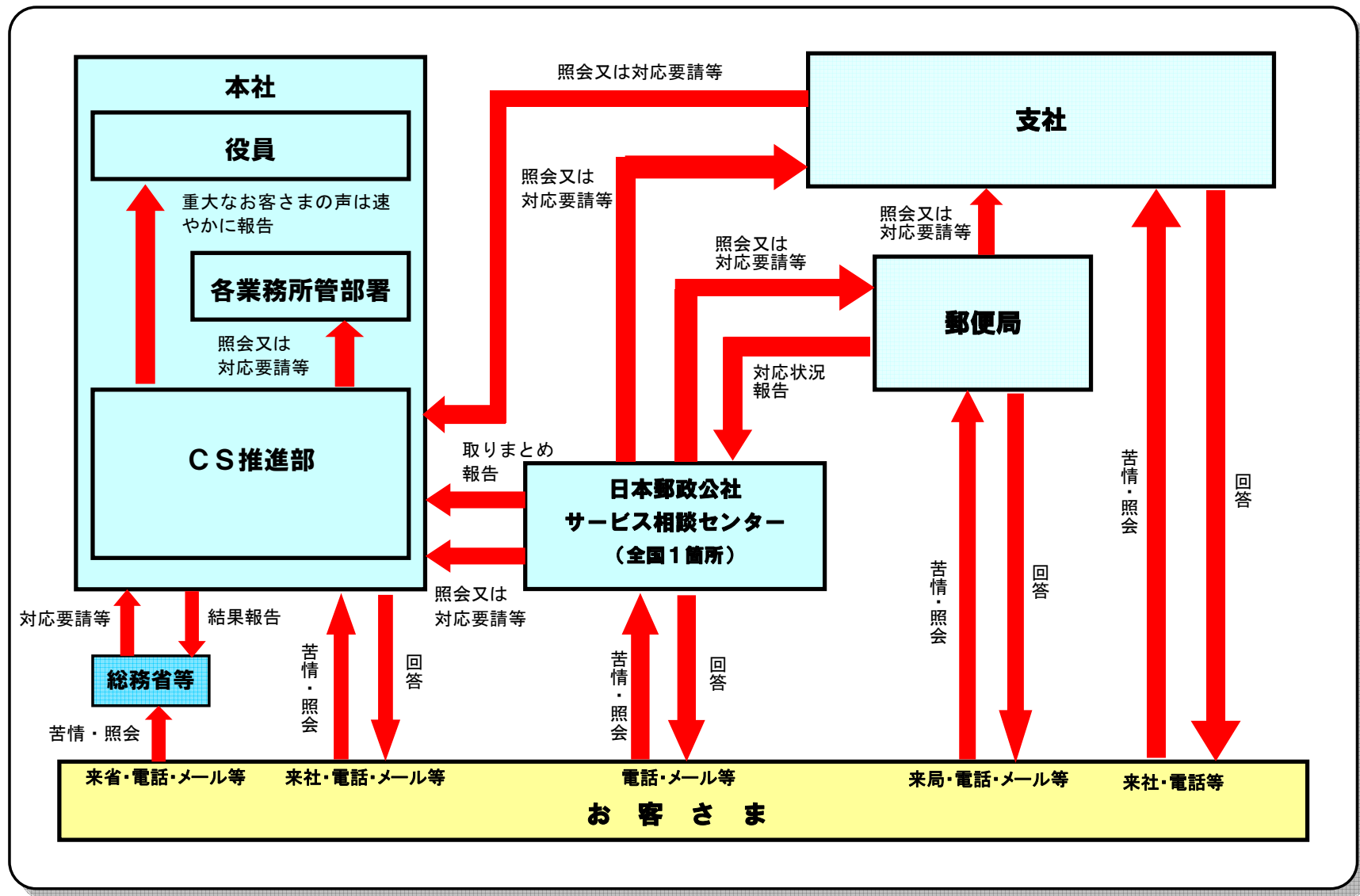
(4) 民営化・分社後の対応

- ① 苦情等報告システムを導入し、各支店で入力されたお客さまの声を迅速に本社経営陣に報告できる体制を構築。
- ② 苦情等報告システムに蓄積されたお客さまの声を管理・分析し、業務改善、サービス向上につなげる。

苦情処理態勢

2 苦情処理態勢

現在の公社お客さま相談体制（郵便業務）



送達日数達成率の調査

1 調査の概要等

(1) 調査の目的

郵便利用者に、郵便物の送達スピードに関する正確な情報を提供することにより、信頼性及び利便性を高めるとともに、郵便サービスの品質として、その改善に活用する。

(2) 調査機関

調査の独立性・客観性を確保するため、第三者機関に委託して実施

(3) 調査概要

①調査期間（平成18年度調査）・調査郵便物・モニター数

調査期間	郵便物の種類	調査通数	差出モニター	受取モニター
平成18年4月1日 ～19年3月15日	定形郵便物 (切手ちょう付)	10万通/年 (約8,000通/月)	500人	2,000人
	定形外郵便物 (切手ちょう付)	3万通/年 (約2,500通/月)	190人	570人

(注)平成19年度は、定形、年賀について調査を行う。

②調査方法

モニターの設定	○ 調査の独立性・客観性を確保するため、二親等以内の血族若しくは一親等の姻族に郵政事業関係職員がいない者から、差出・受取モニターを調査実施機関が設定
調査ルート の設定	○ 調査ルートの設定は「2けた地域相互間における郵便物交流状況」を基に設定し、調査ルートごとの年間テスト郵便物数を1調査ルートにつき最高100通、最低10通の範囲で設定する。 ○ 年度を通して行う調査のため、当初設定した調査ルート及び調査数は終了まで継続する。
調査方法	○ 差出モニターから受取モニターあてにテスト郵便物を差し出し、各モニターからの報告により、この郵便物が何日で送達されたかを調査することで、「郵便日数表」上の送達日数どおりに送達された通数の割合（達成率）を調査する。 ○ テスト郵便物は差出モニターが居住する受持集配局区内のポストへ、郵便日数表上の締切時刻に一番近い収集時刻に間に合うように差出す。

※平成10年度～16年度まで調査会社とは別の委託会社が、調査方法・調査結果に関する監査を実施。監査結果は妥当。

送達日数達成率の調査

(参考)郵便日数表

手紙・葉書

東京都午後5時差出（東京中央郵便局：抜粋）

く	久喜市	翌日
	熊谷市	翌日
こ	鴻巣市	翌日
	越谷市	翌日
	児玉郡	翌日
さ	さいたま市	翌日
	坂戸市	翌日
	幸手市	翌日
	狭山市	翌日
し	志木市	翌日
そ	草加市	翌日
ち	秩父郡	翌日
	秩父市	翌日
つ	鶴ヶ島市	翌日
と	所沢市	翌日
	戸田市	翌日
に	新座市	翌日
は	蓮田市	翌日
	鳩ヶ谷市	翌日
	羽生市	翌日
	飯能市	翌日
ひ	東松山市	翌日
	比企郡	翌日
	日高市	翌日
ふ	深谷市	翌日
	富士見市	翌日
	ふじみ野市	翌日
ほ	本庄市	翌日
み	三郷市	翌日
	南埼玉郡	翌日
や	八潮市	翌日
よ	吉川市	翌日
わ	和光市	翌日

お	大島町	翌々日
	神津島村	翌々日
	利島村	翌々日
	新島・式根島	翌々日
	※2 小笠原村	7
き	清瀬市	翌日
く	国立市	翌日
こ	小金井市	翌日
	国分寺市	翌日
	小平市	翌日
	狛江市	翌日
た	立川市	翌日
	多摩市	翌日
ち	調布市	翌日
に	西多摩郡	翌日
	西東京市	翌日
は	八王子市	翌日
	八丈町	翌々日
	青ヶ島村	翌々日
	羽村市	翌日
ひ	東久留米市	翌日
	東村山市	翌日
	東大和市	翌日
	日野市	翌日
ふ	府中市	翌日
	福生市	翌日
ま	町田市	翌日
み	三鷹市	翌日
	三宅村	翌々日
	御蔵島村	翌々日
む	武蔵野市	翌日
	武蔵村山市	翌日
	神奈川県	

み	見附市	翌日
	南魚沼郡	翌日
	南魚沼市	翌日
	南蒲原郡	翌日
	妙高市	翌日
む	村上市	翌日
	富山県	
い	射水市	翌々日
う	魚津市	翌々日
お	小矢部市	翌々日
く	黒部市	翌々日
し	下新川郡	翌々日
た	高岡市	翌々日
と	砺波市	翌々日
	富山市	翌々日
な	中新川郡	翌々日
	滑川市	翌々日
	南砺市	翌々日
ひ	氷見市	翌々日
	石川県	
い	石川郡	翌々日
か	加賀市	翌々日
	鹿島郡	翌々日
	金沢市	翌々日
	河北郡	翌々日
	かほく市	翌々日
こ	小松市	翌々日
す	珠洲市	翌々日
な	七尾市	翌々日
の	能美郡	翌々日
	能美市	翌々日
は	羽咋郡	翌々日
	羽咋市	翌々日

き	木曾郡	翌日
	北安曇郡	翌日
	北佐久郡	翌日
こ	駒ヶ根市	翌日
	小諸市	翌日
さ	佐久市	翌日
し	塩尻市	翌日
	下伊那郡	翌日
	下高井郡	翌日
	下水内郡	翌日
す	須坂市	翌日
	諏訪郡	翌日
	諏訪市	翌日
ち	小県郡	翌日
	千曲市	翌日
	茅野市	翌日
と	東御市	翌日
な	中野市	翌日
	長野市	翌日
は	埴科郡	翌日
ひ	東筑摩郡	翌日
ま	松本市	翌日
み	南佐久郡	翌日
	岐阜県	
あ	安八郡	翌日
い	揖斐郡	翌日
え	恵那市	翌日
お	大垣市	翌日
	大野郡	翌日
か	海津市	翌日
	各務原市	翌日
	可児郡	翌日
	可児市	翌日

送達日数達成率の調査

2 調査の結果

調査結果は、月単位（当該月までの累計を含む）に支社別、地域別、曜日別、翌日配達・翌々配達別及び各ルート別に集計する。

【定形】

		全体		自県内あて		隣接県あて		その他あて	
		18年度	17年度	18年度	17年度	18年度	17年度	18年度	17年度
全国計	合計	97.3%	97.3%	98.1%	98.0%	96.5%	96.6%	96.4%	96.5%
	(翌日)	97.0%	97.1%	98.1%	98.0%	96.5%	96.6%	93.3%	93.8%
	(翌々)	98.9%	98.7%	99.7%	98.7%	100.0%	100.0%	98.9%	98.6%


		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
H18	単月	96.6%	97.3%	97.3%	97.3%	97.5%	97.4%	97.5%	97.1%	96.0%	97.2%	98.6%	98.3%
	累計	96.6%	97.0%	97.1%	97.2%	97.2%	97.3%	97.3%	97.3%	97.2%	97.2%	97.3%	97.3%
H17	単月	97.9%	97.9%	97.5%	97.2%	97.7%	97.6%	97.4%	97.3%	95.4%	96.4%	97.6%	96.8%
	累計	97.9%	97.9%	97.6%	97.5%	97.8%	97.7%	97.7%	97.6%	97.4%	97.3%	97.4%	97.3%

【定形外】

		全体		自県内あて		隣接県あて		その他あて	
		18年度	17年度	18年度	17年度	18年度	17年度	18年度	17年度
全国計	合計	99.2%	99.3%	99.4%	99.4%	98.6%	99.0%	99.2%	99.2%
	(翌日)	99.1%	99.2%	99.4%	99.4%	98.6%	99.0%	99.1%	98.8%
	(翌々)	99.4%	99.5%	100.0%	99.7%	100.0%	98.3%	99.3%	99.5%

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
H18	単月	99.0%	99.3%	99.1%	99.2%	99.6%	99.2%	99.3%	99.0%	98.5%	99.3%	99.1%	99.3%
	累計	99.0%	99.2%	99.1%	99.2%	99.2%	99.2%	99.3%	99.2%	99.2%	99.2%	99.2%	99.2%
H17	単月	99.4%	99.0%	99.1%	99.3%	99.5%	99.2%	99.5%	99.0%	98.4%	99.4%	99.6%	99.3%
	累計	99.4%	99.3%	99.2%	99.2%	99.4%	99.3%	99.4%	99.3%	99.2%	99.2%	99.3%	99.3%

送達日数達成率の調査結果の活用

- ・郵便送達率97%未満ルートへの分析(18.4~18.12の累計)
- ・関係郵便局の実態調査(19.2実施)
- ・問題点の把握、改善方法の策定  平成18年度 送達日数達成率97.3%達成
- ・改善策の実施
- ・改善実施状況の検証

1 具体的取組み内容

- 送達日数達成率調査の分析
 - ①差立地側及び到着地側を総合的に分析し、地域区分局を中心に臨局実態調査を実施
 - ②特に送達率の低いルート、10ルート・29パターンを選定して実施
 - ③実態調査内容
 - ・業務管理状況・主要結束便の結束状況・運送便の発着状況・要員配置状況・収集、配達状況・施設、機械、搬送施設の稼働状況・その他データ収集
 - ④臨局時に併せた具体的改善指導

2 改善に向けた体制

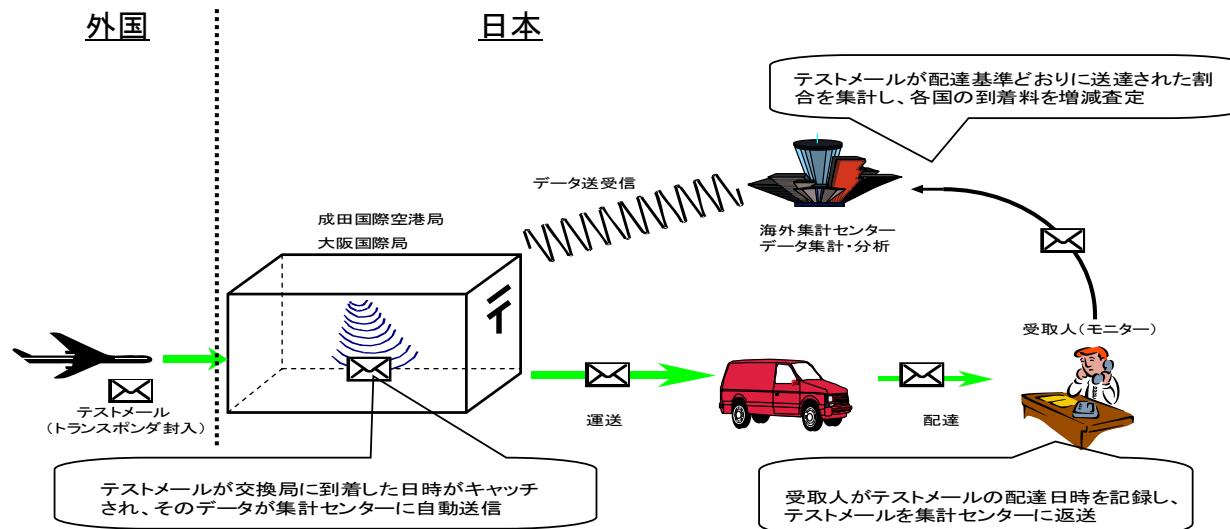
- 本社・支社・郵便局の役割を明確化し改善を実施
 - ・地域区分局(差立・到着)・・・本社、支社及び関係地域区分局
 - ・引受局、配達局・・・関係支社及び郵便局
 - ・支社を跨るルート・・・本社が中心となって支社・郵便局間を調整。改善実施
 - ・送達率の低いルート・・・改善されるまで継続実施

(参考) 外国来航空通常郵便物の送達品質

～到着料のサービス品質リンク制度～

- 先進国間で差立郵政庁が配達郵政庁に支払う通常郵便物の到着料(配達コストを補償するため万国郵便条約で定められる支払額)について、サービス品質にリンクした料率を適用し、品質向上にインセンティブが働くようにするもの。
- サービス品質は名あて国の交換局への到着から受取人への配達までの日数(内国標準に基づく標準日数)の達成度合により測定される。
- 測定する範囲は大きく分けて2つ。エンド・ツー・エンドと、RFID(Radio Frequency Identification System:無線ICタグ)による到着交換局から配達までの品質。
- 平成17年4月から開始。

日本到着の航空通常郵便物の品質測定方法 (イメージ)



【品質リンク制度の実施国】 (25か国)

英国、フィンランド、フランス、オーストリア、デンマーク、ドイツ、オランダ、アイルランド、ルウエー、ギリシャ、ベルギー、ルクセンブルク、イタリア、アイスランド、リヒテンシュタイン、スイス、スペイン、ポルトガル、スウェーデン、イスラエル、ニュージーランド、オーストラリア、米国、カナダ、日本

【外国来航空通常郵便物の国内送達品質】

国内標準送達日数の達成率	2005	2006	2007 (5月現在)
達成の基準値	85%	85%	86%
日本の達成率	89.6%	89.5%	91.8%

郵便サービスの水準の維持及び向上についての基本的な考え方

●郵便法

(業務方法書)
第75条の6
公社は、業務方法書に、次に掲げる事項を記載しなければならない。

- 一 郵便の業務の管理に関する事項
- 二 郵便差出箱の設置その他の郵便物の引受けの方法
- 三 郵便物の配達の方法
- 四 **前二号に掲げるもののほか、郵便物の送達の方法**
- 五 その他総務省令で定める事項

2 総務大臣は、業務方法書に記載された前項各号に掲げる事項が次に掲げる基準に適合していると認めるときでなければ、日本郵政公社法第23条第1項の規定による認可をしてはならない。

一から三 省略

四 **通常郵便物について差し出された日から三日(国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日その他総務省令で定める日の日数は、算入しない。)以内(通常郵便物が、地理的条件、交通事情その他の条件を勘案して総務省令で定める地域から差し出され、又は当該地域にあてて差し出される場合にあつては、三日を超え二週間を超えない範囲内で総務省令で定める日数以内)に送達することが定められていること。**

五から六 省略

○内国郵便約款

(郵便物の送達日数)
第93条
郵便物(特殊取扱とするもの及びその郵便物と同種の他の郵便物と異なる取扱いをするものを除きます。)の**送達日数は**、地理的条件、天候、交通事情、その他やむを得ない事由による場合を除き、**差し出された日の翌日から起算(差し出された時刻により、差し出された日の翌日以外の日から起算することがあります。)して3日(日曜日、休日及び1月2日は算入しません。)以内とします。**

○業務方法書

第18条
公社は、次の各号に掲げる地域から差し出され、又は当該地域にあてて差し出された通常郵便物を、当該各号に掲げる日数以内に送達する。

- 一 一日に一回以上通常郵便物の送達に利用できる交通手段がない離島(本州、北海道、四国、九州及び沖縄の本島との間を連絡する道路が整備されていない島をいう。次号において同じ。) 十四日
- 二 前号以外の離島 五日(休日、日曜日及び一月二日の日数は、算入しない。)
- 三 **前2号の地域以外の地域 三日(休日、日曜日及び一月二日の日数は、算入しない。)**

2 特殊取扱とする通常郵便物、小包郵便物(特殊取扱とするものを含む。)及び特別の条件を付する郵便物並びに国際郵便物(特殊取扱とするものを含む。)については、それぞれの役務の提供条件に応じた日数により送達する。

3 **公社は、通常郵便物、小包郵便物及び国際郵便物について、それぞれの郵便物の送達に要する日数の目安となる日数を作成し、これを公表する。**

中期経営目標

(3 郵便サービスの維持・向上)
郵便物の確実な送達などサービス品質の維持・向上を図ります。それとともに郵便の受け取りやすさ、お問い合わせへの対応の向上などによりお客さまの利便性の向上を図ります。**具体的目標として、中期経営目標期間中の平均の送達日数達成率が、全国平均97.0%以上となるように努めます。**

注1:送達日数達成率は、郵便サービスの基本である郵便物の送達日数について「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合です。

中期経営計画

(2 郵便サービスの維持・向上)

(1)サービス品質の維持・向上
引受から配達までのすべてのプロセスを通じて迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上に努めるとともに、**送達日数達成率を引き続き維持します。**

(2)お客さまの利便性の向上等

- ① 差出しやすさの向上、手紙文化の振興
- ② 受け取りやすさの向上
- ③ その他お客さまのニーズに対応したサービス改善
- ④ お問い合わせへの対応の向上

(3)法人営業体制の強化

(参考)民営化後
業務方法書→業務管理規程(総務大臣認可)
事業計画(総務大臣認可)

●日本郵政公社法

(中期経営目標及び中期経営計画)
第二十四条 公社は、総務省令で定めるところにより、四年ごとに、その目標を定める年の翌年の四月一日以降四年を一期とする経営に関する具体的な目標(以下「**中期経営目標**」という。)及び当該中期経営目標を達成するための計画(以下「**中期経営計画**」という。)を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

2 中期経営目標においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 経営の健全性の確保に関する事項
- 二 **その他業務運営に関する重要事項**

3から8 省略

◎日本郵政公社法施行規則

(中期経営目標の記載事項)
第5条

- 1 省略
- 2 法第二十四条第二項第二号に規定するその他業務運営に関する重要事項には、次に掲げる事項を記載するものとする。
 - 一 **国民に対して提供するサービスの水準の維持及び向上に関する事項**
 - 二 その他必要な事項

●郵便法

(業務管理規程)
第70条 会社は、業務開始の際、郵便の業務の管理に関する規程(以下「**郵便業務管理規程**」という。)を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。

●郵便事業株式会社法

(事業計画)
第7条 会社は、毎事業年度の開始前に、総務省令で定めるところにより、その事業年度の事業計画を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

業務方法書における関係条文

条名	項目	把握 (測定)	把握できる指標	業務方法書条文	郵便法等関連条文
第4条	郵便局の窓口取扱時間	○	窓口開設時間数	<p>第4条 郵便局における郵便業務の窓口取扱時間は次のとおりとする。</p> <p>一 月曜日から金曜日までの日(休日(国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日)をいう。以下この項、次項第1号、第15条及び第18条において同じ。)を除く。)午前9時から午後5時まで</p> <p>二 日曜日及び土曜日並びに休日 取り扱わない。</p> <p>三 公社は、前2号の規定にかかわらず、郵便局の所在地等の特別の事由、利用者の便益等を考慮して必要がある場合には、第1号の取扱時間を変更し、日曜日若しくは土曜日又は休日に取扱いをし、又は日曜日及び土曜日並びに休日以外の日に取扱いをしないことがあるものとする。</p>	<p>新「郵便窓口業務の委託等に関する法律」</p> <p>第3条(郵便窓口業務及び印紙の売りさばきに関する業務の委託)郵便事業株式会社は、契約により、郵便局株式会社の営業所において郵便窓口業務及び印紙の売りさばきに関する業務を行うこと(以下「委託業務」という。)を郵便局株式会社に委託しなければならない。</p>
第5条	郵便物の秘密の保護	—	—	<p>第5条 公社は、郵便物の秘密を保護するため、次の各号に掲げる事項その他必要な事項について実施要領を定め、これに従い郵便の業務を行うものとする。</p> <p>一 公社の取扱中に係る信書の秘密の保護に関する事項</p> <p>二 在職中郵便物に関して知り得た他人の秘密の保護に関する事項</p> <p>三 郵便の業務の作業方法に関する事項</p> <p>四 郵便物の取扱いに使用する施設の管理に関する事項</p> <p>五 郵便差出箱の固定方法に関する事項</p>	<p>第9条(秘密の確保) 公社の取扱中に係る信書の秘密は、これを侵してはならない。</p> <p>2 郵便の業務に従事する者は、在職中郵便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。</p>
第6条	利用の制限及び業務の停止	—	—	<p>第6条 公社は、郵便法(昭和22年法律第165号)第7条の規定に基づき、天災その他やむを得ない事由がある場合において、重要な郵便物の取扱いを確保するため必要があるときは、郵便の利用を制限し、又は郵便の業務の一部を停止することができるものとする。</p> <p>2 公社は、災害の規模、緊急の度合、業務運行の状況等を勘案し、関係行政機関等と連絡を図り、前項の重要な郵便物を定めるものとする。</p>	<p>第7条(利用の制限及び業務の停止) 公社は、天災その他やむを得ない事由がある場合において、重要な郵便物の取扱いを確保するため必要があるときは、郵便の利用を制限し、又は郵便の業務の一部を停止することができる。</p>
第7条 ～第9条	郵便切手類の発行等	—	—	<p>第7条 公社が発行する郵便切手その他郵便に関する料金を表す証票(以下この節において「郵便切手類」という。)は、次の表のとおりとする。ただし、金額については、利用者の便益を考慮して公社が必要と認める場合には右欄に掲げるもの以外のものを発行することができるものとする。(種類、金額は略)</p> <p>第8条 郵便切手の大きさは、原則として、縦及び横の長さがそれぞれ15ミリメートルを下回らず、かつ、50ミリメートルを超えないものとする。</p> <p>2 郵便切手類には、次の各号に掲げる事項を表示する。</p> <p>一 「日本郵便」及び「NIPPON」の文字</p> <p>二 アラビア数字による郵便に関する料金を表す金額</p> <p>3 郵便切手類には、前項に掲げる事項のほか、寄附金の額を表示することができるものとする。</p> <p>第9条 公社は、次の各号に掲げる基準に従って、郵便切手類の主題及び意匠を選定する。</p> <p>一 政党その他の政治団体、宗教に関連しないものであること。ただし、歴史的、文化的又は美術的な価値を有するものその他郵便切手類の主題又は意匠とすることにつき広く国民の理解を得られるようなものは、この限りではない。</p> <p>二 特定の企業の営利活動を目的としないものであること。</p> <p>三 個人、団体の名誉を傷つけないものであること。</p> <p>四 国及び国の機関の権威を傷つけないものであること。</p> <p>五 我が国と他の国との関係に害を及ぼさないものであること。</p> <p>六 知的所有権を尊重したものであること。</p> <p>七 公序良俗に反しないものであること。</p> <p>八 その他郵政事業の信用又は品位を損なうものでないこと。</p>	<p>第33条(切手類の発行及び販売) 郵便切手その他郵便に関する料金を表す証票は、公社が、これを発行し、公社及び別に法律の定める販売者において、これを販売する。</p>
第10条	郵便差出箱の仕様	—	—	<p>第10条 公社は、次の各号に掲げる要件を具備した郵便差出箱を設置する。</p> <p>一 容易に壊れにくい材質を用いて製造したものであること。</p> <p>二 郵便物の取出口の扉が施錠できるものであること。</p> <p>三 郵便物の差入口から内部の郵便物を容易に抜き取ることができない構造のものであること。</p> <p>四 郵便物の取出口又は差入口並びに接合部から本体の内部に降水が浸潤しない構造のものであること。</p> <p>五 郵便差出箱であることを示す「郵便」、「POST」又は「〒」のいずれかの表示を付したものであること。</p> <p>六 利用することができる日又は時間に制限がある場所に設置する場合は、その日若しくは時間の表示を付し、又は当該表示に代えて利用することができない日若しくは時間の表示を付したものであること。</p> <p>七 郵便物の取集めを受け持つ郵便局名及び取集時刻の表示を付したものであること。</p>	

業務方法書における関係条文

条名	項目	把握 (測定)	把握できる指標	業務方法書条文	郵便法等関連条文
第11条	通信日付印の様式及び押印	—	—	第11条 公社は、郵便物を引き受けた場合には、次の各号に掲げる場合を除き、郵便物の表面の見やすい所に取扱郵便局名及び取扱年月日をめいりょうに表示できる通信日付印を押印する。 一 料金納付のための郵便切手がはり付けられ、又は料額印面が付された郵便物以外の郵便物が差し出された場合 二 法令に別段の定めがある場合 三 12月15日から12月28日までの間に、年賀特別郵便の取扱いとする通常葉書(料額印面の付いたものに限る。次号において同じ。)が差し出された場合 四 通常葉書が、12月29日から翌年1月7日までの間に、その表面の見やすい所に「年賀」と朱記して差し出された場合	第75条の3(郵便約款) 公社は、郵便の役務に関する提供条件(料金及び総務省令で定める軽微な事項に係るものを除く。)について郵便約款を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。 2 総務大臣は、前項の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときでなければ、同項の認可をしてはならない。 一 次に掲げる事項が適正かつ明確に定められていること。 イ この法律又はこの法律に基づく総務省令の規定により郵便約款で定めることとされている事項 ロ 郵便物の引受け、配達、転送及び還付並びに送達日数に関する事項 ハ 郵便に関する料金の収受に関する事項 ニ その他公社の責任に関する事項 二 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと。
第12条	郵便差出箱の設置	○	設置数	第12条 公社は、公社法の施行の際現にあまねく全国に公社が設置している郵便差出箱の本数を維持するよう努めるとともに、次の各号に掲げる基準に従って郵便差出箱を設置する。 一 交通、地理その他の事情を勘案して郵便差出箱を各市町村内及び各特別区内に満遍なく設置すること。 二 郵便差出箱を公道上、公道に面した場所その他の常時利用することができる場所又は駅、小売店舗その他の公衆が容易に出入りすることができる施設内であって往来する公衆の目につきやすい場所に設置すること。 2 公社は、利用者の便益その他の事情を勘案し、相当と認めるときは、前項第2号の場所以外の場所に郵便差出箱を設置することがあるものとする。 3 公社は、各事業年度末現在の郵便差出箱の総設置本数を公表する。	第75条の6(業務方法書) 公社は、業務方法書(日本郵政公社法(平成十四年法律第九十七号)第二十三条第一項に規定する業務方法書をいう。次項において同じ。)に、次に掲げる事項を記載しなければならない。 一 郵便の業務の管理に関する事項 二 郵便差出箱の設置その他の郵便物の引受けの方法 三 郵便物の配達の方法 四 前二号に掲げるもののほか、郵便物の送達の方法 五 その他総務省令で定める事項 2 総務大臣は、業務方法書に記載された前項各号に掲げる事項が次に掲げる基準に適合していると認めるときでなければ、日本郵政公社法第二十三条第一項の規定による認可をしてはならない。 一 郵便物の秘密を保護するため適切なものであること。 二 総務省令で定める基準に適合する郵便差出箱の設置その他の通常郵便物を随時、かつ、簡易に差し出すことを可能とするものとして総務省令で定める基準に適合する郵便物の引受けの方法が定められていること。 三 一週間につき六日以上通常郵便物の配達を行うことができるものとして総務省令で定める基準に適合する郵便物の配達の方法が定められていること。 四 通常郵便物について差し出された日から三日(国民の祝日に関する法律(昭和二十三年法律第七十八号)に規定する休日その他総務省令で定める日の日数は、算入しない。)以内(通常郵便物が、地理的条件、交通事情その他の条件を勘案して総務省令で定める地域から差し出され、又は当該地域にあてて差し出される場合にあっては、三日を超え二週間を超えない範囲内で総務省令で定める日数以内)に配達することが定められていること。 五 郵便物を引き受けた場合において、総務省令で定める場合を除き、郵便物の表面の見やすい所に、総務省令で定める基準に適合する通信日付印を押印することが定められていること。 六 その他総務省令で定める基準に適合するものであること。
第13条	引受	—	—	第13条 公社は、郵便物について、郵便差出箱に差し入れられ、又は郵便局に差し出されるものを受け取るものとする。 2 公社は、利用者の便益その他の事情を勘案し、相当と認めるときは、前項の方法以外の方法により郵便物を受け取ることがあるものとする。	
第14条	取り集め等	○	取り集め回数	第14条 公社は、取集、区分及び運送方法を定め、これに従い郵便物を取り集め、区分し、又は運送する。	
第15条	配達日及び配達回数	○	配達回数	第15条 公社は、月曜日から土曜日までの6日間において、1日に1回以上郵便物の配達を行うものとする。ただし、休日又は1月2日(次項において「休日等」という。)については、この限りでないものとする。 2 公社は、前項の規定にかかわらず、日曜日又は休日等に配達することが相当と認めるときは、日曜日又は休日等に郵便物の配達を行うことがあるものとする。	
第16条	配達方法	○	あて所配達 (誤配達)	第16条 公社は、次の各号に掲げる場合その他の相当の事由がある場合を除き、郵便物をそのあて所に配達する。 一 法令に別段の定めがある場合 二 特に交通困難であるため周年又は一定期間内通常の方法により郵便物を配達することができない地域にあてて差し出された場合	
第17条	送達日数の計算方法	—	—	第17条 郵便差出箱に差し出される郵便物の送達の日数は、当該郵便物が差し出された日の翌日から起算する。ただし、次の各号に掲げるものは、当該各号に定める日から起算する。 一 郵便差出箱に差し出された郵便物のうち、当該郵便物が差し出された日の当該郵便差出箱に係る最終の郵便物の取集めを終了した時刻から当日中午に差し出されたもの 当該郵便物が差し出された日の翌々日 二 特定の日に取集めを行うことができない場所に設置されている郵便差出箱において、当該特定の日(当該特定の日が連続する場合は最初の日)の前日の当該郵便差出箱に係る最終の郵便物の取集めを終了した時刻から、当該特定の日(当該特定の日が連続する場合は最後の日)までに差し出されたもの 当該特定の日(当該特定の日が連続する場合は最後の日)の翌々日 2 郵便差出箱以外の方法により引き受けた郵便物の送達の日数は、当該郵便物が差し出された日の翌日(午前零時に差し出されたものは当日)から起算する。	
第18条	送達に要する日数	○	送達日数達成率	第18条 公社は、次の各号に掲げる地域から差し出され、又は当該地域にあてて差し出された通常郵便物を、当該各号に掲げる日数以内に送達する。 一 1日に1回以上通常郵便物の送達に利用できる交通手段がない離島(本州、北海道、四国、九州及び沖縄の本島との間を連絡する道路が整備されていない島をいう。次号において同じ。) 14日 二 前号以外の離島 5日(休日、日曜日及び1月2日の日数は、算入しない。) 三 前2号の地域以外の地域 3日(休日、日曜日及び1月2日の日数は、算入しない。) 2 特殊取扱とする通常郵便物、小包郵便物(特殊取扱とするものを含む。)及び特別の条件を付する郵便物並びに国際郵便物(特殊取扱とするものを含む。)については、それぞれの役務の提供条件に応じた日数により送達する。 3 公社は、通常郵便物、小包郵便物及び国際郵便物について、それぞれの郵便物の送達に要する日数の目安となる日数を作成し、これを公表する。	