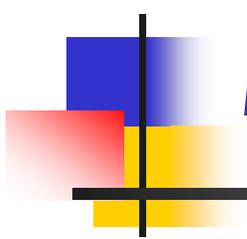


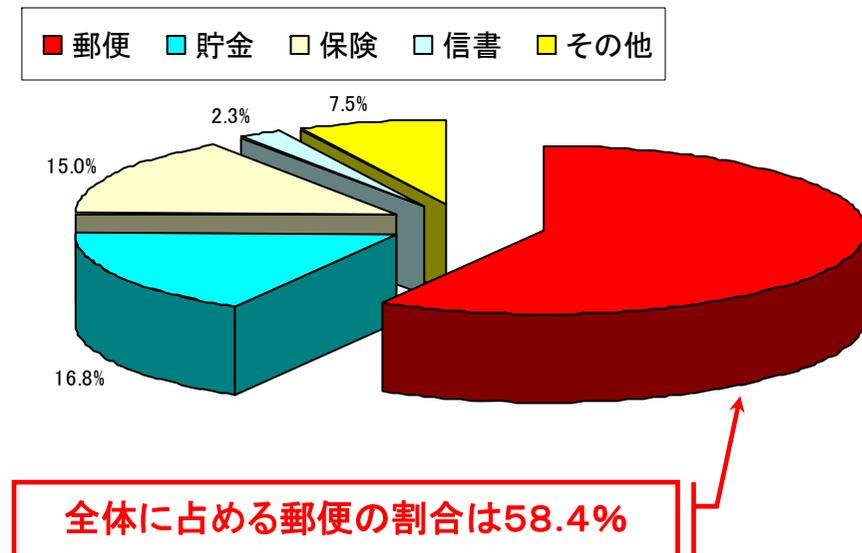
郵政行政消費者相談室に寄せ られた申告の状況



苦情・相談等の件数

- (1) 相談室の設置(5月7日)後、これまで電子メール及び郵送により相談室に寄せられた苦情・相談等の件数は、173件(9月7日現在)。
- (2) 分野別では、郵便関係が101件と最も多い。

	電子メール	郵送	計
郵便関係	86	15	101
郵便貯金関係	23	7	30
簡易生命保険関係	15	10	25
信書便関係	4	0	4
その他	10	3	13
計	138	35	173

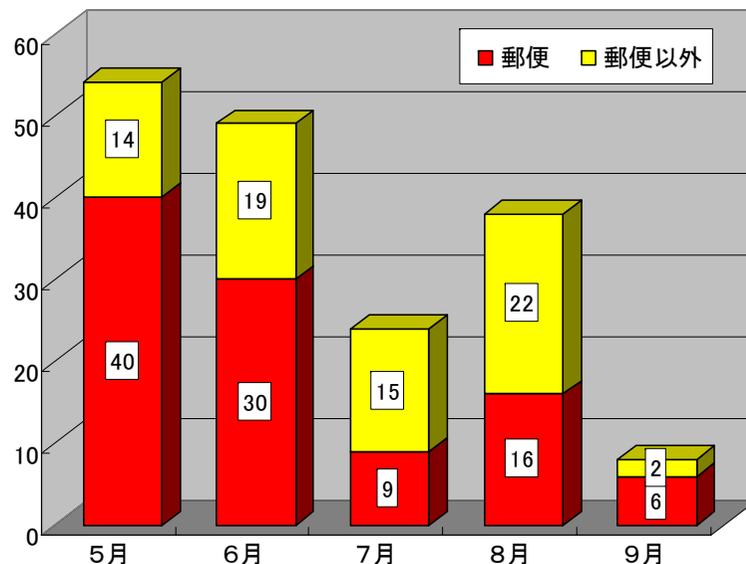


なお、郵政行政消費者相談室に直接寄せられたもの以外に、本年5月から9月7日までの間に首相官邸ホームページ及び総務省ホームページに電子メールで寄せられた苦情・相談等が49件ある。

苦情・相談等の傾向

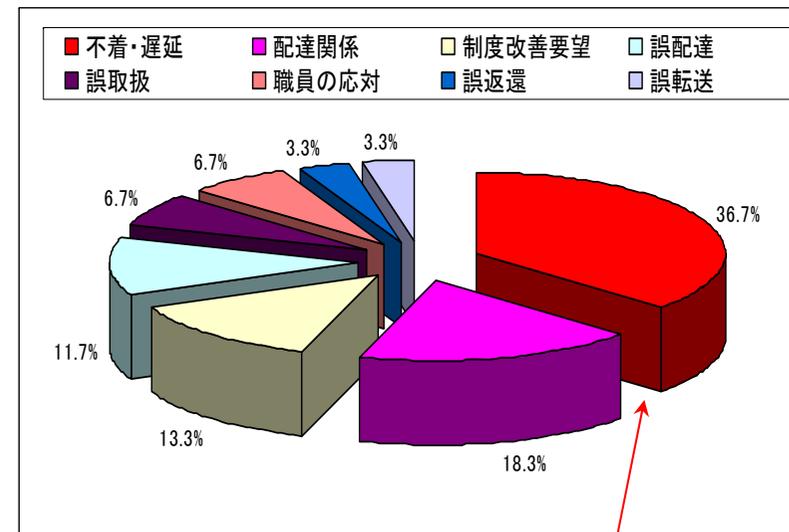
- (1) 月別の件数では5月、6月の件数が多いが、これは5月に相談室を設置する旨の報道発表を行ったので5月、6月に苦情が集中したのではないかと推測。
- (2) 郵便関係の苦情等の101件のうち、問合せ(15件)、分類不能なもの(26件)を除いた60件について内容別に分析すると不着・遅延、配達関係の割合が高い。

(1) 月別の苦情・相談件数

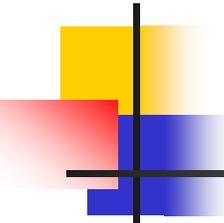


(注) 郵送による苦情・相談の5月、6月分については、データが不完全のため、6月分に5月・6月分を計上しています。

(2) 内容別の苦情・相談件数



不着・遅延(22件)と配達関係(11件)で55.0%



郵便関係の苦情・相談等の概要

(郵便の取扱等に関するもの)

- 転居届を出したにも関わらず旧住所に郵便物が配達された。
- 郵便物が大幅に遅れて配達になった。
- 配達された郵便物が無理にポストに押し込まれていた。

(その他)

- いつも利用している郵便局に横柄な態度の職員がいる。