

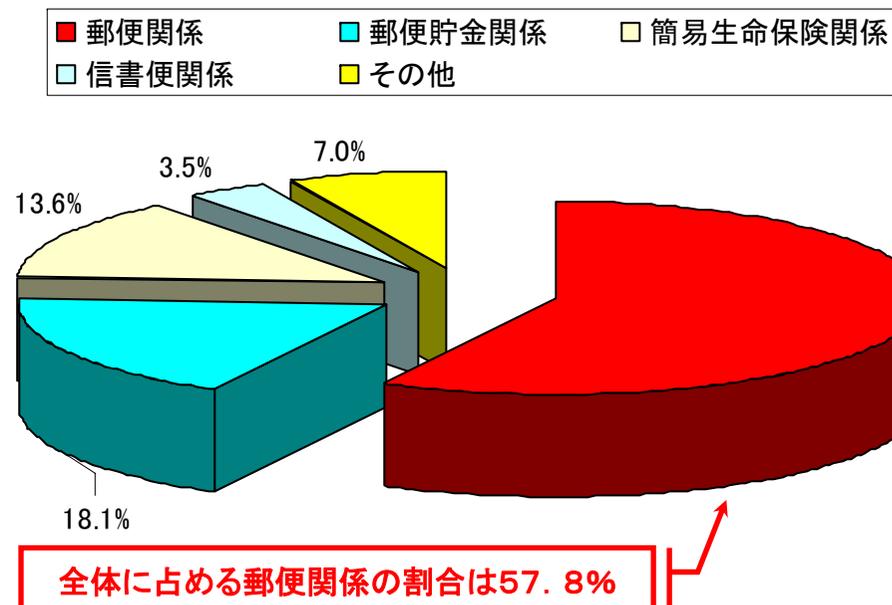
# 郵政行政消費者相談室に寄せ られた申告の状況

---

# 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、199件(10月22日現在)。
- (2) 分野別では、郵便関係が115件と最も多い。

	電子メール	郵送	計
郵便関係	100	15	115
郵便貯金関係	30	7	36
簡易生命保険関係	16	10	27
信書便関係	7	0	7
その他	11	3	14
計	164	35	199

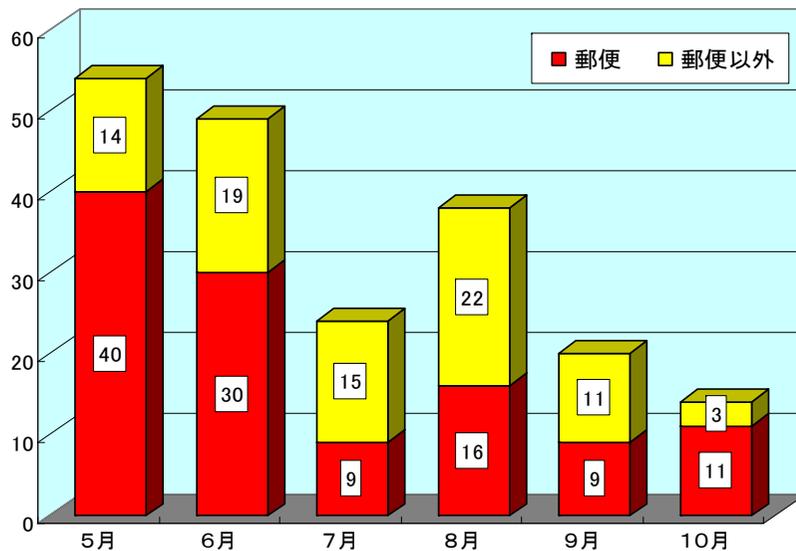


なお、郵政行政消費者相談室に直接寄せられたもの以外に、本年5月から10月22日までの間に首相官邸ホームページ及び総務省ホームページに電子メールで寄せられた苦情・相談等が171件ある。

# 苦情・相談等の傾向

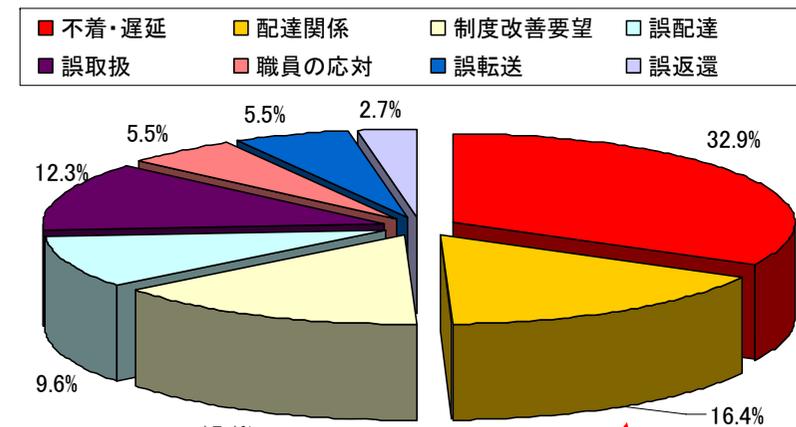
- (1) 月別の件数では5月、6月の件数が多いが、これは5月に相談室を設置する旨の報道発表を行ったので5月、6月に苦情が集中したのではないかと推測。
- (2) 郵便関係の苦情等の115件のうち、問合せ、分類不能なものを除いた60件について内容別に分析すると不着・遅延、配達関係の割合が高い。

(1) 月別の苦情・相談件数

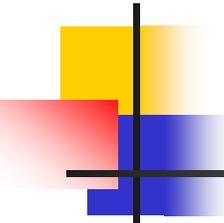


(注) 郵送による苦情・相談の5月、6月分については、データが不完全のため、6月分に5月・6月分を計上しています。

(2) 内容別の苦情・相談件数



不着・遅延(24件)と配達関係(12件)で49.3%



# 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)

- 時間帯を指定して再配達依頼をしていたが、指定された時間帯に配達されなかった。
- 配達方法が悪いため、郵便物が汚損してしまった。
- 転居届を出していたのにも関わらず、郵便物が旧住所に配達された。

(その他(職員の対応))

- 郵便物が届かなかったので郵便局に調査の届出をしたが、対応した職員の対応が良くなかった。