

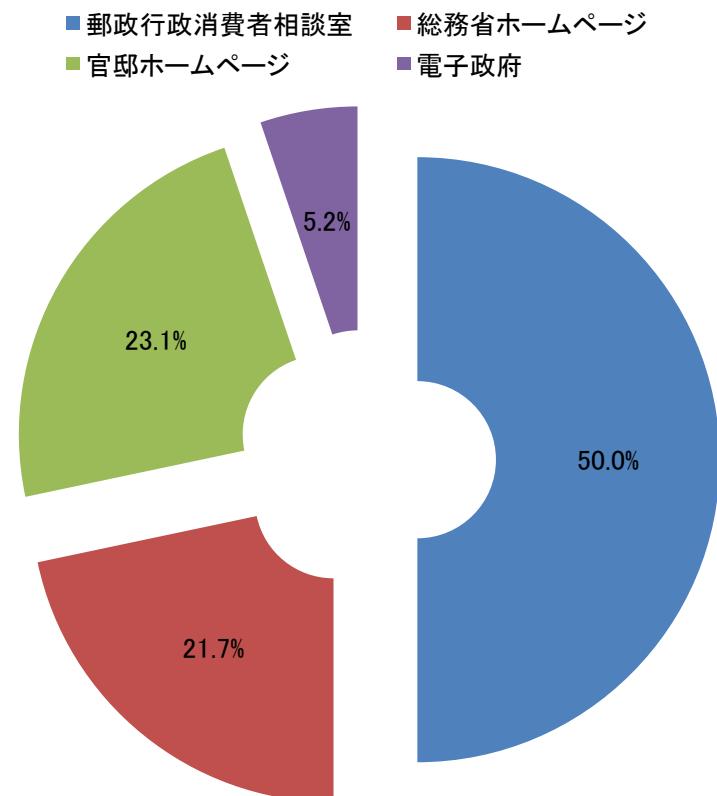
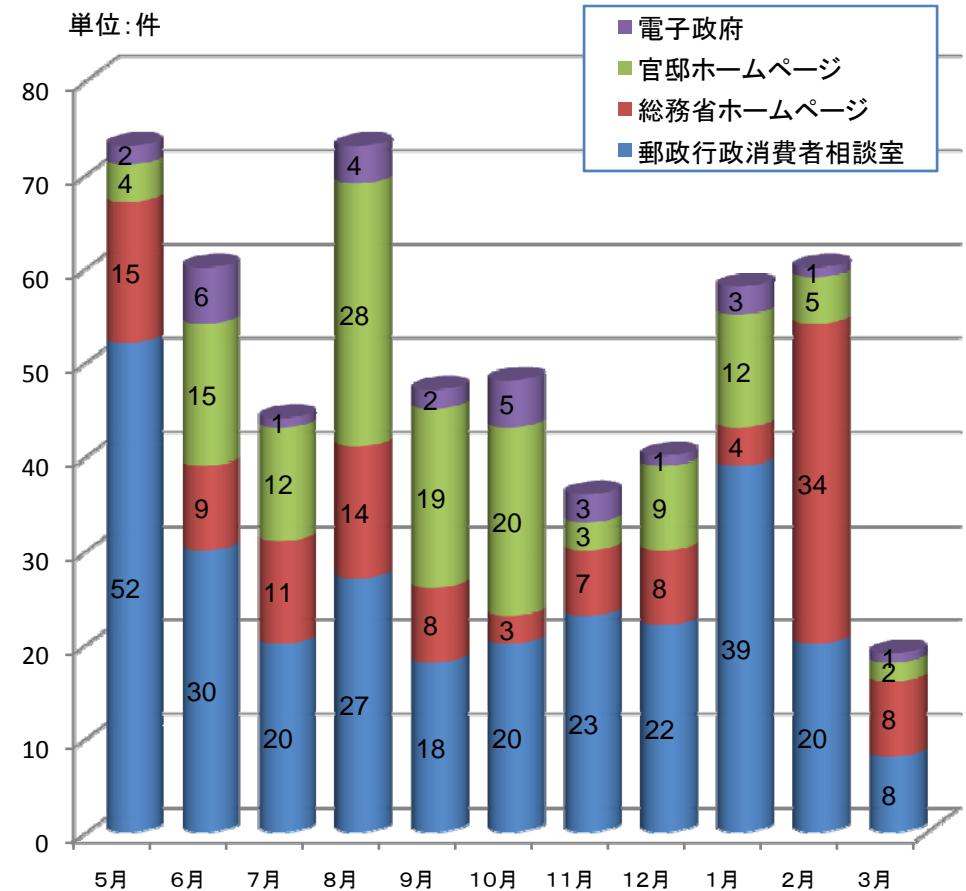
# 郵政行政消費者相談室等に寄せられた 苦情・相談の状況

平成20年3月28日

事務局

# 1 受付窓口別の苦情・相談件数

郵政行政消費者相談室の設置(5月6日)後、これまで(3月19日)に電子メールにより寄せられた全苦情・相談等の件数は558件  
受付窓口別では、郵政行政消費者相談室が229件で最も多かった  
(総務省HP 121件、官邸HP 129件、電子政府 29件)



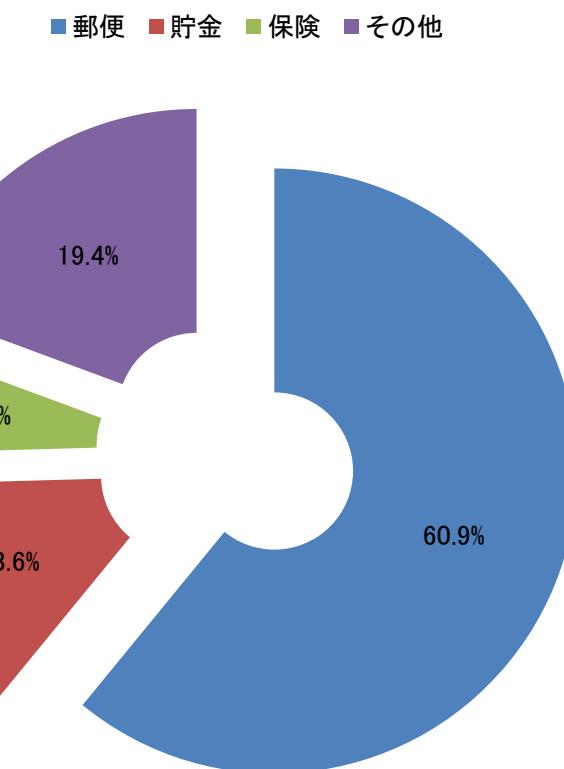
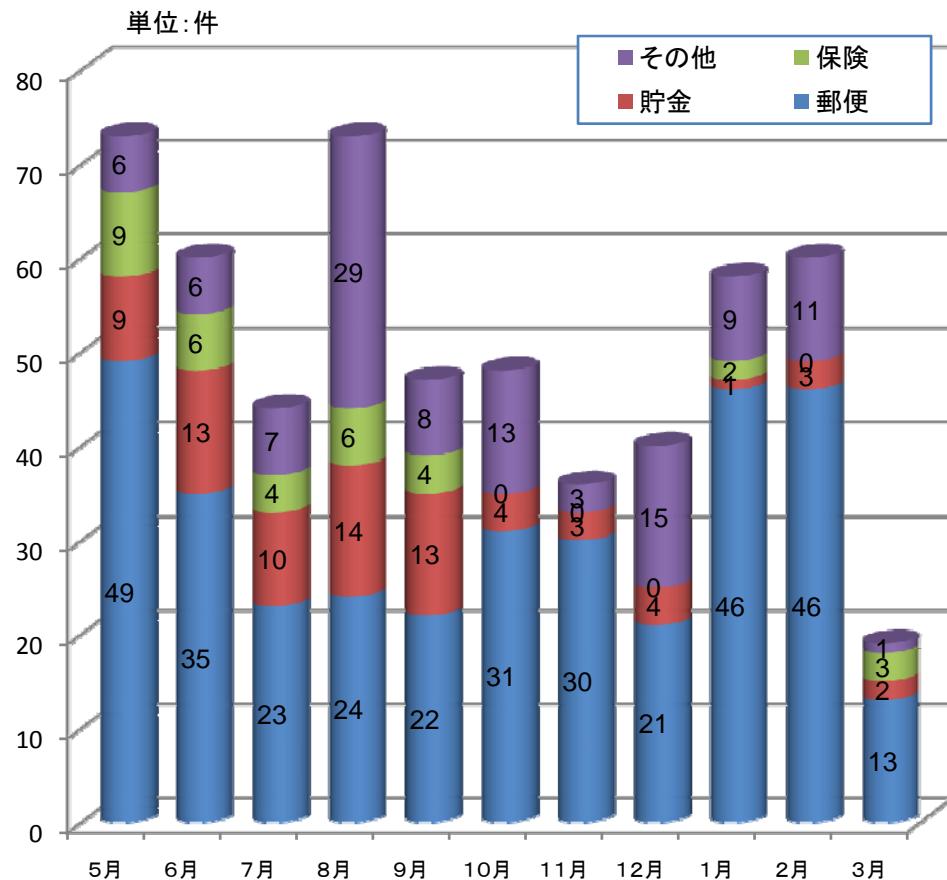
1 3月期の件数は、3月19日現在

2 1月期の郵政事業消費者相談室の件数には、『年賀のご意見募集のHP』での受付分(24件)を含んでいる。

## 2 分野(事業)別の苦情・相談件数

分野(事業)別では、郵便事業(340件)、貯金事業(76件)、保険事業(34件)、その他どの分野にも属さないもの(108件)であった

月別の総受付件数は、郵政行政消費者相談室を立ち上げた5月(73件)、民営化の時期が迫った8月(73件)が最も多かった



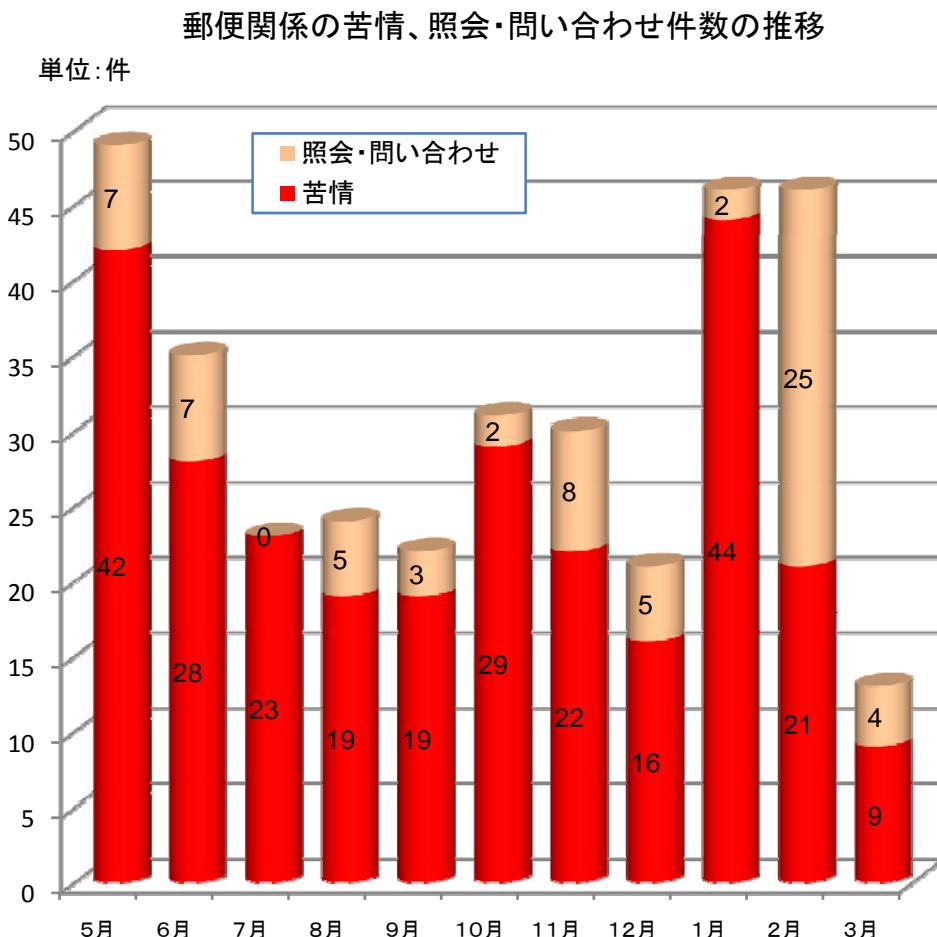
1 3月期の件数は、3月19日現在

2 1月期の郵便の件数には、『年賀のご意見募集のHP』での受付分(24件)を含んでいる。

### 3 郵便関係の苦情・相談件数(1)

平成19年5月6日～平成20年3月19日の郵便関係の苦情・相談件数は、340件。内訳は、苦情が272件(80.0%)、相談(照会・問い合わせ)が68件(20.0%)であった。

苦情について月別に見ると、最も多かったのは年賀の配達関係の苦情のあった1月(44件)、次に郵政行政消費者相談室を立ち上げた5月(42件)と続いている。



照会・問い合わせの大半は、信書の定義に関するもの及び郵便法の解釈に関するもの。

特に2月は25件の照会・問い合わせがあったが、25件のうち信書の定義に関するものが、20件あった。

その他の照会・問い合わせでは、切手の図案に関する問い合わせ、ポストの色に関する問い合わせなどがある。

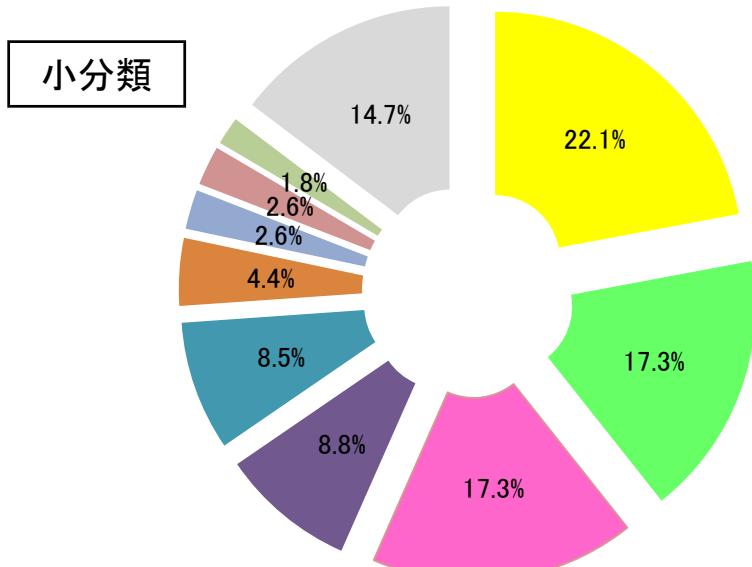
次頁で分析

## 4 郵便関係の苦情・相談件数(2)

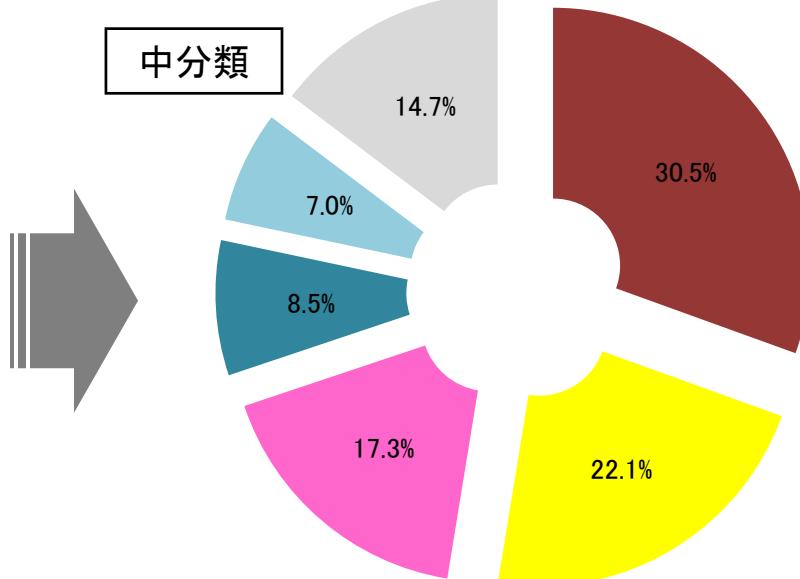
郵便関係の苦情の272件を内容別に分類すると、小分類で最も多かったのは、不着・遅延が60件(22.1%)、次に配達関係が47件(13.8%)と続いている。中分類では、配達関係等が83件(30.5%)、次に不着・遅延が続いている。

■ 不着・遅延  
■ 配達関係  
■ 制度改善  
■ 年賀配達  
■ 職員の応対  
■ 誤配達  
■ 誤取扱  
■ その他

■ 配達関係等  
■ 不着・遅延  
■ 制度改善  
■ 職員の応対  
■ 誤取扱等  
■ その他



■ 配達関係等  
■ 不着・遅延  
■ 制度改善  
■ 職員の応対  
■ 誤取扱等  
■ その他



小分類	件 数	中分類
不着・遅延	60	不着・遅延
配達関係	47	配達関係等
制度改善	47	制度改善
年賀配達	24	配達関係等
職員の応対	23	職員の応対
誤配達	12	配達関係等
誤返還	7	誤取扱等
誤転送	7	誤取扱等
誤取扱	5	誤取扱等
その他	40	その他
計	272	

中分類	件 数
配達関係等	83
不着・遅延	60
制度改善	47
職員の応対	23
誤取扱等	19
その他	40
計	272

(注)

1 小分類の配達関係は、「配達の際に無理にポストに入れたため郵便物が破れてしまったという苦情」、「ポストに入らない大きさの郵便物が地面に置いてあったという苦情。」、「在宅していたのに不在配達通知書が入れられたという苦情」等である。

2 その他の例は、「郵便局の窓口取扱時間の延長に関する意見」、「ポスト設置の陳情」、「郵便区統合に関する苦情」、「郵便の個人情報保護に関する意見」等である。

3 苦情の分類であるが、1件の苦情で複数の分類にまたがる苦情(例 誤配達の苦情を電話で郵便局に苦情を言ったが、電話の対応がよくなかったなど)の場合は、主な方の苦情に分類している。

# (参考) 苦情・相談件数の内訳

単位:件、%

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計	構成割合
総件数	73	60	44	73	47	48	36	40	58	60	19	558	100.0
(窓口別内訳)													
郵政消費者相談室	52	30	20	27	18	20	23	22	15	20	8	255	45.7
年賀のご意見募集HP									24		24	24	4.3
総務省ホームページ	15	9	11	14	8	3	7	8	4	34	8	121	21.7
官邸ホームページ	4	15	12	28	19	20	3	9	12	5	2	129	23.1
電子政府	2	6	1	4	2	5	3	1	3	1	1	29	5.2
(事業別内訳)													
郵便	49	35	23	24	22	31	30	21	46	46	13	340	60.9
貯金	9	13	10	14	13	4	3	4	1	3	2	76	13.6
保険	9	6	4	6	4	0	0	0	2	0	3	34	6.1
その他	6	6	7	29	8	13	3	15	9	11	1	108	19.4

郵便関係の内訳	49	35	23	24	22	31	30	21	46	46	13	340	100.0
不着・遅延	13	8	3	6	1	7	5	5	4	4	4	60	17.6
配達関係	5	2	3	3	3	6	2	8	8	4	3	47	13.8
制度改善	4	7	9	3	7	5	4	0	0	7	1	47	13.8
誤配達	3	1	0	1	1	0	2	1	3	0	0	12	3.5
誤取扱	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	5	1.5
職員の対応	6	4	3	1	2	2	2	0	2	1	0	23	6.8
誤転送	1	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	7	2.1
誤返還	4	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	7	2.1
年賀のご意見募集HP									24		0	24	7.1
その他(陳情を含む)	6	4	3	3	5	7	4	1	3	3	1	40	11.8
照会・問い合わせ	7	7	0	5	3	2	8	5	2	25	4	68	20.0

1 3月期の件数は、3月19日現在の件数

2 『年賀のご意見募集のHP』は、年賀状の配達状況等について1月4日～20日までの17日間試行的に総務省HP、郵便HPに設置した窓口