

総務省からの「郵便物の放棄・隠匿等に関する公表等について(要請)」に対する報告

日本郵便株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 小池 信也)は、2025年9月26日(金)、総務省から「郵便物の放棄・隠匿等に関する公表等について(要請)」の行政指導を受け、本日、対応方針について総務省に報告いたしました。

1. 対応方針の概要

(1) 郵便法第5章の規定に抵触する事実への対応

これまで、郵便法第5章の規定に抵触する事案が判明した場合、第77条(放棄・隠匿)に係る事案のみを原則として、公表しておりましたが、今後は、当該事案を含め、社員による同法第5章の規定に抵触する事象が判明した場合は、個別に公表することといたします。

また、通常、郵便物を取り扱わない場所から郵便物が発見された場合など、行為者不明であっても第5章の規定に抵触する行為によるものと強く推認される事案は、個別に公表いたします。

加えて、放棄・隠匿等の疑いが生じて、社内調査した件数等につきましては、当該年度分をまとめて翌年度5月末までに公表いたします。

(2) 郵便物の紛失等が生じ、配達・返還等の対応が困難な事案への対応

郵便物の取り扱いにおいて紛失等が生じ、差出人さま等が特定できず配達や返還などの対応が困難な事案につきましても、利用者保護の観点から個別に公表いたします。

また、一時紛失等で、通数がおおむね100通を超えるなど、お客さま対応に相当の期間を要する場合は、配達・返還等の対応が可能であっても個別に公表いたします。

(3) 全国で統一的な判断基準による公表の取扱いへの対応

公表の取扱いにつきまして、全国で差が生じることがないよう、会社におきまして統一的な判断により実施いたします。

(4) その他

- 郵便法の適用対象ではありませんが、ゆうメール・タウンプラスにつきましても、上記(1)から(3)と同様に公表いたします。

- 上記公表の考え方による該当する場合でも、警察に相談中または捜査中の事案につきましては、捜査に支障をきたすおそれがあるため、公表を控えることがあります。

2. 過去の非公表事案について

過去に郵便物等の放棄・隠匿等のおそれがあり社内調査を行った事案に関し、遡及可能な2020年度以降の事案(現在、調査中の事案を除く)は別紙のとおりです。

これらの事案におきまして、お客さまに連絡可能な郵便物等につきましては、事案発覚後に個別に謝罪の上ご説明申し上げておりますが、一部、誤った取扱いによりお預かりした郵便物等が残つておらず、個別に対応できなかった事案が確認されました。

お客さま及び関係のみなさまに大変なご心配をおかけしておりますことを、心よりお詫び申し上げます。

会社を挙げて、より一層、郵便事業の適切な運営に努めてまいります。

【報道関係の方のお問い合わせ先】

日本郵便株式会社

広報宣伝部 報道担当

電話 : 03-3477-0546

【お客さまのお問い合わせ先】

日本郵便株式会社

お客様サービス相談センター

<電話番号>

0120-23-28-86 (フリーダイヤル)

携帯電話からご利用のお客さま

0570-046-666 (通話料はお客さま負担です)

<ご案内時間>

全日 8:00~21:00

ガイダンスが流れますので、「*」のあとに
「1」を選択してください。

おかげ間違いのないようにご注意ください。

放棄・隠匿等のおそれとして過去に社内調査を実施した事案について

郵便物等の放棄・隠匿等のおそれがあり、社内調査を実施した事案のうち、これまで公表対象としていなかった事案は次のとおりです。

今後は、郵便事業に対するお客さまからの信頼確保及びお客さま保護の観点から、これらに該当する事案につきましても公表してまいります。

- ① 郵便物の紛失等が生じ、配達・返還等の対応が困難となった事案
- ② 郵便法第5章の規定に抵触（おそれを含む）、または、著しく不適切な取扱いの事案
- ③ 業務上の過誤により郵便物の紛失等が生じた事案

①の事案につきましては、郵便物の毀損等により、お客さまの連絡先が判明せず、個別に謝罪及び説明ができておりません。ご利用のお客さまには、大変なご迷惑及びご心配をおかけしておりますことを、改めて心よりお詫び申し上げます。

お心当たりのあるお客さまにおかれましては、何卒弊社までご一報賜りますようお願い申し上げます。

なお、②及び③の事案では、事案発覚後、お客さまへ個別にご説明と謝罪をさせていただいております。

- ① 郵便物の紛失等が生じ、配達・返還等の対応が困難となった事案（2件）

・郵便物の毀損等により、差出人さま・受取人さまが判明せず、お客さまへの個別のご連絡等の対応ができないものの

No.	発覚 年度	発生局等		配達 エリア	発生 期間	通・ 個数	事案概要
		都道 府県	郵便局				
1	2022	沖縄県	名護 (伊是名郵便集配所)	伊是名村 全域	2016/6～ 2022/7	不明 ※1	配達先住所のお客さまから「必要ないから処分しておいてほしい」旨を伝えられて返還された郵便物等及び空き家あての郵便物等を差出人あて返還せず、裁断処理したもの
2	2024	愛知県	一宮 ^{※2}	愛知県 一宮市 萩原町串作	2024/10	1	配達中にお客さまから手渡された郵便物1通を雨具のポケットに入れたまま失念。雨濡れ等により宛名面等が判読できない状態になったもの

※1：行為者の申し立てから推計(1,200～4,800通・個)

※2：旧集配センターでの発生のもの

② 郵便法第5章の規定に抵触（おそれを含む）、著しく不適切な取扱いの事案
ご迷惑をおかけしましたお客様に対して個別に説明と謝罪をさせていただいております。

ア 郵便物等（ゆうメール・タウンプラスを含む）

【明確な法令違反（2件）】

- 郵便法第79条違反（郵便物等の不取扱い等）に該当するもの

No.	発覚年度	発生局等		発生期間	通・個数	概要
		都道府県	郵便局名			
3	2024	和歌山県	串本	2024/8~12	54	配達先を通り過ぎ、勤務時間の関係から当日中に配達できなかった郵便物等を後で配達しようと考え、配達区内の空き家の郵便受箱に入れたもの
4	2024	福岡県	前原	2024/3	152	当日中に配達しきれなかった郵便物を後日配達するつもりで、配達区内の使用頻度の少ない宅配ボックスに郵便物等を一時的に入れたもの
計				206		

注：いずれも警察相談済、行為者に対しては事実関係に基づき厳正に対処しております

【行為者等不明（6件）】

- 行為者及び発生経緯等が特定できなかったものの、発見状況に照らして郵便物等の放棄・隠匿、不取扱いによるものと強く推認されるもの

No.	発覚年度	発生局等		発生期間	通・個数	概要
		都道府県	郵便局名			
5	2020	茨城県	土浦	2020/8	5	局内給湯室の流し台下部の収納スペースから郵便物が発見されたもの
6	2021	東京都	大森	2013/7~2021/4	451	局内休憩室の押入れから郵便物が発見されたもの
7		東京都	銀座	2022/11~12	10	局内休憩室の冷蔵庫内から郵便物が発見されたもの
8	2022	群馬県	大胡	不明~2022/12	1	局内事務室内の書類棚から郵便物が発見されたもの
9		愛知県	昭和	2022/4~12	3	局内トイレから郵便物が発見されたもの
10	2023	鹿児島県	国分*	2019/7~2023/10	859	局内倉庫から郵便物等が発見されたもの
計				1,329		

※旧集配センターでの発生のもの

【不適切な取扱い、過失（100通・個以上）（19件）】

- 郵便物等の放棄・隠匿、不取扱いの疑いのある事象のうち、故意が確定的に認定できないことや客観的証拠の不足等から郵便法第77条又は同第79条違反の認定までには至らなかったものの、不適切な取扱い（社内ルール違反）が認められるもの
- 調査の結果、過失によるものと判明したもの（100通・個以上）

No.	発覚年度	発生局等		発生期間	通・個数	概要
		都道府県	郵便局名			
11		北海道	札幌中央	2020/9	16	配達及び返還不能となった郵便物等を保管期間より早く処分したもの
12	2020	北海道	浦幌	2021/1	101	配達予定の郵便物を一時的に自宅に持ち帰り、後日、他社員の作業場所に戻したもの

No.	発覚年度	発生局等		発生期間	通・個数	概要
		都道府県	郵便局名			
13	2020	東京都	目黒	2020/11	1	不着申告があり配達担当者に確認したところ「当該郵便物は処分した可能性がある」と申し立てているもの（物証がなく事実確認が困難であったもの）
14		神奈川県	麻生	2020/10～2021/3	1	ユニフォームと共に誤ってロッカー室に持ち込んだ郵便物を翌日戻そうと考えたが、失念したもの
15		神奈川県	厚木	2019～2021/1	1,480	配達中の体調不良により、緊急避難的に郵便物等を自宅に保管し、その後入院したため配達が遅延したもの
16			横須賀	2014/10～2020/11	29	差出人さまに返還する郵便物等を後で処理しようとして、業務に使用していたかばんに入れていたが、処理を失念し、その後不要になった同かばんごと自宅に持ち帰ったもの
17		新潟県	巻	2020/5	約100	勤務時間中に配達できなかった郵便物等を配達区内の空き小屋に一時保管し、勤務終了後配達していたもの
18		福岡県	大牟田	2020/8	252	午前中に配達できなかった郵便物等を午後配達するため、配達区内の空き家に一時保管したもの（当日発覚）
19		長崎県	長崎中央	2020/1～7	9	配達中、お客さまから誤配した郵便物を預かったが、事後対応に悩み、自宅に持ち帰ったもの
20		東京都	千鳥	2015/2～2021/9	1,078	余剰分の郵便物等を局内の段ボールに入れたまま返還処理を失念したもの
21	2021	神奈川県	横浜旭	2021/4	1	上司から、誤配先で開封された郵便物の対応を指示されたが対応方法に悩み、ロッカーに保管していたもの
22		京都府	伏見	2020/11～2021/12	2	配達中に封緘が破れた郵便物及びお客さまから廃棄を依頼された郵便物の処理方法に悩み、私物のかばんに保管したまま失念したもの
23	2022	大阪府	東成	2022/9～10	28	次の日の担当者が配達するだろうと思い、書留郵便物を配達せずに郵便局に持ち戻っていたもの
24	2023	北海道	別海	2023/6、2024/1	2	他の社員が配達する郵便物等を持ち出し、郵便差出箱に投函したもの
25		石川県	金沢中央	2023/11～2024/2	9	雨濡れにより配達不能になった郵便物等を上司に報告しようと考えていたが、雨具に入れ、帰局後に取り出すのを失念していたもの
26		大阪府	堺	2021/7～2024/2	119	勤務時間中に配達できなかった郵便物等を後で配達しようと思いロッカーに保管（直後に発覚）。また返還処理等が必要な郵便物を後で処理しようと思い失念していたもの
27		熊本県	玉名	2023/5	1	誤配先で開封された郵便物の処理方法が分からず、局内の書類棚に保管したが、その後の処理を失念していたもの
28		鹿児島県	国分*	2021/1～2023/9	888	余剰分の郵便物等の返還処理等を後回しにして、局の倉庫及び自宅に保管していたもの

No.	発覚年度	発生局等		発生期間	通・個数	概要
		都道府県	郵便局名			
29	2024	山梨県	上野原*	2022/8~2023/11	5	配達中に汚損した郵便物や誤配先で開封された郵便物の対応に悩み、口ッカーに保管していたもの
計				4,122		

※：旧集配センターでの発生のもの

注：行為者に対しては事実関係に基づき厳正に対処しております（退職済みの社員を除く）

イ ゆうメール・タウンプラスのみ（郵便物を含まず）

【行為者等不明（4件）】

- 配達物は郵便法の適用対象ではないが、行為者及び発生経緯等が特定できなかったものの、発見状況に照らして不適切な取扱いによるものと強く推認されるもの

No.	発覚年度	発生局等		発生期間	個数	概要
		都道府県	郵便局名			
30	2021	岩手県	宮古*	2021/4	256	空き家、空き地からタウンプラスが発見されたもの
31		栃木県	大田原*	2015/6	949	局内休憩室からタウンプラスが発見されたもの
32		岡山県	児島	2021/11	25	空き家からタウンプラスが発見されたもの
33	2023	神奈川県	相模原	2023/5~10	1	局内の所有者不明の雨具ポケットからゆうメールが発見されたもの
計				1,231		

※：旧集配センターでの発生のもの

【不適切な取扱い、過失（100個以上）（6件）】

- 配達物は郵便法の適用対象ではないが、ゆうメール・タウンプラスに不適切な取扱いがあったもの
- 調査の結果、過失によるものと判明したもの（100個以上）

No.	発覚年度	発生局等		発生期間	個数	概要
		都道府県	郵便局名			
34	2020	大分県	大分東	2020/4~7	153	余剰分のタウンプラスの処理が分からず、事務室内の書類棚に保管し、失念したもの
35	2021	神奈川県	厚木	2021/12	200	勤務時間中に配達できなかったタウンプラスを翌日配達しようとビル空き室の郵便受箱に保管していたもの
36		長野県	長野東	2023/2	2	配達中、バイクが転倒しそうになつた際、タウンプラスを側溝に落失させ、水に濡れ原形をとどめなくなつた2個を局内で処分したものの
37	2022	新潟県	栃尾	2020/8~2023/1	133	余剰分のタウンプラスは処分してよいと誤認識しており、当日すでに遅い時間だったため局内で処分する時間がなく自宅で処分しようと持ち帰ったもの
38		徳島県	一宇	2019/3~2022/7	108	余剰分のタウンプラスの処理方法を上司に相談したものの具体的な指示がなかったため、局内の普段使用しない事務室に保管し失念したもの

No.	発覚 年度	発生局等		発生期間	個数	概要
		都道府県	郵便局名			
39	2025	兵庫県	洲本	2025/4	200	配達日数に余裕のあるタウンプラスを、翌日配達するつもりで自宅に持ち帰ったもの
計				796		

注：行為者に対しては事実関係に基づき厳正に対処しております

③ 業務上の過誤により郵便物等の一時紛失等が生じた事案（100 通未満）（26 件）

＜主な事例＞

- ・配達途上で、郵便物を落失
- ・自己の書類に郵便物が紛れていることに気が付かないまま、ロッカー等に混入
- ・配達先で、郵便物等を郵便受箱の上に仮置きしたまま置き忘れ

【郵便物】（ ）内は通数

・例えば、2021 年度 3(1, 1, 7) ⇒ 2021 年度 3 件あり、1 件ごとに 1 通、1 通、7 通が該当通数

支社エリア	2020	2021	2022	2023	2024	2025	合計*
北海道				1(2)			1(2)
東北		3(1, 1, 7)	1(32)				4(41)
東京							0(0)
関東		1(9)	1(3)	1(1)	1(通数不明)		4(13)
南関東		2(15, 50)			1(46)		3(111)
信越							0(0)
北陸							0(0)
東海	1(1)			1(3)			2(4)
近畿							0(0)
中国							0(0)
四国				1(1)	1(45)		2(46)
九州	1(87)		1(1)		3(10, 23, 23)		5(144)
沖縄							0(0)
合計*	2(88)	6(83)	3(36)	4(7)	6(147)	0(0)	21(361)

※合計数には、不明の通・個数を含めない

【ゆうメール・タウンプラス】（ ）内は個数

支社エリア	2020	2021	2022	2023	2024	2025	合計
北海道			1(1)				1(1)
東北							0(0)
東京							0(0)
関東							0(0)
南関東							0(0)
信越							0(0)
北陸							0(0)
東海					1(57)		1(57)
近畿			1(7)				1(7)
中国							0(0)
四国							0(0)
九州				1(1)	1(70)		2(71)
沖縄							0(0)
合計	0(0)	0(0)	2(8)	1(1)	2(127)	0(0)	5(136)

[参考]

①～③にかかる事案の件数、通数・個をまとめたものは次の通りです。

態様		件数	通・個数*
①		2	1
②		37	7,684
ア	法令違反	2	206
	行為者不明	6	1,329
	不適切な取扱い等	19	4,122
イ	法令違反	—	—
	行為者不明	4	1,231
	不適切な取扱い等	6	796
③		26	497
	郵便物	21	361
	ゆうメール・タウンプラス	5	136
総数		65	8,182

*通・個数欄には、不明の通・個数を含めない。