

平成 20 年 12 月 25 日
総 務 省

郵便事業株式会社によるねんきん特別便等の郵便物残留事故等 一連の郵便物の配達遅延に対する監督上の命令の発出について

標記の件について、総務省は 12 月 15 日に郵便事業株式会社法第 12 条第 2 項の規定に基づく監督上の必要な命令を、別紙のとおり、発出しました。

1 事故の概要

9 月 22 日に郵便事業株式会社銀座支店で引き受けをしたねんきん特別便等 12 万通について、9 月 23 日に同社新越谷支店から同社新大阪支店に差立てたが、当該運送を受託した運送会社が、当該郵便物を積載したコンテナを梅田駅（貨物専用駅）構内に 11 月 27 日まで残留させ、受取人への配達が大幅に遅延した。

2 経緯

11 月 27 日 梅田駅に留め置かれていた J R コンテナから、ねんきん特別便を含む 12 万通の郵便物が放置されていることが判明

12 月 2 日 上記事故につき、郵便事業株式会社が報道発表。
郵便事業株式会社法第 13 条第 1 項に基づき、事件の原因分析及び今後の対応策についての報告徴求を発出（報告期限 12 月 12 日）。

12 月 12 日 郵便事業株式会社から報告。同社報道発表

12 月 15 日 郵便事業株式会社法第 12 条第 2 項に基づく命令発出。

3 事故の主な原因

委 託 事 業 者：複数委託事業者間の連絡確認及び配達完了確認の不徹底
郵便事業会社：定期便の到着監査の未実施

4 命令の内容

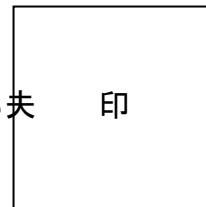
- (1) 差出人に対する万全な善処策を講じること
- (2) 残留・放置事故の再演防止策
 - ・ 複数運送委託事業者が介在する運送委託に係る委託事業者間の業務運行管理体制の再検証
 - ・ 運送委託事業者の郵便事業株式会社に対する管理監督の徹底
 - ・ 適正な業務運行を担保するための入札制度の見直し等
 - ・ 残留点検や到着監査の徹底等の再発防止策の実施と徹底
- (3) その他適正な業務運行の確立及び定着等のための必要な対策を講じる

なお、上記の命令の実施状況及びその効果については、郵便事業株式会社法第 13 条第 1 項の規定に基づき、平成 21 年 1 月末から 3 月毎に、1 年間報告を求めている。

総 情 郵 第 105 号
平成 20 年 12 月 15 日

郵便事業株式会社
代表取締役会長 北村 憲雄 殿

総務大臣 鳩山 邦夫 印



郵便事業株式会社法第 12 条第 2 項に基づく命令及び
同法第 13 条第 1 項に基づく報告の徴求について

本年 11 月 27 日に発覚した郵便物放置事故については、12 月 12 日付けで報告を受けたところであるが、本件は 12 万通という大量の郵便物が未配達のまま放置されていたことに加え、既定便という定常的に運行している運送便で発生したものであること、当該事故の発生が約 2 か月間にわたり発見ができなかったこと等、貴社の業務管理体制自体に問題が存在するか、又は、形骸化により有効に機能していないものと判断せざるを得ない。

更に、その後、貴社川越西支店において、1 週間にわたり放置された 540 通の郵便物が新越谷支店で発見されるという郵便物残留事故の発生や、12 日の貴社の報道発表においては、ねんきん特別便に関し、社会保険庁からの不着申告のうち 20 通が紛失した可能性があることが新たに明らかにされるといった、お客様から預かった大切な郵便物の取扱いにおいて、郵便業務に対する国民利用者の信頼を著しく失墜する事故が相次いでいる状況にある。

かかる事態は、委託の一部の路線、地域で発生した事故ではあるが、貴社社員及び運送委託事業者の適正な業務運行に対する意識低下が懸念されるものであり、早急に対策を講じることが必要である。特に、本日から年賀郵便の引受けが開始されることから、適正な業務運行体制の確立は、郵便事業株式会社にとっては急務な課題であると判断している。

以上から、郵便事業株式会社法第 12 条第 2 項の規定に基づき、今回の一連の郵便物放置・残留事故の再演防止策として、

- ・ 放置された郵便物の差出人に対する万全な善処策を講じること
- ・ 複数運送委託事業者が介在する運送委託に係る委託事業者間の業務運行管理体制の再検証
- ・ 運送委託事業者の郵便事業株式会社に対する業務報告の義務化等、運送委託事業者に対する管理監督の徹底
- ・ 適正な業務運行を担保するための入札制度及び再委託事業者選定基準の

再検証

- ・ 残留点検や到着監査の徹底等、支店等での郵便物残留事故の再発防止策の実施と徹底

等を速やかに講じるとともに、適正な業務運行体制の確立及び定着並びに事故リスクが発生した場合の迅速かつ適切な対応のための必要な対策を講じることが命ずる。

なお、適正な業務運行を定着させるため、同法第 13 条第 1 項の規定に基づき、貴社が講じた対策及びその効果（事故発生件数の推移等）について、平成 21 年 1 月末日、4 月末日、7 月末日、10 月末日、平成 22 年 1 月末日までに、それぞれ報告するよう求める。