

2008年8月29日
郵便局株式会社

郵便認証司でない社員による不適正な認証事案の発生

昨年10月、内容証明郵便物については、郵便認証司による不適正な認証事務が多数発生し、お客様には多大なご迷惑をおかけしました。この不適正な事案の発生を受け、総務省から事案の調査及び再発防止策等の報告を求められ、調査結果等を総務省に報告し、弊社としても対策を講じてきたところであります。

また、本年4月に郵便事業株式会社において郵便認証司でない社員が認証事務を行っていた事案が発覚したことを見て、弊社においても実態把握のためのサンプル調査により緊急点検を実施し同様の事故について調査したところです（4局、60通が発覚）。更に、全内容証明郵便物取扱局を対象に、総点検を実施し同様の事故について調査したところ、遺憾ながら同様の事案が発生していることが判明しました。

今回、新たに発覚した不適正な認証事案は24の郵便局で、合計で6,887通（内訳は内容証明6,886通、特別送達1通。8月28日現在）となっており、このような事案を再発させて、お客様に多大なご迷惑をおかけし、信頼を損なう事態をもたらしたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

今回の不適正な認証事務の主な原因は、管理者、社員からのヒアリングから、郵便認証司候補者が提出する「宣誓書」に署名した又は研修を受講したことをもって、郵便認証司の資格を取得したと思い込んでいたこと、内容証明郵便物取扱郵便局に異動すれば、認証事務を行ってよいと考えていたこと、などであり、郵便認証司の制度が十分には理解されていなかった例が明らかになりました。

こうした原因を受けて、今後は、郵便局において管理者・社員が郵便認証司の制度理解が十分に図られるよう、早急に再発防止に努めてまいります。

不適正な認証事務のあった内容証明郵便物は、郵便局に保管している謄本から差出人様を特定し、お詫びした上で再度差し出していただくこと等をお願いしております。

今後は、郵便認証司に任命された社員の把握・管理を徹底し、社員教育を改めて行い、郵便認証司でない社員による認証行為の防止に全力で取り組み、確実なサービスの提供に努めてまいります。

以上

【報道関係の方のお問い合わせ先】
郵便局株式会社
総務部 広報室（報道担当）
電話：（直通）03-3504-4127
(FAX) 03-3595-0839

【お客様のお問い合わせ先】
内容証明郵便物に関するお問い合わせ
郵便局株式会社
業務部（郵便業務担当）
電話：（直通）03-3504-4248