

2013 年 11 月 27 日

日本郵便株式会社

保冷ゆうパックの取扱いについて

この度、弊社の保冷ゆうパックの取扱いについて、一部不備な点が発見され、支社等の社員が郵便局へ立入り、引受から配達までの一連の取扱いに関する一斉点検を実施しましたところ、以下のとおり、一部の取扱郵便局におきまして、その取扱方法、保冷機材等につきまして、不備があったことが発覚しました。ご利用のお客さまには多大なるご迷惑をお掛けしましたこと、また、お客さまの弊社に対する信頼を裏切りましたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

なお、取扱方法の不備が発覚しました郵便局につきましては、即時に改善指導を行い、また、不足のあった保冷機材についても、補充するなどして、適切な取扱いが出来る体制を整えたところです。

12 月は、保冷ゆうパックの取扱いが本格化する時期でもあり、お客さまにご満足いただけるサービスを提供できるよう、全社をあげて品質向上に取り組んでまいります。

引き続き、保冷ゆうパックについてご愛顧賜りますよう、よろしくお願いいたします。

1 点検局数

4,835 局

(内訳)

- ・ 集配郵便局等 3,580 局
- ・ 窓口引受けのみを行う郵便局 1,255 局

2 点検結果

(1) 点検の際に実査現認したもの

ア 取扱方法不備及び保冷機材不足

不備局数	項目別局数	内 訳	
52 局	取扱方法不備 15 局	・ 蓄冷剤用冷凍庫の温度が決められた温度を超えていた	8 局
		・ 集配用保冷バッグ等の温度が決められた温度を超えていた	5 局
		・ 集配用保冷バッグ等に納入する蓄冷剤納入個数不足	1 局
		・ 集配用保冷バッグへの納入前放置	1 局
	保冷機材不足 37 局	・ 蓄冷剤用冷凍庫故障（複数配備局又は温度計のみ故障）	37 局

イ 点検機材が不足しているもの

不備局数	項目別局数	内 訳	
412 局	温度計 412 局	・ 非接触型温度計（集配用保冷バッグ温度点検用）	412 局

(2) 実査現認ではないが過去には事例があったかどうか聞き取ったもの

不備局数	項目別局数	内 訳	
254 局	取扱方法不備 160 局	・ 配達時に車両から玄関先まで保冷バッグに納入して配達していない	156 局
		・ 集配用保冷バッグ等に納入する蓄冷剤納入個数不足	6 局
		・ 集配用保冷バッグ等の温度が決められた温度を超えていた	3 局
	保冷機材不足 106 局	・ 蓄冷剤	34 局
		・ 輸送用保冷機材	9 局
		・ 集配用保冷バッグ	78 局

3 今後の対応策

保冷取扱方法に係る研修、自主点検（月１回）と繁忙期前の立入り点検等を実施

以 上

【お客さまのお問い合わせ先】
 お客様サービス相談センター
 <電話番号>
 0120-2328-86（フリーコール）
 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>
 平日：8:00～22:00
 土・日・休日：9:00～22:00
 ※おかけ間違いのないようご注意ください。