

2025 年 6 月 17 日

日本郵便株式会社

## 点呼業務不備事案に関する行政処分及び当社の対応について

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 千田 哲也）は、郵便局において発生した点呼業務不備事案に関し、4 月 23 日に点呼業務執行状況の調査結果、原因分析及び再発防止策等について公表\*させていただきました。これを受け、国土交通省の特別監査が実施され、6 月 5 日に国土交通省から、一般貨物自動車運送事業の許可の取消処分に関する聴聞通知を受領しました。当社としては、行政処分を受け入れることとし、本日、国土交通省にその旨を報告しました。

行政処分執行後は、一般貨物自動車運送事業において使用している 1 t 以上の車両（約 2,500 台/全国の約 330 局の郵便局で使用）は使用できなくなりますが、他の運送会社へ委託を行うことを基本に、確実な点呼の実施を大前提として、日本郵便株式会社が保有する軽四車両（約 32,000 台）等を使用することにより、行政処分執行後においても、郵便物および荷物（ゆうパックなど）のサービスについては、ご利用いただいているお客さまにご迷惑をおかけすることのないよう、引き続き確実かつ適切に提供してまいります。

※詳細は[別紙 1](#)・[別紙 2](#)

これまで、点呼適正化に向けて、①意識改革、②ガバナンスの強化、③点呼のデジタル化、④モニタリング等の取組を実施し、点呼不備の根絶に向けて全力で取り組んできております。

※詳細は[別紙 3](#)

また、今回の事態に至った責任を重く受け止め、責任の所在及び度合いを勘案して責任を明確化しました。※詳細は[別紙 4](#)

この度、このような事態を招いたことを深く反省し、お客さまをはじめ関係者の皆さまにご不安とご心配をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今回の行政処分を厳粛に受け止め、今後、二度とこのような事態を起こさぬよう、再発防止に向け、全社一丸となって取り組むとともに、一日でも早く皆さまからの信頼を取り戻せるよう、全力を尽くしてまいります。

（参考）

[点呼業務執行状況の調査結果の報告等について](#)（2025 年 4 月 23 日）

以 上

### 【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。

おかけ間違いのないようご注意ください。