

2025年8月22日
日本郵便株式会社

集配関係委託契約に関するWEB調査結果について

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 小池 信也／以下「日本郵便」）は、2025年1月20日（月）～同年5月31日（土）に実施した、郵便物や荷物の配達・集荷業務などの委託契約（以下「集配関係委託契約」）に関する協力会社へのWEB調査結果（回答数1,116件）をお知らせします。

1 WEB調査の概要

協力会社とのコミュニケーションの一環として、毎年10月ごろおよびコミュニケーション促進月間における協議終了後、全ての協力会社を対象として、価格協議の状況や価格転嫁の満足度、郵便局へのご意見・ご要望などに関するアンケート調査を実施しました。

2 価格協議に関する調査結果

2025年1月20日（月）～同年3月31日（月）に実施した弊社の2024年度コミュニケーション促進月間における価格協議に関する調査結果は、[別紙](#)のとおりです。

3 違約金などに関するご意見

違約金などに関するご意見の中で、不当な違約金徴収などの恐れがある内容が19件あり、個別に事実関係を確認しましたが、不適切な事例はありませんでした。

なお、契約に規定していない業務をさせられたとのご相談が35件あり、こちらについても個別に事実関係を確認しました。その結果、契約外業務の事実が判明した12件については、是正の上、委託料をお支払いしました。

4 今後の対応

WEB調査結果や全支社に設置している協力会社相談窓口に寄せられたご意見などを踏まえ、協議の進め方、契約内容、サービスなどを改善し、協力会社の皆さまとのパートナーシップ構築に取り組んでまいります。

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。

おかげ間違いのないようにご注意ください