

## 総務省からの「郵便物の放棄・隠匿等に関する公表等について(要請)」に対する報告

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 小池 信也)は、2025年9月26日(金)、総務省から「郵便物の放棄・隠匿等に関する公表等について(要請)」の行政指導を受け、本日、対応方針について総務省に報告いたしました。

### 1. 対応方針の概要

#### (1) 郵便法第5章の規定に抵触する事実への対応

これまで、郵便法第5章の規定に抵触する事案が判明した場合、第77条(放棄・隠匿)に係る事案のみを原則として、公表しておりましたが、今後は、当該事案を含め、社員による同法第5章の規定に抵触する事象が判明した場合は、個別に公表することといたします。

また、通常、郵便物を取り扱わない場所から郵便物が発見された場合など、行為者不明であっても第5章の規定に抵触する行為によるものと強く推認される事案は、個別に公表いたします。

加えて、放棄・隠匿等の疑いが生じて、社内調査した件数等につきましては、当該年度分をまとめて翌年度5月末までに公表いたします。

#### (2) 郵便物の紛失等が生じ、配達・返還等の対応が困難な事案への対応

郵便物の取り扱いにおいて紛失等が生じ、差出人さま等が特定できず配達や返還などの対応が困難な事案につきましても、利用者保護の観点から個別に公表いたします。

また、一時紛失等で、通数がおおむね100通を超えるなど、お客さま対応に相当の期間を要する場合は、配達・返還等の対応が可能であっても個別に公表いたします。

#### (3) 全国で統一的な判断基準による公表の取扱いへの対応

公表の取扱いにつきまして、全国で差が生じることがないよう、会社におきまして統一的な判断により実施いたします。

#### (4) その他

- 郵便法の適用対象ではありませんが、ゆうメール・タウンプラスにつきましても、上記(1)から(3)と同様に公表いたします。
- 上記公表の考え方に関する場合でも、警察に相談中または捜査中の事案につきましては、捜査に支障をきたすおそれがあるため、公表を控えることがあります。

### 2. 過去の非公表事案について

過去に郵便物等の放棄・隠匿等のおそれがあり社内調査を行った事案に関し、遡及可能な2020年度以降の事案(現在、調査中の事案を除く)は別紙のとおりです。

これらの事案におきまして、お客さまに連絡可能な郵便物等につきましては、事案発覚後に個別に謝罪の上ご説明申し上げておりますが、一部、誤った取扱いによりお預かりした郵便物等が残つておらず、個別に対応できなかった事案が確認されました。

お客さま及び関係のみなさまに大変なご心配をおかけしておりますことを、心よりお詫び申し上げます。

会社を挙げて、より一層、郵便事業の適切な運営に努めてまいります。

【お客様のお問い合わせ先】

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 (通話料はお客様負担です)

<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。