

速達郵便物などのお届けに遅延が生じていた事案について

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、速達郵便物などの送達遅延に関する報道があったことにつきまして、一部の区間において、目安としてお示している日数よりもお届けに時間を要した事象が発生していたことをご知らせいたします。

なお、現時点ではお届けの遅れは解消しております。

1 概要

2024年問題^(注1)、改善基準告示の改正^(注2)などを踏まえ、法令改正などに適切に対応するため、2024年4月に長距離トラック輸送便を中継輸送などに切り替えました。その際、速達郵便物などは、航空輸送を最大限活用することで可能な限り従前のお届け日数を維持するよう調整しておりましたが、下記の区間において、一定期間お届けに遅れが生じておりました。

当該区間の輸送経路については、従前は全ての区間でトラックを使用しておりましたが、2024年4月以降、山口県から大阪府までトラックで輸送後、伊丹空港行のトラックに接続し、大阪府から新潟県まで航空輸送する運行ダイヤに変更しました。しかしながら、ダイヤ設定の確認が不十分であり、大阪府宛のトラックの到着が伊丹空港行のトラックの出発に間に合わない状況となっていたものです。

山口県から新潟県宛の速達郵便物などの輸送経路を再度見直し、航空輸送を行わず、新潟県までトラックで輸送する方法に切り替えるとともに、業務の取り扱い方法の変更により、2024年11月に遅延は解消しております。

なお、郵便物の送達遅延については、お客さまからのお申出を受け、料金返還の手続により対応しており、本件も同様に対応しておりました。

長期間にわたり遅延が発生させたことにより、お客さまにご迷惑をおかけするとともに、本件遅延の公表が遅れましたことを深くお詫び申し上げます^(注3)。

発生年度	発生区間		発生期間	遅延日数	通数(推計)
	引受地	宛地			
2024	山口県	新潟県	2024年4月1日 ～ 2024年11月10日	半日～1日程度の遅れ	70通程度

2 本件を受けての対応

当該区間（山口県発新潟県宛）以外にも、2024年4月の長距離トラック輸送便の切り替えに際し、航空輸送を活用して速達郵便物などのお届け日数を維持するとした輸送経路につきまして、今回の公表に先立ち、改めて運行状況を調査したところ、問題がなかったことを確認しております。

お客さまにご迷惑をおかけしましたことを、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。

注1 2024年4月からトラックドライバーの時間外労働時間の上限規制などの法令改正が行われ、運送業界のトラックドライバー不足が加速し、何も対策を講じなかった場合、2024年には日本の物流の約14%が運べなくなるといわれていた物流危機のこと。

注2 トラックドライバーの運転時間や拘束時間を定める労働省告示である「改善基準告示」について、1日当たりの拘束時間および連続運転時間の規定が変更となったもの。

注3 本件に関してお心当たりのある方は、弊社にご連絡いただきますようお願い申し上げます。

【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。