

不適正な認証事務等に関する報告について

総郵企第 119 号（H19. 10. 24）「郵便局株式会社法第 13 条第 2 項に基づく命令及び同法第 14 条第 1 項に基づく報告の徴求について」に関し、本年 10 月 1 日以降、内容証明郵便物について郵便認証司による適正な認証事務が行われなかった事案につき、下記のとおりご報告申し上げます。

なお、今回の事案につき、弊社から速やかに状況をご報告すべきところ、これが遅れたことにつきまして深くお詫び申し上げます。

記

1 全国における不適正な認証事務の状況

内容証明郵便物に関し、郵便認証司による適正な認証事務が行われなかった事例について、全局調査（10 月 16 日本社指示）を行った結果は次のとおりです（10 月 31 日現在）。

(1) 郵便認証司配置局数及び郵便認証司数

配置局数（内容証明取扱局）	<u>6,145 局</u>
郵便認証司数	<u>29,918 人</u> （10 月 1 日現在）

(2) 適正な認証事務が行われていなかった事例

10 月 31 日現在では、配置局 6,145 局の調査は、全局終了しております。結果は、内容証明取扱局 6,145 局中、666 局において合計 21,609 通の内容証明郵便物に誤った取扱いが発見されました。

主な事例の内訳は次のとおりです。（通数については、1 通について誤った取扱いを複数行っている事例があるため、合計とは一致しません。）

ア 証明文の遺漏

「〇〇郵便局長」など、正当名称「郵便事業会社」以外の名称を用いて証明文を記載していた事例は、360 局、14,394 通です。

イ 郵便認証司の印章押印漏れ

郵便認証司の印章（丸印）を漏らしていた事例は、245 局、5,925 通です。

ウ 郵便局保管謄本への「署名又は記名・押印」漏れ

郵便局保管謄本への郵便認証司の「署名又は記名・押印」を漏らしていた事例は、153 局、2,789 通です。

エ その他

通信日付印を押すべきところを郵便認証司の印章を押印した等の事例は、50 局、1,064 通です。

2 お客様対応について

このような不適正な認証事務が行われた郵便物の差出人様対応の準備として、10 月 26 日にお客様リストの作成を指示しました。

また、10 月 31 日付けで文書を発出し、不備事項があった内容証明郵便物の差出人様へのお詫び及び新たなお客様負担とならないよう配慮した内容証明郵便物の再度差し出しのお願い等、適切かつ緊急の対応を行うよう指示いたしました。

今回の不適切な取扱いに係る郵便物を差し出したお客様の数は、現在は不明ですが、今後の調査の中で明らかにする所存です。遅くとも 11 月中旬には差出人様への連絡を終わらせたい、と考えております。

なお、差出人様への対応状況については、別途、11 月 30 日（金）までにご報告させていただきます。

3 調査により判明した原因

取扱いの誤りの多かった局について電話ヒアリング調査を実施したところ、その原因としては次のようなものが考えられます。

(1) 証明文の遺漏の原因

ア インストラクター研修、リーダー研修、フロントライン研修、業務リハーサル等、郵便業務研修の中に、郵便認証司関連を盛り込んで実施してきました。

マニュアル等には取扱い方法が示されていたにもかかわらず、正しい取扱いが行われなかったことについては、一義的には管理者の指導不足、職員の理解不足が遺漏の原因と考えます。

しかし、これだけ多数の取扱いの誤りが発生していることから、研修教材の内容等において、変更点に関して注意喚起をするなどの工夫が足りなかったことも遺漏発生の一因ではないかと考えています。

イ 証明文の遺漏があった局では新しいゴム印の未配備局が多いことから、「郵便事業会社」のゴム印の配備指示が分かりにくかったこと等も原因の一つではないかと考えています。

ウ また上記イと関連して、古いゴム印（日本郵政公社期間中に使用していたゴム印）の廃棄指示が出されていなかったため、証明文の内容に変更があるとは気づかず、そのまま古いゴム印を使用してしまうことにつながったのではないかと考えています。

(2) 郵便認証司の印章押印漏れの原因

インストラクター研修、リーダー研修、フロントライン研修、業務リハーサル等郵便業務研修の中に郵便認証司関連を盛り込んで実施してきましたが、管理者の指導不足、職員の理解不足が押印漏れの原因、と考えています（なお、業務リハーサルにおいては、郵便認証司の印章の押印を確認することになっています）。

(3) 郵便局保管謄本への「署名又は記名・押印」漏れの原因

上記(2)と同様に研修に盛り込んで実施してきましたが、管理者の指導不足、職員の理解不足が原因と考えています。

4 再発防止策

(1) 緊急指示等

ア 10月16日、「正当な内容証明郵便物の証明文の使用徹底」「郵便認証司印の確実な押印」「日本郵政公社期間中に使用していた証明文のゴム印の確実な廃棄」を郵便認証司配置局全局へ指示。

イ 10月26日、全支社業務指導部長と10月16日の指示の徹底、改めての再発防止のための今後の研修計画について、緊急TV会議を実施。

ウ 10月28日、「内容証明郵便の適正な取扱い」について郵便認証司配置局全局へ指示。その中で証明文ゴム印の確実な配備について注意喚起のための指示。

(2) 今後の対応

ア 自局再点検

電話ヒアリング調査で使用した調査票により、内容証明取扱い局全局で自局再点検を実施します（11月12日（月）まで）。

イ 研修

今回の事例調査により明らかとなった典型的な誤った取扱い及び原因を分かりやすくまとめた研修資料を作成し、全局で緊急研修を実施し（11月20日（火）まで）、その実施状況を報告させます。

ウ 郵便認証司の不配置防止

(ア) 各局において、服務表を作成する際に、郵便認証司が不配置となる時間帯がないように管理者が確認を行います。

(イ) 当日勤務する郵便認証司の氏名を事務室に掲出します。

(ウ) 内容証明郵便の取扱いの多い局については、郵便認証司の増員を検討します。

エ その他

業務インストラクター・モニタリング項目へ盛り込み、点検を行います。

なお、上記再発防止策の実施状況については、別途、11月30日（金）までに報告させていただきます。

不適正な認証事務等に関する報告について

総郵第 114 号 (H19.10.24)「郵便事業株式会社法第 12 条第 2 項に基づく命令及び同法第 13 条第 1 項に基づく報告の徴求について」に関し、本年 10 月 1 日以降、内容証明及び特別送達の郵便物について、郵便認証司による適正な認証業務が行われなかった事案につき、下記のとおりご報告申し上げます。

なお、今回の事案につき、弊社から速やかに第一報をお知らせすべきところ、これが遅れたことにつきまして深くお詫び申し上げます。

記

1. 全国における不適正な認証事務の実施の状況

内容証明及び特別送達の郵便物に関し郵便認証司による適正な認証事務が行われなかった事例について、調査を行った結果は次のとおりです。

(1) 郵便認証司配置支店数及び郵便認証司数

取扱支店数	1, 090 支店
郵便認証司数	47, 961 人（10 月 1 日現在）

(2) 網羅的調査の実施

10 月 23 日、認証事務の不備発生状況について、本社緊急連絡により全支店調査を実施しました（内容証明については支店保管謄本を、特別送達については郵便送達報告書の写しを確認）。このうち不備があったと回答した支店を対象に、10 月 25 日、本社緊急指示によりその原因調査を実施しました。

(3) 内容証明

10 月 31 日現在で、内容証明郵便物に関し適正な認証事務が行われなかった事例が全体で 89 支店、599 件につき発見されました。

ア 証明文の遺漏

「〇〇郵便局長」など、正当な「郵便事業株式会社」以外の名称を用いて証明文を記載していた事例は、7 支店、78 件です。

イ 郵便認証司の印章押印漏れ

郵便認証司の印章（丸印）の押印が漏れていた事例は、46 支店、133 件です。

ウ 支店保管の謄本への郵便認証司の「署名又は記名・押印」漏れ
支店が保管する謄本に郵便認証司の「署名又は記名・押印」が漏れていた事例は、60支店、364件です。

エ その他

契印漏れ、訂正印漏れ等の事例が、11支店、24件発見されました。

(4) 特別送達

10月31日現在で、特別送達郵便物に関し、適正な認証事務が行われなかった事例が全体で903支店、12,381件発見されました。

ア 郵便送達報告書への認証文等の記載漏れ

郵便送達報告書への認証文等の記載が漏れていた事例は、729支店、6,265件です。

イ 郵便認証司の所属事業所の記載誤り（「郵便局」の文字の訂正漏れ）

郵便認証司の所属事業所を「郵便事業株式会社 ○○支店」でなく「郵便局」と記載されたまま修正を漏らしていた事例は、550支店、4,492件です。

ウ その他

支店名・担当者名の記入漏れ、担当者印の押印漏れ等の事例が、417支店、1,624件発見されました。

2. 差出人様への対応方針と状況

(1) 対応方針

このような不適正な認証事務が行われた郵便物の差出人様対応のため、差出人様の特定作業を10月25日から開始したほか、10月30日付けで指示文書を発出し、次の対応方針につき示したところです。

ア 内容証明

(ア) 支店に保管している謄本から不備のあった内容証明郵便物の差出人様リストを作成し、差出人様に連絡の上、訪問します。

(イ) 内容証明郵便物を再度差し出していただくようお願いします。

(ウ) 改めて内容証明郵便物をお出しいただくに当たっては、先にお出しいただいた内容証明料については切手でお返しさせていただき、書留料、郵便料、配達証明料などについては、お客さま負担とならないよう配慮させていただきます。

(エ) ご用件が済んで改めてお出しいただかない場合、内容証明料を返還します。

イ 特別送達

(ア)郵便送達報告書の写しに不備事項がある場合は差出人様に連絡し、補正する旨お伝えして郵便送達報告書を返送いただき、補正します。

(イ)差出人様が補正不要とのご意向の場合、特別送達料を返還します。

(2) 差出人様への対応状況

今回の不適正な取扱いに係る郵便物を差し出したお客さまの数は正確には不明ですが、今回調査結果件数が最大限の差出人様の人数と考えております。

なお、差出人様への対応状況については、別途、11月30日(金)までにご報告させていただきます。

ア 内容証明

差出人様からの照会に対しては、お詫びするとともに、方針が決まるまでの間お待ちいただくよう支店に指示しました。なお、遅くとも11月中旬には差出人様への連絡を終わらせたいと考えております。

イ 特別送達

差出人様からのご指摘及び補正のご依頼を受け補正してきたところですが、上記(1)イの方針決定後はこれに基づき対応を行います。

3. 調査により判明した原因

上記1.の調査の結果、不適正な認証の原因として挙げられた事項は以下のとおりです。

(1) 内容証明

ア リハーサル等の研修の不十分

郵便認証司の認証事務については、全社員を対象に研修を行いました。リハーサルは郵便認証司候補者を対象に実施したことから、郵便認証司による認証行為を含めた一連の事務につき、社員への徹底が不十分であったことが原因と考えています。

イ 管理者の確認不足

社員への徹底不十分、マニュアルの浸透不足といった事例が発生していることから、管理者の確認不足が原因と考えています。

(2) 特別送達

ア リハーサル等の研修の不十分

上述(1)の内容証明と同様、郵便認証司以外の社員も含め、リハーサル等の研修による徹底が不十分だったことが原因と考えています。とりわけ、特別送達に関しては、郵便認証司による確認欄がある新しい郵便送達報告書の様式

によりリハーサル等を行ってきたため、郵便認証司の確認欄がない旧様式の郵便送達報告書の処理について、研修や周知の徹底が不十分であったという原因もあります。

イ 管理者の確認不足

社員への徹底不十分、マニュアルの浸透不足といった事例が発生していることから、管理者の確認不足が原因と考えています。

ウ マニュアルが不明確

配達担当者が郵便認証司である場合の認証の方法につきマニュアルに規定されていなかったため配達担当者自らが認証事務を行ったという事例があることから、マニュアルが不明確であった点が原因と考えています。

4. 再発防止策

上述3.を踏まえ、次のような再発防止策を実施することといたします（（1）は実施済）。なお、再発防止策の実施状況については、別途、11月30日（金）までにご報告させていただきます。

（1）緊急指示の発出

10月15日、「「郵便認証司」の業務に関する注意事項」により郵便認証司による認証事務の取扱方法及び注意事項について、全支店長に指示しました。

（2）今後の対応

ア 自店再点検

郵便認証司の認証事務の取扱いのある全支店において、自店における取扱いの再点検を実施します（11月9日（金）まで）。

イ 緊急訓練の実施

今回の事例調査により明らかとなった典型的な不適正事例及びその原因を分かりやすくまとめた訓練資料を本社で作成し、支店社員を対象に郵便認証司の認証事務につき理解を深める緊急訓練を実施します。（11月16日（金）まで）。また、緊急訓練の実施結果については、本社に報告を求めることとします。

ウ マニュアルの改正

配達担当者と認証事務を行う郵便認証司が同一とならないよう、取扱内容を明確にするために必要なマニュアル改正を実施します（11月9日（金）まで）。

エ 注意喚起を行う施策

郵便認証司が行う認証事務のチェックポイントや郵便認証司氏名一覧を事務室内へ掲出することとします（11月9日（金）まで）。

オ 確認の徹底

- （ア）現在配置されている支社のモニタリング要員のチェック事項として郵便認証司が行う事務を追加し、認証事務を行う全支店のチェックを月に一回行います。
- （イ）窓口担当者による郵便認証司の印章の押印確認の徹底を行います。