

2008年1月31日
郵便事業株式会社

平成19年10月期後納料金請求に関する追加報告について

平成19年10月にご利用いただいた郵便物等の料金を翌11月に請求する後納の取扱いに係る誤請求等の発生状況等について、同年12月14日に総務省に報告したところですが、その際、10月分の後納請求の精算処理過程で発生した事象について本年1月末までに報告することとしており、本日、報告いたしました。

このことにより多くのお客様にご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今後は、同様の事象を発生させないよう会社を挙げて取り組んでまいります。

報告の概要は、次のとおりです。

1 発生状況

平成19年10月分の請求において発生した誤請求等に起因する精算を翌11月分の請求と合わせて行う際に発生した事象等は、次のとおりです。

- (1) 10月分の精算額又は11月分の請求額を誤ったことにより、結果として過大請求となったものが242件（過大請求分の総額は12億7,959万円）、過小請求となったものが399件（過小請求分の総額は9億9,478万円）、計641件ありました。
- (2) 10月分の精算を要するにもかかわらず、その精算額を請求しなかった事象が521件ありました。

2 お客様への対応状況

お客様に個別に事情を説明の上、支払方法について相談させていただき、12月分の請求と合わせて精算又は当月の処理とすることをご了解をいただきました。

3 発生原因

今回の事象の発生原因は、次のとおりです。

- (1) 11月分の請求に係る通常処理に加えて10月分の精算処理を行うことにより作業が複雑化した状況において、本社が支店及び支社との間で適切な報告体制を整えなかったことにより所要の報告が的確に伝達されなかったことに加え、本社において10月分の精算に係る暫定的な手作業による処理を行う際に関係部署の連携ミスが重なったこと。
- (2) 決済系システムへの取引データの入力漏れや入力誤りがあったこと。

4 再発防止策

- (1) 各種報告を社内で適切に連携できるようにするため、支店・支社・本社間の後納請求関係の報告担当者を一元化するとともに、報告内容の正確性を期するため、各種報告様式を一元化・定型化しました。
- (2) 取引データの未入力・誤入力の発生を防止するための具体的な確認手順を策定し、入力作業を担当する社員等に対し研修会等を開催して指導しました。

以 上