

2012年9月26日  
郵便事業株式会社  
郵便局株式会社

## 内容証明郵便物の謄本の亡失

本年5月に、郵便認証司による認証を受けた内容証明郵便物を引き受けた支店又は郵便局において5年間保存することとしている謄本の亡失が発覚したことを受け、内容証明郵便物の引受けを行う全ての支店（1,086支店）及び郵便局（6,145局）において、謄本の保存状況を点検したところ、22の支店及び郵便局で2,824通（郵便事業会社12支店、661通、郵便局会社10郵便局、2,163通）の亡失が判明いたしました。

このことについて、本日、総務省から、再発防止を図るため、あらゆる側面から要因分析を行い、早急に抜本的な対応策を講じるよう文書により指導を受けました。

現在、差出人様にご連絡し、お詫び等させていただいているところですが、郵便事業の信頼を損なうことになりましたことを深くお詫び申し上げます。

この度の謄本の亡失が発生した主な原因は、謄本の保存期間の誤認、分別保存及び保存状況の確認が不十分であったことによるものと考えております。

これらのことを踏まえた改善策として、謄本の保存状況の定期点検（四半期に1回）、謄本保管簿の様式の見直しによる保存場所の明確化、謄本保管責任者の指定による責任の明確化を実施することにより、再発の防止に努めてまいります。

今後は、同様の事故を発生させないよう会社を挙げて適正な事務の着実な実施及び確実なサービスの提供に取り組んでまいります。

以上

### 【報道関係の方のお問い合わせ先】

郵便事業株式会社  
総務部 広報室

電話番号（直通）03-3504-9798  
（FAX）03-3592-9717

郵便局株式会社  
経営企画部 渉外室

電話番号（直通）03-3504-4127  
（FAX）03-3508-9736

### 【お客さまのお問い合わせ先】

お客様サービス相談センター

<電話番号> 0120-2328-86  
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> 平日：8:00～22:00  
土・日・休日：9:00～22:00

※おかけ間違いのないようご注意ください。