

行政相談を端緒とした改善要請

本人限定受取郵便(特定事項伝達型)の
本人確認方法の周知と見直しを要請

総務省中部管区行政評価局(局長:井筒宏和[いづつひろかず])では、当局が受け付けた行政相談について、有識者で構成する行政改善推進会議(座長:稲垣 隆司[いながきたかし] 元愛知県副知事)に諮り、その意見を踏まえ、本日、日本郵便株式会社東海支社に対し、改善に向けたあっせんを行いました。

相談内容

本人限定受取郵便(特定事項伝達型)を自宅で受け取ろうとしたところ、宛名がカタカナで表記されており、郵便局職員から氏名がカタカナで表記された写真付きの本人確認書類の提示を求められた。

運転免許証やマイナンバーカードには、氏名に読み仮名が表記されておらず、また、健康保険の被保険者証は写真付きではないため、郵便局側が求める本人確認書類を提示することができず、郵便物は差出人に返送されてしまった。

写真付きの本人確認書類の氏名がカタカナで表記されていない場合は、読み仮名が付された別の本人確認書類を併せて提示する等により、特定事項伝達型を受け取れるようにしてほしい。

特定事項伝達型に係る制度

- 犯罪収益移転防止法(以下「犯収法」という。)は、金融機関等に対し、取引開始時に、顧客の氏名、住居等を確認するよう義務づけている。
- 特定事項伝達型は、日本郵便が金融機関等に代って犯収法で求められる本人確認を行うサービス。WEB上で申し込みを受け付ける等、金融機関等が顧客の本人確認を行えていない場合に日本郵便が受取人の本人確認を行った上で、郵便物を配達・交付する手順で利用されている。
- 犯収法を踏まえ、日本郵便では、特定事項伝達型の配達・交付時の本人確認書類をマイナンバーカード、運転免許証、在留カード等13種類に限定。健康保険証等氏名に読み仮名が付された写真のない本人確認書類で氏名の読み方を確認することは認められていない。13種類の写真付き本人確認書類の中にカタカナで氏名が表記されるものはない。

➡ 宛名がカタカナで記載され、本人確認書類の氏名が漢字やローマ字の場合、特定事項伝達型を受け取れない。

当局の調査結果

クレジットカード会社等に対する調査結果

- 銀行、クレジットカード会社、証券会社計8社にアンケート調査を実施したところ、いずれも特定事項伝達型を利用し、キャッシュカード、クレジットカード等を送付(最も多い社は240,000件/年)。また全社で、顧客の氏名にシステム登録できない文字が含まれる等の事情で宛名をカタカナで記載するケースあり。
- 宛名と本人確認書類の氏名が一致しないことを理由に返送された件数を把握している3社のうち1社では600件/年(特定事項伝達型の送付数の0.55%)が氏名の不一致により返送されるとしている。返送により、契約不成立や改めて本人確認を行った上での再送付など受取人、差出人双方に負担が生じている。

戸籍、マイナンバーカードにおける氏名の表記方法の変更

- 令和7年5月以降、戸籍に氏名の読み仮名が付される予定。また、令和8年度以降、マイナンバーカードにも読み仮名が記載される予定。併せて希望者には氏名のローマ字表記、西暦の生年月日が追記欄に記載できるようになる予定

行政改善推進会議の主な意見

- クレジットカードやキャッシュカードは個人の財産に直接関わるものであり、本人確認の正確性の確保やマネーロンダリング防止の趣旨に照らすと、日本郵便が厳格に本人確認を行うことは理解できる。
- 本人確認が行えないことにより差出人に返送される事例が一定数生じており、また、外国人の利用者の増加により現行の本人確認方法では配達・交付できない事例が増加することが想定される。特定事項伝達型が適切に機能するよう本人確認方法を工夫していくことは必要ではないか。例えば、受取人の自宅に配達する場合は、窓口での交付に比べ本人確認の確度が高いと考えられ、実情に応じた本人確認方法について工夫の余地があるのではないか。
- 日本郵便のホームページ等には、宛名が全てカタカナで表記されている場合、同社が定めた13種類の写真付き本人確認書類では氏名の確認ができないことやカタカナの宛名の本人確認方法に関して具体的な事例が示されていない。日本郵便の窓口で、差出人に具体的な本人確認方法の事例を示すなど配達・交付できない場合を明確にした上で差出を受け入れるべきではないか。

あっせん

- ① 宛名が全てカタカナで表記されている場合、日本郵便が定めた13種類の写真付き本人確認書類では氏名の確認ができず配達・交付できない取扱いとなっていることを踏まえ、ホームページ、日本郵便の窓口、特定事項伝達型の受取人に対する通知等において、受取人に交付できない事例を具体的に明示すること。
- ② 外国人の受取人が増加していることや今後、戸籍やマイナンバーカードに読み仮名が記載されること等を踏まえ、特定事項伝達型の配達・交付に係る本人確認方法について、その安全性・確実性に配慮しつつ、工夫できる余地はないか検討し、一定の見直しを行うこと。



総務省行政相談マスコット
「キクーン」

【連絡先】 総務省中部管区行政評価局 総務行政相談部

担当：首席行政相談官 篠原

行政相談官 下川

電話：052-972-7416 E-mail : cyb32@soumu.go.jp

(行政相談とは・・・)

総務省の行政相談は、行政全般について国民からの苦情や意見、要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、必要なあっせん等を行い、その解決・実現を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組み

(中部管区行政評価局行政改善推進会議)

中部管区行政評価局管内に申し出があった行政相談を端緒として、行政の運営に係るものについて、有識者の意見を聴取し、その的確かつ効果的な改善を推進することを目的として設置(令和6年4月1日に行政苦情処理委員会から名称を変更)。

構成員は次のとおり(令和6年4月1日現在)

(座長)

稲垣 隆司 (元愛知県副知事)

(委員)

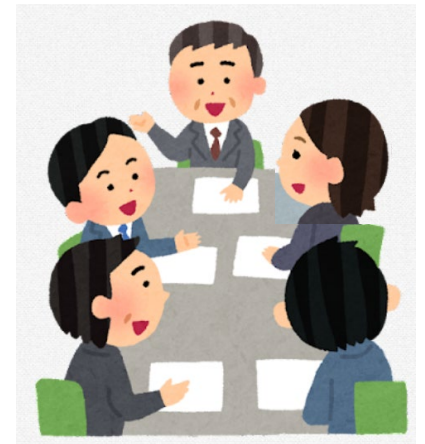
栗本 幸子 (元(公財)あいち男女共同参画財団理事長)

島田 佳幸 ((株)中日新聞社論説主幹)

諏訪 一夫 (名古屋市立大学大学院経済学研究科特任教授(元名古屋市総務局長))

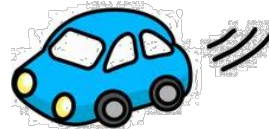
中村 正典 (弁護士(元愛知県弁護士会会長))

中村 昌弘 (元名古屋銀行頭取)



【最近の付議事案】

- ・希望ナンバー申請時の誤記への対応改善
(令和5年2月21日あっせん)



- ・隣地で除草剤が散布され、農作物が枯れるなどの被害が発生しているのので、注意喚起してほしい
(令和4年6月14日あっせん)

