

総務省

総務省 総括表	・ ・ ・	1
日本郵政株式会社宿泊事業部	・ ・ ・	3
日本郵便株式会社	・ ・ ・	5

【報告省庁名： 総務省】

1. 所管業界団体等への消費者庁作成資料の周知

項目	回答欄
①団体等の数	1
②事業者数	1
③周知先団体等の名称及び業界名	日本郵政株式会社(ホテル・旅館業界)

(記載注意)

1. 各省庁の実施した取組内容を記載してください。
2. ②は、周知先団体に属する事業者数を記載し、正確な数がなければその概数を記載してください。
3. ③は、周知先の団体名と分かりやすい業界名を括弧書きで記載してください。(例:日本百貨店協会(百貨店業界)等)
4. 団体等を経ずに直接事業者に周知した場合は、①及び②に計上し、③には団体名に代えて事業者名を記入してください。

2. 所管業界における表示適正化に向けた取組

項目	回答欄
取組有り・取組予定と回答の団体	
1)従来より取組有りと回答の団体等	
①団体等の数	1
②事業者数	1
③団体等の名称及び業界名	日本郵政株式会社(ホテル・旅館業界)
④代表的な取組の具体例	本社・施設長における表示チェック、モニタリング等
2)今般の問題に応じ取組・取組予定と回答の団体等	
①団体等の数	1
②事業者数	1
③団体等の名称及び業界名	日本郵政株式会社(ホテル・旅館業界)
ア)2)のうち、既に着手済みとの回答の団体	
①団体等の数	1
②事業者数	1
③団体等の名称及び業界名	日本郵政株式会社(ホテル・旅館業界)
④代表的な取組の具体例	全宿において全社員を対象とした研修の実施
イ)2)のうち、着手を予定・検討中との回答の団体	
①団体等の数	1
②事業者数	1
③団体等の名称及び業界名	日本郵政株式会社(ホテル・旅館業界)
④代表的な取組の具体例	該当マニュアルの見直し、自主点検の強化の追加等

(記載注意)

1. 団体等からの回答を集計の上、記載してください。
2. ②は、団体からの回答で分かる範囲でその数(概数可)を記載してください。
3. ③は、①で計上した団体名と分かりやすい業界名を括弧書きで記載してください。(例:日本百貨店協会(百貨店業界)等)

3. 食品表示の偽装・誤表示の状況

項目	回答欄
見られたと回答の団体等	
①団体等の数	1
②事業者数	1
③団体等の名称及び業界名	日本郵政株式会社(ホテル・旅館業界)
④偽装・誤表示の主な具体例	牛脂等注入加工肉を使用したものを「ステーキ」等と表示
⑤④の各具体例への対応状況	販売停止、メニュー表示の是正、食材変更等

(記載注意)

1. 団体等からの回答を集計の上、記載してください。
2. ②は、団体からの回答で分かる範囲でその数(概数可)を記載してください。
3. ③は、①で計上した団体名と分かりやすい業界名(括弧書き)で記載してください。(例:日本百貨店協会(百貨店業界)等)
4. ④は、〇〇団体(△△業界)で、「◇◇」を「□□」と表示していた、等と分かりやすく記載してください。また、事例ごとに番号を付してください。
5. ⑤は、事例ごとに番号を明記の上、対処療法的対応(表示の書き直し等)と再発防止対応の違い等が分かる範囲内で具体的に記載してください(例:事例①は、表示を全て訂正した)。
6. ⑤で、対応していない具体例がある場合は、その理由を記載してください(例:事例③には、〇〇により、対応していない)。

4. その他記載事項

・日本郵便株式会社からの報告は次のとおり。

弊社の保冷ゆうパックの取扱いについて、一部不備な点が発見され、全取扱郵便局(4,835局)について、支社等の社員が立ち入り、引受けから配達までの一連の取扱いに関する一斉点検を実施したところ、一部の取扱郵便局において、その取扱方法、保冷機材等について不備があったことが判明し、11月27日に報道発表し、お詫びさせていただいたところです(報道発表時の配布資料は別添のとおりです。)

取扱方法の不備が発覚した郵便局については即時に改善指導を行い、また、不足のあった保冷機材については補充するなどして、適切な取扱いができる体制を整えたところです。

今後は、保冷取扱方法に係る研修、自主点検(月1回)と繁忙期前の立入り点検等を実施し、お客さまにご満足いただけるサービスを提供できるよう、全社をあげて品質向上に取り組んでまいります。

なお、本年4月から9月までの間で、引き受けた保冷ゆうパックは1,343万個であり、温度管理不備により損害賠償した保冷ゆうパックは1,755個でした。

・Q&Aは、今回の一連の事案を踏まえた個別具体的な事例の表示の可否及びその理由を明記いただきたい。

(記載注意)

1. この欄には、各省庁等が既に自主的若しくは先行的に取り組んでいる事例があればそれらを記載してください。

2. 記載の際は、取組ごとに、実施主体を主語または括弧書きの形で明らかにして記載してください。

(団体の場合(〇〇団体では、〇月〇日に傘下事業者全員参加の〇〇を目的とした会議を緊急開催した/の予定、等)、各省庁の場合(〇〇省として本件問題に対応する専用のウェブサイトページを開設した、等))

3. 景品表示法のガイドラインやQ&Aに対する要望があれば記載してください。団体や事業者として、適正な表示かどうか判断が難しい具体例があれば記載してください。

(全体の共通記載注意)

1. 事業者名を含む報告いただいた全ての項目・報告内容は、公表することがあります。

2. いわゆるクール宅配便に係る団体等について記載する場合は、事案の状況や取組(事業者の取組を含む)について「その他記載事項」欄に記載してください。

【報告省庁名：総務省】

0. 団体等の基礎情報

項目	回答欄
①団体等の名称	日本郵政(株)宿泊事業部
②所在地	品川区西五反田8-4-13 ゆうぽうと内4階
③代表者名	取締役兼代表執行役社長 西室 泰三
④関係する業界名(わかりやすく)	ホテル・旅館業界
⑤加盟事業者数	1
⑥本件の担当者、連絡先(電話番号等)	

(記載注意)

- ④は、①の団体の業界名の具体例を記載してください。(例:ホテル業界、百貨店業界等)
- ⑤の加盟事業者数は、直接の構成員だけではなく、県域団体等下部組織の加盟事業者数も含めて計上してください。
- ⑤のカバー率は、正確に分かれればその数値、正確な数がなければその概数を記載してください。

1. 消費者庁作成資料の周知

項目	回答欄
①周知先事業者数	1
②上記①と⑤の数が異なる場合はその理由	
③周知日	2013.11.11
④周知方法	メールにより周知

(記載注意)

- ③は、段階制(ブロック→県など)の組織の団体等においては、当該団体等から直下の組織へ伝達した日を周知日としてください。
- ④は、「メールにより周知」、「会議席上で配布し周知」等具体的に記載してください。傘下の組織を含め複数の周知方法をとっている場合は、代表的な周知方法を2つ挙げて末尾に「等」と記載してください(例:メール、ファックスによる送付等。会報への掲載、郵送等)

2. 表示適正化に向けた取組

項目	回答欄
取組有り・取組予定	
1)従来より取組有り	
①団体単位の取組(有無を記載)	有
②その代表的な取組の具体例	本社・施設長における表示チェック、モニタリング等
③事業者単位の取組(有無を記載)	有
④③で有と回答した事業者数	1
⑤その代表的な取組の具体例	上記②のとおり
2)今般の問題に応じ取組	
ア)既に着手済みの取組	
①団体単位の取組(有無を記載)	有
②その代表的な取組の具体例	全宿において全社員を対象とした研修の実施
③事業者単位の取組(有無を記載)	有
④③で有と回答した事業者数	1
⑤その代表的な取組の具体例	上記②のとおり
イ)着手を予定・検討中の取組	
①団体単位の取組(有無を記載)	有
②その代表的な取組の具体例	該当マニュアルの見直し、自主点検の強化の追加等
③事業者単位の取組(有無を記載)	有
④③で有と回答した事業者数	1
⑤その代表的な取組の具体例	上記②のとおり

(記載注意)

- 事業者単位の欄は、各団体が把握した範囲内で回答を記載してください。

3. 食品表示の偽装・誤表示の状況

項目	回答欄
見られたと報告のあった事業者について	
①偽装・誤表示の見られた事業者数	1
②偽装・誤表示の主な具体例	牛脂等注入加工肉を使用したものを「ステーキ」等と表示
③①のうち、偽装・誤表示の是正に取り組んでいる事業者数	1
④③の事業者の対応の具体例	販売停止、メニュー表示の是正、食材変更等
⑤①のうち、未だ是正に取り組んでいない事業者の数	0
⑥⑤の事業者の未対応の主な理由	
⑦②の具体例に対する団体単位の取組の有無	有
⑧⑦対応の主な具体例	上記④のとおり

(記載注意)

- 事業者から受けた平成25年11月1日現在の状況の報告に基づいて記載してください。
- 本調査においては、食品表示の偽装・誤表示とは、「事業者が事実と異なる表示を行っていたと判断したもの」をいいます。
- (2)は出来るだけ具体的かつ詳細に記載してください。
- 必要な場合は、主な事柄を本欄に記載の上、詳細は別紙添付としてもかまいません。
- ①、③、⑤は、正確な数値が確定できない場合は、分かる範囲内で概数を記載してください。
- ②は、「株式会社〇〇で、「◇◇」を「□□」と表示していた」等と記載してください。
- ④、⑧は、対処法的対応(表示の書き直し等)と再発防止対応の違い等が分かる範囲内で具体的に記載してください。

4. その他記載事項

-Q&Aは、今回の一連の事案を踏まえた個別具体的な事例の表示の可否及びその理由を明記いただきたい。

(記載注意)

1. この欄には、既に自主的若しくは先行的に取り組んでいる事例があればそれらを記載してください。
2. 記載の際は、その取組が団体のものであるか(〇〇団体では、〇月〇日に傘下事業者全員参加の〇〇を目的とした会議を緊急開催した／の予定、等)、事業者のものであるか(〇社として本件問題に対応するお客様相談窓口を設置、等)の違いを明らかにして記載してください。
3. 景品表示法のガイドラインやQ&Aに対する要望があれば記載してください。団体や事業者として、適正な表示かどうか判断が難しい具体例があれば記載してください。

(全体の共通記載注意)

1. 事業者名を含む報告いただいた全ての項目・報告内容は、公表することがあります。
2. いわゆるクール宅配便に係る団体等が記載する場合は、事案の状況や取組(事業者の取組を含む)について「その他記載事項」欄に記載してください。

【報告省庁名: 】

0. 団体等の基礎情報

項目	回答欄
①団体等の名称	日本郵便株式会社
②所在地	東京都千代田区霞ヶ関1-3-2
③代表者名	高橋 亨
④関係する業界名(わかりやすく)	
⑤加盟事業者数	
⑥本件の担当者、連絡先(電話番号等)	

(記載注意)

- ④は、①の団体の業界名の具体例を記載してください。(例:ホテル業界、百貨店業界等)
- ⑤の加盟事業者数は、直接の構成員だけではなく、県域団体等下部組織の加盟事業者数も含めて計上してください。
- ⑤のカバー率は、正確に分かれればその数値、正確な数がなければその概数を記載してください。

1. 消費者庁作成資料の周知

項目	回答欄
①周知先事業者数	
②上記①と0. ⑤の数異なる場合はその理由	
③周知日	
④周知方法	

(記載注意)

- ③は、段階制(ブロック→県など)の組織の団体等においては、当該団体等から直下の組織へ伝達した日を周知日としてください。
- ④は、「メールにより周知」、「会議席上で配布し周知」等具体的に記載してください。傘下の組織を含め複数の周知方法をとっている場合は、代表的な周知方法を2つ挙げて末尾に「等」と記載してください(例:メール、ファックスによる送付等。会報への掲載、郵送等)

2. 表示適正化に向けた取組

項目	回答欄
取組有り・取組予定	
1)従来より取組有り	
①団体単位の取組(有無を記載)	
②その代表的な取組の具体例	
③事業者単位の取組(有無を記載)	
④③で有と回答した事業者数	
⑤その代表的な取組の具体例	
2)今般の問題に応じ取組	
ア)既に着手済みの取組	
①団体単位の取組(有無を記載)	
②その代表的な取組の具体例	
③事業者単位の取組(有無を記載)	
④③で有と回答した事業者数	
⑤その代表的な取組の具体例	
イ)着手を予定・検討中の取組	
①団体単位の取組(有無を記載)	
②その代表的な取組の具体例	
③事業者単位の取組(有無を記載)	
④③で有と回答した事業者数	
⑤その代表的な取組の具体例	

(記載注意)

- 事業者単位の欄は、各団体が把握した範囲内で回答を記載してください。

3. 食品表示の偽装・誤表示の状況

項目	回答欄
見られたと報告のあった事業者について	
①偽装・誤表示の見られた事業者数	
②偽装・誤表示の主な具体例	
③①のうち、偽装・誤表示の是正に取り組んでいる事業者数	
④③の事業者の対応の具体例	
⑤①のうち、未だ是正に取り組んでいない事業者の数	
⑥⑤の事業者の未対応の主な理由	
⑦②の具体例に対する団体単位の取組の有無	
⑧⑦対応の主な具体例	

(記載注意)

- 事業者から受けた平成25年11月1日現在の状況の報告に基づいて記載してください。
- 本調査においては、食品表示の偽装・誤表示とは、「事業者が事実と異なる表示を行っていたと判断したもの」をいいます。
- (2)は出来るだけ具体的かつ詳細に記載してください。
- 必要な場合は、主な事例を本欄に記載の上、詳細は別紙添付としてもかまいません。
- ①、③、⑤は、正確な数値が確定できない場合は、分かる範囲内で概数を記載してください。
- ②は、「株式会社〇〇で、「◇◇」を「□□」と表示していた」等と記載してください。
- ④、⑧は、対処療法的対応(表示の書き直し等)と再発防止対応の違い等が分かる範囲内で具体的に記載してください。

4. その他記載事項

・日本郵便株式会社からの報告は次のとおり。
弊社の保冷ゆうパックの取扱いについて、一部不備な点が発見され、全取扱郵便局(4,835局)について、支社等の社員が立ち入り、引受けから配達までの一連の取扱いに関する一斉点検を実施したところ、一部の取扱郵便局において、その取扱方法、保冷機材等について不備があったことが判明し、11月27日に報道発表し、お詫びさせていただいたところ(報道発表時の配布資料は別添のとおりです)。
取扱方法の不備が発覚した郵便局については即時に改善指導を行い、また、不足のあった保冷機材については補充するなどして、適切な取扱いができる体制を整えたところ。今後は、保冷取扱方法に係る研修、自主点検(月1回)と繁忙期前の立入り点検等を実施し、お客さまにご満足いただけるサービスを提供できるよう、全社をあげて品質向上に取り組んでまいります。
なお、本年4月から9月までの間で、引き受けた保冷ゆうパックは1,343万個であり、温度管理不備により損害賠償した保冷ゆうパックは1,755個でした。

(記載注意)

(全体の共通記載注意)

1. 事業者名を含む報告いただいた全ての項目・報告内容は、公表することがあります。
2. いわゆるクール宅配便に係る団体等が記載する場合は、事案の状況や取組(事業者の取組を含む)について「その他記載事項」欄に記載してください。

保冷ゆうパックの取扱いについて

この度、弊社の保冷ゆうパックの取扱いについて、一部不備な点が発見され、支社等の社員が郵便局へ立入り、引受から配達までの一連の取扱いに関する一斉点検を実施しましたところ、以下のとおり、一部の取扱郵便局におきまして、その取扱方法、保冷機材等につきまして、不備があったことが発覚しました。ご利用のお客さまには多大なるご迷惑をお掛けしましたこと、また、お客さまの弊社に対する信頼を裏切りましたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

なお、取扱方法の不備が発覚しました郵便局につきましては、即時に改善指導を行い、また、不足のあった保冷機材についても、補充するなどして、適切な取扱いが出来る体制を整えたところです。

12月は、保冷ゆうパックの取扱いが本格化する時期でもあり、お客さまにご満足いただけるサービスを提供できるよう、全社をあげて品質向上に取り組んでまいります。

引き続き、保冷ゆうパックについてご愛顧賜りますよう、よろしくお願いいたします。

1 点検局数

4,835局

(内訳)

- ・集配郵便局等 3,580局
- ・窓口引受けのみを行う郵便局 1,255局

2 点検結果

(1) 点検の際に実査現認したもの

ア 取扱方法不備及び保冷機材不足

不備局数	項目別局数	内 訳	
52局	取扱方法不備 15局	・蓄冷剤用冷凍庫の温度が決められた温度を超えていた	8局
		・集配用保冷バッグ等の温度が決められた温度を超えていた	5局
		・集配用保冷バッグ等に納入する蓄冷剤納入個数不足	1局
		・集配用保冷バッグへの納入前放置	1局
	保冷機材不足 37局	・蓄冷剤用冷凍庫故障(複数配備局又は温度計のみ故障)	37局

イ 点検機材が不足しているもの

不備局数	項目別局数	内 訳	
412局	温度計 412局	・非接触型温度計(集配用保冷バッグ温度点検用)	412局

(2) 実査現認ではないが過去には事例があったかどうか聞き取ったもの

不備局数	項目別局数	内 訳	
254 局	取扱方法不備 160 局	・配達時に車両から玄関先まで保冷バッグに納入して配達していない	156 局
		・集配用保冷バッグ等に納入する蓄冷剤納入個数不足	6 局
		・集配用保冷バッグ等の温度が決められた温度を超えていた	3 局
	保冷機材不足 106 局	・蓄冷剤	34 局
		・輸送用保冷機材	9 局
		・集配用保冷バッグ	78 局

3 今後の対応策

保冷取扱方法に係る研修、自主点検（月1回）と繁忙期前の立入り点検等を実施

以 上

<p>【報道関係の方のお問い合わせ先】 日本郵便株式会社 総務部 広報室（報道担当） 電話：（直通）03-3504-9798</p>	<p>【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（フリーコール） 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> 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。</p>
--	--

保冷ゆうパック取扱フロー

