

郵便物等取扱マニュアル

第1条 総則

受託者は、この手続の定めるところにより郵便物等（郵便物及び当社が取り扱う郵便以外の送達役務に係る荷物をいう。）を取り扱うものとします。ただし、この手続に定めのない事項については、取集受持郵便局（以下、単に「受持郵便局」という。）の社員の指示に従うものとします。

第2条 出発前の準備

(1) 受託者は、取集の出発前に、受持郵便局が定める授受方法に従い、取集用物品について、受持郵便局社員から受領するとともに、その種類に応じて次の事項を確認します。

取集用物品	確認事項	取集先					
		【凡例】「○」：必要、「△」：場合によって必要、「－」：不要					
		ゆうパック 取扱所 (CVSに 限る)	ゆうパック 取扱所 (CVSを 除く)	郵便局 (簡易局 を除く)	簡易局	郵便 差出箱 (※1)	郵便差出 箱を介し た授受
端末機	(1)動作不良はないか (2)バッテリー残量はあるか。	○	○	－	○	○	○
プリンタ	バッテリー・用紙の残量はあるか。	○	○	－	○	－	△
郵便差出箱鍵(※2)	(1)該当の郵便差出箱を開けるために必要な鍵か。 (2)破損してないか。	－	－	－	－	○	○
郵便物等送受簿	月日、便名、郵便局名に誤りがないか。	－	－	○	○	－	－
顧客コード	取集先の顧客コードであるか。	－	△	－	－	－	－
空郵袋、取集袋、取集ケース等	取集先で必要な数量があるか。	○	○	○	○	○	○
保冷容器	取集先で必要な数量があるか。	△	△	△	－	－	－
ラベル、各種シール	補充要請に足る数量があるか。	△	△	－	－	－	－
預り証(※3)	CVS 箇所数に対して2倍程度の枚数か。※使用する際は1箇所につき2枚必要	○	○	－	－	－	－
つり銭(※4)	必要な金額があるか。	－	△	－	－	－	－
メジャー、スケール	破損していないか。	○	△	－	－	－	－
その他受持郵便局が必要と認める物品	－	△	△	△	△	△	△

(※1) 郵便局前の郵便差出箱及びCVS内の郵便差出箱の取集を含みます。

(※2) 郵便差出箱鍵は、必ず腰紐で体に結び付け、落失を防止します。

(※3) 前回取集時に預り証を作成した場合は、受持郵便局の社員から当該預り証の引渡しを受けます。

(※4) 現金管理機の配備がある場合は、現金管理機を操作してつり銭を準備します。

(2) 郵便差出箱からの取集に出発する際は、端末機により集配事務室内に備え置く2次元コード（便コード及び区画コード）を読み取り、取集予定を登録します。

第3条 郵便局へ交付する郵便物等の受領

受託者は、取集の出発前に、郵便局（受持郵便局以外の郵便局をいい、簡易局を含む。以下、この条において同じ。）へ交付する郵便物等がある場合は、受持郵便局社員から、郵便局へ引き渡す郵袋、取集用ケース、郵便物等について、郵便物等送受簿及び無集送付送達証（荷物）と共に受領し、次の事項を確認の上、郵便物等送受簿の「取集担当者」欄に受託者の印を押します。

(1) 郵便物等送受簿に記載された個数と現物を対査して符合すること

※ 受領する郵便物等がない場合は、郵便物等送受簿に斜線が引いてあります。

※ 郵便物等送受簿の記載に誤りがあることを発見した場合は、その旨を受持郵便局社員に伝え、訂正及び訂正印を求めます。
受託者は、訂正印の傍らに押印します。

(2) 現物に損傷その他異状がないこと

※ 異状を発見した場合は、受持郵便局社員に伝え、補修その他必要な処理を求めます。

(3) 郵便物等送受簿の「郵便局担当者」欄に、受持郵便局社員の印が押されていること

第4条 取扱所（CVSに限る）からの取集

受託者は、取扱所（コンビニエンスストアに限る。以下「CVS」という。）からゆうパック及びゆうパケット（以下「荷物」という。）を取集する際は、次の手順により取り扱います。

なお、CVS内に設置している郵便差出箱から取集する際は、第7条の規定により取り扱います。

(1) CVSの担当者から、CVSに設置している販売管理機能を有するレジスター（以下「POS端末」という。）から発行された決済伝票（郵便局用と店舗控の2枚）及び荷物を受領します。

※ 取集時刻により、決済伝票が2種類（郵便局用2枚、店舗控2枚の合計4枚）発行される場合があります。この場合は、2種類の伝票を受領します。

※ 荷物の引受けがない場合も引受個数が「0個」の決済伝票が発行されますので受け取ります。

(2) 荷物に損傷その他異状がないことを確認します。

※ CVSで保管すべきラベル（一般のゆうパックは取扱所控、e 発送サービスの荷物は店舗保管）が荷物に残っている場合はCVSの担当者に引き渡します。

※ 包装その他に異状があることを発見した場合は、そのまま自局に持ち帰り、受持郵便局社員に伝えます。

(3) 決済伝票の内容に誤り及び漏れがないことを次により確認の上、「郵便取集印」欄に受託者の印を押し、決済伝票（店舗控）をCVSの担当者に返します。

(4) e 発送サービスの荷物は、次によりサイズを計測します。

ア ゆうパック

メジャーでサイズ（3辺）を計測し、e 発送ラベル（郵便局控え）のサイズ欄の該当サイズ部分に「○」を付けます。

イ ゆうパケット

(ア) ゆうパケット

スケール等でサイズを計測し、規定サイズ内であることを確認します。

※ 荷物が規定サイズを超えている場合は、そのまま自局に持ち帰り、受持郵便局社員に伝えます。

(イ) ゆうパケットプラス

ゆうパケットプラス専用箱を使用していること、納入口が開いていないこと及び箱の形状が変わるような加工がされていないことを確認します。

※ ゆうパケットプラス専用箱が使用されていない又は外装に異常がある場合は、そのまま自局に持ち帰り、受け持ち郵便局社員に伝えます。

(確認事項：決済伝票)

「合計個数」欄の数が、荷物の総数と一致すること

「オークションゆうパック個数」欄の数が、e 発送サービスのゆうパック及びゆうパケットの合計数と一致すること

「ゆうパック個数」欄の数が、一般のゆうパックの数と一致すること

CVSの担当者が押印又は署名

受託者が押印又は署名

【参考】
ローソンへの当日の最終便（取集2号便）のみ「最終取集」と表示されます。

日付を確認

【参考】
「返」：CVSで保管中に取戻しがあった荷物（No.1のものをNo.2で取消し）。取戻しがあったものは「個数」欄等には反映されません。
「着」：着払ゆうパック

※コンビニ伝票バーコード(顧客コード)

(5) 端末機で引受情報を入力し、仕分コードがラベルに付いていないゆうパックは仕分ラベルを貼付します。

※ 一般のゆうパックは、決済伝票の顧客コード（コンビニ伝票バーコード）を使用して引受情報を入力します。

※ e 発送サービスの荷物は、ラベルの簡単引受用の二次元コードを使用して引受情報を入力します。

(6) 以下の帳票を決済伝票（郵便局用）にホッチキス等で留めて持ち戻ります。

帳票	備考
ラベル（受付店控）	一般のゆうパックのみ
ラベル（郵便局控え）	e 発送サービスの荷物のみ
後納郵便物等差出票	e 発送サービスの荷物（ゆうパケット）のみ
後納郵便物等取扱票（保管用）	e 発送サービスの荷物のみ ※端末機から発行

※ 1回の取集で2枚の決済伝票が発行された場合の受付店控えは、それぞれの決済伝票ごとにホッチキス等で留めます。

(注1) 決済伝票の内容と現物が相違する際は、次により取り扱います。

区 別	内 容
ア 決済伝票の内容より荷物の個数が多い場合	<p>(ア) 決済伝票に印字されなかった荷物について、POS端末への入力と追加決済伝票（郵便局用と店舗控の2枚）の発行を依頼します。（ただし、追加決済伝票を発行することができない場合は、下記注2により取り扱います。）</p> <p>(イ) 決済伝票及び追加決済伝票の「店舗検収印」欄にCVSの担当者の押印又は署名を受け、荷物と共に受領します。</p> <p>(ウ) 追加決済伝票の内容に誤りがないことを確認し、決済伝票及び追加決済伝票の「郵便取集印」欄に押印の上、各伝票の店舗控をCVSの担当者に返します。</p> <p>(エ) 追加決済伝票は、他の帳票類と共に決済伝票にとじます。</p>
イ 決済伝票の内容より荷物の個数が少ない場合	<p>(ア) 下記注2により預り証を作成します。この場合、預り証の左下部余白に「個数相違」の文字を記入します。</p> <p>(イ) 決済伝票の「郵便取集印」欄及び預り証の「取集検収印」欄に押印又は署名をした上、決済伝票の店舗控及び預り証1枚をCVSの担当者に返します。このとき、帰局後に修正伝票を作成し、後日持参する旨を伝えます。</p> <p>(ウ) 預かり証は、他の帳票類と共に決済伝票にとじます。</p>
ウ 決済伝票の日付に誤りがある場合	<p>上記イと同様に処理し、預り証の左下部余白に「日付相違」の文字を記入します。なお、預り証の「預り個数」欄は無記入とします。</p>

(注2) CVSのPOS端末の故障により、決済伝票を発行できない場合は、次により取り扱います。

ア 取集担当者は、次の例により預り証を2枚作成します。

CVSのチェーン名及び店名を記入

店コードを記入
(店コードが分からない場合は、受持郵便局の社員に確認)

取集日を記入

授受個数を記入

CVSの担当者が押印又は署名

取集担当者が押印

注1の「決済伝票の内容と現物が相違する場合」のイにより作成する場合は「個数相違」の文字を、ウにより作成する場合は「日付相違」の文字を記入

イ 預り証の「店舗検収印」欄にCVSの担当者の押印又は署名を受け、「取集検収印」欄に自己の印を押し、1枚をCVSの担当者に引き渡します。

ウ 預り証は、他の帳票類と共に決済伝票にとじます。

(注3) 前回取集時に預り証を作成した場合のその次の取集は、その預り証及び他の帳票類を該当の取集先に持参し、次により取り扱います。

ア 決済伝票が発行された場合

- (7) POS端末から発行された決済伝票と荷物を受け取り、決済伝票の内容に誤り及び漏れがないことを確認します（決済伝票の「個数」欄には、前回収集時の預り証により引渡しを受けた個数と今回の引渡しを受けようとする個数の合計数が印字されています）。
- (4) 決済伝票の「郵便取集印」欄に自己の印を押し、決済伝票の店舗控をCVSの担当者へ返します。
- (5) 持参した前回収集時の帳票は、決済伝票と合わせてホッチキス等で留めた上で保管します。

イ 前回収集時に引き続き、決済伝票が発行されなかった場合

上記注2により取り扱います。この場合、預り証の「預かり個数」欄には、前回収集時に作成した預り証の同欄に記入した個数を合計する必要はありません。

第5条 取扱所（CVSを除く）からの収集

受託者は、取扱所（CVSを除く。以下、この条において同じ。）からゆうパックを収集する際は、次の手順により取り扱います。

- (1) 取扱所の担当者から、ゆうパック及びゆうパックの運賃として収納した現金（該当する場合に限る。）を受領し、ゆうパックの個数及び現物に損傷その他異状がないかを確認します。

※ 包装その他に異状があることを発見した場合は、そのまま自局に持ち帰り、受持郵便局社員に伝えます。

- (2) ラベル（受付店控）の「受付店」欄に受持郵便局名を記入します。
- (3) 端末機に顧客情報（顧客コード）及び引受情報を入力し、仕分ラベル及び運賃・取扱所手数料計算書を発行します。
- (4) 仕分ラベルをゆうパックに貼付します。
- (5) 運賃・取扱所手数料計算書を取扱所の担当者に交付します。

※ 印紙税の納付を書式表示により行うため、収入印紙の貼付は不要です。

第6条 郵便局（簡易局を含む）からの収集

受託者は、郵便局（受持郵便局以外の郵便局をいい、簡易局を含む。以下、この条において同じ。）から郵便物等を収集する際は、次の手順により取り扱います。

※ 「郵便物なし」と記載した札が掲出されているときは、立ち寄ることなく、郵便物等送受簿の「摘要」欄に「札」と記入します。

- (1) 郵便局の授受担当者から、郵袋及び取集用ケース並びに郵便物等について、郵便物等授受簿及び引渡証（ゆうパック）（簡易局の場合は、郵便物等送達証（受持局控））と共に受領し、次の事項を確認した上、郵便物等授受簿の「取集担当者」欄に受託者の印を押しします。

ア 郵便物等送受簿及び引渡証（ゆうパック）に記載された個数と現物を対査して符合すること

※ 引渡しを受ける郵便物等がない場合は、郵便物等送受簿に斜線を引きます。

※ 郵便物等授受簿の記載に誤りがあることを発見した場合は、その旨を郵便局の授受担当者に伝えて訂正及び訂正印の押印を受け、訂正印の傍らに受託者の印を押しします。

イ 現物に損傷その他異状がないこと

※ 異状を発見した場合は、郵便局の授受担当者に伝え、補修その他必要な処理を求めます。

ウ ゆうパックに仕分ラベルが貼付されていること（簡易局を除く）

※ 仕分ラベルが貼付されていない場合は、郵便局の授受担当者に対し、仕分ラベルを発行して該当のゆうパックに貼付するよう依頼します。

エ 別納郵便物等差出票（送付用）又は後納郵便物等取扱票（差立用）が郵便物等に添付されているときは、郵便物等授受簿の摘要欄にその枚数が記載されていること

- (2) 郵便物等授受簿に記載された内容を郵便物等送受簿の「郵便局差立」欄に転記し、「取集担当者」欄に受託者の印を押します。
- (3) 郵便物等授受簿及び郵便物等送受簿を郵便局の授受担当者に引き渡し、郵便物等送受簿の「郵便局担当者」欄に押印を受け、これを受け取ります。

※ 本様式は一般的なものであり、受持郵便局によって様式が異なる場合があります。

郵便物等送受簿												
月日 号便	郵便局	旧支店差立					郵便局差立					
		区別	個数	授受印			区別	個数	授受印			摘要
				旧支店 担当者	取 集 担当者	郵便局 担当者			郵便局 担当者	取 集 担当者	旧支店 担当者	
○月○日 □○号便	○○局						有 小	1				別 1
							無	1				後 1

転記した上で押印

(4) ゆうパックを次により処理します（簡易局に限ります）。

ア 切手貼付又は切手別納とするゆうパック

端末機に引受情報を入力し、仕分ラベル及び領収書を発行します。仕分ラベルはゆうパックに貼付し、領収書は簡易局の授受担当者に交付します。

イ 着払ゆうパック

端末機に引受情報を入力し、仕分ラベル及び着払ゆうパック取扱票（保管用）を発行します。仕分ラベルは着払ゆうパックに貼付し、着払ゆうパック取扱票（保管用）には簡易局名を記入及び入力担当者欄に受託者の印を押し、受持郵便局へ持ち戻ります。

ウ 簡易局が差し出す業務用ゆうパック

顧客コード等の提示を受けて、端末機に顧客情報及び引受情報を入力し、仕分ラベル及び後納郵便物等取扱票（お客様用）、同（保管用）を発行します。仕分ラベルはゆうパックに貼付し、後納郵便物等取扱票（お客様用）は簡易局の授受担当者に交付し、同（保管用）は受持郵便局へ持ち戻ります。

(5) チルドゆうパックは、速やかに保冷容器に納入します。

(6) 郵便局の授受担当者からOCR用控送付用封筒を受け取ったときは、これを持ち戻ります。

第7条 郵便差出箱からの取集

受託者は、郵便差出箱から郵便物等を取集する際は、次の手順により取り扱います。

なお、CVS内の郵便差出箱から取集する際は、お客さまの邪魔にならないよう注意するとともに、レジが混雑している場合は混雑が落ち着くまでCVS内で待機します。

(1) 郵便差出箱鍵により、定められた時刻に郵便差出箱を開け、郵便物等を取り出します。郵便差出箱に取集袋が設けられているときは、取集袋を取り出します。

※ 郵便差出箱を開ける際、郵便差出箱の錠前が破損しているなど、郵便物等の保護上支障があることを発見したときは、差入口の閉鎖その他、臨機の措置を講じるとともに、受持郵便局の社員にその旨を伝えます。

※ 火気投入など、危険な物品を発見した場合は、受持郵便局の社員に報告し、指示を仰ぎます。

- (2) 郵便差出箱内に郵便物等が残留していないことを確認します（郵便差出箱内で切手その他の物品を発見した場合は、郵便物等と区別して持ち戻ります。）。
- (3) 取集袋を取り外したときは、新しい取集袋を取り付けます。
- (4) 端末機を使用して、郵便差出箱内に貼付された2次元コード（ポストコード）を読み取り、取集実績を登録します。
- (5) 郵便差出箱鍵により郵便差出箱を施錠し、完全に施錠されていることを確認します。

第8条 郵便差出箱を介した取集

受託者は、郵便局（受持郵便局以外の郵便局をいい、簡易局を含む。以下、この条において同じ。）が窓口事務を取り扱わない日の前日に、最終取集便以降に引き受けた郵便物等を郵便局前設置の郵便差出箱を介して取集する際は、次により取り扱います。

- (1) 郵便差出箱鍵により、定められた時刻に郵便差出箱を開け、郵便差出箱から小郵袋、小郵袋に納入しない郵便物等、郵便物等授受簿及び郵便物等送受簿を取り出します。
※ 引渡しを受ける小郵袋がない場合は、郵便物等送受簿に斜線が引かれています。
- (2) 小郵袋と郵便物等授受簿及び郵便物等送受簿を対査し、個数その他に異状がないことを確認します。
※ 個数の不適合又は郵便物等の異状を発見したときは、郵便物等送受簿の「摘要」欄にその旨朱記します。
- (3) 郵便物等授受簿及び郵便物等送受簿に郵便局の授受担当者印が押されていることを確かめ、郵便物等授受簿及び郵便物等送受簿の「取集担当者」欄に自己の印を押し、郵便物等授受簿は郵便差出箱に納入します。
※ 訂正印が押印されている場合は、訂正内容を確認の上、その傍らに自己の印を押しします。
- (4) 郵便差出箱鍵により郵便差出箱を施錠し、完全に施錠されていることを確認します。

第9条 郵便局への郵便物等の交付

受託者は、郵便局（受持郵便局以外の郵便局をいい、簡易局を含む。以下、この条において同じ。）へ郵便物等を交付する際は、次の手順により取り扱います。

- (1) 郵袋及び取集用ケース並びに郵便物等について、郵便物等送受簿及び引渡証（ゆうパック）と共に郵便局の授受担当者へ引き渡します。
- (2) 郵便局の授受担当者から受領印の押印を受けた郵便物等送受簿及び郵便物等授受簿を受け取ります。
- (3) 郵便物等授受簿の内容が郵便物等送受簿と符合していることを確認し、郵便物等授受簿の取集担当者欄に受託者の印を押し、郵便物等授受簿を郵便局の授受担当者へ返します。

第10条 車両への積載

- (1) 受託者は、取集した郵便物等を車両へ積載する際、車両の移動中に破損しないよう丁寧に積載します。この場合、簡易局から取集した郵便物等については、他の郵便物等と区別して積載します。
- (2) 車両を運転する際又は車両から離れる際は、確実に施錠します。

第11条 帰局時の処理

- (1) 受託者は、受持郵便局の定める授受方法に従い、取集した郵便物等、ラベル（受付店控）、ラベル（郵便局控え）、出発前に受領した取集用物品及び次に掲げる関係書類等を受持郵便局社員に引き渡します。この場合、次の取集先ごとに取集した郵便物等を区別して引き渡します。
ア 取扱所（CVSに限る）

(7) 決済伝票（第4条（5）の帳票をとじたもの。追加決済伝票を含む。）

(イ) 預かり証（※作成した場合に限る。）

※ CVSの担当者から荷物を店舗内で紛失した可能性が高い旨の報告を受けた場合は、その内容を併せて報告します。

イ 取扱所（CVSを除く）

担当者別受払表（取扱所からゆうパックの運賃として現金を収納した場合に限る。）

※ つり銭及び取扱所からゆうパックの運賃として収納した現金は、原則として受託者が精算処理を行い、担当者別受払表を印刷します。

※ 受持郵便局に現金管理機がない場合は、担当者別受払表及び現金を引き渡します。

※ 現金等に過不足がある場合は、受持郵便局社員の指示により処理します。

ウ 郵便局（簡易局を除く）

(7) 郵便物等送受簿、引渡証（ゆうパック）

(イ) OCR用控送付用封筒（※郵便局の授受担当者から受け取った場合に限る。）

エ 簡易局

(7) 郵便物等送受簿、郵便物等送達証（受持局控）、着払ゆうパック取扱票（保管用）、後納郵便物等取扱票（保管用）

(イ) OCR用控送付用封筒（※簡易局の授受担当者から受け取った場合に限る。）

オ その他

郵便差出箱内で発見した切手その他の物品及び郵便局から引き渡しを受けた誤配達郵便物等

(2) 受託者は、CVS又は取扱所からラベル及び各種シール等が不足している旨連絡を受けた場合は、連絡内容を受持郵便局の社員に知らせます。

(3) 受託者は、CVS又は取扱所から店舗の新規開店及び閉店・一時閉鎖等の連絡を受けた場合は、連絡内容を受持郵便局の社員に知らせます。

第12条 郵便物等の授受場所等

郵便物等を授受する場所は、受持郵便局の指示によるものとします。

なお、受持郵便局の構内における郵便物等の運搬、車両への積み取り降しは、収集担当者自らが行います。

第13条 事故等発生時の対応

受託者は、交通事故や風水震災による被害などが発生し、また、お客さまとのトラブルなど委託業務が遅延又は継続困難等となった場合は、事故等の内容や発生場所、現在の対応状況等を速やかに受持郵便局社員に連絡し、その指示に従います。

第14条 作業日誌への記録

受託者は、作業日誌（様式適宜）を設けて収集の状況を記録します。特に交通事故及び郵便物等に関する事故が発生した場合は、その顛末及び処理様様を記録の上、記録した日から1年間保管します。