

# 取扱時間・お問い合わせ

## 1. 取扱時間

### 1. 郵便事業

#### ■窓口の営業時間

曜日	配達を行う郵便局	配達を行わない郵便局
月曜日～金曜日	9：00～19：00 (一部の郵便局は9：00～17：00)	9：00～17：00
土曜日	休ませていただきます (一部の郵便局は9：00～17：00、9：00～15：00)	休ませていただきます
日曜日・休日	休ませていただきます (一部の郵便局は9：00～12：30)	休ませていただきます

#### ■土・日・休日開設の窓口サービス

朝夕に人手の多い駅前等に所在する一部の郵便局では、郵便窓口営業時間を30分～1時間延長したり、土・日・休日に人手の多いデパート、駅構内、観光地等に所在する一部の郵便局では閉庁日である土・日・休日に郵便窓口を開設するなど、地域特性に応じた弾力的な郵便窓口営業時間を設定しています。(土曜日のみ開設293局、土・日・休日開設178局)

#### ■ゆうゆう窓口

配達を行う郵便局では、郵便窓口の営業時間外でも「ゆうゆう窓口（時間外窓口）」を開設しています。

また、全国359（平成19年4月現在）の大規模郵便局の「ゆうゆう窓口」では、24時間、郵便物の引受け及び不在保管郵便物のお渡し、切手・印紙等の販売を行っています。



### 2. 郵便貯金事業

#### ■窓口の取扱時間

曜日	取扱時間
月曜日～金曜日	9：00～16：00 (中央郵便局など一部の郵便局では18：00まで)
土曜日と日曜日・休日	休ませていただきます

注1：12月31日から1月3日までは休ませていただきます。

注2：一部、上記の取扱時間と異なる場合があります。

## ■ ATMの取扱時間

ATM等の取扱時間については、設置場所ごとに個別に設定していますが、主な取扱時間のパターンは次表のとおりです。

なお、個別のATM等の取扱時間については、各ATMに備え付けの案内表示又は郵便局ホームページの「郵便局・ATMのご案内」([http://www.yuubinkyoku.com/office\\_seach/](http://www.yuubinkyoku.com/office_seach/))によりご確認ください。

曜日	普通郵便局	集配特定郵便局	無集配特定郵便局	出張所
月曜日～金曜日	8：45～19：00 ※一部の局は 7：00～23：00	8：45～18：00 ※一部の局は 8：00～21：00	9：00～17：30 ※一部の局は 7：00～23：00	9：00～18：00 ※一部の局は 7：00～23：00
土曜日	9：00～17：00 ※一部の局は 9：00～21：00	9：00～17：00 ※一部の局は 9：00～19：00	9：00～12：30 ※一部の局は 9：00～21：00	9：00～17：00 ※一部の局は 9：00～21：00
日曜日・休日	9：00～17：00 ※一部の局は 9：00～19：00	9：00～17：00	9：00～17：00 ※一部の局は 9：00～19：00	

注1：1月1日から1月3日までは休ませていただきます。

注2：一部、上記の取扱時間と異なる場合があります。

注3：土曜日と日曜日・休日については、一部、取扱いをしていないATMがあります。

注4：通常郵便貯金及び定額・定期郵便貯金の預け入れ、硬貨による通常郵便貯金の引き出し及び現金による払込みについては、月曜日から金曜日までの7:00以前及び21:00以後並びに、土曜日と日曜日・休日の9:00以前及び17:00以後はご利用いただけません。また、定額・定期郵便貯金の預け入れについては、土曜日と日曜日・休日にはご利用いただけません。

注5：ATM・CD提携サービスについては、提携先金融機関等の取扱時間や取扱内容により、ご利用いただけない場合があります。

注6：全国17か所においては、ATMの24時間サービスを試行的に実施しています。

## 3. 簡易保険事業

### ■窓口の取扱時間

曜日	取扱時間
月曜日～金曜日	9：00～16：00（中央郵便局など一部の郵便局では18：00まで）
土曜日と日曜日・休日	休ませていただきます

注1：12月31日、1月2日及び3日は休ませていただきます。

注2：一部、所在地や設置場所等の特別の理由により、取扱時間を変更している郵便局があります。

## 2. お問い合わせ

### 1. 郵便に関するご案内・ご相談窓口

#### ■日本郵政公社サービス相談センター

郵便サービス全般に関するお客さまからの電話によるお問い合わせ等にお答えする「日本郵政公社サービス相談センター」を設置しています。

案内時間	電話番号
平日8：00～22：00	(フリーコール) ふみにはハロー <b>0120 - 23 - 28 - 86</b>
土曜日と日曜日・休日9：00～22：00	

・携帯電話からご利用のお客さまはこちらの番号で受付しています。

**0570-046666** (通話料はお客さま負担)

・ For those who wish to use English, please dial the following number.

(英語での相談をご希望のお客さまはこちらの番号で受付しています。)

**0570-046111** Communications charge must be paid by the customer. (通話料はお客さま負担)

## 2. 郵便貯金に関するご案内・ご相談の窓口

### ■郵便貯金相談室

全国の郵便貯金地域センターに郵便貯金相談室を設置し、郵便貯金や郵便振替等についてのお尋ねやご相談を承っています。

受付時間	電話番号
平日8:30~18:00	(フリーダイヤル) デンワでシツモン <b>0120 - 108420</b>

注1: 土曜日、日曜日及び休日並びに12月31日から1月3日は除きます。

注2: 携帯電話、PHS等からのお問い合わせは、最寄りのセンターの電話番号をご利用ください。

道北	0166-21-5230	新潟	025-290-6375	岡山	086-212-1340
道央	011-214-4370	長野	026-231-5007	広島	082-511-4613
道南	0138-21-1320	富山	076-439-9623	山口	0832-28-2376
青森	017-721-5264	石川	076-231-7930	徳島	088-626-7122
岩手	019-621-7050	福井	0776-33-8904	香川	087-832-5477
宮城	022-716-9923	岐阜	058-267-4019	愛媛	089-915-1146
秋田	018-887-4526	静岡	054-275-0347	高知	088-878-7052
山形	023-627-6020	愛知	052-955-1611	福岡	092-736-1602
福島	024-990-2383	三重	059-213-7501	佐賀	0952-36-6471
茨城	029-302-8016	滋賀	077-571-1511	長崎	095-841-9280
栃木	028-600-3278	京都	075-354-4766	熊本	096-319-5885
群馬	027-310-6061	大阪	06-4799-1161	大分	097-514-3251
埼玉	048-600-2270	兵庫	078-367-4821	宮崎	0985-83-2965
千葉	047-311-2875	奈良	0745-24-5227	鹿児島	099-263-8150
神奈川	045-949-6034	和歌山	073-435-1457	沖縄	098-833-7265
山梨	055-255-6128	鳥取	0859-38-5391		
東京	048-600-3898	島根	0852-20-6518		

### ■郵便貯金英語案内サービス

英語による郵便貯金や郵便振替等についてのお尋ねやご相談を承っています。(英語専用)

受付時間	電話番号
平日8:30~18:00	<b>0120 - 085420</b>

注1: 土曜日、日曜日及び休日並びに12月31日から1月3日は除きます。

注2: 携帯電話、PHS等からはご利用いただけません。

### ■投資信託コールセンター〈投信おしえてコール〉

コールセンター、ホームページでも投資信託のご案内をしております。

受付時間	電話番号
9:00~18:00	(コールセンター) ハローハローヨイトーシン <b>0800-800-4104</b>

注: 土曜日、日曜日及び休日並びに12月31日から1月3日は除きます。

投資信託ホームページ
<a href="http://www.yu-cho.japanpost.jp/toushin/">http://www.yu-cho.japanpost.jp/toushin/</a>

## ■郵便貯金カード紛失センター

通帳（証書）やキャッシュカードの紛失・盗難届は、次の専用フリーダイヤルで受け付けています。また、紛失・盗難届は、お近くの郵便局でも受け付けています。

受付時間	電話番号
24時間（年中無休）	（フリーダイヤル）なくしたときははやくお届け <b>0120 - 794889</b>

## ■暮らしの相談センター

郵便貯金に関する苦情・紛争解決支援サービスを行っています。

（平成19年4月1日現在）

相談センター名	郵便番号	所在地	電話番号
東京新宿	160-0022	新宿区新宿3-1-16 損保ジャパン新宿東ビル8階	03-3353-6861
大阪駅前	530-0001	大阪市北区梅田1-11 大阪駅前第四ビル7階	06-6347-1512

注1：受付時間は、月曜日から土曜日の9：00から17：00までです。

注2：休日及び12月29日から1月3日までは休ませていただきます。

## 3. 簡易保険に関するご案内・ご相談の窓口

### ■お客さま相談窓口

常時、郵便局の窓口や保険外務職員の活動を通じて、お客さまからの相談や照会などにお答えしています。さらに、加入者の利益を保護するとともに、お客さまの声を事業に反映し、その改善に役立てるため、次のような相談窓口を設置しています。

#### ○かんぽコールセンター及び簡易保険事務センターお客さま相談窓口

案内時間	電話番号
平日9：00～21：00	（フリーダイヤル）ここにきこう
土曜日と日曜日・休日9：00～17：00	<b>0120 - 552950</b>

注1：1月1日から1月3日は除きます。

注2：かんぽコールセンターでは、保険商品、保険料のご案内など一般的なご相談にお答えしています。

なお、各種保険金請求後の支払状況についての確認など個別の契約に関することなどは、IVR（音声自動応答装置）の操作又は受持の簡易保険事務センターへの電話転送により簡易保険事務センターからお答えします。

注3：簡易保険事務センターお客さま相談窓口のご相談は平日/9：00～17：00となっています。

### ■簡易保険カードの紛失・盗難の受付

簡易保険カードを紛失したり、盗難にあった場合は、直ちにお近くの郵便局にお届けいただく必要がありますが、次のフリーダイヤルによる受付も行っています。

受付時間	電話番号
平日8：30～21：00	（フリーダイヤル）なくしたらここ <b>0120 - 794055</b>

注1：土曜日、日曜日及び休日並びに1月2日、1月3日及び12月31日は除きます。

注2：簡易保険・郵便貯金共用カードをご利用されている場合は、郵便貯金に関するお届けも必要となりますので、0120-794889（郵便貯金カード紛失センター）にお届けください。

注3：簡易保険カードの再発行については、郵便局の保険担当窓口への請求が必要です。

注4：0120-794055は、簡易保険カードの紛失届の受付のための緊急連絡用です。一般のお問い合わせ、要望等については一切受け付けできませんので、ご注意ください。

## 4. 日本郵政公社全般に関するご案内・ご相談窓口

郵便、貯金、保険の各種商品・サービスに関するご意見・ご要望以外の公社全般に関するご案内やご相談をお受けします。

### 日本郵政公社サービス相談センター

案内時間	電話番号
平日8:00~22:00	(フリーコール) ふみ には ハロー
土曜日と日曜日・休日9:00~22:00	0120 - 23 - 28 - 86

携帯電話からご利用のお客さまは

0570-046666 (通話料はお客さま負担)

## 3. インターネットによるご相談

日本郵政公社ホームページ (<http://www.japanpost.jp>) にアクセスいただき、「ご意見・お問い合わせ」をクリック、「郵便」、「貯金」、「保険」、「その他、日本郵政公社全般」に関するご案内、ご相談のうち、該当ボタンをクリックしてお問い合わせください。

## 4. 情報公開窓口

独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成13年法律第140号）に基づき、公社が保有する公社文書を皆さまからの請求に応じて開示します。

また、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）に基づき、公社が保有する個人情報を、ご本人さまからの請求に応じて開示し、理由があると認められる場合には、個人情報の訂正や利用停止を行います。

本社及び支社（全国13か所）に開設している情報公開室にご相談ください。

情報公開室の開設時間 9:45~17:00

注1: 12:00~13:00と16:30~17:00は新規受付を行いません。

注2: 土・日、休日と年末年始は開設しません。

詳しくはこちらをご覧ください。

『日本郵政公社情報公開の手引き』

→ <http://www.japanpost.jp/top/kokai/kokai/index.html>

『日本郵政公社が保有する個人情報開示請求の手引き』

→ <http://www.japanpost.jp/top/kokai/kojin/index.html>