

# 第1章

## 信書便事業の概況

通信手段の一つである信書の送達の事業は、130年以上もの間、郵便事業として、国が独占して行ってきましたが、平成15年4月から信書便法が施行され、郵便事業とは別の信書便事業として、民間事業者の参入する途が開かれました。

この章では、「信書」とはどのようなものか、信書便事業にはどれくらいの事業者が参入し、どのようなサービスを提供しているのか、といったことをご紹介します。

### 第1節 信書便事業とは ————— 2

- 1 「信書」とは
- 2 信書便法の目的
- 3 信書便事業の種類
- 4 主な信書便サービス

### 第2節 信書便事業の現況 ————— 13

- 1 参入事業者数と役務の種類別提供者数の推移
- 2 参入事業者の規模、主たる事業
- 3 地域別参入状況
- 4 引受通数の推移
- 5 売上高の推移
- 6 事業者数と売上高の比較

# 第1節 信書便事業とは

## 1 「信書」とは

「信書」とは、はがきや手紙のように、特定の受取人に対して、差し出した人の意思を表示したり、事実を通知する文書をいいます（郵便法第4条第2項）。

はがきや手紙のほかにも、請求書や契約書、招待状、証明書、一部のダイレクトメールなども、特定の受取人に対し内容を伝えるために送付する場合は「信書」に該当します。

「信書」は通信手段であり、憲法が保障する通信の秘密を保護する必要があることから、「信書」についての秘密を侵すことは禁止さ

れています。また、他人の「信書」の送達の実業は、日本郵便株式会社と信書便事業者のみが行うことができ、郵便局のゆうパックやゆうメール、宅配事業者の宅配便やメール便で「信書」の送付を行うことは禁止されています（P20 参照）。

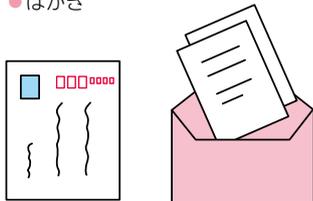
なお、信書便法では、「信書」そのものだけでなく、信書の包装及びその包装に封入される信書以外の物を含めた「信書便物」を単位として、様々な取扱いを定めています。

### ◎ 信書に該当する文書の例

#### 書状

##### 【類例】

- 手紙
- はがき



#### 請求書の類

##### 【類例】

- 納品書
- 領収書
- 見積書
- 願書
- 申込書
- 申請書
- 申告書
- 依頼書
- 契約書
- 照会書
- 回答書
- 承諾書
- レセプト（診療報酬明細書等）
- 推薦書
- 注文書
- 年金に関する通知書・申告書
- 確定申告書
- 給与支払報告書



#### 会議招集通知の類

##### 【類例】

- 結婚式等の招待状
- 業務を報告する文書

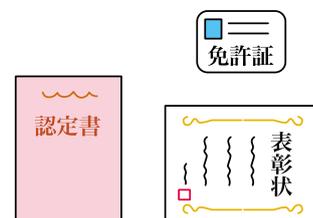


#### 許可書の類

##### 【類例】

- 免許証
- 認定書
- 表彰状

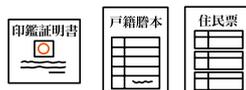
※カード形状の資格の認定書などを含みます。



#### 証明書の類

##### 【類例】

- 印鑑証明書
- 納税証明書
- 戸籍謄本
- 住民票の写し
- 健康保険証
- 登記簿謄本
- 車検証
- 履歴書
- 産業廃棄物管理票
- 保険証券
- 振込証明書
- 輸出証明書
- 健康診断結果通知書・消防設備点検表・調査報告書・検査成績票・商品の品質証明書その他の点検・調査・検査などの結果を通知する文書



#### ダイレクトメール

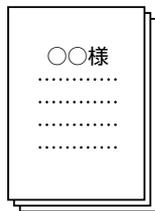
- 文書自体に受取人が記載されている文書
- 商品の購入等利用関係、契約関係等特定の受取人に差し出す趣旨が明らかな文言が記載されている文書



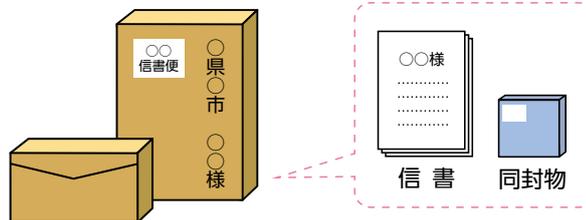


## ◎ 信書便物

### 信書そのもの



### 信書と信書以外のものを封入した包装

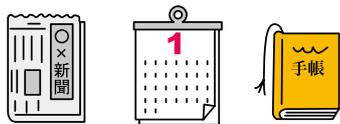


## ⊗ 信書に該当しない文書の例

### 書籍の類

【類例】

- 新聞
- 雑誌
- 会報
- 会誌
- 手帳
- カレンダー
- ポスター
- 講習会配布資料
- 作文
- 研究論文
- 卒業論文
- 裁判記録
- 図面
- 設計図書



### カタログ



### 小切手の類

【類例】

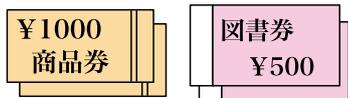
- 手形
- 株券
- 為替証書



### プリペイドカードの類

【類例】

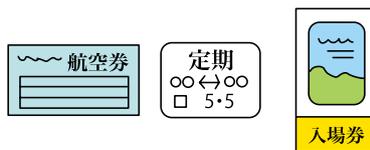
- 商品券
- 図書券
- プリントアウトした電子チケット



### 乗車券の類

【類例】

- 航空券
- 定期券
- 入場券



### クレジットカードの類

【類例】

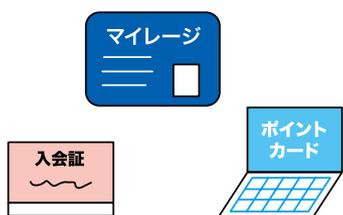
- キャッシュカード
- ローンカード



### 会員カードの類

【類例】

- 入会証
- ポイントカード
- マイレージカード



### ダイレクトメール

- 専ら街頭における配布や新聞折り込みを前提として作成されるチラシのようなもの
- 専ら店頭における配布を前提として作成されるパンフレットやリーフレットのようなもの



### その他

【類例】

- 説明書の類  
(市販の食品・医薬品・家庭用又は事業用の機器・ソフトウェアなどの取扱説明書・解説書・仕様書、定款、約款、目論見書)
- 求人票
- 配送伝票
- 名刺
- パスポート
- 振込用紙
- 出勤簿
- ナンバープレート

## 2 信書便法の目的

信書便法は、「民間事業者による信書の送達の事業の許可制度を実施し、その業務の適正な運営を確保するための措置を講ずることにより、郵便法と相まって、信書の送達の役務について、あまねく公平な提供を確保しつつ、利用者の選択の機会の拡大を図り、もって公共の福祉の増進に資する」ことを目的としています。

これは、従来、国家独占とされてきた信書

の送達の事業に競争原理を導入することにより、利用者の選択肢を拡大し、その利便の向上を図ることを目指すとともに、引き続き、信書の送達の役務の日本全国におけるあまねく公平な提供(ユニバーサルサービスの提供)を確保するため、これに支障のない範囲で信書の送達の事業への民間事業者の参入を認めるという趣旨を定めたものです。



## 3 信書便事業の種類

信書便事業には2つの種類があります。

### 1 一般信書便事業

「一般信書便事業」とは、「信書便の役務を他人の需要に応ずるために提供する事業であって、その提供する信書便の役務のうち一般信書便役務を含むもの」です。

「一般信書便役務」とは、長さ、幅及び厚さがそれぞれ40cm、30cm及び3cm以下であり、かつ、重量が250g以下の信書便物を国内において差し出された日から原則4日以内に送達する信書便の役務です。

一般信書便事業を営む許可を受けた一般信書便事業者は、一般信書便役務を必ず提供しなければなりません。他の信書便役務については任意に提供することができます。例えば、長さが40cmを超える信書を送達日数の制限を設けずに送達する役務を提供することや、特定信書便事業が取り扱う長さ、幅及び厚さの合計が73cmを超える信書を送達する役務も提供できます。もちろん、一般信書便役務のみを提供することでも構いません。

### 2 特定信書便事業

「特定信書便事業」とは、次のいずれかに該当する信書便の役務のみを他人の需要に応ずるために提供する事業です。

- ① 長さ、幅及び厚さの合計が73cmを超え、又は重量が4kgを超える信書便物を送達するもの(以下「1号役務」といいます。)
- ② 信書便物が差し出された時から3時間以内に当該信書便物を送達するもの(以下「2号役務」といいます。)
- ③ 料金の額が800円を下回らない範囲内において総務省令で定める額を超えるもの(以下「3号役務」といいます。)

#### 参考：信書便法改正による信書便役務の範囲拡大

- 1号役務：取り扱うことのできる信書便物のサイズを3辺計90cm超から3辺計73cm超まで拡大(A3サイズ大の封筒まで取扱い可能に)
  - 3号役務：取り扱うことのできる信書便物の料金の額を1通1,000円超から1通800円超まで拡大
- ※法改正施行日 平成27年12月1日



## ◎ 一般信書便事業

国民生活にとって基礎的な通信サービスを確保する観点から、「一般信書便役務」<sup>(※)</sup>と呼ばれるサービスを提供することを条件にすべての信書の取扱いが可能となる事業です。

※ 軽量・小型の信書便物（長さ 40cm・幅 30cm・厚さ 3cm 以下で重量 250g 以下）を全国均一料金にて全国で引き受け、国内において原則 4 日以内に配達するサービス

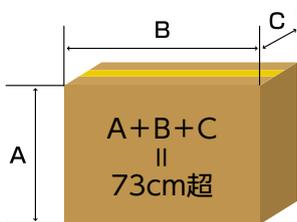


## ◎ 特定信書便事業

特定の需要に応えるサービスを提供するもので、以下のいずれかに該当するサービスのみを提供する事業です。

### ① 大きい/重いサービス (1号役務)

長さ、幅及び厚さの合計が73cmを超え、又は重量が4kgを超える信書便物を送達するサービス



又は



### ② 急送サービス (2号役務)

差し出された時から3時間以内に信書便物を送達するサービス



差出人

送達  
3時間以内



受取人

### ③ 付加価値の高いサービス (3号役務)

料金の額が800円を下回らない範囲内において総務省令で定める額（国内は800円）を超えるサービス



800円を超える料金

## 4 主な信書便サービス

現在、信書便事業者が提供している主なサービスをご紹介します。

### ① 巡回集配サービス ..... 対象信書の例 通知文書、依頼文書、指示文書

一定のルートを巡回して、各地点で信書便物を順次引き受け、配達するサービスです。  
自治体（本庁、出張所、学校、図書館ほか）、

企業（本社、支社、営業所間ほか）や、大学（キャンパス間ほか）などで利用されています。

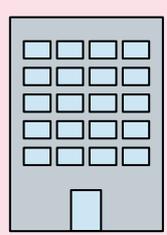


### サービスの流れ 例

本庁・区役所・出張所を巡回する場合



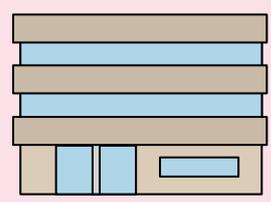
区役所・出張所宛ての信書便物を積んで出発



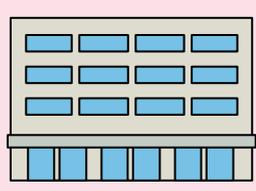
本庁



本庁宛ての信書便物を配達



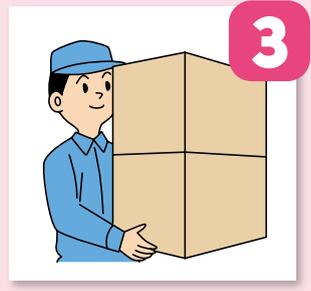
区役所



出張所



区役所宛ての信書便物を配達  
本庁宛ての信書便物を引受け



出張所宛ての信書便物を配達  
本庁宛ての信書便物を引受け



② 定期集配サービス ..... 対象信書の例 通知文書、指示文書、請求書

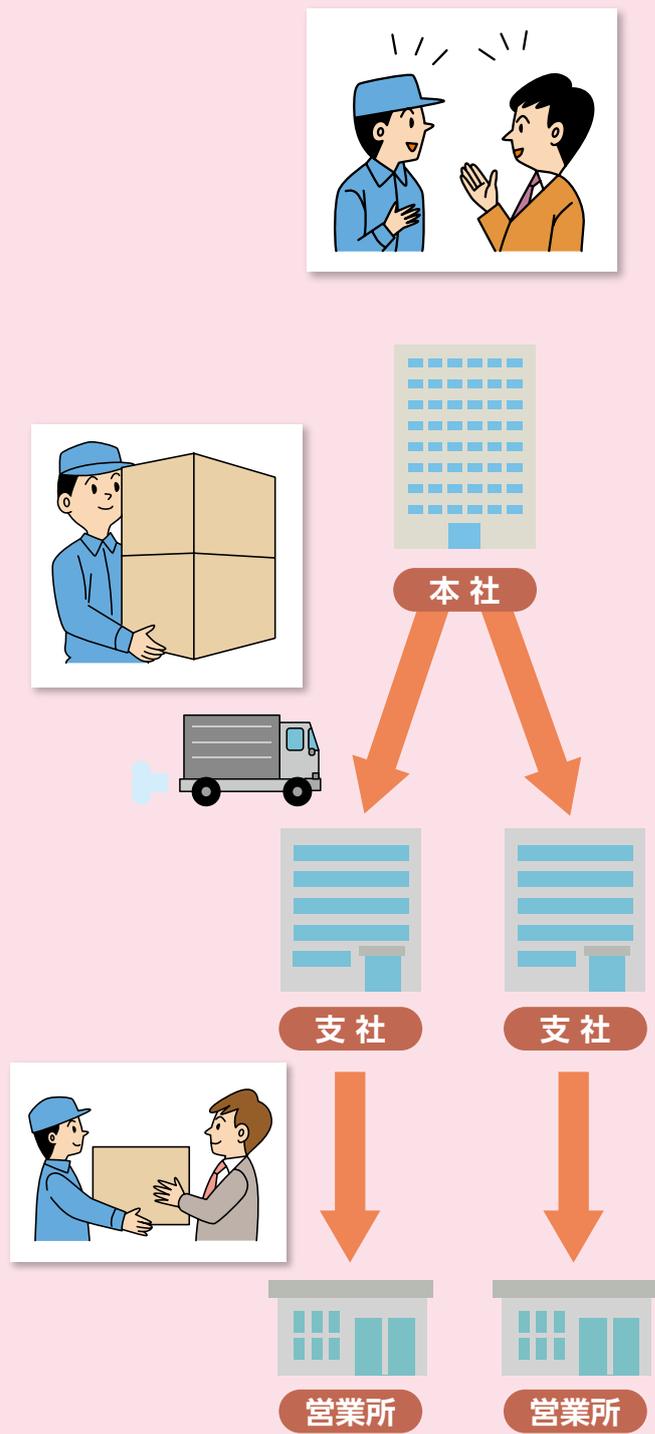
一定のルートを定期的に運行して、各地点で信書便物を順次引き受け、配達するサービスです。企業の内部（本社から支社、支社か

ら営業所ほか）や、企業間（取引先間ほか）などで利用されています。



サービスの流れ 例

- 1 信書便事業者と利用者（顧客）との間で、あらかじめ、運行するルートや地点数、スケジュールなどの仕様を調整します。
- 2 本社など（起点）で、支社など（各集配先）あての信書便物について、通数などを確認の上、引き受けます。
- 3 ルートに従って運行し、支社などで信書便物の通数などを確認の上、配達するとともに、その支社など（起点）から営業所など（各集配先）あての信書便物について、通数などを確認の上、引き受けます。
- 4 ルートに従って運行し、営業所などで信書便物の通数などを確認の上、配達します。



### ③ ビジネス文書の急送サービス ..... 対象信書の例 請求書、領収書、見積書

請求書や領収書などの信書便物について、比較的近い距離や限定された区域内を急送するサービスです。引き受けた配送員がそのま

ま直接配達する方法と、ハブ機能を持たせた営業所を経由して運びつなぐ方法があります。



## サービスの流れ 例

- 1** 利用者（顧客）がコールセンターに連絡し、引受場所、配達先などの情報を知らせます。
- 2** コールセンターが、指定された引受場所に最も近い配送員に連絡し、引受けを指示します。
- 3** 配送員が指定された引受場所まで取り集めに出向き、信書便物を引き受けます。

- 4** **直接配送するパターン**  
指定された配達先まで直接向かい、信書便物の通数などを確認の上、配達します。  
**営業所を経由するパターン**  
引き受けた信書便物を、ハブ機能を有する営業所まで一旦運び、そこで方面別に区分して配達先の地域を担当する別の配送員が配達先に向かい、通数などを確認の上、配達します。





④ メッセージカードの配達サービス ..... 対象信書の例 慶弔メッセージ

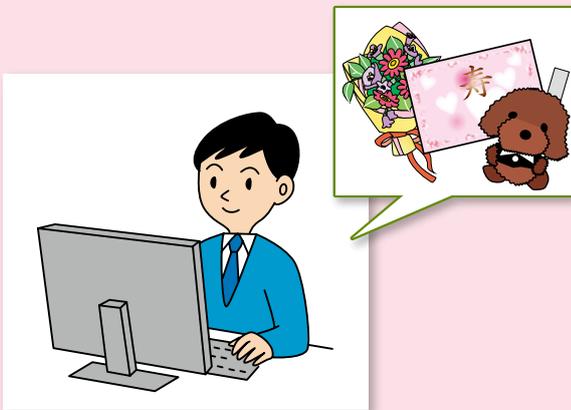
お祝いやお悔やみといったメッセージをインターネットや電話、FAXで受け付けた後、配達先に比較的近い地域でメッセージカード

を印刷し、そのカードを装飾が施された台紙やぬいぐるみなどと一緒に配達するサービスです。

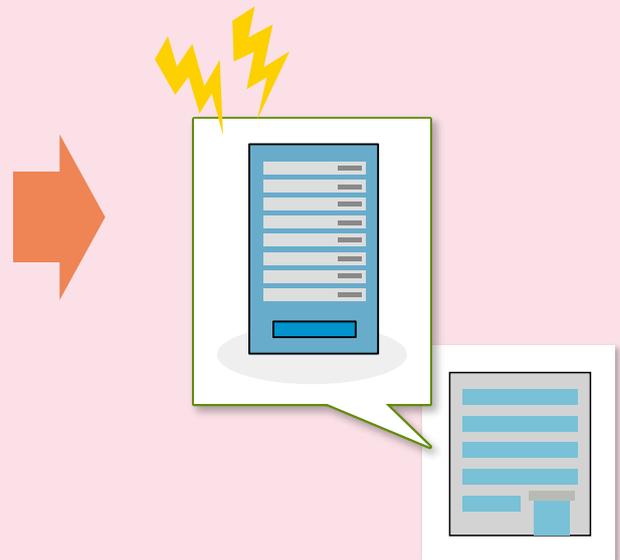


サービスの流れ 例

1 インターネットで申込み



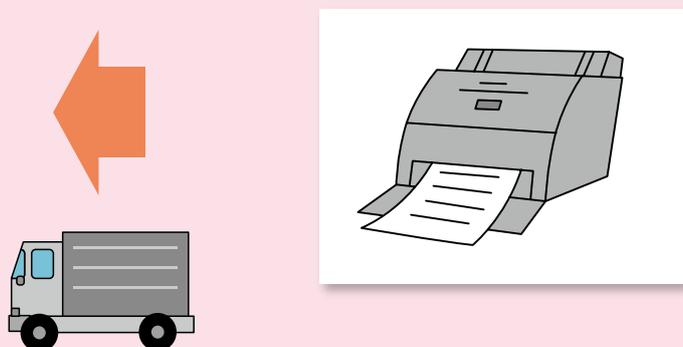
2 サーバーで受付



4 会場に配達



3 メッセージを紙に出力  
台紙に添付



## 利用者の声

東松山市は、埼玉県のほぼ中央部、都心から50キロメートル圏内に位置し、恵まれた立地条件と交通体系により、都市機能と住環境が相まって発展しながらも、緑と清流を身近に残し、比企地域の中心都市として、古くからその役割を担ってきました。人口は約9万人。

以下は、文書集配に関するご担当者からお聞きした話です。

**Q** 公文書集配業務を委託した経緯を教えてください。

**A** かつては再任用職員1名が、毎日公用車で集配業務を行っていました。集配担当職員が休暇の際には、正規職員が1日かけて市内各施設の集配を行っており、業務の効率的な運営や公用車の事故リスクなどが課題となっていました。

そこで、再任用職員を雇用する人件費、車両金額、燃料費、保険料、事故対応時の人的コスト等の諸々と委託した際のコストを比較検討し、平成26年6月から公文書集配業務の委託に踏み切りました。

**Q** 公文書の集配先や巡回について、具体的に教えてください。

**A** 市内の7地区市民活動センター、16小中学校、市民病院など50施設を午前便と午後便に分けて巡回しています。午前便は8時40分ごろに出発し11時30分頃に本庁舎へ、午後便は午後1時10分頃出発し4時頃に本庁舎へ戻ってきます。



**Q** 公文書等の集配業務の委託を始めるに当たって苦勞されたことや工夫されていることはありますか。

**A** 集配所ごとの文書配送用のバッグを用意し、配送先を大きく表示することで、誤配送を防ぐようにしています。また、事故なくスムーズに集配していただけるよう集配ルートを設定しています。

**Q** 公文書集配業務を委託してからこれまでの間の効果などについて教えてください。

**A** かつては再任用職員1名を専属で公文書集配業務に充てていたところ、業務委託により人手を他の業務に回すことができるようになったことが大きいです。使用していた公用車の維持管理費についても不要となりました。委託先の対応も、迅速丁寧であり今まで大きなトラブルはなく順調に業務を行っていただいています。

**Q** 信書便事業者に今後期待することなどはありますか。

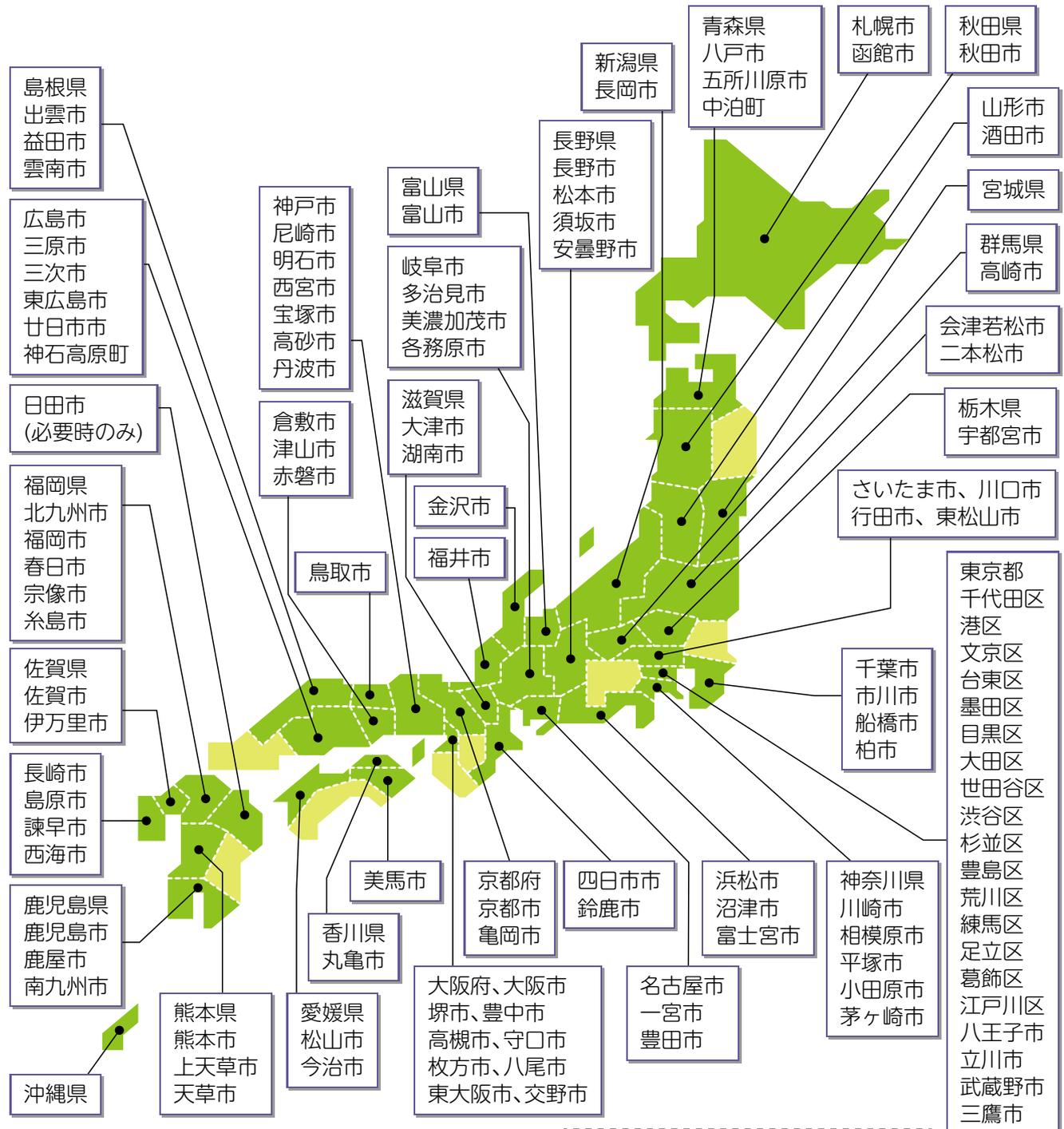
**A** いつも元気で明るく、また確実に集配をしていただいております。各施設からの信頼も厚いです。集配物の量が多い時など御苦勞をお掛けすることもあります。引き続き安全・確実に業務を行っていただければ、連携して進めていきたいと思っております。





## 公文書集配業務の信書便事業者への委託状況

注：信書便利用についての対外公表をご了解いただいていない自治体等は含まれておりません。



令和4年2月及び8月実施のアンケート調査を基に作成



## 信書便事業者の声

東京都に本社を置くA社は、平成21年から信書便事業に参入し、主に3号役務を展開しています。以下は、このサービスのご担当者からお聞きした話です。

**Q** 普段どのような信書を取り扱っていますか。

**A** インターネット経由でお客様からご注文をいただき、全国のネットワークを活用した3号役務を取り扱っています。

**Q** 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

**A** 平成15年の民間事業者による信書の送達に関する法律の施行により、民間事業者による信書便事業への参入が可能となったことをきっかけに、全国ネットワークを活用したネットビジネスでの事業拡大を目指し、21年に特定信書便事業の認可を取得、翌年22年に3号役務のサービスを開始しました。

**Q** 信書便の業務の流れを教えてください。

**A** お客様からいただいた注文をコールセンターで確認後、配達先を担当する拠点に信書の作成および配達を指示します。指示を受けた拠点は、お客様からの依頼内容に基づき信書を作成し、拠点の従業員が指定された日時にお届けします。

注文受付、信書作成・保管、配達開始・完了など、一連の業務は全てシステム化され、お客様がご希望された日時確実にお届けできるよう、関係者が情報を共有できる体制を整えています。



**Q** 信書の秘密の保護などについて、従業員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

**A** 新規採用者に対する個人情報保護に関する教育から始まり、個人情報や秘密の保護に関する規程、安全運転に関する教育は毎月1回実施しています。その他には、朝礼や夕礼、各種会議等の場を活用して、事故発生時等の教育や本誌を活用した教育を信書便管理者が中心となって実施しています。また、(一社)信書便事業者協会が主催する講習会にも積極的に参加しています。

**Q** サービスの提供に当たって苦勞された点は何ですか。

**A** 配達先が非常に多く、誤配や遅配が起きないように、配達管理を徹底しています。

特に繁忙期には一つの拠点で1日に200件を超える配達を行うことがあり、人員確保に苦勞します。限られた人員で確実に配達するために、早期に人員の確保や配達ルートの見直しを行い、一つの事故も起こさないよう、作成した信書の二重三重の確認を徹底し、同時にコールセンターでも全ての拠点の進捗状況の管理を徹底しています。



## 第2節

# 信書便事業の現況

### 1 参入事業者数と役務の種類別提供者数の推移

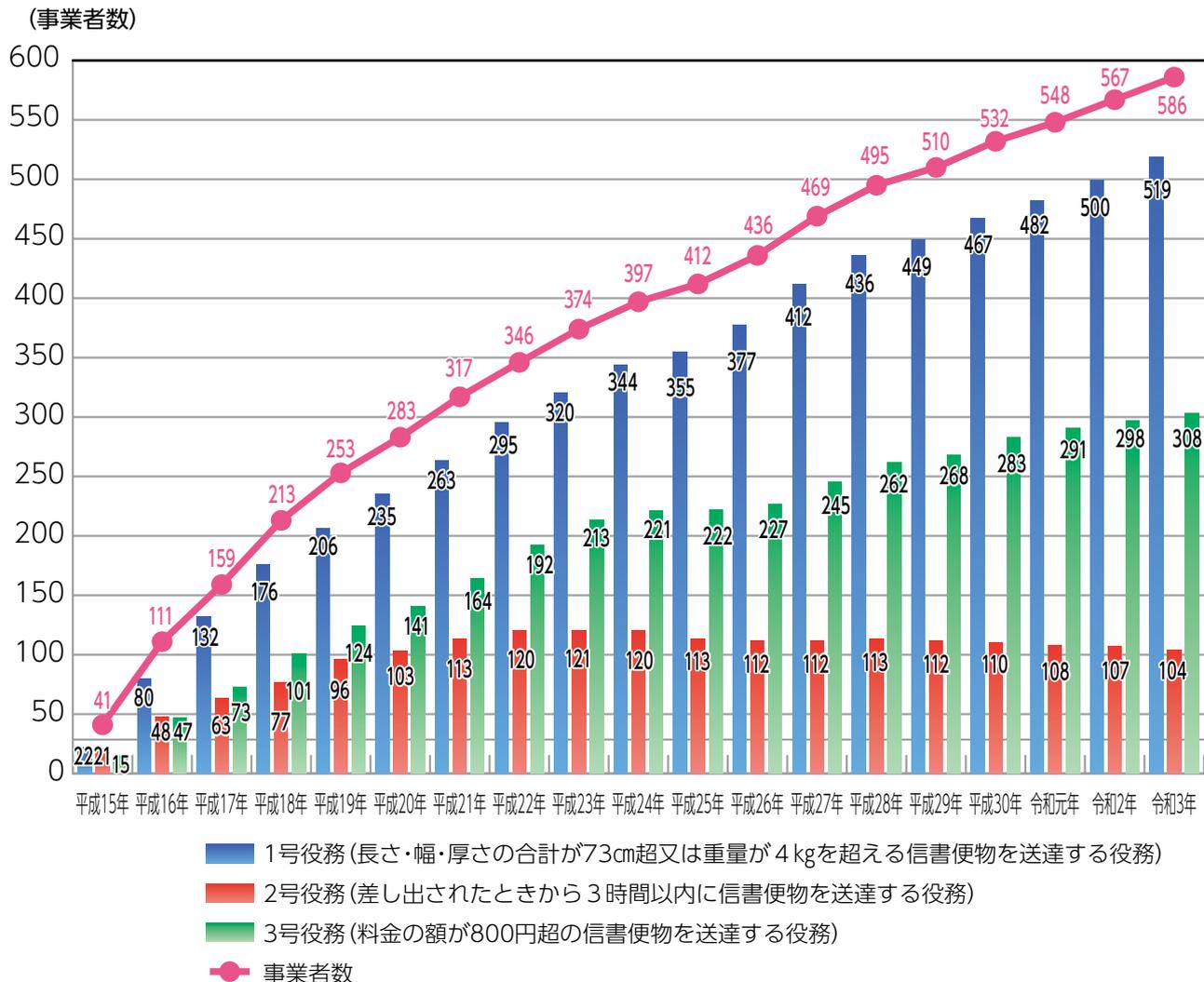
一般信書便事業への参入はないものの、特定信書便事業への参入は増加を続けており、令和3年度末時点で586者となっています。

役務別に見ると、1号役務と3号役務を提供する事業者の割合が多くなっています。

このうち1号役務については地方公共団体における公文書集配業務の受託を見込んで、また3号役務については高いセキュリティを必要とする信書便物も取り扱えるよう、許可を取得する事業者が多いためと考えられます。



図表1 事業者数及び役務の種類別提供者数の推移（年度末時点）



※複数の役務を提供する事業者がいるため、事業者数と役務の種類別提供者数の合計は一致しません。

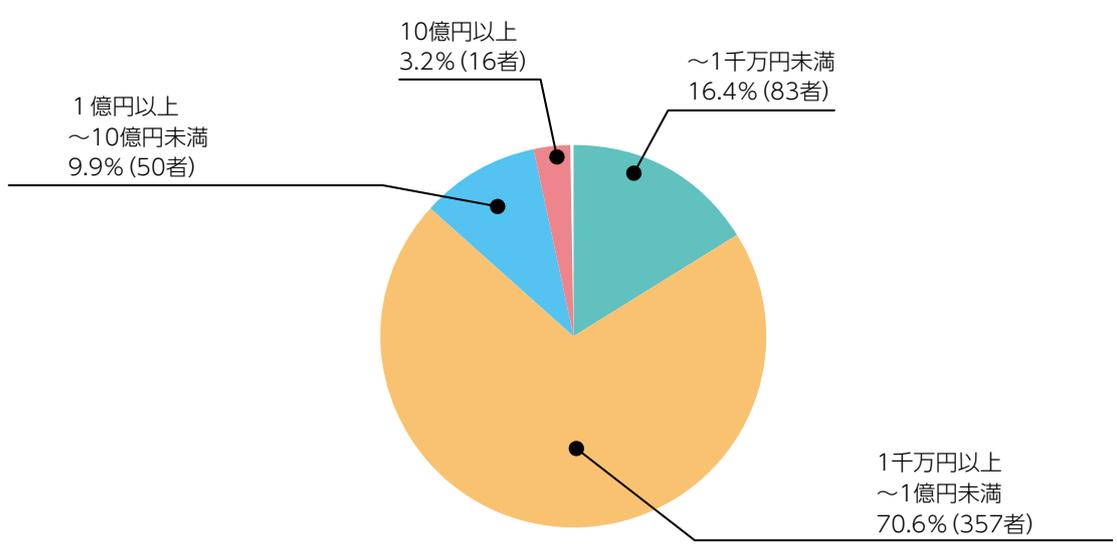
## 2 参入事業者の規模、主たる事業

信書便事業者のうち会社形態の事業者を資本金別に見ると、1億円未満が全体の約87%を、その中でも1千万円未満が約16%を占めており、会社形態以外の個人事業者が13者いることをあわせ考えると、小規模な事業者による参入も比較的容易であるとみることができます。

また、参入事業者が信書便事業の他に営んでいる主たる事業としては、貨物運送業が大多数を占めており（約68%）、その他に警備業、障害者福祉事業、ビルメンテナンス業、旅客運送業などがみられます。



**図表2** 会社形態の参入事業者（506者）の資本金規模（令和3年度末時点）



**図表3** 参入事業者が営む主たる事業（令和3年度末時点）

業種別	事業者数	業種別	事業者数	業種別	事業者数
貨物運送業	400	廃棄物処理業	5	広告業	2
警備業	38	情報サービス業	4	港湾運送業	1
障害者福祉事業	16	不動産業	3	倉庫業	1
ビルメンテナンス業	15	印刷業	3	こん包業	1
旅客運送業	7	建設業	3	その他卸売・小売業	7
電気通信サービス業	5	労働者派遣業	3	その他サービス業	72
計					586

※ 586 者のうち個人事業者は 13 者

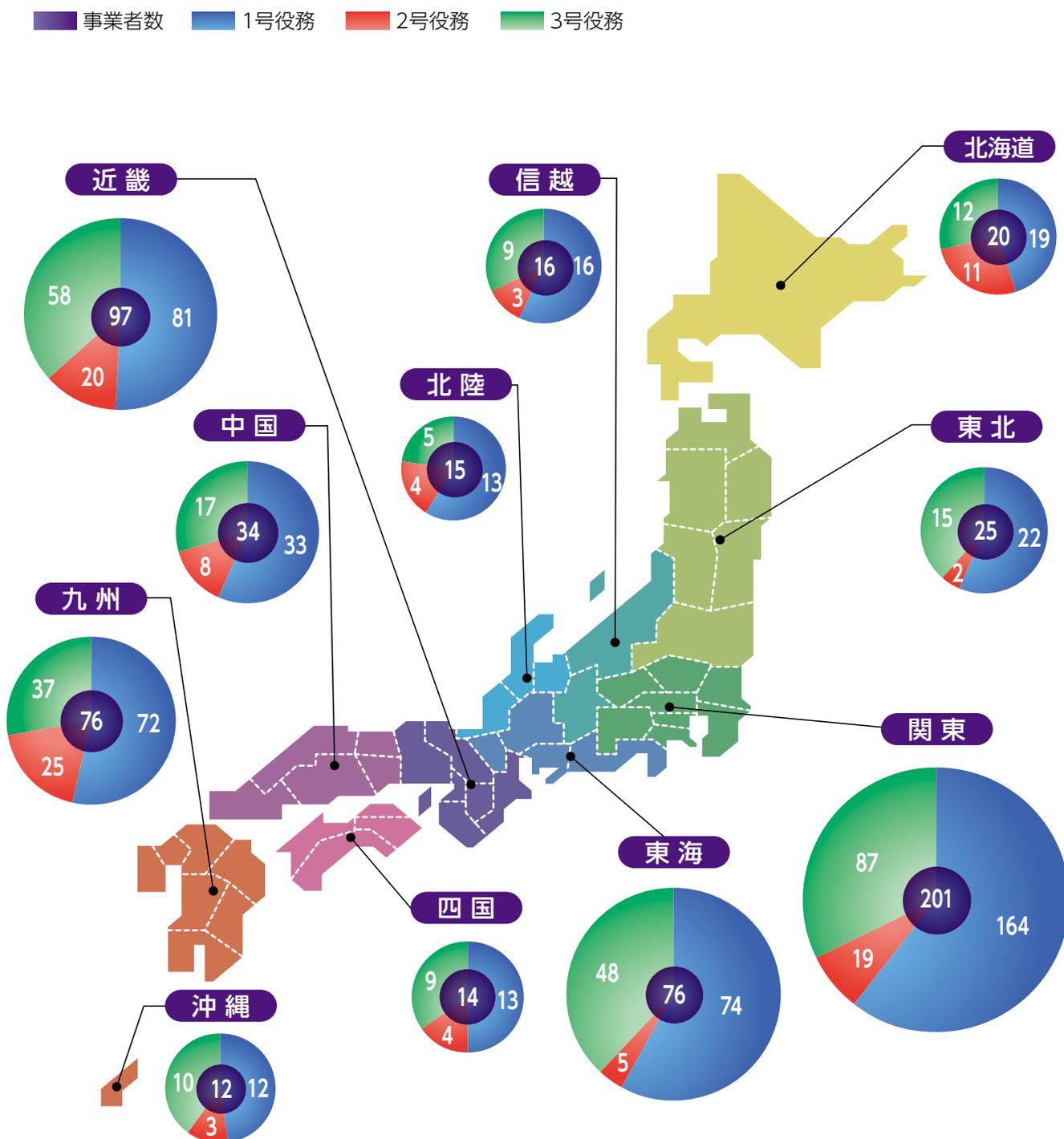


### 3 地域別参入状況

本社所在地別の参入事業者数は、関東が201者（約34%）と多く、次いで近畿の97者（約17%）、東海及び九州の76者（約13%）の順となっています。



図表4 地域別事業者数（本社所在地別）及び役務別提供者数（令和3年度末時点）



※複数の役務を提供する事業者がいるため、事業者数と役務の種類別提供者数の合計は一致しません。

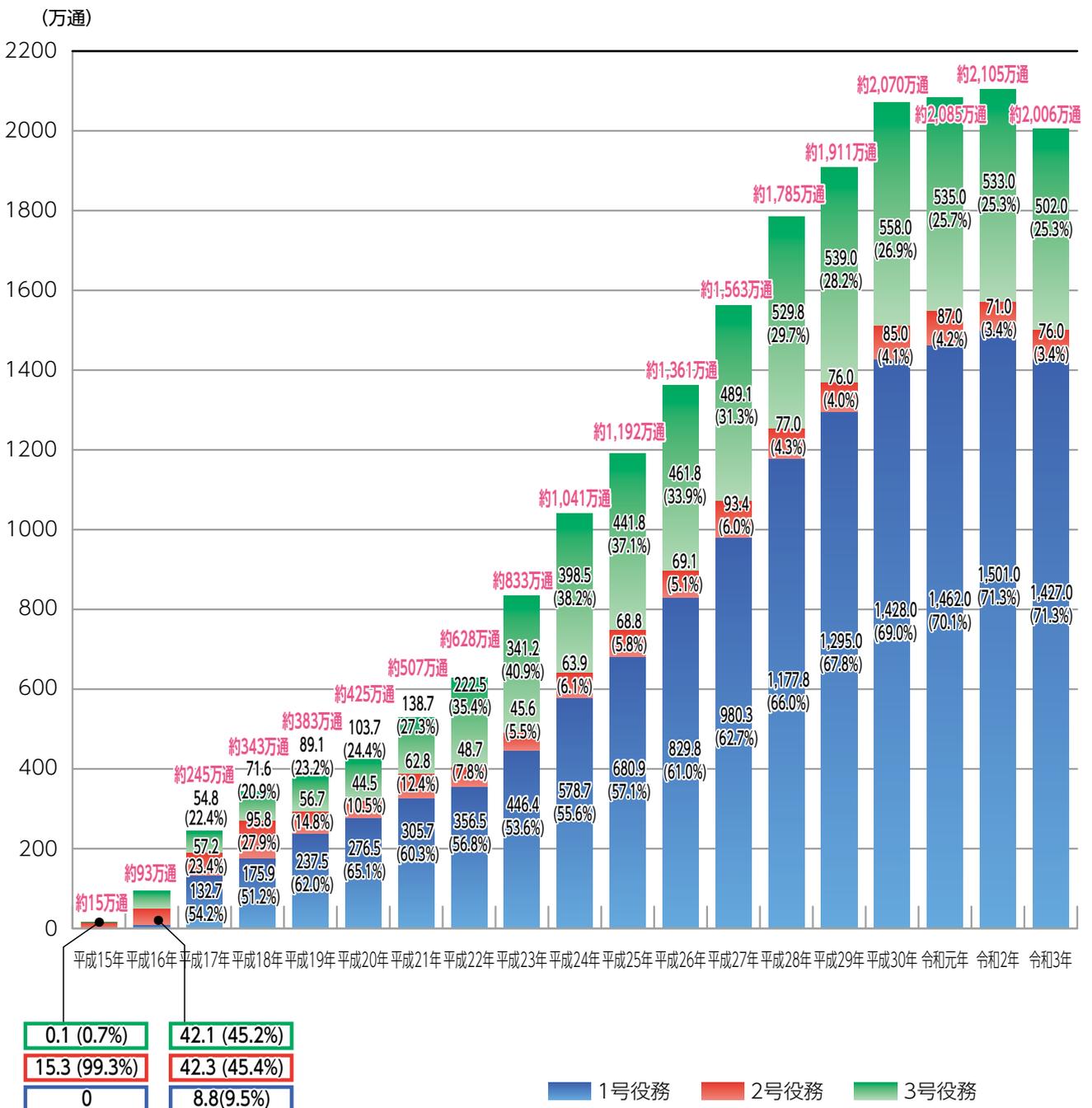
## 4 引受通数の推移

事業者数の増加にあわせて引受通数も伸びてきていましたが、令和3年度においては全体で約2,006万通となり、前年度比4.7%の減少となっています。

役務別の引受通数は、1号役務が約1,427万通(71.3%)、次いで3号役務が約502万通(25.3%)、2号役務は約76万通(3.4%)となっています。



図表5 役務別引受通数の推移(年度別)





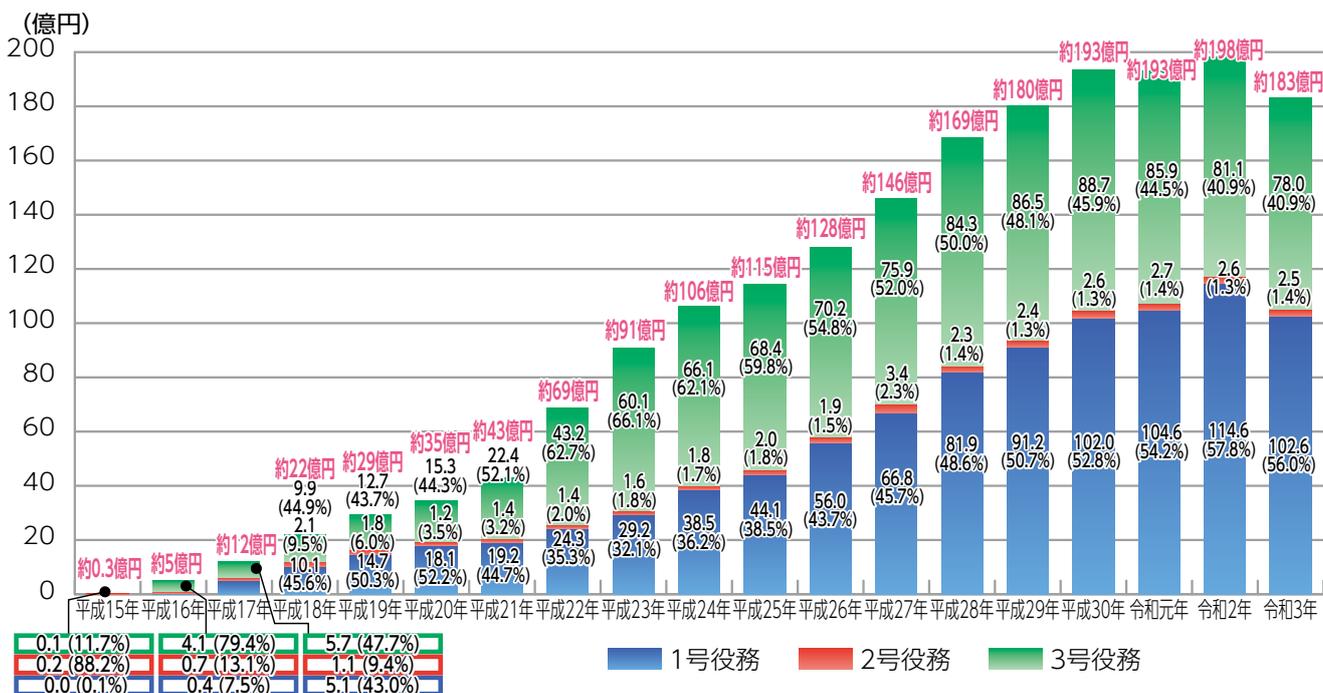
## 5 売上高の推移

令和3年度においては、全体で約183億円となり、前年度から7.6%の減少となりました。役務別に見ると、売上高総額のうち、1号

役務が約102.6億円(56.0%)、次いで3号役務が約78.0億円(42.6%)、2号役務は約2.5億円(1.4%)となっています。



図表6 役務別売上高の推移 (年度別)

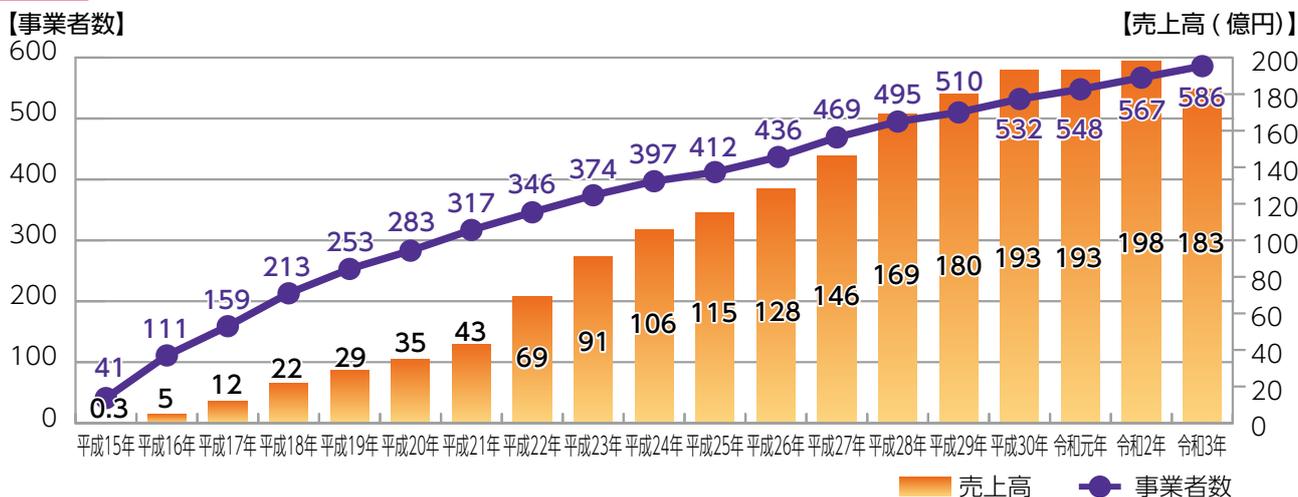


## 6 事業者数と売上高の比較

参入事業者数と売上高の推移を比較すると、近年は事業者数の増加を上回るペースで売上高が増加していましたが、令和3年度は事業者数は微増であるのに対し売上高は減少に転じています。



図表7 参入事業者数と売上高の推移 (年度別)



※事業者数は各年度末現在の数字です。

第1章

信書便事業の概況

第2章

信書便事業に関する取組

資料編