

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実業は、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

p2

- ➡ 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

p13

- ➡ 1 参入事業者数と役務の種類別提供者数の推移
- ➡ 2 参入事業者の法人形態、規模、主たる事業
- ➡ 3 本社所在地別の参入状況
- ➡ 4 引受通数の推移等
- ➡ 5 売上高の推移



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）。

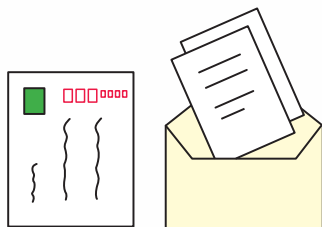
はがきや手紙のほかにも、請求書や契約書、招待状、証明書、一部のダイレクトメールなども、特定の受取人に対し内容を伝えるために送付する場合は「信書」に該当します。

「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」の送達の事業は、郵便事業株式会社と信書便事業者のみが行うことができ、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（P25参照）。

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



請求書の類

【類例】

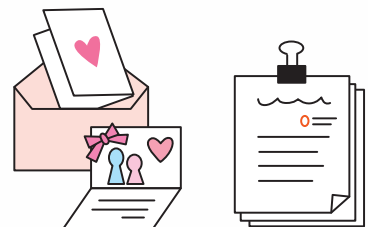
納品書、領収書、見積書、願書、申込書、申請書、申告書、依頼書、契約書、照会書、回答書、承諾書



会議招集通知の類

【類例】

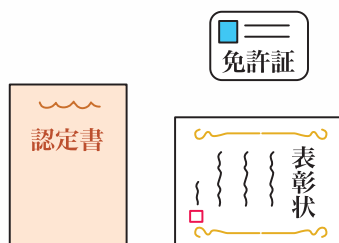
結婚式等の招待状、業務を報告する文書



許可書の類

【類例】

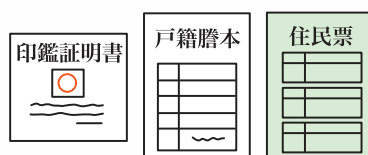
免許証、認定書、表彰状



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



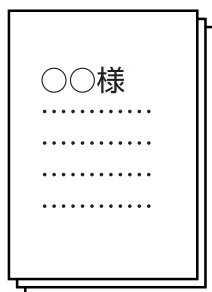
ダイレクトメール

- ・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

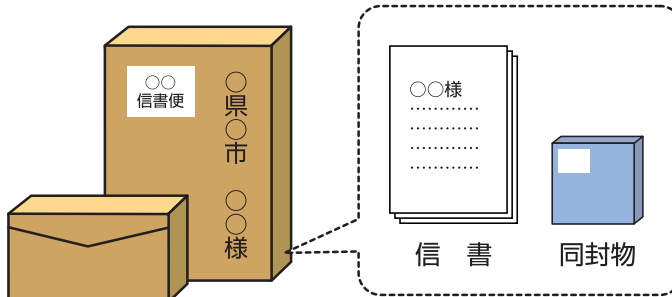


信書便物

信書そのもの



信書と信書以外のものを封入した包装

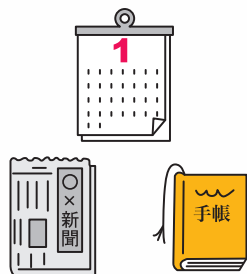


信書に該当しない文書の例

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



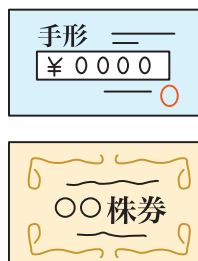
カタログ



小切手の類

【類例】

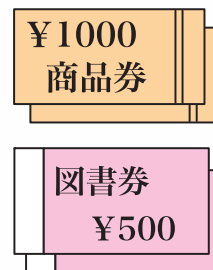
手形、株券



プリペイドカードの類

【類例】

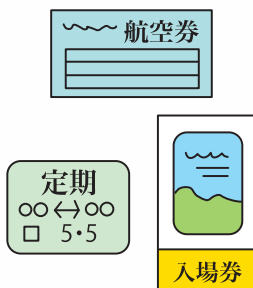
商品券、図書券



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】

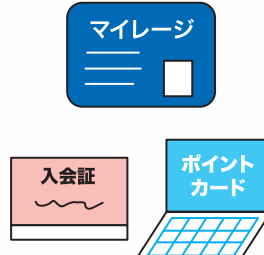
キャッシュカード、ローンカード



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



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」ことを目的とされています。

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に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以下、30cm以下及び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3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、特定信書便事業の取り扱う長さ、幅及び厚さの合計が90cm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もかまいません。

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。

(2) 特定信書便事業

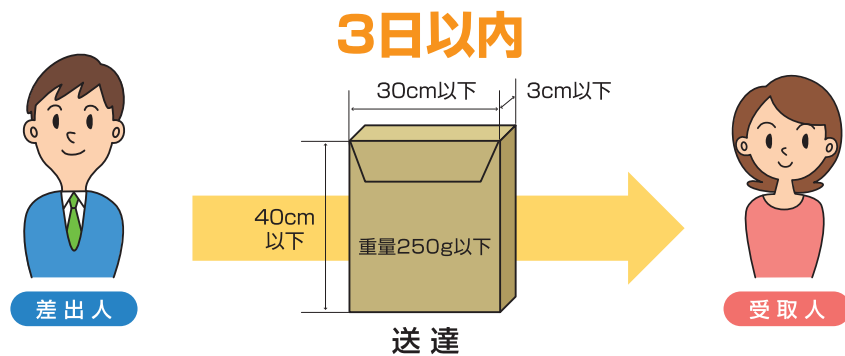
「特定信書便事業」とは、次のいずれかに該当する信書便の役務のみを他人の需要に応ずるために提供する事業です。

- ① 長さ、幅及び厚さの合計が90cm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1,000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。）。

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」(※)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3日以内に配達するサービス



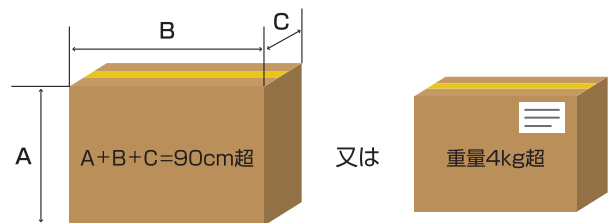
特定信書便事業

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できる類型です。

① 大きい／重いサービス

以下「1号役務」といいます。

長さ、幅及び厚さの合計が90cm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



② 急送サービス

以下「2号役務」といいます。

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



③ 付加価値の高いサービス

以下「3号役務」といいます。

料金の額が1,000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1,000円）を超えるサービス



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。

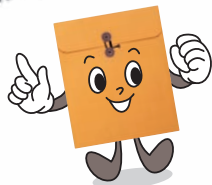
サービスの流れ 例





利用者の声

巡回集配サービス編



世田谷区役所は、平成18年4月から本庁と総合支所、出張所、幼稚園、学校、図書館など計263機関を午前6コース、午後6コースの運行で巡回する文書等の集配業務を特定信書便事業者に委託しています。

以下は、文書集配に関するご担当者の方からお聞きしたお話です。

1

信書便のご利用の前は、文書等の集配業務をどのような方法で行っていましたか。

特定信書便事業者へ委託する前は、委託事業者が運転する車両に区役所職員が同乗して、巡回先の職員との間で文書等の受渡しを行っていました。



2

信書便サービスを導入することとした経緯を教えてください。

平成15年度の政策評価委員会の報告書で示された民間委託等の推進による効率的な行政の実現の一環として、他の自治体の動向などを踏まえて区役所内で検討を行い、文書等の集配業務に信書便を利用することにしました。



3

信書便を利用するに当たって苦労されたことや留意されたことはありますか。

信書便を利用する前に蓄積していたノウハウを、特定信書便事業者にそのまま承継して、これまでどおり確実な業務運行が図れるように努力しました。例えば、信書便物のあて先の記載があいまいな信書便物は独自に判断せずに必ず持ち帰って確認してから配達するように指導しています。

それから、委託契約期間は原則1年（3年間更新可）で、入札により委託先が変更となることがあります。この場合、2か月前から新規の委託先担当者と綿密な打ち合わせを行い、委託開始までに十分な教育や実地走行訓練を行わせるなど確実な運行が行えるよう指導しています。



4

信書便を導入してどのような効果がありましたか。

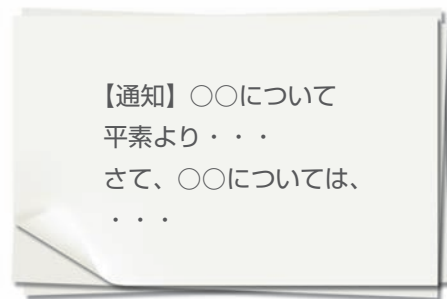
文書の仕分業務と巡回集配業務を合わせたコスト比較になりますが、委託後は、委託前よりも3分の1程度のコストとなりました。業務運行については、今年度から委託した業者のため誤配等はありませんが、おおむね順調に行われています。



(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

一定のルートを経由して定期的に運行して、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。



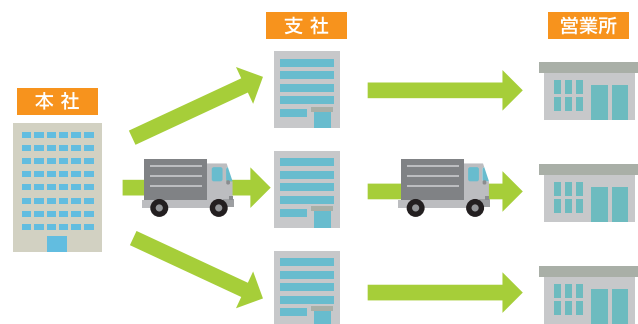
2

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。



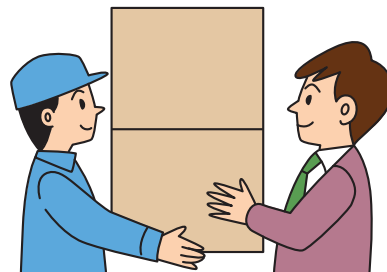
3

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、ハブ機能をもたせた営業所を経由して運びつなぐ方法があります。

御 請 求 書

2008年 ○月 ○○日

株式会社 信 書 社

代表取締役 信 書 太 郎

〒123-4567 東京都○○区○○町○丁目
電 話 03(0000)1234
FAX 03(1234)0000

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

直接配達するパターン

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。

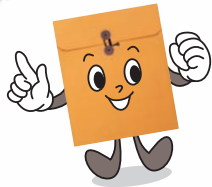




利用者の声



ビジネス文書の急送サービス編



神奈川県に本社を有するB社は、バイク便により、引き受けた信書便物を3時間以内に送り届けるサービス（2号役務）を行っています。今回、同社の信書便サービスを利用されているお客様に、幾つかの質問にお答えいただきましたので、その一部をご紹介します。

質問事項

- ① 現在、信書便でどのようなものを送っていますか？
- ② 信書便を利用する前は、どうやって送っていましたか？
- ③ 信書便を利用するきっかけになったことは何ですか？
- ④ 信書便を利用することにした決め手は何ですか？
- ⑤ 信書便を利用してどのような効果がありましたか？
- ⑥ 今後、どのようなサービスを望みますか？



Aさん

- ① 職場から、その日のうちに弁護士事務所に書類を送ります。
- ② 郵便で送るか、自ら事務所に持参していました。
- ③ 職場の前任者がホームページで知ったことです。
- ④ 即日配送をしていただけるし、配達したことの報告を速やかにいただけます。
- ⑥ 利用方法やコストの提案をしていただければ、利用の頻度も増えるかも知れません。



Bさん

- ① 個人情報に記載された書類を送ります。
- ② 郵便で送っていました。
- ④ 即日配送が可能で、書類を直送してくれるので確実に相手に届きます。
- ⑤ 至急案件に対応できるようになりました。

Cさん

- ① 内緒です。
- ② 別のサービスを利用していました。
- ③ 同僚からクチコミで知りました。
- ④ 郵便よりも速く、当日のうちに届きます。
- ⑤ 納期ギリギリまで作業ができるようになりました。



(4) メッセージカードの配達サービス

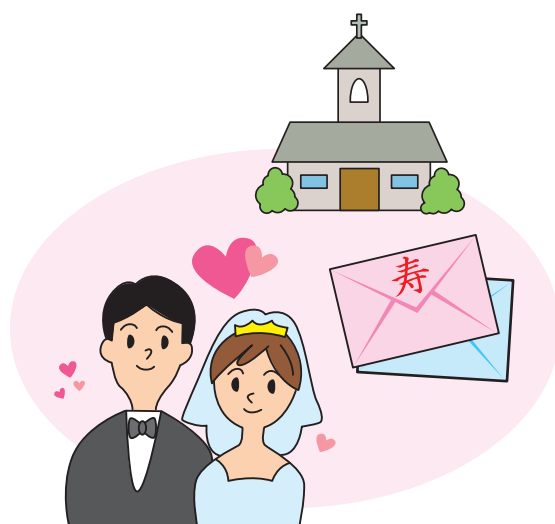
■ 対象信書の例：慶弔メッセージ

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

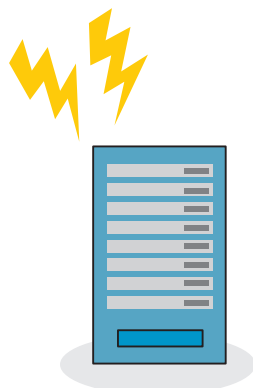


1 インターネットで申込み



4 会場に配達

2 サーバーで受付



3 メッセージを紙に出力
台紙に添付

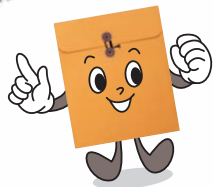




利用者の声



メッセージカードの配達サービス編



東京に本社を有するA社は、平成20年7月から特定信書便事業者が提供するメッセージカードの配達サービス（以下「信書便サービス」といいます。）を利用しています。主に社内や取引先において人事異動があった際のお祝いのお祝いメッセージやお悔やみ事があった際のお悔やみのメッセージを送る時に利用しています。

信書便サービスの利用件数は、平均すると月に約120件となっています。

以下は社内に同サービスを導入し自らも利用されている方からお聞きしたお話です。

1

信書便サービスを利用することとした経緯を教えてください。

今まで電報を利用していましたが、特定信書便事業者の営業担当者の説明を受けて電報と同様のサービスがあることを知り、両方のサービスにメリットがあると考えて併用して利用することとしました。



2

電報と信書便サービスをどのように使い分けているのですか。

電報は、3時間以内に配達してくれるので、至急送りたいお悔やみのメッセージの送付に利用しています。一方で、お祝いのメッセージを送る場合は、コストと台紙の種類を勘案して信書便サービスを利用しています。



3

これまで信書便サービスを利用して感じた利点を教えてください。

メッセージカードの質を落とすことなくコスト面で2～3割程度の削減ができ、大きなメリットを感じています。また、メッセージカードの配達が終わった際に無料で配達完了の通知をしてくれるので、無事に届いたことが確認できて安心できます。



4

信書便サービスに今後期待することを教えてください。

メッセージをいつ誰に送ったかなどの利用履歴がウェブでいつでも確認できるようになると便利になると思います。当社は、利用が多く、間違いなく送っているかを後で確認することがあり、利用履歴がないと確認のために負担が掛かります。また、当日配達の実達スピードの向上、宛名の文字数制限の拡大を期待します。



第2節

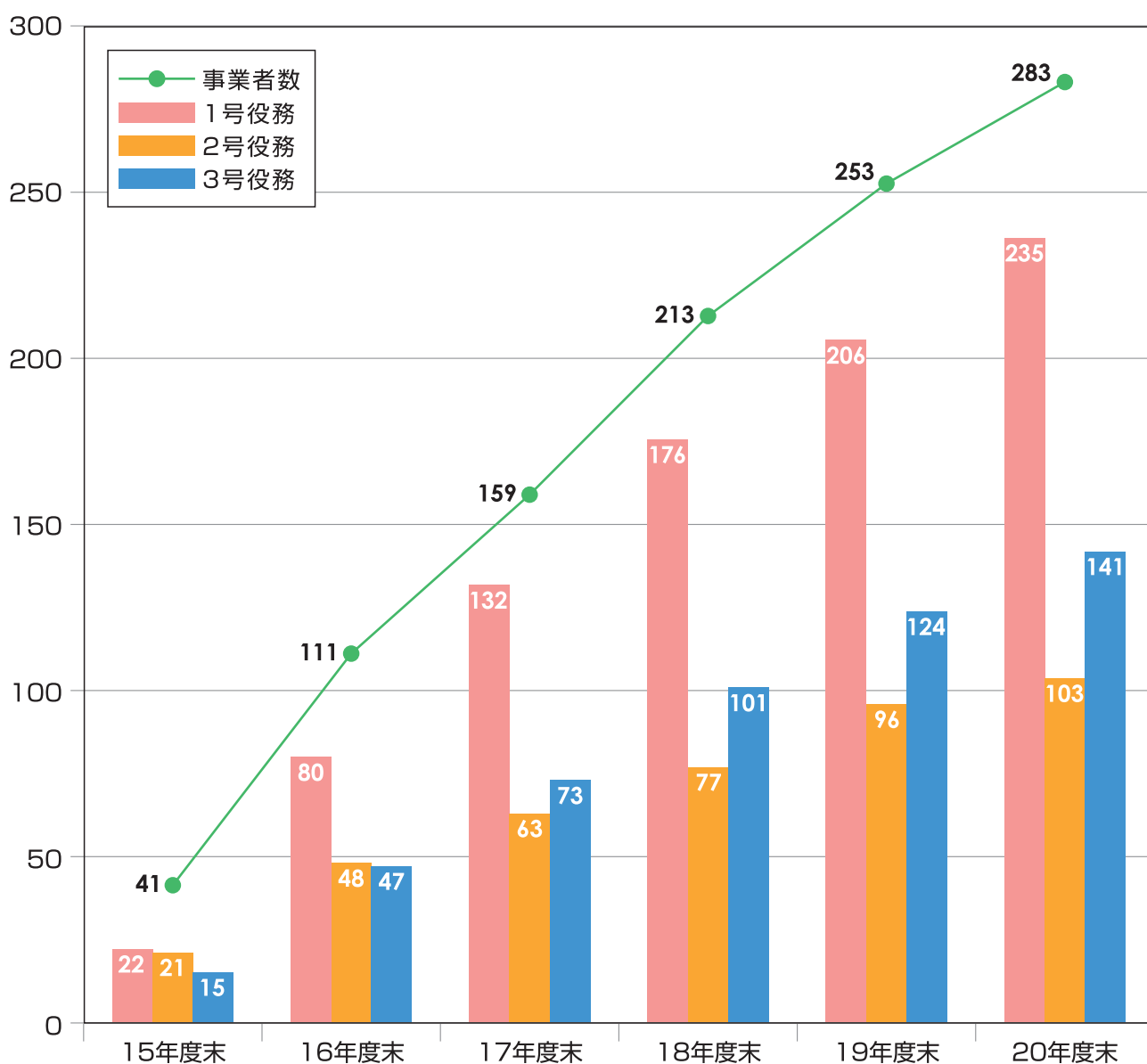
信書便事業の現況

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、平成20年度末時点で283者となっています。

役務別に見ると、1号役務を提供する事業者の増加が目立ち、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む参入事業者が多いことが割合の多くなっている理由の1つと考えられます。（公文書集配業務の信書便事業者への委託状況は、22ページをご参照ください。）

■ 図表1 事業者数及び役務の種類別提供者数の推移

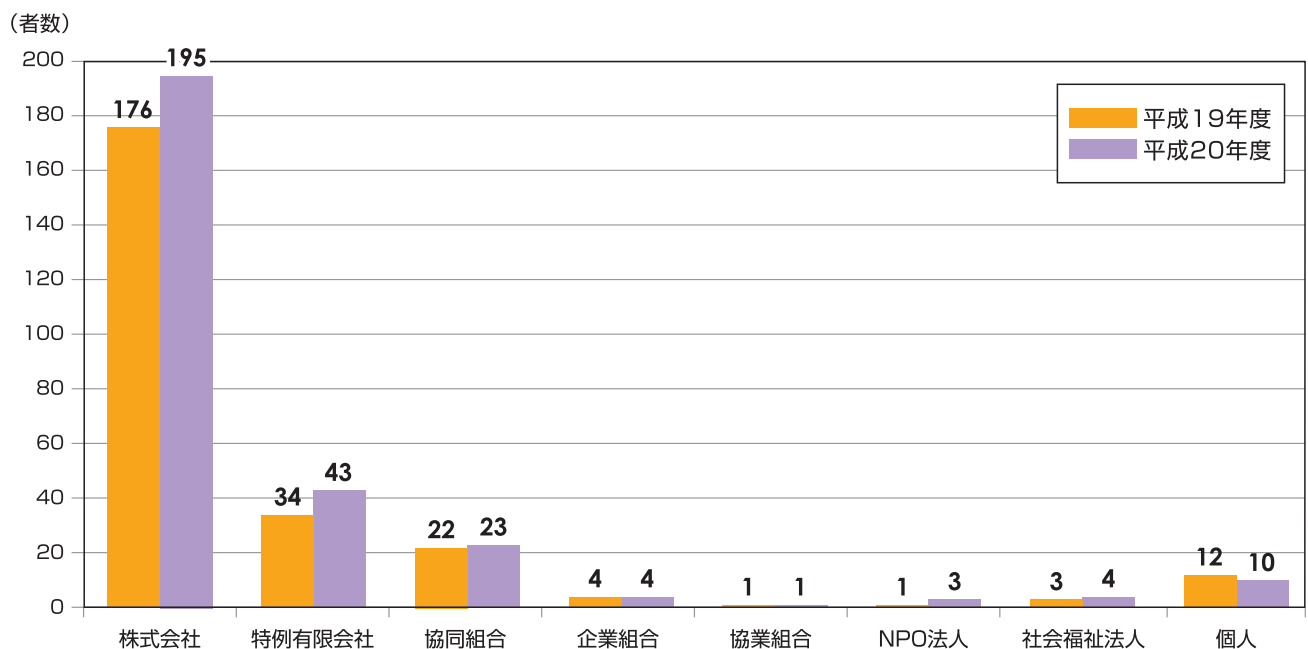


2 参入事業者の法人形態、規模、主たる事業

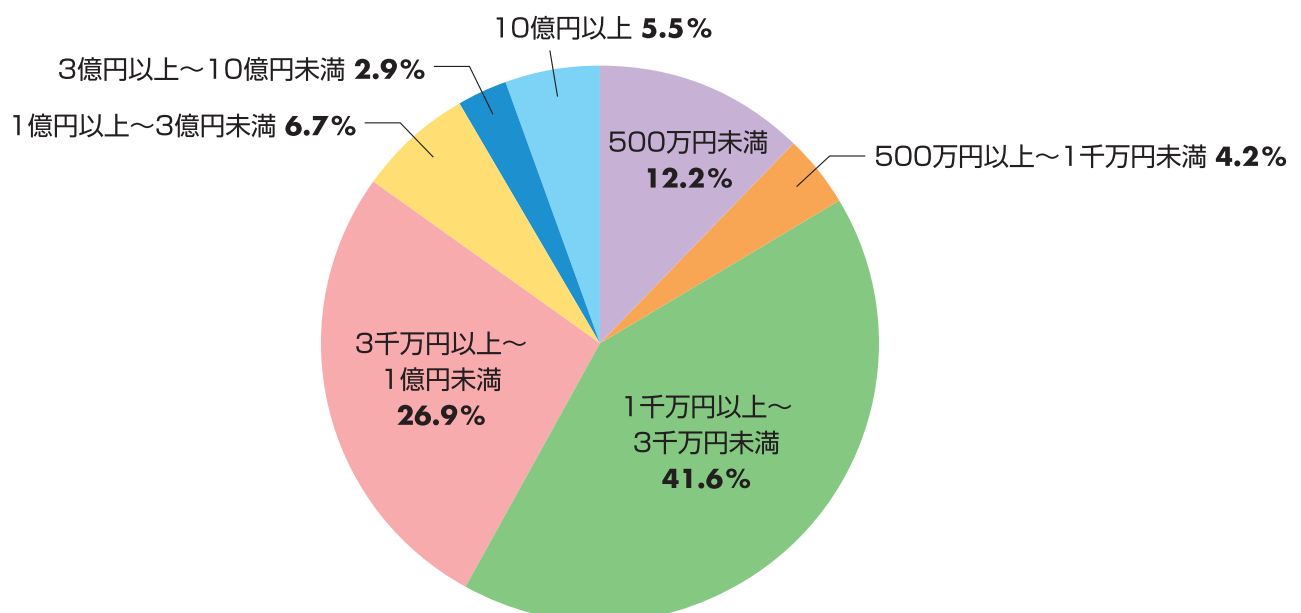
信書便事業者における法人の形態は、株式会社が最も多く、昨年度から19者増えて195者となっています。次いで特例有限会社の43者、協同組合の23者です。

また、会社形態の参入事業者を資本金規模別に見ると、3千万円未満が全体の6割を、その中でも1千万円未満が約16%を占めており、個人事業主などの存在をあわせ考えると、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。

■ 図表2 参入事業者の法人形態



■ 図表3 会社形態の参入事業者の資本金規模（平成20年度末時点）



参入事業者283者が行う主たる事業をみると、貨物運送業（荷物の宅配サービスが代表的なものです）が222者（約78％）と大多数を占め、次いで警備業7者（約2％）、障がい者福祉事業7者

（約2％）の順となっており、信書送達業に特化しているのは2者のみです。概して、会社全体の売上高のうち信書送達業の占める割合は少ない状態です。

■ 図表4 参入事業者が営む主たる事業（平成20年度末時点）

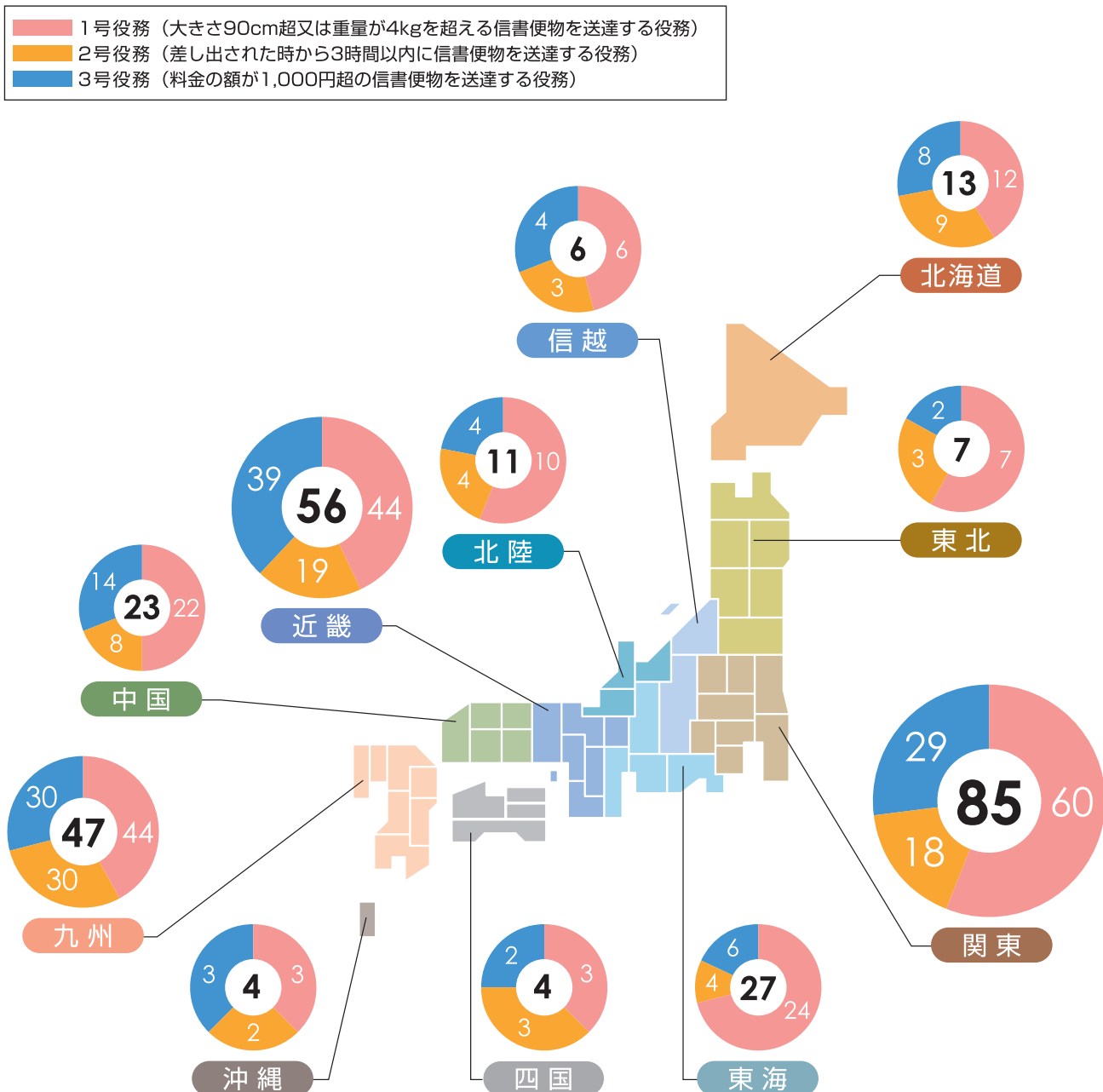
業 種	事業者数	業 種	事業者数
貨物運送業	222	電気機械器具小売業	3
警備業	7	信書送達業	2
障がい者福祉事業	7	不動産業	2
電気通信サービス業	5	建設業（造園工事）	1
廃棄物処理業	5	教育、学習支援業	1
ビルメンテナンス業	4	その他卸売・小売業	4
旅客運送業	3	その他サービス業	14
製造業	3	計	283※

※283者のうち個人事業者は10者

3 本社所在地別の参入状況

参入事業者の本社所在地別の内訳については、
関東（約30%）・近畿（約20%）・九州（約17%）
に本社を置く事業者が比較的多くみられます。

■ 図表5 本社所在地別事業者数及び役務別提供者数（平成20年度末時点）



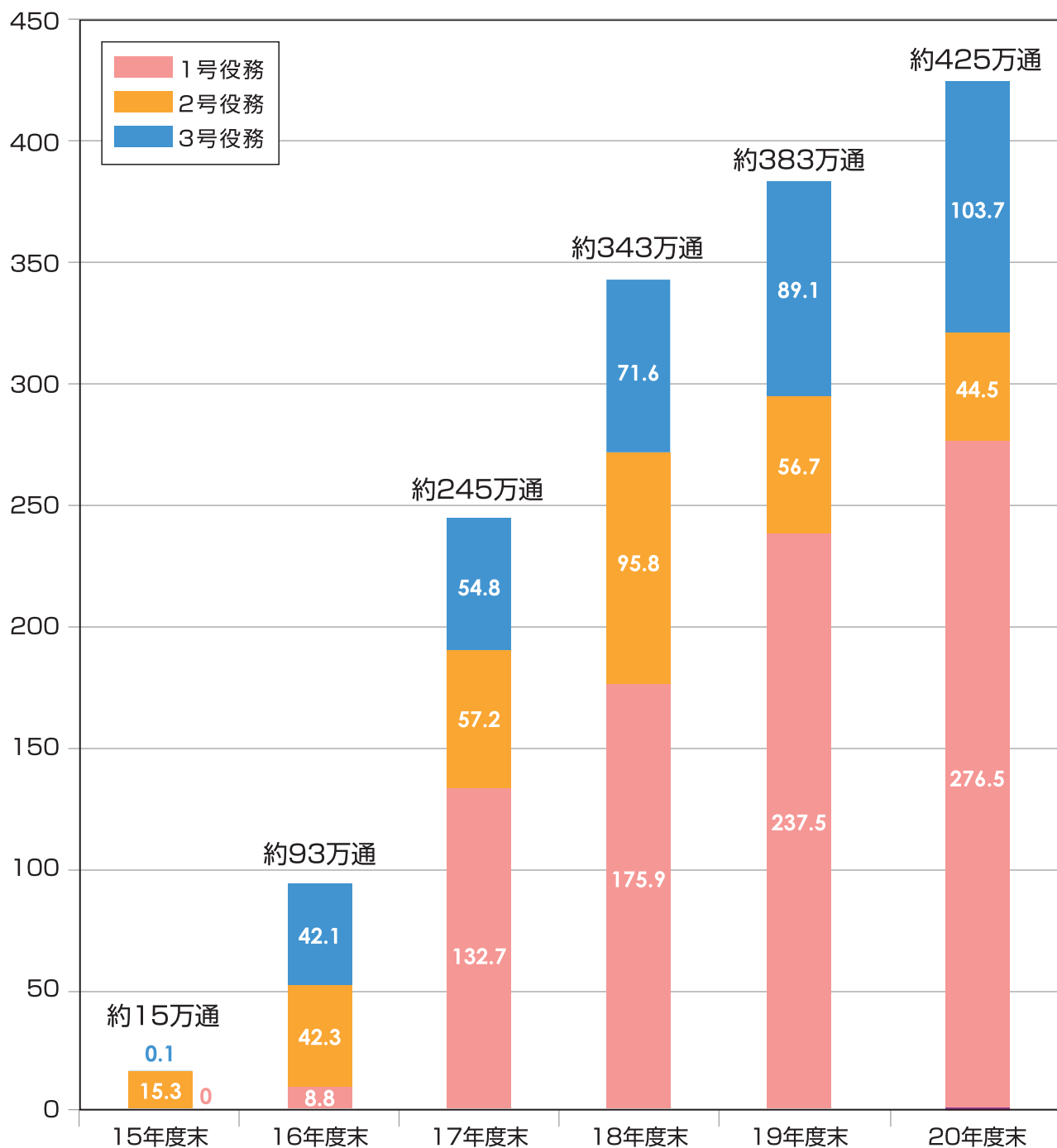
※複数の役務を提供する事業者がいるため、事業者数と役務の種類別提供者数の合計は一致しません。

4 引受通数の推移等

事業者数の増加にあわせて引受通数も伸びており、平成20年度においては全体で約425万通（対前年度比約1.1倍）となり、そのうちの約3分の2を1号役務が占めています。

役務別に見ると、引受通数のうち、1号役務は約277万通、次いで3号役務が約104万通、2号役務は約45万通となっています。

■ 図表6 役務別引受通数の推移

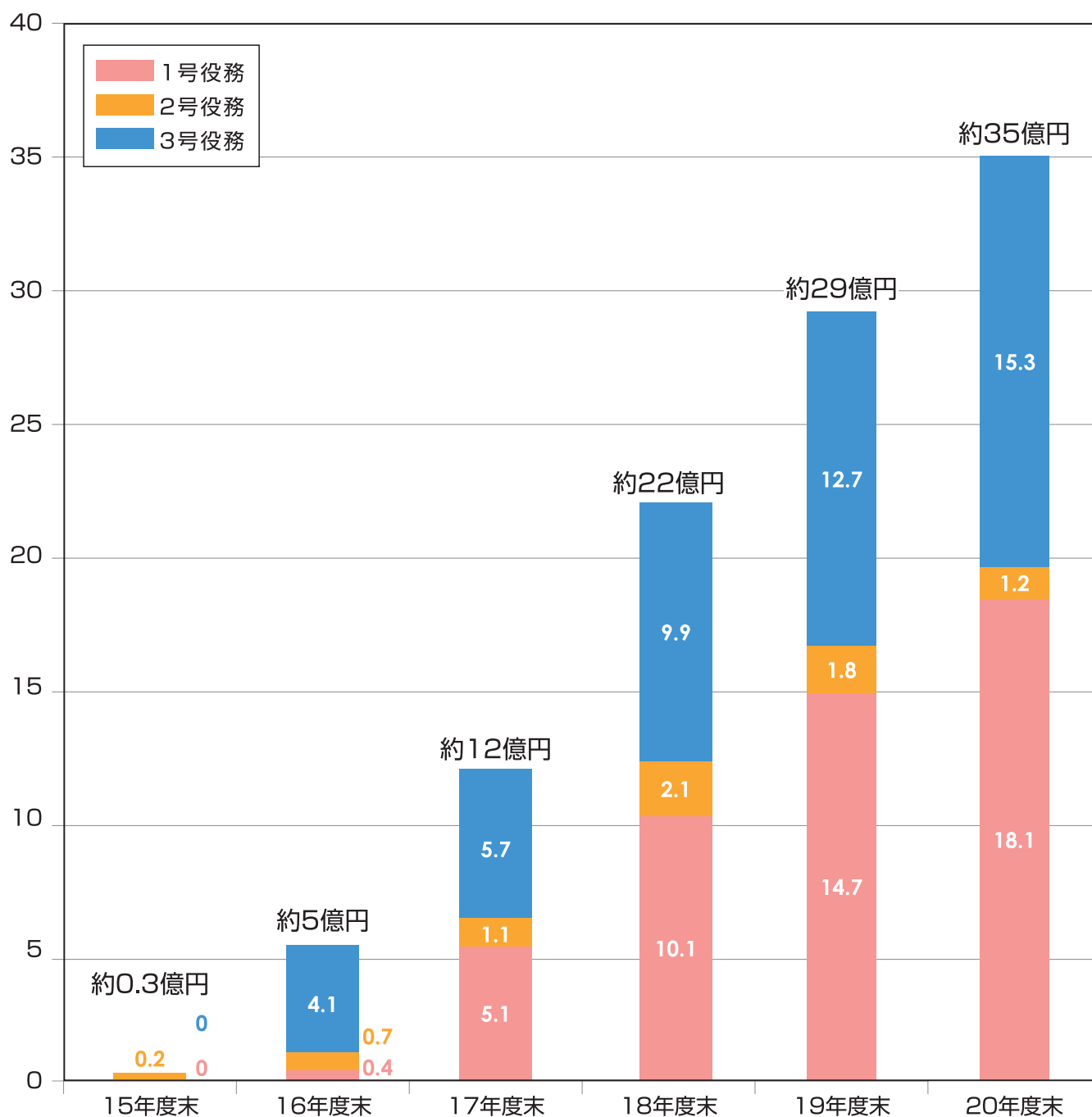


5 売上高の推移

引受通数の増加にあわせて売上高も伸びており、平成20年度においては全体で約35億円（対前年度比約1.2倍）となりました。

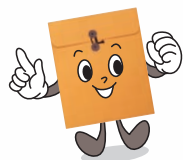
役務別に見ると、売上高総額のうち、1号役務は約18億円（約52%）、次いで3号役務が約15億円（約44%）、2号役務は約1億円（約3%）となっています。

■ 図表7 役務別売上高の推移





地方公共団体における 公文書集配業務に関する実態調査について



総務省では、都道府県、特別区、人口10万人以上の市（264市）の合計334団体を対象に、標記アンケート調査を実施しました。回答数は284団体で、回答の概要は次のとおりです。

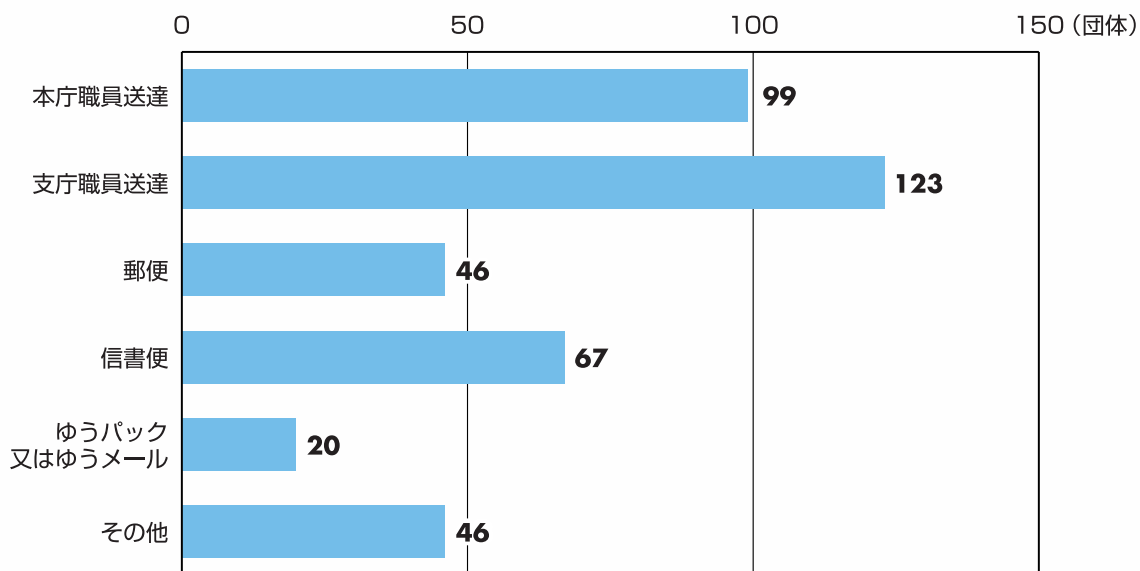
1. 現状

回答があった団体のうち、特定信書便事業者が提供する公文書等集配業務（以下、巡回集配サービスといいます。）を利用しているのは67団体（24%）となっており、概ね4分の1の団体が、公文書集配業務において信書便を利用しています。

注）巡回集配サービス

一定のルートで巡回して、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。地方公共団体では、本庁、出張所、学校、図書館等との間の公文書のやり取りに活用されています。

本庁支庁間の公文書送達の方法



対象：284団体



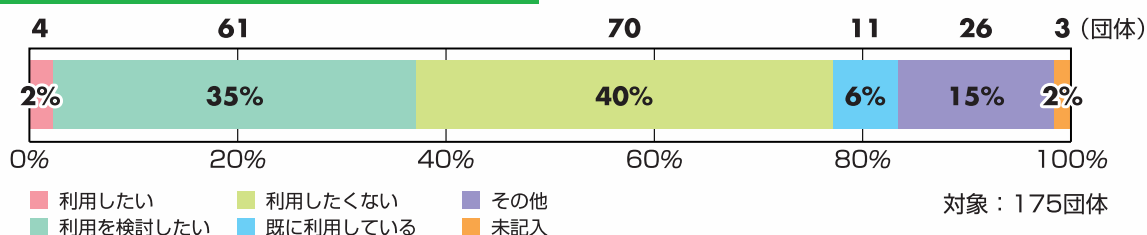
地方公共団体における 公文書集配業務に関する実態調査について

2. 職員によって送達している団体の動向

(1) 巡回集配サービスの利用希望

巡回集配サービスを利用していない175団体のうち、「本庁職員による送達」、「支庁職員による送達」と回答した団体において、「巡回集配サービスを利用したい」又は「検討したい」とする団体は37%で、「利用したくない」とする団体は40%となっています。

巡回便形式で受託できる事業者の利用希望



「利用したい」又は「検討したい」とする37%の内訳は、「本庁職員が送達している団体」、「支庁職員が送達している団体」、「両方が該当する団体」で、ほぼ同じくらいの割合となっています。

なお、「利用したくない」とする40%の内訳は、「本庁職員が送達している団体」が24%、「支庁職員が送達している団体」が54%、「両方が該当する団体」が21%となっており、「支庁職員が送達している団体」が半分以上を占めています。

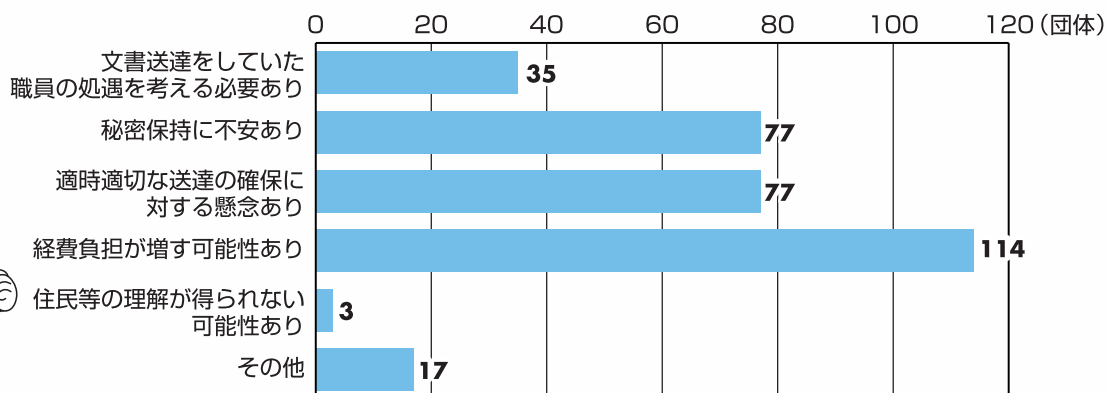
(2) 巡回集配サービスを利用しない理由

「本庁職員による送達」「支庁職員による送達」と回答した175団体において、巡回集配サービスを利用していない理由は、「経費負担増の可能性」が114団体（65%）と最も多く、次いで「適時適切な送達の確保の懸念」77団体（44%）、「秘密の保持に不安」77団体（44%）となっています。

※複数回答により合計値は100%になりません。

民間事業者に委託することに対する課題

対象：175団体





地方公共団体における 公文書集配業務に関する実態調査について

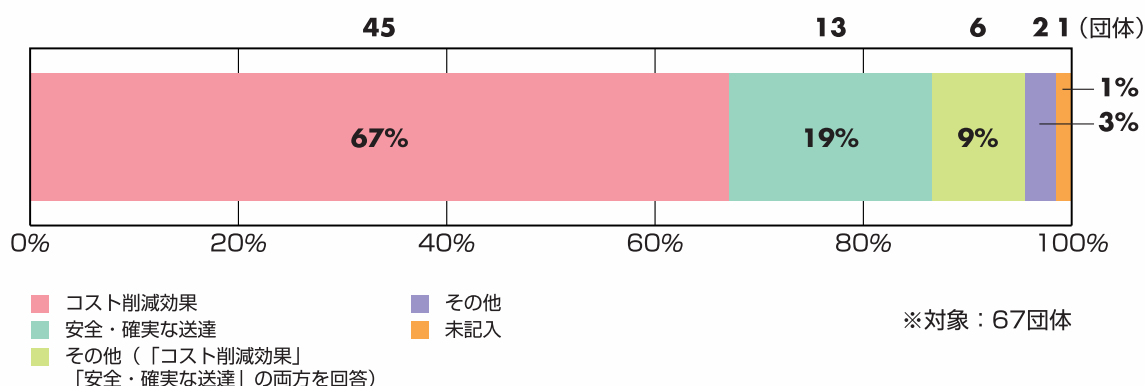
3. 巡回集配サービスの導入理由及び効果等

巡回集配サービスを利用している団体が、集配巡回サービスを導入した理由は、コスト削減の期待が73%と最も多く、次いで業務の効率化18%、安全・確実な送達を期待13%となっています。

※複数回答により合計値は100%になりません。

また、巡回サービスの利用の導入によるメリットは、コスト削減が67%と最も多く、次いで安全確実な送達19%となっています。また、コスト削減及び安全・確実な送達の両方を回答した団体は9%となっています。

信書便導入のメリット



巡回サービスの利用開始時期は、信書便事業の参入が開始された平成15年に利用を開始した団体もありますが、最も多いのが平成17年度に開始した団体で24%（16団体）、次いで平成18年度に開始した団体が19%（13団体）となっています。





地方公共団体における 公文書集配業務に関する実態調査について

4. 公文書集配業務の信書便事業者への委託状況

巡回集配サービスを導入している主な団体は、以下のとおりです。

