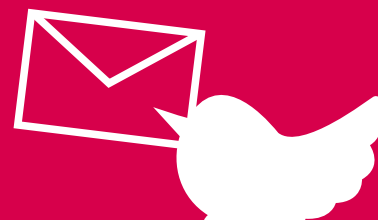


第1章



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 P16

- 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

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、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（P22 参照）。

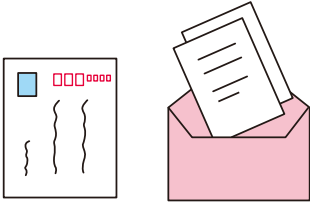
なお、信書便法では、「信書」そのものだけではなく、信書の包装及びその包装に封入される信書以外の物を含めた「信書便物」を単位として、様々な取扱いを定めています。



信書に該当する文書の例



書 状



請求書の類

【類例】

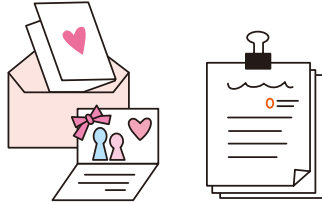
- 納品書 ○ 領収書 ○ 見積書
- 願書 ○ 申込書 ○ 申請書
- 申告書 ○ 依頼書 ○ 契約書
- 照会書 ○ 回答書 ○ 承諾書
- レセプト（診療報酬請求書等）
- 推薦書 ○ 注文書
- 年金に関する通知書・申告書
- 確定申告書 ○ 給与支払報告書



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

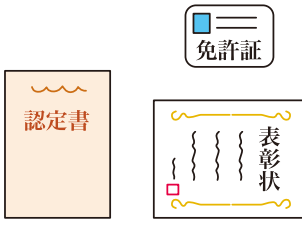


許可書の類

【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
- 給与支払明細書
- 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

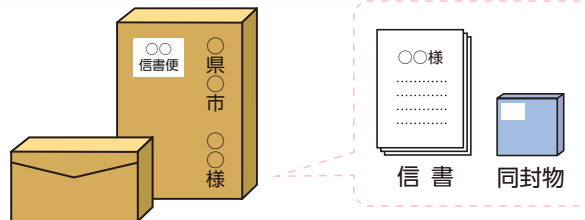


信書便物

信書そのもの



信書と信書以外のものを封入した包装

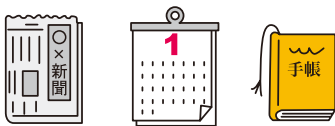


信書に該当しない文書の例

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



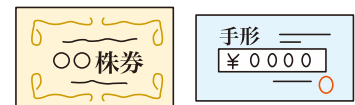
カタログ



小切手の類

【類例】

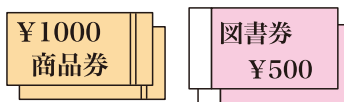
- 手形
- 株券
- 為替証書



プリペイドカードの類

【類例】

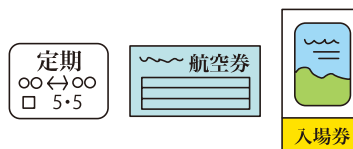
- 商品券
- 図書券
- プリントアウトした電子チケット



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】

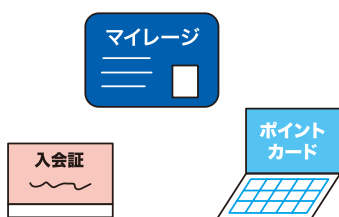
- キャッシュカード
- ローンカード



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

【類例】

- 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」ことを目的とされています。

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 信書便事業の類型

信書便事業には 2 つの類型があります。

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、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 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が、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でもかまいません。

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 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。）。

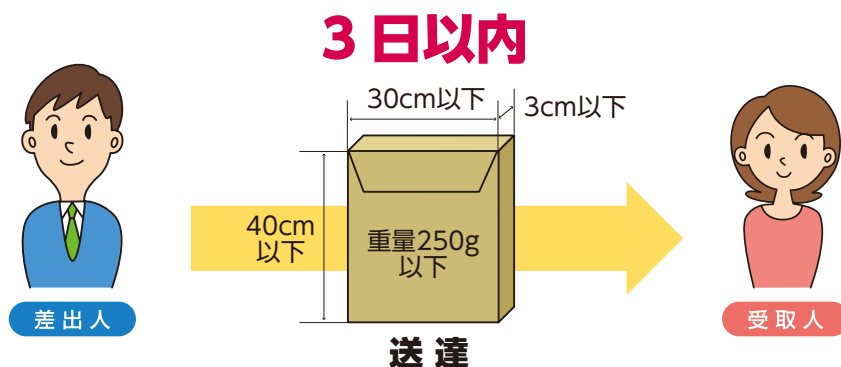


一般信書便事業



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



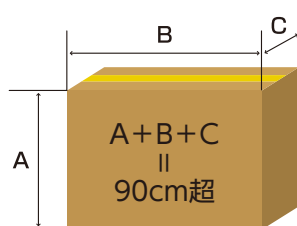
特定信書便事業



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 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



又は

②急送サービス
(2号役務)

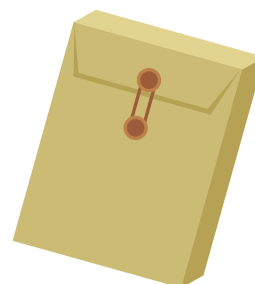
差し出された時から 3 時間以内に信書便物を送達するサービス



送 達
3 時間以内

③付加価値の高いサービス
(3号役務)

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



1,000 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

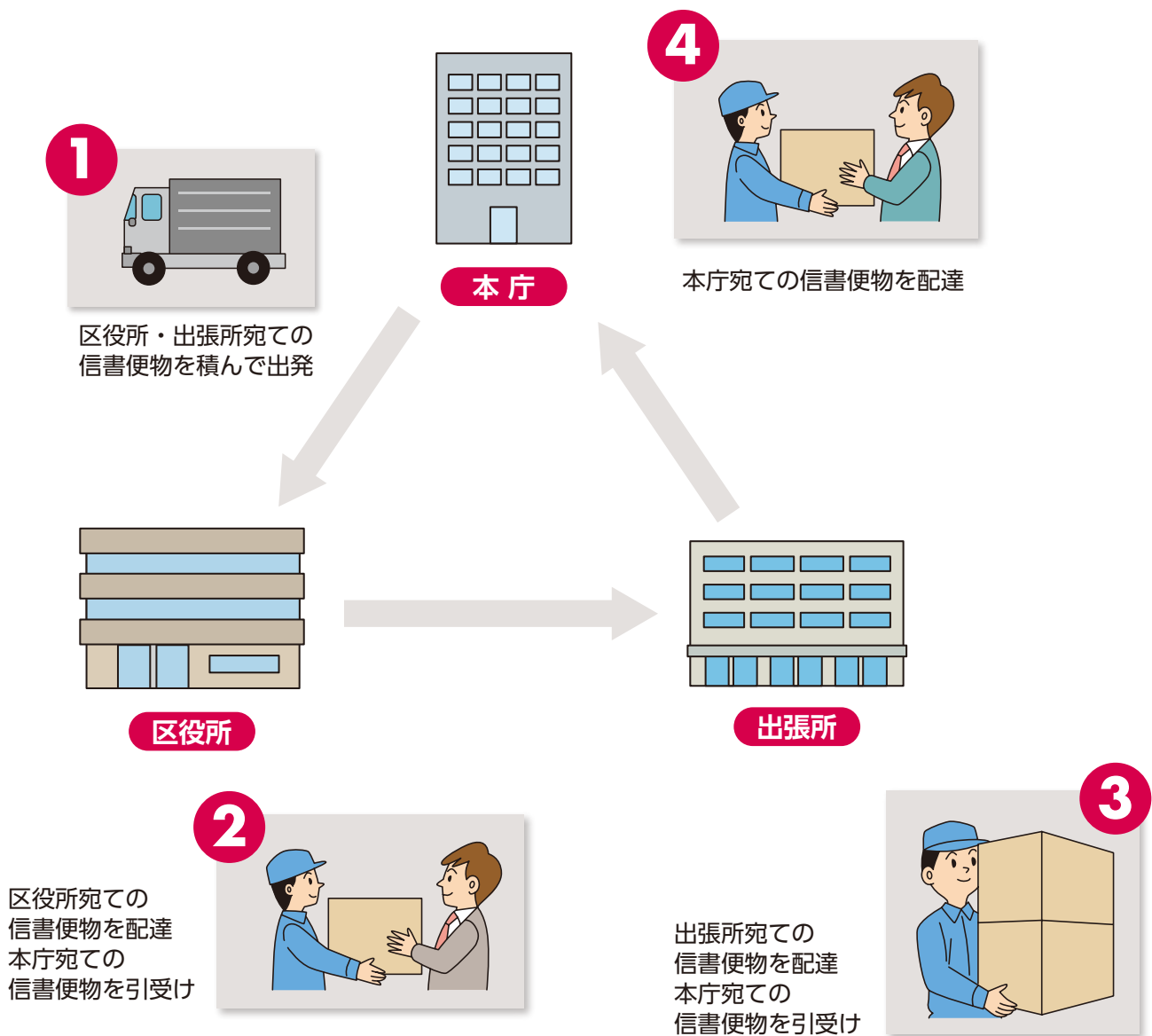
一定のルートを巡回して、各地点で信書便物を順次引き受け、配達するサービスです。
自治体（本庁、出張所、学校、図書館ほか）、

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

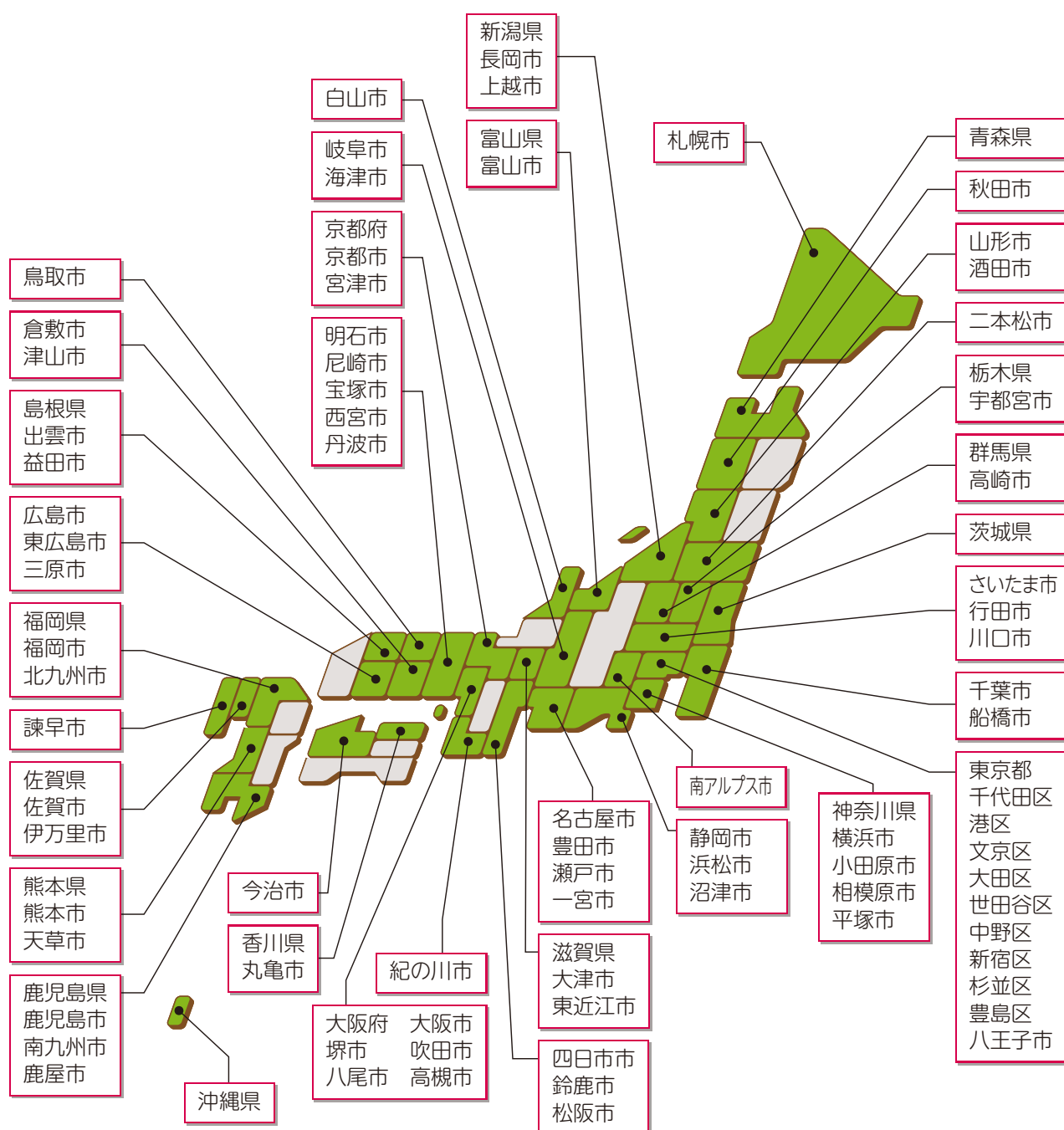




“公文書集配業務の 信書便事業者への委託状況”

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。

(信書便利用についての对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。)





“ 利用者の声 ”

熊本市は、平成 20 年 4 月から公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。平成 25 年度は、本庁と市内の区役所、出張所、病院など計 82 機関を、週 5 日（午前と午後）、6 つの巡回コースに分けて集配業務を委託しています。

以下は、文書集配に関するご担当者の方からお聞きした話です。



信書便利用の前は、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。

当 初市職員による公用車での集配業務を行っていましたが、運転時、時々トラブルがあったので、タクシー利用による集配に切り替えました。



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。

当 市では、行財政改革の流れの中で、文書等の集配業務をアウトソーシングできないか検討することとなりました。障害者自立支援法の施行もあり、障がい者団体（育成会）に委託できないかお話をしましたところ、お引受けしたいという回答がありましたので、育成会が特定信書便の許可を取得した平成 20 年 3 月の翌月から集配業務を委託しました。



庁内や巡回先で、信書便サービスに対する関係者の反応はいかがですか。

障 がい者の雇用拡大に対する意識付けになっていると思っています。





信書便を利用するに当たって苦勞されたことや留意（工夫）されていることがあれば教えてください。



信 書便物（バック）に宛先をはっきりと記載したり、バックの色を黒と青で統一し、その日によってどちらかの色のみを配達（又は引受け）することで誤配達起きないようにしています。

また、年度当初に巡回先が変更となった場合は、市の方でルート図を作り直すとともに、ドライバーにも変更後のルート図を説明するなど、事故のないように努めています。



信書便を導入してどのような効果がありましたか。

こ れまで集配業務に従事していた職員が市の本庁舎に常駐し、文書等の仕分け業務等にも携われるところとなり、人件費の削減にもつながりました。

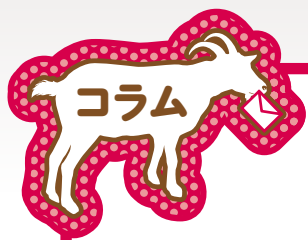


信書便サービスに今後期待することを教えてください。



委 託先の育成会には、これまでも丁寧な対応をしていたので、これからもよろしくお願いいたします。





“事業者の声”

社会福祉法人熊本市手をつなぐ育成会は、共生社会の実現をめざし、様々な活動と事業を行っています。福祉サービス事業の一つである第二ぎんなん作業所は、知的障がい者の方に楽しく働ける場を提供している事業所で、木竹工、リサイクル回収等を行っています。平成20年3月に信書便事業に参入し、同年4月から熊本市の公文書等の巡回集配サービスを行っています。以下は、信書便事業のご担当者からお聞きしたお話です。



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。

障 害者自立支援法が平成19年に施行され、熊本市から当会に対し、文書配送業務を受託できないか話がありました。当会内で検討の結果、就労支援B型施設である第二ぎんなん作業所で担当することとなり、その後九州総合通信局とのやりとりや説明会への参加を通じて申請書類を作成し、平成20年3月に許可をいただき、同年4月から事業を開始しました。



サービスの提供に当たって苦労された点、工夫された点を教えてください。



信 書便物の配達には、非常勤のドライバー（健常者）と知的障がい者1名でペアを組み、車3台を使って（ドライバー4名と障がい者5名でローテーションを組んでいる）行っていますが、ドライバーの方が障がい者のそれぞれの特性をつかむのがやや大変でした。自閉症の方は、一定のパターンを決めないとパニックになるので気を遣われるようです。



信書の秘密の保護などについて、従業員や配送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。



信 書の入ったバックの中身を開けない約束で信書便物（バック）を巡回先で授受しています。また、ドライバーが巡回先に持って行くバックをその都度指示して誤配達のないように努めています。

また、配達担当の障がい者は育成会の文字の入った黄緑色のベストを着用し、信書便を取り扱っているという意識付けを高めるようにしています。



利用者からの意見や反応をどのように受け止めていますか。

通 行人にぶつかりそうになったことがあったので、安全に配慮して急がないようにしています。



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

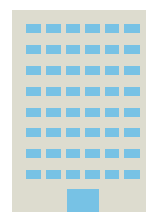
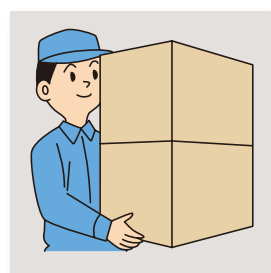
本社など（起点）で、支社など（各集配先）あての信書便物について、通数などを確認の上、引き受けます。

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。



本社



支社



支社



営業所



営業所

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。

**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

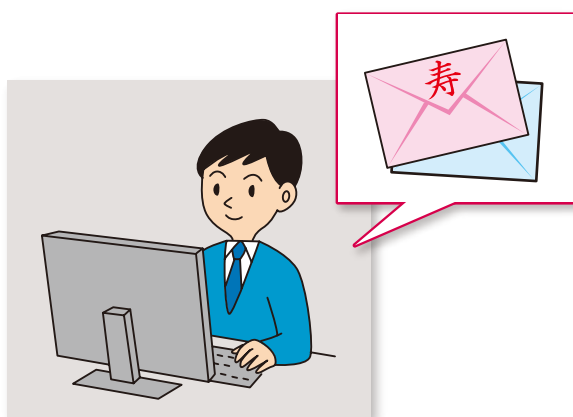
お祝いやお悔やみといったメッセージをインターネットや電話、FAXで受け付けた後、配達先に比較的近い地域でメッセージカード

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。

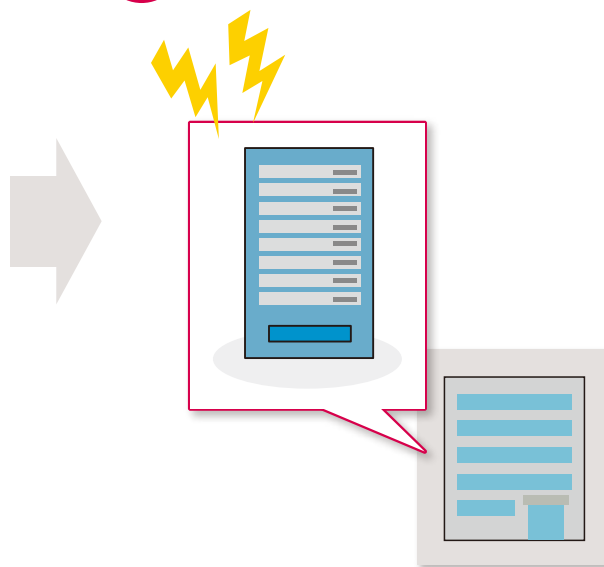


サービスの流れ 例

1 インターネットで申込み



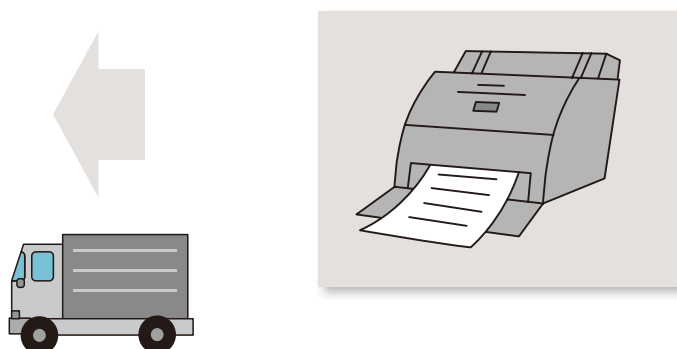
2 サーバーで受付

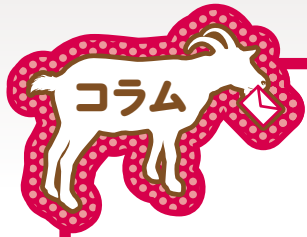


4 会場に配達



3 メッセージを紙に出力 台紙に添付





“事業者の声”

東海地方のN社は、大手電機会社の製品の販売を主に行っていますが、平成18年3月に信書便事業に参入し、同年7月からメッセージカードの配送サービスを愛知県内で提供しています。以下は、信書便事業のご担当者からお聞きしたお話です。

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。

当社は元々親会社の電子部品の販売を担当していましたが、親会社が大幅な赤字を出したため、大胆なリストラとともに、次の事業展開として様々な事業をグループとして立ち上げることが検討されました。その中に社内便にメッセージを一緒に送るのはどうか、という意見があり、当社が担当することとなりました。

メッセージカードの配送事業を郵便の差出代行の形で始めましたが、東海総合通信局の信書便監理官から、機密保持の観点や自ら配送できるようなニーズに応えるためには信書便事業の許可をとってきちんと事業展開してはどうかとのアドバイスをいただき、特定信書便事業の許可を取得いたしました。

サービスの提供に当たって苦勞された点、工夫された点を教えてください。

信書の秘密の保護・個人情報の適切な扱い、という点について、ルールに則って取り扱っているということを顧客に知っていただくことに苦勞しました。

現在、メッセージカードの取扱いは、郵便では毎月2千～2千5百通程度ありますが、信書便については月10～15通に過ぎず、郵便ではどうしても間に合わないような場合（例：当日配達）に社員が喪服に黒ネクタイをして1～2通を葬儀場に署名と引き換えに配達しています。

当社のモットーとして、人と人をつなぐのを大事にしているので、メッセージカードを作成する際にも、1枚ずつ心を込めて作成するよう心がけています。

信書の秘密の保護などについて、従業員や配送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。

当社は富山のマイハート系列のメッセージカード配送サービスを展開していますが、同社から入手したマニュアルは随時独自に見直して改善しています。元々7～8人の時間制のローテーションを組んで対応していましたが、業務の引き継ぎがうまくいきませんでした。ところが、新たにフルタイムの優秀な社員を雇用できたため、3人でローテーションを廻すようにしましたところ、業務の引き継ぎがうまくいくようになり、同時にミスも減りました。

また、帰宅時には、業務日誌に引継事項を記載し、次の日に出勤した者がそれを読んで対応することでチームワークの取れた対応ができるようになりました。現在は何重にもチェックを行うようにマニュアルを改善して、ミスを犯さないように努めています。差出人の宛先記載間違いによる誤配達、それが1通だけの配達の場合はなかなか防げず、苦勞しています。

利用者からの意見や反応をどのように受け止めていますか。

概ね満足いただいていると思っています。また、議員の顔写真入りの台紙や会社のロゴ入りの台紙を作成するなどして、顧客のニーズにできる限り応えているところです。

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

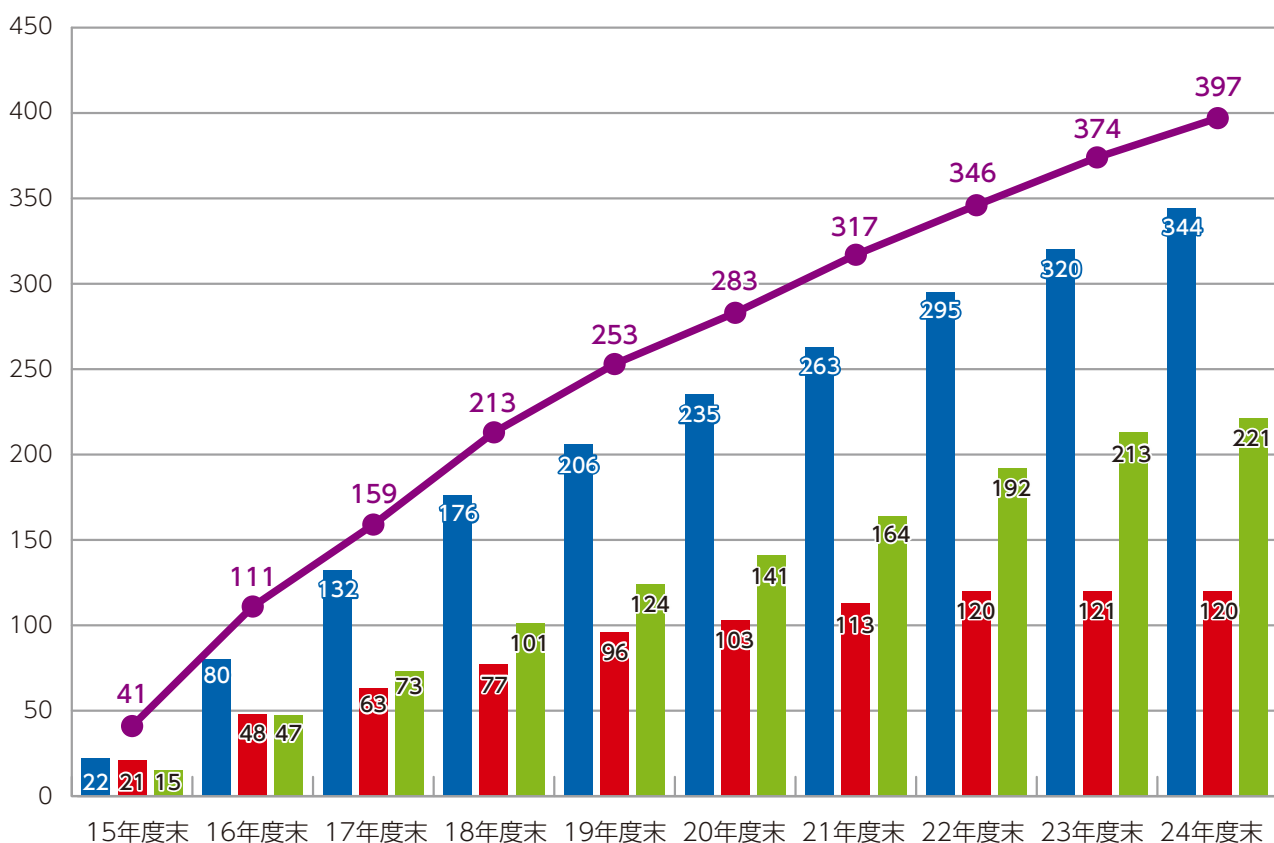
一般信書便事業への参入はないものの、特定信書便事業への参入は増加を続けており、平成24年度末時点で397者となっています。

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1号役務の条件に満たない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



- 1号役務 (大きさ90cm超又は重量が4kgを超える信書便物を送達する役務)
- 2号役務 (差し出されたときから3時間以内に信書便物を送達する役務)
- 3号役務 (料金の額が1,000円超の信書便物を送達する役務)
- 事業者数

※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。

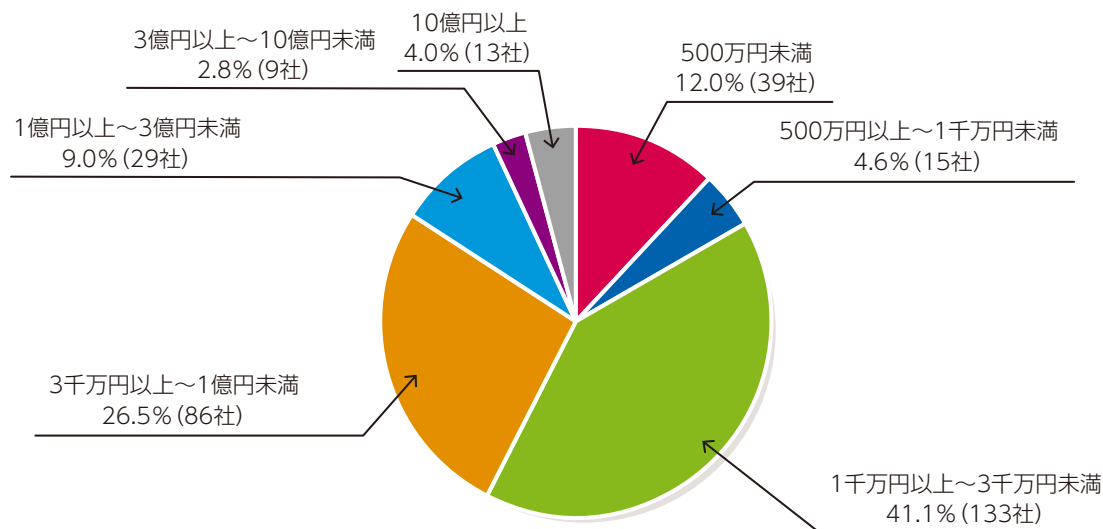
② 参入事業者の規模、主たる事業

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、3千万円未満が全体の約6割を、その中でも1千万円未満が約17%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出来ます。

また、参入事業者が信書便事業の他に営んでいる事業としては、貨物運送業（荷物の宅配サービスが代表的なものです）が大多数を占めており（約76%）、その他に警備業、障がい者福祉事業、電気通信サービス業などがみられます。



図表2 会社形態の参入事業者の資本金規模（平成24年度末時点）



図表3 参入事業者が営む主たる事業（平成24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	303	旅客運送業	3	情報サービス業	1
警備業	26	電気機械器具小売業	2	建設業（造園工事）	1
障がい者福祉事業	13	信書送達業	2	教育、学習支援業	1
電気通信サービス業	6	不動産業	2	その他卸売・小売業	6
ビルメンテナンス業	6	印刷業	1	その他サービス業	18
廃棄物処理業	5	鉄鋼業	1	計	397

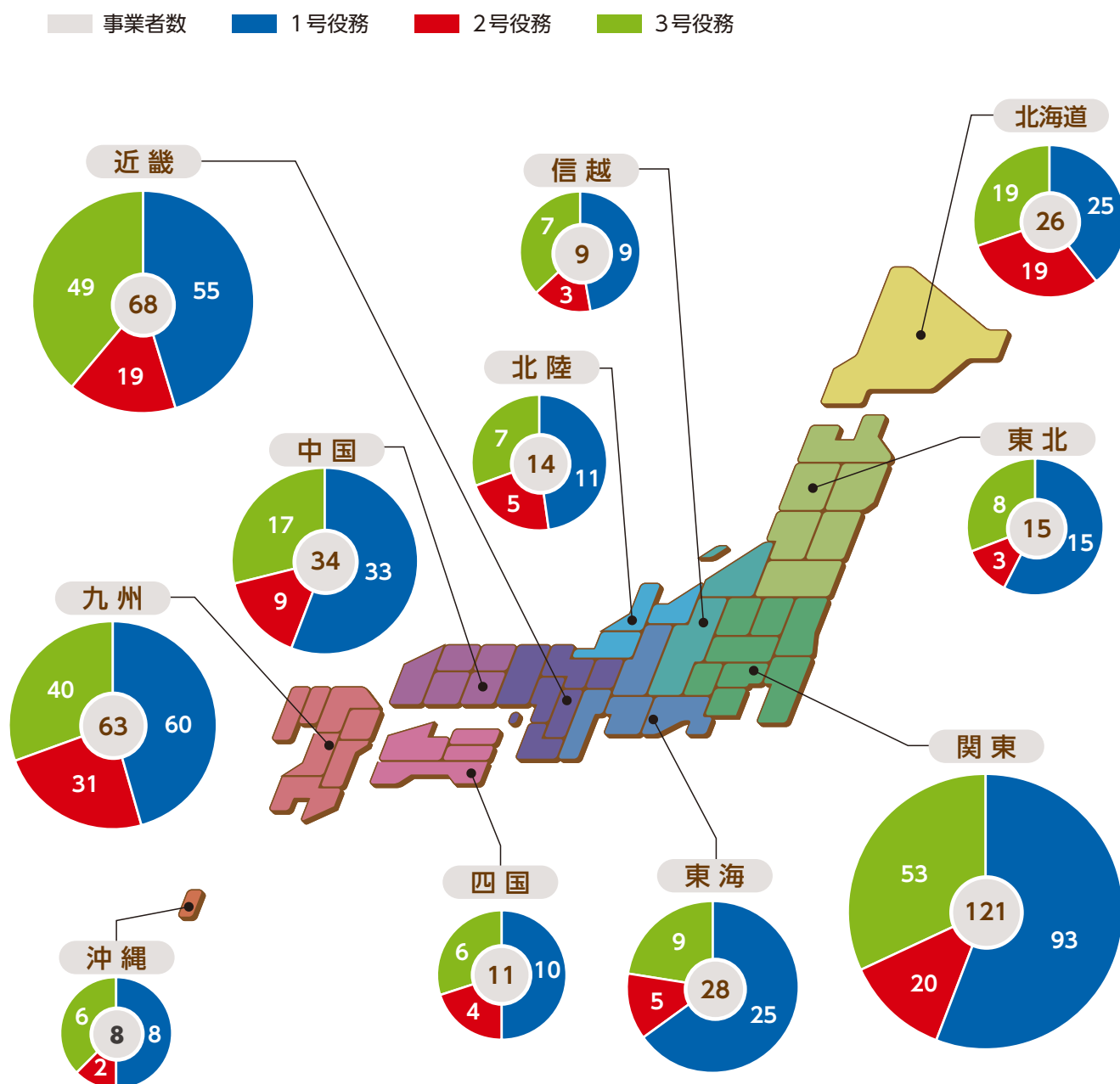
※ 397 者のうち個人事業者は 13 者

③ 地域別参入状況

参入事業者の多い地域は、関東（約 30%）・近畿（約 17%）・九州（約 16%）の順となっています。



図表 4 地域別事業者数及び役務別提供者数（平成 24 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。



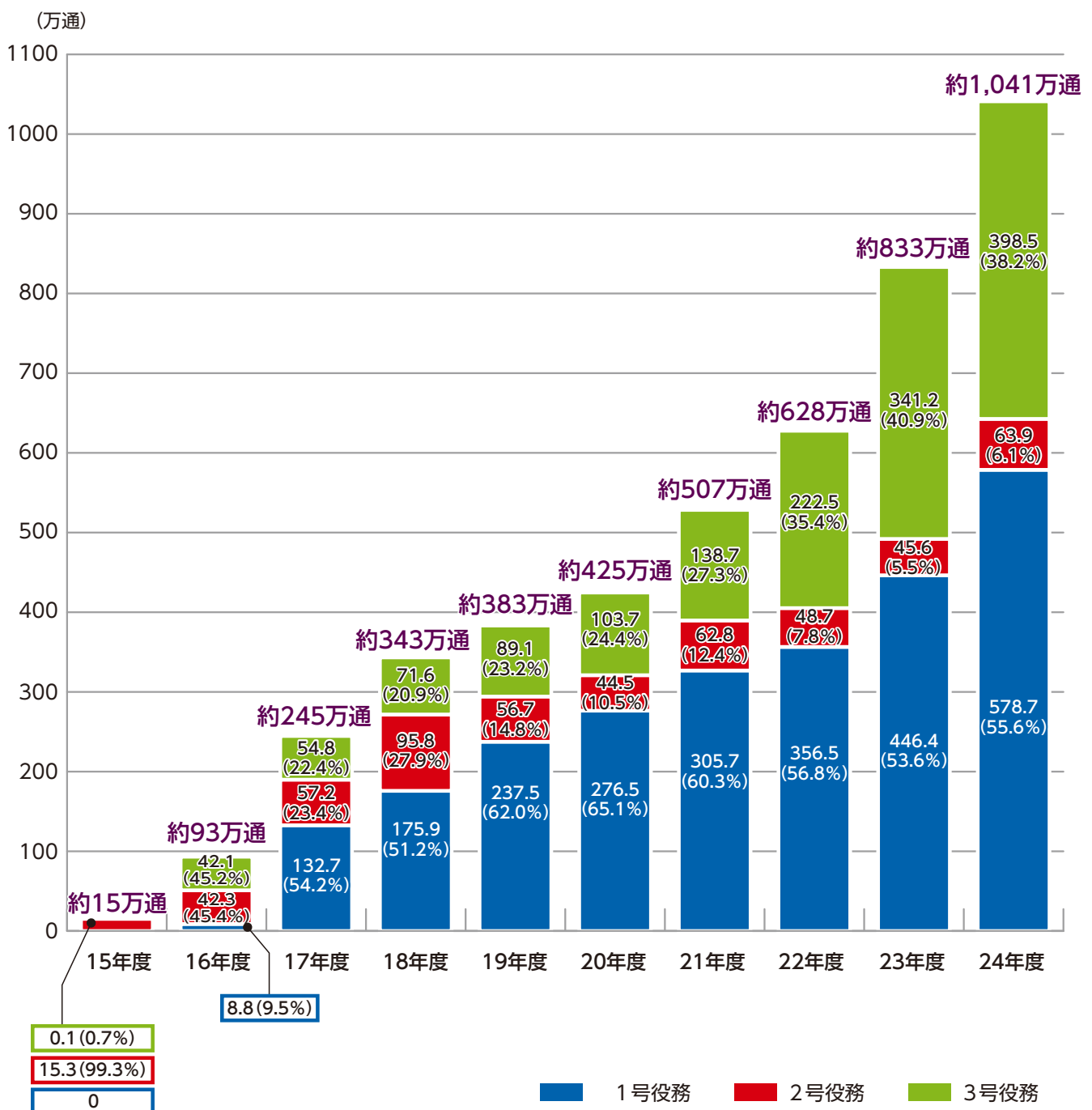
4 引受通数の推移

事業者数の増加にあわせて引受通数も伸びており、平成24年度においては全体で約1,041万通(対前年度比約1.3倍)となり、そのうちの約5割を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579万通、次いで3号役務が約399万通、2号役務は約64万通となっています。



図表5 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 24 年度においては全体で約 106 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、3 号

役務が約 66 億円（約 62%）、次いで 1 号役務が約 38 億円（約 36%）、2 号役務は約 2 億円（約 2%）となっています。



図表 6 役務別売上高の推移

