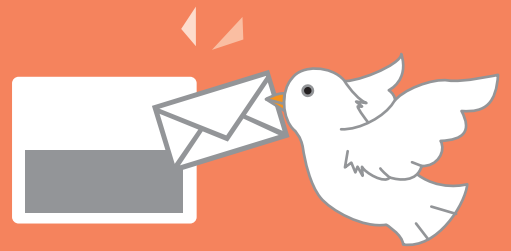


第 1 章



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。

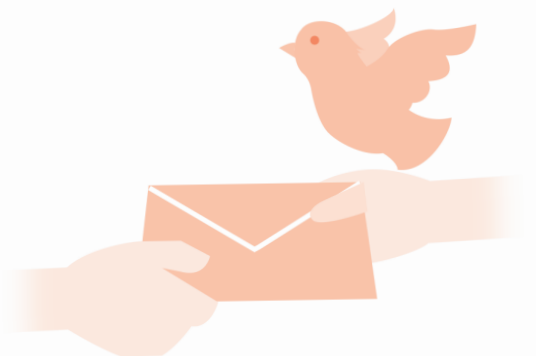
この章では、「信書」とはどのようなものか、信書便事業にはどれくらいの事業者が参入し、どのようなサービスを提供しているのか、といったことをご紹介します。

第1節 信書便事業とは 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 P15

- 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



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（P21 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
- 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
- 戸籍謄本
- 健康保険証
- 車検証
- 産業廃棄物管理票
- 振込証明書
- 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
- 納税証明書
- 住民票の写し
- 登記簿謄本
- 履歴書
- 保険証券
- 輸出証明書

ダイレクトメール

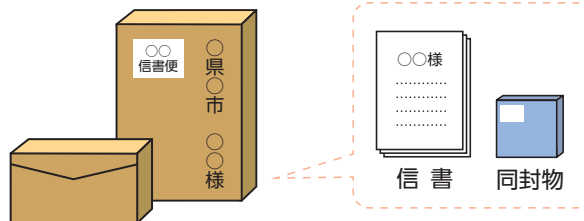
- 文書自体に受取人が記載されている文書
- 商品の購入等利用関係、契約関係等特定の受取人に差し出す趣旨が明らかな文言が記載されている文書

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

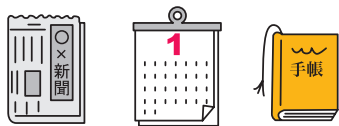


✕ 信書に該当しない文書の例

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



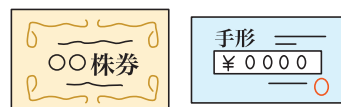
カタログ



小切手の類

【類例】

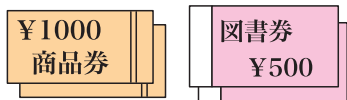
- 手形
- 株券
- 為替証書



プリペイドカードの類

【類例】

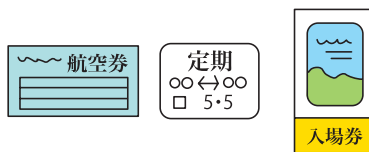
- 商品券
- 図書券
- プリントアウトした電子チケット



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】

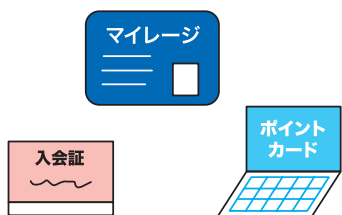
- キャッシュカード
- ローンカード



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。)

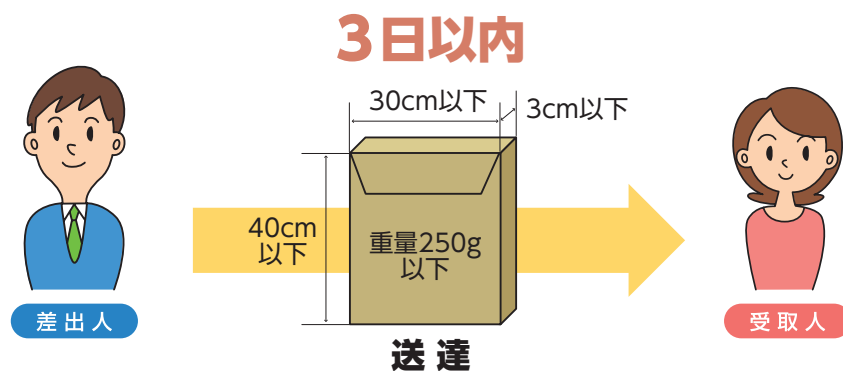
参考：信書便法改正による信書便役務の範囲拡大

- 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」^(※)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

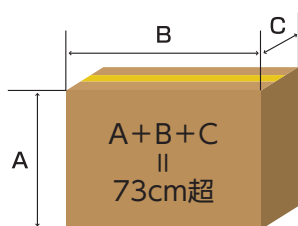


特定信書便事業

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

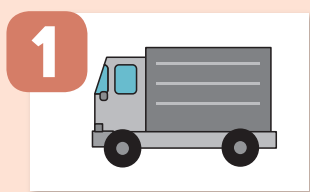
一定のルートを巡回して、各地点で信書便物を順次引き受け、配達するサービスです。自治体（本庁、出張所、学校、図書館ほか）、

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。



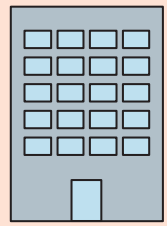
サービスの流れ 例

本庁・区役所・出張所を巡回する場合



1

区役所・出張所宛ての信書便物を積んで出発

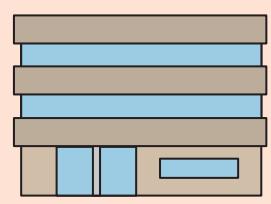


本庁

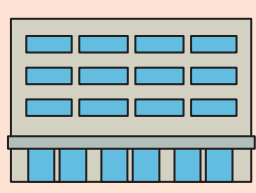


4

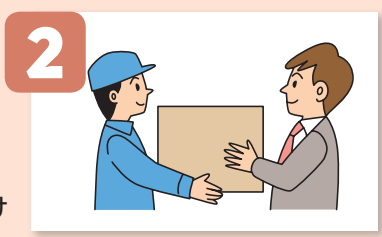
本庁宛ての信書便物を配達



区役所

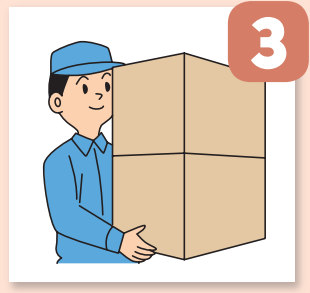


出張所



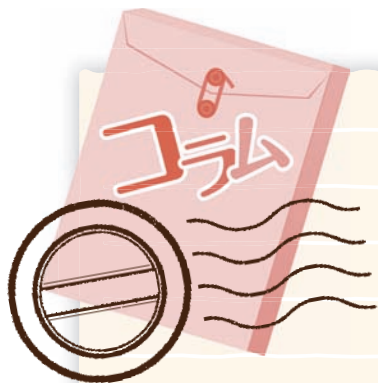
2

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



3

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



利用者の声

函館市は、平成27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、平成28年度は、本庁と各支所、学校、図書館など計120施設を、週5日（午前と午後）、3系統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。

Q

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。具体的にどのような信書を送達していますか。

A

市職員8名が公用車で5系統に分かれて集配業務を行っていました。信書の例としては、見積書、申請書、契約書、照会文書、回答文書、依頼文書などを送達しています。

Q

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。

A

平成17年頃に行政改革の流れの中でアウトソーシングできないか検討しましたが、市内に総務大臣の許可を受けている事業者がなく、委託化の実現は不可能でした。その後、平成24年頃から信書便事業者の参入により委託化へ向け再度検討を進め、平成27年4月から信書便サービスを導入しました。

Q

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

A

文書等を入れるケースやバックには、施設名をはっきり記載し、誤配達が起こらないようにしています。

Q

信書便事業者に委託するに当たって留意されていることを教えてください。

A

各施設で受渡しする際には、配達業務報告書に各施設毎の受渡時間、配達個数と引取個数を記載し、各施設では受領印を押印するなど、配達バックやケースの紛失などがないよう留意しています。



Q

信書便を導入してどのような効果がありましたか。

A

信書便の導入により、人件費や車両の維持管理業務、事故リスクの軽減につながりました。

また、現在の委託先の社員は、対応が丁寧であるほか、制服の着用により清潔感があるなど、そうした面でも効果があったものと考えています。



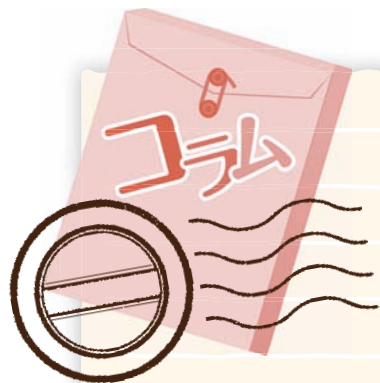
Q

信書便サービスに今後期待することを教えてください。

A

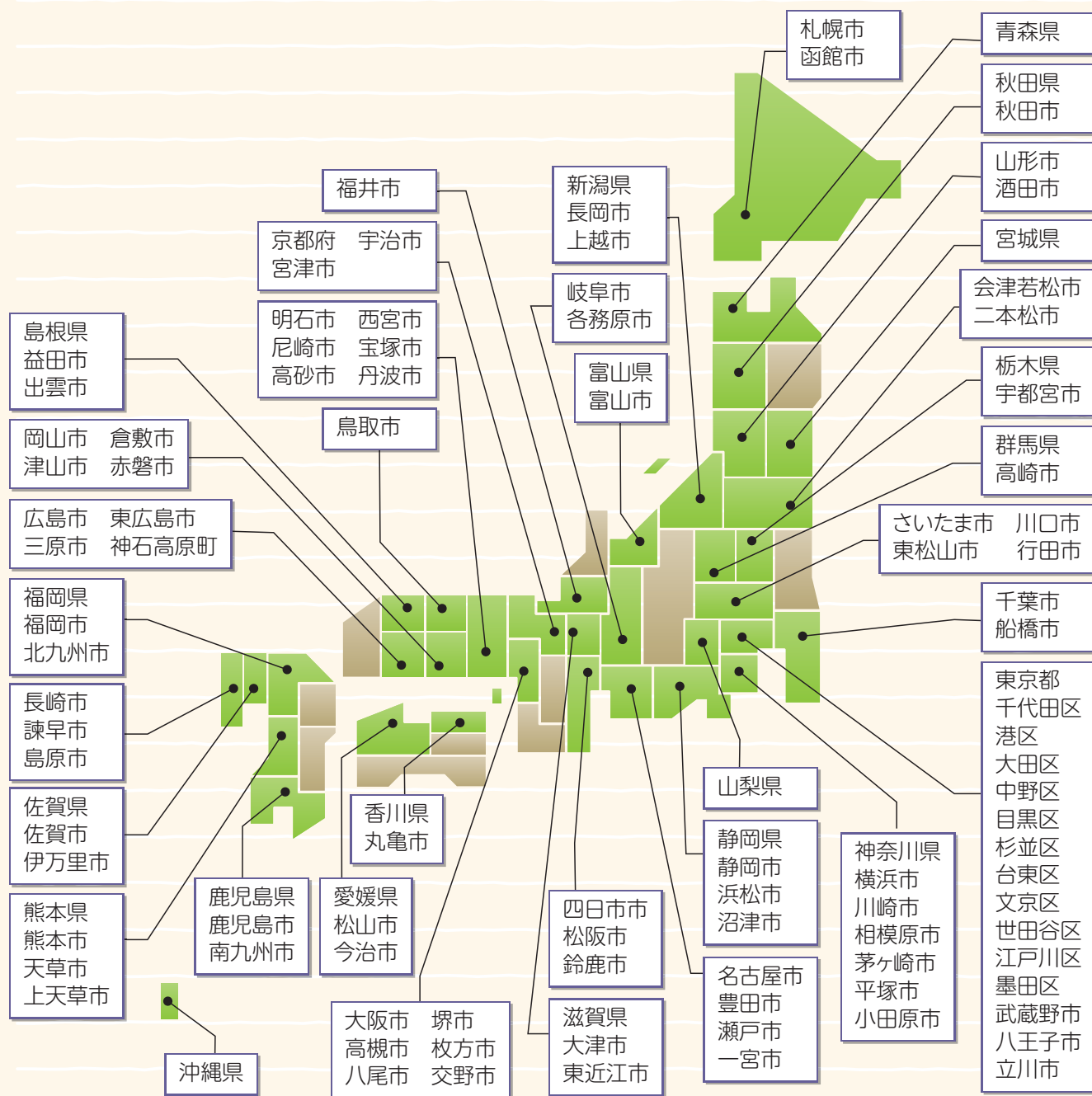
役務の対象を拡げるとともに、当市の業務に対応が可能な事業者が増えて欲しいと考えています。





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。



平成 28 年 4 月及び 11 月実施のアンケート調査を基に作成

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。

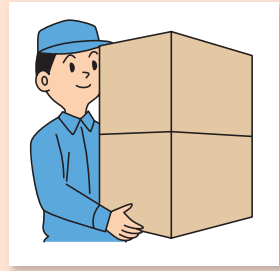


サービスの流れ 例

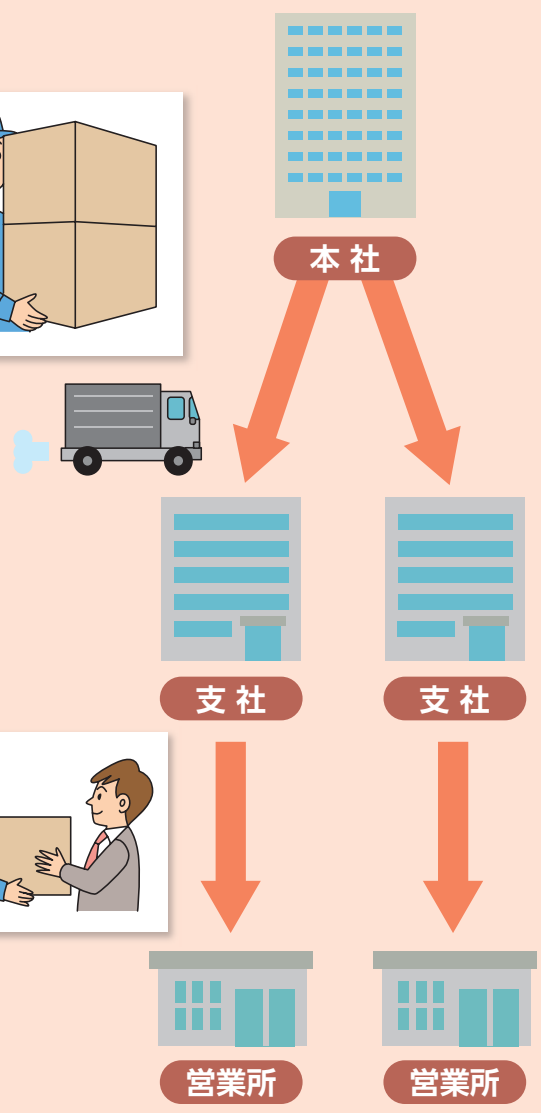
1 信書便事業者と利用者（顧客）との間で、あらかじめ、運行するルートや地点数、スケジュールなどの仕様を調整します。



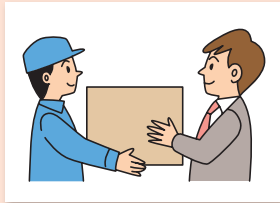
2 本社など（起点）で、支社など（各集配先）あての信書便物について、通数などを確認の上、引き受けます。



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。



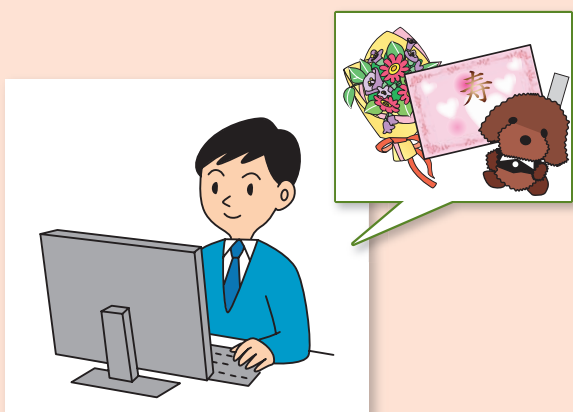
④ メッセージカードの配達サービス 対象信書の例 慶弔メッセージ

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

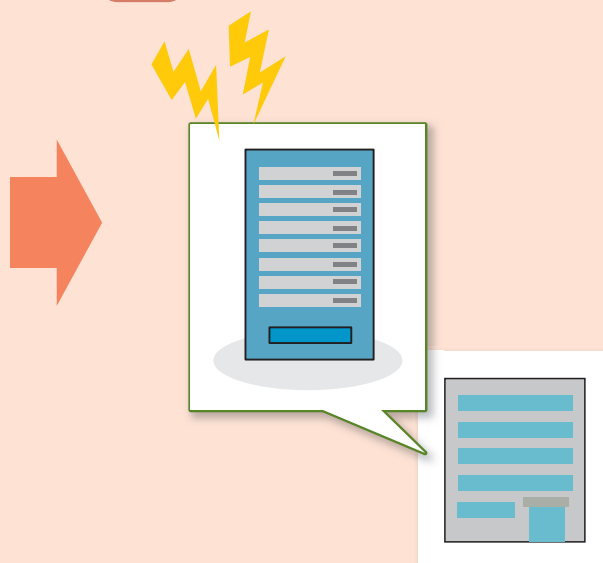
を印刷し、そのカードを装飾が施された台紙やぬいぐるみなどと一緒に配達するサービスです。

サービスの流れ 例

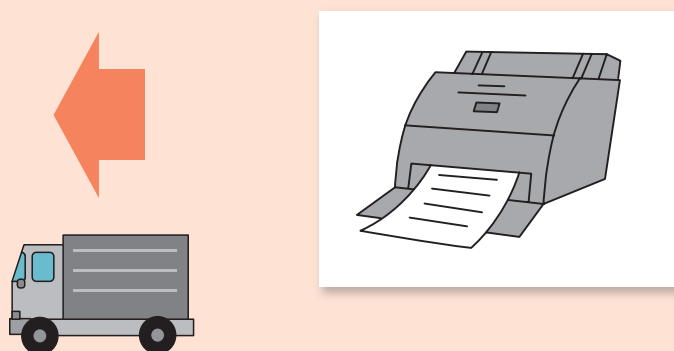
1 インターネットで申込み

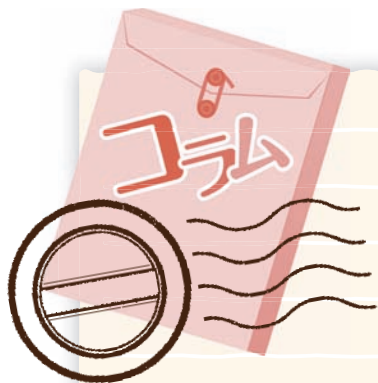


2 サーバーで受付



4 会場に配達

3 メッセージを紙に出力
台紙に添付



信書便事業者の声①

東京都江東区に本社を置くA社は、平成21年11月から信書便事業に参入し、1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の方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。また、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 当社は、情報通信関連企業のグループ会社として、関連企業より社内便（使送便）運行実施の打診を受け、平成4年にメール室を立ち上げ、関連企業が入居している建物への使送便運行を開始しました。主に東京都・神奈川県での配送となっております。

当初、使送便では信書に該当する書類等を取り扱わないこととしておりましたが、業務を展開するにあたり特定信書便事業の許可申請をすることにより信書も取扱い、事業性・利便性を高める事の必要性から参入することとしました。

Q 信書便の業務の流れを教えてください。

A 使送便運行スケジュールに則り、東京都・神奈川県を巡回して、主に各建物入居者と対面し、手渡しで引き受け、配送を行っております。差出人から引き受けた信書便物はメール室に配達しています。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員や配送員（受託者）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 当社のメールセンタの社員に限ったことではありませんが、当社社員が入社した時に、個人情報保護に関し誓約書を提出していただき、配送員以外のメールセンタの社員については定期的に信書取扱いに関する研修会を行っています。また、会社としてコンプライアンスを重視していることもあり、各種教育

も随時行っています。なお、配送員につきましても、定期的に同教育を行って意識を高めることに配慮しております。

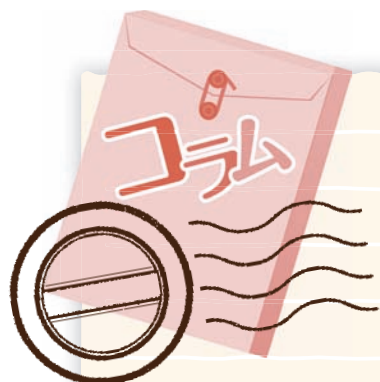
Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 当社が請け負っている情報通信関連企業では、年に1～2回程度組織変更を行っており、当該事業部門名の取り扱いには十分気を配り配送先等に関し注意しております。

Q 情報通信業界における特定信書便事業の需要はどのような傾向にありますでしょうか。

A 情報通信業界に限らず、一般的にペーパーレスは進んでいますが、業務のため取り急ぎ請求書等をPDF化しメールにて送信するものの、原本については、別便にて送付することになっていきますので、一定程度の需要はあると思います。





信書便事業者の声②

東京都江東区に本社を置くK社は、平成22年11月から信書便事業に参入し、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の方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。また、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 当社は、元々、安全性・確実性が求められる医療用の検体輸送や金融機関で取り扱っている個人情報を含む貨物の配送等を行っていました。それら貨物運送事業でお付き合いのあった顧客から、社内便として支店間における信書の送達もできないかと相談を受け、また他の顧客からもニーズや要望があることがわかり、社内検討をし、顧客利便等の観点から参入することとしました。

Q 信書便の業務の流れを教えてください。

A 利用者とお約束した使送便運行スケジュールに則り、東京都内を定期的に集配して、各集配箇所では利用者から引き受け、配送を行っております。利用者から引き受けた信書便物はメール室等に配達しています。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員や配送員（受託者）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 当社は、元々、医療用の検体輸送や金融機関の個人情報を含む貨物の配送等を行っていたため、引き受けた貨物に対する慎重な取扱いについては徹底していました。また、信書につきましても、営業担当、事務員、配送員に教育を行って同様に配慮しております。

Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 信書便物は意思を表示したり事実を通知しているものであるため、それ自体に意味があり、万が一紛失等した場合に代替できるものではありません。そのため、紛失等をしないよう、引き受け及び引き渡しの際の、授受確認を徹底することとしております。





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

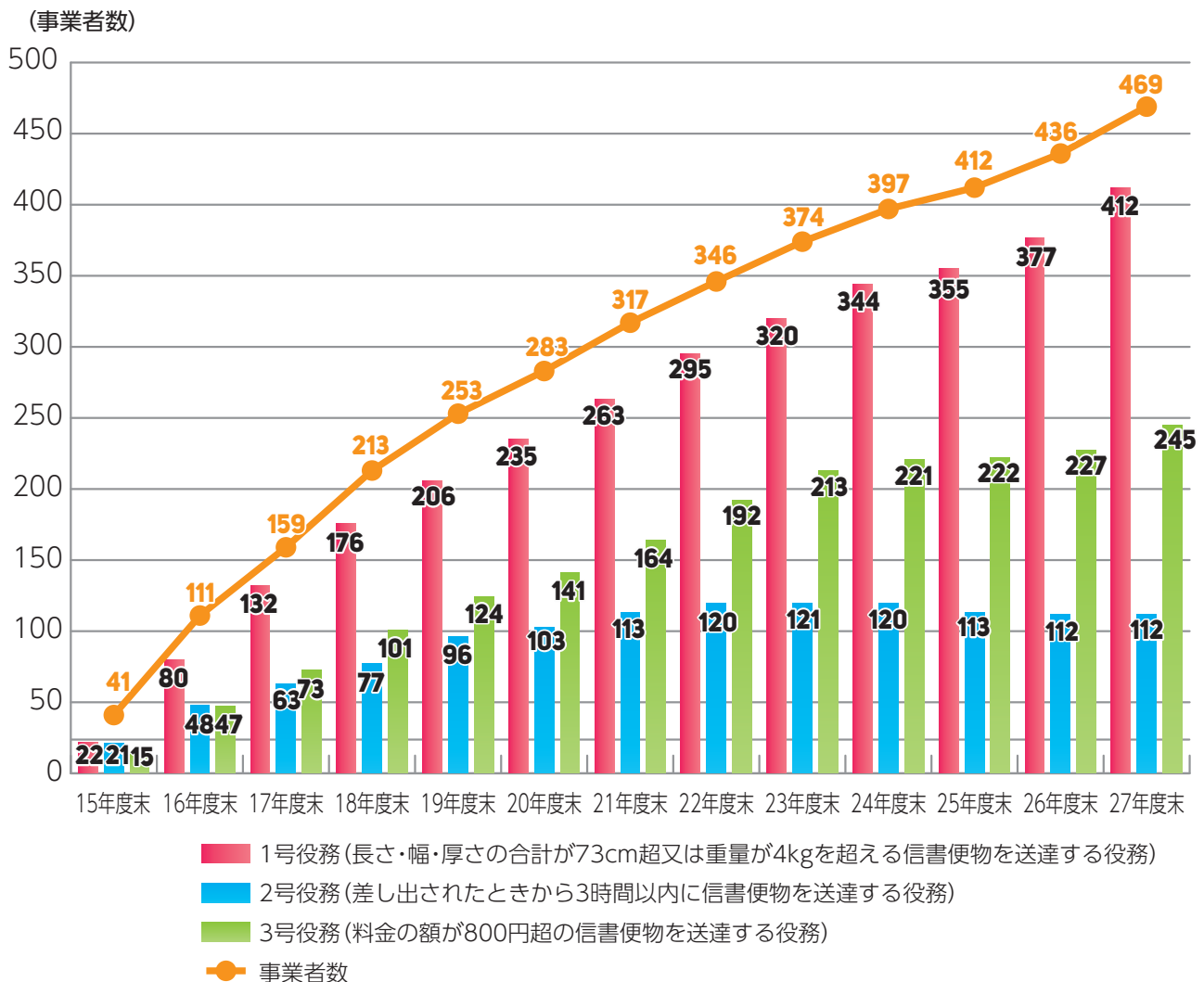
一般信書便事業への参入はないものの、特定信書便事業への参入は増加を続けており、平成27年度末時点で469者となっています。

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（年度別）



※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。

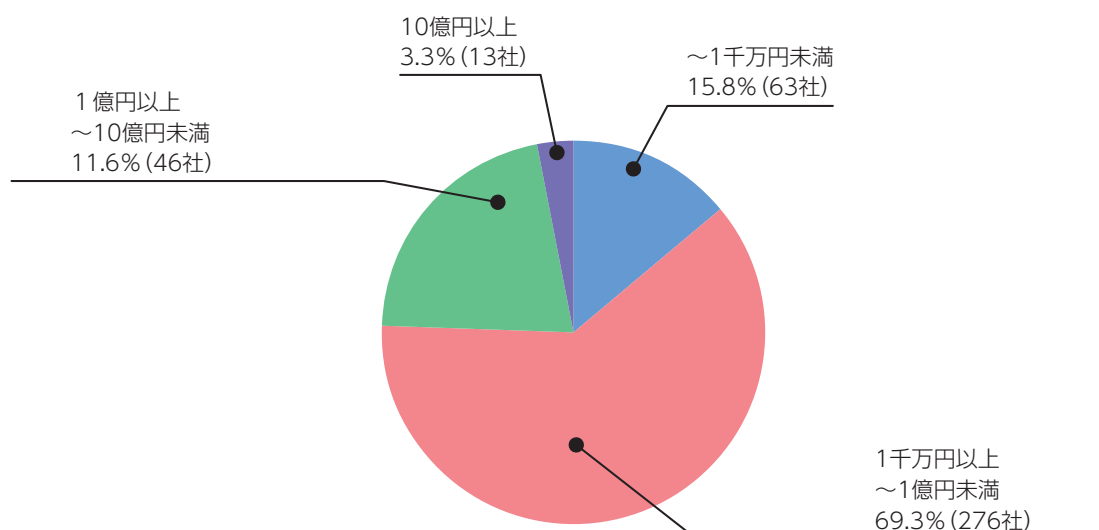
2 参入事業者の規模、主たる事業

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85%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77%）、その他に警備業、障がい者福祉事業、ビルメンテナンス業、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（398者）の資本金規模（平成27年度末時点）



図表3 参入事業者が営む主たる事業（平成27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	359	旅客運送業	5	建設業（造園工事）	1
警備業	29	情報サービス業	3	港湾運送業	1
障がい者福祉事業	12	不動産業	3	その他卸売・小売業	6
ビルメンテナンス業	10	印刷業	2	その他サービス業	25
電気通信サービス業	6	鉄鋼業	1		
廃棄物処理業	5	信書送達業	1	計	469

※ 469者のうち個人事業者は13者



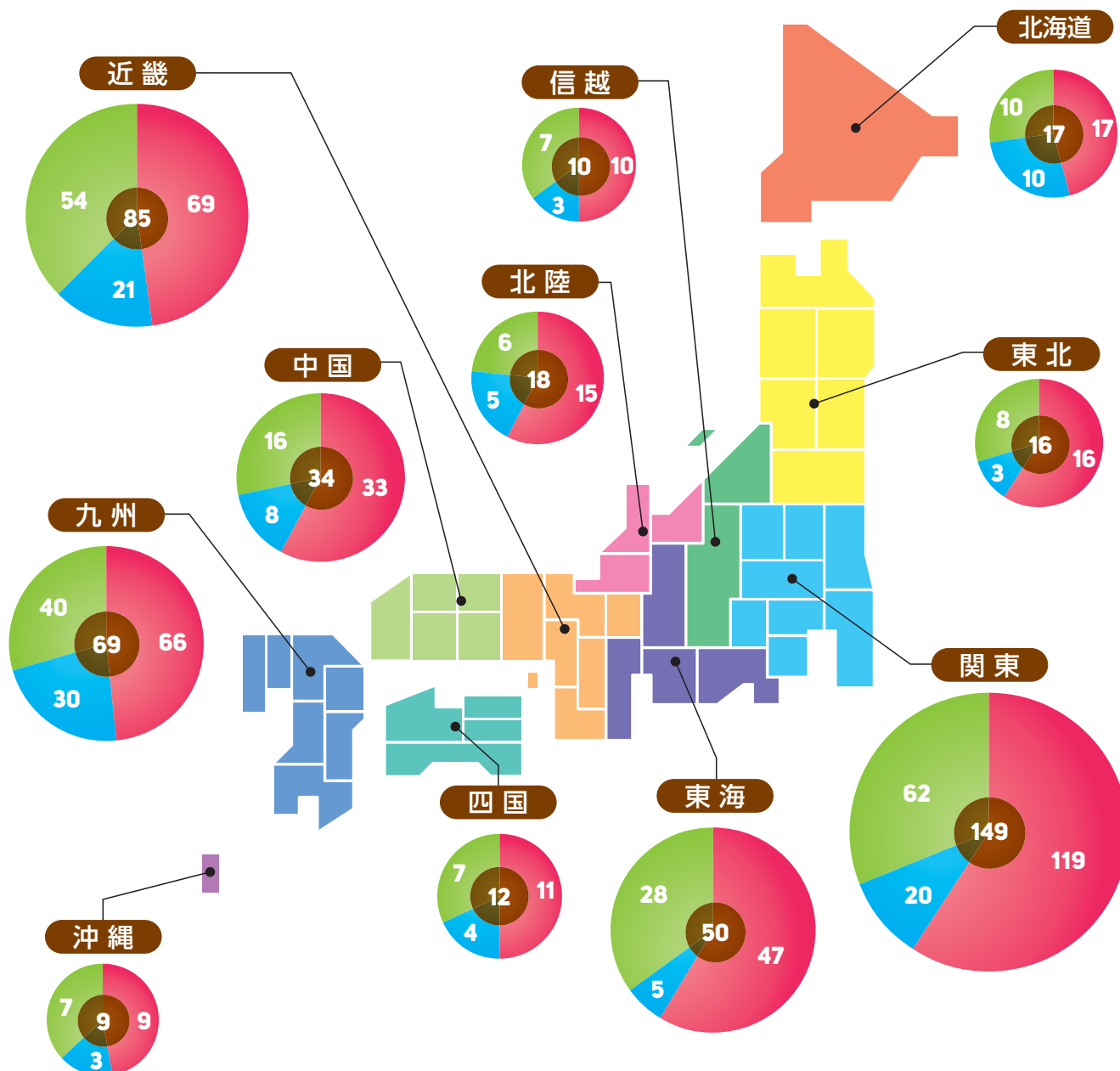
3 地域別参入状況

本社所在地別の参入事業者数は、関東が149者（約32%）と多く、次いで近畿の85者（約18%）、九州の69者（約15%）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（平成27年度末時点）

■ 事業者数 ■ 1号役務 ■ 2号役務 ■ 3号役務



※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。

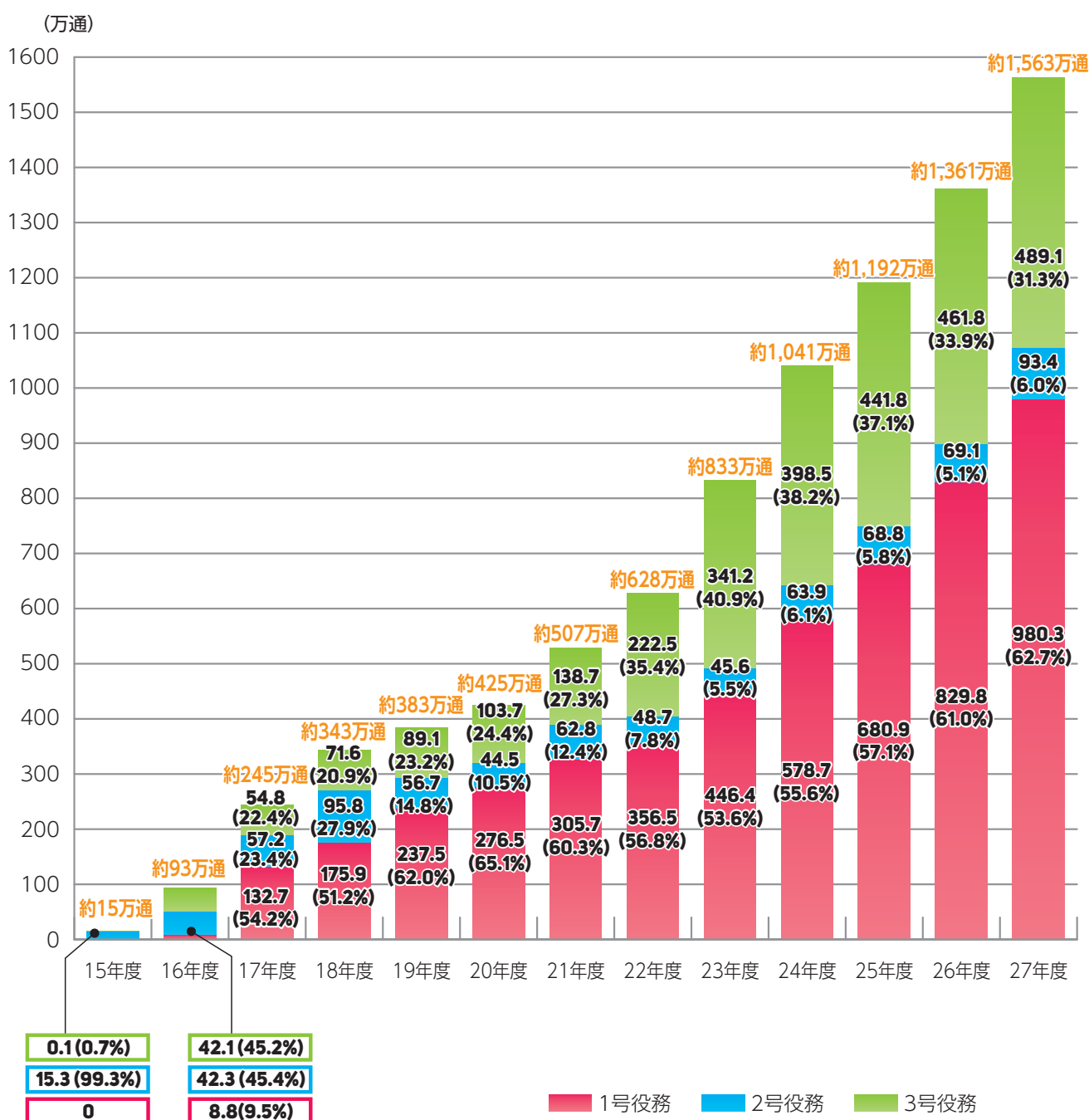
4 引受通数の推移

事業者数の増加にあわせて引受通数も伸びており、平成27年度においては全体で約1,563万通(対前年度比約1.1倍)となり、そのうちの約6割を1号役務が占めています。

役務別の引受通数は、1号役務が約980万通(約63%)、3号役務が約489万通(約31%)、2号役務が約93万通(約6%)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

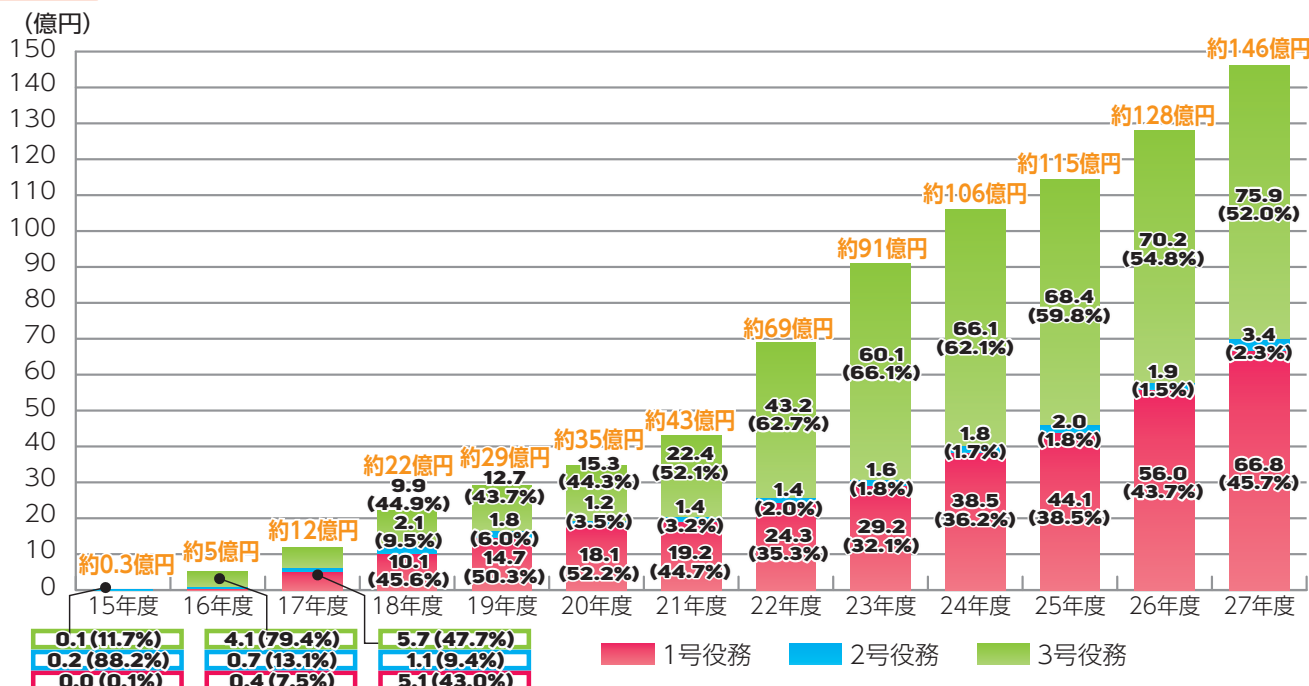
引受通数の増加にあわせて売上高も伸びており、平成27年度においては全体で約146億円（対前年度比約1.1倍）となりました。

役務別に見ると、売上高総額のうち、3号

役務が約76億円（約52%）と高く、次いで1号役務が約67億円（約46%）、2号役務が約3億円（約2%）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す。



図表7 参入事業者数と売上高の推移（比較）

