



# 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 ————— 14

- 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、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）。

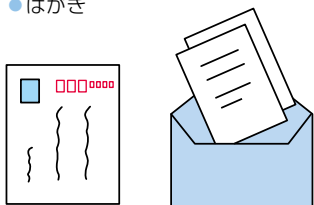
なお、信書便法では、「信書」そのものだけではなく、信書の包装及びその包装に封入される信書以外の物を含めた「信書便物」を単位として、様々な取扱いを定めています。

## ◎ 信書に該当する文書の例

### 書状

#### 【類例】

- 手紙
- はがき



### 請求書の類

#### 【類例】

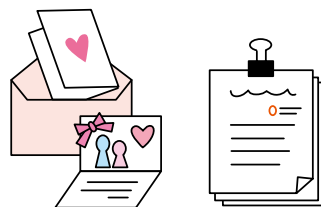
- 納品書
- 領収書
- 見積書
- 願書
- 申込書
- 申請書
- 申告書
- 依頼書
- 契約書
- 照会書
- 回答書
- 承諾書
- レセプト（診療報酬明細書等）
- 推薦書
- 注文書
- 年金に関する通知書・申告書
- 確定申告書
- 給与支払報告書



### 会議招集通知の類

#### 【類例】

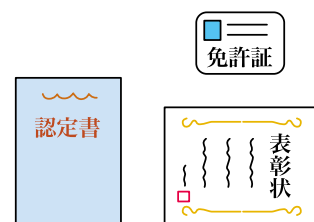
- 結婚式等の招待状
- 業務を報告する文書



### 許可書の類

#### 【類例】

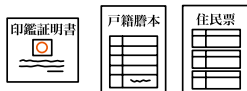
- 免許証
  - 認定書
  - 表彰状
- ※カード形状の資格の認定書などを含みます。



### 証明書の類

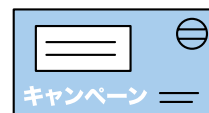
#### 【類例】

- 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

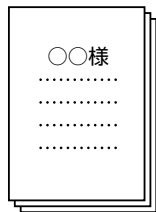
- 文書自体に受取人が記載されている文書
- 商品の購入等利用関係、契約関係等特定の受取人に差し出す趣旨が明らかな文言が記載されている文書



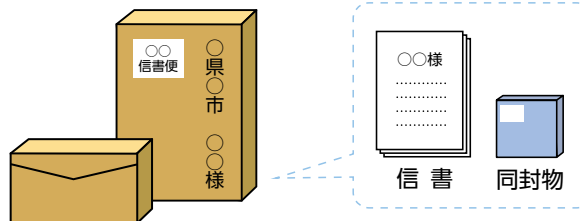


## 信書便物

### 信書そのもの



### 信書と信書以外のものを封入した包装

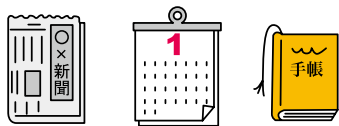


## ⊗ 信書に該当しない文書の例

### 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



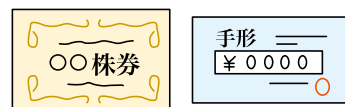
### カタログ



### 小切手の類

【類例】

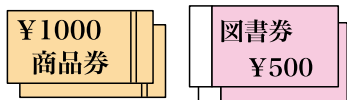
- 手形
- 株券
- 為替証書



### プリペイドカードの類

【類例】

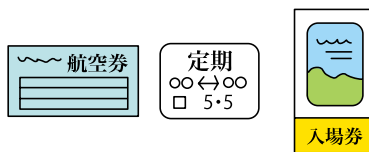
- 商品券
- 図書券
- プリントアウトした電子チケット



### 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】

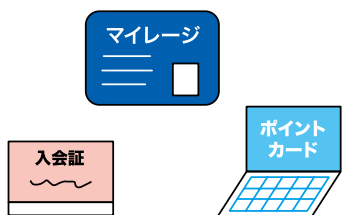
- キャッシュカード
- ローンカード



### 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

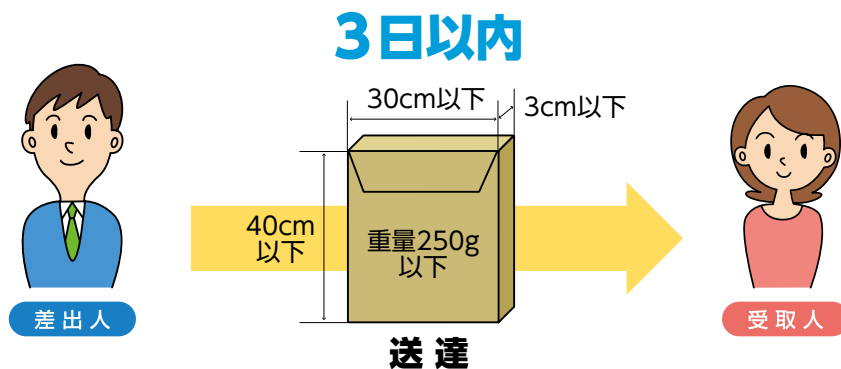
- 1号役務：取り扱うことのできる信書便物のサイズを3辺計90cm超から3辺計73cm超まで拡大(A3サイズ大の封筒まで取扱い可能に)
  - 3号役務：取り扱うことのできる信書便物の料金の額を1通1,000円超から1通800円超まで拡大
- ※法改正施行日 平成27年12月1日



## 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」<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

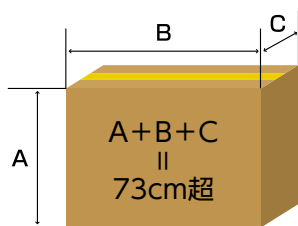


## 特定信書便事業

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



**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）、

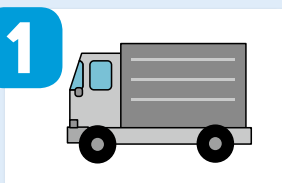
企業（本社、支社、営業所間ほか）や、大学（キャンパス間ほか）などで利用されています。



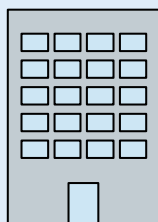
## サービスの流れ 例

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

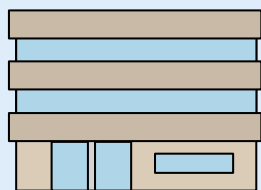


本庁

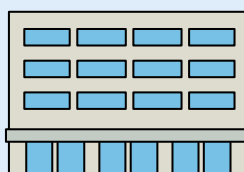
4



本庁宛ての信書便物を配達

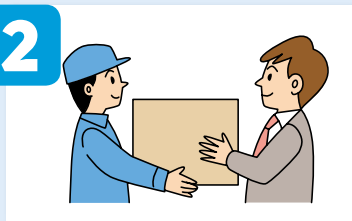


区役所



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



## コラム

### 利用者の声

須坂市は長野県北部に位置し人口約5万人。歴史と自然、そして人々が共創する町です。市では健康・福祉に力を入れており、その中で社会福祉団体が提供できる労働力を積極的に採用しています。その一環として、市役所本庁と市の施設との間の公文書等の集配業務を地元の社会福祉法人に委託しています。

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** 当市では、障がい者就労施設等からの物品や役務の調達を推進しています。その中に公文書集配業務があります。

本庁から市の施設に差し出す文書には信書に該当するものもあることから、信書便事業の許可を受けている社会福祉団体に集配業務を委託しています。

**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** 市役所を発・着地とし、集配先は、本庁外の部署、社会福祉協議会、中学校、小学校、保育園、図書館、公民館、文化会館、技術情報センターなどです。

これらの施設50箇所、約70kmの行程を毎日巡回しています。

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

**A** 信書の取り扱いを含めて委託することとした平成30年に委託先の社会福祉法人を交え、巡回の順序をはじめコース別に配送袋や棚の色分けをするなど、細かい点まで見直しして能率アップを図りました。

市政にとって大切な公文書等を確実に集配するという方針を事業者と共有しています。

**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** 悪天候の日であってもほぼ同じ時刻に確実に集配されています。台風により道路に倒木が生じたときは、迂回して対応いただきました。公文書の集配業務を受託いただくことで市政を円滑に遂行できます。

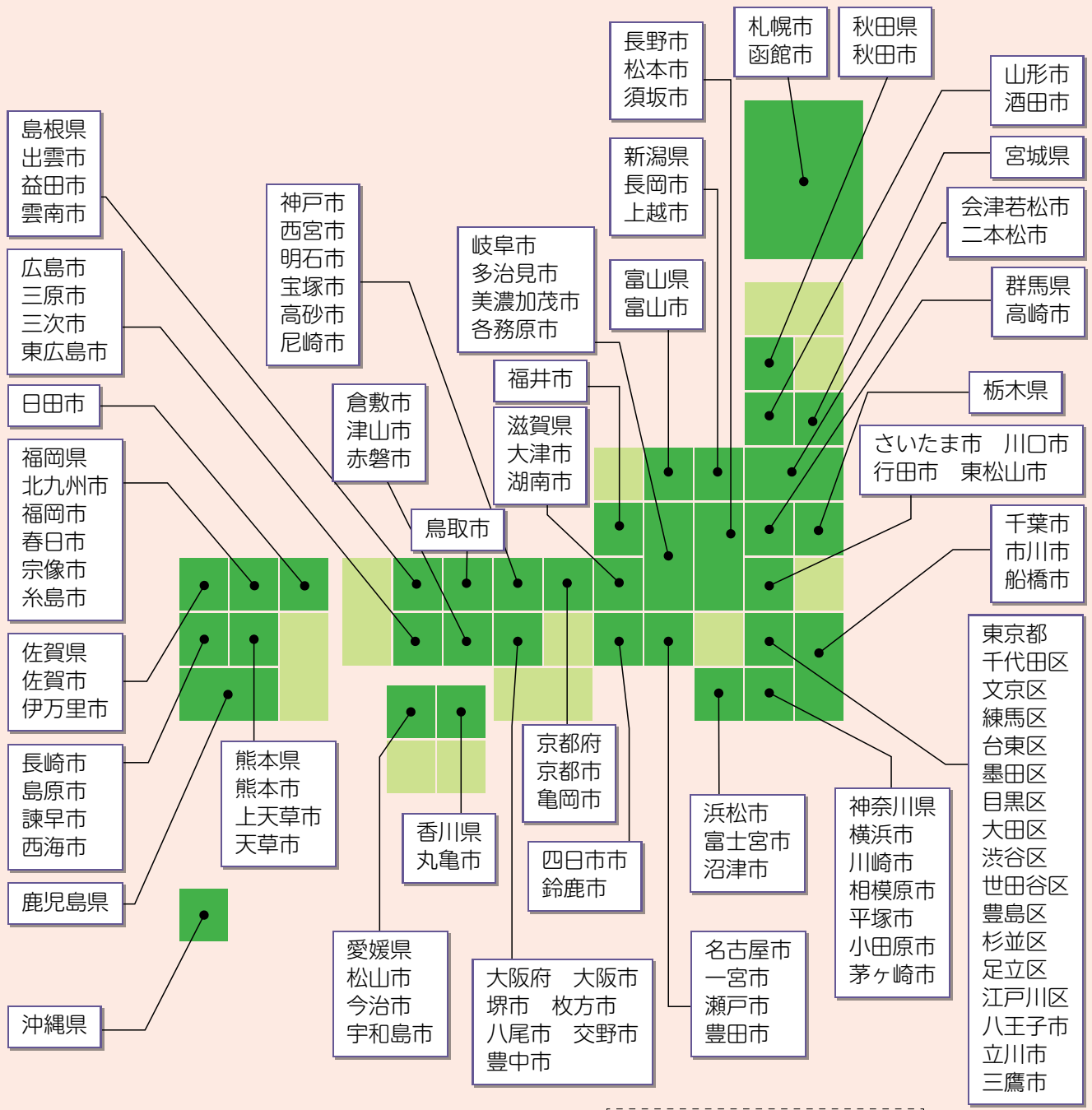
**Q** 信書便事業者に今後期待することなどはありますか。

**A** 集配業務の行程において、市中心部は車や人の往来が多く、冬期は積雪や凍結がありますので、これからも事故がないよう願っています。



# 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31年2月及び令和元年9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。

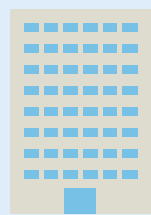
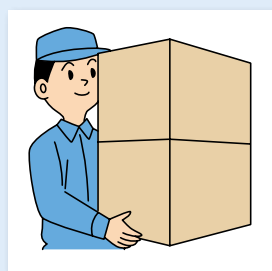


サービスの流れ 例

**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。

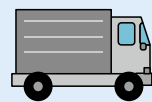


**2** 本社など（起点）で、支社など（各集配先）あての信書便物について、通数などを確認の上、引き受けます。



本社

**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。



支社



支社

**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。



営業所



営業所

## 信書便事業者の声①

群馬県に本社を置く A 社は、平成 30 年 4 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。

**A** 親会社のメール室で引き受けた本支店向けの信書便物を中心として配送を行っています。また、官公庁本部から各所向けの信書便物も巡回ルートで取り扱っています。

**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** 群馬県内に本社を持ち、県内・埼玉・栃木・京浜地区等を営業エリアとしている金融機関を主取引先として事業を行っています。

報道などでご承知かと思いますが、銀行業界の変化が思ったより速く、ATM 設置台数の減少、キャッシュレス化、ペーパーレス化に伴い、当社の業務も縮小する可能性があります。仕事の受注先を銀行のみに求めるだけでなく、他の業界で新たな取引先を開拓するため、信書便事業に参入しました。

**Q** 信書便の業務の流れを教えてください。

**A** 午前便は親会社のメール室で引き受けた信書便物を、ルート巡回で指定された施設（親会社の支店等）に送達し、午後便は指定された施設に立ち寄り、信書便物をルート巡回で親会社のメール室まで送達しています。

巡回方法は、地域ごとにルート（30 路線）を設け、巡回スケジュールに則り、車両及び電車（京浜地区等）で送達しています。官公庁については週 4 回を別ルートで一日かけて行っています。

**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** 個人情報保護に関する「誓約書」を全従業員から徴求しています。入社後は、信書便事業に携わる従業員全員を対象として、総務省から提供されている DVD などの教材を利用してもらい信書に関する教育を定期的に行っています。また、実際の送達中における業務状況を確認するため、抜き打ちでの現場指導を行っています。

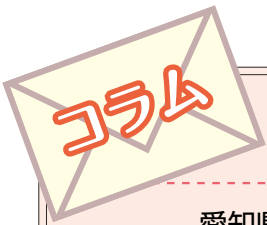
そのほか、毎月の安全運転教育や、年 1 回の非常時に備えての防犯・防災訓練を実施しています。

**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** 巡回エリアが広範囲のため、各地の交通情報や気象状況に注意を払い、巡回スケジュールに遅延が無いように心がけています。また、首都圏など電車を利用して送達を行っているため、電車の運行状況を常に確認しながら運転見合わせ等が発生した場合、最善の指示が担当者に出せるように気を配っています。



メール袋はリバーシブルになっており、メールセンターから各支店に送達された袋を裏返すと、各支店からメールセンターへの袋に早変わり！



## 信書便事業者の声②

愛知県に本社を置くB社は、平成30年7月に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。

**A** 当社は特例子会社として、親会社の文書集配業務を行っています。

主な信書便物は、親会社の社内メールです。指定された部署を巡回し、配達および集荷、各事業場への発送を行っています。

**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** 特例子会社として障がい者雇用を促進するため、親会社本店及び支社ビル内の文書集配室において社内文書の仕分等を実施していましたが、信書に該当する書類は取り扱わないこととしていました。しかし、親会社から信書も含めた指定された各部署への配達・集荷を取り扱って欲しいとの要望があり、利便の向上と雇用創出等の観点から特定信書便事業に参入しました。

**Q** 信書便の業務の流れを教えてください。

**A** 地上10階建て等の本店ビル内の各部署等の36か所を3コースに分けて1日4回巡回するコースと、地上15階建ての支社ビル内の各部署等の32か所を2コースに分けて1日3回巡回するコースを徒歩や台車を使って巡回します。また、本店ビルと支社ビル間の運搬や、郵便局とのやり取りは貨物軽自動車を使用しています。



**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** 業務従事開始時のマンツーマン指導等徹底した教育を実施しています。

また、プライバシーマークを取得しているため、年2回、プライバシーマークシステムの資料を活用して教育を実施しています。

**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** 巡回コースごとに色分けされた棚で区分し、それぞれの色の袋に入れて誤配送しないよう確認しています。また、障がいのあるスタッフが仕分け後、チェックカードを利用して支援者によるダブルチェックを実施しています。

障がい者雇用ということで、業務従事開始時のマンツーマン指導等、徹底した教育を実施しています。加えて、普段からの声かけや定期的な面談、日常生活業務付与時の役割分担、健康・安全面への配慮等に心がけています。



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

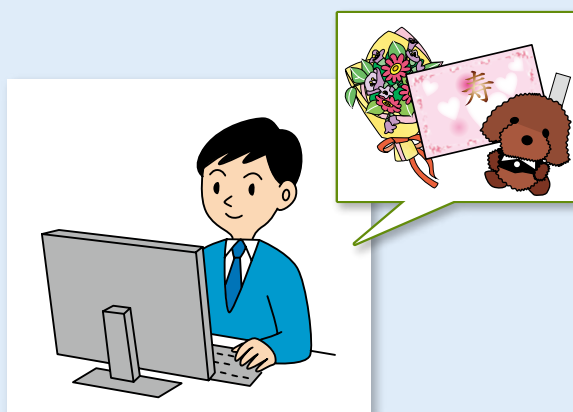
お祝いやお悔やみといったメッセージをインターネットや電話、FAXで受け付けた後、配達先に比較的近い地域でメッセージカード

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。

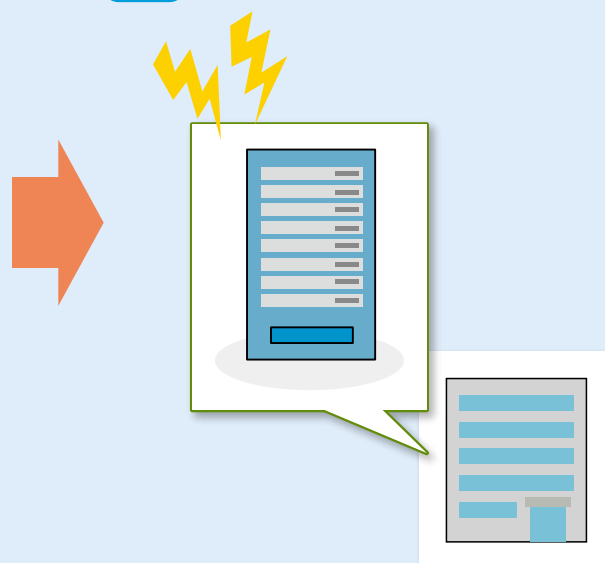


サービスの流れ 例

1 インターネットで申込み



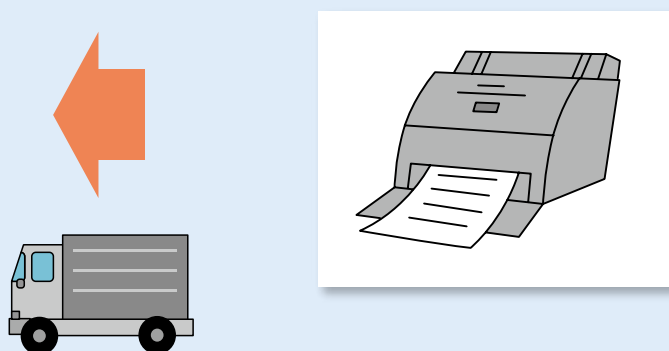
2 サーバーで受付



4 会場に配達



3 メッセージを紙に出力  
台紙に添付



# 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

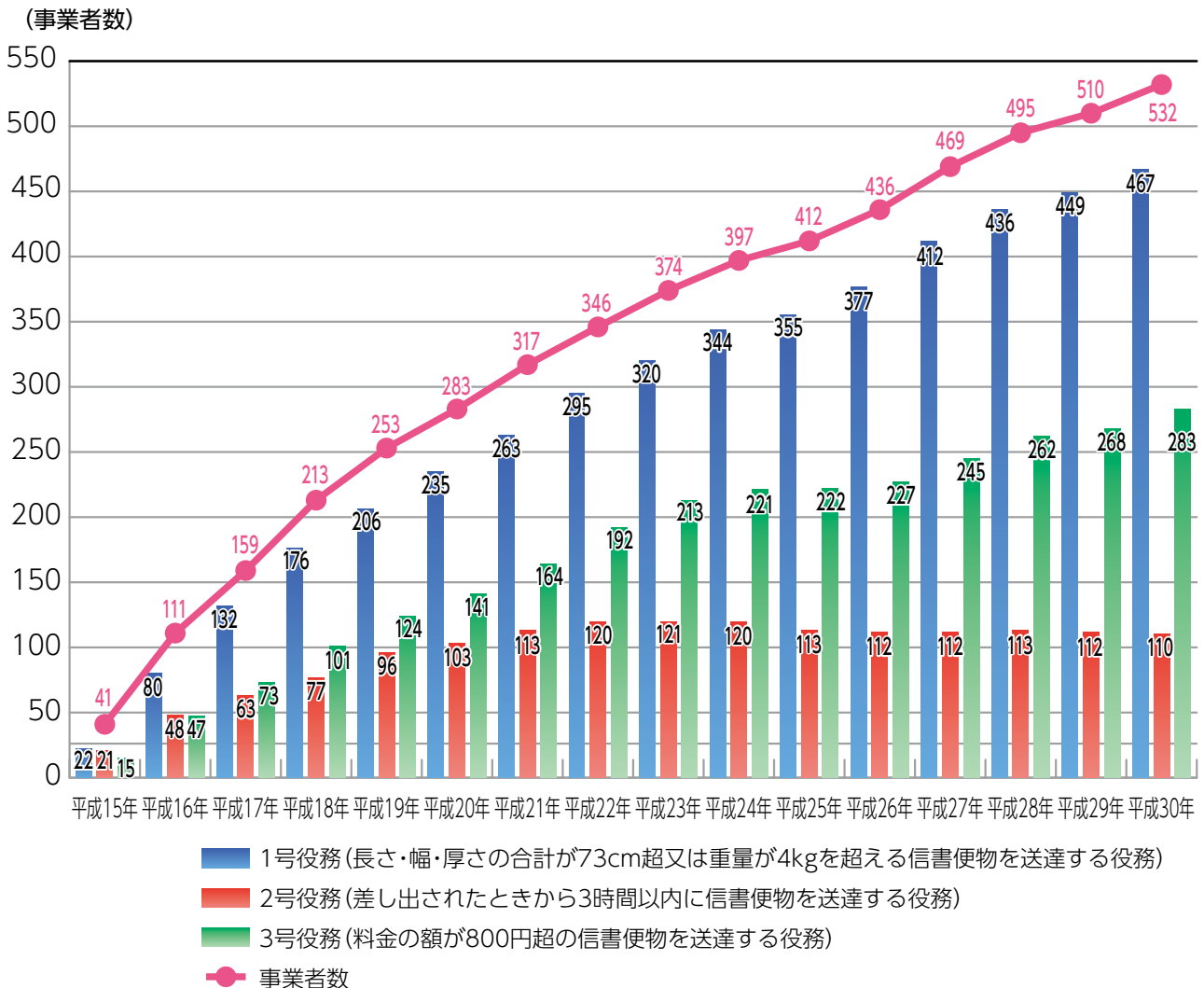
一般信書便事業への参入はないものの、特定信書便事業への参入は増加を続けており、平成30年度末時点で532者となっています。

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。



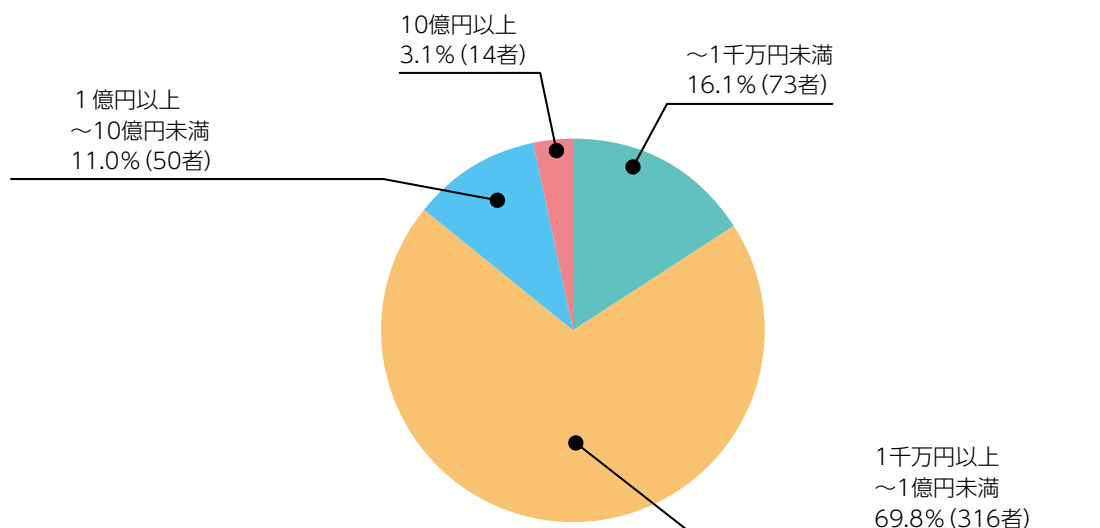
## 2 参入事業者の規模、主たる事業

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86%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74%）、その他に警備業、障害者福祉事業、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（453者）の資本金規模（平成30年度末時点）



**図表3** 参入事業者が営む主たる事業（平成30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	393	廃棄物処理業	5	信書送達業	1
警備業	32	情報サービス業	3	建設業（造園工事）	1
障害者福祉事業	18	不動産業	3	港湾運送業	1
ビルメンテナンス業	15	印刷業	3	労働者派遣業	1
旅客運送業	7	倉庫業	2	その他卸売・小売業	8
電気通信サービス業	6	鉄鋼業	1	その他サービス業	32
計					532

※ 532者のうち個人事業者は13者

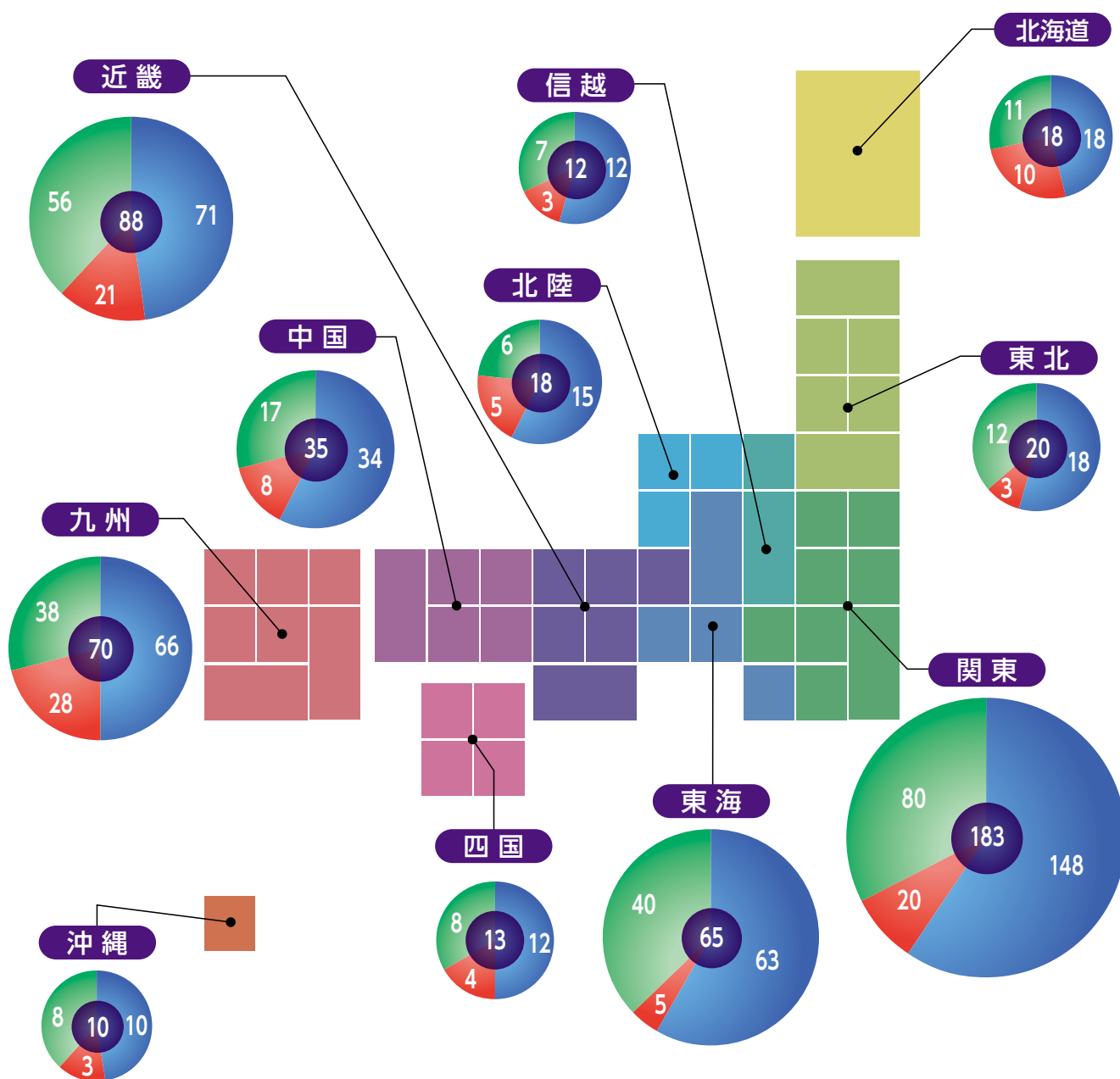
### 3 地域別参入状況

本社所在地別の参入事業者数は、関東が183者（約34%）と多く、次いで近畿の88者（約17%）、九州の70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（平成30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。





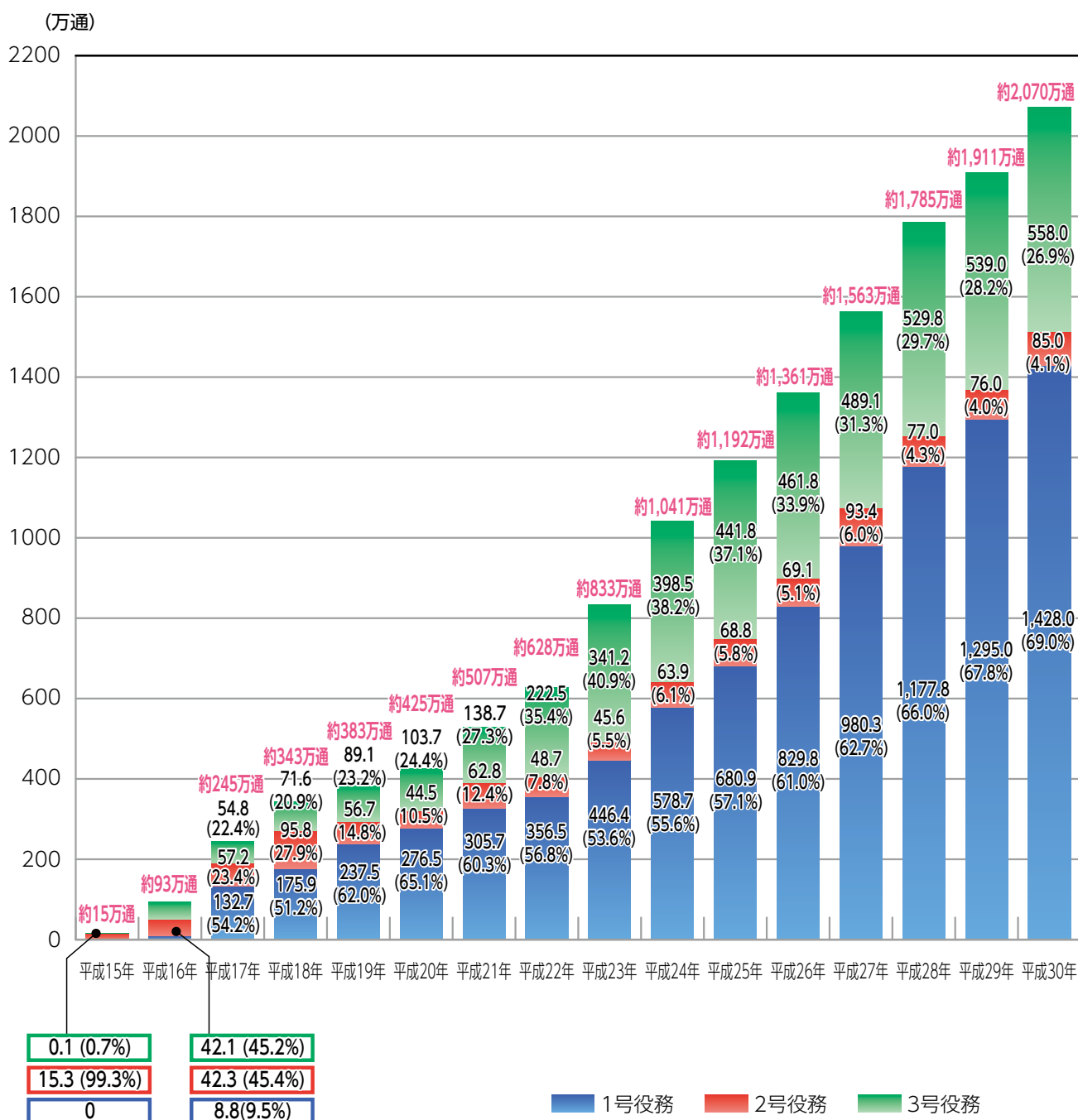
## 4 引受通数の推移

事業者数の増加にあわせて引受通数も伸びており、平成30年度においては全体で約2,070万通(前年度比約8.3%の増加)となり、そのうちの3分の2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1,428万通(69.0%)、3号役務が約558万通(26.9%)、2号役務が約85万通(4.1%)となっています。



図表5 役務別引受通数の推移(年度別)

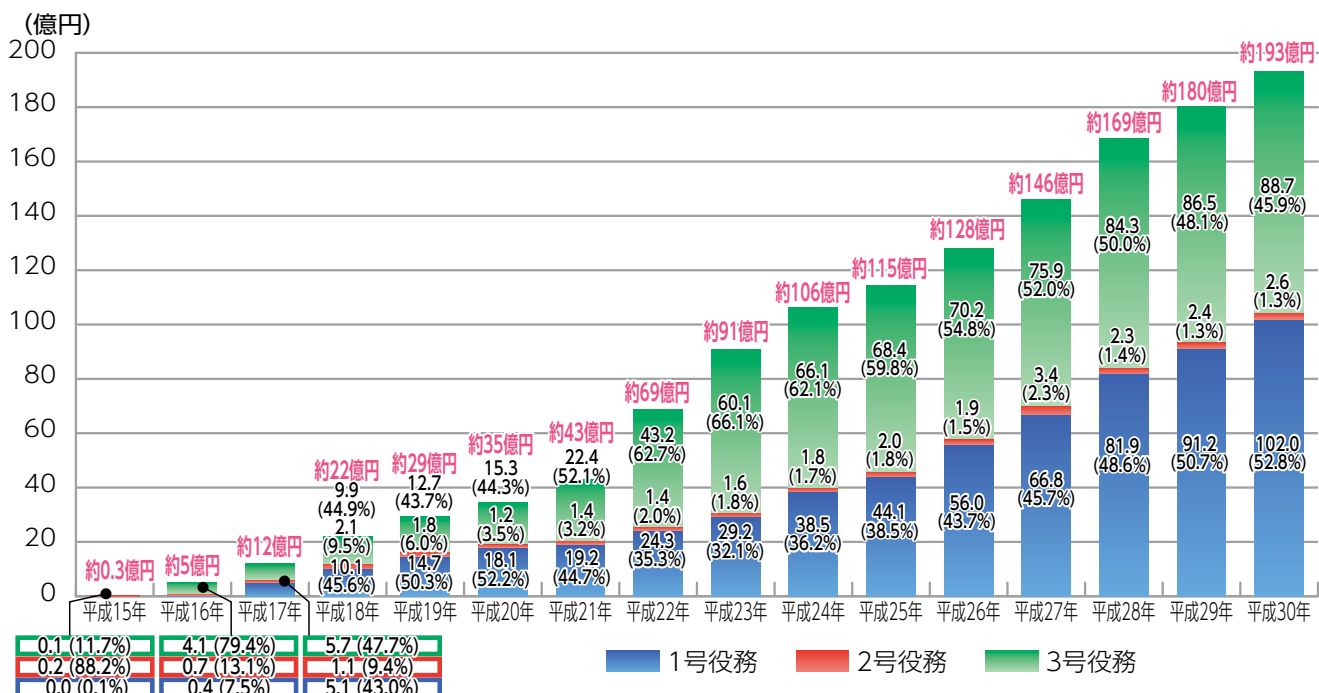


## 5 売上高の推移

引受通数の増加にあわせて売上高も伸びており、平成30年度においては全体で約193億円（前年度比7.2%（約13億円）の増加）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102.0億円（52.8%）と高く、次いで3号役務が約88.7億円（45.9%）、2号役務が約2.6億円（1.3%）となっています。

図表6 役務別売上高の推移（年度別）

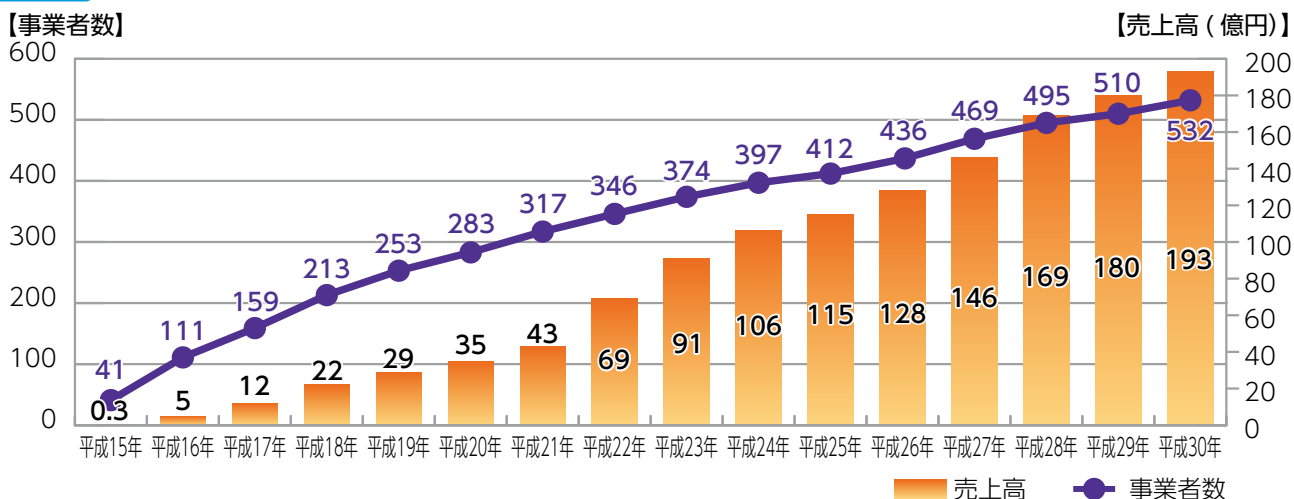


## 6 事業者数と売上高の比較

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（年度別）



※事業者数は各年度末現在の数字です。