

○信書便管理規程の記載例

記載例

(会社名) 信書便管理規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号。以下「法」という。）第34条において準用する法第22条第1項に基づき、信書便の業務の管理に関する基本的事項を定めることにより、当社の取扱中に係る信書便物の秘密を保護することを目的とする。

(適用範囲)

第2条 この規程は、当社の行うすべての信書便の業務に適用する。

第2章 管理体制

第1節 通則

(総合調整)

第3条 本社、営業所及び事業場の長（以下「所属長」という。）は、全社的な総合調整を図るため、信書便管理者の職務の遂行を指導、調整するものとする。

第2節 信書便管理者

(信書便管理者の選任)

第4条 所属長は、信書便の業務に関し、信書便の役務の確実かつ安定的な提供を確保し、取扱中に係る信書便物の秘密を保護させるため、事業場ごとに、信書便の業務の管理責任を果たすことのできる（ ○○○○ ）の中から信書便管理者を選任し、配置するものとする。

【参考】（ ○○○○ ）の例

- ・取締役
 - ・その事業場の信書便の業務を管理する職務権限を有する部長、課長（課長職がない部署にあっては、その部署の責任者）
 - ・配送管理者（配送管理主任）
 - ・事業場における信書便の業務の統括責任者
- ※ 信書便管理者は、必ずしも専任であることを要しない。

(信書便管理者の職務)

第5条 信書便管理者は、法及び法に基づく命令並びにこれらに基づく処分並びに許可又は認可に付された条件並びにこの規程を遵守して信書便の業務の管理を誠実に行うことを任務とし、配置された事業場において、次の各号に定める職務を遂行するものとする。

- (1) 信書便の業務を監督すること。
- (2) 個人情報を含む営業関係資料、信書便物の配達のために供する資料その他の顧客の情報及び取扱中に係る信書便物を管理すること。
- (3) 還付できない信書便物の開披に立ち会うこと。
- (4) 信書便の業務方法に関し、必要に応じて、所属長に対し、意見の具申、助言及び協力を行うこと。
- (5) この規程の改正又は信書便の業務方法に関する諸規程の制定若しくは改正に際して必要に応じて意見を述べること。
- (6) 信書便の業務に関する事故原因等の究明を行うこと。
- (7) 信書便の業務に従事する者に対する信書便の業務に関する教育及び訓練の計画の作成に際して、必要に応じて、所属長に対し、意見の具申、助言及び協力を行うこと。

- (8) 法令の規定に基づいて所管官庁に提出する報告書のうち信書便の業務に関する事項についての審査に参画すること。
 - (9) 原則として、総務省が法令の規定に基づいて行う検査に立ち会うこと。
 - (10) この規程の実施状況の把握に努めること。
- 2 所属長は、信書便管理者の意見を尊重し、これに基づく改善等が必要と認める場合は、これを実施するものとする。

【参考】信書便管理者は、オンライン会議システム等の情報通信技術を利用した方法（動画、画像、データ等による情報収集等）により、その職務を遂行できるときは、必ずしも事業場への常駐を要しない。

（信書便管理者の不在時の措置）

第6条 所属長は、信書便管理者が疾病、事故、休暇その他のやむを得ない事情により不在となる場合に、その職務を代行する者（以下「代行者」という。）をあらかじめ指定しておくものとする。

2 代行者は、信書便管理者の不在時には指図された信書便管理者の職務を誠実に遂行するものとする。

（複数の信書便管理者）

第7条 信書便管理者を複数選任する場合におけるそれぞれの職務の分担は、所属長の指図するところによるものとする。

（信書便管理者の解任）

第8条 信書便管理者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、解任されるものとする。

- (1) 異動により転出したとき。
- (2) 退職し、又は解職されたとき。
- (3) 長期にわたる出張、病気による欠勤等の事由により、その職務を遂行することが困難と認められるとき。
- (4) 法若しくは法に基づく命令若しくはこれらに基づく処分若しくは許可若しくは認可に付された条件又はこの規程に定めるところに違反した場合において、その情状によりその職務を行わせることが不適任と認められるとき。

第3章 信書便物の秘密の保護に配慮した作業方法

第1節 通則

（作業方法の遵守）

第9条 当社の信書便の業務に従事する者は、信書便物の秘密を保護するため、法及び法に基づく命令の規定並びにこの章に定められた作業方法を遵守して作業を行うものとする。

第2節 引受け、配達その他の信書便の業務

（引受け）

第10条 信書便物の引受けは、次の各号の定める作業方法を遵守して行うものとする。

- (1) 電話、FAX若しくはインターネットによる申込みを受けて、利用者が指定する場所若しくは当社営業所で信書便物を引き受ける際、あらかじめ利用者との間で定めた巡回ルート及び巡回スケジュールに基づき各集配箇所を巡回して信書便物を引き受ける際、又はあらかじめ利用者との間で定めた集配先及び定期的な集配スケジュールに基づき各集配箇所では信書便物を引き受ける際に、送達の途中における滅失及び毀損のおそれがないことその他の必要な検査を行った上で、信書便物を引き受けるとともに、引き受けた信書便物に、民間事業者による信書の送達に関する法律施行規則（平成15年総務省令第27号）第27条及び第28条に規定する方法により信書便物であることの表示を付すこと。
- (2) 前号の検査の際には、必要に応じて、信書便物の内容たる物の種類及び性質につき差出人に申告を求め、差出人が申告を拒んだときは、その信書便物を引き受けないこと。

- (3) 第1号の検査の際に、信書便物が、法第33条第1項の認可を受けた信書便約款（以下「信書便約款」という。）第6条に規定する信書便物として差し出すことができないもの又は信書便約款第11条第5号若しくは第6号に規定する引受けを拒絶できるもの（以下「引受制限物」という。）を内容として差し出された疑いが認められる場合は、差出人に内容品の開示を求め、差出人が開示を拒んだときは、その信書便物を引き受けないこと。また、信書便約款第6条の規定において差出しを禁止されている物のうち、法令に基づき所持を禁止されている物が発見されたときは、直ちに最寄りの警察官署に通報し、所管官庁に情報提供する等の必要な措置を講ずること。

【参考】上記の規定は、法第33条第1項の認可を受けた信書便約款による記載例であり、法第33条第3項により標準信書便約款と同一の信書便約款を定めた場合は、「法第33条第1項の認可を受けた信書便約款」を「法第33条第3項により定めた信書便約款」と改めます。

- (4) 第1号の検査の際に、信書便約款に定める引受拒絶事由に該当すると判断した場合は、差出人に理由を説明し引受けを拒絶すること。
- (5) 信書便物が信書便約款第6条第2号又は第3号に定める物に該当する場合は、信書便物に「危険物」の文字が朱記されており、及び差出人の資格が記載してあることを確認すること。
- (6) 営業所において信書便物を引き受ける場合であって、当該信書便物を営業所内において一時的に保管するときは、盗難、滅失等のないよう厳重に管理すること。
- (7) 信書便物の収集の用に供する車両は、可能な限り視界の届かない場所に放置しないようにし、やむを得ない事情により車両から離れる場合にあつては、車両及び信書便物保管箇所に施錠し、又は外部から中身を見ることができないバッグに信書便物を入れて携行すること。また、信書便物の収集に公共交通機関を利用する場合にあつては、外部から中身を見ることができないバッグに信書便物を入れて身につけて保管し、当該バッグを携行すること。

【参考】「また」以下の規定は、信書便物の送達に用いる送達手段に公共交通機関を利用しない場合は、記載する必要はありません。

（送達の途中における滅失及び毀損の防止の措置等）

第11条 信書便物の送達は、原則として送達中における滅失及び毀損を防止するため、次の各号に定める作業方法を遵守して行うものとする。

- (1) 四輪自動車を用いて送達する場合には、信書便物を専用の容器、袋その他これに類するものに入れた上で、荷台に保管し、やむを得ない事情により車両から離れる場合にあつては、車両に施錠を行うこと。
- (2) 二輪自動車及び原動機付自転車を用いて送達する場合には、信書便物を専用の容器、袋その他これに類するものに入れた上で、当該車両に固定された簡単には壊れにくい材質でできた荷箱に保管し、やむを得ない事情により車両から離れる場合にあつては、外部から中身を見ることができないバッグに信書便物を入れて携行すること。
- (3) 軽車両（自転車）を用いて送達する場合には、信書便物を防水用の袋に入れた上で、外部から中身を見ることができない防水バッグに信書便物を入れて身につけて保管し、やむを得ない事情により車両から離れる場合にあつては、当該バッグを携行すること。
- (4) 差出人の申出により、当社配送員が公共の交通機関等を利用して送達する場合には、外部から中身を見ることができないバッグに信書便物を入れて身につけて保管し、当該バッグを携行すること。
- (5) 航空機、船舶及び鉄道を用いる場合には、信書便物を容易に第三者が立ち入りできない場所に保管すること。
- (6) 事業場において信書便物を区分する際には、信書便物に記載されたあて先を確認し、誤区分の防止に努めること。

- 2 取扱中に係る信書便物が引受制限物を内容として差し出された疑いがある場合は、差出人又は受取人に対し、その信書便物の開示を求め、差出人若しくは受取人が開示を拒んだとき、又は差出人若しくは受取人に開示を求めることができないときは、その信書便物を開くものとする。ただし、封かんした信

書便物は、開かないで差出人に還付するものとする。

(配達)

第12条 信書便物の配達は、次の各号の定める作業方法を遵守して行うものとする。

- (1) 信書便物の配達のために供する車両は、可能な限り視界の届かない場所に放置しないようにし、やむを得ない事情により車両から離れる場合にあつては、車両及び信書便物保管箇所へ施錠し、又は外部から中身を見ることができないバッグに信書便物を入れて携行すること。また、信書便物の配達に公共交通機関を利用する場合にあつては、外部から中身を見ることができないバッグに信書便物を入れて身につけて保管し、当該バッグを携行すること。

【参考】「また」以下の規定は、信書便物の送達に用いる送達手段に公共交通機関を利用しない場合は、記載する必要はありません。

- (2) 配達に際しては、表札、郵便受箱（新聞受箱等これに準ずる物を含む。以下同じ。）に記載された居住者等の氏名、住所等、又は受取人の信書便物を受取人に代わり受領するメール室（法人内に設置されている信書便物等の受領事務室をいう。以下同じ。）であることを確認し、誤配達の防止に努めること。
- (3) 信書便物は、差出人の指図に従い、次のいずれかの方法により配達すること。
- ア 受取人（配達先が住宅の場合はその配達先における同居者又はこれに準ずる者、配達先が住宅以外の場合はその管理者又はこれに準ずる者を含む。）に對面引き渡し。ただし、差出人の申出により当該信書便物を引き渡す際に当該受取人から配達完了の受領印又は署名を求めること。
- イ 受取人の郵便受箱又はメール室に配達する。
- (4) 誤配達をし、その旨の通知を受けた場合に速やかに信書便物を引き取った上で受取人たるべき者に配達すること。
- (5) 受取人不明等の事由により配達することができなかった信書便物を車両に放置しないこと。
- (6) 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役務により送達する信書便物について、3時間を超える送達の遅延が生じた場合にあつては、当該信書便物の送達について遅延した旨を差出人に通知すること。
- (7) 信書便物の業務に従事する者が一日に取り扱う信書便物数が過度に増加することによって、誤配達その他の業務の確実な提供に支障を及ぼすおそれがないよう、取扱通数に応じて適正な人数を各事業場に配置すること。
- (8) 誤配達その他の業務の確実な提供に支障を及ぼすおそれがないよう、配達員が一度に担当する通数を適正な通数に抑えた配車を行うこと。
- (9) 配達員に信書便物の引受け及び配達完了の都度、配車担当者に連絡させることによって、すべての配達員の配車管理を行うこと。

【参考】(6)から(9)までの規定は、3時間以内の信書便物の送達の役務を提供する場合の適切な役務を確保するための作業方法の記載例です。

(転送及び還付)

第13条 信書便物の転送は、信書便約款の定めるところに従って行うものとする。この場合において、受取人の転居情報については、受取人の同意を得ずに差出人に知らせないものとする。

- 2 信書便約款に違反して差し出された信書便物は、これを差出人に速やかに還付するものとする。
- 3 受取人不明等の事由により信書便物を送達することができない場合は、遅滞なく差出人に対し相当の期間を定め指図を求め、その指図に従って信書便物を還付する等の必要な処分を行うものとする。この場合において、相当の期間内に指図がないとき、又は指図を求めることができないときは、信書便物を速やかに差出人に還付するものとする。
- 4 差出人に還付すべき信書便物であつて、外部からは差出人不明のため還付できない信書便物は、法第34条において準用する法第21条第1項の規定に基づき当該信書便物を開き、送達又は還付できる情

報がないか確認し、確認した後は、直ちに当該信書便物を修補するものとする。

- 5 法第34条において準用する法第21条第1項の規定に基づき開いた信書便物を受取人に送達し、又は差出人に還付する際には、同項の規定に基づき開いて確認した旨を通知するものとする。

(還付できない信書便物の管理)

第14条 前条の規定に基づき開披してもなお送達し、又は還付することができない信書便物については、事業場の施設のできる場所において保管するとともに、当該信書便物の交付の請求又は照会に対して、速やかに回答できるようにするため、その処理状況を記録するものとする。

- 2 前項の規定により保管した信書便物で有価物でないものにあつては、その保管を開始した日から3月以内にその交付を請求する者がいないときには、信書便管理者の立会いの下で、当該信書便物に記された内容を判読することができないように裁断その他の措置を講じた上でこれを棄却し、有価物で滅失若しくは毀損のおそれがあるもの又はその保管に過分の費用を要するものにあつては、これを売却し、売却費用を控除した売却代金の残額を保管するものとする。
- 3 信書便物の保管を開始した日から1年以内にその交付を請求する者がいないときには、前項の規定により売却された有価物以外の有価物及び同項の規定により保管される売却代金を処分するものとする。

(事業場内の作業)

第15条 信書便物の保管その他の作業を行う場所には、原則として部外者の立入りを禁止するものとする。

第3節 顧客の情報の取扱い

(利用目的の特定)

第16条 当社は、顧客の情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）を特定するものとする。

- 2 当社は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行わないものとする。

(利用目的による制限)

第17条 当社は、あらかじめ顧客の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、顧客の情報を取り扱わないものとする。

- 2 当社は、合併その他の事由により他の信書便事業者から事業を承継することに伴って顧客の情報を取得した場合は、あらかじめ顧客の同意を得ないで、承継前における当該顧客の情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該顧客の情報を取り扱わないものとする。

- 3 前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

(1) 法令（条例を含む。以下この節において同じ。）に基づく場合

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であつて、顧客の同意を得ることが困難であるとき。

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であつて、顧客の同意を得ることが困難であるとき。

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であつて、顧客の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(5) 学術研究機関等である場合であつて、当該顧客の情報を学術研究の用に供する目的（以下「学術研究目的」という。）で取り扱う必要があるとき（当該顧客の情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

(6) 学術研究機関等に顧客の情報を提供する場合であつて、当該学術研究機関等が当該顧客の情報を学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該顧客の情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的であ

る場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。)

【参考】(5)の規定は、学術研究機関等でない場合は、記載する必要はありません。

(6)の規定は、学術研究機関等に顧客の情報を提供しない場合は、記載する必要はありません。

4 前項の規定にかかわらず、当社は、同項各号に掲げる場合であっても、顧客の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、信書の秘密に係る顧客の情報を取り扱わないものとする。

(不適正な利用の禁止)

第18条 当社は、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により顧客の情報を利用しないものとする。

(適正な取得)

第19条 当社は、偽りその他不正の手段により顧客の情報を取得しないものとする。

2 当社は、顧客の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、信書の秘密に係る顧客の情報を取得しないものとする。

(保存期間等)

第20条 当社は、顧客の情報を取り扱うに当たっては、原則として利用目的に必要な範囲内で保存期間を定めることとし、当該保存期間経過後又は当該利用目的を達成した後は、当該顧客の情報を遅滞なく消去するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、当社は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、保存期間経過後又は利用目的達成後においても当該顧客の情報を消去しないことができる。

- (1) 法令の規定に基づき、保存しなければならないとき。
- (2) 顧客の同意があるとき。
- (3) 当社が自己の業務の遂行に必要な限度で顧客の情報を保存する場合であって、当該顧客の情報を消去しないことについて相当の理由があるとき。
- (4) 前3号に掲げる場合のほか、当該顧客の情報を消去しないことについて特別の理由があるとき。

(安全管理措置)

第21条 信書便管理者は、信書便の業務の用に使用する顧客の情報の管理に当たっては、当該顧客の情報の滅失、破壊、改ざん若しくは漏えいを防止するため、事業場ごとに当該顧客の情報の管理補助者を指定し、当該顧客の情報の管理を補助する業務への従事に当たって、次の各号に定める方法を遵守させるものとする。

- (1) 信書便の業務の用に使用する顧客の情報を記録した名簿、ファイル等(以下「顧客名簿等」という。)の授受に当たっては、使用日時、使用するファイル名、使用者等について記録を行うこと。
- (2) 顧客名簿等の作成、更新は、原則として部外者の立入りを禁じた場所にて、かつ部外者のいないときに行うこと。
- (3) 顧客名簿等は、施錠のできる場所に保管し、保管場所の鍵を管理すること。
- (4) 顧客名簿等を廃棄する際は、内容を判断することができないよう裁断若しくは焼却の方法により廃棄するとともに、バックアップ用のデータも消去その他使用できない状態にして廃棄する等の必要な措置を講ずること。

2 当社は、電子計算機において信書便の業務の用に使用する顧客の情報を管理する場合においては、当該顧客の情報への不正なアクセスを防止するため、信書便の業務に従事する者ごとに、当該者の携わる業務に係る範囲のみに限定して情報の閲覧、訂正、削除、追加等(以下「閲覧等」という。)の権利を設定するとともに、閲覧等に当たっては当該者ごとに割り振られたID及びパスワードの入力を必要とするとともに、閲覧等の履歴を記録し、保存する措置を講ずるものとする。

【参考】インターネットでの注文を受け付ける場合の記載例

- 当社は、インターネットによる注文の際の外部への差出しの情報の漏えいを防止するため、通信に際して暗号化して送信するシステムを用いるものとする。

(委託先の監督)

第22条 当社は、信書便の業務の用に使用する顧客の情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合は、当該顧客の情報を適正に取り扱うと認められる者を選定し、契約書等において、安全管理措置、秘密保持、再委託の禁止その他の顧客の情報の取扱いに関する事項について定め、これを遵守させるものとする。

(第三者提供の制限)

第23条 当社は、顧客の情報を第三者に提供するに当たっては、信書の秘密の保護に係る法第5条その他の関連規定を遵守するものとする。

第4章 事故発生時等の措置

(事故発生時等の措置)

第24条 当社の信書便の業務に従事する者は、事故若しくは犯罪行為が発生し、又は事故若しくは犯罪行為を発見した場合は、直ちに信書便管理者に詳細を報告し、その指図を受け、指図に従い対応するものとする。

2 信書便管理者は、事故若しくは犯罪行為が発生し、又は事故若しくは犯罪行為を発見した旨の報告を受けたときは、その態様に応じ、速やかにこの章に定める措置を講ずるとともに、代替配達員の手配等の必要な措置を講ずるものとする。

3 信書便物の滅失が判明した場合は、速やかに搜索し、搜索しても直ちに滅失した信書便物が発見できない場合であって、当該信書便物の差出人が判明しているときは差出人に当該信書便物を滅失した旨を通知するものとする。

4 信書便の業務に関し、重大な事故又は犯罪行為が発生した場合は、最寄りの警察官署に届け出るものとする。

5 信書便物の事故又は犯罪行為に関する利用者からの申告があった場合は、申告の受理、確認、回答を適切に行うものとする。

6 信書便物に著しい毀損を発見したとき、又は信書便物の配達が信書便約款に定める配達を行う日時より著しく遅延すると判断したときは、遅滞なく差出人に対し指図を求め、送達上の支障を生ずると認められる場合を除き、その指図に従って信書便物を還付する等の必要な処分を行うものとする。ただし、指図を待ついとまがないとき、又は当社が定めた期間内に指図がないときは、差出人の利益のため、その信書便物の送達中止、還付その他の適切な処分を行い、処分を行った後、処分の内容について遅滞なく差出人に通知するものとする。

7 取扱中に係る信書便物が信書便約款第6条第1号から第3号まで又は同第11条第6号アに掲げる物を内容とするものであることが送達の途中で判明したときは、送達上の損害を防止するため、又は危険の発生を避けるため、必要な処分を行い、処分を行った後、処分の内容について遅滞なく差出人に通知するものとする。

(再発の防止)

第25条 信書便管理者は、事故又は犯罪行為が発生したときは、その原因を究明し、速やかに再発を防止するための是正策を講ずるものとする。

(捜査機関による捜査への協力)

第26条 取扱中に係る信書便物又は信書便物以外の物に対する捜査が行われる場合には、捜査機関による当該捜査に必要となる範囲において、信書便管理者の指図に基づき、速やかに信書便物と信書便物以

外の物とを区分するものとする。

- 2 刑事訴訟法(昭和23年法律第131号)第222条において準用される同法第100条の規定に基づき、捜査機関が信書便物を押収する場合には、当該押収命令が正当なものであることを確認した上で、押収信書便物を選別し、捜査機関に提供するものとする。
- 3 正規の令状によらない照会に対しては、公文書によるものであっても信書の秘密及び信書便物に関して知り得た他人の秘密に属するものについては一切応答しないものとする。

(記録)

第27条 信書便管理者は、信書便の業務に関し、事故若しくは犯罪行為が発生した場合、若しくは犯罪捜査に協力した場合又は利用者から事故の申告を受けた場合は、その内容及び処理結果を記録して保管しておくものとする。

- 2 記録の保存期間については、3年とする。

第5章 教育及び訓練

(教育及び訓練の実施)

第28条 当社は、信書便の業務に関し、信書便の役務の確実かつ安定的な提供を確保し、取扱中に係る信書便物の秘密の保護を確保するため、当社の信書便の業務に従事する者に対し、日常業務を通じて教育及び訓練(演習訓練を含む。)を行うほか、新規採用時、事故や犯罪行為の発生時等必要に応じて実施するものとする。

- 2 配達員については、業務に携わる前に走行研修等の実地研修を行うとともに、定期的に安全運転講習会に参加するものとする。

(教育及び訓練の内容)

第29条 教育及び訓練の内容は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 法、法に基づく命令その他の信書便物の送達に関する法令の規定内容
- (2) 信書便物の秘密の範囲並びに顧客の情報及び信書便物の管理の方法
- (3) 教育及び訓練の対象者が携わる業務を適切に遂行するのに必要な信書便物の取扱方法、関係機器の操作方法その他の信書便の業務の作業方法
- (4) 事故若しくは犯罪行為発生時、犯罪捜査時又は利用者から事故の申告を受けた場合にとるべき措置
- (5) その他信書便の業務の遂行に当たって必要な事項