

✓ 昨今の社会情勢を踏まえると特定信書便事業においても労働力不足が課題であり、業務効率化のため信書便業務の委託は増加するものと予測。今後も委託先の確実な管理も重要。

1 委託元において委託先の管理を確実に確保していくため、業務委託認可申請時には、以下の項目の確認を行うこととしています。

申請書別紙に委託業務の管理者の選任状況を記載。

→委託業務を、委託元の事業場で行うのか、委託先の事業場において行うのかについて確認。

→後者の場合には、委託先の事業場において信書便管理者が選任されているかどうか確認。

2 業務委託の認可後は、各種検査・自主点検報告等において、以下の項目を確認することとします。

事前調査票において、以下の事項を記載する旨を明確化。

→委託業務を委託先の事業場において行う場合、当該事業場における信書便管理者の選任

→委託先に対する教育・訓練の状況

## 2.関連 各種検査・自主点検報告における事前調査票の様式改正について

- 業務委託を行っている場合、委託先に対して適正な管理が行われていることを確認するため、下記のとおり、事前調査票において検査等対象事業者が記載する項目を追加する。

改正後	改正前																																																																																																																																
<p>2. 信書便管理者の選任状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業場名</th> <th>氏名</th> <th>役職</th> <th>選任年月日</th> <th>連絡先(電話番号)</th> <th>講習等履歴</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">( 年 月 日現在)</p> <p>注1 (略)</p> <p>注2 信書便の業務を委託している受託者の事業場において行っている場合は、当該事業場における信書便管理者の選任状況も記載すること。</p> <p>8. 教育及び訓練の状況 (検査対象事業場 (自主点検実施事業場))</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>教育及び訓練の種類</th> <th>実施頻度</th> <th>使用教材等</th> <th>直近実施年月日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規採用者に対する教育及び訓練</td> <td>・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>事故や犯罪行為発生時等臨時の教育及び訓練</td> <td>・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>配達員に対する</td> <td>・定期 ( )</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(略)</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>教育及び訓練</td> <td>・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>信書便管理者に対する教育及び訓練</td> <td>・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>注 実施頻度の ( ) 内には、「毎月」「3ヶ月ごと」「新規採用時」など具体的な実施頻度を記載すること。</p> <p>9. 業務の一部の委託を行っている場合、業務委託先における教育及び訓練の状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>委託先事業者名</th> <th>実施頻度</th> <th>使用教材等</th> <th>直近実施年月日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td>・該当せず ・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>注1 実施頻度の ( ) 内には、「毎月」「3ヶ月ごと」「新規採用時」など具体的な実施頻度を記載すること。</p> <p>注2 複数記入する場合には、適宜欄を追加すること。記載しきれない場合には別紙に記載することも可とし、当欄には「別紙のとおり」と記載すること。</p>	事業場名	氏名	役職	選任年月日	連絡先(電話番号)	講習等履歴																															教育及び訓練の種類	実施頻度	使用教材等	直近実施年月日	新規採用者に対する教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず			事故や犯罪行為発生時等臨時の教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず			配達員に対する	・定期 ( )			教育及び訓練	・実施せず			信書便管理者に対する教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず			委託先事業者名	実施頻度	使用教材等	直近実施年月日		・該当せず ・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず			<p>2. 信書便管理者の選任状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業場名</th> <th>氏名</th> <th>役職</th> <th>選任年月日</th> <th>連絡先(電話番号)</th> <th>講習等履歴</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>※同様に、5. (事故等) 6. (犯罪行為) 7. (転送等) についても、「業務委託を行っている場合は委託先の件数も含む」旨、注記を追加して明確化を図ることとする。</p> <p>注 (略)</p> <p>8. 教育及び訓練の状況 (検査対象事業場 (自主点検実施事業場))</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>教育及び訓練の種類</th> <th>実施頻度</th> <th>使用教材等</th> <th>直近実施年月日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規採用者に対する教育及び訓練</td> <td>・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>事故や犯罪行為発生時等臨時の教育及び訓練</td> <td>・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>配達員に対する</td> <td>・定期 ( )</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(略)</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>教育及び訓練</td> <td>・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>信書便管理者に対する教育及び訓練</td> <td>・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>注 実施頻度の ( ) 内には、「毎月」「3ヶ月ごと」「新規採用時」など具体的な実施頻度を記載すること。</p>	事業場名	氏名	役職	選任年月日	連絡先(電話番号)	講習等履歴																															教育及び訓練の種類	実施頻度	使用教材等	直近実施年月日	新規採用者に対する教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず			事故や犯罪行為発生時等臨時の教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず			配達員に対する	・定期 ( )			教育及び訓練	・実施せず			信書便管理者に対する教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず		
事業場名	氏名	役職	選任年月日	連絡先(電話番号)	講習等履歴																																																																																																																												
教育及び訓練の種類	実施頻度	使用教材等	直近実施年月日																																																																																																																														
新規採用者に対する教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず																																																																																																																																
事故や犯罪行為発生時等臨時の教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず																																																																																																																																
配達員に対する	・定期 ( )																																																																																																																																
教育及び訓練	・実施せず																																																																																																																																
信書便管理者に対する教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず																																																																																																																																
委託先事業者名	実施頻度	使用教材等	直近実施年月日																																																																																																																														
	・該当せず ・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず																																																																																																																																
事業場名	氏名	役職	選任年月日	連絡先(電話番号)	講習等履歴																																																																																																																												
教育及び訓練の種類	実施頻度	使用教材等	直近実施年月日																																																																																																																														
新規採用者に対する教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず																																																																																																																																
事故や犯罪行為発生時等臨時の教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず																																																																																																																																
配達員に対する	・定期 ( )																																																																																																																																
教育及び訓練	・実施せず																																																																																																																																
信書便管理者に対する教育及び訓練	・定期 ( ) ・不定期 ( ) ・実施せず																																																																																																																																
<b>改正事項①</b>	<b>改正事項②</b>																																																																																																																																

※新様式は、令和7年4月1日から適用予定

## (参考)検査等の種類と概要

○ 信書便事業者の法令違反の摘発ではなく、信書便法等の法令等の遵守態勢及び事故等への対応といった各種リスク管理態勢等の検証及び問題点の把握・警告を行うことにより、信書便事業者の自己責任の下、信書便の業務の適正な業務の適性な業務運行の確保を促し、もって、信書便事業に対する国民の信頼性を向上させるために実施。

種 類	概 要
新規事業者検査	事業の開始、事業の譲受け、事業の承継または相続の後に、初めて信書便物の引受があった事業者に対して実施する検査
計画検査	前回の検査の結果または自主点検報告の確認結果が適正でなかった事業者、前回の検査または自主点検報告の後に法令違反の事実があった事業者等に対して実施する検査
特別検査	過去の検査、行政処分状況、重大事故の発生等を踏まえ、随時に実施する検査
自主点検報告	前回の検査の結果または自主点検報告の確認結果が適正であった事業者が、自ら点検した結果について、総務省に行う報告

# 令和5年度の検査・自主点検報告時における主な指摘事項

✓ いずれも、新規事業者検査・自主点検報告において指摘し、適切に是正されている。

項目	内容例	(参考)法、施行規則、標準約款、 信書便管理規程における該当箇所
業務管理 態勢	・信書便管理者に異動があった場合の <u>適切な業務引継</u> を要請	【管】第5条 信書便管理者の責務 【管】第12条 配達における作業方法の遵守
	・事故申告簿、苦情申告簿の一部形式不備を指摘	【管】第24条⑤ 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。
従業員の 管理	・計画的な教育・訓練の実施を要請 ・業務マニュアルの内容のアップデートを要請	【管】第28条 教育及び訓練の実施
顧客情報の 管理	・顧客情報の管理補助者の指定について、指定簿等への記録を助言	【管】第21条① 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、事業場ごとに顧客情報の管理補助者を指定
	・顧客情報の入ったパソコンの管理について、 <u>施錠できるキャビネット等で管理</u> するよう注意喚起	【管】第21条③ 顧客名簿等の施錠できる場所への保管
必要な 申請漏れ	・住所移転手続きが行われていなかったため、「 <u>信書便事業氏名等変更届出書</u> 」の提出を指示	【法】第34条において準用する法第10条第30条第1項第1号(氏名・住所・代表者氏名)又は第3号(他に事業を行っているときはその事業の種類)に掲げる事項に変更があったときは遅滞なく届け出なければならない。
	・業務委託が完了した業務委託契約について「 <u>業務委託廃止届</u> 」の提出を指示	【施行規則】第48条①(4) 業務の委託を廃止した場合の届出義務
店頭への 掲示	・店頭に掲示すべき提供区域・料金表等の掲示を指示 ・HPに掲載されていた1号役務の大きさ表記が誤っていたため修正指示	【標準約款】第2条③ 提供区域は、当社の営業所の店頭に掲示又は当社のウェブサイトに掲載 【標準約款】第13条③ 料金表は、当社の営業所の店頭に掲示又は当社のウェブサイトに掲載
信書便物への表示等	・信書便物には信書便物の表示に加え、 <u>社名等を記載</u> するよう指導	【法】第34条において準用する法第20条 信書便物の表面の見やすい所に当該事業者の取扱いに係る信書便物であることを表示しなければならない。