

# 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 信書便法の目的
- 2 信書便事業の類型
- 3 主な信書便サービス

### 第2節 信書便事業の現況 ————— 12

- 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。

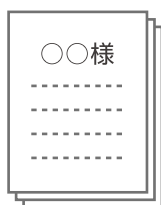
これは、従来、国家独占とされてきた信書の送達の事業に競争原理を導入すること

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。

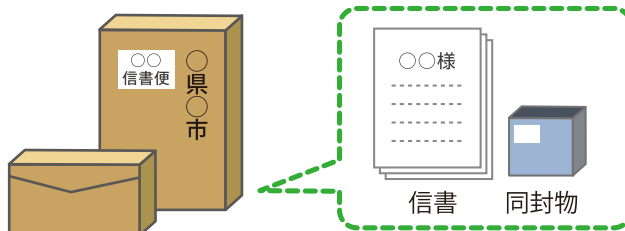
なお、信書便法では、「信書」そのものだけではなく、信書の包装及びその包装に封入される信書以外の物を含めた「信書便物」を単位として、様々な取扱いを定めています。

### ● 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



## 2 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4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、特定信書便事業が取り扱う長さ、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）

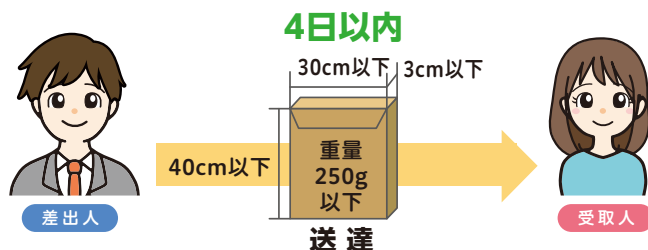
#### 3号役務

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。



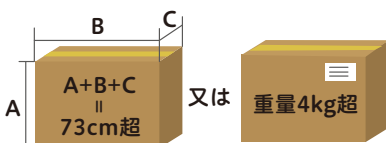
※軽量・小型の信書便物（長さ40cm・幅30cm・厚さ3cm以下で重量250g以下）を全国均一料金にて全国で引き受け、国内において原則4日以内に配達するサービス

## ● 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



### 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



### 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



### 3 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。

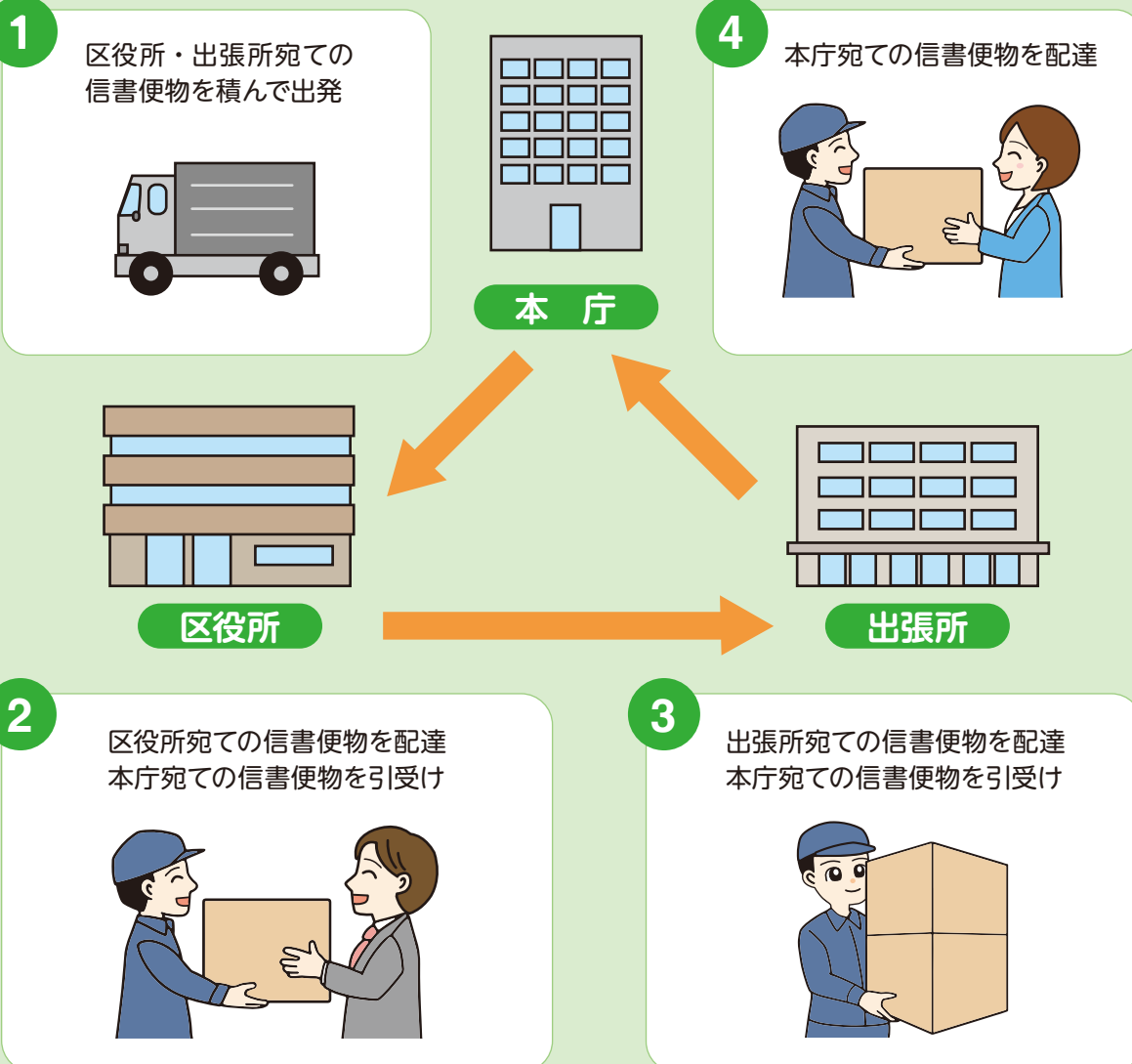
#### ① 巡回集配サービス …… 対象信書の例 通知文書、依頼文書、指示文書

一定のルート进行巡回して、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



## 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。

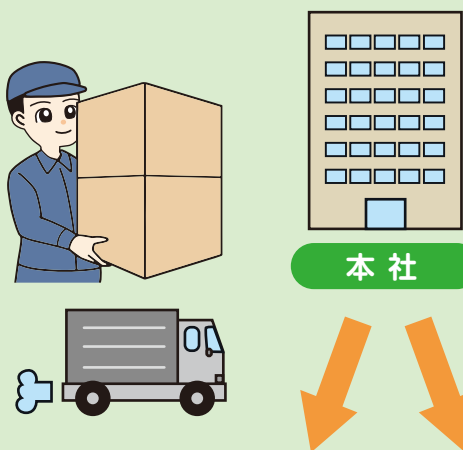
企業の内部（本社から支社、支社から営業所ほか）や、企業間（取引先間ほか）などで利用されています。

### サービスの流れ 例

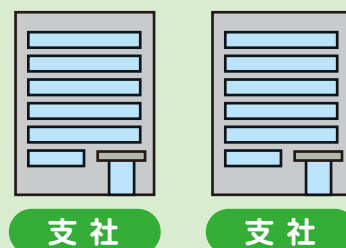
1 信書便事業者と利用者（顧客）との間で、あらかじめ、運行するルートや地点数、スケジュールなどの仕様を調整します。



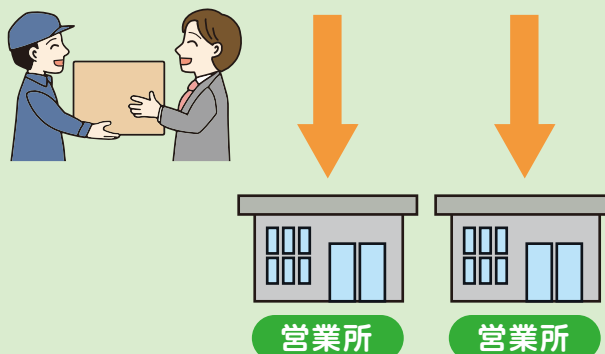
2 本社など（起点）で、支社など（各集配先）あての信書便物について、通数などを確認の上、引き受けます。



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。

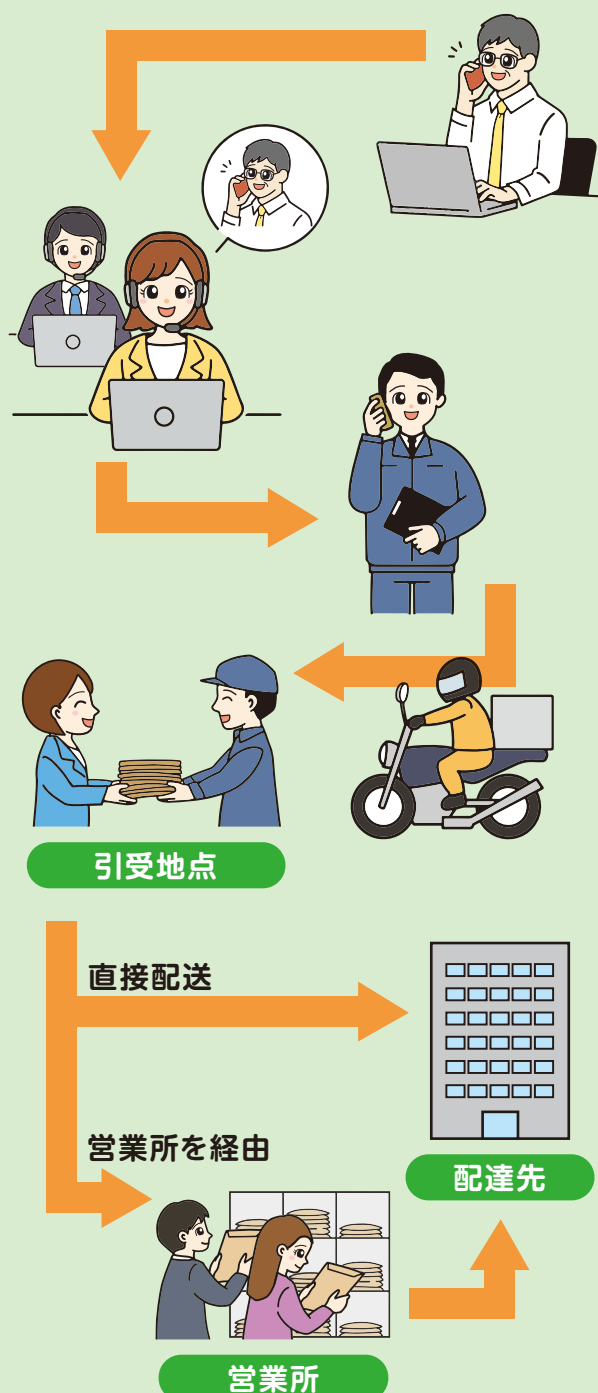
**2** コールセンターが、指定された引受場所に最も近い配送員に連絡し、引受けを指示します。

**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、ハブ機能をもつ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。



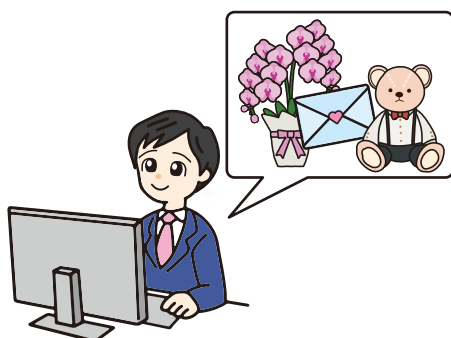
④ メッセージカードの配達サービス …… 対象信書の例 慶弔メッセージ

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

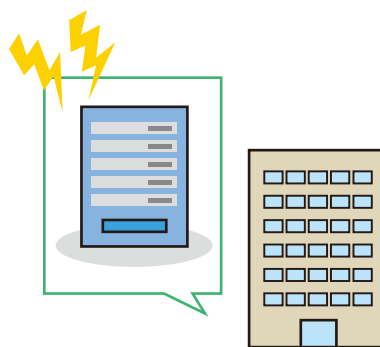
ドを印刷し、そのカードを装飾が施された台紙やぬいぐるみなどと一緒に配達するサービスです。

サービスの流れ 例

1 インターネットで申込み



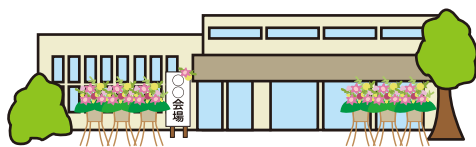
2 サーバーで受付



3 メッセージを紙に出力  
台紙に添付



4 会場に配達



鹿児島市は、九州の南端、鹿児島県本土のほぼ中心部に位置しており、世界有数の活火山「桜島」を有し、豊かな自然と市街地が調和した世界に誇れる美しい都市です。また、温暖な気候、先人が育んできた歴史・文化、そして温泉、芋焼酎、黒豚等々、魅力あふれる観光都市です。

以下は、文書集配に関するご担当者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

業務の多様化による職員不足や、行政歳出の増加を少しでも解消しようと、職員による管理監督の下、平成21年度から信書便事業者への業務委託を行うことになりました。

Q

公文書集配業務を委託したことによる効果を教えてください。

A

集配という専門性の高い業務の業務委託により、市職員の事故リスク回避、経費削減及び負担軽減を図ることができました。結果、業務改善が進み業務全体の質の向上につながりました。

Q

公文書の集配先や巡回ルートなどについて教えてください。

A

本市支所、学校等（以下「支所等」という。）を含めた出先機関236か所を5コースの午前・午後に分け、あらかじめ設定した日時に本庁と支所等の間を巡回し公文書の集配を行っています。

Q

今後委託を検討されている地方公共団体の方に何かアドバイスがあればお願いいたします。

A

正確・安全な集配業務を業務委託するためには、状況に適合した業者選定・入札参加有資格要件が不可欠。そのために、各自治体へ実務状況を尋ねたり、総務省の「信書便事業者一覧」を参考に、委託業務有資格参加業者の実績や業務内容を事前に調査することでスムーズな業務委託を実現できると思います。

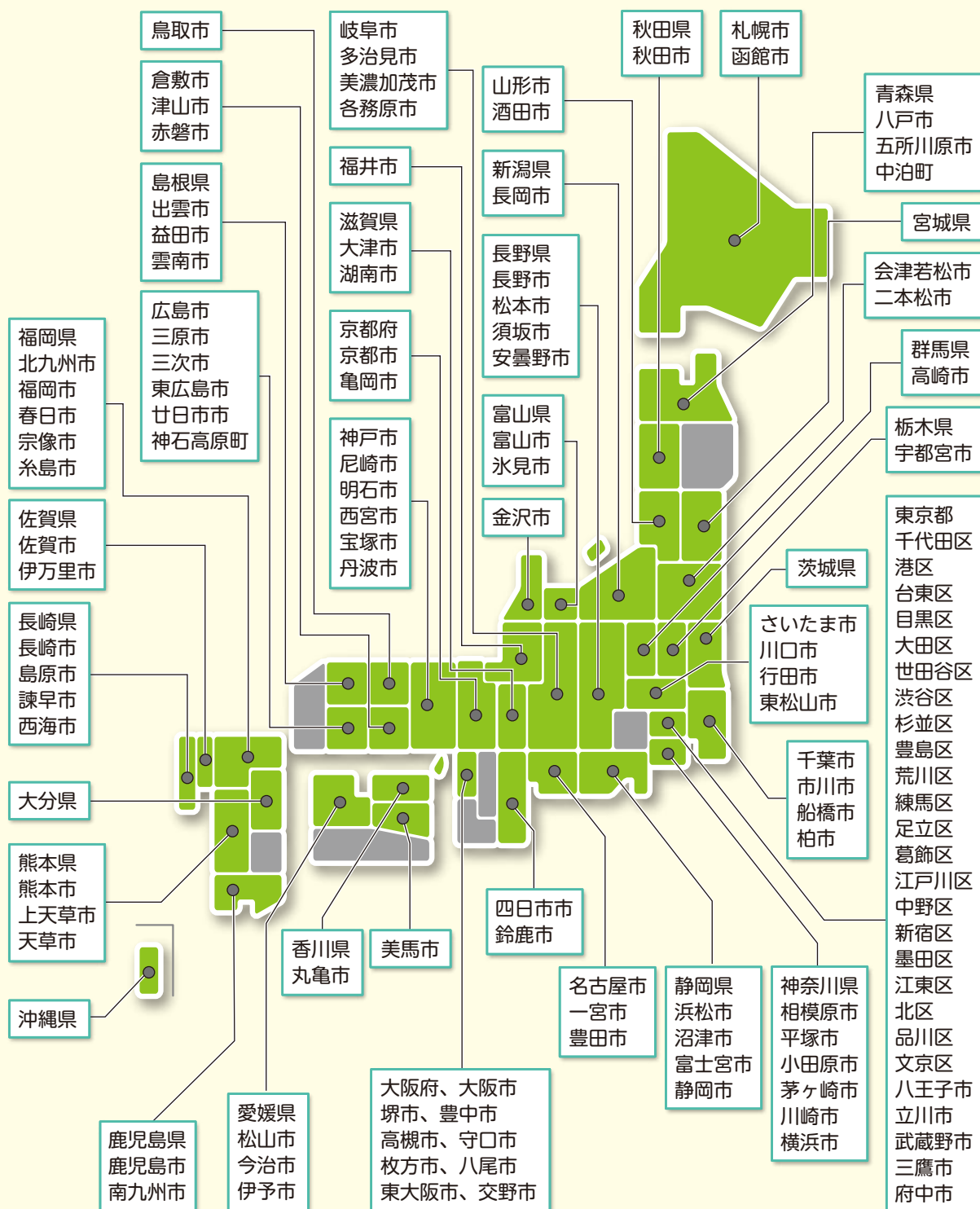
Q

公文書の委託を始めるに当たって工夫した点があれば教えてください。

A

誤配送等を防ぐため、巡回ルートごとに色分けした公文書集配袋を使用しています。また、正確・確実な受け渡しができるよう授受簿を作成し、受け渡し時に確認印を押印しています。



Column  
コラム公文書集配業務の  
信書便事業者への委託状況

令和6年実施のアンケート調査を基に作成

東京都に本社を置くA社は、平成16年に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

貴社ではどのような信書を取り扱っていますか。

A

昇進のお祝いメッセージやお悔やみのメッセージを扱っております。



Q

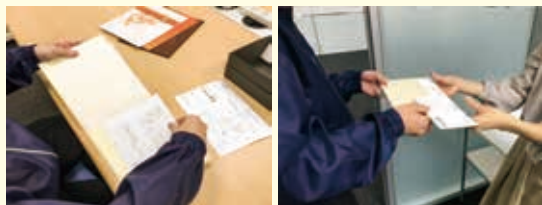
申込を受け付けてから受取人にお届けするまで、具体的にどのような流れとなっているのでしょうか。

A

インターネットでお申込みを受付け、そのお届けエリアを配送する委託事業様にデータで共有します。

委託事業様におきましては、データを元にメッセージの調製を行い、お届け日時・お届け先情報を参照しお届けを行っております。

(弊社のサービス提供におきまして、配送を業務委託で行っております。)



Q

業務の一部を委託しているということで、委託先を管理する方法として何か工夫している点があれば教えてください。

A

委託先事業者向けに訪問やWEBでのミーティング、教材の送信を実施し、事例の共有や意見の交換を実施しています。

また1年に1度、現地の運用確認を書面で行っており、弊社が求めている業務が行われているかの確認を行っております。

Q

信書の秘密保護の観点から、従業員・委託先への教育はどのように取り組んでおられるのでしょうか。

A

弊社従業員に対しては、半年に1度信書便の研修を行い、その後、理解度テストで100点を取るまで繰り返し行います。信書便研修資料及び研修動画については、ポータルサイトに登録し、いつでも確認・復習が出来るようにしています。

また、全国の委託事業者様には最低2年に1度は現地に訪問し、各事業者の信書便管理者に信書便の教育を行っております。

その後、各事業者の信書便管理者より業務に従事いただく方に同様の教育を行っていただき、受講記録(いつ・誰に研修を行ったか)を提出いただいております。



Q

信書の扱いについて教育を受けた多くの人が関わってメッセージが届く、このサービス提供に当たって貴社が最も大切にしていることを教えてください。

A

ルール及び管理の徹底です。我々が承った「メッセージ」は、一つ一つがその時々にあった気持ちであり、それを履行できない時点で、価値をなくしてしまい取り戻すことができません。この重要性を従業員及び関係者全員に深く理解頂くことで、初めてサービスが成り立つと考えております。

## Column コラム

## 信書便年報 信書便事業者の声 (令和6年度版)

静岡県に本社を置くB社は、平成25年に信書便事業に参入し、1号及び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

**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

大手メーカー様の工場間、事業所間の貨物の配送を行っていましたが、お客様から信書配送のご提案を頂いたことがきっかけで、信書便事業を知り、「信書便事業許可」を取得しました。仕分けスタッフがセンターにて宛先毎に仕分けをして、配送スタッフが各部門・事業所・工場を巡回し、信書便物を集配しています。

Q

**提供しているサービスの具体的な内容を教えてください。**

A

お客様の本社（静岡県）にて、社内便の仕分けを行い、宛先ごとの通送箱に入れて、館内、工場、事業所等を巡回して信書便物を集配しています。

東京での業務を新たに受託した際、当社の営業エリアは静岡県西部地域のみであり、車両を使用した集配業務を行うにあたって、総務省に相談したところ委託認可を受ければ業務の一部を委託することが可能であることを知り、費用面、管理体制を考慮して、貨物軽自動車を使用した信書便物の集配業務の一部を東京の会社様（貨物運送事業者）に委託して実施しております。



Q

**サービス提供にあたって工夫されている点があれば教えてください。**

A

配達精度は宛先の書き方に左右されるので、宛名の書き方等のルールの周知と徹底をお客様にお願いしています。信書便についてより深く知っていただければと思い、年1回発行される信書便のパンフレットやポスターをお届けして、信書便制度のPRとルールを守っていただくようお願いしています。また、急な欠員に備え、信書便管理

Q

**業務の一部を委託しているとのことですが、信書を扱うということで、委託先の従業員の教育はどのように取り組まれているのでしょうか。**

A

自社の教育と同じ時期に、現地の自社管理者から委託先会社へ同じテキストと理解度テストを配付して、実施したテストを回収し、採点してからフィードバックしています。委託先の配送スタッフの他に、代行者や管理者の方にも実施していただいております。

東京での業務開始時（委託）の際は、自社の信書便管理者が出向き、委託先とお客（信書便担当者）に信書便教育を実施しました。開始後は、月1回の定期ミーティングを実施しました。

理解度テスト、管理者向け講習会の参加（信書便事業者協会）、自社にあった内容のテキストを作成して、教育を行っています。



Q

**貴社の信書便を利用しているお客様からはこういった声が寄せられていますか。また、今後、信書便の利用を検討している方へのメッセージがあれば教えてください。**

A

秘密の厳守等、セキュリティについての取組みを聞かれますので、教育の実施・朝礼で自社オリジナルの「個人情報取組み10か条」等の心得の唱和をして、全従業員が意識するようにしています。

お預かりした信書を安心・安全・確実に運ぶようにしております。利用者様の要望に沿ったサービスの提供が可能ですので信書便の利用をご検討、お困りの際はお問い合わせください。



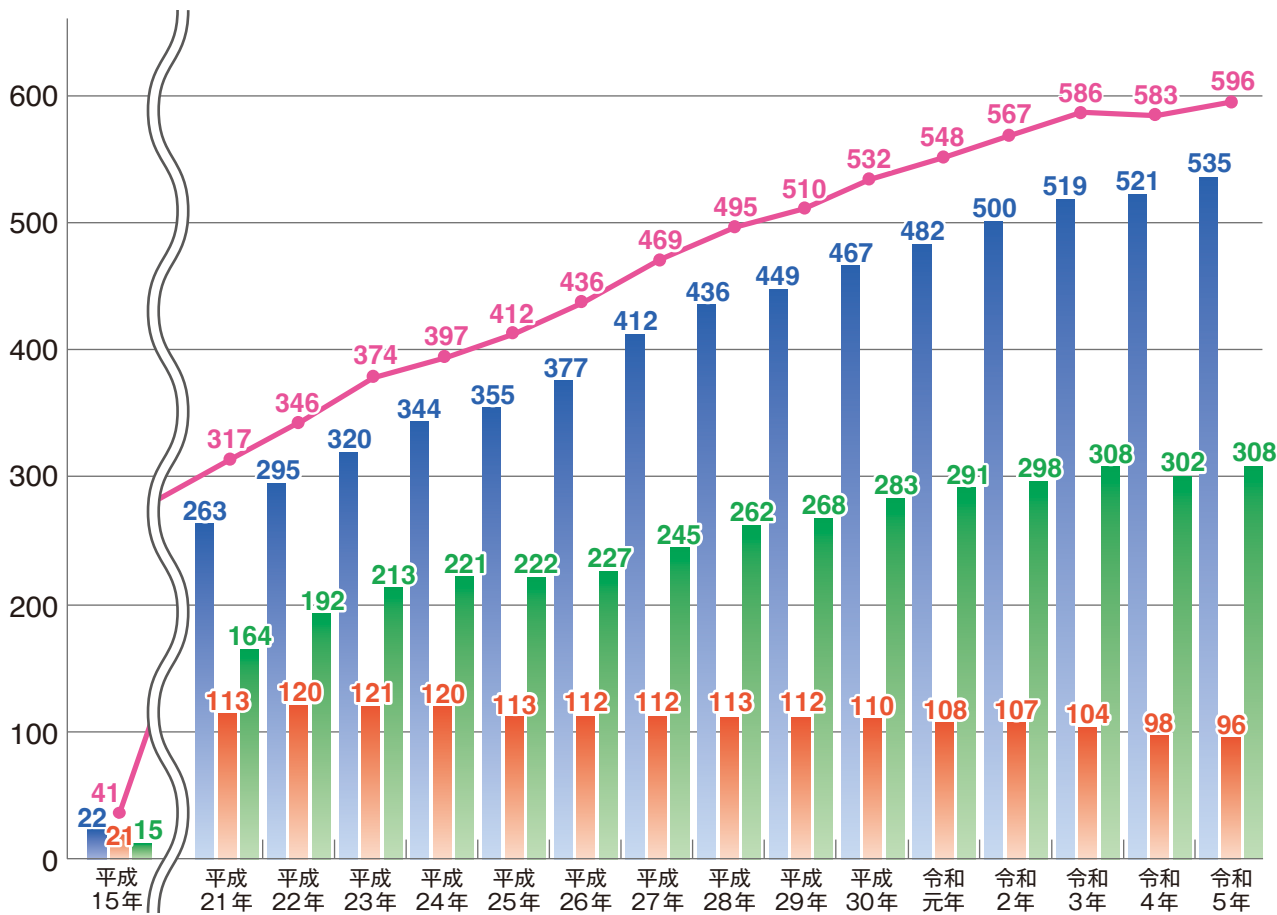
## 1 参入事業者数と役務の種類別提供者数の推移

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、令和5年度末時点で596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。

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）

（事業者数）



- 1号役務（長さ・幅・厚さの合計が73 cm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800円超の信書便物を送達する役務）
- 特定信書便事業者数

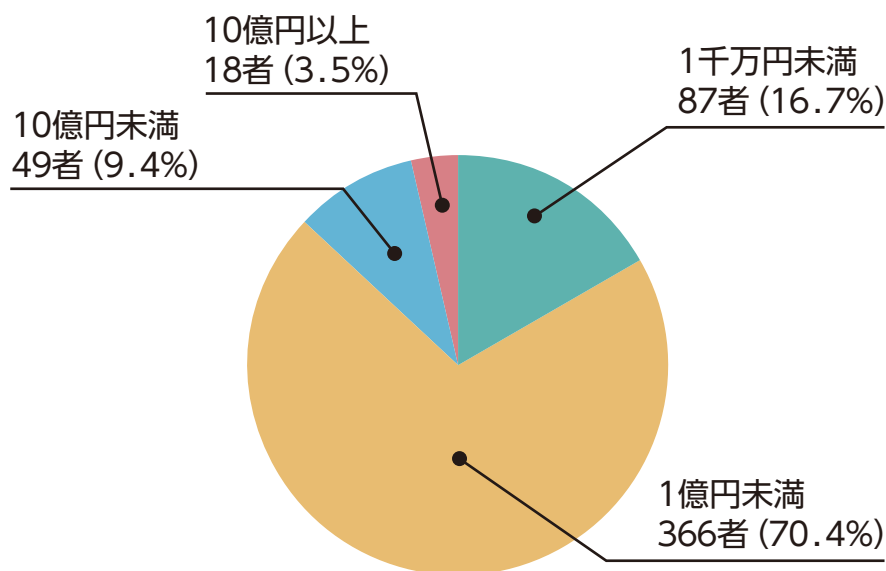
※複数の役務を提供する事業者がいるため、事業者数と役務の種類別提供者数の合計は一致しません。

## 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、1億円未満が全体の約87%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11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事業としては、貨物運送業が大多数を占めており(約75%)、その他に警備業、障害者福祉事業、建物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(520者)の資本金規模(令和5年度末時点)



図表3 参入事業者が営む主たる事業(令和5年度末時点)

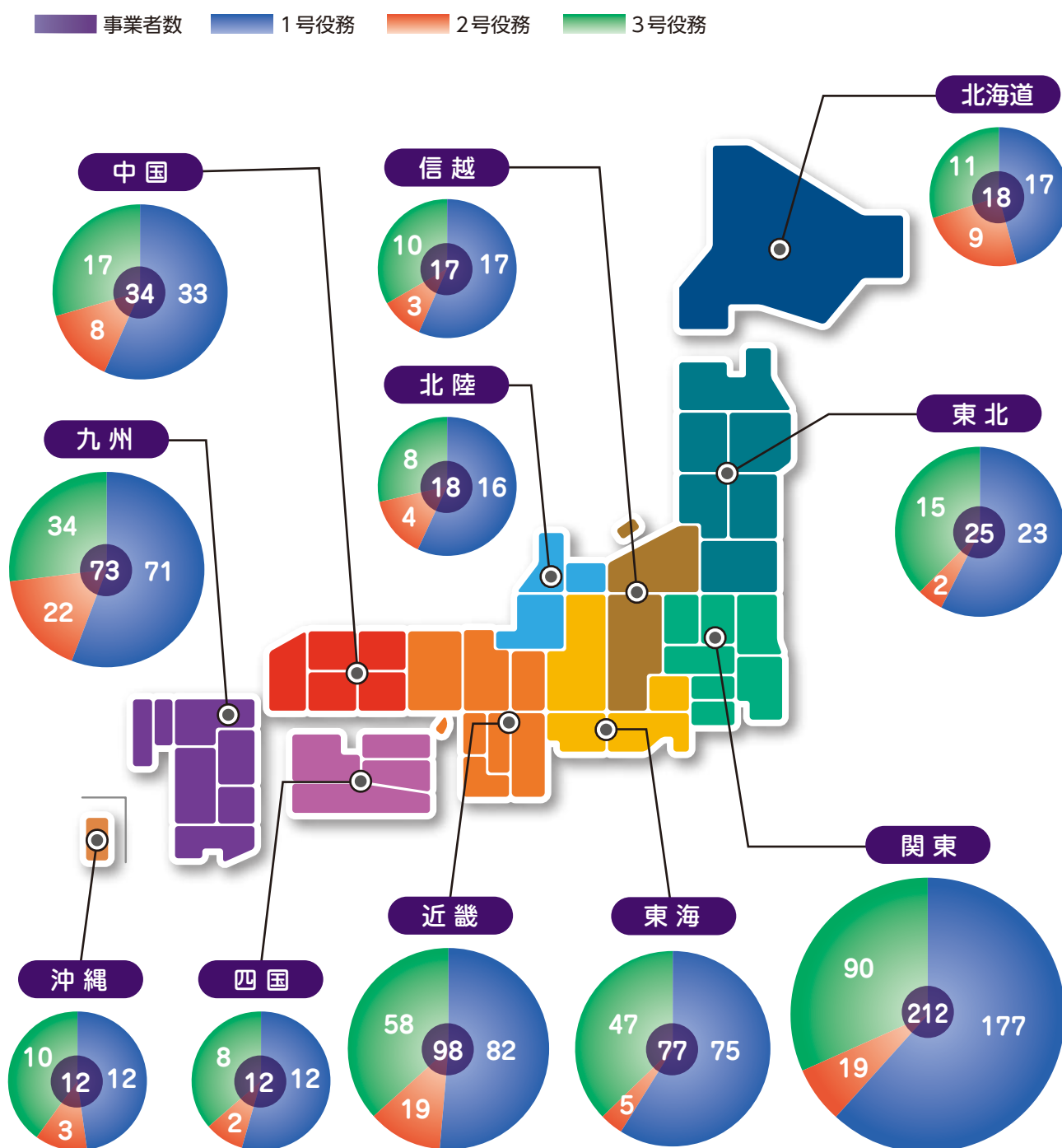
| 業種別     | 事業者数 | 業種別          | 事業者数 | 業種別        | 事業者数 |
|---------|------|--------------|------|------------|------|
| 貨物運送業   | 446  | 旅客運送業        | 6    | 専門・技術サービス業 | 4    |
| 警備業     | 38   | 運輸に附帯するサービス業 | 6    | 労働者派遣業     | 2    |
| 障害者福祉事業 | 17   | 建設業          | 5    | 生活関連サービス業  | 2    |
| 建物サービス業 | 17   | 製造業          | 5    | 倉庫業        | 2    |
| 卸売業・小売業 | 12   | 廃棄物処理業       | 5    | 飲食サービス業    | 1    |
| 情報通信業   | 7    | 不動産業         | 4    | その他サービス業   | 17   |
| 計       |      |              |      |            | 596  |

※596者のうち個人事業者は11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212者(約36%)と多く、次いで近畿の98者(約16%)、東海の77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(令和5年度末時点)



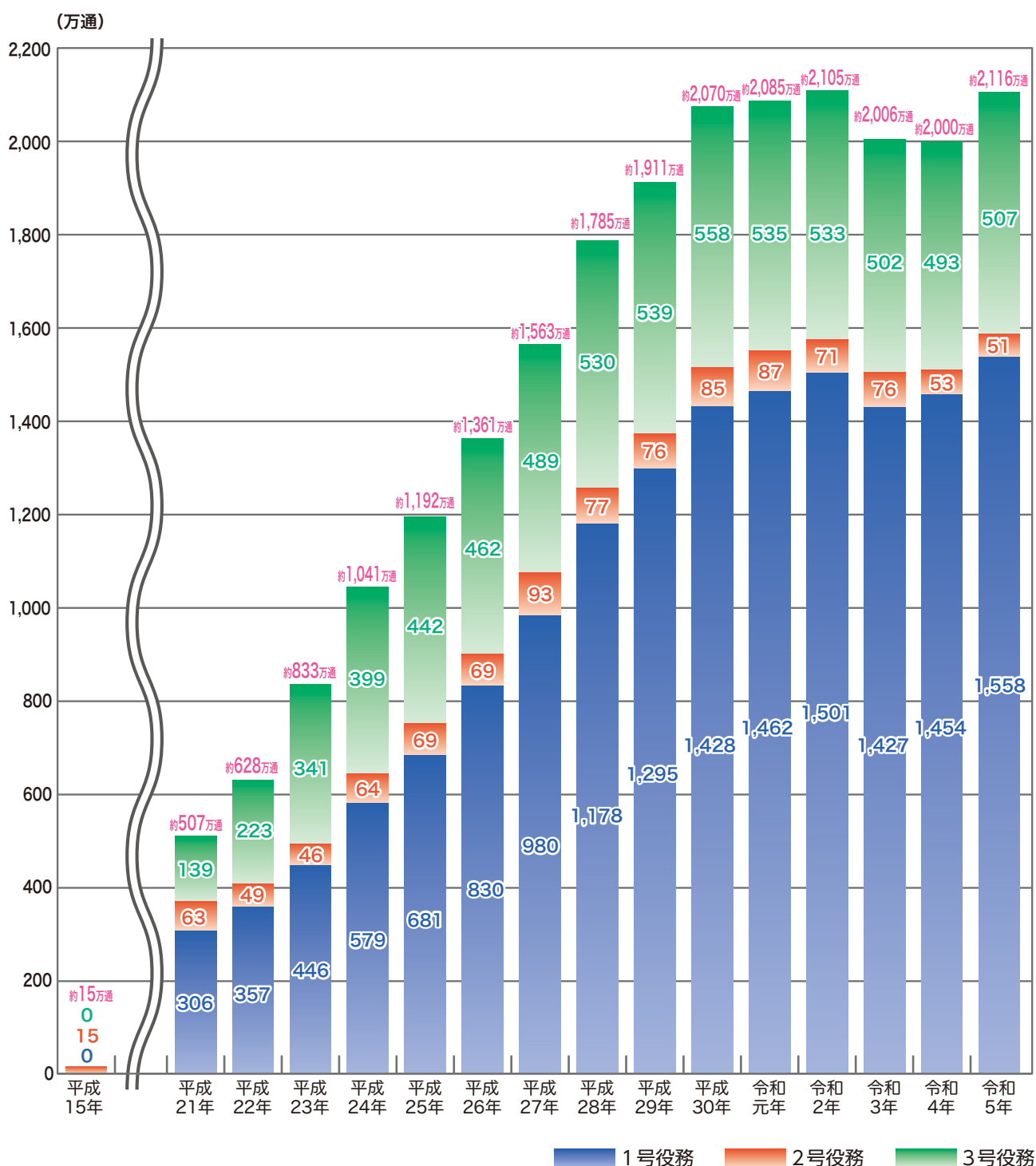
※複数の役務を提供する事業者がいるため、事業者数と役務の種類別提供者数の合計は一致しません。

## 4 引受通数の推移

令和5年度においては全体で約2,116万通となり、前年度比5.8%の増加となっています。

役務別の引受通数は、1号役務が約1,558万通(73.6%)、次いで3号役務が約507万通(24.0%)、2号役務は約51万通(2.4%)となっています。

図表5 役務別引受通数の推移(年度別)

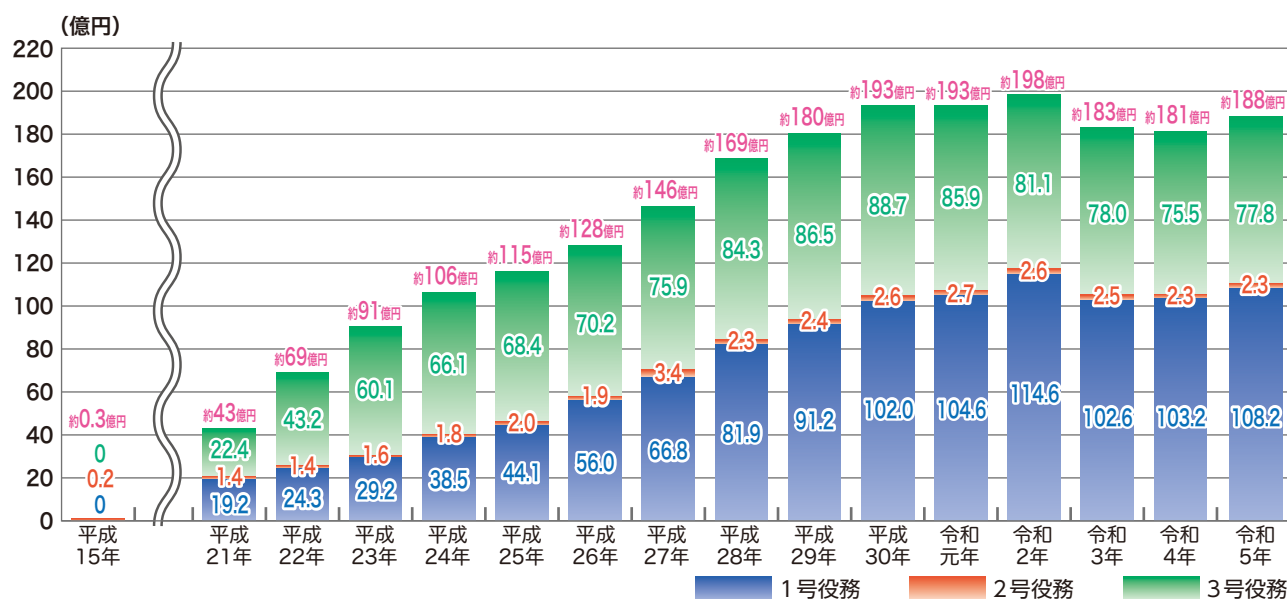


## 5 売上高の推移

令和5年度においては、全体で約188億円となり、前年度から4.0%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108.2億円(57.5%)、次いで3号役務が約77.8億円(41.3%)、2号役務は約2.3億円(1.2%)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、前年度比において令和4年度は微減傾向にありましたが、令和5年度は増加に転じています。

図表7 参入事業者数と売上高の推移(年度別)

