

第2章

信書便事業に関する取組

信書便事業は平成15年から新たに参入が可能となりました。

平成27年には信書便法が改正されたこともあり、総務省では、全国各地で信書便事業に関する周知・広報に取り組んでいます。

また、障害者が信書便役務を利用する際に信書便事業者が合理的な配慮を講じることやデジタル社会にあった規定の見直しを行うなど、総務省としても必要な施策を講じているところです。

この章では、こうした信書便事業に関する総務省の取組や、業界団体の活動のほか、信書便事業に参入する際の行政手続きや参入後の留意事項についてご紹介します。

第1節 信書便事業に関する施策・業界の動向 — 18

- 1 個人情報保護の推進
- 2 総務省における障害者差別解消の取組
- 3 デジタル化への対応
- 4 「特定信書便マーク」について
- 5 一般社団法人信書便事業者協会の活動について

第2節 信書便事業に参入するには ————— 23

- 1 事業開始までの流れ
- 2 事業の実施に関する許認可の基準
- 3 事業開始後の遵守事項
- 4 事後的な監督
- 5 特定信書便事業者に対する税制措置

1 個人情報保護の推進

信書便事業分野においては、憲法上の要請に基づき信書便法に規定されている信書の秘密の保護に加え、個人情報についても個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に基づき、その適正な取扱いを確保することが重要です。

総務省では、信書便事業者が信書の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いの確保に関して講ずべき措置について、その適切かつ有効な実施を図るための指針として、平成20年3月に「信書便事業分野における個人情報保護に関するガイドライン」を定めました。また、ガイドラインの内容を分かりやすく説明している「信書便

事業分野における個人情報保護に関するガイドラインの解説」を併せて定めています。

信書便事業者はこのガイドラインに基づき、氏名や生年月日など特定の個人を識別する情報、いわゆる個人情報の取扱いについて、例えば利用目的をできる限り特定することや、本人の同意を得ない第三者提供を制限することなど、適正な取扱いをすることが求められています。

信書便事業者は、このガイドラインの規定に加え、信書便管理規程（P24参照）において、顧客情報を安全に管理するよう措置を講じることになっています。

令和6年3月には「個人データ」の範囲及び「漏えい等」の考え方の追加を主な内容とする「信書便事業分野における個人情報保護に関するガイドライン」が改正され（第14条）、同年4月から施行されています。

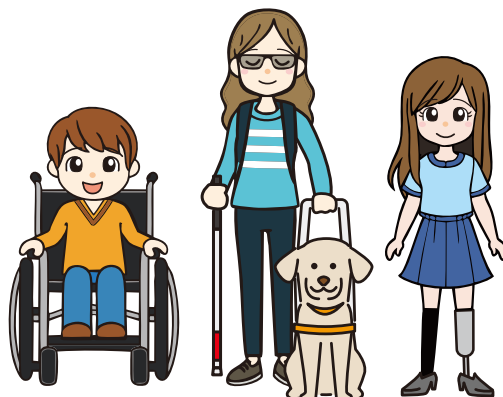
信書便事業分野における個人情報の保護について（総務省ホームページ）
https://www.soumu.go.jp/yusei/kojin_joho/index.html

2 総務省における障害者差別解消の取組

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）は、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成25年6月に制定されたものです。これを踏まえ、総務省では、障害を理由とする差別の禁止に関して事業者が適切に対応できるよう「総務省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（以下、「指針」という。）を策定しています。

令和6年4月1日、改正された障害者差別解消法が施行され、「合理的配慮」（事業者が、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面で、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合にその実施に伴う負担が過重でないときに社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずること。）が義務化されました。これに伴い総務省では指針の改正を行い、信書便事業者においても「合理的配慮」への対応が求められることについて、すべての信書便事業者に対して周知を実施しています。

なお、信書便事業へは障害者福祉事業を営む事業者による参入もみられ(P13参照)、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら共に生きる社会の実現に向け、その一翼を担っています。



3 デジタル化への対応

少子高齢化が進む中で、今後、あらゆる産業・現場における人手不足の進行が予想されます。こうした社会課題を解決するには、あらゆる分野でのデジタル化の推進が不可欠です。

内閣総理大臣を会長とするデジタル臨時行政調査会(2023年10月6日廃止。)は、アナログ規制の一括的・横断的見直しを行いました。

信書便事業において見直しの対象とされたものの一つに「料金等の掲示方法」があります。特定信書便事業では、これまで、①提供区域、②受付日時、③信書便物の大きさ及び重量、④料金の4つの項目を店頭に掲示することとしていましたが、法令等の

改正を行い、店頭掲示又はウェブサイトへの掲載のいずれかを選択できるようにしました。

このように、アナログ行為を求める規定について見直しを行い、デジタル社会にあった規制・制度とするよう対応しています。



愛知県に本社を置くC社は、平成30年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

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

当社は特例子会社（企業が障がい者の雇用を促進する目的でつくる子会社のこと）です。親会社から、ビル内にある各部署から発送される社内メールや郵便物等の集配業務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

貴社の従業員中、約半数が身体・知的あるいは精神障がい者とのことですが、どのような障がいをお持ちの方が特定信書便事業の部門でご活躍されているのでしょうか。

A

特定信書便部門のある弊社の支社は、健常者（派遣社員含む）6名、精神障がい者5名、知的障がい者4名、身体障がい者1名、合計16名で構成された職場です。そのうち、特定信書便事業については、知的障がい者の4名と、身体障がい者1名、健常者1名で運用しており、知的障がい者が主体となって業務を実施しています。



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

知的障がいのスタッフが主体となって業務を遂行していますので、スタッフが混乱しないように、文字だけでなく写真や図解を入れた手順書を整備しました。初めてこの業務に携わる方にも理解できるよう丁寧な説明を心掛けてきました。

Q

信書の秘密の保護など従業員に対する教育は具体的にどのように取組をされていますでしょうか。

A

入社時に個人情報保護などの教育を実施し、その後、1回／月、信書便事業に関する基礎教育（信書に該当する文書など）を30分程度実施しています。

また、プライバシーマークも取得しているため、年2回、プライバシーマークに関する教育も実施しています。

Q

貴社の取組は、特定信書便事業における障がい者雇用の観点からとても大切なものと思います。最後に、今後に向けた貴社の思いをお聞かせください。

A

弊社は、開業当初から、障がい者の方の目線で合理的な配慮を実施するため助成金を活用して環境整備に力を入れてきました。

今後、様々な企業が一人でも多くの障がい者を雇用できるようになり、特定信書便事業をはじめ、障がい者の活躍の場がさらに広がることを期待しています。

4 「特定信書便マーク」について

特定信書便事業者から、信書を取り扱うことが可能であることを明解に示すシンボル類の制定に対する要望が強く寄せられてきたことを踏まえ、平成22年3月に、総務省において特定信書便事業者であることを示す「特定信書便マーク」を制定しました(下図)。総務省ではこのマークの制定により、

①利用者が特定信書便事業者を容易に識別可能となる、②特定信書便事業者に対する信頼性の向上を通じ、特定信書便事業全体の活性化に資する、③特定信書便事業者自身の適正な業務運行継続のインセンティブとなる、という効果を期待しています。

マークのデザイン

このマークは、総務省が特定信書便事業者の応募の中から公正に選定したものです。

平和の象徴であるハトが、「信書」を運んでいる姿を表現したもので、古代から通信を担ってきた伝書鳩が、信書を安全・確実に送り届けることをイメージさせる作品です。背景のブルー色は、「希望」「冷静」のイメージ(“Blue Bird”<青い鳥・希望の鳥>)から、リボン付きの信書を大切な相手に向けて無事に届ける願いを込めています。



- 色(JIS慣用色名)／コバルトブルー
- マークの大きさ(縦・横の比率)
縦：横＝1：1

マークの使用

本マークは、総務省が商標登録をしています。特定信書便事業者は、総務省から商標に係る通常使用权の許諾を受けることにより、特定信書便マークを無料で使用することができます。現在、約250の特定信書便事業者が利用しています。



● 実際の使用例

5

一般社団法人信書便事業者協会の活動について

平成25年1月4日、信書の送達の事業を営む事業者が、その業務の適正な運営を確保するとともに、事業者同士の情報交換、連携を行い業界全体の活性化を図ることにより、信書便利用者に対する更なるサービスの向上を行い、会員の事業拡大の機会を拡げることを目的として設立されました。令和6年10月末日現在、123者が会員となっています。

同協会では、利用者の視点に立った信書便事業の健全な発達に係る業界の自主的な取組を促進することの一環として、①講習会の実施、②自治体等視察、③顧問会議の開催、④優良信書便事業者表彰の実施、⑤信書制度に関する利用者への周知等に取り組んでいるところです。

①講習会の実施

信書便事業者の社会的信用の維持向上と信書便事業の適正な実施を確保するため、全国すべての地域を対象に主にオンライン形式講習会を開催し、ハイブリッド形式(集合とオンライン)講習会も交えながら開催しています。

令和6年はオンライン形式の講習会と、ハイブリット形式の講習会を合わせて21回開催しました。今後は、委託先を含めた教育・訓練の機会の充実化に向けて取り組んでいきます。

〈令和6年度の開催実績〉

- 新任信書便管理者向け講習会 4回
- 経験のある信書便管理者向け講習会 11回
- 役務別講習会 5回
(1号役務2回、2号役務1回、3号役務2回)
- ディスカッション 1回

また、講習会の新しい試みとして個別訪問講習会も実施しています。事業者が提供するサービスを踏まえた個別ニーズに応じた講習会を提供しています。

◎講習会の概要

(経験のある信書便管理者向け講習会の例)

- 講習①: 信書便管理者が理解しておくべき事項
(信書のルール、信書便約款、信書便管理規程等)
- 講習②: 信書便事業運営のポイント
(実務従事者教育のポイント、ヒヤリハット・事故事例の共有等)
- 理解度テスト
- 修了証書の交付



修了証書のイメージ



理解度テストのイメージ

②自治体等視察

毎年視察会を実施し、令和6年は7月に東海地区にて1号役務の視察を行いました。

③顧問会議の開催

信書便事業者協会におけるガバナンスの客観性・透明性を担保するため、会長の諮問機関として、外部有識者を構成員として平成28年度に設置し、年2回以上開催しています。令和6年度の顧問会議においては、協会の今後の新しい施策内容について審議を行いました。

④優良信書便事業者表彰の実施

適正な業務運営の確保、利用者に対するサービス向上及び事業機会の拡大を図るため、これらに貢献する活動を行った者を表彰する制度を平成28年度に創設し、表彰しています。令和6年度までに、19者の事業者が受賞しています。

⑤信書制度に関する利用者への周知

国会における附帯決議を踏まえ、信書の制度に関する利用者の理解及び認識を深めるため、協会及び会員による周知活動を強化しています。

さらに平成30年度からは、信書便事業に新規参入した新許可事業者向けに書類の作成や管理方法などのアドバイスをを行う支援サービスを開始しています。

総務省としては、関係行政機関等との連携の下、同協会による業務の適正な運営の確保への積極的な貢献が重要と考えており、同協会には他の模範となる優良事業者の育成とともに、業界全体のレベルアップへの尽力を期待しています。



Association of letter service enterprise

信書便事業者協会

連絡先 一般社団法人 信書便事業者協会 事務局

東京都港区台場1丁目6番1号 デックス東京ビーチ 6階
TEL: 03-5500-5959 E-mail: jimu@shinsho-bin.com
https://shinsho-bin.com/



1 事業開始までの流れ

信書便サービスを提供するためには、①信書便事業の許可、②信書便約款（サービスの提供条件について定めたもの）の認可、

③信書便管理規程（信書便物の秘密を保護するための業務上の管理方法について定めたもの）の認可、を得る必要があります。

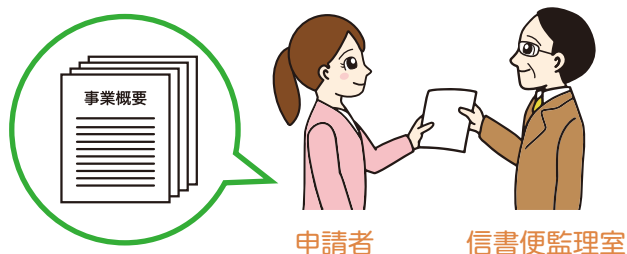
以下に、サービスの提供開始までの一般的な手続の流れを紹介します。

事業開始までの主な手続

1 相談

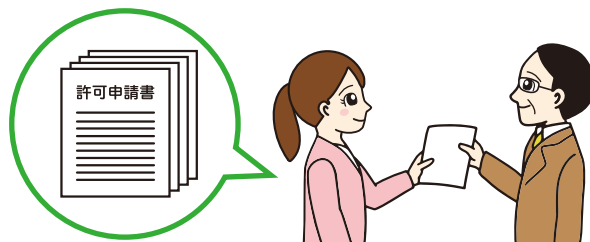
予定しているサービスの内容などを踏まえ、申請内容を総合通信局等の信書便監理室（P53参照）と相談します。

※特定信書便事業（P3参照）の場合は、
②と④の同時申請が可能です。



2 信書便事業の許可の申請

①で固まった内容で事業計画を作成し、事業収支見積書などを添付して許可を申請します。



3 審査・審議会への諮問・許可

②の提出書類を審査し、第三者的な立場の審議会への諮問を経て、事業を許可します。



4 信書便約款・信書便管理規程の認可の申請

サービスの提供条件について定める約款と、業務の管理に関する内部規程（管理規程）を作成して、認可を申請します。※信書便約款は、総務大臣が定めた標準信書便約款と同一のものを定めた場合は、認可の申請は必要ありません（標準信書便約款を定めた告示は、総務省ホームページで参照可能）。

5 審査・審議会への諮問・認可

④を審査し、第三者的な立場の審議会への諮問を経て、それぞれについて認可します。



6 信書便事業の開始と届出

事業を開始したら、その旨を届け出ます。

※この他、一般信書便役務の料金の届出や他の運送事業者への業務委託又は他の信書便事業者との協定を行う場合の認可申請などもあります。

2 事業の実施に関する許認可の基準

信書便事業の実施に関する主な許認可の基準は以下のとおりです。

1 信書便事業の許可の基準

- ▶ 事業計画が信書便物の秘密を保護するため適切なものであること
(受取人への手交や確実な受箱投函〈郵便・新聞受箱等への投函〉)
- ▶ (一般信書便事業のみ) 全国の区域において、一定の基準に適合する方法で一般信書便物の引受けや配達を行う計画が含まれていること
(信書便差出箱〈ポスト〉の設置、週5日以上での配達など)
- ▶ その他事業の遂行上適切な計画を有するものであること
 - ・ 交通法令の遵守 (3時間以内の送達のため)
 - ・ 適正かつ明確な収支見積の算出
- ▶ 事業を適確に遂行するに足る能力を有するものであること
 - ・ 財産的基礎
 - ・ 関係行政庁の必要な許可

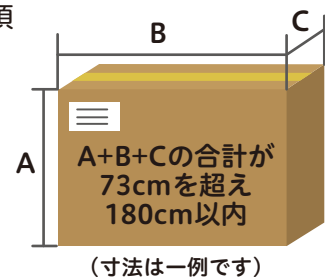


2 信書便約款の認可の基準

- ▶ 以下に関する事項が適正かつ明確に定められていること
 - ・ 信書便物の引受け、配達、転送及び還付並びに送達日数に関する事項
 - ・ 信書便の役務に関する料金の収受に関する事項
 - ・ その他信書便事業者の責任に関する事項
- ▶ 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと

(記載事項の具体例)

- ・ 大きさ及び重量の制限、包装の方法など引受け条件
- ・ 誤配達の際の措置、転送及び還付の条件
- ・ 料金の収受方法や損害賠償の条件



3 信書便管理規程の認可の基準

- ▶ 信書便事業者の取扱中の信書便物の秘密を保護するものとして適当であること
- (記載事項の具体例)
- ・ 信書便の業務の監督等を行う信書便管理者の事業場ごとの選任
 - ・ 信書便物の秘密の保護に配慮した作業方法
 - ・ 事故若しくは犯罪行為の発生又は犯罪捜査時の報告、記録その他の措置
 - ・ 信書便の業務に従事する者に対する教育及び訓練の実施



3 事業開始後の遵守事項

信書便事業の実施にあたっては以下の事項を遵守する必要があります。

1 検閲の禁止・秘密の保護

- ▶ 憲法の規定を踏まえ、信書便法では「取扱中に係る信書便物の検閲は、してはならない」とされています。
- ▶ また、信書便事業者の「取扱中に係る信書の秘密は、侵してはならない」とされており、具体的には信書の内容、差出人・受取人の住所・氏名、その他信書に関する一切の事項を差出人・受取人の承諾なく他人に知らせることはできません。
- ▶ さらに、「在職中信書便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない」とされており、具体的には信書の内容、差出人・受取人の住所・氏名、信書便物の有無、取扱年月日、種類、通数、その他通信の構成要素のすべてを差出人・受取人の承諾なく他人に知らせることはできません。退職後も同じです。
- ▶ 「取扱中に係る信書の秘密」については、捜査機関からの問い合わせであっても、裁判所が発行する令状によらなければ応答できないことになっています。



2 信書便物であることの表示

- ▶ 上記1のとおり信書便事業として取り扱うもの（信書便物）には信書の秘密の保護が求められていることから、信書の秘密の保護が求められているものであることを明確にするために信書便事業者に対し、信書便物であることの表示が義務付けられています。



3 還付できない信書便物の措置

- ▶ 信書便物が何らかの理由で受取人に渡すことも差出人に返すこともできなかった場合、一定の方法により信書便物を開くことができます。
- ▶ それでもなお受取人に渡すことも差出人に返すこともできなかった場合は、施錠できる場所に保管することなどが求められています。



4 事後的な監督

1 報告の徴収・立入検査等



信書便法の施行に必要な限度で、総務大臣は、信書便事業者に対して、以下のよう
に報告を求めたり、立入検査等を行う場合があります。

▶ 報告の徴収

毎年7月10日までに、「信書便物を何通引き受けたか」、「引受けに伴っ
てどれだけの収入があったか」、「紛失などの事故があった場合はその状
況」などの内容(事業実績報告書)を、また、毎事業年度の経過後100日
以内に営業の概況などの内容(事業報告書)を報告する必要があります。



▶ 立入検査等

事業開始後初めて信書便物の引受実績があった場合に立入検査が
行われます。

法令が遵守されており業務管理態勢が適正であると判断された場合に
は、定期的に自主点検結果を総務省に報告し確認を受けることにより、
信書便業務の適正な業務運行の確保を図っています。

なお、信書便業務の適正な業務運行を確保する観点から、必要に
応じて、立入検査を行います。

2 命令・許可の取消し等



信書便の業務の適正な運営を確保するために必要な場合、総務大臣は、信書便事
業者に対して、以下のような取消し等を行う場合があります。

▶ 重大な事故などの発生に伴って立入検査を行った結果、法令
違反の事実が確認できた場合は、事業を計画どおり行うよ
う、または改善するよう命令することができます。

▶ また、上記の命令を行うことなく6か月以内の事業停止を命
令したり、あるいは事業の許可を取り消すこともあります。



5 特定信書便事業者に対する税制措置

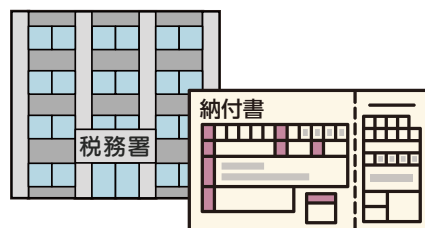
事業所税は、人口30万人以上の都市等が都市環境の整備及び改善に関する事業に要する費用に充てるため、都市の行政サービスと所在する事業所等との受益関係に着目して、事業所等において事業を行う者に対して課する目的税であり、道路、都市高速鉄道、駐車場等交通施設、上下水道等の都市環境の整備及び改善に関する事業をその使途としています。

これに関して、大都市で事業を実施する信書便事業者については、都市機能整備の目的を担うために必要なサービスとして、課税立地上の不利なくサービスが行えるよう、一定の特例が設けられています。

東京都特別区などの都市部77の地域(※)において、特定信書便事業の用に供する施設(他に行っている事業と共用する部分は除きます。)のうち、信書便物の引受け及び配達の用に供する施設で、信書便物の表示、区分、転送、還付及び管理の用に供する施設に係る事業所税の課税標準(事業所用家屋の床面積に対して課税する部分及び従業員給与に対して課税する部分)を1/2とするものです(一般信書便事業に供する設備については非課税)。

なお、特例の適用には事業所が立地する課税自治体への申告が必要です。信書便事業者に対する税制特例措置については以下のサイトもご覧ください。

https://www.soumu.go.jp/main_content/000808230.pdf



- 東京都(特別区の存する区域)
- 指定都市 札幌市、仙台市、さいたま市、千葉市、横浜市、川崎市、相模原市、新潟市
静岡市、浜松市、名古屋市、京都市、大阪市、堺市、神戸市、岡山市、広島市
北九州市、福岡市、熊本市
- 首都圏整備法の既成市街地を有する市 川口市、武蔵野市、三鷹市
- 近畿圏整備法の既成都市区域を有する市 守口市、東大阪市、尼崎市、西宮市、芦屋市
- 上記以外で政令で指定する都市(人口30万人以上)
 - (北海道地方) 旭川市
 - (東北地方) 秋田市、郡山市、いわき市
 - (関東地方) 宇都宮市、前橋市、高崎市、川越市、所沢市、越谷市、市川市、船橋市、松戸市
柏市、八王子市、町田市、横須賀市、藤沢市
 - (中部地方) 富山市、金沢市、長野市、岐阜市、豊橋市、岡崎市、一宮市、春日井市
豊田市、四日市市
 - (近畿地方) 大津市、豊中市、吹田市、高槻市、枚方市、姫路市、明石市、奈良市、和歌山市
 - (中国地方) 倉敷市、福山市
 - (四国地方) 高松市、松山市、高知市
 - (九州地方) 久留米市、長崎市、大分市、宮崎市、鹿児島市
 - (沖縄地方) 那覇市

第1章

信書便事業の概況

第2章

信書便事業に関する取組

資料編