



第19回信書便事業に関する意見交換会 会議資料

事前に寄せられた主な運用事例、信書便 事業・制度に対する主な意見・要望

情報流通行政局郵政行政部企画課信書便事業室

1. 日頃、顧客から多く寄せられる要望及びその対処方法

事前に寄せられた主な事例	その対処方法
定時に集配業務に来てほしい	・定時を過ぎる場合は、事前に予定時間を連絡した上で了解を取る対処。 ・あらかじめ顧客との間で訪問時間を指定しており、渋滞等で30分以上遅れる場合は必ず顧客先に遅延連絡(遅延理由、到着予定時間)を入れるなどの対応。
信書以外の物品に関する配達依頼	・信書便の中で備品等(ポスター・ヘルメット・リサイクル用紙・トナー等)の送達に関する要望も付带的に配送。利便性を高めるためにも荷扱いに注意しながら対応。 ・取扱いに関しての資料を配布し、別の発送方法での対応を説明
誤配達、紛失	・仕分け時に宛先を最後まで確認する等の留意点を、職場懇談会、朝終礼を通じて事例を紹介しながら周知、情報共有を徹底 ・誤配に関しては、二重、三重の宛先確認 ・紛失に関しては、残貨確認、出発前の車輛廻りの確認 ・積込時、配送時に配送リストと現物との照合確認の徹底
信書に該当するか否かの判断	・信書の該当については総務省や郵便局のHPで確認。トレース(追跡)については、信書が送れない旨を説明し、郵便局サービスをご案内 ・過去の研修資料等の知識から回答するが、回答困難な場合は通信局又は協会等に確認した上で回答 ・該当書類がパターン化しており、1部署にて集中回答
安全運転に関する要望	・決められた道順を時間に余裕をもって、法定速度で安全・正確な配送に努めている。 ・第一にスピードを出さない到着の遅れは焦らず電話にて連絡するなど、平常心を重要視 ・幌付きコンテナ車で信書便物の配送は安全かの問い合わせについて、信書便管理規程を基に配送の安全性を説明
その他	・同一建物の複数部署がある場合、先方からの指定で一括して同じ宛先(番号)が付されていたことで、配達員が各部署を把握し分けて配送の要望に対し、組織内部のことまで把握困難なため、仕分け担当員の配置を要請、分別集配を要する場合には別の宛先番号を新設し、新たに集配ボックスを設置していただいた。 ・増便/減便等の要望については、時間の許す範囲で対応(要望に応えることができない場合もあり) ・配達拠点の順路変更要望に対し、可能な範囲で要望は受けるが、無理な場合は理由を説明 ・値下げ要望については配達頻度の変更等で対応

2. 従業員や業務委託先に対する教育・訓練で工夫している点(1)

(1) 従業員に対する教育・訓練

項目	事前に寄せられた主な事例
研修の実施状況、頻度等	・個人情報保護に関する教育を定期的を実施、その際、取扱いにおいても注意する共通認識で実施 ・年2回行う研修で個人情報保護教育を組み込んで実施 ・個人情報保護研修と併せて信書便事業に関する研修を実施 ・信書便年報や啓発リーフレットについて、従業員に対する教育・訓練でも使用 ・営業所単位ではなく全社的に信書便に対する取扱いの教育及び確認テストを年1回実施 ・警備業法に基づく年間10時間の現任教育のほか、毎朝実施する朝礼等の機会を捉え指導教育を実施 ・ISMSの教育計画に基づく情報セキュリティに関する教育や警備業の法定教育・OJTなど各種機会を活用 ・WEBラーニングを活用しての社内教育 ・信書の秘密の保護については、毎月ミーティング形式の教育を実施 ・社内にて定めた定期教育完了後のエビデンスに対して、定期社内監査項目の1つとして定めており、教育未実施の防止につなげている。 ・信書便事業者協会の年1回の受講 ・従業員の人数が少ないので個別での指導や声かけが全て ・年1回の研修を行い、信書の定義、漏洩リスク、対応事例などを共有。主に信書便管理者が講習を受けた際の資料を使い、社内、委託先に指導 ・市役所からの委託による業務で、配送物は常に信書便物という認識で取り扱い ・不定期にドライブレコーダー記録を確認、録画動画を使用した運転指導に繋げ、漫然運転を防止 ・信書物の引受通数が前年比減少している件について、センター、営業所の管理者と情報交換を6月の総会にて実施 ・荷物の受け渡し時に施錠や封印を確実に点検するよう指導 ・信書便を輸送する従業員を固定し、限定した業務及び従業員への教育

2. 従業員や業務委託先に対する教育・訓練で工夫している点(1)

(2)教材内容の工夫など

項目	事前に寄せられた主な事例
教材内容の工夫	・管理者向け講習会の資料を新人教育や定期講習時にも活用。貨物輸送と信書便の違いも掲載されており有効 ・宛先を正確に記入してある点を意識してもらい、変更があった際はすぐに管理者へ報告することを教育。そのままにすると、別の者が行った際、誤配につながるため。 ・安全運転に努めることを第一に考え、定期的な安全運転に関する社内研修、余裕をもった時間設定、従業員の休憩や休日の適正な取得、従業員の体調管理等を行うなど総合的な対策。 ・送達先の確認、取り扱い部署等の明記があるかを徹底。 ・実例をなるべく取り入れてイメージしやすい説明 ・信書便事業者協会開催の講習会参加時の資料や信書便年報を使った社内教育、信書制度周知用チラシの掲示 ・定期研修において、クイズ形式で実例を挙げて問答
情報共有、その他	・LINEにてグループを作成し新着情報等、事象共有を行っている。 ・配送員別の棚を用意し、社内及び個人向けの情報周知に活用

3. ヒヤリハット事例あるいは取扱方法等の改善事例

項目	事前に寄せられた主な事例
表示不明瞭等に起因する事例	・信書物を入れる専用袋(鍵付き)に店舗名(宛先)が記載されているが、記載が見えづらくなっていたため、違う店舗に間違えて配達しそうになった事例があった。先方に専用袋の店舗名(宛先)がわかるよう記載しなおしてもらった。 ・文書(封筒)外面に貼り付けてあった付箋が、文書から剥がれ落ち配送容器の中に置き去りになりそうだったのを発見し、ヒヤリとした。 ・顧客先から搬送する信書カバンと伝票の内容が違っているものをそのまま受領するケース。対処としては荷物の受領時、車両の積卸し時、相手先での交付時に荷物と伝票の指差し呼称確認の徹底を指導 ・社内の別組織の略称が全く一緒にそれで宛先名を記載されてしまい「誤配」「遅配」を発生させてしまった。 ・依頼主による届け先誤入力が発生する場合があります、ネット電報提供企業様と情報を共有し、対応
その他	・郵便物を載せた台車にてエレベーターを出る際に、急いで乗り込む人と接触しそうになった。 ・施錠がされていないことがあり、運転手から現地で都度報告 ・高速道走行中に左車線の車両が方向指示器なしで入ってきて乗務員はヒヤリとした。ドラレコ映像を各乗務員へ内容を共有 ・作業確認方法として二重チェックの徹底 ・急に雨が降ってきた際の対策としてビニールシートを常備 ・安全ヒヤリハット事例とも言え、配送員運用での工夫ともいえるが、書類でもまとまったものは10kgを超えて梱包されることもあり、高齢の配送員から腰痛惹起の危険性の訴えがあったため、既定のサイズを超えるメッセンジャーバッグ(宛先と信書便表示のできる窓付き)を導入いただき、可能な限りそれぞれの重量を10kg以内で分けて配送に出していただくように要望するなど運用を改善。

4. 日々の配送員運用で工夫している点

項目	事前に寄せられた主な事例
体制確保に向けた取り組み	・突発的な対応についても本部職員がサポート(同旨多数) ・専門の配送員以外にも、社内別部門の社員に信書便物の秘密の保護等に関する知識を習得させ、突発的な欠員に対応。 ・ドライバーの急な休みに備え、基地である事務所のスタッフのほぼ全員が代替えで出発できるよう事前に教育を実施。事務所全体でイレギュラー時にカバーできる準備を徹底 ・突発的に欠員が生じる場合には、他係の関連有資格者を代務運用して対応。日頃から家庭事情については優先的に考慮 ・従業員の突発的な休みについては他の配送業務人員からサポートが出来るように日頃から全ての配送業務教育を実施 ・現場(配送員運用)での突発的なイレギュラーは、社内専門部署にて集中受付・対応指示をする組織体制 ・当社の特定信書便は定期便であるため、各行先の担当者を複数名準備しローテーションを組んで対応 ・ひとつの案件(定期顧客)に複数人の担当者をローテーションで配送していて、急な担当者変更にも対応 ・突発的な欠勤、欠員、トラブル、繁忙期に配送を行うため、ドライバーにすべてのルート対応できる体制の構築 ・組織内で信書便チームを選抜し、主要チームと予備チームがあるため、配送員に不測の事態が起きた場合は直ぐに代替の配送員が確保できる状況 ・事前に配送計画を顧客から入手し、それに基づいて配送員の予定を立案 ・正職員、パート社員で常に余裕をもった勤務体制(シフト)、時間設定を実施
休暇等を考慮した体制づくり	・年末年始を除いては、ほぼ毎日稼働するので配送員には休み希望日を配車表に記入させるとともに、休みの希望がない時は休みを割り当て ・管理要員を配送代替として、有休等休暇の補勤体制を確保 ・有給等を活用するとともに、代替要員を確保し運用 ・従業員の休暇を確保する為に配送コースの大半を業務委託
その他	・高齢者及び女性の雇用促進 ・高齢者が多く、突発時の対応について、社内他部署からの応援者を確保して対応(同旨複数) ・電文印刷担当者が、土曜日、日曜日に代わるので、変更があった場合は、付箋等で情報を共有 ・8月の大雨で通行止めとなり、ルート変更した際には、連絡を取り合って遅延報告と安全なルートで運行

4. 日々の配送員運用で工夫している点

項目	事前に寄せられた主な事例
誤配防止等	・誤配送や遅延のないよう、仕分の段階で確認(同旨複数) ・誤配防止のため、配送車両内での区分け ・うっかりミスを防ぐため、3回確認ルールを徹底 ・集配物の客先名の指差し確認、秘密保護に関しては集配物入れに施錠
取扱い上の配慮など	・1つあたりの重量、大きさを日々確認して、取り扱いが大変な時は、その都度お客様に相談してお願いしている。(高齢の方、力の弱い方でも取り扱えるように) ・指定の巡回時間までに準備が整っていない場合、当事者から自主的に状況報告がなされるようフォローを心掛けている。 ・1週間のうち4日間、障害者が同乗、バックの受渡しやメール室での投函作業を実施 ・メール室での整理、投函業務では他の業者も入っており、確実に作業を行うよう徹底 ・重い物もあり、落としたり汚れないようにしている。 ・運搬する際の運搬具への鎖錠および開錠は、発送先および到着先で行い、運搬作業員は鍵を所有しない仕組み ・継続的な声掛け及び職場内でのコミュニケーションの実施 ・月例で集合会議を行い、改善点等を持ち寄っている。 ・重要周知事項については、内容確認に対し、自筆署名を求めている。 ・信書便物の秘密保持に関するルールをわかりやすくポスター状にしたものを作成・掲示 ・配送員に対しサイズ規定などを徹底するとともに、顧客に対しても法令順守を粘り強く説明し意識高揚に繋がった。
その他	・書類は折り畳み式コンテナを活用 ・引き受け時に連絡便コンテナの施錠確認をお客様と一緒にいき、配達時にもお客様と施錠確認を励行 ・グループ会社の社内メールを取り扱う関係上、部署名だけではなく拠点在籍ビル等の名称記載、部署の統廃合、名称の変更連絡も共有すべく取り組んでいる。 ・個々の事業所での信書便配送量は5年前比較だと約3割程度に減少。ルートがより広範囲となり道路事情の悪化も伴い業務(働き方)も慌ただしくなっており、ルートの改善案を検討 ・配達員の顔写真付き従事者証提示による信頼性の確保、受取人不在時の連絡体制、荷物の安全性を保つ梱包方法など、細部に配慮した工夫を実施

5. 信書便事業・制度に関する主な意見・要望

項目	主な意見・要望	総務省からの回答
制度関連	毎年、個数金額の報告は必要なのか疑問	ご報告いただいている取扱物数等については、毎年9月下旬に公表している「信書便事業の現況」に活用させて頂いております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
	契約書上などで、貨物運送とは差別化できる、信書便特有の表現、形式を求められることがあった。委託(信書便の業務)契約のような、ひな形があるとよい。	委託契約については当事者間(民-民)の自由契約に基づき締結されるものであることから、総務省として特段示しておりません。
	公共交通機関を利用しているケースがありましたら、その際の注意点や工夫していることを教えてほしい。	公共交通機関を利用する場合、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等が求められます。詳細については「申請の手引き」に掲載されている信書便管理規程(ひな形)第11条を参照願います。
	前回の制度説明会(5/22)において、実車を保有しない事業者の話が出てきましたが現在は事業所があれば配送は委託だけで事業ができるのでしょうか。	・自ら貨物運送を行う許可等(貨物自動車運送事業、貨物軽自動車運送事業の届出)を有していない場合であっても、貨物利用運送事業の登録があれば信書便事業は可能です。
	業務委託申請の簡素化と迅速化、事前申請の受付や即時回答体制の整備	・今後も信書便事業者の方との情報交換を通じて必要な制度見直しに努めて参ります。
周知広報	「信書便」を広く知ってもらうように、信書便事業者として日々の営業活動で広めていきたいと思っていますので、ポスターやチラシなど、紙の媒体での配布(希望する業者へは追加で郵送いただける)を希望。(複数の同旨意見)	・紙媒体での周知(ポスター、チラシ)については各自治体にも配布しています。不足等ある場合は最寄りの総合通信局(沖縄情報通信事務所)にお問合せ願います。
	規格外のものを出されたことがあった。担当者が変わると認識が薄れてしまうため、信書便規定が変更になった際は、各企業に配布していただけると良い	・今後も信書便制度の幅広い周知に努めるとともに、制度見直し等の際には改正内容に関する説明会を開催するなど既存の制度からの変更点についてわかりやすい制度周知に努めて参ります。
	信書便事業に関する周知を強化してほしい	

5. 信書便事業・制度に関する主な意見・要望

項目	主な意見・要望	総務省からの回答
周知広報	国として信書便の優位性をアピール出来ないものでしょうか。この事業が一つの分野として確立されると一つの商材として組合員の確保にも役立つと思います。	(前頁より続く)
	信書便事業(のルール順守)と安全運行の順守の両立課題や陥りやすい問題などが共有できる場があるとよい	
	運送業との住み分けが分かりにくく、委託申請等も大変であるため、事業としては推進しにくい。お客様からは一定の需要があるため、分かりやすくしてほしい。	
研修関係	短時間で従業員に教育できる一問一答のような教材が欲しい	研修資料においては、今後もわかりやすい資料作成に努めて参ります。また、信書便事業者協会においても総務省と連携し年間20回程度の講習会を各地域ごとに開催頂いているところであり、今後も内容充実に努めて参ります。
	従業員や委託先に対する教育において効果的に活用できる研修資料や動画教材の整備をお願いしたい。	
信書関連	信書に該当する書類だけではなく、信書として成立する具体的事例を示してほしい 例)「お歳暮申込書」を運搬する場合 ①記載者(お歳暮申込者)⇒②店舗(発注受付処理)⇒③店舗本社 「①⇒②」の運搬は信書に該当「②⇒③」の運搬は信書に該当せず	総務省のウェブサイトでは、信書の定義のほか、特に多く寄せられた問合せに対する一般的な回答をとりまとめた「「信書に該当する文書に関する指針」Q&A集」を設置しています。Q&A集においては、「信書の送達」についての該当・非該当についても説明をしております。今後も、こうしたサイトや説明会等を通じて、信書の定義の周知等に努めてまいります。
	信書の定義を広くアピールしていただきたい	
その他	当社のセキュリティポリシーによりTeamsが不可。最近の会議等はTeams一択のため、Zoom、Webexでも開催してほしい。	今後の参考意見として賜ります。
	時間的にももう少し遅い時間には開始できないか	
		本年5月に開催した制度説明会においても同様の意見を頂き、今回は開催時間を夕方に設定させて頂きました。頂戴したご意見については今後の参考とさせて頂きます。