資料１０７－２

信書便約款の設定及び変更の認可について

（諮問第1287号）

（公印・契印省略）

諮 問 第 １ ２ ８ ７ 号
令和８年１１月２６日

情報通信行政・郵政行政審議会
　会長　相田　仁　殿

総務大臣　藤井　比早之

諮　問　書

株式会社ＦＭサポート２１（代表取締役　児島　一裕）から、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）第 33 条第１項の規定に基づき信書便約款の設定の認可の申請が、ＡＬＳＯＫ株式会社（代表取締役　村井　豪）から、同項の規定に基づき信書便約款の変更の認可の申請があった。申請の概要は別紙１のとおりである。

当該申請について審査した結果は、別紙２のとおりであり、いずれも同条第２項に掲げる基準に適合していると認められる。

よって、同条第１項の規定に基づく認可をすることとしたい。

上記について、同法第 38 条第２号の規定に基づき諮問する。

別紙１

信書便約款の設定の認可申請の概要

株式会社ＦＭサポート２１からの信書便約款の設定の認可申請について、標準信書便約款を適用しない主な理由及び信書便約款に規定される主な事項は以下のとおりである。

〇標準信書便約款を適用しない主な理由

- 公共交通機関及び徒歩による信書便の送達を想定しており、標準信書便約款の適用対象外であるため
- 利用者の申込基準や料金の適用方法について独自の規定を設けるほか、標準信書便約款に規定される方法の一部を削除し、実施しないことを明示的にするため

〇信書便約款に規定される主な事項

１　役務の名称及び内容

２　引受けの条件

（１）信書便物として差し出すことができない物としての差出禁制品

（２）大きさ及び重量の制限

（３）送達に適するよう包装し、不適当な場合には、申請者が差出人に必要な包装を要求し、又は差出人の負担により包装すること。

（４）宛名は、送り状を外装に貼り付け、又は信書便物の表面に記載すること。

（５）引受場所は、営業所又はあらかじめ差出人との間で定めた場所であること。

（６）引受け時の申告・開示請求及びそれを拒否した際の引受拒絶並びに取扱中の開示請求及び開披

３　配達の条件

誤配達の通知受理時に速やかに当該信書便物を引き取り、受取人たるべき者に配達すること。

４　転送及び還付の条件

（１）受取人が住所等の変更を届け出ている場合、その届出の日から各者にて指定する期間内までに速やかに転送（転送範囲は提供区域内）を行うこと。

（２）配達ができない場合であって差出人から還付の指図を受けた場合、約款の規定に違反して差し出された信書便物である場合、送達中に差出人から還付の指図を受けた場合又は事故の際の措置として行う場合に還付を行うこと。

５　送達日数

信書便物に配達予定日の記載がある場合には、当該記載の日。配達予定日の記載がない場合には、最初の 170ｋｍは２日、以後 170ｋｍごとに１日追加した日（山間地等の場合は相当の日数を経過した日）等

６　料金の収受及び払戻しの方法

（１）収受の方法は、引受け時、配達時（受取人払い）等とすること。

（２）払戻しの方法は、差出人への持参等とすること。

７　送達責任の始期及び終期

始期は、差し出されたとき、終期は、受取人への引渡し（同居人、管理者等への引渡しを含む。）がされたとき等とすること。

８　損害賠償の条件

（１）引受けから配達までの間に生じた信書便物の滅失等について損害賠償責任を負担すること（ただし自己又は使用人等の無過失を証明した場合はこの限りでない。）。

（２）天災等による損害、差し出すことができない物に発生した損害等、一定の場合には免責されること。

（３）信書便物の料金等を上限として損傷の程度等に応じた額を支払うこと。ただし、故意又は重過失により生じた場合には一切の損害を賠償すること。

（４）損害に関する責任は、受取後１年以内に裁判上の請求をしなければ消滅し、この期間は損害発生後に限り合意により延長することができるとすること（損傷については、受取後 14 日以内に通知が必要）。

９　その他

他の信書便事業者と協定等を締結して信書便物を送達する場合、送達上の責任は、自らが負担すること。

信書便約款の変更の認可申請の概要

ＡＬＳＯＫ株式会社からの信書便約款の変更の認可申請について、主な変更内容は以下のとおりである。

【変更内容】役務の内容について、電話及びＦＡＸによる申込み等に係る記載を削除するもの。

（注）網掛部分が今回変更するもの

申請者			ＡＬＳＯＫ株式会社 （平成 21 年７月 21 日許可・ １号、３号役務）
１　役務の名称及び内容			役務の内容について、電話及びＦＡＸによる申込み等に係る記載を削除するもの
２　引受けの条件			―
	（１） 信書便物として差し出すことができない物として差出禁制品		―
	（２） 大きさ及び重量の制限		―
	（３） 送達に適するよう包装し、不適当な場合には、申請者が差出人に必要な包装を要求又は差出人の負担により包装		―
	（４） 宛名は、送り状を外装に張付け又は信書便物の表面に記載		―
	（５） 引受けの場所	営業所等	―
		差出人指定の場所	―
		あらかじめ差出人との間で定めた場所	―
	（６） 引受時の申告・開示請求及びその拒絶時の引受拒絶、取扱中の開示請求及び開披		―
３　配達の条件（誤配達の通知受理時に速やかに当該信書便物を引き取り、受取人たるべき者に配達等）			―
４　転送及び還付の条件			
	（１） 転送は届出から一年以内に限り速やかに転送（転送範囲は提供区域内）等		―
	（２） 還付する場合として、①配達ができない場合で、差出人から還付の指図を受けた場合、②約款の規定に違反して差し出された信書便物である場合、③送達中に差出人から還付の指図を受けた場合又は事故の際の措置として行う場合等		―
５　送達日数			
	【１号・３号役務】 ① 配達予定日の記載がある場合：当該配		―

	達予定日 ② 配達予定日の記載がない場合：最初の 170㎞は２日、以後 170㎞ ごとに＋１日（離島等の場合は相当の日数を経過した日）		
	【２号役務】 差出時から３時間以内		―
６	料金の収受及び払戻しの方法		
	（１）収受の方法	引受時	―
		配達時（受取人払）	―
		後払	―
		前金払又は概算払	―
		クレジットカード払い	―
	（２） 払戻しの方法	差出人への持参等	―
７	送達責任の始期及び終期		
	（１）始期	差し出されたとき	―
	（２）終期	受取人への引渡（同居人、管理者等を含む）	―
		郵便受箱等への投函	―
		メール室への配達	―
８	損害賠償の条件		
	（１） 引受けから配達までの間に生じた信書便物の滅失等について損害賠償責任を負担（ただし自己／使用者の無過失を証明した場合はこの限りでない）		―
	（２） 天災等による損害、差し出すことができない物に発生した損害等一定の場合には免責		―
	（３） 責任限度額を上限として損傷の程度等に応じた額を支払い。ただし、故意／重過失により生じた場合には一切の損害を賠償		―
	（４） 損害に関する責任は、受取後１年以内に裁判上の請求をしなければ消滅し、この期間は損害発生後に限り合意により延長可能（損傷については、受取後 14 日以内に通知が必要）		―
９	その他信書便約款の内容として必要な事項		
	協定等に係る役務の責任に関する事項		―

別紙２

信書便約款の設定の認可申請の審査結果の概要

株式会社ＦＭサポート２１（代表取締役　児島　一裕）からの信書便約款の設定の認可申請について、申請概要は別紙１のとおりであり、審査した結果の概要は以下のとおりである。

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 33 条第２項各号に掲げる基準に適合していると認められる。

１　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特定信書便事業者の責任に関する事項が適正かつ明確に定められていること。（法第 33 条第２項第１号）

条件等	審査概要	適否
役務の名称及び内容	役務の名称及び内容が明確に規定されている。	適
引受け	差し出すことができない物、大きさ・重量の制限、包装の方法、宛名の記載方法及び引受場所が適正かつ明確に規定されており、かつ、引受け時の申告及び開示請求の措置が規定されている。	適
配達	誤配達の通知受理時に速やかにその信書便物を引き取り、受取人たるべき者に配達することが規定されている。	適
転送及び還付	信書便物の転送及び還付の条件が明確に規定されており、かつ、これらの条件に該当する場合は速やかに転送及び還付を行うことが規定されている。	適
送達日数	送達日数が明確に規定されている。	適
料金の収受及び払戻し	引受け時、配達時等における料金の収受の方法及び払戻しの方法が明確に規定されており、かつ、利用者の利便に配慮しているものであると認められる。	適
送達責任	送達責任の始期及び終期が明確に規定されている。	適
損害賠償	損害賠償の条件が明確に規定されており、かつ、消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第８条及び第９条に抵触しないものであると認められる。	適
その他	他の特定信書便事業者と協定等を締結した場合の送達上の責任が明確に規定されている。	適

２　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。（法第 33 条第２項第２号）

条件等	審査概要	適否
差別的取扱い	特定の者に対し不当な差別的取扱いをする規定はないことから、特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないと認められる。	適

信書便約款の変更の認可申請の審査結果の概要

ＡＬＳＯＫ株式会社（代表取締役　村井　豪）からの信書便約款の変更の認可申請について、申請概要は別紙１のとおりであり、審査した結果の概要は以下のとおりである。

法第 33 条第２項各号に掲げる基準に適合していると認められる。

１　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特定信書便事業者の責任に関する事項が適正かつ明確に定められていること。（法第 33 条第２項第１号）

条件等	審査概要	適否
役務の名称及び内容	役務の内容について、電話及びFAXによる申込み等に係る記載を削除するものであり、変更後においても、役務の内容が適正かつ明確に定められている。また、その他の事項については、従前と同様であり変更はない。	適
引受け	従前と同様であり変更はない。	―
配達	従前と同様であり変更はない。	―
転送及び還付	従前と同様であり変更はない。	―
送達日数	従前と同様であり変更はない。	―
料金の収受及び払戻し	従前と同様であり変更はない。	―
送達責任	従前と同様であり変更はない。	―
損害賠償	従前と同様であり変更はない。	―
その他	従前と同様であり変更はない。	―

２　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。（法第 33 条第２項第２号）

条件等	審査概要	適否
差別的取扱い	変更後においても、特定の者に対し不当な差別的取扱いをする規定はないことから、特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないと認められる。	適

（参考）

別紙

ＡＬＳＯＫ株式会社信書便約款
新旧対照表

下線部が変更部分

新	旧
目次 （略） 第一章　総則 第一条（略） （役務の名称及び内容） 第二条　当社は、次に掲げる特定信書便役務を提供する特定信書便事業を行います。 一（略） 二　ＡＬＳＯＫ３号信書便　料金の額が千円を超える信書便物を送達する役務で、次のいずれかに該当するもの ア　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又は当社営業所において差し出された信書便物を送達する役務で、次のイに掲げるもの以外のもの イ　インターネットによって伝えられた信書便物の内容たる通信文、あて名等（以下「通信文等」といいます。）を用紙に印字し、当該用	目次 （略） 第一章　総則 第一条（略） （役務の名称及び内容） 第二条　当社は、次に掲げる特定信書便役務を提供する特定信書便事業を行います。 一（略） 二　ＡＬＳＯＫ３号信書便　料金の額が千円を超える信書便物を送達する役務で、次のいずれかに該当するもの ア　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又は当社営業所において差し出された信書便物を送達する役務で、次のイに掲げるもの以外のもの イ　電話、ＦＡＸ又はインターネットによって伝えられた信書便物の内容たる通信文、あて名等（以下「通信文等」といいます。）を用紙

紙を台紙に封入して送達する役務	に印字し、当該用紙を台紙に封入して送達する役務
２（略）	２（略）
（契約の成立時期及び適用規定）	（契約の成立時期及び適用規定）
第三条（略）	第三条（略）
２　ＡＬＳＯＫ１号信書便及びＡＬＳＯＫ３号信書便の利用の契約は、前条第一項第一号ア又はイに掲げる役務にあっては、前項の規定に基づいて当社が利用を承諾したときに、前条第一項第二号アに掲げる役務にあっては、差出人から、この約款の定めるところにより信書便物が差し出された時に、前条第一項第二号イに掲げる役務にあっては、当社が管理するサーバーに通信文等が記録されたときに成立します。	２　ＡＬＳＯＫ１号信書便及びＡＬＳＯＫ３号信書便の利用の契約は、前条第一項第一号ア又はイに掲げる役務にあっては、前項の規定に基づいて当社が利用を承諾したときに、前条第一項第二号アに掲げる役務にあっては、差出人から、この約款の定めるところにより信書便物が差し出された時に、前条第一項第二号イに掲げる役務にあっては、電話による差出しの場合は当社が差出人の通信文等を了知したときに、ＦＡＸによる差出しの場合は当社が管理するＦＡＸ送受信装置に通信文等が記録されたときに、インターネットによる差出しの場合は当社が管理するサーバーに通信文等が記録されたときに成立します。
３（略）	３（略）
第四条から第十条（略）	第四条から第十条（略）
（引受拒絶）	（引受拒絶）
第十一条　当社は、次の各号の一に該当する場合には、信書便物の引受けを拒絶することがあります。	第十一条　当社は、次の各号の一に該当する場合には、信書便物の引受けを拒絶することがあります。
一　送達の申込みがこの約款によらないものであるとき。	一　送達の申込みがこの約款によらないものであるとき。
二　差出人が送り状に必要な事項を記載若しくは指示をせず（第五条ただし書に規定する場合を除きます。）、又は第八条第一項の申告若しくは同条第二項の開示を拒んだとき。	二　差出人が送り状に必要な事項を記載せず（第五条ただし書に規定する場合を除きます。）、又は第八条第一項の申告若しくは同条第二項の開示を拒んだとき。

三から七（略） 第十二条から第三十七条（略）	三から七（略） 第十二条から第三十七条（略）
附則 この改正規定は令和８年１２月１日から実施します。	

【参考資料】

標準信書便約款関係条文（抜粋）

○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）

（信書便約款）

第三十三条　特定信書便事業者は、信書便の役務に関する提供条件（料金及び総務省令で定める事項に係るものを除く。）について信書便約款を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

２　総務大臣は、前項の認可の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときは、同項の認可をしなければならない。

一　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特定信書便事業者の責任に関する事項が適正かつ明確に定められていること。

二　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。

３　総務大臣が標準信書便約款を定めて公示した場合（これを変更して公示した場合を含む。）において、特定信書便事業者が、標準信書便約款と同一の信書便約款を定め、又は現に定めている信書便約款を標準信書便約款と同一のものに変更したときは、その信書便約款については、第一項の規定による認可を受けたものとみなす。

○一般貨物自動車運送事業者用標準信書便約款（平成 27 年総務省告示第 410 号）

（適用範囲）

第一条　この約款は、当社が民間事業者による信書の送達に関する法律（平成十四年法律第九十九号。以下「信書便法」といいます。）及び貨物自動車運送事業法（平成元年法律第八十三号）に基づき、特定信書便事業及び一般貨物自動車運送事業として行う信書便物の送達に適用されます。

２　（略）

○貨物軽自動車運送事業者用標準信書便約款（平成 28 年総務省告示第 25 号）

（適用範囲）

第一条　この約款は、当社が民間事業者による信書の送達に関する法律（平成十四年法律第九十九号。以下「信書便法」といいます。）及び貨物自動車運送事業法（平成元年法律第八十三号）に基づき、特定信書便事業及び貨物軽自動車運送事業として行う信書便物の送達に適用されます。

２　（略）