

# 第1章

## 信書便事業の現況

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。

### 内容

#### 第1節 信書便事業とは

P2

- 1 「信書」とは
- 2 信書便事業の種類
- 3 主な信書便サービス

#### 第2節 信書便事業の現況

P14

- 1 参入事業者数と役務の種類別提供者数の推移
- 2 参入事業者の経営形態と規模
- 3 提供区域別及び本社所在地別の参入状況
- 4 引受通数の推移
- 5 売上高の推移

## 第1節 信書便事業とは

### 1 「信書」とは

「信書」とは、はがきや手紙のように、特定の受取人に対して、差し出した人の意思を表示したり、事実を通知する文書をいいます。

はがきや手紙のほかにも、請求書や契約書、招待状、証明書、一部のダイレクトメールなども、特定の受取人に対し内容を伝えるために送付する場合は「信書」に該当します。

「信書」は通信手段であり、憲法が保障する通

信の秘密を保護する必要があることから、「信書」についての秘密を侵すことは禁止されています（P42参照）。また、他人の「信書」の送達の事業は、郵便事業株式会社と信書便事業者のみ行うことができ、宅配便やメール便で「信書」の送付を行うことは禁止されています（P26～27参照）。

なお、信書便法では、「信書」そのものだけでなく、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。

#### 信書に該当する文書の例

- 書状
- 請求書の類  
類例：納品書、領収書、見積書、願書、申込書、申請書、申告書、依頼書、契約書、照会書、回答書、承諾書
- 会議招集通知の類  
類例：結婚式等の招待状、業務を報告する文書
- 許可書の類  
類例：免許証、認定書、表彰状
- 証明書の類  
類例：印鑑証明書、納税証明書、戸籍謄本、住民票の写し
- ダイレクトメール  
・文書自体に受取人が記載されている文書  
・商品の購入等利用関係、契約関係等特定の受取人に差し出す趣旨が明らかな文言が記載されている文書

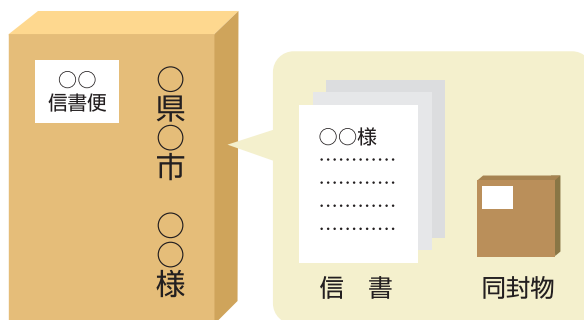
#### 信書に該当しない文書の例

- 書籍の類  
類例：新聞、雑誌、会報、会誌、手帳、カレンダー、ポスター
- カタログ
- 小切手の類  
類例：手形、株券
- プリペイドカードの類  
類例：商品券、図書券
- 乗車券の類  
類例：航空券、定期券、入場券
- クレジットカードの類  
類例：キャッシュカード、ローンカード
- 会員カードの類  
類例：入会証、ポイントカード、マイレージカード
- ダイレクトメール  
・専ら街頭における配布や新聞折り込みを前提として作成されるチラシのようなもの  
・専ら店頭における配布を前提として作成されるパンフレットやリーフレットのようなもの

### 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

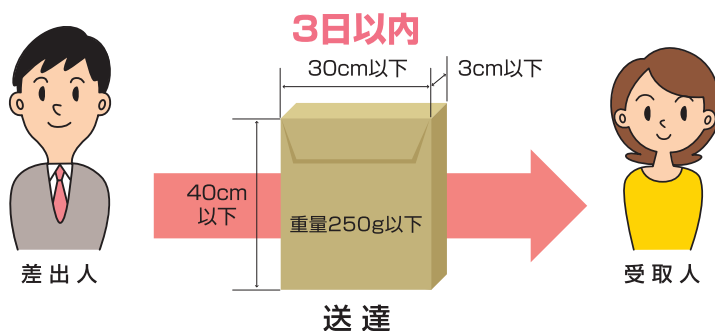
## 2 信書便事業の種類

信書便事業には、以下の2つの種類があります。

### 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必ず提供する義務がある種類です。(それ以外にも任意の信書便サービスを取り扱うことができます。)

※ はがきや手紙など、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)を全国均一料金で全国において引き受け、国内において原則3日以内に送達するサービスです。

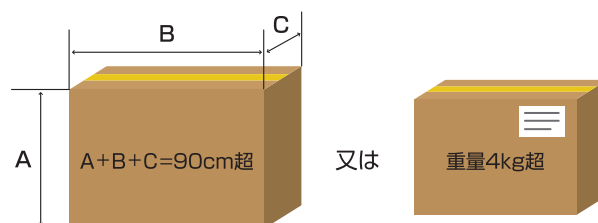


### 特定信書便事業

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できる種類です。

#### ① 大きい／重いサービス (以下「1号役務」といいます。)

長さ、幅及び厚さの合計が90cm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 (以下「2号役務」といいます。)

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 (以下「3号役務」といいます。)

料金の額が1,000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1,000円)を  
超えるサービス



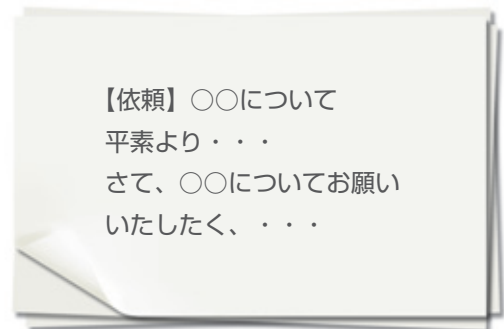
### 3 主な信書便サービス

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

一定のルートを巡回して、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。企業（本社、支社間ほか）や自治体（本庁、出張所、学校、図書館ほか）、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）

- ① 信書便事業者と利用者（顧客）との間で、あらかじめ、巡回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。



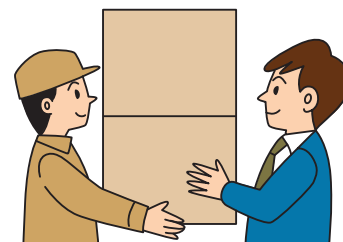
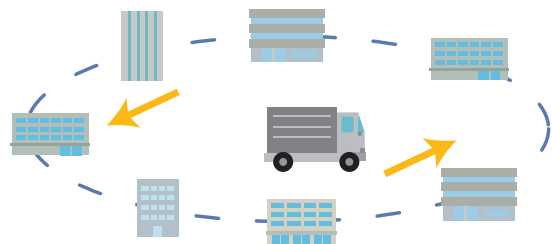
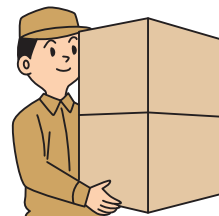
- ② 起点（本社・本庁など）で各巡回先あての信書便物の通数などを確認の上、引き受けます。



- ③ 各巡回先を巡回して、順次、信書便物の通数などを確認の上、配達するとともに、起点あての信書便物の通数などを確認し、引き受けます。



- ④ ルートを一巡したら、各巡回先から起点あての信書便物の通数などを確認の上、配達します。



## (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

一定のルートを実行的に運行して、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。

【通知】〇〇について  
平素より・・・  
さて、〇〇については、  
・・・

### サービスの流れ（例）

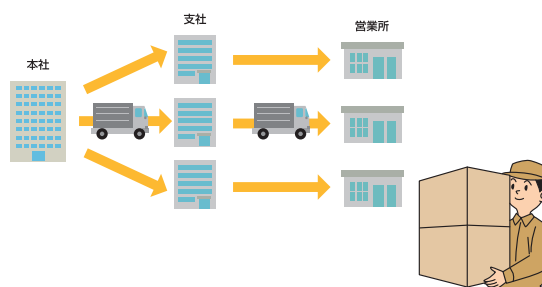
- ① 信書便事業者と利用者（顧客）との間で、あらかじめ、運行するルートや地点数、スケジュールなどの仕様を調整します。



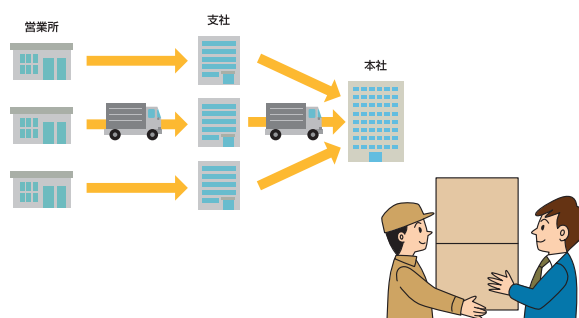
- ② 本社など（起点）で、支社など（各集配先）あての信書便物について、通数などを確認の上、引き受けます。



- 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。





## 利用者の声①

大阪府庁では、平成17年度から公文書の巡回集配を信書便事業者に委託しており、平成19年度は、府の出先機関や府立学校、府内の市町村など計376機関を、1日1回・13コースの運行で巡回する集配業務を委託しています。

以下は文書集配に関するご担当者からお聞きしたお話です。

### 1 信書便サービスを導入することとした経緯を教えてください。

当庁では、もともと、運送業者が運転する車に職員が同乗する形で公文書を巡回集配していましたが、平成13年に作成された行財政計画(案)を受けて民間委託の検討を行い、15年の信書便法の施行を踏まえ、信書便を導入しました。



### 2 信書便サービスの導入に当たって特に留意したことはありますか？

利用の利便性を第一に考え、全面委託に移行する中でも、それまでに定着した運営を極力維持するようにしました。  
また、天然ガス車などの環境に優しい車両の使用を入札の仕様としたこともあり、事業者の負担軽減や入札価格への影響を考慮して、契約期間を3年としました。



### 3 信書便サービスの導入により得られた効果を教えてください。

巡回集配に前後する仕分け業務なども含めた数字ですが、経費が導入前の約4割となりコスト削減に寄与しています。



### 4 庁内の各部局や巡回先など、関係者の反応はいかがですか？

導入前の運営を極力維持する方針で導入したため、特に目立った混乱や意見はなく、安定的に実施されています。







## 利用者の声②

名古屋市役所では、平成15年度から公文書の巡回集配を信書便事業者に委託しており、平成19年度は、市内の区役所や保健所、消防署など計91機関を1日1回(区役所は2回)、午前5コース・午後4コースの運行で巡回する集配業務を委託しています。

以下は文書集配に関するご担当者からお聞きしたお話です。

### 1 信書便サービスを導入することとした経緯を教えてください。

当市ではもともと職員が公文書を巡回集配していましたが、平成13年の行財政改革計画で示された民間委託への取組の一環として、信書便法の成立・施行を踏まえ導入しました。



### 2 信書便サービスの導入に当たって特に留意したことはありますか？

それまで使っていた箱(3辺計90cm未満)や棚などの設備をそのまま活用する方針で臨みました。午前・午後の2回集配の運営を維持することもあり、事業者の方には2号役務によりサービスを提供していただいています。



### 3 実際の利用に当たって工夫している点を教えてください。

巡回先の各区役所から市役所本庁あての信書便物について、あらかじめ最終的な受取先である各部局ごとに内袋で分けた上で箱に収納して、仕分け作業の効率化を図っています。



### 4 信書便サービスの導入により得られた効果を教えてください。

コスト面について、導入前の3分の1程度となったほか、併せて運営面(受取り場所など)を改善したことにより、効率化と利便性の向上の両方を実現することができました。



### (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、ハブ機能をもたせた営業所を経由して運びつなぐ方法があります。

御 請 求 書

2008年 ○月 ○日

【請求書】

下記のとおりご請求申し上げます。

ご請求金額 □□□円 青 太郎

〒123-4567 東京都○○区○○町○丁目

電話 03(0000)1234

FAX 03(1234)0000

#### サービスの流れ(例)

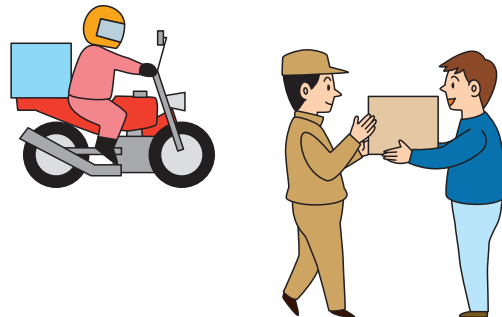
- ① 利用者(顧客)がコールセンターに連絡し、引受場所、配達先などの情報を知らせます。



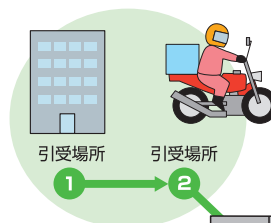
- ② コールセンターが、指定された引受け場所に最も近い配送員に連絡し、引受けを指示します。



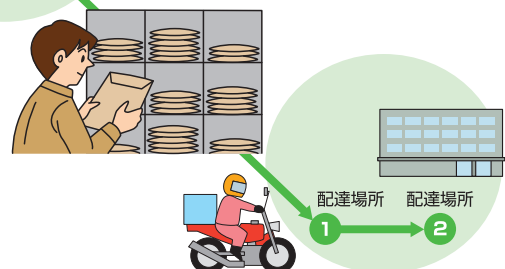
- ③ 配送員が指定された引受け場所まで取り集めに出向き、信書便物を引き受けます。



- 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、ハブ機能を有する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。







## 事業者の声①

関東地方で、バイクや自転車により貨物(信書に当たらない書類や小型の荷物)を急送する事業を営むA社は、平成15年度に信書便事業に参入し、同様にバイクや自転車を用いて信書を急送するサービスを提供しています。

以下はこのサービスのご担当者からお聞きしたお話です。

### 1 このサービスの提供に当たって苦労された点は何ですか？

設備やネットワーク、ノウハウについては、すでに実施していた貨物の急送事業のものを活用できましたが、新たに信書を取り扱うこととなるため、信書に関する考え方などを従業員や配送員に徹底させることに気を配りました。



### 2 信書の秘密の保護などについて、従業員や配送員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか？

日頃の業務実施の際に取扱いを徹底するほか、個別具体的内容を盛り込んだ事例集を作成・活用したり、年に1回はテストを実施するなど、身近な内容で繰り返し意識づけをするようにしています。テストの点数の低い者は再研修としたり、正答率を教材作りに反映させたりもしています。



### 3 このサービスは、どのような業種の方がよく利用していますか？

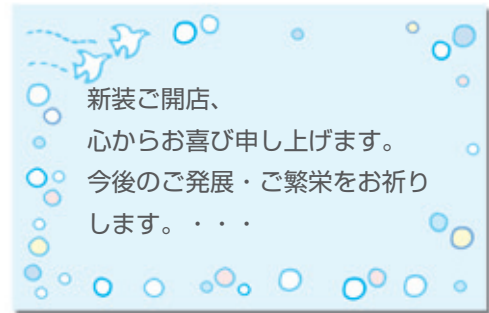
弊社のサービスが情報保護を重視していることもあって、特に情報保護に対する意識の高い金融関係の方のご利用が、上場/非上場を問わず圧倒的に多くなっています。



#### (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)

※ 以下はインターネットによる引受けの例です。

- ① 利用者(顧客)がインターネットにより、配達先やメッセージの内容、台紙やぬいぐるみなどの指定を行い、データを送信します。



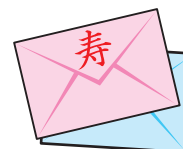
- ② 送信された情報が、事業者のサーバに記録されます。



- ③ サーバに記録されたメッセージを、配達先エリアを担当する営業所で紙に印刷します。



- ④ 印刷されたメッセージに、台紙やぬいぐるみなどを付して信書便物を作成し、配達します。





## 事業者の声②

近畿地方に本社のあるB社は、平成16年度に信書便事業に参入し、様々な台紙やぬいぐるみなどの装飾を付してお祝いやお悔やみのメッセージを送付するサービスを提供しています。以下はこのサービスのご担当者からお聞きしたお話です。

### 1 提供されている信書便サービスの具体的な内容を教えてください。

主にインターネットでメッセージを引き受け、お客様が指定した台紙やぬいぐるみなどを付して全国に配達しています。一定の文字数までは均一料金とし、14時までに受け付けた場合は、基本的にその日のうちに配達することが可能です。



### 2 このサービスを提供するにあたり、苦労した点は何ですか？

サービスの開始当初から全国エリアでの配達をするために、休日を含めて配達していただける提携先を各地で確保することに非常に苦労をしました。また、弊社は様々な商品を企画・開発しますが、それらを全国で滞りなく提供できるようにシステムを整備することなどにも気を配っています。



### 3 このサービスを利用する顧客の傾向や反応があれば教えてください。

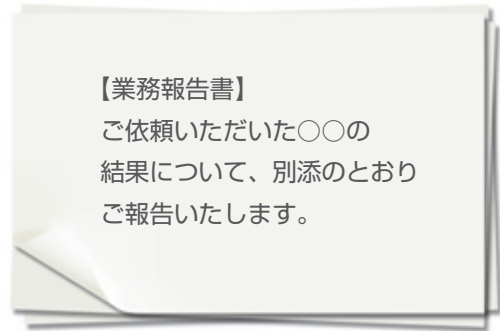
法人のお客様には、主に通信コストを削減する観点から、弊社のサービスをご利用いただいております。他方、個人のお客様には、マスコットキャラクターのぬいぐるみを付したものなど、料金は比較的高いものの特別なサービスについて好評を得ております。



## (5) 高セキュリティサービス

対象信書の例：機密性の高い報告書や申込書

機密性の高いビジネス文書などの信書便物について、専用の箱・コンテナへ収納したり情報システムを用いて照合確認するなどによりセキュリティを確保しながら、航空機等を利用して全国に配達するサービスです。



### サービスの流れ(例)

※ 引受けから配達までの以下の流れの中で、情報システムを用いた管理を行います。

- ① 利用者(顧客)において、専用の箱などを用いて信書便物を作成します。



- ② 事業者が利用者(顧客)の事務所などへ取り集めに出向き、信書便物の通数などを確認の上引き受けます。



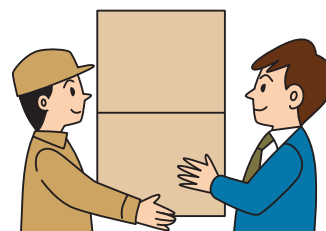
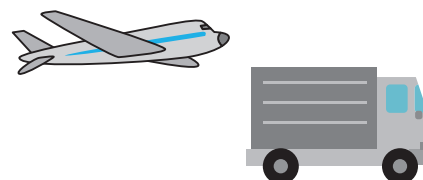
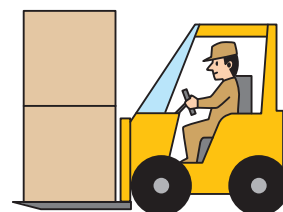
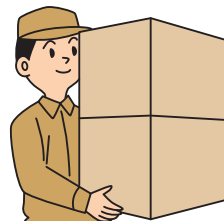
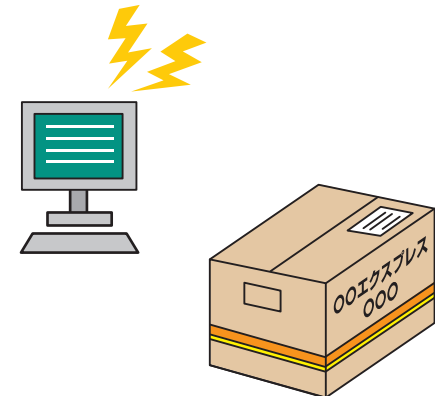
- ③ 発送店で、一般の貨物とは区分して積み込むなど運送に必要な準備を行い、発送します。



- ④ 航空機やトラックを利用して到着店まで運送します。



- ⑤ 到着店で到着状況を個別に確認した上で配達先に向かい、配達します。





## 事業者の声③

関東地方に本社のあるC社は、平成18年度から、法人顧客に対して航空機を利用したセキュリティの高い信書便物の送付サービスを提供しています。

以下は、このサービスのご担当者からお聞きしたお話です。

### 1 このサービスは、どのような業種の方がよく利用していますか？

上場企業のような大手のお客様のご利用が多いです。その中でも、情報通信や金融関係といった、情報管理について比較的意識の高い分野のお客様がよくご利用になられます。



### 2 御社ではもともと、貨物の運送として、個人情報に記載された文書を送る高セキュリティサービスを提供されていますが、それに加えて信書便についても実施することとした背景を教えてください。

信書についての認識の広まりを受け、お客様から、「高いセキュリティで信書を送ってほしいのだが、そういったサービスはないのか。」といったご相談・ご要望を受けたこともあり、貨物運送のサービスに加え、信書便でも高セキュリティのサービスを提供することとしました。



### 3 このサービスの開発に当たって留意した点を教えてください。

機密性の高い専用の箱を新たに開発したり、一般の貨物と区分して異なる取り扱いとしたり、従業員や委託先の教育管理を徹底するなどの点で工夫をしつつ、過剰に高コストとならないよう、サービスの質と価格の両面のバランスを確保することに留意しました。



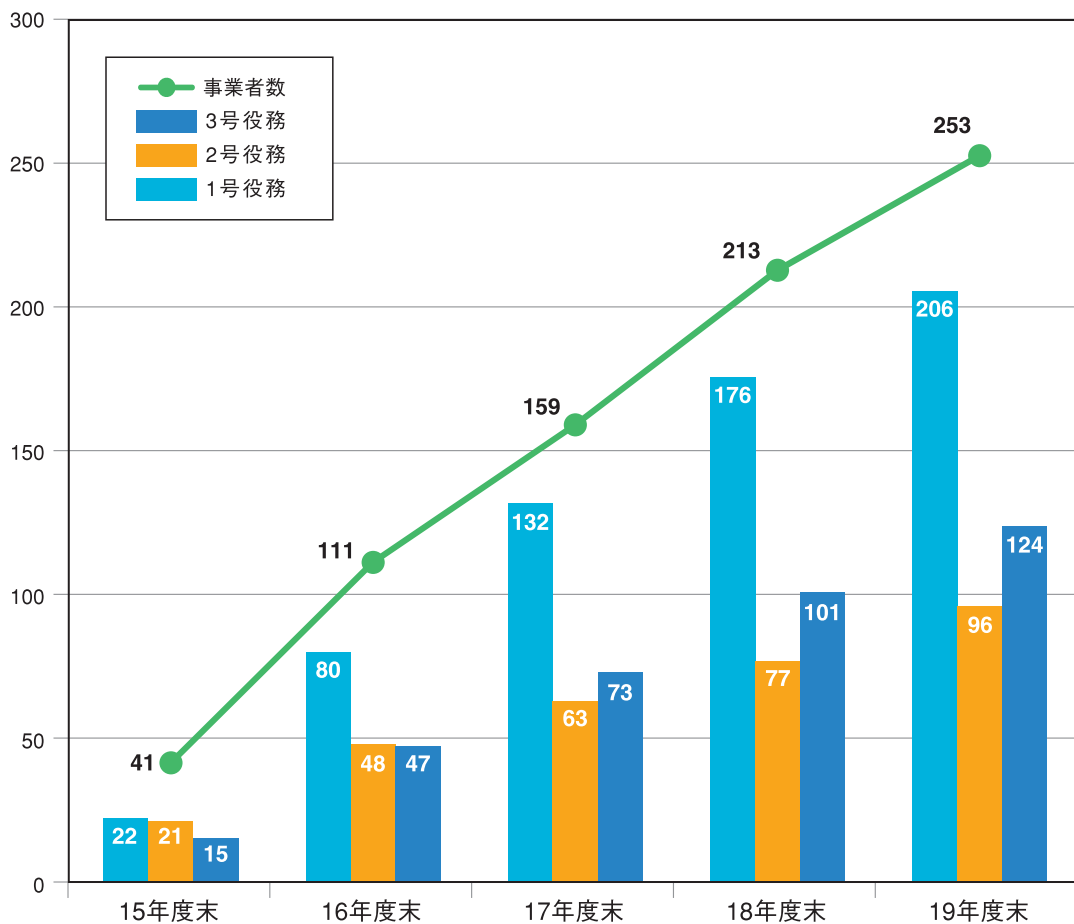
## 第2節 信書便事業の現況

### 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、平成19年度末時点で253 者が参入しています。

役務別に見ると、1号役務を提供する事業者の増加が目立ちますが、これは、17年度から公文書の巡回集配業務（P 4 参照）を信書便事業者に委託する自治体が増加し（P 15 参照）、受託を見込んで当該業務の実施に比較的なじみやすい1号役務で参入を行う事業者が多いためと考えられます。

■ 図表1 参入事業者数（折れ線）と役務の種類別提供者数（縦棒）の推移



※ 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。



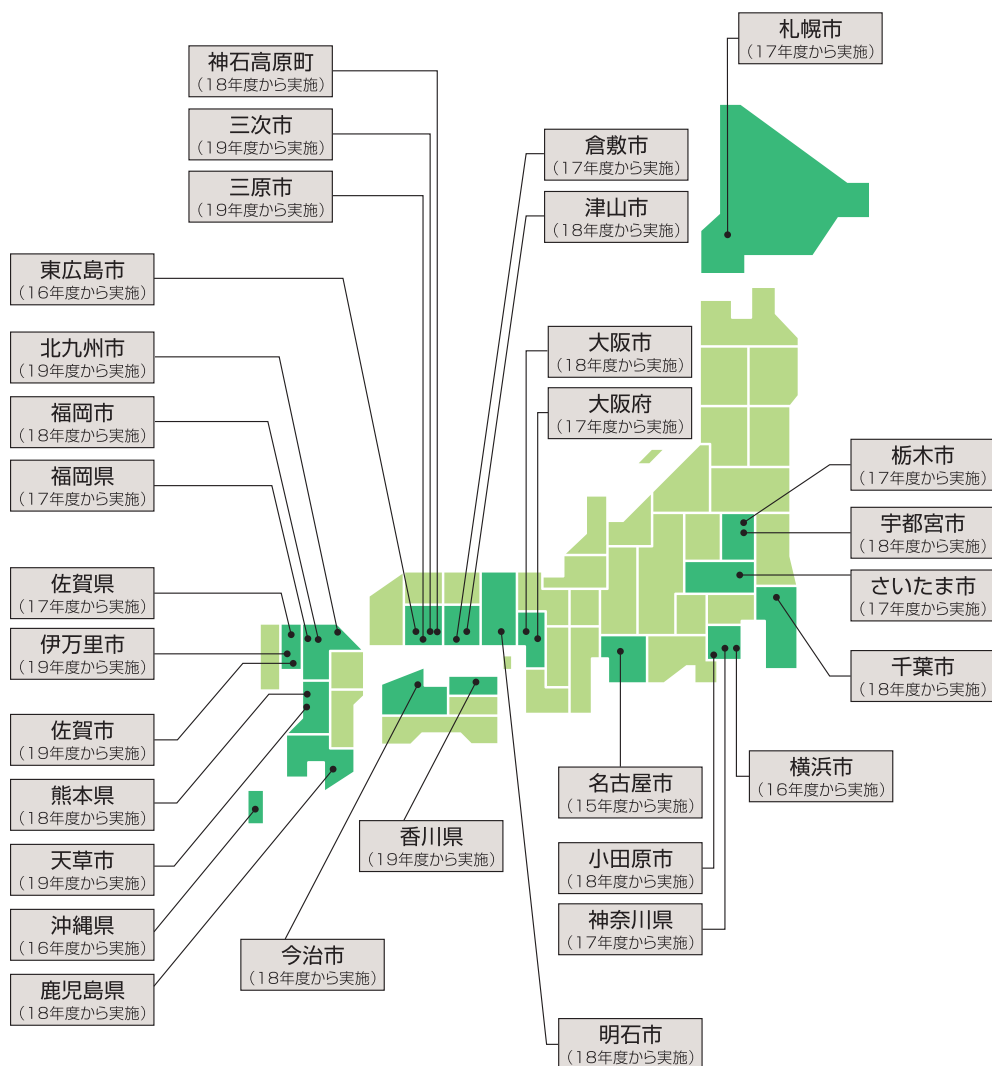


## 公文書集配業務の信書便事業者への委託状況

自治体においては、厳しい財政状況などを踏まえて行財政改革の努力が続けられていますが、そうした取組の一環として、公文書の集配業務を信書便事業者に委託することで業務の効率化を図る団体が広がっています。以下は、全国の自治体における公文書集配業務の信書便事業者への委託状況です。

■ 図表2 公文書集配業務の信書便事業者への委託状況(平成19年度末時点)

※ 各団体のホームページ等により総務省において把握したもの



## 2 参入事業者の経営形態と規模

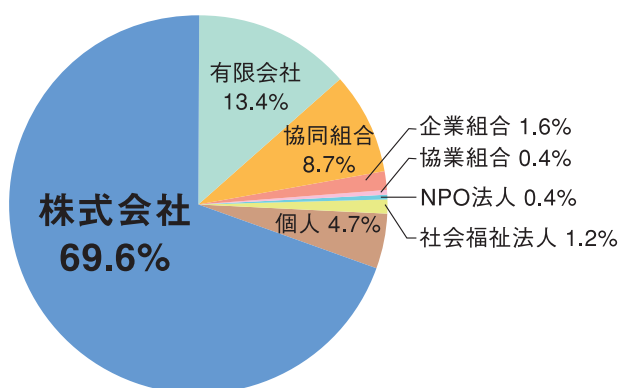
会社形態の事業者は参入が始まった当初から多数を占め、現在は全体の約8割となっています。また、協同組合は、特に16・17年度に相次いで参入し、現在は1割弱を占めています。こうした会社や協同組合の多くは、本業である貨物運送事業の車両や人員、ノウハウを活用して事業を展開しています。

他方、少数ながら貨物運送事業以外の分野からの参入も見られます。特に近年、障がい者の方々

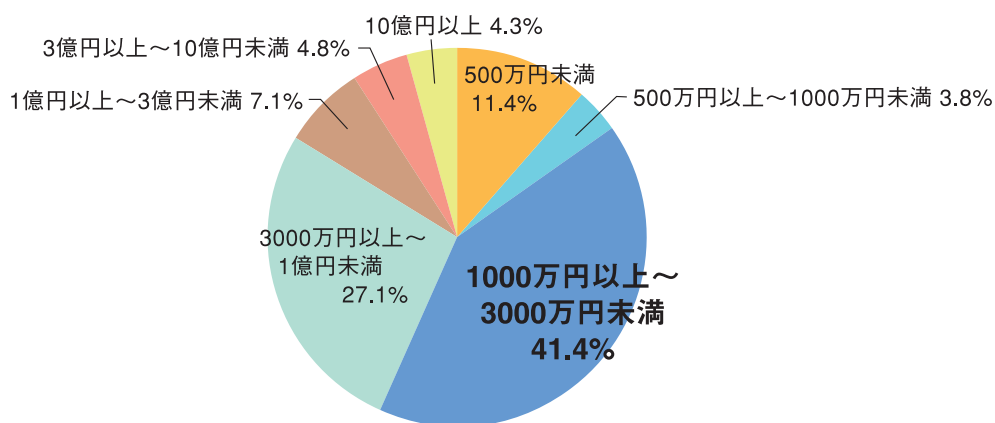
の就労支援の観点から、福祉事業を行うNPO法人（特定非営利活動法人）や社会福祉法人が参入する（P17参照）など、事業者の経営形態の幅に広がりが生じています。

また、会社形態の参入事業者を資本金規模別に見ると、3千万円未満が全体の6割弱を、その中でも1千万円未満が約15%を占めており、個人事業主などの存在をあわせ考えると、小規模な事業者による参入も比較的容易な事業の実態が見て取れます。

■ 図表3 参入事業者の経営形態（平成19年度末時点）



■ 図表4 会社形態の参入事業者の資本金規模（平成19年度末時点）





## 貨物運送事業以外の分野からの参入例

### — NPO法人D —

九州地方のNPO法人Dは、知的障がいの方が楽しく働ける作業所としてクッキー等の菓子の製造・販売を行っています。平成18年度に信書便事業に参入し、自治体の公文書の巡回集配サービスを提供しています。

以下は信書便事業のご担当者からお聞きしたお話です。

#### 1 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。

自治体の福祉担当の職員の方が文書集配のご担当となり、集配業務の入札参加を打診いただいたのがきっかけです。  
養護学校の卒業生を多数受入れ予定だったことや、菓子販売による通所者の賃金が約1万円という状況を踏まえ、賃金の増額と社会参加の拡大を目指して参入しました。



#### 2 どんな内容・方法で信書便サービスを提供していますか？

自治体の本庁から出発して、出張所や図書館、区長宅などに公文書などを配達しており、当施設の職員が車の運転を、比較的障がいの軽い通所者5人程度が分担して信書便物の受渡しなどを行っています。作業時間が1～3時間なので、菓子製造の合間にメリハリをつけて実施しています。



#### 3 信書便事業への参入により得られた効果を教えてください。

経済面では、通所者の賃金を40%ほど増額することができました。  
また、当施設では、プロ意識を持って働くことを心がけていますが、信書便事業への参入により、配達時に様々な方と触れ合う機会が増えたことで、通所者の勤労意欲の増進や社会参加の拡大にも寄与しています。



### 3 提供区域別及び本社所在地別の参入状況

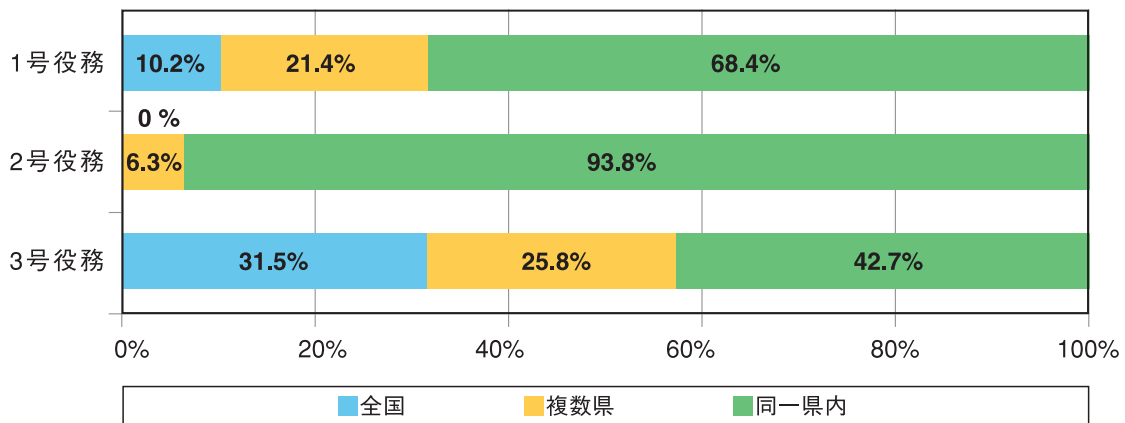
サービスの提供区域を役務別に見ると、1号・2号役務と比較して、3号役務については広域でサービスを提供する事業者が多く見られます。

これは、前者が巡回集配サービス（P 4 参照）や急送サービス（P 8 参照）など、地域に根ざしたサービスの提供を行いやすいのに対し、後者は、メッセージカードの送付サービス（P 10 参照）や航空機を用いた高セキュリティのサービス（P 12

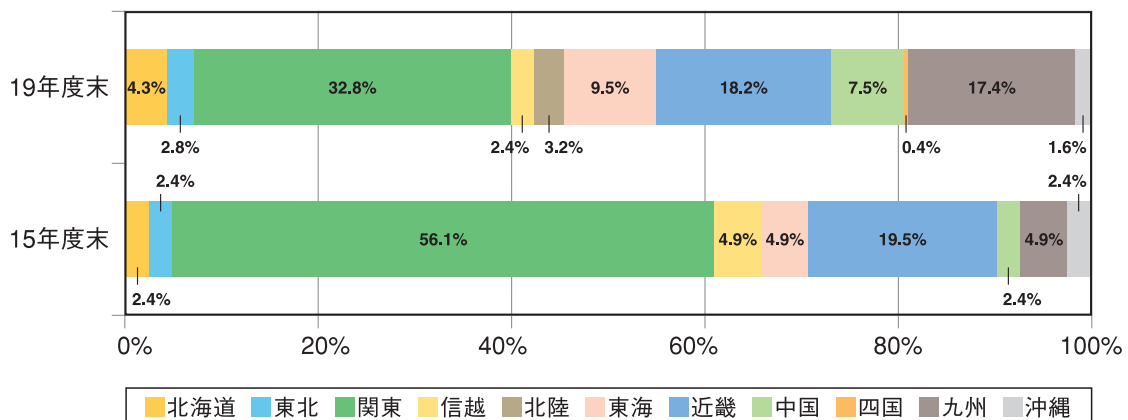
参照）のように、全国での提供がサービスの魅力となる場合が比較的多いためと考えられます。

本社所在地別の参入状況を見ると、関東・近畿・九州に本社を置く事業者が多く見られます。参入開始の当初は関東・近畿に本社を置く事業者の参入が目立ったことと比べ、近年は東海・九州をはじめとして地方に本社を置く事業者の割合が増加しています。

■ 図表5 役務別・提供区域別の参入状況（平成19年度末時点）



■ 図表6 本社所在地別の参入状況

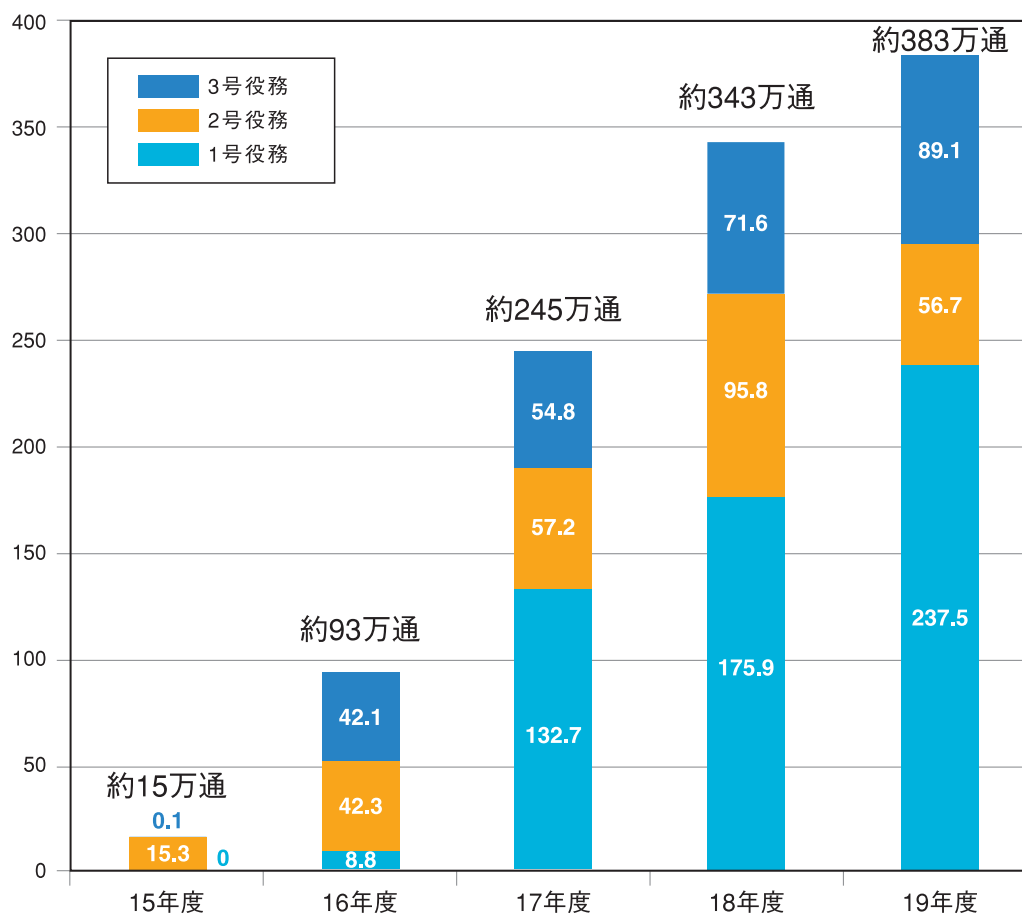


## 4 引受通数の推移

事業者数の増加にあわせて引受通数も伸びており、平成19年度においては全体で約383万通となり、そのうちの約6割を1号役務が占めています。

平成17年度以降、1号役務の引受通数が大きく増加しましたが、これは、同年度から公文書の巡回集配業務（P 4 参照）を信書便事業者に委託する自治体が増え（P 15 参照）、当該サービスが主に1号役務として提供されたためと考えられます。

■ 図表7 引受通数の推移（単位：万通）



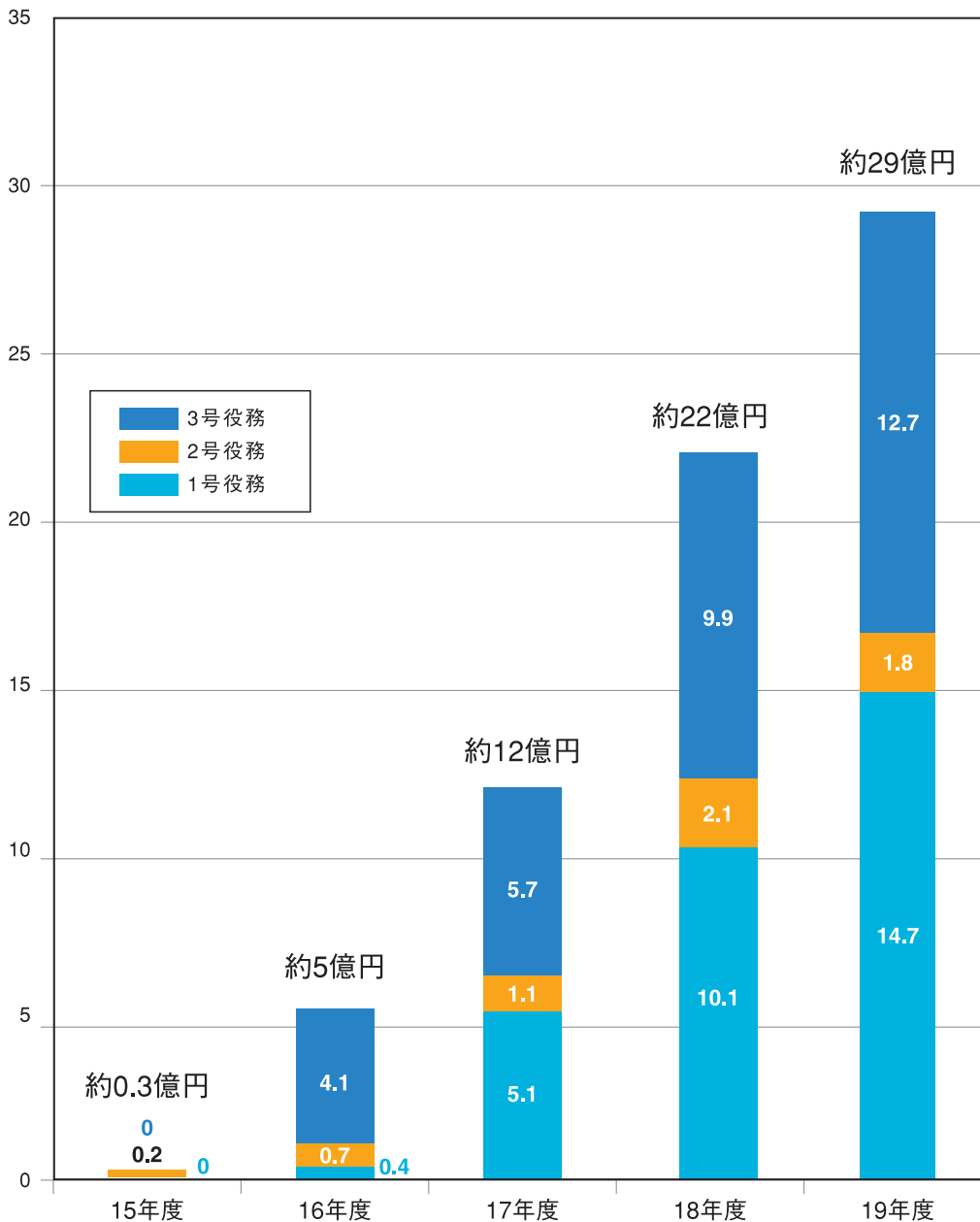
## 5 売上高の推移

引受通数の増加にあわせて売上高も伸びており、平成19年度においては売上高全体で約29億円に達しています。

直近の年度である平成18年度と19年度を役務別に比較すると、1号、3号の役務において、引受通数（1号：35%、3号：24% P19参照。）とともに

に、売上高（1号：45%、3号：28%）も順調に伸びています。一方で、2号役務は、引受通数で41%、売上高で17%の減少となりました。（%は増減率）

■ 図表8 売上高の推移（単位：億円）







## 信書便サービスの利用を決めた理由と効果・成果

勤務先(事業所)で信書便サービスを利用していたり過去に利用していたことがある方を対象に、利用を決めた理由や利用の効果・成果についてお訊きしたところ、コスト削減やセキュリティ強化、業務効率の改善、送付時間の短縮など様々な観点からの回答がありました。以下では具体的な例をご紹介します。

### メーカー関係の例

#### 【利用を決めた理由】

- 契約書など訴訟リスクのある書類を確実に届ける必要があった。
- 特許の出願について、迅速性や機密性を高める必要があった。
- 従業員の配置転換など、コストの削減につながった。

#### 【利用の効果や成果】

- 重要書類であるとの社員の意識が芽生え、送付の信頼度も向上した。
- 配送人員の配置転換や、ガソリン代・配送用の車の削減ができた。

### 金融関係の例

#### 【利用を決めた理由】

- 個人情報を取り扱うこともあり、親会社のコンプライアンス担当の部署が行った内部監査で改善を求められた。

#### 【利用の効果や成果】

- 定期・定時に引受け・配達されるため、契約書などのチェック作業を集中して効率化でき、余った時間を他の仕事に振り向けることができた。
- 機密書類に関する苦情の受付数が20%ほど減少した。

### 卸・小売関係の例

#### 【利用を決めた理由】

- 集荷してもらえ、賠償についても手厚いほか、取引のある会社から、事業を合理化するために良いと紹介を受けた。

#### 【利用の効果や成果】

- 配達に関する問合せができ、誰がいつ受け取ったかなど、配達の様子が明確になった。