

# 第2章

## 信書便事業に関する総務省の取組

信書便事業は平成15年から新たに参入が可能となった  
まだまだ新しい事業であることから、  
総務省において、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、個人情報の保護に関する国民の意識が高まるなか、  
信書便事業分野においても適切に個人情報保護が図られるよう、  
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についてご紹介します。

### 内容

第1節	信書便事業説明会の実施	P24
第2節	他人の信書の送達に関する適法性の確保	P26
第3節	個人情報保護の推進	P28

## 第1節 信書便事業説明会の実施

総務省は、「信書」の定義や信書便事業などについて周知を図るとともに、信書便事業への参入を検討する上での参考としていただくため、自治体や貨物運送事業者を主な対象として、全国で説明会を開催してきました。

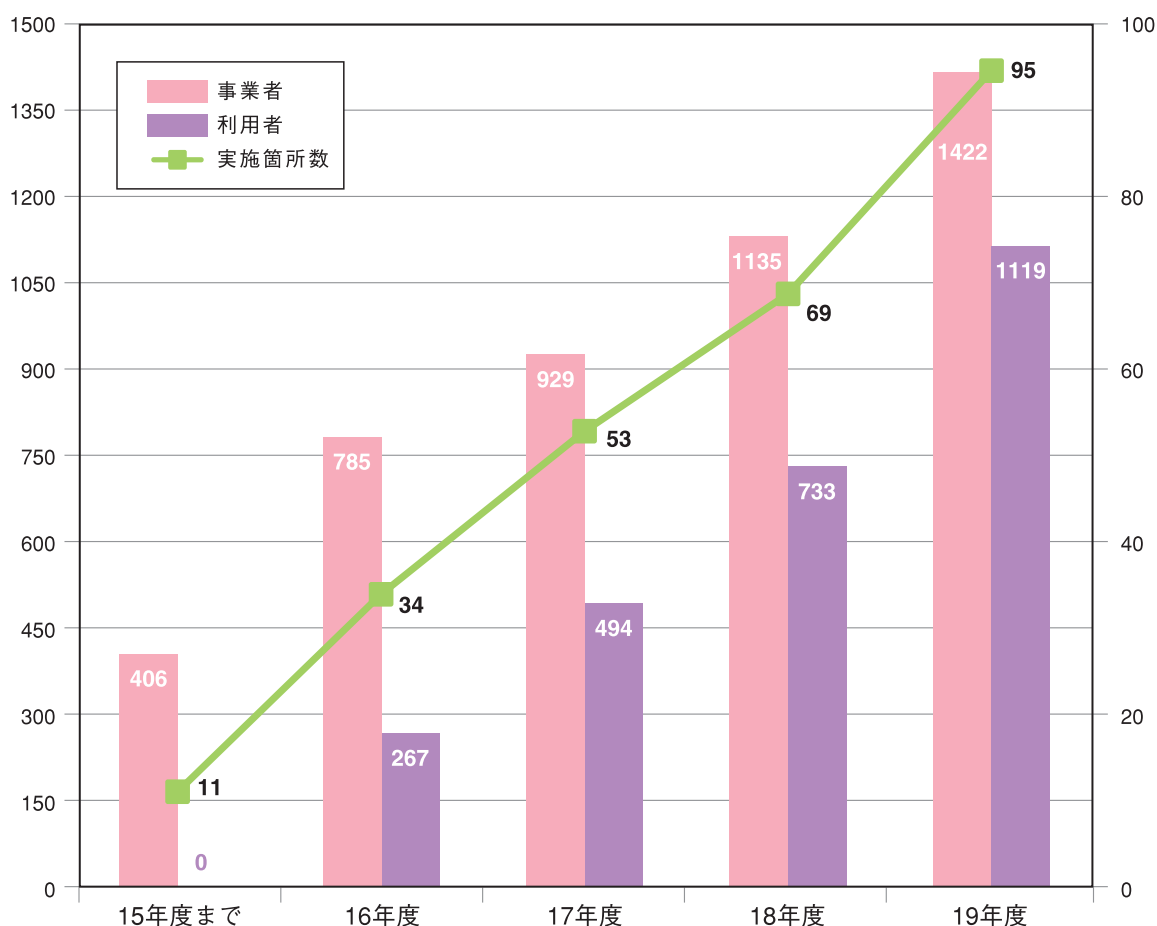
これまでの累計で、全国95ヵ所・ほぼすべての都道府県で開催し、1,422の事業者と1,119の利用者（いずれも延べ数）にご参加いただきました。そ

の様子がテレビや新聞で取り上げられることもあり、参加者のみならず、メディアを通じた形でも、信書便事業への理解を深めていただいています。

また、参入事業者のうち約3割が、説明会をきっかけとして信書便事業の許可を取得しており、新たなサービスの提供の後押しになっています。

総務省としては、今後も説明会を開催して、「信書」の定義や信書便事業などについての周知を進めてまいります。

■ 図表8 信書便事業説明会の実施状況（左軸：参加事業者／利用者数、右軸：実施箇所数）（延べ数）





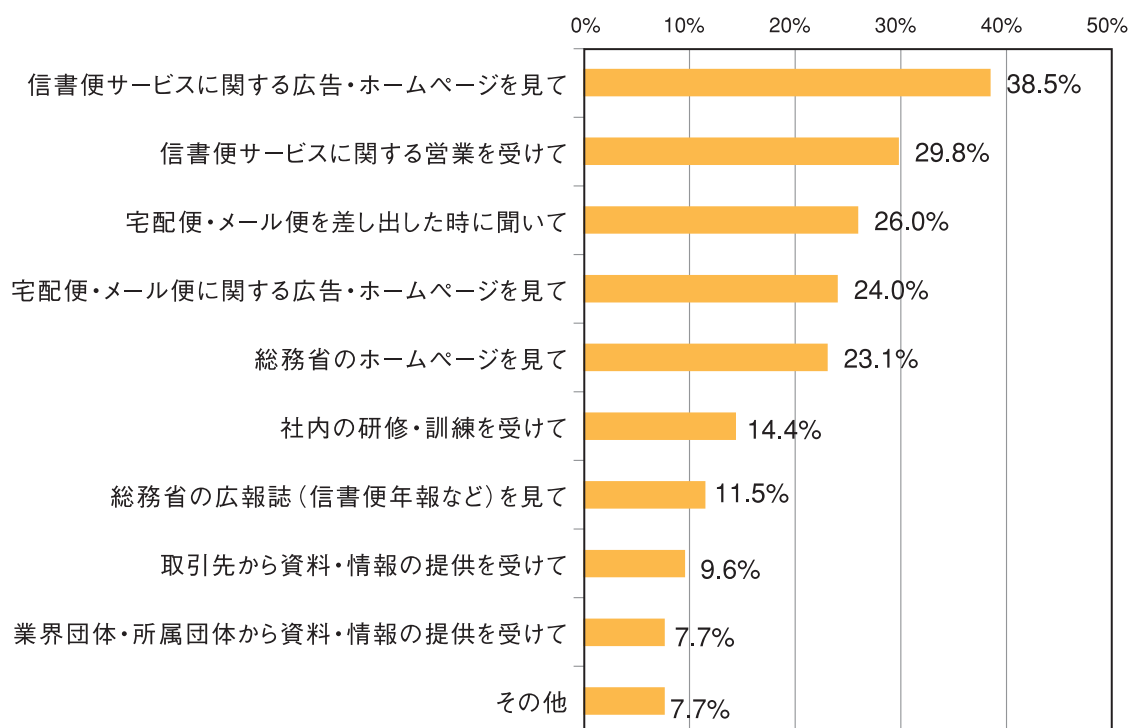
## 「信書」の取扱いについて知ったきっかけ

勤務先(事業所)で信書便サービスを実際に利用していたり、過去に利用していたことがある方を対象に、「信書」は郵便又は信書便でしか送付できないということを知ったきっかけについてお訊きしました。

回答としては、勤務先で実際の利用経験がある方を対象としたこともあり、信書便事業者の活動によるものが多いほか、宅配便・メール便事業者や総務省による情報提供、社内の研修・訓練、取引先や業界団体からの情報提供など、様々なきっかけによることが分かりました。

総務省としては、ホームページの作成や本年報の配布、説明会での説明などに引き続き取り組むとともに、各種団体に対し会員への周知を依頼するなど、様々な機会を通じて積極的に周知・広報に取り組んでまいります。

■ 図表9 「信書」の取扱いについて知ったきっかけ(複数回答)



## 第2節 他人の信書の送達に関する 適法性の確保

他人の信書の送達は、郵便又は信書便でしか行えないことが法律で定められています。そのため、郵便を取り扱う郵便事業株式会社以外の者が他人の信書の送達の事業を行うには、信書便事業の許可を取得する必要があります。

こうしたルールが法律で定められている理由は、信書の送達が、宅配便やメール便のような「物の運送」ではなく「通信」手段の一つであっ

て、大きく以下の2つの点に留意する必要があるためです。

総務省では、こうした法律の趣旨について、信書便事業説明会（P24参照）などで周知するほか、これに違反すると認められる事案に対して、差出人と送達事業者の双方に対し、再度繰り返すことのないよう、説明・指導をしています。（16～19年度の4年間では計30件を指導。）

総務省としては、今後とも、こうした法律の趣旨について周知を進めるとともに、法律に違反すると認められる事案に対して指導をまいります。

### ①「誰でも・いつでも・手軽で・安価に・全国へ」の通信手段を守る

現在の郵便の事業は、採算地域においてサービスを提供して得られる収益で、不採算地域においてサービスを提供して生じる赤字を埋め合わせて、全体として全国均一料金でのサービス提供を維持する構造です。

信書の送達の事業について、仮に自由な営業を認めた場合、採算地域だけでサービスを提供する「いいとこ取り」が発生し、現在の郵便事業を支える構造が崩れて全国サービスの維持が困難となります。

そこで、そうした「いいとこ取り」にはならないということを確認できた事業者に対してのみ、他人の信書の送達を認めることとしています。

### ②「誰から・誰あてに・いつ・何通・どんな信書を」の秘密を守る

憲法は、基本的人権の一つとして通信の秘密を保障しています。信書は通信のための文書ですので、差し出された信書に関する情報が他人に漏れたりするようなことなどがあってはなりません。

そこで、そうした秘密（信書の秘密）を守ることができるということを確認できた事業者に対してのみ他人の信書の送達を認めることとしています。



## 請求書はメール便で送れるの？

### 信書の送達に関するQ&A

具体的な事案が「信書の送達」に当たるかどうかは、「信書に該当する文書に関する指針」(資料1)を踏まえて判断していただくこととなりますが、以下では、よくあるお問い合わせを踏まえ、参考となる考え方をお示しします。

**Q.** 宅配便やメール便では、一切の信書を送れないの？



基本的にはそのとおりですが、貨物を送る際に、無封の添え状・送り状と一緒に送ることは可能です。

(添え状・送り状の定義については、資料1参照)

#### 添え状の具体例

ご結婚おめでとうございます！  
ちょっとしたものですが、お祝いのプレゼントを送りますね。  
引越し作業が一段落したら、ぜひ新居に遊びに行かせてください。

#### 送り状の具体例

##### 【送付状】

- ・受取人住所：東京都千代田区…
- ・受取人氏名：総務太郎
- ・内容：〇〇〇〇
- ・個数：10 セット(100 個)

**Q.** 取引先の支店に請求書を送ることは、信書の送達に当たるの？  
その請求書を支店が本店に送る場合も、信書の送達に当たるの？



取引先の支店に請求書を送ることは、代金を請求する意思を取引先に伝えることになるので、信書の送達に当たりますが、その送達は取引先の支店に届いた時点で完了したと考えられるため、その請求書を支店が本店に送ることは、信書の送達には当たりません。

**Q.** 複合ビルの受付に届いた各テナントあての郵便物・信書便物を各階のテナントに配布することは、信書の送達に当たるの？



その受付が、契約等により各テナントあての郵便物等を一括して受領する場所とされていれば、その受付に届いた時点で信書の送達は完了したと考えられるため、各テナントへの配布は、信書の送達には当たりません。

### 第3節 個人情報保護の推進

近年、経済・社会の情報化がますます進展し、私たちの生活は大変便利なものになっていますが、その反面、本人の知らないうちに個人情報が他の目的のために利用されたり、第三者に提供されるなどの取扱いがなされた場合、本人に取り返しのつかない被害を及ぼすおそれがあるため、プライバシーに関する国民の不安も高まっています。

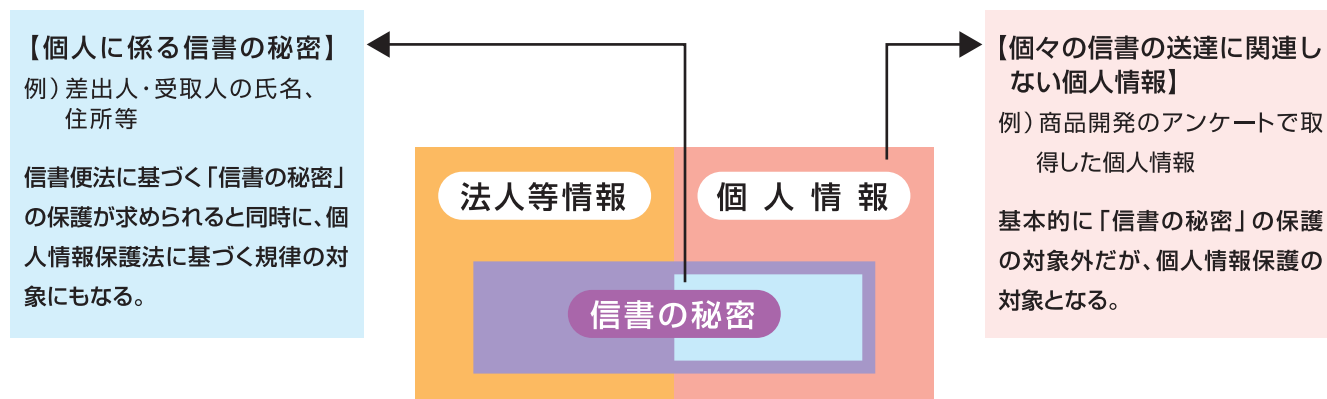
こうした状況を踏まえ、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的として、「個人情報の保護に関する法律」（個人情報保護法）や「個人情報の保護に関する基本方針」（閣議決定）において、様々な事業分野に共通する必要最小限のルールが定められています。

信書便事業は、信書の秘密の保護という憲法上の規定に基づく措置が要請される分野であり、特に個人情報の適正な取扱いを確保することが求められることを踏まえ、総務省では、事業者が講ずる措置の指針として、「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、事業者に対して主に以下のような個人情報の取扱いを求めています。

なお、「信書の秘密の保護」と「個人情報の保護」との関係は図表10のようになっており、例えば個々の信書に記載された差出人や受取人の氏名、住所など、「個人情報」でかつ「信書の秘密」にも該当する情報については、個人情報保護法と信書便法の両方の規律により保護されることになります。

- ・利用目的をできる限り特定し、その達成に必要な範囲で取り扱うこと、不正に取得せず、取得した場合は利用目的を本人に通知することなど
- ・漏えい等の防止のための措置を講ずること、従業者や委託先を適切に監督すること、本人の同意なしに第三者に提供しないことなど
- ・保有する情報について、本人からの開示の請求に応じることなど
- ・漏えい等が発生したら、事実関係を本人に通知することなど

■ 図表10 「信書の秘密の保護」と「個人情報の保護」との関係





## 個人情報の保護に関する事業者の取組例

近畿地方に本社を置くB社(P11参照)は、インターネットなどを利用したメッセージカードの配達サービスを提供するため多くの個人情報を保有しており、個人情報保護のための様々な取組を行っています。

以下は個人情報保護のご担当者からお聞きしたお話です。

### 1 どのような社内体制で、個人情報保護に取り組んでいますか？

管理や監査の責任者を設置し、組織的に管理や見直しを行うほか、お客様からのお問い合わせ窓口を設けるなどの体制を整えています。また、規程類やマニュアルを従業員に配布し定期的にテストを行っているほか、プライバシーポリシーを策定・公表するなど、役職員への周知を徹底しています。



### 2 情報システムなど技術的な面で講じている措置を教えてください。

IDとパスワードによるアクセス権限の管理を行っており、委託先を含め、担当業務や配達エリアの情報にのみアクセス可能としているほか、メッセージの印刷画面ではあらかじめ担当者名も入力しています。そのほか、サーバへの不正侵入防止や通信の暗号化などの措置を講じています。



### 3 委託先の管理の方法や、委託先自身による取組を教えてください。

委託契約時にチェックリストで委託先を評価するとともに、弊社の社員が研修を行っています。また、契約後は、委託先に対し、機密保持の状況や取扱責任者の指定、安全管理に関する措置などの項目について、訪問監査によりチェックをしています。委託先においても、定期的にテストを行い点数が低い場合は再教育を行うなど、意識づけを図っています。





## 地域における信書便

信書便事業についての周知・広報や、事業への参入を希望される方の相談対応・申請の受け、参入した事業者との連絡・調整など、信書便事業に関連する具体的な活動は、全国11の地域に置かれている総務省の「信書便監理官」が対応しています。

以下では、各地域の第一線で活動している「信書便監理官」から、それぞれの地域における信書便事業の動向や総務省の取組などについてご紹介します。

※ 事業者数は平成19年度末現在のものです。また、紹介文中の事業者数は、申請受付地別の事業者数(当該総合通信局等に申請書を提出した許可事業者の数)を示します。



### 北海道総合通信局 信書便監理官

**所在地** 北海道札幌市

**管轄地域** 北海道

**事業者数** ■ 申請受付地別：11者 ■ 本社所在地別：11者



北海道管内では11の事業者が参入しており、経営形態別に見ると、株式会社が5社、有限会社が2社、協同組合が3者、個人が1者となっています。

この地域では、札幌市役所の各部局が公文書の巡回集配業務の外部委託を行っていることなどから、札幌市内の参入事業者が7者と多く、管内の事業者の約6割を占めているのが特徴です。

また、信書便の利用の状況としては、公文書の巡回集配業務のほか、病院の診療カルテの送付やコンビニチェーン店の請求書等の送付などがあり、利用通数も着実に増加しているところです。

なお、北海道総合通信局では、信書便事業の周知として、平成16年度から19年度までに旭川市、札幌市、函館市、釧路市、北見市、苫小牧市の6カ所で信書便事業説明会を開催し、自治体などの利用者向けと、運送事業者などの事業者向けにそれぞれ周知を実施しました。20年度も、道内2カ所で説明会を実施する予定としており、引き続き、信書便事業への参入促進を図っていきます。





## 東北総合通信局 信書便監理官

**所在地** 宮城県仙台市

**管轄地域** 青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県

**事業者数** ■ 申請受付地別：7者 ■ 本社所在地別：7者



東北管内6県では、7事業者が特定信書便事業に参入しています。平成15年度に1社(福島)が事業を始めたことを皮切りに、16年度に1社(青森)、17年度に1社(宮城)、18年度に1者(山形)、19年度に2者(秋田、青森)、20年度に1社(秋田)がそれぞれ事業を開始しているところです。

この地域における今後の大きなテーマとして、管内各県の市町村をはじめとした自治体などによる巡回集配サービスや定期集配サービスの利用の拡大を図ることがあります。またサービスの供給側については、いまだ岩手県の事業者の参入がなされておらず、また都市圏である仙台市において、いわゆるバイク便などのような業態の事業が展開されていない状況にあります。

については、平成20年度は、利用側と供給側の双方に向けて、上記のテーマなどを踏まえた信書便事業説明会を開催する予定です。説明会では、①信書便制度の趣旨や特定信書便事業の概要、②参入事業者による体験談の紹介、③各自治体などのニーズを中心に説明を行い、利用者と事業者の双方に浸透させてまいりたいと考えています。



## 関東総合通信局 信書便監理官

**所在地** 東京都千代田区

**管轄地域** 茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県

**事業者数** ■ 申請受付地別：82者 ■ 本社所在地別：83者



関東管内では、全国の約3分の1に当たる82の事業者が参入していますが、その中でも東京都の事業者が多く、次いで神奈川県、埼玉県が多くなっています。管内の事業者の多くは、従来から運送事業を行っている会社です。

役務別の事業者の傾向として、1号役務は自治体などの公文書等の巡回集配業務への対応のしやすさから許可を受けていると思われます。公文書等の巡回集配業務を外部に委託する自治体等は、信書便制度に対する理解度や認知度が向上することなどにより、今後とも増加していくものと思います。また、2号役務は東京23区内のビジネス文書の急送などを、3号役務はセキュリティを強化したサービスやメッセージカードの配達などを行うために、それぞれ許可を受けています。

関東総合通信局では、信書便制度の一層の周知及び理解を得るため、平成19年度には宇都宮市と前橋市において、自治体や運送事業者などを対象とした信書便事業説明会を開催しました。また、当局のホームページや広報誌「コムフォKANTO」3月号に、「信書に該当する文書に関する指針」や「特定信書便事業のご案内」などの冊子の送付を希望される場合の連絡先を掲載するなどの取組も行っていきます。



## 信越総合通信局 信書便監理官

**所在地** 長野県長野市

**管轄地域** 新潟県、長野県

**事業者数** ■ 申請受付地別：6者 ■ 本社所在地別：6者



信越管内では、運送事業者を中心に6事業者が特定信書便事業に参入しており、これを経営形態別に見ると、株式会社が4社、有限会社が2社となっています。

管内を県域的に見ると、新潟県・長野県ともに、それぞれ3社の参入がありますが、残念ながら、長野市内には参入事業者が存在していないという状況にあります。

また、信書便の利用状況を見ると、特定顧客と事前に利用契約を結んで信書便物を取り扱うパターンが大多数を占めており、今後もこの傾向は続くであろうと考えております。

信越総合通信局では、信書便制度の周知等のため、平成19年度は、長野市と新潟市で、自治体・運送事業者等を対象とした「信書便事業に関する説明会」を開催し、計46名の皆様からのご参加をいただいたところです。

しかしながら、まだまだ、「信書」に関する認識(知識・理解等)を、広く一般に浸透できるところまでは到達できていない現状にもあると考えておりますので、これからも、より効果的・効率的な周知・広報の方策を模索しながら取り組んでいきたいと思っております。



## 北陸総合通信局 信書便監理官

**所在地** 石川県金沢市

**管轄地域** 富山県、石川県、福井県

**事業者数** ■ 申請受付地別：7者 ■ 本社所在地別：8者



北陸管内では、運送事業者を中心に7事業者が特定信書便事業に参入しています。

この地域では、警備業者が信書便事業に参入していることもあり、信書便事業説明会の開催の際には、運送事業者だけでなく、警備業者にも重点的に参加を呼びかけています。

それもあって、警備業者による信書便事業への参入指向が次第に高まりつつあります。

信書便サービスの利用の動向としては、そのほとんどが特定の顧客と事前の利用契約を結んだ上で個々の信書便物を取り扱う形式のものであり、今後もしばらくはこうした傾向が続くと思われれます。また、平成20年度からは、管内で初めて自治体の公文書の巡回集配業務を特定信書便業者に委託する動きがありました。

今後、こうした動きが加速することによって、信書便事業への参入が一層増加することが期待されます。



## 東海総合通信局 信書便監理官

**所在地** 愛知県名古屋市

**管轄地域** 岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

**事業者数** ■ 申請受付地別：23者 ■ 本社所在地別：24者



東海管内では、平成15年4月の信書便制度の施行後、同年6月に自転車による送達サービスを提供する特定信書便事業者が全国で最初に信書便事業を開始しました。その後順調に参入が進み、19年度末現在で23の事業者が、自治体の公文書の集配業務や企業間の信書の巡回送達、慶弔メッセージの送付など多様な信書便サービスを提供しています。

東海地域は、自動車や工作機などの製造業が盛んなものづくりの拠点地域ですが、流通の分野も発達した地域です。こうした地域産業の中で、東海管内に参入した信書便事業者の約半数が企業からの依頼を受けて企業間の信書の巡回便を実施しており、こうした企業のコンプライアンス意識の高さが東海管内の特徴かと思われます。

一方、周知・広報の取組としては、これまでも説明会や商工会議所への説明を行ってきましたが、現在は、広く周知するための説明会に重点をおき、一般の方や市町村等を対象とした利用者向けと、許可を取得しようとする方向けの説明会をそれぞれ年2回開催することとしています。信書便制度をご理解いただくために対面して説明することの必要性を感じていますので、信書について疑問をお持ちの方は是非説明会にご参加ください。



## 近畿総合通信局 信書便監理官

**所在地** 大阪府大阪市

**管轄地域** 滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

**事業者数** ■ 申請受付地別：48者 ■ 本社所在地別：46者



信書便法が施行されてから約5年の間に特定信書便事業への参入は着実に増加しており、管内では48事業者が参入しています。所在地別には、大阪府内の事業者が比較的多く見られるものの、管内の2府4県すべてにあります。また、経営形態等で見ても、会社の規模や法人個人の別に関係なく様々な事業者が参入しています。

事業の状況としては、特に都市部において自治体が公文書の巡回集配業務の外部委託を始めたため、そうした業務に対応しやすい1号役務の許可を取得した事業者が多いほか、セキュリティに配慮したサービスや装飾付きのメッセージカードの送付などを、3号役務の許可を受けた事業者が実施しています。

近畿総合通信局では、信書便制度の周知のため、平成19年度は大阪市と神戸市で自治体・運送事業者等を対象とした信書便事業説明会を開催し、計82団体・企業から103名の方に参加いただきました。また、兵庫県地域のある商工会議所で信書便制度についての説明や意見交換などを行い、会員の方々への周知などを依頼しました。平成20年度も引き続き、特定信書便事業への新規参入を促進するため説明会を実施する予定です。



## 中国総合通信局 信書便監理官

**所在地** 広島県広島市

**管轄地域** 鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県

**事業者数** ■ 申請受付地別：20者 ■ 本社所在地別：19者



中国地方では、平成17年2月から広島県、次いで岡山県の自治体で公文書の巡回集配業務の外部委託が始まり、他の県でも導入や検討がされています。自治体から信書便事業者を募集した例もあり、公文書の巡回集配業務の受託を目的として参入する事業者が毎年増えています。これらはいずれも1号役務の許可を受けています。

管内の事業者の特徴としては、運送事業者だけでなく、惣菜製造業、食品小売業、広告代理業といった異業種から業務拡大を目的に多数参入していることが挙げられます。

中国総合通信局では、信書便市場の拡大や新規参入の促進を目的として、平成19年度は商工団体や運送関係団体など5カ所に説明に伺い、ご理解を得て会員あての周知を引き受けていただくなど、制度を知っていただくための取組を進めています。

また、より具体的に制度への理解を深めていただくため、自治体や国の機関などの利用者、運送事業者などの事業者を対象として、信書便事業説明会を毎年度2回以上開催することとしており、19年度は島根、岡山、山口の3カ所で開催しました。この説明会への参加をきっかけに、信書便を利用するようになった自治体や信書便事業への参入を決めた事業者が現れており、一定の成果を上げています。



## 四国総合通信局 信書便監理官

**所在地** 愛媛県松山市

**管轄地域** 徳島県、香川県、愛媛県、高知県

**事業者数** ■ 申請受付地別：1者 ■ 本社所在地別：1者



四国管内の参入事業者は平成19年度末現在で1社であり、この地域における信書便事業の草分けとして、松山市を中心とした3時間以内の急送サービスを提供しています。平成20年6月からは、新たに別の1社がサービスを開始することになっており、今後、利用者の選択の機会が拡大し、より便利になることが期待されます。

このように、この地域における参入は他の地域と比較しても少ないため、四国総合通信局としても、運送事業者や警備業者に対し文書により重点的に周知活動を行っています。

最近では、参入希望者が相次いで相談に訪れており、参入増加の観点から明るい兆しとなっています。

信書便事業説明会の開催後は、自治体や国の機関などから「信書」に関する問い合わせが増加しているほか、最近では、企業などにおいても、コンプライアンスやセキュリティの観点から信書便事業に対する関心が高まっています。今後の周知活動に当たっては、信書便制度についての認知度を高めるため、業界団体などに対してもあらゆる機会を捉えて周知活動を展開するとともに、四国各県からの新規参入の増加を目指していきたいと考えています。



## 九州総合通信局 信書便監理官

**所在地** 熊本県熊本市

**管轄地域** 福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県

**事業者数** ■ 申請受付地別：44者 ■ 本社所在地別：44者



九州管内には、自治体の公文書の巡回集配をはじめ、インターネット等を利用した慶弔メッセージの送付、バイク・自転車を利用した都市部での急送、離島を提供区域とするサービスなど、一通りのビジネスモデルが揃っています。（公文書の巡回集配は、現時点で確認している範囲では管内10の自治体が信書便事業者へ委託しています。）

また、警備業や葬祭業、福祉事業など、運送事業以外の業種からの参入もあります。特に、福祉事業からの参入は全国的に見ても九州管内が先行しており、地元自治体などの支援や協力を得て、公文書の巡回集配サービスや慶弔メッセージの送付サービスを提供しています。（市長や市議会議員の方が個人的に利用することもあるようです。）

九州総合通信局では、ホームページに信書便事業のページを設けて信書便制度や事業の申請に関する情報を掲載しておりますのでご覧ください。また、毎年度、利用者・事業者それぞれを対象とした説明会を各地で開催しており、平成19年度は管内の県庁所在地5ヶ所で開催したところで、20年度は2ヶ所での開催を予定していますが、信書便サービスの利用や信書便事業への参入についての相談などがありましたら、個別に対応させていただきますので、ご連絡ください。



## 沖縄総合通信事務所 信書便監理官

**所在地** 沖縄県那覇市

**管轄地域** 沖縄県

**事業者数** ■ 申請受付地別：4者 ■ 本社所在地別：4者



管内の特定信書便事業者は、株式会社が2社、協同組合が1者、個人事業者が1者となっております。

主な利用形態としては、公文書の発送事務があります。沖縄県庁では、県の出先機関、県内の大学や市町村などに定期的に文書を発送する必要があることから、毎年度の契約（入札）により特定信書便事業者へ委託しています。この業務では、発送だけでなく文書の仕分け作業も同じ事業者が実施する内容となっており、郵便で実施していたときよりも経費が節約できているということです。

事業者の特色としては、自転車を使って送達を実施している、地球にやさしいユニークな個人事業者もいらっしゃいます。

以上、利用者側、事業者側からそれぞれ紹介させていただきましたが、これまで信書便事業説明会の場や市町村などに個別に伺って説明をさせていただいた中では、まだまだ「信書」に関する認識が広く浸透してはいないと思っておりますので、これからも周知・広報に努めるとともに、少しでも参入事業者や利用者が増えればと思っております。