

# 第2章

## 信書便事業に関する制度及び動向

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。

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。

第1節 他人の信書の送達に関する適法性の確保 P24

第2節 信書便制度の周知 P26

第3節 個人情報保護の推進 P27

第4節 信書便事業に参入するには P28

- ▶ 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

第5節 信書便事業に関する施策 P32

- ▶ 1 「特定信書便マーク」について
- ▶ 2 信書の送達サービス受付用への115番の使用について

## 第2章 信書便事業に関する制度及び動向

### 第1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（P 26 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。（過去5年間（平成17年度～平成21年度）で計48件）

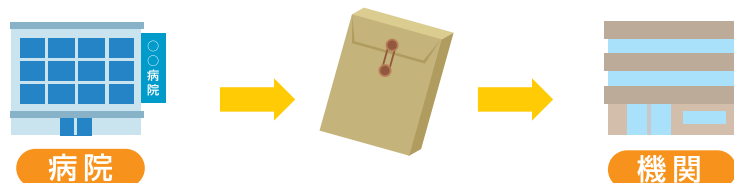
総務省としては、今後とも、こうした法律の趣旨について周知を進めるとともに、法律に違反すると認められる事案に対して指導をまいります。

### 信書の送達に関する判断例

#### ケース①

**Q.** 病院が社会保険診療報酬支払基金など審査支払機関に提出する、診療報酬請求書に診療報酬明細書を添付した書類一式を送る場合はどうですか？

**A.** 審査支払機関に対して被保険者が所属する健康保険組合等からの支払に必要な書類の審査を依頼する文書は信書に当たりますので、郵便又は信書便をご利用ください。



#### ケース②

**Q.** ある学校の卒業生で構成される「校友会」が、その学校の卒業生に対して募金を求める文書を送る行為は信書の送達に当たりますか？

**A.** 特定の学校の卒業生で構成される「校友会」がその学校の卒業生に対して募金を求める内容であれば信書に当たりますので、これを送達する場合は郵便か信書便をご利用ください。

#### ケース③

**Q.** 金融機関などが発行している約款をお客様に送る場合はどうですか？

**A.** 約款の記載内容は特定の人に対するものではないため信書には当たりません。このため、金融機関が口座を開設したお客様に対して、例えばキャッシュカード（信書にはあたりません）に約款を同封して送る場合は郵便・信書便以外のサービスで送ることは問題ありません。

#### ケース④

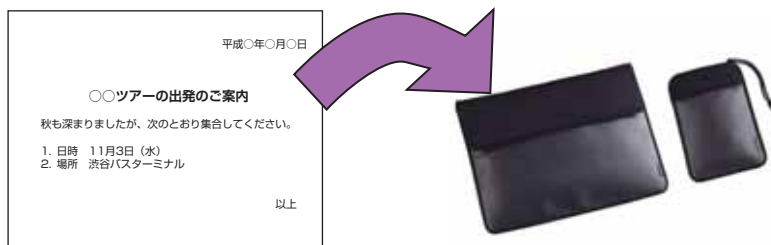
**Q.** ある人に誕生日プレゼント（貨物）を送るに当たって、その中にメッセージ文を同封したいのですが、このような方法は、郵便法違反に当たらないですか？

**A.** そのプレゼントの送付に密接に関連し、貨物に従として添えられる簡単な通信文（「添え状」・「送り状」の範囲）でしたら、問題ありません。プレゼントを送るきっかけとなったお祝いの言葉や一般的な挨拶の文言などは許容範囲といえます。

### ケース⑤

**Q.** 旅行の申込みをされたお客さまに対し、旅行キットをお送りする際に、旅行キットを入れたポーチの中に「出発のご案内」と題した、日程や宿泊先や集合手続の指示の内容を含む文書を同封しても、信書の送達には当たらないと考えてよいでしょうか？

**A.** このようなケースは、特定の受取人に対して、差出人の意思又は事実を通知する内容を伝える文書を含んでいることが明らかですので、郵便か信書便をご利用ください。



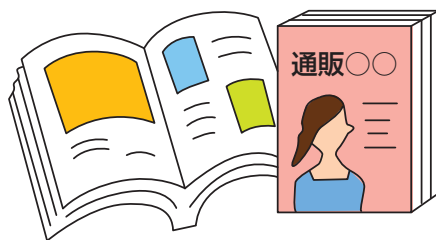
### ケース⑥

**Q.** 他社と結んだ契約書を、保管のために支店から本社に送付することは、信書の送達に当たりますか。

**A.** 保管のために他の部署に送ることは、組織の中での物理的な移動に過ぎないと解されるので、このような場合は信書の送達には当たりません。

### ケース⑦

**Q.** 通信販売のカタログの送付に当たって、これに添付する注文用紙の申込者の欄に、あらかじめ受取人の住所・氏名等を印字しますが、これは信書に当たりますか？



**A.** 注文用紙にあらかじめ受取人の住所・氏名等を印字することは、本来受取人が記入すべきものをその手間を省くために便宜的に記入してあげているに過ぎず、受取人に対して意思を表示、又は事実を通知しているものではありませんので、このような注文用紙は信書に当たりません。

### ケース⑧

**Q.** 生命保険の勧誘のためのパンフレットに、勧誘相手(顧客)に関する独自の保険プランを作成して提案するような内容を盛り込んでいる場合、信書に当たりますか。

**A.** 個別のプランを提案しているようなものは、特定の受取人に対して差出人の意思を表示する文書なので、信書に当たります。これを封書等で顧客に送られる場合は郵便か信書便をご利用ください。

### ケース⑨

**Q.** 結婚式や葬儀の会場に、インターネットやファックス等により祝辞や弔辞等のメッセージを送った場合、このメッセージ(プリントアウトしたもの)を当該会場で名宛人に手渡し行為は、他人の信書の送達に当たりますか。

また、その文書を後で名宛人の自宅へ送付することについてはどうですか。

**A.** 会場に届けられたメッセージが紙などの文書になると信書になりますが、それをその場で、他人が名宛人に手渡したとしても、信書を送達したとまでは言えません。

しかし、その文書を自宅へ送付する場合は、他人の信書を送達することに該当しますので、郵便か信書便をご利用ください。

## 第2章 信書便事業に関する制度及び動向

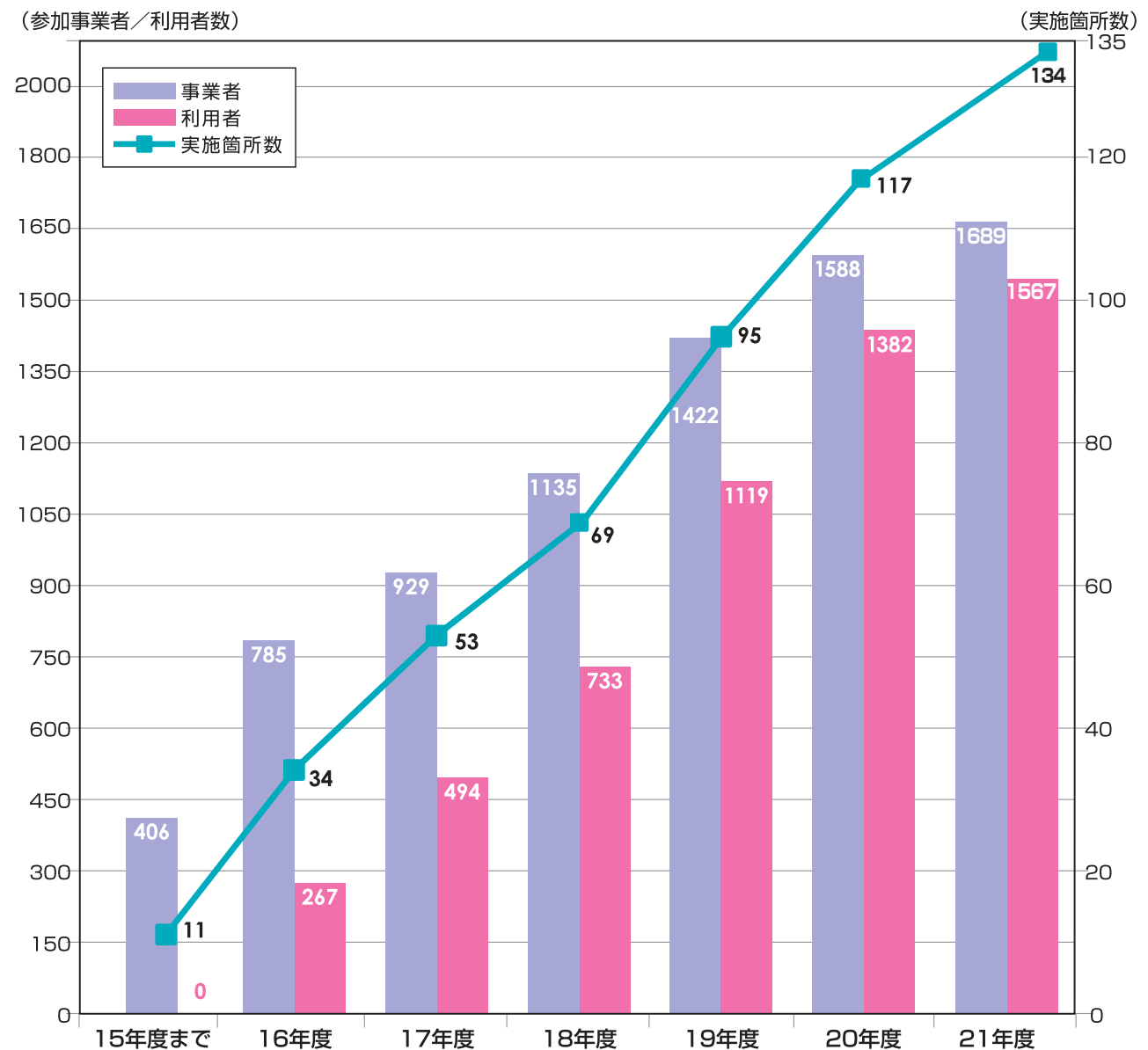
### 第2節 信書便制度の周知

総務省では、信書を適切に送っていただき、また信書便事業について知っていただくため、信書の定義や信書便制度などについての説明会を開催しております。

平成21年度は17箇所での説明会を開催し、信書便事業者の利用をご検討されている185団体、信書便事業への参入をご検討されている101団体にご参加いただきました。

説明会は、総合通信局及び沖縄総合通信事務所（全国11箇所）を単位として開催しております。年度ごとに開催時期や開催場所を検討しておりますので、ご興味をお持ちの方は総合通信局又は沖縄総合通信事務所のホームページをご覧くださいか、お電話などにてお問い合わせください（P 57 参照）。

■ 図表 8 信書便事業説明会の実施状況



### 第3節 個人情報保護の推進

信書便事業者は平成20年3月に公表された「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」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扱いについて、例えば利用目的をできる限り特定し、その達成に必要な範囲

で取り扱うことや、本人の同意なき第三者提供を制限することなど、適正な取扱いすることが求められています。

このガイドラインの規定に加え、信書便事業者はプライバシーポリシー等によりお客様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。

■ 図表9 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概要（抜粋）

#### → 利用目的による制限

- 利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない（ただし、例外的に認められる場合あり）。
- 個人情報保護法上、目的外利用が例外的に認められる場合であっても、当該個人情報が信書の秘密にも該当するときは、本人の同意なき利用は認められない。

#### → 第三者提供の制限

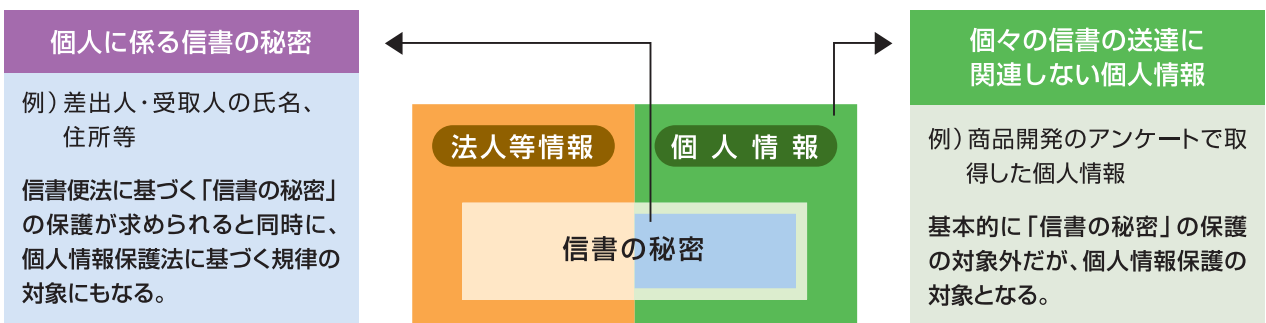
- あらかじめ本人の同意を得ないで個人データを第三者に提供してはならない（ただし、例外的に認められる場合あり）。
- 個人情報保護法上、第三者提供が例外的に認められる場合であっても、当該個人情報が信書の秘密にも該当するときは、本人の同意なき第三者提供は認められない。

#### → 開示等の求めに応じる手続

- 開示等の求めに関する受付方法は、本人の過重な負担とならないよう配慮が必要。
- 本人の具体的な委任によらない代理人への開示は、信書の秘密の侵害等のおそれがある場合には認められない。

（●は個人情報の保護に関する法律、●は信書便管理規程に基づく措置）

■ 図表10 「信書の秘密の保護」と「個人情報の保護」との関係



## 第2章 信書便事業に関する制度及び動向

### 第4節 信書便事業に参加するには

#### 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、信書便事業の許可、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、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、を得ることが必要です。

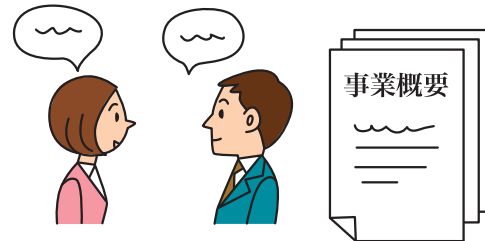
以下に、サービスの提供開始までの一般的な手続の流れを紹介いたします。

#### 事業開始までの主な手続

※ 特定信書便事業（P4参照）の場合は、②と④の同時申請が可能です。

##### 1 相談

予定しているサービスの内容などを踏まえ、申請内容を信書便監理官と相談します。



##### 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。



##### 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業務委託する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)約10万本の設置、週6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時間以内の送達の役務のみ)
  - ・ 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



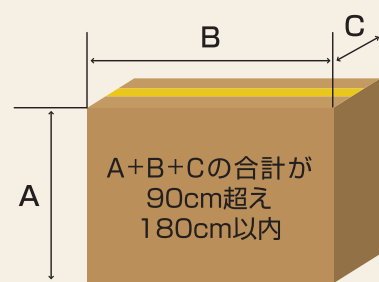
### 2 信書便約款の認可の基準

- 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

#### 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の条件
- ・ 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

- 特定の者に対し差別的取扱いをするものではないこと

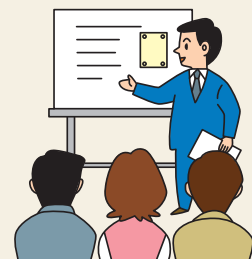


### 3 信書便管理規程の認可の基準

- 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



## 第2章 信書便事業に関する制度及び動向

### 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。
- 更に、「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。
- これら「取扱中に係る信書の秘密」「他人の秘密」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

- 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、立入検査等をする場合があります。

#### ■ 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」、「引受に伴ってどれだけの収入があったか」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（営業報告書）を報告する必要があります。紛失などの事故があった場合はその状況も含まれます。

#### ■ 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。適正であると判断されると、それ以降は3～5年おきに自己点検を行ってその結果を報告することになっています。

なお、適正ではない場合は翌年度に再検査を行います。また、重大な事故などが発生した場合は随時立入検査を行うことがあります。



### 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に、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。



## 第2章 信書便事業に関する制度及び動向

### 第5節 信書便事業に関する施策

#### 1 「特定信書便マーク」について

特定信書便事業者からは、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ました。

このようなシンボル類を制定することには、次のような効果が期待されます。

- (1) 利用者が特定信書便事業者を容易に識別可能になる。
- (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。

このような観点を踏まえ、特定信書便事業者の総意に基づき、平成22年3月に、総務省において「特定信書便マーク」を制定

しました。

#### 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。

なお、本マークは、総務省から商標登録をしています。特定信書便事業者は、商標に係る通常使用権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。



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

## 2 信書の送達サービス受付用への115番の使用について

115番は電報受付用の電話番号とされており、これまでNTTの電報の受付に使用されてきました。

一方、信書便サービスの1つに、電話やインターネット等により受け付けたメッセージ等を印刷し、装飾が施された台紙等に添付して配達するサービス(電報類似サービス)があります。

総務省では、電報類似サービスの利用状況、特定信書便事業者からの要望などを踏まえ、平成20年4月より「信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する検討会」(座長:相田仁 東京大学大学院教授)を開催し、115番の新たな使用方法について検討を行ってきました。

検討会では115番を利用する利用者の利便性確保の観点から検討を行い、電報と遜色のないものである等一定の条件(受付時間、配達時間、配達地域等)の下、特定信書便事業者が提供する電報類似サー

ビスの受付用に115番を使用することは問題ないとの結論を得ました。これを受けて、平成21年6月1日に、総務省において「電気通信番号規則の細目を定めた件(告示)」の一部改正を行い、115番は電報受付用に加え、特定信書便事業者が提供する電報類似サービス(提供条件が電報に準ずる特定信書便役務)の受付用にも使用可能となりました。

また、告示改正にあわせて、利用者の利便性確保のため、検討会報告書が求める115番により信書の送達サービス受付を行う場合の利用者への周知方法や基本的なサービス水準等、その具体的内容を定めた「信書の送達サービス受付用への115番の使用に関するガイドライン」が財団法人電気通信事業者協会において策定されました。

当該告示及びガイドラインに沿った形で115番が使用されることにより、多様で利便性の高い電報や電報類似サービスが提供されることが期待されます。

### 電報類似サービス受付用(電報に準ずる特定信書便役務)への115番の使用方法

