

## 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や、業界団体の設立などの動向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 信書便事業に関する施策等 P27

- 1 信書の送達サービス受付用への115番の使用について
- 2 「特定信書便マーク」について
- 3 個人情報保護の推進
- 4 信書便事業者協会について

### 第4節 信書便事業に参入するには P30

- 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（P26参照）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。（平成22年度は32件を指導。）

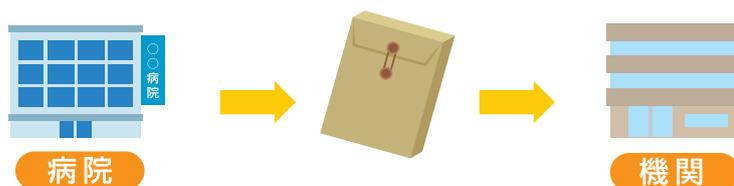
総務省としては、今後とも、こうした法律の趣旨について周知を進めるとともに、法律に違反すると認められる事案に対して指導をしてまいります。

### 信書の送達に関する判断例

CASE  
01

**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。



CASE  
02

**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。

CASE  
03

**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。

CASE  
04

**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、郵便法違反に当たりませんか？

**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。

CASE  
05

**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。

CASE  
06

**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。

CASE  
07

**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。

CASE  
08

**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。

CASE  
09

**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す行為は、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22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262団体、信書便事業への参入をご検討されている83団体にご参加いただきました。

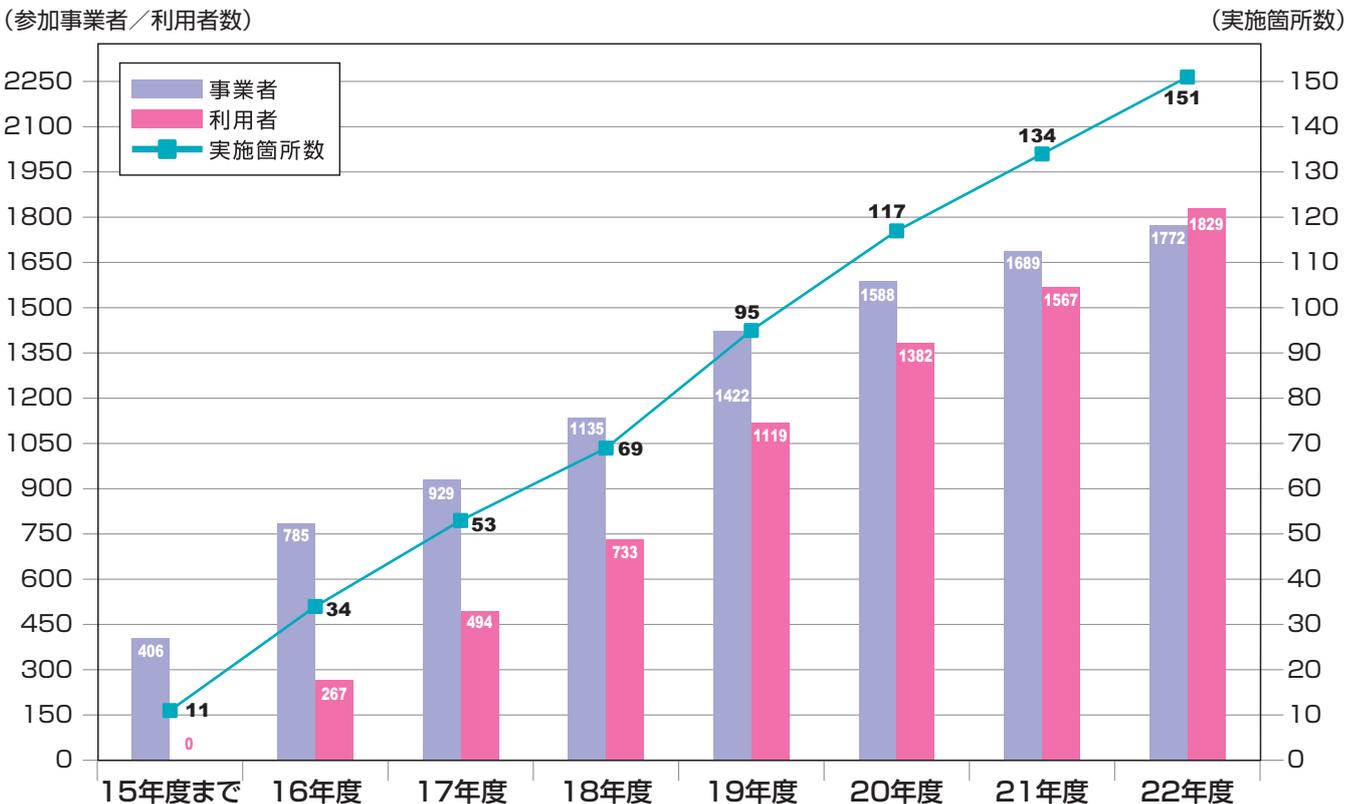
説明会は、総合通信局及び沖縄総合通信事務所（全国11箇所）を単位として開催しており、年度ごとに開催時期や開催場所を検討しておりますので、ご興味をお持ちの方は総合通信局又は沖縄総合通信事務所のホームページをご覧ください。お電話等にてお問い合わせください(P54参照)。

なお、ここ数年は、説明会に参加できない等の大手企業や公的団体等に総務省職員自らが出向いて訪問周知活動も行ってきました。訪問によって、初めて「信書」等について耳にされたというケースもあります。

このような説明活動以外にも、信書制度の周知用ポスターを国民の目に触れやすい場所（特例市以上の地方自治体や大きな郵便局のロビー等）への掲示にも取り組んでおり、引き続き、信書便制度の効果的な周知に努めてまいります。



■ 図表7 信書便事業説明会の実施状況



## 第3節

## 信書便事業に関する施策等

## 1 信書の送達サービス受付用への115番の使用について

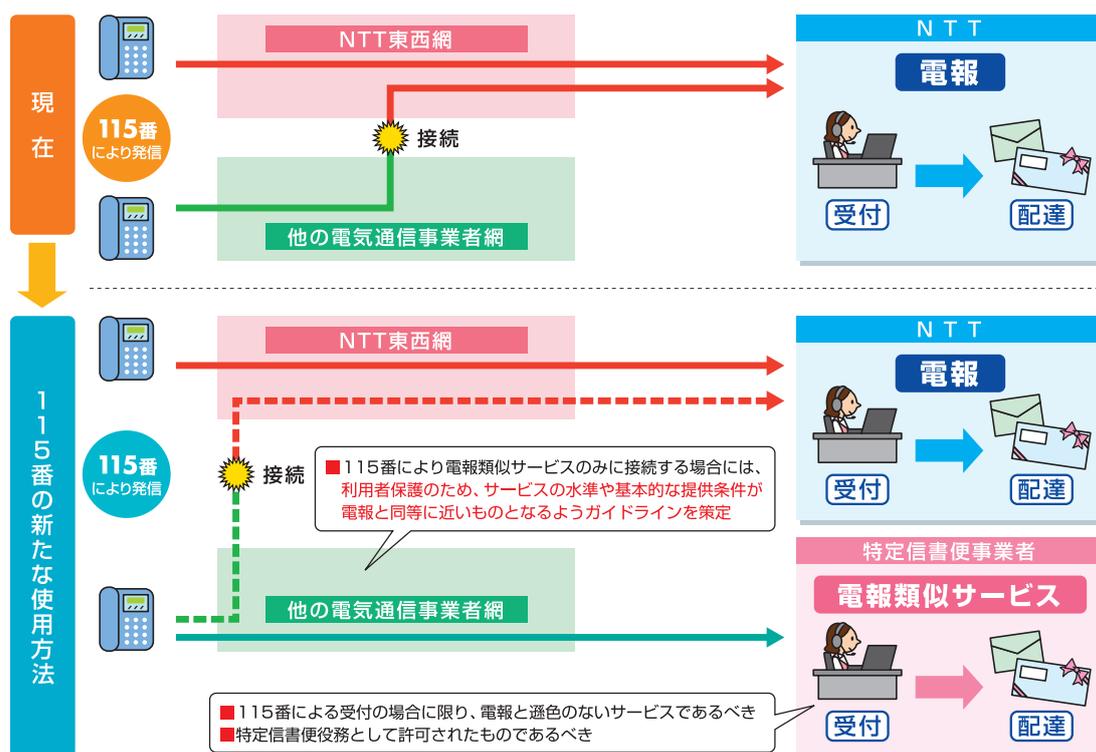
115番は電報受付用の電話番号とされており、これまでNTTの電報の受付に使用されてきました。総務省では、平成20年4月から「信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する検討会」（座長：相田仁 東京大学大学院教授）を開催し、115番を利用する利用者の利便性確保の観点から検討を行い、電報と遜色のないものである等一定の条件（受付時間、配達時間、配達地域等）の下、特定信書便事業者が提供する電報類似サービスの受付用に115番を使用することは問題ないとの結論を得ました。これを受けて、平成21年6月1日に、総務省において「電気通信番号規則の細目を定めた件（告示）」の一部改正を行い、115番は電報受付用に加え、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。

平成22年2月から、一部の特定信書便事業者において、当該告示及びガイドラインに沿った形で、多様で利便性の高い電報類似サービスが提供されています。

現在、一部の電気通信事業者の携帯電話端末から115番を通して電報類似サービスを利用することができるようになり、皆様の生活に身近なものになりつつあります。

## 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



## 2 「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たことを踏まえ、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。(右図)



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

### 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。



実際の使用例

本マークは、総務省が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。(現在、100以上の事業者が利用中)

## 3 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することや、本人の同意を得ない第三者提供の制限することなど、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、信書便事業者は信書便管理規程において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。

## 4 信書便事業者協会について

信書便事業者の参入が平成22年度末で346者と毎年順調に増加し、平成22年度の売上高総額が約70億円近くになってきている中で、信書便事業者同士の情報交換や業界の周知・信頼性向上を図っていこうとする気運が信書便事業者の中で次第に高まり、信書便事業における業界団体の設立を呼びかける事業者が出て来ました。

団体への入会希望者も増え、協会設立に目処が立ったことから、平成23年9月6日に、105者の事業者を構成員とする「信書便事業者協会」の設立総会が開催され、任意団体としてではありますが、協会が発足いたしました。

総務省としては、この協会の活動が信書便事業の安心・安全・確実な送達を維持し続けることができるよう、協会の活動が幅広い意識の喚起・浸透に役立っていただくことを期待しています。

今回、設立の発起人の一人であり、会長の任に就かれた高橋泉氏（株）KSGインターナショナル代表取締役。写真下）に、協会に関するインタビューをお願いしましたので、ご紹介します。



### 信書便事業者協会の 高橋会長に聞く

コラム  
信書便事業者  
協会の高橋会長  
に聞く

**Q** 今回、協会の設立に至った経緯をお聞かせください。

**A** 私はプライダルの仕事もしており、その業界では協会が経営の良いサポート役になっており助かったことがありました。また、特に中小企業の場合は情報源も限られる場合が多く業界団体の必要性を感じていましたので、このような組織が信書便の業界に存在しない事が不思議であり、必要ではないかと思い、呼び掛け人を募ったところ、各社より事業者同士の情報交換や信頼性の向上を高めていく事に賛同いただいたので、設立に至ることができました。

**Q** 協会の組織についてお聞かせください。

**A** 会員数は、概ね100者でスタートしています。業種の内訳は、バイク事業者も含めて運輸関係が8割程度、その他電報類似サービス等の会社が2割、で構成しています。運営組織は、会長、役員2名以上、としており、事務局を設置しています。

**Q** 初年度の活動内容は。

**A** 入会された各社の御意見を伺って決めて参りますが、まずは協会のホームページを立ち上げ、情報発信をして行きたいと考えています。

**Q** 会員の要望をどのように取りまとめ、発展させていくのですか。

**A** 協会員に対しアンケートを実施するなどして、その中から役員が良いと思うものを取り上げ会員に相談していく場合もあると考えています。事業者1社だけではなかなか進みにくい事案も、信書便事業者の大勢の意見として発信していけば、大きな変革のための力になると信じています。

## 第4節 信書便事業に参入するには

### 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、①信書便事業の許可、②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、③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



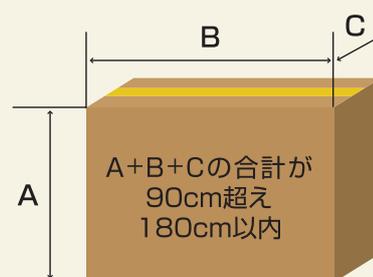
### 2 信書便約款の認可の基準

- 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收受に関する事項
  - ・ 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
- ・ 料金の收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



### 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、施設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。

