

郵便物受取サービス業者に係る実態調査 報告書

平成 22 年 2 月

経 済 産 業 省

請負先 株式会社日本アプライドリサーチ研究所

目 次

序章 調査の概要	1
1．調査の背景、目的	1
2．アンケート調査の概要	2
3．事業所ヒアリング調査の概要	4
第 章 郵便物受取サービス業の概要	5
1．業種別郵便物受取サービス業を実施している事業所の概要	5
2．郵便物受取サービスの概要	5
3．契約者の概要	5
4．郵便物受取サービスの料金体系	6
5．郵便物受取サービス業の運営体制	6
6．社内規定・マニュアル・社内研修について	7
第 章 アンケート調査結果	9
1．郵便物受取サービス業を実施している事業所の概要	9
(1) 事業所の種類	9
(2) 事業所の法人形態	9
(3) 事業所の所有形態	10
(4) 事業所の開設時期	10
(5) 本社創業年と事業所開設年の同異	11
(6) 資本金または出資金	11
(7) 事業所数の推計	12
2．郵便物受取サービスの概要	14
(1) 郵便物受取サービス業実施形態	14
(2) 郵便物受取サービス業以外に行っている業務	15
(3) 郵便物受取サービス開始時期	16
(4) 売上高	16
(5) 郵便物受取サービス業総売上高の推計	17
(6) 事業所の全従業者数	17
(7) 郵便物受取サービス業に従事している従業者数	18
(8) 郵便物受取サービス業に従事している総従業者数の推計	18
3．契約者の概要	19
(1) 法人契約者数	19
(2) 個人契約者数	19
(3) 法人契約者の業種	20
(4) 法人契約者の利用目的	21
(5) 個人契約者の性別の割合	23
(6) 個人契約者の年代	24
(7) 個人契約者の利用目的	26
4．郵便物受取サービスの料金体系	28
(1) 開設費用（入会金）	28
(2) 利用料金	29
(3) 保証金	30

(4) 転送料	31
5. 郵便物受取サービス業の運営体制について	32
(1) 発生したトラブル	32
(2) 本人確認について	37
(3) 疑わしい取引事例について	40
(4) 犯罪収益移転防止法の施行前後での営業体制について	41
6. 社内規定・マニュアル・社内研修について	42
(1) 法令に遵守した社内規定について	42
(2) 郵便物受取サービスの提供・契約のマニュアル化について	43
(3) 郵便物受取サービスを行うための研修について	44
(4) 社内規定・マニュアル・研修等に関する具体的な内容（自由回答）	44
7. 今後の事業運営等について	49
(1) 郵便物受取サービス業を運営する上での課題	49
(2) 郵便物受取サービス業界の今後について	50
(3) 今後、郵便物受取サービス業界が発展するために必要な事項	51
(4) 今後、郵便物受取サービスが発展していくために必要となる事項とその理由について「その他」と回答した事業者の具体的な意見	53
8. 自由回答の結果	55
第 章 ヒアリング結果の要約	57
1. 調査概要	57
2. 調査対象	57
3. 調査項目	57
4. 調査結果の概要	57
第 章 ロールモデル（案）	63
1. ロールモデル案とは	63
2. 作成の目的	63
3. ロールモデル案の主な内容	63
巻末資料	1
1. 事業所アンケート対象	3
2. 事業所アンケート調査票	5
3. 事業所アンケート単純集計結果	17

序章 調査の概要

1. 調査の背景、目的

犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下「犯罪収益移転防止法」）が平成 20 年 3 月より施行され、経済産業省商務情報政策局サービス産業課が担当する郵便物受取サービス業者（いわゆる私設私書箱業者）に対しても、本人確認等が義務づけられた。

一方、近年の社会問題である「振り込め詐欺事件」は、全体として減少傾向にあるものの、平成 21 年の被害額は 95 億円を超えており、その犯罪収益の移転手段としては、銀行 ATM 等の金融機関を経由するものが多いが、依然として郵便物受取サービス業者を介して金品を受け取る手法が存在している。

この手法を防止するため、従前は事業者と顧客の間で現金書留や金融機関等から送付される郵便物については受け取りを行わないとする契約で適用除外とされていた本人確認義務が、平成 21 年 5 月の法令改正により当該適用除外規定が削除されている。

郵便物受取サービスは、業務開始に際し許認可や届出が不要であるため、新たに事業を開始する事業者や撤退する事業者が頻繁に存在すると考えられており、現状把握が非常に難しい業界である。しかしながら、犯罪抑止のためには事業者への一層の法律理解、遵守徹底が必要とされている。

犯罪収益移転防止法の施行にあたり、平成 18 年度に同趣旨の実態調査を行っているが、当該業種は事業者の入れ替わりが激しい業種であることを鑑み、法律施行後の業界動向等の把握を目的として、改めて郵便物受取サービス業及び事業者の実態調査を実施するものであり、併せて、関係業者等への法律の周知徹底を図るとともに、今後の施策等の運用に資することを目的としている。

郵便物受取サービス業者とは、自社の所在地を顧客が郵便物の受取先として利用することを承諾しており、且つ顧客あてに届いた郵便物の受取を代行している、そして、郵便物を受取後、顧客に取引の内容を連絡し、引き渡しているサービスを行っている事業者である。

２．アンケート調査の概要

【調査・抽出対象】

インターネット上から「私書箱・関連代行業」等を行う事業者を検索収集するとともに、NTT タウンページから「郵便物受取サービス業」を営んでいると考えられる主な 11 業種(「私書箱」,「電話代行」,「事務代行」,「代行サービス」,「レンタルスペース」,「貸会議室」,「荷物預かり」,「トランクルーム」,「まんが喫茶・インターネットカフェ」,「ホテル」,「ビジネスホテル」,「カプセルホテル」)を選び、その全事業所を収集し、合わせて、27,228 事業所を母集団とした。その中から、サンプルとして 5,000 事業所の抽出を行った。

母集団からの抽出にあたっては、地域の偏りをなくすために、47 都道府県毎に層化し、総事業所数に比例させて抽出した。また、業種毎に抽出した事業所の中には複数の業種に登録され、重複しているものもあったが、それら重複分については除いている。

【調査方法】

アンケート調査票を郵送、対象者自記入、郵送で回収した。

【調査時期】

平成 21 年 12 月 25 日～平成 22 年 2 月 20 日

【回収結果】

発送数 5,000 に対して、総回収数 982 票 (19.6%)、うち集計対象とした有効回答数は 979 (19.6%) であった。

業 種 注 1)		発送数	回収数	回収率
N T T タ ウ ン ペ ー ジ	私書箱	70	24	34.3%
	電話代行	386	79	20.5%
	事務代行	883	204	23.1%
	代行サービス	709	120	16.9%
	レンタルスペース	987	198	20.1%
	貸会議室	131	30	22.9%
	荷物預かり	22	8	36.4%
	トランクルーム	419	83	19.8%
	ホテル 注 2)	156	31	19.9%
	ビジネスホテル	232	38	16.4%
検 索	私書箱・関連代行業等 注 3)	515	113	21.9%
	まんが喫茶・インターネットカフェ 注 4)	490	54	11.0%
合 計		5,000	982	19.6%

注 1) 業種は、それぞれ左記に記載する方法 (NTT タウンページ・インターネット検索) で収集した。

注 2) 「ホテル」はカプセルホテルを含む。

注 3) 「私書箱・関連代行業等」は、インターネットで「私書箱」等をキーワードとして検索・収集した事業所であるが、私書箱以外の代行業務を実施している事業所も多いため、この表記とした。

注 4) 「まんが喫茶・インターネットカフェ」は、インターネットで「私書箱」等をキーワードとして検索・収集し、その他インターネット上の NTT タウンページも参考とした。

【調査項目】

アンケート調査項目は次のとおりである。

1. 事業概要
 - ・ 事業形態
 - ・ 事業の開始時期
 - ・ 売上額（2006年～直近年）
 - ・ 従業者数
 - ・ 取り扱いサービスの内容
 - ・ 利用者数
 - ・ 利用者属性（法人、個人、性別、年齢、法人は業種構成等）
 - ・ 利用目的
 - ・ 郵便物受取サービスの料金体系
2. トラブル（疑わしい取引等）等について
 - ・ トラブル遭遇の有無と遭遇したトラブルの内容
 - ・ トラブルへの対応状況
 - ・ 近年におけるトラブル件数の増減
3. 犯罪収益移転防止法について（及びサービス利用契約について）
 - ・ 本人確認（審査）状況（確認の有無、確認方法等）
 - ・ 本人確認記録の保存状況（保存の有無、保存方法、保存期間等）
 - ・ 取引記録の保存状況（保存の有無、保存方法、保存期間等）
 - ・ 疑わしい取引の届出状況（届け出の有無、事例の記録等）
 - ・ 審査不通過の事例
 - ・ 犯罪収益移転防止法施行前後の営業体制の変化等
4. 社内規定・マニュアルの整備について
 - ・ 社内規定・マニュアルの有無
 - ・ 社内規定・マニュアル提供の可否
 - ・ 社内規定・マニュアルが整備されていない場合の理由
 - ・ 社内規定・マニュアルの整備の必要性及び整備希望の有無等
5. その他
 - ・ 事業運営上の課題及び問題点（業界に関するものを含む）
 - ・ 郵便物受取サービス業（自社・業界）の展望とその理由
 - ・ 自社及び業界が発展するために必要な事項（事業者ネットワークの構築、法整備等）
 - ・ 行政等への要望（整備してほしい事項等を含む）
 - ・ 法律等説明会を開催する場合の参加意向等

3．事業所ヒアリング調査の概要

【ヒアリングの目的】

ヒアリング調査は、業界の市場動向及び事業の概要、犯罪収益移転防止法の浸透度、事業者ネットワーク構築に関する意見等について、より具体的な状況の把握を目的としており、アンケート調査を補完する形で実施した。

特に、提供サービス、社内規定・マニュアル、事業拠点の地域性の特徴等、アンケート調査内容を深掘した聴取を行い、併せて、事業者ネットワークの構築に関する意見や今後の事業展望、業界展望、行政への要望等について意見の聴取を行った。

【調査項目】

ヒアリング調査は、前段のアンケート調査を補完する形で実施することから、ヒアリング項目についても、郵便物受取サービス提供形態、社内体制・手続き等の整備状況、事業者ネットワークの構築、行政との情報共有及び許認可制度等に関する考え方、自社事業(郵便物受取サービス業)及び業界の課題、問題点、今後の自社事業の展望及び業界展望、行政等への意見・要望等を聴取の項目とし、事業者の視点や考え方に配慮しつつ把握を行った。

【ヒアリング調査対象】

アンケート調査において回収した回答の内容を整理し、提供サービス、社内規定・マニュアル、事業拠点の地域性等に特徴のある事業者について、郵便物受取サービスの提供形態(単独または他の事業に付帯する形態等)を考慮しつつ、10社程度の抽出を試みた。その後、ヒアリング調査への協力が可能な事業者について、売上規模、業態、立地等の条件を考慮し、9社を対象として選定した。

【ヒアリング調査項目】

主なヒアリング項目は以下のとおりである。

- ・郵便物受取サービス提供形態について
- ・社内体制・手続き等の整備状況について
- ・事業者ネットワークの構築について
- ・行政との情報共有及び許認可制度等に関する考え方
- ・事業(郵便物受取サービス業)及び業界の課題、問題点
- ・今後の貴社事業の展望と業界展望
- ・行政等への意見・要望

第 章 郵便物受取サービス業の概要

1. 業種別郵便物受取サービス業を実施している事業所の概要

【事業所の種類】

郵便物受取サービス業を実施している事業所の 68.1%が「本社」であり、次いで、「支社・営業所」が 16.5%である。

【法人形態】

「株式会社（未公開）」が 53.6%で最も多く、次いで「有限会社」17.3%、「個人経営」が 10.1%となっている。

【事業所の開設時期】

事業所開設時期には 3 つのピークがあり、最初のピークは「1986～1990 年」の 17.3%である。次のピークは「2005～2006 年」で 13.3%、更に「2008 年」が 10.1%となっている。

【資本金・出資金規模】

資本金・出資金規模上位は、「1,000 万円以上 2,000 万円未満」の 27.0%、「500 万円未満」の 25.0%となっている。

2. 郵便物受取サービスの概要

【実施形態】

「郵便物受取サービスのみの単独サービス」が 32.3%、「他の契約に附帯して（オプション等）郵便物受取サービスを行っている」が 67.7%であり、付帯サービス込みの実施が多い。

【郵便物受取サービス業以外に行っている業務】

「電話通信事業（電話受付代行・電話転送等）」が 61.7%で最も多く、次いで「事務代行業」が 2.9 %、「レンタルスペース業」「ホテル業」が 9.7%となっている。

【売上高】

1 事業所における郵便物受取サービス業の年間平均売上高は、2008 年度が平均 671.6 万円、2006 年度が 982.1 万円となっており、31.6%減少している。

【市場規模】

郵便物受取サービス業の市場規模推計値は、2008 年度が約 85.4 億円、2006 年度が約 99.9 億円となっており、14.5 億円減少している。

【従業員数】

郵便物受取サービス業に従事している従業者数は、「1 名以下」が 2008 年度は 66.9%、2006 年度は 55.2%で、共に過半数を超えている。平均従業者数では、2008 年が 1.0 人、2006 年は 0.9 人となっており、専任者約 1 名で事業を運営している。

3. 契約者の概要

【法人契約者数】

2008 年度が平均 68.4 件、2006 年度は 66.9 件であり、僅かに増加している。

【法人契約者の利用目的】

「会社登記、営業拠点等の所在地として魅力がある」が最も多く、2008 年度は 50.6%、次いで、「起業・創業や開業のため」が 60.1%で続いている。

【個人契約者数】

2008 年度が平均 98.3 人、2006 年度が 86.4 人であり、約 12 人の増加している。

【個人契約者の利用目的】

2008 年度は「自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため」が最も多く、51.2%。2 位は「郵便

物等の受取を家族等に知られたくないため」であり、42.8%である。

4．郵便物受取サービスの料金体系

【開設費用】

法人の開設費用は平均 4,456 円、個人は 2,990 円となっている。

【利用料金】

法人は一月あたり平均 6,420 円、個人は 4,385 円となっている。

【保証金】

法人の保証金は平均 4,030 円、個人は 3,467 円となっている。

【転送料】

一件あたりの転送料については、約半数の事業者が「実費」徴収と回答している。

5．郵便物受取サービス業の運営体制

【トラブルの有無】

何らかのトラブルが「あった」と回答した事業所は、全体の 40.7%に上っている。

【トラブルの内容】

トラブル内容は、「違法な郵便物(振り込め詐欺・違法薬物等)の授受に使用された」が最も多く 46.5% あった。次いで、「郵便物の送付者などからクレーム(公的機関の照会を含む)があった」が 40.6%、「法人の設立登記や個人の転居先として届けられてしまった」が 25.7%、「顧客の使用する名義が不自然なものであった」が 21.8%となっている。

【トラブルへの対応】

「自社内で対応した」が 63.4%で最も多く、次いで、「警察に通報した」が 36.6%、「行政や弁護士に相談した」が 15.8%となっている。

【トラブルの増減傾向】

「大いに減少」が 36.6%で最も多く、以下、「変わらない」が 29.7%、「やや減少」が 14.9%となっている。

【本人確認等が必要になることを認識したきっかけ】

「経済産業省からの郵便物の送付や経済産業省のホームページ」が 55.2%で最も多く、次いで、「新聞やニュース記事」が 28.6%、「顧客や同業者からの情報」が 13.7%となっている。

【本人確認の際の対面・非対面】

対面している割合は、「100%」が 32.7%で最も多く、次いで、「80～100%未満」が 13.3%、「50～80%未満」が 10.9%となっている。

【本人確認記録・取引記録の保存状況】

「契約時の書類等をファイリングしている」が 78.2%で最も多く、次いで、「契約時の書類等をデータベース化している」が 13.3%となっている。

【疑わしい取引事例の保存】

「事例を保存している」が 41.5%、「事例を保存していない」は 18.5%であった。

【疑わしい取引事例への対応方法】

「契約時の書類等をデータベース化している」が 16.1%、「疑わしい取引の届出をしている」も 16.1%であるが、無回答が 50.8%あった。

【犯罪収益移転防止法の施行前後での営業体制の変化の有無】

「特に変化はない」が 48.8%であり、「体制に変化があった」は 44.0%であった。

【営業体制の具体的な変化】

「本人確認方法を厳格化した」が 89.9%で最も多く、以下、「本人確認記録の保管を行うようになった」40.4%、「取引記録を保管するようになった」32.1%、「疑わしい取引の届出を行うようになった」30.3%、「社内規定・マニュアルを整備した」28.4%となっている。

6．社内規定・マニュアル・社内研修について

【法令に遵守した社内規定の整備】

「整備している」が46.0%あり、「整備していない」の45.6%を僅かに上回っている。

【社内規定の警察庁資料準拠の有無】

警察庁資料（犯罪収益移転防止法の概要）を参考にして整備されているかの可否については、「参考にしている」が80.7%と顕著に多く、「特に参考にしていない」の19.3%を大きく上回っている。

【郵便物受取サービスの提供・契約のマニュアル化の可否】

マニュアル化の可否については、「マニュアル化している」が46.4%となっており、「マニュアル化していない」の42.3%をやや上回っている。

【郵便物受取サービスを行うための研修実施の有無】

郵便物受取サービスを行うための研修実施の有無については、「実施していない」が62.1%あり、「実施している」の25.0%を大きく上回っている。

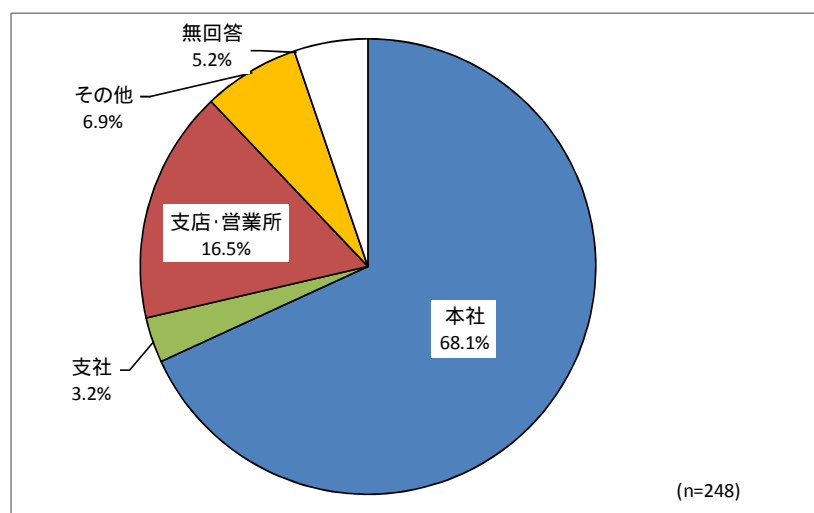
第 章 アンケート調査結果

1. 郵便物受取サービス業を実施している事業所の概要

(1) 事業所の種類

郵便物受取サービス業を実施している事業所の 68.1%が「本社」である。次いで、「支社・営業所」が 16.5%となっている。

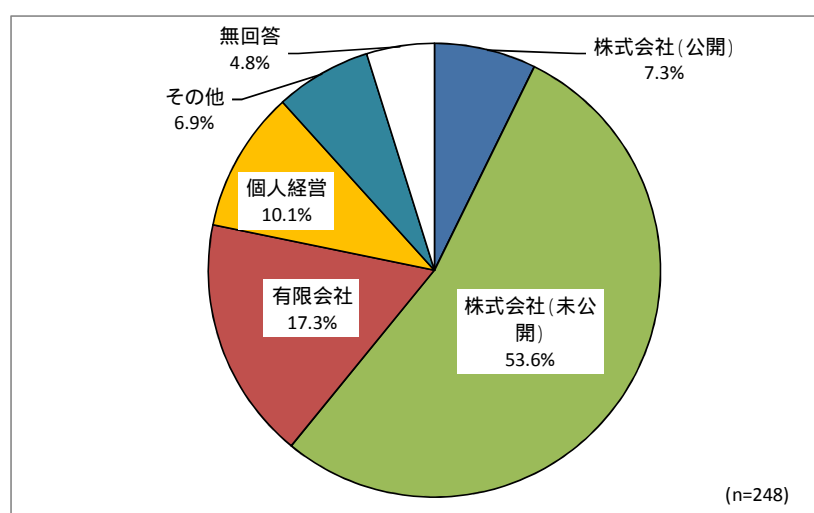
図表 2-1-1 事業所の種類



(2) 事業所の法人形態

事業所の形態は、「株式会社（未公開）」が 53.6%で最も多く、次いで「有限会社」が 17.3%、「個人経営」が 10.1%となっており、「株式会社（公開）」は 7.3%と少ない。

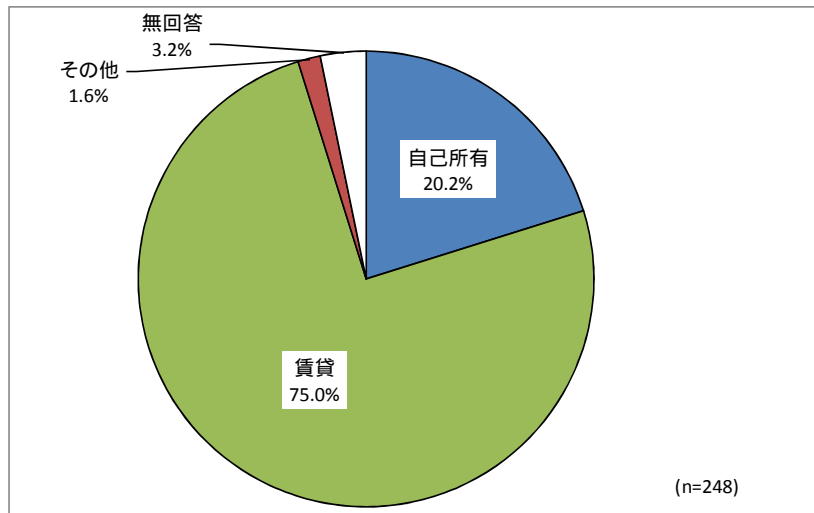
図表 2-1-2 事業所の法人形態



(3) 事業所の所有形態

事業所の所有形態については、「賃貸」が75.0%と圧倒的に多く、次いで、「自己所有」が20.2%となっている。

図表 2-1-3 事業所の所有形態

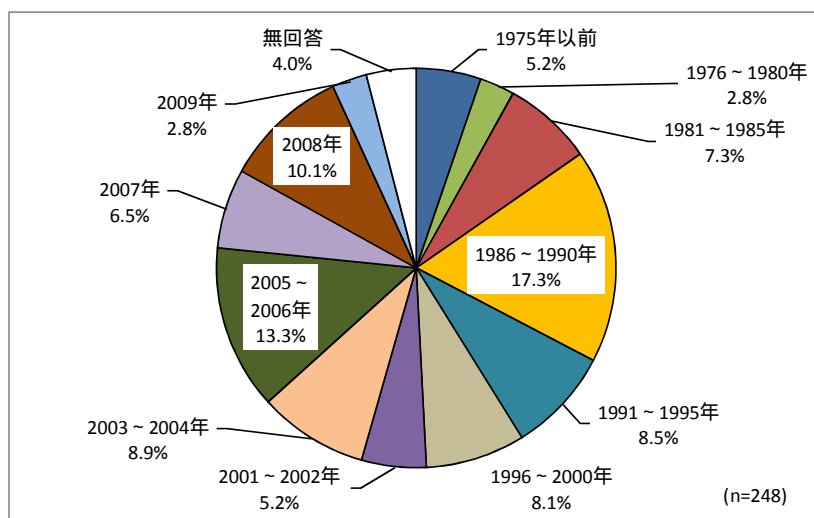


(4) 事業所の開設時期

事業所の開設時期については、3つのピークが見られ、最初のピークは「1986～1990年」で、全体の17.3%を占めている。次に「2005～2006年」が13.3%となっており、3つ目のピークは「2008年」の10.1%となっている。

また、直近の「2009年」は2.8%となっており、2008年よりも大幅に少なくなっており、新規設立のピークが過ぎていることを窺わせる。

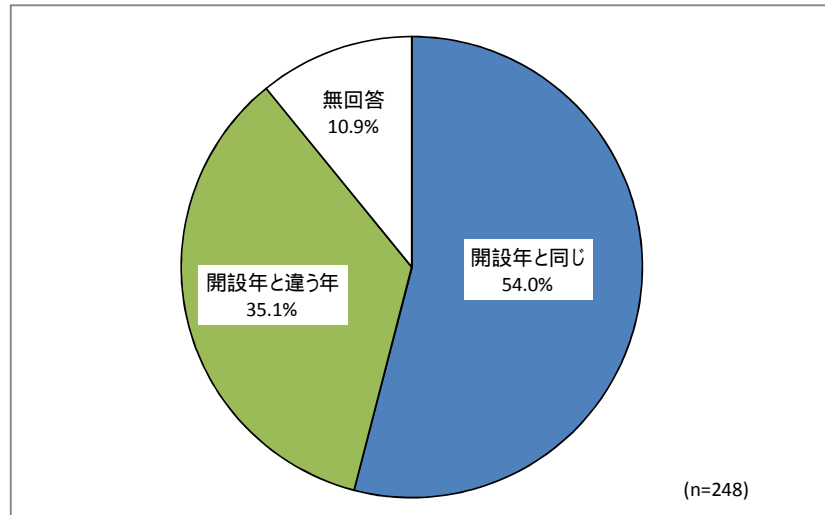
図表 2-1-4 事業所の開設時期



(5) 本社創業年と事業所開設年の同異

本社の創業年は、「事業所開設年と同じ」が54.0%であり、「事業所開設年と違う年」の35.1%を大きく上回っている。

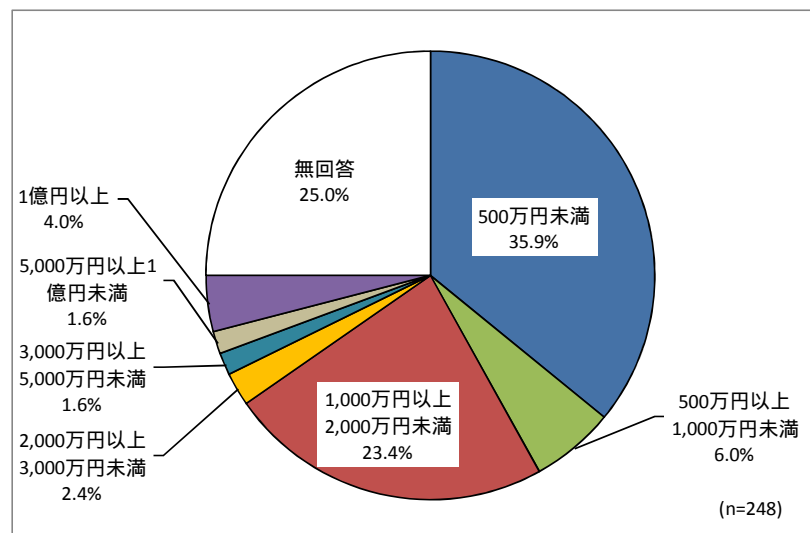
図表 2-1-5 本社創業年と事業所開設年の同異



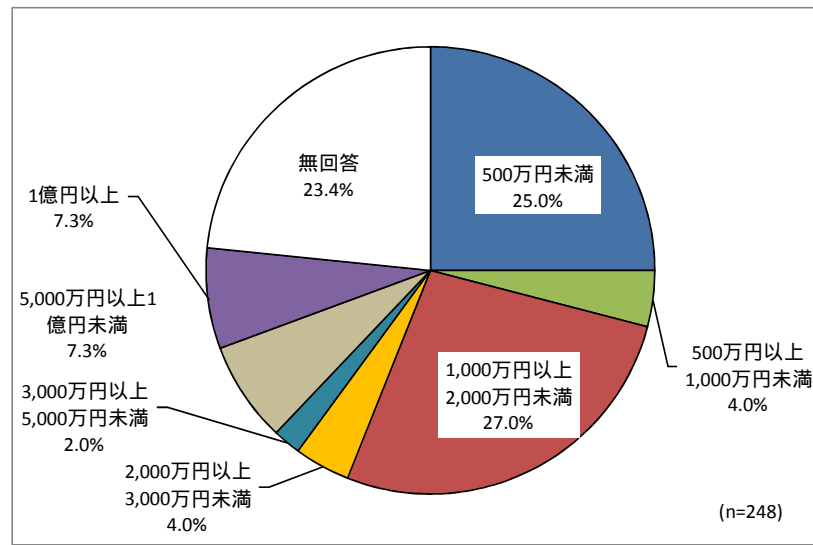
(6) 資本金または出資金

資本金または出資金については、創業・開設時は「500万円未満」が35.9%で最も多く、次いで、「1,000万円以上2,000万円未満」が23.4%と続いているが、現在では「1,000万円以上2,000万円未満」が27.0%、「500万円未満」が25.0%と数値が逆転しており、事業所の資本金規模は大きくなっている。

図表 2-1-6 資本金または出資金（創業・開設時）



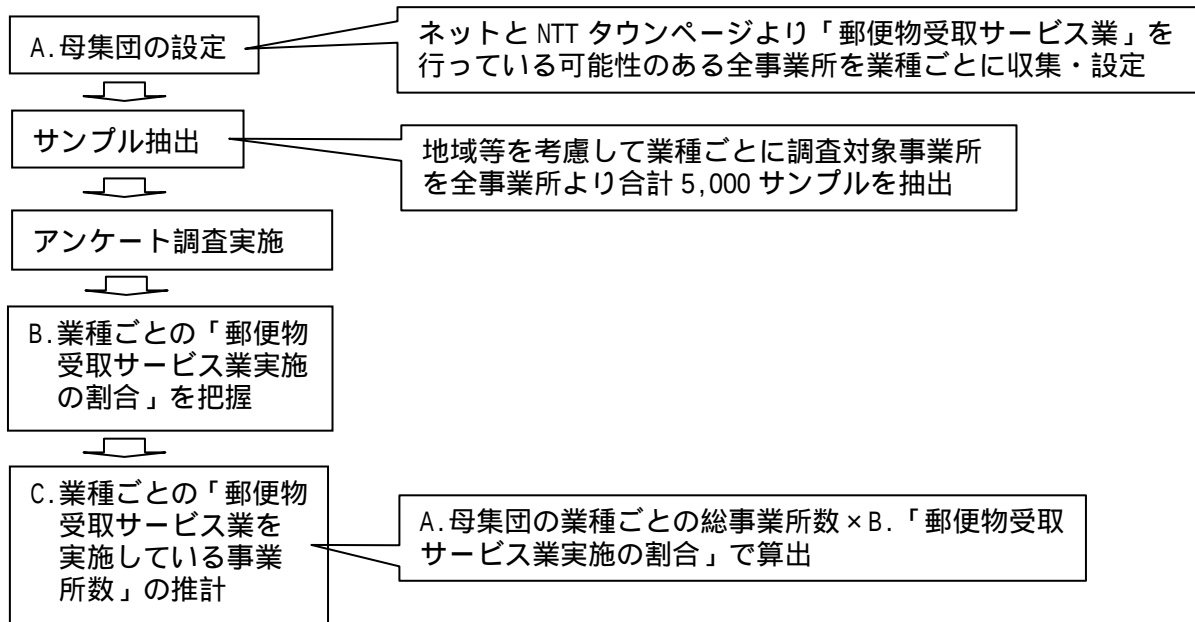
図表 2-1-7 資本金または出資金（現在）



(7) 事業所数の推計

郵便物受取サービス業を行っている事業所数を次の方法（図表 2-1-8）で推計したものが（図表 2-1-9）である。

図表 2-1-8 事業所数推計の手順



図表 2-1-9 各業種における郵便物受取サービス業事業所数（推計値）

業種	事業所数 （全地域）	郵便物受取サービス を行っている割合	郵便物受取サービス 事業所数
私書箱・関連代行業等 （「私書箱」・「電話代行」含む）	971	61.9%	601
事務代行	1,685	6.9%	116
代行サービス	869	30.8%	268
レンタルスペース等	3,586	5.1%	182
貸会議室	154	19.4%	30
荷物預かり	144	12.5%	18
トランクルーム	1,335	3.6%	48
合 計	8,744	14.4%	1,263

出所：事業所数（全地域）はネットで検索したものと NTT タウンページの登録数（除重複）

を合計したもの。また、「郵便物受取サービス業を行っている」割合は本調査結果による。

注1)「代行サービス」は、特定の分野に限らずにサービスを提供する便利屋等であり、オフィス系業務以外の業務も広く行っている。

注2)「レンタルスペース」は、まんが喫茶・インターネットカフェを含む。

本調査結果を用いて推計された全地域における関連業種の「郵便物受取サービスを行っている割合」は、図表 2-1-8 の手順により全体の 14.4% に相当し、郵便物受取サービス業の総事業所数は約 1,263 事業所と推計される。

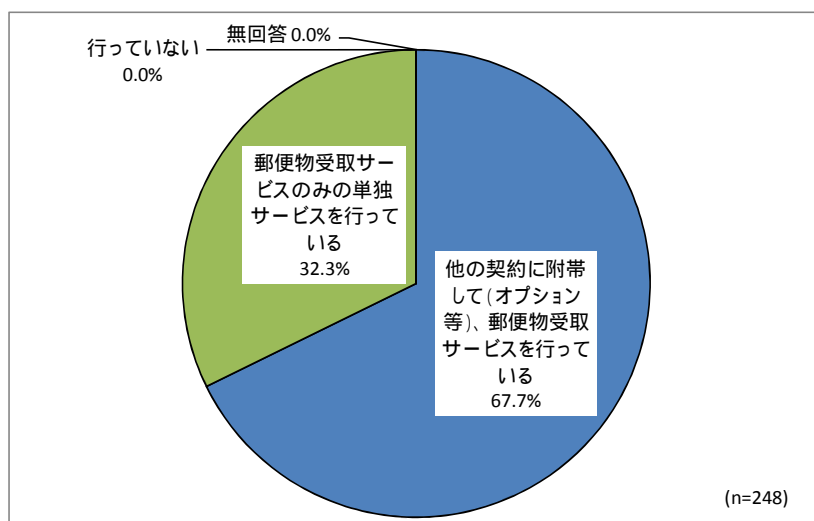
また、上表の業種には含まれていない「ホテル」については、本アンケート調査結果より、郵便物受取サービス業を行っている事業所の割合が 3 割超となっており、全地域に換算した場合、相当数のホテル事業者が当該サービスを実施していることとなる。

2．郵便物受取サービスの概要

(1) 郵便物受取サービス業実施形態

郵便物受取サービス業の実施形態は、「郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている」が32.3%、「他の契約に附帯して（オプション等）郵便物受取サービスを行っている」が67.7%であり、郵便物受取サービス業を他の契約の付帯サービスとして行っている事業所が約2/3を占める結果となっている。

図表 2-2-1 郵便物受取サービス業実施形態

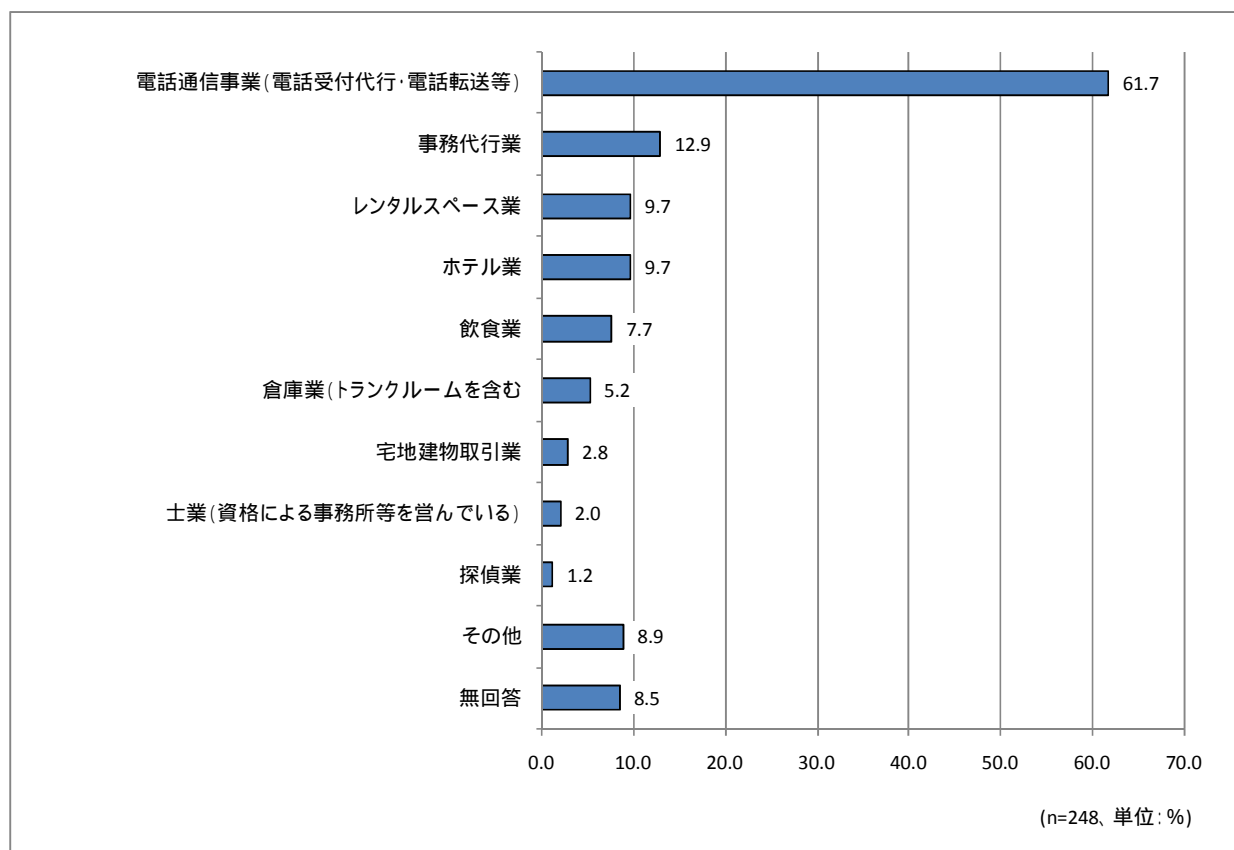


(2) 郵便物受取サービス業以外に行っている業務

郵便物受取サービス業以外に行っている業務は、「電話通信事業（電話受付代行・電話転送等）」が61.7%で最も多く、次いで「事務代行業」が12.9%、「レンタルスペース業」「ホテル業」が9.7%となっている。

また、「その他」の回答として、不動産業やコンサルタント業、オフィス関連機器等の販売、インターネット関連事業等があった。

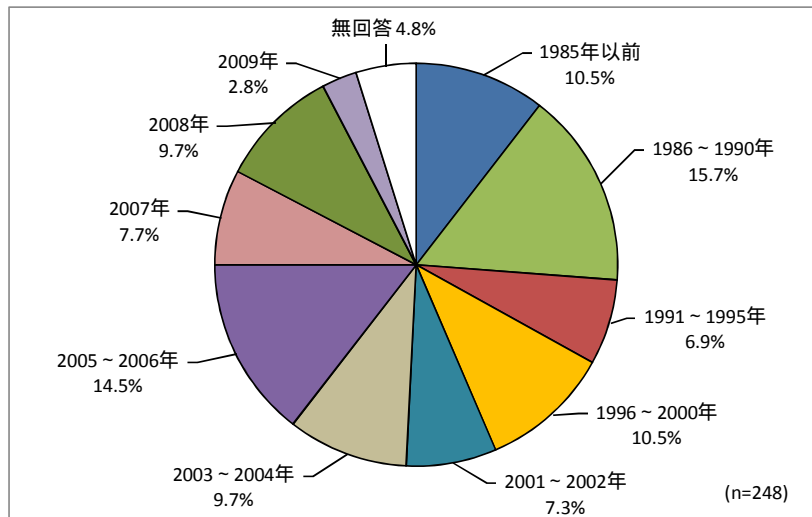
図表 2-2-2 郵便物受取サービス業以外に行っている業務



(3) 郵便物受取サービス開始時期

郵便物受取サービスを開始した時期は、2000年までが43.5%あり、2001年から2009年までが51.6%となっており、2000年を境に、それぞれがほぼ半数を占めている。特に2005～2006年の2年間に14.5%が開始し、以後、2007年は7.7%、2008年は9.7%と増加傾向を示していたが、2009年は2.8%と前年の1/3以下に減少している。

図表 2-2-3 郵便物受取サービスを開始した時期

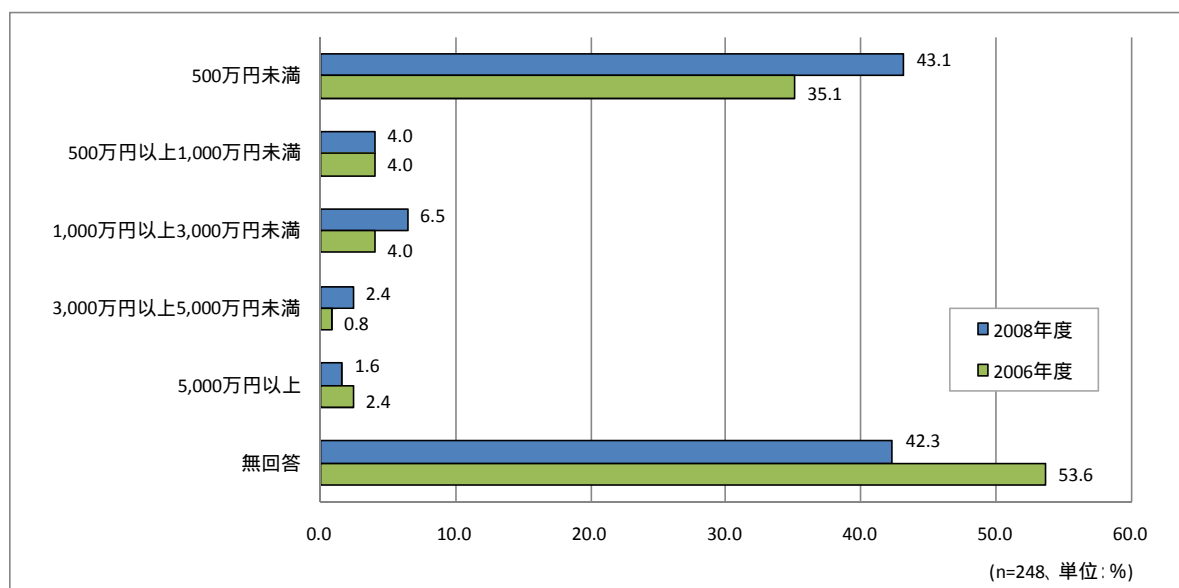


(4) 売上高

売上高は「500万円未満」が2006、8年ともに40%前後を占めており、郵便物受取サービス業に関しては、売上高が非常に少ない事業者が多い。

また、一事業所あたりの平均年間売上高を見ると、2008年は平均671.6万円であり、2年前の2006年の982.1万円と比較して310.5万円、割合にして31.6%の減少となっている。

図表 2-2-4 売上高



(5) 郵便物受取サービス業総売上高の推計

郵便物受取サービス業の総売上高を総事業所数×平均売上高で推計したのが図表 2-2-5 である。

図表 2-2-5 郵便物受取サービス業の市場規模

年	総事業所数	平均売上高(万円) /事業所	総売上高(億円)
2008 年度	1,263	676.3	85.4
2006 年度	1,008	990.7	99.9

注 1) 総事業所数は推計値。2006 年度の総事業所数は、2008 年度の推計事業者数に、「2006 年以前から事業を開始している事業者比率(図表 2-2-3 参照)」を乗じたものである。

注 2) 総事業所数及び総売上高にホテル分は含まれていない。

郵便物受取サービス業(ホテルを除く)の市場規模推計は、2008 年度は 85.4 億円であり、2 年前の 2006 年の 99.9 億円と比較して、14.5 億円の縮小となっている。

なお、各種サービスを複合的に行っている事業者においては、郵便物受取サービス業部分の売上額算出が困難な事業者が多いため、上記数値は事業全体の売上額を基に算出を行っている。(これは本調査の調査対象として、郵便物受取サービスを兼業している事業者も対象としているため。また、前回平成 18 年度調査は専業者のみを対象としており、本調査とは調査対象及び平均売上高の算出根拠数値が異なる。)

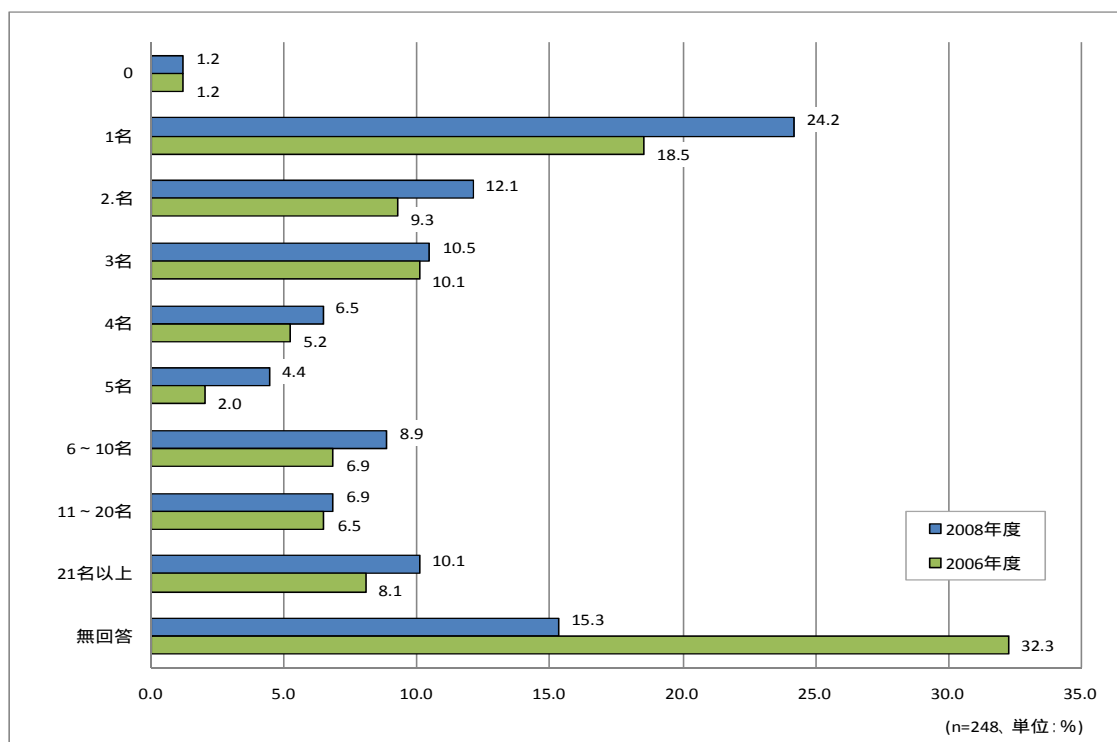
(6) 事業所の全従業員数

事業所の全従業員数は、「3 人以下」が 2008 年は 48.0%、2006 年は 39.1% で共に最も多く 4 割前後を占めている。

一方、「11 名以上」の比較的従業員数の多い事業所も 2008 年度は 16.9%、2006 年度は 14.5% と 15% 前後を占めており、事業所全従業員数に関しては、若干であるが小規模事業所と大規模事業所へ 2 極分化している様子が窺える。

平均従業員数は、2008 年は 76.9 人、2006 年度は 64.4 人であり、事業所規模は若干、大きくなる傾向が見られる。

図表 2-2-6 事業所の全従業員数



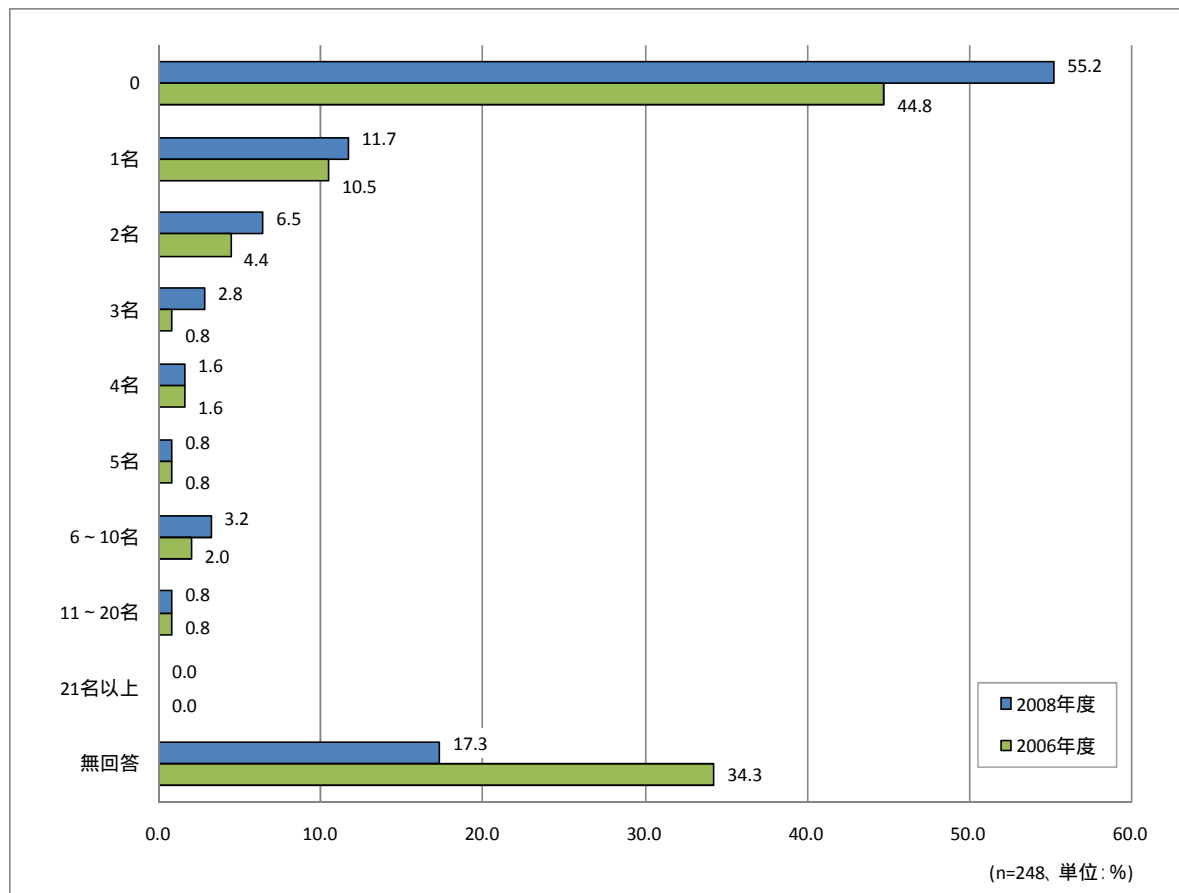
(7) 郵便物受取サービス業に従事している従業者数

全従業者数のうち、郵便物受取サービスに専従している従業者数は、「1名以下」が2008年度は66.9%、2006年度も55.2%と過半数を占めているが、「0名」も50%前後存在している。

一方、「6名以上」の比較的従業者数の多い事業所は、2008年は4.0%、2006年は2.8%とともに3%前後であり、非常に少ない。

平均従業者数は、2008年度が1.0人、2006年度は0.9人と専任約1名で事業を運営している姿が窺える。

図表 2-2-7 郵便物受取サービス事業に従事している従業者数



(8) 郵便物受取サービス業に従事している総従業者数の推計

郵便物受取サービス業の総従業者数を総事業所数×平均従業者数で推計したものが図表 2-2-8 である。

図表 2-2-8 郵便物受取サービス業に従事する総従業者数

年	総事業所数 注1)	平均従業者数(人) /事業所	総従業者数(人)
2008年度	1,263	1.0	1,389
2006年度	1,008	0.9	907

注1) 総従業者数は平均従業者数/事業所×総事業所数

注2) 総事業所数及び総従業者数にホテル分は含まれていない。

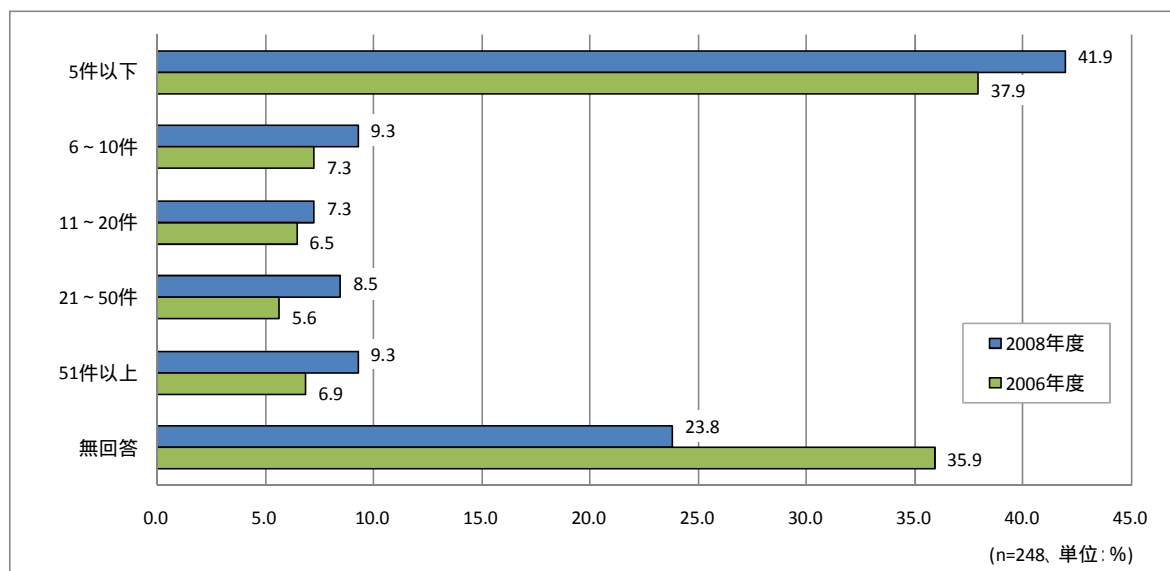
郵便物受取サービス業(ホテルを除く)に従事する総従業者数は、2008年度は1,389人であった。2年度前の2006年度における907人と比較して、39.3%増加している。

3. 契約者の概要

(1) 法人契約者数

法人契約者数を年度別に見ると、「5件以下」が最も多く、2008年度が41.9%、2006年度は37.9%で、共に4割前後を占めている。以下、大きな差はないものの、両年度共に、「6～10件」と「51件以上」が7～9%台で続いている。参考までに平均契約数を見ると、2008年度が平均68.4件、2006年度は同66.9件となっており、僅かではあるが増加している。

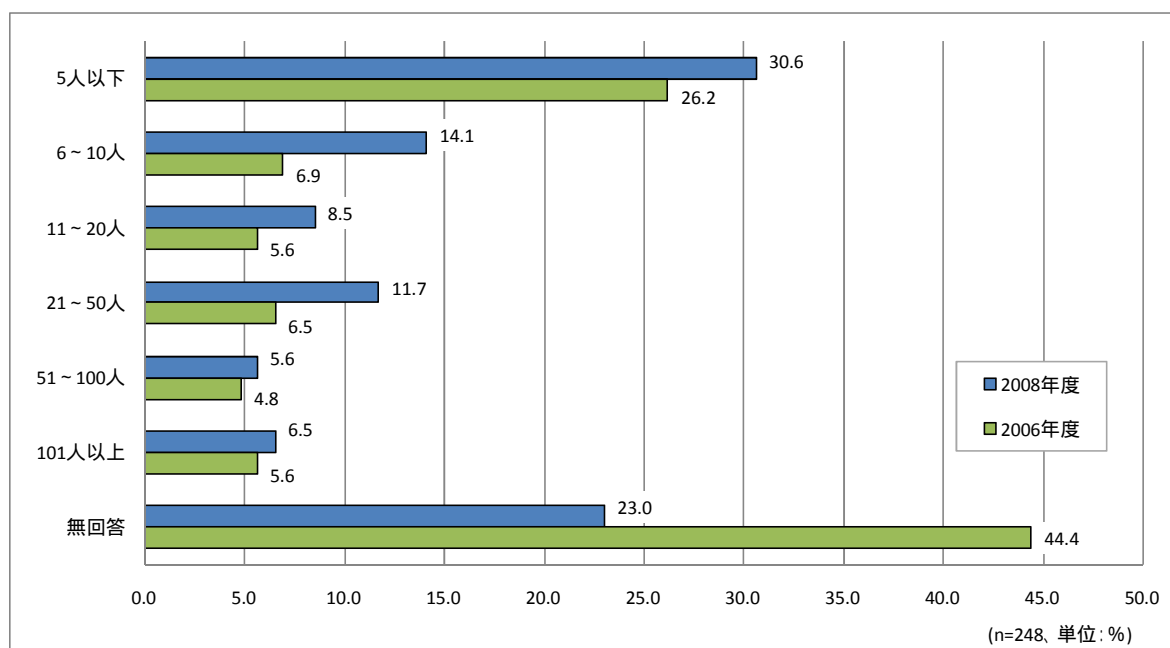
図表 2-3-1 法人契約者数



(2) 個人契約者数

個人契約者数を年度別に見ると、両年度共に「5人以下」が最も多く、2008年度が30.6%、2006年度は26.2%となっている。以下、同様に「6～10人」と「21～50人以上」が続いているが、数値に2倍程度の増加が見られる。参考までに平均契約数を見ると、2008年度は98.3人、2006年度は86.4人となっており、約12件増加している。

図表 2-3-2 個人契約者数

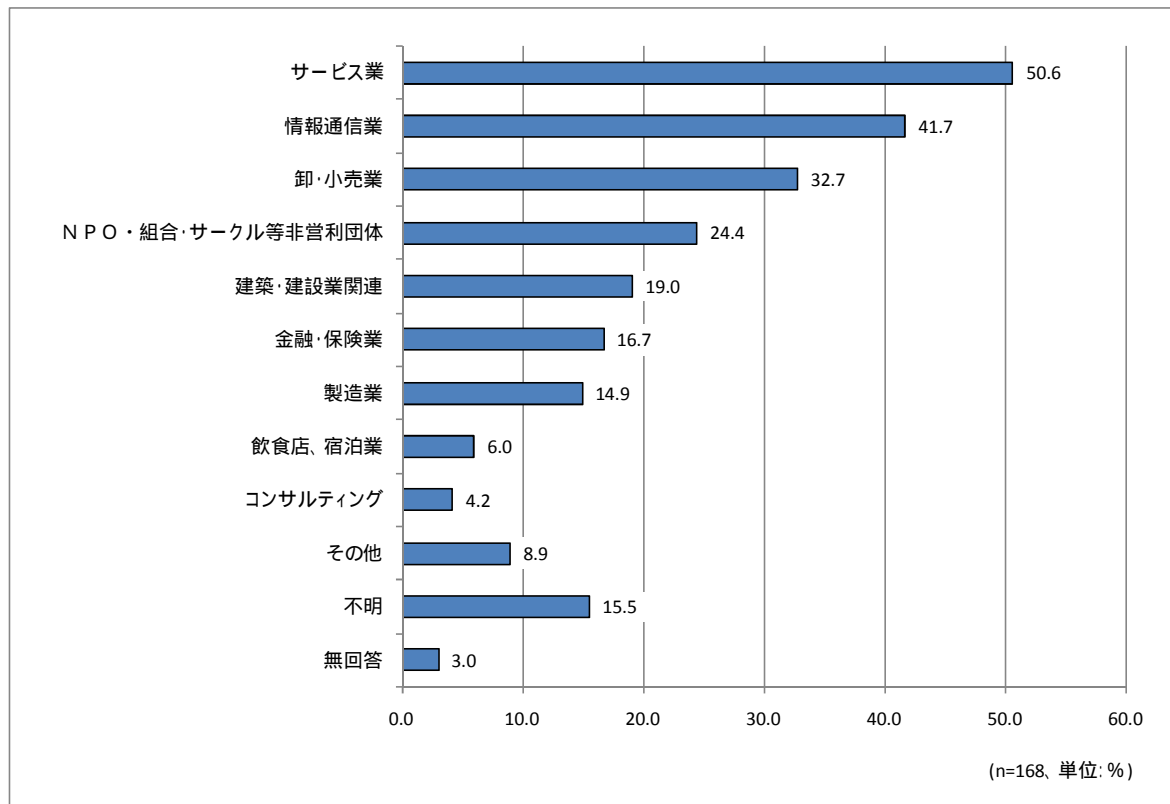


(3) 法人契約者の業種

法人契約者の業種は、「サービス業」が最も多く、50.6%と過半数を占めている。次いで、「情報通信業」が41.7%、「卸・小売業」が32.7%と続いており、「NPO・組合・サークル等非営利団体」も24.4%と約1/4を占めている。

また、「その他」の業種として、建設関連事業者や会計士、社労士、行政書士、自社の地方拠点等があった。

図表 2-3-3 法人契約者の業種

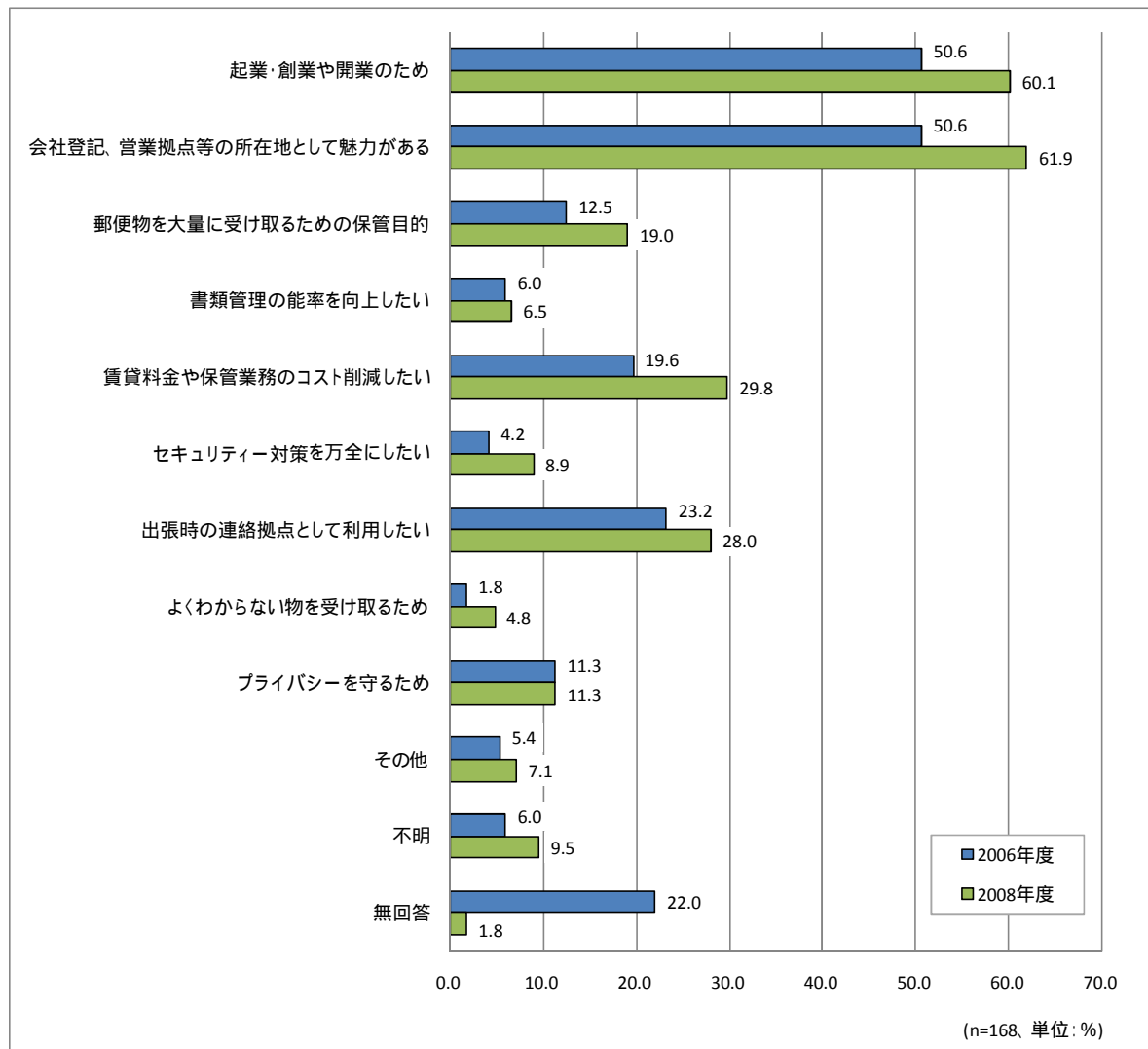


(4) 法人契約者の利用目的

法人契約者の利用目的は、「会社登記、営業拠点等の所在地として魅力がある」が最も多く、2008年度は50.6%、2006年度は61.9%を占めている。次いで、「起業・創業や開業のため」が2008年度60.1%、2006年度は50.6%で続いている。3位を見ると、2008年度は「賃貸料金や保管業務のコスト削減したい」で29.8%、2006年は「出張時の連絡拠点として利用したい」が23.2%となっている。

また、「その他」の目的としては、2006年度は「郵便物の受取窓口として」、2008年度では、「郵便物の受取窓口の統一化」や「コスト削減」といったものがあつた。

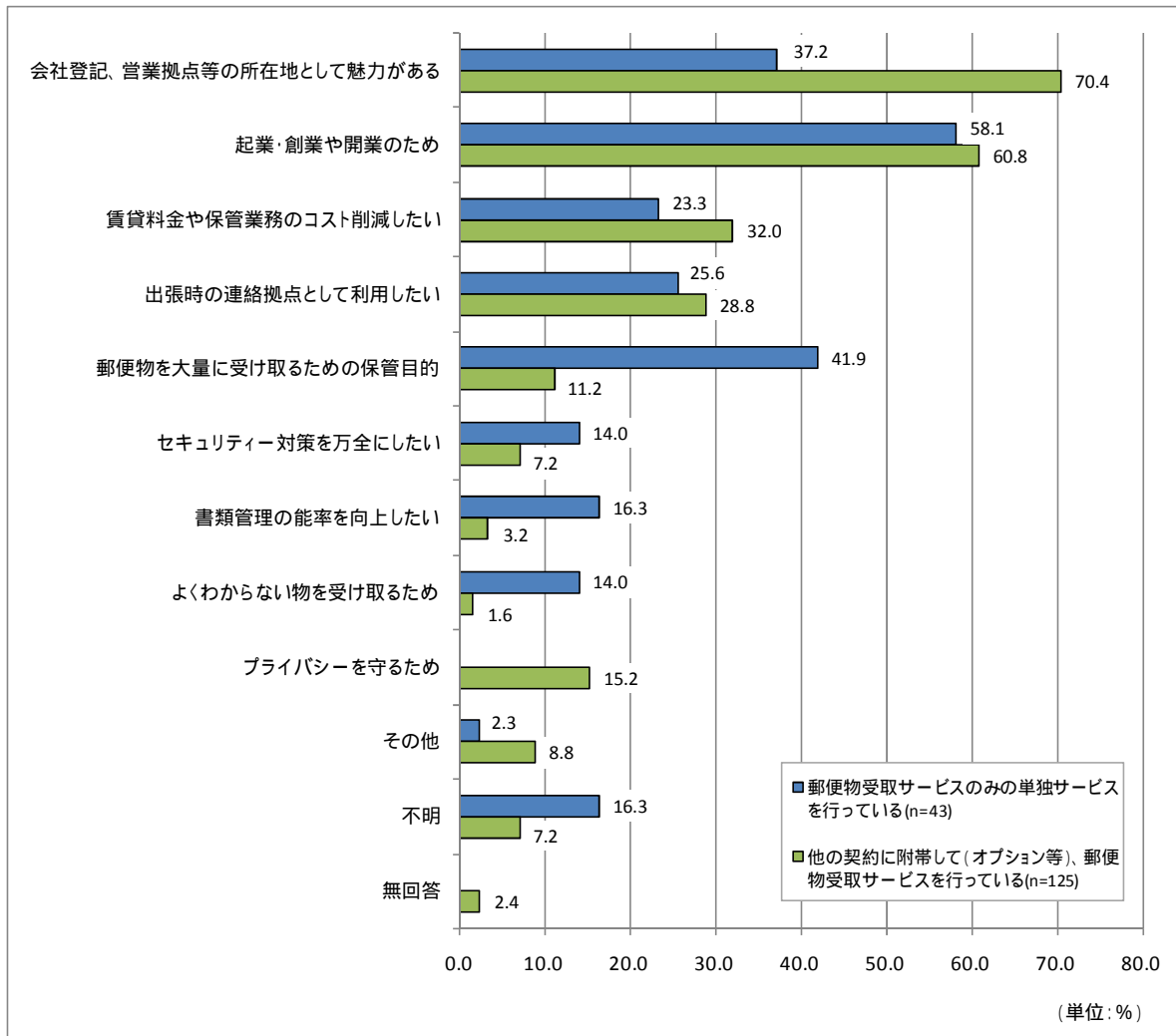
図表 2-3-4 法人契約者の利用目的



法人契約者の利用目的を「単独サービスとして行っている」と「付帯サービスとして行っている」の実施形態別に差異がある項目をみると、「会社登記、営業拠点等の所在地として魅力がある」は「付帯サービスとして行っている」事業所が70.4%あるのに対して、「単独サービスとして行っている」事業所では37.2%に留まっている。

また、「郵便物を大量に受け取るための保管目的」は、「付帯サービスとして行っている」事業所が11.2%に留まっているのに対し、「単独サービスとして行っている」事業所は41.9%に達している。

図表 2-3-5 法人契約者の利用目的

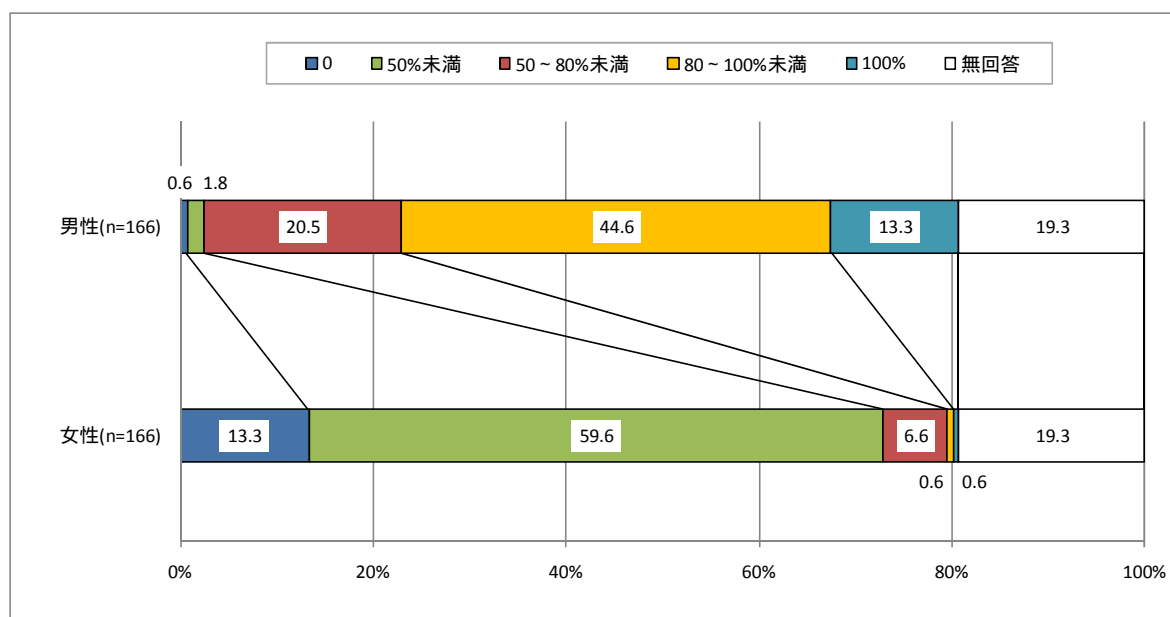


(5) 個人契約者の性別の割合

個人契約者の性別の割合をみると、「男性の割合」については「80～100%未満」が最も多く 44.6%あり、次いで、「50～80%未満」が 20.5%となっている。

「女性の割合」では、「50%未満」が 59.6%で最も多く、次いで、「0%」が 13.3%となっていることから、個人契約者の性別は、多くの事業所で男性が 80%以上であり、逆に女性は 20%以下であると思われ、男性が圧倒的に多いと推測される。

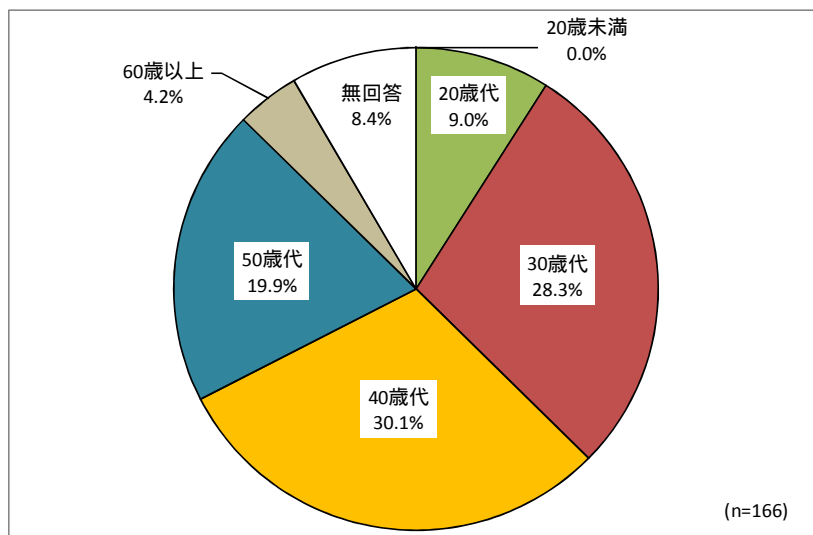
図表 2-3-6 個人契約者の性別の割合



(6) 個人契約者の年代

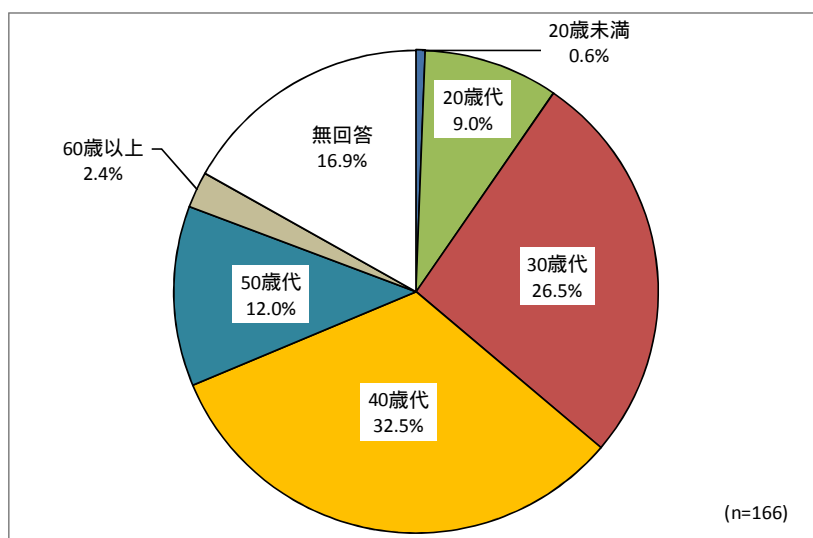
個人契約者の年代をみると、1 位に最も多く挙げられているのが「40 歳代」の 30.1%であった。次いで「30 歳代」が 28.3%、「50 歳代」が 19.9%となっている。

図表 2-3-7 個人契約者の年代（1 位）



2 位に最も多く挙げられている年代も 1 位と同様に「40 歳代」が最も多く 32.5%であった。次いで、「30 歳代」が 26.5%、「50 歳代」が 12.0%となっている。

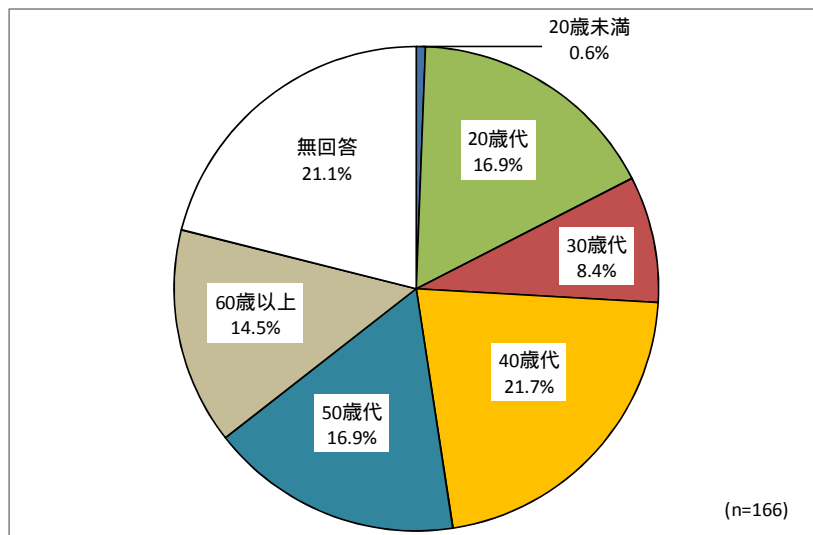
図表 2-3-8 個人契約者の年代（2 位）



以下、3位で最も多く挙げられている年代は、「40歳代」で21.7%、次いで、「50歳代」と「20歳代」が16.9%であった。

4位について見ると、最も多いのは「50歳代」、5位では、「60歳以上」が最も多くなっており、これらを総合すると、個人契約者で最も多い年代は、「40歳代」であり、次いで「30歳代」、「50歳代」、「60歳以上」の順になっていることが分かる。

図表 2-3-9 個人契約者の年代（3位）



(7) 個人契約者の利用目的

個人契約者の利用目的は、2008年度と2006年度共に「自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため」が最も多く、それぞれ51.2%、39.8%となっている。

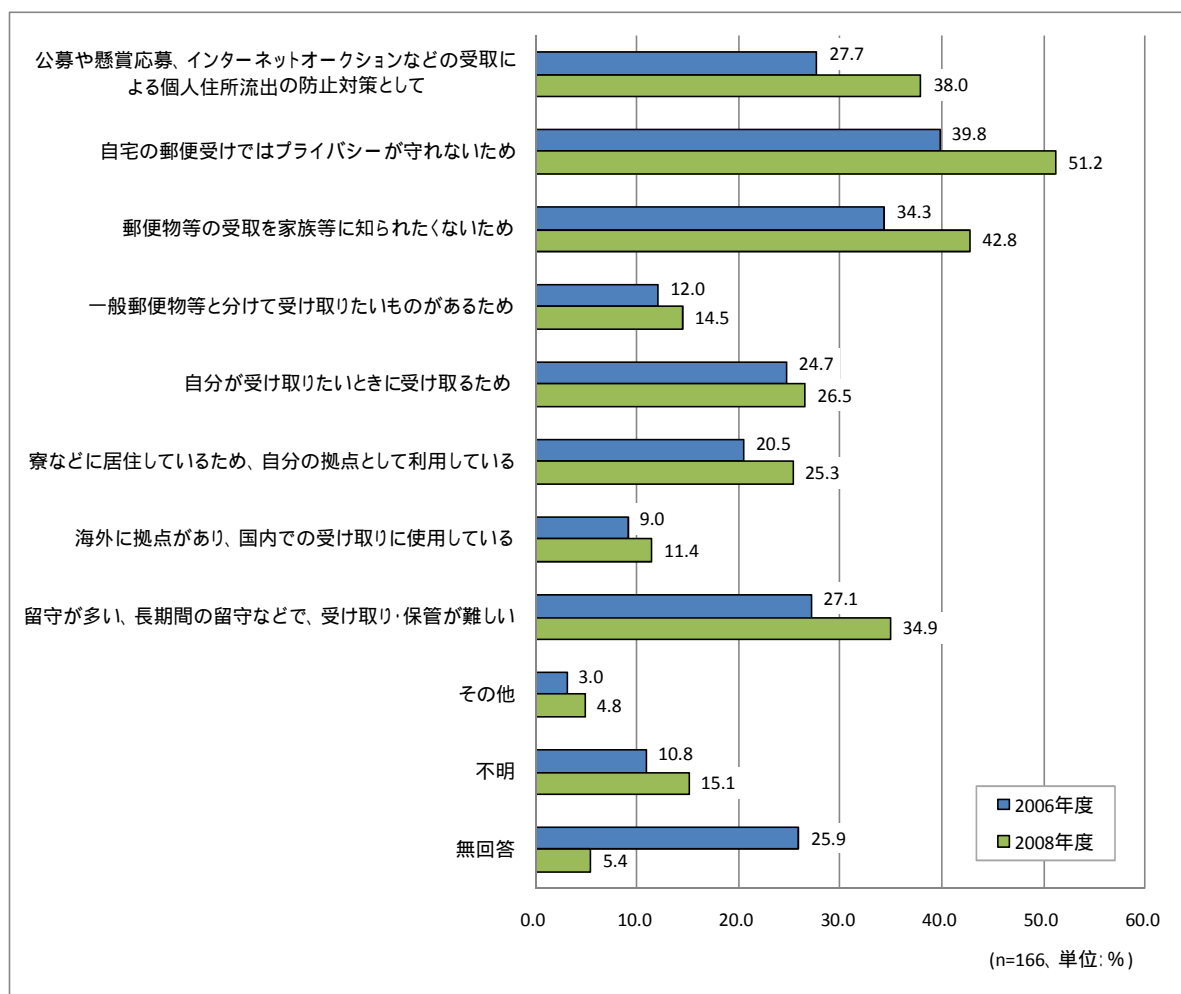
同様に、2位も共に「郵便物等の受取を家族等に知られたくないため」であり、42.8%、34.3%となっている。

3位についても同様に、「公募や懸賞応募、インターネットオークションなどの受取による個人住所流出の防止対策として」となっており、それぞれ38.0%、27.7%である。

4位では、「留守が多い、長期間の留守などで、受け取り・保管が難しい」が2008年度は34.9%、2006年度は27.1%となっており、上位3位までの利用目的は広義のプライバシーを守るためのものとなっていることが注目される。

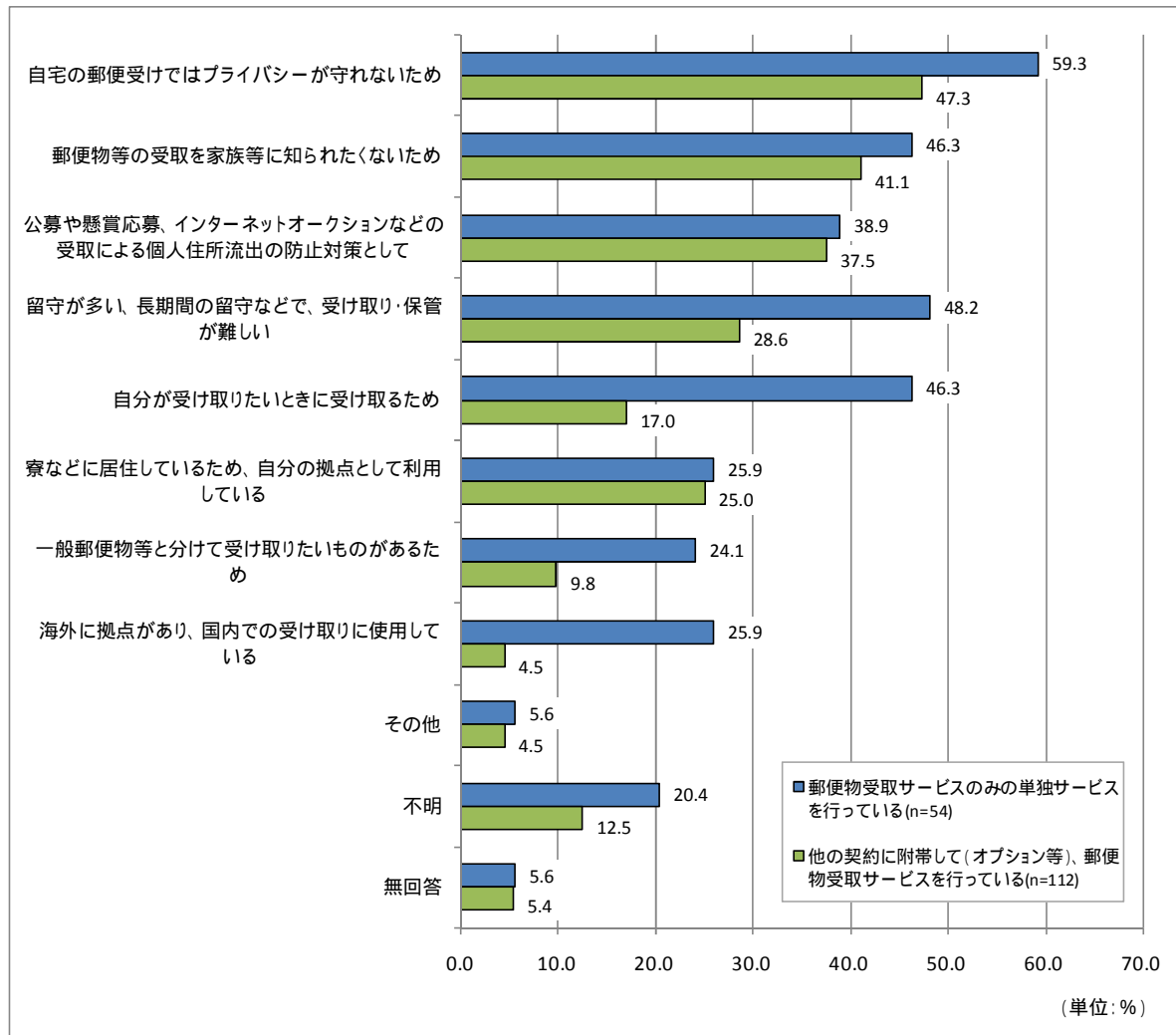
また、「その他」の回答では、2008年度と2006年度共通で、「個人ビジネス」、「仕事の拠点」といった、オフィス機能としての利用が目立っている。

図表 2-3-10 個人契約者の利用目的



個人契約者の利用目的を「郵便物受取サービスを単独で行っている」事業者と「郵便物受取サービスを単独で行っている」事業者別にみると、「郵便物受取サービスを単独で行っている」事業者では、「その他の契約と付帯して行っている」事業者に比べて、「留守が多い、長期間の留守などで受取・保管が難しい」や「自分が受け取りたいときに受け取るため」、「海外に拠点があり、国内での受取りに使用している」等、保管に関する目的が多くなっている。

図表 2-3-11 個人契約者の利用目的



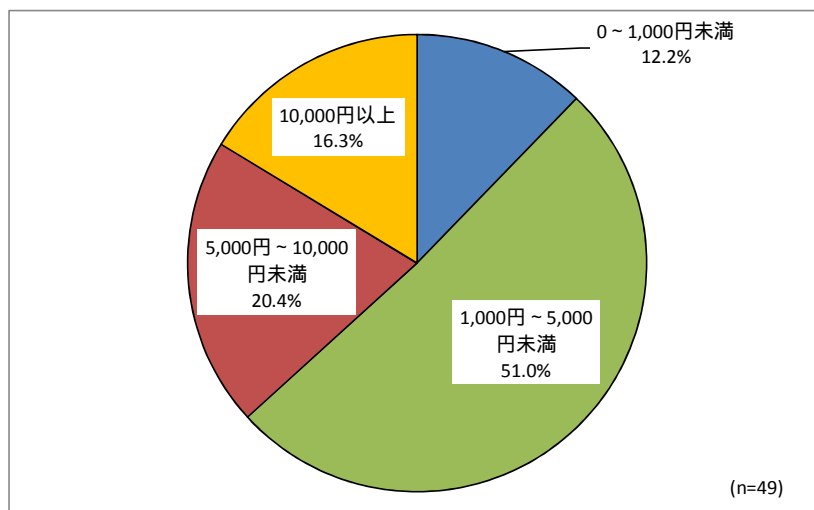
4．郵便物受取サービスの料金体系

(1) 開設費用（入会金）

法人の開設費用（入会金）の費用帯としては「1,000 円～5,000 円未満」が最も多く 51.0%を占めている。また、「0～1,000 円未満」といった、非常に低い費用を設定している事業者も 12.2%存在している。

なお、法人の開設費用の平均値は 4,456 円であった。

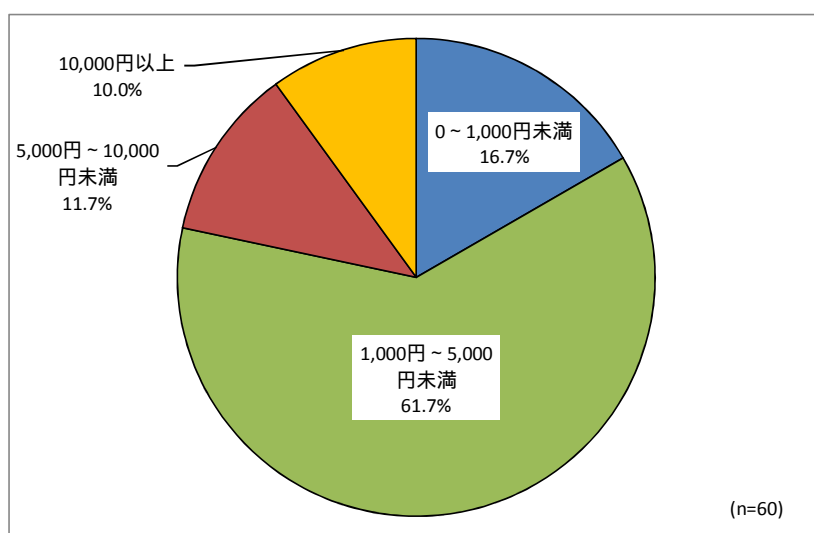
図表 2-4-1 法人の開設費用（入会金）



個人に関する費用帯としては法人同様、「1,000 円～5,000 円未満」が最も多く 61.7%を占めている。また、「0～1,000 円未満」といった、非常に低い費用を設定している事業者も 16.7%存在している。

なお、個人の開設費用の平均値は 2,990 円であった。

図表 2-4-2 個人の開設費用（入会金）

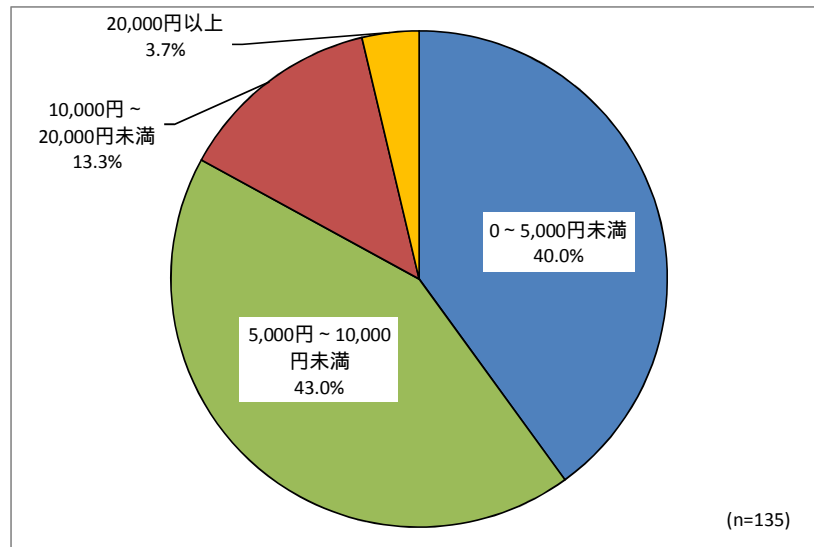


(2) 利用料金

法人利用に関する一ヶ月あたりの利用料金の費用帯としては、「5,000 円～10,000 円未満」が最も多く、回答した事業者の 43.0%を占めている。また、「0～5,000 円未満」のように低い費用を設定している事業者も 40.0%存在している。

なお、法人の利用料金平均値は 6,420 円であった。

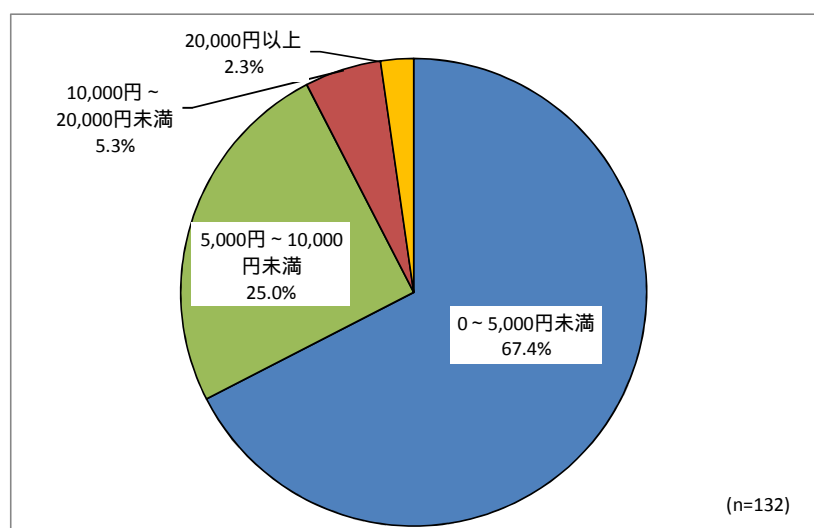
図表 2-4-3 法人の一ヶ月あたりの利用料金



個人利用に関する一ヶ月あたりの利用料金の費用帯としては、「0～5,000 円未満」が最も多く、回答した事業者の 67.4%を占めているが、「5,000 円～10,000 円未満」と若干高めの費用を設定している事業者も 25.0%存在している。

なお、個人の利用料金平均値は 4,385 円であり、法人料金よりも 2,000 円弱低くなっている。

図表 2-4-4 個人の一ヶ月あたりの利用料金

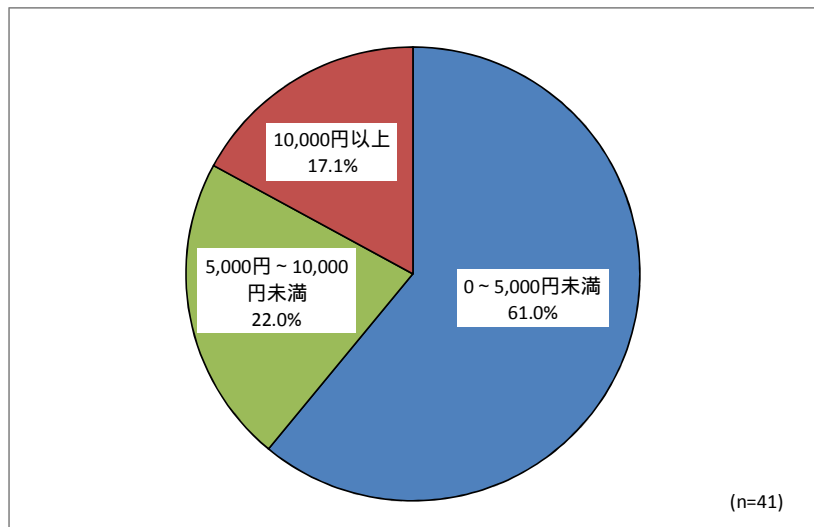


(3) 保証金

法人の保証金に関する費用帯としては、「0～5,000 円未満」が最も多く、回答した事業者の 61.0% を占めている。次いで、「5,000 円～10,000 円未満」が 22.0%、「10,000 円以上」が 17.1% となっている。また、事業者により法人と個人で保証金額または保証金の設定有無に差異が見受けられた。

なお、法人の保証金平均値は 4,030 円であった。

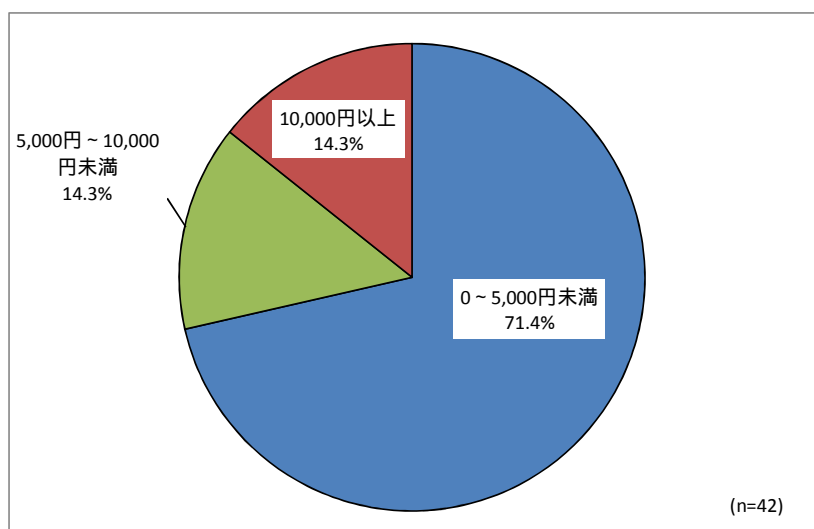
図表 2-4-5 法人の保証金



個人の保証金に関する費用帯としては、「0～5,000 円未満」が最も多く、回答した事業者の 71.4% を占めている。次いで、「5,000 円～10,000 円未満」が 14.3%、「10,000 円以上」が 14.3% となっている。また、事業者により法人と個人で保証金額または保証金の設定有無に差異が見受けられたものの、総じて法人よりも個人への課金が低く設定されている。

なお、個人の保証金平均値は 3,467 円であった。

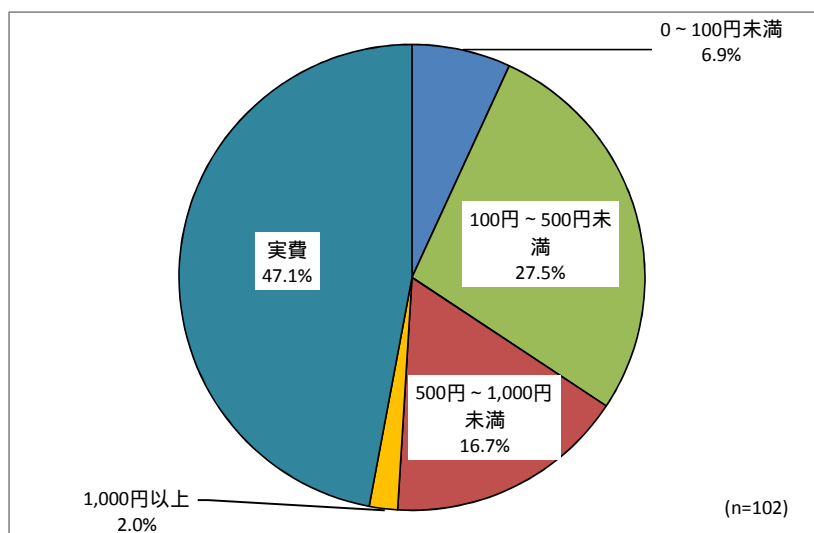
図表 2-4-6 個人の保証金



(4) 転送料

一件当たりの転送料については、回答した事業所の47.1%が「実費」としており、約半数を占めている。次いで、「100円～500円未満」が27.5%、「500円～1,000円未満」が16.7%となっている。なお、一件あたりの平均転送料は366円であった。

図表 2-4-7 一件当たりの転送料



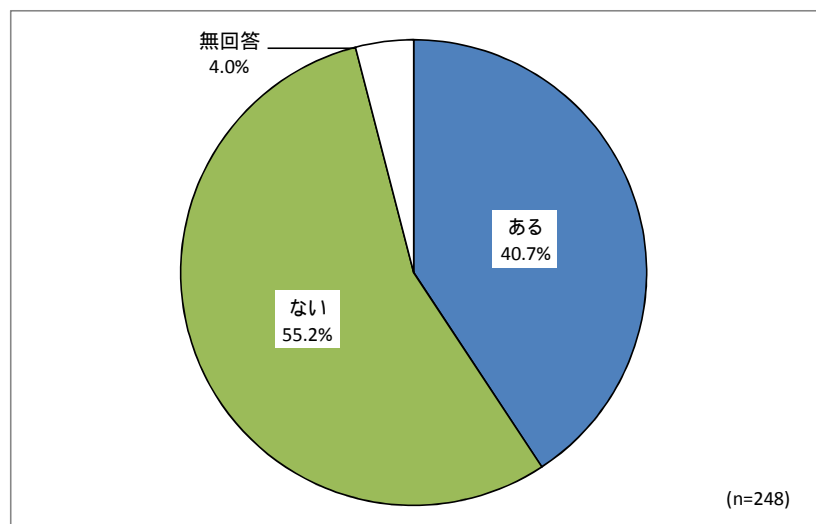
5．郵便物受取サービスの運営体制について

(1) 発生したトラブル

トラブル発生の有無

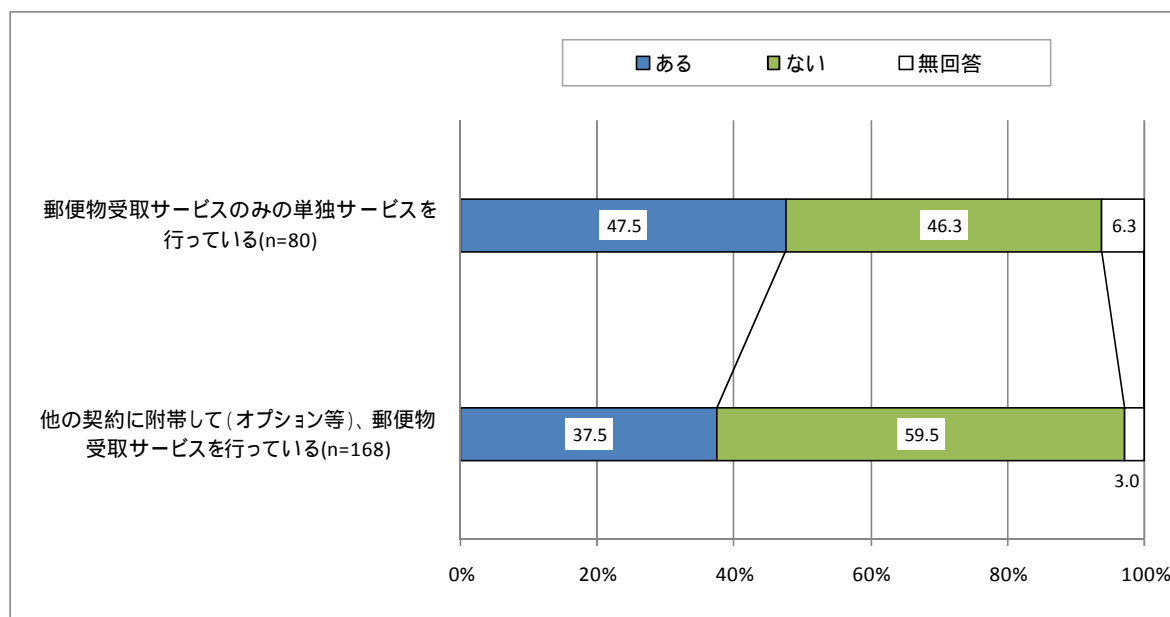
事業運営上、何らかのトラブルが「あった」と回答した事業所は、全体の40.7%であった。「ない」との回答は55.2%、無回答が4.0%あり、半数弱の事業所が何らかのトラブルに遭遇していることが明らかになっている。

図表 2-5-1 トラブル発生の有無



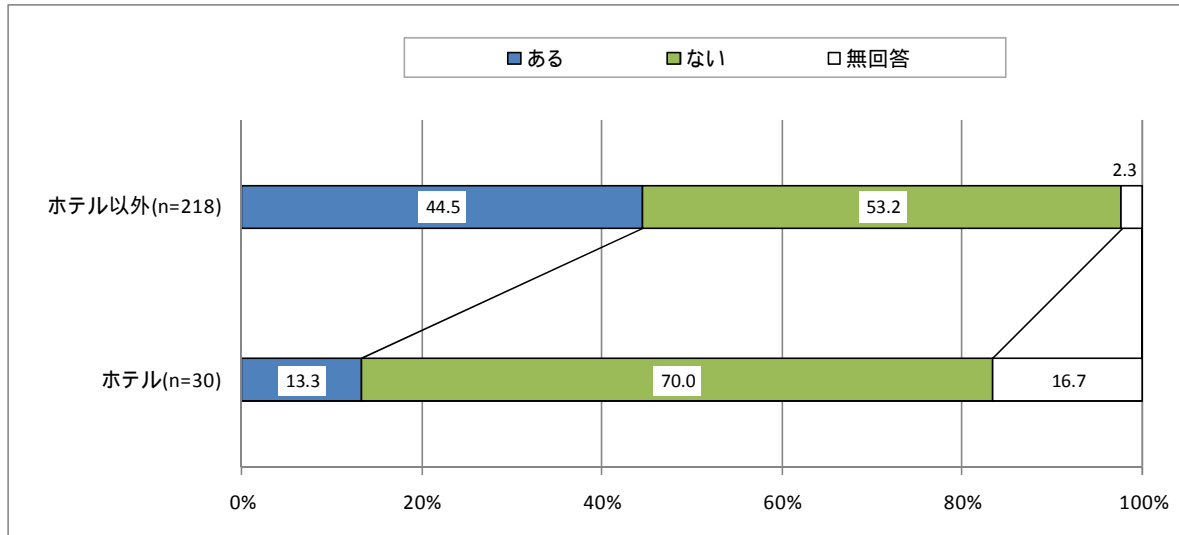
「トラブルがあった」とする回答を業務実施形態別に見ると、「単独サービスとして行っている」事業所が47.5%と約半数に達しているのに対し、「付帯サービスとして行っている」事業所では37.5%とやや少なくなっている。

図表 2-5-2 トラブル発生の有無



また、事業所形態別の「ホテル以外」と「ホテル」でトラブル発生の有無をみると、「ホテル以外」では、44.5%と約半数の事業者がトラブルを経験しているのに対して、「ホテル」では、僅か13.3%と非常に少なくなっている。

図表 2-5-3 トラブル発生の有無

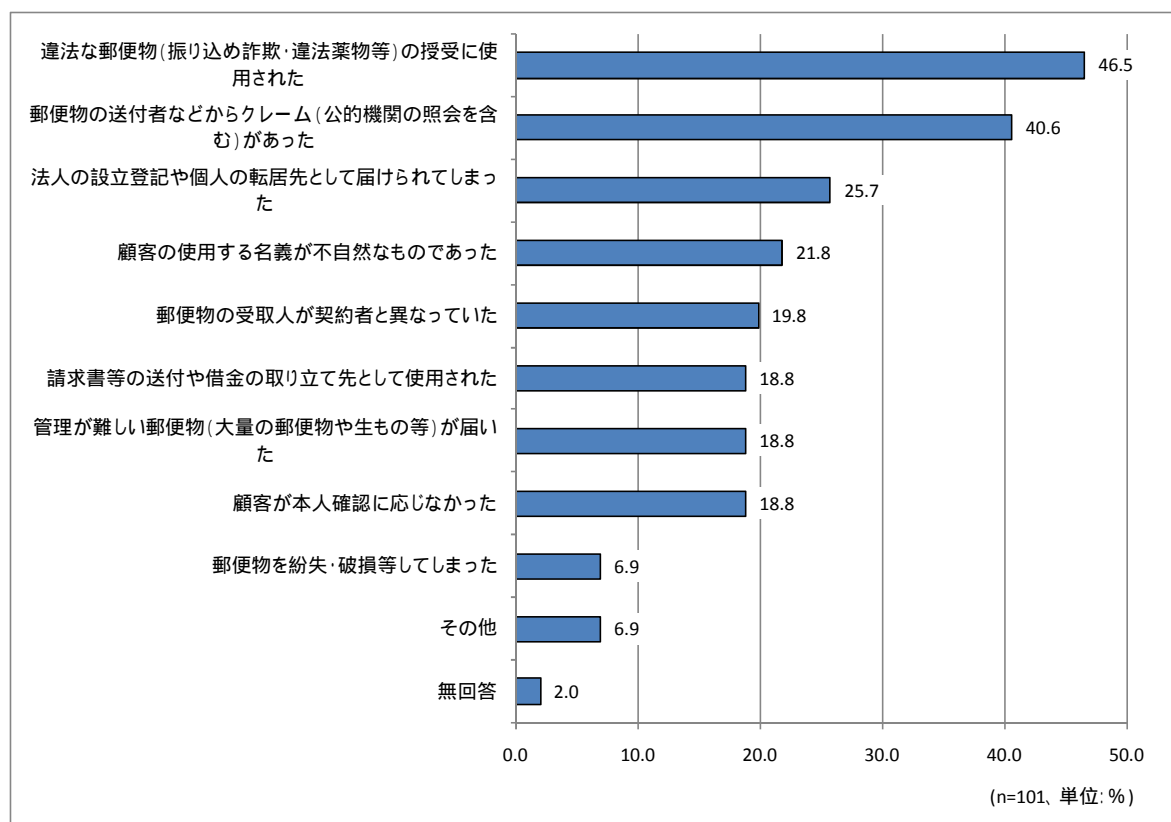


トラブルの内容

発生したトラブルの内容は、「違法な郵便物（振り込め詐欺・違法薬物等）の授受に使用された」が最も多く、46.5%であった。次いで、「郵便物の送付者などからクレーム（公的機関の照会を含む）があった」が40.6%、「法人の設立登記や個人の転居先として届けられてしまった」が25.7%、「顧客の使用する名義が不自然なものであった」21.8%となっている。

また、「その他」の回答では、不正な住所利用や利用者の虚偽の住所による利用に関するものとして、「登記簿の住所から概に転居（出る）されていて所在不明となっていた」、「契約もせずに不正に住所を使用された」、「提示された公的身分証明書（保険証・住民票）に記載の住所は、貸出物件で誰も住んでいなかった。公的身分証明証の届出發行時点で住んでいないことが判明。」等があり、費用等未払いに関するものとしては、「顧客の会費未払い」があるなど、発生したトラブルが単なる取引上のトラブルではなく、法に触れる可能性の高い内容も挙げられている。

図表 2-5-4 トラブルの内容



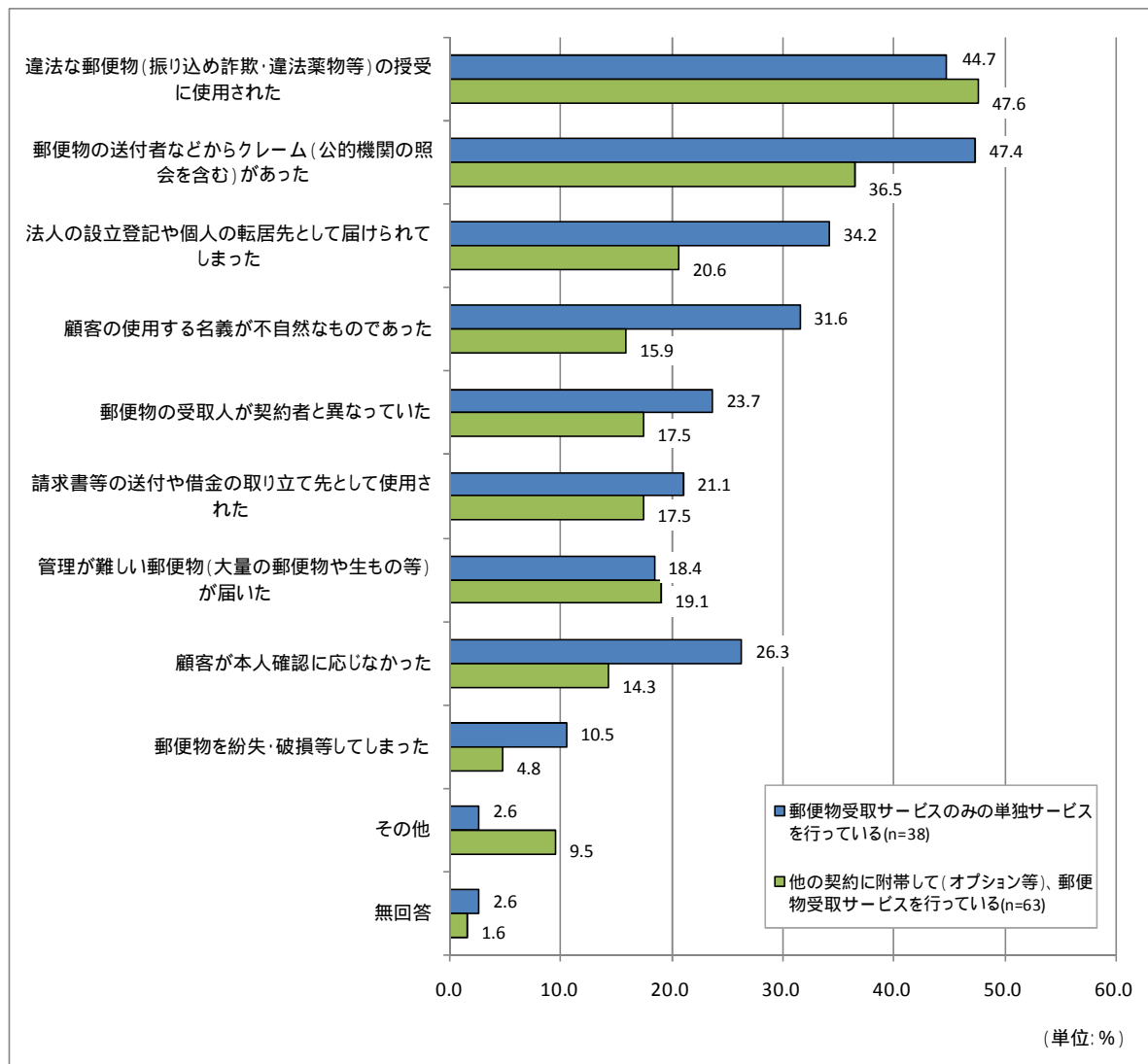
発生したトラブルの内容を業務形態別に見ると、比較的大きな差異のある項目は、「法人の設立登記や個人の転居先として届けられてしまった」で、「単独サービスとして行っている」事業所で34.2%あり、「付帯サービスとして行っている」事業所の20.6%を大きく上回っている。

同様に、「顧客の使用する名義が不自然なものであった」についても、「単独サービスとして行っている」事業所で31.6%となっており、「付帯サービスとして行っている」事業所の15.9%を大きく上回っている。

また、「顧客が本人確認に応じなかった」も「単独サービスとして行っている」事業所で26.3%あり、「付帯サービスとして行っている」事業所の14.3%を大きく上回っている。

割合は小さいものの、「郵便物を紛失・破損等してしまった」も「単独サービスとして行っている」事業所で10.5%あり、「付帯サービスとして行っている」事業所の4.8%の約2倍に達している。

図表 2-5-5 トラブルの内容

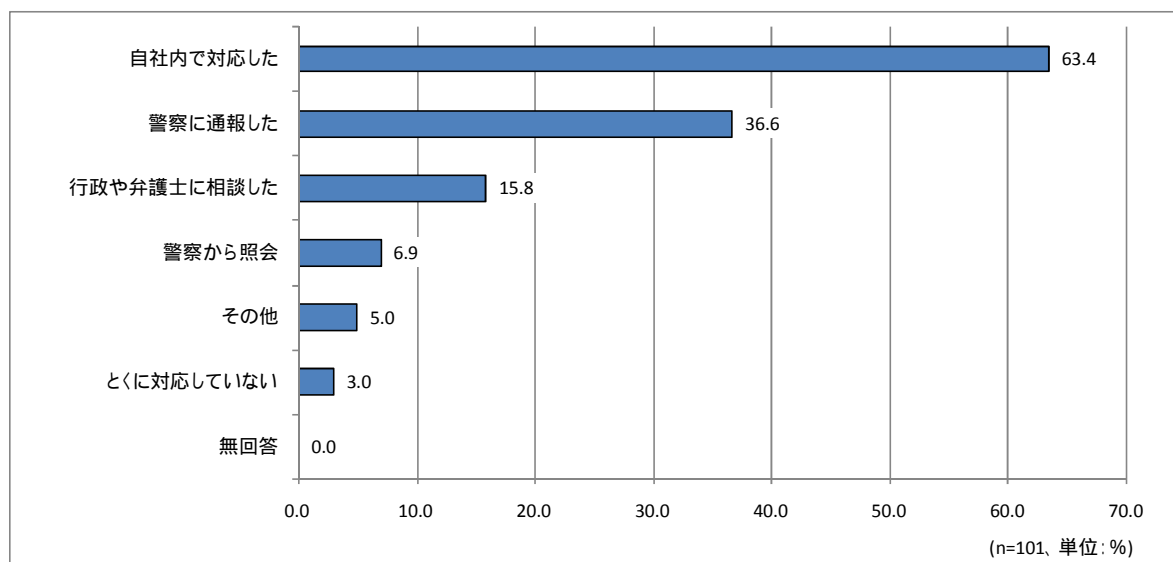


トラブルへの対応

発生したトラブルへの対応としては、「自社内で対応した」が最多で 63.4%となっている。以下、「警察に通報した」が 36.6%、「行政や弁護士に相談した」が 15.8%で続いており、事業所内での対処で済むトラブルが最も多いと考えられるが、警察への通報や専門家に相談しなければならなかったトラブルも相当にあることが窺える。

また、「その他」の回答としては、「経済産業省へ報告」、「強制退会」、「契約の無効化」、「本部へ連絡」等があった。

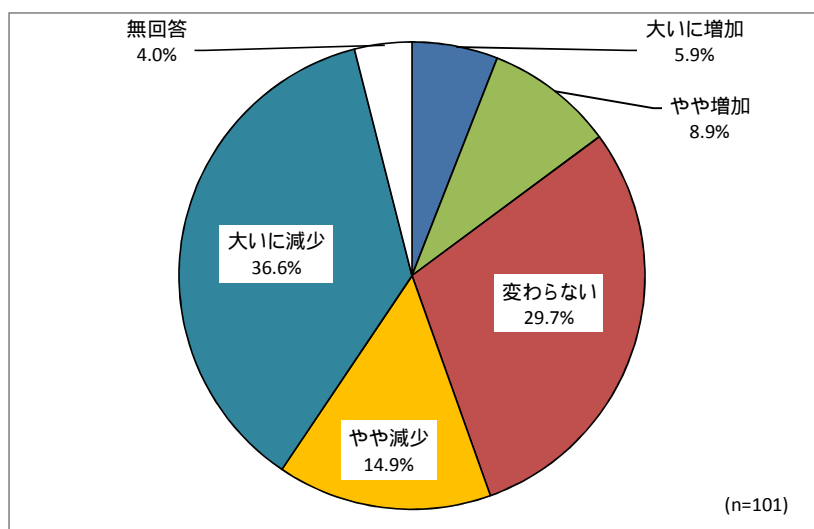
図表 2-5-6 トラブルへの対応



トラブルの増減傾向

最近 3 年間のトラブルの増減の傾向については、「大いに減少」が 36.6%で最も多く、次いで、「変わらない」が 29.7%、「やや減少」が 14.9%で続いており、全体として、強い減少傾向にあることが窺われる。

図表 2-5-7 トラブルの増減傾向



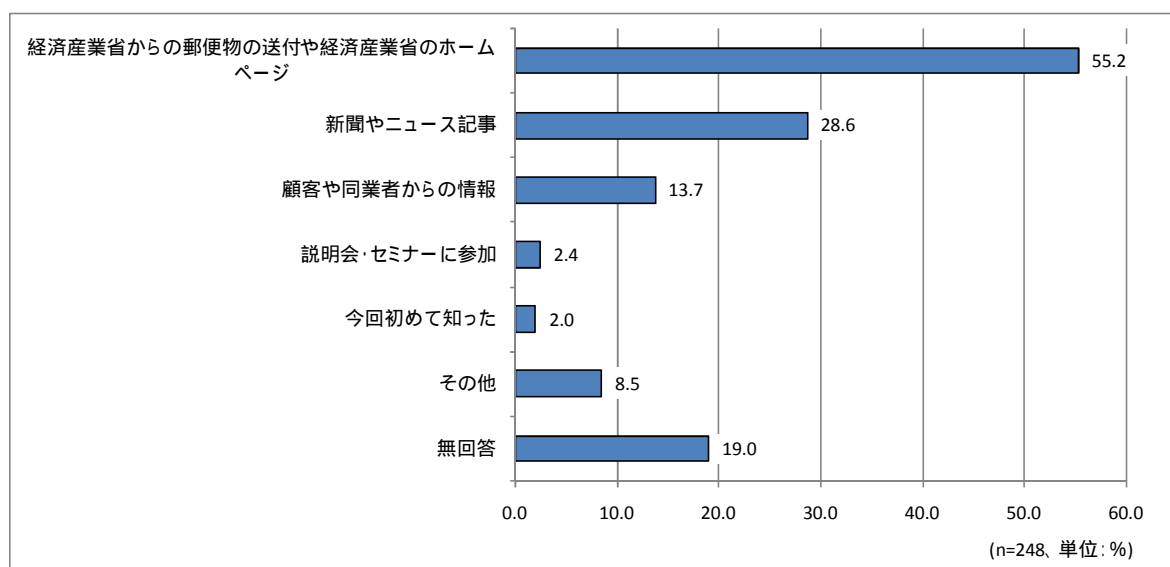
(2) 本人確認について

本人確認等が必要となることを認識したきっかけ

本人確認等が必要となることを認識したきっかけは、「経済産業省からの郵便物の送付や経済産業省のホームページ」が55.2%で最も多く、次いで「新聞やニュース記事」が28.6%、「顧客や同業者からの情報」が13.7%となっており、郵便物受取サービス業を運営している事業者は、経済産業省等のホームページをよく閲覧していることが窺え、そこでの広報は非常に有効であることを示している。このことは、別途、実施したヒアリング調査でも明らかになっている。

また、「その他」の回答としては、本人確認は法律の施行前から自主的に行っているとの回答が最も多く、「本部（本社、フランチャイズ本部等）からの通達」や「関係省庁からの情報」等の回答もあった。

図表 2-5-8 本人確認等が必要となることを認識したきっかけ

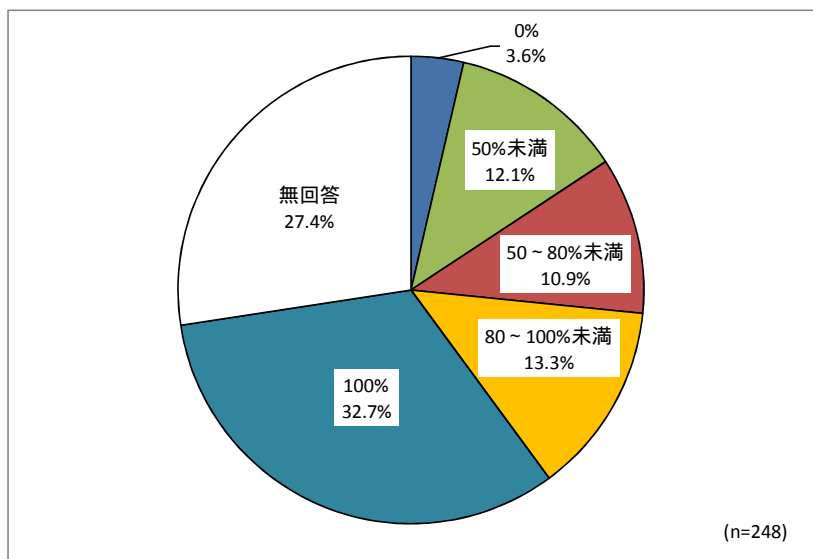


本人確認の際の対面・非対面の割合

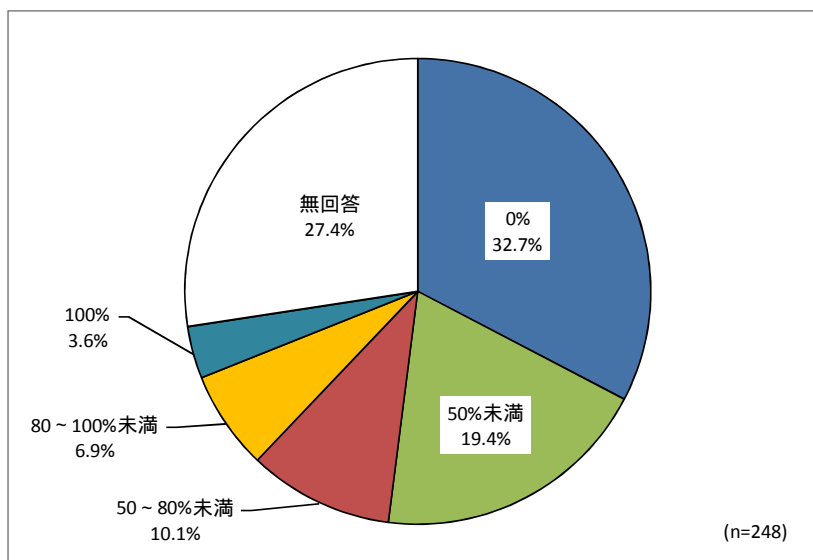
本人確認の際に対面している割合は、「100%」が32.7%で最も多く、次いで、「80～100%未満」が13.3%、「50～80%未満」が10.9%となっている。

一方、非対面で本人確認をしている割合は、「0%」が32.7%で最も多く、次いで、「50%未満」が19.4%となっている。

図表 2-5-9 本人確認の際の対面の割合



図表 2-5-10 本人確認の際の非対面の割合

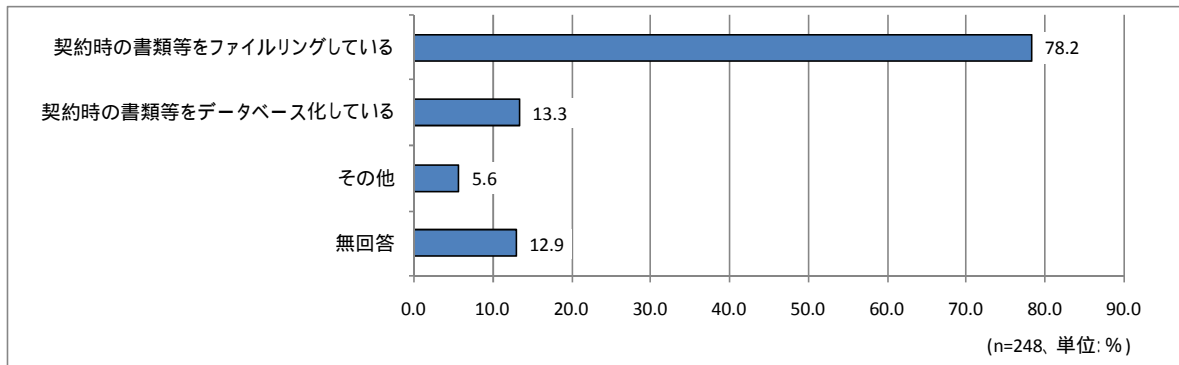


本人確認記録・取引記録の保存状況

本人確認記録・取引記録の保存状況については、「契約時の書類等をファイルリングしている」が最も多く 78.2%であった。次いで、「契約時の書類等をデータベース化している」が 13.3%、「その他」5.6%となっており、約 9 割の事業所が、何らかの方法で記録を保存していることを示している。

また、「その他」の内容では、記録を保存していない旨のものが多く、「契約がない」、「対面での手渡しのため、記録は取っていない」、「荷主に受取確認伝票を渡している。」等があった。

図表 2-5-11 本人確認記録・取引記録の保存状況

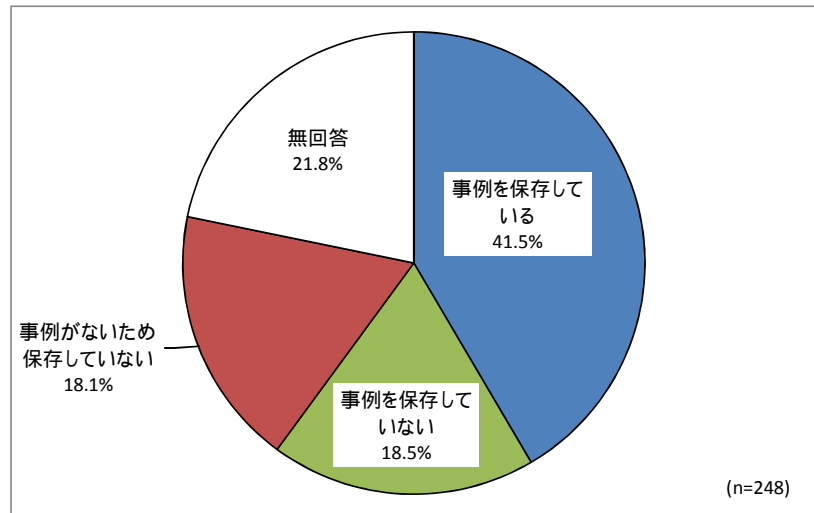


(3) 疑わしい取引事例について

疑わしい取引事例の保存状況

疑わしい取引の事例の記録・保存については、「事例を保存している」が最も多く 41.5%であった。一方で、「事例を保存していない」が 18.5%存在しており、疑わしい事例の保存については、改善の余地があることを示している。

図表 2-5-12 疑わしい取引の事例の記録・保存状況

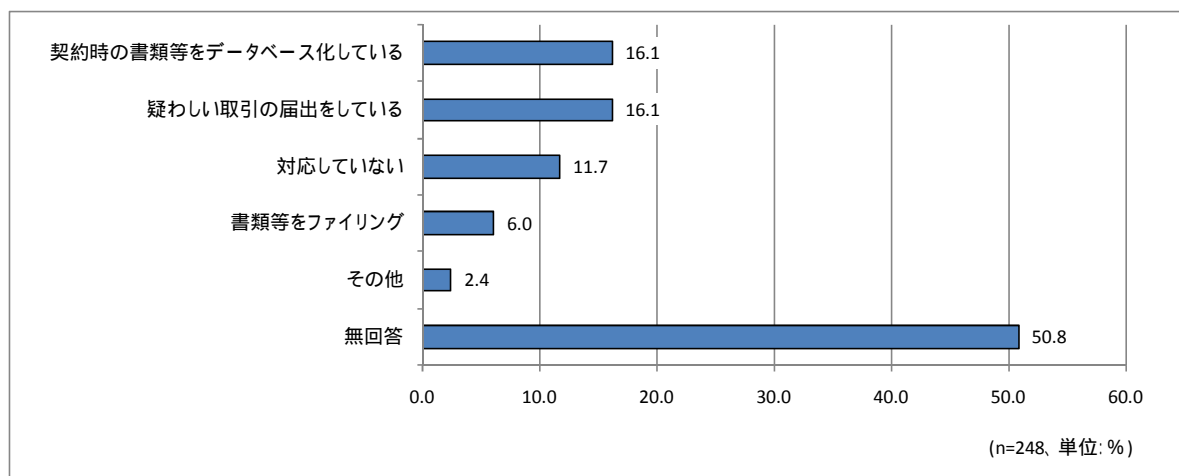


疑わしい取引事例への対応方法

疑わしい取引事例への対応方法については、「契約時の書類等をデータベース化している」と「疑わしい取引の届出をしている」が共に 16.1%であった。また、「対応していない」は 11.7%に留まっており、大半の事業所で何らかの対応をしていることが窺える。

「その他」の回答は少数であった。既に契約している利用者への対応策として契約の解除等が設定されていることから、契約に係る審査時の対応としては、「契約を行わない」、「状況の記録と書類の保存」等が挙げられている。

図表 2-5-13 疑わしい取引事例への対応方法

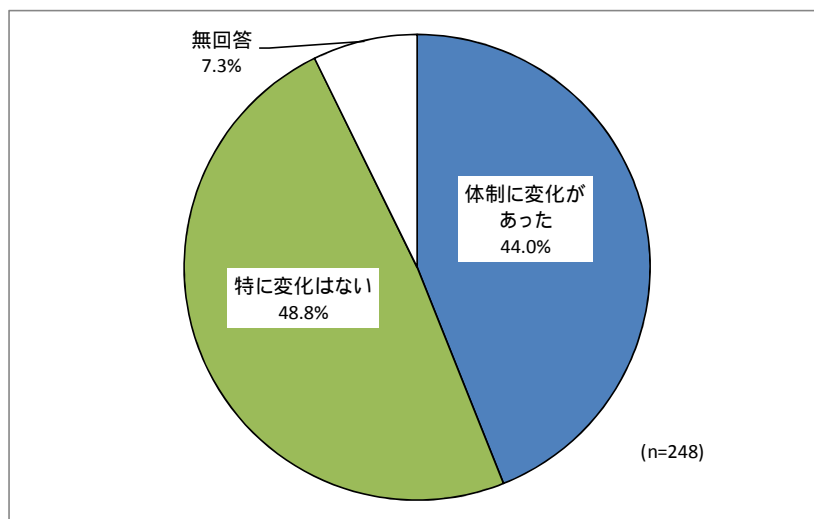


(4) 犯罪収益移転防止法の施行前後での営業体制について

犯罪収益移転防止法の施行前後での営業体制の変化の有無

犯罪収益移転防止法の施行前後での営業体制の変化の有無については、「特に変化はない」が48.8%、「体制に変化があった」が44.0%と対応が半々に分かれている結果となっている。

図表 2-5-14 犯罪収益移転防止法の施行前後での営業体制の変化

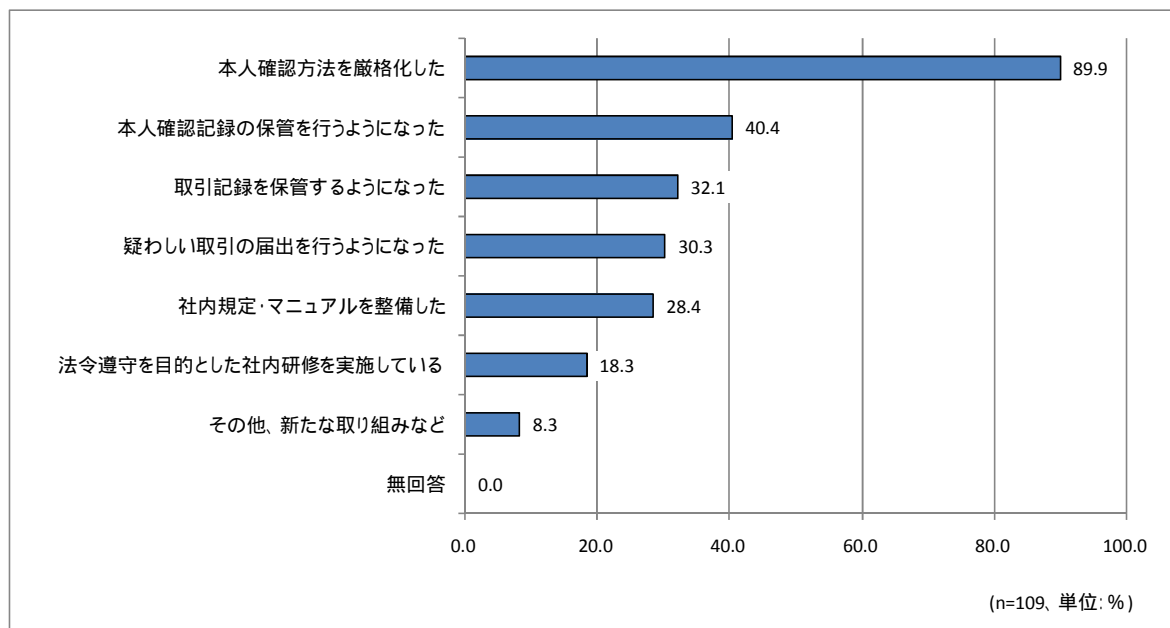


営業体制の具体的な変化

犯罪収益移転防止法の施行前後で「体制に変化があった」と回答した事業所の具体的な変化については、「本人確認方法を厳格化した」が最も多く89.9%に達している。次いで、「本人確認記録の保管を行うようになった」が40.4%、「取引記録を保管するようになった」が32.1%、「疑わしい取引の届出を行うようになった」が30.3%、「社内規定・マニュアルを整備した」が28.4%で続いており、本人確認や記録の保管等で対応が強化されたことが窺える。

また、「その他、新たな取り組みなど」の回答として、「契約書への法令の記載」や「来店による対面取引のみ契約」、「新規契約の停止」等があった。

図表 2-5-15 営業体制の具体的な変化



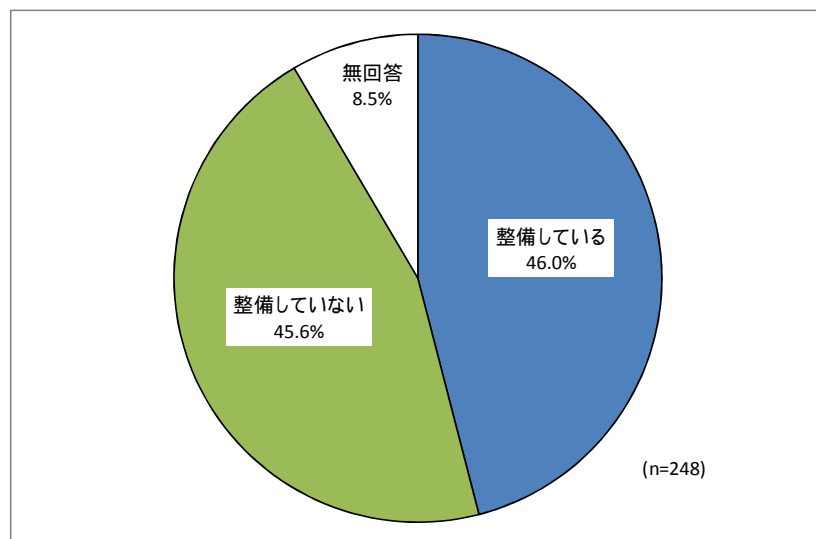
6．社内規定・マニュアル・社内研修について

(1) 法令に遵守した社内規定について

法令に遵守した社内規定の整備

法令に遵守した社内規定の整備については、「整備している」が46.0%あり、「整備していない」の45.6%を僅かに上回っている結果となっている。

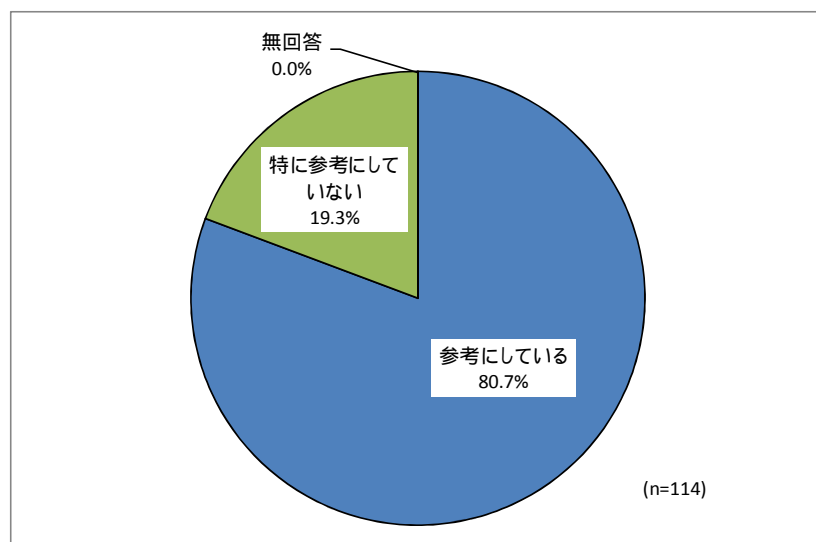
図表 2-6-1 法令に遵守した社内規定の整備



社内規定の警察庁資料準拠の有無

社内規定は警察庁資料（犯罪収益移転防止法の概要）を参考にして整備しているかの可否については、「参考になっている」が80.7%と非常に多く、「特に参考にしていない」の19.3%を大きく上回っており、事業者の大半が参考にしていることが窺える。

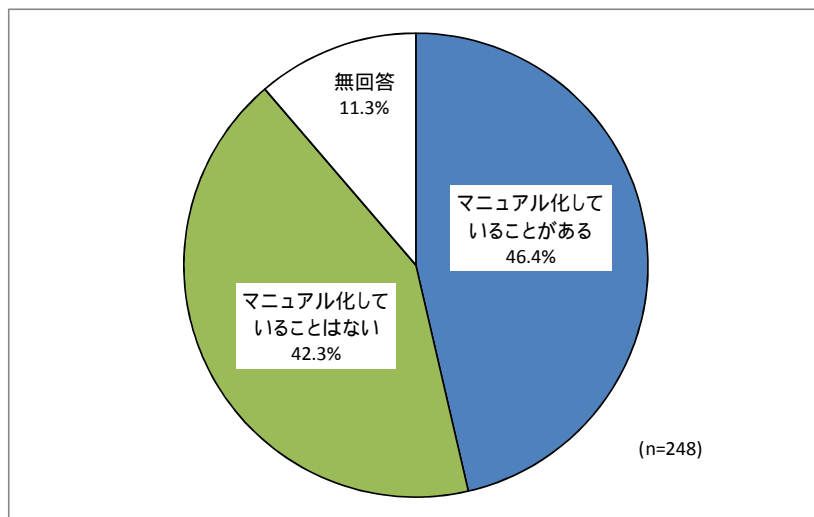
図表 2-6-2 社内規定の警察庁資料準拠の有無



(2) 郵便物受取サービスの提供・契約のマニュアル化について

郵便物受取サービスの提供・契約のマニュアル化の可否については、「マニュアル化している」が46.4%で「マニュアル化していない」の42.3%をやや上回っている。無回答が11.3%あるものの、「マニュアル化している」事業者は、回答全体の半数を割る結果となっている。

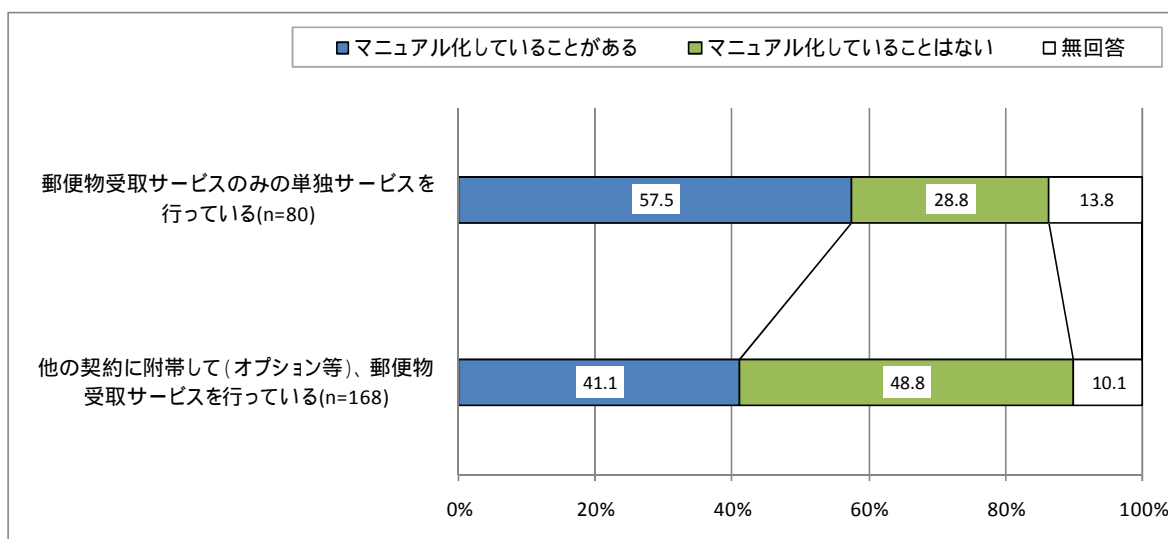
図表 2-6-3 郵便物受取サービスの提供・契約のマニュアル化の可否



業務形態別にマニュアル化の割合をみると、「単独サービスとして行っている」事業所は57.5%が「マニュアル化していることがある」のに対し、「付帯サービスとして行っている」事業所では、やや少ない41.1%であった。

これは「単独サービスとして行っている」事業所のトラブル発生率（47.5%）が、「付帯サービスとして行っている」事業所（37.5%）よりも10%程度大きいことに関係しているためと思われる。

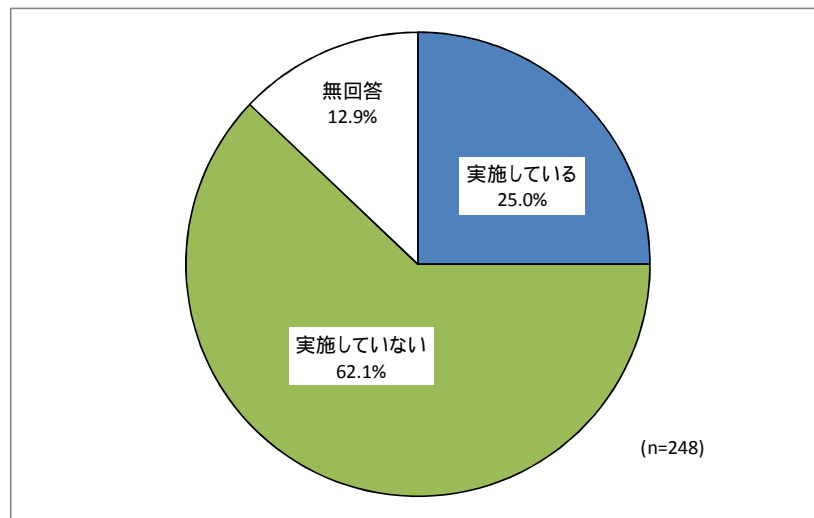
図表 2-6-4 郵便物受取サービスの提供・契約のマニュアル化の可否



(3) 郵便物受取サービスを行うための研修について

郵便物受取サービスを行うための研修実施の有無については、「実施していない」が 62.1%で、「実施している」の 25.0%を大きく上回っている。

図表 2-6-5 郵便物受取サービスを行うための研修実施の有無



(4) 社内規定・マニュアル・研修等に関する具体的な内容（自由回答）

社内規定、マニュアル、研修等の具体的な内容について、「郵便物受取サービスを単独で行っている事業者」と「他の契約に付帯して提供している事業者」で意見を分類した結果、以下のとおりとなった。

< 郵便物受取サービス単独事業者 >

マニュアルについて

- ・マニュアルを見やすいところに置いている。
- ・処理にミスがないようにマニュアルを作成予定。
- ・申込時の本人確認は、全て犯罪収益移転防止法に照らして提出を義務付けている。申込みから契約までの手順をマニュアル化して担当者に配布。申込者にも契約までの流れ、提出書類を開示。
- ・今のところ事例がないので業務上必要ないが、契約時には書類や相手先の住所等を十分に調査し、本人確認を行っている。

研修について

- ・OJT を実施している。
- ・コンプライアンスセミナーを開催している。
- ・入社配属後の研修の中でトレーニングを実施している。
- ・利用申込み時に、個人は免許証またはパスポート・健康保険証・企業は登記事項証明書を提出してもらい、社内に回覧を回して情報の共有を図っている。
- ・利用申込み時に公的書類にてチェックし、事務員に適時解説指示している。

本人確認について

- ・写真入公的書類(新規利用者は必ず窓口にて本人確認をとり申込みこと)の提示してもらう。
- ・申込時の本人確認は2種類以上の書類を審査する。
- ・犯罪収益移転防止法に基づいた本人確認を行う。不自然な会員に関しては届出を行う。
- ・本人確認(写真付の身分証明書のコピーをもらう。通常の郵便物(ハガキ・手紙)等以外取扱わないこと)を了承する客のみ契約する。
- ・本人確認の徹底(写真入のみ受付)。郵送内容の事前確認を行う。
- ・本人確認は会社に来ていただき、免許証のコピーを取った上で印鑑をもらうようにしている。電話での問い合わせ時も、それができないと契約しないことを伝えており、ここ一年くらい契約はない。
- ・本人確認は写真付証明書で行う。身分証明書と住所が違う場合は、住所を公共料金の受領書や不動産の契約書で確認する。
- ・本人確認書類は、免許証等と現住所証明書類(公共料金通知書(直近3ヶ月以内))で行い、更新時に書類記入等を行う。
- ・本人記入のレジストレーションカードの名前を確認・受領書に署名をもらう。
- ・本人確認の義務を明示(HP等)し、確認が完了しないうちは取引を行わない。
- ・利用申込み時の本人確認は、1種類の公的書類をコピーして保管している。
- ・利用申込み時の本人確認は、2種類以上の写真入公的書類にて行う。
- ・利用申込み時の本人確認は、公的書類の提示と公共料金明細書等で現住所を確認する。
- ・利用申込み時の本人確認は、免許証または保険証と住民票を必要書類とし、住所の相違がないかを確認し、相違のある場合は、電話料金等の郵便物を確認する。
- ・契約時は必ず来社し、かつ身分証明書のコピーを取って保存している。
- ・申込時は必ず身分確認書類2点が必要、「後から」「FAXで」は一切認めない。
- ・本人確認は、対面写真のない公的書類の場合は、本人限定郵便により居住確認をする。
- ・宿帳で確認を行う。
- ・ハガキ、郵便物で住居を確認している。
- ・プライバシーマークの範囲内程度で実施している。
- ・契約受取名についてインターネット上で検索し審査を行っている。

定期確認について

- ・月に一回、契約プロセスのチェックをしている。
- ・住所の定期確認のため郵便物を書いてもらっている。
- ・FAXやHPからの入会者は、身分証の所在確認を行い、確認の取れない者は解約処理をする。

疑わしい取引への対応

- ・疑わしいものは取引しない。折り返しの電話は、固定電話のみに対応している(パソコン地図データにて確認)。
- ・疑わしい取引の情報を社内共有している。
- ・申込時の本人確認の際、提出された書類の内容を確認する。偽造と疑わしい者は申込みできない。
- ・これまでに10年以上の慣習による審査は特に変化はないが、契約者に問題はない。変則的な契約申込みがあった場合は一応断っている。

その他

- ・利用申込みは、親族による連帯保証人が必要である。また、サービスの利用に関する詳細な規定を作成し、申込者の同意を得ている。
- ・JISQ15001:2006を採用している。

< 付帯して郵便物受取サービスを実施している事業者 >

サービスについて

- ・現金、通帳、キャッシュカードと思われる荷物、生物、危険物、爆発物は受け取れない。身分証の提示ができない場合、宛先に特定の文言を入れないと受け取りができない。
- ・他のサービスに付帯して提供しており、郵便物受取サービスのみの契約は受け付けていない。住所、電話番号の貸与もしない。
- ・代行電話の契約者のみのオプションとして私書箱サービスを提供しているので、ご契約者以外は利用できない。
- ・宿泊者とその関係者のみの利用なのでトラブル等の問題は生じていない。
- ・申込時の暗証番号により、郵便物受け渡しを厳格に行っている。

マニュアルについて

- ・社員が一人のため、マニュアルも規定もない。
- ・上司審査、印鑑証明や住民票の提出してもらい、保管についてマニュアル化している。
- ・マニュアルがあり、社内で読み合わせを行っている。本人確認のための模擬訓練も実施している。

研修について

- ・サービスを行うための「契約覚書」を作成しているため、特に研修等は行っていない。契約申込者に対しては覚書内容に準拠、合致するか否かを都度判断している。申込者の名刺、免許証、法人の場合は謄本等の確認をする。
- ・一ヶ月に一回、社内で対面契約を想定した模擬審査を実施し、情報を共有している。
- ・規定説明会を開催している。
- ・契約担当者が自分1人のため研修は行っておらず、2年前に配布された資料を使用している。
- ・不定期に研修を行っている。
- ・利用申込者は、内覧や契約等で二度以上の来社が必要で、公的書類に写真貼付の義務、身分証明書提出義務等を定めている。
- ・書類確認登録作業研修、内覧研修等、各種研修を実施している。

本人確認について

- ・契約時には、登記謄本・印鑑証明書等の提出をもらい、必ず対面式でヒアリングを行っている。
- ・対面取引は免許証またはパスポートの確認を行い、非対面取引は身分証住所地へ書類等を郵送する。
- ・対面取引は顔写真付き身分証明書を必要とする。非対面取引は証明書記載の住所に書留郵便を送付し、本人確認を行う。
- ・郵便、FAXによる申込は受け付けておらず、対面による契約のみ有効。本人確認は、免許証・パスポート・住民票などの提示が必要。「犯罪による収益の移転防止に関する法律関連資料」「犯罪収益移転防止法の概要」等資料を担当者が回覧する。
- ・利用者の本人確認は、原則対面にて写真入り公的書類で行い、非対面は写真入り公的書類と転送不可郵便で確認する。
- ・利用申込時は必ず対面で行う（写真入り証明書と本人の確認）。契約作業を必ず2人で行う等。
- ・2種類の本人確認を実施し、契約内容を説明する。
- ・荷物預り票に本人の署名をもらい保管する。
- ・会社の責任者が本人確認を行う。本人確認は面談と公的書類（免許証等）の確認が取れ次第、契約を締結する。
- ・基本的に運転免許証の提示または自宅の電話番号と保険証をセットで提示してもらう。
- ・契約時の本人確認は、印鑑証明書と身分証明書のコピーを提出してもらい確認を行う。
- ・契約は法人のみを対象とし、登記事項証明書及び担当者の本人確認書類を提出してもらう。転送物については、受付日付・発送日付・差出人等を記録し、現金書留については受け取らない。
- ・契約時に会社謄本・印鑑証明の提出を義務付けている。
- ・写真入りの公的書類の提出を基本としている。

- ・写真付身分証明書で審査している。
- ・情報を共有し、本人確認を厳格化している。
- ・代表者個人の住民票を出さない場合は受け付けない。
- ・特定の個人対象のため、本人自宅、本人事業も把握しており、これ以上の確認不要である。契約はトランクルーム契約の特約としており、契約拡大はしない。
- ・入居審査会において法人の事業内容を確認している。
- ・必ず本人確認を行い、業種も聞いている。
- ・法人契約は公的書類の提出を義務化し、本人との面接も必須であるとする。
- ・本人確認については、自社の書類または公的書類にて行っている。
- ・本人確認は、住民票写し（6ヶ月以内）、印鑑証明、免許証またはパスポートのコピーで行う。書留（現金含む）は受け取らない。
- ・本人確認は写真入公的書類にて行う。
- ・本人確認は身分証明書をコピーしており、利用は殆どが本人利用である。
- ・本人確認用の書類を原本で受け取りコピーしている（写真入を1通）。
- ・利用申込み時に顔写真付身分証明書の提示が必要。顔写真の無い場合は公的機関からの郵便物の提示が必要である。
- ・利用申込み時の本人確認は、2種類以上の写真入り公的書類にて行う。
- ・利用申込み時の本人確認は、2種類以上の写真入り公的書類にて行うが、裁判所通知が届いた時点で契約を解除する。
- ・利用申込み者には郵便物を送付し、それに記入後、持参により契約している。
- ・利用申込時は免許証または住民票の提示を求め、携帯電話の番号は不受理（いかがわしい場合が多い）とし、固定電話申込住所に配達記録郵便で書類を送付する。
- ・利用申込時に弊社規約を郵送して自宅確認を行う。本人確認は身分証明書提示で行う。
- ・利用申込時に本人確認のため、身分証明書のコピーが必要。違法もしくは不正の目的で利用することはできない。
- ・利用申込者に対し転送不要郵便を送付して所在を確認している。

疑わしい取引について

- ・常時模擬審査を実施し、悪質契約者がいないかチェックしている。
- ・写真入りは1点、写真なしは2点以上の公的書類提示を依頼している。審査時に申込者の属性に疑わしい部分がないか意見を取り入れて情報を共有している。インターネットを利用し、過去に問題がないかも調査を行う。
- ・利用申込時に疑わしい時は、社長が面接を行う。

記録の保存について

- ・提出された身分証明書は、法人毎に身分証明書保存用紙に貼付けファイリング管理し、メンバーに変更がある場合は、再度身分証明書を提出してもらい差し替えを行っている（身分証明書と一緒に携帯番号も聞く）。
- ・宿泊予約の有無、予約のない者、名前が見当たらない場合は送付先へ確認を行う。お客様へ荷物をお渡しする際は、必ず受け取りサインと日時を記入する。

その他

- ・現在は行っていないが、以前は謄本と免許証を提出してもらい、契約書等でチェックを行った。
- ・社内規定の見直しを行う。
- ・小規模の事業所なので郵便物に関しては気を遣って行っている。

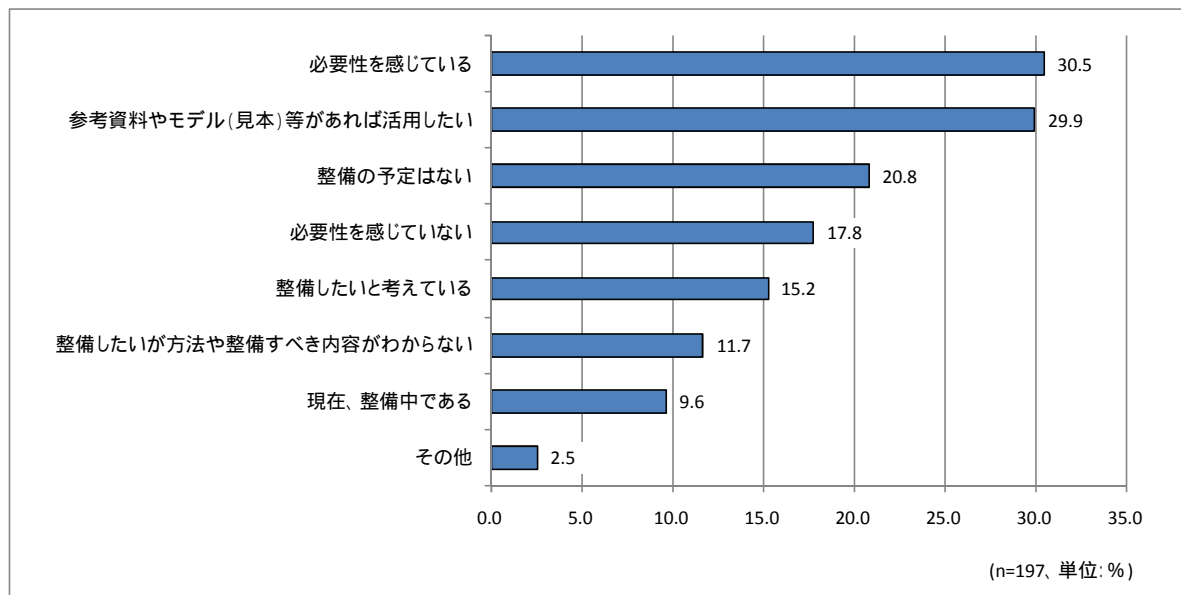
社内規定・マニュアル等に関する考え方

社内規定・マニュアル等に関する考え方では、「必要性を感じている」が30.5%で最も多い。次いで、「参考資料やモデル（見本）等があれば活用したい」が29.9%あり、整備等に前向きな事業所も多いが、「整備の予定はない」も20.8%あるなど、消極的な事業所も一定程度存在している。

また、「その他」の回答として、「行政からの資料をそのまま使っている」、「環境の変化が急なため、マニュアル化は意味がない」、「特にマニュアル化するほど複雑な作業ではない」、「少人数で運営しているため必要としていない」等があった。

全体としては、社内規定やマニュアル等の必要性を感じている事業所が多く、参考資料・モデルの活用へのニーズも高いことから、これらの事業所に対する適切な参考資料やモデル等の提供が課題として挙げられる。

図表 2-6-6 社内規定・マニュアル等に関する考え方



7. 今後の事業運営等について

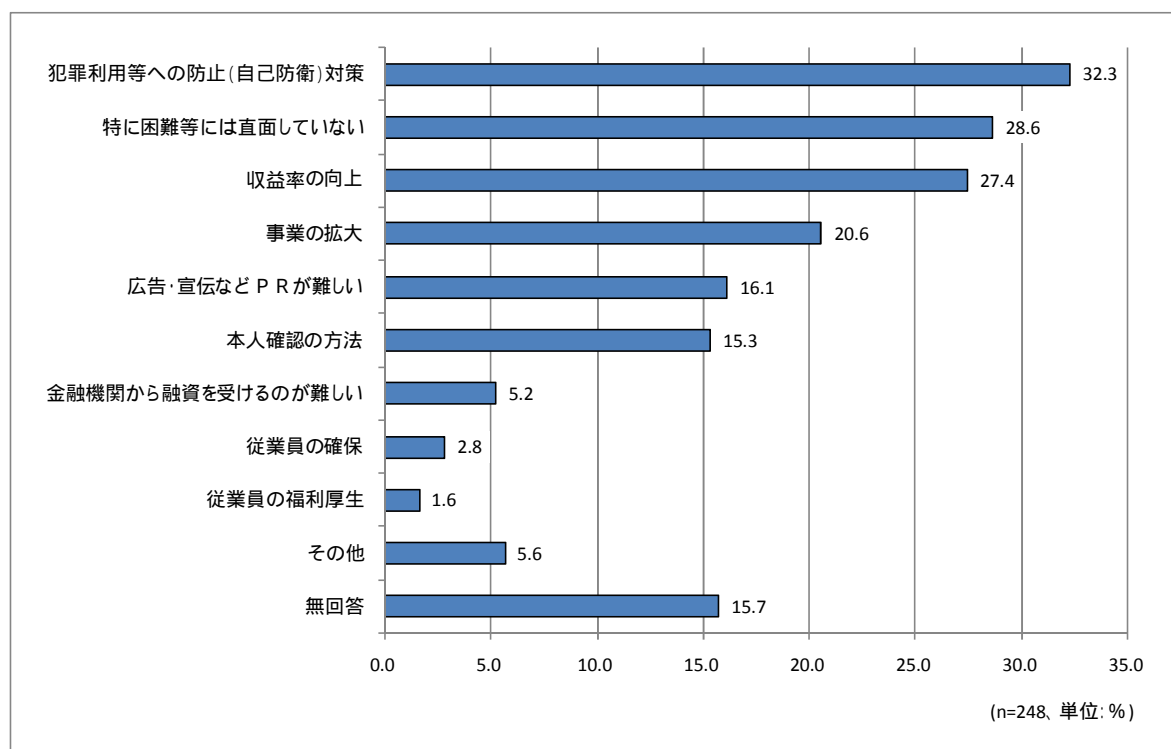
(1) 郵便物受取サービス業を運営する上での課題

郵便物受取サービス業を運営する上での課題については、「犯罪利用等への防止(自己防衛)対策」が32.3%で最も多く、次いで「特に困難等には直面していない」が28.6%で続き、3番目に「収益率の向上」が27.4%、4番目に「事業の拡大」が20.6%で続いている。

一方、「その他」の回答として、「事業の縮小」や「廃業の検討」等があった。

全体としては、「犯罪防止」と「収益率向上」が事業者の大きな課題であることが窺われるが、「特に困難には直面していない」とする事業者も3割弱程度存在している。

図表 2-7-1 郵便物受取サービス業を運営する上での課題



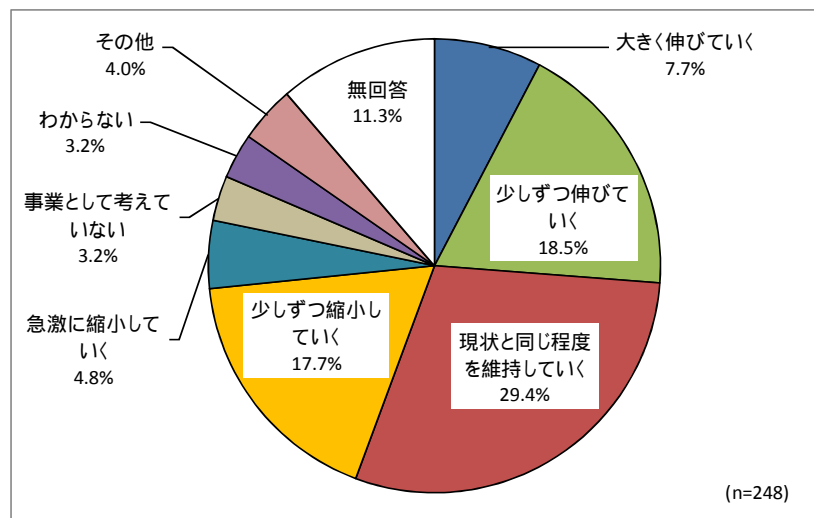
(2) 郵便物受取サービス業界の今後について

郵便物受取サービス業界の今後については、「現状と同じ程度を維持していく」が29.4%で最多であった。次いで、「少しずつ伸びていく」が18.5%、「少しずつ縮小していく」が17.7%とほぼ同程度で続いている。

また、「その他」の回答として、「大手が参入し、小さい会社は潰されていく」、「悪事を営んでいる印象を持たれ縮小する」、「淘汰され、個人事業主が減る」、「伸びる企業と衰退する企業の二極化が激しくなる」等の意見があった。

全体としては、業界の今後について、成長しても大きな成長はなく、現状維持或いは少し縮小と見ていることが分かる。

図表 2-7-2 郵便物受取サービス業界の今後について



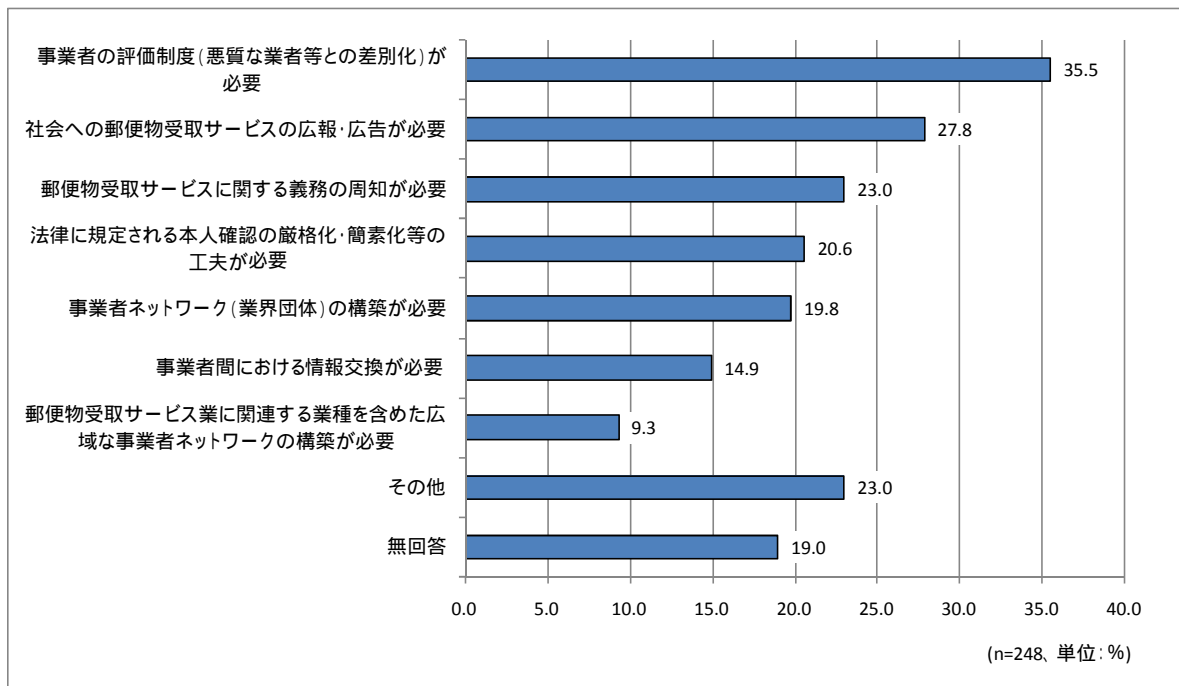
(3) 今後、郵便物受取サービス業界が発展するために必要な事項

今後、郵便物受取サービス業界が発展するために必要な事項としては、「事業者の評価制度（悪質な業者等との差別化）が必要」が最も多く 35.5%あった。次いで、「社会への郵便物受取サービスの広報・広告が必要」が 27.8%、「郵便物受取サービスに関する義務の周知が必要」と「その他」が共に 23.0%、「事業者ネットワーク（業界団体）の構築が必要」も 19.8%あった。

また、「その他」の回答では、「悪質な利用者への対策や情報（リスト等）の共有」、「悪質な事業者の情報共有」等が多数を占めている。

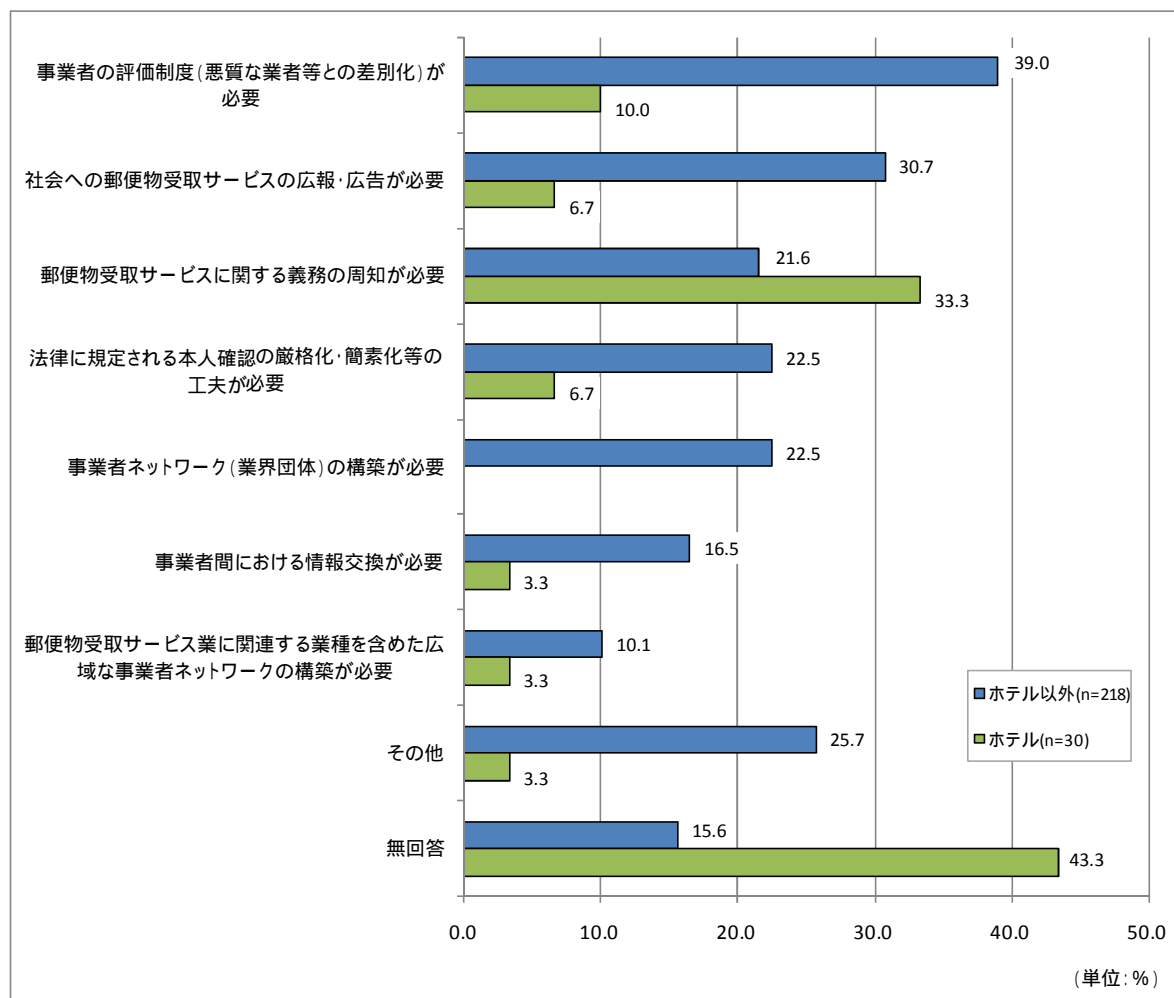
全体としては、適切な事業者の評価と業界の認知が求められており、そのための「義務の周知や事業者ネットワークが必要」としている。

図表 2-7-3 今後、郵便物受取サービス業界が発展するために必要な事項



事業所形態別にみると、「ホテル以外」の事業所では、「事業者の評価制度が必要」、「社会への郵便物受取サービスの広報・広告が必要」、「事業者のネットワークの構築が必要」、「本人確認の厳格化・簡素化等の工夫が必要」、「郵便物受取サービス業に関連する業種を含めた広範囲な事業者ネットワークが必要」といった、事業者の評価、事業の認知、事業者ネットワークの必要性に対する要望が非常に強いことが示されている。

図表 2-7-4 今後、郵便物受取サービス業界が発展するために必要な事項



(4) 今後、郵便物受取サービスが発展していくために必要となる事項とその理由について

「その他」と回答した事業者の具体的な意見

今後、郵便物受取サービスが発展していくために必要となる事項について「その他」と回答した事業者の具体的な意見は以下のとおりである。

郵便物受取サービスと提供形態について

- ・電話代行サービスを提供しており、郵便物受取はオプションサービスのため問題はない。
- ・郵便物受取を主業務としていない。
- ・創業以来、新規独立開業者・創業等いわゆるベンチャーの支援・助言・指導を行い、微力ながらも経済社会の健全な発展と振興に貢献していると自負している。社会の変化と要請に応じて規制と取り締りが必要となるため、当然、その方策も必要と考えている。
- ・振込詐欺等には、社会的にもかかわりたくない。郵便物受取サービスは事業の1%にすぎず、99%は他の事業である。郵便物受取の新規契約はないが、長くサービスを提供しているため顧客がいてやめられない。怪しい問い合わせに対しては、本人確認の説明を行うと来社しない。
- ・残念ながらこの業種自身に怪しさがあるため、どうしても色眼鏡で見られがちである。また、今でも来社不要とする業者もあるため、これ以上の発展は難しいと思われる。
- ・サービスが低廉化していくと考えている。

今後の業界の発展性について

- ・景気が良くなると、郵便物受取サービスの様なサービス業の利用者は増えない。
- ・審査等のこれ以上の厳格化はプライバシー保護上問題がある。簡素化すれば悪用拡大の恐れがある。究極は「郵便物等の内容」の把握であり、これとプライバシー保護との整合である。「郵便物等の内容」はどのように制度化しても把握不可能であるため、制度上の限界にあると考えている。
- ・郵便事業者の私書箱と同じにすれば公平だと思う。
- ・書留等は郵便局以外に扱えない等の規制をする。
- ・郵便局の転送システムの見直しを図るべきである。
- ・ストーカー等の対策における自宅から私書箱への転送を認めることが必要である。

コンプライアンス

- ・事業者、利用者双方の倫理規定が必要である。
- ・個人情報保護を目的とした個人利用者にとって、郵便物受取サービスは非常に便利なものであるが、その匿名性の高さは犯罪に悪用される可能性があり、本人確認の徹底によって、透明性を高めることが必要と思われる。
- ・マンションの一室で開業する等の新規参入者に届出等のルールを守る事を教えない限り、それらの事業者を食い物にする悪質者の「餌食」になり、業界イメージのダウンは避けられない。

悪質業者の取り締まり

- ・悪質な業者を取り締まってほしい。
- ・匿名利用可をキャッチフレーズにした、一部の悪徳業者に対する行政側の指導および取り締りが必要である。
- ・不正利用者を排除することが健全な利用者の利益を守ることに繋がると考えている。しかし、あまり行政が関与しすぎても利用者を萎縮させてしまう事になるため、バランスに配慮が必要である。理想は業界内の連携を深め、自浄作用を働かせることである。利用者が公的身分証の住所に住んでいない場合もあるため(その後転居したのではなく、発行された時点で誰も住んでいない例があった) 地方自治体には、保険証や住民票等を発行する時点できちんと本人確認を行ってほしい。

消費者への広報・啓蒙活動の必要性

- ・私設私書箱という存在を知らない人が多いため、もっと国民に伝えたい。ストーカー対策やいちいち受け取りたくない郵便物（例：督促状やDM等）への様々な利便性がある事を知ってもらいたい。

業界ネットワーク組織の構築が必要

- ・犯罪等に巻き込まれない為にも業界のネットワーク組織を作り、勉強会や情報交換を行いたいと考えており、発足に向け協力したいと考えている。
- ・行政等の認可を含めた、業界団体の構築が絶対に必要である。
- ・悪質な業者等に関する情報交換が必要である。

届出制度の導入が必要

- ・容易に事業化できるため、不正対策コンプライアンス含め、未成熟な事業者が多いと推測している。規制はいたちごととなり、業界発展の阻害となりかねないため、全体への規制ではなく、認可制または業界でも幾つかのカテゴリがあるため、「区別」可能な規制、各事業者の協力が必要と考えている。
- ・行政による認可または免許制度化の導入が必要と考えている。
- ・認可制を含め、利用者の提出義務を守る必要性があり、安全と価格のバランスも守るべきである。
- ・利用者の手続き等を面倒にする程、簡単手続きのアウトロー業者に顧客が流れるため、疑わしい利用者は減少しない。全ての事業者に対面、写真付身分証明書等での確認を義務付けることが先決である。

相談窓口の開設

- ・最近は本人限定郵便で書類を発送しているが、本人限定郵便の受領の徹底を他の同業者にも徹底して指導して頂きたい。相談窓口も警察だけでなく、経済産業省にも開設して頂けたら幸いである。

【まとめ】

- 郵便物受取サービスは複合的な代行サービスのオプションサービスとして提供
- 悪質な業者への取締
- 事業者のコンプライアンス意識の向上
- 消費者への広報・啓蒙
- 業界ネットワークの構築
- 届出制度の導入
- 事業者向け相談窓口の設置

8．自由回答の結果

事業所アンケートによる郵便物受取サービスや業界、犯罪収益移転防止法に関する意見・要望の具体的記述の主なものは以下のとおりである。

今後の展望

- ・本サービスの利用目的は数多く存在している。新たな起業時等のサポート体制他支店拡大等の事業発展の可能性を大切に、この事業を進めて行くことが必要だと思う。明確な基準が無いまま犯罪の巣であるかのようなイメージ（報道）をなくして行く取り組みに期待している。
- ・法律があるので、このままではサービス（郵便）を増やすのは無理である。全く別の方法を考えられたらサービスを再開するかもしれない。
- ・郵便物受取サービスは、他の取引等で信頼関係が構築されていない場合は危険である。郵便物受取サービスの事業を拡大したいと考えているが、課題はたくさんある。その課題をクリアしないかぎり、このサービスを事業として積極的に取り入れるのは難しい。ただし、逃げるより解決に向け努力すべきだと確信している。

事業者のコンプライアンス意識の啓蒙

- ・業者各自が売上の拡大のみの追求をせず、各社の良識の下で活動してほしい。
- ・郵便物受取サービス業者は、社会的な責任を負っていると考えている。不正利用者は排除し、入会を未然に防ぐ為、本人確認には特に注意しなければならない。一方、健全な利用者に対しては、行政への報告や届出の部分だけを強調した場合、萎縮してしまう恐れがある。業界内部で一定の許される範囲の情報を共有し、自浄作用を働かせられる様なスキーム作りが求められていると思う。何かしら不正を働いた人間の情報が照合出来る仕組みがあると良い（本人確認の助けになると思う）。

届出制度の創設等

- ・行政による認可制度を強化して、業界団体の構築を厳格なものにしてほしい。積極的に協力する。
- ・本人以外の第三者が当該郵便物を開封した際などの刑罰の明確化が必要。
- ・疑わしい取引、届出、申請が難しい。対象業種が多い（銀行含む）ため、郵便物受取事業者には難しいのが現状である。簡単に届出できるシステム開発を希望する。周辺地域で届出プログラムに申請している業者は9社しかないのが現状である。
- ・郵便物の宛名の住所には、郵便物受取サービス業であることがわかる名称を入れるとのことだが、それをすると顧客は取れなくなる。また、住所の表記については、既に契約している顧客に対しては途中からの変更は難しい。
- ・アウトローな人達はハードルがあればそれを越えて来る。業者にこれが疑わしいとかの判断は、それが表に出てこない限り不可能である。プライバシー保護のコストとリスクがあまりにも過大である。利用者の提出書類の一元化、業者側の義務等の明確化で対応してほしい。
- ・規制の抑制、防止を業界の発展と両立する形でお願いしたい。また、国内向け事業者、海外向け事業者等、サービス内容の違いや業種別で規制も変わってくると思う。
- ・業界の発展について、認可制に準ずる形として、各社の不正対策の提出を義務付けてはどうか（規制ありきではなく）。各社の対策等をチェックし、その中から最も良い方法が出てくる事が望ましい。

不正利用への対策

- ・郵便物等の内容が把握できない以上、若干の抑止力とはなるものの、悪質な犯罪者に対する効果は疑問である。内容物把握のための、例えばX線探査や超音波探査等に努力を傾注すべきと考える。
- ・善良な会社とそうでない会社を差別化するためにも、厳しくすることは良いことだと思うが、現段階では非常に面倒である。また、民間ばかりでなく公的ビジネスインキュベータも注意が必要だと思う。
- ・海外、国内問わず、全品検品を義務付けるべきである。非対面時は身分証の偽造などが特に多く、不正利用者は何でもやってくるので、入り口ではなく「出口」の規制の方が実効性は高いと考える。

行政機関の情報共有

- ・ 司法機関の情報の共有化、または横の繋がりを強くすべきである。同じ事業所に対して別々の県警や税関が動いている、犯罪収益移転防止法に基づいて届け出た案件を確認しないまま調査をしている等のケースがあり、端から見ていて効率の悪さが気になる。
- ・ 説明会の開催は、東京へ行く経費の捻出が困難なため、地方開催を希望する。

関連情報の提供

- ・ 犯罪収益移転防止法の改正などニュースを通じて知るしかない。担当官庁からできる限り郵便等で事前に通知を頂けたら幸いである。

相談窓口の設置

- ・ 相談窓口も犯罪行為が確立しないと相談に乗ってくれないのでは困る（自社で判断できない時に、相談できる窓口があればと考えている）。

【まとめ】

- 事業者のコンプライアンス意識の啓発
- 届出制度の創設
- 関連情報の提供
- 相談窓口の設置

第 章 ヒアリング結果の要約

1．調査概要

本事業では、郵便物受取サービスを提供する事業者に対しアンケート調査を行うとともに、回答のあった事業者から事業運営を円滑に進めるための取り組みや事例を持つ事業者を選定し、ヒアリング調査を実施した。

ヒアリング調査では、アンケート調査内容を深掘し、業界の市場動向等や各事業者の事業概要、犯罪収益移転防止法の浸透度、事業者ネットワーク構築について、意見の聴取を行った。

2．調査対象

対象の選定には、アンケート調査に回答のあった事業者の中から、ヒアリング調査への協力が可能であり、回答内容の事業形態、提供サービス、社内規定・マニュアル、事業拠点の地域性等に特徴のある事業者として9社を選定し聴取を行った。

3．調査項目

ヒアリング項目については、基本的にアンケート項目と同様のものであるが、事業者の持つ様々な特徴や創意工夫等にも留意しつつ聴取を行った。

以下は、ヒアリング調査の基本的な聴取項目である。

- ・事業者の事業概要
- ・郵便物受取サービスについて
- ・社内体制・手続き等の整備状況について
- ・事業者ネットワークの構築について
- ・行政との情報共有及び許認可制度等に関する考え方
- ・貴社事業（郵便物受取サービス業）及び業界の課題、問題点
- ・今後の貴社事業の展望と業界展望
- ・行政等への意見・要望

4．調査結果の概要

ヒアリング調査では、前述の聴取項目に関する意見等の他に、各事業者における経年によるサービスの提供方法や形態の変化等に関する実態についても明らかとなった。

また、犯罪への悪用等による業界イメージの低下や利用者の減少等に関する懸念の声もあり、郵便物受取サービス業の現状把握を行う上で、貴重な意見を聴取することができた。

以下は、聴取項目別の回答及び意見等を取りまとめたものである。

事業概要について

ヒアリング調査へ協力のあった事業者の多くが、電話受付代行サービスや秘書サービス等といったオフィスサービス機能を複合的に提供する兼業型の事業者であり、郵便物受取サービスのみを行う専業型の事業者については、昼間人口の多い都市中心部や複数の路線が交錯する駅周辺に所在している点が共通していた。なお、この立地条件については、今回聞き取りを行った事業者の全てにおける共通点でもあり、同事業を行う上での優位性として挙げる事業者もあった。また、複数の事業部を有する大手企業の一事業部或いは子会社といった事業者も複数存在した。

郵便物受取サービス業への参入のきっかけでは、「古くからの身近な人からの要望に応えたもの」、「元々ダイレクトメールサービスを得意としていたことから」、「他のサービスを提供する上で郵便物受取サービスが不可欠であった」等があり、多岐に及んでいる。

郵便物受取サービスについて

郵便物受取サービスの提供形態では、従来からの実店舗型私書箱サービスの他に、Web上で各種手続きを行う無店舗型のサービス、また無人の私書箱スペースを提供するサービス等、様々なものが見られた。サービスの内容についても、海外転送、複数名称（通称等）の登録、転送先の複数指定等の充実化が図られている。

利用者の特徴としては、個人利用では個人情報の保護を目的とする利用が中心となっており、近年では、女性の個人情報保護目的での利用やプライバシー保護に対する意識の高まりを受け、一定の需要が見込まれるとの見解があった。

法人利用では、郵便物等の管理コスト削減、各地支店としての住所利用、特定住所による信頼性確保等の目的が多くなっている。

事業運営においては、信頼性と利便性を重視する傾向も見られ、各事業者の特色としても競争による差別化よりも利用者の利便性に考慮しながら自社サービスを組み上げている事業者が殆どであった。

以下は、具体的な意見である。

- ・事業立ち上げ時、同業界の大手企業をモデルとして参考にするため、店舗に直接確認に出向いたが、組織としての信頼性、業務のモデル性などを考慮すると、参考になる部分は少ないと感じた。
- ・プライバシーマークを取得していることもあり、個人情報の管理については他の事業者より優位にあると考えている。
- ・会員数では2006年の500人から2008年時点で5000人へと大きく増加させている。登録は無料であるため、多数の会員獲得に繋がっていると考えられる。
- ・立地条件に恵まれているため、駅利用者の登録が多い。月極めのコインロッカーとして利用する人もいる。
- ・上場企業が人件費、管理費等のコスト削減を目的に、DM等の返送先として利用している。
- ・犯罪収益移転防止法施行後、利用者が減少傾向にあるが、悪質な利用目的のものが減っているのは明らかである。
- ・郵便物受取サービスの利用者を米国と日本で人口比による比較をした場合、米国は7%の利用者がいるのに対し、我が国は0.2%であった。
- ・ホームページ上では、店舗住所の詳細を公開していない。これは当社とサービス利用契約のない第三者に住所を不正利用されることを防ぐためであり、住所等の詳細は契約締結後に伝えている。第三者の悪用等により、実際にネット上で炎上している事業者を見かけることがある。他の事業者においても所在地を明かしていないことがあるが、同様の理由が考えられる。
- ・郵便物受取サービス専業での経営は難しい。

社内体制・手続き等の整備状況について

社内規定やマニュアルの整備状況については、複合的にサービスを提供する事業者では他のサービス等と関連して整備している場合が多く、現場の担当者レベルで運用できるものでなければ有効でないとの認識が大きい。

本人確認については、聞き取りを行った全ての事業者で、法律の施行前から実施されており、複数の公的証明証の提示を求める、本人名義の銀行口座に入金を試みる等の工夫が見られたほか、対面での契約が行えない場合は、転送不可郵便で契約書を送付する等、法律遵守が徹底されている。

以下は、具体的な意見である。

- ・身分証明証に問題がなくとも、面談等で疑わしい点が見られる場合は入会を断っている。
- ・マニュアル等の整備は不可欠であるが、内容を厳しくすると利用者が減少する恐れがあり、簡易なものではサービスを悪用される心配があるため、整備が難しい。
- ・システム開発関連の事業部がシステムを組み上げており、他社と比較しても手の込んだ造りであるため、利用者の利便性は高いものとなっている。サポート体制も整え易い。
- ・利用スペース内にカメラを設置し、入室、退室時等、計3回利用者を撮影し、撮影された画像は3ヶ月間保存している。有事の際には確認が可能である。
- ・信頼性確保のため、プライバシーマークを取得した。

- ・運転免許証等を見せてもらっても、怪しいと思われる場合は日を置いて断っている。
- ・サービス利用契約等に関する記録は当初より保存しており、現在は紙ベースのものからデジタル化へ移行している。
- ・開業時から本人確認には重点を置いており、契約時に銀行口座を確認し、当社から入金を行う身元確認方法を取り入れているが、「身代わり契約」を防ぐことはできない。
- ・利用者の現住所確認には、現在のところ転送不要郵便による確認が最良と考えている。
- ・契約書の中で守秘義務を規定しているが、何かトラブルがあった場合には、承認なしに私書箱を開封することを契約書の中で謳っている。
- ・本人確認の書類は顔写真付きの公的証明書、公的書類でチェックしている。
- ・ダブルロッカーとなっており、IDと暗証番号を利用して開錠する。設置場所の前面と側面からカメラでチェックしている。「なりすまし」防止の手段は講じている。

事業者ネットワークの構築について

事業者ネットワークの必要性は大きいと考える意見が多い。法律関連事項をはじめとする業界に関する情報は、インターネットや行政からの通知等であり、他の事業者の動向については、殆ど知る機会がない状況である。有益な共有情報としては、悪質な利用者のリストや不正利用のパターン、業界振興に繋がる取り組みといったものが挙げられている。また、単にこれらの情報を共有するだけでなく、他の事業者との意見交換の場を設けることも私書箱ビジネスの確立のために必要としている。

しかし、一方では、事業者の淘汰が進むことを予想する事業者もあり、業界の大きな成長が期待できずに団体として成り立つのかとの懸念の声があるなど、事業者によって考え方に温度差がある。

以下は、具体的な意見である。

- ・私書箱サービスについて、一括で相談を受けられるような組織が有効と考えている。事業者の紹介というよりも、利用目的に対し適切なアドバイスが可能であることが求められる。
- ・業界団体のような組織の有効性は、様々なサービス形態や事業規模の事業者が存在しているため、一律に扱うのは困難であると考えている。
- ・相談窓口機能など、事業者を束ねる組織は必要と考えている。
- ・業界標準を作り、適正な契約が行われる仕組みづくりが必要であると考えている。
- ・規範意識の高い事業者の団体設立は大きな意味を持つと考えられる。優良事業者が集うことで法の浸透が促され、より有効な業界振興に繋がると考えている。
- ・ノウハウがものをいう業界であり、有益な情報の共有に繋がるかは疑問である。
- ・業界の総意として団体を組織するのは難しいが、業界の社会的地位確立には事業者を差別化する必要がある。
- ・業界団体の構築は、大手事業者主導であれば可能ではないか。
- ・私書箱のみの業界団体ではなく、電話受付代行をはじめとする他のオフィス関連代行等を巻き込み、そのうちの一業界パートとして組織するものでも良いのではないか。
- ・他の事業者との交渉は全くないのが現状である。
- ・業自体がニッチに属しているため、業界団体を設立するほどの必要性和余裕はないように感じている。
- ・郵便物受取サービス業には、ホテル系の企業、文房具系の企業など参入企業が多岐にわたる。誰でも参加のやり方で集まるのでは、集まる意味が薄まると思う。
- ・参考スキームとなるものがあれば知りたいと考えており、他社の状況についても把握していないので、情報を得たいと考えている。

行政との情報共有及び許認可制度等に関する考え方

行政との情報共有に関する意見としては、横の繋がりのない業界であり、業界に関する情報の入手が難しいことから、前項の事業者ネットワーク構築の必要性と同様に、行政からの情報配信を求める声が多い。

許認可制度に関する意見としては、届出制を希望する事業者が多いが、悪質或いは規範意識の低い事業者との差別化によるクリーンな業界イメージの構築や健全な事業運営を行うために制度が必要との声もあった。許認可制度等がないことから、独自の取り組みとして、プライバシーマーク等を取得し、信頼性の確保に努めている事業者もあった。

一方で、様々な事業者の参入や事業者規模の違い等から、事業者評価制度のようなものの必要性は低いとする考えもあり、前項と同様に考え方に温度差が生じている。

以下は、具体的な意見である。

- ・郵便物受取サービス事業は、参入が比較的容易なこと、犯罪に利用される可能性があることなどを考慮し、一定の基準を設けた認証制度が必要と考えている。
- ・有益な共有情報としては、不正利用のパターン、他業界において業界振興に繋がった取り組みといったものが考えられる。
- ・届出制ということも考えられるが、悪質な事業者（サービス提供側）の一掃を考えると認可制度のようなものも整備が必要ではないか。
- ・優良な事業者も多く、お墨付きに繋がる制度への需要はかなり高いと考えている。
- ・所管官庁が分かりにくいということもあるが、行政との情報共有は不可欠である。
- ・警察からの問い合わせや案内等は頻繁にあるが、業界の振興を考えると、より建設的な意見交換の場を設定することが必要である。
- ・届出制は必要であると考えている。郵便物受取サービスが誰でもできるのはどうかと思う。きちんと区分し線引きするための制度が必要である。
- ・郵便物受取サービスは実体のある使い方をしてほしい。届出制であれば、「きちんと届け出ているサービスです」と根拠ある言い方ができる。実態の把握もできる。
- ・事業者の信頼性の指標となるものは必要と考えられるが、独自の評価制度のようなものは必要ないと考えている。業界の規模としてもそれほど大きなものとは言えず、ISOやプライバシーマーク等の他の指標で賄える部分は大きい。
- ・事業者規模等が様々な業界であり、認証機関がどういった基準を設けるか、誰が認証を行うのかといった問題がある。
- ・同じ業界であっても、事業規模が大きく異なっていることなど、一律の評価は難しいと思われる。
- ・許認可制では認可条件を満たせないことにより、参入が減る可能性がある。
- ・悪質な利用者は、事業者を転々としながら悪用を続けている。事業者間の情報共有がないので、行政と利用者のブラックリスト等に関する情報共有があるとよい。

貴社事業（郵便物受取サービス業）及び業界の課題、問題点

事業運営上の課題としては、私書箱サービスに対する更なるイメージの悪化防止や改善といった意見が多い。業界に対するイメージについては、事業者単独での取り組みとしては限界があり、業界全体、或いは行政との協力で取り組むべきものとの認識がある。関連して、規範意識の低い事業者に対する法律遵守の周知の徹底も必要としている。

市場の拡大を期待する事業者は少なく、現在の地盤を固めていくことが先決であるとする意見が多い。また、郵便物受取サービス業単体での事業運営は困難な状況にあるとの考えも多い。

以下は、具体的な意見である。

- ・他の事業との兼業事業者に対し、収益面での優位性を確保するのは困難な状況にある。
- ・違法性をサービスとして謳っている事業者も見られる。表に出てこない形で違法な事業を行っている事業者も存在しており、こうした事業者による業界イメージの更なる悪化が懸念される。
- ・不正な利用が報道されるようになり、業界のイメージが悪化し、法律施行による手続きの煩雑さもあり登録者が伸び悩んでいる。
- ・海外取引の場合、海外への発送の際、特に東南アジアなどの地域で法外な関税が掛けられるといった特殊なトラブルが生じる場合もあり、これに対処できる体制とノウハウの蓄積は不可欠である。
- ・郵便局から郵便局への転送は貨物の移動扱いとなるが、私設私書箱では、ユーザーのニーズがあるにも係わらず、郵便物の海外転居者への転送ができない。郵便局が無償のサービスを行っているため、事業者の私書箱はそちらにとられてしまい、民間企業の私書箱サービスは胡散臭く見られている。
- ・ホームページで現金書留の受取サービスをPRしている業者がいるのは問題である。
- ・事業者間での情報共有ができないのは不便である。
- ・元々、収益の小さいサービスで、私書箱サービスのみで事業を運営していくのは難しい状況にある。
- ・犯罪収益移転防止法の施行後、悪質な事業者は減っていると思われるが、0になることはなく、むしろ、悪質な利用者が問題である。

- ・ブラックリスト等の事業者間共有がないため、悪質な利用者は事業者を転々としながら犯罪を重ねているようだ。
- ・身代わり契約者が増えているのも問題である。対面確認を行っても防ぎようがない。
- ・著名なビル等では、同業種の複数出店が許されていない場合が多く、大抵の場合は外資系の事業者が入居しているため出店できない。
- ・郵便局には私書箱があり転送サービスも行っている。公的にインフラとしてやるべきである。

今後の貴社事業の展望と業界展望

郵便物受取サービスに関する自社事業の展望について、景気の回復と共に上向くとする事業者もあるが、横ばいで推移するという事業者が多い。事業内容として新たな展開に結びつけにくい一面もあり、業界としてのイメージなど外部環境に左右される部分が大きいとの認識が理由としてあるようである。

業界についても、事業者数は現状維持または淘汰により減少するとの考え方が多く、業界の発展には、行政等の指導的な取り組みを積極的に行っていかなければ望めないとする意見があった。また、業界独自の制度整備と共に、業界のイメージ回復を図るためのモラルアップのための取り組みが必要であるとの考えも多く挙げられている。

以下は、具体的な意見である。

- ・法律施行による影響は大きく、本人確認資料の提供を実施するようになってから顧客数は減少しており、業界全体としても利用者が減少しているのではないかと。今後は事業者数も絞られていくと考えている。
- ・市場は微増していくと予想している。今後の発展性については、「一事業」としての私書箱事業は難しいと考えている。
- ・アメリカの大学の例で、学生寮（ドミトリ）で郵便管理サービスが行われているようだが、今後は日本でもこのようなサービスが必要になるだろう。例えば、ある職業の宿舎では宿舎長が郵便管理をしており、居住者には宿舎外での郵便物受取サービスにニーズがある。施設内での私書箱サービスという点においては、大手宅配業者が競争相手になりそうである。
- ・郵便物受取サービスの売上高は伸びている。現在は黒字であり、ビジネスとして拡大し儲かる商売であると考えている。

行政等への意見・要望

行政への意見・要望については、事業の健全性を示すための届出制や許認可制度の導入、法律の更なる周知などに関するものと、業界情報の提供や共有、事業者支援に関するものが挙げられた。

以下は、具体的な意見である。

- ・法律違反の罰則を厳しくしたほうが効果はある。
- ・情報の提供という部分で、事業者から警察（行政）はあるが、その逆ができると良い。疑わしい取引に関することや顧客（悪質利用者リスト）に関する情報の共有が必要である。
- ・私書箱や利用者が関係する係争事件があった際に、弁護士からの開示要求や税務署からの開示の協力依頼等への対応策等について、相談できる窓口が必要ではないか。
- ・私書箱事業を副業として行っている場合も多く、自社の規定等の整備に時間を費やせない事業者については、経営者の労力を軽減する支援活動を行ってほしい。
- ・法律の内容等を周知徹底する必要があると、要点を分かり易く説明するなどの工夫をお願いしたい。
- ・法律について経済産業省に相談したが、法的な部分について分からない部分があったため、相談できる窓口の設置が望まれる。今後の説明会等には参加したい。

第 章 ロールモデル（案）

1．ロールモデル案とは

ロールモデル案は、郵便物受取サービス業に係る業務手順や留意事項等を明示した事業運営に係る手引書であり、当該サービスを行う上で遵守すべき法令及びその内容、準備すべき事項などを解説するとともに、「郵便物受取サービス業者に係る実態調査」におけるアンケート及びヒアリング調査から得た事業者の創意工夫点等の紹介を行っている。

2．作成の目的

近年、振り込め詐欺をはじめとする犯罪において、私設私書箱が悪用される事例が相次いでおり、郵便物受取サービス業者の保護及び同事業者の法令遵守徹底が急務となっている。

また、当該サービスを行う事業者の事業形態は、郵便物受取サービスのみを取り扱う専業型、他の関連サービス（電話受付代行・秘書サービス・レンタルオフィス他）とともに提供する兼業型、主たる事業に附帯する課金のないサービスとして取り扱うサービス型などに分かれ、更に事業所や事業の規模、地域性・立地などの要素が複合的に加わるなど、その事業形態は多岐に及んでいる。

こうした状況を踏まえ、本ロールモデル案は、郵便物受取サービスを行う事業者の事業運営及び社内研修等への寄与を目的として作成を行った。

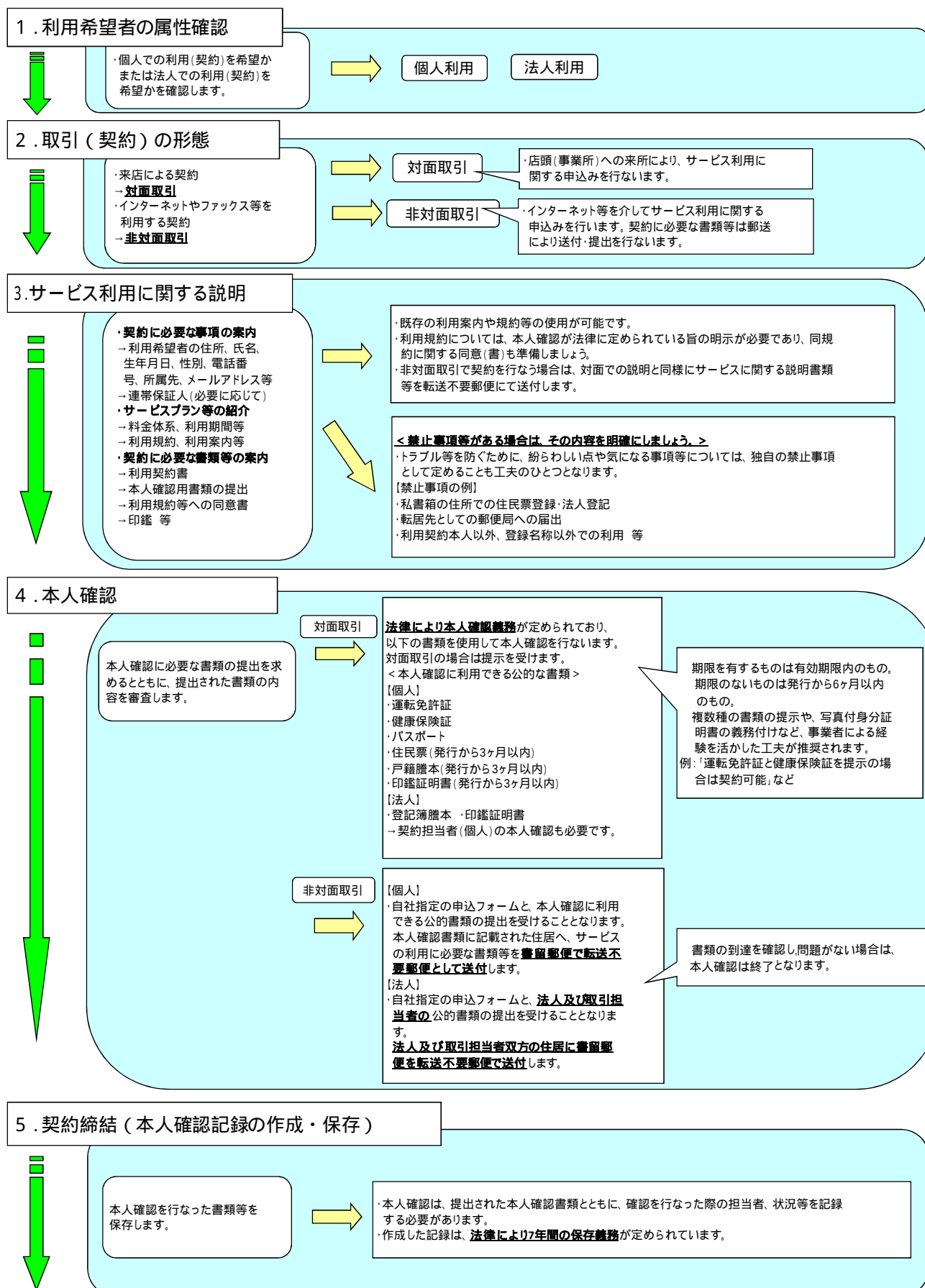
3．ロールモデル案の主な内容

本ロールモデル案では、様々な業態や規模等の事業者の参考となるよう、経済産業省並びに警察庁作成の法律関連資料等に挙げられている事業者が遵守すべき事項や、先に実施した「郵便物受取サービス業者に係る実態調査」より明らかになった留意のポイントについて事業者の取り組み（工夫）事例を紹介しながら、PDCA サイクル に配慮した業務運営フローを作成した。

事業を運営する上で、サービス品質等の管理業務を円滑に進めるための手法。PDCA は、1.Plan（計画）2.Do（実施・実行）3.Check（点検・評価）4.Act（処置・改善）の頭文字を繋げたもので、1～4 を継続して行うことで、リスク低減、業務改善等の効果が得られる。

次頁は、郵便物受取サービスに係る業務運営のフローである。

郵便物受取サービス業の業務運営フロー



6. サービスの利用（取引記録の作成・保存）

郵便物受取サービスに関する取引の記録を保存します。

【記録すべき事項】

・取引の日付、時間、種類
・担当者

・「記録事項」の要件を満たした記録用紙（電子ファイル）を作成し、取引を記録します。
・宅配便等の受け取りを行なった際は、当該取引の伝票等の写しを保管することもあります。
・現金書留等を扱った場合、**法律により取引記録の作成と7年間の保存義務**が定められています。

7. 疑わしい取引の届出

「疑わしい取引」とは、犯罪への関与が認められたものではありませんが、自社事業の保護と犯罪抑止につながります。

・「疑わしい取引」は**法律により届出義務**が定められており、書面による届出または電子申請による届出が可能です。

【書面による届出】

→ 経済産業省または警察庁のホームページから届出様式をダウンロードし、サービス産業課に**郵送または直接持参**して頂きます。

【電子申請による届出】

→ 警察庁又は経済産業省のホームページから、事業者ID発行申請書をダウンロードし、警察庁に事業者IDの発行を申請します。
→ 申込後、警察庁よりID及びパスワードを指定した文書が送付されますので、所定の手順に従い、届出を行ないます。

詳しくは、サービス産業課ホームページ「郵便物受取サービス事業者向け疑わしい取引の届出手引き」をご参照下さい。

・届出に際し、その行為及び内容等について、顧客や関係者に漏らしてはいけません。
・経済産業省及び警察庁では、届出のあった情報の秘密保持が徹底されており、その情報が捜査機関等へ提供された場合も同様に届出者の保護が徹底されています。
・また、届出のあった情報は、捜査記録や司法書類には一切記載されず、仮に届出きつかけとなり、事件が検挙されたとしても、届出者が公表されることはありません。
・所管省庁等から特定の個人に関する契約書等の開示を求められた際は、協力しましょう。
・郵便物の引き渡しは、捜査機関の令状を確認しましょう。

8. 契約の更新・定期的な確認

定期的な利用者情報の確認及び更新、取引記録の確認を行うことは、PDCAサイクルに則った事業運営が行えるとともに、サービスの悪用を未然に防ぐためにも有効です。

・サービス利用契約期間が満了に伴い、事前にその旨の案内文書等を送付し、契約の更新、利用者情報等の変更の有無についても確認し、変更がある場合は、速やかに情報の更新を行ないましょう。

【契約の終了】

・契約期間の満了に伴い、再契約を望まない利用者には、契約の終了を通知し、返金や貸与物等がある場合は、誤った利用等が起こらぬよう、社内手続きを行ないます。

【契約の更新】

・契約の更新には、契約に関する事項（本人確認）等について、当初の手続きに従った作業を行ないます。初回契約時の登録情報に変更等がない場合は、変更がない旨についても書類で保存しましょう。

9. 契約の解除

契約の更新時、また契約期間中の取引においても、利用者の様子がおかしいと感じた場合は、法令や社内規定と照合し、適切な対応が必要です。

・業務が円滑に進められない事象等が発生した場合は、速やかにサービスの提供を停止しましょう。

【サービス停止の例】

・契約期間の満了通知を行なったが、更新等の意思表示がない。
・取引に関する連絡等を行なったにも関わらず、連絡が取れない。
・使用料の支払いが滞っている。
・契約者と違う名称等での利用があった。
・取り扱いきない郵便物等が送付された。
・契約期間が満了し利用者から契約終了の意思表示があった。
・利用者から途中解約の申し入れがあった。

【契約の解除】

・業務運営に支障をきたす状況下のサービス提供の停止は一時的なものです。速やかにその原因を特定するとともに、状況の改善がみられない、法令や社内規定等に抵触している等の場合は、早急に契約の解除手続きを行ないましょう。

・また、**利用者及びその利用状況等に不自然な点が認められた場合は、速やかに経済産業省へ届出を行ないましょう。**

卷 末 資 料

1. 事業所アンケート対象

事業所アンケート対象事業所の業種別・都道府県別（平成 21 年 10 月現在）

	都道府県	私書箱	私書箱・関連代行業等	電話代行サービス	事務代行サービス	代行サービス	レンタルスペース	貸会議室	荷物預かり	トランクルーム	マンガ喫茶・インターネットカフェ	ホテル	ビジネスホテル	カプセルホテル	総計
1	北海道	4	8	10	23	30	32	7	1	6	10	2	5		138
2	青森県	1	1	1	10	2	5	1		1	3		1		26
3	岩手県	1	2	2	9	3	6			1	1		1		26
4	宮城県	2	4	4	11	13	19	2		3	4		4		66
5	秋田県		1	1	6	2	10				2		2		24
6	山形県		1	2	6	2	8	1					2		22
7	福島県		2	4	6	7	31	1		2	1		1		55
8	茨城県		3	3	14	10	19			2	5		2		58
9	栃木県		3	3	8	7	1			2	2		1		27
10	群馬県	1	2	2	10	12	6	2		6	3		1		45
11	埼玉県	1	17	9	25	37	32	1	1	25	13	2	1		164
12	千葉県		12	4	42	32	19	5		22	13	5	1	2	157
13	東京都	42	247	160	204	159	270	50	1	111	126	106	81	10	1567
14	神奈川県	3	22	20	55	47	86	2	3	47	26	3	4	2	320
15	新潟県		4	5	15	11	11	1	1	2	4		2		56
16	富山県		4		6	3	9			1	5	1	1		30
17	石川県	1	5	3	4	3	4	2	1	1	9	1			34
18	福井県		1		4	5	4		1		4		1		20
19	山梨県		1	1	6	13	7	4		1	1	1			35
20	長野県		2	6	12	4	26	2			5		2		59
21	岐阜県		3	1	11	5	3	2		5	11		2	1	44
22	静岡県		7	7	24	10	28	5		14	10		3	1	109
23	愛知県	2	28	15	53	48	39	7		9	104	3	5	3	316
24	三重県		4	1	11	15	5		1	1	12		1		51
25	滋賀県		2		10	5	6			5	1		1		30
26	京都府	1	13	4	29	21	18	1		3	7	1	5		103
27	大阪府	5	45	51	73	72	73	11	8	63	23	10	14	2	450
28	兵庫県		5	9	28	25	26	2	2	31	11	3	2		144
29	奈良県		1		3	5	7			3	4		1		24
30	和歌山県		4	2	2		6			6	2		1	1	24
31	鳥取県		1	1	2	1	1				2		1		9
32	島根県			2	2	1	8			1			1		15
33	岡山県	2	6	1	8	8	15			9	8		2	2	61
34	広島県		10	5	32	19	20	2		4	6		4	1	103
35	山口県				4	7	6	2		1	4		2		26
36	徳島県		1	1	5	3	1			1	3		1		16
37	香川県		4	2	6	5	10			2	1		1		31
38	愛媛県		2	1	6	5	9	2		6	2		1		34
39	高知県		3	1	7	2	7		1	3	3		2		29
40	福岡県	4	23	25	39	33	53	8	1	6	8	12	28	3	243
41	佐賀県		1	2	2	2	4				1		2		14
42	長崎県			3	7	3	3			3	1	1	2	1	24
43	熊本県		2	1	12	6	10	5		5	3		3		47
44	大分県		2	2	10	1	7	1		1	3		2		29
45	宮崎県		1	2	3		3	1			1		1		12
46	鹿児島県		2	4	8	3	6	1		4	4		1		33
47	沖縄県		2	3	10	3	8				18	1	4	1	50
	総計	70	514	386	883	710	987	131	22	419	490	152	206	30	5,000

2．事業所アンケート調査票

郵便物受取サービス業者に係る実態調査

2009年12月

委 託 元：経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課

実施機関：(株)日本アプライドリサーチ研究所

アンケートへのご協力をお願い

時下、益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

このたび、経済産業省では、所管する郵便物受取サービス業（いわゆる私設私書箱）の健全な発展を目的として、当該サービスを提供する皆様を対象にアンケート調査を実施することとなりました。本調査では、業界の市場規模及び事業の概要、2008年3月に施行された「犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下、犯罪収益移転防止法）」の浸透度等についての把握を行うとともに、事業者ネットワーク構築に関するご意見等についてもお伺いさせていただきます。ご教示いただいた内容は、今後、経済産業省ホームページにて差し支えない形式にてご紹介させて頂くなど、業界の健全な発展への基礎資料として活用させていただく予定です。

また、本アンケート巻末にて、来春に開催を予定している説明会についてご案内するとともに、別紙にて法令等関連資料を同封いたしましたので、ご参考頂ければ幸いです。

皆様におかれましては、ご多忙のところ、誠に恐縮ではございますが、本調査趣旨をご理解頂き、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

1. 本調査は、経済産業省との契約に基づき、(株)日本アプライドリサーチ研究所が実施しています。
2. 本調査票は、一般に公開されている各種公知情報（Web、NTTタウンページ、新聞等）より、代行業務に関連する事業を行っているまたは、関連する可能性があると思われる業種の企業・団体等の事業所（事業部）にお送り致しております。
3. 本調査におきましては機密を厳守し、調査結果の公表に際しては、統計的に処理し、個票データが公表されることはありません。
4. ご回答に際しましては、記入欄には具体的な名称・数字などをご記入下さい。
5. なお、集計の都合上、誠に勝手ではございますが、ご回答は、平成22年1月20日（水）までに同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、ご投函頂きますようお願い申し上げます。
6. 本調査に関するお問い合わせ先：

株式会社 日本アプライドリサーチ研究所 研究調査部

電話 03(3259)1900 FAX 03(5259)6381

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町2-2 興信ビル

経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課

代表電話 03(3501)1511 内線：4041

．事業の概要

問 1 ． 貴事業所（事業部）では郵便物受取サービス を行っていますか。（ 1 回の受取も含む）

郵便物受取サービスは、下記 ～ の要件をすべて満たす契約です。

自己（自社）の所在地を、顧客が郵便物（小包、宅配便の貨物を含む）の受取先として利用することを許諾している。

当該顧客あてに届いた郵便物を受け取っている。

受け取った郵便物を顧客に引き渡している。（郵送等による転送を含む）

- 1 ． 郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている。
- 2 ． 他の契約に附帯して（オプション等）郵便物受取サービスを行っている。
- 3 ． 行っていない。

問 2 ． 貴事業所で行っている郵便物受取サービス以外の業務についてお伺いします。

当てはまる番号に○をお付け下さい（○はいくつでも）

- 1 ． 電話通信事業（電話受付代行・電話転送等）
- 2 ． 倉庫業（トランクルームを含む）
- 3 ． 宅地建物取引業
- 4 ． 飲食業
- 5 ． 探偵業
- 6 ． 土業（資格による事務所等を営んでいる）
- 7 ． その他

（具体的に

「問 3 ．」から「問 1 9 ．」までは、「問 1 ．」で「1 ．又は 2 ．として郵便物受取サービス業務を行っている」と回答された方に伺います。 該当されない方は、8 ページ「問 2 0 ．」にお進み下さい。

．郵便物受取サービスについて

問 3 ． 貴事業所（事業部）における郵便物受取サービスの開始時期はいつですか。西暦でご記入下さい。

西暦 年 月

問 4 ． 郵便物受取サービスについて、「2008 年度」、「2006 年度」の 2 時点における決算期の売上高（年商）についてご記入下さい。創業後 1 年を経過していない場合は、今期の見込み売上高を設立年度欄にご記入下さい。

2008 年度	万円
2006 年度	万円
設立年度（創業後 1 年未満の場合のみ記入）	万円

問 5 . 貴社および貴事業所（事業部）において郵便物受取サービス事業に従事する従業者数についてお答えください。複数の事業を展開されている場合は、事業所全体の従業者数と郵便物受取サービス事業の従事者数をお答えください。

	従業者数（事業所全体）	従事者数（うち郵便物受取サービス事業）
2008 年度	名	名
2006 年度	名	名
設立年度（創業後 1 年未満の場合のみ記入）	名	名

問 6 . 郵便物受取サービスにおけるご利用者の構成について伺います。

問 6 - 1 . 契約者数（およその数で結構です）

2008 年度	法人	件	個人	人
2006 年度	法人	件	個人	人
設立年度（創業後 1 年未満の場合のみ記入）	法人	件	個人	人

問 6 - 2 . 法人利用者の最近の業種構成は、およそどのようになっていますか。
該当する番号に○をお付けください（○はいくつでも）

業種	
1 .	製造業
2 .	卸・小売業
3 .	飲食店、宿泊業
4 .	情報通信業
5 .	サービス業
6 .	NPO・組合・サークル等非営利団体
7 .	金融・保険業
8 .	その他（具体的に）
9 .	不明

問 6 - 3 . 法人利用者の利用目的を年度毎に、該当する欄に○をお付けください（○はいくつでも）。
事業開始が 2007 年度以降の場合は、2008 年度のみお答え下さい。

2006 年度	2008 年度	
		1 . 起業・創業や開業のため
		2 . 会社登記、営業拠点等の所在地として魅力がある
		3 . 郵便物を大量に受け取るための保管目的
		4 . 書類管理の能率を向上したい
		5 . 賃貸料金や保管業務のコスト削減したい
		6 . セキュリティー対策を万全にしたい
		7 . 出張時の連絡拠点として利用したい
		8 . よくわからない物を受け取るため
		9 . その他（具体的に）
		10 . 不明

問 6 - 4 . 個人利用者の最近の構成はおよそどのような割合になっていますか。(性別は男女合わせて 10 割になるようにお答え下さい。年齢層については、1 ～ 5 位までの順位をつけて数字をご記入下さい。)

性別	1 . 男性 (割程度)	2 . 女性 (割程度)
年齢層	区分	順位
	1 . 20 歳未満	4
	2 . 20 歳代	1
	3 . 30 歳代	2
	4 . 40 歳代	3
	5 . 50 歳代	5
	6 . 60 歳以上	

問 6 - 5 . 個人利用者の利用目的を年度毎に、該当する欄に○をお付けください(○はいくつでも)。事業開始が 2007 年度以降の場合は、2008 年度のみお答え下さい。

2006 年度	2008 年度	
		1 . 公募や懸賞応募、インターネットオークションなどの受取による個人住所流出の防止対策として
		2 . 自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため
		3 . 郵便物等の受取を家族等に知られたくないため
		4 . 一般郵便物等と分けて受け取りたいものがあるため
		5 . 自分が受け取りたいときに受け取るため
		6 . 寮などに居住しているため、自分の拠点として利用している
		7 . 海外に拠点があり、国内での受け取りに使用している
		8 . 留守が多い、長期間の留守などで、受け取り・保管が難しい
		9 . その他 (具体的に)
		10 . 不明

問 7 . 郵便物受取サービスの料金体系についてお伺いします。下記、記入例を参考に、基本料金(月額利用料等)と付加料金(転送料等)について、費用項目等を貴社様式にてご記入ください。

記入例： 開設費用(月額)：法人 5,000 円 / 個人 2,500 円 保証金：5,000 円 転送料：国内 500 円 / 国外 1,000 円 など
記入欄

．犯罪収益移転防止法と運営体制について

問 8 . 貴事業所では、これまでに何らかのトラブルに遭遇（発生）したことがありますか。
（例：振り込め詐欺、郵便物の送付者からのクレーム など）

1 . ある	問 8 - 1 . へ	2 . ない	問 9 . へ
--------	-------------	--------	---------

問 8 - 1 . トラブルの内容はどのようなものですか。

該当する番号に○をお付け下さい（○はいくつでも）。

- | | |
|--|------|
| 1 . 違法な郵便物（振り込め詐欺・違法薬物等）の授受に使用された
2 . 請求書等の送付や借金の取り立て先として使用された
3 . 管理が難しい郵便物（大量の郵便物や生もの等）が届いた
4 . 郵便物を紛失・破損等してしまった
5 . 法人の設立登記や個人の転居先として届けられてしまった
6 . 郵便物の受取人が契約者と異なっていた
7 . 郵便物の送付者などからクレーム（公的機関の照会を含む）があった
8 . 顧客が本人確認に応じなかった
9 . 顧客の使用する名義が不自然なものであった
10 . その他 | 具体的に |
|--|------|

問 8 - 2 . 「問 8 - 1 .」のトラブルにはどのように対応されましたか。

該当する番号に○をお付け下さい（○はいくつでも）。

- | | |
|--|---------------------------|
| 1 . 警察に通報した
2 . 行政や弁護士に相談した
3 . 自社内で対応した | 4 . とくに対応していない
5 . その他 |
|--|---------------------------|

問 8 - 3 . トラブルは最近 3 年程度の間増加していますか。

該当する番号に○をお付け下さい（○は 1 つ）。

1 . 大いに増加	2 . やや増加	3 . 変わらない	4 . やや減少	5 . 大いに減少
-----------	----------	-----------	----------	-----------

問 9 . 2008 年 3 月より犯罪収益移転防止法が施行され、郵便物受取サービス契約を締結する場合は、各種の遵守事項が定められました。

問 9 - 1 . 法の施行により本人確認等が必要となることを認識したきっかけについて、該当する番号に○をお付けください（○はいくつでも）。

- | | |
|--|--|
| 1 . 経済産業省からの郵便物の送付や経済産業省のホームページ
2 . 新聞やニュース記事
3 . 顧客や同業者からの情報
4 . その他 | |
|--|--|

問 9 - 2 . 貴事業所の契約時における利用者の本人確認方法についてお伺いします。本人確認の方法について、対面・非対面別に割合をご記入ください。また、契約時に審査が不通過となった事例等がございましたら、ご紹介ください。

(対面での本人確認 割 : 非対面での本人確認 割) 審査不通過となった事例 (例：本人確認書類の提出拒否。提出書類が自社の基準に不適合。)

問 10 . 貴事業所の本人確認記録・取引記録の保存状況についてお伺いします。
該当する番号に○をお付けください。

保存方法 → 1. 契約時の書類等をファイルリングしている
2. 契約時の書類等をデータベース化している
3. その他

問 11. 貴事業所の疑わしい取引への対応状況についてお伺いします。
該当する番号に○を、理由及びその他については、内容をご記入ください。

疑わしい取引の事例保存（貴事業所における類型化）の有無 → 1.事例を保存している 2.事例を保存していない →理由（ ）
事例への対応方法 → 1.契約時の書類等をデータベース化している 2.疑わしい取引の届出をしている 3.対応していない(理由：) 4.その他（ ）

問 12. 貴事業所では、犯罪収益移転防止法の施行前後で営業体制に変化がありましたか。

1.体制に変化があった	問 1 3 へ	2.特に変化はない	問 1 4 へ
-------------	---------	-----------	---------

問 13.「体制に変化があった」とご回答された方にお伺いします。具体的な変化について教示ください。
該当する番号に○、その他・新たな取り組みなどは、内容をご記入ください。(○はいくつでも)

1. 本人確認方法を厳格化した 2. 本人確認記録の保管を行うようになった 3. 取引記録を保管するようになった 4. 疑わしい取引の届出を行うようになった 5. 社内規定・マニュアルを整備した 6. 法令遵守を目的とした社内研修を実施している	7. その他、新たな取り組みなど （具体的に）
--	---------------------------------------

．社内規定・マニュアル、社内研修等について

問 1 4．貴事業所では、郵便物受取サービスの提供及び契約に関する法令に遵守した社内規定を整備していますか該当する番号に○をお付けください。

1．整備している	問 1 4 - 1 へ	2．整備していない	問 1 4 - 2 へ
----------	-------------	-----------	-------------

問 1 4 - 1．社内規定は、警察庁資料（同封の「犯罪収益移転防止法の概要」11頁以降参照）を参考に整備されていますか。該当する番号に○をお付けください。

1．参考になっている	2．特に参考になっていない
------------	---------------

問 1 4 - 2．貴事業所では、郵便物受取サービスの提供及び契約に関し、マニュアル化していることなどがありますか。該当する番号に○をお付けください。

1．マニュアル化していることがある	2．マニュアル化していることはない
-------------------	-------------------

問 1 4 - 3．貴事業所では、郵便物受取サービスを行うための研修等を実施していますか。該当する番号に○をお付けください。

1．実施している	2．実施していない
----------	-----------

問 1 4 - 4．差し支えない程度で、社内規定・マニュアル・研修等の内容をご紹介します。

例：・利用申込み時の本人確認は、2種類以上の写真入り公的書類にて行う。
・1ヶ月に1回、社内で対面契約を想定した模擬審査を実施し、情報を共有している。

記入欄

問 1 5．社内規定・マニュアル等を整備しているとお回答された方にお伺いします。（整備していないとお回答された方は、問 1 6 へお進みください。）業界の健全な発展に資する検討資料として、貴社（事業所）の社内規定・マニュアル等をご提供いただけますでしょうか。

社内規定・マニュアルをご提供頂ける方は、同封の返送用封筒にて本調査票とともに、該当箇所の写し等をご返送ください。なお、ご提供頂いた資料は、省内での検討資料としてのみ使用し、適正な管理を行うとともに、おことわりなく原資料の形での公開等はいたしません。

1．提供が可能	3．提供は不可能だが、別途、ヒアリング調査への協力が可能
2．提供は不可能	4．どちらにも協力できない

問 1 6．貴事業所の社内規定・マニュアル等に関する考え方についてお伺いします。該当する番号に○をお付けください（○はいくつでも）。

1．必要性を感じている	6．必要性を感じていない
2．整備したいと考えている	7．整備の予定はない
3．現在、整備中である	8．その他
4．整備したいが方法や整備すべき内容がわからない	〔具体的に〕
5．参考資料やモデル（見本）等があれば活用したい	

．今後の事業運営等について

問 1 7 ．郵便物受取サービス業を運営する上での悩みや課題についてお伺いします。該当する番号に○を、その他については、具体的な内容をご記入ください（○はいくつでも）。

1 ．事業の拡大 2 ．収益率の向上 3 ．犯罪利用等への防止（自己防衛）対策 4 ．本人確認の方法 5 ．従業員の確保 6 ．従業員の福利厚生	7 ．金融機関から融資を受けるのが難しい 8 ．広告・宣伝など P R が難しい 9 ．特に困難等には直面していない 1 0 ．その他 （具体的に）
---	--

問 1 8 ．郵便物受取サービス業界の今後についてお伺いします。該当する番号に○をお付けください（○はひとつ）。また、その理由についてもご記入ください。

1 ．大きく伸びていく 2 ．少しずつ伸びていく 3 ．現状と同じ程度を維持していく	4 ．少しずつ縮小していく 5 ．急激に縮小していく 6 ．その他（具体的に）
理由 例：個人情報やプライバシーを守るために個人利用者が増加する。	

問 1 9 ．今後、郵便物受取サービス業界が発展していくために必要となる事項についてお伺いします。該当する番号に○をお付けください（○はいくつでも）。また、その理由や具体的なご意見等についてもご記入ください。

1 ．事業者ネットワーク（業界団体）の構築が必要 2 ．事業者の評価制度（悪質な業者等との差別化）が必要 3 ．事業者間における情報交換が必要 （具体的に共有したい情報：） 4 ．郵便物受取サービス業に関連する業種を含めた広域な事業者ネットワークの構築が必要 5 ．社会への郵便物受取サービスの広報・広告が必要 6 ．郵便物受取サービスに関する義務の周知が必要 7 ．法律に規定される本人確認の厳格化・簡素化等の工夫が必要 8 ．その他 （上記設問の掘り下げも含めて、具体的に）
--

問 2 0 . 郵便物受取サービスや業界、犯罪収益移転防止法に関するご意見・ご要望がございましたら、お聞かせください。問 1 . において「郵便物受取サービスを行っていない」とご回答された場合も、郵便物受取サービス業務への参入のお考えや、郵便物受取サービスに関するご意見等をご教示いただけますと幸いです。

記述欄

法律説明会の開催について

この度、経済産業省では、業界の健全な発展を目的として、郵便物受取サービス業者に関する法律説明会の開催を予定しております。

当説明会につきましては、郵便物受取サービス業者に関する法律の紹介として、主に当該事業を運営する上で必要となる遵守事項について、ご説明させていただく予定です。また、本調査の結果概要等につきましてもご紹介させていただく予定です。

【郵便物受取サービス業者向け 犯罪収益移転法説明会】

- 主催者：経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課
- 開催日時：平成 2 2 年 2 月 1 8 日（木） 午後を予定
- 開催地：東京都内
- 参加募集定員：1 0 0 名程度（応募が多数の場合は抽選によるご案内となります）

上記の説明会へのご参加を希望される方は、下記、問 2 1 . にて、その旨をご選択ください。受付登録完了後、会場等の詳細を記した案内状兼入場証の葉書をお送りさせていただきます（案内状は平成 2 2 年 1 月下旬から 2 月上旬頃に送付予定）。

- 1 . 参加希望者が多数の場合は、抽選によるご案内（当選された方のみへの通知）となりますのでご了承ください。
- 2 . 参加登録可能人数は、原則として 1 社（事業所）2 名までといたしますが、応募者多数の場合は、より多くの方へご参加を頂けるよう、1 社（事業所）1 名のご参加とさせていただく場合がございます。なお、詳細につきましては、後日、当選者の方へお送りするご案内状にてご確認ください。

問 2 1 . 郵便物受取サービス業者向け 犯罪収益移転法説明会へのご参加を希望されますか。該当する番号に○をお付けください（○はひとつ）。

1 . 参加を希望する

2 . 希望しない

貴事業所の概要について

最後に、貴事業所の概要についてご回答下さい。

貴事業所名等	■ 貴事業所名		
	■ ご記入者役職・氏名		■ T E L
	■ 自社ホームページの有無 (1 . 有 2 . 無) アドレス :		
貴社・事業所の種類	1 . 本社 2 . 支社 3 . 支店・営業所 4 . その他()		
事業所の形態 1	1 . 株式会社 (公開) 3 . 有限会社 2 . 株式会社 (未公開) 4 . その他()		
貴事業所の形態 2	1 . 自己所有 2 . 賃貸 3 . その他 ()		
貴事業所開設年	西暦 _____ 年	本社創業年	1 . 左記の開設年と同じ 2 . 左記の開設年と違う年 (具体的な開業年 : 西暦 _____ 年)
以下の問では、貴事業所が支社・支店等のためご回答できない場合は、本社の数値でご回答ください。			
資本金または 出資金	創業・開設時 () 万円	現在 () 万円	

本調査にご協力を賜りまして、誠にありがとうございました。

なお、今回アンケートを送付させていただきました事業所につきましては、今後、犯罪収益移転防止法に係る法令の改正や、ご意見をお伺いする際の資料等送付先とさせていただく可能性があります。
(問 2 0 . 本設問にて「郵便物受取サービスへの参入意思はない」と回答されました事業所におかれましては、今後のアンケート等の送付先から除かせていただきますのでご了承ください。)

また、サービス産業課では郵便物受取サービス業向けのホームページを開設しております。
業に関する法令等を掲載しておりますので、こちらも是非ご参照下さいますよう、お願い申し上げます。
http://www.meti.go.jp/policy/servicepolicy/new_page_4.htm

3．事業所アンケート単純集計結果

郵便物受取サービス業者に係る実態調査(単純集計248件)

都道府県(5A)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	北海道	8	3.2	3.2
2	青森県	2	0.8	0.8
3	岩手県	2	0.8	0.8
4	宮城県	5	2.0	2.0
5	秋田県	0	0.0	0.0
6	山形県	0	0.0	0.0
7	福島県	2	0.8	0.8
8	茨城県	3	1.2	1.2
9	栃木県	2	0.8	0.8
10	群馬県	0	0.0	0.0
11	埼玉県	10	4.0	4.0
12	千葉県	3	1.2	1.2
13	東京都	107	43.1	43.1
14	神奈川県	10	4.0	4.0
15	新潟県	2	0.8	0.8
16	富山県	2	0.8	0.8
17	石川県	1	0.4	0.4
18	福井県	0	0.0	0.0
19	山梨県	1	0.4	0.4
20	長野県	2	0.8	0.8
21	岐阜県	0	0.0	0.0
22	静岡県	0	0.0	0.0
23	愛知県	15	6.0	6.0
24	三重県	1	0.4	0.4
25	滋賀県	1	0.4	0.4
26	京都府	4	1.6	1.6
27	大阪府	26	10.5	10.5
28	兵庫県	4	1.6	1.6
29	奈良県	0	0.0	0.0
30	和歌山県	0	0.0	0.0
31	鳥取県	0	0.0	0.0
32	島根県	0	0.0	0.0
33	岡山県	5	2.0	2.0
34	広島県	2	0.8	0.8
35	山口県	1	0.4	0.4
36	徳島県	0	0.0	0.0
37	香川県	1	0.4	0.4
38	愛媛県	1	0.4	0.4
39	高知県	0	0.0	0.0
40	福岡県	15	6.0	6.0
41	佐賀県	0	0.0	0.0
42	長崎県	0	0.0	0.0
43	熊本県	5	2.0	2.0
44	大分県	1	0.4	0.4
45	宮崎県	0	0.0	0.0
46	鹿児島県	0	0.0	0.0
47	沖縄県	4	1.6	1.6
	無回答	0	0.0	
	サンプル数(%へ入)	248	100.0	248

業種 (SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	私書箱	19	7.7	7.7
2	私書箱・関連サービス代行等(兼務)	68	27.4	27.4
3	電話代行	46	18.5	18.5
4	事務代行	14	5.6	5.6
5	代行サービス	37	14.9	14.9
6	レンタルスペース	24	9.7	9.7
7	貸会議室	6	2.4	2.4
8	荷物預かり	1	0.4	0.4
9	トランクルーム	3	1.2	1.2
10	インターネットカフェ	0	0.0	0.0
11	ホテル	14	5.6	5.6
12	ビジネスホテル	16	6.5	6.5
13	カプセルホテル	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	248

出所 (SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	Web (HP、検索サイト等)	199	80.2	80.2
2	チラシ・ポスター	0	0.0	0.0
3	NTTデータ	41	16.5	16.5
4	その他	8	3.2	3.2
	無回答	0	0.0	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	248

問1 郵便物受取サービスについて (MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	32.3	32.3
2	他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	67.7	67.7
3	行っていない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	248

問2 郵便物受取サービス以外の業務について (MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	電話通信事業(電話受付代行・電話転送等)	153	61.7	67.4
2	倉庫業(トランクルームを含む)	13	5.2	5.7
3	宅地建物取引業	7	2.8	3.1
4	飲食業	19	7.7	8.4
5	探偵業	3	1.2	1.3
6	士業(資格による事務所等を営んでいる)	5	2.0	2.2
7	レンタルスペース業	24	9.7	10.6
8	事務代行業	32	12.9	14.1
9	ホテル業	24	9.7	10.6
10	その他	22	8.9	9.7
	無回答	21	8.5	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	227

問3.郵便物受取サービス開始時期の項目（SA）

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1985年以前	26	10.5	11.0
2	1986～1990年	39	15.7	16.5
3	1991～1995年	17	6.9	7.2
4	1996～2000年	26	10.5	11.0
5	2001～2002年	18	7.3	7.6
6	2003～2004年	24	9.7	10.2
7	2005～2006年	36	14.5	15.3
8	2007年	19	7.7	8.1
9	2008年	24	9.7	10.2
10	2009年	7	2.8	3.0
	無回答	12	4.8	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	236

問3.郵便物受取サービス開始時期の項目（SA）

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1月	22	8.9	9.7
2	2月	40	16.1	17.6
3	3月	9	3.6	4.0
4	4月	37	14.9	16.3
5	5月	15	6.0	6.6
6	6月	13	5.2	5.7
7	7月	19	7.7	8.4
8	8月	18	7.3	7.9
9	9月	12	4.8	5.3
10	10月	23	9.3	10.1
11	11月	9	3.6	4.0
12	12月	10	4.0	4.4
	無回答	21	8.5	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	227

問4.売上高

(上段:度数 下段:%)

	合計	500万円未満	500万円以上 1000万円未満	1000万円以上 3000万円未満	3000万円以上 5000万円未満	5000万円以上	無回答	平均 (万円)
問4.2.008年度売上高の項目	248	107	10	16	6	4	105	671.6
	100.0	43.1	4	6.5	2.4	1.6	42.3	
問4.2.006年度売上高の項目	248	87	10	10	2	6	133	982.1
	100.0	35.1	4	4	0.8	2.4	53.6	
問4.設立年度売上高の項目	248	2	2	0	0	0	244	425.0
	100.0	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	98.4	

問4.2008年度売上高の項目（SA）

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	500万円未満	107	43.1	74.8
2	500万円以上1000万円未満	10	4.0	7.0
3	1000万円以上3000万円未満	16	6.5	11.2
4	3000万円以上5000万円未満	6	2.4	4.2
5	5000万円以上	4	1.6	2.8
	無回答	105	42.3	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	143

問4.2006年度売上高の項目（SA）

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	500万円未満	87	35.1	75.7
2	500万円以上1000万円未満	10	4.0	8.7
3	1000万円以上3000万円未満	10	4.0	8.7
4	3000万円以上5000万円未満	2	0.8	1.7
5	5000万円以上	6	2.4	5.2
	無回答	133	53.6	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	115

問4.設立年度売上高の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	500万円未満	2	0.8	50.0
2	500万円以上1000万円未満	2	0.8	50.0
3	1000万円以上3000万円未満	0	0.0	0.0
4	3000万円以上5000万円未満	0	0.0	0.0
5	5000万円以上	0	0.0	0.0
	無回答	244	98.4	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	4

問5.従業者数(事業所全体)

(上段:度数 下段:%)

	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6~10名	11~20名	21名以上	無回答	平均(名)
問5.2008年度従業者数(全体)の項目	248	3	60	30	26	16	11	22	17	25	38	76.9
	100.0	1.2	24.2	12.1	10.5	6.5	4.4	8.9	6.9	10.1	15.3	
問5.2006年度従業者数(全体)の項目	248	3	46	23	25	13	5	17	16	20	80	64.4
	100.0	1.2	18.5	9.3	10.1	5.2	2	6.9	6.5	8.1	32.3	
問5.設立年度従業者数(全体)の項目	248	0	2	2	0	1	2	0	0	0	241	2.9
	100.0	0.0	0.8	0.8	0.0	0.4	0.8	0.0	0.0	0.0	97.2	

問5.2008年度従業者数(全体)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	3	1.2	1.4
2	1名	60	24.2	28.6
3	2名	30	12.1	14.3
4	3名	26	10.5	12.4
5	4名	16	6.5	7.6
6	5名	11	4.4	5.2
7	6~10名	22	8.9	10.5
8	11~20名	17	6.9	8.1
9	21名以上	25	10.1	11.9
	無回答	38	15.3	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	210

問5.2006年度従業者数(全体)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	3	1.2	1.8
2	1名	46	18.5	27.4
3	2名	23	9.3	13.7
4	3名	25	10.1	14.9
5	4名	13	5.2	7.7
6	5名	5	2.0	3.0
7	6~10名	17	6.9	10.1
8	11~20名	16	6.5	9.5
9	21名以上	20	8.1	11.9
	無回答	80	32.3	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	168

問5.設立年度従業者数(全体)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	0	0.0	0.0
2	1名	2	0.8	28.6
3	2名	2	0.8	28.6
4	3名	0	0.0	0.0
5	4名	1	0.4	14.3
6	5名	2	0.8	28.6
7	6~10名	0	0.0	0.0
8	11~20名	0	0.0	0.0
9	21名以上	0	0.0	0.0
	無回答	241	97.2	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	7

問5.従業者数(うち郵便物受取サービス事業)

(上段:度数 下段:%)

	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均 (名)
問5.2008年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目	248	137	29	16	7	4	2	8	2	0	43	1.0
	100.0	55.2	11.7	6.5	2.8	1.6	0.8	3.2	0.8	0.0	17.3	
問5.2006年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目	248	111	26	11	2	4	2	5	2	0	85	0.9
	100.0	44.8	10.5	4.4	0.8	1.6	0.8	2	0.8	0	34.3	
問5.設立年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目	248	3	1	1	0	0	0	0	0	0	243	0.6
	100.0	1.2	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	98.0	

問5.2008年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	137	55.2	66.8
2	1名	29	11.7	14.1
3	2名	16	6.5	7.8
4	3名	7	2.8	3.4
5	4名	4	1.6	2.0
6	5名	2	0.8	1.0
7	6～10名	8	3.2	3.9
8	11～20名	2	0.8	1.0
9	21名以上	0	0.0	0.0
	無回答	43	17.3	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	205

問5.2006年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	111	44.8	68.1
2	1名	26	10.5	16.0
3	2名	11	4.4	6.7
4	3名	2	0.8	1.2
5	4名	4	1.6	2.5
6	5名	2	0.8	1.2
7	6～10名	5	2.0	3.1
8	11～20名	2	0.8	1.2
9	21名以上	0	0.0	0.0
	無回答	85	34.3	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	163

問5.設立年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	3	1.2	60.0
2	1名	1	0.4	20.0
3	2名	1	0.4	20.0
4	3名	0	0.0	0.0
5	4名	0	0.0	0.0
6	5名	0	0.0	0.0
7	6～10名	0	0.0	0.0
8	11～20名	0	0.0	0.0
9	21名以上	0	0.0	0.0
	無回答	243	98.0	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	5

問6-1.契約者数(法人)

(上段:度数 下段:%)

	合計	5件以下	6～10件	11～20件	21～50件	51件以上	無回答	平均 (件)
問6.2008年度法人契約者数の項目	248	104	23	18	21	23	59	68.4
	100.0	41.9	9.3	7.3	8.5	9.3	23.8	
問6.2006年度法人契約者数の項目	248	94	18	16	14	17	89	66.9
	100.0	37.9	7.3	6.5	5.6	6.9	35.9	
問6.設立年度法人契約者数の項目	248	2	2	1	2	0	241	19.4
	100.0	0.8	0.8	0.4	0.8	0.0	97.2	

問6-1.2008年度法人契約者数の項目(ＳＡ)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	5件以下	104	41.9	55.0
2	6～10件	23	9.3	12.2
3	11～20件	18	7.3	9.5
4	21～50件	21	8.5	11.1
5	51件以上	23	9.3	12.2
	無回答	59	23.8	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	189

問6-1.2006年度法人契約者数の項目(ＳＡ)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	5件以下	94	37.9	59.1
2	6～10件	18	7.3	11.3
3	11～20件	16	6.5	10.1
4	21～50件	14	5.6	8.8
5	51件以上	17	6.9	10.7
	無回答	89	35.9	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	159

問6-1.設立年度法人契約者数の項目(ＳＡ)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	5件以下	2	0.8	28.6
2	6～10件	2	0.8	28.6
3	11～20件	1	0.4	14.3
4	21～50件	2	0.8	28.6
5	51件以上	0	0.0	0.0
	無回答	241	97.2	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	7

問6-1.契約者数(個人)

(上段:度数 下段:%)

	合計	5人以下	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101人以上	無回答	平均 (人)
問6.2008年度個人契約者数の項目	248	76	35	21	29	14	16	57	98.3
	100.0	30.6	14.1	8.5	11.7	5.6	6.5	23.0	
問6.2006年度個人契約者数の項目	248	65	17	14	16	12	14	110	86.4
	100.0	26.2	6.9	5.6	6.5	4.8	5.6	44.4	
問6.設立年度個人契約者数の項目	248	4	1	1	0	1	0	241	16.6
	100.0	1.6	0.4	0.4	0.0	0.4	0.0	97.2	

問6-1.2008年度個人契約者数の項目(ＳＡ)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	5人以下	76	30.6	39.8
2	6～10人	35	14.1	18.3
3	11～20人	21	8.5	11.0
4	21～50人	29	11.7	15.2
5	51～100人	14	5.6	7.3
6	101人以上	16	6.5	8.4
	無回答	57	23.0	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	191

問6-1.2006年度個人契約者数の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	5人以下	65	26.2	47.1
2	6～10人	17	6.9	12.3
3	11～20人	14	5.6	10.1
4	21～50人	16	6.5	11.6
5	51～100人	12	4.8	8.7
6	101人以上	14	5.6	10.1
	無回答	110	44.4	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	138

問6-1.設立年度個人契約者数の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	5人以下	4	1.6	57.1
2	6～10人	1	0.4	14.3
3	11～20人	1	0.4	14.3
4	21～50人	0	0.0	0.0
5	51～100人	1	0.4	14.3
6	101人以上	0	0.0	0.0
	無回答	241	97.2	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	7

問6-2.法人利用者の業種(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	製造業	25	14.9	15.3
2	卸・小売業	55	32.7	33.7
3	飲食店・宿泊業	10	6.0	6.1
4	情報通信業	70	41.7	42.9
5	サービス業	85	50.6	52.1
6	NPO・組合・サークル等非営利団体	41	24.4	25.2
7	金融・保険業	28	16.7	17.2
8	建築・建設業関連	32	19.0	19.6
9	コンサルティング	7	4.2	4.3
10	その他	15	8.9	9.2
11	不明	26	15.5	16.0
	無回答	5	3.0	
	サンプル数(%ベース)	168	100.0	163

問6-3.(2006年度)法人利用者の目的(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	起業・創業や開業のため	85	50.6	64.9
2	会社登記、営業拠点等の所在地として魅力がある	85	50.6	64.9
3	郵便物を大量に受け取るための保管目的	21	12.5	16.0
4	書類管理の能率を向上したい	10	6.0	7.6
5	賃貸料金や保管業務のコスト削減したい	33	19.6	25.2
6	セキュリティ対策を万全にしたい	7	4.2	5.3
7	出張時の連絡拠点として利用したい	39	23.2	29.8
8	よくわからない物を受け取るため	3	1.8	2.3
9	プライバシーを守るため	19	11.3	14.5
10	その他	9	5.4	6.9
11	不明	10	6.0	7.6
	無回答	37	22.0	
	サンプル数(%ベース)	168	100.0	131

問6-3.(2008年度)法人利用者の目的(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	起業・創業や開業のため	101	60.1	61.2
2	会社登記、営業拠点等の所在地として魅力がある	104	61.9	63.0
3	郵便物を大量に受け取るための保管目的	32	19.0	19.4
4	書類管理の能率を向上したい	11	6.5	6.7
5	賃貸料金や保管業務のコスト削減したい	50	29.8	30.3
6	セキュリティ対策を万全にしたい	15	8.9	9.1
7	出張時の連絡拠点として利用したい	47	28.0	28.5
8	よくわからない物を受け取るため	8	4.8	4.8
9	プライバシーを守るため	19	11.3	11.5
10	その他	12	7.1	7.3
11	不明	16	9.5	9.7
	無回答	3	1.8	
	サンプル数(%ベース)	168	100.0	165

問6-4.個人利用者の性別の割合

(上段:度数 下段:%)

	合計	0	50%未満	50～80%未満	80～100%未満	100%	無回答
問6.性別割合(男性)の項目	166	1	3	34	74	22	32
	100.0	0.6	1.8	20.5	44.6	13.3	19.3
問6.性別割合(女性)の項目	166	22	99	11	1	1	32
	100.0	13.3	59.6	6.6	0.6	0.6	19.3

問6-4.性別割合(男性)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	1	0.6	0.7
2	50%未満	3	1.8	2.2
3	50～80%未満	34	20.5	25.4
4	80～100%未満	74	44.6	55.2
5	100%	22	13.3	16.4
	無回答	32	19.3	
	サンプル数(%ベース)	166	100.0	134

問6-4.性別割合(女性)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	22	13.3	16.4
2	50%未満	99	59.6	73.9
3	50～80%未満	11	6.6	8.2
4	80～100%未満	1	0.6	0.7
5	100%	1	0.6	0.7
	無回答	32	19.3	
	サンプル数(%ベース)	166	100.0	134

問6-4.年齢層(1位)(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	20歳未満	0	0.0	0.0
2	20歳代	15	9.0	9.9
3	30歳代	47	28.3	30.9
4	40歳代	50	30.1	32.9
5	50歳代	33	19.9	21.7
6	60歳以上	7	4.2	4.6
	無回答	14	8.4	
	サンプル数(%ベース)	166	100.0	152

問6-4.年齢層(2位)(SA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	20歳未満	1	0.6	0.7
2	20歳代	15	9.0	10.9
3	30歳代	44	26.5	31.9
4	40歳代	54	32.5	39.1
5	50歳代	20	12.0	14.5
6	60歳以上	4	2.4	2.9
	無回答	28	16.9	
	サンプル数(%へ-ス)	166	100.0	138

問6-4.年齢層(3位)(SA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	20歳未満	1	0.6	0.8
2	20歳代	28	16.9	21.4
3	30歳代	14	8.4	10.7
4	40歳代	36	21.7	27.5
5	50歳代	28	16.9	21.4
6	60歳以上	24	14.5	18.3
	無回答	35	21.1	
	サンプル数(%へ-ス)	166	100.0	131

問6-4.年齢層(4位)(SA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	20歳未満	4	2.4	3.8
2	20歳代	15	9.0	14.3
3	30歳代	13	7.8	12.4
4	40歳代	1	0.6	1.0
5	50歳代	49	29.5	46.7
6	60歳以上	23	13.9	21.9
	無回答	61	36.7	
	サンプル数(%へ-ス)	166	100.0	105

問6-4.年齢層(5位)(SA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	20歳未満	18	10.8	20.0
2	20歳代	30	18.1	33.3
3	30歳代	1	0.6	1.1
4	40歳代	0	0.0	0.0
5	50歳代	4	2.4	4.4
6	60歳以上	37	22.3	41.1
	無回答	76	45.8	
	サンプル数(%へ-ス)	166	100.0	90

問6-5.利用目的(2006年度)(MA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	公募や懸賞応募、インターネットオークションなどの受取による個人住所流出の防止対策として	46	27.7	37.4
2	自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため	66	39.8	53.7
3	郵便物等の受取を家族等に知られたくないため	57	34.3	46.3
4	一般郵便物等と分けて受け取りたいものがあるため	20	12.0	16.3
5	自分が受け取りたいときに受け取るため	41	24.7	33.3
6	寮などに居住しているため、自分の拠点として利用してい	34	20.5	27.6
7	海外に拠点があり、国内での受け取りに使用している	15	9.0	12.2
8	留守が多い、長期間の留守などで、受け取り・保管が難しい	45	27.1	36.6
9	その他	5	3.0	4.1
10	不明	18	10.8	14.6
	無回答	43	25.9	
	サンプル数(%へ-ス)	166	100.0	123

問6-5.利用目的(2008年度)(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	公募や懸賞応募、インターネットオークションなどの受取による個人住所流出の防止対策として	63	38.0	40.1
2	自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため	85	51.2	54.1
3	郵便物等の受取を家族等に知られたくないため	71	42.8	45.2
4	一般郵便物等と分けて受け取りたいものがあるため	24	14.5	15.3
5	自分が受け取りたいときに受け取るため	44	26.5	28.0
6	寮などに居住しているため、自分の拠点として利用している	42	25.3	26.8
7	海外に拠点があり、国内での受け取りに使用している	19	11.4	12.1
8	留守が多い、長期間の留守などで、受け取り・保管が難しい	58	34.9	36.9
9	その他	8	4.8	5.1
10	不明	25	15.1	15.9
	無回答	9	5.4	
	サンプル数(%ベース)	166	100.0	157

問7- .入会金(法人)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0～1000円未満	6	2.4	12.2
2	1000円～5000円未満	25	10.1	51.0
3	5000円～10000円未満	10	4.0	20.4
4	10000円以上	8	3.2	16.3
	無回答	199	80.2	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	49

問7- .入会金(個人)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0～1000円未満	10	4.0	16.7
2	1000円～5000円未満	37	14.9	61.7
3	5000円～10000円未満	7	2.8	11.7
4	10000円以上	6	2.4	10.0
	無回答	188	75.8	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	60

問7- .利用料(法人)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0～5000円未満	54	21.8	40.0
2	5000円～10000円未満	58	23.4	43.0
3	10000円～20000円未満	18	7.3	13.3
4	20000円以上	5	2.0	3.7
	無回答	113	45.6	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	135

問7- .利用料(個人)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0～5000円未満	89	35.9	67.4
2	5000円～10000円未満	33	13.3	25.0
3	10000円～20000円未満	7	2.8	5.3
4	20000円以上	3	1.2	2.3
	無回答	116	46.8	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	132

問7- .保証金(法人)の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0～5000円未満	25	10.1	61.0
2	5000円～10000円未満	9	3.6	22.0
3	10000円以上	7	2.8	17.1
	無回答	207	83.5	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	41

問7- 保証金(個人)の項目(SA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0～5000円未満	30	12.1	71.4
2	5000円～10000円未満	6	2.4	14.3
3	10000円以上	6	2.4	14.3
	無回答	206	83.1	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	42

問7- 転送料(SA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0～100円未満	7	2.8	6.9
2	100円～500円未満	28	11.3	27.5
3	500円～1000円未満	17	6.9	16.7
4	1000円以上	2	0.8	2.0
5	実費	48	19.4	47.1
	無回答	146	58.9	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	102

問8.トラブルに遭遇(発生)(SA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	ある	101	40.7	42.4
2	ない	137	55.2	57.6
	無回答	10	4.0	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	238

問8-1.トラブルの内容(MA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	違法な郵便物(振り込み詐欺・違法薬物等)の授受に使用された	47	46.5	47.5
2	請求書等の送付や借金の取り立て先として使用された	19	18.8	19.2
3	管理が難しい郵便物(大量の郵便物や生もの等)が届いた	19	18.8	19.2
4	郵便物を紛失・破損等してしまった	7	6.9	7.1
5	法人の設立登記や個人の転居先として届けられてしまった	26	25.7	26.3
6	郵便物の受取人が契約者と異なっていた	20	19.8	20.2
7	郵便物の送付者などからクレーム(公的機関の照会を含む)があった	41	40.6	41.4
8	顧客が本人確認に応じなかった	19	18.8	19.2
9	顧客の使用する名義が不自然なものであった	22	21.8	22.2
10	その他	7	6.9	7.1
	無回答	2	2.0	
	サンプル数(%ベース)	101	100.0	99

問8-2.トラブルの対応(MA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	警察に通報した	37	36.6	36.6
2	行政や弁護士に相談した	16	15.8	15.8
3	自社内で対応した	64	63.4	63.4
4	とくに対応していない	3	3.0	3.0
5	警察から照会	7	6.9	6.9
6	その他	5	5.0	5.0
	無回答	0	0.0	
	サンプル数(%ベース)	101	100.0	101

問8-3.トラブルの増加(SA)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	大いに増加	6	5.9	6.2
2	やや増加	9	8.9	9.3
3	変わらない	30	29.7	30.9
4	やや減少	15	14.9	15.5
5	大いに減少	37	36.6	38.1
	無回答	4	4.0	
	サンプル数(%ベース)	101	100.0	97

問9-1.本人確認等が必要となることを認識したきっかけ(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	経済産業省からの郵便物の送付や経済産業省のホームページ	137	55.2	68.2
2	新聞やニュース記事	71	28.6	35.3
3	顧客や同業者からの情報	34	13.7	16.9
4	今回初めて知った	5	2.0	2.5
5	説明会・セミナーに参加	6	2.4	3.0
6	その他	21	8.5	10.4
	無回答	47	19.0	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	201

問9-2.本人確認方法(対面or非対面)の割合

(上段:度数 下段:%)

	合計	0	50%未満	50～80%未満	80～100%未満	100%	無回答
問9.対面での本人確認の項目	248	9	30	27	33	81	68
	100.0	3.6	12.1	10.9	13.3	32.7	27.4
問9.非対面での本人確認の項目	248	81	48	25	17	9	68
	100.0	32.7	19.4	10.1	6.9	3.6	27.4

問9.対面での本人確認の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	9	3.6	5.0
2	50%未満	30	12.1	16.7
3	50～80%未満	27	10.9	15.0
4	80～100%未満	33	13.3	18.3
5	100%	81	32.7	45.0
	無回答	68	27.4	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	180

問9.非対面での本人確認の項目(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0	81	32.7	45.0
2	50%未満	48	19.4	26.7
3	50～80%未満	25	10.1	13.9
4	80～100%未満	17	6.9	9.4
5	100%	9	3.6	5.0
	無回答	68	27.4	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	180

問10.保存方法(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	契約時の書類等をファイルリングしている	194	78.2	89.8
2	契約時の書類等をデータベース化している	33	13.3	15.3
3	その他	14	5.6	6.5
	無回答	32	12.9	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	216

問11.疑わしい取引の事例保存の有無(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	事例を保存している	103	41.5	53.1
2	事例を保存していない	46	18.5	23.7
3	事例がないため保存していない	45	18.1	23.2
	無回答	54	21.8	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	194

問11.事例への対応方法(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	契約時の書類等をデータベース化している	40	16.1	32.8
2	疑わしい取引の届出をしている	40	16.1	32.8
3	対応していない	29	11.7	23.8
4	書類等をファイルリング	15	6.0	12.3
5	その他	6	2.4	4.9
	無回答	126	50.8	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	122

問12.営業体制への変化について(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	体制に変化があった	109	44.0	47.4
2	特に変化はない	121	48.8	52.6
	無回答	18	7.3	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	230

問13.具体的な変化(ＭＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人確認方法を厳格化した	98	89.9	89.9
2	本人確認記録の保管を行うようになった	44	40.4	40.4
3	取引記録を保管するようになった	35	32.1	32.1
4	疑わしい取引の届出を行うようになった	33	30.3	30.3
5	社内規定・マニュアルを整備した	31	28.4	28.4
6	法令遵守を目的とした社内研修を実施している	20	18.3	18.3
7	その他、新たな取り組みなど	9	8.3	8.3
	無回答	0	0.0	
	サンプル数(%へ-ス)	109	100.0	109

問14.社内規定の整備について(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	整備している	114	46.0	50.2
2	整備していない	113	45.6	49.8
	無回答	21	8.5	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	227

問14-1.警察庁資料参考の有無(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	参考にしている	92	80.7	80.7
2	特に参考にしていない	22	19.3	19.3
	無回答	0	0.0	
	サンプル数(%へ-ス)	114	100.0	114

問14-2.マニュアル化について(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	マニュアル化していることがある	115	46.4	52.3
2	マニュアル化していることはない	105	42.3	47.7
	無回答	28	11.3	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	220

問14-3.研修などの実施について(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	実施している	62	25.0	28.7
2	実施していない	154	62.1	71.3
	無回答	32	12.9	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	216

問15.社内規定・マニュアル等の提供について(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	提供が可能	16	6.5	15.5
2	提供は不可能	35	14.1	34.0
3	提供は不可能だが、別途、ヒアリング調査への協力が可能	30	12.1	29.1
4	どちらにも協力できない	22	8.9	21.4
	無回答	145	58.5	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	103

問16.社内規定・マニュアル等に関する考え方(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	必要性を感じている	60	24.2	30.5
2	整備したいと考えている	30	12.1	15.2
3	現在、整備中である	19	7.7	9.6
4	整備したいが方法や整備すべき内容がわからない	23	9.3	11.7
5	参考資料やモデル(見本)等があれば活用したい	59	23.8	29.9
6	必要性を感じていない	35	14.1	17.8
7	整備の予定はない	41	16.5	20.8
8	その他	5	2.0	2.5
	無回答	51	20.6	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	197

問17.運営上での悩みや課題について(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	事業の拡大	51	20.6	24.4
2	収益率の向上	68	27.4	32.5
3	犯罪利用等への防止(自己防衛)対策	80	32.3	38.3
4	本人確認の方法	38	15.3	18.2
5	従業員の確保	7	2.8	3.3
6	従業員の福利厚生	4	1.6	1.9
7	金融機関から融資を受けるのが難しい	13	5.2	6.2
8	広告・宣伝などPRが難しい	40	16.1	19.1
9	特に困難等には直面していない	71	28.6	34.0
10	その他	14	5.6	6.7
	無回答	39	15.7	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	209

問18.業界の今後について(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	大きく伸びていく	19	7.7	8.6
2	少しずつ伸びていく	46	18.5	20.9
3	現状と同じ程度を維持していく	73	29.4	33.2
4	少しずつ縮小していく	44	17.7	20.0
5	急激に縮小していく	12	4.8	5.5
6	事業として考えていない	8	3.2	3.6
7	わからない	8	3.2	3.6
8	その他	10	4.0	4.5
	無回答	28	11.3	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	220

問19.発展していくために必要事項(MA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	事業者ネットワーク(業界団体)の構築が必要	49	19.8	24.4
2	事業者の評価制度(悪質な業者等との差別化)が必要	88	35.5	43.8
3	事業者間における情報交換が必要	37	14.9	18.4
4	郵便物受取サービス業に関連する業種を含めた広域な事業者ネットワークの構築が必要	23	9.3	11.4
5	社会への郵便物受取サービスの広報・広告が必要	69	27.8	34.3
6	郵便物受取サービスに関する義務の周知が必要	57	23.0	28.4
7	法律に規定される本人確認の厳格化・簡素化等の工夫が必要	51	20.6	25.4
8	その他	57	23.0	28.4
	無回答	47	19.0	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	201

問21.説明会への参加について(SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	参加を希望する	54	21.8	29.0
2	希望しない	132	53.2	71.0
	無回答	62	25.0	
	サンプル数(%ベース)	248	100.0	186

自社HP有無(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	有	212	85.5	89.1
2	無	26	10.5	10.9
	無回答	10	4.0	
	サンプル数(%へ-入)	248	100.0	238

事業所の種類(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本社	169	68.1	71.9
2	支社	8	3.2	3.4
3	支店・営業所	41	16.5	17.4
4	その他	17	6.9	7.2
	無回答	13	5.2	
	サンプル数(%へ-入)	248	100.0	235

事業所形態1(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	株式会社(公開)	18	7.3	7.6
2	株式会社(未公開)	133	53.6	56.4
3	有限会社	43	17.3	18.2
4	個人経営	25	10.1	10.6
5	その他	17	6.9	7.2
	無回答	12	4.8	
	サンプル数(%へ-入)	248	100.0	236

事業所形態2(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	自己所有	50	20.2	20.8
2	賃貸	186	75.0	77.5
3	その他	4	1.6	1.7
	無回答	8	3.2	
	サンプル数(%へ-入)	248	100.0	240

事業所の開設時期の項目(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1975年以前	13	5.2	5.5
2	1976～1980年	7	2.8	2.9
3	1981～1985年	18	7.3	7.6
4	1986～1990年	43	17.3	18.1
5	1991～1995年	21	8.5	8.8
6	1996～2000年	20	8.1	8.4
7	2001～2002年	13	5.2	5.5
8	2003～2004年	22	8.9	9.2
9	2005～2006年	33	13.3	13.9
10	2007年	16	6.5	6.7
11	2008年	25	10.1	10.5
12	2009年	7	2.8	2.9
	無回答	10	4.0	
	サンプル数(%へ-入)	248	100.0	238

本社創業年(ＳＡ)

№	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	開設年と同じ	134	54.0	60.6
2	開設年と違う年	87	35.1	39.4
	無回答	27	10.9	
	サンプル数(%へ-入)	248	100.0	221

本社創業年と開設年の項目 (SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1980年以前	27	31.0	37.0
2	1981～1990年	10	11.5	13.7
3	1991～2000年	20	23.0	27.4
4	2001年以降	16	18.4	21.9
	無回答	14	16.1	
	サンプル数(%へ-ス)	87	100.0	73

資本金(創業・開設時)の項目 (SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	500万円未満	89	35.9	47.8
2	500万円以上1000万円未満	15	6.0	8.1
3	1000万円以上2000万円未満	58	23.4	31.2
4	2000万円以上3000万円未満	6	2.4	3.2
5	3000万円以上5000万円未満	4	1.6	2.2
6	5000万円以上1億円未満	4	1.6	2.2
7	1億円以上	10	4.0	5.4
	無回答	62	25.0	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	186

資本金(現在)の項目 (SA)

No	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	500万円未満	62	25.0	32.6
2	500万円以上1000万円未満	10	4.0	5.3
3	1000万円以上2000万円未満	67	27.0	35.3
4	2000万円以上3000万円未満	10	4.0	5.3
5	3000万円以上5000万円未満	5	2.0	2.6
6	5000万円以上1億円未満	18	7.3	9.5
7	1億円以上	18	7.3	9.5
	無回答	58	23.4	
	サンプル数(%へ-ス)	248	100.0	190

問1×全問 クロス集計

問3.郵便物受取サービス開始時期の項目

問3.郵便物受取サービス開始時期の項目	合計	1985年 以前	1986～ 1990年	1991～ 1995年	1996～ 2000年	2001～ 2002年	2003～ 2004年	2005～ 2006年	2007年	2008年	2009年	無回答
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	248	26	39	17	26	18	24	36	19	24	7	12
	100.0	10.5	15.7	6.9	10.5	7.3	9.7	14.5	7.7	9.7	2.8	4.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	8	8	6	11	6	7	13	5	7	3	6
	100.0	10.0	10.0	7.5	13.8	7.5	8.8	16.3	6.3	8.8	3.8	7.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	18	31	11	15	12	17	23	14	17	4	6
	100.0	10.7	18.5	6.6	8.9	7.1	10.1	13.7	8.3	10.1	2.4	3.6

問4.2008年度売上高の項目

問4.2008年度売上高の項目	合計	500万円 未満	500万円 以上 1000万 円未満	1000万 円以上 3000万 円未満	3000万 円以上 5000万 円未満	5000万 円以上	無回答	平均 (万円)
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	248	107	10	16	6	4	105	671.6
	100.0	43.2	4.0	6.5	2.4	1.6	42.3	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	34	5	6	1	-	34	458.3
	100.0	42.5	6.3	7.5	1.3	-	42.5	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	73	5	10	5	4	71	772.8
	100.0	43.5	3.0	6.0	3.0	2.4	42.3	

問4.2006年度売上高の項目

問4.2006年度売上高の項目	合計	500万円 未満	500万円 以上 1000万 円未満	1000万 円以上 3000万 円未満	3000万 円以上 5000万 円未満	5000万 円以上	無回答	平均 (万円)
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	248	87	10	10	2	6	133	982.1
	100.0	35.1	4.0	4.0	0.8	2.4	53.6	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	29	3	4	-	-	44	334.2
	100.0	36.3	3.8	5.0	-	-	55.0	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	58	7	6	2	6	89	1277.3
	100.0	34.5	4.2	3.6	1.2	3.6	53.0	

問4.設立年度売上高の項目

問4.設立年度売上高の項目	合計	500万円 未満	500万円 以上 1000万 円未満	1000万 円以上 3000万 円未満	3000万 円以上 5000万 円未満	5000万 円以上	無回答	平均 (万円)
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	248	2	2	-	-	-	244	425.0
	100.0	0.8	0.8	-	-	-	98.4	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	-	1	-	-	-	79	500.0
	100.0	-	1.3	-	-	-	98.8	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	2	1	-	-	-	165	400.0
	100.0	1.2	0.6	-	-	-	98.2	

問5.2008年度従業員数(全体)の項目

問5.2008年度従業員数(全体)の項目	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20 名	21名以上	無回答	平均 (名)
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	248	3	60	30	26	16	11	22	17	25	38	76.9
	100.0	1.2	24.2	12.1	10.5	6.5	4.4	8.9	6.9	10.1	15.3	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	1	12	10	5	4	4	8	6	10	20	240.3
	100.0	1.3	15.0	12.5	6.3	5.0	5.0	10.0	7.5	12.5	25.0	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	2	48	20	21	12	7	14	11	15	18	11.5
	100.0	1.2	28.6	11.9	12.5	7.1	4.2	8.3	6.6	8.9	10.7	

問5.2006年度従業員数(全体)の項目

問5.2006年度従業員数(全体)の項目	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20 名	21名以上	無回答	平均 (名)
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	248	3	46	23	25	13	5	17	16	20	80	64.4
	100.0	1.2	18.6	9.3	10.1	5.2	2.0	6.9	6.5	8.1	32.3	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	1	10	8	7	-	1	7	6	7	33	196.9
	100.0	1.3	12.5	10.0	8.8	-	1.3	8.8	7.5	8.8	41.3	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	2	36	15	18	13	4	10	10	13	47	12.9
	100.0	1.2	21.4	8.9	10.7	7.7	2.4	6.0	6.0	7.7	28.0	

問5.設立年度従業者数(全体)の項目

問5.設立年度従業者数(全体)の項目	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	248	-	2	2	-	1	2	-	-	-	241	2.9
	100.0	-	0.8	0.8	-	0.4	0.8	-	-	-	97.2	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	-	-	1	-	1	1	-	-	-	77	3.7
	100.0	-	-	1.3	-	1.3	1.3	-	-	-	96.3	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	-	2	1	-	-	1	-	-	-	164	2.3
	100.0	-	1.2	0.6	-	-	0.6	-	-	-	97.6	

問5.2008年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目

問5.2008年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	248	137	29	16	7	4	2	8	2	-	43	1.0
	100.0	55.2	11.7	6.5	2.8	1.6	0.8	3.2	0.8	-	17.3	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	42	10	5	3	1	-	1	-	-	18	0.7
	100.0	52.5	12.5	6.3	3.8	1.3	-	1.3	-	-	22.5	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	95	19	11	4	3	2	7	2	-	25	1.2
	100.0	56.6	11.3	6.6	2.4	1.8	1.2	4.2	1.2	-	14.9	

問5.2006年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目

問5.2006年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	248	111	26	11	2	4	2	5	2	-	85	0.9
	100.0	44.8	10.5	4.4	0.8	1.6	0.8	2.0	0.8	-	34.3	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	34	9	3	-	2	-	1	-	-	31	0.7
	100.0	42.5	11.3	3.8	-	2.5	-	1.3	-	-	38.8	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	77	17	8	2	2	2	4	2	-	54	1.1
	100.0	45.8	10.1	4.8	1.2	1.2	1.2	2.4	1.2	-	32.1	

問5.設立年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目

問5.設立年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	248	3	1	1	-	-	-	-	-	-	243	0.6
	100.0	1.2	0.4	0.4	-	-	-	-	-	-	98.0	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	1	-	1	-	-	-	-	-	-	78	1.0
	100.0	1.3	-	1.3	-	-	-	-	-	-	97.5	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	2	1	-	-	-	-	-	-	-	165	0.3
	100.0	1.2	0.6	-	-	-	-	-	-	-	98.2	

問6.2008年度法人契約者数の項目

問6.2008年度法人契約者数の項目	合計	5件以下	6～10件	11～20件	21～50件	51件以上	無回答	平均(件)
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	248	104	23	18	21	23	59	68.4
	100.0	41.9	9.3	7.3	8.5	9.3	23.8	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	33	6	3	6	6	26	63.6
	100.0	41.3	7.5	3.8	7.5	7.5	32.5	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	71	17	15	15	17	33	70.4
	100.0	42.3	10.1	8.9	8.9	10.1	19.6	

問6.2006年度法人契約者数の項目

問6.2006年度法人契約者数の項目	合計	5件以下	6～10件	11～20件	21～50件	51件以上	無回答	平均(件)
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	248	94	18	16	14	17	89	66.9
	100.0	37.9	7.3	6.5	5.7	6.9	35.9	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	29	5	4	2	4	36	80.1
	100.0	36.3	6.3	5.0	2.5	5.0	45.0	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	65	13	12	12	13	53	61.8
	100.0	38.7	7.7	7.1	7.1	7.7	31.6	

問6.設立年度法人契約者数の項目

問6.設立年度法人契約者数の項目	合計	5件以下	6～10件	11～20件	21～50件	51件以上	無回答	平均(件)
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	248	2	2	1	2	-	241	19.4
	100.0	0.8	0.8	0.4	0.8	-	97.2	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	1	1	-	1	-	77	17.7
	100.0	1.3	1.3	-	1.3	-	96.3	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	1	1	1	1	-	164	20.8
	100.0	0.6	0.6	0.6	0.6	-	97.6	

問6.2008年度個人契約者数の項目

問6.2008年度個人契約者数の項目	合計	5人以下	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101人以上	無回答	平均(人)
問1.郵便物受取サービスについて									
合計	248	76	35	21	29	14	16	57	98.3
	100.0	30.6	14.1	8.5	11.7	5.6	6.5	23.0	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	15	6	9	12	7	10	21	176.3
	100.0	18.8	7.5	11.3	15.0	8.8	12.5	26.3	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	61	29	12	17	7	6	36	63.4
	100.0	36.3	17.3	7.1	10.1	4.2	3.6	21.4	

問6.2006年度個人契約者数の項目

問6.2006年度個人契約者数の項目	合計	5人以下	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101人以上	無回答	平均(人)
問1.郵便物受取サービスについて									
合計	248	65	17	14	16	12	14	110	86.4
	100.0	26.2	6.9	5.7	6.5	4.8	5.7	44.4	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	14	7	8	5	7	9	30	105.3
	100.0	17.5	8.8	10.0	6.3	8.8	11.3	37.5	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	51	10	6	11	5	5	80	75.6
	100.0	30.4	6.0	3.6	6.6	3.0	3.0	47.6	

問6.設立年度個人契約者数の項目

問6.設立年度個人契約者数の項目	合計	5人以下	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101人以上	無回答	平均(人)
問1.郵便物受取サービスについて									
合計	248	4	1	1	-	1	-	241	16.6
	100.0	1.6	0.4	0.4	-	0.4	-	97.2	
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	1	1	1	-	-	-	77	10.7
	100.0	1.3	1.3	1.3	-	-	-	96.3	
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	3	-	-	-	1	-	164	21.0
	100.0	1.8	-	-	-	0.6	-	97.6	

問6-2.法人利用者の業種

問6-2法人利用者の業種	合計	製造業	卸・小売業	飲食店、宿泊業	情報通信業	サービス業	NPO・組合・サークル等非営利団体	金融・保険業	建築・建設業関連	コンサルティング	その他	不明	無回答
問1.郵便物受取サービスについて													
合計	168	25	55	10	70	85	41	28	32	7	15	26	5
	100.0	14.9	32.7	6.0	41.7	50.6	24.4	16.7	19.1	4.2	8.9	15.5	3.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	43	5	13	1	17	23	14	6	3	-	7	14	2
	100.0	11.6	30.2	2.3	39.5	53.5	32.6	14.0	7.0	-	16.3	32.6	4.7
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	125	20	42	9	53	62	27	22	29	7	8	12	3
	100.0	16.0	33.6	7.2	42.4	49.6	21.6	17.6	23.2	5.6	6.4	9.6	2.4

問6-3.(2006年度)法人利用者の目的

問6-3.(2006年度)法人利用者の目的	合計	起業・創業のため	会社登記、営業拠点等の所在地として魅力がある	郵便物を大量に受け取るための保管目的	書類管理の能率を向上したい	賃貸料金や保管業務のコスト削減したい	セキュリティ対策を万全にしたい	出張時の連絡拠点として利用したい	よくわからない物を受け取るため	プライバシーを守るため	その他	不明	無回答
問1.郵便物受取サービスについて													
合計	168	85	85	21	10	33	7	39	3	19	9	10	37
	100.0	50.6	50.6	12.5	6.0	19.6	4.2	23.2	1.8	11.3	5.4	6.0	22.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	43	18	13	8	5	5	3	7	3	-	1	5	12
	100.0	41.9	30.2	18.6	11.6	11.6	7.0	16.3	7.0	-	2.3	11.6	27.9
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	125	67	72	13	5	28	4	32	-	19	8	5	25
	100.0	53.6	57.6	10.4	4.0	22.4	3.2	25.6	-	15.2	6.4	4.0	20.0

問6-3.(2008年度)法人利用者の目的

問6-3.(2008年度)法人利用者の目的	合計	起業・創業のため	会社登記、営業拠点等の所在地として魅力がある	郵便物を大量に受け取るための保管目的	書類管理の能率を向上したい	賃貸料金や保管業務のコスト削減したい	セキュリティ対策を万全にしたい	出張時の連絡拠点として利用したい	よくわからない物を受け取るため	プライバシーを守るため	その他	不明	無回答
問1.郵便物受取サービスについて													
合計	168	101	104	32	11	50	15	47	8	19	12	16	3
	100.0	60.1	61.9	19.1	6.6	29.8	8.9	28.0	4.8	11.3	7.1	9.5	1.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	43	25	16	18	7	10	6	11	6	-	1	7	-
	100.0	58.1	37.2	41.9	16.3	23.3	14.0	25.6	14.0	-	2.3	16.3	-
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	125	76	88	14	4	40	9	36	2	19	11	9	3
	100.0	60.8	70.4	11.2	3.2	32.0	7.2	28.8	1.6	15.2	8.8	7.2	2.4

問6.性別割合(男性)の項目

問6.性別割合(男性)の項目	合計	0	50%未満	50～80%未満	80～100%未満	100%	無回答
問1.郵便物受取サービスについて							
合計	166	1	3	34	74	22	32
	100.0	0.6	1.8	20.5	44.6	13.3	19.3
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	1	1	17	19	6	10
	100.0	1.9	1.9	31.5	35.2	11.1	18.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	-	2	17	55	16	22
	100.0	-	1.8	15.2	49.1	14.3	19.6

問6.性別割合(女性)の項目

問6.性別割合(女性)の項目	合計	0	50%未満	50～80%未満	80～100%未満	100%	無回答
問1.郵便物受取サービスについて							
合計	166	22	99	11	1	1	32
	100.0	13.3	59.6	6.6	0.6	0.6	19.3
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	6	33	4	-	1	10
	100.0	11.1	61.1	7.4	-	1.9	18.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	16	66	7	1	-	22
	100.0	14.3	58.9	6.3	0.9	-	19.6

問6-4.年齢層(1位)

問6-4.年齢層(1位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	166	-	15	47	50	33	7	14
	100.0	-	9.0	28.3	30.1	19.9	4.2	8.4
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	-	7	20	19	2	-	6
	100.0	-	13.0	37.0	35.2	3.7	-	11.1
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	-	8	27	31	31	7	8
	100.0	-	7.1	24.1	27.7	27.7	6.3	7.1

問6-4.年齢層(2位)

問6-4.年齢層(2位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	166	1	15	44	54	20	4	28
	100.0	0.6	9.0	26.5	32.5	12.1	2.4	16.9
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	1	6	22	13	3	1	8
	100.0	1.9	11.1	40.7	24.1	5.6	1.9	14.8
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	-	9	22	41	17	3	20
	100.0	-	8.0	19.6	36.6	15.2	2.7	17.9

問6-4.年齢層(3位)

問6-4.年齢層(3位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	166	1	28	14	36	28	24	35
	100.0	0.6	16.9	8.4	21.7	16.9	14.5	21.1
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	-	13	3	12	12	3	11
	100.0	-	24.1	5.6	22.2	22.2	5.6	20.4
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	1	15	11	24	16	21	24
	100.0	0.9	13.4	9.8	21.4	14.3	18.8	21.4

問6-4.年齢層(4位)

問6-4.年齢層(4位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	166	4	15	13	1	49	23	61
	100.0	2.4	9.0	7.8	0.6	29.5	13.9	36.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	-	7	3	1	25	7	11
	100.0	-	13.0	5.6	1.9	46.3	13.0	20.4
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	4	8	10	-	24	16	50
	100.0	3.6	7.1	8.9	-	21.4	14.3	44.6

問6-4.年齢層(5位)

問6-4.年齢層(5位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	166	18	30	1	-	4	37	76
	100.0	10.8	18.1	0.6	-	2.4	22.3	45.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	7	8	-	-	1	20	18
	100.0	13.0	14.8	-	-	1.9	37.0	33.3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	11	22	1	-	3	17	58
	100.0	9.8	19.6	0.9	-	2.7	15.2	51.8

問6-5.利用目的(2006年度)

問6-5.利用目的(2006年度)	合計	公募や懸賞応募、インターネットオークションなどの受取による個人住所流出の防止対策として	自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため	郵便物等の受取を家族等に知られたくないため	一般郵便物等と分けて受け取りたいものがあるため	自分が受け取りたいときに受け取るため	寮などに居住しているため、自分の拠点として利用している	海外に拠点があり、国内での受け取りに使用している	留守が多い、長期間の留守などで、受け取り・保管が難しい	その他	不明	無回答
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	166	46	66	57	20	41	34	15	45	5	18	43
	100.0	27.7	39.8	34.3	12.1	24.7	20.5	9.0	27.1	3.0	10.8	25.9
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	18	23	22	11	22	12	12	22	2	10	14
	100.0	33.3	42.6	40.7	20.4	40.7	22.2	22.2	40.7	3.7	18.5	25.9
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	28	43	35	9	19	22	3	23	3	8	29
	100.0	25.0	38.4	31.3	8.0	17.0	19.6	2.7	20.5	2.7	7.1	25.9

問6-5.利用目的(2008年度)

問6-5.利用目的(2008年度)	合計	公募や懸賞応募、インターネットオークションなどの受取による個人住所流出の防止対策として	自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため	郵便物等の受取を家族等に知られたくないため	一般郵便物等と分けて受け取りたいものがあるため	自分が受け取りたいときに受け取るため	寮などに居住しているため、自分の拠点として利用している	海外に拠点があり、国内での受け取りに使用している	留守が多い、長期間の留守などで、受け取り・保管が難しい	その他	不明	無回答
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	166	63	85	71	24	44	42	19	58	8	25	9
	100.0	38.0	51.2	42.8	14.5	26.5	25.3	11.5	34.9	4.8	15.1	5.4
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	54	21	32	25	13	25	14	14	26	3	11	3
	100.0	38.9	59.3	46.3	24.1	46.3	25.9	25.9	48.2	5.6	20.4	5.6
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	112	42	53	46	11	19	28	5	32	5	14	6
	100.0	37.5	47.3	41.1	9.8	17.0	25.0	4.5	28.6	4.5	12.5	5.4

問7- 入会金(法人)の項目

問7- 入会金(法人)の項目	合計	0～1000円未満	1000円～5000円未満	5000円～10000円未満	10000円以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて						
合計	248	6	25	10	8	199
	100.0	2.4	10.1	4.0	3.2	80.2
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	2	16	4	2	56
	100.0	2.5	20.0	5.0	2.5	70.0
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	4	9	6	6	143
	100.0	2.4	5.4	3.6	3.6	85.1

問7- 入会金(個人)の項目

問7- 入会金(個人)の項目	合計	0～1000円未満	1000円～5000円未満	5000円～10000円未満	10000円以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて						
合計	248	10	37	7	6	188
	100.0	4.0	14.9	2.8	2.4	75.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	4	22	2	2	50
	100.0	5.0	27.5	2.5	2.5	62.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	6	15	5	4	138
	100.0	3.6	8.9	3.0	2.4	82.1

問7- 利用料(法人)の項目

問7- 利用料(法人)の項目	合計	0～5000円未満	5000円～10000円未満	10000円～20000円未満	20000円以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて						
合計	248	54	58	18	5	113
	100.0	21.8	23.4	7.3	2.0	45.6
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	16	17	8	1	38
	100.0	20.0	21.3	10.0	1.3	47.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	38	41	10	4	75
	100.0	22.6	24.4	6.0	2.4	44.6

問7- .利用料(個人)の項目

問7- .利用料(個人)の項目	合計	0～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 ～20000 円未満	20000円 以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて						
合計	248	89	33	7	3	116
	100.0	35.9	13.3	2.8	1.2	46.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	38	6	2	-	34
	100.0	47.5	7.5	2.5	-	42.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	51	27	5	3	82
	100.0	30.4	16.1	3.0	1.8	48.8

問7- .保証金(法人)の項目

問7- .保証金(法人)の項目	合計	0～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて					
合計	248	25	9	7	207
	100.0	10.1	3.6	2.8	83.5
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	9	4	4	63
	100.0	11.3	5.0	5.0	78.8
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	16	5	3	144
	100.0	9.5	3.0	1.8	85.7

問7- .保証金(個人)の項目

問7- .保証金(個人)の項目	合計	0～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 以上	無回答
問1.郵便物受取サービスについて					
合計	248	30	6	6	206
	100.0	12.1	2.4	2.4	83.1
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	12	3	4	61
	100.0	15.0	3.8	5.0	76.3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	18	3	2	145
	100.0	10.7	1.8	1.2	86.3

問7- .転送料

問7- .転送料	合計	0～100 円未満	100円～ 500円未 満	500円～ 1000円未 満	1000円 以上	実費	無回答
問1.郵便物受取サービスについて							
合計	248	7	28	17	2	48	146
	100.0	2.8	11.3	6.9	0.8	19.4	58.9
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	1	11	9	1	12	46
	100.0	1.3	13.8	11.3	1.3	15.0	57.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	6	17	8	1	36	100
	100.0	3.6	10.1	4.8	0.6	21.4	59.5

問8.トラブルに遭遇(発生)

問8.トラブルに遭遇(発生)	合計	ある	ない	無回答
問1.郵便物受取サービスについて				
合計	248	101	137	10
	100.0	40.7	55.2	4.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	38	37	5
	100.0	47.5	46.3	6.3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	63	100	5
	100.0	37.5	59.5	3.0

問8-1.トラブルの内容

問8-1.トラブルの内容	合計	違法な郵便物(振り込め詐欺・違法薬物等)の授受に使用された	請求書等の送付や借金の取り立て先として使用された	管理が難しい郵便物(大量の郵便物や生もの等)が届いた	郵便物を紛失・破損等してしまった	法人の設立登記や個人の転居先として届けられてしまった	郵便物の受取人が契約者と異なっていた	郵便物の送付者などからクレーム(公的機関の照会を含む)があった	顧客が本人確認に応じなかった	顧客の使用する名義が不自然なものであった	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	101	47	19	19	7	26	20	41	19	22	7	2
	100.0	46.5	18.8	18.8	6.9	25.7	19.8	40.6	18.8	21.8	6.9	2.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	38	17	8	7	4	13	9	18	10	12	1	1
	100.0	44.7	21.1	18.4	10.5	34.2	23.7	47.4	26.3	31.6	2.6	2.6
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	63	30	11	12	3	13	11	23	9	10	6	1
	100.0	47.6	17.5	19.1	4.8	20.6	17.5	36.5	14.3	15.9	9.5	1.6

問8-2.トラブルの対応

問8-2.トラブルの対応	合計	警察に通報した	行政や弁護士に相談した	自社内で対応した	とくに対応していない	警察から照会	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	101	37	16	64	3	7	5	-
	100.0	36.6	15.8	63.4	3.0	6.9	5.0	-
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	38	10	10	25	2	2	4	-
	100.0	26.3	26.3	65.8	5.3	5.3	10.5	-
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	63	27	6	39	1	5	1	-
	100.0	42.9	9.5	61.9	1.6	7.9	1.6	-

問8-3.トラブルの増加

問8-3.トラブルの増加	合計	大いに増加	やや増加	変わらない	やや減少	大いに減少	無回答
問1.郵便物受取サービスについて							
合計	101	6	9	30	15	37	4
	100.0	5.9	8.9	29.7	14.9	36.6	4.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	38	3	5	14	7	7	2
	100.0	7.9	13.2	36.8	18.4	18.4	5.3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	63	3	4	16	8	30	2
	100.0	4.8	6.4	25.4	12.7	47.6	3.2

問9-1.本人確認等が必要となることを認識したきっかけ

問9-1.本人確認等が必要となることを認識したきっかけ	合計	経済産業省からの郵便物の送付や経済産業省のホームページ	新聞やニュース記事	顧客や同業者からの情報	今回初めて知った	説明会・セミナーに参加	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて								
合計	248	137	71	34	5	6	21	47
	100.0	55.2	28.6	13.7	2.0	2.4	8.5	19.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	41	28	12	3	4	4	17
	100.0	51.3	35.0	15.0	3.8	5.0	5.0	21.3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	96	43	22	2	2	17	30
	100.0	57.1	25.6	13.1	1.2	1.2	10.1	17.9

問9.対面での本人確認の項目

問9.対面での本人確認の項目	合計	0	50%未満	50～80%未満	80～100%未満	100%	無回答
問1.郵便物受取サービスについて							
合計	248	9	30	27	33	81	68
	100.0	3.6	12.1	10.9	13.3	32.7	27.4
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	3	13	10	10	26	18
	100.0	3.8	16.3	12.5	12.5	32.5	22.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	6	17	17	23	55	50
	100.0	3.6	10.1	10.1	13.7	32.7	29.8

問9.非対面での本人確認の項目

問9.非対面での本人確認の項目	合計	0	50%未満	50～80%未満	80～100%未満	100%	無回答
問1.郵便物受取サービスについて							
合計	248	81	48	25	17	9	68
	100.0	32.7	19.4	10.1	6.9	3.6	27.4
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	26	16	9	8	3	18
	100.0	32.5	20.0	11.3	10.0	3.8	22.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	55	32	16	9	6	50
	100.0	32.7	19.1	9.5	5.4	3.6	29.8

問10.保存方法

問10.保存方法	合計	契約時の書類等をファイルリングしている	契約時の書類等をデータベース化している	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて					
合計	248	194	33	14	32
	100.0	78.2	13.3	5.7	12.9
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	56	15	2	18
	100.0	70.0	18.8	2.5	22.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	138	18	12	14
	100.0	82.1	10.7	7.1	8.3

問11.疑わしい取引の事例保存の有無

問11.疑わしい取引の事例保存の有無	合計	事例を 保存して いる	事例を 保存して いない	事例がない ため保存 していない	無回答
問1.郵便物受取サービスについて					
合計	248	103	46	45	54
	100.0	41.5	18.6	18.2	21.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	38	7	9	26
	100.0	47.5	8.8	11.3	32.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	65	39	36	28
	100.0	38.7	23.2	21.4	16.7

問11.事例への対応方法

問11.事例への対応方法	合計	契約時の 書類等を データ ベース化 している	疑わしい 取引の届 出をして いる	対応して いない	書類等 をファイ リング	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて							
合計	248	40	40	29	15	6	126
	100.0	16.1	16.1	11.7	6.1	2.4	50.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	8	22	9	2	3	37
	100.0	10.0	27.5	11.3	2.5	3.8	46.3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	32	18	20	13	3	89
	100.0	19.1	10.7	11.9	7.7	1.8	53.0

問12.営業体制への変化について

問12.営業体制への変化について	合計	体制に 変化が あった	特に変 化はな い	無回答
問1.郵便物受取サービスについて				
合計	248	109	121	18
	100.0	44.0	48.8	7.3
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	29	43	8
	100.0	36.3	53.8	10.0
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	80	78	10
	100.0	47.6	46.4	6.0

問13.具体的な変化

問13.具体的な変化	合計	本人確認 方法を厳 格化した	本人確認 記録の保 管を行う ようになった	取引記録 を保管す るようにな った	疑わしい 取引の届 出を行う ようになった	社内規 定・マニ ュアルを整 備した	法令遵守 を目的と した社内 研修を実 施してい る	その他、 新たな取 り組みな ど	無回答
問1.郵便物受取サービスについて									
合計	109	98	44	35	33	31	20	9	-
	100.0	89.9	40.4	32.1	30.3	28.4	18.4	8.3	-
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	29	26	18	9	9	11	7	1	-
	100.0	89.7	62.1	31.0	31.0	37.9	24.1	3.5	-
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	80	72	26	26	24	20	13	8	-
	100.0	90.0	32.5	32.5	30.0	25.0	16.3	10.0	-

問14.社内規定の整備について

問14.社内規定の整備について	合計	整備して いる	整備して いない	無回答
問1.郵便物受取サービスについて				
合計	248	114	113	21
	100.0	46.0	45.6	8.5
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	45	26	9
	100.0	56.3	32.5	11.3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	69	87	12
	100.0	41.1	51.8	7.1

問14-1.警察庁資料参考の有無

問14-1.警察庁資料参考の有無	合計	参考に している	特に参 考にして いない	無回答
問1.郵便物受取サービスについて				
合計	114	92	22	-
	100.0	80.7	19.3	-
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	45	34	11	-
	100.0	75.6	24.4	-
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	69	58	11	-
	100.0	84.1	15.9	-

問14-2.マニュアル化について

問14-2.マニュアル化について	合計	マニュアル化している	マニュアル化していない	無回答
問1.郵便物受取サービスについて				
合計	248	115	105	28
	100.0	46.4	42.3	11.3
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	46	23	11
	100.0	57.5	28.8	13.8
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	69	82	17
	100.0	41.1	48.8	10.1

問14-3.研修等などの実施について

問14-3.研修等などの実施について	合計	実施している	実施していない	無回答
問1.郵便物受取サービスについて				
合計	248	62	154	32
	100.0	25.0	62.1	12.9
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	23	46	11
	100.0	28.8	57.5	13.8
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	39	108	21
	100.0	23.2	64.3	12.5

問15.社内規定・マニュアル等の提供について

問15.社内規定・マニュアル等の提供について	合計	提供が可能	提供は不可能	提供は不可能だが、別途、ヒアリング調査への協力が可能	どちらにも協力できない	無回答
問1.郵便物受取サービスについて						
合計	248	16	35	30	22	145
	100.0	6.5	14.1	12.1	8.9	58.5
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	7	10	15	10	38
	100.0	8.8	12.5	18.8	12.5	47.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	9	25	15	12	107
	100.0	5.4	14.9	8.9	7.1	63.7

問16.社内規定・マニュアル等に関する考え方

問16.社内規定・マニュアル等に関する考え方	合計	必要性を感じている	整備したいと考えている	現在、整備中である	整備したいが方法や整備すべき内容がわからない	参考資料やモデル(見本)等があれば活用したい	必要性を感じていない	整備の予定はない	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて										
合計	248	60	30	19	23	59	35	41	5	51
	100.0	24.2	12.1	7.7	9.3	23.8	14.1	16.5	2.0	20.6
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	21	11	5	6	20	11	6	1	22
	100.0	26.3	13.8	6.3	7.5	25.0	13.8	7.5	1.3	27.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	39	19	14	17	39	24	35	4	29
	100.0	23.2	11.3	8.3	10.1	23.2	14.3	20.8	2.4	17.3

問17.運営上での悩みや課題について

問17.運営上での悩みや課題について	合計	事業の拡大	収益率の向上	犯罪利用等への防止(自己防衛)対策	本人確認の方法	従業員の確保	従業員の福利厚生	金融機関から融資を受けるのが難しい	広告・宣伝などPRが難しい	特に困難等には直面していない	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて												
合計	248	51	68	80	38	7	4	13	40	71	14	39
	100.0	20.6	27.4	32.3	15.3	2.8	1.6	5.2	16.1	28.6	5.7	15.7
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	13	24	24	14	1	1	4	11	14	3	15
	100.0	16.3	30.0	30.0	17.5	1.3	1.3	5.0	13.8	17.5	3.8	18.8
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	38	44	56	24	6	3	9	29	57	11	24
	100.0	22.6	26.2	33.3	14.3	3.6	1.8	5.4	17.3	33.9	6.6	14.3

問18.業界の今後について

問18.業界の今後について	合計	大きく伸びていく	少しずつ伸びていく	現状と同じ程度を維持していく	少しずつ縮小していく	急激に縮小していく	事業として考えていない	わからない	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて										
合計	248	19	46	73	44	12	8	8	10	28
	100.0	7.7	18.6	29.4	17.7	4.8	3.2	3.2	4.0	11.3
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	-	16	25	13	4	1	1	5	15
	100.0	-	20.0	31.3	16.3	5.0	1.3	1.3	6.3	18.8
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	19	30	48	31	8	7	7	5	13
	100.0	11.3	17.9	28.6	18.5	4.8	4.2	4.2	3.0	7.7

問19.発展していくために必要事項

問19.発展していくために必要事項	合計	事業者ネットワーク(業界団体)の構築が必要	事業者の評価制度(悪質な業者等との差別化)が必要	事業者間における情報交換が必要	郵便物受取サービス業に関連する業種を含めた広域な事業者ネットワークの構築が必要	社会への郵便物受取サービスの広報・広告が必要	郵便物受取サービスに関する義務の周知が必要	法律に規定される本人確認の厳格化・簡素化等の工夫が必要	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて	248	49	88	37	23	69	57	51	57	47
合計	100.0	19.8	35.5	14.9	9.3	27.8	23.0	20.6	23.0	19.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	13	24	7	7	31	16	15	13	20
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	36	64	30	16	38	41	36	44	27
	100.0	21.4	38.1	17.9	9.5	22.6	24.4	21.4	26.2	16.1

自社HP有無

自社HP有無	合計	有	無	無回答
問1.郵便物受取サービスについて	248	212	26	10
合計	100.0	85.5	10.5	4.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	67	6	7
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	145	20	3
	100.0	86.3	11.9	1.8

事業所の種類

事業所の種類	合計	本社	支社	支店・営業所	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて	248	169	8	41	17	13
合計	100.0	68.2	3.2	16.5	6.9	5.2
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	47	2	16	7	8
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	122	6	25	10	5
	100.0	72.6	3.6	14.9	6.0	3.0

事業所形態1

事業所形態1	合計	株式会社(公開)	株式会社(未公開)	有限会社	個人経営	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて	248	18	133	43	25	17	12
合計	100.0	7.3	53.6	17.3	10.1	6.9	4.8
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	4	49	4	11	8	4
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	14	84	39	14	9	8
	100.0	8.3	50.0	23.2	8.3	5.4	4.8

事業所形態2

事業所形態2	合計	自己所有	賃貸	その他	無回答
問1.郵便物受取サービスについて	248	50	186	4	8
合計	100.0	20.2	75.0	1.6	3.2
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	20	56	1	3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	30	130	3	5
	100.0	17.9	77.4	1.8	3.0

事業所の開設時期の項目

事業所の開設時期の項目	合計	1975年以前	1976～1980年	1981～1985年	1986～1990年	1991～1995年	1996～2000年	2001～2002年	2003～2004年	2005～2006年	2007年	2008年	2009年	無回答
問1.郵便物受取サービスについて	248	13	7	18	43	21	20	13	22	33	16	25	7	10
合計	100.0	5.2	2.8	7.3	17.3	8.5	8.1	5.2	8.9	13.3	6.5	10.1	2.8	4.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	2	-	6	11	9	11	3	6	12	5	8	2	5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	11	7	12	32	12	9	10	16	21	11	17	5	5
	100.0	6.6	4.2	7.1	19.1	7.1	5.4	6.0	9.5	12.5	6.6	10.1	3.0	3.0

本社創業年

本社創業年 問1.郵便物受取サービスについて	合計	開設年と 同じ	開設年と 違う年	無回答
合計	248	134	87	27
	100.0	54.0	35.1	10.9
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	34	35	11
	100.0	42.5	43.8	13.8
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	100	52	16
	100.0	59.5	31.0	9.5

本社創業年と開設年の項目

本社創業年と開設年の項目 問1.郵便物受取サービスについて	合計	1980年 以前	1981～ 1990年	1991～ 2000年	2001年 以降	無回答
合計	87	27	10	20	16	14
	100.0	31.0	11.5	23.0	18.4	16.1
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	35	9	3	12	4	7
	100.0	25.7	8.6	34.3	11.4	20.0
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	52	18	7	8	12	7
	100.0	34.6	13.5	15.4	23.1	13.5

資本金(創業・開設時)の項目

資本金(創業・開設時)の項目 問1.郵便物受取サービスについて	合計	500万円 未満	500万円 以上1000 万円未満	1000万円 以上2000 万円未満	2000万円 以上3000 万円未満	3000万円 以上5000 万円未満	5000万円 以上1億 円未満	1億円以 上	無回答
合計	248	89	15	58	6	4	4	10	62
	100.0	35.9	6.1	23.4	2.4	1.6	1.6	4.0	25.0
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	21	5	22	1	1	2	3	25
	100.0	26.3	6.3	27.5	1.3	1.3	2.5	3.8	31.3
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	68	10	36	5	3	2	7	37
	100.0	40.5	6.0	21.4	3.0	1.8	1.2	4.2	22.0

資本金(現在)の項目

資本金(現在)の項目 問1.郵便物受取サービスについて	合計	500万円 未満	500万円 以上1000 万円未満	1000万円 以上2000 万円未満	2000万円 以上3000 万円未満	3000万円 以上5000 万円未満	5000万円 以上1億 円未満	1億円以 上	無回答
合計	248	62	10	67	10	5	18	18	58
	100.0	25.0	4.0	27.0	4.0	2.0	7.3	7.3	23.4
郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	80	12	4	22	4	-	6	10	22
	100.0	15.0	5.0	27.5	5.0	-	7.5	12.5	27.5
他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている	168	50	6	45	6	5	12	8	36
	100.0	29.8	3.6	26.8	3.6	3.0	7.1	4.8	21.4

業種×全問 クロス集計

問1.郵便物受取サービスについて

業種	問1.郵便物受取サービスについて	合計	郵便物受取サービスのみの単独サービスを行っている	他の契約に附帯して(オプション等)、郵便物受取サービスを行っている
合計		248	80	168
		100.0	32.3	67.7
ホテル以外		218	64	154
		100.0	29.4	70.6
ホテル		30	16	14
		100.0	53.3	46.7

問2.郵便物受取サービス以外の業務について

業種	問2.郵便物受取サービス以外の業務について	合計	電話通信事業(電話受付代行・電話転送等)	倉庫業(トランク・ルームを含む)	宅地建物取引業	飲食業	探偵業	士業(資格による事務所等を営んでいる)	レンタルスペース業	事務代行業	ホテル業	その他	無回答
合計		248	153	13	7	19	3	5	24	32	24	22	21
		100.0	61.7	5.2	2.8	7.7	1.2	2.0	9.7	12.9	9.7	8.9	8.5
ホテル以外		218	146	10	7	9	3	5	24	32	7	22	16
		100.0	67.0	4.6	3.2	4.1	1.4	2.3	11.0	14.7	3.2	10.1	7.3
ホテル		30	7	3	-	10	-	-	-	-	17	-	5
		100.0	23.3	10.0	-	33.3	-	-	-	-	56.7	-	16.7

問3.郵便物受取サービス開始時期の項目

業種	問3.郵便物受取サービス開始時期の項目	合計	1985年以前	1986～1990年	1991～1995年	1996～2000年	2001～2002年	2003～2004年	2005～2006年	2007年	2008年	2009年	無回答
合計		248	26	39	17	26	18	24	36	19	24	7	12
		100.0	10.5	15.7	6.9	10.5	7.3	9.7	14.5	7.7	9.7	2.8	4.8
ホテル以外		218	23	37	15	21	14	22	33	16	22	7	8
		100.0	10.6	17.0	6.9	9.6	6.4	10.1	15.1	7.3	10.1	3.2	3.7
ホテル		30	3	2	2	5	4	2	3	3	2	-	4
		100.0	10.0	6.7	6.7	16.7	13.3	6.7	10.0	10.0	6.7	-	13.3

問4.2008年度売上高の項目

業種	問4.2008年度売上高の項目	合計	500万円未満	500万円以上1000万円未満	1000万円以上3000万円未満	3000万円以上5000万円未満	5000万円以上	無回答	平均(万円)
合計		248	107	10	16	6	4	105	671.6
		100.0	43.2	4.0	6.5	2.4	1.6	42.3	
ホテル以外		218	106	10	16	6	4	76	676.3
		100.0	48.6	4.6	7.3	2.8	1.8	34.9	
ホテル		30	1	-	-	-	-	29	0.5
		100.0	3.3	-	-	-	-	96.7	

問4.2006年度売上高の項目

業種	問4.2006年度売上高の項目	合計	500万円未満	500万円以上1000万円未満	1000万円以上3000万円未満	3000万円以上5000万円未満	5000万円以上	無回答	平均(万円)
合計		248	87	10	10	2	6	133	982.1
		100.0	35.1	4.0	4.0	0.8	2.4	53.6	
ホテル以外		218	86	10	10	2	6	104	990.7
		100.0	39.5	4.6	4.6	0.9	2.8	47.7	
ホテル		30	1	-	-	-	-	29	0.5
		100.0	3.3	-	-	-	-	96.7	

問4.設立年度売上高の項目

業種	合計	500万円未満	500万円以上1000万円未満	1000万円以上3000万円未満	3000万円以上5000万円未満	5000万円以上	無回答	平均(万円)
合計	248	2	2	-	-	-	244	425.0
	100.0	0.8	0.8	-	-	-	98.4	
ホテル以外	218	2	2	-	-	-	214	425.0
	100.0	0.9	0.9	-	-	-	98.2	
ホテル	30	-	-	-	-	-	30	0.0
	100.0	-	-	-	-	-	100.0	

問5.2008年度従業者数(全体)の項目

業種	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
合計	248	3	60	30	26	16	11	22	17	25	38	76.9
	100.0	1.2	24.2	12.1	10.5	6.5	4.4	8.9	6.9	10.1	15.3	
ホテル以外	218	2	59	30	26	16	11	17	12	17	28	75.8
	100.0	0.9	27.1	13.8	11.9	7.3	5.1	7.8	5.5	7.8	12.8	
ホテル	30	1	1	-	-	-	-	5	5	8	10	87.5
	100.0	3.3	3.3	-	-	-	-	16.7	16.7	26.7	33.3	

問5.2006年度従業者数(全体)の項目

業種	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
合計	248	3	46	23	25	13	5	17	16	20	80	64.4
	100.0	1.2	18.6	9.3	10.1	5.2	2.0	6.9	6.5	8.1	32.3	
ホテル以外	218	2	45	23	25	13	5	13	14	13	65	62.3
	100.0	0.9	20.6	10.6	11.5	6.0	2.3	6.0	6.4	6.0	29.8	
ホテル	30	1	1	-	-	-	-	4	2	7	15	85.7
	100.0	3.3	3.3	-	-	-	-	13.3	6.7	23.3	50.0	

問5.設立年度従業者数(全体)の項目

業種	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
合計	248	-	2	2	-	1	2	-	-	-	241	2.9
	100.0	-	0.8	0.8	-	0.4	0.8	-	-	-	97.2	
ホテル以外	218	-	2	2	-	1	2	-	-	-	211	2.9
	100.0	-	0.9	0.9	-	0.5	0.9	-	-	-	96.8	
ホテル	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	0.0
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	

問5.2008年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目

業種	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
合計	248	137	29	16	7	4	2	8	2	-	43	1.0
	100.0	55.2	11.7	6.5	2.8	1.6	0.8	3.2	0.8	-	17.3	
ホテル以外	218	117	29	16	7	4	2	8	2	-	33	1.1
	100.0	53.7	13.3	7.3	3.2	1.8	0.9	3.7	0.9	-	15.1	
ホテル	30	20	-	-	-	-	-	-	-	-	10	0.0
	100.0	66.7	-	-	-	-	-	-	-	-	33.3	

問5.2006年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目

業種	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
合計	248	111	26	11	2	4	2	5	2	-	85	0.9
	100.0	44.8	10.5	4.4	0.8	1.6	0.8	2.0	0.8	-	34.3	
ホテル以外	218	96	26	11	2	4	2	5	2	-	70	1.0
	100.0	44.0	11.9	5.1	0.9	1.8	0.9	2.3	0.9	-	32.1	
ホテル	30	15	-	-	-	-	-	-	-	-	15	0.0
	100.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	

問5.設立年度従事者数(郵便物受取サービス事業)の項目

業種	合計	0	1名	2名	3名	4名	5名	6～10名	11～20名	21名以上	無回答	平均(名)
合計	248	3	1	1	-	-	-	-	-	-	243	0.6
	100.0	1.2	0.4	0.4	-	-	-	-	-	-	98.0	
ホテル以外	218	3	1	1	-	-	-	-	-	-	213	0.6
	100.0	1.4	0.5	0.5	-	-	-	-	-	-	97.7	
ホテル	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	0.0
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	

問6.2008年度法人契約者数の項目

業種	合計	5件以下	6～10件	11～20件	21～50件	51件以上	無回答	平均 (件)
合計	248	104	23	18	21	23	59	68.4
	100.0	41.9	9.3	7.3	8.5	9.3	23.8	
ホテル以外	218	91	22	18	21	20	46	27.1
	100.0	41.7	10.1	8.3	9.6	9.2	21.1	
ホテル	30	13	1	-	-	3	13	486.4
	100.0	43.3	3.3	-	-	10.0	43.3	

問6.2006年度法人契約者数の項目

業種	合計	5件以下	6～10件	11～20件	21～50件	51件以上	無回答	平均 (件)
合計	248	94	18	16	14	17	89	66.9
	100.0	37.9	7.3	6.5	5.7	6.9	35.9	
ホテル以外	218	82	18	15	14	14	75	19.3
	100.0	37.6	8.3	6.9	6.4	6.4	34.4	
ホテル	30	12	-	1	-	3	14	492.2
	100.0	40.0	-	3.3	-	10.0	46.7	

問6.設立年度法人契約者数の項目

業種	合計	5件以下	6～10件	11～20件	21～50件	51件以上	無回答	平均 (件)
合計	248	2	2	1	2	-	241	19.4
	100.0	0.8	0.8	0.4	0.8	-	97.2	
ホテル以外	218	2	2	1	2	-	211	19.4
	100.0	0.9	0.9	0.5	0.9	-	96.8	
ホテル	30	-	-	-	-	-	30	0.0
	100.0	-	-	-	-	-	100.0	

問6.2008年度個人契約者数の項目

目	合計	5人以下	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101人以上	無回答	平均 (人)
合計	248	76	35	21	29	14	16	57	98.3
	100.0	30.6	14.1	8.5	11.7	5.6	6.5	23.0	
ホテル以外	218	67	34	20	27	13	12	45	65.2
	100.0	30.7	15.6	9.2	12.4	6.0	5.5	20.6	
ホテル	30	9	1	1	2	1	4	12	416.1
	100.0	30.0	3.3	3.3	6.7	3.3	13.3	40.0	

問6.2006年度個人契約者数の項目

業種	合計	5人以下	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101人以上	無回答	平均 (人)
合計	248	65	17	14	16	12	14	110	86.4
	100.0	26.2	6.9	5.7	6.5	4.8	5.7	44.4	
ホテル以外	218	56	16	13	15	11	10	97	40.4
	100.0	25.7	7.3	6.0	6.9	5.1	4.6	44.5	
ホテル	30	9	1	1	1	1	4	13	413.6
	100.0	30.0	3.3	3.3	3.3	3.3	13.3	43.3	

問6.設立年度個人契約者数の項目

業種	合計	5人以下	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101人以上	無回答	平均 (人)
合計	248	4	1	1	-	1	-	241	16.6
	100.0	1.6	0.4	0.4	-	0.4	-	97.2	
ホテル以外	218	4	1	1	-	1	-	211	16.6
	100.0	1.8	0.5	0.5	-	0.5	-	96.8	
ホテル	30	-	-	-	-	-	-	30	0.0
	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	

問6-2.法人利用者の業種

業種	合計	製造業	卸・小売業	飲食店・宿泊業	情報通信業	サービス業	NPO・組合・サークル等 非営利団体	金融・保険業	建築・建設業 関連	コンサルティング	その他	不明	無回答
合計	168 100.0	25 14.9	55 32.7	10 6.0	70 41.7	85 50.6	41 24.4	28 16.7	32 19.1	7 4.2	15 8.9	26 15.5	5 3.0
ホテル以外	164 100.0	24 14.6	54 32.9	9 5.5	67 40.9	84 51.2	40 24.4	27 16.5	32 19.5	7 4.3	14 8.5	24 14.6	5 3.1
ホテル	4 100.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	3 75.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	-	-	1 25.0	2 50.0	-

問6-3.(2006年度)法人利用者の目的

業種	合計	起業・創業 や開業のため	会社登記・営業 拠点等の所在地 として魅力がある	郵便物を大量に受 け取るための保管 目的	書類管理の能率を 向上したい	賃貸料金や保管業 務のコスト削減し たい	セキュリ ティー対 策を万全 にしたい	出張時の 連絡拠点 として利 用したい	よくわから ない物を受 け取るため	プライバ シーを守る ため	その他	不明	無回答
合計	168 100.0	85 50.6	85 50.6	21 12.5	10 6.0	33 19.6	7 4.2	39 23.2	3 1.8	19 11.3	9 5.4	10 6.0	37 22.0
ホテル以外	164 100.0	85 51.8	84 51.2	21 12.8	10 6.1	33 20.1	7 4.3	36 22.0	3 1.8	19 11.6	9 5.5	9 5.5	37 22.6
ホテル	4 100.0	-	1 25.0	-	-	-	-	3 75.0	-	-	-	1 25.0	-

問6-3.(2008年度)法人利用者の目的

業種	合計	起業・創業 や開業のため	会社登記・営業 拠点等の所在地 として魅力がある	郵便物を大量に受 け取るための保管 目的	書類管理の能率を 向上したい	賃貸料金や保管業 務のコスト削減し たい	セキュリ ティー対 策を万全 にしたい	出張時の 連絡拠点 として利 用したい	よくわから ない物を受 け取るため	プライバ シーを守る ため	その他	不明	無回答
合計	168 100.0	101 60.1	104 61.9	32 19.1	11 6.6	50 29.8	15 8.9	47 28.0	8 4.8	19 11.3	12 7.1	16 9.5	3 1.8
ホテル以外	164 100.0	101 61.6	103 62.8	32 19.5	11 6.7	50 30.5	15 9.2	44 26.8	8 4.9	19 11.6	12 7.3	15 9.2	3 1.8
ホテル	4 100.0	-	1 25.0	-	-	-	-	3 75.0	-	-	-	1 25.0	-

問6.性別割合(男性)の項目

業種	合計	0	50%未満	50～80% 未満	80～ 100%未 満	100%	無回答
合計	166 100.0	1 0.6	3 1.8	34 20.5	74 44.6	22 13.3	32 19.3
ホテル以外	156 100.0	1 0.6	2 1.3	31 19.9	68 43.6	22 14.1	32 20.5
ホテル	10 100.0	-	1 10.0	3 30.0	6 60.0	-	-

問6.性別割合(女性)の項目

業種	合計	0	50%未満	50～80% 未満	80～ 100%未 満	100%	無回答
合計	166 100.0	22 13.3	99 59.6	11 6.6	1 0.6	1 0.6	32 19.3
ホテル以外	156 100.0	22 14.1	90 57.7	11 7.1	-	1 0.6	32 20.5
ホテル	10 100.0	-	9 90.0	-	1 10.0	-	-

問6-4.年齢層(1位)

業種	合計	20歳未 満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以 上	無回答
合計	166 100.0	-	15 9.0	47 28.3	50 30.1	33 19.9	7 4.2	14 8.4
ホテル以外	156 100.0	-	15 9.6	44 28.2	44 28.2	33 21.2	6 3.9	14 9.0
ホテル	10 100.0	-	-	3 30.0	6 60.0	-	1 10.0	-

問6-4.年齢層(2位)

業種	問6-4.年齢層(2位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
合計		166	1	15	44	54	20	4	28
		100.0	0.6	9.0	26.5	32.5	12.1	2.4	16.9
ホテル以外		156	1	15	41	51	16	4	28
		100.0	0.6	9.6	26.3	32.7	10.3	2.6	18.0
ホテル		10	-	-	3	3	4	-	-
		100.0	-	-	30.0	30.0	40.0	-	-

問6-4.年齢層(3位)

業種	問6-4.年齢層(3位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
合計		166	1	28	14	36	28	24	35
		100.0	0.6	16.9	8.4	21.7	16.9	14.5	21.1
ホテル以外		156	1	23	12	35	27	23	35
		100.0	0.6	14.7	7.7	22.4	17.3	14.7	22.4
ホテル		10	-	5	2	1	1	1	-
		100.0	-	50.0	20.0	10.0	10.0	10.0	-

問6-4.年齢層(4位)

業種	問6-4.年齢層(4位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
合計		166	4	15	13	1	49	23	61
		100.0	2.4	9.0	7.8	0.6	29.5	13.9	36.8
ホテル以外		156	4	14	11	1	44	21	61
		100.0	2.6	9.0	7.1	0.6	28.2	13.5	39.1
ホテル		10	-	1	2	-	5	2	-
		100.0	-	10.0	20.0	-	50.0	20.0	-

問6-4.年齢層(5位)

業種	問6-4.年齢層(5位)	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
合計		166	18	30	1	-	4	37	76
		100.0	10.8	18.1	0.6	-	2.4	22.3	45.8
ホテル以外		156	16	27	1	-	4	33	75
		100.0	10.3	17.3	0.6	-	2.6	21.2	48.1
ホテル		10	2	3	-	-	-	4	1
		100.0	20.0	30.0	-	-	-	40.0	10.0

問6-5.利用目的(2006年度)

業種	問6-5.利用目的(2006年度)	合計	公募や懸賞応募、インターネットオークションなどの受取による個人住所流出の防止対策として	自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため	郵便物等の受取を家族等に知られたくないため	一般郵便物等と分けて受け取りたいものがあるため	自分が受け取りたいときに受け取るため	寮などに居住しているため、自分の拠点として利用している	海外に拠点があり、国内での受け取りに使用している	留守が多い、長期間の留守などで、受け取り・保管が難しい	その他	不明	無回答
合計		166	46	66	57	20	41	34	15	45	5	18	43
		100.0	27.7	39.8	34.3	12.1	24.7	20.5	9.0	27.1	3.0	10.8	25.9
ホテル以外		156	46	66	57	20	38	33	14	44	3	17	40
		100.0	29.5	42.3	36.5	12.8	24.4	21.2	9.0	28.2	1.9	10.9	25.6
ホテル		10	-	-	-	-	3	1	1	1	2	1	3
		100.0	-	-	-	-	30.0	10.0	10.0	10.0	20.0	10.0	30.0

問6-5.利用目的(2008年度)

業種	問6-5.利用目的(2008年度)	合計	公募や懸賞応募、インターネットオークションなどの受取による個人住所流出の防止対策として	自宅の郵便受けではプライバシーが守れないため	郵便物等の受取を家族等に知られたくないため	一般郵便物等と分けて受け取りたいものがあるため	自分が受け取りたいときに受け取るため	寮などに居住しているため、自分の拠点として利用している	海外に拠点があり、国内での受け取りに使用している	留守が多い、長期間の留守などで、受け取り・保管が難しい	その他	不明	無回答
合計		166	63	85	71	24	44	42	19	58	8	25	9
		100.0	38.0	51.2	42.8	14.5	26.5	25.3	11.5	34.9	4.8	15.1	5.4
ホテル以外		156	63	85	71	24	41	41	18	57	4	24	8
		100.0	40.4	54.5	45.5	15.4	26.3	26.3	11.5	36.5	2.6	15.4	5.1
ホテル		10	-	-	-	-	3	1	1	1	4	1	1
		100.0	-	-	-	-	30.0	10.0	10.0	10.0	40.0	10.0	10.0

問7- .入会金(法人)の項目

業種	合計	0～1000 円未満	1000円 ～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 以上	無回答
合計	248	6	25	10	8	199
	100.0	2.4	10.1	4.0	3.2	80.2
ホテル以外	218	6	25	10	8	169
	100.0	2.8	11.5	4.6	3.7	77.5
ホテル	30	-	-	-	-	30
	100.0	-	-	-	-	100.0

問7- .入会金(個人)の項目

業種	合計	0～1000 円未満	1000円 ～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 以上	無回答
合計	248	10	37	7	6	188
	100.0	4.0	14.9	2.8	2.4	75.8
ホテル以外	218	10	37	7	6	158
	100.0	4.6	17.0	3.2	2.8	72.5
ホテル	30	-	-	-	-	30
	100.0	-	-	-	-	100.0

問7- .利用料(法人)の項目

業種	合計	0～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 ～20000 円未満	20000円 以上	無回答
合計	248	54	58	18	5	113
	100.0	21.8	23.4	7.3	2.0	45.6
ホテル以外	218	54	58	18	5	83
	100.0	24.8	26.6	8.3	2.3	38.1
ホテル	30	-	-	-	-	30
	100.0	-	-	-	-	100.0

問7- .利用料(個人)の項目

業種	合計	0～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 ～20000 円未満	20000円 以上	無回答
合計	248	89	33	7	3	116
	100.0	35.9	13.3	2.8	1.2	46.8
ホテル以外	218	89	33	7	3	86
	100.0	40.8	15.1	3.2	1.4	39.5
ホテル	30	-	-	-	-	30
	100.0	-	-	-	-	100.0

問7- .保証金(法人)の項目

業種	合計	0～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 以上	無回答
合計	248	25	9	7	207
	100.0	10.1	3.6	2.8	83.5
ホテル以外	218	25	9	7	177
	100.0	11.5	4.1	3.2	81.2
ホテル	30	-	-	-	30
	100.0	-	-	-	100.0

問7- .保証金(個人)の項目

業種	合計	0～5000 円未満	5000円 ～10000 円未満	10000円 以上	無回答
合計	248	30	6	6	206
	100.0	12.1	2.4	2.4	83.1
ホテル以外	218	30	6	6	176
	100.0	13.8	2.8	2.8	80.7
ホテル	30	-	-	-	30
	100.0	-	-	-	100.0

問7- 転送料

業種	合計	0～100円未満	100円～500円未満	500円～1000円未満	1000円以上	実費	無回答
合計	248	7	28	17	2	48	146
	100.0	2.8	11.3	6.9	0.8	19.4	58.9
ホテル以外	218	7	28	17	2	48	116
	100.0	3.2	12.8	7.8	0.9	22.0	53.2
ホテル	30	-	-	-	-	-	30
	100.0	-	-	-	-	-	100.0

問8.トラブルに遭遇(発生)

業種	合計	ある	ない	無回答
合計	248	101	137	10
	100.0	40.7	55.2	4.0
ホテル以外	218	97	116	5
	100.0	44.5	53.2	2.3
ホテル	30	4	21	5
	100.0	13.3	70.0	16.7

問8-1.トラブルの内容

業種	合計	違法な郵便物(振り込め詐欺・違法薬物等)の授受に使用された	請求書等の送付や借金の取り立て先として使用された	管理が難しい郵便物(大量の郵便物や生もの等)が届いた	郵便物を紛失・破損等してしまった	法人の設立登記や個人の転居先として届けられてしまった	郵便物の受取人が契約者と異なっていた	郵便物の送付者などからクレーム(公的機関の照会を含む)があった	顧客が本人確認に応じなかった	顧客の使用する名義が不自然なものであった	その他	無回答
合計	101	47	19	19	7	26	20	41	19	22	7	2
	100.0	46.5	18.8	18.8	6.9	25.7	19.8	40.6	18.8	21.8	6.9	2.0
ホテル以外	97	47	19	17	6	25	19	41	19	21	6	2
	100.0	48.5	19.6	17.5	6.2	25.8	19.6	42.3	19.6	21.7	6.2	2.1
ホテル	4	-	-	2	1	1	1	-	-	1	1	-
	100.0	-	-	50.0	25.0	25.0	25.0	-	-	25.0	25.0	-

問8-2.トラブルの対応

業種	合計	警察に通報した	行政や弁護士に相談した	自社内で対応した	とくに対応していない	警察から照会	その他	無回答
合計	101	37	16	64	3	7	5	-
	100.0	36.6	15.8	63.4	3.0	6.9	5.0	-
ホテル以外	97	37	16	60	3	7	5	-
	100.0	38.1	16.5	61.9	3.1	7.2	5.2	-
ホテル	4	-	-	4	-	-	-	-
	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-

問8-3.トラブルの増加

業種	合計	大いに増加	やや増加	変わらない	やや減少	大いに減少	無回答
合計	101	6	9	30	15	37	4
	100.0	5.9	8.9	29.7	14.9	36.6	4.0
ホテル以外	97	6	9	26	15	37	4
	100.0	6.2	9.3	26.8	15.5	38.1	4.1
ホテル	4	-	-	4	-	-	-
	100.0	-	-	100.0	-	-	-

問9-1.本人確認等が必要となることを認識したきっかけ

業種	合計	経済産業省からの郵便物の送付やホームページ	新聞やニュース記事	顧客や同業者からの情報	今回初めて知った	説明会・セミナーに参加	その他	無回答
合計	248	137	71	34	5	6	21	47
	100.0	55.2	28.6	13.7	2.0	2.4	8.5	19.0
ホテル以外	218	128	67	30	5	6	18	35
	100.0	58.7	30.7	13.8	2.3	2.8	8.3	16.1
ホテル	30	9	4	4	-	-	3	12
	100.0	30.0	13.3	13.3	-	-	10.0	40.0

問9.対面での本人確認の項目

業種	合計	0	50%未満	50～80%未満	80～100%未満	100%	無回答
合計	248	9	30	27	33	81	68
	100.0	3.6	12.1	10.9	13.3	32.7	27.4
ホテル以外	218	9	29	26	33	70	51
	100.0	4.1	13.3	11.9	15.1	32.1	23.4
ホテル	30	-	1	1	-	11	17
	100.0	-	3.3	3.3	-	36.7	56.7

問9.非対面での本人確認の項目

業種	合計	0	50%未満	50～80%未満	80～100%未満	100%	無回答
合計	248	81	48	25	17	9	68
	100.0	32.7	19.4	10.1	6.9	3.6	27.4
ホテル以外	218	70	47	25	16	9	51
	100.0	32.1	21.6	11.5	7.3	4.1	23.4
ホテル	30	11	1	-	1	-	17
	100.0	36.7	3.3	-	3.3	-	56.7

問10.保存方法

業種	合計	契約時の書類等をファイルリングしている	契約時の書類等をデータベース化している	その他	無回答
合計	248	194	33	14	32
	100.0	78.2	13.3	5.7	12.9
ホテル以外	218	181	32	9	20
	100.0	83.0	14.7	4.1	9.2
ホテル	30	13	1	5	12
	100.0	43.3	3.3	16.7	40.0

問11.疑わしい取引の事例保存の有無

業種	合計	事例を保存している	事例を保存していない	事例がないため保存していない	無回答
合計	248	103	46	45	54
	100.0	41.5	18.6	18.2	21.8
ホテル以外	218	96	39	42	41
	100.0	44.0	17.9	19.3	18.8
ホテル	30	7	7	3	13
	100.0	23.3	23.3	10.0	43.3

問11.事例への対応方法

業種	合計	契約時の書類等をデータベース化している	疑わしい取引の届出をしている	対応していない	書類等をファイルリング	その他	無回答
合計	248	40	40	29	15	6	126
	100.0	16.1	16.1	11.7	6.1	2.4	50.8
ホテル以外	218	38	38	28	14	6	102
	100.0	17.4	17.4	12.8	6.4	2.8	46.8
ホテル	30	2	2	1	1	-	24
	100.0	6.7	6.7	3.3	3.3	-	80.0

問12.営業体制への変化について

業種	合計	体制に 変化が あった	特に変 化はな い	無回答
合計	248	109	121	18
	100.0	44.0	48.8	7.3
ホテル以外	218	109	98	11
	100.0	50.0	45.0	5.1
ホテル	30	-	23	7
	100.0	-	76.7	23.3

問13.具体的な変化

業種	合計	本人確認 方法を厳 格化した	本人確認 記録の保 管を行う ようになった	取引記録 を保管す るようにな った	疑わしい 取引の届 出を行う ようになった	社内規 定・マニ ュアルを整 備した	法令遵守 を目的と した社内 研修を実 施してい る	その他、 新たな取 組みな ど	無回答
合計	109	98	44	35	33	31	20	9	-
	100.0	89.9	40.4	32.1	30.3	28.4	18.4	8.3	-
ホテル以外	109	98	44	35	33	31	20	9	-
	100.0	89.9	40.4	32.1	30.3	28.4	18.4	8.3	-
ホテル	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-

問14.社内規定の整備について

業種	合計	整備して いる	整備して いない	無回答
合計	248	114	113	21
	100.0	46.0	45.6	8.5
ホテル以外	218	109	96	13
	100.0	50.0	44.0	6.0
ホテル	30	5	17	8
	100.0	16.7	56.7	26.7

問14-1.警察庁資料参考の有無

業種	合計	参考にし ている	特に参 考にして いない	無回答
合計	114	92	22	-
	100.0	80.7	19.3	-
ホテル以外	109	88	21	-
	100.0	80.7	19.3	-
ホテル	5	4	1	-
	100.0	80.0	20.0	-

問14-2.マニュアル化について

業種	合計	マニ ュアル 化して いる	マニ ュアル 化して いない	無回答
合計	248	115	105	28
	100.0	46.4	42.3	11.3
ホテル以外	218	108	90	20
	100.0	49.5	41.3	9.2
ホテル	30	7	15	8
	100.0	23.3	50.0	26.7

問14-3.研修等などの実施について

業種	合計	実施して いる	実施して いない	無回答
合計	248	62	154	32
	100.0	25.0	62.1	12.9
ホテル以外	218	59	135	24
	100.0	27.1	61.9	11.0
ホテル	30	3	19	8
	100.0	10.0	63.3	26.7

問15.社内規定・マニュアル等の提供について

業種	合計	提供が可能	提供は不可能	提供は不可能だが、別途、ヒアリング調査への協力が可能	どちらにも協力できない	無回答
合計	248	16	35	30	22	145
	100.0	6.5	14.1	12.1	8.9	58.5
ホテル以外	218	16	33	29	22	118
	100.0	7.3	15.1	13.3	10.1	54.1
ホテル	30	-	2	1	-	27
	100.0	-	6.7	3.3	-	90.0

問16.社内規定・マニュアル等に関する考え方

業種	合計	必要性を感じている	整備したいと考えている	現在、整備中である	整備したいが方法や整備すべき内容がわからない	参考資料やモデル(見本)等があれば活用したい	必要性を感じていない	整備の予定はない	その他	無回答
合計	248	60	30	19	23	59	35	41	5	51
	100.0	24.2	12.1	7.7	9.3	23.8	14.1	16.5	2.0	20.6
ホテル以外	218	57	26	19	16	48	31	38	5	42
	100.0	26.2	11.9	8.7	7.3	22.0	14.2	17.4	2.3	19.3
ホテル	30	3	4	-	7	11	4	3	-	9
	100.0	10.0	13.3	-	23.3	36.7	13.3	10.0	-	30.0

問17.運営上での悩みや課題について

業種	合計	事業の拡大	収益率の向上	犯罪利用等への防止(自己防衛)対策	本人確認の方法	従業員の確保	従業員の福利厚生	金融機関から融資を受けるのが難しい	広告・宣伝などPRが難しい	特に困難等には直面していない	その他	無回答
合計	248	51	68	80	38	7	4	13	40	71	14	39
	100.0	20.6	27.4	32.3	15.3	2.8	1.6	5.2	16.1	28.6	5.7	15.7
ホテル以外	218	51	68	73	34	7	4	13	40	61	14	28
	100.0	23.4	31.2	33.5	15.6	3.2	1.8	6.0	18.4	28.0	6.4	12.8
ホテル	30	-	-	7	4	-	-	-	-	10	-	11
	100.0	-	-	23.3	13.3	-	-	-	-	33.3	-	36.7

問18.業界の今後について

業種	合計	大きく伸びていく	少しずつ伸びていく	現状と同じ程度を維持していく	少しずつ縮小していく	急激に縮小していく	事業として考えていない	わからない	その他	無回答
合計	248	19	46	73	44	12	8	8	10	28
	100.0	7.7	18.6	29.4	17.7	4.8	3.2	3.2	4.0	11.3
ホテル以外	218	19	45	65	43	12	1	8	10	15
	100.0	8.7	20.6	29.8	19.7	5.5	0.5	3.7	4.6	6.9
ホテル	30	-	1	8	1	-	7	-	-	13
	100.0	-	3.3	26.7	3.3	-	23.3	-	-	43.3

問19.発展していくために必要事項

業種	合計	事業者ネットワーク(業界団体)の構築が必要	事業者の評価制度(悪質な業者等との差別化)が必要	事業者間における情報交換が必要	郵便物受取サービス業に関連する業種を含めた広域な事業者ネットワークの構築が必要	社会への郵便物受取サービスの広報・広告が必要	郵便物受取サービスに関する義務の周知が必要	法律に規定される本人確認の厳格化・簡素化等の工夫が必要	その他	無回答
合計	248	49	88	37	23	69	57	51	57	47
	100.0	19.8	35.5	14.9	9.3	27.8	23.0	20.6	23.0	19.0
ホテル以外	218	49	85	36	22	67	47	49	56	34
	100.0	22.5	39.0	16.5	10.1	30.7	21.6	22.5	25.7	15.6
ホテル	30	-	3	1	1	2	10	2	1	13
	100.0	-	10.0	3.3	3.3	6.7	33.3	6.7	3.3	43.3

自社HP有無

業種	自社HP有無	合計	有	無	無回答
合計		248	212	26	10
		100.0	85.5	10.5	4.0
ホテル以外		218	183	25	10
		100.0	83.9	11.5	4.6
ホテル		30	29	1	-
		100.0	96.7	3.3	-

事業所の種類

業種	事業所の種類	合計	本社	支社	支店・営業所	その他	無回答
合計		248	169	8	41	17	13
		100.0	68.2	3.2	16.5	6.9	5.2
ホテル以外		218	162	6	25	13	12
		100.0	74.3	2.8	11.5	6.0	5.5
ホテル		30	7	2	16	4	1
		100.0	23.3	6.7	53.3	13.3	3.3

事業所形態1

業種	事業所形態1	合計	株式会社(公開)	株式会社(未公開)	有限会社	個人経営	その他	無回答
合計		248	18	133	43	25	17	12
		100.0	7.3	53.6	17.3	10.1	6.9	4.8
ホテル以外		218	12	114	41	25	15	11
		100.0	5.5	52.3	18.8	11.5	6.9	5.1
ホテル		30	6	19	2	-	2	1
		100.0	20.0	63.3	6.7	-	6.7	3.3

事業所形態2

業種	事業所形態2	合計	自己所有	賃貸	その他	無回答
合計		248	50	186	4	8
		100.0	20.2	75.0	1.6	3.2
ホテル以外		218	39	170	2	7
		100.0	17.9	78.0	0.9	3.2
ホテル		30	11	16	2	1
		100.0	36.7	53.3	6.7	3.3

事業所の開設時期の項目

業種	事業所の開設時期の項目	合計	1975年以前	1976～1980年	1981～1985年	1986～1990年	1991～1995年	1996～2000年	2001～2002年	2003～2004年	2005～2006年	2007年	2008年	2009年	無回答
合計		248	13	7	18	43	21	20	13	22	33	16	25	7	10
		100.0	5.2	2.8	7.3	17.3	8.5	8.1	5.2	8.9	13.3	6.5	10.1	2.8	4.0
ホテル以外		218	11	6	15	41	19	16	9	20	29	14	22	7	9
		100.0	5.1	2.8	6.9	18.8	8.7	7.3	4.1	9.2	13.3	6.4	10.1	3.2	4.1
ホテル		30	2	1	3	2	2	4	4	2	4	2	3	-	1
		100.0	6.7	3.3	10.0	6.7	6.7	13.3	13.3	6.7	13.3	6.7	10.0	-	3.3

本社創業年

業種	本社創業年	合計	開設年と同じ	開設年と違う年	無回答
合計		248	134	87	27
		100.0	54.0	35.1	10.9
ホテル以外		218	128	67	23
		100.0	58.7	30.7	10.6
ホテル		30	6	20	4
		100.0	20.0	66.7	13.3

本社創業年と開設年の項目

業種 \ 本社創業年と開設年の項目	合計	1980年 以前	1981～ 1990年	1991～ 2000年	2001年 以降	無回答
合計	87 100.0	27 31.0	10 11.5	20 23.0	16 18.4	14 16.1
ホテル以外	67 100.0	18 26.9	8 11.9	16 23.9	16 23.9	9 13.4
ホテル	20 100.0	9 45.0	2 10.0	4 20.0	- -	5 25.0

資本金(創業・開設時)の項目

業種 \ 資本金(創業・開設時)の項目	合計	500万円 未満	500万円 以上1000 万円未満	1000万円 以上2000 万円未満	2000万円 以上3000 万円未満	3000万円 以上5000 万円未満	5000万円 以上1億 円未満	1億円以 上	無回答
合計	248 100.0	89 35.9	15 6.1	58 23.4	6 2.4	4 1.6	4 1.6	10 4.0	62 25.0
ホテル以外	218 100.0	87 39.9	14 6.4	53 24.3	5 2.3	3 1.4	3 1.4	6 2.8	47 21.6
ホテル	30 100.0	2 6.7	1 3.3	5 16.7	1 3.3	1 3.3	1 3.3	4 13.3	15 50.0

資本金(現在)の項目

業種 \ 資本金(現在)の項目	合計	500万円 未満	500万円 以上1000 万円未満	1000万円 以上2000 万円未満	2000万円 以上3000 万円未満	3000万円 以上5000 万円未満	5000万円 以上1億 円未満	1億円以 上	無回答
合計	248 100.0	62 25.0	10 4.0	67 27.0	10 4.0	5 2.0	18 7.3	18 7.3	58 23.4
ホテル以外	218 100.0	61 28.0	10 4.6	63 28.9	9 4.1	4 1.8	11 5.1	11 5.1	49 22.5
ホテル	30 100.0	1 3.3	- -	4 13.3	1 3.3	1 3.3	7 23.3	7 23.3	9 30.0