

平成 2 1 年度経済産業省調査
「郵便物受取サービス業者に係る実態調査」
ロールモデル案

平成 2 2 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

○ロールモデル案とは

郵便物受取サービス業を行なう上で、事業者が準備すべき事項及び遵守すべき事項(法律)等についてとりまとめた事業運営に関する手引書であり、事業の健全な運営への寄与を目的として作成されたものです。

郵便物受取サービス業は事業形態として、同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)とともに取り扱う兼業型、さらに主たる事業(郵便物受取サービス業以外)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に分類されます。

また、事業所や事業の規模、地域性等の要素が複合的に加わるなど、郵便物受取サービスの事業形態は多岐に及んでいます。

こうした状況を踏まえ、ロールモデル案は、様々な業態や規模等の事業者の方にご参考頂ける手引書として、PDCAサイクルに配慮した業務運営手順のフロー等を作成するとともに、法令により定められている遵守事項として、経済産業省並びに警察庁作成の法律関連資料等の内容を盛り込んだものとなっています。

併せて、先に実施された「郵便物受取サービス業者に係る実態調査」より、事業者が行なっている取り組み(工夫)等を事例として紹介しています。

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を継続して行なうことで、リスク低減、業務改善等の効果が得られる。

○ロールモデル案で取り上げている主な項目

郵便物受取サービス(私設私書箱)について

郵便物受取サービスを行なう上での遵守が必要な法令について

～ 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)～

犯罪収益移転防止法に定められている遵守事項について

本ロールモデル案では、各項目に「ポイント」となる事項を記載するとともに、事業者の取り組み(工夫点)等を紹介しています。

また、巻末には、業務運営のフロー、本人確認(記録)参考様式を掲載していますので、事業を行なう上での参考資料としてご活用ください。

郵便物受取サービス業に係るロールモデル案

1. 郵便物受取サービス(私設私書箱)とは

- ・自己(自社・事業所)の所在地を、顧客が郵便物(小包、宅配の貨物を含む)の受取先として利用することを許諾している。
- ・ 〃の顧客宛に届いた郵便物を受けとっている。
- ・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)

2. 郵便物受取サービスを行なう上で遵守が必要な法令

～ 犯罪による収益の移転防止に関する法律(犯罪収益移転防止法)～

犯罪収益移転防止法とは、平成20年3月に施行された法律であり、マネー・ローンダリング対策における国際協調を推進するために政府間機関であるFATF¹の勧告に鑑み、日本における準拠法として制定されたものです。(詳細は警察庁(JAFIC)資料「犯罪収益移転防止法の概要」参照)

この法律では、郵便物受取サービスを行なう事業者を「特定事業者²」とすると共に、遵守すべき事項として、以下の4事項を挙げています。³

- ・ 本人確認 - 法4条 -
- ・ 本人確認記録の作成と保存(7年間) - 法6条 -
- ・ 取引記録の作成と保存(7年間) - 法7条 -
- ・ 疑わしい取引の届出 - 法9条 -

犯罪収益移転防止法に関するポイント

1. FATFとは「マネー・ローンダリングに関する金融活動作業部会(Financial Action Task Force on Money Laundering)」のことであり、マネー・ローンダリングを規制するための政府間機関の略称です。我が国では、「金融活動作業部会」とも呼ばれています。
2. 犯罪収益移転防止法では、金融機関、ファイナンスリース業者、クレジットカード業者、宅地建物取引業者、貴金属等取引業者、郵便物受取・電話受付サービス業者、弁護士、司法書士、行政書士、公認会計士、税理士等を特定事業者と定めています。
3. 郵便物受取サービス業者がその業務に関し、規定に違反していることが認められる場合には、必要に応じて経済産業大臣から違反を是正するために同法に基づく命令が発令されます。また、この是正命令に違反した場合や国が必要と認める当該業務に関する報告または資料の提出拒否、立ち入り検査の拒否・妨害・忌避、または質問に回答がない、虚偽の答弁を行なった場合は、同法に基づき罰せられることとなります。(法人の場合は行為者のみならず、法人についても罰せられます)

3. 郵便物受取サービスを提供する上で必要となる確認及び記録事項

～ 利用者の本人確認 - 法4条 - ～

本人確認とは、郵便物受取サービスを提供する上で、サービスの提供者(事業者等)が犯罪につながる取引(仮名取引やなりすましによる取引)に巻き込まれることを防ぐために重要な事項です。

犯罪収益移転防止法では本人確認を遵守事項として取り上げており、郵便物受取サービスの利用契約を締結する際には、本人確認を行なう必要があります。以下は、本人確認を行なう際の確認事項等です。

【個人取引・代理人(契約)の場合の確認事項・確認書類・確認方法】

○ 確認事項

- ・ 氏名、住所、生年月日

○ 確認書類(国内居住者)

- ・ 運転免許証
- ・ 各種健康保険証
- ・ 国民年金手帳
- ・ 母子健康手帳
- ・ 外国人登録証明証
- ・ 住民基本台帳カード(氏名・住所・生年月日の記載のあるもの)
- ・ 旅券(パスポート)
- その他、公的証明証

○ 確認書類(国内に在留していない外国人)

- ・ 上記書類の他、日本国政府の承認した外国政府等の発行した書類で、本人特定事項の記載があるもの

○ 確認書類(本人確認書類に記載されている住居等が「現在」のものでない場合、または住居等の記載がない場合)

- ・ 納税証明書
- ・ 社会保険料領収書
- ・ 公共料金領収書等(領収日付の押印または発行年月日の記載のあるもので、提示または送付を受ける日前6ヶ月以内のもの)の提示またはその写し

○ 本人確認方法

< 対面取引の場合 >

	運転免許証・健康保険証等の公的証明証の提示		本人確認終了	
	住民票の写し・顔写真のない 官公庁発行書類の提示	+	本人確認書類記載の住居に取引関係文書を 書留郵便等で転送不要郵便等として送付	本人確認終了
< 非対面取引の場合 >				
	本人確認書類またはその写し の送付	+	本人確認書類記載の住居に取引関係文書を 書留郵便等で転送不要郵便等として送付	本人確認終了

【法人取引（契約）の場合の確認事項・確認書類・確認方法】

○確認事項

- ・法人名称
- ・本店または主たる事務所の所在地
- ・取引担当者の本人確認

○確認書類

- ・登記事項証明書
- ・印鑑登録証明書等
- ・取引担当者の本人確認書類（個人取引時に有効となる書類等と同じもの）

○外国に本店または主たる事務所を有する法人

- ・上記書類の他、日本国政府の承認した外国政府等の発行した書類で、本人特定事項の記載があるもの

○本人確認方法

< 対面取引の場合 >

法人の登記事項証明書・印鑑登録証明書等の提示

+

取引担当者の本人確認

本人確認終了

< 非対面取引の場合 >

法人の登記事項証明書・
印鑑登録証明書等の確認書類
またはその写しの送付

+

取引担当者の本人確認書類
またはその写しの送付

+

法人と取引担当者双方の
本人確認書類記載の住居等に
取引関係文書を書留郵便等で
転送不要郵便等として送付

本人確認終了

- 既に本人確認をしたことのある顧客（利用者）との取引について -

個人・法人等の契約に関する共通事項として、取引を行なう顧客について、既に本人確認を行っており、かつ、本人確認についての記録を保存している場合は、顧客から同一人であることを示す書類等の提示または送付を受けるか、顧客しか知り得ない事項等の申告を受けることにより、改めて本人確認を行なう必要はありません。

本人確認に関するポイント

- 本人確認は、専業、兼業等の事業形態に関わらず、当該サービスを提供する上で、必ず実施しなければならない事項です。
- 個人利用者の対面取引については、または の何れかの方法での確認が必要です。
- 「非対面」とは、インターネット、メールオーダー、ファックス、郵送等での取引が該当します。
- 犯罪利用抑止のために、写真付の公的証明証の提示を求める、複数の書類等の提示を求めるなどが有効な手段として挙げられます。
- その他の確認方法として、利用者名義の銀行口座へ入金を行なう等を組み合わせることも有効な手段のひとつとして挙げられます。
- 本人確認義務の対象外となるケースとしては、「郵便物の宛先に犯罪収益移転防止法で定義される特定事業者（郵便物受取サービス業者）であることが容易に判別できる商号等の記載がない郵便物については受け取りをしないとする契約」を結んでおり、その内容が契約書に明示されている場合が挙げられます。
- 郵便物受取サービスを他のサービスと兼業しており、他のサービス提供において、所定の本人確認を行なっている場合は、新たに行なう必要はありません。

詳細は、
経済産業省「犯罪収益移転防止法（郵便物受取サービス業者関連）Q & A」を参照。

～ 本人確認記録の作成と保存(7年間) - 法6条 - ～

前項の「本人確認」を行なうにあたり、確認記録の作成と保存が必要となります。作成した記録は、当該契約が終了した日から7年間の保存が義務付けられており、記録の作成は本人確認を行なった場合、直ちに作成しなければなりません。

記録すべき事項については、個人・法人取引等の違い、本人確認書類の提示・送付等の本人確認の方法により記録すべき事項が異なりますが、記録方法についての様式、書式等についての指定はありません。(巻末に参考様式を参照)

○ 本人確認記録の記載事項

< 本人特定事項 >

- ・ 契約者の氏名、名称
- ・ 住居、所在地
- ・ 生年月日
- ・ 代理人、取引担当者についても記録

○ 本人確認のためにとった措置等

- ・ 本人確認方法
- ・ 本人確認書類の名称及び書類を特定する事項
- ・ 本人確認書類の写し
- ・ 本人確認を行なった取引の種類

○ その他

- ・ 本人確認担当者（実査）及びその証印等
- ・ 本人確認記録の作成者及びその証印等
- ・ 本人確認書類の提示を受けた日付、時刻及び審査を行なった日付、時刻
- ・ 本人確認書類の送付を受けた日付、時刻及び審査を行なった日付、時刻
- ・ 本人確認に関する書類等を送付した日付
- ・ 本人確認のために特定事業者職員等が当該住居へ赴いた場合の日付及びその状況等
- ・ 顧客の本人特定事項
- ・ 顧客番号等の顧客との取引記録等を検索するための事項
- ・ 顧客等が自己の氏名や名称と異なる名義を使用する際の使用理由

法人については、上記の他に

- ・ 法人の本店等に代えて営業所等に当てて本人確認書類を送付する方法により本人確認を行なった場合は、その場所や場所を確認した書類を特定する事項
- ・ 法人の取引担当者と取引を行なった場合は、法人と取引担当者との関係

本人確認記録の作成と保存に関するポイント

- ・ サービス利用希望者より提示を受けた本人確認書類等の写しや資料等を保管する場合は、当該書類に記載のある事項と本人確認書類の提示を受けた時刻の記載は省略することができます。
- ・ 本人確認記録に関する変更事項等があった場合は、変更及び追加事項等を新たに記録し、保管するとともに、既存の記録等についても保管を継続することが必要です。
- ・ 非対面取引時、または電子署名法、公的個人認証法、商業登記法の規定により電子署名が行なわれた特定取引に関する情報の送信を受ける方法等により本人確認を行なった場合は、送付を受けた本人確認書類や、それらを証明する電磁記録を本人確認に関する添付資料とする必要があります。

詳細は、警察庁「犯罪収益移転防止法の概要」を参照。

～取引記録の作成と保存(7年間) - 法7条 - ～

取引記録とは、郵便物受取サービスに係る取引を行なった場合、その取引内容についての記録です。郵便物受取サービスを行なう事業者は、現金を内容とする郵便物の受取及び引渡しに係る取引を行なった場合、その取引記録を直に作成し保管し、当該取引の行なわれた日から7年間保存しなければなりません。

なお、取引の価格が少額(1万円以下)の場合や現金を内容としない郵便物の受取及び引渡しについては取引記録を作成する必要はありませんが、後述の「疑わしい取引の届け出」において有用となる場合があるため、日常的に取引記録の作成・保存が推奨されます。

○取引記録の記載事項

- ・ 取引の日付
- ・ 取引の種類
- ・ 取引に係る財産の価格
- ・ 財産の移転元または移転先を特定できる事項
- ・ 顧客等の本人確認記録を検索するための事項

取引記録の作成と保存に関するポイント

- ・ 取引記録の作成と保存が求められるのは、特定業務（郵便物受取サービス）に係る取引についてであるため、当該業務以外の取引については、取引記録の作成及び保存は不要です。
- ・ また、特定業務に係る取引であっても、「1万円以下の財産の移転に係る取引と、現金を内容とする郵便物の受取及び引渡しに係る取引以外のもの（例：はがき）」については、取引記録の作成及び保存は不要です。

～ 疑わしい取引の届出 - 法9条 - ～

「疑わしい取引」とは、犯罪収益移転防止法上の「特定業務(郵便物受取サービス)において収受した財産が犯罪による収益である疑い」がある、または「顧客等が特定業務に関し、組織的犯罪処罰法第10条の罪、若しくは麻薬特例法第6条の罪に当たる行為を行なっている疑いがあると認められる場合」として、犯罪による収益の偽装や隠匿を行なっている疑いある場合と規定されています。

郵便物受取サービス業者は、経済活動の健全性と信頼性を確保するため、「疑わしい取引」を行なっている疑いが認められた場合、所管である経済産業省(経済産業大臣)へ届出を行なわなければなりません。

○届出の準備

「疑わしい取引」の届出には、書面による届出と電子申請による届出があります。

書面による申請については、経済産業省の届出様式を使用し、電子申請による届出を行なう場合は、警察庁配布の届出作成プログラムを使用しますが、使用に際し、以下のような所定の手続きが必要となります。

○疑わしい取引の届出

< 書面で届出を行なう場合 >

経済産業省サービスユニットのホームページ内「犯罪による収益の移転防止に関する法律」より届出様式のダウンロードを行なってください。

経済産業省ホームページ URL http://www.meti.go.jp/policy/servicepolicy/new_page_4.htm

< 届出方法 >

届出様式に内容を記入し、経済産業省商務情報政策局サービス産業課宛に郵送、または直接持参して頂くこととなります。

< 電子申請で届出を行なう場合 >

警察庁刑事局組織犯罪対策部犯罪収益移転管理防止官のホームページ内「疑わしい取引の届出」から、事業者ID発行申請書をダウンロードし、事業者ID及びパスワードの発行を郵送での申し込みが必要となります。

申込後、警察庁より郵送でID及びパスワードを指定した文書が送付されますので、指定された方法に従い届出作成プログラムダウンロードページから「届出作成プログラム」、「届出作成プログラム操作マニュアル」、「最新の定義データ(事業者コード)」をダウンロードしてください。

警察庁ホームページ URL <http://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/index.htm>

< 届出方法 >

ダウンロードした「届出作成プログラム操作マニュアル」に従い、データの入力及び送付を行なってください。

疑わしい取引の届出に関するポイント

- ・ 提出された届出は、マネー・ローンダリング対策や犯罪捜査等に役立てるため、国家公安委員会（警察庁）へ通知されます。
- ・ 「疑わしい取引」とは、犯罪等への関与が認められたものではありません。したがって、業務を行なう上で「気になった取引」等についても届出を行なうことで、犯罪抑止に有効であると考えられます。
- ・ 届出に際し、「届出を行なおうとすること」や「届出を行なったこと」については、顧客やその関係者に漏らしてはいけません。
- ・ 届出を受けた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、警察庁から捜査機関等へ提供された場合も同様に届出者の保護は徹底されています。
- ・ 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、仮に届出が端緒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。
- ・ 届出のきっかけとなった契約及び郵便物等の取り扱いについては、犯罪収益移転防止法に規定するものではありません。したがって、取り扱いについては、事業者の責任に基づいた判断が必要となりますので、約款や契約書等に定められた事項に従うものと理解します。ただし、法令に基づいて行なわれる警察等からの捜査・押収等の場合は、その公的機関からの指示に従っていただくこととなります。

郵便物受取サービス業の円滑な運営上の参考事例

犯罪収益移転防止法に定められている事業者の遵守事項等を踏まえ、郵便物受取サービス業を行なう上での参考資料として、実際に郵便物受取サービス事業者が行なっている工夫や取り組み等について、ご紹介します。

- 本人確認を行い、サービス利用契約を締結したが健全な利用者であるかわからない
 - ・ 契約期間（初回等）を1～3ヶ月程度の短い期間に定め、利用の経過をうかがう。その後、問題等がない場合は契約の継続を行なうが、何れの利用契約においても、最長で1年を単位として契約を更新する。
- 代理人による受け取り
 - ・ 契約者本人以外（代理人等）による郵便物等の受取はできない。
- サービスの利用方法や料金等の支払い等に不正がみられる等により、契約を解除・解約した例
 - ・ 利用料金の確認がとれない。料金の未納、延滞が続いている。
 - ・ 契約者との連絡がとれない。
 - ・ サービス利用者が発送した大量のダイレクトメール（郵便）の未達返送があった。
 - ・ 債権上のトラブルが判明した。
 - ・ 契約にない登記が行なわれていた。
 - ・ 公的機関より指示がだされた。
 - ・ 第三者による強制執行がなされた。
 - ・ 契約時の登録住所等に変更が認められた為、変更届けを求めたが応じなかった。
 - ・ 公序良俗に反する行為への利用が認められた。
 - ・ 保管する郵便・貨物等が他の会員及び第三者に迷惑や損害を与えるおそれがある。
 - ・ 契約及び利用に際し虚偽の申告がなされた。
 - ・ 第三者への転貸や第三者の利用が認められた。
- 取り扱いを行わない郵便・貨物等の例
 - ・ 現金を内容とする郵便物（現金書留）、銀行等から送付された預金通帳等。
 - ・ 会員以外の名前で届いた郵便・貨物等。
 - ・ 料金受取人払い、料金未納（料金不足）の郵便・貨物等。
 - ・ 受領印を必要とする郵便物。
 - ・ 盗品をはじめとする犯罪によって得られたもの。
 - ・ 悪臭や液漏れ等を伴うもの。

上記は、事業者の取り組みに関する例です。この他、郵便物受取サービス業の運営上の疑問点等については、下記、経済産業省担当課までお問い合わせください。

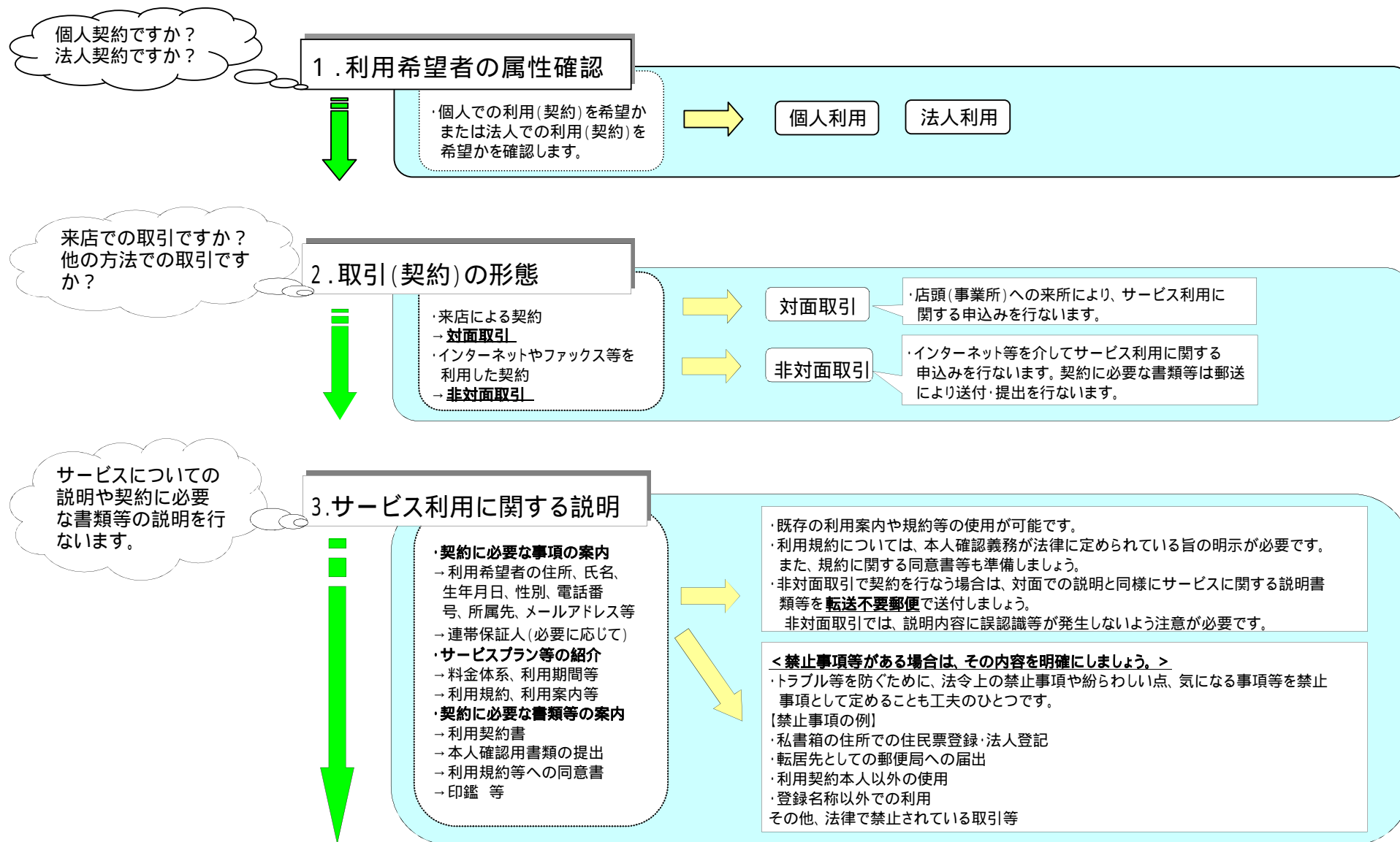
お問い合わせ先： 経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課 代表TEL: 03 - 3501 - 1511 (内線: 4041)

巻末資料

- ・ 郵便物受取サービスの運営フロー
- ・ 本人確認及び本人確認記録の参考様式 - 個人契約用 -
- ・ 本人確認及び本人確認記録の参考様式 - 法人契約用 -

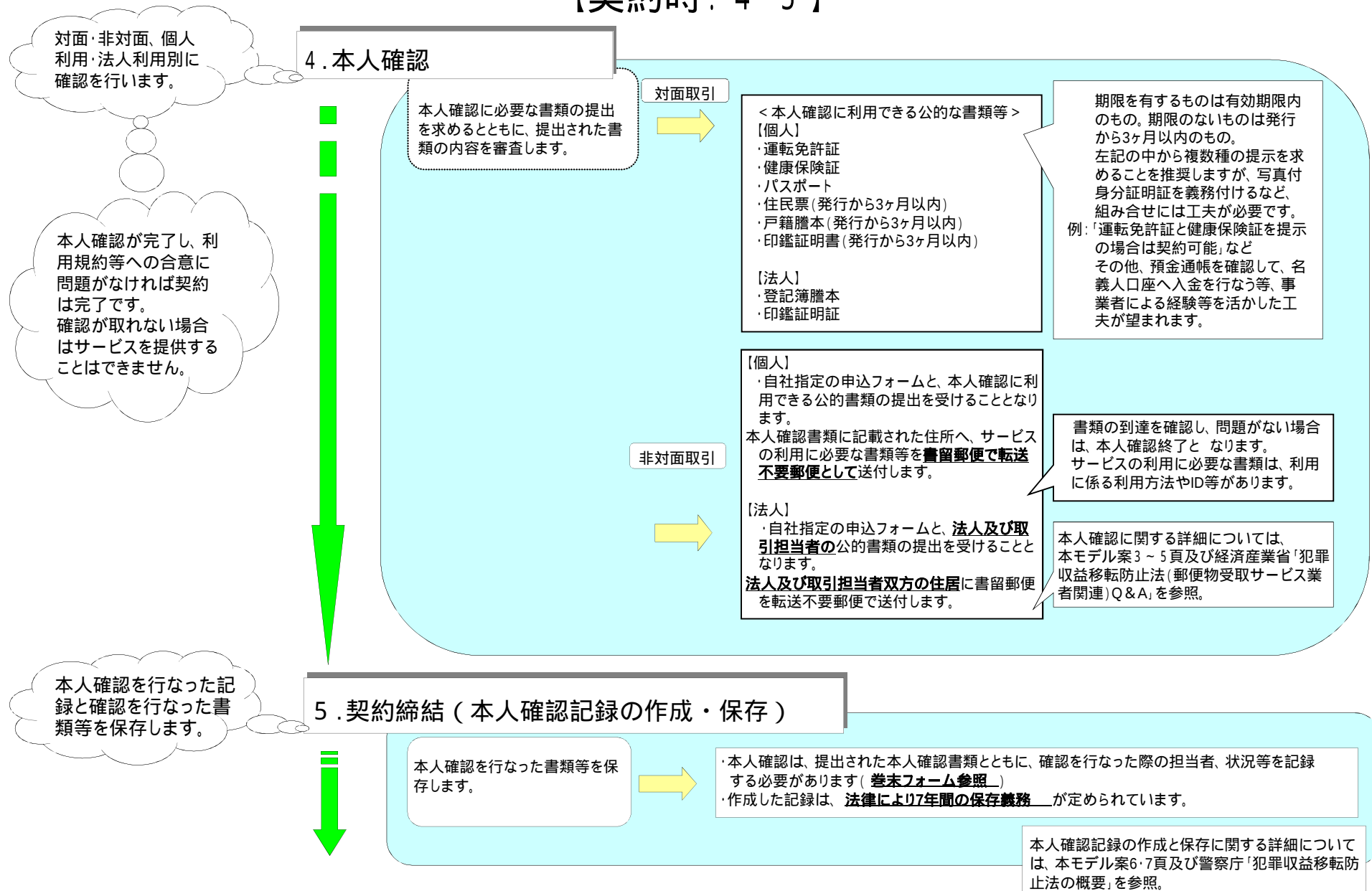
郵便物受取サービスの運営フロー

【契約前：1～3】



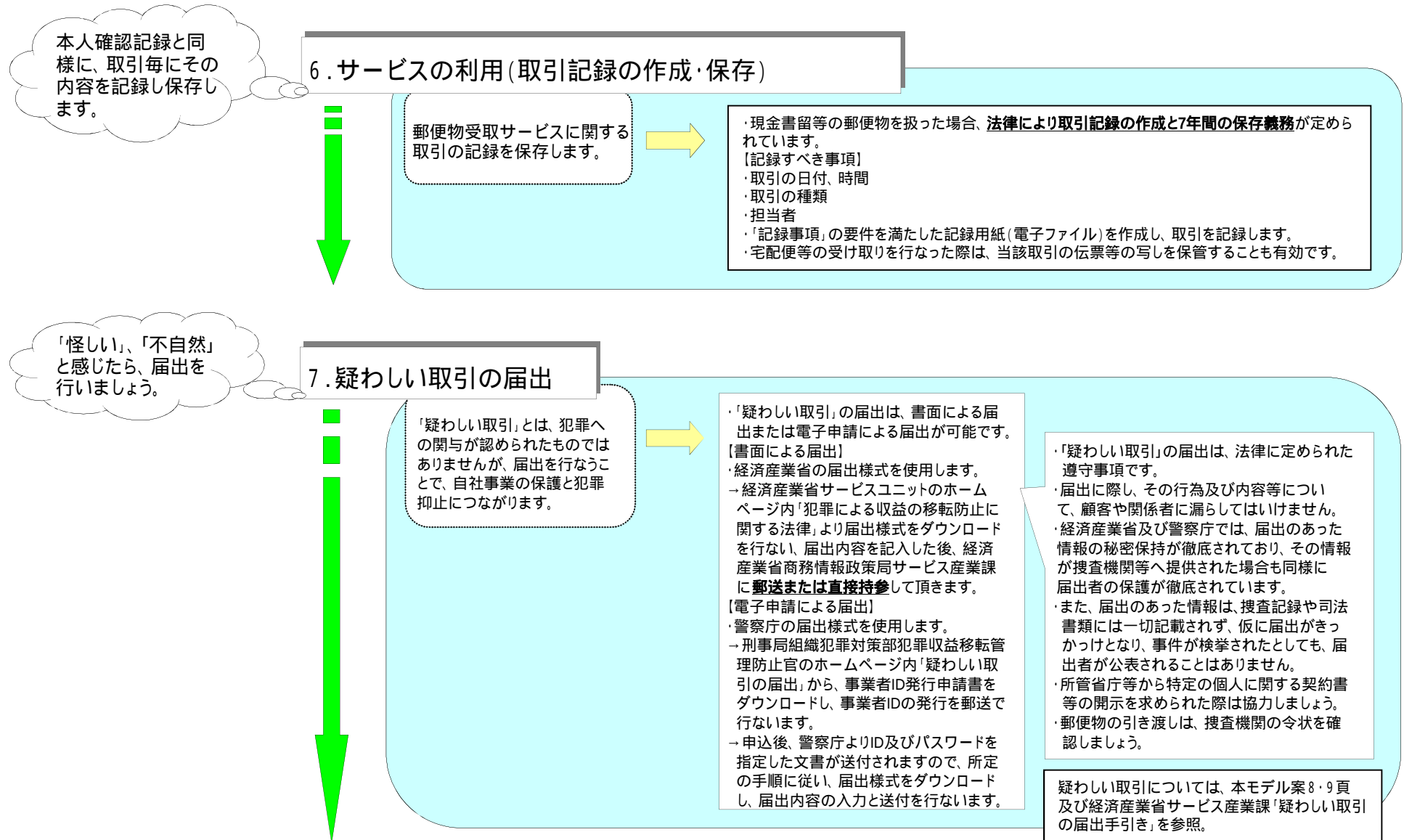
郵便物受取サービスの運営フロー

【契約時：4・5】



郵便物受取サービスの運営フロー

【契約中：6・7】



郵便物受取サービスの運営フロー

【期間経過後：8、解除時：9】

利用契約の内容や取引履歴等を定期的に確認しましょう。

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なうことは、PDCAサイクルに則った事業運営が行なえるとともに、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の満了に際し、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確認を行ない、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。

法令・利用規約、社内規定に従っていないのでは？

9. 契約の解除

契約の更新時、または契約期間中の取引においても、利用者の様子に不審な点等を感じた場合は、法令や社内規定と照合し、適切な対応が必要となります。

・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、更新等についての意思表示がない。
・取引等に関する連絡を行なったにも関わらず、連絡が取れない状況にある。
・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。
・取り扱いで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。
その他

【契約の解除】

・業務運営に支障をきたす状況下でのサービスの停止は一時的なものです。その原因を速やかに特定するとともに、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。**

1. ～ 9. を繰り返し行なうことで、事業の健全化と改善を図りましょう。

本人確認及び本人確認記録の参考様式

本人確認記録の参考様式（個人）

本人確認を行った者	
記録作成者	
取引内容（サービスプラン等）	
口座番号・顧客番号	
本人特定事項等	
個人	氏名
	住居
	生年月日
代理人	氏名
	住居
	生年月日
	顧客との関係
自己の氏名・名称と異なる名義（通称等）を用いる場合	
本人確認方法等	
☐ 対面取引 ☐ 非対面取引	原本の提示年月日 時刻
	取引関係文書の送付年月日 時刻
	取引関係文書の訪問での交付年月日 時刻
	本人確認書類（写し）の添付年月日 時刻
	※非対面の場合 原本又は写しの送付を受けた年月日 時刻
本人確認書類名称（詳細） ※複数の場合は全て記入	
発行者	
記号番号	
現在の住居等を確認した方法や名称 （本人確認書類と現住所が異なる場合）	
発行者	記号番号
代理人の本人確認書類名称（詳細） ※複数の場合は全て記入	
発行者	記号番号
代理人の現在の住居等を確認した方法や名称 （本人確認書類と現住所が異なる場合）	
発行者	記号番号

本人確認記録の参考様式（法人）

本人確認を行った者	
記録作成者	
取引内容（サービスプラン等）	
口座番号・顧客番号	
本人特定事項等	
法人	名称
	所在地
取引担当者	氏名
	住居
	生年月日
	顧客との関係
自己の氏名・名称と異なる名義（通称等）を用いる場合	
本人確認方法等	
☐ 対面取引 ☐ 非対面取引	原本の提示年月日 時刻
	取引関係文書の送付年月日 時刻
	取引関係文書の訪問での交付年月日 時刻
	本人確認書類（写し）の添付年月日 時刻
	※非対面の場合 原本又は写しの送付を受けた年月日 時刻
本人確認書類名称（詳細） ※複数の場合は全て記入	
発行者	
記号番号	
現在の住居等を確認した方法や名称 （本人確認書類と現住所が異なる場合）	
発行者	
記号番号	
営業所の場所を確認した方法 （本人確認書類に記載された本店等以外の営業所に 取引関係文書を送付する方法により確認する場合）※複数の場合は全て記入	
発行者	
記号番号	
取引担当者の本人確認書類名称（詳細） ※複数の場合は全て記入	
発行者	
記号番号	
取引担当者の現在の住居等を確認した方法や 名称（本人確認書類と現住所が異なる場合）	
発行者	
記号番号	