

平成24年度商取引適正化・製品安全に係る事業

(郵便物受取サービス業者における犯罪による収益

の移転防止に関する法律に対する意識等実態調査)

報告書

平成25年3月

株式会社 富士経済

目次

序章 調査の概要	1
1. 調査の背景、目的	1
2. テレマーケティング（電話アンケート）調査の概要	2
3. 説明会参加者アンケート調査の概要	7
第Ⅰ章 テレマーケティング（電話アンケート）調査結果	8
1. 郵便物受取サービス業の概要	8
（1）郵便物受取サービス業実施形態	8
（2）郵便物受取サービス業以外に行っている業務	10
（3）郵便物受取サービス開始時期	11
（4）-①事業者の全従業者数	12
（4）-②郵便物受取サービス業に従事している従業者数	13
（5）-①郵便物受取サービスの契約者数（法人契約者数）	14
（5）-②郵便物受取サービスの契約者数（個人契約者数）	15
（6）-①個人契約者の男女比	16
（6）-②個人契約者の年代	17
2. 犯罪収益移転防止法の意識	18
（1）-① トラブルの有無	18
（1）-② トラブルの内容	20
（2）犯罪収益移転防止法の認知	22
（3）経済産業省への要望	23
（4）-①犯罪収益移転防止法を知ったきっかけ	24
（4）-②犯罪収益移転防止法の本人確認義務を履行する上での問題点	25
（4）-③犯罪収益移転防止法の義務に追加して実施している取組	26
（5）-①本人確認の際の対面・非対面の割合（法人）	28
（5）-②本人確認の際の確認書類（法人）	28
（5）-③本人確認の際の対面・非対面の割合（個人）	29
（5）-③本人確認の際の確認書類（個人）	29
（6）改正犯罪収益移転防止法の認知	30
3. 郵便物受取サービス業を実施している事業者の市場規模 （事業者数）の推計	31
4. 国等行政に対する意見・要望	33

第Ⅱ章 郵便物受取サービス業の概要	・ ・ ・ ・ ・	34
1. 郵便物受取サービス業者の特徴	・ ・ ・ ・ ・	34
2. 郵便物受取サービス業の契約に関する特徴	・ ・ ・ ・ ・	34
3. 郵便物受取サービス業の個人契約者の特徴	・ ・ ・ ・ ・	34
4. トラブルの有無についての特徴	・ ・ ・ ・ ・	34
5. 犯罪収益移転防止法の認知についての特徴	・ ・ ・ ・ ・	35
6. 犯罪収益移転防止法への取組についての特徴	・ ・ ・ ・ ・	35
7. 本人確認への取組についての特徴	・ ・ ・ ・ ・	35
 第Ⅲ章 郵便物受取サービス業者における犯罪収益移転防止法		
遵守事項の適正な履行に向けた提言	・ ・ ・ ・ ・	36
1. 犯罪収益移転防止法の周知施策に向けた提言	・ ・ ・ ・ ・	36
2. 今後の郵便物受取サービス業実態把握に向けた提言	・ ・ ・ ・ ・	36
 巻末資料	・ ・ ・ ・ ・	37
1. テレマーケティング（電話アンケート）調査集計結果	・ ・ ・ ・ ・	38
2. 説明会参加者アンケート集計結果	・ ・ ・ ・ ・	50
3. 説明会の概要	・ ・ ・ ・ ・	52
4. 説明会資料	・ ・ ・ ・ ・	53

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（平成 19 年法律第 22 号。以下「犯罪収益移転防止法」という。）は平成 20 年 3 月 1 日から施行され、郵便物受取サービス業者（私設私書箱）に対して、同法に基づく本人確認等の履行を求めている。

郵便物受取サービス業は、その業務の開始に当たり行政庁に対する許認可、届出等が不要なため、新たに当該業務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、現状把握が非常に困難な業界である。

また、近年社会問題化している「振り込め詐欺事件」は、事件全体の認知件数は平成 20 年度をピークに年々減少傾向にあるものの、平成 23 年の被害額は約 128 億円となっており、依然として一部の郵便物受取サービス業者が振り込め詐欺等の犯罪に利用されるケースがみられる。

さらに、犯罪収益移転防止法の改正（平成 23 年 4 月 28 日公布、平成 25 年 4 月 1 日施行）により、商号記載郵便限定受取契約が締結されている場合の適用除外（犯罪収益移転防止法施行規則第 6 条第 1 項第 12 号イ）が廃止されるため、郵便物受取サービス業者に対して、当該適用除外の廃止を含む同法の改正内容につき周知徹底を図る必要がある。

これらの問題意識に基づき、本事業では、郵便物受取サービス業者の実態把握を行うとともに、当該事業者等への犯罪収益移転防止法の周知徹底を図ることを目的として、テレマーケティング（電話アンケート）調査を実施するとともに、各地で説明会を開催した。

2. テレマーケティング（電話アンケート）調査の概要

【調査手法の検討】

郵便物受取サービス業者の実態把握に向けては、アンケート調査においてより高い回収率を達成することが重要となってくる。そのため、当調査では調査手法の検討を行い、「調査票返送手続きの手間がなく、郵送調査に比して高い回収率が見込まれる」点、「面接調査に比して費用面で低く抑えることが可能」な点をポイントに電話調査（以下 テレマーケティング（電話アンケート）調査）にて実施した。

図表 序-1 代表的な調査手法の特徴比較

	面接調査	電話調査	郵送調査	WEB 調査
データの質	高い	中	中	低い
回答率	高い	中	低い	中
データの回収期間	短い	短い	長い	短い
複雑な質問	可能	一部可能	一部可能	一部可能
費用	高い	中	中	低い

【調査・抽出対象】

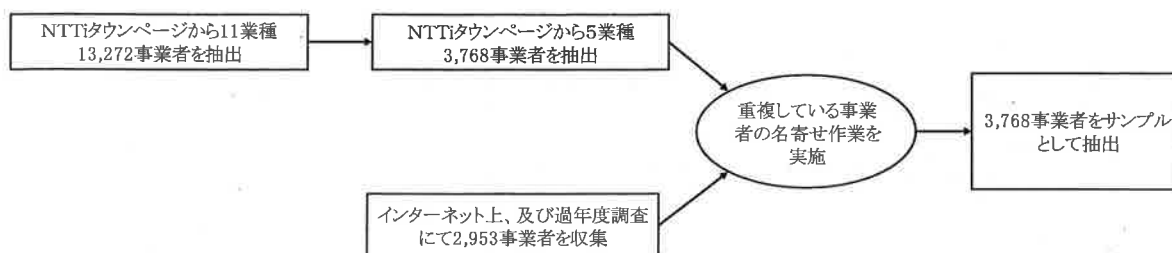
まず、NTTi タウンページ（平成 24 年 9 月時点）から 11 業種（「私書箱代行サービス」、「電話代行サービス」、「事務作業代行サービス」、「代行サービス」、「レンタルスペース」、「貸会議室」、「荷物預かり」、「トランクルーム」、「ホテル」、「ビジネスホテル」、「マンガ喫茶・インターネットカフェ」）を選び、その全事業者（13,272 事業者：図表 序-3 参照）を収集した。

さらに NTTi タウンページから収集した事業者（13,272 事業者）を絞り込み、過年度の調査結果を基に郵便物受取サービス実施割合が高い 5 業種（「私書箱代行サービス」、「電話代行サービス」、「事務作業代行サービス」、「代行サービス」、「レンタルスペース」）を選定し、その全事業者（3,535 事業者）を抽出した。

また、インターネット上で「郵便物受取サービス」というキーワードで検索して収集した事業者、過年度調査にて収集した事業者（2,953 事業者）もサンプル抽出の対象とした。なお、インターネット及び過年度調査にて収集した事業者で、過去の説明会に参加する等現在においても郵便物受取サービス業実施の可能性が高い事業者については、11 業種（「私書箱代行サービス」、「電話代行サービス」、「事務作業代行サービス」、「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」、「ホテル」、「ビジネスホテル」、「マンガ喫茶・インターネットカフェ」）をサンプル抽出の対象としている。

サンプル抽出の対象として収集した事業者の中には、NTTi タウンページにおいて複数の業種において重複して登録されているものや、NTTi タウンページから収集した事業者と過年度調査にて収集した事業者で重複しているものがあった。それらについては事業者名、住所、電話番号を基に可能な限り名寄せ作業を実施した。その結果 3,768 事業者を最終的なテレマーケティング（電話アンケート）調査の対象サンプルとして抽出した。

図表 序-2 テレマーケティング（電話アンケート）調査の対象サンプル抽出フロー



図表 序-3 NTTi タウンページ（平成 24 年 9 月時点）

業種	事業者数
私書箱代行サービス	44
電話代行サービス	312
事務作業代行サービス	164
代行サービス	1,741
レンタルスペース	1,274
貸会議室	604
荷物預かり	128
トランクルーム	1,699
ホテル	4,217
ビジネスホテル	2,052
マンガ喫茶・インターネットカフェ	1,037
合計	13,272

【調査方法】

テレマーケティング（電話アンケート）方式により実施した。また、書面にて回答したい旨の要望があった場合は、別途 FAX、郵送にて調査票の送付を行った。

【調査時期】

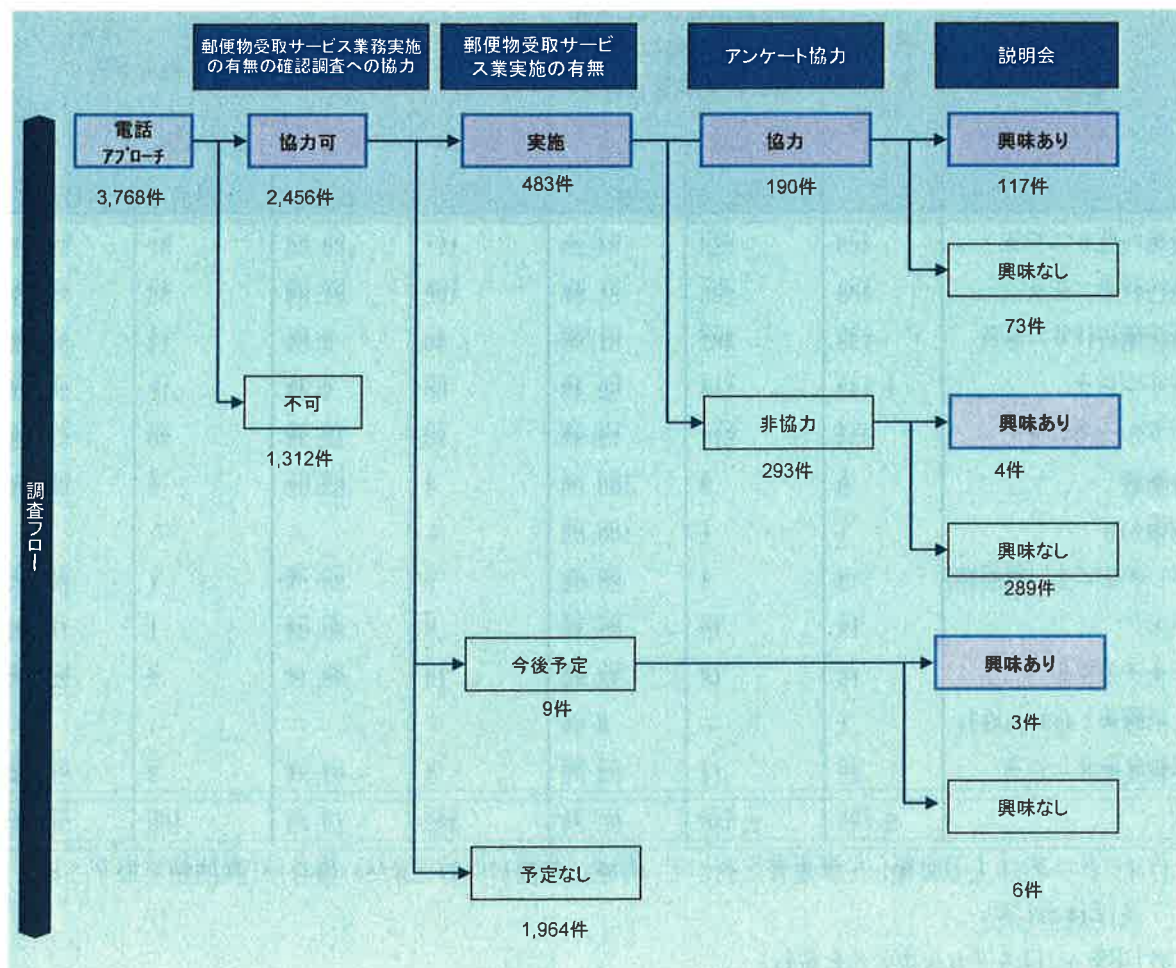
平成 24 年 11 月 1 日 ～ 平成 24 年 11 月 27 日

【テレマーケティング（電話アンケート）調査のフレーム】

調査対象サンプルとして抽出した 3,768 事業者に対して「郵便物受取サービス業務実施の有無の確認調査への協力」を依頼した。

「調査協力可」の事業者に対しては、郵便物受取サービス業実施状況を確認し、「実施」と回答した事業者に対しては、改めて詳細な「アンケート調査への協力を依頼」とするとともに、犯罪収益移転防止法に係る説明会への参加意向の確認を行った。また、実施状況について「今後予定」と回答した事業者に対しては、犯罪収益移転防止法に係る説明会への参加意向の確認のみを行った。

図表 序-4 テレマーケティング（電話アンケート）調査のフレーム



【テレマーケティング（電話アンケート）調査回答協力結果】

調査対象サンプルとして抽出した 3,768 事業者に対して 2,456 事業者（65.2%）から「郵便物受取サービス業務実施の有無の確認調査への協力」を得た。その内 483 事業者（19.7%）は「郵便物受取サービス業実施」事業者であった。さらにその内 190 事業者（39.3%）からはアンケート調査への回答協力を得た。

「第Ⅰ章 テレマーケティング（電話アンケート）調査」においては上記 190 事業者を基に集計分析を行っている。

図表 序-5 テレマーケティング（電話アンケート）調査回答協力結果

業種	調査対象サンプル数 (A)	郵便物受取サービス業務実施の有無の確認調査への協力事業者数		郵便物受取サービス業者数		アンケート調査協力事業者数	
		事業者数	割合	事業者数	割合	事業者数	割合
		(B)	(=B/A)	(C)	(=C/B)	(D)	(=D/C)
私書箱代行サービス	403	259	64.3%	171	66.0%	87	50.9%
電話代行サービス	465	285	61.3%	108	37.9%	35	32.4%
事務作業代行サービス	756	467	61.8%	40	8.6%	14	35.0%
代行サービス	1,144	714	62.4%	60	8.4%	16	26.7%
レンタルスペース	934	677	72.5%	70	10.3%	26	37.1%
貸会議室	8	8	100.0%	4	50.0%	2	50.0%
荷物預かり	1	1	100.0%	—	—	—	—
トランクルーム（貸収納）	5	4	80.0%	2	50.0%	1	50.0%
ホテル	13	12	92.3%	6	50.0%	1	16.7%
ビジネスホテル	16	15	93.8%	13	86.7%	3	23.1%
まんが喫茶・インターネットカフェ	1	—	0.0%	—	—	—	—
郵便物受取サービス	22	14	63.6%	9	64.3%	5	55.6%
総計	3,768	2,456	65.2%	483	19.7%	190	39.3%

（注 1）インターネット上で収集した事業者において、明確に業種が区分できない場合は「郵便物受取サービス」と区分した。

（注 2）「ホテル」はカプセルホテルを含む。

【調査項目】

テレマーケティング（電話アンケート）の調査項目は以下のとおりである。

1. 郵便物受取サービス業の概要

- (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
- (3) 郵便物受取サービス開始時期
- (4) -①事業者の全従業者数
- (4) -②郵便物受取サービス業に従事している従業者数
- (5) -①郵便物受取サービスの契約者数（法人契約者数）
- (5) -②郵便物受取サービスの契約者数（個人契約者数）
- (6) -①個人契約者の男女比
- (6) -②個人契約者の年代

2. 犯罪収益移転防止法の意識

- (1) -①トラブルの有無
- (1) -②トラブルの内容
- (2) 犯罪収益移転防止法の認知
- (3) 経済産業省への要望
- (4) -①犯罪収益移転防止法を知ったきっかけ
- (4) -②犯罪収益移転防止法の本人確認義務を履行する上での問題点
- (4) -③犯罪収益移転防止法の義務に追加して実施している取組
- (5) -①本人確認の際の対面・非対面の割合（法人）
- (5) -②本人確認の際の確認書類（法人）
- (5) -③本人確認の際の対面・非対面の割合（個人）
- (5) -④本人確認の際の確認書類（個人）
- (6) 改正犯罪収益移転防止法の認知

3. 説明会参加者アンケート調査の概要

【調査対象】

説明会に参加した事業者（116 事業者、142 名）を調査対象とした。なお、1 事業者で複数名の参加があった場合は、参加者それぞれに対してアンケートの協力の依頼を行った。

【調査方法】

説明会開始時に会場にてアンケート票を配布。対象者が各自記入の上、説明会閉会時に会場内で回収した。

【説明会参加者アンケート調査回答協力結果】

116 事業者、142 名の参加者に対して 96 票の回収となった。

図表 序-6 説明会参加者アンケート調査回答協力結果

開催日	会場	参加事業者数	回収数
1 月 9 日	名古屋会場	8 (9)	8
1 月 11 日	大阪会場	13 (15)	13
1 月 16 日	東京第 1 会場	50 (64)	44
1 月 21 日	福岡会場	10 (10)	9
1 月 28 日	東京第 2 会場	35 (44)	22
総計		116 (142)	96

(注) () は人数。

【調査項目】

説明会においては以下の項目について、アンケートを実施した。

- (1) 郵便物受取サービス提供の有無
- (2) テレマーケティング（電話アンケート）の内容について
- (3) -①取引時の新規確認事項についての理解度
- (3) -②取引時確認の適用除外の撤廃についての理解度
- (3) -③取引時確認の方法についての理解度
- (3) -④取引時確認の記録の作成/保存についての理解度
- (3) -⑤その他犯罪収益移転防止法における義務についての理解度
- (4) 今後の説明会に向けた改善点
- (5) その他意見・要望

第Ⅰ章 テレマーケティング（電話アンケート）調査結果

1. 郵便物受取サービス業の概要

（1）郵便物受取サービス業実施形態

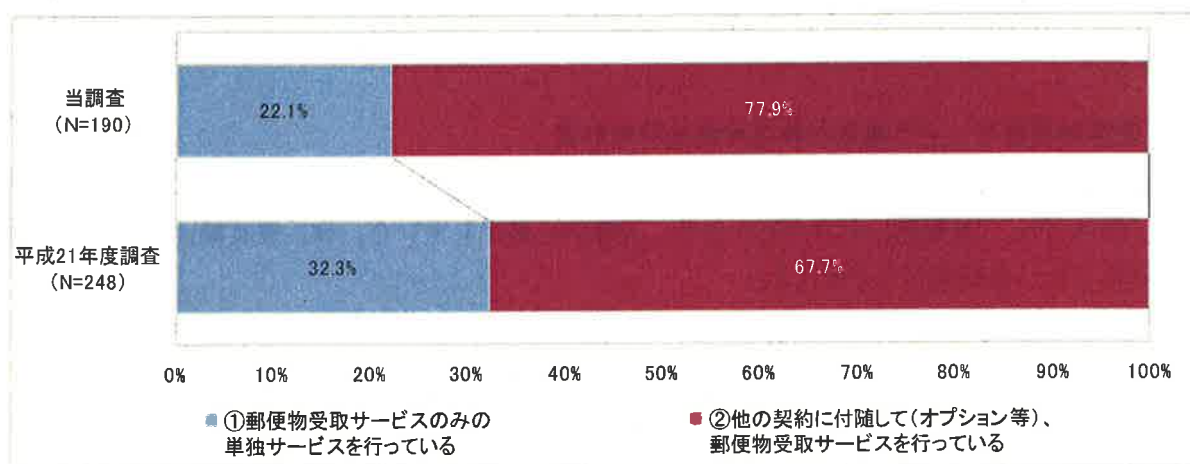
－ 郵便物受取サービス業実施形態の現状とその変化

当調査では郵便物受取サービス業の実施形態は、「①郵便物受取サービスのみのみ」実施しているが 22.1%、「②他の契約に付随」して郵便物受取サービスを実施しているが 77.9%であり、郵便物受取サービス業を兼業で行っている事業者が約 4 分の 3 を占めている。

これに対して『郵便物受取サービス業者に係る実態調査報告書』（経済産業省、平成 22 年 2 月）（以下「平成 21 年度調査」という。）では「①郵便物受取サービスのみのみ」実施しているが 32.3%、「②他の契約に付随」して郵便物受取サービスを実施しているが 67.7%である。

当調査では平成 21 年度調査に比較して「②他の契約に付随」して郵便物受取サービス業を実施している割合が約 10%上昇している。郵便物受取サービス業を実施している事業者の多角化や、他の事業をドメインで行っていた事業者の郵便物受取サービス業への新規参入が広がっているとみられる。

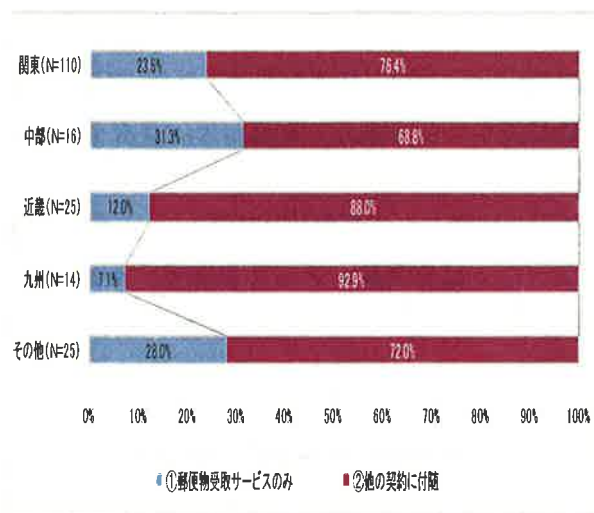
図表Ⅰ-1 郵便物受取サービス業実施形態の現状とその変化



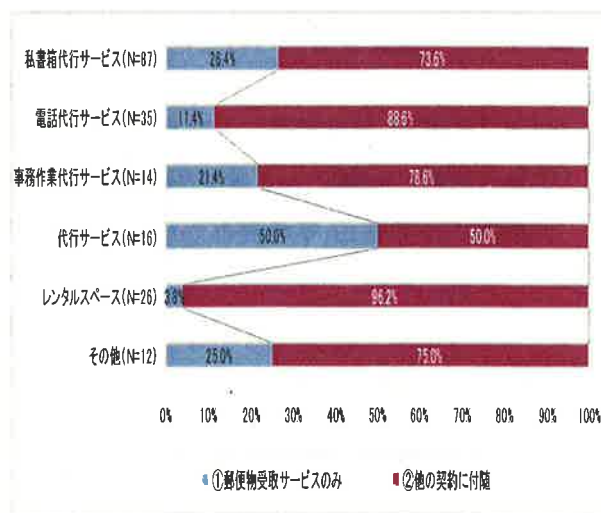
－ 郵便物受取サービス業実施形態のエリア・業種別の特徴

エリア別では「①郵便物受取サービスのみ」実施している割合が中部エリアで 31.3%と多く、九州エリアは 7.1%と低くなっている。業種別では「①郵便物受取サービスのみ」実施している割合が代行サービスで 50.0%と高く、レンタルスペースで 3.8%と低くなっている。

図表 I-2 エリア別郵便物受取サービス業実施形態



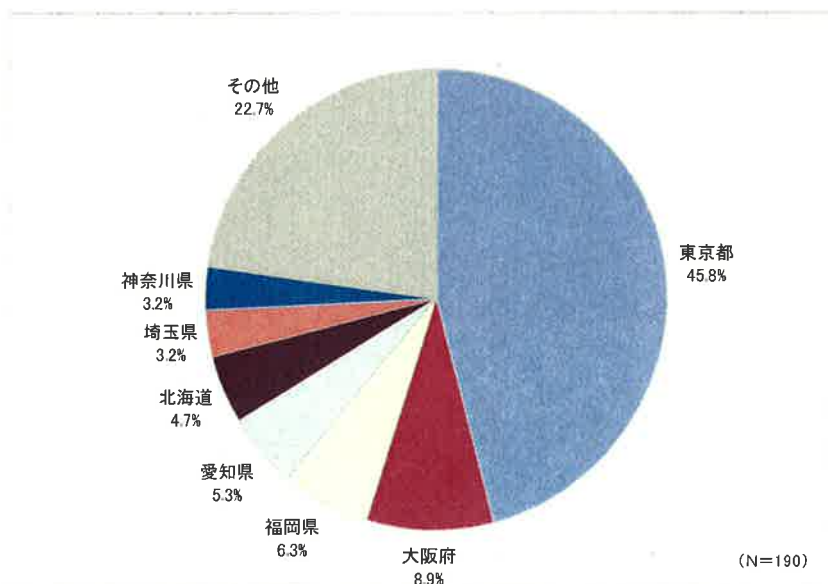
図表 I-3 業種別郵便物受取サービス業実施形態



－ 郵便物受取サービス業者の都道府県別分布状況

郵便物受取サービス業者の都道府県別分布状況は「東京都」が 45.8%、「大阪府」が 8.9%、「福岡県」が 6.3%、「愛知県」が 5.3%となり、大都市に集中している。特に東京都に半数近い事業者が存在している状況がうかがえる。

図表 I-4 郵便物受取サービス業者の都道府県別分布状況



(2) 郵便物受取サービス業以外に行っている業務

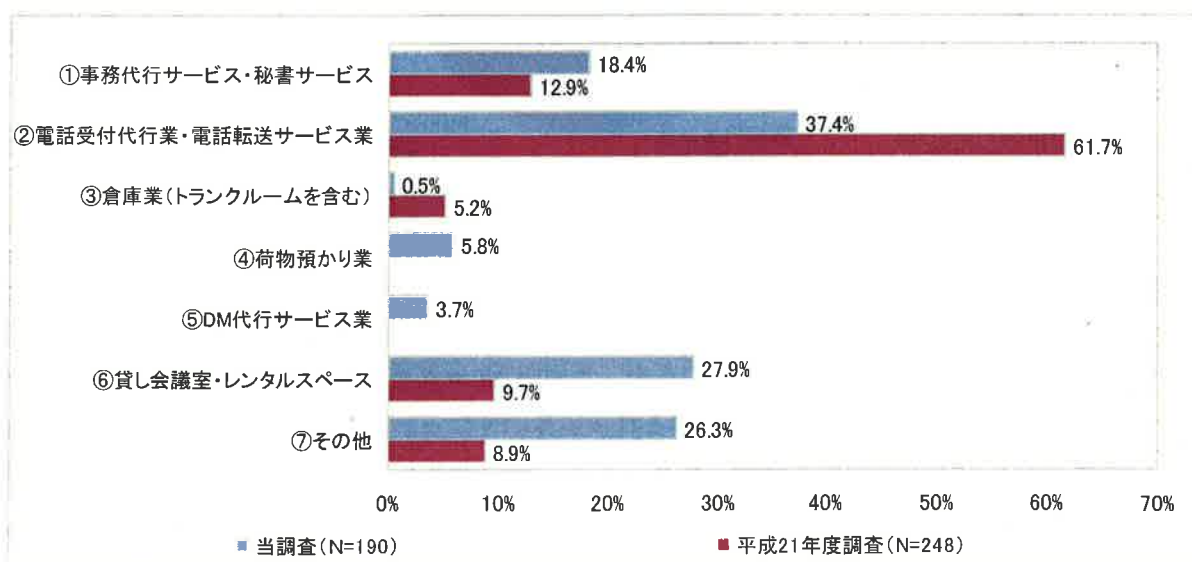
－ 郵便物受取サービス業以外に行っている業務の現状とその変化

当調査では郵便物受取サービス業以外に行っている業務は、「②電話受付代行業・電話転送サービス業」が 37.4%、「⑥貸し会議室・レンタルスペース」が 27.9%、「①事務代行サービス・秘書サービス」が 18.4%となっている。なお「⑦その他」の回答としてホテル、WEB 製作、印刷等があった。

これに対して平成 21 年度調査では「②電話受付代行業・電話転送サービス業」が 61.7%、「⑥貸し会議室・レンタルスペース」が 9.7%、「①事務代行サービス・秘書サービス」が 12.9%となっている。

当調査では平成 21 年度調査に比較して「⑥貸し会議室・レンタルスペース」が 20%弱上昇、「①事務代行サービス・秘書サービス」が 5%程度上昇となっている一方、「②電話受付代行業・電話転送サービス業」が 20%以上減少となっている。

図表 I-5 郵便物受取サービス業以外に行っている業務の現状とその変化



(注) 平成 21 年度調査では「①事務代行サービス・秘書サービス」を「事務代行業等」、「⑥貸し会議室・レンタルスペース」を「レンタルスペース」と回答欄を設定している。

－ 電話受付代行業・電話転送サービス業に関する事業者状況

当調査で兼業割合が多かった「②電話受付代行業・電話転送サービス業」に関連して、平成 25 年 1 月に 5 会場にて実施した説明会の質疑応答に際しても、参加者から「電話転送サービスとはどのようなサービスか」「IP 電話サービスは電話転送サービスに該当するか」といった確認や、「電話転送サービスの契約相手が海外出張の際にはどのような対応をすべきか」「電話転送サービスについても郵便物受取サービスと同様の本人確認が必要となるか」といった実際の事業運営上の課題を想定した質問もみられた。

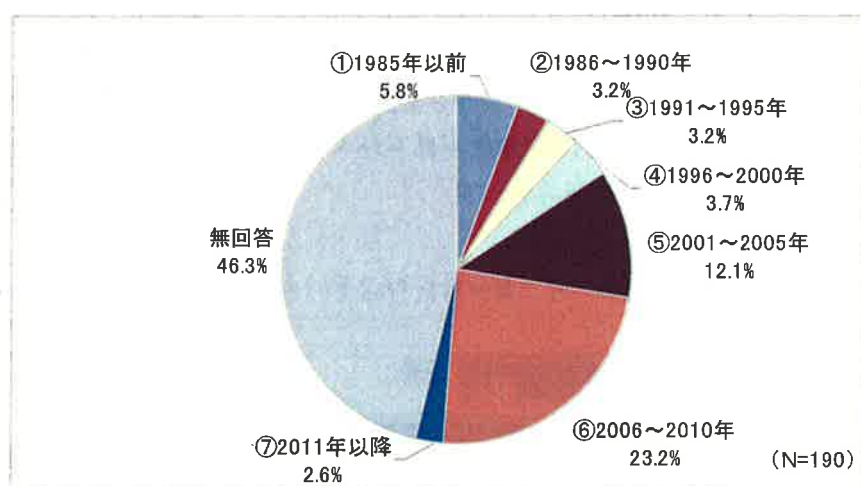
当調査の結果とあわせて、郵便物受取サービス業と「②電話受付代行業・電話転送サービス業」を兼業する事業者が数多く存在するとみられる。

(3) 郵便物受取サービス業開始時期

－ 郵便物受取サービス業開始時期の現状とその変化

当調査では郵便物受取サービス業を開始した時期は、「⑥2006～2010 年」が 23.2%、「⑤2001～2005 年」が 12.1%となっている。2001 年以降、比較的最近から郵便物受取サービス業を開始した事業者が多数を占める結果となっている。

図表 I-6 郵便物受取サービス業開始時期



－ 郵便物受取サービス業開始時期から見た業界動向

テレマーケティング（電話アンケート）調査においては、調査対象に平成 21 年度調査における説明会に参加した 335 事業者が含まれていたが、その内 39 事業者（11.6%）は架電の折「回線が使用されていない」となった。「回線が使用されていないケース」は廃業や閉鎖、移転等と考えられる。事業の参入、退出が容易な業界であることも、新規事業者の割合が比較的に高くなっている背景とみられる。

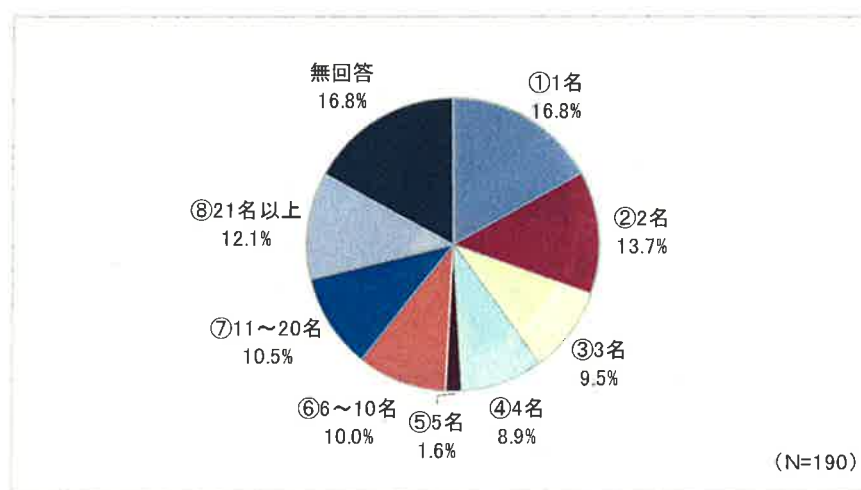
(4)-①事業者の全従業員数

- 事業者の全従業員数の現状とその変化

当調査では事業者の全従業員数は、「①1名」が16.8%、「②2名」が13.7%、「③3名」が9.5%となり、3名以下の事業者が40.0%となる。また、中小企業基本法上の「小規模事業者」の定義に該当する5名以下の事業者は全体の約半数を占める。このように、小規模事業者が郵便物受取サービスを行っているケースが大半である。

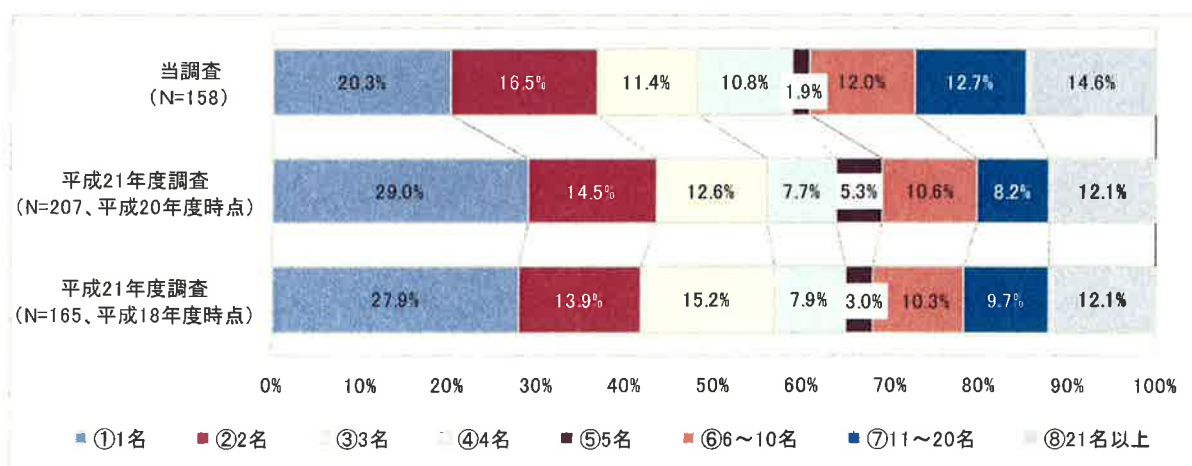
なお、従業員数が多い事業者にはホテル業やレンタルオフィス業を兼業している大手事業者が多く含まれる。

図表 I-7 事業者の全従業員数



上記に対して平成21年度調査と当調査の回答状況について無回答を除いて集計したものが「図表 I-8 事業者の全従業員数の現状とその変化（無回答除）」となる。「①1名」の割合が平成21年度調査に比して10%弱減少している点が特徴となる。

図表 I-8 事業者の全従業員数の現状とその変化（無回答除）



(注) 平成21年度調査では「0人」との回答があったが、上記グラフにおいては除いている。

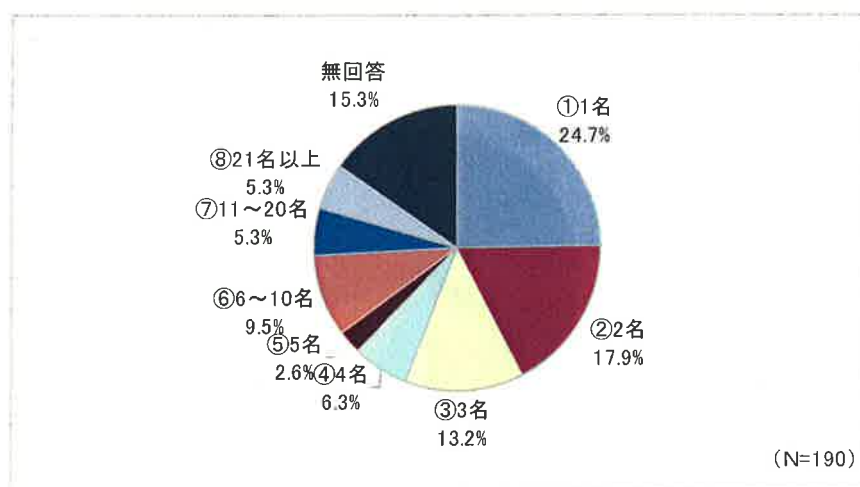
(4)-②郵便物受取サービス業に従事している従業者数

－ 郵便物受取サービス業に従事している従業者数の現状

当調査では全従業者数のうち、郵便物受取サービスに専従している従業者数は、「①1名」が24.7%、「②2名」が17.9%、「③3名」が13.2%と、3名以下で全体の55.2%を占めており、全従業者の中に占める3名以下の割合（40.0%）を15%程度上回っている。

全従業者の中でも限られた人員で郵便物受取サービス業を運営している事業者が多い状況といえる。

図表 I-9 郵便物受取サービス業に従事している従業者数



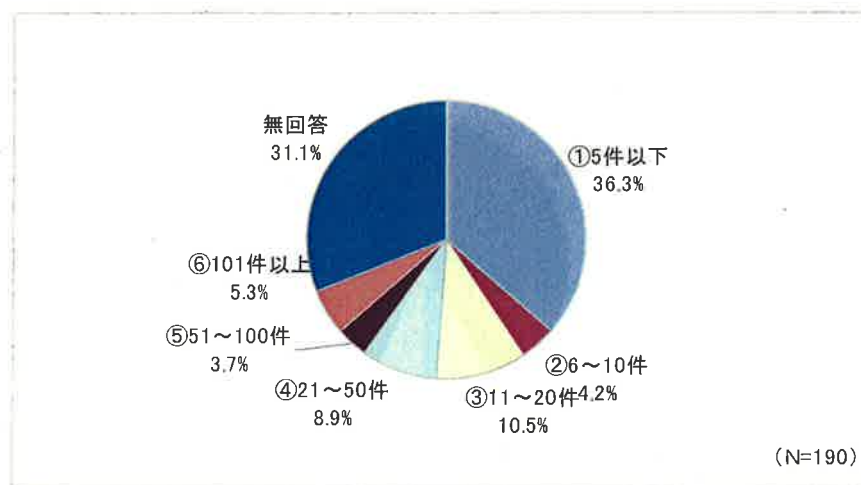
(5)-①郵便物受取サービスの契約者数（法人契約者数）

－ 郵便物受取サービスの契約者数（法人契約者数）の現状とその変化

当調査では法人契約者数は、「①5 件以下」が 36.3%、「③11～20 件」が 10.5%、「④21～50 件」が 8.9%となっている。

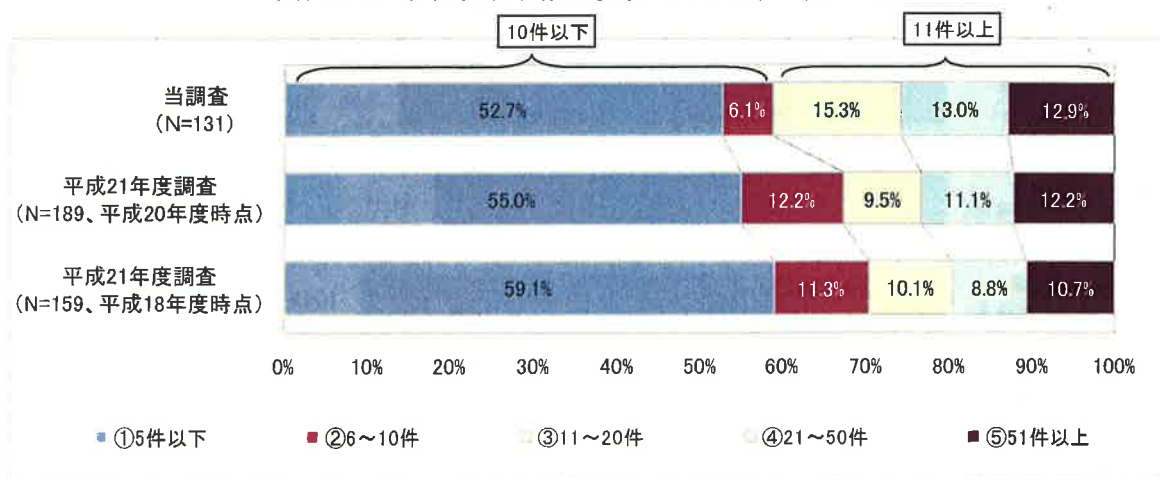
なお、法人契約者数が多い事業者にはレンタルオフィス業を兼業している大手事業者が多く含まれる。

図表 I-10 法人契約者数



上記に対して平成 21 年度調査と当調査の回答状況について無回答を除いて集計したものが「図表 I-11 法人契約者数の現状とその変化（無回答除）」となる。当調査では平成 21 年度調査に比較して「10 件以下」が減少しているのに対して、「11 件以上」が上昇している点が特徴となる。

図表 I-11 法人契約者数の現状とその変化（無回答除）



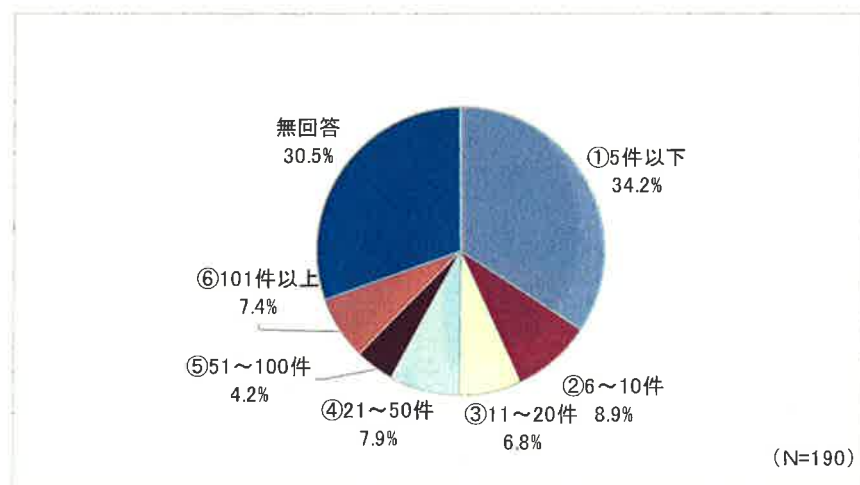
(5)-②郵便物受取サービスの契約者数（個人契約者数）

－ 郵便物受取サービスの契約者数（個人契約者数）の現状とその変化

当調査では個人契約者数は、「①5 件以下」が 34.2%、「②6～10 件」が 8.9%、「④21～50 件」が 7.9%となっている。

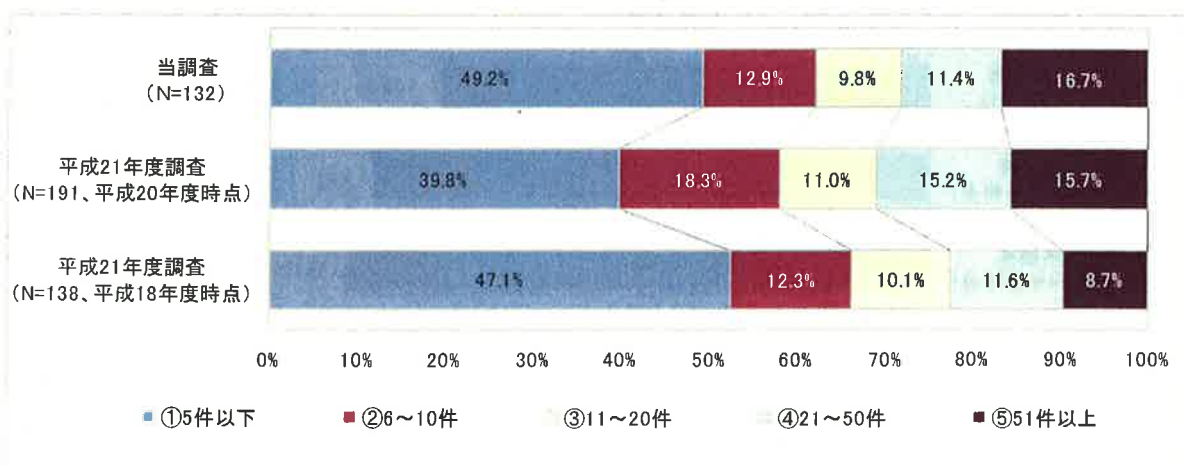
なお、個人契約者数が多い事業者にはレンタルオフィス業を兼業している大手事業者が多く含まれる。

図表 I-12 個人契約者数



これに対して平成 21 年度調査と当調査の回答状況について無回答を除いて集計したものが「図表 I-13 個人契約者数の現状とその変化（無回答除）」となる。「⑤51 件以上」の割合が経年で上昇傾向にある点が特徴となる。

図表 I-13 個人契約者数の現状とその変化（無回答除）

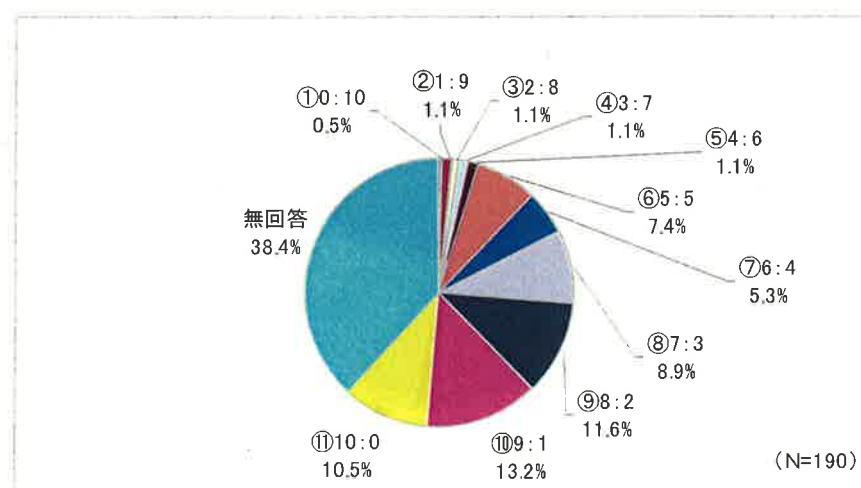


(6)-①個人契約者の男女比

- 個人契約者の男女比の現状とその変化

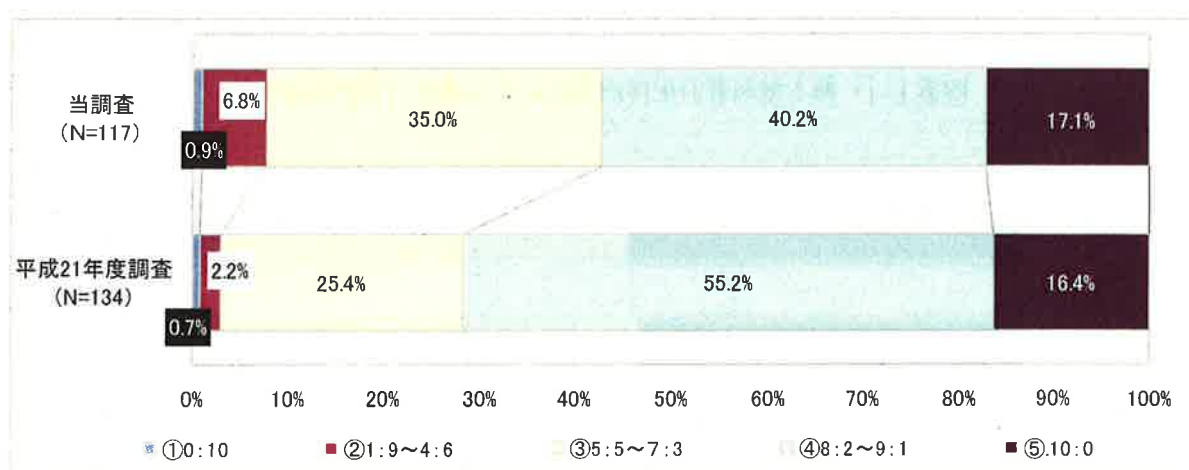
当調査では個人契約者の男女比（男性：女性）は、「⑩9：1」が13.2%、「⑨8：2」が11.6%、「⑪10：0」が10.5%となり、男性の利用者が圧倒的に多い状況である。

図表 I-14 個人契約者の男女比（男性：女性）



上記対して平成21年度調査と当調査の回答状況について無回答を除いて集計したものが「図表 I-15 個人契約者の男女比（男性：女性）（無回答除）」となる。当調査では平成21年度調査と比較して「④8：2～9：1」の割合が15%程度減少している点が特徴となる。契約者ベースでは男性の割合が減少傾向（女性の割合が上昇傾向）にあるものとみられる。

図表 I-15 個人契約者の男女比（男性：女性）（無回答除）

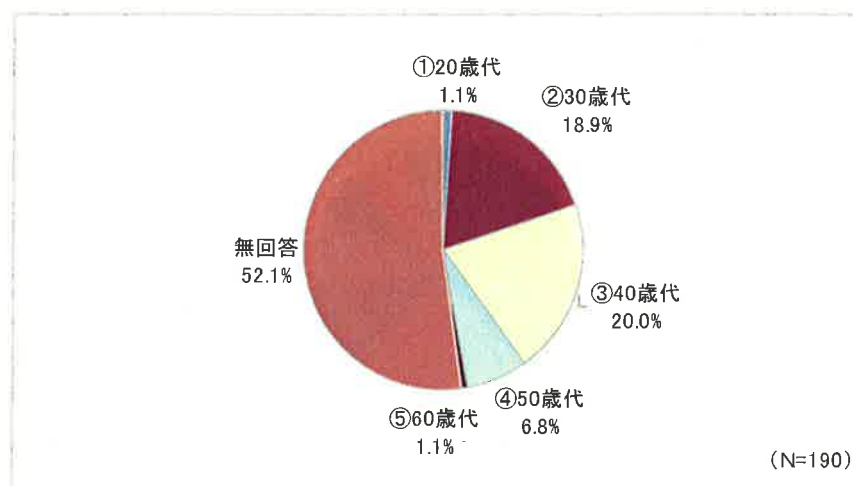


(6)-②個人契約者の年代

- 個人契約者の年代の現状とその変化

当調査では個人契約者の年代は、「③40歳代」が20.0%、「②30歳代」が18.9%となっている。30～40歳代の利用が中心となる。

図表 I-16 個人契約者の年代



上記に対して平成21年度調査と当調査の回答状況について無回答を除いて集計したものが「図表 I-17 個人契約者の年代の現状とその変化（無回答除）」となる。加重平均でみると平成21年度調査で43.0歳であるのに対して、当調査では42.5歳となり大きな変化は見られない。

ただ年代別の割合でみると当調査では平成21年度調査と比較して「②30歳代」「③40歳代」がそれぞれ10%程度上昇している点が特徴となる。

なお、加重平均については各世代の中央値にその世代の割合を乗じて算出している。

図表 I-17 個人契約者の年代の現状とその変化（無回答除）



2. 犯罪収益移転防止法の意識

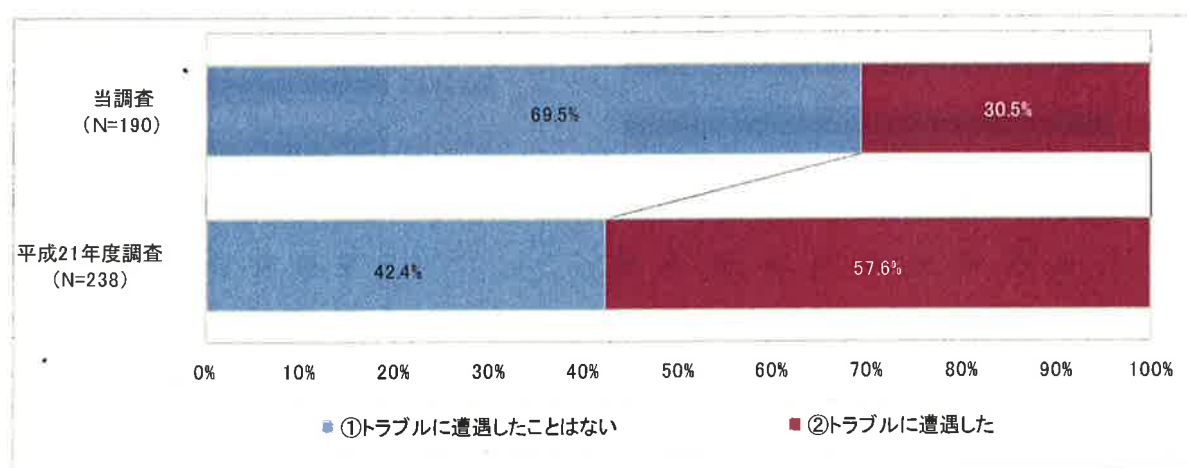
(1)-①トラブルの有無

- トラブルの有無の現状とその変化

当調査では事業運営上「②トラブルに遭遇した」事業者は、全体の 30.5%であった。3 割超の事業者が何らかのトラブルに遭遇していることが明らかとなった。

これに対して平成 21 年度調査と当調査の回答状況について無回答を除いて集計したものが「図表 I-18 トラブルの有無の現状とその変化（無回答除）」となる。当調査では平成 21 年度調査に比較して 30%弱「②トラブルに遭遇した」割合が減少している。郵便物受取サービス業者がトラブルに遭遇している割合は減少傾向にあるものとみられる。

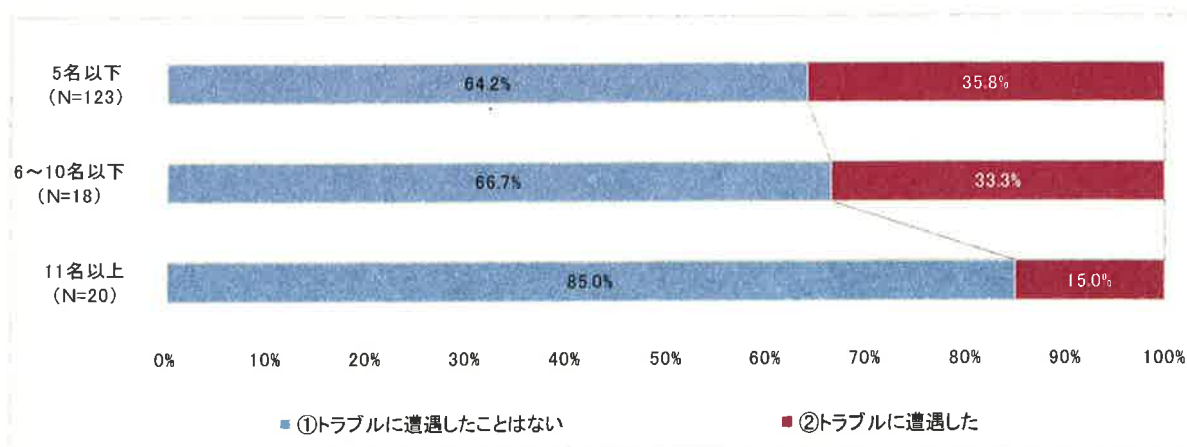
図表 I-18 トラブルの有無の現状とその変化（無回答除）



- 郵便物受取サービス業に従事している従業者数別の特徴

当調査の結果を郵便物受取サービス業に従事している従業者数別にみると「②トラブルに遭遇した」事業者は「5 名以下」が 35.8%、「6～10 名以下」が 33.3%であるのに対して、「11 名以上」で 15.0%となっている。郵便物受取サービス業に従事している従業者数「10 名以下」の事業者では「11 名以上」の事業者に比較して 2 倍以上トラブルに遭遇した割合が高くなっている点が特徴となる。

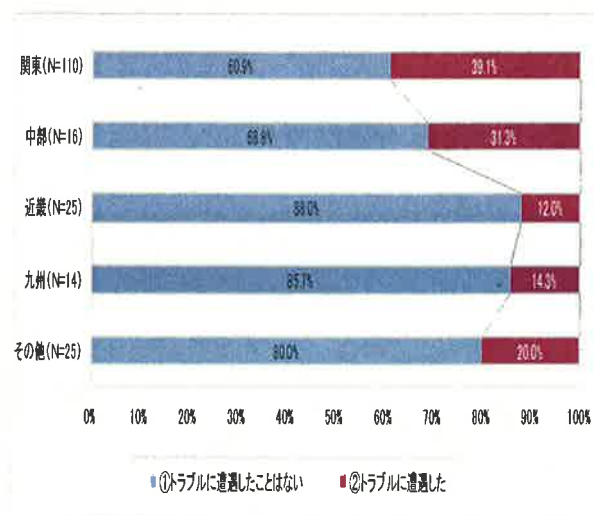
図表 I-19 郵便物受取サービス業に従事している従業者数別トラブルの有無（無回答除）



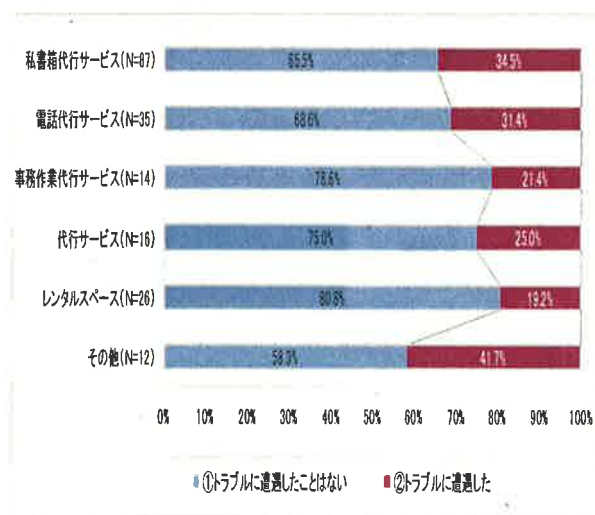
－ トラブルの有無のエリア・業種別の特徴

エリア別では「②トラブルと遭遇した」と回答している割合が関東エリアで 39.1%、中部エリア 31.3%と他のエリアに比べて多くなっている。業種別では「②トラブルと遭遇した」と回答している割合が私書箱代行サービス 34.5%、電話代行サービス 31.4%と他の業種に比べて若干多くなっているものの、明確な傾向はみられない。

図表 I-20 エリア別トラブル発生の有無



図表 I-21 業種別トラブル発生の有無



(1)-②トラブルの内容

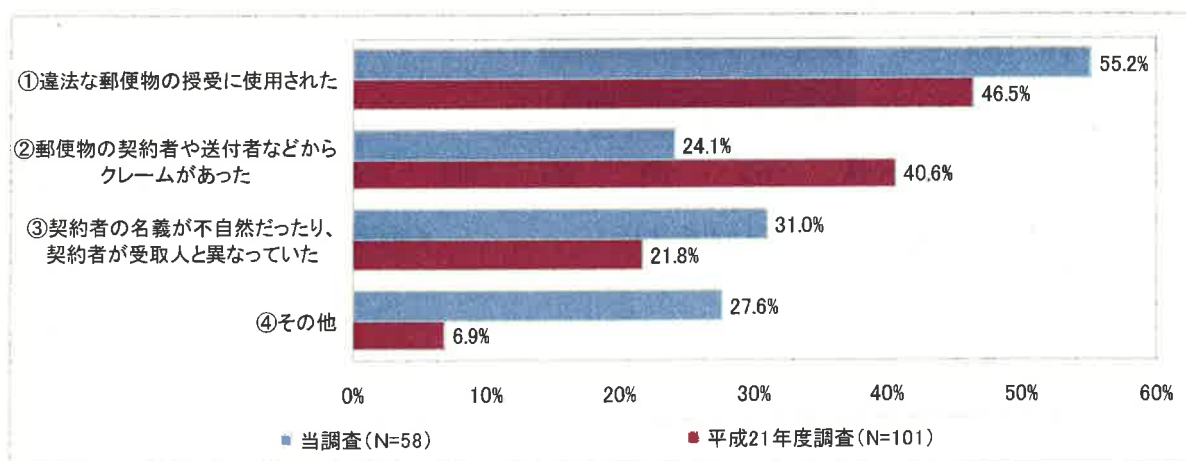
- トラブルの内容の現状とその変化

当調査では発生したトラブルの内容は、「①違法な郵便物の授受に使用された」が最も多く55.2%であった。次いで「③契約者の名義が不自然、契約者が受取人と異なっていた」が31.0%、「②郵便物の契約者や送付者などからのクレームがあった」が24.1%となっている。

これに対して平成21年度調査との比較では「①違法な郵便物の授受に使用された」「③契約者の名義が不自然、契約者が受取人と異なっていた」がそれぞれ10%程度増加している一方、「②郵便物の契約者や送付者などからのクレームがあった」が15%程度減少している点が特徴となる。

なお「④その他」の増加の背景には、当調査ではテレマーケティングを効果的に行うために平成21年度調査に比して回答選択肢を少なく設定したことがある。

図表 I-22 トラブルの内容

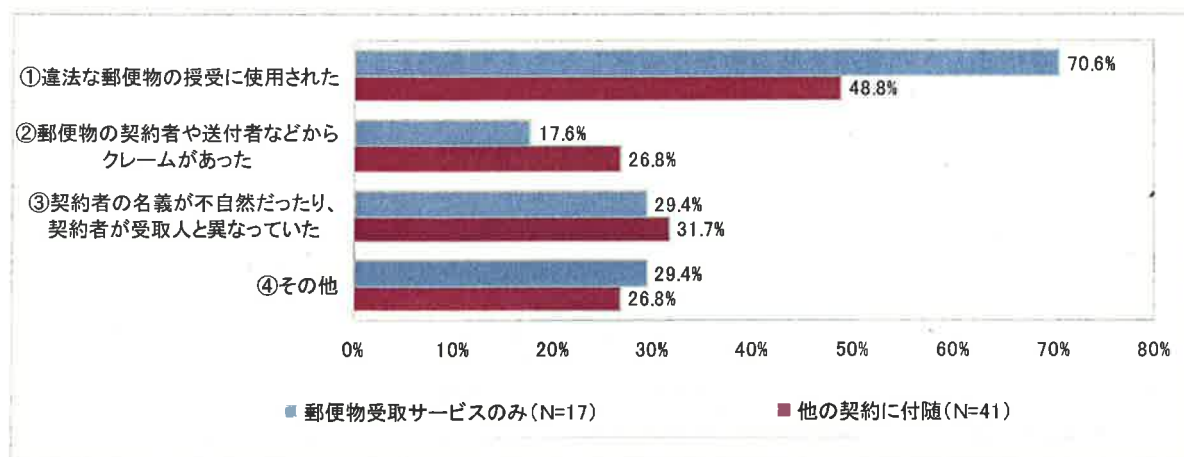


(注) 平成21年度調査では「①違法な郵便物の授受に使用された」を「違法な郵便物（振り込め詐欺・違法薬物等）の授受に使用された」、「②郵便物の契約者や送付者などからクレームがあった」を「郵便物の送付者などからクレームがあった」、「③契約者の名義が不自然だったり、契約者が受取人と異なっていた」を「顧客の使用する名義が不自然なものであった」と回答欄を設定している。

－ 郵便物受取サービス業実施形態別の特徴

当調査の結果を郵便物受取サービス業実施形態別にみると「①違法な郵便物の授受に使用された」と回答している割合が「郵便物受取サービスのみ実施」している事業者で 70.6%であるのに対して、「他の契約に付随して実施」している事業者は 48.8%となっており、郵便物受取サービスのみ実施」している事業者において 20%以上「①違法な郵便物の授受に使用された」割合が高くなっている。

図表 I-23 郵便物受取サービス業実施形態別トラブルの内容



【(当調査における) その他回答】

- － 契約時の本人確認書類等に関するトラブル
 - ✓ 免許証が偽造だった。
- － 郵便物受取サービス業の運用に関するトラブル
 - ✓ 現金が送られてきた事があった。
 - ✓ 規約外の業種に使われた。
 - ✓ 契約がない人に、当社の住所を勝手に使われていた。
 - ✓ 連絡がとれなくなった。
- － その他
 - ✓ 関係ない民間会社の郵便物が送られてくる。

(2) 犯罪収益移転防止法の認知

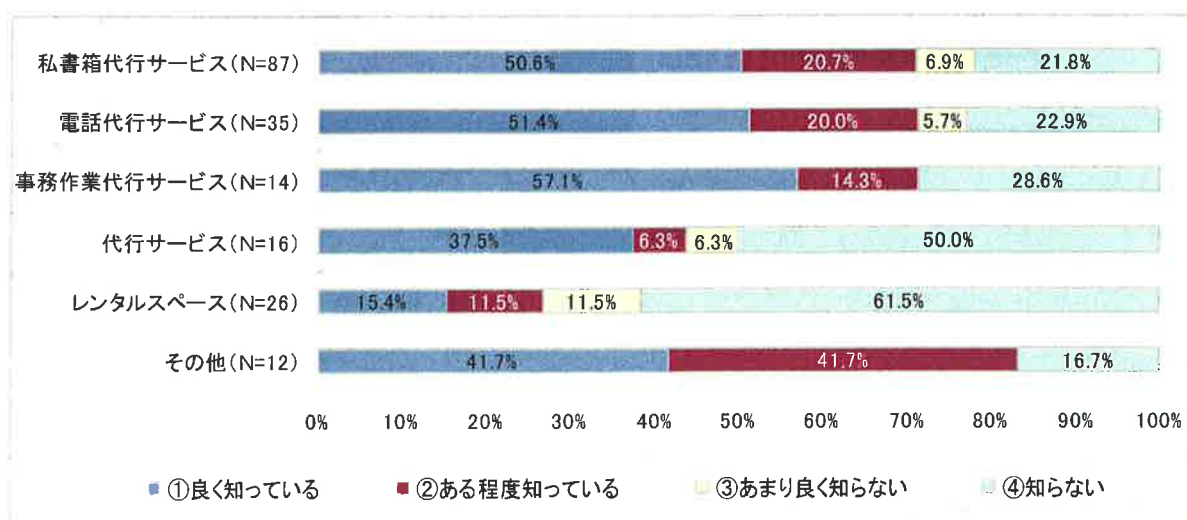
－ 犯罪収益移転防止法の認知における業種別の特徴

業種別では「④知らない」回答との回答が代行サービスで50.0%、レンタルスペースで61.5%となっており、50%を超えている。

郵便物受取サービス業者における犯罪収益移転防止法遵守事項の適正な履行に向けては、犯罪収益移転防止法の認知度の向上が重要と考えられるため、これらセグメントにより注力した犯罪収益移転防止法の認知度の向上施策が有用とみられる。

なお、当調査で「③あまり良く知らない」「④知らない」と回答した事業者を含めて全てのアンケート協力事業者に対して犯罪収益移転防止法に関する説明資料の送付を行い、認知度上昇に向けてフォローアップを実施した。

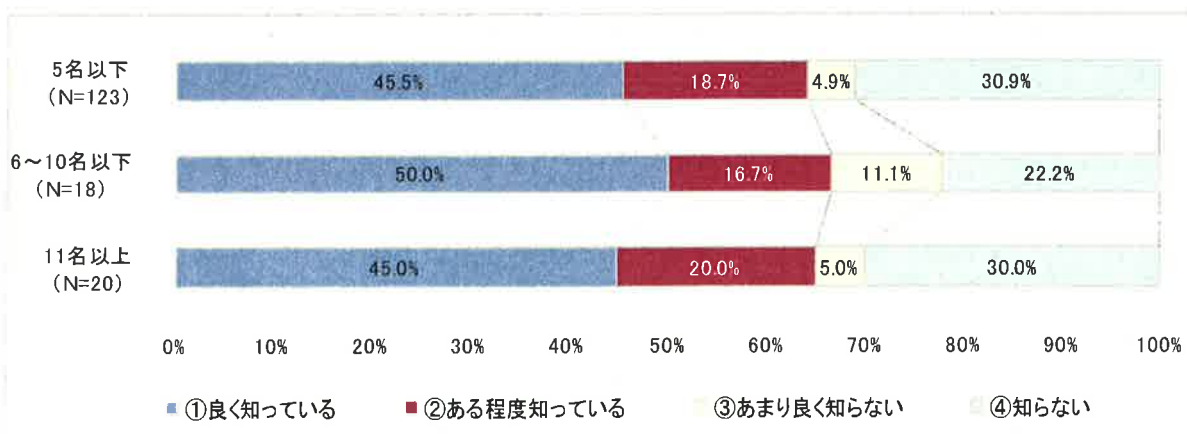
図表 I-24 業種別犯罪収益移転防止法の認知



－ 郵便物受取サービス業に従事している従業者数別の特徴

犯罪収益移転防止法の認知状況について、郵便物受取サービス業に従事している従業者数別に則した明確な傾向はみられない。従業者規模に関わらず認知度の向上を図っていく必要がある。

図表 I-25 郵便物受取サービス業に従事している従業者数別の犯罪収益移転防止法の認知（無回答除）



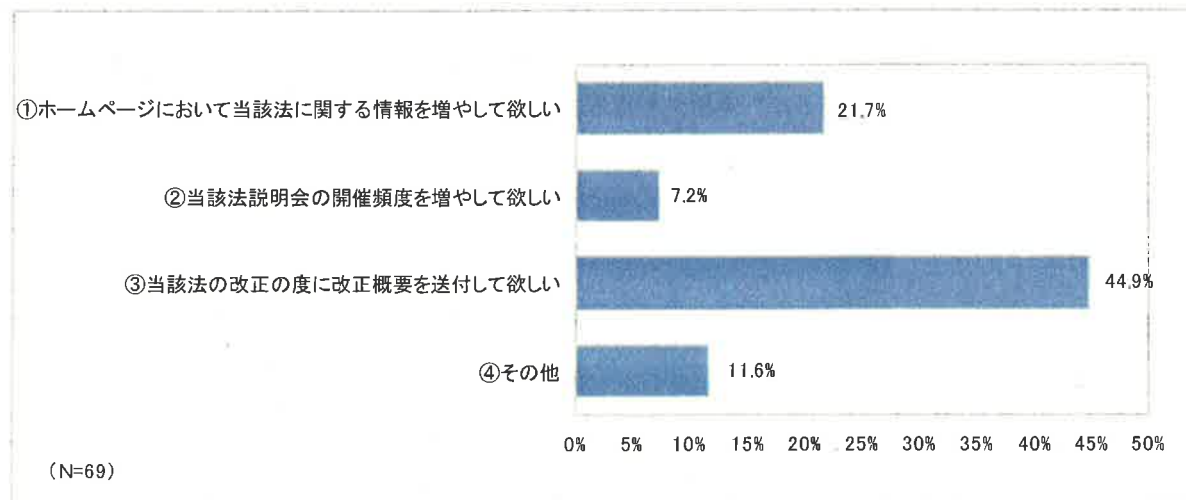
(3) 経済産業省への要望

－ 経済産業省への要望の現状

経済産業省への要望は、「③当該法の改正の度に改正概要を送付して欲しい」が、44.9%と最も多い。一方「②当該法説明会の開催頻度を増やして欲しい」は7.2%と少ない。

なお「④その他」については「経済産業省への要望」について明示的に回答のあった先のみを集計対象（「特になし/不明」等の回答は除外）とした。

図表 I-26 経済産業省への要望



【その他】

－ 配布資料の種類に対する要望

- ✓ DMやチラシを配って欲しい。
- ✓ ポスターを沢山出して欲しい。

－ 配布資料の内容に対する要望

- ✓ 顧客にも見てもらえるような資料が欲しい。
- ✓ 外国人にも分かり易くして欲しい。

(4)-①犯罪収益移転防止法を知ったきっかけ

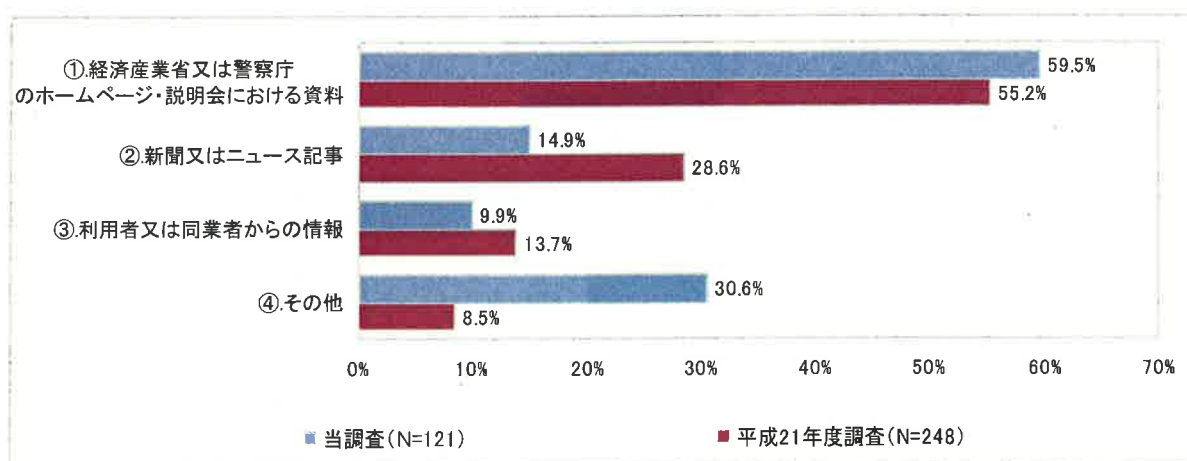
- 犯罪収益移転防止法を知ったきっかけの現状とその変化

当調査では犯罪収益移転防止法を知ったきっかけは、「①経産省又は警察庁のホームページ・説明会の資料」が59.5%と最も多い。

当調査と平成21年度調査を比較すると「②新聞又はニュース記事」の割合が15%程度減少している点、「①経産省又は警察庁のホームページ・説明会の資料」が過去から一貫して高い認知経路となっていることが特徴となる。

なお「④その他」の増加の背景には、当調査ではテレマーケティングを効果的に行うために平成21年度調査に比して回答選択肢を少なく設定したことがある。

図表 I-27 犯罪収益移転防止法を知ったきっかけの現状とその変化



(注) 平成21年度調査では「①経済産業省又は警察庁のホームページ・説明会における資料」を「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」と回答欄を設定している。

【(当調査における) その他】

- 経済産業省や警察庁を通じた周知（ホームページ・説明会における資料以外）
 - ✓ 経済産業省からの指導。
 - ✓ 警察署からのお知らせ。
 - ✓ 経済産業省に問い合わせた。
- 自社内の情報
 - ✓ 本部からの通知。
 - ✓ 会社内での周知。
 - ✓ 上司からの通達。
 - ✓ 会社の勉強会。

- 新たな認知経路に対する要望

平成25年1月に5会場にて実施した説明会後のアンケートでは「メルマガ等の定期的情報配信」「Face book等SNS活用」「動画配信を実施し、事業者以外も見られるようにすればグレーなイメージの郵便物受取サービスも法令に沿って営業していることが一般的に理解される」等の要望が挙げられている。

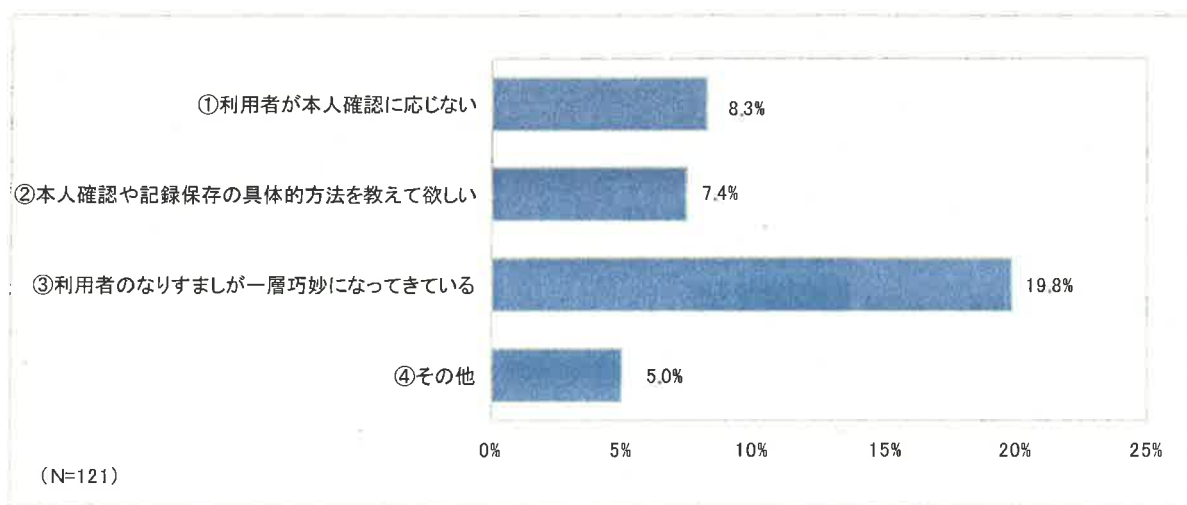
(4)-②犯罪収益移転防止法の本人確認義務を履行する上での問題点

- 犯罪収益移転防止法の本人確認義務を履行する上での問題点の現状

本人確認をする際の問題点は、「③利用者のなりすましが一層巧妙になってきている」が19.8%、「①利用者が本人確認に応じない」が8.3%、「②本人確認や記録保存の具体的方法を教えて欲しい」が7.4%となっている。

なお「④その他」については「本人確認の際の問題点」について明示的に回答のあった先のみを集計対象（「特になし/不明」等の回答は除外）とした。

図表 I-28 本人確認の際の問題点



【その他】

- 本人確認書類に関する問題点

- ✓ パスポートの期限が切れている時がある。

- その他

- ✓ 法人契約の代表者と担当者の切り分けが難しい。
- ✓ 事例にあった対策がわからない。
- ✓ 当社だけ真面目に確認している為、他の業者に客をとられる。
- ✓ 利用者から住所変更の連絡がない。

(4)-③犯罪収益移転防止法の義務に追加して実施している取組

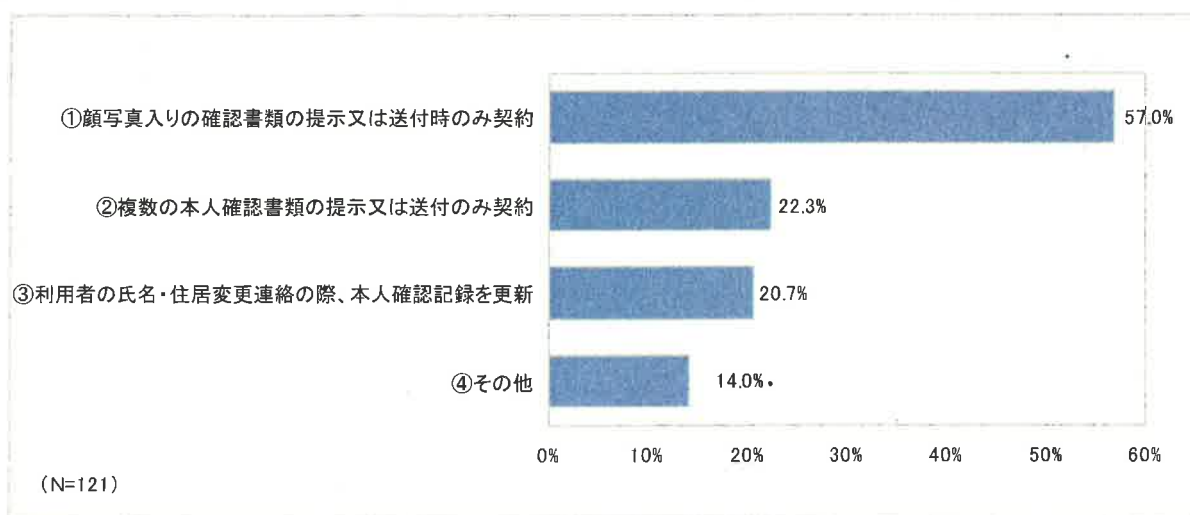
- 犯罪収益移転防止法の義務に追加して実施している取組の現状

本人確認の義務以外に実施する内容は、「①顔写真入りの確認書類の提示又は送付時のみ契約」が57.0%と最も多い。

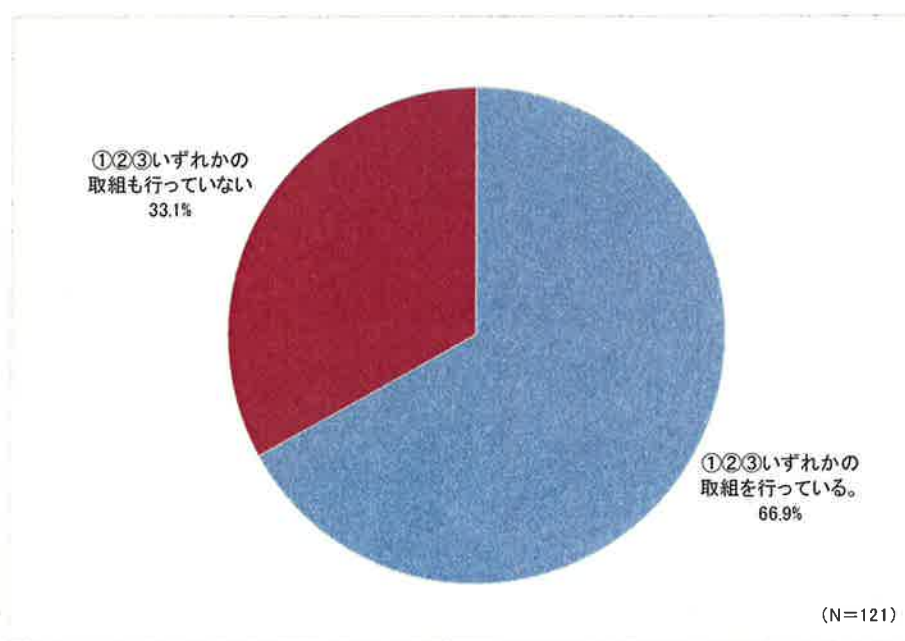
また、本人確認の義務以外に実施する内容として「①顔写真入りの本人確認書類の提示又は送付のみ契約している」、「②複数の本人確認書類が提示又は送付のみ契約している」、「③利用者の氏名・住居について変更の連絡があった場合は本人確認記録を更新している」のいずれか一つでも行っている割合は70%弱となっている。

なお「④その他」については「本人確認以外の追加実施」について明示的に回答のあった先のみを集計対象（「特になし/不明」等の回答は除外）とした。

図表 I-29 本人確認以外の追加実施



図表 I-30 本人確認以外の追加実施割合



【その他】

－ **契約者に対して何らかの基準を設けている**

- ✓ 風俗業の入会拒否等の職業の基準を設けている。
- ✓ 反社会勢力等受け付けない等、経歴の確認をしている。
- ✓ 直接来た人でないと契約しないようにしている。
- ✓ 固定電話があることを条件としている。

－ **住所確認の徹底**

- ✓ 申し込み時不審な人には書類を本人限定宛郵送している。

－ **その他**

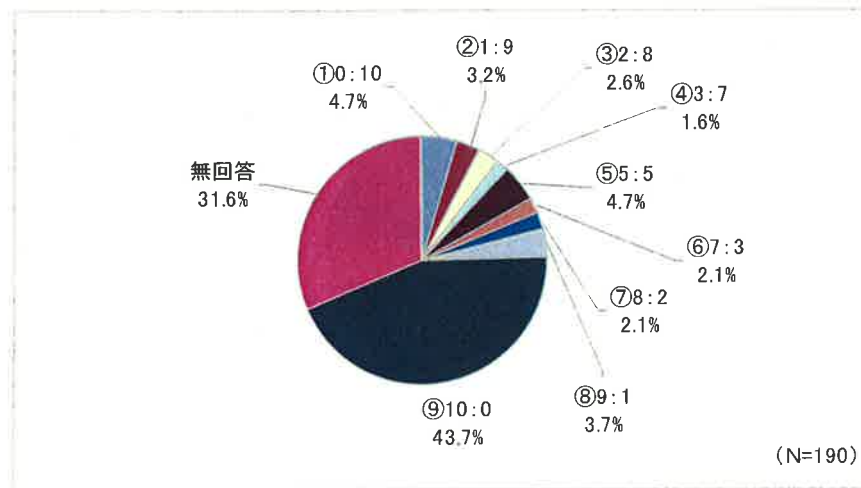
- ✓ 警察署から運転免許証の番号など資料をもらって偽造など注意している。

(5)-①本人確認の際の対面・非対面の割合（法人）

- 本人確認の際の対面・非対面の割合（法人）の現状

本人確認の際の対面・非対面の割合（対面：非対面）は、「⑨10：0」が43.7%で最も多い。大半の事業者が100%対面にて本人確認を行っている状況である。

図表 I-31 本人確認の際の対面・非対面の割合（対面：非対面）（法人）

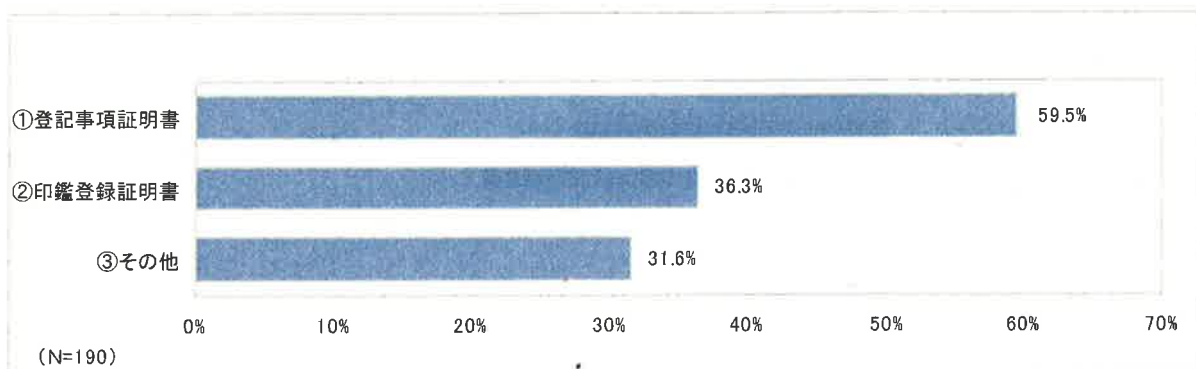


(5)-② 本人確認の際の確認書類（法人）

- 本人確認の際の確認書類（法人）の現状

本人確認の際の確認書類は、「①登録事項証明書」が59.5%と最も多い。一方「②印鑑登録証明書」は36.3%となっている。

図表 I-32 本人確認の際の確認書類（法人）



【その他】

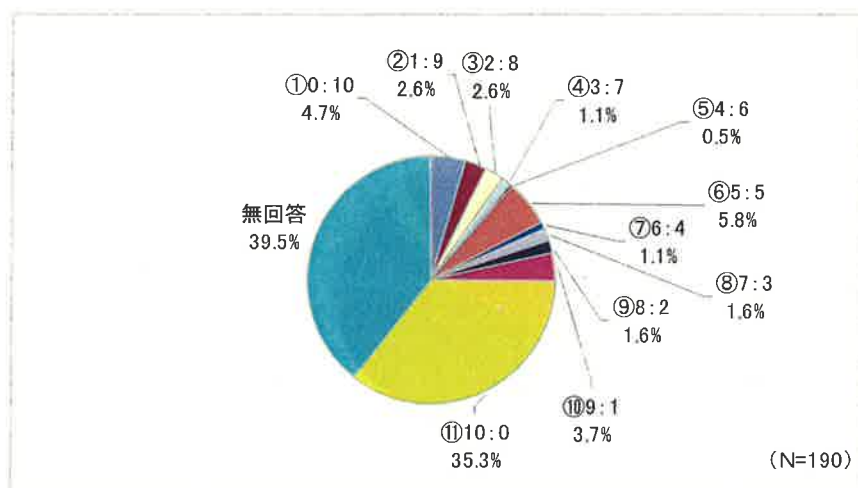
- ✓ 運転免許証。
- ✓ 住基カード。
- ✓ 運転免許証。
- ✓ 健康保険証。
- ✓ パスポート。
- ✓ 住民票。

(5)-③ 本人確認の際の対面・非対面の割合（個人）

－ 本人確認の際の対面・非対面の割合（個人）の現状

本人確認の際の対面・非対面の割合（対面：非対面）は、「10：0」が35.3%で最も多い。法人契約の場合と同様、圧倒的に対面式が多い傾向がある。

図表 I-33 本人確認の際の対面・非対面の割合（対面：非対面）（個人）

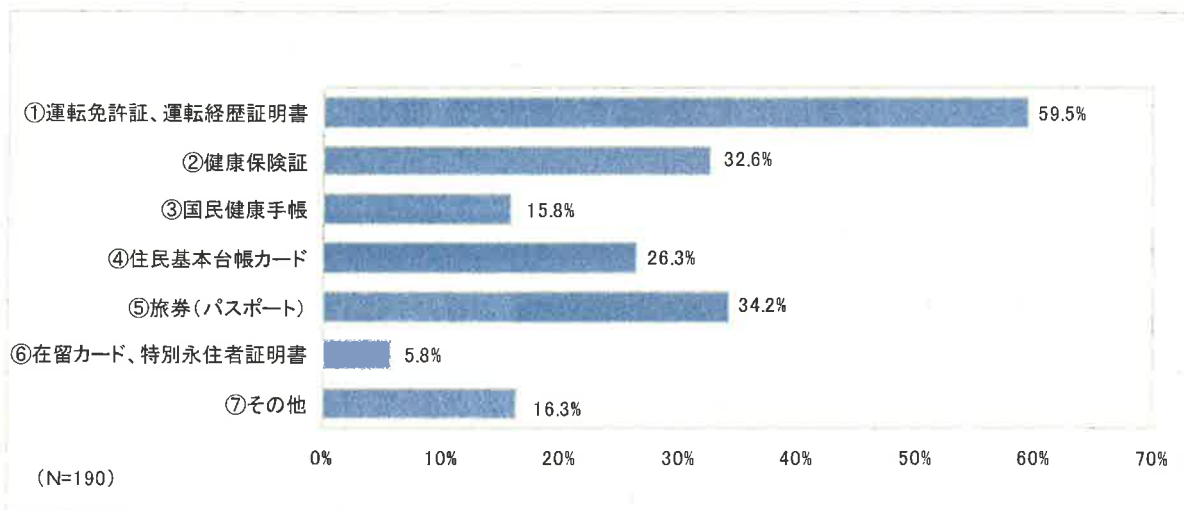


(5)-④ 本人確認の際の確認書類（個人）

－ 本人確認の際の確認書類の現状

本人確認の際の確認書類は、「①運転免許証、運転経歴証明書」が59.5%と最も多い。次いで「⑤旅券（パスポート）」が34.2%、「②健康保険証」が32.6%と多い。

図表 I-34 本人確認の際の確認書類（個人）



【その他】

－ 写真入り書類を含む複数の書類

- ✓ 写真入りの書類を含めた2点の提示を必須としている。
- ✓ 住民票にプラスして写真がある書類を必須にしている。

－ その他

- ✓ ガスや電気の請求書。
- ✓ 印鑑登録証明書。

(6) 改正犯罪収益移転防止法の認知

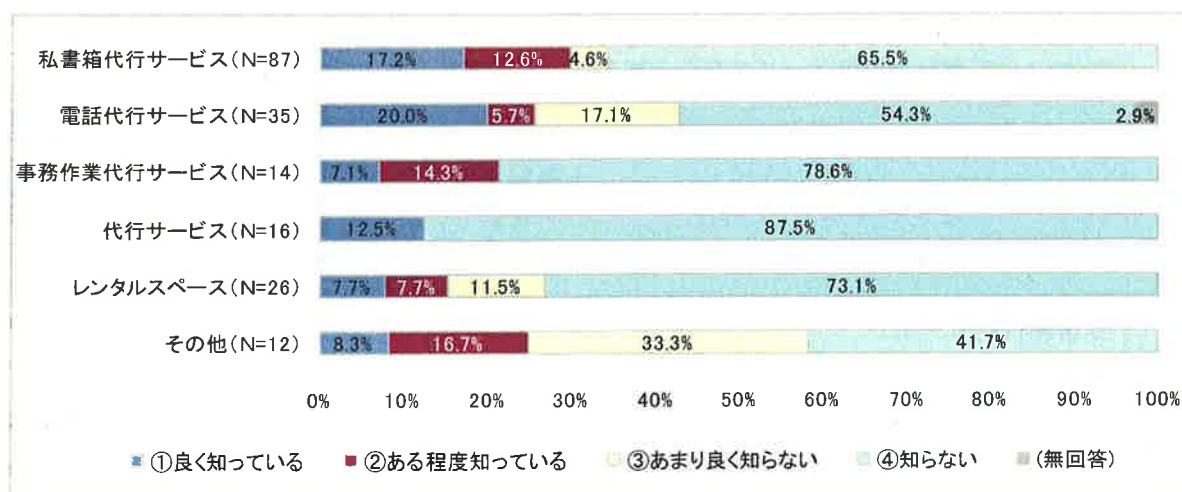
－ 改正犯罪収益移転防止法の認知における業種別の特徴

業種別ではその他を除く各業種とも「④よく知らない」と回答している割合が50%を超えている。特に代行サービスにおいて同割合が87.5%と多くなっている。

犯罪収益移転防止法の改正内容の認知度の向上に向けてはエリア、業種問わず広く施策の展開が必要な段階とみられる。

なお、当調査で「③あまり良く知らない」「④知らない」と回答した事業者を含めて全てのアンケート協力事業者に対しては犯罪収益移転防止法に関する説明資料の送付を行い、認知度上昇に向けてフォローアップを実施した。

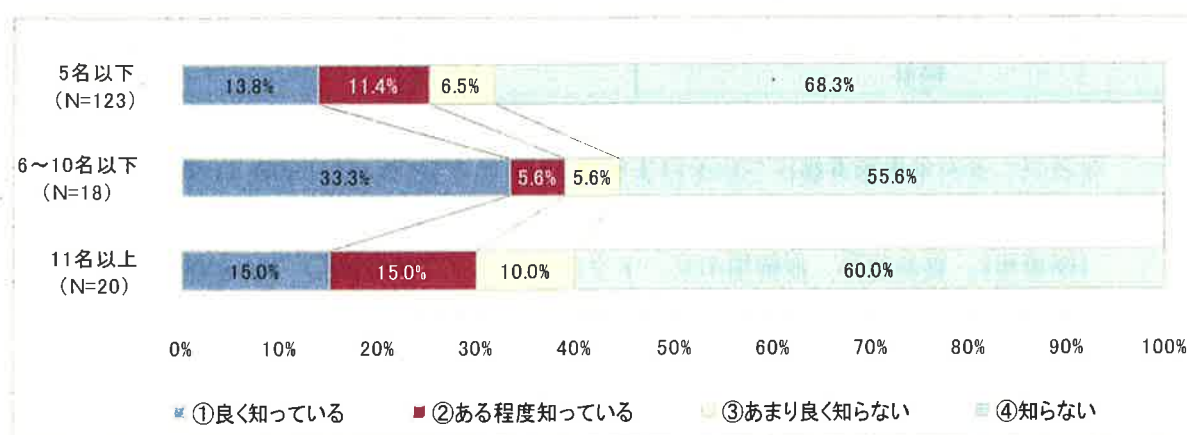
図表 I-35 業種別改正犯罪収益移転防止法の認知



－ 郵便物受取サービス業に従事している従業者数別の特徴

改正犯罪収益移転防止法の認知状況について、郵便物受取サービス業に従事している従業者数別に則した明確な傾向はみられない。従業者規模に関わらず認知度の向上を図っていく必要がある。

図表 I-36 郵便物受取サービス業に従事している従業者数別の犯罪収益移転防止法の認知（無回答除）



－ 改正犯罪収益移転防止法に関する興味・関心

平成25年1月に5会場にて実施した説明会時の質疑応答では、参加者から「実質的支配者の定義や確認方法」といった業務運営に係る具体的な質問が多くみられた。

3. 郵便物受取サービス業を実施している事業者の市場規模（事業者数）の推計

現在郵便物受取サービス業は、許可、認可、届出の必要はなく、事業者数は正確に把握されていない。

そこで当項ではテレマーケティング（電話アンケート）調査の回答協力結果、及びNTTi タウンページ掲載の各業種の事業者数等を基に郵便物受取サービス業を実施している事業者の市場規模（事業者数）の推計を行った。

＜市場規模（事業者数）算出式＞

＝ 業種ごとの郵便物受取サービスを行っている割合 × 業種ごとの全事業者数

図表 I-37 郵便物受取サービス業を実施している事業者の市場規模（事業者数）の推計

	業種	全事業者数 (A)	郵便物受取サービスを行っている割合 (B)	郵便物受取サービス業者数 [=A×B]
主たる対象業種	私書箱代行サービス	403	66.0%	266
	電話代行サービス	465	37.9%	176
	事務作業代行サービス	756	8.6%	65
	代行サービス	1,144	8.4%	96
	レンタルスペース	934	10.3%	97
	計	3,702	—	700
その他業種	貸会議室	604	19.4%	117
	荷物預かり	128	12.5%	16
	トランクルーム（貸収納）	1,699	3.6%	61
	まんが喫茶・インターネットカフェ	1,037	5.1%	53
	計	3,468	—	247
総計		7,170	—	947

出所：私書箱代行サービス、電話代行サービス、事務作業代行サービス、代行サービス、レンタルスペースの全事業者数については本年度NTTi タウンページ（平成24年9月時点）にて収集した事業者とインターネット検索及び過年度調査にて収集した事業者の登録事業者（除重複）。貸会議室、荷物預かり、トランクルーム（貸収納）、まんが喫茶は本年度収集したNTTi タウンページ（平成24年9月時点）の登録数。

（注）貸会議室、荷物預かり、トランクルーム（貸収納）、まんが喫茶・インターネットカフェについては本年度はサンプル数が少ないため、郵便物受取サービスを行っている割合については平成21年度調査の数値を代用した。なお平成21年度調査ではレンタルスペースにまんが喫茶を含んで「レンタルスペース等」と定義し、郵便物受取サービスを行っている割合を算出している。そのため上記表中のまんが喫茶・インターネットカフェの郵便物受取サービスを実施している割合は「レンタルスペース等」の値を代替した。

前記「図表 I-37 郵便物受取サービス業を実施している事業者の市場規模（事業者数）の推計」を基にした日本国内全地域における関連業種の「郵便物受取サービス業務を行っている事業者数」は、当調査で主たる対象とした業種とした 5 業種（私書箱代行サービス、電話代行サービス、事務作業代行サービス、代行サービス、レンタルスペース）では 700 事業者となり、これに貸会議室、荷物預かり、トランクルーム（貸収納）、まんが喫茶・インターネットカフェの 247 事業者を加えると総計で 947 事業者となる。

4. 国等行政に対する意見・要望

テレマーケティング（電話アンケート）調査に加え、説明会時に実施したアンケート結果などより得られた国等行政に対する意見・要望の具体的回答として主に以下のようなものが挙げられる。

（１）説明会についての意見・要望

- ✓ 業種や運営形態毎の具体的な事例の紹介や個別の説明会を要望する。(6 件)
- ✓ 説明会に対して何らかの参加インセンティブの設置を要望する。(1 件)
- ✓ 定期的な公開質問会を求める。(1 件)

（２）犯罪収益移転防止法の周知方法についての意見・要望

- ✓ 説明会に参加できない事業者に向けて、ホームページ上で動画配信を望む。(2 件)
ユーザー側など郵便受取サービス事業者以外への周知にもつながるとみられる。
- ✓ その他にも SNS (social networking service) やメールマガジンの配信など WEB を用いた周知を期待する。(4 件)

（３）許認可等について

- ✓ 郵便物受取サービス業者側にとっても違法業者との差別化につながることから、許認可制にすべき。(4 件)

（４）その他

- ✓ 非対面取引の禁止を求める。(1 件)
- ✓ 事業者間で疑わしい取引の届出情報の共有を求める。(1 件)
- ✓ 郵便物の内容把握に向けて取組を求める。(1 件)

第Ⅱ章 郵便物受取サービス業の概要

1. 郵便物受取サービス業者の特徴

- ✓ 郵便物受取サービス業者は半数近くが東京都に存在するとみられ、一極集中の状態である。東京都以外でも大阪府や愛知県、福岡県等都市部に多い。
- ✓ 事業者の多くが他の事業と兼業しており、その割合は上昇傾向にある。特に「電話受付代行業、電話転送サービス業」との兼業割合が高い。
- ✓ 事業の参入、退出が容易な業界であり、比較的新規の事業者が全体に占める割合が高い。
- ✓ 半数が全従業者数 5 名以下の事業者であり、その中でもさらに限られた人員で郵便物受取サービス業を行っている。
- ✓ 郵便物受取サービス業を営む事業者数は 1,000 事業者弱（除くホテル・ビジネスホテル）と推定される。

2. 郵便物受取サービス業の契約に関する特徴

- ✓ 法人契約においては半数以上の事業者が 10 件以下の契約者数である。ただ契約者数 11 件以上の事業者の割合は増加傾向にある。
- ✓ 個人契約においても半数以上の事業者が 10 件以下の契約者数である。契約者数 51 件以上の割合が増加傾向にある。

3. 郵便物受取サービス業の個人契約者の特徴

- ✓ 個人契約者の性別は男性が圧倒的に多い。ただ女性の契約者の割合が増加傾向にある。
- ✓ 年代でみると 30 歳代から 40 歳代が契約者の中心である。

4. トラブルの有無についての特徴

- ✓ トラブルに遭遇したことがある割合は全体の 3 割程度である。私書箱代行サービス、電話代行サービス業においてその割合は高い傾向にある。ただ、平成 21 年度調査に比較してトラブルに遭遇したことがある割合は半減している。
- ✓ トラブルの内容として約半数の事業者が「違法な郵便物の授受に使用された」を挙げている。
- ✓ 郵便物受取サービスのみを単独で実施している事業者の方が、他の業務と兼業している事業者に比べて同トラブルに会いやすい傾向にある。また郵便物受取サービス業に従事している従業者数「10 名以下」の事業者でトラブルに会いやすい傾向にある。

5. 犯罪収益移転防止法の認知についての特徴

- ✓ 犯罪収益移転防止法については私書箱代行サービス、電話代行サービス、事務作業代行サービス業で比較的認知度が高い。同法の改正内容については全般的に認知度は高いとは言えない状況である。
- ✓ 認知のきっかけとして経産省又は警察庁の配布資料やホームページは相対的に高い効果を上げている。

6. 犯罪収益移転防止法への取組についての特徴

- ✓ 多くの事業者が顔写真入りの確認書類の提示を追加的に実施している。

7. 本人確認への取組についての特徴

- ✓ 法人契約では大半の事業者が対面で本人確認を行っている。半数以上のケースで登記事項証明書が本人確認に用いられている。
- ✓ 個人契約では大半の事業者が対面で本人確認を行っている。半数以上のケースで運転免許証、運転経歴証明書が本人確認に用いられている。

第三章 郵便物受取サービス業者における犯罪収益移転防止法 遵守事項の適正な履行に向けた提言

1. 犯罪収益移転防止法の周知施策に向けた提言

- ✓ 犯罪収益移転防止法の認知状況については私書箱代行サービス、電話代行サービス、事務作業代行サービス業以外の業種では高いといえない状況である。また同法の改正内容の認知状況については、業種問わず低い状況である。そのため業種問わず継続的に犯罪収益移転防止法の周知活動を行っていく必要がある。
- ✓ 周知活動においては経済産業省又は警察庁のホームページ・資料配布による施策を引き続き実施するほか、事業者が集中する東京都を中心とした都市部での説明会の開催が有効である。説明会の参加率上昇に向けて参加インセンティブの導入も検討していく必要がある。
- ✓ また、少人数で事業運営しているため説明会に参加できない事業者も多いとみられる。それら事業者に向けては動画配信や SNS の活用も検討していく必要がある。
- ✓ さらに郵便物受取サービス業は「電話受付代行業・電話転送サービス業」を筆頭に他事業の兼業率が高いことから、特定事業者の業種の垣根を越えて、警察庁、総務省を中心にトラブル事例等の共有を行うことも有効である。

2. 今後の郵便物受取サービス業実態把握に向けた提言

- ✓ 郵便物受取サービス業者は参入、退出が非常に激しい業界である。そのため、今後も継続的に調査活動を通じて事業者の把握に努めることが必要となる。
- ✓ 当調査の結果から犯罪収益移転防止法の周知徹底に当たっては経済産業省や警察庁の主體的な情報発信（説明会の開催や資料送付）が有効となっている。そのためにも今後も郵便物受取サービス業者のリスティングを行う必要があり、調査過程において「郵便物受取サービス業の実施有無」だけでも確認を行っていくことが有用である。
- ✓ なお調査手法については当調査で実施した電話方式（テレマーケティング）、や過年度実施した郵送方式に加え WEB 上にて回答が可能なフォーマットを作成するなど今後も有効な調査手法とみられる。これらを組み合わせて様々な回答方式を事業者側に提示することが可能となれば郵便物受取サービス業界の実態把握により有効である。
- ✓ また当調査では、新規に犯罪収益移転防止法についての認知状況等の意識実態についての調査を行った。今後もトラブル遭遇の状況等とともに継続的に犯罪収益移転防止法に対する意識の実態を捉えることで、周知徹底に向けたより有効な施策の明確化につながってくるものと想定される。

