

信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する検討会
(第2回) 議事要旨

- 1 日時 平成20年5月22日(木) 10:00~12:00
- 2 場所 中央合同庁舎第2号館 総務省9階 第3特別会議室
- 3 出席者

(1) 構成員(五十音順、敬称略)

相田 仁、安達 成生、一井 信吾、伊東 則昭(代理:藤原 塩和)、伊東 博、
冲中 秀夫、片山 泰祥(代理:保村 英幸)、加藤 義文、河村 真紀子、
北谷 宏朗(代理:溝口 暁子)、坂田 紳一郎(代理:能登 雅夫)、
佐藤 貞弘、高橋 泉、長田 三紀、三友 仁志、山口 舜三(代理:吉田 光男)、
山崎 勝代、吉村 辰久

(2) 総務省

谷脇 事業政策課長(代理 松田 課長補佐)、古市 料金サービス課長、
竹内 電気通信技術システム課長、佐藤 信書便事業課長、
宮本 番号企画室長、北神 課長補佐

4 議題

- (1) 115番による信書の送達サービス受付への接続方法について
(各電気通信事業者からの発表)
- (2) 自由討論
- (3) その他

5 議事要旨

【前回会合の確認事項及び資料の修正について】

- 前回会合における確認事項及び前回会合の資料の修正について、事務局及び株式会社ヒューモニーの安達構成員より説明。

【115番による信書の送達サービス受付への接続方法について】

(プレゼンテーション1)

- 株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモの藤原氏より、「115番による信書の送達サービス受付への接続方法について」(資料2-1-1)について説明。
- 質疑応答は特段なし。

(プレゼンテーション2)

- 株式会社KDDIの沖中構成員より、「115番による信書の送達サービス受付への接続方法について」(資料2-1-2)について説明。

- 質疑応答の主な内容は次のとおり。
 - ・ 利用者が115番の接続先を事前登録するための方法は、書面によるものを想定しているのか。
 - 書面や電話受付というような具体的な方法までは考えていないが、事前に登録した後は、利用者が頻繁に接続先を変更することはないという前提で考えている。

 - ・ 信書の送達サービスへの接続や利用者からの選択に対応するために係る改修費用の規模はどれぐらいか。
 - 現在、IPベースのシステムへの移行を検討しているため、おおよその検討結果となるが、ガイダンスによる接続先の選択であれば、数億円台、事前登録による接続先の選択であれば、最低でもその数倍以上かかり、10億円を下回ることはないだろう。

(プレゼンテーション3)

- ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社の佐藤構成員より、「115番による信書の送達サービス受付への接続方法について」(資料2-1-3)について説明。

- 質疑応答の主な内容は次のとおり。
 - ・ 資料の15頁の主旨は、電話番号に課金する場合ということか。
 - そのとおり。

 - ・ 資料の9頁に記載されている案1の接続方法において、発側の電気通信事業者が115番で接続するサービスとして、ある特定の信書の送達サービス提供事業者のサービスを選択した場合は、利用者の意思にかかわらず信書の送達サービスが強制的に選択されるということにならないか。
 - そのとおり。ただ、現状も、115番の接続先は、NTTの電報に固定されており、現在の状況と変わらないのではないか。

 - ・ 電気通信事業者により信書の送達サービス事業者が選択される場合には、選択される信書の送達サービス提供事業者の間で競争が発生することになると思うが、一旦電気通信事業者が信書の送達サービス提供事業者を選択した後は、信書の送達サ

ービス提供事業者間の競争はなくなるということでないか。

→ その場合でも、仮に接続している信書の送達サービス提供事業者のサービスがよくないということであれば、電気通信事業者からサービスの改善を促したり、別の事業者に変更したりすることが考えられる。

・ 現在、NTTの電報は、0120番号でも受付が行われているが、115番の接続先を信書の送達サービス提供事業者に変更した後も、0120番号の受付の方には接続できるようにするのか。

→ 接続できるようにする。提案の主旨は、現状、NTT東西の加入者が115番でNTT東西の電報に申込みができる一方、その他の信書の送達サービス提供事業者が行うサービスについては、Webやプレフィックスの付いた電話番号で申込みが行われているわけであるが、その逆もできるように、すなわち、あるNTT東西以外の電気通信事業者の加入者が115番をダイヤルした際には、その電気通信事業者が接続する信書の送達サービスにつながり、NTT東西の電報に申し込む際は、Webやプレフィックスの付いた番号で申し込むというように、NTTと他の電気通信事業者を同じ立場にして欲しいということである。

・ 競争という点を強調されているが、頻繁に利用するサービスが理由で電話サービスを選択することは考えられるが、電報を頻繁に利用しない一般の利用者が、115番によりつながるサービスの違いによって、電話サービスを選択するということは考えにくいいため、一般の利用者にとっては、競争はそこまで重要ではなく、利用者の利便性が重要でないか。

→ 法人の利用者は、電報のようなサービスを利用する機会が多く、料金という点でサービスを選ぶことが多いことから、電報と信書の送達サービスは、既に競争状態にあり、競争は最終的に利用者の利便性につながっていると考えられる。利用者の利用頻度が低いというのも、現在のように競争がない状況での話であり、一旦競争状態にすべきではないかと考えている。

・ 資料9頁の増加費用の部分について、ソフトバンクモバイルとソフトバンクテレコム③_1（事前に115番の接続先を登録する方式）の費用が、③_2（115番のダイヤル後、ガイダンスにより接続先を選択する方式）のものより、かなり多いようであるが、その理由はなにか。

→ 115番の接続先を事前登録する方式では、Webによる登録、IVR（音声自動応答装置）による登録及びコールセンターによる登録を考えているため、ガイダンスにより接続先を選択する場合よりも費用が多くかかるということである。

- ・ 資料9頁の増加費用について、「少額」となっている部分があるが、これはどれぐらいか。
- 1億円までいかないぐらいである。

(プレゼンテーション4)

- 株式会社ジュピターテレコム(株)の吉田氏より、「115番による信書の送達サービス受付への接続方法について」(資料2-1-4)について説明。

- 質疑応答の主な内容は次のとおり。

- ・ 過去の研究会で104番(番号案内)の使い方について議論を行った際には、104番はNTT東西を含めた総合的な番号案内ということで、NTT東西の番号案内に必ず接続する必要があり、103番については、各電気通信事業者の番号案内ということになっていたと思うので、115番とは違うのではないか。

→ 正確な例というわけではないが、参考にする一例としてあげている。

→ 104番の使い方について、現状では、電話番号がデータベース化されており、そのデータベースにアクセスすることにより、NTT東西以外の電気通信事業者がNTT東西を含む総合的な番号案内を行っている場合がある。

(プレゼンテーション5)

- 東日本電信電話株式会社(株)の吉村構成員より、「115番による信書の送達サービス受付への接続方法について」(資料2-1-5)について説明。

- 質疑応答の主な内容は次のとおり。

- ・ 115番で電報の受付を行っているのは、8:00~22:00で、それ以外の夜間については、0120番号で緊急定文電報の受付を行っているのか。

→ そのとおり。緊急定文電報は、割増料金はかかるものの夜間配達も行っており、配達時間も他の電報とは異なる。なお、夜間に115番をダイヤルした場合には、緊急定文電報の受付を行っている0120番号にダイヤルするよう案内が流れる。

【フリーディスカッション】

- 事務局より、配布資料(資料2-2及び資料2-3)に関する簡単な説明が行われた。

- 信書の送達サービス受付用番号に115番を使用することに問題はないかという点について確認が行われ、特段使用に関して反対する等の意見はなかった。

- 自由討議における構成員等の主な発言は次のとおり。
- ・ 資料2-2の4頁目には、電報と信書の送達サービスの内容に関する表があるが、制度の要件上、電報と信書の送達サービスに何か違いはあるのか。
 - 電報については、電気通信事業法上、どのようなサービスが電報であるかについて定めていない。サービスの内容についてはN T T東西の約款において定められている。電報の約款・料金については認可制になっている。信書便事業については、民間事業者による信書の送達に関する法律上、参入自体が許可制となっており、料金に制約のある特定信書便役務については、1000円超とされている。
 - ・ 電報サービスや信書の送達サービスの中から、115番で接続するものを電気通信事業者が選択するというのであれば、利用者としては競争性があるのか疑問がある。また、仮に信書の送達サービスを電気通信事業者のサービスとして行うということであれば、現在のN T T東西の電報の状況と同様であり、競争を排除していることにならないか。
 - 最終的に、電気通信事業者が信書の送達サービスを選択した後、今度はN T Tの電報との競争になる。ただ、N T T東西の電報に対して競争力のあるサービスを提供しない限り、事業として成り立たないため、N T T東西の電報に遜色がないようにできるだけよいサービスを提供することになるだろう。利用者がサービスを選択できることが理想だと考えられるが、費用面を考慮すると、現状では、まずは電気通信事業者が一つの信書の送達サービスを選べるようにするというのが現実的な選択肢ではないか。
 - ・ 電報のようなサービスに関しては、競争の重要性が低いのではないか。番号の特性を考えると、頻繁には電報を利用しないが、115番であれば覚えていることができるので電報を申し込むという利用者が多いと思われ、そのような利用者にとって、競争的な環境が重要という違和感を感じる。
 - N T T東西の電報の収入をみると年間約500億円であり、これは些細な市場とは考えられない。現在の信書の送達サービスの受付に、115番によるものが加わることにより、利用者にとって便利になり、さらにお互いに競争が行われることによって、サービスが向上し、価格が下がるのではないかと考えている。
 - どのような市場でも競争がよいと考えることもできるかもしれないが、電話番号が唯一の申込み手段である人にとって、突然115番の接続先が変わった場合には、利用者が混乱する可能性がある。利用者の利便性についても、115番で信書の送達サービスに接続するための条件を考える際には、考慮する必要がある。

- ・ 利用者の利便性の点からサービス内容が変わらないように考えると、現状、115番でNTTの電報に接続している電話サービスと、接続していない電話サービスでは、利用者の意識も異なり、信書の送達サービスに接続する場合の利用者への影響について考え方が異なるとも考えられる。
- ・ 特定信書便サービスと電報については、実態上、競争状態にあるといえるのではないか。特定信書便サービスの法人ユーザーが、115番を回すとNTTの電報に接続してしまうため、社内のPBXで115番を使用できないようにする場合がありますと聞いている。
- ・ 緊急通報の110番や119番が使用できないのは問題があると思うが、現状は、115番で接続できない電話サービスに加入している利用者もいる。115番のサービスは、電話サービスを選択するに当たって一要素として考慮されると思われる、NTT東西の電報と同じ条件で特定信書便サービスにも接続できるようにすればよいのではないか。
- ・ 信書の送達サービスについては、インターネットで年間何十万も利用されている実態がある。110番や119番で提供される緊急通報のように特定の機関に接続すべき番号とは違い、115番については、NTTの電報に限定する理由がないのではないか。
- ・ 公正な競争とは、事業者が公平に115番を使用できるということだけではなく、利用者にサービス内容がつまびらかになって選択できるということでもある。実際には全ての信書の送達サービスの内容が説明されることは想定できず、競争という観点だけで考えるのは無理があるのではないか。一方、NTTの電報については、115番で申し込めるということで、長年に渡り信頼感を得てきている。電報は、配達されたものを送信者が確認することができない特殊なサービスであり、104番の番号案内のようにサービスの機能が果たされれば良いというものではなく、信頼感やサービスの質が非常に重要なもの。そういう点では、電気通信事業者が選択した信書の送達サービスが、電報と遜色ないサービスでなければ、115番で接続されるべきではないと思われる。また、複数のサービスの中から利用者が選択する場合には、サービス内容が詳細に説明される必要があると思われる。
- ・ 競争状態がよいというのは、最終的に価格低下やサービスの質の向上等、利用者の利便性の向上につながるという前提が必要であり、115番で受付がされる信書の送達サービスが新たに加わることで、多様性のあるサービスが行われるという

意味での競争か、それとも、115番でそれぞれ電報や信書の送達サービスに接続する電気通信事業者間の競争か、整理する必要がある。電気通信事業者が115番である特定の信書の送達サービスに接続するということであれば、多様性という意味で利用者の利便を与えているのかという点では疑問がある。また、一旦電気通信事業者が特定の信書の送達サービスを選択した後は、価格が安くなる、サービスの品質が良くなる等の効果は望めない。そういう意味では、利用者にとって電報や信書の送達サービスの選択の多様性は確保すべきではないか。

- ・ 115番でつながる信書の送達サービスについては、信書の送達サービス提供事業者が自ら全国に配達している必要があるのではないか。また、115番で接続される信書の送達サービスが弔慰用だけの場合も問題であり、サービスの種類の多様性も求められる。
 - ・ 電気通信事業者としては、よい信書の送達サービスを提供することが、事業として成り立たせる上でも、当然前提となる。電報は現在約500億円の市場であり、115番を信書の送達サービスにも使用できるようにすることで、その市場でよいサービスを開始するための条件を整える必要があるのではないか。
 - ・ 115番でサービスを提供するのが、電気通信事業者なのか、それとも信書の送達サービス提供事業者なのかという点が、接続先を選択する必要があるのかどうかという点に大きく関係している。つまり、電気通信事業者のサービスとして提供されるのであれば、接続先を振り分ける仕組みは不要であるが、信書の送達サービス提供事業者のサービスとして提供されるのであれば、その接続については公平に取り扱われなければならないだろう。
- 115番を使用するかどうかについては、電気通信事業者の判断であることを考慮すると、電気通信事業者のサービスととらえることができるのではないか。
- 電気通信事業者が特定信書便事業者となってサービスを提供するのであれば、電気通信事業者のサービスととらえることができるが、そうでなければ、やはり、信書の送達サービス提供事業者のサービスではないか。
- あくまで一般論であるが、具体的な電気通信番号がどうかというところは別にして、電気通信事業者がある特定の信書の送達サービス提供事業者に対して、信書の送達サービスの受付に接続するという役務を提供する場合、仮に、複数の信書の送達サービス提供事業者から同様の役務の提供を希望する申し出があったのであれば、電気通信事業者が何ら合理的な理由がなく役務提供を断ることは、不当な差別的取り扱いに当たる可能性が否定できず、問題となり得る。また、電気通信事業者がその役務の提供を行う際にどの電気通信番号を使用するかについては、別の議

論ではないだろうか。

- ・ 電報や信書の送達サービスを利用者が選択できるようにするというのが理想であるが、利用者に選択させる方式に数十億円もかかるということであれば、約500億円の市場の中で、この費用を吸収するのは困難であり、利用者にその費用が転嫁されることとなる。したがって、まずは電気通信事業者が特定の信書の送達サービスを選択できる形とし、技術の進展に合わせ、利用者が電報や信書の送達サービスを選択できる形にするのが適当ではないか。
- ・ 信書の送達サービス提供事業者が電気通信事業者となり、事業者間の相互接続を行う方式というのは、利用者の精算が簡便という点でよいのではないか。
- ・ 電報や信書の送達サービスを利用者が選択するための費用に関して、信書の送達サービス提供事業者から何か意見はあるか。
 - 選択制を行うためにかかる費用については、特定信書便サービスの売り上げに見合う費用ではないと思われるが、実態上は、信書の送達サービスと電報が競争状態にあると考えられるにもかかわらず、115番を使用できるかどうかについて、制度上、検討ができない状況である。
 - 初期費用がかかれば、それが利用者に転嫁されることになるだろう。信書の送達サービス事業を開始した目的は、利用者にできるだけ安価なサービスを提供することであり、できるだけ費用がかからない形で実現されるのが望ましい。また、NTTの電報と似たようなサービスとして特定信書便サービスが提供されており、その場合に、115番を使用する際には、NTTの電報にしか接続できない現状がある。そのような選択の余地がない状況ほど、競争原理が働かない状況はないと考えている。電気通信事業者と連携してサービスを提供するために、より良いサービスを提供したいと考えている。
 - 選択にかかる費用については、レタックスの事業の規模から考えても小さくないもの。レタックスの事業は、書類ベースでの窓口での受付が主たる受付方法であり、他の信書の送達サービス提供事業者とはその点が異なっており、今後考慮していく必要があると感じた。

6 今後の予定

- 次回の会合では、第1回会合と第2回会合の各社からの発表や各構成員からの意見を踏まえ、115番の使用方法について論点整理を行う旨の連絡があり、効率的に

取りまとめていくため、本日言い足りなかったことや、その他特段の意見などがある場合は、6月5日までに事務局に提出することとなった。

- 次回会合は、6月30日（月）午後16時からの開催を予定し、詳細については、事務局より連絡することとした。