

## 信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する論点整理(案)

## 【検討の背景】

- ① 115番は昭和35年頃から電報の受付用に使われるようになった。その当時、電報は緊急時の通信手段などにも広く利用されていたが、昭和50年代からは慶弔用が大部分を占めるようになり、昭和60年代からは、メッセージだけでなく、台紙などと一体のものとしてのサービス提供も行われるようになった。平成10年にはキャラクター電報も開始されるなど、今日電報はさらに多様なサービス内容となっている中、115番は今日も電報の受付番号として広く認識され、利用されている状況にある。
- ② 115番については、天気予報(177番)や時報(117番)とともに、「利用する必要性が相対的に高い用途」のうち、「既に3桁の統一番号として広く認識がなされている用途」として整理されている(平成10年度 電気通信番号に関する研究会)。その他、主な1XY番号の例としては、緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途の番号として、緊急通報の番号(110番、118番、119番)、災害対応(171番)、プライバシー保護対応(184番、186番)や、基本的な電気通信サービスの利用に当たって容易な認識が必要となる用途の番号として、番号案内(104番)、故障受付(113番)がある。
- ③ 制度上は、電報の事業(配達の業務を含む。)は、当分の間、電気通信事業とみなし、NTT東西(国内電報)及びKDDI(国際電報)のみがこれを行うことができるとされ、また、115番は、電報受付機能に使用するとされており、現在、115番はNTT東西の電報受付に使用されている。

## アンケート結果:

- 電報利用経験者の約52%が電話以外の方法を使用したことがなく、電報の申込み用番号に115番が使用されていることを知っていたのは、全体の約48%。
- 電報利用経験者のうち、電話で申し込んだことがある利用者は約93%。そのうち、約72%が115番を使用した経験を有する。
- 今後の電報の申込み手段については、電報利用意向者の約69%が電話を、約26%がインターネットを希望。
- 今後も電報申し込み用番号として、115番を必要だと考える利用者は、全

体の約68%。

- ④ 一方、「民間事業者による信書の送達に関する法律(2003年4月)」(以下信書便法)の施行にともない、電話等を利用して受け付けたメッセージ等を印刷し、台紙に添付等して利用者が指示する宛先まで配達するサービスが、特定信書便事業者により提供されるようになっているほか、郵便事業株式会社によりレタックスが提供されている(以下「信書の送達サービス」という。)。このような電報と類似したサービスを提供する特定信書便事業者から、115番を信書の送達サービス受付用に使用したい旨の要望が示され、本検討会においても特定信書便事業者5構成員のうち4構成員から、信書の送達サービス受付用に115番を利用できるようにした場合、利用の意向がある旨示された。
- ⑤ 以上のような115番の利用状況、利用者意識、特定信書便事業者からの要望等を踏まえ、利用者利便等の観点から115番の信書の送達サービス受付用への使用に関して検討を行うものである。

## 【1 信書の送達サービス受付用に115番を使用することに問題はないか】

論点(1): 信書の送達サービス受付用に115番を使用することに問題はないか

### 《検討事項》

115番はこれまで電報受付用番号として広く認識がなされ、利用されてきているが、信書便法の施行により、電報と内容が類似したサービス(信書の送達サービス)が特定信書便事業者により提供されている市場環境にあることから、利用者利便を損なわない限りにおいて、115番の接続先として、電報受付に加え、信書の送達サービス受付を認めることとすることで問題はないか。

### アンケート結果:

- 信書の送達サービスを利用しなかった理由として、115番で申し込めないのが不便だったとの回答も22.4%を占めた。
- 電報類似サービスの申込みでは、利用者の約44%がインターネットを使用し、約26%が電話を利用した経験を有する。
- 今後の電報類似サービスの申込み手段については、類似サービス利用意向者の約53%がインターネットを、約31%が電話を希望。
- 電報類似サービスの利用経験者は、全体の約5%、認知者は約12%にとどまるが、電報類似サービスの利用意向は、回答者の全員の約29%、電報類似サービスの認知者の約36%、利用経験者の約42%である。

## 【2 信書の送達サービス受付用に115番を使用する条件について】

論点(2)： 信書の送達サービス受付用に115番を使用する場合には、NTT東西の電報受付も選択できるようにすることが適当であるか。

### 《検討事項》

- ① 一律に全ての場合においてNTT東西の電報受付も選択できるようにするのは、コストの観点から現実的ではないのではないか。  
→P8表[115番による信書の送達サービス受付への接続方法と設備改修等費用]
- ② NTT東西の電報受付を選択できることが適当かどうかを考えるに当たり、利用者に与える影響の度合いを考慮し、現在115番で電報受付に接続している電話の場合と接続していない電話の場合に分けて、検討することが適当ではないか。
  - ア 現在115番で電報受付に接続する電話（NTT回線で接続される場合を含む。）を、電気通信事業者が信書の送達サービスに接続する場合
    - ・ 電報を利用したい加入者は、現在と異なる余分な手続きを行わずに、これまでどおり115番により電報を利用できることが適当か。[→論点(4)]
    - または、
    - ・ 115番の接続先が、全ての加入者について一律に電報から信書の送達サービスに切り替わることも、周知を徹底すれば許容できるか。
  - イ 現在115番で電報受付に接続していない電話を、電気通信事業者が信書の送達サービスに接続する場合、信書の送達サービスのみと接続することについて、周知を徹底すれば問題とはいえないのではないか。

### アンケート結果：

#### （電報の利用意向等）

- 115番の接続先については、使用する電話の種別（NTTの加入電話、NTT以外の固定電話又は携帯電話）に関わらず、全体の半数以上の人電報類似サービスのみではなく、NTTの電報も必要と考えている。
- （再掲）今後も電報申し込み用番号として、115番を必要だと考える利用者は、全体の約68%。

#### （信書の送達サービスの利用意向等）

- （再掲）電報類似サービスの利用経験者は、全体の約5%、認知者は約12%に

とどまるが、電報類似サービスの利用意向は、回答者の全体の約29%、電報類似サービスの認知者の約36%、利用経験者の約42%である。

- (再掲)電報類似サービスの申込みでは、利用者の約44%がインターネットを使用し、約26%が電話を利用した経験を有する。
- (再掲)信書の送達サービスを利用しなかった理由として、115番で申し込めないのが不便だったとの回答も22.4%を占めた。
- (再掲)今後の電報類似サービスの申込み手段については、類似サービス利用意向者の約53%がインターネットを、約31%が電話を希望。

事業者説明:

- 電報サービスの提供にあたっては、「通信の秘密の保護」「利用の公平性」「災害時などにおける重要通信の確保」「日本国内すべてのエリアへのサービスの提供」などが義務付けられている。緊急電報、無線電報については、24時間の受付を行っている。
- 信書の送達サービス提供者については、ほぼ全国へ特定信書便サービスとして配達を行っているものもあれば、一部地域のみ特定信書便サービスとして配達を行い、その他の地域については郵便局への発送代行サービスとしてサービス提供を行っているものもある。さらに、原則としてインターネットによる受付のみを行っているサービスや、弔事用のメッセージ専門のサービスも存在するなど、サービスの内容や形態は多様である。
- 電気通信事業者及び信書の送達サービス提供者からは、115番が解放されることにより、115番で接続する信書の送達サービスについては、競争上電報と同等以上の水準を目指して取り組むことになるとの説明もあった。

### 論点(3) 115番によりつながる信書の送達サービスの内容について

#### 《検討事項1》

- ① 115番で受付を認める信書の送達サービスの範囲としては、
- ア 利用者保護等の観点から、特定信書便事業として許可を受けた信書の送達サービスの範囲内で115番による受付を認めること(郵便として郵便事業株式会社に差し出すなどして提供しているサービスは含まれない。)
- または、
- イ 特定信書便事業者が提供する電報と類似したサービスであれば、郵便として郵便事業株式会社に差し出すものなど、特定信書便事業として許可を受けた信書の送達サービス以外のサービスも範囲に含め、115番による受付を認めること。
- などが考えられる。

- ② アを選択した場合、受付から配達までのサービスについて一貫して特定信書便事業者が特定信書便役務として責任を負い、信書の秘密を保護することとなる。一方、特定信書便役務以外のサービスの申し込み(例えば、郵便として郵便事業株式会社に差し出すもの)が115番にあった場合そのサービス受付を行うことはできない。

イを選択した場合、特定信書便事業者であれば、郵便として郵便事業株式会社に差し出すものについても、115番で受け付けることができる。一方、郵便として差出しを行うものなどには、特定信書便役務には当たらないことから、信書の秘密の保護について義務が課されていないなど、法令上の位置付けに差がある。こういった点を踏まえ、特定信書便事業者は、サービス内容に相違点が存在することについて利用者に周知徹底を行い、混乱を与えないようにすることが重要と考えられる。

#### 《検討事項2》

- ① 利用者の観点からは、115番で受付が行われる信書の送達サービスの水準は電報と遜色ないものであることが望ましいと考えられる。一方、電報自体のサービス内容も変化してきており、信書の送達サービスもそれぞれ利用者の満足度を高めるべく差別化が図られている状況にある。
- ② こういった点も踏まえ、115番で受付が行われる信書の送達サービスの内容について、一律に具体的な基準を設けることは適当ではないと考えられるが、電気

- ③ さらに、電気通信事業者及び信書の送達サービス提供事業者は、115番により受け付ける信書の送達サービスの内容について、利用者の誤解や混乱を招かないよう、とりわけ緊急用の取扱いなど電報のサービス内容との差異については、徹底した周知が求められるのではないか。

【3 信書の送達サービス受付用番号に115番を使用する場合の望ましい接続方法について】

信書の送達サービス受付用番号に115番を使用する場合の技術的に可能な接続方法と設備改修等の費用について電気通信事業者から示された方法と費用については、概ね以下のとおり。

【115番による信書の送達サービス受付への接続方法と設備改修等費用】

提示された方式		設備改修費用(概算)※1
複数のサービスから選択	① 発信時選択： 115番利用時に、ガイダンスにより電報と信書の送達サービスから選択	数億円程度
	② 事前選択： 電話、Web 等により事前に接続先を登録	初期設定あり※2 初期設定なし※3
	③ 電話への宅内装置取り付けの有無による選択 ・宅内装置等を取り付けなければ電報に接続 ・宅内装置等を取り付けると、複数の信書の送達サービスの受付に対応するコールセンターに接続	宅内装置等： 数千万円～数億円程度 コールセンター構築： 数千万円～数億円程度
④ 1つのサービスに固定して接続： 電報又は信書の送達サービスのうち1つに接続		少額～数千万円程度

※1 基本的な設備改修の費用であり、実際の要求仕様によっては、追加費用の可能性。

※2 電気通信事業者が電報又は一の信書の送達サービスに接続するように初期設定を行うため、加入者は特段の手続きを行わずに115番により初期設定された接続先に接続することとなる。

※3 電気通信事業者が115番の接続先の初期設定を行わないため、利用者が115番を使用する前に接続先について登録を行うこととなる。



論点(4)： 信書の送達サービス受付用に115番を使用する場合に、NTT東西の電報受付を選択する場合の接続方法。

《検討事項》

「現在115番で電報受付に接続する電話（NTT 回線で接続される場合を含む。）を、電気通信事業者が信書の送達サービスに接続する場合、電報を利用したい加入者は、現在と異なる余分な手続きを行わずにこれまでどおり電報を利用できる」（→論点(2)《検討事項》②ア）ことが適当とすれば、115番による電報や信書の送達サービスへの接続方法はどのようなものが問題ないと考えられるか。

ア 初期設定を電報とする（デフォルトが電報の）事前選択方式については、今後も電報を利用したい加入者は特段の手続きを行わずにこれまでどおり115番により電報を利用することができるため、問題ないと考えられる。

（最初に信書の送達サービスを選択した加入者が電報を使用する場合には登録をし直すか、他の方法（0120ナンバーのフリーダイヤル等）から申し込むこととなる。）

イ 電話への宅内装置等取り付けの有無による選択も、電報を利用したい加入者は特段の手続きを行わずにこれまでどおり115番により電報を利用することができるため、問題ないと考えられる。

（最初に信書の送達サービスを選択した加入者が電報を使用する場合には、電報に接続するよう宅内装置等を操作することとなる。）

ウ 115番利用時に、ガイダンスにより電報と信書の送達サービスから選択する発信時選択方式については、（仮に電報が1番目にアナウンスされるとしても）電報を利用したい加入者にとっては、利用の度にガイダンスに応じて追加ダイヤルによる選択などを行わなくてはならず、利便性が低下すると考えられ、望ましくないと考えられるのではないか。

エ 050番号のIP電話とNTT東西の加入電話に重畳して加入している場合をどのように考えるか（補足事項参照）。

〈補足事項〉（上記《検討事項》エ について）

- i DSLやCATVインターネット等のサービス利用者を中心に、NTT東西の電話に加入しながら、050番号のIP電話を利用しているケースが多く存在する。
- ii このようなケースでは、（050番号のIP電話は115番により電報受付に接続していないが、）現状では115番によりNTT東西の網を通じて電報受付に接

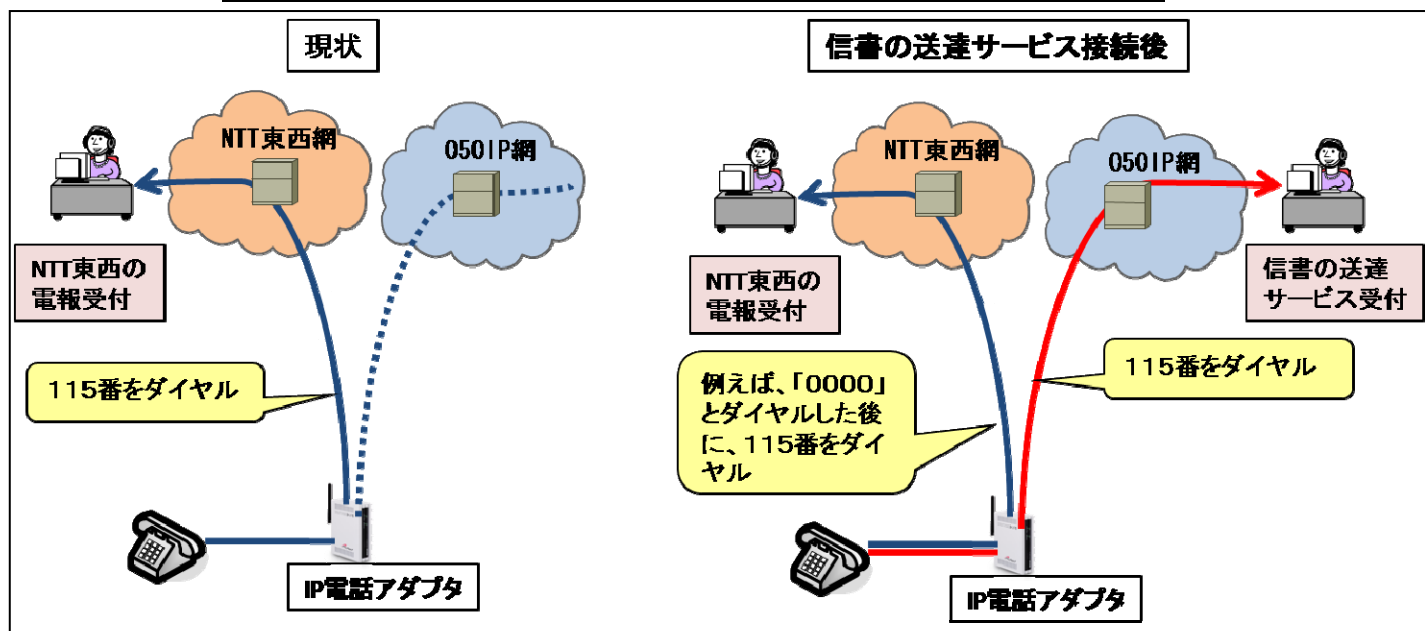
続するのが一般的である。

- iii このような場合に、050番号のIP電話サービスを提供する電気通信事業者が、115番により信書の送達サービスのみに接続する場合、それまで115番で電報を利用できていた加入者は115番により信書の送達サービスに接続されることになり、電報に接続するには、050番号のIP電話への接続を解除するための簡易なIP電話のアダプターの操作等(例えば、電話機で「0000」をダイヤルする<sup>※</sup>等)を行った上で、115番を発信することが必要となる。

※ 多くのIP電話のアダプターには、発信に際して、IP電話網と加入電話網との選択機能がついており、加入電話網を選択するには、「0000」等と電話機でダイヤルする方法が一般的である。その場合、「0000」等とダイヤル後、通常の電気通信番号をダイヤルすると、加入電話網を通じて発信が行われる。

この場合、今後とも電報を利用したい加入者が、電報に接続するためには、これまでとは異なる余分な操作(「0000」等のダイヤル等)を行う必要が生じることになるが、接続方法としてどう考えるか。

050番号のIP電話について、115番により信書の送達サービスのみに接続する場合のイメージ(NTT東西の加入電話にも加入している場合)



### 特定信書便サービスと郵便事業株式会社への差出しを行うサービスとの比較

主な比較事項	特定信書便サービス	郵便事業株式会社への差出しを行うサービス
主な参入条件等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受取人への手交や確実な受箱投函を行う等、事業計画が信書便物の秘密を保護するために適切であること</li> <li>・信書便約款について、信書便物の引受け、配達、送達日数、料金の收受等に関する事項が明確に定められ、特定の者に対し、不当な差別的取扱いをするものでないこと 等</li> </ul>	参入条件は特段なし
主な遵守事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信書便物の検閲の禁止、秘密の保護（通信文および受発人の住所氏名等）</li> <li>・信書便物であることの表示、還付できない信書便物の措置 等</li> </ul>	遵守事項は特段なし
処分等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画の遵守命令、事業改善命令</li> <li>・事業の停止命令、許可の取消し</li> </ul>	処分等は特段なし
配達	特定信書便事業者（又は総務大臣の認可を受けた受託者）が配達	郵便サービスにより郵便事業株式会社が配達
主な受け渡し方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対面交付（差出人からの申出があった時は受領印又は署名）</li> <li>・郵便受箱等への配達</li> <li>・（不在の場合）不在連絡票による通知の上、再配達</li> </ul>	<p>【書留】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対面交付（受領印又は署名）</li> <li>・（不在の場合）不在連絡票による通知の上、再配達等</li> </ul> <p>【速達、翌朝10時郵便、レタックス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対面交付</li> <li>・（不在の場合）郵便受箱等への配達</li> </ul>
送達責任	特定信書便事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局への差出し前：サービス提供事業者</li> <li>・郵便局への差出し後：郵便事業株式会社</li> </ul>
損害賠償	特定信書便事業者の信書便約款に基づき当該事業者が賠償	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局への差出し前：サービス提供事業者の利用規約等に基づき当該事業者が賠償</li> <li>・郵便局への差出し後：郵便事業株式会社の郵便約款に基づき郵便事業株式会社が賠償（書留等のみ賠償）</li> </ul>
信書の秘密の保護	信書便法に基づき保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局への差出し前：なし</li> <li>・郵便局への差出し後：郵便法に基づき保護</li> </ul>