

東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の基礎的電気通信役務に係る効率化のための具体的方策並びに基礎的電気通信役務支援機関の平成22年度事業計画について

<目 次>

○報告の概要等

(別添資料)

- ・平成22年度における基礎的電気通信役務に係る設備利用部門の費用の効率化の計画について(写)
(東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社)
- ・平成22年度事業計画等認可申請書(写)
(基礎的電気通信役務支援機関)

- ◆ 平成18年11月21日、情報通信審議会において、ユニバーサルサービス制度に係る交付金の交付等の認可の際、NTT東西に対する経営効率化について要望。
これを受け、総務省は、NTT東西等に対し行政指導を実施。

情報通信審議会からの要望 (H18.11.21)

▶ 経営効率化の推進 (情報通信審議会 ⇄ NTT東西、行政)

- NTT東西が交付金を受けるに際し、一層の効率化を行い赤字の縮小に努めるため、以下を要望。
- ▶ **NTT東西は、交付金の算定の前提としている、設備利用部門の費用の経営効率化率(7%)の達成度合い(実績)を総務省に報告すること。**
- ▶ 総務省は、上記の経営効率化について、十分な検証を行うことが必要であり、そのための方策を講ずるとともに、当該検証結果については、審議会に対し報告等を行うこと。



基礎的電気通信役務の提供に関し講ずべき措置について (H18.11.22)

▶ 基礎的電気通信役務の提供に係る経営効率化の推進 (総務省 ⇄ NTT東西)

- ▶ 今回の交付金の算定は、貴社において、設備利用部門の費用について約7%の経営効率化を行うことを前提としている。このため、貴社が基礎的電気通信役務の提供において当該効率化を達成することが重要。
- ▶ NTT東西は、交付金の算定に用いた経営効率化率(7%)の達成度合い(実績)を総務省に報告すること。
- ▶ **毎年度の事業計画の認可申請の際に、基礎的電気通信役務に係る効率化のための具体的方策について報告すること。**

報告のポイント

- ① 平成22年度もNTT東西ともに、設備利用部門の費用について、7%の効率化を継続（東：▲102億円、西：▲84億円）
- ② 人員のスリム化（東：4.3万人（H21年度）→4.1万人（H22年度） 西：4.6万人（H21年度）→4.3万人（H22年度））
- ③ 各種業務の集約・アウトソーシングによる効率化の実施

NTT東西の主な効率化計画

人員数の削減

■ NTT東日本

【H20実績】	【H21推計】	【H22計画】
4.6万人	4.3万人	4.1万人
対前年	(▲ 0.3万人)	(▲ 0.2万人)

[※上記の人員数には、アウトソーシング会社等の人員を含む。]

■ NTT西日本

【H20実績】	【H21推計】	【H22計画】
4.9万人	4.6万人	4.3万人
対前年	(▲ 0.3万人)	(▲ 0.3万人)

[※上記の人員数には、アウトソーシング会社等の人員を含む。]

業務の集約
アウトソーシングによる効率化

- 116業務の拠点集約

- 料金業務の拠点集約

その他

- 社宅等、不動産売却による保有コストの削減
- @ビリングの利用増による料金請求コストの抑制 等

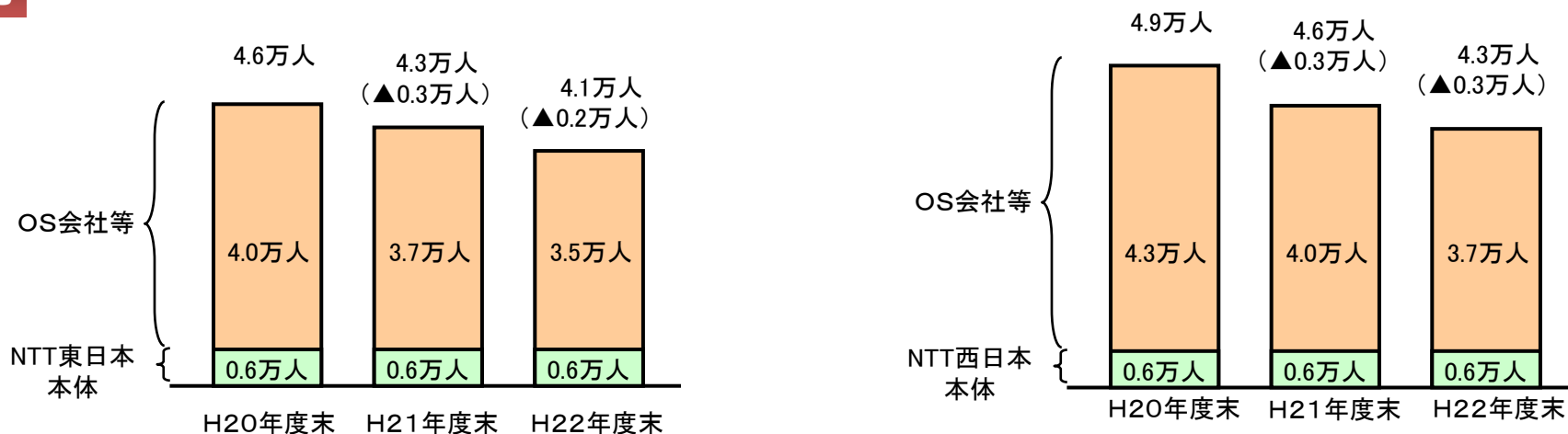
- 社宅等、不動産売却による保有コストの削減
- Myビリングの利用増による料金請求コストの抑制 等

【参考】 効率化のための具体策

NTT東日本

NTT西日本

人員のスリム化



[※1：年度末に退職・再雇用する人員を含む。 ※2：H21年度末及びH22年度末については推計値。]

業務の集約

	施策の内容
116業務	<ul style="list-style-type: none"> 22拠点を20拠点に集約するとともに、アウトソーシングによる効率化を実施。 平成21年5月末に完了。 <p>※実施はH21年度であるが、H22年度は見直し効果が通年となる。</p>

	施策の内容
料金業務	<ul style="list-style-type: none"> 料金問合せ業務の54拠点を52拠点に集約。 平成21年7月に完了。 <p>※実施はH21年度であるが、H22年度は見直し効果が通年となる。</p>

NTT東日本

	H20年度実績	H21年度見込	H22年度計画
基礎的電気通信役務に係る 設備利用部門の費用	1,571億円	1,461億円	1,358億円
効率化率		▲7%	▲7%

効率化額
▲102億円

NTT西日本

	H20年度実績	H21年度見込	H22年度計画
基礎的電気通信役務に係る 設備利用部門の費用	1,288億円	1,198億円	1,114億円
効率化率		▲7%	▲7%

効率化額
▲84億円

事業計画・収支予算のポイント

① 支援業務費は約69百万円（約70百万円(平成21年度)）

- ・平成21年度予算に比べ、周知広報費を効率化（約31百万円(平成21年度) → 約30百万円(平成22年度)）。
- ・なお、交付金交付・負担金徴収業務を行うことから、全体の収支予算は約163億円となっている。

② 効率的かつ多面的な周知広報の実施

- ・平成22年度算定の番号単価は平成21年度（8円/月・番号）と同程度になると予想されることから、周知広報費の効率化を図ることにより支出額を抑制。
- ・平成21年度の実績を踏まえつつ、制度のより一層の浸透を図るため、新たに消費者団体との意見交換会を計画するなど、多面的な周知広報を実施。

③ 予備費の計上

- ・これまでの予算作成過程を踏まえ、費目ごとのスリム化の徹底を図るとともに、不測の事態に備え、予備費を前年度と同額の3百万円計上。

【平成22年度収支予算】

（単位：千円）

	平成22年度予算額	平成21年度予算額
収入	16,255,649	15,381,231
負担金収入	16,186,042	15,310,702
借入金返済引当資産取崩収入	258	215
借入金収入	60,849	63,814
前期繰越収支差額	8,500	6,500
支出	16,255,649	15,381,231
交付金支出	16,122,486	15,245,606
支援業務費	69,349	70,314
(再掲) 周知広報費支出	29,825	30,765
(再掲) 予備費支出	3,000	3,000
借入金返済支出	63,814	65,311

【参考】 平成22年度支援業務費の詳細〔主な費用の昨年度決算額(概算)との比較〕

区分	平成22年度予算額	平成21年度決算額 (概算)	平成21年度予算額	前年度決算(概算)に対する増減等の説明
人件費	24,453千円	24,052千円	24,139千円	前年度決算比 +401千円 (室員の定期昇給に伴う給料手当+299千円 他)
物件費等	12,071千円	10,540千円	12,410千円	前年度決算比 +1,531千円 (旅費交通費▲61千円、支払利息費+914千円 他)
(再掲) 諸謝金	3,512千円	3,511千円	3,512千円	前年度決算比 +1千円 ○平成22年度予算額の内訳 ・企業倒産、未納対策顧問弁護士 1,008千円 (± 0千円) ・監査関係費用等 1,945千円 (± 0千円) ・支援業務諮問委員会委員謝金 217千円 (± 0千円) ・会計経理事務一部委託 342千円 (+ 1千円)
周知費用	29,825千円	26,497千円	30,765千円	前年度決算比 +3,328千円 ○平成22年度予算額の内訳 ・新聞広告 16,705千円 (+3,074千円) - 昨年度と同様に11月下旬を目途に「半2」サイズにて1回実施。 ・パンフレット作成費 600千円 (+ 436千円) - 昨年度と同様に2万部作成し、各種団体・電気通信事業者等に配布。 ・ホームページ更新、保守管理 250千円 (▲ 29千円) ・コールセンター 9,920千円 (+ 437千円) - 番号単価改定値がほぼ横ばい傾向と予測されることから、現行体制を維持。 ・インターネット広告 2,000千円 (+ 530千円) - 昨年度と同様に12月を目途に1回実施。 ・地方説明・見学会 290千円 (▲1,181千円) - 説明用DVD改訂を見送り。 ・消費者団体との意見交換会 60千円 (+ 60千円) [新規] - 関係団体と共同で消費者団体との意見交換会を実施。
予備費	3,000千円	283千円	3,000千円	前年度決算比 +2,717千円 【不測の事態に備えるため、平成20年度から計上】 ※平成21年度は「認可申請等の業務委託」費用として283千円を支出

支援業務費総額	69,349千円	61,372千円	70,314千円
---------	----------	----------	----------

1 ユーザからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成19年度	平成20年度	平成21年度						
			4月～9月	10月	11月	12月	1月	2月	10月～2月
総務省等	773	525	215	27	16	23	30	35	131
支援機関※1	672	449	194	26	15	21	27	32	121
総務省※2	101	76	21	1	1	2	3	3	10
事業者※3	63,407	28,368	10,871	2,292	2,352	2,335	2,304	1,727	11,010
合計	64,180	28,893	11,301	2,319	2,368	2,358	2,334	1,762	11,141

(※1:平成18年9月16日設置 ※2:地方支分部局分を含む ※3:NTT東西、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクテレコム、ソフトバンクモバイルの主要6社の合計値。)

2 ユーザからの主な問い合わせ内容

- ユニバーサルサービス制度の概要について(ユニバーサルサービスの範囲、ユニバーサルサービス制度の必要性や仕組み 等)
- 「ユニバーサルサービス料」の設定・徴収について(負担金をユーザーに転嫁している電話会社の説明が不十分 等)
- NTT東西の経営状況について(黒字なのになぜ補てんが必要か 等) 等

(参考) ユニバーサルサービス制度に関するポータルサイトのアクセス数

(単位:回)

	平成19年度	平成20年度	平成21年度						
			4月～9月	10月	11月	12月	1月	2月	4月～9月
支援機関	159,185	148,672	49,139	8,093	7,346	11,262	10,662	7,426	44,789
総務省	76,404	72,846	20,641	3,816	3,545	3,639	5,211	5,597	21,808



東経企管第09-154号
平成22年3月1日

総務省総合通信基盤局長
桜井俊殿



東日本電信電話株式会社
代表取締役社長
江部

平成22年度における基礎的電気通信役務に係る 設備利用部門の費用の効率化の計画について

弊社は、従来から経営効率化に取り組み、業務の抜本的アウトソーシングと退職再雇用の仕組みによる人件費の削減、人員のスリム化、物件費の効率化、資産のスリム化等、あらゆる費用を対象に効率化に努めてきているところであります。

平成22年度においても、引き続き、人員のスリム化、業務の集約、資産のスリム化等に取り組むことにより、一層の効率化に努めていく所存であります。

これらの施策を着実に実施することにより、ユニバーサルサービスに係る設備利用部門の費用については、昨年度と同様、対前年度比▲7%の効率化を計画いたします。

なお、具体的な施策については別紙のとおりです。

(別紙)

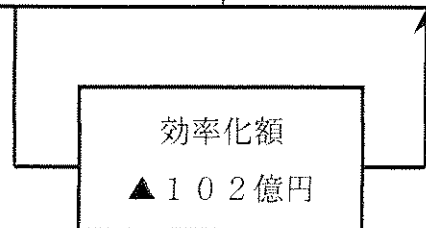
具体的な施策について

項目	内容																
人員のスリム化	<table><thead><tr><th></th><th><H20実績></th><th><H21>^{※3}</th><th><H22>^{※3}</th></tr></thead><tbody><tr><td>年度末人員数^{※1、※2}</td><td>4.6万人</td><td>4.3万人</td><td>4.1万人</td></tr><tr><td>(対前年度増減)</td><td></td><td>(▲0.3万人)</td><td>(▲0.2万人)</td></tr><tr><td><内訳> NTT東日本本体</td><td>0.6万人</td><td>0.6万人</td><td>0.6万人</td></tr></tbody></table> <p>※1 人員数はNTT東日本及びアウトソーシング会社等の合計。 ※2 年度末に退職・再雇用する人員を含む。 ※3 H21末及びH22末については推計値である。</p>		<H20実績>	<H21> ^{※3}	<H22> ^{※3}	年度末人員数 ^{※1、※2}	4.6万人	4.3万人	4.1万人	(対前年度増減)		(▲0.3万人)	(▲0.2万人)	<内訳> NTT東日本本体	0.6万人	0.6万人	0.6万人
	<H20実績>	<H21> ^{※3}	<H22> ^{※3}														
年度末人員数 ^{※1、※2}	4.6万人	4.3万人	4.1万人														
(対前年度増減)		(▲0.3万人)	(▲0.2万人)														
<内訳> NTT東日本本体	0.6万人	0.6万人	0.6万人														
業務の集約・アウトソーシングによる効率化の実施	<p>○116業務</p> <ul style="list-style-type: none">・拠点の集約、アウトソーシングによる効率化を実施。・実施時期：H21年5月末に完了。 <p style="text-align: center;"><H20年度末> <H21年5月末></p> <p style="text-align: center;">拠点数： 22拠点 → 20拠点</p> <p>※実施時期はH21年度になりますが、H22年度においては見直し効果が通年ベースに拡大します。</p>																
資産のスリム化	<p>○空スペースの有効活用</p> <ul style="list-style-type: none">・集約に伴い廃止した拠点の建物スペースの有効活用のため、空スペースの貸付を推進。 <p>○遊休不動産の売却による保有コストの削減</p> <ul style="list-style-type: none">・社宅等の集約、廃止及び売却により、保有コストの削減を推進。																
その他	<p>○@ビリングの利用増による料金請求コストの抑制</p> <p>○Web受付の推進による効率化</p> <p>○その他物件費全般にわたる抑制</p> <ul style="list-style-type: none">・ISO14001取得による紙・事務用品経費及び電気使用料の削減等																

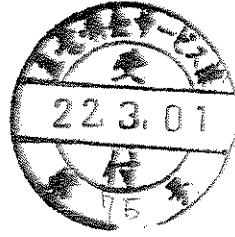
(参考)

基礎的電気通信役務に係る設備利用部門の費用の効率化について

	H 2 0 実績	H 2 1 見込	H 2 2 計画
基礎的電気通信 役務に係る設備 利用部門の費用	1, 5 7 1 億円	1, 4 6 1 億円	1, 3 5 8 億円
<効率化率>		<▲ 7 %>	<▲ 7 %>



総務省総合通信基盤局長
桜井俊殿



西企営第160号
平成22年3月1日

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長
大竹伸

平成22年度における基礎的電気通信役務に係る
設備利用部門の費用の効率化の計画について

弊社は、従来から経営効率化に取り組み、業務の抜本的アウトソーシングと退職再雇用の仕組みによる人件費の削減、人員のスリム化、物件費の効率化、資産のスリム化等、あらゆる費用を対象に効率化に努めてきているところであります。

平成22年度においても、引き続き、人員のスリム化、業務の集約、資産のスリム化等に取り組むことにより、一層の効率化に努めていく所存であります。

これらの施策を着実に実施することにより、ユニバーサルサービスに係る設備利用部門の費用については、昨年度と同様、対前年度比▲7%の効率化を計画いたします。

なお、具体的な施策については別紙のとおりです。

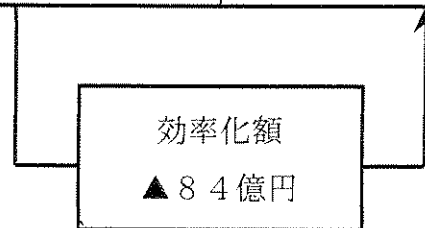
具体的な施策について

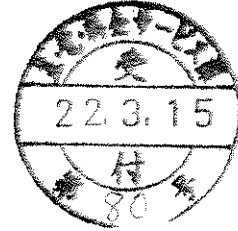
項目	内容																
人員のスリム化	<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="text-align: center; width: 20%;"><H20実績></td> <td style="text-align: center; width: 20%;"><H21>^{※3}</td> <td style="text-align: center; width: 20%;"><H22>^{※3}</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">年度末人員数^{※1、※2}</td> <td style="text-align: center;">4.9万人</td> <td style="text-align: center;">4.6万人</td> <td style="text-align: center;">4.3万人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">(対前年度増減)</td> <td></td> <td style="text-align: center;">(▲0.3万人)</td> <td style="text-align: center;">(▲0.3万人)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;"><内訳> NTT西日本本体</td> <td style="text-align: center;">0.6万人</td> <td style="text-align: center;">0.6万人</td> <td style="text-align: center;">0.6万人</td> </tr> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 10px;"> ※1 人員数は、NTT西日本及びアウトソーシング会社等の合計。 ※2 年度末に退職・再雇用した人員を含む。 ※3 H21末及びH22末については推計値である。 </p>		<H20実績>	<H21> ^{※3}	<H22> ^{※3}	年度末人員数 ^{※1、※2}	4.9万人	4.6万人	4.3万人	(対前年度増減)		(▲0.3万人)	(▲0.3万人)	<内訳> NTT西日本本体	0.6万人	0.6万人	0.6万人
	<H20実績>	<H21> ^{※3}	<H22> ^{※3}														
年度末人員数 ^{※1、※2}	4.9万人	4.6万人	4.3万人														
(対前年度増減)		(▲0.3万人)	(▲0.3万人)														
<内訳> NTT西日本本体	0.6万人	0.6万人	0.6万人														
業務の集約	<p>○料金業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金問合せ業務を対象に拠点を集約し、費用の削減を図る。 (54拠点を52拠点に見直し) ・実施時期：平成21年7月実施。 <p>※実施時期は平成21年度になりますが、平成22年度においては見直し効果が通年ベースに拡大します。</p>																
資産のスリム化	<p>○空スペースの有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集約に伴い廃止した拠点の建物スペースの有効活用のため、空スペースの貸付を推進。 <p>○遊休不動産の売却による保有コストの削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社宅等の集約、廃止及び売却により、保有コストの削減を推進。 																
その他	<p>○Myビリングの利用増による料金請求コストの抑制</p> <p>○Web受付の推進による効率化</p> <p>○その他物件費全般にわたる抑制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ISO14001取得による紙・事務用品経費及び電気使用料の削減等 ・メール便の活用による配送費の削減 ・社内OA網の効率化による維持コストの削減 																

(参考)

基礎的電気通信役務に係る設備利用部門の費用の効率化について

	H20実績	H21見込	H22計画
基礎的電気通信 役務に係る設備 利用部門の費用	1,288億円	1,198億円	1,114億円
<効率化率>		<▲7%>	<▲7%>





事業計画等認可申請書

TCA支-068
平成22年3月15日

総務大臣 原口 一博 殿

社団法人電気通信事業者協会
会長 小野寺 正

平成22年度事業計画及び収支予算の認可を受けたいので、電気通信事業法第116条第1項において準用する同法第80条第1項の規定に基づき、下記資料を添えて申請します。

記

- 1 平成22年度事業計画書
- 2 平成22年度収支予算書

平成22年度 事業計画

自 平成22年 4月 1日
至 平成23年 3月31日

総務大臣指定 基礎的電気通信役務支援機関
社団法人 電気通信事業者協会

平成22年度事業計画

ユニバーサルサービス制度の稼働から5年目となる平成22年度においては、交付金の交付及び負担金の徴収等支援業務の円滑かつ的確な推進とともに制度の更なる定着を図るため、以下の事業を実施する。

1 支援業務の適正な実施

(1) 交付金の交付及び負担金の徴収に係る業務の的確な実施

交付金の交付及び負担金の徴収等の支援業務については、これまでの実施結果を踏まえつつ、より一層迅速かつ的確な実施に努める。

(2) 交付金の額及び負担金の額等に係る認可申請等の円滑な実施 関係法令に基づき、以下の事務を適切かつ円滑に実施する。

- 電気通信事業法（以下「法」という。）第109条第1項の規定に基づいて、交付金の額を算定し、当該交付金の額及び交付方法について総務大臣の認可を受ける
- 法第110条第2項の規定に基づいて、負担金の額を算定し、当該負担金の額及び徴収方法について総務大臣の認可を受ける
- 総務省告示第429号（平成18年7月31日）に基づいて、番号単価を算定する

(3) 外部機関による会計・経理事務の厳正なチェックの実施

交付金の交付及び負担金の徴収事務を適正、公正かつ確実に実施するため、引き続き外部機関（公認会計士等）による会計・経理事務のチェックを厳正に実施する。

2 周知・広報活動及び問い合わせ対応の実施

(1) 多面的な周知・広報活動の実施

ユニバーサルサービス制度に関する一層の周知徹底のため、これまでの実施結果や効率性にも留意しながら、インターネットの多面的な活用や周

知広報資料の更なる充実を図るほか、関係者との連携によるより効果的な施策についても検討・実施のこととする。

(2) 円滑な問い合わせ対応の実施

関係電気通信事業者や一般利用者からの問い合わせ等が年間を通じて相当数あり、特に番号単価の算定や料金請求書の送付直後などには問い合わせ等が増加することから、効率性にも留意しつつ、支援業務室やコールセンターによる迅速・的確な対応を継続実施する。

3 支援業務諮問委員会の運営

法第113条第2項の規定に基づき、交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法、番号単価の算定、その他支援業務の実施に関する重要事項を調査審議するため開催される諮問委員会の運営に資することとする。

なお、同委員会の開催は、交付金及び負担金の額等の認可申請案作成時、事業計画・予算案作成時並びに修正番号単価算定時の3回を定例開催とする。

4 効率的な業務執行体制の整備と関係事務の円滑な推進

支援業務を引続き円滑かつ効率的に実施する視点から、業務執行体制の一層の充実を図るとともに、関係規程類の整備、関係機関等との連携強化などに努める。

5 情報公開の実施

支援機関の財務状況、番号単価や交付金及び負担金に係る情報、電気通信事業者のユニバーサルサービス料の設定状況、その他の支援業務に関する情報の公開をホームページや自動音声・FAX案内サービス等を活用して実施する。

平成22年度 収支予算

自 平成22年 4月 1日
至 平成23年 3月31日

総務大臣指定 基礎的電気通信役務支援機関
社団法人 電気通信事業者協会

収支予算書

(基礎的電気通信役務支援機関業務特別会計)

平成22年4月1日から平成23年3月31日まで

(単位：円)

科 目	予 算 額	前年度予算額	増 減	備考
I 事業活動収支の部				
1. 事業活動収入				
(1) 負担金収入	16,186,042,428	15,310,702,348	875,340,080	
(2) 雑収入	0	0	0	
事業活動収入計	16,186,042,428	15,310,702,348	875,340,080	
2. 事業活動支出				
(1) 事業費支出	16,179,756,350	15,303,892,000	875,864,350	
交付金支出	16,122,486,350	15,245,606,000	876,880,350	
給料手当支出	16,827,000	16,607,000	220,000	
福利厚生費支出	2,376,000	2,335,000	41,000	
会議費支出	52,000	52,000	0	
旅費交通費支出	653,000	980,000	△ 327,000	
通信運搬費支出	845,000	855,000	△ 10,000	
備品費支出	300,000	300,000	0	
消耗品費支出	492,000	492,000	0	
印刷製本費支出	50,000	50,000	0	
賃借公益費支出	338,000	338,000	0	
図書費支出	50,000	50,000	0	
諸謝金支出	3,512,000	3,512,000	0	
周知広報費支出	29,825,000	30,765,000	△ 940,000	
支払利息支出	1,800,000	1,800,000	0	
雑支出	150,000	150,000	0	
(2) 管理費支出	8,139,000	8,114,000	25,000	
役員報酬支出	778,000	778,000	0	
給料手当支出	3,044,000	3,010,000	34,000	
福利厚生費支出	488,000	495,000	△ 7,000	

旅費交通費支出	81,000	83,000	△ 2,000
光熱水料費支出	329,000	329,000	0
賃借公益費支出	3,389,000	3,389,000	0
租税公課支出	30,000	30,000	0
事業活動支出計	16,187,895,350	15,312,006,000	875,889,350
事業活動収支差額	△ 1,852,922	△ 1,303,652	△ 549,270
Ⅱ 投資活動収支の部			
1. 投資活動収入			
(1) 特定資産取崩収入			
借入金返済引当資産取崩収入	257,922	214,652	43,270
投資活動収入計	257,922	214,652	43,270
2. 投資活動支出			
(1) 特定資産取得支出			
退職給付引当資産取得支出	940,000	914,000	26,000
投資活動支出計	940,000	914,000	26,000
投資活動収支差額	△ 682,078	△ 699,348	17,270
Ⅲ 財務活動収支の部			
1. 財務活動収入			
(1) 借入金収入	60,849,000	63,814,000	△ 2,965,000
財務活動収入計	60,849,000	63,814,000	△ 2,965,000
2. 財務活動支出			
(1) 借入金返済支出	63,814,000	65,311,000	△ 1,497,000
財務活動支出計	63,814,000	65,311,000	△ 1,497,000
財務活動収支差額	△ 2,965,000	△ 1,497,000	△ 1,468,000
Ⅳ 予備費支出	3,000,000	3,000,000	0
当期収支差額	△ 8,500,000	△ 6,500,000	△ 2,000,000
前期繰越収支差額	8,500,000	6,500,000	2,000,000
次期繰越収支差額	0	0	0

(注) 借入金限度額：ユニバーサルサービス（基礎的電気通信役務）支援機関の業務を円滑に遂行するため、平成21年度末決算における純資産の額を限度として、必要最小限の一時借入を行うことができる。