

行政事業レビューシート (総務省)

予算事業名	電気通信消費者保護に関する調査研究(地方)	事業開始年度	平成6年度	作成責任者		
担当部局庁	総合通信基盤局	担当課室	消費者行政課	課長 鈴木 信也		
会計区分	一般会計	上位政策	ユビキタスネットワーク整備等推進費			
根拠法令 (具体的な 条項も記載)	電気通信事業法26条 青少年インターネット環境整備法4条等	関係する計 画、通知等				
事業の目的 (目指す姿を簡 潔に。3行程度 以内)	各種調査研究や利用者の声をもとに、行政としての対策や自主的取組の促進策の検討を進めるとともに、消費者への情報提供、法執行及び関係法令等の見直しのための必要な実態調査及び法令等の周知を推進することにより、電気通信サービスの消費者主権の確立を図る。					
事業概要 (5行程度以 内。別添可)	「電気通信サービスモニター制度」を推進し、消費者から、高度化・多様化している電気通信サービスの利用をめぐる問題等について、生の意見を幅広く徴収し、地域(11地域)ごとの特性を把握することにより、政策の企画・立案に反映させる。					
実施状況	サービスモニターの募集・選定作業及び諸謝金(アンケート調査、モニター会議)の支払いを各総合通信局/沖縄情報通信事務所で実施。 また、モニター会議(年2回)を各地方局主催で開催し、通信サービスの利用上のトラブルと対応策等について、職員等から解説を行うとともに、モニターから直接、通信サービスの利用上の問題点等をヒアリングし、情報収集を行うことで、政策立案の参考としている。					
予算の状況 (単位:百万円)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度要求
	予算額(補正後)	5	5	5	22	6
	執行額	5	5	3		
	執行率	100%	100%	70%		
	総事業費(執行ベース)	5	5	5		
自己点検	支出先・ 用途の把 握水準・ 状況	・サービスモニターアンケート調査に対する諸謝金の支出については、モニターの募集・選定において、募集の実施/選定結果について、各地方局から報告を受け支払先を承諾している。また、諸謝金の額は本省から各地方局へモニター数に応じて配算し、支払時期(年2回:11月、1月)において、支払が完了した旨の報告を受けている。 ・モニター会議の開催に当たっては、実施報告及び謝金支払い対象者の通知を受け、適切に会議運営が行われたことを確認している。				
	見直しの 余地	①サービスモニター調査については、調査・予算の効率性の観点から、他の類似アンケートへ組み入れることを検討する。 ②モニター連絡会議の結果の政策への反映状況を踏まえ、その必要性について検討する。				
予算 監視 の 効率	更なる見直し、改善が必要 (事業の見直し)					
補 記						

総務省

3百万円

A. 諸謝金
2百万円

B. 地方局の職員旅費
1百万円

電気通信サービスモニター調査協力への謝金、電気通信サービスモニター会議出席のための謝金

電気通信サービスモニター会議出席のために必要な地方局職員の旅費

資金の流れ
(資金の受け取り先が何を
行っているかについて補
足する)
(単位:百万円)

A.電気通信サービスモニター			E.		
費目	使 途	金額 (百万円)	費目	使 途	金額 (百万円)
諸謝金	電気通信サービスモニターへの謝金	2			
計		2	計		0
B.総合通信局等(11局)			F.		
費目	使 途	金額 (百万円)	費目	使 途	金額 (百万円)
職員旅費	電気通信サービスモニター会議出席のための旅費	1			
計		1	計		0
C.			G.		
費目	使 途	金額 (百万円)	費目	使 途	金額 (百万円)
計		0	計		0
D.			H.		
費目	使 途	金額 (百万円)	費目	使 途	金額 (百万円)
計		0	計		0

費目・使途
 (「資金の流れ」
 においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。使途と費目の双方で実情が分かるように記載)

電気通信消費者保護に関する調査研究（地方）

【本調査研究の目的】

電気通信サービス全般に関する利用者の意見・要望等を把握・分析し、消費者行政の一層の充実と利用者のニーズを踏まえた電気通信行政の推進に資することを目的とする。

総務省
総合通信局／沖縄総合通信事務所

○電気通信モニター制度の推進

電気通信サービスの利用者からの生の意見・要望等を幅広く聴取（モニター連絡会議）

法令やガイドライン整備・運用、事業者による取組みの促進等の検討材料に

総合通信局／沖縄総合通信事務所の取組

- 電気通信サービスモニターアンケート調査の運用サポート
 - ・モニター募集
 - ・モニターの管理（調査・制度に関する問い合わせ対応等）
 - ・アンケート謝金、モニター連絡会議出席の謝金の支払い
- 電気通信サービスモニター連絡会議の開催（年1回、開催地は毎年変更）