

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24年度事業計画について

<目 次>

○報告の概要等

(別添資料)

- ・平成24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24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)

NTT東西の基礎的電気通信役務の提供に係る設備利用部門の費用の効率化の推進①

1 経緯

- ◆ 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東西に対し行政指導を実施。

<情報通信審議会からの要望>

(情報通信審議会 ⇨ NTT東西、行政 (H18.11.21))

基礎的電気通信役務の提供に係る経営効率化の推進

- 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。

今回の交付金の算定は、NTT東西が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、NTT東西がユニバーサルサービスの提供において当該効率化を達成することが重要であり、平成19年度以降、経営効率化の実績について報告すること。

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、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>

(総務省 ⇨ NTT東西 (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

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であり、平成19年度以降、経営効率化の実績について報告すること。

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。

2 平成24年度計画

NTT東日本

	H22年度 実績	H23年度 見込	H24年度 計画
設備利用部門 の費用(※)	1,299 億円	1,208 億円	1,123 億円
効率化率		▲7.0%	▲7.0%

※ 基礎的電気通信役務に係るもの

効率化額
▲85億円

NTT西日本

	H22年度 実績	H23年度 見込	H24年度 計画
設備利用部門の 費用(※)	1,080 億円	1,005 億円	935 億円
効率化率		▲7.0%	▲7.0%

※ 基礎的電気通信役務に係るもの

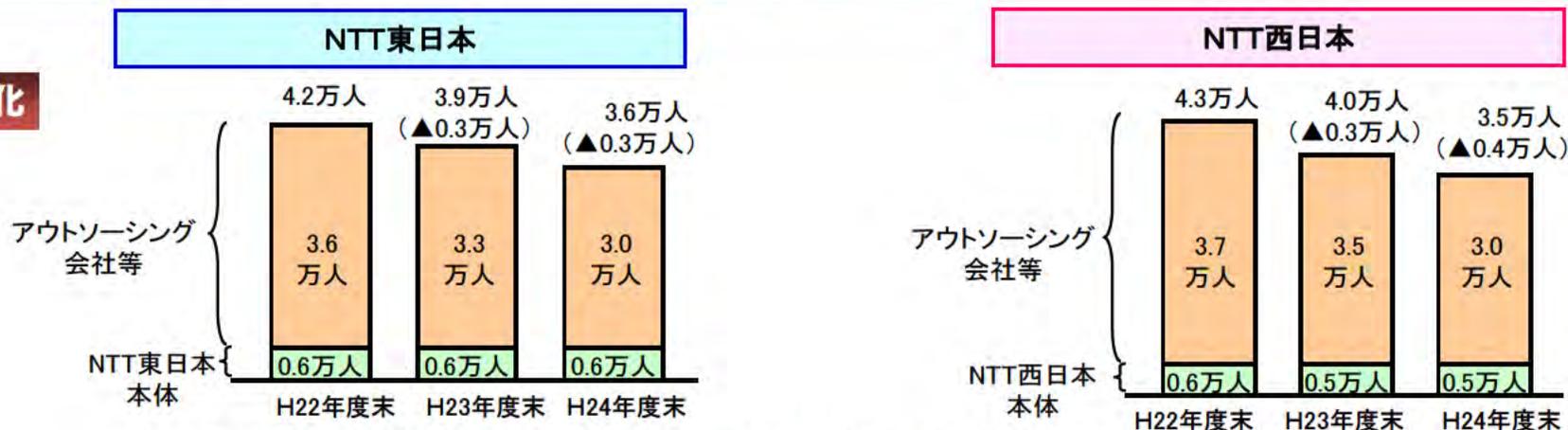
効率化額
▲70億円

NTT東西の基礎的電気通信役務の提供に係る設備利用部門の費用の効率化の推進②

具体的な施策

- ① 人員のスリム化(東: 3.9万人 (H23年度) → 3.6万人 (H24年度) 西: 4.0万人 (H23年度) → 3.5万人 (H24年度))
- ② 業務の集約(料金業務拠点の集約 西:44拠点 (H23年度) → 43拠点 (H24年度) 等)
- ③ 資産のスリム化、その他(料金請求コストの抑制、物件費の抑制等)

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: H23年度末及びH24年度末については推計値。]

業務の集約

	施策の内容
Web受付センターの統合	3拠点を1拠点に集約 ※実施はH23年10月であるが、H24年度は見直し効果が 通年ベースに拡大

	施策の内容
料金業務	料金の44拠点を43拠点に集約 ※H24年5月に実施
116業務	35拠点を34拠点に集約 ※実施はH23年7月であるが、H24年度は見直し効果が通 年ベースに拡大

資産のスリム化、その他

	施策の内容
資産のスリム化	不動産売却による保有コストの削減等
その他	@ビリングの利用増による料金請求コストの抑制 物件費全般にわたる抑制等

	施策の内容
資産のスリム化	不動産売却による保有コストの削減等
その他	Myビリングの利用増による料金請求コストの抑制 物件費全般にわたる抑制等

基礎的電気通信役務支援機関の平成24年度事業計画・収支予算の認可

事業計画・収支予算のポイント

① 支援業務費は80百万円

- ・平成23年度予算(69百万円)に比べ、11百万円の増。
- ・主な増減の要因は次のとおり。
 - － 周知広報費の増(平成24年4月に合算番号単価が修正される場合に備えたもの) +16,195千円
 - － 物件費等の減(経費の節減等) -2,093千円

② 効果的な周知・広報活動の実施

- ・平成24年度予算(45百万円)は、平成24年4月に合算番号単価が修正される場合に備えて必要な経費を盛り込んだため、平成23年度予算(29百万円)に比べ16百万円の増。
- ・具体的には、新聞広告(15百万円増)及びインターネット広告(2百万円増)の出稿費用の増額によるもの。

【平成24年度収支予算】

(単位:千円)

	平成24年度予算額	平成23年度予算額
収入	9,683,714	13,055,950
負担金収入	9,602,712	12,986,706
借入金返済引当資産取崩収入	876	499
借入金収入	69,127	56,745
前期繰越収支差額	11,000	12,000
支出	9,683,714	13,055,950
交付金支出	9,546,842	12,926,356
支援業務費	80,127	68,745
(再掲) 周知広報費支出	44,935	28,740
(再掲) 予備費支出	0	3,000
借入金返済支出	56,745	60,849

【参考】 平成24年度支援業務費の詳細〔主な費用の昨年度予算額との比較〕

区分	平成24年度予算額	平成23年度決算額 (概算)	平成23年度予算額	前年度予算に対する増減等の説明
人件費	25,154千円	24,362千円	24,874千円	前年度予算比 <u>+280千円</u> (職員の定期昇給に伴う給料手当+167千円 他)
物件費等	10,038千円	9,947千円	12,131千円	前年度予算比 <u>-2,093千円</u> (コピー機リース料・使用料-418千円、宅配便料金-80千円 他)
(再掲) 諸謝金	2,756千円	3,511千円	3,512千円	前年度予算比 <u>-756千円</u> (顧問弁護士契約費 -756千円)
周知広報 費用	44,935千円	22,757千円	28,740千円	前年度予算比 <u>+16,195千円</u> ○平成24年度予算額の内訳 ・新聞広告 29,400千円 (+14,195千円) ・インターネット広告 4,000千円 (+ 2,000千円) - 4月の合算番号単価の修正に備え、それぞれ2回分を計上 ・パンフレット作成費 600千円 (± 0千円) - 合算番号単価の変更(最大2回)に伴う内容改訂の上、計2万部を作成 ・ホームページ更新、保守管理 250千円 (± 0千円) - 合算番号単価の変更に伴う内容改訂 ・コールセンター 9,920千円 (± 0千円) - 円滑な問い合わせ対応が実施できるよう受電体制を整備 ・地方説明・見学会 665千円 (± 0千円) - 8月に北陸管内で開催予定 ・消費者団体との意見交換会 100千円 (± 0千円) - 消費者団体との連携強化のための意見交換会を引き続き実施
予備費	0千円	0千円	3,000千円	前年度予算比 <u>-3,000千円</u> 【平成24年度から計上取りやめ】

支援業務費 総額	80,127千円	57,066千円	68,745千円
-------------	----------	----------	----------

「ユニバーサルサービス」に関する問い合わせについて【平成24年2月末時点】

1 ユーザからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度						
			4月～9月	10月	11月	12月	1月	2月	10月～2月
総務省等	387	242	126	24	32	221	35	25	337
支援機関※1	335	186	108	21	31	213	30	21	316
総務省※2	52	56	18	3	1	8	5	4	21
事業者※3	24,573	21,322	7,702	1,014	1,189	1,405	1,810	2,203	7,621
合計	24,960	21,564	7,954	1,062	1,253	1,847	1,880	2,253	7,958

(※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(黒字なのになぜ補填が必要か 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21年度	平成22年度	平成23年度						
			4月～9月	10月	11月	12月	1月	2月	10月～2月
支援機関	101,774	101,896	32,803	5,863	6,909	12,850	21,208	8,092	54,922
総務省	48,390	41,520	16,846	3,105	3,156	3,805	5,929	4,281	20,276



東経企営第11-0190号
平成24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 努

平成24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24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>〈平成22年度〉</th><th>〈平成23年度〉^{※3}</th><th>〈平成24年度〉^{※3}</th></tr></thead><tbody><tr><td>年度末人員数^{※1、※2}</td><td>4.2万人</td><td>3.9万人</td><td>3.6万人</td></tr><tr><td>(対前年度増減)</td><td></td><td>(▲0.3万人)</td><td>(▲0.3万人)</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 平成23年度末及び平成24年度末については推計値である。</p>		〈平成22年度〉	〈平成23年度〉 ^{※3}	〈平成24年度〉 ^{※3}	年度末人員数 ^{※1、※2}	4.2万人	3.9万人	3.6万人	(対前年度増減)		(▲0.3万人)	(▲0.3万人)	〈内訳〉 NTT東日本本体	0.6万人	0.6万人	0.6万人
	〈平成22年度〉	〈平成23年度〉 ^{※3}	〈平成24年度〉 ^{※3}														
年度末人員数 ^{※1、※2}	4.2万人	3.9万人	3.6万人														
(対前年度増減)		(▲0.3万人)	(▲0.3万人)														
〈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	<p>○Web受付センターの統合</p> <ul style="list-style-type: none">Web受付センターの統合に伴う業務および拠点の集約による効率化を実施。実施時期：平成23年10月に実施。 <p>〈平成22年度末〉 〈平成23年10月〉</p> <p>拠点数： 3拠点 → 1拠点</p> <p>※ 実施時期は平成23年度になりますが、平成24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受付の推進による受付稼働の効率化</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

	平成22年度実績	平成23年度見込	平成24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	1,299億円	1,208億円	1,123億円
<効率化率>		<▲7%>	<▲7%>

効率化額
▲85億円

総務省総合通信基盤局長
桜井俊殿

西企管第177号
平成24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24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24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>〈平成22年度〉</th><th>〈平成23年度〉^{※3}</th><th>〈平成24年度〉^{※3}</th></tr></thead><tbody><tr><td>年度末人員数^{※1、※2}</td><td>4.3万人</td><td>4.0万人</td><td>3.5万人</td></tr><tr><td>(対前年度増減)</td><td></td><td>(▲0.3万人)</td><td>(▲0.4万人)</td></tr><tr><td>〈内訳〉 NTT西日本本体</td><td>0.6万人</td><td>0.5万人</td><td>0.5万人</td></tr></tbody></table> <p>※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 平成23年度末及び平成24年度末については推計値である。</p>		〈平成22年度〉	〈平成23年度〉 ^{※3}	〈平成24年度〉 ^{※3}	年度末人員数 ^{※1、※2}	4.3万人	4.0万人	3.5万人	(対前年度増減)		(▲0.3万人)	(▲0.4万人)	〈内訳〉 NTT西日本本体	0.6万人	0.5万人	0.5万人
	〈平成22年度〉	〈平成23年度〉 ^{※3}	〈平成24年度〉 ^{※3}														
年度末人員数 ^{※1、※2}	4.3万人	4.0万人	3.5万人														
(対前年度増減)		(▲0.3万人)	(▲0.4万人)														
〈内訳〉 NTT西日本本体	0.6万人	0.5万人	0.5万人														
業務の集約	<p>○料金業務</p> <ul style="list-style-type: none">・料金業務を対象に拠点を集約し、費用の削減を図る。 (44拠点を43拠点に見直し)・実施時期：平成24年5月に実施予定。 <p>○116業務</p> <ul style="list-style-type: none">・116業務を対象に拠点を集約し、費用の削減を図る。 (35拠点を34拠点に見直し)・実施時期：平成23年7月実施。 <p>※実施時期は平成23年度になりますが、平成24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受付の推進による受付稼働の効率化</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

	平成22年度実績	平成23年度見込	平成24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	1,080億円	1,005億円	935億円
<効率化率>		<▲7%>	<▲7%>

効率化額
▲70億円

事業計画等認可申請書



TCA支-102
平成24年3月12日

総務大臣 川端 達夫 殿

社団法人電気通信事業者協会
会長 孫 正義

平成24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24年度事業計画書
- 2 平成24年度収支予算書

平成24年度 事業計画書

自 平成24年 4月 1日
至 平成25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24年度事業計画

ユニバーサルサービス制度の稼働から7年目となる平成24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、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) 効果的な周知・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に向け、これまでの実施結果を踏まえながら効率化を図るとともに、電気通信事業者や消費者団体等の関係者とも引き続き連携し、効果的な施策の実施に努める。

(2) 円滑な問い合わせ対応の実施

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、引き続き支援業務室やコールセンターによる迅速・的確な対応に努める。

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。

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回が定例開催となる。

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

支援業務を円滑かつ効率的に実施する視点から、引き続き業務執行体制を堅持しながら効率化を図るとともに、関係規定類の整備や関係機関等との連携に努める。

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24年度収支予算書

(基礎的電気通信役務支援機関業務会計)

平成24年4月1日～平成25年3月31日

(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	9,602,711,747	12,986,706,016	△ 3,383,994,269	
(2) 雑収入	0	0	0	
事業活動収入計	9,602,711,747	12,986,706,016	△ 3,383,994,269	
2. 事業活動支出				
(1) 事業費支出	9,625,981,372	12,991,132,591	△ 3,365,151,219	
交付金支出	9,546,842,372	12,926,355,591	△ 3,379,513,219	
役員報酬支出	778,000	778,000	0	
給料手当支出	20,291,000	20,124,000	167,000	
福利厚生費支出	3,097,000	3,004,000	93,000	
会議費支出	52,000	52,000	0	
旅費交通費支出	805,000	794,000	11,000	
通信運搬費支出	765,000	845,000	△ 80,000	
備品費支出	400,000	300,000	100,000	
消耗品費支出	252,000	492,000	△ 240,000	
印刷製本費支出	20,000	50,000	△ 30,000	
光熱水料費支出	329,000	329,000	0	
賃借公益費支出	3,549,000	3,727,000	△ 178,000	
図書費支出	20,000	50,000	△ 30,000	
租税公課支出	30,000	30,000	0	
諸謝金支出	2,756,000	3,512,000	△ 756,000	
周知広報費支出	44,935,000	28,740,000	16,195,000	
支払利息支出	1,000,000	1,800,000	△ 800,000	
雑支出	60,000	150,000	△ 90,000	
事業活動支出計	9,625,981,372	12,991,132,591	△ 3,365,151,219	
事業活動収支差額	△ 23,269,625	△ 4,426,575	△ 18,843,050	
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	875,625	498,575	377,050	
投資活動収入計	875,625	498,575	377,050	
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	988,000	968,000	20,000	
投資活動支出計	988,000	968,000	20,000	
投資活動収支差額	△ 112,375	△ 469,425	357,050	
III 財務活動収支の部				
1. 財務活動収入				
(1) 借入金収入	69,127,000	56,745,000	12,382,000	
財務活動収入計	69,127,000	56,745,000	12,382,000	
2. 財務活動支出				
(1) 借入金返済支出	56,745,000	60,849,000	△ 4,104,000	
財務活動支出計	56,745,000	60,849,000	△ 4,104,000	
財務活動収支差額	12,382,000	△ 4,104,000	16,486,000	
IV 予備費支出	0	3,000,000	△ 3,000,000	
当期収支差額	△ 11,000,000	△ 12,000,000	1,000,000	
前期繰越収支差額	11,000,000	12,000,000	△ 1,000,000	
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23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。