

情報通信審議会 電気通信政策部会
電気通信番号政策委員会（第8回）
議事録

1 日 時

平成26年8月20日（水） 10時30分～11時35分

2 場 所

総務省共用10階会議室

3 出席者

(1) 委員

酒井主査、相田主査代理、一井委員、河村委員、三友委員

(2) 総務省

塩崎電気通信技術システム課長、堀内番号企画室長、瀬島番号企画室課長補佐

4 議 題

(1) 「国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方」に関する情報通信審議会への諮問について

(2) その他

5 模 様

開 会

【酒井主査】 ただいまから、「情報通信審議会 電気通信事業政策部会 電気通信番号政策委員会」の第8回会合を開催いたします。本委員会の主査を務めさせていただき、酒井でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

最初に、事務局より配付資料の確認をお願いします。

配布資料の確認

事務局より、議事次第に沿って配布資料の確認が行われた。

主査代理の指名

【酒井主査】 続きまして、主査代理の指名を行います。本委員会においては、設置規程第2項第4号に基づく主査の権限により、主査代理を置いております。これまで相田委員に務めていただいておりますので、引き続きお願いしたいと思います。

【相田委員】 (首肯)

【酒井主査】 それでは、相田委員、主査代理をお願いいたします。

議題(1)「国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方」について

事務局より、資料8-1~3に基づく説明が行われた後、次の質疑応答が行われた。

【酒井主査】 3桁番号について、一旦決めたものをやめた例はないですね。

【相田主査代理】 この表(資料8-2のスライド12~14)の中で、個々のものとしてはやめた事例があるかと思えます。

【堀内室長】 例えば、各事業者が提供している個別のサービスをやめたことはありますが、3桁番号の用途設定自体がなくなったことはございません。

【河村専門委員】 当初、ある特定の相談について3桁番号を使えるかどうかを議論すると思っていたのですが、アンケート調査を行って3桁番号利用の条件みたいなものを話し合うということが分かりました。

以前、弁護士や消費者団体がものすごい運動をして消費者相談窓口を作って、その時に最初から3桁番号が欲しいと要望していたのですが、当時の総務省に相談したらすごく難しいということで、現在の消費者ホットラインの「まもろうよ、みんなを」ですか、なんか無理矢理の番号が付けられた経緯があります。

資料の8-3は、政府広報オンラインの暮らしの相談窓口に掲載された情報より作成したと書いてあるのですが、消費者ホットラインの情報はすごく事実と異なっています。まず「製品」のカテゴリに入っていて、「消費者が身の回りで疑問に思うことや、使用している商品の欠陥等に気づいた場合の相談窓口」と書いてあるのですが、そういう狭いものでは全然なくて、主に悪質商法の取引被害に関する相談を扱うものなんですね。そういうことを相談しない消費者、特に高齢者がすごく多いので、とにかく相談して欲しいと。資料8-3だと、すごく緊急性が低く見えますけれども、消費者が被る被害はお金に換算すると年間何兆円って言われてるんですね。すごく大きな問題なので、「身の周身の回りで疑問」とか「製品」ではなくて、その何兆円が正しい市場に流れていれば、国の景気が変わると思うほどの影響があると思うので、この場でも正しくご理解い

ただけるようお話をさせていただきました。

【瀬島課長補佐】 資料8-3については、政府広報オンラインの掲載情報をまとめておりますので、事務局が何かを意図して記載しているものではありませんが、今後アンケート調査を行いますので、そちらでは相談ダイヤルの実情や3桁番号利用を要望されるか等をしっかり伺って、その結果に基づきご検討いただければと考えております。

【酒井主査】 今後、要望があったら必ず3桁番号を認めるという訳にはいかないのです。今回、いくつかの省庁から出された要望を元に基本的な考え方を整理して、割り当てよう。3桁番号が有限じゃなかったら問題ないのしょうけどね。逆に言うと、消費者庁からきちんとしたアンケート調査への回答が出て来れば問題ない、という話じゃないかと。

【河村専門委員】 消費者庁には、政府広報オンラインへの情報の載せ方について意見を申し上げてみます。

【三友専門委員】 資料8-3の続きですけれども、電話番号の種類がいくつかあって、普通の電話番号は利用者の通話料負担ですけれども、0120 から始まる番号は国や関係機関が予算措置をして通話料を支出しているものだと思うんですね。0570 はナビダイヤルですが、料金負担についてはよく分からなくて、利用者から一定の金額、一分いくらかかそういう金額を設定して徴収するのだと思うのですけれども、これは相談ダイヤルを開設する側にも一定の費用負担が発生するのでしょうか。

【瀬島課長補佐】 0570 の全国統一番号サービスについては、ナビダイヤルの契約者、すなわち相談ダイヤルを開設する国や関係機関が、どのような通話料金にするかを設定しているようでございます。例えば、市内通話料金だけにするのか、全部を発信者側に負担していただくのかを決めると。

【三友専門委員】 全額が利用者負担になるケースもあるということですか。

【瀬島課長補佐】 そのようなケースも含め、色々なパターンがあると思われます。

【三友専門委員】 予算措置をしているかどうかは、それがどれだけ重要かということの一つの指針になると思います。もちろん、予算額の大きさとか様々な要素がありますから、それがすべてとは思わないですけど、緊急性や重要性を計る一つの指標にはなり得ると思います。よって、0570 の料金負担がどうなっているかも知りたいところです。アンケート調査に盛り込めますか。

【瀬島課長補佐】 アンケート調査には「どのような電話番号ですか」という質問を設けておりますけれども、料金負担についての質問も追加したいと思います。

【相田主査代理】 そのことに関連して、資料 8－3 に掲載された相談ダイヤルは全部で 82 件（事務局注：再掲 3 件を除いた数は 79 件）あって、そのうち特定の番号が書いてあるものだけで 48 件（事務局注：再掲 3 件を除いた数は 45 件）あります。これらを全部 3 桁番号化すると、現在残っている 47 番号では足りないんですね。諮問書に 3 桁番号と明記してあるのでちょっと難しいところですけども、少なくとも B 分類については 4 桁以上で使うことを事業者をお願いしているわけで、国の相談ダイヤルについても 3 桁じゃだめだけど 4 桁・5 桁だったら使えるという用途があるかもしれない。ある 3 桁番号で繋いで、相談内容に応じて次に押す番号で振り分けるとか、4 桁番号を割り振るとか。そのようなことも少し視野にいれてもいいのかなと。

それから、割り振る番号を 190 番台に集約してはどうかと資料 8－2 に書いてあるが、番号をやってきた者としては、この 190 番台というのは 190 から 199 まで 10 個が丸々残っている最後の番号なので、虫食いでは使われたくない気がする。その一方で、利用者から見て料金を取られる電話かどうか、ある程度番号から分かった方がいいかもしれないという気はします。A 分類で割り振られているのは、10X、11X、17X 及び 18X が主で、次に 12X が控えていて、言い方を変えると、13X から 16X までは事業者ごとに、勝手という大変失礼ですけども色々な使われ方をされていますので、既に A 分類で使っている番号の辺りで、料金負担の有無が分かるというようなことを考慮しながら収められるときれいかなと。難しいかもしれませんが。

【酒井主査】 B 分類の番号は、例えば 130 番台を割り振る場合が多いのですか。それとも他に何か規則性があるのですか。

【瀬島課長補佐】 B 分類については様々な番号・形がございますので、特に決まりがあるわけではないです。

【相田主査代理】 実際には、利用者の方に番号を認識してダイヤルしてもらうというより、携帯電話のメニューで留守番電話、設定、解除などのメニューを選ぶと 14X がダイヤルされるようなケースが多いと思います。

【一井専門委員】 1XY 番号の性質について、皆が違うイメージを持っているのではないかとこのことがあります。平成 10 年度の研究会の報告書では、「1XY 番号は、桁数が短くダイヤルが簡単であり、云々」といった特徴付けがされていますが、現在まで随分と時間が経っていて、電話番号に対する国民一般の感覚も変わっているのではないかと。相田主査代理がおっしゃったように、特に意識しないで携帯電話から知らない電話番号を使ったりしている。客観的な調査結果等を持っている訳ではないですけども、電話

番号を見て、これはお金かかる番号かどうか、0120 くらいなら皆知っているかもしれませんが、電話番号を見てその意味を考えるという習慣のない人が随分増えているのではないかと。一方で注意しなければならないのは、先ほど消費者相談の高齢者の話がありましたけれども、番号に頼らざるを得ない人というのはやはり存在していること。高齢者が大多数だと思いますけど、他には小さい子どもですね、スマートフォンを持っていなかったりする。

まず、1XY 番号がどういう番号なのかについて、もう少し考えた方がいいと思います。既に 1XY 番号はいっぱいありますけれども、人間が覚えておけるのは 7 プラスマイナス 2 個という話もあり、A 分類の番号でもほとんどの人が覚えてないですよ。118 番（事務局注：海上保安機関への緊急通報）ですら認知率が低いという話もありますし。桁数が短いから覚えられて、いざという時に使えるという想定が成り立つのかどうか。ちょっと怪しいかなと思っておりますけれども。そういう意味で、1XY 番号を割り振る時には、それを一体どうやって使うのか、何の意味があるのかということ踏まえておかないと。ただ単に桁数が短い、1 で始まるから特殊なサービスを想起しやすい、というだけでは意味がないと思ひまして、その辺をどういう方向で議論できるか。大事な、使いやすい番号であることは確かなので、ターゲットや使い方をよく考えた上で、使うべきところには使うべきと思います。

【酒井主査】 110 番や 119 番は何だか分かりやすいですよ。117 番は時報でしたか。

【一井専門委員】 そうです。117 番と 177 番（事務局注：天気予報）がどちらか分からなくなるんです。

【酒井主査】 正直、今の若い人達がこのような番号を使うのかという感じがしないでもないですが。とは言え、不要だからやめるとなると混乱が起きますよね。

【一井専門委員】 そうなんです。現在提供されているものをやめるという話ではないです。例えば、その 117 番と 177 番を使った経験がありますけれども、それでも、あれどっちがどっちだっけと考えるような状態であるということ。そんな 1XY 番号をどう使うのかと。ポスターに大きく 3 桁番号を書くのであれば見やすいとか、そういうこともあるかもしれませんが、どう使うのかを考えないといけないと思います。

【河村専門委員】 それに関連しているとも言えるのですが、資料 8-2 の 7 ページにアンケート調査の項目案があつて、「電話番号を短い桁数にして欲しいという利用者の声はあるか」という質問があります。これは、既に何度も相談ダイヤルを利用している人から「短い方がかけやすい」という要望があるという回答を想定していると思うんで

すけど、その観点とはまったく別に、さっきの消費者相談もそうなのですが、3桁番号化には、現在相談してくれない、あるいは電話してくれない人が電話しやすいようハードルとか難しさを低くするという観点もあると思います。

緊急時に素早くかけるためという意味であれば、何回も利用する人から番号を簡単にしたいという要望があってもいいんですけども、それほど一刻を争うわけでもない相談窓口で、ダイヤルが楽だから3桁番号の方がいいというのはちょっと違うと思うんです。それよりは、今かけてくれている人達にかけてもらうのがすごく大変なので、高齢者や子どもなども含めて、より広く相談窓口を使って欲しいという観点から言うと、アンケート調査の質問を工夫しないと、今現在の利用者の声を集めるだけになってしまうかなと。

【相田主査代理】 反論するわけではないですが、テレビで「こういう方は、こういうダイヤルに電話してください」とコマーシャルを流すとして、10桁番号だと書き取ってもらうために結構長く表示する必要があると思うんです。3桁番号だったら、「お困りの方は1XXに！」と大きく表示するだけで、一井専門委員がおっしゃられた短期記憶ではないですけども、一瞬でもメモに書き残すところまでは覚えておける。やはり、そういう効果はあると思います。

同じような話が2020年の東京オリンピックで、外国から来た人に「困ったらこの番号に！」というパンフレットを成田空港あたりに積むということがあると思うんですけども、できれば10桁番号ではなく3桁番号のような短い番号で、ノンストップの多言語対応の窓口を紹介するというのが望ましいですね。

EUでは116で始まる番号を5つほど設定してあって、「迷子のためのホットライン」、「犯罪被害者のためのヘルプライン」、「非緊急医療に関するコールサービス」等の特殊サービスに使用されています。実際に導入している国はそれほど多くないみたいですが、少なくともEUの文化では、比較的短い番号はしかるべきサービスに使用されるべきと考えられている。一方、アメリカでは、N11番号という6個しかないショートコードの一つが、道路を掘る時に異物が埋まってないかを確認するための問い合わせ番号に割り振られており、国によって考え方が全然違うんですけども。やはり、グローバル・スタンダードというか、こういう用途については短い番号を割り当てているという諸外国の状況について、別途ご紹介いただけたらと思います。

【瀬島課長補佐】 諸外国の状況につきましては、簡単な資料をご用意させていただきたいと思います。

【三友専門委員】 この委員会でどこまで決めなければいけないか、というのが非常に難しいと思うんです。資料8-3に国の相談ダイヤル一覧がありますけれども、この中でどれが大事で、どれが大事じゃないという判断を我々が行うことは、多分できないと思うんですよね。それぞれの立場によって重要と考えるものが違うと思います。

仮に一般的なルールを決めるにしても、非常に曖昧なというか抽象的な表現しかできないだろうと思うんです。それを、何かに番号を割り当てるという具体的なアクションにどうつなげるかが非常に難しい判断だと思うのですが、どこまで委員会の中でルールとして決める、あるいは変える必要があるのかを示唆いただけるとありがたいです。

【瀬島課長補佐】 今回、資料8-2の5~6ページの検討事項(案)に示したとおり、一番の論点として、3桁番号の用途として適当かどうかを判断するための基準が、緊急性、安全性、公共性という三つの抽象的な言葉でしかございませんので、これをもう少し具体化、もちろん具体化できればできるほど客観的な判断基準になるんですけれども、緊急性、公共性、安全性という言葉より少しでも具体化していただければと考えております。

併せて、その具体化したルールに基づき、どの番号をどういう風に割り振って行くのか、明らかに用途に該当すると判断できるものまでこのような審議会の場に諮る必要があるのか、曖昧なものだけ諮る方がよいのか、その辺りのこともご議論いただければと考えております。

【三友専門委員】 一般論からいくのか、もっと具体的に、例えば特定の相談ダイヤルについて3桁番号が使えるのかどうかを議論するのかということが、まあ内容は変わらないかもしれませんが、趣旨としては全然違って、議論の方向も全然違ってくると思うんです。議論すればするほど抽象的になってきて、結局元に戻ってしまうかもしれないです。時間が限られていますから、どういうことをこの委員会の中で議論するのかをちゃんと決めておかなければならない。

例えば、今47番号が空いているから、そのうちいくつを割り当てるかという議論もあるでしょうし、最初に決めた数の番号だけをそういうものに使うという議論もあるでしょうし、具体的な要望を吸い上げて、これだけは3桁番号にした方がいいんじゃないかという議論もあるでしょうし、色々なアプローチがあるので、漠然と議論してもまとまりがつかない気がします。

【河村専門委員】 そうだとしても、何かしらのルールを決めなければ何もできないと思うので、この委員会できなければ、他のどこかで決まってしまうだけなのかなと。

やはり、検討事項（案）には緊急性、安全性、公共性と書いてありますけれども、公共性よりは緊急性とか生命・身体の安全性を重要視して、その上でさらに公共性があるか否かという観点で軽重をつけていきたいと思います。もう1つは、先ほど申し上げた観点で、高齢者や小さい子どもなどいわゆる弱者と呼ばれる人達が利用することを想定しているか。例えば、子どもに関するものでも緊急性や安全性が要件でなければ、おそらく3桁番号じゃなくてもよいと思います。このように考えていけば、わりと割り振っていけるのかなと思っています。

あくまで番号の数は有限なので、今は見えていないですが、利用したいという要望がどれだけ出てくるのか。3桁番号化したいかと問えば、すべての相談ダイヤルがしたいと言うのか、「現在の番号を色々なパンフレットにも載せているし、変えない方がいい」と考えるとところもあるのか。

【酒井主査】 3桁番号化の要望が出そろったところでそれを議論して、もっともだと思うものがあれば、その3桁番号化が認められるようなきっちりとしたルールを作ればよいと思います。将来的にまったく別の観点が生じた場合には、その時に考え直さなければいけないですよ。いずれにせよ、具体的な事例がないと議論しにくいですよ。

【堀内室長】 一例として、政府広報オンラインの暮らしの相談窓口に掲載されているダイヤルをお示したんですけれども、各論でいくのであれば、個々のダイヤルをすべて議論するというアプローチも当然あるかと思いますが、他方、今回ご議論いただく契機となったのは、実際に複数の省庁から寄せられた3桁番号化の相談でございます。

現状、1XY番号の利用をどういうものに認めるかという基準が、公共性、緊急性、安全性という用途設定しかないこと、そして、国が提供しているものであれば公共性はゼロではないとは思いますが、その中でもどういう利用者が相談しているのかという面もございまして、どの程度の利用が実際されている、ないしは見込まれるのかという面もございまして。また、これが一過性の相談ダイヤルではなくて、恒常的な、ある程度普遍的なサービスとして国が提供している、ないしはする予定のものなのかなど、色々な観点からご検討いただきたいと思います。

その中で、我々としては、緊急性、安全性、公共性の観点から重要なものという現在の基準を可能な限り明確化をしていただいて、あとは、具体的な要望・ニーズが寄せられた時に、我々の方で今回明確化いただいたルールに当てはまるのかどうか、まずそういった大きな仕分けを今後させていただければありがたいと考えているところです。

どこまで具体化できるのかというのはなかなか難しいところですが、僭越なが

らその検討事項（案）として、例えば、生命・身体の危険に関わるものとか、必ずしも生命・身体の危険には関わらないけれど、一定の重要な用途ということでより多くの国民が利用対象として想定されるものとか、広範に国民の利害に関わるものなどを、1XY番号の利用を認められるものとして概念的に整理できるのかどうか。こういったような現在の基準を少しブレイクダウンしたようなルールを作ることについて、本委員会でご議論いただければと思っております。

したがって、個々の相談ダイヤルについて3桁番号化の○×をすべて判断するというよりは、どういった相談ダイヤルが今後1XY番号を付与するものとして適当であるか、その区分をご議論いただければ幸いです。

【相田主査代理】 先ほどの事務局の説明にはなかったんですが、横浜市からの要望で行政受付用の1XY番号を設けて欲しいという話があって、どのような場で検討したのかよく覚えていないのですが、都道府県レベルと市町村レベルで1個ずつ認めてもよいという結論になったんです。けれども、結局、実際に1XY番号を使うための費用負担の方法を整理できず実現に至らなかったという事例もあるので、こちらからこの相談ダイヤルで1XY番号を使うのが適当だと言っても、うまくいかないことが大いにあり得るのだと思います。

最終的には、やはり実際ニーズが出たところで個別審査というのが適当かもしれないのですが、それにしても、今よりはもう少し具体的な何か、最低限全国どこからでもダイヤルできることとか、緊急性とか、類似性のあるものについては窓口一本化してくださいとか、他にも色々あるかもしれませんが、最低限のルールを決めたいなど。

あとはまったく別の観点から言うと、重大事故の判定基準は、従来は「3万人の利用者に対して2時間」と一律で定義していたんですけれども、緊急通報を扱うサービスについては、かけ算で考えたらどうかとかいうことで見直した。ルールを作っていると、やはり例外的な、こういうものも含めた方がよいというものが必ず出てくるので、完全に固まったルールを作るのは難しいかもしれない。

あとは、ガイドラインみたいなものを作った上で、個々の相談ダイヤルに1XY番号を割り当てるかどうかについては、どうもそのニーズはそれほど多くなさそうだということから言うと、最終的には要望が出てきたところで個別審査という方法もあり得るかと思えます。

【河村専門委員】 繰り返しになるかもしれないのですが、相談ダイヤルが今たくさん利用されているかという観点よりは、電話番号を3桁にすることで現在よりも救われる

国民が増えるかどうかという観点なのかなと思います。3桁番号化しても、現在よりも恩恵を受ける人数が増えないのであればその必要はないと思いますし、3桁番号化することで、生命・身体の危険なのか財産被害なのか色々ありますけれども、どれだけ手の届いていない人達にサービスが行き届くかという観点が必要というイメージを持っています。

【三友専門委員】 最初に申し上げたことと若干重なるのですが、ナビダイヤルの場合1分間いくらの料金がかかるということがありますよね。相談ダイヤルが有料かどうかによって、サービスを利用するかどうか随分と変わると思うんです。料金がかかることが分かると、切ってしまう人もいるかもしれませんよね。ですから、3桁番号化する場合も、料金が必要なサービスなのか、そうではないのかということは、非常に大きな違いがあると思いますし、そこに公共性の有無について差を生み出すこともできるんじゃないかと思います。

予算化されていれば、それが重要なサービスであるとは言いませんけれども、3桁番号化することの費用は相当かかりますから、やはり各省庁でそれを負担して、かつそれが社会的に有益であるということが示されないといけませんよね。単に3桁番号にするかしないかというところではなくて、公共性というのはそういうことだろうと思いますので。

国が提供するサービスですから、基本的には無料で国民のために開放するサービスという性質がある程度必要になってくるのかなと思いつつ、そうでなければ利用者に料金負担を求めてもいいと思いますが、その場合は別に3桁番号にしなくてもいいのかもしれない。あくまで、一つの考えですけど。

【酒井主査】 色々な観点があって難しい。とりあえずアンケート調査を行ってみて、どういう結果が出てくるかを見ないと分からないこともありますよね。やはり、3桁番号化を要望するならば、該当する相談ダイヤルの重要性などは担当省庁から説明してもらわないと。

料金についても、本当の緊急時に利用者が料金なんか気にすることもないとも思いますしね。

【一井専門委員】 緊急性というのは1つのポイントとっておきまして、あと24時間ちゃんと対応していて、その場でちゃんと解決してもらえる、まあ相談でもいいですけど。相談ダイヤルの中身に立ち入った判断というのはしづらいので、料金のこともそうですけども、外的な形で判断できる基準についてはまず大枠を決めて、それで決め

られないものは議論することになるかもしれません。そういった形で整理しようと思いますがどうでしょうか。

【酒井主査】 3桁番号化によって、利用する人が本当はかなり増えて救済される人が増えることも考えないといけないでしょうし、どちらにしても担当省庁からは「これを3桁番号化するとこんなにあるんだ」と言ってもらわないと。こちらで想像できないところもあると思いますので。

【瀬島課長補佐】 アンケート調査につきまして、相談ダイヤルで1XY番号を利用したいかという項目を設定しておりますけれども、1XY番号にすることによってどのようなメリットがあるかということも併せて何う形にしようと考えております。単に3桁番号を利用したいかではなく、実際には費用を伴うものですので、それを踏まえてなおかつ利用するメリットがあるかどうかを伺いたいと思います。

【酒井主査】 そのような感じでアンケート調査を実施していただいて、その結果を見て、あまり各論には行かず、かといって一般論になり過ぎると難しいのかと思いますけれども、議論していきたいと思います。それでよろしいでしょうか。

【各構成員】 (首肯)

【酒井主査】 それでは、事務局提案のスケジュールで調査検討を進めたいと思います。ありがとうございました。

議題(2)その他

【酒井主査】 以上で、本日予定されていた議論は終了となります。

最後に事務局より、次回会合の日程等についての周知をお願いいたします。

【瀬島課長補佐】 本日は活発にご議論いただきまして、誠にありがとうございました。

第9回会合は、事前の日程照会の結果を踏まえ、9月18日(木)の午前中に開催する予定です。時間・場所等の詳細につきましては、事務局より別途ご連絡させていただきます。次回は、各省庁へのアンケート結果等を踏まえ、論点整理を行う予定ですので、引き続きよろしくをお願いいたします。以上でございます。

開 会

【酒井主査】 以上を持ちまして、電気通信番号政策委員会 第8回会合を閉会します。本日は、ありがとうございました。

以 上