

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

報告書(案)

平成26年10月31日
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

目次

はじめに	1
第1章 検討の背景	2
1 「平成10年度電気通信番号に関する研究会」における検討	2
2 「IP時代における電気通信番号の在り方に関する研究会」における検討	4
3 1XY番号の過去の導入状況	5
第2章 諸外国における特殊サービス向け電話番号の利用状況 について	6
1 諸外国における特殊サービス向け電話番号の利用状況	6
2 EU共通の特殊サービス向け電話番号(116ヘルプライン)	7
第3章 国が提供する相談ダイヤルのアンケート調査について	9
1 アンケート調査結果	9
2 1XY番号の利用を希望する相談ダイヤルの概要	10
第4章 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	14
1 国が提供する相談ダイヤルにおける3桁番号の有効利用について	14
2 ひっ迫の可能性	16
3 具体的に1XY番号を定める場合の対応	17
おわりに	18

はじめに

国においては、行政手続に関する問い合わせや日常生活を取り巻く様々な問題に対する国民からの問い合わせ等に対応し、安心・安全な国民生活を実現するため、各種の電話相談窓口（相談ダイヤル）を設けている。

国が提供する相談ダイヤルの多くは、0570で始まる10桁の統一番号サービスを利用しているところであるが、この長い桁数では国民が覚えにくいとため、桁数が短くダイヤルが簡単な3桁の電話番号（1XY番号）を利用したいという要望が複数の省庁から寄せられた。

1XY番号（X及びYは0～9の数字）は総数が100個に限られる極めて希少な番号資源であるとともに、3桁程度で100個程度の番号を確保できる代替可能な番号空間が無いという制約を有している。

1XY番号については、「平成10年度電気通信番号に関する研究会」（平成11年1月とりまとめ）において、その有効利用方策が検討され、現在に至るまで、当該研究会で整理された考え方に基づいた運用がなされている。また、「IP時代における電気通信番号の在り方に関する研究会」（平成18年6月とりまとめ）において、地方自治体のコールセンター等行政への問い合わせ番号用としての利用が検討された経緯がある。

1XY番号の利用に関するこれらの検討結果を踏まえ、安心・安全な国民生活の実現に大きな役割を果たしている国の相談ダイヤルの重要性並びに国民利便の向上と有限希少な1XY番号の有効利用の観点から、国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の利用の在り方について検討を行うものである。

第1章 検討の背景

1XY番号については、「平成10年度電気通信番号に関する研究会」(以下「平成10年度番号研究会」という。)において、その有効利用方策が検討され、現在に至るまで、当該研究会で整理された考え方に基づいた運用がなされている。

また、「IP時代における電気通信番号の在り方に関する研究会」(以下「IP時代番号研究会」という。)において、地方自治体のコールセンター等行政への問い合わせ番号用としての利用が検討された。

1 「平成10年度電気通信番号に関する研究会」における検討

1XY番号については、緊急通報番号(110、119¹)のように緊急性が高い通信に利用されるとともに、番号案内(104)や故障受付(113)のためのオペレータの呼出し、電報受付(115)、時報(117)、天気予報(177)、災害用伝言ダイヤル(171)、発信電話番号の通知(186)・非通知(184)の選択等の汎用的な用途に加え、電気通信事業者ごとの付加サービス提供のための特定の用途にも多くの番号が利用されていたなか、CATV事業者や移動体通信事業者等のアクセス系事業者の増加や事業者の創意工夫による多様なサービスが提供されてきたこと等から、その利用が急速に拡大したため、ひっ迫対策を含む有効利用方策の検討が行われた。

将来にわたり多くの電気通信事業者が多くの利用者のために共通に利用することができる1XY番号の空間を確保するとともに、有限希少な1XY番号のひっ迫対策を含む有効利用方策について検討がなされ、1XY番号の有効利用の観点から適当と考えられる用途及び電気通信事業者が利用する際の基本的な考え方をまとめ、利用指針²が見直された。

(1) 1XY番号の有効利用の観点から適当と考えられる用途

ア 特徴と制約

1XY番号は、「桁数が短いので、覚えやすい、ダイヤルしやすい」、「1から始まるので、特別なサービスであることを想起しやすい」という特徴を有するとともに、「1から始まる3桁であるので、100個しか無い有限希少な資源である」、「3桁程度で100個程度の番号を確保できる代替可能な番号空間が無い」という制約を有している。

¹ 平成10年当時の緊急通報用番号。海上保安機関への通報(118)は平成12年から開始。

² 個々の1XY番号について具体的な利用方法を定めた指針。参考資料1参照。

イ 利用についての基本的な考え方

1XY番号の利用に当たっては、アの特徴と制約を踏まえ、①1XY番号の特徴を活用する必要がある用途に利用すること、②代替可能な番号空間の無い、有限希少な1XY番号空間に収容するため、1XY番号を利用する必要性が相対的に高い用途を優先することとする基本的な考え方が整理された。

ウ 有効利用の観点から適当と考えられる用途

1XY番号の有効利用の観点から適当と考えられる用途として、1XY番号を利用する必要性が相対的に高い用途(優先度の高いもの)とそれ以外のものとは分類し、優先度の高いものをA分類、それに準じるものをB分類と整理された。

A分類とB分類の具体的な用途は、以下のとおりである。

【A分類の用途】

①緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途 (例) ・ 緊急通報(警察・消防) ・ 災害対応(災害伝言ダイヤル) ・ プライバシー保護対応(発信番号通知、発信番号非通知)
②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 (例) 番号案内、故障受付
③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 (例) 天気予報、時報、電報受付
④事業者共通のプレフィックスとしての用途

【B分類の用途】

加入者を直接収容する網で行われる処理(注1)						
オペレータの接続		設備への接続				
オペレータを介した呼接続	オペレータへの問合せ	呼接続に関する付加的な処理(注3) 1XY(+0A~J等)	呼接続	特定者向け情報の蓄積・再生(注4) 1XY(+0A~J等)	サービス条件の設定	その他
○	×(注2)	○	×	○	○	×

○は利用可、×は利用不可

(注1) 他の事業者が1XY番号による処理を行っている場合に、当該処理を行うオペレータまたは設備に接続して役務を提供することが許容されるならば、同一の1XY番号により処理を行うことを可能とする。

(注2) 営業・料金案内については、従来より利用者利便確保のため短桁で使用されており、当面使用可とする。

(注3) 接続先が固定的ではなく、1XY番号だけのダイヤルにより呼接続が行われるものを含む。

(注4) 蓄積時に1XYの後に端末系伝送路設備を示す番号等の長桁の番号を指定する場合に限る。なお、着信者に向け蓄積された情報をその着信者が再生する時には0A~J等の番号のダイヤルを省略できることとする。

(2) 1XY番号利用のための基本的な方針

A分類については、広範囲の利用者により容易に認識できる必要があることから、1XYの3桁を電気通信事業者間で統一して使用する必要があり、1XY番号に設定する用途については限定的であることが望ましいとされた。

他方、B分類については、利用者の利便性及び電気通信事業者の創意工夫の余地の確保のバランスをとる観点から、3桁目までを番号ごとに大枠で用途設定した上で、提供するサービスの内容が大枠でその用途に適合している場合は、その番号を使用すること、また、4桁化等によりできるだけ番号空間を拡大して使用することとし、4桁目以降は電気通信事業者の創意工夫により使用することが適当と考えられるとされた。

(3) 1XY番号の利用指針

(1)及び(2)をもとに利用指針の見直しを行い、A分類については13番号、B分類については40番号の用途を定め、用途を定めない保留番号数は47番号とした。

本見直しにより、事業者間で統一して利用するA分類の用途については当分の間の十分な番号を確保できることとなった。

本利用指針については、現在に至るまで変更がなされておらず、本利用指針に基づく運用がなされている。

2 「IP時代における電気通信番号の在り方に関する研究会」における検討

地方行政改革におけるIT利活用の推進の一形態としてコールセンター設置の動きが全国的に進みつつあったなか、コールセンターを設置運営する横浜市から、平成17年度全国規模での規制緩和要望(あじさい月間)として、行政に対する問い合わせ専用番号としての3桁番号の要望³がなされた。

本要望を受け、1XY番号を行政に対する問い合わせ用番号として使用することについて、平成10年度番号研究会を踏まえた検討を行うことが適当とされ、特に、公共性の観点、ひっ迫への影響等の観点から検討が行われた。

本検討の結果、行政に対する問い合わせに限り使用できる番号として1XY番号を2番号(市町村と都道府県)付与することが適当とされた⁴。

併せて、行政に対する問い合わせについては、各電気通信事業者が付加

³ 横浜市ではコールセンターを設置しているが、0AB～Jの10桁の電話番号では国民が比較的覚えにくく、その利用の都度電話番号を調べなければならないという不便等があることから、行政向けの問い合わせ専用の電話番号として3桁の電話番号の創設・割当てを要望。

⁴ 平成18年7月、「自治体コールセンター等への行政案内用1XY番号導入に関する連絡会議」が設置され、行政案内用1XY番号の具体化、共通仕様の策定等について検討が行われた。検討の結果、コールセンター整備の進展等に伴う3桁番号利用に対する自治体からの需要の高まりとともに、通信網のIP化の進展によるコスト低減の状況をみつつ、必要に応じて再度検討することが適当とされた。

的なサービスを自社の利用者へ提供するために用いるB分類とは性質が異なることから、A分類として整理することが適当であるとされた。

3 1XY番号の過去の導入状況

1XY番号については、平成10年度番号研究会における利用指針の見直しを行い、A分類については13番号、B分類については40番号の用途を定め、用途を定めていない保留番号数は47番号となっている。

緊急通報番号(警察機関へ通報:110、海上保安機関への通報:118、消防機関への通報:119)については、電気通信番号規則(平成9年郵政省令第82号)に規定するとともに、番号案内(104)や故障受付(113)のためのオペレータの呼出し、電報受付(115)、時報(117)、天気予報(177)、災害用伝言ダイヤル(171)、発信電話番号の通知(186)・非通知(184)の選択など緊急通報番号以外のA分類については、電気通信番号規則の細目を定めた件(平成9年郵政省告示第574号)に具体的な番号を規定している。

平成10年度番号研究会以降の1XY番号の導入状況は、以下のとおりである。

【平成10年度番号研究会以降の1XY番号の導入状況】

導入時期	番号	概要
平成11年7月	103 104 113 115 117 171 177 184 186	平成10年番号研究会報告書を受け、告示に規定 ⁵
平成12年5月	118	海上保安機関への通報を規定
平成13年5月	122	優先接続(マイライン)導入に伴い、固定優先接続機能解除機能を規定
平成19年4月	184 186	携帯電話において、緊急通報時に位置情報を通知する機能を義務化したことに伴い、発信電話番号通知・非通知機能に加えて位置情報通知・非通知機能を規定
平成21年6月	115	電報受付機能に加えて電報類似サービス受付機能を規定

⁵ 当該欄に記載の番号(サービス)は平成11年以前から提供されていたものを告示に規定。

第2章 諸外国における特殊サービス向け電話番号の利用状況について

1 諸外国における特殊サービス向け電話番号の利用状況

欧米等の諸外国においても、様々な特殊サービス向けに短桁の電話番号が利用されている。

歴史的経緯も含め各国の実情等に応じて用途が設定されていると考えられ、一概に比較することは難しいが、諸外国においても緊急通報については2～3桁の短桁番号で提供されており、3桁番号についてみると、各国ともに公共性、緊急性の高いサービスに利用されている。

緊急通報以外の用途については、例えば、障害者施設への問い合わせ(英国)、児童虐待に関する通報(フランス)、消費者相談ホットライン、法律サービスホットライン(共に中国)、生活苦情、迷子相談、公共機関の各種相談・案内(共に韓国)に短桁の番号が利用されている⁶。

諸外国における短桁番号の主な利用状況は、以下のとおりとなっている。

【諸外国における短桁番号の主な利用状況】

	番号体系	主な番号及び用途
米国	N11	211: コミュニティ情報・紹介サービス 311: 非緊急時の警察と政府サービス 411: ローカル番号案内 511: 交通情報提供サービス 611: 修理サービス受付 711: 電話リレーサービス(聴覚障害者用電気通信中継サービス) 811: 掘削被害用パイプライン等のコールサービス 911: 緊急通報
英国	1XY 999	101: 非緊急通報 111: 非緊急医療サービス 112: 緊急通報(EU 共通) 123: 時報 140: 発信者番号非表示 195: 障害者施設への問い合わせ 999: 緊急通報(国内)

⁶ 公共機関への相談ダイヤルについて最初の2～3桁目を共通の番号として4桁の番号以上で提供している。中国においては政府機関による政府公務サービス、韓国においては公共機関が提供する気象や観光等の生活情報、案内・相談等の国民向け広報サービスを提供している。

フランス	1X 1XY	15: 救急 17: 警察 18: 消防 112: 緊急通報 (EU 共通) 114: 聴覚障害者、失語症患者、言語障害者向け緊急通報 115: 路上生活者向けホットライン 119: 児童虐待に関する通報
ロシア	009 0X 11X	009: 電話番号案内 (モスクワのみ提供) 01: 消防 02: 警察 03: 救急 04: ガス漏れ等通報 07: 電話番号案内 09: 電話番号案内 110: 時報 112: 緊急通報 (EU 共通)
中国	11X 12X 123XY	110: 警察 111: 郵政 114: 電話番号案内 119: 消防 120: 救急 121: 天気予報 124: 交通事故通報 12315: 消費者相談ホットライン 12348: 法律サービスホットライン 12358: 物価局ホットライン
韓国	1YY 13YY	110: 政府苦情 112: 警察 114: 電話案内 115: 電報 116: 標準時間 118: サイバーテロ 119: 火災 120: 生活苦情 122: 海洋緊急 124: デジタル放送コールセンター 129: 福祉苦情 182: 迷子相談 13YY: 公共機関の各種相談・案内用

出典:平成25年度「将来の電気通信番号に関する調査研究」(みずほ情報総研(株))より作成

2 EU共通の特殊サービス向け電話番号(116ヘルプライン)

欧州では、EU 加盟国共通の無料かつ覚えやすい公共相談ダイヤルが利用されている。「116ヘルプライン」と呼ばれ、欧州委員会 (EC: European Commission) により「116+3桁の数字」の形式で5個の番号が設定⁷されている。

⁷ 平成21年(2009年)11月30日付の欧州委員会における委員会決定 (Commission Decision) において、EU 加盟国における当該番号の運用、並びに各番号のサービス名称・内容及び提供条件等を規定。

その導入に際しては、各国における国内法制度の整備や電気通信事業者との調整が必要であることから、各国の判断に委ねられている。

【116ヘルプラインの番号及び提供サービス】

番号	提供サービス
116 000	Hotline for Missing Children 失踪児童に関するホットライン
116 006	Helpline for Victims of Crime 犯罪被害者のためのヘルプライン
116 111	Child Helplines 子どものためのヘルプライン
116 117	Non-emergency Medical On-call Service 非緊急医療のコールサービス
116 123	Emotional Support Helplines 心理的支援のためのヘルプライン

出典：DIGITAL AGENDA FOR EUROPE - A Europe 2020 Initiative⁸より作成

また、ユニバーサル・サービス指令 (Universal Service Directive) では、EU加盟国に対して、116ヘルプラインの導入促進、116ヘルプラインの存在及び利用方法の周知、並びに失踪児童に関するホットラインへのアクセスの確保等を規定しており、失踪児童に関するホットラインや子どものためのヘルプラインについては、他のダイヤルと比較して高い導入率となっている⁹。

⁸ DIGITAL AGENDA FOR EUROPE - A Europe 2020 Initiative - About 116 helplines:
<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/about-116-helplines>

⁹ EU加盟国(27カ国)中、失踪児童に関するホットラインは23カ国、子どものためのヘルプラインは21カ国が提供(平成25年(2013年)5月現在)。

第3章 国が提供する相談ダイヤルのアンケート調査について

現状、具体的な用途を定めていない保留状態の番号数が47番号となっている1XY番号について、国が提供する相談ダイヤル¹⁰への利用の在り方を検討するに当たり、当該相談ダイヤルに関する実態や1XY番号の利用希望を把握するため、アンケート調査を実施した。

政府広報オンラインの「暮らしの相談窓口」に掲載されている各府省庁の相談窓口¹¹のうち、具体的に電話番号が明示されているものを対象とし、1XY番号の利用希望があった相談ダイヤルについては、より詳細に実態等を把握するため追加アンケート調査を実施した¹²。

1 アンケート調査結果

（使用している電話番号の種類）

使用している電話番号の種類については、統一番号サービス(0570)が全体の5割弱(46.2%)と最も多く、次いで着信課金サービス(0120)が全体の2割程度(20.5%)となっている。

（通話料金）

相談者の通話料金負担については、着信課金サービス(0120)の利用によって通話料金を無料にしている相談ダイヤルが全体の2割程度(20.5%)、有料ではあるが、通話料金の一部を相談ダイヤルの提供側が負担している又は接続先の振り分けにより長距離通話とならないようにしている相談ダイヤルが全体の4割弱(35.9%)となっている。

（受付時間）

相談ダイヤルの受付時間(曜日・時間帯)については、平日、夜間、休日などの組み合わせは様々であるが、平日昼間のみを受付時間に行っている相談ダイヤルが全体の6割強(64.1%)と最も多く、年中無休で受け付けている相談ダイヤルは1割程度(10.3%)となっている。

（受付件数）

相談受付件数(平成25年度)については、年間の受付件数が1万件以上の相談ダイヤルが全体の5割強(51.3%)となっており、そのなかでも10万件以上の相談ダイヤルが2割強(23.1%)となっている。

アンケート調査結果の概略は上述のとおりであるが、以下の8ダイヤルについ

¹⁰ 国が提供する相談ダイヤルについては、各府省庁が法令等に基づき該当する業務を行うものに加え、独立行政法人等相談ダイヤルの実施主体が各府省庁以外の機関であっても、各府省庁が予算措置を行う等により当該相談ダイヤルの実施に関与しているダイヤルを含めて検討を行った。

¹¹ 参考資料2参照。

¹² 参考資料3参照。

ては、1XY番号の利用希望(今後、1XY番号の利用を検討したいというものを
含む。)が示された。

- ① 金融サービス利用者相談室(金融庁)
- ② 消費者ホットライン(消費者庁)
- ③ 子どもの人権110番(法務省)
- ④ みんなの人権110番(法務省)
- ⑤ 女性の人権ホットライン(法務省)
- ⑥ 法テラス・サポートダイヤル(法務省(日本司法支援センター))
- ⑦ 児童相談所全国共通ダイヤル(厚生労働省)
- ⑧ 情報セキュリティ安心相談窓口(経済産業省((独)情報処理推進機構))

1XY番号の利用希望を有する省庁からは、1XY番号の利用によるメリットと
して、

- ・高齢者の方でも番号を覚えやすい
- ・短桁のためにダイヤルが容易になり利用者の利便が向上する
- ・相談ダイヤルの認知度が向上し、利用促進が期待できる
- ・相談件数の増加に伴う情報の蓄積により被害の未然防止・拡大防止の
効果が高まる

などが挙げられた。

2 1XY番号の利用を希望する相談ダイヤルの概要

(1) 金融サービス利用者相談室(金融庁)

「金融サービス利用者相談室」は、金融サービス利用者等からの金融行政・金融サービスに関する質問・相談・意見を受け付ける相談ダイヤルである。統一番号サービス(0570)を利用し、全国からの通話料金が均一となるように、通話料金の一部を金融庁が負担する形で、平日昼間を受付時間としている。

高齢者や中小企業など金融サービスの利用者が主な相談主体であり、預金や融資、保険商品・保険制度に関する相談、投資商品・証券市場制度・取引所に関する相談や貸金業に関する相談が主な相談内容である。また、高齢者からの詐欺的な投資勧誘トラブルに関する相談も多く寄せられている。

相談を受電した際の対応としては、論点の整理などを行った上での助言、解決策の伝達やADR機関¹³などの案内に加え、相談者の了解を得た上で、金融機関への相談内容の伝達や、詐欺的な投資勧誘に関し警察への情報提供を行っている。

¹³ ADRとは Alternative Dispute Resolution の略称で、訴訟手続によらず民事上の紛争の解決を図ること(裁判外紛争解決)を指し、裁判外紛争解決の業務を行う者をADR機関という。

(2) 消費者ホットライン(消費者庁)

「消費者ホットライン」は、消費者が商品・サービスの購入・利用の際に見舞われた事故・トラブルに関する苦情や紛争解決の相談ダイヤルである。また、実際に被害に見舞われていなくても、商品等の購入前に契約についての疑問や不安に関する相談を受け付けることにより、消費者被害等を未然に防止するための情報提供も行っている。統一番号サービス(0570)を利用し、最寄りの自治体の消費者相談センター等に接続することにより通話料金を抑える形で、年始年末を除く年中を受付時間としている(受付時間は相談窓口により異なる)。

一般の国民が主な相談主体であるが、近年は高齢者からの相談が増加しており、詐欺的商法による財産被害のトラブルや生命・身体に被害を及ぼすような事故に関する相談が主な相談内容である。近年は食品偽装表示に関する相談も多く寄せられている。

相談を受電した際の対応としては、解決策の伝達や関係者との調整、仲裁・あっせん等の働きかけに加え、必要に応じ相談者のもとへの訪問も行うほか、他の適切な相談窓口への取次ぎ又は案内を行っている。相談内容等は、全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)¹⁴に登録され、全国の消費生活センター等で活用されるとともに、注意喚起や法執行等を担当する国の行政機関等においても利用されている。

(3) 子どもの人権110番(法務省)

「子どもの人権110番」は、いじめや体罰、不登校のほか親による虐待といった子どもをめぐる様々な人権問題に関する相談を受け付ける相談ダイヤルである(子どもだけでなく大人も利用可能)。着信課金サービス(0120)を利用し、通話料金負担がかからない形で、平日昼間を受付時間としている。

子どもを含む一般の国民が主な相談主体であり、いじめ、体罰や暴行虐待に関する相談が主な相談内容である。

相談を受電した際の対応としては、他の適切な機関の案内や解決方法の助言を行うほか、人権侵害の疑いがある場合には人権侵害事件として調査を行い、当事者間の関係の調整や人権侵害を行った者に対する説示・勧告等の措置も行っている。

(4) みんなの人権110番(法務省)

「みんなの人権110番」は、差別や虐待、パワーハラスメントなど様々な人権問題に関する相談を受け付ける相談ダイヤルである。統一番号サービス(0570)を利用し、最寄りの法務局等に接続することにより通話料金を抑える

¹⁴ 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

形で、平日昼間を受付時間としている。

一般の国民が主な相談主体であり、人権問題に関する様々な相談が寄せられている。

相談を受電した際の対応としては、他の適切な機関の案内や解決方法の助言を行うほか、人権侵害の疑いがある場合には人権侵犯事件として調査を行い、当事者間の関係の調整や人権侵害を行った者に対する説示・勧告等の措置も行っている。

(5) 女性の人権ホットライン(法務省)

「女性の人権ホットライン」は、配偶者やパートナーからの暴力や職場等におけるセクシュアル・ハラスメント、ストーカー行為といった女性をめぐる様々な人権問題に関する相談を受け付ける相談ダイヤルである。統一番号サービス(0570)を利用し、最寄りの法務局等に接続することにより通話料金を抑える形で、平日昼間を受付時間としている。

一般の国民が主な相談主体であり、暴行虐待、強制・強要や、セクシュアル・ハラスメント、ストーカーに関する相談が主な相談内容である。

相談を受電した際の対応としては、他の適切な機関の案内や解決方法の助言を行うほか、人権侵害の疑いがある場合には人権侵犯事件として調査を行い、当事者間の関係の調整や人権侵害を行った者に対する説示・勧告等の措置も行っている。

(6) 法テラス・サポートダイヤル(法務省(日本司法支援センター))

「法テラス・サポートダイヤル」は、法的トラブルに関する問い合わせに対して適切な法制度、相談窓口の紹介を行っている相談ダイヤルである。統一番号サービス(0570)を利用し、通話料金を利用者が全額負担する形で、平日昼間・夜間並びに土曜日昼間を受付時間としている。

一般の国民が主な相談主体であり、相談内容は多岐にわたっているが、離婚事案や債務整理事案に関する相談が多く寄せられている。

相談を受電した際の対応としては、一般的な法制度の案内や他の適切な相談窓口への取次ぎ又は案内を行っている。

(7) 児童相談所全国共通ダイヤル(厚生労働省)

「児童相談所全国共通ダイヤル」は、児童虐待を受けたと思われる子どもを見つけた時の通告や育児・子育てに関する相談を受け付ける相談ダイヤルである。統一番号サービス(0570)を利用し、最寄りの自治体の児童相談所等に接続することにより通話料金を抑える形で相談等を受け付けている。受付時間は各児童相談所等により異なっている。

一般の国民が主な相談主体であり、児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者からの通告のほか、子どものしつけ、健康・発達の問題や非行に関する相談、病気や経済的問題などにより十分な子育てが困難となった場合の相談が主な相談内容である。

相談を受電した際の対応としては、相談者に来庁を勧め若しくは相談者のもとに訪問することも含めた解決策の伝達や関係者との調整、あっせん等の働きかけに加え、虐待を受けた児童の一時保護等を行うほか、他の適切な相談窓口への取次ぎ又は案内を行っている。

(8) 情報セキュリティ安心相談窓口(経済産業省((独)情報処理推進機構))

「情報セキュリティ安心相談窓口」は、コンピュータウイルスや不正アクセスに関する相談を総合的に受け付ける相談窓口である。0AB～J番号を利用し、通話料金を利用者が全額負担する形で、平日昼間を受付時間としている。

一般の国民や中小企業が主な相談主体であり、コンピュータウイルスによる被害やホームページ改ざんに関する相談、情報セキュリティ強化のための対策に関する相談が主な相談内容である。

相談を受電した際の対応としては、解決策の伝達に加え、他の適切な相談窓口の案内を行っている。また、日々、多様化・深刻化する情報セキュリティ事案に関する情報収集も兼ねており、得られた情報に基づく対応策のホームページ掲載などに活用している。

第4章 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

国民生活に密着する様々な分野について、国は相談ダイヤルを提供し、多くの国民が利用しているところである。

国は、現状においても相談ダイヤルの周知広報に努めているところであるが、認知度の点でいえば、一層の取組が期待されることも事実である¹⁵。

相談ダイヤルに対する認知度や利便性の一層の向上を図り、安心・安全で快適な国民生活を実現するためには、いざというときに、国民が簡便に相談ダイヤルへアクセスできる環境を実現することが必要である。この点、国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の利用は、国民の利便性を高めることに大きく寄与するものと考えられる。

他方、1XY番号は有限希少な番号資源であるがゆえに、平成10年度番号研究会においてその利用についての基本的な考え方等が整理され、現在、具体的な利用用途を定めていない保留状態の番号数が47番号となっている。

安心・安全な国金生活の実現に大きな役割を果たしている相談ダイヤルの重要性並びに国民利便の向上の観点と1XY番号が有する特徴と制約の観点から、国が提供する相談ダイヤルにおける1XY番号の有効利用について検討することが必要である。

平成10年度番号研究会で整理された基本的な考え方等については、今日においても特段の変更を要する状況には無く、引き続き、当該基本的な考え方等を維持しつつ、行政に対する問い合わせに対して1XY番号を付与することが適当であるとしたIP時代番号研究会の検討結果も踏まえ、国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の利用の在り方を整理することとする。

1 国が提供する相談ダイヤルにおける3桁番号の有効利用について

(1)分類

平成10年度番号研究会において、1XY番号を利用する必要性が相対的に高い用途(優先度の高いもの)をA分類とし、それに準じるものをB分類と整理した上で、A分類については、広範囲の利用者により容易に認識できる必要があることから、1XYの3桁を電気通信事業者間で統一して使用することが必要であるとしている。

また、IP時代番号研究会において、行政に対する問い合わせについては、各電気通信事業者が付加的なサービスを自社の利用者へ提供するために

¹⁵ 国民に最も認知されていると考えられる緊急通報番号においても、例えば、消防機関への通報(119)については、60代の国民は92.5%認知しているのに対し、20代の国民は79.7%と低く、若い年代ほど認知度が低くなっている。(平成25年度「将来の電気通信番号に関する調査研究」(みずほ情報総研(株)))

用いるB分類の1XY番号とは性質が異なることから、A分類として整理することが適当であるとしている。

我が国においては、緊急通報番号(110、118、119)に代表されるように、国民が利用する機会が多く公共性が高い電話番号については、これまで1XY番号を利用してきた歴史的経緯もあり、国に対して国民が問い合わせ等をするに当たり、1XY番号はなじみがあり受け入れやすいものと考えられる¹⁶。

したがって、各府省庁がその所掌に基づき国民からの様々な相談等に対応している国の相談ダイヤルについても電気通信事業者間で統一して使用することが望ましく、A分類として整理することが適当である。

(2) 1XY番号の付与に関する基本方針

平成10年度番号研究会において、A分類に設定する用途については限定的であることが望ましいとしている。

また、A分類の具体的な用途としては「緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途」とされている。国が提供する相談ダイヤルについては、「公共性」の観点から重要であることはいうまでもないが、現状、提供されているダイヤル数が多いことも事実である。

国が提供する相談ダイヤルをA分類として整理できるとしても、全ての相談ダイヤルについて1XY番号を付与できるのかについては、1XY番号の有効利用を指向しつつも番号数の制約の観点にも照らして、更なる検討が必要である。

この点、国が提供する相談ダイヤルは、一般的な質問・相談を受け付けるもの、行政手続に関する問い合わせ・相談を受け付けるもの、日常生活におけるトラブル等に関する苦情・相談や通報を受け付けるものなど様々である。また、相談主体についても高齢者や子どもが中心のものから企業・団体を中心とするものまで様々である。さらに、相談を受電した後の対応についても主として他の適切な相談窓口への取次ぎ又は案内を行うもの、取次ぎ等にとどまらず関係者との調整、仲裁・あっせん等の働きかけに加え、相談者のもとに駆けつけるものまで様々である。

A分類の用途である「緊急性・公共性・安全性の観点から重要な用途」に該当するものと判断するためには、相談等を寄せる国民の期待に適切に応え、国民利便の向上を図り、安心・安全で快適な国民生活を実現する観点から、以下の点を総合的に勘案して1XY番号の利用を認めることが適当である。

¹⁶ 警察への相談窓口、小児救急医療電話相談、一般向け救急医療電話相談、クレジットカードの紛失・盗難受付、ストーカーの相談窓口、いのちの電話(自殺予防相談窓口)、児童虐待の相談窓口、家庭内暴力の相談窓口などの緊急性が高いものについて短桁番号のニーズが高く、また、男性より女性、高い年代のニーズが高い。(平成25年度「将来の電気通信番号に関する調査研究」(みずほ情報総研(株)))

- ① 緊急通報までの緊急性は無い場合であっても事件・事故を未然に防ぐための相談を受け付けるものであること。
- ② 国民が日常生活を円滑に営む上での権利侵害を解決するための相談を受け付けるものであること。
- ③ 地域限定ではなく全国的に利用されるものであることや特定の業種等からの相談だけではなくありとあらゆる人が相談できるものであること。
- ④ 子どもや高齢者が相談することが多いダイヤルなど相談者にとって簡便なダイヤル手法であることが望ましいものであること。
- ⑤ 相談を受けた後に連絡があった場所へ駆け付けることや具体的な解決策を提示するなど、速やかな解決に向けた対応がなされるものであること。
- ⑥ 相談内容に応じた適切な体制(対応時間、対応者の配置、回線数等)が確保されるものであること。
- ⑦ 一時的ではなく長期的に継続するものであること。

今後、各府省庁から相談ダイヤルへの1XY番号の利用希望が示された際、総務省においては、上記①から⑦の諸点に基づき検討を行い、1XY番号の付与を行うことが適当である。

なお、現状、国が提供する相談ダイヤルの通話料金については、着信課金サービス(0120)の利用によって通話料金を無料にしている相談ダイヤルが、全体の2割程度(20.5%)という状況である。

国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の利用に当たっては、関係府省庁において、可能な限り、相談者の通話料金負担に配慮したものとし、通話料金に関する十分な周知を行うことが望ましいと考える¹⁷。

2 ひっ迫の可能性

1XY番号については、平成10年度番号研究会以降現在に至るまで、特段の要望も無かったことから新規の用途設定が行われず、具体的な用途を定めていない保留状態の番号数が47番号となっている。

今般、1XY番号の利用に関する具体的な要望が寄せられているにも関わらず、引き続き1XY番号を保留し続けることは、1XY番号の有効利用の観点からは望ましいとは言えず、番号のひっ迫に大きな影響を与えない範囲内で、必要に応じ、1XY番号の有効利用を図っていくことが適当と考えられる。

なお、今回実施したアンケート調査では、1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル(今後、1XY番号の利用を検討したいというものを含む。)は、5省庁・8

¹⁷ 着信課金サービス、統一番号サービスや0AB～J番号と異なり、発信者は1XY番号のみからは通話料金の有無等を判断することができなくなる。

ダイヤルであった。1で整理した基本方針に基づき、当該8ダイヤルについて1XY番号の付与を検討することとなった場合でも、当面、ひっ迫の可能性は低いと考えられる。

また、今後、更なる1XY番号の利用希望が示された場合でも、同種の相談を対象としているダイヤルについては1つの1XY番号に統一した上で複数の相談に対応できるよう措置することなどにより、ひっ迫への対応も可能になると考えられる。

総務省においては、この点に留意して各府省庁と調整を行い、1XY番号の付与について検討を行うことが適当である。

3 具体的に1XY番号を定める場合の対応

緊急通報番号以外のA分類については、電気通信番号規則の細目を定めたる件(平成9年郵政省告示第574号)に具体的な1XY番号が規定されている。

今後、総務省において1で整理した基本方針に基づき具体的な1XY番号を定め告示改正を行った際は、改正告示の公布後、速やかに情報通信審議会に報告することが適当である。

なお、国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の付与に当たっては、当該ダイヤルの番号について国民が緊急通報番号(110、118、119)と混同しないようにすることも必要であると考えられる。

総務省において1XY番号を付与するに当たっては、緊急通報番号で使用されている「11Y番号」は使用せず、保留番号数が比較的多い「17Y番号」及び「18Y番号」を優先的に使用することが適当である。

なお、国民の利便性や相談ダイヤルの内容・性質等に鑑みれば、数字の語呂合わせ等により国民が覚えやすい形の1XY番号を付与する意義は大きいと考えられる。容易かつ広範な国民の利用を可能とする観点から、「17Y番号」又は「18Y番号」とは別の番号とすることも可能とする。

ただし、「19Y番号」については、今後の新サービスへの対応など1XY番号の更なる利用拡大に対応するため、引き続き保留とすることが適当である。

また、複数かつ同種の相談ダイヤルについては、相談内容の専門性や国民の利用しやすさ等を勘案し、1つの1XY番号を統一して使用することも含め、適切に番号を付与することが適当である。

おわりに

本報告書は、国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号利用の在り方について検討を行い、当該相談ダイヤルへの1XY番号の付与に関する基本方針等を整理したものである。

1XY番号については、現状、具体的な用途を定めていない保留状態の番号数が47番号となっているが、1XY番号は、有限希少な番号資源であるとともに、他に代替可能な番号空間が無いという制約を有している。

国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の利用は、当該相談ダイヤルへの国民のアクセスをより簡便なものとするなど国民利便の向上を目的とするものであることから、各府省庁においては、相談ダイヤルの運営を適切に行うとともに、その利用状況等について公表することが望ましい。

携帯電話の普及やインターネットの利用拡大、またIP化の進展により電話サービス・情報サービスの在り方も大きく変わろうとしている。有限希少な1XY番号を適切かつ有効に利用し続けていくため、総務省においては、B分類も含めた1XY番号の利用実態の把握を継続的に行うとともに、1XY番号を利用するサービスが停止等された場合には、当該1XY番号の用途設定を解除し、番号利用のニーズ等に応じて、新たなサービスへの利用を進めることが望ましい。

また、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催に当たっては、多くの外国人が訪日することが見込まれる。国民のみならず訪日外国人に対する問い合わせ対応方策については、政府及び東京都において検討が進められるものと考えられるが、オリンピック・パラリンピック関係相談ダイヤルの在り方については、諸外国における4桁化対応等の例は一つの参考になると考える。

総務省においては、1XY番号の付与に関する基本方針等に基づき、1XY番号の運用を適切に行うとともに、1XY番号を取り巻く環境変化を注視しつつ、1XY番号に関する新たな課題等が生じた場合は、適時適切に検討を行っていく必要がある。有限希少な番号資源の管理に当たり、国民利便と番号の拡張可能性等の観点から適切に検討が行われることが望ましい。

資料編

情報通信審議会 電気通信事業政策部会 名簿

(平成 26 年 10 月 31 日現在 敬称略)

氏 名		主 要 現 職
部 会 長	山内 弘隆	一橋大学大学院 商学研究科 教授
部会長代理	相田 仁	東京大学大学院 工学系研究科 教授
委 員	石戸 奈々子	特定非営利活動法人 C A N V A S 理事長
"	井手 秀樹	慶應義塾大学 商学部 教授
"	斎藤 聖美	ジェイ・ボンド東短証券株式会社 代表取締役社長
"	谷川 史郎	株式会社野村総合研究所 理事長
臨 時 委 員	根岸 哲	甲南大学法科大学院 教授

電気通信事業政策部会 電気通信番号政策委員会 名簿

(平成 26 年 10 月 31 日現在 敬称略)

氏 名		主 要 現 職
主 査 員	酒井 善則	放送大学 特任教授 東京渋谷学習センター 所長
主 査 代 理 員	相田 仁	東京大学大学院 工学系研究科 教授
専 門 委 員	池田 千鶴	神戸大学大学院 法学研究科 准教授
"	一井 信吾	東京大学大学院 数理科学研究科 准教授
"	河村 真紀子	主婦連合会 事務局長
"	三友 仁志	早稲田大学大学院 アジア太平洋研究科 教授

諮問第1219号
平成26年8月5日

情報通信審議会
会長 西田 厚聰 殿

総務大臣 新藤 義孝

諮 問 書

下記について、別紙により諮問する。

記

国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方

諮問第1219号

国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方

1 諮問理由

電気通信の番号の中で1から始まる3桁の1XY番号(X及びYは0～9の数字)は、桁数が短くダイヤルが簡単であり、1から始まるので特殊なサービスであることを想起しやすいという特徴を有している。このため、「平成10年度 電気通信番号に関する研究会」において、1XY番号の有効利用方策について検討し、その報告書において、その用途、基本的な方針を整理し、個々の番号ごとに利用方法を設定した利用指針を定めており、今日まで当該利用指針に基づき運用している。

また、1XY番号の用途については、1XY番号を利用する必然性が相対的に高い用途(優先度の高いもの)とそれに準じるものとは分類し、優先度の高いものをA分類、それに準じるものをB分類としており、具体的な用途は次のとおりとしている。

(1) A分類

- ア 緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途
- イ 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
- ウ 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
- エ 事業者共通のプレフィックスとしての用途

(2) B分類

A分類に準じる用途であって、加入者を直接收容する事業者のみがその直接收容する加入者に対して利用できるもの

ただし、基本的な方針として、A分類については広範囲の利用者により容易に認識できる必要があることから1XY番号の3桁を事業者間で統一して使用することとし、B分類については、4桁化等によりできるだけ番号空間を拡大して使用することとし、3桁目までを番号ごとに大枠で用途設定した上で、4桁目以降は事業者の創意工夫で使用することを定めている。

現在、国が提供する相談ダイヤルの多くは、全国统一番号サービス(0570から始まる10桁の電話番号)を利用しているところであるが、この長い桁数では覚えにくいいため、桁数が短くダイヤルが簡単な1XY番号を相談ダイヤルに利用することの相談を受けている。しかし、当該利用指針では、国が提供す

る相談ダイヤルについては、具体的な明記がされていない。

そのため、国が提供する相談ダイヤルの重要性に鑑み、どのような用途の相談ダイヤルであれば「平成10年度電気通信番号に関する研究会」で定められた用途に合致するのか、及び利用指針の変更が必要かどうかを検討する必要がある。

以上より、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諮問するものである。

- 2 答申を希望する事項
国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方
- 3 答申を希望する時期
平成26年12月目途
- 4 答申が得られた時の行政上の措置
今後の情報通信行政の推進に資する。

電気通信事業政策部会及び電気通信番号政策委員会の開催状況

		日 付	議 題
電気通信事業 政策部会	第 26 回	平成 26 年 8 月 5 日	・ 諮問事項「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 【平成 26 年 8 月 5 日付 諮問第 1219 号】
電気通信番号 政策委員会	第 8 回	8 月 20 日	・ 「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
	第 9 回	9 月 18 日	・ 国が提供する相談ダイヤルに関するアンケート調査の結果について ・ 諸外国における特殊サービス向け電気通信番号の使用状況について ・ 「国が提供する相談ダイヤルへの 3 桁番号利用の在り方」に関する論点整理について
	第 10 回	10 月 3 日	・ 国が提供する相談ダイヤルに関する 3 桁番号利用の在り方について
	第 11 回	10 月 31 日	・ 報告書（案）について

參考資料

平成10年度 電気通信番号に関する研究会 1XY番号利用指針

番号	分類	利用方法
100	B	オペレータ経由呼接続
101	保 留	
102	B	非常・緊急扱い通話
103	A	番号案内(各事業者の網内番号を中心とするサービス)
104	A	番号案内(他事業者の番号を含む総合的なサービス)
105	保 留	
106	B	オペレータ経由呼接続
107	B	オペレータ経由呼接続
108	B	呼接続に関する付加的な処理
109	保 留	

番号	分類	利用方法
110	A	警察機関への緊急通報
111	B	試験
112	保 留	
113	A	故障受付
114	B	話中調べ
115	A	電報受付
116	B	営業・料金案内
117	A	時報
118	A	海上保安機関への緊急通報
119	A	消防機関への緊急通報

番号	分類	利用方法
120	保 留	
121	B	呼接続に関する付加的な処理
122	A	固定優先接続の解除
123	保 留	
124	保 留	
125	B	マルチ接続
126	保 留	
127	保 留	
128	保 留	
129	保 留	

番号	分類	利用方法
130	保 留	
131	B	通話料分計
132	保 留	
133	保 留	
134	B	サービス条件設定
135	B	サービス条件設定
136	B	発信電話番号通知サービス応用
137	保 留	
138	B	呼接続に関する付加的な処理
139	保 留	

番号	分類	利用方法
140	B	サービス条件設定
141	B	特定者向け情報の蓄積・再生【留守番電話】
142	B	着信転送
143	B	サービス条件設定【ドライブモード】
144	B	迷惑電話対応
145	B	話中時対応
146	B	特定者向け情報の蓄積・再生
147	B	発信電話番号通知サービス応用
148	B	発信電話番号通知サービス応用【通知要請】
149	B	サービス条件設定

番号	分類	利用方法
150	保 留	
151	B	営業・料金案内
152	保 留	
153	保 留	
154	B	サービス条件設定
155	B	サービス条件設定【位置情報利用】
156	保 留	
157	B	営業・料金案内
158	B	サービス条件設定
159	B	サービス条件設定

番号	分類	利用方法
160		保 留
161	B	特定者向け情報の蓄積・再生
162	B	特定者向け情報の蓄積・再生
163		保 留
164	B	サービス条件設定【端末切替え】
165	B	メール送受信
166	B	サービス条件設定
167		保 留
168		保 留
169	B	プロトコル変換

番号	分類	利用方法
170		保 留
171	A	災害用伝言ダイヤル
172		保 留
173		保 留
174		保 留
175		保 留
176		保 留
177	A	天気予報
178	B	呼接続に関する付加的な処理
179	B	呼接続に関する付加的な処理

番号	分類	利用方法
180		保 留
181	B	サービス条件設定【ローミング】
182		保 留
183		保 留
184	A	発信者番号通知拒否
185		保 留
186	A	発信者番号通知
187		保 留
188		保 留
189		保 留

番号	分類	利用方法
190		保 留
191		保 留
192		保 留
193		保 留
194		保 留
195		保 留
196		保 留
197		保 留
198		保 留
199		保 留

政府広報オンラインに掲載された相談ダイヤル

※ 政府広報オンライン(<http://www.gov-online.go.jp/>)の「暮らしの相談窓口」に掲載された相談ダイヤルの一覧(平成26年8月20日時点)

カテゴリ	相談窓口	所管府省庁 (相談窓口の開設者)	電話番号
健康	感染症相談窓口 インフルエンザ・性感染症・その他感染症全般に関する相談窓口	厚生労働省	03-5299-3306
	自治体のインフルエンザ関連お問い合わせ・情報提供窓口 自治体のインフルエンザ関連お問い合わせ・情報提供窓口一覧	厚生労働省	自治体窓口の電話番号
	全国HIV検査相談マップ 全国HIV/エイズ検査・相談窓口情報サイト	厚生労働省	関連団体及び自治体窓口の電話番号
	自殺対策 相談窓口 自殺を考えるなど、悩みを抱えている方の相談窓口	内閣府	関係省庁及び関連団体窓口の電話番号
健康の こころの	こころの耳 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト	厚生労働省	なし(ポータルサイト)
	健康局 結核感染症課B型肝炎訴訟対策室電話相談窓口 B型肝炎特別措置法による給付金等支給対象者の相談窓口	厚生労働省	03-3595-2252
医療・医療	社会保険診療報酬支払基金給付金等支給相談窓口 B型肝炎特別措置法による給付金等の請求手続に関する相談窓口	厚生労働省 (社会保険診療報酬支払基金)	0120-918-027
	フィブリノゲン製剤等に関する相談窓口 特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法に基づく給付金支給等の相談窓口	厚生労働省	0120-509-002
	アスベスト(石綿)健康被害の救済 「石綿による健康被害の救済に関する法律」による医療費、弔慰金等の救済給付に係る相談窓口	環境省 (独)環境再生保全機構	0120-389-931
	給付金支給相談窓口 特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法に基づく給付金の支給手続等の相談窓口	厚生労働省 (独)医薬品医療機器総合機構	0120-780-400
	医薬品 PMDAくすり相談 医薬品の効能・効果、飲み方や使い方その他、薬に関する心配ごとや疑問等の相談窓口	厚生労働省 (独)医薬品医療機器総合機構	03-3506-9457
	公害 総務省公害等調整委員会事務局 公調委公害相談ダイヤル 公害をめぐる当事者間の対立が深刻な場合等の「公害紛争処理」制度に関する相談窓口	総務省	03-3581-9959
環境	指定廃棄物処理情報サイト 指定廃棄物処理に関する情報サイト	環境省	なし(ポータルサイト)
	除染、指定廃棄物に関するお問い合わせ窓口 除染や指定廃棄物に関する様々な疑問等に関する相談窓口	環境省	03-6741-4535(東京) 024-523-5391(福島)
	広域処理に関連した風評被害に関する相談窓口 災害廃棄物の広域処理に関連した風評被害に関する相談窓口	環境省	03-5610-5961
	国際希少種管理事業部 国際希少野生動物種の登録に関する問い合わせ窓口	環境省 (一財)自然環境研究センター	03-6659-6018
子ども・教育・文化	児童虐待、いじめ、ひきこもり、不登校等についての相談・通報窓口(地域のさまざまな相談窓口) 非行の問題、いじめ、不登校、友人関係等の問題で悩んでいる子どもや保護者等からの相談窓口	内閣府	関係省庁、関連団体及び自治体窓口の電話番号
	都道府県警察の少年相談窓口 いじめ、犯罪等の被害に遭い、悩んでいる子ども自身やご家族のための相談窓口	警察庁	都道府県警察窓口の電話番号
	子どもの人権SOS - eメール(パソコン) パソコンからインターネットを利用して、いつでもアクセスできる子どもの人権相談窓口	法務省	なし(電子メール)
	子どもの人権SOS - eメール(携帯) 携帯電話からインターネットを利用して、いつでもアクセスできる子どもの人権相談窓口	法務省	なし(電子メール)
	子どもの人権110番(フリーダイヤル) 「いじめ」や虐待など子どもの人権問題に関する専用相談電話	法務省	0120-007-110
	子どもの人権110番(IP電話の場合) 「いじめ」や虐待など子どもの人権問題に関する専用相談電話(IP電話用)	法務省	法務局・地方法務局の電話番号
	24時間いじめ相談ダイヤル いじめ問題に悩む子どもや保護者等がいつでも相談できる24時間対応の相談窓口	文部科学省	0570-0-78310
	児童相談所全国共通ダイヤル 育児や子育てに悩んだとき、虐待を受けた子どもを見つけたとき等の相談窓口	厚生労働省	0570-064-000
	奨学金等 教育ローンコールセンター 「公的な融資制度「国の教育ローン」をもっと詳しく知りたい、申込をしたいという方の相談窓口	財務省 (日本政策金融公庫)	0570-008656 03-5321-8656
	奨学金返還相談センターナビダイヤル 卒業後の返還について気になる方、現在、奨学金の返還が困難な方の相談窓口	文部科学省 (独)日本学生支援機構	0570-03-7240 03-6743-6100(携帯・IP電話)
消費生活・安全	食の安全ダイヤル 消費者から食品の安全性に関する情報提供、お問い合わせ、ご意見をいただくためのダイヤル	内閣府	03-6234-1177
	金融円滑化ホットライン 金融の円滑化に関し、中小企業等の借り手の方々の声を電話によりお聞きする受付窓口	金融庁	0570-067755
	金融庁金融サービス利用者相談室 金融行政に関するご意見・ご要望や貸し渋り・貸し剥がし、口座の不正利用等に関する相談窓口	金融庁	0570-016811
	個人版私的整理ガイドライン運営委員会コールセンター 東日本大震災に関する個人債務者の私的整理についての相談窓口	金融庁 (一社)個人版私的整理ガイドライン運営委員会	0120-380-883
	貸金業相談・紛争解決センターのご案内 借入れや返済、貸付自粛制度の受付、貸金業者の業務に対する苦情や紛争解決窓口	金融庁 (日本貸金業協会)	0570-051-051
	電気通信消費者相談センター 利用者が電気通信サービスを利用している際のトラブル等に関する電話による相談窓口	総務省	03-5253-5900
	行政苦情110番 「手続が分かりにくい」、「行政機関の決定が不公平」等、国の行政への苦情や意見・要望の窓口	総務省 (管区行政評価局・評価事務所)	0570-090110
	消費者ホットライン 消費者が身の回りに疑問に思うことや、使用している商品の欠陥等に気づいた場合の相談窓口	消費者庁 (独)国民生活センター	0570-064-370 03-3446-1623(平日バックアップ相談)
	自動車の不具合情報ホットライン リコールにつながる不具合を早期に見出すための自動車ユーザーからの不具合情報の受付窓口	国土交通省	0120-744-960 03-3580-4434(自動音声受付)
	新車購入のワンストップサービス・ヘルプデスク 新車購入のワンストップサービスを利用したい、詳しく知りたい方のためのヘルプデスク	国土交通省	050-5540-2000
人権	人権相談インターネット受付窓口(パソコン) パソコンからインターネットを利用して、いつでもアクセスできる人権相談窓口	法務省	なし(入力フォーム)
	人権相談インターネット受付窓口(携帯) 携帯電話からインターネットを利用して、いつでもアクセスできる人権相談窓口	法務省	なし(入力フォーム)
	みんなの人権110番(常設相談) 最寄りの法務局・地方法務局及びその支局につながる電話相談窓口	法務省	0570-003-110
	みんなの人権110番(常設相談)(PHS、IP電話等の場合) 最寄りの法務局・地方法務局及びその支局につながる電話相談窓口(PHS、IP電話等用)	法務省	法務局・地方法務局の電話番号

カテゴリ	相談窓口	所管府省庁 (相談窓口の開設者)	電話番号
消費生活・安全	女性の人権ホットライン 夫からの暴力、職場での差別・セクハラ等、女性の人権問題に係る専用相談電話	法務省	0570-070-810
	女性の人権ホットライン(PHS、IP電話等の場合) 夫からの暴力、職場での差別・セクハラ等、女性の人権問題に係る専用相談電話(PHS、IP電話用)	法務省	法務局・地方方法務局の電話番号
	インターネット インターネット上の違法・有害情報対策 違法・有害情報に関するQ&A インターネット上で違法・有害情報を見つかったり、当該情報で被害を受けた場合の相談窓口	内閣官房	なし(ポータルサイト)
	情報セキュリティ安心相談窓口 マルウェアおよび不正アクセスに関する総合的な相談窓口	経済産業省 (「独」情報処理推進機構)	03-5978-7509
	被害者ホットライン 被害者の方が検察庁へ気軽に被害相談や事件に関する問い合わせを行える専用電話	法務省	地方検察庁の電話番号
	更生保護における犯罪被害者等の方々のための相談窓口(お近くの地方更生保護委員会・保護観察所) 犯罪被害を受けたことによる悩みや不安の相談、支援の紹介等を行う被害者専用ダイヤル	法務省	地方更生保護委員会・保護観察所の電話番号
	境界トラブル等に関するお近くの法務局・地方方法務局 境界トラブルや所有権界の問題解決を求めている場合の相談窓口	法務省	法務局・地方方法務局の電話番号
	法テラス・サポートダイヤル 解決に役立つ法制度や地方公共団体、弁護士会、消費者団体等の相談窓口を案内するダイヤル	法務省 (日本司法支援センター)	0570-078374
	認証紛争解決事業者(かいけつサポート) 裁判以外の方法で民事上のトラブルを解決する話合いの場を提供する事業者を紹介するダイヤル	法務省 (認証紛争解決事業者)	認証紛争解決事業者の電話番号
	指定公証人が執務する公証役場 法務大臣によって特に指定された「指定公証人」に電子公証手続に係る相談をするための窓口	法務省 (日本公証人連合会)	公証役場の電話番号
労働・産業	総合労働相談コーナー 労働問題に関するあらゆる分野についての労働者・事業主からの相談窓口	厚生労働省	各地の総合労働相談コーナーの電話番号
	勤労者心の電話相談 労働者の仕事に関する強い不安やストレスを取り除くための専門のカウンセラーによる相談窓口	厚生労働省 (「独」労働者健康福祉機構)	各地の労災病院の電話番号
	働く人の悩みホットライン 職場、暮らし、家族、将来設計など、働くうえでさまざまな悩みに関する相談窓口	厚生労働省 (「一社」日本産業カウンセラー協会)	03-5772-2183
	産業 化学物質のリスク評価等に関する相談窓口 化学物質のリスクアセスメント、ラベル表示・SDS(安全データシート)制度等に関する相談窓口	厚生労働省 (テクノビル株式会社)	03-5642-6144
	独占禁止法相談ネットワーク(公正取引委員会及び地方事務所・支所) 中小事業者を対象とした不正な取引に関する相談窓口	内閣府 (公正取引委員会)	本局及び地方事務所・支所の電話番号
	金融円滑化ホットライン【再掲】 金融の円滑化に関し、中小企業等の借り手の方々の声を電話によりお聞きする受付窓口	金融庁	0570-067755
	金融庁金融サービス利用者相談室【再掲】 金融行政に関するご意見・ご要望や貸し渋り・貸し割し、口座の不正利用等に関する相談窓口	金融庁	0570-016811
	中小企業等金融円滑化相談窓口 中小企業を対象とした借り入れ等に関する相談窓口	金融庁	財務局・財務事務所の電話番号
	事業資金相談ダイヤル 中小企業・小規模事業者の方を対象とした「セーフティネット貸付」に関する相談窓口	財務省 (日本政策金融公庫)	0120-154-505
	貸金業相談・紛争解決センターのご案内【再掲】 借入れや返済、貸付自粛制度の受付、貸金業者の業務に対する苦情や紛争解決窓口	金融庁 (日本貸金業協会)	0570-051-051
経営セーフティ共済相談室 経営セーフティ共済(中小企業倒産防止共済制度)に関する相談窓口	経済産業省 (「独」中小企業基盤整備機構)	050-5541-7171	
調達 公共調達総合窓口 財務省における調達に関する情報の提供や相談を受け付けるための窓口	財務省 (大臣官房会計課監査室)	03-3581-4111(内線2134)	
年金・福祉	年金 全国の年金に関する相談・手続き窓口 全国の年金事務所や街角の年金相談センター一覧	厚生労働省 (日本年金機構)	各地の年金事務所・年金相談センターの電話番号
	ねんきんダイヤル 一般的な年金相談に関する問い合わせ窓口	厚生労働省 (日本年金機構)	0570-05-1165(ナビダイヤル) 03-6700-1165(一般電話)
	ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル 「ねんきん定期便」「ねんきんネット」及び「ねんきん特別便」等に関する問い合わせ窓口	厚生労働省 (日本年金機構)	0570-058-555(ナビダイヤル) 03-6700-1144(一般電話)
	国民年金保険料専用ダイヤル 「国民年金保険料後納制度(保険料納付の延長)」に関する問い合わせ窓口	厚生労働省 (日本年金機構)	0570-011-050(ナビダイヤル) 03-6731-2015(一般電話)
	障害者 障害者施策相談窓口 障害をお持ちの方についての相談窓口 各都道府県「高齢・障害者雇用支援センター」 定年引上げ等奨励金に関する相談や申請を受け付けている窓口	厚生労働省 (日本年金機構) 厚生労働省 (「独」高齢・障害・求職者雇用支援機構)	関連団体及び自治体窓口の電話番号 各地の高齢・障害者雇用支援センターの電話番号
防災・減災	防災 防災情報のページ 内閣府が開設する防災情報のページ	内閣府	なし(ポータルサイト)
	防災 総務省消防庁のページ 総務省消防庁のホームページ	総務省	なし(ポータルサイト)
防犯・交通安全	防犯 匿名通報ダイヤル 暴力団犯罪、薬物事犯、拳銃事犯、児童虐待、人身取引事犯等に係る情報を受け付けるダイヤル	警察庁	0120-924-839
	防犯 警察総合相談電話番号 緊急の事件や事故以外で警察に相談する際の電話番号	警察庁	#9110
	薬物 薬物乱用防止相談窓口機関一覧 自分や家族が薬物乱用の問題を抱えている場合の精神保健福祉センター等の相談窓口	厚生労働省	関連団体及び自治体窓口の電話番号
	交通遺児など 交通遺児等に対する育成給付金、生活資金、入学資金の支援等の相談窓口	内閣府 (「公財」交通遺児等育成基金)	0120-16-3611
	交通事故 自賠責保険(共済)ポータルサイト 自賠責保険(共済)の情報や交通事故の被害者や家族が必要とする情報を解説したポータルサイト	国土交通省	なし(ポータルサイト)
	交通事故 日弁連交通事故相談センター 自動車事故の相談・示談あつ旋・電話相談等に関する無料の相談窓口	国土交通省 (「公財」日弁連交通事故相談センター)	0570-078325
交通事故 NASVA交通事故被害者ホットライン 交通事故に遭いお悩みの方を対象に、お悩みの解決に最適な相談窓口を紹介するホットライン	国土交通省 (「独」自動車事故対策機構)	0570-000738 03-3288-3671(IP電話・PHS)	
交通事故 申請窓口・お問い合わせ 自賠責保険(共済)の支払いに関して紛争が生じた場合等の問い合わせ窓口	国土交通省 (「一財」自賠責保険・共済紛争処理機構)	0120-159-700(固定電話) 03-5296-5031(東京) 06-6265-5295(大阪)	
国際・渡航	在留外国人 外国人在留総合インフォメーションセンター 入国手続や在留手続等に関する各種の問い合わせ窓口	法務省	0570-013904 03-5796-7112(IP・PHS・海外)
	在留外国人 地方入国管理局 出入国管理行政を行うための機構	法務省	地方入国管理局の電話番号
	在留外国人 外国人のための人権相談所一覧 日本語を自由に話せない外国人のために通訳を配置した人権相談窓口	法務省	法務局・地方方法務局の電話番号
輸出入 輸出入通関手続等に関する「お問い合わせ・ご相談」 一般的な輸出入手続などに関する問い合わせ・相談の窓口	財務省 (税関)	税関相談官(室)の電話番号	

国が提供する相談ダイヤルに関するアンケート調査結果

1 調査内容

(1) 調査対象

政府広報オンライン(<http://www.gov-online.go.jp/>)の「暮らしの相談窓口」に掲載されている各府省庁の相談窓口のうち電話番号が具体的に明示されているもの

(2) 調査方法

該当する相談ダイヤルの所管府省庁に対しアンケート調査票を送付

(3) 調査期間

① 平成 26 年8月 25 日(月) ～ 9月5日(金)

② 平成 26 年9月 11 日(木) ～ 9月 12 日(金)^(注)

注:3桁番号の利用を希望する相談ダイヤルへの追加調査

2 回答数

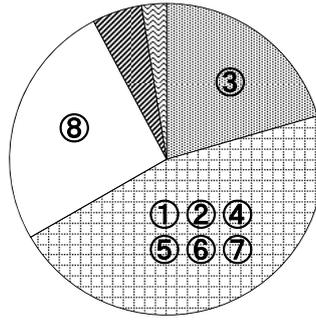
調査対象(対象数 45)のうち、有効回答数は 39

アンケート調査結果の概略 ①

※ 割合については、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

◆ 使用している電話番号の種類

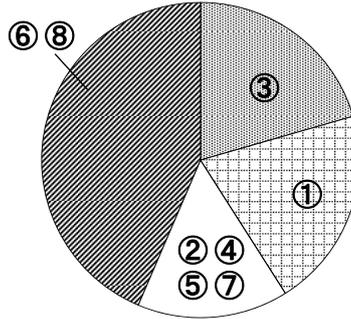
項目	回答数	割合
0120番号	8	20.5%
0570番号	18	46.2%
0AB～J番号	10	25.6%
050番号	2	5.1%
#4桁番号	1	2.6%



- 0120番号
- 0570番号
- 0AB～J番号
- 050番号
- #4桁番号

◆ 相談者の通話料金負担

項目	回答数	割合
無料 【0120番号】	8	20.5%
有料(通話料金の一部を 相談ダイヤル側が負担) 【0570番号の一部】	8	20.5%
有料(全額負担だが、接 続先の振分けにより長距 離通話とはならない場合が 多い) 【0570番号の一部】	6	15.4%
有料(全額負担) 【0570番号の一部、 0ABJ番号、050番号、 #4桁番号】	17	43.6%



- 無料
- 有料(一部負担)
- 有料(全額負担・接続振分け)
- 有料(全額負担)

[グラフ内番号]

- ①：金融サービス利用者相談室、②：消費者ホットライン、③：子どもの人権110番、④：みんなの人権110番、⑤：女性の人権ホットライン、⑥：法テラス・サポートダイヤル、⑦：児童相談所全国共通ダイヤル、⑧：情報セキュリティ安心相談窓口

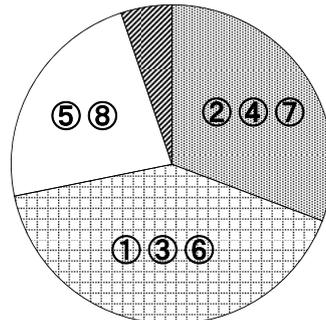
アンケート調査結果の概略 ②

※ 割合については、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

◆ 開設期間

項目	回答数	割合
5年未満	12	30.8%
5年以上 10年未満	16	41.0%
10年以上	9	23.1%
不明	2	5.1%

注：平成26年9月18日時点の開設期間



- 5年未満
- 5年以上10年未満
- 10年以上
- 不明

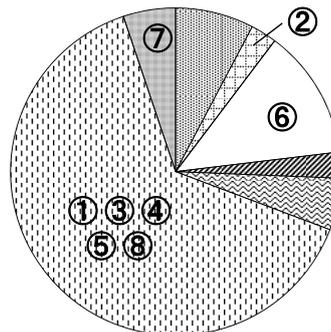
◆ 相談の受付時間(曜日・時間帯)

項目	回答数	割合
年中無休(24時間)	3	7.7%
年中無休 ^{注1} (時間帯は 窓口により異なる)	1	2.6%
月～金 ^{注1} (夜間 ^{注2} あり) ／土 ^{注1} ^{注3} (夜間なし)	5	12.8%
月～土 ^{注1} ^{注3} (夜間なし)	1	2.6%
月～金 ^{注1} (夜間あり)	2	5.1%
月～金 ^{注1} (夜間なし)	25	64.1%
窓口により異なる	2	5.1%

注1：年末年始等を除く

注2：19時以降を「夜間」とする

注3：受付が一部の土曜日に限られる場合を含む



- 年中無休(24時間)
- 田 年中無休(時間帯は窓口により異なる)
- 月～金(夜間あり)／土(夜間なし)
- 月～土(夜間なし)
- 月～金(夜間あり)
- 月～金(夜間なし)
- 窓口により異なる

[グラフ内番号]

- ①：金融サービス利用者相談室、②：消費者ホットライン、③：子どもの人権110番、④：みんなの人権110番、⑤：女性の人権ホットライン、⑥：法テラス・サポートダイヤル、⑦：児童相談所全国共通ダイヤル、⑧：情報セキュリティ安心相談窓口

アンケート調査結果の概略 ③

※ 割合については、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

◆ 閉設の予定

項目	回答数	割合
あり	1	2.6%
なし	37	94.9%
年度ごとに検討	1	2.6%

- ・国民年金保険料専用ダイヤル(厚生労働省(日本年金機構))
→ 平成28年3月 閉設予定
- ・化学物質のリスク評価等に関する相談窓口(厚生労働省(テクノヒル(株))【平成25年度】
化学物質管理に関する相談窓口(厚生労働省(テクノヒル(株))
【平成26年度】
→ 年度ごとに予算要求を行い、外部委託を実施(併せて、受付時間や相談内容等の見直しを検討)

◆ 統合の予定

項目	回答数	割合
あり	2	5.1%
なし	37	94.9%

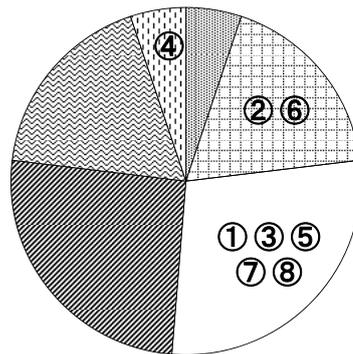
- ・金融円滑化ホットライン(金融庁)
- ・金融サービス利用者相談室(金融庁)
→ 金融サービス利用相談室での3桁番号利用が実現すれば、金融円滑化ホットライン等の関連ダイヤルを統合する予定

アンケート調査結果の概略 ④

※ 割合については、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

◆ 平成25年度の相談受付件数

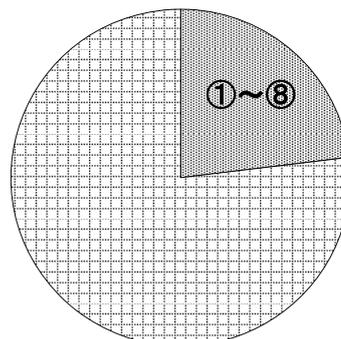
項目	回答数	割合
100万件以上	2	5.1%
10万件以上 100万件未満	7	17.9%
1万件以上 10万件未満	11	28.2%
1千件以上 1万件未満	10	25.6%
1千件未満	7	17.9%
非公表・未計上	2	5.1%



- 100万件以上
- 10万件以上100万件未満
- 1万件以上10万件未満
- 1千件以上1万件未満
- 1千件未満
- 非公表・未計上

◆ 3桁番号(1XY番号)利用の要望

項目	回答数	割合
あり	8	20.5%
なし	31	79.5%



- あり
- なし

[グラフ内番号]

①：金融サービス利用者相談室、②：消費者ホットライン、③：子どもの人権110番、④：みんなの人権110番、⑤：女性の人権ホットライン、⑥：法テラス・サポートダイヤル、⑦：児童相談所全国共通ダイヤル、⑧：情報セキュリティ安心相談窓口

1 XY番号利用を希望する相談ダイヤル①

名称	金融サービス利用者相談室
概要	金融サービス利用者等からの、金融行政・金融サービスに関する一般的な質問・相談・意見を受け付けている相談窓口
電話番号	主：0570-016811 副：03-5251-6811 (IP電話用)
通話料金	有料（通話料金の一部を相談ダイヤル側が負担）
開設時期	平成17年7月19日 閉設予定時期 なし
統合予定	あり（3桁番号の利用が実現した場合、金融円滑化ホットライン等の関連ダイヤルと統合する予定）
受付時間	平日（月～金）：10時～17時 相談受付件数 34,115件（平成25年度）
緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途であることの説明	一般的な質問・相談・意見の中には、高齢者からの詐欺的な投資勧誘にかかる相談も多く寄せられており、相談ダイヤルの短縮化（3桁化）により、相談室へのアクセスがより容易なものとなることで、投資詐欺等の未然防止に資すると考えられる。
3桁番号の利用によるメリット	同上。
主な相談主体	一般の国民（特に、高齢者の相談が多い）、中小企業など金融サービス利用者
典型的な相談内容	主に預金・融資等、保険商品・保険制度等に関するもの、投資商品・証券市場制度・取引所等に関するもの、貸金業に関するもの等にかかる相談等を受け付けているが、未公開株取引等にかかる相談等も寄せられる。 その一例を挙げると、「金融庁等から許可を得て未公開株の買取りをしているという業者から連絡があり、高値で買い取るので未公開株を買ってほしいと言われて当該未公開株を購入したが、買い取ってもらえない」という相談について、以下のとおりアドバイスを行い、相談者の了解を得たうえで、警察への情報提供を行った。 「金融庁等が、未公開株の取引等に関して、何らかの業務を外部へ委託することはない。また、金融庁や証券取引等監視委員会の職員が、電話で未公開株の上場時期について言及したり、未公開株の買取交渉を行ったりすることもない。このような連絡があった場合には、詐欺的な商法であると考え、一切関わりにならないこと。」との注意喚起を行った。また、相談者自身から警察に相談するよう勧めるとともに、返金を求めるのであれば消費生活センターや弁護士会に相談するよう勧めた。 なお、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」として、事例を公表している（ http://www.fsa.go.jp/receipt/soudansitu/index.html ）。
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・論点の整理などを行った上での助言を行う。 ・解決策を伝達する。 ・ADR機関などの案内を行う。 ・相談者の了解を得た上で、金融機関への相談内容の伝達や、詐欺的な投資勧誘に関し警察への情報提供を行う。
3桁番号利用開始の希望時期	平成27年度から（具体的には、予算措置や業者の開発等の対応が終了してから）

1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル②の1

名称	<p>消費者ホットライン</p>
概要	<p>消費者が商品・サービスの購入や利用の際に見舞われた事故やトラブルに関する、苦情や紛争解決の相談窓口。この相談窓口では、 ・悪質商法による被害や訪問販売・通信販売等における事業者とのトラブル ・産地の偽装、虚偽の広告など不適切な表示に伴う事業者とのトラブル ・安全性を欠く製品やエステティックサービスによる身体への被害 など、消費者問題に関する相談をすることができる。また、実際に被害にあっていない場合でも、商品等の購入前の時点で、その契約についての疑問や不安があった場合に相談をすることにより、消費者被害にあわないようにするための情報提供を受けることができる。</p>
電話番号	0570-064-370
通話料金	有料（相談者の全額負担だが、最寄りの事務所等に振り分けて接続されるため、長距離通話とはならない場合が多い）
開設時期	平成22年1月
統合予定	なし
受付時間	<p>年末年始を除いて無休（受付時間帯は、相談窓口により異なる）</p> <p style="text-align: right;">相談受付件数 308,609件（平成25年度）</p>
緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途であることの説明	<p>消費生活相談は、詐欺的商法による財産被害のようなトラブルや、生命・身体に危害を及ぼすような事故に関するものも含まれ、その被害の発生又は拡大の防止を図る「緊急性」の観点から極めて重要な用途。消費者が取引を行う前に事業者の説明や商品の品質等に疑念を持ったとき、その場で窓口相談して即時に情報提供を受けることで消費者被害や消費者トラブルにあわないようにすることが出来る。架空請求、悪質な訪問販売や振り込み詐欺など、その場での判断を迫られるケースは特に高い「緊急性」を有する。</p> <p>この消費者から寄せられる相談情報等については、全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に登録され、全国の消費生活センター等で活用されるとともに、注意喚起や法執行等を担当する国の行政機関等においても利用されており、「公共性」の観点からも重要な用途。</p> <p>また、消費生活相談による生命・身体に危害を及ぼすような事故の情報については、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者へ情報提供がされており、「安全性」の観点からも重要な用途。</p>
3桁番号の利用によるメリット	<p>消費者被害・トラブルを経験しても、その半数以上の人は相談をしていない。消費者ホットラインの認知度は21.5%（消費者庁「消費者意識基本調査」平成25年7月公表）と高くないことから、1XY番号を利用しその認知度をあげることにより、「どこに相談すればよいのか分からない」、「相談する適切な人がいない」などの理由による相談をしない人の割合を減少させることが出来るので、消費者にとって、消費者被害・トラブルから救済される機会が増え、また、その被害の拡大が防止できるものと考えられる。</p> <p>全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談は、平成25年度は92.5万件と前年度を約8%上回った。特に、高齢者の消費生活相談件数は、平成20年度を基準に見ると、毎年増加し、特に平成24年度から平成25年度に大幅に増加し、5年間で65.3%増となった。高齢者人口の伸び(13.0%増)と比較してもそれを大きく上回っている。さらに、高齢者の相談1件あたりの契約購入金額の平均は約168万円、既支払額で約87万円と高額なもので、深刻な問題である。また、以前に遭った被害の救済を装って勧誘する手口である「二次被害」についても、高齢者で増加し、高額化している。高齢者がこうした被害に遭遇した場合、老後の生活基盤が失われることとなり、その後の生活に深刻な影響をもたらしかねない。高齢者の消費者トラブルが急増しているが、高齢者にとっては0570で始まる現在の10桁の電話番号は覚えづらいものである。1XY番号を利用することにより、高齢者にも覚えやすい消費者ホットラインとなり、その認知度の向上や利用拡大が期待できるし、桁数が少ないため、押し間違えも格段に減り、利便性の向上にもつながる。</p>

1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル②の2

名称	消費者ホットライン
3桁番号の利用によるメリット (続き)	<p>消費者から寄せられる相談情報等については、前述のとおり、全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に登録され、全国の消費生活センター等で活用されるとともに、注意喚起や法執行等を担当する国の行政機関等においても利用されている。平成25年度では、全国で92.5万件にのぼる相談が寄せられているが、消費者被害の発生・拡大防止のためには、その情報の集約は非常に重要である。1XY番号を利用することにより、相談件数の増加に伴う情報の蓄積により、消費者被害の未然防止・拡大防止の効果が高まるものと期待される。</p> <p>また、消費者庁においては、消費者被害の予防や掘り起こしについて、地域連携を活用して、町内会や民生委員などの協力を得ながら推進していく方向で施策を展開しているが、最も効果的な口コミでの情報伝達を行う場合には、相談窓口の電話番号は短くて覚えやすいものが望まれ、1XY番号の利用により、情報伝達が進むものと考えられる。</p>
主な相談主体	<p>一般の国民(特に高齢者の相談が近年増加している。また、オンラインゲームに関する消費生活相談は、子どもの親からの相談が多い。)</p>
典型的な相談内容	<p>消費者からの相談内容としては、詐欺的商法による財産被害のトラブルや、生命・身体に危害を及ぼすような事故に関するものが多い。消費者からの相談内容としては、詐欺的商法による財産被害のトラブルや、生命・身体に危害を及ぼすような事故に関するものが多い。消費者からの相談内容としては、詐欺的商法による財産被害のトラブルや、生命・身体に危害を及ぼすような事故に関するものが多い。</p> <p>財産被害のトラブルとしては、「劇場型勧誘」と呼ばれる、複数の業者が役回りを分担し、パンフレットを送り付けたり、電話で勧誘したりして、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実体不明の金融商品等を買わせる手口から生じるものが増えている。</p> <p>高齢者からの相談が近年急増している「健康食品の送り付け商法」は、「以前申込みいただいた健康食品を今から送ります」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に健康食品を送り付けられるものである。事業者から「申し込んだのだから払え」と高圧的に言われ、押し切られて承諾してしまうケースや暴言を吐かれるケース等も見られ、高齢者がその被害にあうことが多くなっている。</p> <p>また、「インターネット接続回線」や、「携帯電話サービス」などに関する契約・解約に関する相談も多く、強引な勧誘や、説明が不十分のまま契約して後でトラブルになったというような例が多く見受けられる。</p> <p>生命・身体に関する消費者トラブルとしては、「冷凍食品への農薬混入事案」が多く寄せられた。これに関しては、多くの消費者から「株式会社●●に電話が繋がらず困っており、商品を保有している場合の対処方法を教えてほしい」といった内容の相談が寄せられた。</p> <p>また、昨年は、ホテルや百貨店、レストラン等において、メニュー表示と異なった食材を使用して料理を提供していた事案が多発し、消費者からも多くの相談が寄せられた。例えば、「報道にあるホテルで食事をした。返金されるか」、「以前、鉄板焼き店で食べたサーロインステーキは成形肉だったのではないか」、「結婚式を挙げたホテルで食品の表示偽装があった。対応が納得できない」等がある。</p>
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・解決策を伝達する。 ・関係者との調整、仲裁・あっせん等の働きかけを行う。 ・必要に応じ相談者のもとへの訪問を行う。 ・他の適切な相談窓口への取次ぎ又は案内を行う。 ・相談内容等は、全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に登録され、全国の消費生活センター等で活用されるとともに、注意喚起や法執行等を担当する国の行政機関等においても利用される。
3桁番号利用開始の希望時期	<p>平成27年度から使用開始を希望(具体的時期は、検討中)</p>

1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル③

名称	子どもの人権110番
概要	「いじめ」や体罰、不登校や親による虐待といった、子どもをめぐる人権問題は周囲の目につきにくいところで発生していることが多く、また被害者である子ども自身も、その被害を外部に訴えるだけの力が未完成であったり、身近に適切に相談できる大人がいなかったりする場合が少なくないため、このような子ども発する信号をいち早くキャッチし、その解決に導くための相談を受け付ける専用相談電話(子どもだけでなく、大人も利用可能)
電話番号	0120-007-110
通話料金	無料
開設時期	平成19年2月
統合予定	なし
受付時間	平日(月～金): 8時30分～17時15分 相談受付件数 28,847件(平成25年度)
緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途であることの説明	法務省の人権擁護機関は、本ダイヤルにおいて、秘密厳守のもと、様々な人権問題についての相談を受け、事案に応じて、適切な対応をすることとしており、本ダイヤルは、緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途のものであると考え。 なお、1XY番号の導入による効果の検討を行うとともに、当該導入のメリットと上記初期コストとの比較衡量を行うなど、当該導入の可否については、十分な検討が必要と考え。
3桁番号の利用によるメリット	現在の電話番号は10桁であるが、覚えやすいよう工夫をした周知を行うなど、認知率の向上に努めてきたところ、十分な検討を要するが、1XY番号の利用により相談ダイヤルの認知率向上や利用拡大の可能性がある。また、1XY番号の利用によりダイヤル時間の短縮など相談者の利便性向上が考えられる。
主な相談主体	子どもを含む一般の国民
典型的な相談内容	「いじめ」や体罰、不登校や親による虐待といった、子どもをめぐる様々な人権問題についての相談を受け付ける専用相談電話であり、実際の相談内容も、いじめ、体罰、暴行虐待など様々な問題に関するものがある。
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・他の適切な機関を案内する。 ・解決方法の助言を行う。 ・人権侵害の疑いがある場合には人権侵害事件として調査を行い、当事者間の関係の調整や人権侵害を行った者に対する説示・勧告等の措置も行っている。
3桁番号利用開始の希望時期	1XY番号の導入による効果の検討を行うとともに、当該導入のメリットと上記初期コストとの比較衡量を行うなど、当該導入の当否については十分な検討が必要であり、この検討を経て3桁番号の使用が認められれば、使用時期等についても検討することになると考える。

1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル④

名称	みんなの人権110番
概要	差別や虐待、パワーハラスメントなど、様々な人権問題についての相談を受け付ける相談電話
電話番号	0570-003-110
通話料金	有料（相談者の全額負担だが、最寄りの事務所等に振り分けて接続されるため、長距離通話とはならない場合が多い）
開設時期	平成23年4月
統合予定	なし
受付時間	平日（月～金）：8時30分～17時15分 相談受付件数 非公表
緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途であることの説明	法務省の人権擁護機関は、本ダイヤルにおいて、秘密厳守のもと、様々な人権問題についての相談を受け、事案に応じて、適切な対応をすることとしており、本ダイヤルは、緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途のものであると考えられる。なお、1XY番号の導入による効果の検討を行うとともに、当該導入のメリットと上記初期コストとの比較衡量を行うなど、当該導入の可否については、十分な検討が必要と考えられる。
3桁番号の利用によるメリット	現在の電話番号は10桁であるが、覚えやすいよう工夫をした周知を行うなど、認知率の向上に努めてきたところ、十分な検討を要するが、1XY番号の利用により相談ダイヤルの認知率向上や利用拡大の可能性がある。また、1XY番号の利用によりダイヤル時間の短縮など相談者の利便性向上が考えられる。
主な相談主体	一般の国民
典型的な相談内容	差別や虐待、パワーハラスメントなど、様々な人権問題についての相談を受け付ける相談電話であり、実際の相談内容も、様々な人権問題に関するものがある。
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・他の適切な機関を案内する。 ・解決方法の助言を行う。 ・人権侵害の疑いがある場合には人権侵害事件として調査を行い、当事者間の関係の調整や人権侵害を行った者に対する説示・勧告等の措置も行っている。
3桁番号利用開始の希望時期	1XY番号の導入による効果の検討を行うとともに、当該導入のメリットと上記初期コストとの比較衡量を行うなど、当該導入の当否については十分な検討が必要であり、この検討を経て3桁番号の使用が認められれば、使用時期等についても検討することになると考える。

1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル⑤

名称	女性の人權ホットライン
概要	配偶者やパートナーからの暴力、職場等におけるセクシュアル・ハラスメント、ストーカー行為といった女性をめぐる様々な人權問題についての相談を受け付ける専用相談電話
電話番号	0570-070-810
通話料金	有料（相談者の全額負担だが、最寄りの事務所等に振り分けて接続されるため、長距離通話とはならない場合が多い）
開設時期	平成12年7月
統合予定	閉設予定時期 なし
受付時間	平日（月～金）：8時30分～17時15分 相談受付件数 21,119件（平成25年度）
緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途であることの説明	法務省の人權擁護機関は、本ダイヤルにおいて、秘密厳守のもと、様々な人權問題についての相談を受け、事案に応じて、適切な対応をすることとしており、本ダイヤルは、緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途のものであると考える。なお、1XY番号の導入による効果の検討を行うとともに、当該導入のメリットと上記初期コストとの比較衡量を行うなど、当該導入の可否については、十分な検討が必要と考える。
3桁番号の利用によるメリット	現在の電話番号は10桁であるが、覚えやすいよう工夫をした周知を行うなど、認知率の向上に努めてきたところ、十分な検討を要するが、1XY番号の利用により相談ダイヤルの認知率向上や利用拡大の可能性がある。また、1XY番号の利用によりダイヤル時間の短縮など相談者の利便性向上が考えられる。
主な相談主体	一般の国民
典型的な相談内容	配偶者やパートナーからの暴力、職場等におけるセクシュアル・ハラスメント、ストーカー行為といった女性をめぐる様々な人權問題についての相談を受け付ける専用相談電話であり、実際の相談内容も、暴行虐待、強制・強要、セクハラ、ストーカーなど様々な問題に関するものがある。
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・他の適切な機関を案内する。 ・解決方法の助言を行う。 ・人權侵害の疑いがある場合には人權侵害事件として調査を行い、当事者間の関係の調整や人權侵害を行った者に対する説示・勧告等の措置も行っている。
3桁番号利用開始の希望時期	1XY番号の導入による効果の検討を行うとともに、当該導入のメリットと上記初期コストとの比較衡量を行うなど、当該導入の可否については十分な検討が必要であり、この検討を経て3桁番号の使用が認められれば、使用時期等についても検討することになると考える。

1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル⑥

名称	法テラス・サポートダイヤル
概要	法的トラブルでお悩みの方の問合せに対して、適切な法制度、相談窓口の紹介を行っている相談電話
電話番号	主：0570-078374 副：03-6745-5600 (IP電話用)
通話料金	有料（相談者の全額負担）
開設時期	平成18年10月
統合予定	なし
受付時間	平日（月～金）：9時～21時、土：9時～17時 相談受付件数 313,488件（平成25年度）
緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途であることの説明	法務省所管の公的な法人が運営しており、無料で法的トラブルについて広く問合せを受け付ける窓口という点で公共性を有する。 また、法的トラブルを抱えた方（多重債務者、離婚案件相談者など）を対象としていることから、緊急性の観点からも重要なものである。 ただし、3桁番号利用の費用や導入に当たっての条件などによって、導入の可否に影響を及ぼす可能性があるため、その点を踏まえて、慎重に検討したい。
3桁番号の利用によるメリット	3桁番号には、利用者から、公的なサービスとして認知されやすく、かつ番号が覚えやすいという利点がある。これによって、当ダイヤルの更なる認知度向上と利用促進が期待できる。国民のサービスへのアクセスが、現在より容易になると考えられる。
主な相談主体	一般の国民
典型的な相談内容	相談内容については多岐に渡るが、比較的多い相談内容は以下のとおり。 (1) 離婚事案 夫の浮気が発覚した。これまでに生活費を入れてくれないということもあったため、もう離婚したほうが良いと考えているが、離婚の際の手続や夫に請求できるものなどについて教えてほしい。 (2) 債務整理事案 クレジット会社等（計6社）から、合計500万円の借入れがある。これまでは、なんとか滞納することなく返済できていたが、半年前から会社の経営が苦しくなり、給与、ボーナスが少なくなかった。結果として、先月分は一部滞納してしまっており、今後返済していく自信もない。家族もいるため、借金をどうにかしたい。
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> 一般的な法制度の案内を行う。 他の適切な相談窓口への取次ぎ又は案内を行う。
3桁番号利用開始の希望時期	導入に当たっての条件や費用などを踏まえ上で、導入の可否について慎重に検討したいと考えている。

1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル⑦

名称	児童相談所全国共通ダイヤル
概要	一般の利用者が児童相談所全国共通ダイヤルに電話をすることで、その利用者のいる地域を管轄する児童相談所につながる相談電話
電話番号	0570-064-000
通話料金	有料（相談者の全額負担だが、最寄りの事務所等に振り分けて接続されるため、長距離通話とはならない場合が多い）
開設時期	平成21年10月
統合予定	閉設予定時期 なし
受付時間	各児童相談所による 相談受付件数 17,000件（平成25年度）
緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途であることの説明	児童虐待を発見した者、子育てに悩みを抱える者が、必要性を感じたときに、児童相談所に迅速に通告・相談できるよう全国共通の番号を設けたものであり、緊急性、公共性、安全性の観点から重要なものと考えらる。
3桁番号の利用によるメリット	現行の10桁の児童相談所全国共通ダイヤルは覚えづらい3桁番号にすることで、児童虐待を発見した者、子育てに悩みを抱える者が、必要性を感じたときに、児童相談所にさらに迅速に通告・相談できるようになる。
主な相談主体	一般の国民
典型的な相談内容	<p>(1) 児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者からの通告 近隣で子どもを激しく怒鳴る声や子どもを叩いていると思われる音が聞こえる等、児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者が、児童相談所全国共通ダイヤルに電話をすることで、地域を管轄する児童相談所に電話がつかまり、児童相談所職員が児童虐待を受けたと思われる子どもの居所に向き安全を確認する、また必要に応じて一時保護を行うなどの対応を行う。</p> <p>(2) 子育てに悩む者からの子育てに関する相談 子どもへのしつけ、健康や発達の問題、非行などに悩んでいる場合や保護者の病気や経済的問題などで子育てが難しい場合などに、児童相談所全国共通ダイヤルに電話をすることで、地域を管轄する児童相談所に電話がつかまり、児童相談所職員が専門的な相談に応じる、必要に応じて一時保護を行う、市町村等関係機関とも連携しその保護者が受けられる子育て支援サービスについて案内をするなど、保護者への支援を行う。</p>
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者に来庁を勧め若しくは相談者のもとに訪問することも含めた解決策の伝達を行う。 ・関係者との調整、あせせん等の働きかけを行う。 ・虐待を受けた児童の一時保護等を行う。 ・他の適切な相談窓口への取次ぎ又は案内を行う。
3桁番号利用開始の希望時期	平成27年度から使用開始を希望。

1XY番号の利用を希望する相談ダイヤル⑧

名称	情報セキュリティ安心相談窓口
概要	一般の国民に向けて開設している、コンピュータウイルスやコンピュータ不正アクセスに関する総合的な相談窓口(技術的なアドバイスを実施しているが、相談者のパソコンや情報を調査したり、パソコンを修理したり、犯人を捕まえたりすることは行っていない)
電話番号	03-5978-7509
通話料金	有料(相談者の全額負担)
開設時期	平成2年4月
統合予定	なし
受付時間	平日(月～金): 10時～17時 相談受付件数 14,568件(平成25年度)
緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途であることの説明	ITが身近な存在となっている最近では、情報セキュリティ上の脅威情報をいち早く入手し、注意喚起などに生かすことが求められており、本相談窓口は、その情報収集のための窓口でもあるため。
3桁番号の利用によるメリット	覚えやすくなるため、相談件数、情報提供件数の増加が期待される。
主な相談主体	一般の国民、企業・団体(感覚的には中小企業が多い)など
典型的な相談内容	(1) パソコンでアダルトサイトを閲覧していたら、「登録されました」となり、「98,000円払ってください」などという料金請求画面が、消しても消しても数分経つと再度表示されるようになったという相談が非常に多い。コンピュータウイルスによってパソコンの設定が勝手に変更されてしまったことが原因。IPAのウェブサイトに掲載している、対処方法のページを案内。 (2) 企業より「自社のウェブページが改ざんされた」との相談。電話でヒアリングした結果、サーバーの脆弱性を悪用されたものと推測。情報セキュリティ会社に対処を依頼することを案内。 (3) 企業より、「自社のホームページのセキュリティを強化したいのだが、どうすれば良いか」との相談。IPAのウェブサイトに掲載しているセキュリティ対策情報のページを案内するとともに、情報セキュリティ会社にコンサルティングを頼むことなども推奨。
相談への対応	・解決策の伝達を行う。 ・他の適切な相談窓口の案内を行う。 ・日々、多様化・深刻化する情報セキュリティ事案に関する情報収集も兼ねており、得られた情報に基づき対応策のホームページ掲載などに活用する。
3桁番号利用開始の希望時期	3桁番号の使用が認められれば、速やかに使用に向けた予算措置等を検討予定。