

消費者ホットライン及び児童相談所全国共通 ダイヤルへの1XY番号の付与について

平成27年6月18日
総務省 総合通信基盤局
番号企画室

- 平成26年8月、情報通信審議会に「**国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方**」を諮問。1XY番号の付与に関する基本方針や具体的に1XY番号を定める場合の対応について整理の上、同年12月に答申。
本答申において、総務省が1XY番号を定め告示改正を行った際は、**情報通信審議会に報告**することが適当とされた。
- 消費者ホットライン(消費者庁)及び児童相談所全国共通ダイヤル(厚生労働省)の要望について、本答申を踏まえ、総務省において検討。平成27年3月、『**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)を改正し、
 - ⇒ **消費者ホットライン**に『**188**』
 - ⇒ **児童相談所全国共通ダイヤル**に『**189**』を付与。(※)両ダイヤルは**平成27年7月1日**から3桁運用を開始予定。
- 併せて、1XY番号の利用実態調査を実施し、平成27年3月、総務省ホームページに最新の利用状況を公表。
 - ⇒ 現在、**49番号**について用途を設定(51番号は保留)。

(※)1XY番号: 1から始まる3桁の電話番号(X及びYは0~9の数字)。総数が100番号の番号資源。

1XY番号の付与に関する基本方針

- 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。

具体的に1XY番号を定める場合の対応

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。(中略)「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。

名 称	消費者ホットライン	児童相談所全国共通ダイヤル
概 要	利用者が在住する地域の消費生活センターや消費生活相談窓口等につながる相談電話 (主な相談内容) ・詐欺的商法による財産トラブル ・生命・身体に危害を及ぼすような事故に関するもの	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 (主な相談内容) ・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 ・子育てに悩む者からの子育てに関する相談
電話番号	0570-064-370	0570-064-000
開設時期	平成22年1月	平成21年10月
相談受付件数 (平成26年度)	344,000件	20,144件

(参考2) 電気通信番号規則の細目を定めた件(告示)

第二条 規則第十条第一項第三号の規定により付加的な機能を用いて提供する電気通信役務の内容を識別するための電気通信番号は、次のとおりとする。

- 一 (略)
- 二 本邦内の場所との間において提供される電気通信役務の内容を識別する電気通信番号は、別表第三号に定めるものとする。

別表第三号(第二条第二号関係)

付加的な機能	電気通信番号	付加的な機能	電気通信番号
指定端末系伝送路設備を識別する電気通信番号を含む電気通信番号を案内する機能	104	発信電話番号非通知機能(発信元の電気通信番号を着信先に通知しない機能をいう。)又は位置情報非通知機能(発信元の位置情報を着信先(緊急通報の着信先となる警察機関、海上保安機関又は消防機関に限る。)に通知しない機能をいう。)	184
故障受付機能(故障等の問い合わせの受付に関する機能をいう。)	113	発信電話番号通知機能(発信元の電気通信番号を着信先に通知する機能をいう。)又は位置情報通知機能(発信元の位置情報を着信先(緊急通報の着信先となる警察機関、海上保安機関又は消防機関に限る。)に通知する機能をいう。)	186
電報受付機能(電報の受付に関する機能をいう。)又は電報類似サービス受付機能(民間事業者による信書の伝達に関する法律(平成14年法律第99号)第2条第9項に規定する特定信書便事業者が提供する同条第7項に規定する特定信書便役務(電話により引き受けた内容に基づき作成した信書郵便物を送達するものであって、その提供条件が電報に準ずるものに限る。)の受付に関する機能をいう。)	115	消費生活相談受付機能(消費者安全法(平成21年法律第50号)第8条第1項第2号イ若しくは第2項第1号の相談又は独立行政法人国民生活センター法(平成14年法律第123号)第10条第2号の苦情、問合せ等の受付に関する機能をいう。)	188
時報機能(時刻の通知に関する機能をいう。)	117	児童虐待通告・児童相談受付機能(児童虐待の防止等に関する法律(平成12年法律第82号)第6条第1項又は児童福祉法(昭和22年法律第164号)第25条本文の通告その他の児童の福祉に関する相談のうち、児童相談所に対し行われるものの受付に関する機能をいう。)	189
固定優先接続機能解除機能(電気通信事業者の電気通信設備を識別する電気通信番号を加入者交換機に登録し、当該加入者により、加入者回線ごとにあらかじめ指定された電気通信事業者の電気通信設備に固定的に接続するために、その登録した電気通信番号を識別する機能を解除する機能をいう。)	122	上に掲げる以外の機能	1から始まる3けた以上の十進数字ただし、1以降の数字は総務大臣の指定により定められる数字とする。
災害時音声メッセージ蓄積・再生機能(災害時等に音声のメッセージを蓄積及び再生する機能をいう。)	171		
天気予報機能(気象情報の通知に関する機能をいう。)	177		

(参考3) 1XY番号の用途設定(平成27年3月)

	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		保留
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		保留
108	B	呼接続に関する付加的な処理
109		保留
	分類	利用方法
110	A	警察機関への緊急通報
111	B	試験
112	B	共同相互通話(注)
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

	分類	利用方法
120		保留
121		保留
122	A	固定優先接続の解除
123		保留
124		保留
125		保留
126		保留
127		保留
128		保留
129		保留
	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

注: 現在使用されている共同相互通話のみに使用を許容。

	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
	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		保留
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

	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		保留
167		保留
168		保留
169		保留
	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

	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	A	消費生活相談受付
189	A	児童虐待通告・児童相談受付
	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

分類ごとの番号数

A分類	14
B分類	35
保留	51
合計	100

A分類: 3桁番号を利用する必要性(優先度)が高いものとして、電気通信事業者間で統一して使用

B分類: A分類に準じるもの