

行政事業レビューシート (総務省)

予算事業名	ICT社会における苦情・相談及び紛争処理体制の整備・充実		事業開始年度	平成13年度	作成責任者	
担当部局	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	情報通信技術高度利活用推進費		
根拠法令 (具体的な 条項も記載)	電気通信事業法 総務省設置法第4条第66号及び第94号		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)	ICT分野の急速な技術革新と規制改革による競争の進展により、高度化・多様化した電気通信サービスが国民各層に広く普及・浸透する中で、電気通信サービスの利用者からの苦情・相談等に対し、適切なアドバイスを行うとともに、その利用に係る問題等を抽出・分析することにより、今後の政策の企画・立案に反映させる。					
事業概要 (5行程度以 内。別添可)	(1) 電気通信サービスの利用者からの苦情・相談等に対し、適切なアドバイスを行う。 (2) 電気通信サービスの利用者から寄せられた利用に係る問題等を抽出・分析を行う。 (3) 寄せられた問題点等を分析し、政策への企画立案に反映を図る。(電気通信事業法施行規則、消費者保護ガイドライン等の改正。)					
実施状況	(1) 電気通信サービスの利用者から寄せられた相談(平成19年度10,060件、平成20年度10,943件)に対して、適切なアドバイスを行った。 (2) 寄せられた意見等をもとに、電気通信事業法施行規則や消費者保護ガイドラインの改正を実施した。(具体例としては、消費者保護ガイドラインに、高齢者との契約を締結するに当たり、分かりやすい説明をする旨を追記。) (3) 寄せられた苦情・相談に基づき、電気通信サービスの利用に当たっての注意喚起の報道発表を実施。					
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)	17	49	16	20	20
	執行額	9	35	14		
	執行率	53%	71%	90%		
	総事業費(執行ベース)	9	35	14		
自己点検	支出先・用途の把握水準・状況	(1) 苦情・相談受付システム(CTIシステム)の保守・運用費(平成20年度は、システム更改を実施)については、適宜、運用実績について報告を受け、精査している。 (2) 電気通信消費者相談センターの相談員の人件費(賃金、保険料等)については、都内の消費生活センター等の時給をもとに算定を行うことで適正化を図り、毎月、所管課が取りまとめ支出を行っている。				
	見直しの余地	一般競争入札における適合基準等の見直しについて検討し、複数者の応札により、システム保守・運用にかかる費用の低減が図れるよう努める。				
予算監視の効率	更なる見直し、改善が必要(効率化)					
補記						

総務省  
14百万円

【請負契約】

A. 相談員賃金  
10百万円

相談員の賃金、保険料  
等

【一般競争入札】

B. パシフィックシステム(株)  
4百万円  
(応札者 1社)

苦情・相談受付システム  
の保守費

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)

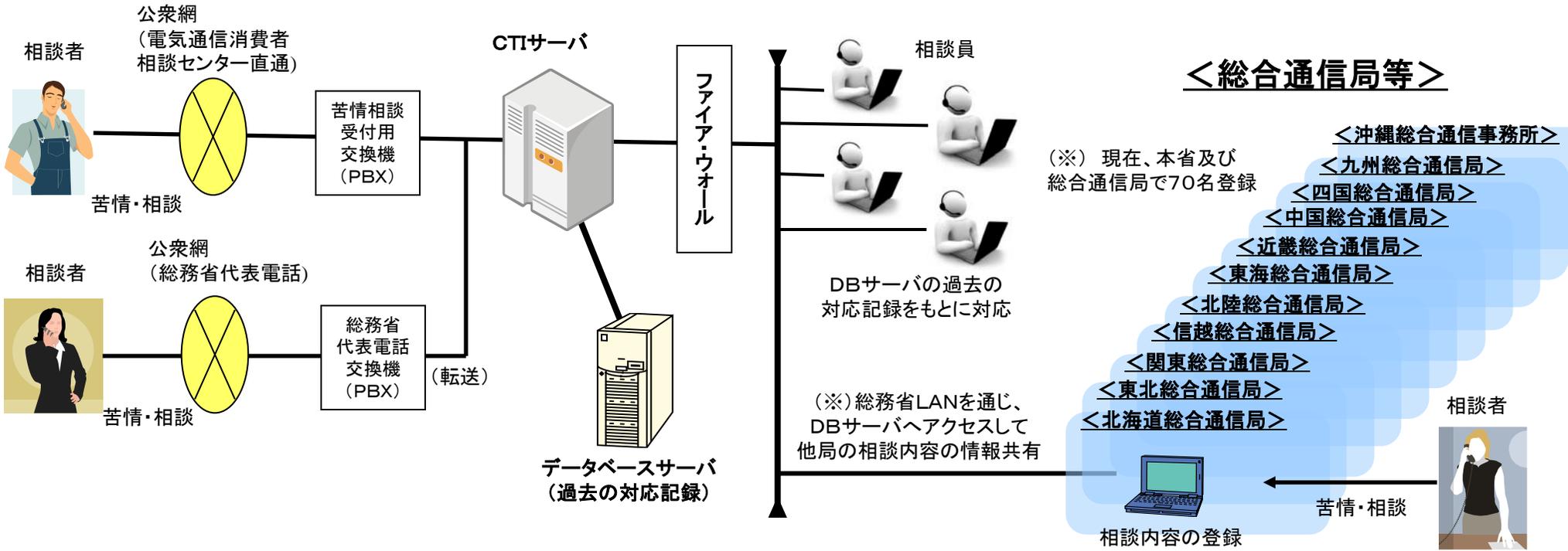
費目・使途  
 (「資金の流れ」  
 においてブロック  
 ごとに最大の  
 金額が支出さ  
 れている者につ  
 いて記載する。  
 使途と費目の  
 双方で実情が  
 分かるように  
 記載)

A. 相談員			E.		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
人件費	相談員賃金、年金、保険料等	10			
計		10	計		0
B. パシフィックシステム株			F.		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
保守費	苦情・相談受付システム(CTIシステム)	4			
計		4	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

# ICT社会における苦情・相談処理システムの整備・充実

・ICT分野の急速な技術革新等により、高度化・多様化した電気通信サービスが広く普及・浸透する中で、CTIシステムを平成13年度から導入して、電気通信サービス利用者からの苦情・相談を受け付け、適切なアドバイスを行うとともに、その利用に係る問題等を抽出・分析し、政策の企画・立案に資している。

## ＜本省 電気通信消費者相談センター＞



(注) CTIとは、Computer Telephony Integrationの略で電話やFAXをとコンピュータを融合させた技術。申告者データベースと連携して、過去の申告内容、対応履歴などを参照しながら、申告者対応を行うシステム。サポートセンターなど顧客に電話で対応するコールセンター業務に広く利用されているシステム。