

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

平成26年9月18日

総務省 総合通信基盤局

番号企画室

1. 調査目的

国が提供する相談ダイヤルの実態を把握するとともに、これらの相談ダイヤルによる3桁番号利用のニーズについて調査する。

2. 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、電子メールにて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

3. 回答数

調査対象（対象数45）のうち、有効回答数は39

（主な未回答理由：既に閉設済みのため、運営法人が所管外となったため 等）

問. 相談ダイヤルの電話番号に3桁番号（1 X Y番号）を利用したいと考えるか

選択肢	回答数
はい	8
いいえ	31

◆ 3桁番号利用を希望する相談ダイヤル

- ・ 金融サービス利用者相談室（金融庁）【注】
- ・ 消費者ホットライン（消費者庁）
- ・ 子どもの人権110番（法務省）
- ・ みんなの人権110番（法務省）
- ・ 女性の人権ホットライン（法務省）
- ・ 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））
- ・ 児童相談所全国共通ダイヤル（厚生労働省）
- ・ 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））

【注】 3桁番号の利用が実現すれば、「金融円滑化ホットライン（金融庁）」等の関連ダイヤルを統合予定

3桁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		
典型的な相談内容	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p>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)。</p>		
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容を聞いた上で、他の適当な相談窓口に取り次ぐ・連絡先を案内する。 ・電話で解決方法を伝える。 ・その他(当庁の所管する金融機関にかかる相談等については、相談者の了解を得たうえで、当庁の監督部局を通じ、相談内容を金融機関に伝達する。投資詐欺等事案については、相談者の了解を得たうえで、相談内容を警察に情報提供している。) 		
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)		

3桁番号の利用を希望する相談ダイヤル(2)の1

4

<p>名 称</p>	<p>消費者ホットライン</p>		
<p>概 要</p>	<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くても、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や、紛争に巻き込まれ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>		
<p>電話番号</p>	<p>0570-064-370</p>		
<p>通話料金</p>	<p>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）</p>		
<p>開設時期</p>	<p>平成22年1月</p>	<p>閉設予定時期</p>	<p>なし</p>
<p>統合予定</p>	<p>なし</p>		
<p>受付時間</p>	<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>相談受付件数</p>	<p>308,609件（平成25年度）</p>
<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>	<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め詐欺など、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。 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。 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>		
<p>3桁番号の利用によるメリット</p>	<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わからない」、「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、消費者にとっては、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。 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>		

3桁番号の利用を希望する相談ダイヤル(2)の2

<p>名称</p>	<p>消費者ホットライン</p>
<p>3桁番号の利用によるメリット (続き)</p>	<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する。</p>
<p>主な相談主体</p>	<p>一般の国民(特に高齢者の相談が多い。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>
<p>典型的な相談内容</p>	<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く寄せられている。</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、説明が不十分な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>
<p>相談への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容を聞いた上で、他の適当な相談窓口に取り次ぐ・連絡先を案内する。 ・電話で解決方法を伝える。 ・関係者との調整や働きかけ(仲裁・斡旋など)を行う。 ・相談者のもとに赴いて解決する。 ・その他(関係書類等を確認する必要がある場合などは、相談者の方に、相談窓口に来所していただくこともある)
<p>3桁番号利用開始の希望時期</p>	<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>

3桁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、このような子どもの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	閉設予定時期	なし
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(特に、子どもの相談が多い)、企業・団体など		
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"> ・相談内容を聞いた上で、他の適当な相談窓口に取り次ぐ・連絡先を案内する。 ・電話で解決方法を伝える。 ・関係者との調整や働きかけ(仲裁・斡旋など)を行う。 ・相談者のもとに赴いて解決する。 ・その他(関係者に必要な措置を執るよう要請する、文書又は口頭で反省を促すなど) 		
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。		

3桁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	閉設予定時期	なし
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	<p>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る。</p> <p>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。</p>		
3桁番号の利用によるメリット	<p>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。</p>		
主な相談主体	一般の国民、企業・団体など		
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"> ・相談内容を聞いた上で、他の適当な相談窓口に取り次ぐ・連絡先を案内する。 ・電話で解決方法を伝える。 ・関係者との調整や働きかけ（仲裁・斡旋など）を行う。 ・相談者のもとに赴いて解決する。 ・その他（関係者に必要な措置を執るよう要請する、文書又は口頭で反省を促すなど） 		
3桁番号利用開始の希望時期	<p>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。</p>		

3桁番号の利用を希望する相談ダイヤル(5)

名称	女性の人権ホットライン		
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権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	閉設予定時期	なし
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	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	<p>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る。</p> <p>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。</p>		
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、企業・団体など		
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、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"> ・相談内容を聞いた上で、他の適当な相談窓口に取り次ぐ・連絡先を案内する。 ・電話で解決方法を伝える。 ・関係者との調整や働きかけ（仲裁・斡旋など）を行う。 ・相談者のもとに赴いて解決する。 ・その他（関係者に必要な措置を執るよう要請する、文書又は口頭で反省を促すなど） 		
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。		

3桁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	閉設予定時期	なし
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	<p>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。</p> <p>また、法的トラブルを抱えた方(多重債務者、DV被害者など)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。</p>		
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	<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>		
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> 相談内容を聞いた上で、一般的な法制度を案内する。 相談内容を聞いた上で、他の適当な相談窓口に取り次ぐ・連絡先を案内する。 		
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た上で、導入の可否について慎重に検討したいと考えている。		

3桁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	閉設予定時期	なし
統合予定	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する。		
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ため、覚えやすい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ながり、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出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ながり、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"> ・相談内容を聞いた上で、他の適当な相談窓口に取り次ぐ・連絡先を案内する。 ・電話で解決方法を伝える。 ・関係者との調整や働きかけ（仲裁・斡旋など）を行う。 ・相談者のもとに赴いて解決する。 ・その他（相談者に来庁による相談を勧める、虐待通告について現場に赴くなど） 		
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。		

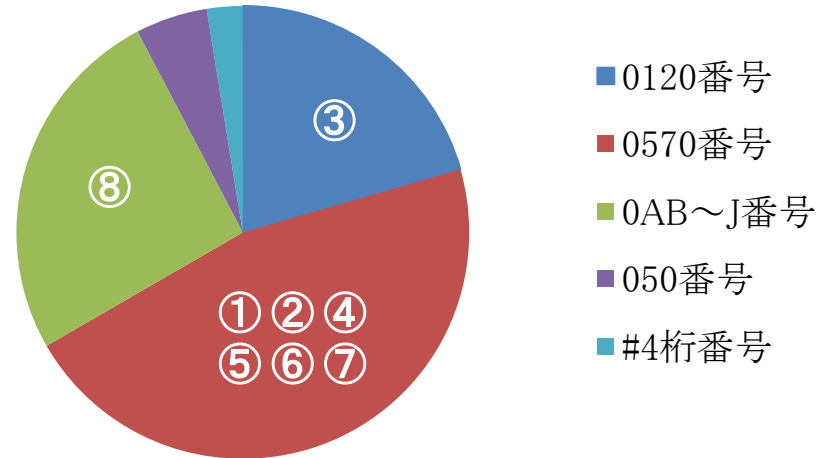
3桁番号の利用を希望する相談ダイヤル(8)

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	閉設予定時期	なし
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	<p>(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。</p> <p>(2) 企業より「自社のウェブページが改ざんされてしまった」との相談。電話でヒアリングした結果、サーバ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。</p> <p>(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。</p>		
相談への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容を聞いた上で、他の適切な相談窓口に取り次ぐ・連絡先を案内する。 ・電話で解決方法を伝える。 ・その他(解決方法が掲載されているIPAのホームページを案内する) 		
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。		

※ 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。

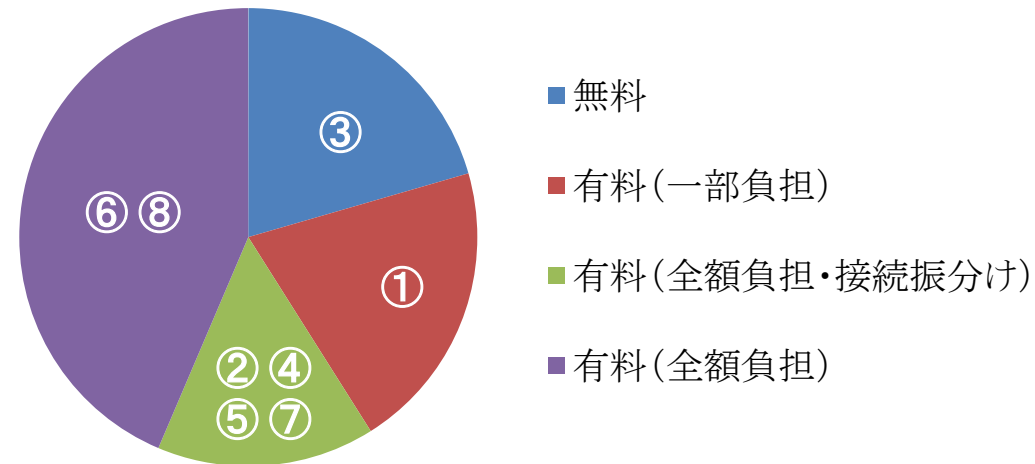
◆ 使用している電話番号の種類

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%



◆ 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%



[グラフ内番号]

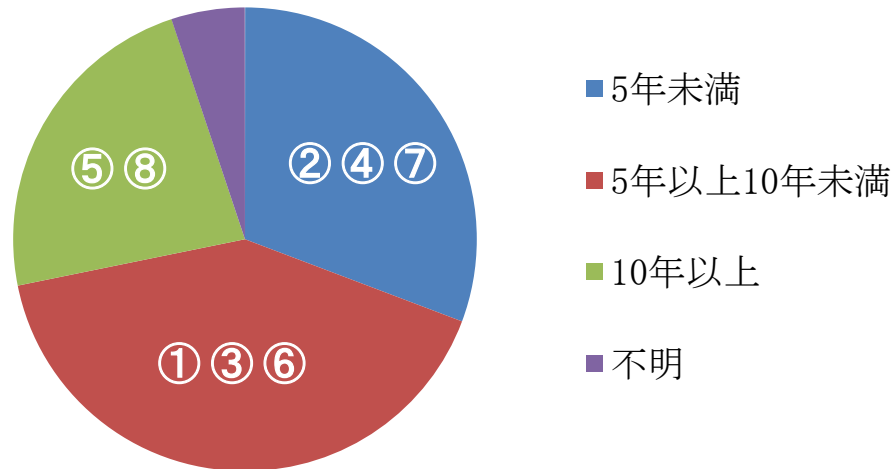
①：金融サービス利用者相談室、②：消費者ホットライン、③：子どもの人権110番、④：みんなの人権110番、⑤：女性の人権ホットライン、⑥：法テラス・サポートダイヤル、⑦：児童相談所全国共通ダイヤル、⑧：情報セキュリティ安心相談窓口

※ 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



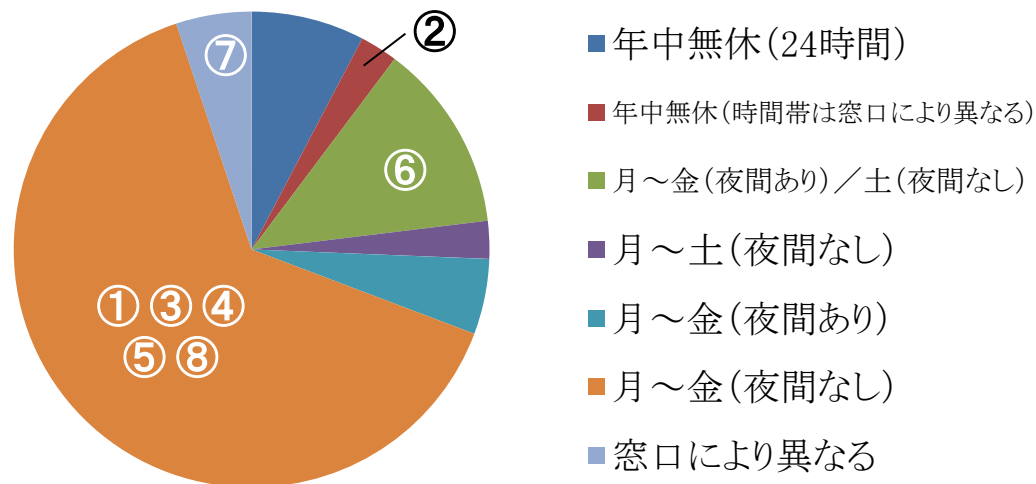
◆ 相談の受付時間（曜日・時間帯）

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



[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

※ 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

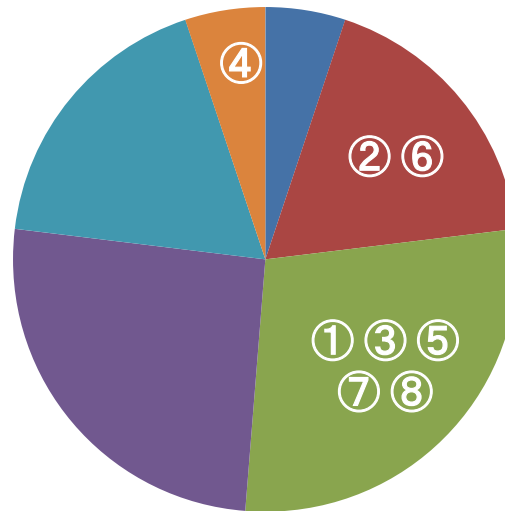
項目	回答数	割合
あり	2	5.1%
なし	37	94.9%

- ・ 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)
→ **金融サービス利用者相談室での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**

※ 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

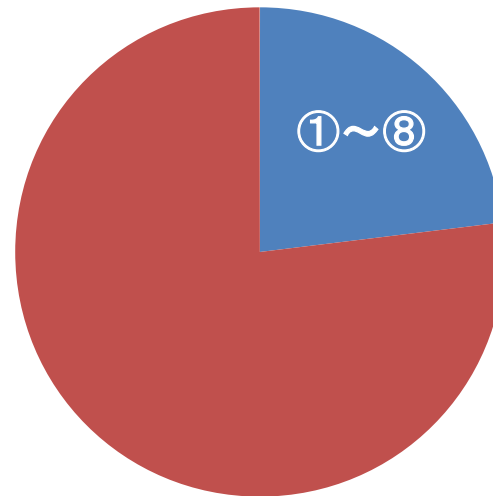
項目	回答数	割合
100万件以上	2	5.1%
10万件以上 100万件未満	7	17.9%
1万件以上 10万件未満	11	28.2%
1千件以上 1万件未満	10	25.6%
1千件未満	7	17.9%
非公表・未計上	2	5.1%



- 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