

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（第9回）
議事録

1 日 時

平成 26 年 9 月 18 日（木） 10 時 30 分～12 時 10 分

2 場 所

総務省共用 1001 会議室

3 出席者

（1）構成員

酒井専門委員（主査）、相田委員（主査代理）、池田専門委員、一井専門委員、
河村専門委員、三友専門委員

（2）総務省

吉田電気通信事業部長、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に関するアンケート調査の結果について
- （2）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
- （3）「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
- （4）その他

5 模 様

開 会

【酒井主査】おはようございます。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9回会合を開催いたします。主査を務める酒井でございます。今日もご議論よろしくお願ひいたします。

配布資料の確認

【酒井主査】最初に事務局から、配布資料の確認をお願いいたします。

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。

前回議事録の確認等

【酒井主査】どうもありがとうございました。よろしいですね。

それでは事務局から前回議事録の確認等をお願いいたします。

【瀬島課長補佐】前回会合の議事録は、参考資料1として配布させていただいております。構成員の皆様にはすでにご確認をいただいておりますので、この場での説明を省略させていただきます。この内容で総務省のホームページに公表させていただきたいと考えております。

また、参考資料2としまして、前回会合においてご承認いただきました相田委員の主査代理ご就任を反映した構成員一覧を併せて配布させていただいております。

以上でございます。

議題（1）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

議題（2）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

【酒井主査】どうもありがとうございました。それでは議題に入りたいと思います。

今日は、前回会合後に実施いたしました各府省庁に対するアンケート調査結果の結果を踏まえ、国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号の利用の在り方に関する調査・検討の方向性を定めるための論点整理を行いたいと思います。

まず初めに、アンケート調査の結果、並びに前回会合で相田主査代理よりご依頼があった諸外国の動向につきまして、事務局からまとめて説明をお願いします。

事務局より、資料9-1及び9-2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】どうもありがとうございました。それでは今の調査結果、外国の状況等につきましてご質問、あるいはご意見がございましたらよろしくをお願いします。

【相田主査代理】ちょっと補足させてください。資料9-2の116ヘルプラインですけれども、これは10年くらい前の世界的な子どものイベントの年に、「Child Helplines」だけ、まずITU-T SG2において世界共通で116の3桁番号に使用という提案が出されました。でも先ほどご紹介ありましたように、各国の番号計画には決められた枠はないんで、そんなのダメよということであっさり却下されるかと思いきや、ハーモナイズド番号ということで強制は

しないけどもできるだけそろえようというのを持ち出してきた、でも結局 SG2 の場では正式に取り上げられなかったのが、この EU の中ではできるだけ統一しましょうっていうことになった。その過程で、必ずしも「Child Helplines」だけではないでしょうということで、この 5 つに拡大し、それに伴って桁数も結果的に 6 桁になったということのようです。

【酒井主査】 116 は EU 諸国じゃ使っている国はないわけですね。

【相田主査代理】 いや、ではなくて、やはり他の国で別の用途で使っているところもあります。例えば「Child Helplines」を別の番号で提供していて、116 111 が空いているような国は移行をかけているところなんですけれども、前の番号の周知度が高いとか、料金がどうか、そういう辺りで結果的に番号を設定されてはいるけれどもなかなか利用が進まないとか、そういう状況が国によってはあるようです。

【瀬島課長補佐】 ありがとうございます。

【酒井主査】 この点いかがでしょうか。アンケート結果につきましても含めて。

【一井専門委員】 アンケート結果について、書かれてないことを聞きたいんですけども、資料 9-1 の 15 ページで相談受付件数が「100 万件以上」という相談ダイヤルが 2 つありますね。これらは今回、3 桁番号を希望されていないんだと思うんですけども、ちなみにどの相談ダイヤルでしょうか。

【瀬島課長補佐】 2 件とも年金関係のダイヤルでございました。

【一井専門委員】 どういう番号を使われているんですか。

【瀬島課長補佐】 0570 を利用されています。「ねんきんダイヤル」と「ねんきん定期便・ねんきんネット専門ダイヤル」の 2 件でございます。

【一井専門委員】 もう一つ、資料 9-1 の 13 ページの受付時間なんですけれども、これも 3 件ある「年中無休（24 時間）」の相談ダイヤルは 3 桁番号の利用を希望されていない。

【瀬島課長補佐】 はい。まず年中無休の 3 件というのは、1 つ目は総務省の「行政苦情 110 番」で 0570 番号、2 つ目は文部科学省の「24 時間いじめ相談ダイヤル」でこちらも 0570 番号です。続きまして、最後 3 つ目は国土交通省の「自動車の不具合情報ホットライン」で、これは 0120 番号です。

【一井専門委員】 ありがとうございます。

【池田専門委員】 今、24 時間無休とご紹介いただいた「いじめ相談ダイヤル」は、今回 3 桁番号の利用を希望している「子どもの人権 110 番」と業務内容がかなり似ているように思います。

子供の人権や、子供のいじめの問題は、社会的にも関心が強いため、国として、いろんな省庁で同じような窓口があり電話番号が使われていると思いますが、似たような業務はどれぐらいあるのでしょうか。また、今回3桁番号の利用を希望されている相談ダイヤルにもし割り当てた場合、重複とか統合とか、今後の使い道についてはどのように考えていくべきなのか、ちょっと気になりました。

【瀬島課長補佐】 前回の配布資料で、国が提供する相談ダイヤルの一覧表を提示させていただいたのですが、そこには子供関係で、内閣府や警察庁の少年相談窓口、子どもの人権関係、24時間いじめ相談ダイヤル、児童相談所全国共通ダイヤルが掲載されております。

この中で今回3桁番号の利用のニーズがございましたのは「子どもの人権110番」と「児童相談所全国共通ダイヤル」です。それぞれの役割が、児童相談所に直接かかる電話番号であるのか、人権に関する相談に対する回答であるのか、各省庁によって相談ダイヤルの目的が様々に設定されているのだと思います。

それについて、1つの番号でよいのか。例えば、子育てに悩んだときは児童相談所というのもございましょうから、各省庁がそれぞれの所管業務に従ったダイヤルを設定しているようですが、今後本当に統一できるものがあるのであれば、各省庁が相談していくものであると思います。

【池田専門委員】 そうですね。だから、番号の割当てについては、早い者勝ちになってしまう可能性もあるってということですかね。

【瀬島課長補佐】 今の段階では、各省庁まとめて1つの番号にしてくださいというところまでは行っておりません。

【池田専門委員】 ありがとうございます。

【三友専門委員】 今のご発言と非常に近いところがありまして、やや感想的にもなってしまうかもしれないんですけども、3桁番号を要望している8件を見ても、内容的にオーバーラップしているところはかなりあるように感じるんですよね。そうすると、それぞれの省庁の縦割り構造の中で3桁化を許してしまうと、類似サービスに別の番号が割り当てられることにもなりかねないなど。

だから、もう少しポータル的なものを作って、そこで内容によって振り分けることを検討すべきではないでしょうか。総務省がやるのか、あるいは内閣府なのかもしれませんけれども。そういうことも考える必要があるんじゃないかなと感じました。

それからあと、3桁番号はかなりユニバーサルサービスの性格を帯びてくると思うので、受付時間とか、普通の営業時間だけでいいのかとか。そういったことも考慮しなきゃいけな

いのかなという感じもします。このヨーロッパの116番号がどうなっているか、ちょっとわかりませんが、通常の営業時間だけ受け付ける3桁番号っていうのがほかにあるのかどうかよくわかりませんが。

【相田主査代理】電報のときどうしたんでしたっけ。さすがに24時間受付を要求はしなかったですよ。

【瀬島課長補佐】電報は事業者のサービスということですので、今ここに記録があるわけではないですけども。

【三友専門委員】元々のNTTは24時間でしたかね。

【相田主査代理】最初そうだったんだけど、最近はどうなったんだっけ。

【三友専門委員】今はネットで申し込めるので。

【一井専門委員】受け付けても、実際には処理は翌日とか。

【酒井主査】ええ。

【一井専門委員】今のことに関して、緊急性というのをどう捉えるのかが一つ、前回は申しましたけれどポイントかなと思ひまして。受付時間ももちろんそのとおりですし、相談員の対応が、その場でちゃんと何らか解決できることも、できないこともありますから、その場ですべて解決っていうことはもちろんできないと思ひますけども、やっぱりその場で相談や支援をやってくれるとか、解決方法を提示してくれるというものが。110番や119番みたいな一刻を争うものだけが緊急性というように、そこまで狭く捉える必要はないと思ひますが、その場で子供がいじめられていたら具体的なアクションまでつなげられるようなものっていうのはあると思ひますね。やっぱりそういう、形の上で判断できるような基準を持っておかないと、議論もありましたけれども、番号は省庁に割り当てるんじゃなくて、やっぱりサービスに割り当てるっていう形になっていないとおかしいと思ひますね。

【堀内室長】一井専門委員からご指摘のありました点、前回会合でアンケート項目についてご議論いただき、委員の皆様にご確認をいただいた内容でアンケート調査をさせていただきました。加えて、3桁番号利用の意向を示したダイヤルについては、事務局から追加質問をさせていただき、その回答についても資料9-1に盛り込んでおります。各ダイヤルの「相談への対応」という項目が、一井専門委員がお話しいただいた点に関連いたします。

相談をいただいて、単にすぐ違う場所に取り次ぐというよりは、やはり一定のきちんとした対応をした上で、例えば込み入った内容であれば弁護士事務所のような所にご相談くださいみたいな、最終的にはそういう形でまた次の相談先を紹介する例もございますけれども、

一通り我々が確認したところでは、今回3桁番号利用の意向を示したダイヤルについては、それなりの対応をきちんと行っているものであることが確認できました。

【酒井主査】今の緊急性みたいな話と、あとは3桁番号ですから、余り話中率が高くなるとまずいですよね。かけたけど話中でつながらないとならないよう、ご対応いただかないと。そうは言っても、110番とか119番は一つの案件にそんなに時間食わないはずなんですけど。相談ダイヤルによっては時間を食うのがありますので、体制をちゃんとしないと、いくらかけても話し中が多いとなってくるとどうしようもないんで。

他はいかがでしょうか。もしよろしかったら、次の論点整理でまとめて議論していただいても大丈夫だと思いますが。

議題(3)「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

それでは続きまして、「国の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(案)ということで、事務局から説明をお願いいたします。

事務局より、資料9-3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】どうもありがとうございました。それでは、前に戻っても結構ですし、特にこの論点整理、どこまで書くかにつきましてもご議論いただければと思います。

【相田主査代理】資料9-3の3ページに関連して、実際に番号を決めるときには、これは告示になるんでしたっけ。

【堀内室長】告示です。

【相田主査代理】どう書くかということだと思うんですけども、やっぱりこういうサービスに対してこの番号を割り当てると書きたいですよね。ところが、同じ人権相談でも何とかなるものはこの番号で、何とかなるものはこの番号でとか、小分けにはあまり書きたくない。

あるいは、本当に同じようなサービスを他省庁でもやっていて、片方は1XY番号だけれども、片方は全然違うというのはよくない。横浜市から要望があって、行政相談受付ダイヤルに1XY番号を割り当てたらどうかを検討したときも、結局ワンストップ・ショッピングのように、どんな相談でもお役所の受付は一つの番号で、実際に今はフリーダイヤルか何かで受け付けていますけれども、そういうものであれば、あまり緊急性も安全性も関係ないんですけども、非常に公共度が高いということでもよからうという議論だったような気がします。ワンストップとまではいわないかもしれないですけど、汎用性が高いものが評価も高くなるというような基準作りの方法もある。

絶対的にこうでなきゃだめっていう基準を明確化するというのは難しいと思いますけれども。

何かこう非常にスペシフィックなもの、先ほど「ねんきんダイヤル」のお話がありましたけれども、それは年金通知に番号を書いて呼びかけている。あとは、何となく漠然と相談したい時に、この手の相談だったらこの番号っていうふうに対応がつくのであれば十分値すると思うんですけども、その手の似たようなものにいくつも番号があるのは、あまり嬉しくないと思います。

【三友専門委員】私も全く同じような同感でして、この8番号を見ても、例えば法務省から出ている「みんなの人権」「子どもの人権」「女性の人権」とあるんですけど、「みんなの人権」と「子どもの人権」・「女性の人権」はどう関係するのとかかですね。それぞれ別の番号を与えると、「みんなの」といいながら子供と女性を除いたのが「みんな」だとか、そういうことになりますから、やっぱりワンストップ・ショッピング的に1つの大きな事案に1番号というのならわかると思うんですけど。その場合に、省庁もまたいだ形での1番号というのも考慮してもいいんじゃないかなと。それぞれが大事じゃないというのではないんですけども、それぞれ大事だと思うんですけども、整理の上でやっぱりそういう方が国民にとってわかりやすいのではないだろうかということなんです。

【河村専門委員】そういう考え方だとすると、もう少しこの相談の窓口についてヒアリングするとか、詳しく聞かないと。要するに統合によって、結局その場でじゃなくてワンクッション置いて、たらい回しじゃないですけど振り分ける人が必要になってくるわけですし、あとその場でどれだけアドバイスできるかということであれば、「子どもの人権」のところでは子供の相談に対応する人がふさわしい人が出てくるでしょうし、むしろそれで専門性の高いところにつながるのであれば国民の利益としてはあるんじゃないかなと思います。

【相田主査代理】そこら辺、線引きは非常に難しいと思うんですけどね。今回の例でいうと、「子どもの人権」だけがフリーダイヤルで無料なので、その意味からもそれだけを切り分けるというのはあり得るかもしれませんが。でも逆に、「みんなの人権」と「女性の人権」は、そういう意味で本当に分ける必要性があるかというのはあるので、できれば3桁という十分にある資源ではない番号を利用するにあたっては統一していただければと。

別途必要であれば、それぞれ個別の長い桁数の番号は残していただいて、直接相談したいという方にはそっちの番号を直接ダイヤルしていただくという手もありだと思います。

【三友専門委員】そうすると、3桁じゃなくてもいいということですか。例えば、5桁番号とか6桁番号とか。

【相田主査代理】いや、中途半端なのを作るのは望ましくないかもしれませんが。実際に1XY番号の範疇でも、いわゆるB分類のものについては4桁・5桁で使ってくださいということ

を奨励しているわけで、そういう使い方が周知しやすいということであれば、上位3桁共通で、子供は1XYの01、女性は1XYの02、その他が1XYの03というような、そういう形での番号割当てというのはそれなりにあり得るんじゃないかと思います。まったく違う1XY番号を3通り割り当てるとよりは、少なくともそのほうが周知等もやりやすいかなと思いますね。

【河村専門委員】先ほどの意見の補足になりますが、例えば「女性の人権」のところでは、典型的なものはDVの被害者からの相談。今多いですし、女性のDV被害者に対する相談には、すごく専門性が必要なんです。子どもの人権とそれ以外って言うと、たくさんの相談が「みんなの人権」のところに来りますが、女性のDV被害者に対するアドバイスや対処はすごくそれに特化したスキルが必要なものなので、やはりそういう観点からもう少し丁寧に、それがなぜ独立して別々になっているかを見ていく必要があるんじゃないかと思います。

【一井専門委員】今のご意見は、まったくその通りだと思います。しかし一方で、ここは3桁番号を議論する場なんです。相談ダイヤルはそれぞれ非常に重要な内容だからやっているわけで専門性もある。そのとおりだと思うんですけども、先ほど質問させていただいたとおり、非常にたくさんの相談を受け付けているダイヤル、例えば年金は、その紙に書いてあるからなんですけれども、とにかく周知方法によってはアクセスできるわけなんです。周知方法とのペアなんです。

例えば、文部科学省の「24時間いじめ相談ダイヤル」は0570番号だと思いますけれども、これは子供がいるような家では必ず目にしていると思うんですね。つまりそれは、色々なチャンネルで来ているから。小さいシールやステッカーだったり、チラシだったり。だから3桁だから覚えやすいとか、3桁だから広報が楽だとか、それはやはり非常に相対的なものであって、どういうチャンネルでどういう方法で伝えていくかということ、もちろん上手下手はあると思いますけれども、3桁にしたから圧倒的に絶対有利かということは、やはりないんじゃないかと思うんです。

それで、平成10年度の番号研究会の時にも、緊急性、公共性、安全性から重要なものというのがくりでした。わかりやすいから、覚えやすいから何でも使いましょうということではないんだと。3桁番号とはこういうものだというのを、平成10年度に作ったものをそのままずっと踏襲しなきゃいけないという理由もないかもしれませんし、平成10年度の番号研究会の整理が国民すべてに知られているとも思いませんけれども、ちょっと言い方が適切かどうかはわからないけど、3桁番号のブランドイメージはこういうものだというのはこれまで作ってきたわけで、それに合ったものを3桁番号にするというのがいいと思う。

その中でやはり大事なのは、今整理・議論中ですけども、「緊急性」、「公共性」、「安全性」と。「公共性」と「安全性」に関しては、今までご議論にあったように、今出てきている8つの相談

ダイヤルであれば、どれも満たしていると思うが、是非とも細かく分ける必要があるわけです。

だから、せっかく3桁番号にかけたのに平日9時～5時しかやっていませんというトーカーが流れたら、やっぱり1XY番号のブランドイメージが損なわれるのではないかと。そういうところで議論を収束させた方が建設的なような気はします。

【河村専門委員】どのように重要かは、多分一つ一つ角度が違うと思うんですが、例えば自殺に関するものであれば24時間必要かもしれませんが、「消費者ホットライン」のようなものは、詐欺の電話は夜中にはかかって来ないし、高齢者は夜中より日中に電話することが想定されるため、必ずしも24時間対応は必要ないと思う。

24時間やるには行政コストがかかってくるわけなんですけど、時間にかかわらずすぐかけたということが求められているのか、そうじゃないのかですとか。あと緊急性といっても、自殺のように今すぐ対応が求められているのか、緊急性と言っても高齢者が狙い撃ちにあって何百万円という被害を受ける、一分一秒ではないかもしれないが老後の蓄えをなくすことが社会的なコストにもつながる。

つまり、色々な重要性の違いがあるので、論点整理には随分と包括的に書いてあるなと思ってはいるんですけども、3桁のブランドイメージも大切なんですけど、国民がどれだけ便利になって救われるかが大切で、3桁番号を大事に取っておくことが大事とは思わない。逼迫しているなら別ですけども、やはり取っておくよりもどう利用していくかということだと思うんです。

もう一点、件数なんですけれども、現在の相談受付件数が多いからとか少ないからは関係ないと思ってはまして、もっともっと相談してほしいから3桁番号を求めているんだと思います。つまり、相談すべき人がしていないから3桁を希望するのであって、今多いかどうかではないんですね。だからその辺りを一律に、件数とか、時間とか、そういう観点で切っていくと、国民の利便性に必ずしも合わないことになるんじゃないかと。だから、もう少し柔軟な要件で。いや、本当にふさわしくないものがあれば別ですけども、柔軟な要件でいろんな角度から見る事ができるといいなと思います。

【一井専門委員】おっしゃっていることはその通りだと思うんですね。ただちょっと、ブランドイメージという言葉はあまりいい言葉じゃなかったなと思いましたけれども、国民が1XY番号にかけたときに、どういう期待があるべきなのかということだと思うんですよ。かけたのに話し中というのもありましたけれども、「今は受け付けていません、明日の朝かけてください」と言われるようなものに使ったら、やっぱり1XY番号を使う意味がないじゃないですか。

現在の件数じゃないというのをおっしゃいました。それはそのとおりだと思うんです。ただ、

やり様によっては、現在3桁番号ではない番号でも必要な人にお伝えすることはできている例は現に存在するという事を申し上げただけなんですよ。

【河村専門委員】さっきの年金の例なんですけど、年金の場合は通知が来て、それを見て相談につながっていると。

【一井専門委員】年金はちょっと例外だと思いますけども。

【河村専門委員】疑問が起きるから、通知を見て電話をかけるとそこに書いてあるんですが、シールがあるとか色々あるんですが、それが本当に自分に被害が起きた時とか、かけたい時に手元がないから電話ができないんですね。消費者問題でいえば、消費者センターの電話番号が。

まず、消費者センターでそういう相談を受け付けていることすら、高齢者の方は知らなかったりする。でも、すぐに検索できるような若者達と違うので、どこにかけていいかわからないことがあるので、シールを配ったり回覧板があったりしても、いざそういうふうに思ったときには10桁の番号とか覚えていないから、色々な調査で、結局相談につながっていないっていうのが、要するに被害にあっても相談しない人がたくさんいるということがわかっているんです。そういう意味で、3桁番号の意味っていうのはすごくあるかなと。

【相田主査代理】さっき申し上げたのは、前回会合の議事録にも残っていますが、117番（事務局注：時報）と177番（事務局注：天気予報）、どっちがどっちだか混同している人が非常に多いということで、似たようなものに3桁番号を使い始めると、結局その間での誤ダイヤル、誤接続がどんどん増えちゃうと思うんですね。いくつまで番号を覚えられるのかよくわかりませんが、よっぽどいい語呂とかあればうまく周知できると思うんですけども、こういうサービスに3桁番号あったなあ、でも何番だったかなというようなことを考えたとき、できるだけ似たようなものは少ない番号に集約して、そういう誤ダイヤルみたいなのが起こりにくくしておく方がいいということ。

絶対的にこうでなきゃいけないっていう明確なボーダーがあるわけではないですけども、似たようなサービスでたくさん番号を使っていくことは、結果的にそういう覚えにくさにつながるんじゃないかなということで、できるだけ集約して、少ない番号をできれば語呂でちゃんと覚えられるようなものにするのが、結局使いやすいんじゃないかなと。誤ダイヤル覚悟でどうしても使いたいと言う人がいた時に絶対だめかという、そこは非常に難しいところだと思いますが。

【一井専門委員】今、河村専門委員は重要なことをおっしゃったと思うんですね。つまり、消費者センターで相談を受け付けていることすらご存知ない方が大勢いらっしゃる。だから、そういう方々に周知する時に番号を添える。そこがポイントなわけですね。

つまり、番号を3桁にしたから覚えているか。つまりチラシすら見たことない人、あるいは見

たけどどこかへ行っちゃった人が覚えているか。必ずしも、期待したとおりにはないかもしれない、あるいはうろ覚えで間違えちゃうというのが、相田主査代理のおっしゃったことと思うんですけども。ですから、周知の仕方全体で考えないと。番号ありきではなくて、本当の国民の利益を考えたら、周知の仕方、あるいはサービス内容も含めるかもしれませんけれども、全体で考える必要があるわけですよ。それは間違いないですよ。

【河村専門委員】間違いないです。ただ、なぜ3桁にするかといえば、誤ダイヤルのことはあるかもしれませんが、例えば歌をつけて何か耳に残すとか、つまりメモを見なくても、シールがなくてもかけられるようにするために、覚えてもらおうというところだと思います。アドレス帳を開かなくても。それが3桁の意味だと思います。

もちろん、間違える方もいるかもしれませんが、頭の中に「困ったらこの番号」と覚えてもらいたいから3桁にするんであって、だから何かを見てかけるのであれば、まったく同じことです。ただ、繰り返し大きな文字で3桁番号が、こういう時はここですよと、そういうことがありそうなところで目にする機会があれば、記憶に残っていくんだと思います。

【三友専門委員】この議論というのは、3桁番号をどういったサービスに割り当てるかという外形的な基準を作ることが目的だと思うんですよ。具体的に8つの要望が出てきてしまったので、どうしても中に踏み込んで重要性や個人の思いとか、そういったものが絡まった発言が出てしまうので、しかしやはり中身に関係なく外形的な基準を作って、それでも3桁にしたい番号があれば具体的に審査していく、そういったプロセスをつくれればいいんじゃないかと思うんですよ。

特に人権に関する3つの相談ダイヤルを見ますと、やるというよりも「コストとの比較において十分な検討が必要と考える」という表現が中にあるんですよ。だから、本当にやるかどうか分からないわけで、むしろこういう省庁に対して、3桁化するにはこういう基準が必要なんですよということを提示すればいいんじゃないでしょうかね。

ですから、これは大事でこれは大事じゃないとか、具体的な個々の例に踏み込んで話をしてしまうとまとまらなくなってくると思います。おそらく、社会政策上はここに出ていないものでも非常に重要なもので3桁化すべきものっていうのは多分あると思うんですよ。例えば、徘徊する高齢者がこれから増えていきますから、そういう人たちをどう救うとかですかね。だけど、我々がこういう番号を作ってくださいとは言えないわけですから、むしろ将来に渡って3桁化をする必要があるような事案が出てきた時に、そういったサービスを提供しようと思う人たちが条件に合うかどうかを確認できるような、そういう基準さえ作ればいいんじゃないかと。

【酒井主査】ただ、基準作りで意外と難しいのが、例えば24時間いつでも受け付けるという基準を作ったとしても、そもそも24時間対応は必要ない相談ダイヤルもありますし。

【三友専門委員】最低限のところを作っておけばいいと思うんですよね。内容を見てしまうと、話がまとまらなくなってしまう。

【酒井主査】当然ですが、3桁番号が増えてくると、だんだん覚えにくくなってくるんですよね。

【三友専門委員】ですから、年月が経った時に、必要性が薄れるものもあると思うんですよね。

【酒井主査】そういうものをやめるルールも本当は必要なんでしょうけど。

【三友専門委員】ええ。やめるのも必要ですし、どれぐらいの継続性を持ってサービスを提供すべきなのかとか、そういうことも一つの基準になると思うんですけれども。

【酒井主査】そうですね。あと、個人的に一番欲しいのは、この番号に電話したら他の3桁番号は何か教えてくれるというもの。徘徊高齢者に関する通報だったら何番にかけなさいとか、そういうのがあると楽ですよ。かといって、本当にその番号が重要だと思っている人は、そんなことをしなくても番号そのものを覚える方が遥かにいいので。ちょっと、基準が作りにくいですよ。

【三友専門委員】本当に最低限の外形的なものだと思うんですよ。特に3桁番号の実現には費用とかの問題がありますから。

【酒井主査】もちろんそうですね。

【三友専門委員】まずは、そういう外形的な基準を作る必要があるんじゃないんでしょうかね。

【酒井主査】この論点整理（案）は、一応それを目指していると思うんですけど、必ずしも十分とは限らないと思います。

【三友専門委員】いや、具体例が出てきちゃったので、どうしてもそれらに引きずられてしまうわけですよ。

【堀内室長】我々としても、現行の政府広報オンラインに載っている相談ダイヤルという一つの範囲を定めて、見通すことができる範囲内で、各府省庁に将来的なニーズを伺ったというものでございます。一部の省庁からの「導入に当たっての条件や費用などを踏まえた上で、導入の可否を検討したい」というものも含めて、数ある相談ダイヤルの中で、3桁化について希望なり関心を持っているダイヤルが8つあったと、アンケート結果はそういうにお受け止めいただければと思います。見る人の観点によって見方が当然違いますが、第三者的に見ましても、これら8つの相談ダイヤルは、相談が来た際にきちんとそれなりの対応をしているダイヤルであると言えることも、外形的に確認できました。

どの分野が良いといったように分野を特定することは難しいと思います。もう少し違う表現ができないかということで論点整理（案）でお示ししたのが、例えば「事件、事故などを未然に防ぐ相談を受け付けるダイヤル」であるとか、「日常生活を円滑に営む上で国民の権利侵害（ト

ラブル)を防止又は解決するためのダイヤル」などです。分野を特定して明示するというよりも、ある程度相談の質に着目した定性的な基準を作ることによって、現行の緊急性、安全性、公共性という基準から深掘りすることができるのではないかとということで提案させていただいた次第でございます。

24時間化ですとか、費用の話ですとか、周知の話など、色々お話しいただいておりますけれども、こういったものを一つの基準で書いてしまうと、例えば24時間対応ならいいけれども営業時間内だけなら優先順位が下がるみたいなことになってしまいますと、融通が効かなくなってしまいます。これらの諸点については、むしろ審議会からいただく答申の中で、ダイヤルを提供する府省庁において配慮してもらいたい事項として盛り込んでいただくようにしてはいかがかと考えております。

要するに、使う国民の側にたって、通話料金とか体制とか、そういったものをきちんと国民の使いやすさの観点から工夫なり検討してください、というような方向性をお示しいただければというイメージを持っておりました。いずれにせよ、各府省庁が相談ダイヤルを3桁番号で提供する際には、本日いただいたご意見について、システム構築の段階からきちんと配慮して対応してください、ということを示していくのだと思います。

また、先ほどから類似番号の話も出ておりますが、資料9-3の3ページ、論点整理(案)の逼迫対策の項目に「同種の相談ダイヤルは一つの3桁番号で複数のダイヤルに対応できるような措置を行う」と書かせていただいております。類似のダイヤルをなるべく一つに寄せるようなことをすれば、当然逼迫対策の観点からも効果はありますけれども、電話をかける側からしても、例えばこの分野の相談であればこの番号といったことが分かりやすくなりますから、実際に使う際にこういった工夫が必要ではないかというような見せ方をさせていただいております。

【酒井主査】ここに書いてあるポイントは間違っていないとは思うんですよね。ただそれだけでいいのか、もうちょっと付け加えた方がいいのか。例えば、一井専門委員のご意見では24時間というのを入れたらどうだろうと。

【一井専門委員】すいません。24時間とは言っていません。それはものによりますからね。

【酒井主査】そうすると、営業時間だけで十分で、24時間のように長く対応すると、その分コストがかかって意味がないものもどちらもあるかもしれない。

あと、「同種の相談ダイヤル」というのは確かに少し入っておりますけれども、子供や女性の人権を全部一緒にしてもいいんじゃないかと思うと、必ずしもそういうわけじゃないと。それがあるので、これは間違っていないとは思いますが、もうちょっと何か加えるのか、この程度でいいのかという検討が必要ですね。

【三友専門委員】もう少し利用指針に具体性がないと、使用を希望する、考える方もむしろ何が求められているのかわからないと思うんですね。少なくともそのサービスが緊急性とか、こういった状況を満たして、なおかつある程度の期間、やはり10年タームで終わったのでは困るので、かなり長いタームで重要性が継続する案件であるとか、そういう形式上の要件をもう少し具体的に書いたらいいんじゃないんでしょうか。具体的に何年とかまで書く必要はないとは思いますが。

【酒井主査】少なくとも、長期間というのは絶対に言えますよね。3年程度で終わるようなものはちょっと。そうでもないのかな。

【相田主査代理】これは冗談だと思って聞いていただきたいんですけど、やはり2020年東京オリンピックの期間だけでも外国人からどんな相談でも受け付けますという3桁番号を用意したらいいと思うんですけどね。オリンピックの前後1月、この期間だけでもいいから。どんな言葉でかけても、どんな相談でも全部受け付けてくれますというものを期間限定でもいいから。

【一井専門委員】だれがやるんですかね。

【相田主査代理】そう、それが問題なんですけど。だから、ラフなイメージとしては、緊急性に関する項目とか、実際どれくらいの時間を受け付けられるのかとか、汎用性とか、それぞれ10点満点で採点して、トータルで60点以上あれば合格とか。それぞれの項目に関して絶対こうでなきゃいけないというのはなかなか決めにくいと思うんですね。具体的な採点表を作るところまではとてもいかないと思うので、こういう観点を総合的に勘案してとか、書くとしたらそれくらいのことしか書けないんじゃないかな。

【一井専門委員】緊急性のところ、例えば平日昼間の時間だけ受け付けますというのも、ものによってはいいと思うんですね。先ほどご指摘があったように、夜中にはかけないですよとか、そういうのはあると思うんですよ。でも逆に言うと、例えば子供のいじめで、本当に子供がかけようと思ったら夜中にかけるかもしれないとか。それは対象によると思うんですね。緊急性の度合いも違いますしね。明日でもいいかとか、すぐやってもらわないと困る時もあるとか。だから、それを純粋に外形的だけで、つまり数字的だけで決めろということを言っているわけではないです。

【相田主査代理】それに関して反論というわけでもないんですけども、このA分類の中で171（事務局注：災害用伝言ダイヤル）は普段つながらないですよ。何か大きな災害とかが起きたときに初めてつながるようにするというので、このA分類の中でもまた違うジャンルだという言い方もできるかもしれないけど、そういう普段つながらないようなものも今A分類の中で認めていることとの関係でいうと、あまり厳しい制約を課すのも変かなと思います。

【一井専門委員】そうですね。ちゃんと目的に合った時間になっていないと。要するに、役所だけの都合で平日9時・5時では困る。それで本当にいいのなら、緊急性に対応していると言えることがちゃんと説明できないといけないんじゃないかと。

【酒井主査】ニーズに応じた時間、そういう話ですよ。もちろん、各省庁もそれは考えるとは思いますが。それから、あまり話中になったら意味がないですし、特に相談ものになると1件1件の電話が長いはずなので。

【相田主査代理】今回が基本的に相談ダイヤルのジャンルなのであれば、相談ダイヤルの範疇であればこれくらいの時間は受け付けてほしいというものは確かにありますね。

【酒井主査】相談でも、例えばメンタルの話で自殺したいとかいう場合の相談と、お金を取られたという話はだいぶ違って、それに適した受付時間にする程度しか書けないと思うんですけどもね。そういう要件をきちんと書いてあればとは思いますが。

【池田専門委員】今回の議論は、国が提供する相談ダイヤルに対する3桁番号の利用を検討しているわけですが、この「緊急性」、「公共性」、「安全性」というのは、別に国が利用する場合に限らない基準ですよ。例えば、諸外国の例でおもしろかったのは、ロシアでガス漏れ通報について短い番号を割り当てていること。今後、ガスの自由化で、保安について誰が責任を持つのか議論があるようですが、民間事業者が供給しているガスであっても、ガス漏れ事故で爆発すると国民が大けがを負ったりして非常に重要だと思うので、今回の議論は国が提供するものに限らない汎用性のある議論というように考えてよろしいのでしょうか。

【酒井主査】将来的にガスとか電力とか、それも当てはまるんでしょうかね。むしろ、国がガス漏れは民間事業者のこの番号にかけなさいとか、電力事故は民間事業者のこの番号にかけなさいという方が汎用性があるのかもしれませんが。

【池田専門委員】いや、例えば事業者団体からこの番号を使いたいという希望があった場合に、今回検討した基準を等しく適用していくのでしょうか。

【酒井主査】等しくかどうかはわかりませんが、事業者団体であってもそれが非常に公共性があるなら構わないと思いますが。今まで例はないんですかね。電気通信事業者が自分のサービスで3桁番号を使う例は幾らでもあるんですけどね。

【瀬島課長補佐】電気通信事業者が自主サービスのために、故障受付のようなもので3桁番号を利用している例はございます。それ以外の事業者や事業者団体から相談を受けたことは、ちょっと記録には見たことはないんですけども。

【酒井主査】今までないとしても、今後は本当に重要なら使ってもおかしくはないですよ。

【瀬島課長補佐】今回、国が提供する相談ダイヤルということで諮問させていただいております

ので、基本的には各府省庁が関与するような形のものをイメージしております。ですので、例えば別の事業者団体から相談があった時に3桁番号をどうするかというのは別のご議論の場に委ねることになるのではないかと。

【酒井主査】電力やガスに関しては、経済産業省からそういう申請があるのであれば、それらは当然自動的に入るんでしょけど。そうじゃない事業者団体だけの時は、絶対否定するものじゃないんですが今回には入らないかもしれないと。

【池田専門委員】つまり何が言いたいかというと、「緊急性」、「公共性」、「安全性」という基準が以前の報告書で出されていますが、この3つの関係性がどういうものか。最も重要な用途が「緊急通報」という位置付けのようなので、「緊急性」が一番重要だとは思いますが。

【酒井専門委員】そうですね。

【池田専門委員】じゃあ、「緊急性」はないものは、「公共性」とか「安全性」をどう総合考慮できるかということではないのかなと思います。

【酒井主査】そうですね。この辺のウェイトをどうするかっていう、その基準がなかなか難しいのと、細かい要求を目指していかなきゃいけないのか、何をどこまでどう書くかっていう話ですよ。

【相田主査代理】だから、この点は先ほど申し上げました地方自治体の受付ダイヤルに1XY番号を使えないかを検討した時に、予算等の関係で自治体によってつながったり、つながらなかったりするという点でいいのかっていう議論も結構ありました。やはり強制もできないし、でもやるからにはできるだけ多くの自治体が導入するように頑張ってくださいね、みたいな書きぶりだったかと思います。そもそもこのダイヤル実現しなかったのは、網改造の費用負担等々のところの問題だったと思いますけれども。

【酒井主査】この論点整理（案）そのものが間違っているわけじゃないと思うんですけど、今回いろんな議論になったことをどこまで追加するか。あまり書くと、逆に足かせになってしまうので。数字を使わずに抽象的に書くとかする工夫が必要だと思います。

【三友専門委員】画一的な基準を作るのは難しいし、3桁番号は非常に特殊性があると思うんですけども、資料9-2の中で韓国の例を見ると、13YY番号という4桁の番号を公共機関の各種相談・案内用という形で使っているんですよ。

今回の諮問が3桁番号の使用ということなんですけれども、それに対して例えば4桁番号にして自由に公共機関に使わせるということも一つの代案として、そういうことも考えられるということを含めるとは不可能なんじゃないかと。

【堀内室長】4桁番号対応については、資料9-3の論点整理(案)の3ページ、先ほどと同じ箇所のご紹介になってしまい恐縮ですが、「同種の相談ダイヤルは一つの3桁番号で複数のダイヤルに対応できるような措置を行う」という表現のところで読めるようにしたいと思っていたところです。

例えば、人権関係の相談をしたいとなった時に、大きくりとして人権に関する3桁の代表番号があって、子供の人権や女性の人権など聞きたい内容が明確化しているものであれば、アナウンスやガイダンスによって場合分けして、更に4桁目の番号へ割り振るということでも良いのではないかと。

【三友専門委員】そういう方法もあると思うんですが、私がイメージしているのは、もっと自由に、例えば4桁番号13XYを公共相談用ということにして、その中で女性の人権とか、子供の人権とかを比較的自由に、XYの中から選んで付けてもらおうと。とりあえず、100番号ありますから、かなりの需要に対応できると思うんですよ。そうすることも一つの答えかなと。

というのは、3桁番号にぶら下げてサブ番号を付けていくと、ものによって結構濃淡みたいなものが出てくるかもしれませんし、もっと自由に13XYは公共相談用の番号であるという形にしてしまう方がよろしいかと思えます。

【酒井主査】今のお話は、要するに番号の逼迫を防ぐことが理由と思うんですが、3桁番号に余裕があるのであれば別に3桁でも。要するに4桁化して逼迫を防ぐという意味では、非常に効果があると思えます。

【相田主査代理】いや、周知の観点からも、先頭2桁が13は公共相談用ですよということで周知を図るという、もう少し積極的な効果もあり得るかなと。

【酒井主査】例えば先頭2桁を13に固定すると、消費者でも人権でもなんでも13ですと、こういう話になるわけですね。

【相田主査代理】韓国と同じような例で言えば、ルール化はされていないのかもしれませんが、中国では公共のホットライン関係が先頭123の5桁番号であるとか、先ほどご紹介のあったEUの116ヘルプラインは6桁番号になっていると。

【三友専門委員】そうしろということではないんですが、そういうソリューションもあるということを答申の中に示すのは意味があることじゃないんでしょうかね。

【相田主査代理】ええ。

【河村専門委員】もしそれが採用された場合、現在40以上残っている3桁番号は、そのまま温存できる形になるのかしれませんが、これまで電話番号は逼迫の都度、桁数を増やしてきたわけですよ。それが、まだ逼迫してないうちに4桁番号にするよりは、国民が身体的被

害、財産的被害、人権的被害について相談することで救済されるということに3桁番号を使うということは、4桁番号の利用を検討する前にやっていいんじゃないかと思うんですね。

ですから、国民の相談窓口で本当に3桁番号が逼迫するということになったら、その時にまた考えるというのが合理的な気がするんですけどね。

【相田主査代理】だから、そこは先ほど申しましたように、どちらが番号体系としてわかりやすいかということで、三友専門委員会からのご指摘にもあったように、この番号がそういう公共相談用の窓口ですよと集約させることでイメージを植え付けるというのも一つの手だと思います。3桁番号で、かつ5個や6個ぐらいだったら、今度こういう相談窓口が3桁で使えるようになりましたということで、回覧板や町内会で配るチラシの隅に毎回掲載してもらうこともできるのではないかと。そういう周知方法により、番号を持っている側がそんなにお金をかけなくても周知できる可能性があるとか。そこら辺は、必ずしもどれが一番いいというわけではないと思いますけれども。

【三友専門委員】私が申し上げたかったのは、1XY番号を覚えるのと、例えば韓国の例ですけど13YY番号を覚えるのは、基本的にあまり変わらない。逆に、先頭2桁が13という番号が公共相談用の番号であるというように認知されれば、その下の2桁さえ覚えていけばいいわけですから、むしろわかりやすいんじゃないでしょうかということです。

【酒井主査】だから、もし数が少ないんだったら、例えば先頭2桁の下に10個あればいいわけですよね。その3桁番号の方がもっと覚えやすいというのは当然です。

【三友専門委員】そうですね。ただし、そういう相談番号を増やすことを考えた場合には、あらかじめ4桁にしておく方がいいのかなと。

【酒井主査】だから、今のところどれだけ緊急性のある110番であれ、119番であれ、3桁番号を使っている。さすがに2桁にはしてなくて、3桁番号が標準になっている。これを使っていて、逼迫してきた段階で4桁化か5桁化しないと無理だと思うんですが、要するにそれを今のうちからやった方がいいのかどうかという話なのかもしれませんね。

【三友専門委員】3桁番号を今後認める上での外形的な基準を作るにしても、色々と難しい問題もありますから、そういった問題を避けるという意味において、4桁番号という話を今申し上げたんです。3桁番号が余っている・余っていないとかいう、そういう議論で申し上げたのではない話です。

【酒井主査】どうですかね。ご意見を色々整理するのは、事務局も結構しんどいと思うんですけど。全部のご意見を入れるのは無理だろうと思いますが、やっぱりある程度の基準はあった方がいいだろう。4桁化まで考えるかどうかという話は、先の話では絶対あるんです

けどね。今すぐそこまでしなきゃいけないのか。3桁番号が余っていて将来的に要望がそれほど増えないのであれば、現在のところは3桁番号で十分なような気もする。

要件については、相談ダイヤルに応じたサービス品質を持つようなものじゃなければいけないということは付けた方がいいと思うんですけどね。土日にも相当コールがあるにもかかわらず、土日はやりませんという話はあるえないでしょうけど。深夜なんかまずないのに、すべての時間で用意しろというのはコストを食うだけなんで。

【三友専門委員】河村専門委員にお聞きしたいのは、3桁でも4桁でも短い番号を割り振るのであれば、この8つだけではなく他にもふさわしい相談ダイヤルがあるんじゃないですか。

【河村専門委員】前回会合で酒井主査がおっしゃったように、要望ベースという考え方もあると思っています。つまり、3桁化には改修とかにすごく費用がかかるんですよ。ですから、やはり各省庁のやる気もあって、だからこそ8つに絞られたのかなと。おっしゃっている意味はわかるんですが、網羅的に整理するともっと大事なものもあるだろうという話にもなるかもしれませんが、そのダイヤルが費用をかけてまで3桁化をやる気があるのかとか、そういう問題もあるのかなと考えているんですね。

そうなってくると、要望ベースで考える方がいい。要望の中でも、これはやっぱり1XY番号には向かないというのがあるとしたら、考えた方がいいとは思いますが。どちらにしても、国が開設した相談窓口という縛りがかかっているんで、やはり国民の身体、財産、人権を守っているという意味で、その要件の中でやる気があるものを認めるということでいいのかなと考えています。

【酒井主査】数が増えた時にどうするかということを、今からある程度は考慮するんですけども、4桁化のように先に考えられるようなことを考えておくということと、とりあえず今ある3桁番号をこうやって使うということ、うまく2段構えにした方がいいのかもしれないですね。

それから要件については、定量的にはちょっと無理ですが、定性的には書いた方がいいような気もするんですが。ただ、どちらにしても3桁番号だけでもうまく割り当てないと、似たようなものには誤ダイヤルがいっぱい出ますよね。

【瀬島課長補佐】今回は、政府広報オンラインに掲載されている相談ダイヤルへこちらからお声がけして、アンケート調査を行ったものですから、もしかしたらそれら以外にも3桁化を希望されるところが今後出てくる可能性はあるとは思っております。よって、今回何らかの考え方の整理があれば、その整理に従って認める・認めないというのを総務省として判断させていただければと考えております。

【酒井主査】そうですね。

【相田主査代理】だから、今回のアンケート結果を見る限り、近々に逼迫して4桁化を考えなければいけないというような状況ではないとは思いますが、逆に利用者にとっては、先ほど三友専門委員がおっしゃったようなことを含めて、どういう形で番号を割り当てられるのが使いやすいのか。

【酒井主査】覚えやすいかという話ですよ。

【相田主査代理】必ずしも覚えるのではない格好での周知を図るとというのが、もしかしたらあるかもしれないですね。

【河村専門委員】先ほどの要望ベースという話にもう少し補足したいんですけども、その相談窓口で受けている相談の質というのは、文字で書いた時の表層的な重要性や、言葉で書いた目的では計れないものがあるって、3桁化を要望してきた省庁というのは、もっとたくさんかけてほしいと、もっとたくさん解決したいと思っていますので、あと中身の重要性については、繰り返しになりますが目的が重要でも相談の質はどうかというのがすごく違ってくるので、お金をかけて3桁番号にして、もっと国民から電話をかけてほしいと思っています。ある意味相談の質というものが推し量れるかなというようにも感じています。

【酒井主査】事務局には、将来の需要増のために番号を増やせるような要素を残しつつ、ある程度の3桁番号利用の要件も定性的に書きつつ、という形で論点をまとめてください。

【瀬島課長補佐】次回の会合でもう少し具体的なお説明をさせていただくことになるかと思っています。

【酒井主査】そうですね。

【瀬島課長補佐】本日いただいたご意見をどこまで書き込むことができるかというのは、また次の会合でご議論いただきたいと思いますと思いますが、4桁番号についてはどこまで盛り込めるかを慎重に検討させていただきたいと考えております。

【酒井主査】それはそうですね。多分、そういう議論になるんじゃないかなと予想したような感じとは思いますが、入れられるご要望は入れるような形で、もう少し整理をしていただきたいと思います。

議題（4）その他

【酒井主査】じゃあよろしいでしょうか。それでは大分予定を過ぎているんですが、次回会合の日程等についてお願いいたします。

【瀬島補佐】本日は長時間ありがとうございました。

次回第 10 回会合につきましては、一部の方のご都合を反映できず誠に申し訳ないですけれども 10 月 3 日午前中ということで考えております。続きまして、第 11 回会合につきましては、10 月 31 日金曜日の午後ということをお願いしたいと考えておりますので、予定の確保等をお願いいたします。

なお、時間、場所等の詳細につきましては、別途ご連絡をさせていただきます。

閉 会

【酒井主査】それではいろいろご議論ありましたけども、以上を持ちまして、第 9 回会合を閉会いたします。どうもありがとうございました。

以 上