

## 意見提出者一覧

(受付順、敬称略)

受付	意見受付日	意見提出者
1	平成 26 年 11 月 13 日	個人1
2	平成 26 年 11 月 30 日	個人2
3	平成 26 年 12 月 5日	個人3
4	平成 26 年 12 月 6日	匿名

受付番号: 201411130000318616

受信日付: 2014/11/13 19:57:43

案件番号: 145208444

案件名:

「国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方」答申(案)に対する意見募集

宛先府省名: 総務省

郵便番号: [REDACTED]

住所: [REDACTED]

氏名: [REDACTED]

連絡先電話番号: [REDACTED]

利用者メールアドレス: [REDACTED]

提出意見:

1. A 分類の具体的な用途は、「緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途」とされています。

ところが、相談ダイヤル等は、国民に利用されてこそその意味があると思います。このため、利用実績や見込みの件数があまりにも少ない場合は、「重要な用途」とはいえない場合が多いと思います。

したがって、本件答申案第4章1(2)の「総合的に勘案」する要素の一つとして、利用実績又は見込みの件数を掲げるべきだと思います。

2. 同案は、1XY 番号について検討していますが、技術的に3桁番号は、1から始まらなければならないのでしょうか？

私の感覚では、同じ3桁の番号なのであれば、1から始まるものでなくても覚えやすさ等の点で大きな差はないと思います。

そして、1から始まるものにこだわらなければ、3桁番号の数は、1000個となり、当面ひっ迫のおそれが遠のくと思います。

したがって、新たに3桁番号を付与するに当たっては、1から始まらない3桁番号の活用を検討するべきだと思います。

受付番号: 201411300000319809

受信日付: 2014/11/30 17:48:50

案件番号: 145208444

案件名:

「国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方」答申(案)に対する意見募集

宛先府省名: 総務省

郵便番号: [REDACTED]

住所: [REDACTED]

氏名: [REDACTED]

連絡先電話番号: [REDACTED]

利用者メールアドレス: [REDACTED]

提出意見:

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、意見を申し上げます。

以下の点から緊急通報、歴史的経緯、通信事業者のサービス提供に必要な最小限度の3桁番号運用は継続しても問題ないものと思料しておりますが、新たな相談窓口のために3桁番号を利用することは適切ではないと思料しております。

- 1) 組織や相談内容に沿って番号を用意した場合、連絡先が統廃合される事が考えられ、国民の理解と実運用中の3桁番号に乖離が生じる恐れがある。
- 2) 3桁番号を運用する場合、複数の電気通信事業者との調整、準備が必要となり、国は相談ダイヤルを迅速に提供することが困難となる恐れがある。また、係る費用も負担する必要となる事が考えられる。
- 3) 1XY系の電話番号を各相談窓口に発行するよりも1 答申案 p7 に記載の116 ヘルプラインの形式をしたほうが、迅速な番号発行、設備準備にかかる責任分界点の明確化、活用状況のモニタリングが容易と考えられる。
- 4) 国民が3桁番号を適切に利用できるのはあくまで3桁番号の運用が現状においてごく少数であるからに過ぎず、今後3桁番号が多くなれば、相談先誤り等の混乱が少なからず発生する恐れがある。
- 5) 相談ダイヤルの充実化を図る場合、民間企業で行われているコールセンタ運用と同じく、窓口の一本化(一次受付)と専門部署(二次受付)への適切な振り分けを行うことが想定される。その際は番号が一本化する為、各相談先に沿った3桁番号の意義が失われる場合がある。

6) 相談ダイヤルには、安心・安全を提供するという意味の番号と適切な相談先への接続が必須であるが、これは何も3桁番号にこだわるものではないと考えられる。

国が提供する相談ダイヤルは、今後サービス充実化が図られるものと思料しております。そのため、5)で申し上げた通り、相談受け付けは組織化されるものと想定されます。今後数十年の運用を確立する為には、「1〇〇から始まる電話番号は国への相談ダイヤル」と言ったキャッチフレーズと共に根ざしていくほうが適切と思料しております。



章・項	ページ	意見
第3章	10	<p>利用によるメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>【意見】消費生活相談窓口で働いています。相談件数の増加がみられるクレジット業界（支払方法の複雑化）や電気通信事業者との契約に関する相談は、ここ数年で相談件数が大変多くなっていると思います。クレジットカードの現金化、携帯端末の現金化、盗難による悪用など犯罪からみの相談も増えています。クレジットや、電気通信の相談は電話で話を聞くだけでは何の契約をしたのか、商品名やブランド名だけでは契約内容の確認が即座にできず、聞き取りにも時間がかかることが多く、また個人情報の保護のため「消費生活センターの相談員からの問い合わせには答えられません」と言われ、本人確認ができず対応してもらえない場合には、契約者の来所をうながし、契約者同席のもとで相談対応することから、被害回復に時間がかかることが多々あります。消費者ホットラインだけではなく専門知識を備えた業界団体の相談窓口で対応していただければ、被害の未然防止・拡大防止の効果は十分に期待できると思います。</p>
第4章	16	<p>基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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／④子どもや高齢者が相談することが多い／</li> </ul> <p>【意見】相談の現状については消費生活相談情報PI0-NETを活用し、情報収集することもできます。オンラインゲームで子どもがクレジット決済してしまうことや、スマホやインターネットで契約内容がおぼつかない高齢者からの相談もあります。クレジットや、電気通信契約に関する相談は、②、③、④いずれにもあてはまります。さらに①～⑦の基本方針にあてはまる相談に関連する窓口へは、総務省から利用の働きかけを行って下さい。</p>
おわりに		<p>総務省所管の「電気通信消費者相談センター」でも3桁番号の利用をお願いします。</p>

受付番号: 201412060000320190

受信日付: 2014/12/06 16:20:07

案件番号: 145208444

案件名:

「国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方」答申(案)に対する意見募集

宛先府省名: 総務省

郵便番号: -

住所:

氏名:

連絡先電話番号: --

利用者メールアドレス:

提出意見:

---

第1章 1項 「平成10年度電気通信番号に関する研究会」における検討」

ページ 4

**【答申(案)】**

(3) 1XY番号の利用指針

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。

**【意見】**

NTTにて、100番、102番、106番、108番を使用したサービスの提供を平成27年7月31日で終了すると発表しているほか、107番、121番、125番、134番のサービスが既に終了しています。

現在の分類は、平成10年度に各電気通信事業者に調査を行った上に決められており、他にもサービス終了により利用していない番号もあるものと思われます。

こういったサービスの終了した番号については、B分類から保留番号とし、他用途に割り当て可能にするよう努めるべきではないでしょうか。

そのためには数年おきに利用状況を調査し、利用がない場合は保留番号とするスキームを検討すべきではないでしょうか。

また、携帯電話においては、加入電話と異なり、すべての利用者が\*や#を利用できることから、敢えて1XY番号を利用する必要がありません。

携帯電話事業者は利用している1XY番号を\*や#を利用した番号に緩やかに移行し、他用途に割り当て可能にするよう努めるべきではないでしょうか。

---

## 第2章 1項「諸外国における特殊サービス向け電話番号の利用状況」

ページ 1

### 【意見】

EU 共通で緊急通報が 112 番に割り当てられていることがわかります。日本でも 2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会に向けて、海外からの渡航者でもわかりやすいこの 112 番を多言語対応の緊急通報ダイヤルとして割り当ててはどうでしょうか。

---

## 第4章 1項「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」

ページ 16

### 【答申(案)】

(2) 1XY番号の付与に関する基本方針

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

### 【意見】

1XY 番号は通話料無料であるものがほとんどですが、時報、天気、災害用伝言ダイヤルといった通話料有料のサービスも存在するため、混在することは構わないと思われませんが、通話料有料とする場合は接続時にトーキーにより案内を入れるなど配慮が必要ではないでしょうか。

---

## 第4章 3項「具体的に1XY番号を定める場合の対応」

ページ 17

### 【答申(案)】

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。

### 【意見】

「IP時代における電気通信番号の在り方に関する研究会 第二次報告書」において、「行政への問い合わせ用1XY番号」として2番号を付与することが適当、また具体的な番号を、天気予報と同じ17Y系列とすることが有効であると考えられると記載されています。

17Y番号を割り当てる際はこの点を考慮し、「行政への問い合わせ用1XY番号」のために2番号は留保

するように記載すべきではないでしょうか。

---