

「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) への意見及びこれに対する考え方

■ 意見募集期間 : 平成26年11月13日(木)から平成26年12月7日(日)まで

■ 意見提出件数 : 4件 (個人:3件、匿名:1件)

■ 意見提出者 :

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

総論

意見	考え方
<p>意見1 緊急通報など必要最小限の3桁番号利用の継続は問題ないが、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。</p>	<p>考え方1</p>
<p>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となる最小限度の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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>我が国においては、緊急通報番号に代表されるように、国民が利用する機会が多く公共性が高い電話番号については、これまでの歴史的経緯もあり、3桁番号(1XY番号。以下同じ。)はなじみがあり受け入れやすいものと考えます。</p> <p>国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の利用は国民利便の向上を図り、安心・安全な国民生活を実現することを目的としております。</p> <p>1XY番号は、桁数が短く覚えやすい等の特徴を有しているため、相談ダイヤルへの国民のアクセスがより容易になり利用の促進が図られるとともに、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・拡大防止等の効果が高まることが期待されます。</p> <p>したがって、番号のひっ迫に大きな影響を与えない範囲内で、1XY番号の有効利用を図っていくことが適当と考えます。</p> <p>なお、御意見にある諸点も考慮の上、答申(案)では、複数かつ同種の相談ダイヤルについては、相談内容の専門性や国民の利用しやすさ等を勘案し、1つの1XY番号を統一して使用することも含め、適切に番号を付与することが適</p>

<p>れる。</p> <p>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、「100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。</p> <p style="text-align: right;">(個人2)</p>	<p>当であるとしているとともに、総務省においては1XY番号の運用を適切に行うとともに、1XY番号を取り巻く環境変化に応じた検討を適時適切に行うことが必要であるとしております。御意見については、総務省において1XY番号を適切に運用する際の参考として承ります。</p>
--	---

第1章 検討の背景

1 「平成10年度電気通信番号に関する研究会」における検討

意見	考え方
<p>意見2 1XY番号について利用状況を調査し、利用指針の見直しのスキームを検討すべき。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>考え方2</p> <p>答申(案)では、1XY番号を適切かつ有効に利用し続けていくため、総務省においてはB分類も含めた1XY番号の利用実態の把握を継続的に行うとともに、1XY番号を利用するサービスが停止等された場合には、当該1XY番号の用途設定を解除し、番号利用のニーズ等に応じて、新たなサービスへの利用を進めることが望ましいとしております。</p> <p>なお、1XY番号の用途設定については、基本的に携帯電話と固定電話を区別していないことから、携帯電話事業者の*や#の利用に関する御意見については今後の参考として承ります。</p>

<p>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。</p> <p style="text-align: right;">(匿名)</p>	
---	--

第2章 諸外国における特殊サービス向け電話番号の利用状況について

1 諸外国における特殊サービス向け電話番号の利用状況

意 見	考 え 方
<p>意見3 EU共通の緊急通報番号 112 を 2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会に向けて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か。</p>	考え方3
<p>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。</p> <p style="text-align: right;">(匿名)</p>	<p>答申(案)に示したとおり、2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会における訪日外国人に対する問い合わせ対応策については、政府及び東京都において検討が進められるものと考えられるため、御意見は今後の参考として承ります。</p>

第3章 国が提供する相談ダイヤルのアンケート調査について

1 アンケート調査結果

意 見	考 え 方
<p>意見4 専門性の高い相談については、専門知識を備えた業界団体の相談窓口でも対応すべき。</p>	考え方4
<p>利用によるメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<p>答申(案)は、国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の利用の在り方について検討を行い、番号の付与に関する基本方針等を整理したものです。</p>

<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> <p style="text-align: right;">(個人3)</p>	<p>なお、被害の未然防止・拡大防止を図り安心・安全な国民生活を実現するためには、各分野の相談窓口の専門性を活かしつつ、相談等を寄せる国民の立場にたった適切な対応並びに連携を図っていただくことが必要と考えます。</p>
--	---

第4章 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

1 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

意見	考え方
<p>意見5 「緊急性・公共性・安全性の観点から重要な用途」に該当するものと判断するために総合的に勘案する要素の一つとして、相談ダイヤルの利用実績又は見込みの件数を掲げるべき。</p>	<p>考え方5</p>
<p>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。</p> <p>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</p>	<p>国が提供する相談ダイヤルへの1XY番号の利用は国民利便の向上を図り、安心・安全な国民生活を実現することを目的としております。</p> <p>1XY番号は、桁数が短く覚えやすい等の特徴を有してい</p>

<p>いえない場合が多いと思います。</p> <p>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。</p> <p style="text-align: right;">(個人1)</p>	<p>るため、相談ダイヤルへの国民のアクセスがより容易になり利用の促進が図られるとともに、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・拡大防止等の効果が高まることが期待されます。</p> <p>したがって、1XY番号の利用については、利用実績や見込みの件数の多寡にかかわらず、答申(案)で示した基本方針の諸点を総合的に勘案することが適当と考えます。</p> <p>なお、御意見のとおり、国が提供する相談ダイヤルは、国民に利用されてこそ、役割を果たすものです。各府省庁において一層の周知広報に努めることが必要と考えます。</p>
<p>意見6 基本方針の①～⑦に該当する相談窓口については、総務省から利用の働きかけを行うべき。</p>	<p>考え方6</p>
<p>基本方針</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>④ こどもや高齢者が相談することが多い</p> <p>【意見】 相談の現状については消費生活相談情報 PIO-NET を活用し、情報収集することもできます。</p> <p>オンラインゲームでこ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> <p style="text-align: right;">(個人3)</p>	<p>1XY番号については、国民からの問い合わせ等に適切に対応するための在り方の検討結果として各府省庁から利用希望が示された際、総務省において基本方針に基づき検討を行い、1XY番号を付与することとしています。</p> <p>なお、1XY番号の利用は国民利便の向上を図り、安心・安全な国民生活を実現することを目的とするものであることから、総務省においては、答申の周知広報とともに1XY番号の運用を適切に行うことが適当と考えます。</p>

意見7 通話料金が有料の場合は、接続時に案内を入れるなどの配慮が必要。	考え方7
<p>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カ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。</p> <p style="text-align: right;">(匿名)</p>	<p>答申(案)に示したとおり、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ます。</p>

2 ひっ迫の可能性

意見	考え方
意見8 1以外の数字から始まる3桁番号の利用により、ひっ迫の可能性が遠のく。	考え方8
<p>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？</p> <p>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。</p> <p>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、1,000 個となり、当面ひっ迫のおそれが遠のくと思います。</p> <p style="text-align: right;">(個人1)</p>	<p>電気通信番号体系においては、「0」から始まる番号は固定電話の市外局番や携帯電話・PHS・IP電話の番号等に使用され、また、「2～9」から始まる番号は固定電話の市内局番に使用されていることから、一定の番号数を確保した上で利用できるのは「1」から始まる3桁番号に限られます。</p> <p>なお、固定電話の例として、電気通信事業者は、「2～9」から始まる番号については市内局番からダイヤルされたのみならず電話を接続します。現状、「2～9」から始まる3桁番号のすべての組み合わせが市内局番として設定されているため、市内局番と紛れることなく「2～9」から始まる全国共通の3桁番号を設定することは困難です。</p> <p>(参考)総務省ホームページ:「電話番号に関するQ&A」 http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/tel_number/q_and_a.html</p>

3 具体的に1XY番号を定める場合の対応

意見	考え方
<p>意見9 17Y 番号については、行政への問い合わせ用のために2番号を留保すべき。</p>	<p>考え方9</p>
<p>「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。</p> <p>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。</p> <p style="text-align: right;">(匿名)</p>	<p>「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」(平成 18 年6月)を受け、「自治体コールセンター等への行政案内用1XY番号導入に関する連絡会議」(平成 18 年7月設置)において検討された結果、コールセンター整備の進展等に伴う3桁番号利用に対する自治体からの需要の高まりや通信網のIP化の進展によるコスト低減の状況をみつつ、必要に応じて再度検討することが適当とされ、現在に至るまで導入が見送られているとともに、その後の具体的な進展等は見られないところです。</p> <p>したがって、御指摘の点を答申(案)に示す必要はないと考えますが、1XY番号の付与に当たっては、総務省において、これまでの検討経緯も踏まえつつ、基本方針等に照らして適切に番号が付与されるものと考えます。</p>

おわりに

意見	考え方
<p>意見 10 「電気通信消費者相談センター」でも3桁番号を利用すべき。</p> <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> <p style="text-align: right;">(個人3)</p>	<p>考え方 10</p> <p>御意見については、総務省において消費者相談対応の在り方を検討する際の参考として承ります。</p>