

情報通信審議会 電気通信事業政策部会（第28回）議事録

1 日時 平成26年12月16日（火） 14時00分～14時23分

2 場所 総務省 第1特別会議室（8階）

3 出席者

（1）委員（敬称略）

山内 弘隆（部会長）、相田 仁（部会長代理）、井手 秀樹、  
斎藤 聖美、谷川 史郎（以上5名）

（2）総務省

（総合通信基盤局）

吉良総合通信基盤局長、吉田電気通信事業部長、高橋総務課長、  
吉田事業政策課長、塩崎電気通信技術システム課長、堀内番号企画室長

（3）事務局

蒲生情報通信国際戦略局情報通信政策課管理室長

4 議題

（1）答申事項

「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

【平成26年8月5日付 諮問第1219号】

（2）議決事項

電気通信事業政策部会決定の改正について

## 開 会

(山内部会長) それでは、ただいまから、第28回 情報通信審議会 電気通信事業政策部会を開催いたします。本日は、委員及び臨時委員7名中5名が出席しておりますので、定足数を満たしております。

早速ではございますが、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいりたいと思います。

本日は、諮問第1219号「国が提供する相談ダイヤルへの3桁番号利用の在り方」について審議をいたします。

本件につきましては、本年11月11日(火)開催の当部会におきまして、電気通信番号政策委員会から調査検討内容について報告があったものでございます。審議の結果、当部会において、これを答申案とすることといたしまして、11月13日(木)から12月7日(日)までの間、意見招請(パブリックコメント)に付したところでございます。これにより答申案に寄せられた意見を踏まえまして、引き続き電気通信番号政策委員会で御検討いただきましたので、その検討内容について御報告をいただきます。

それでは、撮影につきましてはこれまでとさせていただきます。撮影の皆様はお席にお戻りください。また、報道関係者が退室いたしますので、しばらくお待ちいただきたいと思っております。

### 「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

(山内部会長) それでは、電気通信番号政策委員会の主査代理でいらっしゃいます相田委員から、検討結果について御説明をお願いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

(相田委員) 電気通信番号政策委員会の主査代理といたしまして、国が提供する相談ダイヤルの3桁番号利用の在り方についての検討結果を御報告いたします。

本件につきましては、安心・安全な国民生活の実現に大きな役割を果たしている国の相談ダイヤルへの3桁番号、いわゆる1XY番号の利用について、当該ダイヤルの重要性や国民利便の向上、並びに有限希少な1XY番号の有効利用の観点から検討を行ってきたものです。

先ほど部会長から御説明がございましたように、本件につきましては、11月11日に開催された本部会におきまして答申案を取りまとめた後、11月13日から12月7日までの間、意見募集が行われまして、4件の意見が寄せられました。

寄せられた御意見に対する考え方等につきましては、12月11日に電気通信番号政策

委員会を開催し検討を行いました。検討の結果、お手元にお配りしてございます答申（案）への意見及びこれに対する考え方を取りまとめるとともに、御意見の内容を踏まえて、答申（案）には特に変更を加えず原案のとおりとする、ということとさせていただきます。

詳細につきましては、委員会事務局から説明いたしますので、よろしくお願いいたします。

（堀内番号企画室長） それでは、資料 28-1-2 「国が提供する相談ダイヤルの 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（案）を御説明いたします。

ただいまのお話にありましたように、意見募集を 11 月 13 日から 12 月 7 日まで行いました。個人の方 3 件、匿名 1 件、合わせて 4 件の意見が提出されました。なお、内容としては、10 件の意見が寄せられております。2 ページ以降で各論につきまして御説明いたします。

2 ページを御覧ください。意見 1 として、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、という御意見をいただいております。なお、この意見につきましては、以下理由が述べられておりますが、（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ことが考えられる。（3）各相談窓口に発行するよりも、答申案に記載の 116 ヘルプラインの形式をしたほうが、迅速な番号発行、設備準備に係る責任分界点の明確化、活用状況のモニタリングが容易である。（4）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ー運用と同じく、窓口の一本化と専門部署への適切な振り分けを行うことが想定される。（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、という御意見でございます。

本意見に対する考え方ですが、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桁番号はなじみがあり受け入れやすいものと考えます。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。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。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。なお、御意見による諸点も考慮の上、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、としてございます。

続きまして意見2でございます。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、という意見でございます。具体的に、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、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か。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か。また、携帯電話においては加入電話と異なり、全ての利用者が\*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ない、というものでございます。

本意見に対する考え方ですが、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。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、としてございます。

4ページを御覧ください。意見3でございますが、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、というものでございます。

本意見に対する考え方ですが、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、としてございます。

意見4でございます。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対応すべき、というものでございます。

本意見に対する考え方ですが、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。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立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、としてございます。

続きまして意見5でございます。「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、というものでございます。なお、本意見につき

ましては、相談ダイヤル等は、国民に利用されてこそ意味がある。利用実績や見込みの件数が余りにも少ない場合は「重要な用途」とは言えない場合が多い。「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、というものでございます。

本意見に対する考え方ですが、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。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。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。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、としてございます。

意見6でございます。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、というものでございます。

本意見に対する考え方ですが、1XY番号については国民からの問い合わせ等へ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。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、としてございます。

続きまして7ページを御覧ください。意見7でございます。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、というものでございます。

本意見に対する考え方ですが、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、としてございます。

意見8でございます。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、というものでございます。具体的に、同じ3桁の番号であれば、1から始まるものでなくても覚えやすい等の点で大きな差はない、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、当面ひっ迫の恐れが遠のく、というものでございます。

本意見に対する考え方ですが、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。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とみなして電話を接続します。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、としてございます。なお、こちらにつきましては、総務省のホームページを参照いただけるよう、URLを記載しております。

続きまして8ページを御覧ください。意見9でございますが、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、というものでございます。具体的には、「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、「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、という意見でございます。

本意見に対する考え方ですが、「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」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」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。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、としてございます。

最後に意見10でございます。「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、というものでございます。

本意見に対する考え方ですが、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、としてございます。

説明は以上でございます。

(山内部会長) どうもありがとうございました。それでは、ただいまの御説明につきまして、御意見あるいは御質問等ございましたら御発言願いたいと思いますが、いかがでございましょう。

特にございませんか。

それでは御意見がないようでございますので、資料28-1-3の答申（案）のとおり答申したいと思いますよろしゅうございますか。

ありがとうございます。それでは案のとおり、答申することといたします。

それでは、ただいまの答申につきまして、総務省から今後の行政上の対応について御説

明を伺えるということですので、どうぞよろしく願いいたします。

(吉良総合通信基盤局長) 総合通信基盤局長の吉良でございます。常日頃から、情報通信行政の推進につきまして、御理解と御助言をいただきましてありがとうございます。

この度の、「国が提供する相談ダイヤルの3桁番号利用の在り方」につきましては、本年8月の諮問以降、山内部会長はじめ委員の皆様方には精力的に御議論をいただきまして、答申を取りまとめていただきました。ありがとうございました。

本答申を受けまして、総務省といたしましては、国民の利便の向上と、それから安心・安全な国民生活の実現に向けまして、3桁番号の運用を適切に行ってまいりたいと考えております。

部会長はじめ委員の皆様方におかれましては、引き続き御指導、御鞭撻をいただきますようよろしくお願い申し上げます。ありがとうございました。

(山内部会長) どうもありがとうございました。

## 電気通信事業政策部会決定の改正について

(山内部会長) それでは最後に、電気通信事業政策部会決定の改正について、事務局から御説明をお願いいたします。

(蒲生管理室長) はい。電気通信事業政策部会決定の改正について、事務局より御説明いたします。

資料28-2を御覧ください。電気通信事業政策部会におきましては、現在、接続政策委員会、ユニバーサルサービス政策委員会、電気通信番号政策委員会、ブロードバンド普及促進のための競争政策委員会及び電話網移行円滑化委員会の5つの委員会を設置し、調査検討を行っているところでございます。

2ページから3ページ目を御覧ください。現在の電気通信事業政策部会は、平成20年7月に情報通信審議会が改編された際、その所掌を整理いたしました。現在設置されている委員会のうち、接続政策委員会、ユニバーサルサービス政策委員会及び電気通信番号政策委員会につきましては、旧情報通信審議会に設置されていた、電気通信事業部会の部会決定を一部改正する形で整理されてございます。ただいま申し上げました3つの委員会につきましては、次の4ページから6ページに、改正によって整理された規定がございまして、

その上で、7ページを御覧ください。一方、ブロードバンド普及促進のための競争政策委員会及び電話網移行円滑化委員会につきましては、新たな部会決定により設置されております。

このように旧決定において設置されているものと新決定において設置されているものが混在しておりますので、今回の改正は、これを新たな決定として一括整理しようとするものでございます。

また、このうちブロードバンド普及促進のための競争政策委員会につきましては、平成23年の電気通信事業法改正の施行後、3年を目途とした検証を目的として、これまで調査を行ってまいりましたが、平成26年2月3日諮問第21号の「2020年代に向けた情報通信政策の在り方」の答申案が本年12月11日に取りまとめられましたことを踏まえまして、その役割を終えることとなりましたので、あわせて廃止することをご提案いたします。

1ページに戻っていただきまして、委員会設置を整理した電気通信政策委員会決定でございます。附則におきまして、決定第1号及び第2号を廃止することとしております。

以上、御提案申し上げます。御審議の程よろしくお願いいたします。

(山内部会長) ありがとうございます。ただいまの説明につきまして、御意見・御質問ございましたら、御発言をお願いいたします。

特に御発言ございませんか。

(蒲生管理室長) 失礼いたします。一部、委員会の設置のところで、主文の3行目「本分科会」とありますものを「本部会」と修正させていただければと思います。

(山内部会長) 資料の修正ということですか。

(蒲生管理室長) はい。

(山内部会長) わかりました。それを受けまして御意見よろしいですか。

ありがとうございます。

それではただいまの御説明のとおり、電気通信事業政策部会における委員会の設置につきましては、新たに電気通信事業政策部会決定第3号ということで整理をすることといたしまして、決定第1号及び第2号につきましては、廃止することといたします。

あわせて、ブロードバンド普及促進のための競争政策委員会につきましても、役割を終えたということでございますので、廃止することといたします。

## 閉 会

(山内部会長) 以上で本日の議題は終了いたしました。委員の皆様から何か特段の御発言があればと思いますがいかがでございましょう。

よろしいですか。

それでは、事務局から何かございますか。

(蒲生管理室長) 特にございません。

(山内部会長) それでは本日の会議を終了いたします。なお、次回の日程につきまして

は、開催日が決まり次第、事務局より御連絡を申し上げます。

以上で閉会といたします。御協力いただきましてどうもありがとうございました。