

情報通信審議会 電気通信事業政策部会
ユニバーサルサービス政策委員会（第20回）

日時：令和3年3月18日（木）10:00～12:00

場所：WEB会議

委員：三友主査、関口主査代理、岡田委員、大谷専門委員、春日専門委員、
砂田専門委員、長田専門委員、藤井専門委員

参加者：磯田 岩手県消費者団体連絡協議会事務局長

菅原 気仙沼市長

相楽 千葉市役所総務局危機管理監

徳山 東日本電信電話株式会社経営企画部営業企画部門長

金原 東日本電信電話株式会社経営企画部営業企画部門担当部長

安川 西日本電信電話株式会社経営企画部営業企画部門担当部長

永井 西日本電信電話株式会社経営企画部営業企画部門担当課長

事務局（総務省）：今川電気通信事業部長、大村事業政策課長、川野料金サービス課長、
大内料金サービス課企画官、瀬島料金サービス課課長補佐

【三友主査】

本日の議事の進め方でございますけれども、岩手県消費者団体連絡協議会、気仙沼市、千葉市の順番で進めたいと思います。それぞれ御説明をいただいた後に質疑の時間を取りますので、委員におかれましては、質問あるいは御意見がございましたら、御用意をお願いいたします。

《岩手県消費者団体連絡協議会 ヒアリング》

【岩手県消費者団体連絡協議会】

ユニバーサルサービスとしての公衆電話の在り方についてですが、私から見ても公衆電話が減った実感はあります。家の前にあった公衆電話がいつの間になくなっていて、私は一番近くにある公衆電話の場所を知らない状況です。ですので、公衆電話の設置場所

の周知をもっとしてもいいのではないかと思います。

それから、災害時は災害用電話が設置されますが、災害用電話だけでは安心はできないので、第一種公衆電話はあったほうがいいと思います。緊急電話、110番とか119番での活用は、生涯どれだけ使用することがあるか分からないですけれども、地域に公衆電話があることの安心感というものがありますし、即応力がやはり違うのではないかと思います。

以上のことから、ユニバーサルサービスは一定必要に思います。

料金につきましては、今、3円ということですがけれども、1、2円程度の上昇、今回ヒアリングを受けるに当たりまして少し勉強させていただいたこともありまして、最大で1桁単位なら許容できるのではないかと個人的には思っています。

ただ、第一種公衆電話の在り方についても改めて検討が必要ではないかと考えます。病院など、福祉施設など、今、第二種公衆電話になっていると思いますけれども、本当に住民にとって必要な電話ということであれば、第二種公衆電話の中から検討してみてもいいのではないかと考えます。

また、今回のこのヒアリングについて、消費者団体と自治体の方にお聞きになっているのですが、福祉団体など、もっと広く声を聞いていただければと思っています。この間、読売新聞にちょうど公衆電話の記事があり、そこでは高齢者が公衆電話を必要としているという声とか、生活困窮者が必要だという声がかかっています。そういう方々の福祉団体などの声も聞いてみてもいいのではないかと考えています。

2つ目です。社会経済環境の変化を見据えた設置基準の在り方についてですが、設置基準については、消費者にはちょっと判断が難しいのではないかと考えているのですけれども、それはそれぞれの地域事情もありますし、公衆電話が周知された上での議論かなと思います。

ただ、面積による一律での基準にするのではなくて、人口密度とか現在の設置場所での利用状況なども踏まえて、もう少しきめ細やかな検討をしていただきたいと思います。もし可能であれば、携帯電話の地域別保有率とかが分かるのであれば、保有率の低い地域に設置するなど、そういうことも考えてみていいのではないかと考えています。私は今、岩手に住んでいるのですが、岩手は広いので、面積での設置だと、人がいないところにも公衆電話が設置してあるのかなと思ってしまいました。

災害時用電話との比較がありますが、認知差や災害以外の用途などを踏まえると、災害

用電話の設置を増やせば公衆電話は必要ないということにはならないのではないかと考えています。

3つ目の災害時用公衆電話の在り方についてですけれども、普段設置していないので見えないし、分からないというのが本当のところだと思います。イメージもない消費者が多く、これは周知が難しいのではないかと考えます。

災害時に自治体の指示に基づいて、格納している場所から設置をしなければならないことから、迅速な対応については公衆電話とは違うのではないかと考えます。調べたところ、屋内の設置が多く、東日本大震災のような大きな災害の場合、建物崩壊などで利用できないものも出るのではないかと考えます。NTT東西が自主的に任意で設置しているものもあり、災害時にどれほど使えるか分からないというところも心配です。

その他に移ります。その他必要と考えられる事項についてですけれども、1つは公衆電話・防災電話との、スマホの防災アプリとの連携。今、国は力を入れているデジタル化への適応が必要ではないかと考えます。

2つ目は、公衆電話の価値向上の必要性についてです。公衆電話の維持に現在もお金がかかっているということを承知で話させていただきますけれども、公衆電話はプッシュ式の端末が出て以来、あまり機能が更新されていないように思います。せっかく第一種公衆電話が10万台もあるのですから、機能強化も考えてみていいのではないかと考えています。

その機能強化についてですけれども、公衆電話が防犯力、犯罪抑止力になりはしないかという点です。監視カメラや明るいライトなどの設置によって、少しでもそういうことができるのではないかと考えています。

また、キャッシュレス社会への対応を考えてほしいです。硬貨を持ち歩かない人もいますし、テレフォンカードも今は普及されていないので、今多くの人を持っているカードでの対応ができれば、もう少し使いやすくなるのではないかと考えます。事前の説明のときにも集金が大変だということなので、一考の余地はあるのではないかと考えます。

最後に、先ほどから周知が必要という話をさせていただいていましたけれども、観光庁などと連携したエンターテインメント性を持たせるというのもあっていいのではないかと考えます。御当地マンホールが話題になっていることから、その公衆電話版みたいなことで、地域で親しみが持てるということで、周知にもつながるし、子供たちに興味を持ってもらうということにもなるのではないかと考えます。私からは、以上になります。

《質疑》

【長田専門委員】

磯田さんのお話の中で、我々ユーザー側でいろいろ設置基準とかを考えるのはちょっと難しいというお話があったと思うのですけれども、もしも第一種公衆電話を少しでも減らすという方向になったときに、地域特性みたいなものを考えると、地域ごとでこれが必要とか、これはしようがないという選別をするということもありじゃないかなという気はしているのですけれども、そういうことに消費者団体として取り組むということは可能でしょうかということと、第一種公衆電話の設置場所について、岩手県だとNTT東日本のホームページに載ってはいるのですけれども、そういうものの存在をやはり御存じなかったと思いながら、そういう周知についても、団体としても御協力いただけるかどうかを教えてくださいいただければと思います。

【岩手県消費者団体連絡協議会】

なかなか難しいことですが、もし必要であれば、消費者団体のほうにこういうのを配布してくださいとか、こういうことでお願いしますということがあれば、そこは協力できるのではないかと考えています。

【大谷専門委員】

長田委員からの御質問と実際重複してしまいましたので、同じことの繰り返しになってしまって恐縮ですが、今後公衆電話が減っていくということに合わせて生活を変えていくということが考えられるとすると、やはりどこに公衆電話があるのかということぐらゐの情報は十分に周知されるべきではないかなと考えているところです。

そのようなときに、こんな場所に電話があったらいいというような御希望などをぜひお寄せいただくということであれば、NTT東西にもお考えいただくということが可能ではないかと思っておりますけれども、そういった声が集まる場所というのは、どこが考えられますか。もちろん消費者団体の方に御尽力いただくということも考えられますし、あとは自治体なども御協力いただいて、本当に地域の御当地電話という面白いアイデアも出していただいたのですけれども、地域で必要とされている電話の場所というものを選んでい

ただくというのに、どなたのお声が聞けるといいのかということをお教えいただければと存じます。

【岩手県消費者団体連絡協議会】

先ほども言いましたとおり、必ずしも皆さんが携帯電話を持っているとは限りませんので、特に高齢者とか、それから生活困窮者などは持っていない方もいらっしゃると思いますので、そういうところは必要ではないかと思っていました。

【三友主査】

お話の中で御当地電話という発想をご紹介いただきまして、なかなかユニークだなと思いました。今あるものをプラスに活用するという、そういう発想を持つことも大事だということをお気づかせいただきました。

【砂田専門委員】

すごく面白い有益な御意見をありがとうございました。今、主査からも話がありましたように、私も公衆電話の価値向上という視点は全く持っていなかったもので、大変参考になる御意見だと思いました。

あと、高齢者、生活困窮者が携帯を持っていないから公衆電話が必要だという御意見があったかと思うのですが、7年ほど前に韓国の放送通信委員会を訪ねた時、低所得でも携帯を持てるような割引制度をつくったという話を聞いた記憶があります。もし制度面・技術面で高齢者や生活困窮者でも携帯が使える環境になった場合は、公衆電話が必要という今の御意見はまた変わってきますでしょうか。あるいは仮にそうであったとしても、災害時の通信確保などの観点から第一種公衆電話は必要であるという御意見でしょうか。

【岩手県消費者団体連絡協議会】

携帯電話が100%普及したとしても、やはり緊急電話での活用ということもありますし、私は公衆電話の防犯力、抑止力ということをお申し上げしましたが、今でも少しは抑止力という点もあるのではないかと考えています。また、緊急電話の活用の面から安心というところでも、第一種公衆電話は必要なのではないかと考えています。

【関口主査代理】

病院ですとか社会福祉法人について、第二種として設置されている公衆電話については第一種でもいいのではないかという御発言がございました。定義上、第一種公衆電話は戸外ということで、公道に面しているということの条件が付されているので、第二種公衆電話で対応いただいているということなのではございますけれども、現実には病院ですとか小学校ですとか、あるいは今おっしゃった社会福祉施設等でのニーズというのはそれなりに高いと思います。

こういったものを第一種公衆電話に格上げするということを検討することを御希望されるところでしたら、第一種公衆電話の定義そのものを、公道に面しているということの条件を外さなければいけないのですが、そういったことについても御希望なさっていらっしゃるのでしょうか。その点について確認をさせていただければと思います。よろしく願いいたします。

【岩手県消費者団体連絡協議会】

定義についてまでは、深く考えていませんでした。確かに公道でということもありますけれども、その需要が大きいという面から少し考えてみてもいいのではと単純に考えたところです。

【関口主査代理】

御指摘のように、実際の公衆電話に対するニーズとしては、小学校ですとか病院のニーズというのは非常に高いものの、定義上、第一種公衆電話にできないもどかしさがある、こういったことも検討の中で将来の課題として取り上げていきたいと考えております。

【春日専門委員】

2点ほど確認させていただきます。まず1点目は、携帯電話1台当たり1桁台ぐらいだったら費用負担は大丈夫かなとおっしゃっていたのですが、1台当たりなので、例えば岩手県の家族構成がどうなっているかは存じ上げないものの、御家庭だともう少し金額的に大きくなるかなと思うのですが、世帯当たりでもそのような考え方で良いのかどうかという点について。

それから2点目は、どんどん周りの公衆電話がなくなっているというお話をお伺いした

のですけれども、そこに監視カメラを置いてみるのは面白いアイデアだと思います。減っている公衆電話というのは、栄えたところがないというか、ぼつんと離れたところにあるようなイメージなのではないでしょうか。そのコストということを考えると、例えばコンビニに置いてもらうとか、それでコストを集約するみたいな話があるのですけれども、そこに監視カメラを置いてもコンビニのところで見られるわけなので、その辺りがどういう場所でなくなっているイメージなのか、確認させてください。

【岩手県消費者団体連絡協議会】

ユニバーサルサービスの料金については、個人的に1桁ということを書いたのですけれども、それは今回ヒアリングを受けるに当たって少し勉強させていただいて状況が分かったので、個人的な考えで書いたものであって、先ほど最初に言ったとおり、1円程度の上昇ならというところが皆さん納得する金額ではないかなとは考えているところです。

2つ目ですけれども、監視というか防犯の点では、少し離れたところ、お店とかがないところにあった場合に、そこに公衆電話があってライトが点いていてとなると、少しは防犯の面が出てくるのではないかと考えました。

《千葉市 ヒアリング》

【千葉市】

資料3を御覧いただきまして、進めたいと思います。1ページめくっていただきますと、まず東日本大震災における千葉市の公衆電話の利用状況について、一番下の赤い部分の公衆電話の活用状況というところ、特徴的なのが、保育所の担当職員が地震が起こった後、通信も止まって電車も動いていないような状況の中、園児の保護者へ公衆電話を使って連絡をして、園児の無事と、親御さんが戻ってこられるまで、保護者の方がこちらに戻ってこられるまでの間はずっとお預かりしていますよという延長保育のお話を伝えまして、その結果、保護者の方は無理な帰宅をせず、帰宅抑制にもつながった状況だと理解しております。

また、固定電話や携帯電話が輻輳してつながりにくい中、公衆電話はやはりつながりやすく、非常に連絡には役に立ったと。そういう私も実はその当時庁舎の中におりまして、自宅の状況が分からなかったのですが、公衆電話を使って自宅と連絡が取れたという状況

ございました。

その後、現在市内にある全ての指定避難所274か所に災害時用公衆電話の設置が済んでいる状況でございます。

1枚めくっていただきまして、それで実際にまた一昨年起こりました令和元年房総半島台風、台風15号、御存じのとおり千葉県全域ですけれども、千葉市にも大きな被害がありまして、今現在関連死で2人の方がお亡くなりになっている状況です。それから避難者数としては、その当時600人（ピーク時）、避難所は43か所という状況、それから住宅の被害が大きく、全壊半壊258棟、一部損壊が6,000棟余りとなります。

そして、一番特徴的だったのが停電です。最大で9万4,600件ということで、最長で20日以上停電が続いたという状況でした。停電によって通信障害が発生して、固定電話自体も使えなくなるという想定しない状況が生まれまして、さらに、停電が長引いたために通信途絶地域が発生したことから、119番発信、救急発信もできないという状況で、現地に職員を向かわせて安否の確認や物資の支援、それから必要なニーズの調査というようなものを実際に実施しました。これは余談なのですが、このときには災害時公衆電話というものが残念ながら活用がうまくできなかったという状況でございました。

続いてその後、令和元年10月12日、これは各地方に甚大な被害が出たと思えますけれども、千葉市におきましても、台風15号の復旧もまだ終わらない状況でしたので、初めて千葉市でも避難準備を発令して、避難所を開けて対応したという状況です。

市内の停電件数は1万4,900件ということです。それから市内の避難者数が過去最大で2,100人ということで、65か所の避難所を開設しました。前回の台風15号の教訓を生かし、災害時用公衆電話を設置するように伝えました。

ただし、実際に調べてみると、開設した避難所全てで設置されてはいなかったということでした。それから利用者数については、このときには停電がそれほど長引かなかったこともあり、通信が使えたということもあって、公衆電話の利用数は少ない状況となっております。

災害時用公衆電話の現状と課題、それから今後の活用については、先ほどお話ししたとおり、東日本大震災では非常に公衆電話は役に立ったということがありまして、その後、次の災害に備えて、災害時用公衆電話の設置は千葉市でも全ての避難所で行いました。

それから、令和元年台風では停電が発生し、その場合には固定電話も多く使用不能となってしまいましたが、災害時用公衆電話は通信回線が生きていれば停電になっても使える

電話機でしたので、それは問題なかったものの、周知不足、訓練不足から使用できない避難所もあったという状況です。

それから、長期停電が起こってしまいますと、基地局停止により、公衆電話を含め、固定電話、携帯電話も使用不能となる通信途絶地域が発生するということを踏まえて、さらなる通信・情報伝達手段の強化というものに我々としても取り組んでいる状況です。

今後の公衆電話の活用なのですけれども、やはり災害時用の公衆電話のより積極的な活用として、局地的な災害などにももう少し積極的に使ってもいいのかなというところ、平時の訓練がやはりとても大事だということ、あと市民への周知ということで、地域訓練等での積極的な活用を今後やっていきたいと思っております。

1つ提案としましては、首都直下地震の帰宅困難者対策、東日本大震災のときにも多くの避難所が受け入れた方々はほとんどが帰宅困難者だったというような状況もありますので、今、東京を含めて9都県市の中でも帰宅困難者対策として取り組んでいる中で、災害時帰宅支援ステーションという、町の中のコンビニですとかガソリンスタンドなどに帰宅困難者へのトイレや水の提供というような協定を結んで協力をお願いしています。そういったところに災害時用の公衆電話がもし設置してあれば、さらにより有用ではないかと思ひまして、御提案させていただきたいと思ひます。

《質疑》

【藤井専門委員】

2ページ目について、東日本大震災のときの公衆電話の活用状況というところで、園児の保護者への連絡というところがあったと思ひます。こちらは公衆電話が現状東日本大震災の際より減少している状況だと思われるのですが、現状は公衆電話以外の手段で連絡がつくようになっているのかを教えていただければと思ひます。

もう1点、先ほど令和元年9月の台風のときには、通信途絶がかなり発生したけれども、災害時公衆電話はあまり活かしていなかったという話があったと思ひますが、このときは設置自体が全くできなかったと考えればよろしいのでしょうか。

以上2点、よろしくお願ひいたします。

【千葉市】

まず1点目の今の公衆電話が減った中での園児への連絡手段ということですが、確認取れていないのですが、恐らく今の状況だと、電子メールを登録してもらって、緊急時には、例えば学校では電子メールで保護者に緊急情報を一斉送信するという対策を取っていますので、そういったことがおそらく保育所等でも行われているのではないかと思います。

そして、台風15号のときの公衆電話の設置については、当然使っていると思って具体的に直接的な指示を出さなかったのですが、指示を出さなかった結果、おそらく一切使われなかったという状況で認識しております。以上です。

【藤井専門委員】

台風15号の例をみますと、御指摘のように、訓練などを通して平時でも常に利用方法を心がけないと、なかなかうまく機能しないのかと思いました。非常に参考になりました。

【長田専門委員】

今の話の続きですが、災害時用公衆電話については、例えばその電話機はどういうところに普段はしまっておくとか、何かそういう基準というルールのようなものがあるのでしょうか。また、その設置をするのは大変なことなのかどうか、教えていただければと思います。

【千葉市】

まず、災害時用公衆電話のルールについては、避難所の運営マニュアルの中にルールをつくっておりまして、その中でどこに置いてあるか、どのように対応するかということを決めさせてもらっております。

1つ問題なのは、先ほどお伝えしましたとおり、どのタイミングで出すのか。避難所を開けたらすぐ出すというルールになっていますが、その辺りがまだ曖昧な部分があるので、今後の見直しが必要かと思っております。

それから、設置はNTT東日本が回線工事までしていただいて、いわゆるモジュラージャックと言われる電話に差し込む線まで工事をつけていただいて、電話機だけを千葉市側で調達、電話機とモジュラーをつなげば使えるというような状況になっていますので、設置自体については、場所と物があれば簡単にできるものとなっております。

【長田専門委員】

つまり、そうやって使うということを皆が分かっているならば、すぐ使えるということですね、ありがとうございます。

【大谷専門委員】

教えていただきたいのは、最後のほうの御提案として、首都直下地震に備えて災害時帰宅支援ステーションを千葉市として設置されているということで承ったのですが、そういった場所に公衆電話があれば確かに有用だなと私自身も思いました。

その場所ですとかその設置数などについて、それからその管理主体などについても教えていただければと思います。また、千葉市の方というのは、東京都内などに通勤されている方も多いと思いますけれども、市外の場所、つまり東京都内などにも、広域の自治体の連携でそういった帰宅支援ステーションなどを設置されているかどうかについても教えていただければと思います。

【千葉市】

帰宅支援ステーションの数ですけれども、たしか千葉市で300から400あったと思いますが、正確な数字が出ておりません。

この取組自体は、東京都、千葉県、神奈川県、埼玉県、それにプラスして我々千葉市のような政令市、千葉市、横浜市、川崎市、相模原市、さいたま市、この9都県市において取り組んでおりまして、この9都県市全てに帰宅支援ステーションを結んで、主にコンビニ、スタンド等々を全部合わせると1,000以上になるかと思います。

管理主体はあくまでも協力という形で、全てその施設については施設の企業側、協力している事業者側でお願いをしているという状況です。

【岡田委員】

最初の岩手県の方のお話のときには、いわゆる第一種・第二種の公衆電話と災害時用公衆電話の間は、必ずしも代替的ではないという趣旨のお話があったように思うのですが、千葉市の状況では、最初の園児の場合には緑の公衆電話を使ってというようなお話があって、その後、災害時用公衆電話のお話があったわけですけれども、両者の関係はどのよう

にお考えなのか。災害時用公衆電話が増えれば、第一種ないし第二種の公衆電話というものは減らす余地はあるとお考えなのか、あるいは、いや、やはり役割的に違うといったような観点をお持ちなのか、その点について御意見をお聞かせいただければと思います。

【千葉市】

市全体の公衆電話の活用というところでは、危機管理部門の面からしか申し上げられないのですけれども、若干違う話をすると、以前私が勤務していたいわゆるコミュニティ施設、集会場施設においては、当時は携帯電話がなかったので、公衆電話というのが非常に有用でした。

ただし、費用的な面でも赤字になってしまうようなことがあって設置が難しいということで、その後、私が異動した後多分なくなり、ピンクの公衆電話になったのではないかと思います。

災害時の公衆電話の活用につきましては、緑の公衆電話を今後どうするかということに関して、私としては、災害時にはさっき申しましたとおり、災害時用公衆電話というのが避難所にありますので、まず避難所に避難という形ではなくても、場合によっては公衆電話を使いたい、連絡を取りたいというような形、もしくは情報を取りたいという形で、災害時の対応拠点という位置づけで今後避難所について考えていく必要があると思っていますので、そういった災害時用公衆電話の使い道をもう少し進めていけるのであれば、災害時のときには緑の公衆電話の代わりになるのではないかと考えております。そういう形で市民の方に周知徹底できれば、それも一つの選択肢になるのではないかと考えております。

《気仙沼市 ヒアリング》

【気仙沼市】

まずは東日本大震災の被災地として我々が経験したことを、主に災害時の公衆電話の状況について、また今後についてお話をしたいと思います。

お手元のパワポにありますように本市は宮城県の一帯で、岩手県に食い込んでいるような地理的な位置にありまして、人口は現在6万1,630人（昨年9月）ということですが、被災時は7万4,247人という数字でございました。この10年間で17%の人口減に見舞われております。面積は大変大きくて東京23区の半分程度でございます。そこに6万

1,000人が住んでいるという状況です。水産業が中心の町で、東北、北海道で去年は水揚げ金額がトップとなりました。あわせて、観光にも力を入れておりまして、三陸復興国立公園の真ん中ぐらいの位置であります。以前は陸中海岸国立公園ということでしたが、範囲が拡大されて、今こういう名前になっています。

3月11日から何日かたちましたけれども、東日本大震災、2011年3月11日14時46分に地震が発生したところでございます。その結果の被害としましては、パワポのほうで言いますと6ページになりますが、亡くなった人が市内では1,246人、また、残念ながらそのうち220名は今も行方不明となっております。加えて関連死が109人ということで、全体の人口の1.8%ぐらいの被害でありました。また、建物については大体4割ぐらいの建物が被害を受けたということです。

一方、産業につきましては、沿岸部の非常に狭い平地に立地していた企業が大方でありましたので、大体事業所としては8割ぐらいが被災した。つまり亡くなった人は1.8%ですけれども、8割ぐらいの働く人が、会社の被害を受けたということでございます。その他につきましては少し省略させていただきます。

7ページ目に写真を出させていただいておりますが、市庁舎は海が見えないほど湾から奥のところがございますけれども、実際は市庁舎の前の道路まで津波がやってきました。それで、左の写真の奥に見えます白い建物が古い庁舎で、今我々がいるところでございます。手前の大きなコンクリートの建物が新しい庁舎の一部でありまして、この道路に面した庁舎につきましては1.6メートルほど浸水したという状況でございました。災害対策本部はこの2階に一旦設置しましたが、電源の問題や様々な状況から、ここから3キロほど離れた防災センターのほうに移りました。

8ページ目に移りまして、同じように被災の写真を挙げさせていただいております。多分時間がないと思いますので、9ページの情報通信網の途絶というところに行きたいと思っております。まずは一般の公衆電話ですが、地震直後はつながった状況でしたが、30分ほどで不通になったと記憶しております。また、10年前も皆さん携帯電話をお持ちだったのですが、携帯電話の基地局のバッテリーが次々にバッテリー切れを起こすということで、当日の22時半頃、これは場所だとか会社によって違いますが、順次不通になっていきました。

一方、NTT東日本からは、当日の夕刻までに市に衛星電話の貸与がありまして、我々はこの電話を活用させていただきました。その後の災害対策本部におきましては、NTT

東日本の担当の方もその会議メンバーということで、朝夕の会議に出席していただいて、状況を報告してもらいました。

それと、もともと宮城県の防災無線（衛星系・地上系）ということで、地域衛星通信ネットワークということで電話を設置しておりましたので、宮城県等との連絡につきましては、電話・FAXは利用が可能でありました。

また、市から市民への呼びかけという意味では防災行政無線があるわけですが、野外拡声子局のいわゆるスピーカーのバッテリーにつきましては2日間ぐらいはもちましたが、その後は不通になったところです。実際このこととは直接関係ありませんが、我々は11日目か12日目に災害FMを立ち上げて、そこからも発信をしております。

あと、民間の動きですけれども、本市の場合はauが市役所敷地内に車載型の基地局というものを持ってきてくれましたので、auの携帯電話を持っている方たちはそこに集まって、そこから連絡を取ることが行われておりました。これは3社とも来てくれるのではなくて、本市の場合はauだけ、ほかの町はまだどこかの1社というような形だったと聞いています。

それで災害時用公衆電話の役割、実際どんなあんばいだったかということにつきましては、次のページをお願いしたいと思います。震災が発生したときには、事前に配備していただいたのが市民会館などの11施設に31台でしたが、これを利用する訓練というものが十分行われておりません。それと本市の場合、最終的に避難所が予定外も含めまして105か所にわたってしまったということ、2万人が避難しましたので、担当が本来の担当であったかということは非常に心もとない形で人を配置しました。そういうこともありまして、この11施設31台というものにつきましては、実際はあまり使われておりません。

これを使わないうちに、NTT東日本から、3月16日から70台ほど大きな避難所には災害時用公衆電話が設置され、大変喜ばれました。というのは、皆さん携帯電話が通じませんので、家族の安否というものが確認されないケースがすごく多かったところです。ですから、市内にいるのですが、生きていますのか亡くなっているのか、どこの避難所にいるのか、家族がちりちりばらばらという状態でございましたので、まずその安否をお互い確認するという意味、またそれは直接でなくても遠くの縁者経由も含めまして、この70台の災害時用の公衆電話において確認作業をしていったというのが、個人ベースの活用だったと思います。

例を挙げますと、私が災害本部を構えました防災センター、それと国体の会場にもなり
ました総合体育館に合わせて10台の公衆電話を3月16日に設置していただいたときに、
この10台で1日当たり2,300名の方が利用をしていただいたところでございます。
もちろん1人何分と決めてお話をさせていただきました。

現在は避難所の主なところ、35施設に96台が設置されております。このことにつ
きましては避難所の運営職員等も周知を図っておりますので、今後携帯電話が使えないレ
ベルの災害のときには、この電話が非常に大きな役割を果たすと思っております。二次災害、
三次災害という言葉がもしあるとすると、安否を確認しておくことは非常に大事に
なります。また、家族を捜しに危険なところに足を運ぶなどというようなことが次の災害
を生み出してしまうということを我々は非常に危惧しておりますので、避難所に災害時
公衆電話が確保されているということは、大変大きな役割を果たすと思います。

最後、まとめのページは12ページになりますけれども、再三お話ししましたように、
東日本大震災においては避難所などに事後配備された、本来であれば事前配備も含めまし
て災害時用の公衆電話は、避難者にとって唯一の通信手段として利用されて、家族等への
連絡について大きな役割を果たしております。

現在、先ほど申し述べましたように96台の配備をしていただいておりますので、災害の
規模にもよりますし、通信手段の状況にもよりますけれども、最後の支えになるというこ
とは間違いない、我々の経験としてはそういうことをお話ができると思います。今後この
配備につきましては、リスクの高い地域、津波だけでなく大雨の災害時もあると思いま
すので、重点配備というものが欠くことができないと思っております。

《質疑》

【大谷専門委員】

私も2年ほど前に向洋高校の震災遺構を訪ねさせていただきまして当時の状況をつぶ
さに拝見して、非常に感銘深く感じていたところでございます。

災害時公衆電話の活用状況についてお話しいただきましてありがとうございました。
やはり固定電話のつながりやすさといったものが十分に活用され、またそれを生かして今
後もその災害時公衆電話を活用すべく訓練されているということも理解したつもりです。

それで、プレゼンいただいたこととちょっと外れる質問にはなってしまうのですけれど

も、気仙沼市は本当に広く、海沿いのリアス式海岸の土地柄ですけれども、一般の公衆電話というのが恐らくそれほど多くなく、私も観光で旅行したときにもあまり見つからなかったなと思っているのですが、大抵の方が携帯をお持ちで、普段の通信では公衆電話はあまり利用されていないような土地柄なののでしょうか。それとも、普段の公衆電話などについても御意見があるようでしたら承りたいと思います。よろしく願いいたします。

【気仙沼市】

気仙沼に訪れていただきまして、大変ありがとうございます。

例えば都会の目抜き通りのように交差点ごとにボックスがあつてというようなことは、本市には現在は見られません。一方で、例えば市役所でありますとか、大きな病院でありますとか、公共交通機関もしくはタクシーでしか移動できない特に高齢者等にとってみれば、タクシーを呼んだり、迎えの人を呼ぶということが必要です。そういうときに、携帯電話をお使いにならない方たちが活用されていると思いますが、やはり地方は地方なりに携帯電話の必要性は高まっていますので、利用頻度は年々小さくなっていることは否めないと思います。

【三友主査】

私から1点御質問させていただきたいのですが、私は2013年にそちらにお伺いしまして、そのときに魚市場にデジタルサイネージが導入されたり、様々な対策が行われているのを拝見しました。防災全体の流れの中で、公衆電話の役割は、この10年間でどのように変わったとお考えになっていらっしゃいますでしょうか。

【気仙沼市】

携帯電話の基地局の電源のもつ時間というものが向上はしていると理解しておりますが、飛躍的に向上しているわけではないと思います。そういう意味では、災害の規模が大きければ大きいほど安否確認ということが必要になりますので、これは我々も津波リスクはいまだに高いわけですが、南海トラフのことを考えれば、多くの沿岸地域、またこの頃豪雨災害も多いので、そういう河川の近くにおいては避難所等への配備というものが非常に有効だろうと思います。

長期化した場合、先ほどお話ししました安否確認というのは、実際は生きていればそこ

から亡くなる確率は少ないので、時間がかかったからといって生命に支障を来すことは実際にはないのかも分かりませんが、あわせて、やはり今は公的にプッシュ型でいろいろな水や食べ物や毛布がやってくるわけですが、長期化すると各々いろいろなニーズがあったり、親類縁者の方、遠方からいろいろな支援物資、衣類なども含めたり薬なども含めまして、そういう必要性が必ず来ます。個人ごとのニーズというのもあります。

そういう意味では、この電話があれば、遠くからいろいろなものを個人個人で送ってもらうことによって、避難生活が安定するというようなことにもつながっていくかと思っていますので、災害がより頻度高く襲う日本列島においては、この電話というものは本当に最後の命綱、長期的な避難生活に必要なだと思っています。

【関口主査代理】

11枚目の資料でもございますように、災害時用公衆電話についての教育訓練、あるいは周知徹底、こういったことの重要性を指摘していただいております。

公衆電話そのものについては、一般社団法人電気通信事業者協会の中に設置されておりますユニバーサルサービス支援業務諮問委員会からも、長田委員がよくいらっしゃっていて私は残念ながら行ってないのですが、現役の諮問委員たちが各地に出かけて周知・広報をされていらっしゃいます。こういったことが、災害時用の公衆電話もユニバの対象になってくると協力できる環境が整ってくるかなと思いますし、行政としてもぜひこういったことについての協力を積極的にやっていただければと思います。

【気仙沼市】

これは広い意味で、我々が当時実際に配備されていたのにすぐ瞬時には使えなかったというのはある意味油断だと思います。というのは、大雨、洪水、土砂災害も含めまして、ほとんどの災害においては携帯電話や固定電話が使えているわけですね。ですから、そういうことしか想像できない中で、かつての訓練はしていたのだと思いますが、今回のように全てが遮断されるという最悪想定というものを、あの3.11前は残念ながら怠ってしまったという反省をしておりますが、先ほどもちょっと触れましたが、南海トラフのようなもの、また本市においても宮城県沖地震のリスクはまだ残っているとされています。そういう全市避難的なときには通信も途絶するということを前提に、このことも訓練時に確認事項としていきたいと思ったところです。

《前回会合での宿題に対する回答（NTT 東西）》

【NTT東日本】

資料4でございます。こちらに従いまして、御説明したいと思います。

6問ぐらい質問をいただいていると思います。おめくりいただきまして、1ページでございます。まず、災害時用公衆電話の設置、維持費用の概要ということ、災害時用公衆電話の1回線当たりの費用ということですが、前回お出ししたものと同様の形で、アクセス回線にかかるものとして20年度の接続料に加算されているものは、東日本で1,714円、西日本で1,764円ということになっております。

実際、設置費用は当然のことながら普通の加入電話と同じで、地下とか架空ケーブルの敷設にかかるもの、あと維持費用はその点検保守等にかかるものになっております。

おめくりいただきまして、2ページでございます。公衆電話の接続料に加算される災害時用公衆電話3分当たりの単価ということで、細かいですが、下のほうに表を出しております。結論から申しますと、20年度の適用の単金で、NTT東日本で3分約45円、西日本で約28円。この差は、どちらかというと先日お見せした災害時用公衆電話の台数の違いが大きな要素になっているかと思えます。

続きまして3ページ、西日本エリアで第二種公衆電話が多い理由ということでございます。西日本エリアの地域の特性になるかと思えます。西日本のほうが、いわゆるカバーする基礎自治体数が多いということ。それに伴って、この前少し高利用だということをお見せしましたが、いわゆる教育機関や病院などの施設が多いということ。それから、都市圏と言われる経済圏が関西、東海、中国、九州と点在しているということですし、離島も多いということが西の特徴でございます。こういった観点から、第二種公衆電話の施設数が多いということではございます。いずれにしましても、ここら辺の撤去については、御利用状況ですとか御利用者の御意見を聞きながら丁寧に対応を進めていくという考えでございます。

続きまして、4ページ目です。災害時用公衆電話のコンビニエンスストアへの設置状況でございます。基本的に災害時用公衆電話の設置については、費用負担の在り方の報告書（2013年10月31日）を踏まえて、自治体様の同意とか設置先の同意を得て避難所等に設置をしているということです。

こちらは東日本大震災のときに、セブンイレブンと、実際に先ほどの千葉市のお話にもありましたが、いわゆる情報ステーション、避難のステーション化みたいなところで、その一環として、震災直後の帰宅困難者向けにということで設置をしたものです。ですので、各社と協議をして、こういうことをしていくということだったと思います。

続きまして、5ページ目です。これは委員限りになるかと思いますが、災害時用公衆電話の通信量です。2019年度の実態として、下の表にありますとおりに各災害がございましたが、それに対して、設置箇所、設置台数、通話台数、それから通話回数というものを挙げておりますので、御参照いただければと思います。

最後、6ページです。第一種公衆電話の台数削減をしたときに、どのぐらいコストが減るのかということです。こちらは今算定中で、中間報告という感じでございます。考え方としては、現在のメッシュの考え方を踏まえて、例えば市街地においては概ね500メートル四方に1台、それ以外の地域においては概ね1キロメートル四方に1台という基準を倍にしたり3倍にしたりしたときの削減というのを、今、事務局と条件を詰めながら費用の試算をしております。

そういった意味で、本日で書いてありますグラフはイメージではありますが、もともと19年度現状で費用が50億ございます。この中で比較的固定的な費用がオレンジで、青いものが変動になるかなと思っております。先日申し上げたとおり、変動のところの多くは清掃であったり硬貨回収というところで、距離の概念、いわゆる移動時間がかかるものはなかなか削減がしにくいなど。一方で作業をするものについては、台数連動して減っていくのではないかなと考えております。

また、減価償却費のところは、固定電話端末が減りますので償却費は減りますが、それに合わせて台数が減っても、壊れたときのための予備機を準備しておかなければいけないので、台数リニアにということにはちょっとならないという具合です。あと、右のほうにございますが、台数削減における追加コストというものもあります。実際に端末ですとかボックスを撤去したり、原状回復をするような土木工事費とか、そういうものが一過性でかかる。こちら辺を踏まえて、次回の委員会のときに詳細をお出ししたいと思います。

あと、三友主査からいただいている高コストエリアについては、現在作業をしております。次回に御報告をさせていただきたいと思っております。以上でございます。

《質疑》

【藤井専門委員】

災害時用公衆電話のコンビニエンスストアの設置状況について、御回答ありがとうございます。今、セブン&アイ・ホールディングス社とは、かなり密接に連携しているということだと思いますが、今後、コンビニエンスストアにさらに増やすというような計画というのはあるのかというところを教えていただけたらと思います。

【NTT東日本】

実際にこの震災のときにも少しお声がけをしています。そのときにも、先ほど自治体のお話でもありましたとおり、例えばその運用をどうしていくかという話よりも、どちらかという、やはりコンビニエンスストアですと物資をどういうふうに供給するとかのほうにまず優先だということもありまして、各企業の御判断で入れられる、入れられないということもあります。

そういうことも踏まえて、当時帰宅困難が一番問題化しており対応したという経緯や、セブンイレブンがもともと情報ステーションという観点でセブンWi-Fiといった話もあり、通信に少し力を入れられていたという状況もございましたので、今、これから改めてというところまで、現時点では特段検討していない状況です。

【藤井専門委員】

先ほど自治体からもあったと思うのですが、災害時用公衆電話は立ち上げのときに混乱していて、なかなか設置が進まないということがかなり報告されていたかと思います。この状況を今後どのように改善していくのかというところは重要なのではないかと思います。NTT東日本では何か考えられているところはありますか。

事前に配置していても、避難所でスムーズに設置できなくて、結局使われないという例があるという話を自治体からいただいているので、NTTから改善のため行う方法は何か考えられますでしょうか。

【NTT東日本】

実際先ほどお話がございましたとおり、差込口に差すということをご自分でやっていたかどうかということではあると思います。お声かけができることも当然考えていくべきだと

思うのですが、まずはケーブルが切れているとか、なかなか有事のときというのがそこまで、災害時用公衆電話をまず優先するかというよりも、通信基盤のほうをまず優先してしまふということもあるので、その順番次第ではありますが、そういうことのお声がけも少し検討していきたいと思います。

【砂田専門委員】

御説明資料の5ページについて、実際の災害のときに使われた台数の割合というのが、台風15号を除くとかなり低い。それは今さっきあったような自治体側の周知や訓練の不足が原因だったのかどうか。また、台風15号のときは63%も使われているということですが、このときは何か特別な理由というか、事情があったのかを教えていただければありがたいです。

【NTT東日本】

まず、ここで言っている開設というのは、電話機が差込口に差さった状態になっているので、御利用いただけることになっております。先ほど自治体から話があった、電話機を差込口に差さなくて、ということではございません。ですので、ちゃんと電話ができるような状況での実態だと御認識いただければと思います。

それと、特に千葉の台風15号のときは、やはりどちらかということと停電というのが大きく問題化しております。ですので、そういった意味では携帯電話が本当に使えなかったエリアが広くあったということも含めて、実はこのとき、千葉市ではないですが、千葉県全体ぐらいでいくと、最初の3日間ぐらいでほぼこの通話の7割ぐらいをかけられているという状況で、とにかく停電時に連絡手段がないということにより、こういう形になっていると認識しております。

【大谷専門委員】

細かい数字もいただきまして確認させていただいたところ、6ページのところの試算ということで、これからもう少し精緻化していただけるものだとは思いますが、施設保全費のところの作業費のところ、例えば4分の1という仮定にした場合に、きれいに4分の1になるということがちょっと想定外というか、もう少しかかるのかなと思っていました。これは恐らく委託で対応されていると思いますが、従量制というか、つまり1台

当たり幾らというような支払い方になっているのかなと推察させられたのですが、そういう理解で良いでしょうか。それから、委託先などについてはどのようなところか。普通の民間事業者なのか、それとも例えば自治体ですとかそういったところの御協力もいただいているのかどうかについて教えていただければと思います。

また、共通費、管理費が全く変わらない固定の状態にあるという理由なども、教えていただければと思います。

【NTT東日本】

まず、本日はイメージをつかんでいただくために、例えば50億に対してどのぐらいが減るかなということを機械的にイメージをお出ししておりますので、大谷委員のおっしゃるとおり、これが本当に4分の1になるのかとかいうのは、今精査中ですので、もう少し上がるかもしれませんが、基本的には青で囲っているところが下がっていくのではないかと。あと、先にお話ししてしまうと、共通費とかの部分も下がるかもしれませんが、要はあとはこの部分も精査をしていくということで、次回お出ししたいと思いますので、今日はイメージということです。

あと、契約自体が台数当たりのような従量かという御質問ですけれども、保守とかそういうことも含めて準備はしておかなければいけませんので、基本的には全体の契約として、当然台数とかを勘案しながら契約を結んでいます、全体の額として、1台当たりという契約ではないです。

それから、民間かということ言えば民間に委託をしております、うちのグループ会社を使ったりといったこともしております。

【三友主査】

コストにも全く固定的なものと、何かに比例するものとあるわけでありまして、何かに比例する「何か」が問題なのかなと思います。

【関口主査代理】

御説明を頂戴した4ページ目の災害時用公衆電話のコンビニエンスストアへの設置状況という資料の、青字の初めの「関係事業者との協議を踏まえた特設公衆電話に係る費用負担の在り方に関する報告書」、ここを踏まえてということで、自治体等の同意を得ながら設

置をしていくということを御説明いただきました。

これに関して、千葉市から資料3の最後のところで、災害時帰宅支援ステーションへの災害時用公衆電話の設置という御提案を頂戴しており、これがどの程度具体的に対応可能なのかについて教えていただきたいと思います。この報告書を見ますと、柔軟に自治体との依頼に応じて設置が可能なのにも見受けられるのですが、これについて御見解を承りたいと思います。

それから、冒頭の磯田様の御発表のところで、第一種公衆電話の設置基準につきまして、公道に面していることを条件として、第一種公衆電話が現状では病院や小学校のような屋内の配置に不適合だと私から御説明を申し上げたのですが、少し気になって御社の第一種公衆電話機の設置の状況というホームページの資料を拝見しますと、原則として屋外の公道上あるいは公道に面した場所に設置している公衆電話を第一種公衆電話と定義づけられていらっちゃって、この原則というのが何か悩ましいなと思ひまして、第一種公衆電話についての設置について、公道上であることとこの規制というのは何か根拠があつてのことなのかについて、教えていただければと思います。この2点について、よろしく願いいたします。

【NTT東日本】

1つ目は、報告書に従って、基本的には我々もこれは災害対策ですので、そんなしゃくし定規にこれができるとかできないというようなことではないかと思ひます。ですので、いろいろな協議を踏まえて設置をしていくというスタンスでございます。

その上で、自治体の場合だとやはりBCPということていろいろと対策をされるという意味で、意識が高いということもござひます。一方で、例えば先ほどの災害のステーションみたいなところは各企業の考え方というのがござひますので、協議をいただければ、それに対してどうやっていくか。あとは、すみません、手前どもの勝手ではござひますが、今のところは弊社の負担でやらせていただひている部分もあります。事業者も御負担いただひていますが、これが今、例えば東西で8万という台数がありますが、これを20万にしましょうとなつてしまつてしまつてなかなかペイしない、というのがありますので、そこら辺は少し考えてやっておりますというのが正直なところではござひます。

もう1つ、設置基準のほうは、原則という書き方ではあると思ひますが、法定上は当然戸外の通信手段の確保ということですので、戸外ではあると思ひます。あとは、それが門

扉が閉まるとか閉まらないとかいうのを柔軟に考えて、原則という書き方にしているだけだと思います。ですので、基本は法定に従って、戸外ということになると思います。

【三友主査】

それでは、これもちまして、第20回ユニバーサルサービス政策委員会を終了いたします。

以上