資料１３４－８

東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の電報サービス契約約款等の変更に関して講じた措置の報告について

＜目　　次＞

１　報告概要……１

別添
○ 電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）（写）……９
○ 電報サービスに係る料金の変更に関して講ずべき措置について（要請）（写）……11
○ 東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社からの報告（写）……13

NTT東日本・西日本による電報サービス契約約款及び料金の見直しの概要

○ 東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社（以下「NTT東日本・西日本」という。）は、電報の需要の縮小と電報の取扱通数の減少による収支悪化を背景に、経営効率化のため、電報の配達条件及び料金等の見直しを実施

○ 当該見直しに当たっては、情報通信行政・郵政行政審議会答申（令和4年5月27日）踏まえ、電報サービス契約約款の変更の認可（令和4年5月31日）及び電報に係る料金の認可（令和4年6月9日）を実施

変更内容

項目	現状	変更概要	実施時期
①受付時間	8時～19時※Webは24時間受付	【変更なし】	—
当日配達受付時間	8時～19時※Webは0時～19時	8時～14時※Webは0時～14時	令和4年10月
②配達員による配達対象エリア	全国	一部地域（離島等）を除く	令和4年10月
③配達員による配達対象日	年中無休	一部の日付（12/31～1/3）を除く（翌営業日（1/4）配達）	令和4年10月
④受付方法	電話（115）・インターネット（Web）等	【変更なし】	—
	FAX	廃止	令和5年1月
⑤電報の種類	通常電報（一般・慶祝・弔慰）	【変更なし】	—
	定文電報	廃止	令和5年1月
	無線電報	廃止	令和5年1月
⑥料金	複数の料金体系 文字数課金 Web/電話・FAXの別 かな電報/漢字電報の別 一般/慶弔の別　等	ページあたり基本額 1,200円 Web受付の場合　1,200円 電話受付の場合　1,200円＋400円※ ※電報託送加算額	令和5年1月

電報サービス契約約款及び料金の見直しに伴い講じた周知内容について

１．情報通信行政・郵政行政審議会答申（令和４年５月２７日）【抜粋】

総務省において、以下の措置を講じることが適当である。

○　東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社に対し、全国の利用者及び潜在的な利用者において混乱が生じないよう、**電報サービス契約約款及び料金の変更に関する十分な周知及び適切な問合せ対応を求めること。**

２．「電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（令和4年5月31日）（総務省よりNTT東日本・西日本に対して要請）

「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の電報サービス契約約款等の変更の認可について」（令和４年５月27日情報通信行政・郵政行政審議会答申）を踏まえ、貴社におかれては、電報サービス契約約款の変更に当たり、下記の事項について適切な措置を講じられたい。

（１）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、**当該変更に関する十分な周知を行うこと。**

（２）インターネット、電話等による利用者等からの**当該変更に関する問合せに適切に対応すること。**

（３）上記（１）及び（２）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

（４）上記（２）に関して、電報サービス契約約款の変更を実施した日から令和5年３月末までの問合せ対応の実施状況について、同年４月末までに総務省に報告すること。

３．「電報サービスに係る料金の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（令和4年6月9日）（総務省よりNTT東日本・西日本に対して要請）

「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の電報サービス契約約款等の変更の認可について」（令和４年５月27日情報通信行政・郵政行政審議会答申）を踏まえ、貴社におかれては、電報サービスに係る料金の変更に当たり、下記の事項について適切な措置を講じられたい。

（１）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、**当該変更に関する十分な周知を行うこと。**

（２）インターネット、電話等による利用者等からの**当該変更に関する問合せに適切に対応すること。**

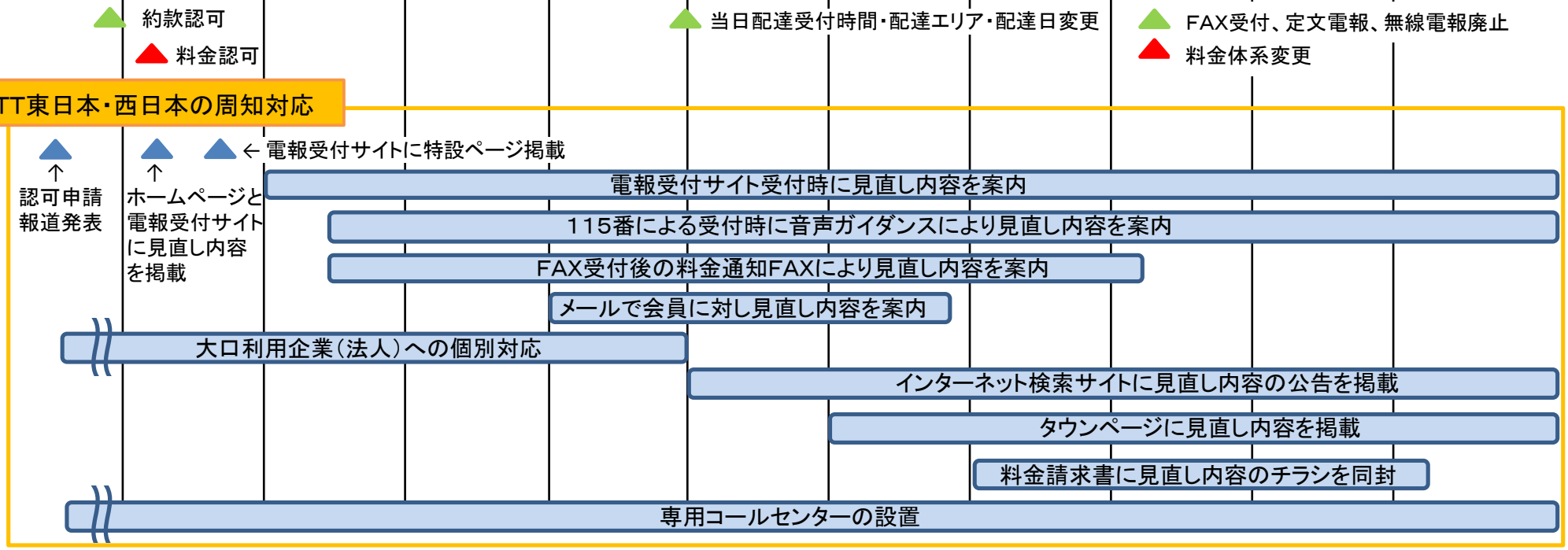
（３）上記（１）及び（２）に関して、電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から当該料金の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

（４）上記（２）に関して、電報サービスに係る料金の変更を実施した日から令和5年３月末までの問合せ対応の実施状況について、同年４月末までに総務省に報告すること。

電報サービス契約約款及び料金の見直しに伴い講じた周知及び問合せの状況について

問合せ件数

	R4.6	R4.7	R4.8	R4.9	R4.10	R4.11	R4.12	R5.1	R5.2	R5.3
NTT東日本	16	22	32	26	9	14	23	28	9	5
NTT西日本	7	18	78	86	55	55	60	77	26	27
合計	23	40	110	112	64	69	83	105	35	32



※NTT東日本とNTT西日本で周知期間の差あり

NTT東日本・西日本の問合せ対応

○ 専用コールセンターの設置等により利用者等からの問い合わせに対応
○ 主な問合せ内容は、FAX以外の利用方法や電報受付サイトの操作方法（FAX受付廃止関係）、変更後の当日配達受付時間（当日配達受付時間変更関係）、変更後料金や料金変更時期（料金体系変更関係）に関するもの（継続対応中のものは無し）

電報サービス契約約款及び料金の見直しに伴い講じた周知及び問合せの詳細について

NTT東日本・西日本の周知対応（例）

＜電報受付サイト（D-MAIL）トップページ＞

＜D-MAIL会員へのメール案内＞

◆件名

【お知らせ】電報サービスの料金体系等の見直しについて

◆本文

お客さま各位

平素はNTT 西日本の電報サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。

さて、この度弊社では電報サービスをよりご利用いただきやすくシンプルで分かりやすい料金体系に見直し、今後も継続してサービスをご利用いただけるよう、配達の提供条件や受付方法についても見直すことしましたのでお知らせいたします。

主な見直しの内容、実施時期につきましては、下記の通りとなりますので、ご確認ください。

主な見直し内容

◆料金体系※の見直し（2023年1月11日）

文字数単位料金からページ単位料金に変更します。

1ページ（300文字まで）　インターネット受付：1,320円

※電話受付の場合は1,760円。インターネット受付なら、お電話からの申込より電報料金が1通につき税込価格から▲440円になります。

※記載金額はすべて税込みです。また、電報のお申込みには別途、台紙料金が必要です。

◆配達の見直し（2022年10月1日）

当日配達受付時間が午後7時まで→午後2時までに変わりました。

詳しくはこちらをご覧ください。

URL：https://www.ntt-west.co.jp/dmail/change/

今後とも、NTT 西日本の電報サービスをご愛顧いただきますよう、お願い申しあげます。

■本メールは●月●日時点のD-MAIL会員の方へお送りします。

【配信元・お問合せ】

ＮＴＴ西日本

電報問合せセンタ　0120-582-285

＜受付時間＞平日：午前9時～午後5時（開設期間　~2023年3月末まで）

※電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。

■このメールは送信専用メールアドレスからお送りしております。

このメールアドレスへご返信いただきましても、お返事できませんのでご注意ください。

＜料金請求書へのチラシ同封＞

電報サービスの見直しについて

NTT東日本・NTT西日本の電報サービスは、当日配達受付時間が変更となるほか、シンプルで分かりやすい料金体系等に変わります。

詳しくはHPをご覧ください

変更のポイント

2022年10月1日から当日配達受付時間が19時→14時

2023年1月11日から文字数単位料金からページ単位の料金

① 電報の配達　2022年10月1日～

項目		見直し前	見直し後※1
当日配達受付時間	電話受付	8時～19時	8時～14時
	インターネット受付	0時～19時	0時～14時
配達員による配達対象日		年中無休	年中無休(1/1～3および12/31※2を除く)
配達員による配達対象エリア		全国※3※4	全国※3※4(一部エリア※5を除く)

※1 電報の受付時間は、電話(115)等(8:00～19:00)、インターネット(D-MAIL)(24時間)とともに変更ありません。※2 当該日のお届けを指定する電報の配達については、お電話でメッセージ内容をお伝えします。※3 配達エリアにより、一部お取り扱いのない地域があります。※4 天候などの条件によっては配達員による配達ができないことがあります。※5 公式ホームページなどでご確認ください。

② 電報の料金　2023年1月11日～

項目	見直し前	見直し後
料金体系	複数の料金体系 文字数課金 （インターネット/電話　別 かな電報/漢字電報　別 一般/慶弔　別　など）	最初の1ページ(300文字まで) （インターネット受付の場合　1,320円(税込) 電話受付の場合　1,760円(税込)※6） 追加する1ページ(420文字まで)ごとに330円(税込)

※6 電話受付時にかかる料金として、電報転送加算料440円(税込)が加算されます。

③ 定文電報、無線電報サービスの終了(2023年1月10日までご利用いただけます。)

電報のお申し込み方法

電話から　■電話料金との合算支払いでのお申し込み　局番なしの115番(通話料無料)

受付時間：8時～19時(年中無休)

※一部の他事業者さまの電話回線からは接続できない場合があります。また、ご利用の回線によっては電話料金との合算支払いがご利用いただけない場合があります。

■クレジットカード支払いでのお申し込み　0120-759-560(通話料無料)

インターネットから　電報申込サイト　＼＼インターネットで検索!／／　NTT電報　検索

24時間お申し込み可能です。D-MAIL　https://www.ntt-east.co.jp/dmail/

電話に関するお問い合わせ・お申し込み　「116」携帯電話・PHSからは「0120-116000」営業時間：午前9時から午後5時まで(年末年始を除きます)

ホームページ「Web116.jp」においても、NTT東日本の各種商品・サービスの注文受付や最新情報の提供を行っています。　https://web116.jp/

NTT東日本に関するご意見・ご要望　お客さま相談センター「0120-019000」営業時間：午前9時から午後5時まで(土日・休日および年末年始を除きます)

NTT東日本のサービスの契約約款はこちらをご覧ください。https://www.ntt-east.co.jp/tariff/

なお、郵送をご希望のお客さまは、「116」へお問い合わせください。

K22-02528【2211-2212】

＜FAX受付後の料金通知への記載＞

【重要なお知らせ】
２０２２年１０月１日（土）より　昨今のご利用状況をふまえ、サービス内容を変更いたします。
当日配達受付時間　変更後：　午後２時まで
なお、FAXによるお申し込み受付センタの営業時間に変更はありません。【午前９時～午後５時】

■ＦＡＸによる電報のお申し込みサービスは、２０２３年１月１０日（火）午後５時をもちまして終了させていただきます。
２４時間受付可能な電報お申し込みサイト「ビジネスＤ－ＭＡＩＬ」のご登録を是非ご検討いただき、引き続きご愛顧を賜りますよう、何卒よろしくお願い申しあげます。
ビジネスＤ－ＭＡＩＬ→　ｈｔｔｐｓ：／／ｄｍａｉｌ．ｄｅｎｐｏ－ｗｅｓｔ．ｎｅ．ｊｐ／ｂ

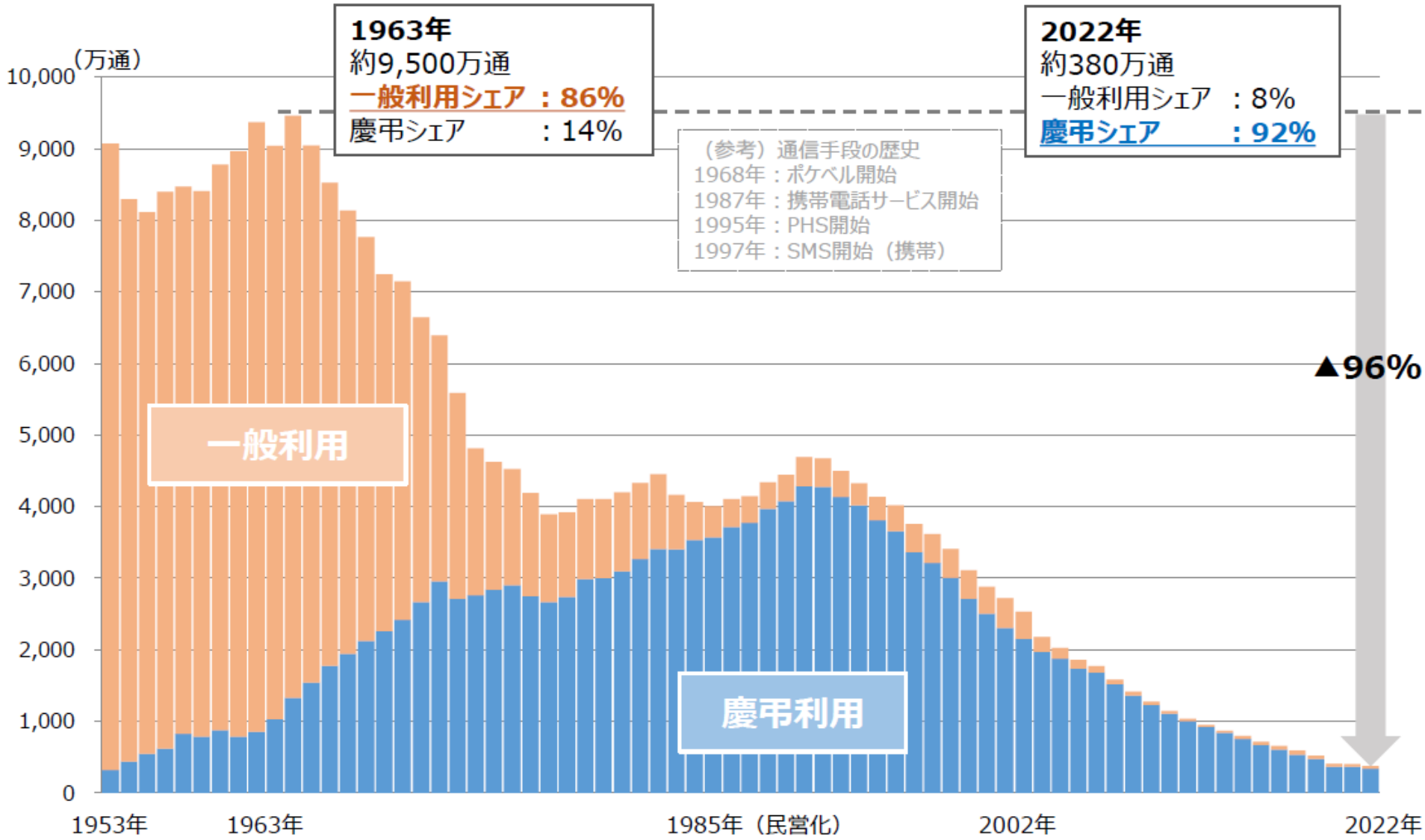
NTT東日本・西日本への問合せ（例）

	サービスに関するもの（約86%※）	料金に関するもの（約25%※）
見直し内容に関するもの（約84%※）	・FAX 受付の終了後のD-Mail サイトの操作方法を教えてほしい。 ・FAX 以外の電報の利用方法を教えてほしい ・当日配達可能な受付時間を確認したい。	・見直し後の料金について説明を聞きたい。
見直し実施時期に関するもの（約38%※）	・FAX 受付の終了日を確認したい。 ・当日配達に関する改定日を再確認したい	・料金の見直しの実施時期を確認したい。

※重複あり

（参考）電報サービス利用通数推移

- 電報の利用通数はピーク時の約9,500万通（1963年）から約380万通（2022年）と大幅に縮小
- 電報の利用用途は「一般利用（緊急連絡）」中心から「慶弔利用」中心へシフト



関係条文（電報の独占）

○電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）

附　則

第五条　電報の事業（配達の業務を含む。以下この条において同じ。）は、当分の間、電気通信事業とみなし、当該事業に係る業務のうち受付及び配達の業務については、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社及び電気通信分野における規制の合理化のための関係法律の整備等に関する法律（平成十年法律第五十八号）第一条の規定による廃止前の国際電信電話株式会社法（昭和二十七年法律第三百一号）により設立された国際電信電話株式会社の電気通信事業者の地位を承継した者（以下この条において「国際電電承継人」という。）のみがこれを行うことができる。この場合において、電報の事業については、電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成十五年法律第百二十五号）第二条の規定による改正前のこの法律（以下この条において「旧法」という。）の規定（第十六条、第十七条及び附則第五条第一項の規定を除き、罰則を含む。次項において同じ。）はなお効力を有する。

２　前項の場合において、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社及び国際電電承継人（以下この条において「東日本電信電話株式会社等」という。）が行う電報の取扱いの役務は旧法第二条第三号に規定する電気通信役務とみなし、当該役務の提供の業務は旧法第二条第六号に規定する電気通信業務とみなし、東日本電信電話株式会社等が行う電報の事業は旧法第六条第二項に規定する第一種電気通信事業とみなして、前項の規定によりなお効力を有するものとされる旧法の規定を適用する。

３・４　（略）

関係条文（電報の契約約款に係る規定）

○旧法＜電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成十五年法律第百二十五号）第二条の規定による改正前の電気通信事業法＞

（契約約款の届出等）

第三十一条の四　第一種電気通信事業者は、電気通信役務に関する提供条件（料金並びに総務省令で定める事項及び第四十九条第一項又は第五十二条第一項第一号の規定により認可を受けるべき技術的条件に係るものを除く。）について契約約款を定め、総務省令で定めるところにより、その実施前に、総務大臣に届出なればならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

２　総務大臣は、前項の規定による届出に係る契約約款が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該第一種電気通信事業者に対し、相当の期限を定め、当該契約約款を変更すべきことを命ずることができる。

一　第一種電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていないこと。

二　電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであること。

三　特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものであること。

四　第八条第一項の通信に関する事項について適切に配慮されているものでないこと。

五　他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不適当であるため、利用者の利益を阻害するものであること。

３　第三十八条の二第二項に規定する第一種指定電気通信設備を設置する第一種電気通信事業者は、第一項の規定により定めるべき契約約款のうち当該第一種指定電気通信設備を用いる電気通信役務の提供に関するものについては、同項の規定にかかわらず、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

４　総務大臣は、前項の認可の申請が第二項各号のいずれにも該当しないと認めるときは、前項の認可をしなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

５～10　（略）

（審議会等への諮問）

第九十四条　総務大臣は、次に掲げる事項については、審議会等（国家行政組織法（昭和二十三年法律第百二十号）第八条に規定する機関をいう。）で政令で定めるものに諮問しなければならない。ただし、当該審議会等が軽微な事項と認めたものについては、この限りでない。

一　第九条第一項の規定による第一種電気通信事業の許可、第十四条第一項の規定による第一種電気通信事業者の電気通信役務の種類等の変更の許可、第三十一条第四項の規定による特定電気通信役務に関する料金の認可、第三十一条の四第三項の規定による契約約款の認可、第三十八条の二第二項の規定による接続約款の認可、同条第七項の規定による第一種指定電気通信設備との接続に関する協定の認可、第三十九条の三第一項の規定による電気通信設備の共用に関する協定の認可、第七十二条の八第一項の規定による適格電気通信事業者の指定、第七十二条の九第一項の規定による交付金の額及び交付方法の認可、第七十二条の十第二項の規定による負担金の額及び徴収方法の認可又は第七十二条の十六第一項において準用する第六十一条第一項の規定による支援業務規程の認可

二～五　（略）

関係条文（電報の料金に係る規定）

○電気通信分野における規制の合理化のための関係法律の整備等に関する法律（平成十年法律第五十八号）

附　則

第六条　（略）

２～４（略）

５　電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成十五年法律第百二十五号。以下「平成十五年改正法」という。）第二条の規定による改正後の電気通信事業法附則第五条第二項の電報の取扱いの役務に関する料金については、同条第一項の規定により電報の事業が電気通信事業とみなされる間は、同条第一項の規定によりなお効力を有するものとされる平成十五年改正法第二条の規定による改正前の電気通信事業法の規定は適用せず、旧電気通信事業法の規定はなお効力を有する。この場合において、旧電気通信事業法中「郵政省令」とあるのは「総務省令」と、「郵政大臣」とあるのは「総務大臣」とする。

○旧電気通信事業法　＜平成十年法律第五十八号による改正前の電気通信事業法＞

（料金の認可等）

第三十一条　第一種電気通信事業者は、電気通信役務に関する料金（第三項に規定する料金及び郵政省令で定める料金を除く。）を定め、郵政大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

２　郵政大臣は、前項の認可の申請が次の各号に適合していると認めるときは、同項の認可をしなければならない。

一　能率的な経営の下における適正な原価に照らし公正妥当なものであること。

二　料金の額の算出方法が適正かつ明確に定められていること。

三　特定の者に対し不当な差別的取り扱いをするものでないこと。

３　第一種電気通信事業者は、電気通信役務のうちその内容、利用者（電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。以下同じ。）の範囲等からみて利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものとして郵政省令で定めるものに関する料金（第一項の郵政省令で定める料金を除く。）を定めようとするときは、あらかじめ郵政大臣に届け出なければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

４～７　（略）

（審議会への諮問）

第九十四条　郵政大臣は、次に掲げる処分等をしようとするときは、政令で定める審議会（以下この条及び次条において「審議会」という。）に諮り、その決定を尊重してこれをしなければならない。ただし、審議会が軽微な事項と認めたものについては、この限りでない。

一～三（略）

四　第三十一条第一項の規定による第一種電気通信事業者の料金に関する認可

五～十九（略）

（公印・契印省略）

総基料第 108 号
令和４年５月 31 日

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長　井上　福造　殿

総務省総合通信基盤局長
二宮　清治

電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）

「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の電報サービス契約約款等の変更の認可について」（令和４年５月 27 日情報通信行政・郵政行政審議会答申）を踏まえ、貴社におかれては、電報サービス契約約款の変更に当たり、下記の事項について適切な措置を講じられたい。

記

（１）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。
（２）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。
（３）上記（１）及び（２）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。
（４）上記（２）に関して、電報サービス契約約款の変更を実施した日から令和５年３月末までの問合せ対応の実施状況について、同年４月末までに総務省に報告すること。

以上

（公印・契印省略）

総基料第 108 号
令和４年５月 31 日

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長　小林　充佳　殿

総務省総合通信基盤局長
二宮　清治

電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）

「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の電報サービス契約約款等の変更の認可について」（令和４年５月 27 日情報通信行政・郵政行政審議会答申）を踏まえ、貴社におかれては、電報サービス契約約款の変更に当たり、下記の事項について適切な措置を講じられたい。

記

（１）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。
（２）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。
（３）上記（１）及び（２）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。
（４）上記（２）に関して、電報サービス契約約款の変更を実施した日から令和５年３月末までの問合せ対応の実施状況について、同年４月末までに総務省に報告すること。

以上

（公印・契印省略）

総基料第 116 号
令和４年６月９日

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長　小林　充佳　殿

総務省総合通信基盤局長
二宮　清治

電報サービスに係る料金の変更に関して講ずべき措置について（要請）

「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の電報サービス契約約款等の変更の認可について」（令和４年５月 27 日情報通信行政・郵政行政審議会答申）を踏まえ、貴社におかれては、電報サービスに係る料金の変更に当たり、下記の事項について適切な措置を講じられたい。

記

（１）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。
（２）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。
（３）上記（１）及び（２）に関して、電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から当該料金の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。
（４）上記（２）に関して、電報サービスに係る料金の変更を実施した日から令和５年３月末までの問合せ対応の実施状況について、同年４月末までに総務省に報告すること。

以上

（公印・契印省略）

総基料第 116 号
令和４年６月９日

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長　井上　福造　殿

総務省総合通信基盤局長
二宮　清治

電報サービスに係る料金の変更に関して講ずべき措置について（要請）

「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の電報サービス契約約款等の変更の認可について」（令和４年５月 27 日情報通信行政・郵政行政審議会答申）を踏まえ、貴社におかれては、電報サービスに係る料金の変更に当たり、下記の事項について適切な措置を講じられたい。

記

（１）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。
（２）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。
（３）上記（１）及び（２）に関して、電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から当該料金の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。
（４）上記（２）に関して、電報サービスに係る料金の変更を実施した日から令和５年３月末までの問合せ対応の実施状況について、同年４月末までに総務省に報告すること。

以上

東経企営第２２－１１８号
２０２２年１０月２８日

総務省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長　　澁谷　直樹

「電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第108号（令和4年5月31日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等への当該変更に関する周知状況

- 2022年5月31日の電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から2022年10月1日の当該契約約款の変更の実施をした日までの期間について、当該変更に関して、以下のとおり利用者等へお知らせをいたしました。

内容			実施時期
利用者等への一般的なお知らせ	報道発表	認可申請後、報道発表を実施。 当社ホームページにおいても掲載※。 ※https://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20220318_01.html	2022年3月
	当社ホームページ	認可後、あらためて見直し内容について掲載※。 ※https://www.ntt-east.co.jp/info/detail/220610_01.html	2022年6月
	電報受付サイト（D-MAIL）	認可申請後、見直し内容について掲載。	2022年3月
		認可後、あらためて見直し内容について掲載。	2022年6月
		特設ページを設け見直し内容を掲載。	2022年6月
	D-MAIL会員へのメール案内	メールにて、見直し内容について案内を実施	2022年9月
	D-MAIL申込者へのメール案内	D-MAIL申込後の受付完了メールにて見直し内容を周知	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（115番受付）	全入電呼に対する音声ガイダンスによる案内を実施。	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（FAX受付）	FAX申込受付後にFAXによる案内を実施	2022年7月～
電報大口利用企業（法人）への個別対応		電話・訪問・郵送による、見直し内容について案内を実施	2022年3月～2022年9月
インターネット広告		インターネット検索サイトへ見直し内容の広告掲載を実施	2022年10月～
専用コールセンタの設置		見直しに関する問合せ対応を実施	2022年3月～

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2022年5月31日の電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から2022年10月1日の当該契約約款の変更の実施をした日までの期間について、当該変更に関して、以下のとおり102件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	70件	見直し内容について説明。	・FAX受付の終了後のD-Mailサイトの操作方法を教えてほしい。 ・当日配達可能な受付時間を確認したい。
見直し実施時期に関するお問合せ	7件	見直し実施時期について説明。	・FAX受付の終了日を確認したい。
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	25件	見直し内容および実施時期について説明。	－

西 企 営 第 １ ０ １ 号
令 和 ４ 年 １ ０ 月 ２ ８ 日

総 務 省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

西 日 本 電 信 電 話 株 式 会 社
代 表 取 締 役 社 長　森 林　正 彰

「電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第108号（令和4年5月31日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等への当該変更に関する周知状況

- 2022年5月31日の電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から2022年10月1日の当該契約約款の変更の実施をした日までの期間について、当該変更に関して、以下のとおり利用者等へお知らせをいたしました。

内容			実施時期
利用者等への一般的なお知らせ	報道発表	認可申請後、報道発表を実施 当社HPにおいても掲載※ ※https://www.ntt-west.co.jp/news/2203/220318a.html	2022年3月
	当社ホームページ	認可後、あらためて見直し内容について掲載※ ※https://www.ntt-west.co.jp/info/support/oshirase20220610.html	2022年6月
	電報受付サイト（D-MAIL）	認可後、あらためて見直し内容について掲載。	2022年6月
		特設ページを設け見直し内容を掲載。	2022年6月
	D-MAIL申込者へのメール案内	D-MAIL申込後の受付完了メールにて見直し内容を周知	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（115番受付）	全入電呼に対する音声ガイダンスによる案内を実施。	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（FAX受付）	FAX申込受付後にFAXによる案内を実施	2022年7月～
電報大口利用企業（法人）への個別対応		電話・訪問・郵送による、見直し内容について案内を実施	2022年3月～2022年9月
インターネット広告		インターネット検索サイトへ見直し内容の広告掲載を実施	2022年10月～
専用コールセンタの設置		見直しに関する問合せ対応を実施	2022年3月～

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2022年5月31日の電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から2022年10月1日の当該契約約款の変更の実施をした日までの期間について、当該変更に関して、以下のとおり189件の利用者等からのお問合せをいただき対応を行いました。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	76件	見直し内容について説明。	・FAX以外の電報の利用方法を教えてほしい ・当日配達可能な受付時間を確認したい
見直し実施時期に関するお問合せ	37件	見直し実施時期について説明。	・当日配達に関する改定日を再確認したい
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	76件	見直し内容および実施時期について説明。	－

東経企営第２２－１５７号
２０２３年１月３１日

総務省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長　　澁谷　直樹

「電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第１０８号（令和４年５月３１日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等への当該変更に関する周知状況

- 2022年5月31日の電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から2023年1月11日の当該契約約款の変更の実施をした日までの期間について、当該変更に関して、以下のとおり利用者等へお知らせをいたしました。

内容			実施時期
利用者等への一般的なお知らせ	報道発表	認可申請後、報道発表を実施。 当社ホームページにおいても掲載※。 ※https://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20220318_01.html	2022年3月
	当社ホームページ	認可後、あらためて見直し内容について掲載※。 ※https://www.ntt-east.co.jp/info/detail/220610_01.html	2022年6月
	電報受付サイト（D-MAIL）	認可申請後、見直し内容について掲載。	2022年3月
		認可後、あらためて見直し内容について掲載。	2022年6月
		特設ページを設け見直し内容を掲載。	2022年6月
	D-MAIL会員へのメール案内	メールにて、見直し内容について案内を実施	2022年9月
	D-MAIL申込者へのメール案内	D-MAIL申込後の受付完了メールにて見直し内容を周知	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（115番受付）	全入電呼に対する音声ガイダンスによる案内を実施。	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（FAX受付）	FAX申込受付後にFAXによる案内を実施	2022年7月～
電報大口利用企業（法人）への個別対応		電話・訪問・郵送による、見直し内容について案内を実施	2022年3月～2022年9月
お客様への一般的なお知らせ	インターネット広告	インターネット検索サイトへ見直し内容の広告掲載を実施	2022年10月～
	タウンページ	見直し内容について掲載	2022年11月～
	料金請求書へのチラシ同封	料金請求書にチラシを同封し見直し内容について案内を実施	2022年12月～
専用コールセンタの設置		見直しに関する問合せ対応を実施	2022年3月～

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2022年5月31日の電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から2023年1月11日の契約約款の変更の実施をした日までの期間について、電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり合計で165件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- 同期間について、 2023年1月11日の契約約款の変更に関して、以下のとおり126件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- お問合せ件数の詳細は別添資料のとおりです。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	2023年1月11日の契約約款の変更に関するお問合せ件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	100件	65件	見直し内容について説明。	・FAX受付の終了後のD-Mailサイトの操作方法を教えてほしい。 ・当日配達可能な受付時間を確認したい。
見直し実施時期に関するお問合せ	33件	30件	見直し実施時期について説明。	・FAX受付の終了日を確認したい。
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	32件	31件	見直し内容および実施時期について説明。	－

別添

利用者等からのお問合せ件数

単位：件
赤枠：報告書に記載

	期間		内訳		
	2022年5月31日～2023年1月11日	2022年6月9日～2023年1月11日	2022年5月31日～2022年6月8日	2022年6月9日～2022年10月1日	2022年10月2日～2023年1月11日
お問合せ	165	161	4	98	63
見直し内容に関するお問合せ	100	98	2	68	30
約款変更のみに係るお問合せ	69	68	1	48	20
内訳：2022年10月1日変更分のみ	22	22	0	14	8
内訳：2023年1月11日変更分のみ（①）	47	46	1	34	12
料金変更のみに係るお問合せ	13	12	1	6	6
その他（複合的なお問合せ等）（②）	18	18	0	14	4
1月11日の契約約款変更に係るお問合せ（①+②）	65	64	1	48	16
見直し実施時期に関するお問合せ	33	32	1	6	26
約款変更のみに係るお問合せ	28	27	1	4	23
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	1	0	1	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ（③）	27	26	1	3	23
料金変更のみに係るお問合せ	2	2	0	0	2
その他（複合的なお問合せ等）（④）	3	3	0	2	1
1月11日の契約約款変更に係るお問合せ（③+④）	30	29	1	5	24
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	32	31	1	24	7
約款変更のみに係るお問合せ	22	22	0	16	6
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	1	0	1	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ（⑤）	21	21	0	15	6
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）（⑥）	10	9	1	8	1
1月11日の契約約款変更に係るお問合せ（⑤+⑥）	31	30	1	23	7
1月11日の契約約款変更に係るお問合せ（①～⑥合計）	126	123	3	76	47

西 企 営 第 １ ３ ３ 号
令 和 ５ 年 １ 月 ３ １ 日

総 務 省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

西 日 本 電 信 電 話 株 式 会 社
代 表 取 締 役 社 長　森 林　正 彰

「電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第108号（令和4年5月31日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等への当該変更に関する周知状況

- 2022年5月31日の電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から2023年1月11日の当該契約約款の変更の実施をした日までの期間について、当該変更に関して、以下のとおり利用者等へお知らせをいたしました。

内容			実施時期
利用者等への一般的なお知らせ	報道発表	認可申請後、報道発表を実施 当社HPにおいても掲載※ ※https://www.ntt-west.co.jp/news/2203/220318a.html	2022年3月
	当社ホームページ	認可後、あらためて見直し内容について掲載※ ※https://www.ntt-west.co.jp/info/support/oshirase20220610.html	2022年6月
	電報受付サイト（D-MAIL）	認可後、あらためて見直し内容について掲載。	2022年6月
		特設ページを設け見直し内容を掲載。	2022年6月
	D-MAIL会員へのメール案内	メールにて、見直し内容について案内を実施	2022年10月～2022年11月
	D-MAIL申込者へのメール案内	D-MAIL申込後の受付完了メールにて見直し内容を周知	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（115番受付）	全入電呼に対する音声ガイダンスによる案内を実施。	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（FAX受付）	FAX申込受付後にFAXによる案内を実施	2022年7月～
電報大口利用企業（法人）への個別対応		電話・訪問・郵送による、見直し内容について案内を実施	2022年3月～2022年9月
お客様への一般的なお知らせ	インターネット広告	インターネット検索サイトへ見直し内容の広告掲載を実施	2022年10月～
	タウンページ	見直し内容について掲載	2022年11月～
専用コールセンタの設置		見直しに関する問合せ対応を実施	2022年3月～

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から当該契約約款の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2022年5月31日の電報サービス契約約款の変更の認可を受けた日から2023年1月11日の契約約款の変更の実施をした日までの期間について、電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり合計で390件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- 同期間について、 2023年1月11日の契約約款の変更に関して、以下のとおり219件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- お問合せ件数の詳細は別添資料のとおりです。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	2023年1月11日の契約約款の変更に関するお問合せ件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	231件	77件	見直し内容について説明。	・FAX以外の電報の利用方法を教えてほしい ・当日配達可能な受付時間を確認したい
見直し実施時期に関するお問合せ	52件	45件	見直し実施時期について説明。	・当日配達に関する改定日を再確認したい ・FAX受付の終了日を確認したい。
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	107件	97件	見直し内容および実施時期について説明。	－

別添

利用者等からのお問合せ件数

単位：件
赤枠：報告書に記載

	期間		内訳		
	2022年5月31日～2023年1月11日	2022年6月9日～2023年1月11日	2022年5月31日～2022年6月8日	2022年6月9日～2022年10月1日	2022年10月2日～2023年1月11日
お問合せ	390	386	4	184	202
見直し内容に関するお問合せ	231	231	0	76	155
約款変更のみに係るお問合せ	161	161	0	56	105
内訳：2022年10月1日変更分のみ	109	109	0	32	77
内訳：2023年1月11日変更分のみ（①）	52	52	0	24	28
料金変更に係るお問合せ（②）	45	45	0	19	26
その他（複合的なお問合せ等）（③）	25	25	0	1	24
1月11日の契約約款変更に係るお問合せ（①+③）	77	77	0	25	52
見直し実施時期に関するお問合せ	52	50	2	35	15
約款変更のみに係るお問合せ	50	48	2	34	14
内訳：2022年10月1日変更分のみ	6	6	0	2	4
内訳：2023年1月11日変更分のみ（④）	44	42	2	32	10
料金変更に係るお問合せ（⑤）	1	1	0	0	1
その他（複合的なお問合せ等）（⑥）	1	1	0	1	0
1月11日の契約約款変更に係るお問合せ（④+⑥）	45	43	2	33	10
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	107	105	2	73	32
約款変更のみに係るお問合せ	98	96	2	67	29
内訳：2022年10月1日変更分のみ	8	8	0	3	5
内訳：2023年1月11日変更分のみ（⑦）	90	88	2	64	24
料金変更に係るお問合せ（⑧）	2	2	0	1	1
その他（複合的なお問合せ等）（⑨）	7	7	0	5	2
1月11日の契約約款変更に係るお問合せ（⑦+⑨）	97	95	2	69	26
1月11日の契約約款変更に係るお問合せ（①+③+④+⑥+⑦+⑨）	219	215	4	127	88

東経企営第２２－１５７号
２０２３年１月３１日

総務省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長　　澁谷　直樹

「電報サービスに係る料金の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第１１６号（令和４年６月９日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から当該料金の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等への当該変更に関する周知状況

- 2022年6月9日の電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から2023年1月11日の当該料金の変更の実施をした日までの期間について、当該変更に関して、以下のとおり利用者等へお知らせをいたしました。

内容			実施時期
利用者等への一般的なお知らせ	報道発表	認可申請後、報道発表を実施。 当社ホームページにおいても掲載※。 ※https://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20220318_01.html	2022年3月
	当社ホームページ	認可後、あらためて見直し内容について掲載※。 ※https://www.ntt-east.co.jp/info/detail/220610_01.html	2022年6月
	電報受付サイト（D-MAIL）	認可申請後、見直し内容について掲載。	2022年3月
		認可後、あらためて見直し内容について掲載。	2022年6月
		特設ページを設け見直し内容を掲載。	2022年6月
	D-MAIL会員へのメール案内	メールにて、見直し内容について案内を実施	2022年9月
	D-MAIL申込者へのメール案内	D-MAIL申込後の受付完了メールにて見直し内容を周知	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（115番受付）	全入電呼に対する音声ガイダンスによる案内を実施。	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（FAX受付）	FAX申込受付後にFAXによる案内を実施	2022年7月～
電報大口利用企業（法人）への個別対応		電話・訪問・郵送による、見直し内容について案内を実施	2022年3月～2022年9月
お客様への一般的なお知らせ	インターネット広告	インターネット検索サイトへ見直し内容の広告掲載を実施	2022年10月～
	タウンページ	見直し内容について掲載	2022年11月～
	料金請求書へのチラシ同封	料金請求書にチラシを同封し見直し内容について案内を実施	2022年12月～
専用コールセンタの設置		見直しに関する問合せ対応を実施	2022年3月～

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から当該料金の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2022年6月9日の電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から2023年1月11日の当該料金の変更の実施をした日までの期間について、電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり合計で161件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- 同期間について、電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり44件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- お問合せ件数の詳細は別添資料のとおりです。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	98件	30件	見直し内容について説明。	・見直し後の料金について説明を聞きたい。
見直し実施時期に関するお問合せ	32件	5件	見直し実施時期について説明。	・料金の見直しの実施時期を確認したい。
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	31件	9件	見直し内容および実施時期について説明。	－

別添

利用者等からのお問合せ件数

単位：件
赤枠：報告書に記載

	期間		内訳		
	2022年5月31日～2023年1月11日	2022年6月9日～2023年1月11日	2022年5月31日～2022年6月8日	2022年6月9日～2022年10月1日	2022年10月2日～2023年1月11日
お問合せ	165	161	4	98	63
見直し内容に関するお問合せ	100	98	2	68	30
約款変更のみに係るお問合せ	69	68	1	48	20
内訳：2022年10月1日変更分のみ	22	22	0	14	8
内訳：2023年1月11日変更分のみ	47	46	1	34	12
料金変更のみに係るお問合せ（①）	13	12	1	6	6
その他（複合的なお問合せ等）（②）	18	18	0	14	4
料金変更に係るお問合せ（①+②）	31	30	1	20	10
見直し実施時期に関するお問合せ	33	32	1	6	26
約款変更のみに係るお問合せ	28	27	1	4	23
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	1	0	1	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	27	26	1	3	23
料金変更のみに係るお問合せ（③）	2	2	0	0	2
その他（複合的なお問合せ等）（④）	3	3	0	2	1
料金変更に係るお問合せ（③+④）	5	5	0	2	3
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	32	31	1	24	7
約款変更のみに係るお問合せ	22	22	0	16	6
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	1	0	1	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	21	21	0	15	6
料金変更のみに係るお問合せ（⑤）	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）（⑥）	10	9	1	8	1
料金変更に係るお問合せ（⑤+⑥）	10	9	1	8	1
料金変更に係るお問合せ（①～⑥合計）	46	44	2	30	14

西 企 営 第 １ ３ ３ 号
令 和 ５ 年 １ 月 ３ １ 日

総 務 省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

西 日 本 電 信 電 話 株 式 会 社
代 表 取 締 役 社 長　森 林　正 彰

「電報サービスに係る料金の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第１１６号（令和４年６月９日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から当該料金の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等への当該変更に関する周知状況

- 2022年6月9日の電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から2023年1月11日の当該料金の変更の実施をした日までの期間について、当該変更に関して、以下のとおり利用者等へお知らせをいたしました。

内容			実施時期
利用者等への一般的なお知らせ	報道発表	認可申請後、報道発表を実施 当社HPにおいても掲載※ ※https://www.ntt-west.co.jp/news/2203/220318a.html	2022年3月
	当社ホームページ	認可後、あらためて見直し内容について掲載※ ※https://www.ntt-west.co.jp/info/support/oshirase20220610.html	2022年6月
	電報受付サイト（D-MAIL）	認可後、あらためて見直し内容について掲載。	2022年6月
		特設ページを設け見直し内容を掲載。	2022年6月
	D-MAIL会員へのメール案内	メールにて、見直し内容について案内を実施	2022年10月～2022年11月
	D-MAIL申込者へのメール案内	D-MAIL申込後の受付完了メールにて見直し内容を周知	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（115番受付）	全入電呼に対する音声ガイダンスによる案内を実施。	2022年7月～
	電報受付コールセンタ（FAX受付）	FAX申込受付後にFAXによる案内を実施	2022年7月～
電報大口利用企業（法人）への個別対応		電話・訪問・郵送による、見直し内容について案内を実施	2022年3月～2022年9月
お客様への一般的なお知らせ	インターネット広告	インターネット検索サイトへ見直し内容の広告掲載を実施	2022年10月～
	タウンページ	見直し内容について掲載	2022年11月～
専用コールセンタの設置		見直しに関する問合せ対応を実施	2022年3月～

（1）全国における利用者及び潜在的な利用者（以下「利用者等」という。）に対してインターネット、自社発行物その他の広報媒体の活用等により、当該変更に関する十分な周知を行うこと。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（3）上記（1）及び（2）に関して、電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から当該料金の変更の実施をした日までの間の周知及び問合せ対応の実施状況について、当該変更の実施をした日の月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2022年6月9日の電報サービスに係る料金の変更の認可を受けた日から2023年1月11日の当該料金の変更の実施をした日までの期間について、電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり合計で386件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- 同期間について、電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり81件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- お問合せ件数の詳細は別添資料のとおりです。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	231件	70件	見直し内容について説明。	・見直し後の料金について説明を聞きたい。
見直し実施時期に関するお問合せ	50件	2件	見直し実施時期について説明。	・料金の見直しの実施時期を確認したい。
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	105件	9件	見直し内容および実施時期について説明。	－

別添

利用者等からのお問合せ件数

単位：件
赤枠：報告書に記載

	期間		内訳		
	2022年5月31日～2023年1月11日	2022年6月9日～2023年1月11日	2022年5月31日～2022年6月8日	2022年6月9日～2022年10月1日	2022年10月2日～2023年1月11日
お問合せ	390	386	4	184	202
見直し内容に関するお問合せ	231	231	0	76	155
約款変更のみに係るお問合せ	161	161	0	56	105
内訳：2022年10月1日変更分のみ	109	109	0	32	77
内訳：2023年1月11日変更分のみ	52	52	0	24	28
料金変更のみに係るお問合せ（①）	45	45	0	19	26
その他（複合的なお問合せ等）（②）	25	25	0	1	24
料金変更に係るお問合せ（①+②）	70	70	0	20	50
見直し実施時期に関するお問合せ	52	50	2	35	15
約款変更のみに係るお問合せ	50	48	2	34	14
内訳：2022年10月1日変更分のみ	6	6	0	2	4
内訳：2023年1月11日変更分のみ	44	42	2	32	10
料金変更のみに係るお問合せ（③）	1	1	0	0	1
その他（複合的なお問合せ等）（④）	1	1	0	1	0
料金変更に係るお問合せ（③+④）	2	2	0	1	1
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	107	105	2	73	32
約款変更のみに係るお問合せ	98	96	2	67	29
内訳：2022年10月1日変更分のみ	8	8	0	3	5
内訳：2023年1月11日変更分のみ	90	88	2	64	24
料金変更のみに係るお問合せ（⑤）	2	2	0	1	1
その他（複合的なお問合せ等）（⑥）	7	7	0	5	2
料金変更に係るお問合せ（⑤+⑥）	9	9	0	6	3
料金変更に係るお問合せ（①～⑥合計）	81	81	0	27	54

東経営第0002000000019号
２０２３年４月２８日

総務省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長　　澁谷　直樹

「電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第108号（令和4年5月31日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（4）上記（2）に関して、電報サービス契約約款の変更を実施した日から令和5年3月末までの問合せ対応の実施状況について、同年4月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2023年1月11日の契約約款の変更の実施をした日から2023年3月31日までの期間について、電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり合計で27件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。そのうち22件（81%）がFAX受付終了に係るお問合せでした。
- 同期間について、 契約約款の変更に関して、以下のとおり23件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- お問合せ件数の詳細は別添資料のとおりです。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	契約約款の変更に関するお問合せ件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	5件	3件	見直し内容について説明。	・FAX受付の終了後のD-Mailサイトの操作方法を教えてほしい。
見直し実施時期に関するお問合せ	20件	18件	見直し実施時期について説明。	・FAX受付の終了日を確認したい。
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	2件	2件	見直し内容および実施時期について説明。	－

別添

利用者等からのお問合せ件数

単位：件
赤枠：報告書に記載
【 】：FAX受付終了に係る問合せ

	期間			内訳			
	2022年5月31日～2023年1月11日	2022年6月9日～2023年1月11日	2023年1月11日～2023年3月31日	2022年5月31日～2022年6月8日	2022年6月9日～2022年10月1日	2022年10月2日～2023年1月11日	2023年1月12日～2023年3月31日
お問合せ	165	161	27【22】	4	98	63	25
見直し内容に関するお問合せ	100	98	5 【2】	2	68	30	4
約款変更のみに係るお問合せ	69	68	3 【2】	1	48	20	2
内訳：2022年10月1日変更分のみ（①）	22	22	0 【0】	0	14	8	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ（②）	47	46	3 【2】	1	34	12	2
料金変更のみに係るお問合せ	13	12	2 【0】	1	6	6	2
その他（複合的なお問合せ等）（③）	18	18	0 【0】	0	14	4	0
契約約款変更に係るお問合せ（①+②+③）	65	64	3 【2】	1	48	16	3
見直し実施時期に関するお問合せ	33	32	20【18】	1	6	26	19
約款変更のみに係るお問合せ	28	27	18【18】	1	4	23	18
内訳：2022年10月1日変更分のみ（④）	1	1	0 【0】	0	1	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ（⑤）	27	26	18【18】	1	3	23	18
料金変更のみに係るお問合せ	2	2	2 【0】	0	0	2	1
その他（複合的なお問合せ等）（⑥）	3	3	0 【0】	0	2	1	0
契約約款変更に係るお問合せ（④+⑤+⑥）	30	29	18【18】	1	5	24	18
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	32	31	2 【2】	1	24	7	2
約款変更のみに係るお問合せ	22	22	1 【1】	0	16	6	1
内訳：2022年10月1日変更分のみ（⑦）	1	1	0 【0】	0	1	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ（⑧）	21	21	1 【1】	0	15	6	1
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0 【0】	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）（⑨）	10	9	1 【1】	1	8	1	1
契約約款変更に係るお問合せ（⑦+⑧+⑨）	31	30	2 【2】	1	23	7	2
契約約款変更に係るお問合せ（①～⑨合計）	126	123	23【22】	3	76	47	22

別添

利用者等からのお問合せ件数（月別）

- 6月～9月：6月に当社HP・電報受付サイト上で見直し内容を掲載したこと、また9月までに大口企業（法人）へ郵送等で見直し内容の周知を行ったことで、お問合せ件数が増加。内容は、FAX受付終了後のD-mailサイトでの操作方法に係るお問合せが多数【緑箇所】。
- 10月～1月：10月・11月はお問合せ件数が比較的少なかったものの、1月11日の約款変更・料金変更の見直し前にお問合せ件数が再び増加。内容は、見直しの実施時期を確認するお問合せが多数【橙箇所】。
- 全期間を通してインターネットが使えないため困るといったお問合せはいただきませんでした。

（単位：件）

	2022年6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2023年1月	2月	3月
お問合せ	16	22	32	26	9	14	23	28	9	5
見直し内容に関するお問合せ	13	17	20	20	6	12	9	4	1	2
約款変更のみに係るお問合せ	11	13	12	13	6	9	3	2	1	2
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	3	6	4	3	4	1	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	10	10	6	9	3	5	2	2	1	2
料金変更のみに係るお問合せ	1	1	2	3	0	1	4	2	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	1	3	6	4	0	2	2	0	0	0
見直し実施時期に関するお問合せ	1	1	2	2	2	1	10	21	8	3
約款変更のみに係るお問合せ	1	0	2	1	2	1	10	19	7	3
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	1	0	1	1	2	1	10	19	7	3
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	2	4	10	4	1	1	4	3	0	0
約款変更のみに係るお問合せ	1	0	8	2	0	1	4	2	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	1	0	7	2	0	1	4	2	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	1	4	2	2	1	0	0	1	0	0

※2022年5月31日は0件

別添

利用者等からのお問合せの内訳詳細

（単位：件）

	2023年1月11日～2023年3月31日	内訳			
		ＦＡＸ受付廃止	当日配達受付時間変更	料金変更	その他
お問合せ	27(100.0%)	22(81.5%)	0(0.0%)	4(14.8%)	1(3.7%)
見直し内容に関するお問合せ	5	2	0	2	1
約款変更のみに係るお問合せ	3	2	0	0	1
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	3	2	0	0	1
料金変更のみに係るお問合せ	2	0	0	2	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	0	0	0
見直し実施時期に関するお問合せ	20	18	0	2	0
約款変更のみに係るお問合せ	18	18	0	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	18	18	0	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	2	0	0	2	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	0	0	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	2	2	0	0	0
約款変更のみに係るお問合せ	1	1	0	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	1	1	0	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	1	1	0	0	0

企営第155500000020号
２０２３年４月２８日

総務省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長　　森林　正彰

「電報サービス契約約款の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第108号（令和4年5月31日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（4）上記（2）に関して、電報サービス契約約款の変更を実施した日から令和5年3月末までの問合せ対応の実施状況について、同年4月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2023年1月11日の契約約款の変更の実施をした日から2023年3月31日までの期間について、電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり合計で99件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。そのうち11件（11%）がFAX受付終了に係るお問合せでした。
- 同期間について、 契約約款の変更に関して、以下のとおり71件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- お問合せ件数の詳細は別添資料のとおりです。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	契約約款の変更に関するお問合せ件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	89件	61件	見直し内容について説明。	・FAX受付の終了後のD-Mailサイトの操作方法を教えてほしい。
見直し実施時期に関するお問合せ	5件	5件	見直し実施時期について説明。	・FAX受付の終了日を確認したい。
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	5件	5件	見直し内容および実施時期について説明。	－

別添

利用者等からのお問合せ件数

単位：件
赤枠：報告書に記載
【 】：FAX受付終了に係る問合せ

	期間			内訳			
	2022年5月31日～2023年1月11日	2022年6月9日～2023年1月11日	2023年1月11日～2023年3月31日	2022年5月31日～2022年6月8日	2022年6月9日～2022年10月1日	2022年10月2日～2023年1月11日	2023年1月12日～2023年3月31日
お問合せ	390	386	99【11】	4	184	202	99
見直し内容に関するお問合せ	231	231	89【4】	0	76	155	89
約款変更のみに係るお問合せ	161	161	53【0】	0	56	105	53
内訳：2022年10月1日変更分のみ（①）	109	109	34【0】	0	32	77	34
内訳：2023年1月11日変更分のみ（②）	52	52	19【2】	0	24	28	19
料金変更のみに係るお問合せ	45	45	28【0】	0	19	26	28
その他（複合的なお問合せ等）（③）	25	25	8【2】	0	1	24	8
契約約款変更に係るお問合せ（①+②+③）	186	186	61【4】	0	57	129	61
見直し実施時期に関するお問合せ	52	50	5【5】	2	35	15	5
約款変更のみに係るお問合せ	50	48	5【5】	2	34	14	5
内訳：2022年10月1日変更分のみ（④）	6	6	0【0】	0	2	4	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ（⑤）	44	42	5【5】	2	32	10	5
料金変更のみに係るお問合せ	1	1	0【0】	0	0	1	0
その他（複合的なお問合せ等）（⑥）	1	1	0【0】	0	1	0	0
契約約款変更に係るお問合せ（④+⑤+⑥）	51	49	5【5】	2	35	14	5
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	107	105	5【2】	2	73	32	5
約款変更のみに係るお問合せ	98	96	3【2】	2	67	29	3
内訳：2022年10月1日変更分のみ（⑦）	8	8	0【0】	0	3	5	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ（⑧）	90	88	3【2】	2	64	24	3
料金変更のみに係るお問合せ	2	2	0【0】	0	1	1	0
その他（複合的なお問合せ等）（⑨）	7	7	2【0】	0	5	2	2
契約約款変更に係るお問合せ（⑦+⑧+⑨）	105	103	5【2】	2	72	31	5
契約約款変更に係るお問合せ（①～⑨合計）	219	215	37【11】	4	127	88	37

別添

利用者等からのお問合せ件数（月別）

- 6月～9月：6月に当社HP･電報受付サイト上で見直し内容を掲載したこと、また9月までに大口企業（法人）へ郵送等で見直し内容の周知を行ったことで、お問合せ件数が増加。内容は、FAX受付終了後のD-mailサイトでの操作方法に係るお問合せが多数【緑箇所】。
- 10月～1月：D-MAIL会員へのメール案内（10月･11月）、インターネット広告等での周知を追加で行ったことで、一定程度の問い合わせ件数で推移。内容は、当日配達に関するお問合せが多数【橙箇所】。
- 全期間を通してインターネットが使えないため困るといったお問合せはいただきませんでした。

（単位：件）

	2022年6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2023年1月	2月	3月
お問合せ	7	18	78	86	55	55	60	77	26	27
見直し内容に関するお問合せ	1	4	34	37	43	43	43	51	25	27
約款変更のみに係るお問合せ	1	3	24	28	37	34	28	28	13	18
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	3	13	15	29	28	17	16	7	14
内訳：2023年1月11日変更分のみ	0	0	11	13	8	6	11	12	6	4
料金変更のみに係るお問合せ	0	1	9	9	4	5	9	22	6	8
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	1	0	2	4	6	1	6	1
見直し実施時期に関するお問合せ	3	2	16	17	5	6	7	13	1	0
約款変更のみに係るお問合せ	3	1	16	17	5	5	7	13	1	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	3	1	16	15	3	3	7	13	1	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	3	12	28	32	7	6	10	13	0	0
約款変更のみに係るお問合せ	3	12	24	30	7	6	9	10	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	1	0	2	3	2	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	3	11	24	28	4	4	9	10	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	3	2	0	0	0	3	0	0

※2022年5月31日は0件

別添

利用者等からのお問合せの内訳詳細

（単位：件）

	2023年1月11日～2023年3月31日	内訳			
		ＦＡＸ受付廃止	当日配達受付時間変更	料金変更	その他
お問合せ	99(100.0%)	11(11.1%)	36(36.4%)	34(34.3%)	18(18.2%)
見直し内容に関するお問合せ	89	4	36	33	16
約款変更のみに係るお問合せ	53	2	34	2	15
内訳：2022年10月1日変更分のみ	34	0	34	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	19	2	0	2	15
料金変更のみに係るお問合せ	28	0	0	28	0
その他（複合的なお問合せ等）	8	2	2	3	1
見直し実施時期に関するお問合せ	5	5	0	0	0
約款変更のみに係るお問合せ	5	5	0	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	5	5	0	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	0	0	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	5	2	0	1	2
約款変更のみに係るお問合せ	3	2	0	0	1
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	3	2	0	0	1
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	2	0	0	1	1

東経営第0002000000019号
２０２３年４月２８日

総務省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長　　澁谷　直樹

「電報サービスに係る料金の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第１１６号（令和4年6月9日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（4）上記（2）に関して、電報サービスに係る料金の変更を実施した日から令和5年3月末までの問合せ対応の実施状況について、同年4月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2023年1月11日の電報サービスに係る料金の変更を実施した日から2023年3月31日までの期間について、電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり合計で27件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。そのうち22件（81%）がFAX受付終了に係るお問合せでした。
- 同期間について、電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり5件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- お問合せ件数の詳細は別添資料のとおりです。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	5件	2件	見直し内容について説明。	・見直し後の料金について説明を聞きたい。
見直し実施時期に関するお問合せ	20件	2件	見直し実施時期について説明。	・料金の見直しの実施時期を確認したい。
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	2件	1件	見直し内容および実施時期について説明。	－

別添

利用者等からのお問合せ件数

単位：件
赤枠：報告書に記載
【 】：FAX受付終了に係る問合せ

	期間			内訳			
	2022年5月31日～2023年1月11日	2022年6月9日～2023年1月11日	2023年1月11日～2023年3月31日	2022年5月31日～2022年6月8日	2022年6月9日～2022年10月1日	2022年10月2日～2023年1月11日	2023年1月12日～2023年3月31日
お問合せ	165	161	27【22】	4	98	63	25
見直し内容に関するお問合せ	100	98	5 【2】	2	68	30	4
約款変更のみに係るお問合せ	69	68	3 【2】	1	48	20	2
内訳：2022年10月1日変更分のみ	22	22	0 【0】	0	14	8	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	47	46	3 【2】	1	34	12	2
料金変更のみに係るお問合せ（①）	13	12	2 【0】	1	6	6	2
その他（複合的なお問合せ等）（②）	18	18	0 【0】	0	14	4	0
料金変更に係るお問合せ（①+②）	31	30	2 【0】	1	20	10	2
見直し実施時期に関するお問合せ	33	32	20【18】	1	6	26	19
約款変更のみに係るお問合せ	28	27	18【18】	1	4	23	18
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	1	0 【0】	0	1	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	27	26	18【18】	1	3	23	18
料金変更のみに係るお問合せ（③）	2	2	2 【0】	0	0	2	1
その他（複合的なお問合せ等）（④）	3	3	0 【0】	0	2	1	0
料金変更に係るお問合せ（③+④）	5	5	2 【0】	0	2	3	1
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	32	31	2 【2】	1	24	7	2
約款変更のみに係るお問合せ	22	22	1 【1】	0	16	6	1
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	1	0 【0】	0	1	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	21	21	1 【1】	0	15	6	1
料金変更のみに係るお問合せ（⑤）	0	0	0 【0】	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）（⑥）	10	9	1 【1】	1	8	1	1
料金変更に係るお問合せ（⑤+⑥）	10	9	1 【1】	1	8	1	1
料金変更に係るお問合せ（①～⑥合計）	46	44	5 【1】	2	30	14	4

別添

利用者等からのお問合せ件数（月別）

- 6月～9月：6月に当社HP・電報受付サイト上で見直し内容を掲載したこと、また9月までに大口企業（法人）へ郵送等で見直し内容の周知を行ったことで、お問合せ件数が増加。内容は、FAX受付終了後のD-mailサイトでの操作方法に係るお問合せが多数【緑箇所】。
- 10月～1月：10月・11月はお問合せ件数が比較的少なかったものの、1月11日の約款変更・料金変更の見直し前にお問合せ件数が再び増加。内容は、見直しの実施時期を確認するお問合せが多数【橙箇所】。
- 全期間を通してインターネットが使えないため困るといったお問合せはいただきませんでした。

（単位：件）

	2022年6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2023年1月	2月	3月
お問合せ	16	22	32	26	9	14	23	28	9	5
見直し内容に関するお問合せ	13	17	20	20	6	12	9	4	1	2
約款変更のみに係るお問合せ	11	13	12	13	6	9	3	2	1	2
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	3	6	4	3	4	1	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	10	10	6	9	3	5	2	2	1	2
料金変更のみに係るお問合せ	1	1	2	3	0	1	4	2	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	1	3	6	4	0	2	2	0	0	0
見直し実施時期に関するお問合せ	1	1	2	2	2	1	10	21	8	3
約款変更のみに係るお問合せ	1	0	2	1	2	1	10	19	7	3
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	1	0	1	1	2	1	10	19	7	3
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	2	4	10	4	1	1	4	3	0	0
約款変更のみに係るお問合せ	1	0	8	2	0	1	4	2	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	1	0	7	2	0	1	4	2	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	1	4	2	2	1	0	0	1	0	0

※2022年5月31日は0件

別添

利用者等からのお問合せの内訳詳細

（単位：件）

	2023年1月11日～2023年3月31日	内訳			
		ＦＡＸ受付廃止	当日配達受付時間変更	料金変更	その他
お問合せ	27(100.0%)	22(81.5%)	0(0.0%)	4(14.8%)	1(3.7%)
見直し内容に関するお問合せ	5	2	0	2	1
約款変更のみに係るお問合せ	3	2	0	0	1
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	3	2	0	0	1
料金変更のみに係るお問合せ	2	0	0	2	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	0	0	0
見直し実施時期に関するお問合せ	20	18	0	2	0
約款変更のみに係るお問合せ	18	18	0	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	18	18	0	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	2	0	0	2	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	0	0	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	2	2	0	0	0
約款変更のみに係るお問合せ	1	1	0	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	1	1	0	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	1	1	0	0	0

企営第155500000020号
２０２３年４月２８日

総務省
総合通信基盤局長　竹村 晃一殿

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長　　森林　正彰

「電報サービスに係る料金の変更に関して講ずべき措置について（要請）」（総基料第116号（令和4年6月9日））に基づき、別紙のとおり報告します。

（2）インターネット、電話等による利用者等からの当該変更に関する問合せに適切に対応すること。

（4）上記（2）に関して、電報サービスに係る料金の変更を実施した日から令和5年3月末までの問合せ対応の実施状況について、同年4月末までに総務省に報告すること。

■利用者等からのお問合せに対する対応状況

- 2023年1月11日の電報サービスに係る料金の変更を実施した日から2023年3月31日までの期間について、電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり合計で99件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。そのうち11件（11%）がFAX受付終了に係るお問合せでした。
- 同期間について、電報サービスに係る料金の変更に関して、以下のとおり38件の利用者等からのお問合せをいただき、対応を行いました。
- お問合せ件数の詳細は別添資料のとおりです。
- なお、対応を行った結果、お問合せをいただいた利用者等にはご理解をいただいており、継続対応中のものはございません。

お問合せ内容	電報サービス契約約款の変更及び電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	電報サービスに係る料金の変更に関するお問合せ件数	対応内容	お問合せの一例
見直し内容に関するお問合せ	89件	36件	見直し内容について説明。	・見直し後の料金について説明を聞きたい。
見直し実施時期に関するお問合せ	5件	0件	見直し実施時期について説明。	－
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	5件	2件	見直し内容および実施時期について説明。	－

別添

利用者等からのお問合せ件数

単位：件
赤枠：報告書に記載
【 】：FAX受付終了に係る問合せ

	期間			内訳			
	2022年5月31日～2023年1月11日	2022年6月9日～2023年1月11日	2023年1月11日～2023年3月31日	2022年5月31日～2022年6月8日	2022年6月9日～2022年10月1日	2022年10月2日～2023年1月11日	2023年1月12日～2023年3月31日
お問合せ	390	386	99【11】	4	184	202	99
見直し内容に関するお問合せ	231	231	89【4】	0	76	155	89
約款変更のみに係るお問合せ	161	161	53【0】	0	56	105	53
内訳：2022年10月1日変更分のみ	109	109	34【0】	0	32	77	34
内訳：2023年1月11日変更分のみ	52	52	19【2】	0	24	28	19
料金変更のみに係るお問合せ（①）	45	45	28【0】	0	19	26	28
その他（複合的なお問合せ等）（②）	25	25	8【2】	0	1	24	8
料金変更に係るお問合せ（①+②）	70	70	36【2】	0	20	50	36
見直し実施時期に関するお問合せ	52	50	5【5】	2	35	15	5
約款変更のみに係るお問合せ	50	48	5【5】	2	34	14	5
内訳：2022年10月1日変更分のみ	6	6	0【0】	0	2	4	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	44	42	5【5】	2	32	10	5
料金変更のみに係るお問合せ（③）	1	1	0【0】	0	0	1	0
その他（複合的なお問合せ等）（④）	1	1	0【0】	0	1	0	0
料金変更に係るお問合せ（③+④）	2	2	0【0】	0	1	1	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	107	105	5【2】	2	73	32	5
約款変更のみに係るお問合せ	98	96	3【2】	2	67	29	3
内訳：2022年10月1日変更分のみ	8	8	0【0】	0	3	5	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	90	88	3【2】	2	64	24	3
料金変更のみに係るお問合せ（⑤）	2	2	0【0】	0	1	1	0
その他（複合的なお問合せ等）（⑥）	7	7	2【0】	0	5	2	2
料金変更に係るお問合せ（⑤+⑥）	9	9	5【2】	0	6	3	2
料金変更に係るお問合せ（①～⑥合計）	81	81	38【4】	0	27	54	38

別添

利用者等からのお問合せ件数（月別）

- 6月～9月：6月に当社HP･電報受付サイト上で見直し内容を掲載したこと、また9月までに大口企業（法人）へ郵送等で見直し内容の周知を行ったことで、お問合せ件数が増加。内容は、FAX受付終了後のD-mailサイトでの操作方法に係るお問合せが多数【緑箇所】。
- 10月～1月：D-MAIL会員へのメール案内（10月･11月）、インターネット広告等での周知を追加で行ったことで、一定程度の問い合わせ件数で推移。内容は、当日配達に関するお問合せが多数【橙箇所】。
- 全期間を通してインターネットが使えないため困るといったお問合せはいただきませんでした。

（単位：件）

	2022年6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2023年1月	2月	3月
お問合せ	7	18	78	86	55	55	60	77	26	27
見直し内容に関するお問合せ	1	4	34	37	43	43	43	51	25	27
約款変更のみに係るお問合せ	1	3	24	28	37	34	28	28	13	18
内訳：2022年10月1日変更分のみ	1	3	13	15	29	28	17	16	7	14
内訳：2023年1月11日変更分のみ	0	0	11	13	8	6	11	12	6	4
料金変更のみに係るお問合せ	0	1	9	9	4	5	9	22	6	8
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	1	0	2	4	6	1	6	1
見直し実施時期に関するお問合せ	3	2	16	17	5	6	7	13	1	0
約款変更のみに係るお問合せ	3	1	16	17	5	5	7	13	1	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	3	1	16	15	3	3	7	13	1	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	3	12	28	32	7	6	10	13	0	0
約款変更のみに係るお問合せ	3	12	24	30	7	6	9	10	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	1	0	2	3	2	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	3	11	24	28	4	4	9	10	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	3	2	0	0	0	3	0	0

※2022年5月31日は0件

別添

利用者等からのお問合せの内訳詳細

（単位：件）

	2023年1月11日～2023年3月31日	内訳			
		ＦＡＸ受付廃止	当日配達受付時間変更	料金変更	その他
お問合せ	99(100.0%)	11(11.1%)	36(36.4%)	34(34.3%)	18(18.2%)
見直し内容に関するお問合せ	89	4	36	33	16
約款変更のみに係るお問合せ	53	2	34	2	15
内訳：2022年10月1日変更分のみ	34	0	34	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	19	2	0	2	15
料金変更のみに係るお問合せ	28	0	0	28	0
その他（複合的なお問合せ等）	8	2	2	3	1
見直し実施時期に関するお問合せ	5	5	0	0	0
約款変更のみに係るお問合せ	5	5	0	0	0
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	5	5	0	0	0
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	0	0	0	0	0
見直し内容および実施時期に関するお問合せ	5	2	0	1	2
約款変更のみに係るお問合せ	3	2	0	0	1
内訳：2022年10月1日変更分のみ	0	0	0	0	0
内訳：2023年1月11日変更分のみ	3	2	0	0	1
料金変更のみに係るお問合せ	0	0	0	0	0
その他（複合的なお問合せ等）	2	0	0	1	1