報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

令和２年２月28日
熊本行政評価事務所

公衆電話が故障なく利用できるよう、適切に管理してほしい

― 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん ―

総務省熊本行政評価事務所（所長：木村（きむら） 隆明（たかあき））は、下記の行政相談について、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長 鈴木（すずき） 桂樹（けいじゅ） 熊本大学法学部長・教授）に諮り、その意見を踏まえ、本日、西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）熊本支店に対しあっせんを行いました。

行政相談の要旨

熊本県南阿蘇村で緊急に電話を掛ける必要が生じ、当日は携帯電話を持っていなかったことから、駅前の公衆電話を利用しようとテレホンカードを挿入しようとしたが、故障しており使用できなかった。

公衆電話は、災害発生時等に携帯電話が不通になっても利用できる貴重なライフラインだと思っていたのに、肝心なときに故障で使用できないようでは困る。公衆電話を適切に管理してほしい。



※ 本資料については、熊本行政評価事務所のホームページに掲載しています。
URL http://www.soumu.go.jp/kanku/kyusyu/kumamoto.html

〔照会先〕
主任行政相談官 古森正則
電 話:096－324－1662

調査結果の概要１

１　公衆電話について

○　公衆電話には、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）に基づく基礎的電気通信役務（国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきもの）の一つとして設置されている**第一種公衆電話**と、その他の公衆電話（第二種公衆電話）がある。第一種公衆電話の通信サービスの提供に必要なコストの一部は、携帯電話等の利用者も「ユニバーサルサービス料」として負担。なお、公衆電話は、**災害時優先電話**として災害等緊急時の有効な通信手段。

○　公衆電話はディジタル公衆電話とアナログ公衆電話の２種類あり、熊本県内に設置されている第一種公衆電話（966台）のうち、アナログ公衆電話が全体の約８割(781台)。
　アナログ公衆電話は通常時のほかにも硬貨又はテレホンカードを必要とする場合がある。

○　公衆電話の点検業務は、NTT西日本が「直営」で実施しているものは１～２か月ごとに実施、公衆電話が設置されている個人商店等に「委託」するものは点検の頻度等が定められていない。

公衆電話の種類と使用方法

	ディジタル公衆電話	アナログ公衆電話
外　観		
通常時	**硬貨を投入又はテレホンカードを挿入し電話番号をダイヤル**する	
緊急通報(110番等)	硬貨・テレホンカードは不要 受話器を上げ、そのまま110番等を押す	硬貨・テレホンカードは不要 受話器を上げ、緊急通報ボタンを押した後、110番等を押す ※ 緊急通報ボタンがない公衆電話機は、受話器を上げ、そのまま110番等を押す
停電時	**硬貨を投入し電話番号をダイヤル**する（テレホンカードは使用不可）	
無料化時（注参照）	硬貨・テレホンカードは不要 受話器を上げ、電話番号をダイヤルする	緊急通報ボタンがある公衆電話機は、受話器を上げ、**いったん硬貨を投入又はテレホンカードを挿入し、電話番号をダイヤルする**（通話終了後、硬貨・テレホンカードは返却） ※ 緊急通報ボタンがない公衆電話機は、受話器を上げ、そのまま電話番号をダイヤルする（硬貨・テレホンカードは不要）

（注）災害救助法（昭和22年法律第188号）が適用される規模の災害が発生し、かつ広域停電が発生するなど被災者の通話を確保することが必要とNTT西日本が判断した場合に、通話が無料とされる場合がある。

調査結果の概要２

２　調査結果

(1) 行政相談のあった公衆電話の状況

行政相談のあった公衆電話は、NTT西日本熊本支店により修理された後も、当事務所が確認の際に、故障を認めることを二度に渡って繰り返し。（次頁表１参照）

(2) 近隣町村を含む公衆電話の実地調査結果

○　行政相談のあった南阿蘇村及び平成28年熊本地震において被害の大きかった地域の計７町村（注１）において「屋外終日利用可」とされている**公衆電話56台を実地調査したところ**（相談事例の公衆電話を含む。）、**10台(17.9%)について、テレホンカードの挿入、または硬貨の使用に問題あり(3台は両方に問題あり)**。（次頁表２参照）

○　故障を把握した10台のうち、**3台で複数回に渡る故障**が発生（注２）

○　故障を把握した**10台のうち、9台は第一種公衆電話**

○　実地調査をした56台のうち、４台の公衆電話では、公衆電話が故障時の連絡先である電話番号「113番」の表示シールがないものが１台、表示シールが不鮮明なものが３台あり。（注２）

（注１）７町村の内訳（台数）：南阿蘇村(17)、西原村(3)、大津町(14)、益城町(８)、嘉島町(４)、御船町(７)、甲佐町(３)

（注２）現在、上記の故障及び表示シールは、NTT西日本熊本支店により改善済み。

(3) 熊本県内の公衆電話の故障発生状況

○　NTT西日本熊本支店によると、平成30年度に熊本県内の公衆電話（第一種及び第二種）について、「113番」で故障の連絡を受け、対応した件数は406件

○　このうち、**テレホンカードと硬貨の使用に係る故障が約半数の199件(49.0%)**

・テレホンカードの使用に係る故障は126件（31.0%）

・硬貨の使用に係る故障は73件（18.0%）

調査結果の概要３

表１　行政相談のあった公衆電話の故障の状況

№	日付	当事務所の対応	故障の状況	NTT西日本熊本支店の対応
1	8/20	現地確認	○テレホンカード使用不可	
	8/23	NTT西日本熊本支店に連絡		
	8/24			カードユニットの取替え修理
	8/28	NTT西日本熊本支店から改善報告		
2	9/4	現地確認	○テレホンカード使用不可	
	9/6	NTT西日本熊本支店に連絡		
	9/9			カードユニットの取替え修理
	9/10	NTT西日本熊本支店から改善報告		
3	10/31	現地確認	○テレホンカード使用不可 ○硬貨使用不可	
	11/7	NTT西日本熊本支店に連絡		
	11/8			硬貨ユニット及びカードユニットの調整
	12/9	NTT西日本熊本支店から改善報告		
	12/11	改善を確認		

（注）当事務所の調査結果に基づき作成した。

表２　相談事案を含む近隣７町村で故障等を把握した公衆電話の状況

№	町村名	設置場所	事例		管理形態	備考
			故障の状況	113番表示		
1	南阿蘇村	A駅	○テレホンカード使用不可 ○硬貨使用不可		直営	行政相談事案 複数回の故障
2	〃	B駅	○テレホンカード使用不可		〃	
3	〃	C商業施設		なし	〃	
4	〃	D商業施設		不鮮明	委託	
5	西原村	E公園駐車場	○テレホンカード使用不可		〃	複数回の故障
6	大津町	F商業施設	○テレホンカード使用不可		〃	
7	〃	G小学校	○テレホンカード使用不可		〃	複数回の故障 指定避難所
8	〃	H中学校		不鮮明	〃	指定避難所
9	〃	I公園	○テレホンカード使用不可 ○硬貨使用不可		直営	
10	嘉島町	J商業施設	○テレホンカード使用不可		委託	
11	〃	K商業施設		不鮮明	〃	
12	〃	L公共施設	○テレホンカード使用不可 ○硬貨使用不可		直営	
13	御船町	M商業施設	○テレホンカード使用不可		委託	
14	甲佐町	N郵便局	○テレホンカード使用不可		直営	

（注）当事務所の調査結果に基づき作成した。

行政苦情救済推進会議の主な意見

1　最近は大規模災害が多発しており、災害時は携帯電話が通じにくくなるので、肝心なときに公衆電話が故障で利用できないことがないようにしてほしい。また、繰り返し故障が発生することがないようにしてほしい。

2　NTT西日本熊本支店では、熊本県内の第一種公衆電話の故障について現状把握と分析を行った方がよいのではないか。

3　第一種公衆電話の役務の提供に、多くの国民が負担するユニバーサルサービス料が使用されていることを踏まえると、公衆電話の故障を1台でも少なくすることがとても重要だ。

4　点検清掃等を「委託」している第一種公衆電話については、故障が長期間見過ごされることがないよう、公衆電話が正常に使用できることを定期的に確認するように委託先にお願いした方がいいのではないか。

5　公衆電話が故障したときの通報先「113番」を初めて知った。もっと周知をすべきではないか。

6　利用者にとっては、第二種公衆電話も重要なものであるので、 NTT西日本熊本支店には、第二種公衆電話についても、できる限り故障を少なくするよう取り組んでほしい。

ＮＴＴ西日本熊本支店に対するあっせん事項

1　第一種公衆電話に求められる役務提供の重要性に鑑み、第一種公衆電話の故障（特に、テレホンカード及び硬貨の使用に係るもの）について現状把握を行い、故障の低減に向けた検討及び対策を行うこと

2　第一種公衆電話の維持管理を委託しているものについては、故障が長期間見過ごされることがないよう、公衆電話が正常に使用できることを定期的に確認すること、また、故障時には113番等によりNTT西日本に速やかに通報することについて、受託者に要請すること

3　公衆電話が故障した際のNTT西日本への連絡先を記載した113番の表示について、第一種公衆電話の故障時に利用者が速やかに同社に連絡できるよう、同表示の一層の推進を図ること

4　第二種公衆電話についても、上記1～3を参考として、可能な範囲で取り組むこと

行政苦情救済推進会議

行政苦情救済推進会議とは

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等で構成されています。



熊本行政苦情救済推進会議の委員

座　長	鈴木　桂樹	（国立大学法人熊本大学　法学部長･教授）
委　員	岩元　俊弘	（株式会社熊本日日新聞社　専務取締役）
	坂口　眞理	（特定非営利活動法人熊本消費者協会　理事）
	坂本　　浩	（熊本商工会議所　専務理事）
	馬場　　啓	（弁護士）
	本田　郁子	（有職者婦人クラブ萌の会　副会長）
	森脇　伸一	（熊本行政相談委員協議会　会長）