報道資料

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

令和 2 年 6 月 1 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、適切な管理へ

ーNTT 西日本熊本支店において、当事務所のあっせんを踏まえた見直しに着手ー

総務省熊本行政評価事務所(所長 古澤(ふるさわ) 良章(よしあき))は、**「緊急に電話をかける必要が生じたが、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したところ、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である。公衆電話を適切に管理してほしい。」**との行政相談を受け、令和 2 年 2 月 28 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、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)の意見を踏まえたあっせんを行いました。

当事務所のあっせんに対し、令和 2 年 5 月 12 日、NTT 西日本熊本支店から、**第一種公衆電話について、きめ細やかに故障を把握する措置を講じて迅速に修理を行うとともに、故障が再発した場合には、原則として本体の更改を行うこととし、故障の低減に一層努めることとした**等の回答がありました。



総務省行政相談センター
まくみみ熊本
行政相談マスコット キクーン

【照会先】
総務省熊本行政評価事務所
主任行政相談官 柳場 浩文
電 話：096-324-1662
メール：kumam02@soumu.go.jp

＜事案の概要＞

行政相談の内容

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。

制度の概要

○ 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

○ 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

○ 公衆電話の点検

- NTT西日本が「直営」で実施しているもの → 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 → 点検の頻度等の定めなし

当事務所の実地調査

○ 行政相談のあった南阿蘇村を含め、**平成 28 年熊本地震において被害の大きかった地域**（7町村）において、「屋外終日利用可」とされている公衆電話 56 台を実地に調査（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又は硬貨の使用に問題あり**（3台は両方に問題）

- 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
- この 10 台のうち、9台は第一種公衆電話

行政苦情救済推進会議の主な意見

○ 最近は大規模災害が多発。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。

○ 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。

○ 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である。

○ 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、公衆電話の定期的な点検の実施を委託先にお願いした方がよいのではないか。　　等

当事務所のあっせん

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（113番）の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

ＮＴＴ西日本熊本支店の回答

○　令和2年1月～3月において、熊本県内の第一種公衆電話について現状把握を行った。
　→　故障率：3%未満（西日本エリアの故障率と比較して若干高いが同程度）

○　第一種公衆電話の故障低減のため、次の措置を講じる。

①　終日利用可能な屋外に設置されているものが多く、どうしても一定の故障が発生してしまうものの、**きめ細やかに故障を把握する措置**(※)を講じるとともに、**迅速に故障修理**を行う。

（※）　点検を委託している公衆電話については、受託者に対し、**定期的な正常性確認（硬貨回収時の硬貨・テレホンカードの挿入）を要請**（故障時には速やかに連絡）

②　**今後、故障が再発した場合には、**原則として**公衆電話機本体の更改**を行うこととする。

③　故障時の連絡先（113番）の表示を推進する。

○　第二種公衆電話についても、可能な範囲で取組を実施する。

【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、もって国民の立場から、行政苦情の救済を推進するために設置。以下の方々で構成

（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　）