

1XY 番号による営業・案内接続についての
 メーリングリストにおける検討経過

項番	提出日	提出社
①	4月27日	日本テレコム株式会社
②	4月28日	東日本電信電話株式会社
③	4月28日	株式会社IY・ティ・ティ・ド JTE
④	5月11日	日本テレコム株式会社
⑤	5月13日	東日本電信電話株式会社
⑥	5月16日	株式会社IY・ティ・ティ・ド JTE
⑦	5月17日	日本テレコム株式会社
⑧	5月18日	KDDI 株式会社
⑨	5月20日	東日本電信電話株式会社
⑩	5月23日	株式会社IY・ティ・ティ・ド JTE
⑪	5月25日	日本テレコム株式会社
⑫	5月27日	東日本電信電話株式会社
⑬	5月27日	KDDI 株式会社
⑭	5月31日	株式会社IY・ティ・ティ・ド JTE

日本テレコム

 SoftBank

「1XY」番号に関する運用の一部見直しについての提案

IP時代における電気通信番号の在り方に関する研究会
ワーキンググループ資料

平成17年4月27日
日本テレコム株式会社

前回までのWG議論を踏まえた当社意見

「1XY」の運用について

- 前回までの当WGにおいて、弊社としては営業・料金案内サービス提供のために新たな「1XY」番号の付与を希望したが、「1XY」番号については、
 - ・緊急性・公共性の高い用途に限定して付与すべき
 - ・他の番号で代替できるサービスには付与すべきではない
 - ・今後の新規参入事業者にも公平に付与できるよう考慮すべき
 等の意見が大勢を占めたことから、新たな「1XY」を付与して頂くことは困難と判断する。
- 但し、昨今の社会状況等を踏まえた「1XY」番号の在り方や、新たな「1XY」番号の利用希望があった場合の付与ルール等について今後検討する必要があるのではないかと考える。

「116」の運用について

- 公正競争を確保するために、新規サービス加入促進等の営業活動には利用しないこととして頂きたい。(営業活動については「0120・・・」や「00XY・・・」等の着信課金番号等を利用)
- 平成10年度番号研究会報告書にある「当面は利用可とする。」という整理に関して、今後も引き続き利用可とするかどうかについては、ユーザの利用動向等を勘案の上、上記検討の場等にて検討する必要があると考える。

For Your Networking Universe

日本テレコム殿からの意見提示への当社意見

日本テレコム殿からのご意見に対して、以下の通りコメントさせていただきます。

■昨今の社会状況等を踏まえた「1XY」番号の在り方、付与ルールの見直しの必要性について

- ・「1XY」番号の在り方、付与ルールについては、これまで一定の整理が図られているものと理解しております。今回の問題提起ではこれまでのルールを逸脱する課題は無いと考えておりますので、特に新たな議論の必要は無いと考えます。

■公正競争の確保について

- ・公正競争の確保に関する議論は、番号計画の議論とは異なる為、本検討会の議論対象外と考えます。
- ・自網内における116利用は、各事業者網内でも既に実施されていることもあり、公正競争に反するという判断がされた経緯は無いと考えております。

■「当面は利用可」の解釈について

- ・平成10年度番号研究会報告書にある「当面利用可能とする」は、利用者や他事業者に着しく不利益を及ぼす恐れが発生するまで利用可能とすると理解しており、現時点ではこのような事態は発生しておりません。多数の利用者の利便性確保の観点から、今後も引き続き利用可とすべきと考えます。

ご意見の4ポイントに対し以下のとおりコメントさせていただきます。

1. 1XYの付与は、断念するとのご意見ですが、JT殿からもともと問題提起された「他事業者からの自網への営業窓口への短桁による接続番号」については、どのようなご見解なのでしょうか。1XYでは無理で、WGでNTT東殿が提出された資料のように、00XX+166、あるいは0120を用いるのが妥当との同意が得られたと解釈して宜しいのでしょうか。
2. 「「1XY」番号の在り方や、新たな「1XY」番号の利用希望があった場合の付与ルール等について検討する必要がある」とのご意見ですが、「1XY」番号の在り方については、これまで、3度の番号研究会の検討を経て、十分に議論され、平成10年度の結論は今見ても妥当なものと思われ、現時点で見直す必要はないと思います。見直す必要があるならば、どこに問題点があり、こういう視点で見直すべきという具体的な提案が必要と思われまます。
3. 「公正競争の確保」と116番号の関係が理解できません。営業特番の1XYの使用については、利用者が、自分が加入する各事業者の営業窓口へ接続する番号として使用することは、事業者に平等の機会が与えられており、その番号は、116、151、157の中から選択することも自由であることから公正競争は確保されていると思われまます。WGの資料で説明いただいた「加入者の数が異なるので利用の公平性がない」というのは、いささかの外れていると感じまます。
4. 「当面利用可とする」という意味は、これら番号を利用するユーザが多いことから、その利便性を無くするのは好ましくないという判断の結果と聞いています。平成10年度番号研究会の結論の基本的考え方は「1XYは、他の番号では代用できないものに使用する」ということ、即ち「接続先アドレスを示す使用方法は好ましくない」（例外は、緊急、公共的なもの）というもので、その意味では営業窓口としては好ましくないということをお否定するものではありません。この考え方を受けて、その後、各事業者は多数使用していた営業窓口（15X）、試験関係（12X）の使用を停止・統合してきました。ただ、営業窓口だけは、ユーザ利便性を考慮し、1事業者1個の1XYの使用を許

してきたと考えています。以上より「当面」という意味は、現状の使い方で問題が生じない限りと理解しています。当時としては、3個の使用を排除するほどの強い要請はなかったと聞いています。もし、使用を禁止すべきという要件があったのであれば、使用期限を盛り込んだと思われる。JT殿の指摘にもあるように、現時点では、47個の1XYが未使用であり、近未来に空ける必然性が見当たらないこと、また、固定系6000万、移動系8500万の利用者が使用する可能性がある利便性のあるものを使用禁止にする理由は現時点では見つからないと思います。今後、2項で述べた1XYの検討の見直しが生じるような事象が明確になった時に検討すれば十分と考えます。

以上

平成 17 年 5 月 11 日
日本テレコム株式会社

「1XY」番号に関する弊社提案について

4 月 27 日付弊社意見につきまして、NTT 東日本殿及び NTT ドコモ殿からコメントがございましたが、弊社の考える問題点が十分お伝えできていないおそれがあると思われま
す。本問題を提起させていただくにあたっての、弊社問題意識を記載させていただきます
ので、ご検討方よろしくお願ひ申し上げます。

< 「1XY」番号と公正競争に関する弊社の問題意識 >

- ・ 各社の自網加入者から「1XY」の利用が可能であること、及び、その意味で各社の
公平性は担保されていることは認識しております。
- ・ しかしながら、特に固定電話網（加入網）については NTT 東西殿がほぼ独占され
てきた経緯があることから、マクロ的に見た場合、新規サービスの受付を行うにあたり
競争事業者側がハンディキャップを負うことになると考えております。

具体的事例：固定電話網ユーザーの 99% が新規サービスを申し込む場合には

NTT 東西殿営業窓口：116 にて接続

他事業者営業窓口：0120 番号等にて接続

することとなります。

※ 00XY-1XY は、イコールフットィング性および網改造の観点から
弊社では想定せず

- ・ なお、NTT 東西殿網の独占性を背景として、第一種指定電気通信設備に関する接
続ルールが整備されてきたものと考えております。電気通信番号の利用にあっても
同様に、公正競争の観点が必要であると考えております。また、諸外国においては、
番号利用においても公正競争条件を整備をしている事例があります。

◇ 米国、英国では、800 番号を利用してイコールフットィングを実現

- ・ 今後、様々なサービスの提供・事業者の参入を背景として、ある事業者の加入者が
他社のサービスを申し込むというケースはますます増加するものと想定しておりま
す。その環境の中で、上記のように既存サービスの市場支配力が新サービス（新市場）
に影響されることがないように、申込み受付番号の在り方について、見直しを提言させ
ていただいたものです。
- ・ 弊社としましては、公正競争条件確保の視点からみた番号利用のあり方について、
検討を深めるべきと考えます。

以上

平成 17 年 5 月 13 日
東日本電信電話株式会社

日本テレコム殿からのご提案につきまして、NTT 東日本よりコメントさせていただきます。ご検討よろしくお願い致します。

1. 各社の自網加入者から、「1XY」によって受付等窓口へ接続する事については、各社の公平性が担保されている事から、見直しの必要性はないと認識されているものと理解しました。

さらに 4/28 付け資料では、他社窓口利用の番号として「1XY」の希少性他の理由から、新たな 1XY 利用は要望しないとの意見でした。

これらを考え合わせると、現在の自社網番号である 116 の見直しを、強く求めているものではないものと理解してよろしいでしょうか？

2. 公正競争に関しては、受付窓口への接続番号の桁数や番号種別の差によって、競争事業者がハンディキャップを負うと意見されておりますが、お客様が選択されたサービスを申し込む際の窓口接続番号の桁数等の違いが、公正競争に与える影響がわかりません。

以上

日本テレコム殿ご提案（５月１１日）へのコメント

05. 5. 16
NTTドコモ

５月１１日の日本テレコム殿ご提案に関して、疑問点の確認及びコメントを以下の通り述べさせていただきます。ご確認ならびにご回答いただきますよう宜しくお願いします。

1. JT殿ご指摘の問題点とご提案内容の明確化

- (ア) 前回当社から差し上げた確認事項の繰り返しになるかもしれませんが、当初JT殿が指摘された「他事業者から自網への営業窓口への短桁による接続番号」については、これまでのNTT東さんの資料等により、既に議論は尽くされており現状以上に良い案はないと理解されたという認識で宜しいですね。
- (イ) ご指摘の公正競争上の問題というのは、新規サービスを加入するにあたって、既存事業者に申し込むのとは他事業者に申し込むのでは、番号桁数に差があるということだと理解して宜しいでしょうか。
- (ウ) (ア)、(イ)を総合すると、営業窓口に1XYを使用するのを禁止すべきということをご主張されておられると理解して宜しいですね。

2. 問題が起こりうる事業者の範囲

- (ア) JT殿がご指摘されている問題点が第1項(イ)のとおりだとすると、問題となるのは既存事業者と新規参入事業者間における新規サービス受付電話番号桁数の差であり、NTT東西固有の問題ではないと思われるのですが、いかがでしょうか。即ち、携帯電話においても、現在、新規事業者の参入が議論されており、既存携帯事業者と新規携帯事業者との間も同様の問題があるとの内容を包含するご指摘と理解して宜しいでしょうか。
- (イ) 一方、『NTT東西殿がほぼ独占されてきたことから・・・競争事業者がハンディキャップを負うことになる』との説明がありますが、前項の理解が正しいとするとご提案の論理が良く理解できません。『ほぼ独占されてきた』ということが理由ではなく、既存事業者ということに意味があるのではないかと考えられます。その意味で、JT殿のご指摘は、既存事業者と新規参入事業者との関係一般論だということなら論理上の矛盾はないと考えられます。それとも、NTT東西に限定される独自の理由があるのでしょうか。

3. 問題とされている番号の範囲

- (ア) JT殿が公正競争上問題視されているのは、新規サービスの受け付け（営業窓口の1XY）のみであると理解して宜しいでしょうか。
- (イ) 即ち、すでにサービスを提供している分に関する問い合わせ（例えば料金問い合わせ）、あるいは故障修理（113）は、すでにサービス契約している人に対するフォローであり、公正競争上の問題はないと理解して宜しいでしょうか。

(ウ) 『00XY-1XYは、イコールフットイング性、網改造の観点から弊社では想定せず』というのとはどのような意味でしょうか。番号論的には、00XY-1XYは、00XY-XYの限定的使用法であり、『00XY-1XYを想定せず』ということは、00XY-XYもイコールフットイング上問題があるので使用されるべきではないということでしょうか。(前回資料で、『営業活動には、「0120」や「00XY」等の着信課金番号を利用』との表現がありますが、移動系事業者は、00XYを付与されていません。この場合、ご主張のイコールフットイング論から言うと、全事業者「0120」だけを使用すべきというのか、すべての事業者に00XYを付与すべきとのご主張なのかどちらでしょうか。)

4. JT殿の公正競争に関するご意見に対するコメント

(ア) 新規サービスを加入するにあたって、既存事業者に申し込む場合と他事業者（新規事業者）に申し込む場合の番号桁数の差が、公正競争上の問題に値するかどうか論点ではないでしょうか。確かに、番号桁数が短い方が利用者にとってダイヤルしやすいというメリットはありますが、それによって利用者の行動に影響を与えるのかという点で、真に競争上のデメリットになり得るかどうか疑問です。番号ポータビリティ問題のように事業者を変える場合に従来使用していた番号が使用できなくなるような場合はデメリットが大きく、事業者を変える弊害になっているケースがあるという意見なら理解できますが、営業窓口の電話番号桁数の差により利用者が他事業者のサービス申し込みを躊躇し、その結果として既存事業者のサービスを申し込むということは、常識的に考えにくいと思われます。利用者が事業者を選択する際の判断ポイントは、あくまで、サービス内容ではないでしょうか。どのような観点から見て、公正競争が阻害されているのか、あるいはどのような問題点が発生しているのかを番号ポータビリティの場合のような具体的な形で示していただきたいと思えます。

(イ) 営業窓口の番号利用は、新サービスの申し込みだけでなく、加入したサービスに関する問い合わせ、苦情、契約解除等さまざまな目的に利用されています。こうした用件の利便性向上のために1XYは利用されてきたわけで、言わば自網加入利用者に対するサービスです。固定系6000万、移動系8500万の利用者に既に広く周知され、利用されてきた番号の使用を停止するには、明確な理由が必要と思われます。各事業者の利用者が自網内で平等に便利に利用しているメリットと非常に抽象的な公正競争論のメリットを十分に比較する必要があると思えます。

(ウ) 通信キャリアだけが、1XYを使用できるのは、他の一般企業の営業窓口が0120・・・しか利用できないことに対して公平でないという意見はあり得るかもしれません。その場合は、1XYだけでなく通信事業者が使用している短桁番号（00XX-YY：JT殿の0088-82等）も対象として議論すべきだと思われます。ただ、一般的には、各業界ではそれぞれこのようなメリットがあると思われ、現在の使用方法の範囲では社会的に許容されるのではないかと考えられます。

5. その他

『米国、英国では、800番を利用してイコールフットリングを実現』との記述がありますが、英国では、BT社は短桁の番号も使用していると聞いています。米国、英国における営業受付番号の実態をもう少し詳細にお教えいただければ議論の参考になると思います。

以上

平成17年5月17日
日本テレコム株式会社

「1XY」番号に関する弊社提案について

平成17年5月11日弊社コメントに関するNTT東日本殿およびNTTドコモ殿ご意見について、下記のとおりご回答させていただきます。ご検討の程何卒よろしくお願い申し上げます。

記

<NTTドコモ殿ご意見>

いただいたご意見・ご質問	弊社コメント・ご回答
1. JT殿ご指摘の問題点とご提案内容の明確化	
(ア) 前回当社から差し上げた確認事項の繰り返しになるかもしれませんが、当初JT殿が指摘された「他事業者から自網への営業窓口への短桁による接続番号」については、これまでのNTT東さんの資料等により、既に議論は尽くされており現状以上に良い案はないと理解されたという認識で宜しいですね。	4/27弊社資料のとおり、1XYを利用した「他事業者から自網への営業窓口への短桁による接続」は困難であると判断しております。
(イ) ご指摘の公正競争上の問題というのは、新規サービスを加入するにあたって、既存事業者に申し込むのと他事業者に申し込むのでは、番号桁数に差があるということだと理解して宜しいでしょうか。	御社ご指摘のとおりです。
(ウ) (ア)、(イ)を総合すると、営業窓口で1XYを使用することを禁止すべきということを主張されておられると理解して宜しいですね。	御社ご指摘のとおりです。
2. 問題が起こりうる事業者の範囲	

いただいたご意見・ご質問	弊社コメント・ご回答
<p>(ア) J T殿がご指摘されている問題点が第1項(イ)のとおりだとすると、問題となるのは<u>既存事業者と新規参入事業者間における新規サービス受付電話番号桁数の差</u>であり、NTT東西固有の問題ではないと思われるのですが、いかがでしょうか。即ち、携帯電話においても、現在、新規事業者の参入が議論されており、既存携帯事業者と新規携帯事業者との間も同様の問題があるとの内容を包含のご指摘と理解して宜しいでしょうか。</p>	<p>御社ご指摘のとおりです。</p>
<p>(イ) 一方、『NTT東西殿がほぼ独占されてきたことから・・・競争事業者がハンディキャップを負うことになる』との説明がありますが、前項の理解が正しいとするとご提案の論理が良く理解できません。『ほぼ独占されてきた』ということが理由ではなく、既存事業者ということに意味があるのではないかと思います。その意味で、J T殿のご指摘は、既存事業者と新規参入事業者との関係一般論だということなら論理上の矛盾はないと思われます。それとも、NTT東西に限定される独自の理由があるのでしょうか。</p>	<p>基本的には御社ご指摘のとおりですが、その必要性(不可欠性)については、指定電気通信設備に関する接続ルールと同様に既存事業者の規模に着目する必要があると考えております。</p> <p>※接続ルールにおいても、新規事業者から見た場合、全既存事業者が接続対象となりうるが、そのうち「不可欠性」があるものとして、特別な接続ルールが課されるのは一定の要件を満たした事業者に限定される。</p>
<p>3. 問題とされている番号の範囲</p>	
<p>(ア) J T殿が公正競争上問題視されているのは、新規サービスの受け付け(営業窓口の1XY)のみであると理解して宜しいでしょうか。</p>	<p>弊社指摘の問題が発生する場面としては、御社ご指摘のとおり、新規サービスの受け付け(営業窓口)と考えております。</p>
<p>(イ) 即ち、すでにサービスを提供している分に関する問い合わせ(例えば料金問い合わせ)、あるいは故障修理(113)は、すでにサービス契約している人に対するフォローであり、公正競争上の問題はないと理解して宜しいでしょうか。</p>	<p>御社ご指摘のとおりです。</p>

いただいたご意見・ご質問	弊社コメント・ご回答
<p>(ウ)『00XY-1XYは、イコールフットィング性、網改造の観点から弊社では想定せず』というのとはどのような意味でしょうか。番号論的には、00XY-1XYは、00XY-XYの限定的使用法であり、『00XY-1XYを想定せず』ということは、00XY-XYもイコールフットィング上問題があるので使用されるべきではないということでしょうか。(前回資料で、『営業活動には、「0120」や「00XY」等の着信課金番号を利用』との表現がありますが、移動系事業者は、00XYを付与されていません。この場合、ご主張のイコールフットィング論から言うと、全事業者「0120」だけを使用すべきなのか、すべての事業者に00XYを付与すべきのご主張なのかどちらでしょうか。)</p>	<p>弊社としては、広く利用可能な「0120」「0800」番号を利用することが望ましいと考えております。</p>
<p>4. JT殿の公正競争に関するご意見に対するコメント</p>	
<p>(ア) 新規サービスを加入するにあたって、既存事業者に申し込む場合と他事業者（新規事業者）に申し込む場合の番号桁数の差が、公正競争上の問題に値するかどうか論点ではないでしょうか。確かに、番号桁数が短い方が利用者にとってダイヤルしやすいというメリットはありますが、それによって利用者の行動に影響を与えるのかという点で、真に競争上のデメリットになり得るかどうか疑問です。番号ポータビリティ問題のように事業者を変える場合に従来使用していた番号が使用できなくなるような場合はデメリットが大きく、事業者を変える弊害になっているケースがあるという意見なら理解できますが、営業窓口の電話番号桁数の差により利用者が他事業者のサービス申し込みを躊躇し、その結果として既存事業者のサービスを申し込むということは、常識的に考</p>	<p>論点につきましては、御社ご指摘のとおりです。申し込みに与える影響について、現時点で「定量的」なデータをご提出することはできませんが、1XYという番号は、「わかりやすさ」「覚えやすさ」「ダイヤルしやすさ」などの効果があり、それ以上の桁数の番号に比べ優位なものであると認識しております。</p>

いただいたご意見・ご質問	弊社コメント・ご回答
<p>えにくいと思われます。利用者が事業者を選択する際の判断ポイントは、あくまで、サービス内容ではないでしょうか。どのような観点から見て、公正競争が阻害されているのか、あるいはどのような問題点が発生しているのかを番号ポータビリティの場合のような具体的な形で示していただきたいと思います。</p>	
<p>(イ) 営業窓口の番号利用は、新サービスの申し込みだけでなく、加入したサービスに関する問い合わせ、苦情、契約解除等さまざまな目的に利用されています。こうした用件の利便性向上のために1XYは利用されてきたわけで、言わば自網加入利用者に対するサービスです。固定系6000万、移動系8500万の利用者に既に広く周知され、利用されてきた番号の使用を停止するには、明確な理由が必要と思われます。各事業者の利用者が自網内で平等に便利に利用しているメリットと非常に抽象的な公正競争論のメリットを十分に比較する必要があると思います。</p>	<p>弊社として、「加入したサービスに関する問い合わせ、苦情、契約解除等」について1XYの使用を禁ずることを提案しているものではありません。</p> <p>「新サービスの申し込み」の場面において1XYを継続利用するメリットと、公正競争の観点から桁数の公平性を図るメリットの比較につきましては、今後十分検討すべきことと考えております。</p>
<p>(ウ) 通信キャリアだけが、1XYを使用できるのは、他の一般企業の営業窓口が0120・・・しか利用できないことに対して公平でないという意見はあり得るかもしれません。その場合は、1XYだけでなく通信事業者が使用している短桁番号（00XX-Y Y：JT殿の0088-82等）も対象として議論すべきだと思われる。ただ、一般的には、各業界ではそれぞれこのようなメリットがあると思われ、現在の使用方法の範囲では社会的に許容されるのではないかと思います。</p>	<p>ご指摘は、電気通信業界内における公正競争論の問題ではないと認識しております。</p>
<p>5. その他</p>	
<p>『米国、英国では、800番を利用してイコールフットィングを実現』</p>	<p>別紙のとおりです。</p>

いただいたご意見・ご質問	弊社コメント・ご回答
<p>との記述がありますが、英国では、BT社は短桁の番号も使用していると聞いています。米国、英国における営業受付番号の実態をもう少し詳細にお教えいただければ議論の参考になると思います。</p>	

<NTT東日本殿ご意見>

いただいたご意見・ご質問	弊社コメント・ご回答
<p>1. 各社の自網加入者から、「1XY」によって受付け等窓口へ接続する事については、各社の公平性が担保されている事から、見直しの必要性はないと認識されているものと理解しました。</p> <p>さらに4/28付け資料では、他社窓口利用の番号として「1XY」の希少性他の理由から、新たな1XY利用は要望しないとの意見でした。</p> <p>これらを考え合わせると、現在の自社網番号である116の見直しを、強く求めているものではないものと理解してよろしいでしょうか</p>	<p>弊社として、「加入したサービスに関する問い合わせ、苦情、契約解除等」のすべての目的について1XYの使用を禁ずることを提案しているものではありません。</p> <p>しかしながら、「新サービスの申し込み」の場面においては、ユーザーへの訴求度が他の番号に比べて異なるものと認識しており、今後、公正競争の観点から見直しに向けた検討を行うことを提案しております。</p>
<p>2. 公正競争に関しては、受付け窓口への接続番号の桁数や番号種別の差によって、競争事業者がハンディキャップを負うと意見されておりますが、お客様が選択されたサービスを申し込む際の窓口接続番号の桁数等の違いが、公正競争に与える影響がわかりません。</p>	<p>申し込みに与える影響について、現時点で「定量的」なデータをご提出することはできませんが、1XYという番号は、「わかりやすさ」「覚えやすさ」「ダイヤルしやすさ」などの効果があり、それ以上の桁数の番号に比べ優位なものであると認識しております。</p>

以上

別紙

米国・英国における営業窓口の電話番号について

米国の状況	<p>米国では、営業窓口の特番は利用されていないものと認識しております。</p> <p>例として、Verizon(NY市)とSBC(CA州)でのコンシューマ顧客向けの窓口番号のリンクを掲載いたします。</p> <p>両者とも、800番サービスを利用しております。</p> <p>Verizon :</p> <p>http://www22.verizon.com/foryourhome/ContactUs/Contactus_Phone_East.asp</p> <p>SBC :</p> <p>http://www.sbc.com/gen/general?pid=6333</p>
英国の状況	<p>以前は、3桁番号(下記のフリーコールの下3桁)となっていたが、現在は0800のフリーコール電話番号Prefixを付けるようになっており、主流は0800番号へ移行しているものと理解しております(ただし、3桁番号は指定されている)</p> <p>フリーダイヤル: 0800 800 150 (Residential)</p> <p>フリーダイヤル: 0800 800 156 (Business Billing)</p> <p>フリーダイヤル: 0800 800 154 (Business Fault Report)</p> <p>フリーダイヤル: 0800 800 152 (Business Sales & Services)</p>

1XY番号に関するJT殿ご提案について

2005年5月18日

KDDI株式会社

JT殿のご意見は「1XYを営業窓口の“新サービス申込み(勧誘等)”に使用するの是不適切なので、禁止する方向で検討したい。」という趣旨と理解します。

(1)過去の経緯から

平成10年度の番号研究会当時は、1XYの新規番号利用が進んでおり、1XY番号は早晚逼迫する可能性が高いと見られていました。このため、1XY番号の不必要な多用を防ぎ、将来の空き領域を確保することが喫緊の課題であり、非常に限られた資源である1XY番号を、0120などの代替手段が考えられる営業窓口用いるのは、本来好ましくないものと見なされたと理解しています。

その後、

- 平成10年度番研の結論を受けて、営業窓口で1XYを多く使っていた携帯電話事業者が整理統合を進めたこと
- その後の1XY新規利用は比較的少数に留まっていること

により、当時とは環境が変化しており、現時点では1XYの逼迫対策として営業窓口の番号を整理する必要性は低いと考えます。

もちろん将来1XY番号が逼迫する状況となれば、代替手段の考えられる営業窓口の番号は整理の対象になると考えます。

(2)事業者間の公平性

3桁の番号は0120や00XY-AB...などの番号に比べると、覚えやすくダイヤルしやすいという点で有利ではありますが、まさにJT殿がコメントされているように“どの程度”有利か、それが各事業者の営業活動にどの程度影響を与えているか、は定量的には検証不可能です。

一方で、JT殿をはじめとした00XY中継系事業者は、20年近くにわたって00XY系の問合せ番号を周知・利用してきました。(JT殿は0088+2桁、弊社は0077+3~4桁など)

現在では認知度も上がり、NTT東西殿の回線における1XYとの差が決定的とは言えないと考えます。定性論ですが、問合せ窓口のダイヤル桁数で加入する事業者を選択するお客様は、まずいないと思います。

(3)業務の切り分けとお客様の利便性

JT殿のご意見によれば、1XYの営業窓口における分類は以下のようになると考えます。

- ・加入しているサービスに関する問合せ⇒OK
- ・新サービスの申し込み⇒NG
- ・一般的な苦情受付、休止、解約⇒OK

しかしながら、これら業務の明確な切り分けは困難であると考えます。

- 加入済みサービスに関する問合せ新サービスの申し込みに話が発展する場合がある。このようなケースでお客様から加入の申し出や資料請求があった場合、その場で対応せずに別の番号(0120等)へかけなおすよう求めるのか？

- 加入済みサービスの付加サービス受付は新サービスなのか既存サービスなのか、常に明確に切り分けられるとは限らない。お客様に判断を求めるとも困難なため、一旦受け付けたコールセンターで内容によってかけ直すよう求める必要が生じる。

本来は同じオペレータが対応できるにも拘らず、事業者間の公平性のためお客様に不便をもたらす場合が予想されます。JT殿のご意見は一見分かりやすいようですが、実行レベルでは相当な困難に直面すると思われます。それでも趣旨を貫徹しようとするれば、結局1XYによる営業窓口を全廃せざるを得なくなるのではないのでしょうか。

(4)各自業者の提供サービスによる新たな不公平

仮にJT殿のご意見に従って再検討し、「1XYを新サービスの申し込みに使用しない」という結論に至ったとすれば、各事業者は自社直収端末発信の場合に対応して新たに0120などのフリーホンを利用すると考えられます。

- ・ 自社でフリーホンサービスを提供している事業者は自社フリーホンを利用する。
- ・ 自社でフリーホンサービスを提供していない事業者は、弊社やJT殿など他社が提供するフリーホンに加入する。

自社でフリーホンを提供している事業者は受付番号を1XYから0120または00XYに変更するだけで、そうでない事業者は新たに基本料金と通話料金の負担が発生します。現在でも1XYと0120等を併用している事業者も多いようなので、負担増の程度は各社各様だと思われます。しかし、特に比較的小規模な事業者にとっては無視できない額になる可能性もあると推測します。

このことは、キャッシュアウトの点で事業者間に新たな不公平を生む要因になると考えます。

(5)まとめ

以上の各項を総合すると、1XYの営業窓口利用は現状のままとし、今後は新たな1XYの利用が増加して逼迫の可能性が出てきた段階で再検討することが適切と考えます。

以上

平成 17 年 5 月 20 日
東日本電信電話株式会社

これまで、1XYに関するJT殿提案の内容明確化を求めてきましたが、先般のJT殿の回答により、その提案主旨が「1XYを営業窓口の新サービス申込みとして使用するの
は不適切なので、禁止する方向で検討したい。」との点が明らかになったことから、あらためて弊社の意見を以下に示します。

今回のJT殿のご提案については、以下の理由から反対します。

・お客様はワンストップサービスを要望しているにもかかわらず、新規サービスの受付を他の問合せ受付と切り離して行うことは、KDDI殿の意見にもあるとおり、お客様に不便をおかけするものであり、到底、お客様の納得を得られるとは思えず、現実的ではありません。

・「1XY」を直ちに営業窓口等で用いてはいけないという整理としなかった理由も、従来から利用者利便の確保のために短桁で使用されてきたという現実を踏まえ、お客様の納得を得られないとの判断であったと理解しております。

・「1XY」の代替としては「00XY+2桁」や「#ダイヤル」等があり、KDDI殿の意見にもあるとおり、お客様が新規サービスを申し込むにあたって、JT殿が従来からご利用の「00XY+2桁」を用いることと、弊社が「1XY」を用いることとの間で決定的な差があるとは思えません。

以上

1. 新サービス受け付けと加入後の問い合わせについて

加入したサービスに関する問い合わせや苦情等の受付は問題ないとのことですが、新サービスの受け付けと加入したサービスに関する問い合わせとの番号を分けることは、現実的に難しくユーザ本位ではないと思います。問い合わせの中から新サービスの申し込みに繋がる場合もあるでしょうし、両方のことを聞きたいということもあるでしょう。これらを区別して番号を記憶してくれというのもユーザに負担をかけるだけですし、ユーザにとっては、これらの区別を完全にすることは難しく、厳格な運用をするとユーザに掛け直しを求めることになり、ワンストップショッピングが求められている状況に反するものです。結局、J T殿のご意見は「一切1 X Y、0 0 X Xを使用すべきでない」という意見になると思われま

2. 公正競争について

公正競争について具体的な問題点の提示をお願いしていますが、定量的なデータを求めている訳ではありません。どのような点が具体的に競争上影響を与えるのかをご説明いただきたいということです。短桁の1 X Yが0 1 2 0～の1 0桁番号に比較して多少利便性が高いことについては否定しません。伺いたいのは、その利便性の差が実際の競争にどのような影響を与えるかという点です。前回例示しました番号ポータビリティのように、判り易い説明を頂きたいと思

3. 英国・米国のケースについて

(ア) 英国の場合

『以前は、3桁で現在は、フリーフォン番号』と説明されていますが、どのような根拠でしょうか。確かにwebでは、フリーフォンの番号のみが掲載されていますが、これは、3桁番号が自加入者からしかかけられないことに依存するのではないかと推測できます。B Tの発行する請求書を確認したところ、両方の番号が案内されており、2つの番号は同じカスタマセンタに接続されると聞いています。（請求書上では、1 5 0番号が、先に書かれています。これは、自ユーザからは、1 5 0番号の使用を促したいとの意志の現れと見られないでしょうか。）（別紙：B T請求書参照）

(イ) 米国の場合

5月11日のJ T殿の資料の「8 0 0番を利用してイコールフットィングを実現」との表現は「短桁番号がイコールフットィング上問題となり、その解決策としてフリーフォンを使用することになった」という経緯の存在を強く示唆しますが、

もしそのような議論があったのであれば根拠をお示し願いたいと思います。

また、フリーフォンサービスを利用している証拠としてwebアドレスを示していただいておりますが、多くのキャリアがフリーフォン番号を利用している一方で、一般の電話番号も使用されているようです。これは、もともと米国では、アルファベットによる読み替えダイヤル（語呂合わせ）が広く利用され、短桁番号によるメリットが少なかったのではないかと想像しています。アドレスとしての短桁の番号計画（The North American Numbering Plan）はN11系が用いられ、キャリアが使用している具体的な例としては411（Directory：番号案内）、611（Telephone line repair service：故障受け付け）、811（Telephone company services：サービス窓口）がありますが、現在811は、余り使用されていないようです。FCCはこれらの短桁番号をキャリアのために使用するのではなく、911のように公共的な使用方法が望ましいとの考え方ようです。その例として、90年代後半には、311を緊急でない警察等に付与しています。811については、今年の3月10日にFCCが、埋設管路掘削被害防止のための連絡番号に割り当て直しています。

●FCCニュース（2005.3.10）

http://hraunfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DOC-257293A1.pdf

なお、web上で見つけられる、Customer Serviceに短桁を使用している例としては以下のものがあります。ただし、このCustomer Serviceが、営業窓口を含んでいるかどうかは不明ですが、他の番号が案内されていないことから総合的な窓口であると想像しています。

●ベライゾンワイヤレス：800-922-0204又は*611

http://www.verizonwireless.com/b2c/vzwfly?go=/ContactUsControllerServlet&item=_FAQ_TOPIC&navigationLinkOptions=SUPPORT

●スプリントPCS

既存加入者：*2（携帯電話から）又は888-211-4727

新規加入者：888-253-1315

<http://www.sprintpcs.com/support/>

4. 今後の検討の必要性

『公正競争の観点から見直しに向けた検討を行うことを提案しております』と云われますが、具体的に何を検討するのでしょうか。勿論、1XYを営業窓口番号として継続使用するかどうかだと説明されると思いますが、検討開始理由の合理性についてWGメンバの共通認識となっているのでしょうか。あるいは、本件の本質的な点は、桁数の差が公正競争上の問題となるか否かだと思いますが、そのことから検討することをご提案なのではないでしょうか。それとも、番号の専門家である本グループのメンバでは、公正競争上の問題であるかどうかの判断はできないということでしょうか。もしそう

であるならば、公正競争上の問題となるかどうかは、別の検討の場で結論を出して頂き、その上で、番号論上どうすべきかを議論すべきかと思われます。このメールでの議論では一部の方しか意見を述べられていません。意見を述べられていないWGのメンバーの方がこの点についてどう考えられているのかご意見をお聞かせ願いたいと思います。

以上



More connections.
More possibilities.

Your account and bill number
WE 8456 5990 Q006 GI

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
LONDON
[REDACTED]



Date
18 May 2004

If you have a query
please see reverse for
our contact details.

BT Together

Bill for 020 7289 3284

Total now due £ 87.73

Save £12 per year

*Please make sure we receive the total now due by
29 May 2004.*

with our simple payment options

- Monthly Payment Plan
 - ideal if you wish to pay monthly
 - spread the cost of future bills
 - pay a fixed amount each month
- Whole Bill Direct Debit
 - easy, trouble free way to pay
 - manage your payments effectively
 - know your bill will be paid on time in full

Subject to status. Written quotation available on request. No charge for credit (0% APR). Exclusions apply. See BT Update.

00048000

This page is not a tax invoice.



- You can find details of how to pay overleaf.
- If appropriate, fill in the details on this payment slip.
- Please don't send cash by post.
- Please quote 'Your account number' below on correspondence or remittance advices.

bank giro credit

Your account number
WE84565990

Total now due

£ 87.73

Cashier's stamp and initials

[]

Signature _____ Date _____

8944 0150 8456 5990 0061 7004



Bank details

44-76-54 HSBC Bank plc
Head Office Collection Account

Cash

Cheques

£

£	

No. cheques

Fee

[]

[]

Please do not fold, pin or staple this slip; or write below this line.

03 WE 84565990 Q006 GI 87.73

<3WE84565990Q006< 447654+< 73 X

00048000

Account enquiries

0800 150111

Your account and bill number

WE 8456 5990 Q006 GI

Please quote this account number if asking for information on your account. Please keep it safe.

How we charge for calls

We measure the duration of each call to a fraction of a second so you're charged only for the time your call lasts*. Summarised and itemised call costs are calculated in the same way.

*Minimum call charge, where applicable, is 4.2p (ex VAT). For each type of call different rates apply depending on the time of day and the day of the week:

- daytime: 8am to 6pm Mon to Fri
- evenings/night-time: before 8am after 6pm Mon to Fri
- weekend: midnight Fri to midnight Sun.

To calculate the cost of individual calls:

- 1 identify day, time and type of call to determine call rate for your option
- 2 multiply call rate by duration of call
- 3 round call cost to nearest tenth of penny (see Price List for specific rules)
- 4 add the VAT.

Pricing Information Service

Register by visiting www.bt.com/pricingemails if you'd like to receive information about our main price changes by email, rather than wait for the general information included with your bill.

If you have a pricing enquiry, please visit our website at www.bt.com/Pricing or call us between 8 am and 4 pm, Monday to Friday on Freephone **0800 800 891**.

Monthly Payment Plan

You can spread the cost of your bills over the year by paying a set amount each month by Direct Debit on the day you choose. Monthly Payment Plan is subject to status.

Direct Debit

If you'd like to take advantage of one of our Direct Debit options for future bills please call 0800 150 111. Alternatively you can set up your Direct Debit online by visiting www.bt.com/billing-payments.

Internet

You can view your latest bill, pay it by Debit Card and set up a Monthly Payment Plan or Whole Bill Direct Debit at www.bt.com/billing-payments.

Post Office

Please take your bill and barcoded payment slip to any Post Office making cheques payable to Post Office Ltd, or to any PayPoint outlet (cash payments only). Please retain your receipts.

Phone us free on

Customer service and sales	150 or 0800 800 150 8am to 8pm, Mon to Sat
Faults	151 or 0800 800 151 24 hours, 7 days a week
24-hour self-service line	0800 44 33 11 (Friends & Family number change, Paid My Bill, fault reporting)
Customers with a textphone	0800 243 123 8am to 6pm, Mon to Sat



Or contact us by

Writing to us at	BT UK Customer Billing, Correspondence Centre, Durham, DH98 1BT
Faxing us on	0208 8109192
Using our website	www.bt.com/billing-payments

Our commitment to our customers

We aim to give you an excellent service and our Code of Practice (see our Phone Book or our website at www.bt.com) sets out full details of what you can expect from BT.

If you have a complaint please tell us by ringing **0800 800 150** (a free call). We will agree a way forward with you and review the matter twice at a management level if you are unhappy with our response. Simply ask us to do so if you are not satisfied.

If after this you remain dissatisfied you can ask our Complaint Review Service to investigate. This is a specialist, independent, team that will work closely with you to find a solution to any outstanding problems.

If you are unhappy with the final outcome, please contact Otelo - the Office of Telecommunications Ombudsman. Before doing so you must have given us the opportunity to resolve the matter as outlined above, and have a letter from us confirming that we have been unable to reach agreement. You can contact Otelo on **0845 0501614** (local rate).

If you have a complaint about premium rate calls (these are numbers which start '09' and are usually information, entertainment or TV games), please contact ICSTIS.

Office of Telecommunications Ombudsman (Otelo)

Widderpool Park, Warrington, WA4 6HL
0845 0501614 (local rate)
www.otelo.org.uk

Office of Telecommunications (OfTel)

50 Ludgate Hill, London EC4M 7JJ
General enquiries: **020 7634 8700**
Complaints: Lo-call **0845 714 5000**
www.oftel.gov.uk

The Independent Committee for the Supervision of Standards of Telephone Information Services (ICSTIS)

The Secretariat, ICSTIS Freepost WC5468, London SE1 2BR
General enquiries: **0800 500 212**
www.icstis.org.uk email secretariat@icstis.org.uk

British Approvals Board for Telecommunications

BT's call charging accuracy has BABT approval.
BABT approvals MET 0001 and MET 0015 apply.

British Telecommunications plc Registered Office 21 Newgate Street LONDON EC1A 7AJ
Registered in England number 1800000

Whole Bill Direct Debit

You can pay the whole amount of this and future bills by Direct Debit. We give the date on your bill when we'll collect payment (normally 10 days after the bill date).

By post

Make your cheque payable to British Telecommunications plc, cross it A/C payee only and write your account number on the back. Send cheque and completed payment slip to BT Telephone Payment Centre, Durham, DH98 1BT (or use the envelope provided). We don't accept post-dated cheques. Don't send cash by post.

BT Payment Card

You can use your BT Payment Card to pay your bill in full or make payments towards it, providing you pay the full balance by the date stated. You can do this at any PayPoint outlet or Post Office. When making payments, please retain your receipts. To request a Payment Card please call 0808 1000595.

平成 17 年 5 月 25 日
日本テレコム株式会社

「1XY」番号に関する公正競争上の問題について

弊社ご提案に対し、KDDI 殿、NTT 東日本殿、NTT ドコモ殿からコメントを頂戴しております。いただきましたコメントについて、下記のとおり弊社コメントをお送りさせていただきます。

<問題の所在>

- ・ 弊社ご提案は、「1XYの短桁番号を営業窓口を利用した場合、覚えやすい等の利便性の高さというメリットが、お客様の問い合わせ行為・申込みに有利に働く」「加入者シェアが大きい場合にその影響も大きくなる」との認識が前提となっております。
- ・ 加入電話サービスで99%のシェアを持つNTT東西殿は、加入電話サービスと直接関係のない新サービス(ADSL/FTH)の営業活動(広告宣伝活動)において、「お問い合わせは116へ」という形で連絡先を伝えております。このような広告宣伝において「1XY」というわかりやすい番号にて窓口を案内できることは、他の番号体系と比べ、お客様への訴求効果が非常に高いものです。この訴求効果は、それに続くお客様の問い合わせ・申込みという行動に有利に働くと考えております。(もちろん、お客様が「窓口の番号のわかりやすさ」を主たる要因として最終的にサービス提供事業者を選択するものではありませんが、サービス提供事業者を選び・申込み過程において、上記のような効果がプラスに働くと考えております)

NTT東西殿：116をCMで訴求される⇒3桁で記銘に優れている

⇒116に電話問い合わせ⇒申し込み

(⇒ISPとセットの場合あり) (※)

※ISP申込みを先行している場合もある

他事業者：「XXXXXX(番号)」をCMで訴求⇒覚えられない

⇒即行動できない⇒その事業者にお問い合わせなどを行わない

- ・ 既存サービスの問い合わせと明確に区別できないとのご指摘もございましたが、上に指摘したサービス単位で区別することは可能(FTHサービスの窓口は「〇〇番」と考えております。

<進め方について>

- ・ 弊社としましては、「番号の専門家である本グループのメンバでは、公正競争上の問題であるかどうかの判断はできない」と申し上げる意図はなく、本研究会・WGにおいて取り扱っていただきたいと考えております。

- なお、今年度の研究会においては、時間的にも更に検討を行っていただくことは困難と認識しており、来年以降の研究会において取り扱っていただきたいと考えております。

以上

平成 17 年 5 月 27 日
東日本電信電話株式会社

5 月 25 日、JT 殿から、「1XY」番号に関する公正競争上の問題について、コメントがございましたので、改めて、当社の考え方を送付させていただきます。

当社としては、今回の JT 殿のコメントや、KDDI やドコモ殿のコメントの中にもありますように、営業窓口の番号のわかりやすさにより、お客様がサービス提供事業者を選択するものとは考えておらず、営業窓口のダイヤル桁数の違いが公正競争に影響しているものとは考えておりません。

また、「1XY」番号が、お客様の利便性を確保するために短桁で使用されてきた経緯や、広くお客様にご利用いただいている現状を考慮すると、「1XY」番号の利用形態を見直すことは、お客様への影響が大きいと考えております。

以上のことから、現在の状況において、「1XY」番号の利用形態を見直すことは適切ではないと考えております。

以上

1XY番号に関する意見

2005年5月27日
KDDI株式会社

5月25日のJT殿のご意見を受け、弊社の考えを述べさせていただきます。

弊社は前回の意見(5月18日付け)に記載したとおり、「1XYは桁数が短いため0120等に比べて有利ではあるが、その差は決定的とまでは言えない。」と考えています。営業窓口用の1XYは固定系、移動系ともに既に広くお客様に認知されているため、現時点でJT殿のご意見に沿って見直しを行うことは問題が多く、適切ではないと考えます。

但し、特に固定系事業ではNTT東西殿のシェアが圧倒的に巨大であることもあり、1XYダイヤルの利点をことさら強調するような広告・宣伝活動は事業者間の不公平感を煽る危険性があります。従って、このような問題が生じないよう各社とも一定の配慮が必要と考えます。

なお、将来1XYの利用について見直しをする条件としては、前回の意見で述べたとおり、1XYの需要が増加して逼迫の危険性が生じてきた段階が望ましいとの意見です。

以上

J T 殿提起の 1 X Y 問題に関して

05. 05. 31

NTTドコモ

1. 番号桁数の類似の問題として、事業者識別番号（00XY）が論じられ（当時マイライインの導入は決まっていませんでした）、3桁～6桁の違いは、全くイコールでないことは確かであるが、事業者の桁数を揃えなければならないほど問題でなく、許容される範囲であるとの結論が出されたと聞いています。また、一般の企業を考えるとフリーダイヤルの番号を語呂合わせするなど、それなりに工夫して使用されています。これらの点から考えると、本件が、公正競争を阻害しているほどの問題とは考えておりません。
2. 既存サービスの問い合わせと区別できると言われますが、何故そのように言えるのでしょうか。受け付け番号に接続後アナウンスを流し、用件により答える担当を分けるといった受付方法が一般に広く採用されていますが、利用者が適切に用件を指示できない場合があります、その場合は担当間で転送していると思われます。ユーザサービス上、用件が異なる毎に利用者に電話をかけ直していただきと言えるのでしょうか。5月18日のメールにてKDDI 殿が具体的に指摘されているような例についてJ T 殿はどのようなご見解なののでしょうか。

以上