

行政問合せ窓口への1XY番号の付与について

平成17年10月25日
日本電信電話(株)

問合せ窓口へ1XY番号を利用することに関する整理状況

1XYについては過去何度かの番号研究会で議論されており、「平成10年度 電気通信番号に関する研究会」では、1XY番号を利用する必要性が比較的高い用途のものをA分類、それに準じるものをB分類と整理されています。

横浜市様からの要望の「問合せ窓口としての利用」であるオペレータへの接続としての利用は、A分類では緊急通報や番号案内、故障受付などがそれにあたり、以下の通り整理されて利用されています。

また、B分類におけるオペレータへの接続は、一般番号や着信課金番号で接続が可能であるため、以下の通り利用対象外と整理されています。(但し、従来より利用者利便の確保のため利用されてきた営業案内や料金案内などを除く)

-平成10年度 電気通信番号研究会報告書「第1部 1XY番号の有効利用方策について」より-

	用途	オペレータへの接続に関する整理内容
A分類	(1)緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途 (例)緊急通報(警察、消防)、災害対応(災害伝言ダイヤル)等 (2)基本的な電気通信サービスの利用に当たって容易な認識が必要となる用途 (例)番号案内、故障受付 (3)既に3桁の統一番号として広く認識がなされている用途 (例)天気予報、時報、電報受付 (4)事業者共通のプレフィックスとしての用途	<p>警察、消防等への緊急通報は一刻を争うものであり、桁数が短く、覚えやすい番号とする必要がある。</p> <p>番号案内、故障受付等、利用者が基本的な電気通信サービスを利用するに当たって容易な認識が必要となるものも、覚えやすく、ダイヤルしやすい番号とする必要がある。</p>
B分類	(1)オペレータを介した呼接続 オペレータを介した呼接続とは、単にオペレータに営業、料金等に関する問い合わせを行うものではなく、事業者のオペレータへ接続した後に一般加入者等への呼接続を行うものを意味する。(例)コレクトコール (2)呼接続に関する付加的な処理 (例)自動コレクトコール (3)特定者向け情報の蓄積・再生 (例)留守番電話 (4)サービス条件の設定 (例)着信転送サービスの開始、停止	<p>オペレータへの問合せは、用途を問わず事業者のオペレータに接続して処理が完結するものを意味する。</p> <p>これは、接続先を指定する番号としての利用とも考えられ、一般番号や着信課金番号での接続が可能であるため、1XY番号の使用は必須ではないと考える。</p> <p>但し、営業案内や料金案内は従来より利用者利便の確保のために短桁で使用されており、当面利用可能とすることが適当と考えられる。</p>

現状の整理から勘案した横浜市様ご要望の問合せ番号としての1XY番号の付与について

前回の第4回WGで横浜市様からのお伺いした範囲でのご要望内容と現在の1XY番号の利用にあたっての整理を勘案すると、ご要望に沿って1XY番号の付与することについては、過去の整理との整合性を含め議論が必要と考えます。

現状の整理から勘案した横浜市様ご要望の1XY番号の付与について

- ✓ 1XY番号は、『桁数が短いので覚えやすい、ダイヤルしやすい』『1から始まるので、特別なサービスであることを想起しやすい』という特徴があります。
よって、横浜市様のご提案の『行政向けの全国共通の問合せ番号に1XY番号が利用できれば、利用者に高い利便性を提供することが可能である』という趣旨は理解できます。
- ✓ しかしながら1XY番号は『1から始まる3桁であるので、100個しかない希少な資源である』『3桁程度で100個程度の番号を確保できる代替空間がない』という制約もあります。
- ✓ 前回の第4回WGにおける、横浜市様からのご提案をお伺いした範囲では、A分類の110や119などの緊急通報や災害時伝言ダイヤル等と比較して、緊急性、安全性の観点から同レベルの重要性が有るとはまでは言えないのではないのでしょうか。
- ✓ また、B分類では、ご要望されているオペレータへの接続としての利用は認められていないため、現在の整理では、横浜市様のご要望はB分類に当てはめられないのではないのでしょうか。

新たに1XY番号を付与するにあたって考慮すべき事項

仮に横浜市様のご要望に沿って1XY番号を付与するならば、公共性の観点から付与をするという整理も考えられますが、この場合は、公共性のある問合せ先を網羅的に評価・検証し100個しかない希少な資源である1XY番号の枯渇が生じないように慎重に検討する必要あると考えます。

新たに1XY番号を付与するにあたって考慮すべき事項

- ✓ 仮に横浜市様のご要望に沿って1XY番号を付与するならば、**公共性の観点から付与をするという整理も考えられます。**
- ✓ しかし、公共性のある問合せ先の例としてNTT東日本タウンページの「くらしの情報ページ」に掲載されている問合せ先の概略を参考に示しますが、かなり多岐に渡っており、これら全てに1XY番号を付与することは番号容量の関係から困難であると考えます。
- ✓ **そこで、行政向け問合せ番号へ、新たな1XY番号を付与するか否かを検討するにあたっては、以下の観点からの検討と検証が必要ではないでしょうか。**
 - 1 行政機関にとらわれず公共性のある問合せ先を出来る限り網羅的に抽出。
 - 2 抽出した問合せ先を性格づけしてカテゴライズ。（『一般的な市の代表番号としての利用』と『横浜市様のようなコールセンタの利用』は異なるカテゴリとするなど）
 - 3 カテゴリー毎に利用度、利用者の利便性、緊急性、安全性、公共性等の観点から横通しで評価しどのような性格のものに番号を付与すべきかを整理。
 - 4 その整理が1XY番号の枯渇に繋がらないか検証。
 - 5 1XY番号利用にあたっての指針の再整理。

公共性のある連絡先の例

NTT東日本タウンページの「くらしの情報ページ」には、電気・ガス・水道、ごみ回収、交通機関、年金相談などの日常生活に欠かせないよく使う情報を独自に編集して掲載しており、掲載されている項目の概要は以下の通り。

-タウンページ(2005.3～2006.2) 東京 中央・千代田区版より抜粋-

警察、消防・救急、海上保安	警察(警視庁、運転免許センター、各警察署) 消防・救急(消防庁、各消防署) 海上保安(海上保安部)
ライフライン	電気(東電カスタマーセンター(0120)) ガス(東ガスお客様センター(0570)) 電話(NTT東)
行政機関	国の機関(各省庁) 都庁(都庁、パスポート案内) 各区役所 水道(水道局各営業所) ゴミ収集(各清掃事務所)
郵便	郵便サービス案内センター(0120)
交通機関	道路交通情報 鉄道(JR・各私鉄の時刻・運賃案内、忘れ物問合せ) バス(各社営業所) 船舶(各船舶会社) 航空(成田、羽田総合インフォメーション、各航空会社予約・案内センター)
くらしの窓口	税金(国税各分室、各区税務署、都税事務所、自動車税事務所、各区民税務課) 医療保険・年金(各区年金課、各社会保険事務所) 福祉(各福祉事務所) ボランティア 求職・労働問題(求職者支援コールセンター(0120)、各公共職業安定所、各労働基準監督署) 健康相談・診査(各保険相談所) いのちに関わる相談(いのちの電話、児童相談所、警視庁暴力ホットライン・銃器ホットライン・犯罪被害者ホットライン・総合相談センター(#9110)) 社会生活に関する相談(総務省東京行政評価事務所行政苦情110番(全国共通ダイヤル)(0570)、消費者総合相談センター、人権相談、臓器移植ネットワーク(0120)、血液センター、骨髄バンク(0120))

-その他公共機関的な連絡先-

JAF(#8139)

高齢者・障害者総合相談センター(#8080)