

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号について

総務省

総合通信基盤局

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

---

## 論点

- 1 公共性による利用を認めることについて
- 2 行政に対する問い合わせ用に1XY番号の利用を認めることによる逼迫への影響
- 3 行政に対する問い合わせ用番号への需要
- 4 1XY番号で同一サービスが受けられるのか
- 5 対象地域及び対象事業者について
- 6 A分類またはB分類のどちらが適当か

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

---

## ● 論点に対する考え方

### 1 公共性による利用を認めることについて

#### 主な意見

- ・これまでの研究会において整理されている付与の考え方と照らし、新たな付与基準の整理が必要。

#### まとめ・方向性

代替可能な番号空間のない、有限希少な1XY番号を新たに使用するにあたっては、平成10年度番号研究会における検討を踏まえつつ、対象を限定した利用が可能であることが必要である。

この点、横浜市から要望のあった行政に対する問い合わせ番号に関しては、住民の利便向上の観点から高い公共性が認められ、「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定しやすい」という1XY番号の特徴にも合致するため、平成10年当時の検討の趣旨とも整合すると考えられることから、今回の地域の行政サービス窓口用への1XY番号に限る使用は認められるものと考えられる。

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

---

## 2 行政に対する問い合わせ用に1XY番号の利用を認めることによる逼迫への影響

### 主な意見

- ・公共性の観点からの付与を認めるのであれば、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1XY番号の潤渇が生じないよう検討すべき。
- ・希少な番号の使用するには一定の線引きは必要であるが、公共性の多寡について検討することは困難。市町村と都道府県に限り認めることとして整理できるのではないか。

### まとめ・方向性

現在の1XY番号の逼迫状況としては、平成10年度研究会時点で47個の保留番号数であったが、研究会報告から約7年程度経過した現時点でも保留番号数に変化は生じていない状況にある。

現在の1XY番号の空き状況や利用状況を勘案すれば、1XY番号利用の伸びも無いなかで、具体的要望が挙げられているにもかかわらず、有限希少な1XY番号をそのまま保留し続けることは、番号の効率的な使用に資さないものであり、逼迫に大きな影響が与えられない範囲で、必要に応じ、その有効利用を今後検討していくことは適当であると考えられる。

今回の地方自治体の行政窓口用番号については、市町村と都道府県に限って1XY番号を使用するものであり、必要な番号数を限定可能である。一方、今後、他方面からの1XY番号の要望が寄せられることも考えられるが、現時点で個々のサービスの公共性の多寡を網羅的に検討することは困難である上、必要な番号数も明らかではない。これらの要望については1XY番号の利用状況も踏まえ、必要に応じて個別に検討することが考えられるが、その際には、必要な番号数の限定の可否等、逼迫への影響も考慮する必要がある。

なお、B分類として定義されている番号においても、提供事業者数が少ないものなどについては、将来の逼迫の度合いによっては整理・統合も考えられる。

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

---

## 3 行政に対する問い合わせ用番号への需要

### 主な意見

- ・横浜市以外の需要の見込みについては、政令市に関しては来年度中を目途にコールセンターが開設される見込み。
- ・コールセンターを持たない自治体においても代表電話が一次的な受付機能を果たしていると考えられ、そのような利用形態も含めれば、潜在需要はほぼ全自治体で認められると考えられるのではないか。

### まとめ・方向性

需要については、コールセンターを持たない自治体の代表電話への接続への使用も有用と考えられ、潜在需要は相当数あるものと考えられる。

一方、1XY番号を利用する自治体が少ない場合には、利用者に混乱が生じる可能性があることから、行政に対する問い合わせ用番号としての1XY番号の使用は、全国レベルで利用される状態にあることを前提に使用すべきである。このため、総務省及び関係者においては、できる限り多くの自治体で使用する事となるように取り組むことが求められる。

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

---

## 4 1XY番号で均一サービスが受けられるのか

### 主な意見

- ・同一の1XYで接続される市町村毎にサービス内容が異なることが予想され、用途を明確にしたルールを策定すべき。
- ・番号は接続先が一意に定まる使われ方が一般的で、同じ番号ではあるが発信場所によって接続先が異なる点の整理が必要ではないか。
- ・同じ番号で地域毎に接続先が異なるようなサービスもある。( # 番号、0120 )

### まとめ・方向性

もともと自治体から提供される行政サービスは各自治体により異なる性質のものであることから、同じ1XY番号をダイヤルしても地域毎に行政窓口の対応が異なることは当然想定されるが、行政手続き等への問い合わせを行う際にダイヤルする番号が全国共通であることにより、特に利用者に混乱を生じさせるとは考えにくい。

1XY番号により提供される行政サービスの具体的内容は各自治体において判断されるべきものと考えられる。

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

---

## 5 対象地域及び対象事業者について

### 主な意見

- ・市内からの接続が良いとの要望であるが、市外からの接続についても必要ではないか。
- ・導入当初は市内から接続が良いが、将来的には市外からの接続も望まれる。
- ・要望では導入当初はNTT地域会社のみでの提供が良いとしているが、利用者からは他事業者からの接続も望まれるのではないかと。

### まとめ・方向性

導入当初で求められているのは、当該自治体からの接続であるが、勤務先など他の行政区域から自身の居住する自治体への接続が可能となることについての需要も想定される。さらに、NTT地域会社のみならず、全ての事業者から同一の1XY番号により発信可能であることが利用者にとって利便は高いと考えられる。

導入当初は限られた地域及び限られた事業者からの接続に限定されるとしても、当該地域外からの接続や対応事業者の拡大についても検討していくことが必要である。

このような、サービスを提供するうえでの仕様は全国的に統一したものとすることが適当であり、今後、総務省及び関係者において詳細な検討していくことが適当である。

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

---

## 6 A分類かB分類か

### まとめ・方向性

平成10年度研究会では、「A分類については、広範囲の利用者により容易に認識できる必要があることから、1XY番号の3桁を事業者間で統一して使用。一方、B分類については、3桁目までを番号ごとに大枠で用途設定した上で、4桁化等によりできるだけ番号空間を拡大して使用することとし、4桁目以降は事業者の創意工夫で使用。」と整理されている。

行政に対する問い合わせについては、広範囲の利用者により容易に認識できる必要があり、かつ、3桁を事業者間で統一して使用する形態が想定される。

また、緊急性はないものの公共性から使用を認めることとすると、各電気通信事業者が付加的なサービスを自社の利用者へ提供するために用いるB分類の1XY番号とは性質が異なると考えられる。

従って、A分類として整理する方法も考えられるのではないか。

# 行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

---

## ● 具体的な番号について

現在、保留とされている番号は、次のとおりであるが、19Y番号については10個の番号ブロックとして引き続き保留することが望ましい。

(101、105、109、112、120、123 - 124、126 ~ 129、130、132 - 133、137、139、150、152 - 153、156、160、163、167 - 168、170、172 ~ 176、180、182 - 183、185、187 ~ 199)

今後、市区町村に加え、県への接続の要望もなされることが考えられることから、同一のX列の続く2つの1XY番号を確保する必要がある。

隣接する保留番号としては次のとおりである。

(123 - 124、126 ~ 129、132 - 133、152 - 153、167 - 168、172 ~ 176、182 - 183、187 ~ 189)

具体的な隣接番号の選定は、今後、総務省において行われることが適当である。