

行政に対する問い合わせ用1XY番号について(案)

平成18年1月
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

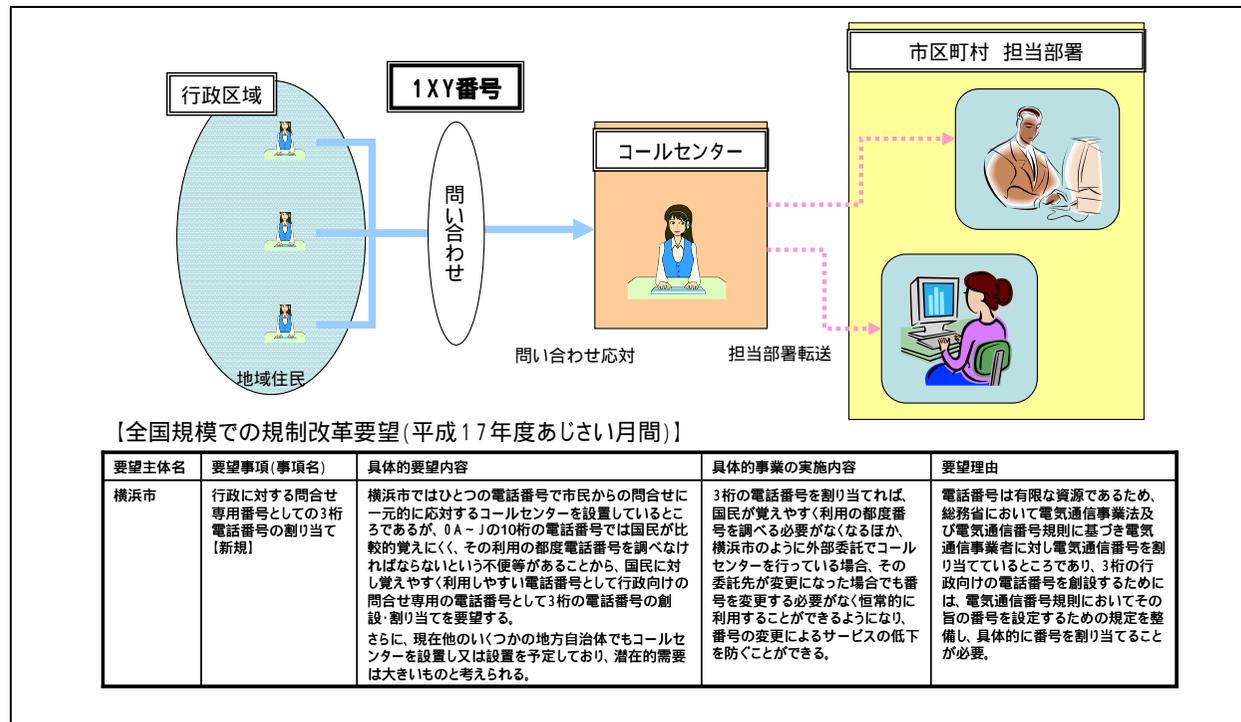
行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

1 背景

平成17年度全国規模での規制緩和要望(あじさい月間)として、行政に対する問い合わせ専用番号としての3桁番号の要望がなされたことが検討の契機。

要望元自治体である横浜市の具体的要望内容は、以下のとおり。

- ・ 当面、市内NTT固定電話からの利用(市外や携帯電話からは、通常の0AB～J番号で利用)。
- ・ 市内からの3桁番号による着信のみを想定。
- ・ 費用負担について、NTT側の網改修費用の額にもよるが、希望自治体が全国的に拡がり、各自治体の負担が軽減されれば、費用負担の可能性はある。



行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

2 検討にあたっての論点

行政サービスへの1XY番号の利用が認められるか(公共性の観点)

逼迫への影響がないか

他の自治体からの「行政に対する問い合わせ用番号」への需要

接続される自治体ごとにサービス内容が異なることが予想される中、同一の1XY番号で全国同一サービスが受けられないことで利用者に混乱が生じるか

対象地域及び対象事業者について

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 論点に対する考え方

行政サービスへの1XY番号の利用が認められるか（公共性の観点）

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。

このため、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。

逼迫への影響はないか

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。

今回の地方自治体の行政窓口用番号については、必要な番号数を2番号に限定可能（市町村と都道府県）であるため、逼迫への影響は少ない。

他の自治体からの「行政に対する問い合わせ用番号」への需要

横浜市以外の需要の見込みがあるか否かにより、電気通信事業者側のシステム設計や料金等に差が生じ得るが、横浜市以外も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。また、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、全国レベルで利用される状態にあることを前提とすべきである。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。

接続される自治体ごとに行政のサービス内容が異なることが予想される中、同一の1XY番号で全国同一サービスが受けられないことで利用者に混乱が生じるか

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

対象地域及び対象事業者について

横浜市から導入当初で求められているのはNTT地域会社の加入者による当該自治体の地域からの接続である。

他方、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地域会社の加入者のみならず、全ての事業者の加入者から同一の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。

仮に、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。

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 まとめ

行政に対する問い合わせ用番号として1XY番号を付与することは適当である。

ただし、1XY番号を使用するにあたっては、全国レベルで利用される状態にあることを前提として使用すべきであり、また、サービスの要求条件(例:市町村の境界地域での対応方法(自動かトーカーかなど))を全国的に統一した仕様を策定することが適当である。

総務省により自治体と関係事業者の間の連絡調整の場を設け、関係者において、全国レベルでの提供に向けた全自治体への働きかけ、及び全国的に統一した仕様の策定に向けた詳細な検討を実施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

5 具体的番号の検討

番号

市町村に加え、都道府県への接続の要望も考えられることから、同一のX列の続く2つの1XY番号を確保することが適当。

例えば、将来的に、地域外からの接続の際に、市外局番 + 1XY番号による接続の可能性も考えられるが、そのためには、天気予報と同様に桁ずらし発生時に市内局番を保留することが必要となる。番号の効率的利用の観点からは、天気予報と同じ17Y系列の隣接空き番号を選定することが有効であると考えられる。

分類

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。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ことから、A分類として整理することが考えられる。

(参考 平成10年度研究会での整理)

A分類: 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。

B分類: 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。