

行政に対する問い合わせ用1XY番号について

平成18年2月6日

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

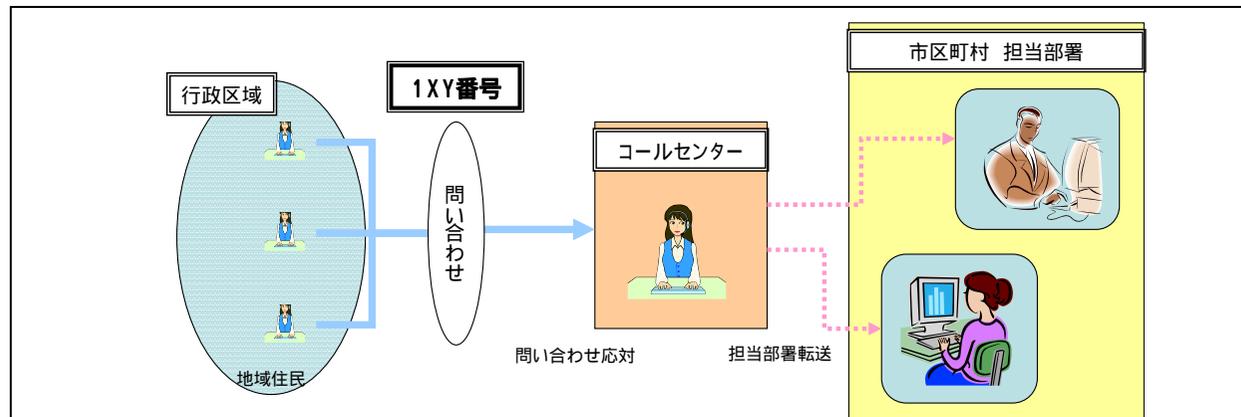
行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

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。



【全国規模での規制改革要望(平成17年度あじさい月間)】

要望主体名	要望事項(事項名)	具体的要望内容	具体的事業の実施内容	要望理由
横浜市	行政に対する問合せ専用番号としての3桁電話番号の割り当て【新規】	横浜市ではひとつの電話番号で市民からの問合せに一元的に対応するコールセンターを設置しているところであるが、0A～Jの10桁の電話番号では国民が比較的覚えにくく、その利用の都度電話番号を調べなければならぬという不便等があることから、国民に対し覚えやすく利用しやすい電話番号として行政向けの問合せ専用の電話番号として3桁の電話番号の創設・割り当てを要望する。 さらに、現在他のいくつかの地方自治体でもコールセンターを設置し又は設置を予定しており、潜在的需要は大きいものと考えられる。	3桁の電話番号を割り当てれば、国民が覚えやすく利用の都度番号を調べる必要がなくなるほか、横浜市のように外部委託でコールセンターを行っている場合、その委託先が変更になった場合でも番号を変更する必要がなく恒常的に利用することができるようになり、番号の変更によるサービスの低下を防ぐことができる。	電話番号は有限な資源であるため、総務省において電気通信事業法及び電気通信番号規則に基づき電気通信事業者に対し電気通信番号を割り当てているところであり、3桁の行政向けの電話番号を創設するためには、電気通信番号規則においてその旨の番号を設定するための規定を整備し、具体的に番号を割り当てる必要がある。

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

その他の留意事項

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 検討の方向性

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年度電気通信番号に関する研究会における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年度電気通信番号に関する研究会時点で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。

行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

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、横浜市以外も多くの政令市において来年度中を目途にコールセンターが開設される見込みであり、いくつかの県でもコールセンター開設を検討中。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。

その他の留意事項

当面は、新たな1XY番号の利用者への認知が低いことや、全事業者から接続されないことから、利用者に混乱が生ずることも想定されるため、従来の0AB～J番号による接続と併用しつつ、新たな1XY番号を周知していく取り組みが必要である。

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2番号（市町村と都道府県）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等に向けた詳細な検討を実施していくことが適当である。

なお、従来の0AB～J番号による接続と併用しつつ、新たな1XY番号を周知していく取り組みが必要である。

行政に対する問い合わせ用1XY番号の付与に関する検討

5 具体的番号の検討

番号

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、桁ずらし発生時に天気予報と同様に市内局番を保留することが必要となる。このような場合においては、番号の効率的利用の観点からは、天気予報と同じ17Y系列と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年度電気通信番号に関する研究会での整理)

- 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。