

信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する検討会
(第3回) 議事要旨

1 日時 平成20年6月30日(月) 16:00~18:00

2 場所 三田共用会議所 3階 大会議室D~E

3 出席者

(1) 構成員(五十音順、敬称略)

相田 仁、安達 成生、一井 信吾、伊東 博、冲中 秀夫、
高畠 宏一(代理:保村 英幸)、加藤 薫(代理:藤原 塩和)、加藤 義文、
河村 真紀子、北谷 宏朗、坂田 紳一郎(代理:能登 雅夫)、佐藤 貞弘、
高橋 泉、豊満 初美、長田 三紀、三友 仁志、山口 舜三(代理:吉田 光男)、
山崎 勝代、吉村 辰久

(2) 総務省

武内 電気通信事業部長、谷脇 事業政策課長(代理 松田 課長補佐)、
古市 料金サービス課長、竹内 電気通信技術システム課長、
佐藤 信書便事業課長、宮本 番号企画室長、北神 課長補佐

4 議題

(1) 論点整理

(2) その他

5 議事要旨

【構成員からの意見】

- ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社の佐藤構成員より、「115番による信書の送達サービス受付への接続方法に関する追加資料」(資料3-1-1)について説明。
- 質疑応答の主な内容は次のとおり。
 - ・ 104、117番接続に関して、NTT東西のサービスからソフトバンクのサービスに変更後、特に大きな混乱等はなかったとあるが、104、117番と115番の電報サービスは異なり、例として不適當ではないか。
 - 3桁特番のいい例が他になかったので、104、117番を紹介した。提供サービスが変わることの十分な周知を行い、導入の初期は、NTTの電報と大きく異なるサービスを提供することは考えていない。利用者が混乱することなく新しいサービスを利用できることを目指したい。
 - ・ NTTの電報から(電報に類似したサービスのみへの接続に)切り替える場合のサ

ービス条件について、「過度な条件設定は新規参入の障害となるため、考慮が必要。」とあるが、「過度な条件」とは何か。

→ 新規参入の条件として、電報に類似するサービスの受付を24時間対応とするといった条件を課すと、信書の送達サービス受付用に115番を使用しなくてもできなくなってしまう。電報サービスと同等の条件から始めさせてもらいたいと考えている。

○ おくやみネットの豊満氏より、「115番について」（資料3-1-2）について説明。

○ 質疑応答の主な内容は次のとおり。

・ 115番をガイダンス専用（事業者案内）と位置づけて解放することによって、どのような点で経費と時間の無駄が省かれると考えているのか。

→ 利用者に電報と類似したサービスがあることを広報するとなると、時間と経費がかかると思うが、115番をダイヤルしてガイダンスが流れることで、利用者が115番にかける度に案内があり、電報と類似した信書の送達サービスがあることを効果的に利用者に認知させることができるのではないかと考えている。

・ ガイダンスによって会社名と短縮番号の案内をすることは難しいと考えている。一番目に案内する信書の送達サービス事業者をどのように決めるのか、競争関係にある事業者を一つの番号で案内することは難しいと思う。

・ 115番で特定の事業者に接続され、利用者に選択の余地がないのは公平なサービスとは言えないと思う。115番が信書の送達サービス事業者にも開放されることで、同じラインに立つことができると思う。

【信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する論点整理（案）】

○ 事務局より、「信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する論点整理（案）」（資料3-2）について説明。

○ 質疑応答の主な内容は次のとおり。

・ 3桁番号は緊急性・公共性・安全性の観点から、重要な用途の番号として指定されている。115番も重要性の高い通信手段であったが、通信の発展、普及とともに、電報の性格も変わってきたと感じる。緊急性のある通信からメッセージに台紙などの物を付加しての販売へと変化してきている。一方、緊急定文電報の夜間受付に関しては、0120番号での受付となっている。このような中、将来的には、115番が電報の受付に使われるべきか、また115番が信書の送達サービスの受付番号となった

場合においても、3桁番号を使用すべきかについて、今後、見直しが行われることも考えられる。そのような見直しがあり得ることを前提とした議論が必要と考える。

→ 時代とともに電報のサービス内容、また用途が変化している。過去（平成10年）の番号研究会において、115番は広く認識されている番号として整理され、115番の法律的な位置づけは、特段変わってはいない。利用者の利便性の観点から、115番は今後も電報受付番号として利用されるべきと考えている。しかし、将来的に、電報の法律的な位置づけの見直しが行われた場合には、115番の使用の在り方について検討する可能性も考えられる。

- ・ 104番、117番のように（提供者にかかわらず）得られるサービスが同一である場合に3桁番号が意味を持つ。3桁番号は、複数のサービスの中から、自己責任により一つのサービスを選択するような場ではない。115番は電報受付であるという認識を持った利用者にとって、電報または電報と遜色のないサービスならば、混乱なく利用できるだろうが、ガイダンスによってサービスを比較検討し自己責任によって利用するというのであれば、115番をダイヤルしてからサービスの比較検討を行うのは困難であり、受け入れられない。信頼性の面、品質の面からも電報と全く遜色がないという場合にのみ他の事業者への接続も受け入れられるが、それ以外は難しいと思う。

115番が電報にしかつながらず、不公平という指摘があるのならば、115番で電報を利用することをやめるのも選択肢の一つと考えられる。

→ 利便性の観点から、ガイダンスでサービス内容を流す場合には、利用者が事前に内容を知っていることを前提に流してもらいたい。115番で案内する内容は、あくまで業者を選択する短縮番号の案内であり、サービスの内容まで案内することは考えていない。

- ・ 115番で多数の事業者に接続する場合、電報と遜色のないサービスが提供されることが前提である。インターネットで調べてサービスの内容を知っているのならば、申し込みもインターネット等で行い、115番の利用者は少ないのではないか。

- ・ 電報と遜色のないサービスをすぐに提供できると考えているのか。

→ 考えていない。十分な準備と周知が必要と考えている。

- ・ 電報の申し込みに115番を使用したいというニーズが現時点多いことから、即、電報受付の115番を使用することをやめるべきという結論を出すのは難しいと思われる。論点（1）に関しては、115番で電報を受け付けているという現状を踏まえた上で、信書の送達サービスの受付用として使うことを否定するものではなく、認

めるという解釈でよいのではないか。

- ・ 信書の送達サービス事業者は、特定信書便事業として許可を受けている以外の区域では、郵便として郵便事業株式会社へ差出という形でサービスを行っている場合が多いが、特定信書便事業として許可を受けていない区域への郵便事業株式会社への差出しについても、115番で受け付けて構わないか。

→ 問題だと考えている。

- ・ 利用者の利便性に答えるというのは、決められた日時に届けることだと考えている。信書の送達サービスが電報に及ばない点も数々あるが、たいへん多くの企業に利用していただいている。信書の送達サービスで対応できない部分に関しては、電報へ取り次ぐことやレタックスを利用することで対応することが考えられる。利用者の希望をかなえる際に、最終的な事業者がどこかは問題ではないのではないか。

- ・ 利用者が信書の送達サービスの内容をすべて知っていて、115番で自己責任においてサービスを選択することが可能かどうか。事業者間の公平から議論するのではなく、115番が定められた際の理由を考えるべきである。電報と差のあるサービスであることが利用者に伝わらなければ、利用者にとって不利益となるため、115番で利用できるようにすべきではないと思う。

- ・ 配達の方法が問題であり、信書便事業者に申し込んだものが郵便として配達され相手先に届く場合も115番で利用できるようにするかどうか。配達に関しても信書便事業者で行われるべきと思う。信書便事業者に申し込んだものが第三者によって配達されることは利用者にとって確実に届いたかどうか確認できないところであり、配達に関しても信書便事業者が行なう場合に、115番を利用できると考える。

- ・ 信書の送達サービスの内容は、電報と遜色のないサービスであることが望ましい。時代とともに電報のサービスが変わるとすると、信書の送達サービスはこうあるべきという基準を示すのは難しいが、周知を含め、利用者に信書の送達サービスが内容的に電報と遜色がないということが望ましいのではないか。

→ 周知徹底に関して、どの程度なされるか疑問である。一つの例として携帯の11桁化に伴う周知があるが、その際には1年前から周知活動を行い、電気通信事業者として数十億の費用をかけて行った。その結果、11桁化開始の2週間後の調査では桁増の認知度は90%、番号の変わり方については72%、誤ダイヤルは2週間後には1%となった。日常的に使用される携帯の単純な桁増の話であるが、今回はより複雑な内容であることを考慮すると、周知することは大変困難なことであると考えられる。

→ 携帯の115番は使い方の問題であるが、今回の検討内容は使い方が同じで内容が異なる場合である。一定の基準が設けられ、電報と同等のサービスが提供可能となれば結果も同じとなり、利用者が得られる利益も同等なものとなる。結果に対して誰が責任を持つかを明確にすべきである。115番が電気通信番号であることから、電気通信事業者が最終的な責任を持ち、電気通信事業者がサービスを担保すべきと考える。

・ 利用者にとって電報とは弔電・祝電というのが定着しているかと思うが、現状では、同じような商品を扱っているにもかかわらず、115番では電報しか選べず、選択の余地がないことから、115番の使用に関して問題提起した。信書の送達サービスへの接続方法は、コストのかかるガイダンス方式ではなく、電気通信事業者が自由に信書の送達サービス事業者を選択できる方法を考えている。電報は詳細なサービス内容を知らずに利用できることから、信書の送達サービスの内容についてもすべてを利用者に知ってもらう必要はないと考えている。

→ 電報サービスの詳細を知らずに利用できるのは、電報に対して漠然とした信頼感があり、実際に届いた電報を見たことがあるからと考えられる。信書の送達サービスに電報とは違ったオリジナリティがあったとしても、電報と遜色のないものでなければ、3桁番号でつながる意味がないと感じる。

→ 115番は電報受付であると思っている利用者が、電報と差があるサービスとは知らずに利用した場合、利用者にとっては損失となり、電報を利用したという勘違いを起こすことを危惧している。

→ 115番で信書の送達サービスに接続された場合、外出先で申し込みをして、家に帰ってから再度問い合わせをする際、どこにかければよいかわからない、覚えていないというトラブルを起こす可能性がある。同じ番号で複数に接続する場合、そのような危険性をはらんでいることを理解すべき。

・ ソフトバンクの追加資料3ページに115番に新たに接続（現在115番を利用できない電話）する場合、未提供サービスの開始のため、通常のサービス開始の周知を行う、とあるが、115番は電報受付の番号として知られている番号であり、電報とは違ったサービスにつなぐ場合には、通常のサービス開始の周知とは違うのではないか。

→ 「通常の」というのは、115番でこのようなサービスをやるという企業としての宣伝、周知を周到に行い、使っていただくということである。

・ IP電話でインターネット電話への転送をする際に、発信者にガイダンスを流しているように、信書便事業者へ接続する際に、「NTTではありません」というようなメッセージを入れるのはどうか。間違っかけてた時に、課金されない目的などのため

に、人による応答前にメッセージを入れたらどうかと思う。

→ 通常は、115番で電話に出た際に、事業者名を名乗るかと思う。つなぐ時点でメッセージがあるかどうかは、そのあとの応答形態によるが、どの時点で課金されるかが問題である。周知の度合にもよるが、NTTでないことを明記の上、信書の送達サービスに誤ってかけた際、かけ直したい場合には課金しないなど配慮が必要かと思う。

・ 初期設定を電報とする事前選択は、信書の送達サービス提供者側としては、コストの問題からやはり厳しいのではないか。

・ 論点(4)のエに関しては、10ページの図にあるように、利用者の理解を得た上で、アダプターの設定の変更を行うことになるか。

→ 050IP電話と直収電話では考え方が異なる。直収電話は、ソフトバンクのネットワークを利用しているため、NTTに接続する場合には、ソフトバンクとNTTの回線網をつないでサービスを提供する形となっている。電報に関しては、NTTから債権譲渡を受けて、利用者から電報料金を回収しているのが現状である。050IP電話の場合、アダプターによって加入電話網とIP電話網を選択することができるため、利用したいサービスを選択することができる。利用者に周知した上で、115番で信書の送達サービスに接続することを考えている。従来通り電報を利用したい場合には、例えば「0000」をダイヤルした上で、115番を利用すると電報につながるような設定が可能である。直収電話に関しては、現状ではサービスを選択する方式がとれないので、電気通信事業者が115番で接続するサービスの品質を担保するという前提で、サービスの提供を行いたいと考えている。

・ 現在115番で電報受付に接続する電話を、電気通信事業者が信書の送達サービスに接続する場合に、電報を利用したい加入者が、現在と異なる余分な手続きを行わずに、これまでどおり115番により電報を利用できることが適当とあるが、これは、一律に全ての場合において、NTT東西の電報受付も選択できるようにするのは、コストの観点から現実的ではない、との記述と矛盾しないか。

→ 現在まで115番で電報を利用してきたことから、利用者利便を考え、そのまま電報受付とするのが適当とした場合に、他のサービスも利用できるようにするためには、選択制をとることになるが、これは、一律に全ての場合において、電報受付も選択できるようにすることと異なると考えている。

→ 問題は、利用者がダイヤル手順として115番を利用した際に、どのように接続されるかである。これまでどおり、115番により電報を利用できるようにする方法としては、電話へ宅内装置等を取り付け、特段の手続きを行わずに、115番により電報を利用できることが考えられる。利用者利便の観点からは、デフォルトとして電報

につながることを確保するのがよいだろう。

- ・ 論点（４）のエに関して、「００００」１１５をダイヤルすることで電報が利用できる」とあるが、これは例えば０１２０番号をダイヤルすることと何ら変わりなく、ダイヤル番号を変えることであり、１１５番の利用に関して、ＮＴＴの電報から他の事業者に切り替えたことと同じではないか。

→ 切り替えることと同じである。

→ 突然、アダプターのモードが変わるのは問題であるが、事前登録に相当する事業者の周知等があれば、「００００」のようなダイヤル手順も問題ないかと思う。

- ・ 電話への宅内装置取り付けにかかる設備改修費用（概算）は、数千万円から数億円程度とあるが、宅内装置の開発費用のみの記述であり、実際には宅内装置１台当たりのコストがかかるかと思う。

→ 書き方を修正する。

- ・ 資料３－２の（参考）「特定信書便サービスと郵便事業株式会社への差出しを行うサービスとの比較表」において、参入条件等、遵守事項、処分等については、郵便局に差出す前段階までの記述のみがなされ、配達以下の項目については、郵便局に差し出す前後について双方、記述されている。参入条件等、遵守事項、処分等について、郵便局に差し出された後についても記述されれば、より正確かと思われる。

- ・ 周知徹底に関しては、不十分であることが多々あるため、確認を取ることや、本当に周知できているか担保されないと、納得できない。

→ 周知できているか担保することは難しい部分があるため、事後的な評価をとることが考えられる。その際に、１１５番で受付を認める信書の送達サービスの範囲として、信書便事業者として許可を受けている範囲にとどめるか否かが問題となる。信書便事業者として許可を受けている範囲外まで１１５番での受付を認めると、事後的に評価等を行うことができるかどうか考慮が必要である。

6 今後の予定

- 次回の会合では、本日までの議論を踏まえ、事務局が本検討会としての報告書案を作成し、報告書案の取りまとめを行う旨の連絡があり、効率的に取りまとめているため、本日言い足りなかったことや、その他特段の意見などがあれば、事務局に提出することとなった。

- 次回会合は、8月8日（金）の開催を予定し、詳細については、事務局より連絡することとした。