

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
報告書(案)

平成20年8月

目次

第1章 検討の背景・経緯	1
(1) 115番について.....	1
(2) 電報事業について.....	2
(3) 信書の送達サービスについて.....	5
(4) 信書の送達サービス提供者からの要望について.....	9
(5) 本検討会の検討内容について.....	10
第2章 利用者の意識について	11
(1) アンケート調査の実施方法.....	11
(2) 115番の必要性について.....	11
(3) 電報及び電報類似サービスの選択に係る利用者の意識について.....	13
(4) 電報及び電報類似サービスの今後の利用意向について.....	14
第3章 信書の送達サービス受付用に115番を使用することについて	16
第4章 115番で受けを行う信書の送達サービスの内容について	18
(1) 115番で受けを行う信書の送達サービスの水準について.....	18
(2) 115番で受けを行う信書の送達サービスの内容に係る具体的基準について.....	18
(3) 115番で受けを認める信書の送達サービスの範囲.....	19
(4) 115番で受けを行うサービスの内容に係る周知・説明等.....	20
第5章 115番による信書の送達サービス受けへの接続の方法	22
(1) 115番による信書の送達サービス受けへの検討の視点.....	22
(2) 115番による信書の送達サービス受けへの接続方法と設備改修等費用.....	22
(3) 現在115番で電報受付に接続している電話の場合の接続方法.....	23
(4) 現在115番で電報受付に接続していない電話の場合の接続方法.....	25
(5) 115番により電報と信書の送達サービスから1つを選択する場合の具体的接続方法.....	26
第6章 115番の適正な使用方法の確保	30
(1) ガイドラインの策定について.....	30
(2) 事後的な措置について.....	31
第7章 まとめ	32
(1) 当報告書の位置づけ.....	32
(2) 115番の信書の送達サービス受付用への使用のあり方.....	32

参考資料（案）

- ・ 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 開催要項
- ・ 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 開催状況
- ・ 電報及び電報類似サービスの利用状況等に係るアンケート結果
- ・ 電報サービスの概要
- ・ 信書の送達サービスの概要（電報類似サービス、レタックス）
- ・ 第1回検討会のプレゼンに基づく各事業者のサービス概要
- ・ 115番による信書の送達サービス受けへの接続方法（各電気通信事業者発表資料）
- ・ 115番の使用に関する関係法令（電気通信事業法、関係省令及び告示）
- ・ 信書便に係る関係法令（信書便法、電子郵便約款等）
- ・ 平成10年 電気通信番号に関する研究会 報告書（抜粋）

第1章 検討の背景・経緯

(1) 115番について

① 115番使用の経緯

115番は昭和35年頃から電報の受付用に使われるようになった。その当時、電報は緊急時の通信手段などにも広く利用されていたが、昭和50年代からは慶弔用が大部分を占めるようになり、昭和60年代からは、メッセージだけでなく、台紙などと一体のものとしてのサービス提供が行われるようになった。平成10年にはキャラクター電報も開始されるなど、今日電報はさらに多様なサービス内容となっている中、115番は今日も電報の受付番号として広く認識され、利用されている状況にある。

② 115番の制度上の位置付け

115番は、電気通信事業法上の電気通信番号（「電気通信事業者が電気通信役務の種類若しくは内容を識別するために用いる番号、記号、その他の符号」（電気通信事業法第50条））であって、告示¹上、「電報受付機能（電報の受付に関する機能をいう。）」に使用するとされており、現在、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社（以下「NTT東西」という）の電報受付に使用されている。

115番の使用について、総務省は電気通信事業者から申請を受け、番号の指定を行っている。115番の指定を受けるための申請を行うかどうかは電気通信事業者の判断であり、申請内容に基づき電気通信事業者が115番の指定を受けることにより、加入者が115番を利用できるようになる。

③ 115番の1XY番号としての位置づけ

1から始まる3桁番号（1XY番号）は、桁数が短くダイヤルが簡単であり、1から始まるため、特殊なサービスを想起しやすいという特徴を有する番号である。

115番は、天気予報（177番）や時報（117番）とともに、「利用する必要性が相対的に高い用途」のうち、「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」として整理されている（平成10年度 電気通信番号に関する研究会）。

その他、主な1XY番号としては、「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、緊急通報の番号（110番、118番、119番）、災害対応（171番）、プライバシー保護対応（184番、186番）があるほか、「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」の番号として、番

¹ 電気通信番号規則の細目を定める件（平成九年郵政省告示第五百七十四号）

号案内(104番)、故障受付(113番)などがある。

④ 115番の使用状況

アンケート調査²の結果、全体の約48%が電報の申込用番号として115番が使用されていることを認知しており、また、電話により電報を申し込んだ人のうち約72%が115番を使用した経験を有する。

図1 電報の申込用番号115番の認知率

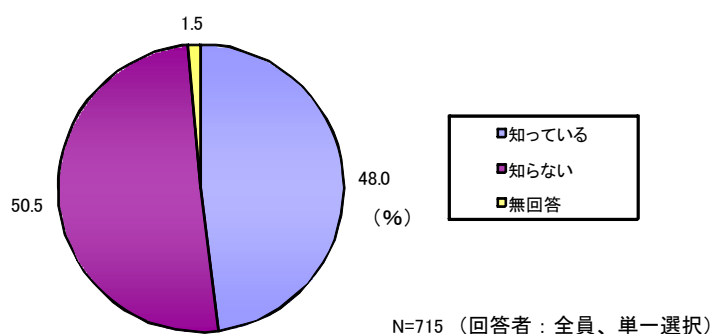
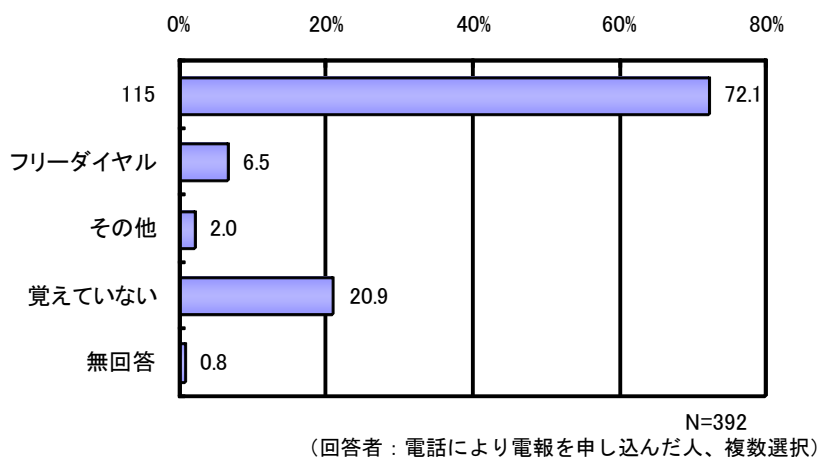


図2 申込みに使用した電話番号



(2) 電報事業について

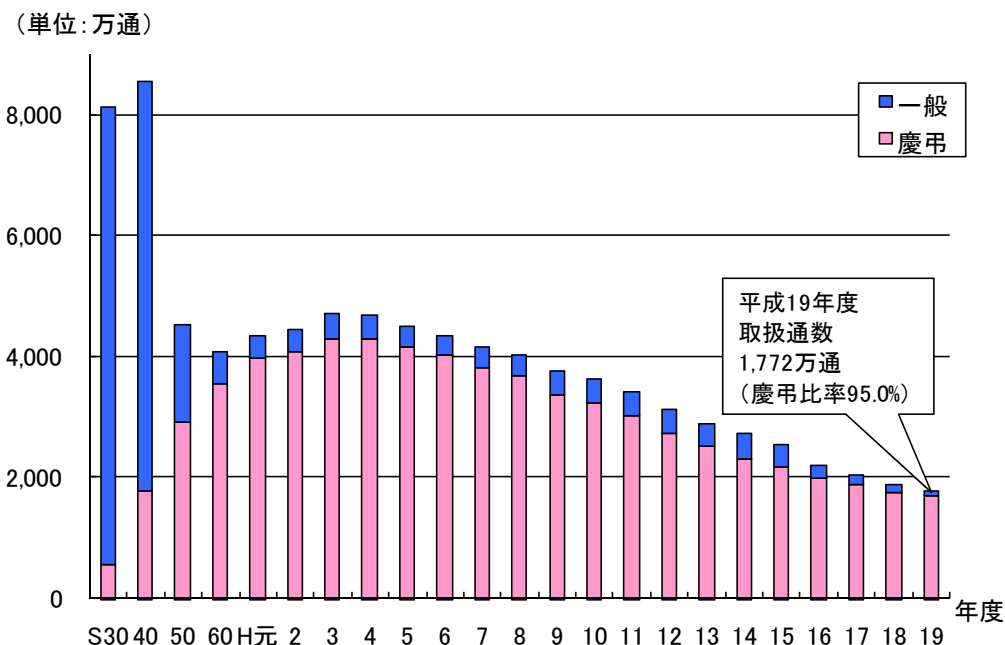
① 電報とは

電報は、発信人から依頼された通信を電気通信設備を使用して伝送し、配達するサービスである。加入電話からの電報受付の開始は明治30年にさかのぼ

² 電報等の利用状況及び今後の利用意向などを把握するため、15歳から70歳までの男女を対象とした郵送アンケート調査を平成19年11月に実施。調査対象、調査方法等については、2章参照。

り、以来、既に述べたようにサービス内容が変化し、多様化する中で今日に至っている。

図3 国内電報発信通数の推移



② 電報の制度上の位置付け

制度上、電報の事業(配達の業務を含む。)は、当分の間、電気通信事業とみなし、NTT東西(国内電報)及びKDDI(国際電報)のみがこれを行うことができることとされており、国内電報は独占をもって、全国提供を確保している。料金を含む約款は総務大臣の認可の対象となっている。また、電報は「電気通信事業」とみなされ、通信の秘密を保護する義務が課されている。

③ サービス内容

現在、NTT東西により、慶祝電報、弔慰電報の他、一般電報、緊急定文電報、船舶向けの無線電報等が提供されている。午前8時～午後7時までに受け付けた電報については、当日中に配達可能であり、当日配達については日本全国概ね3時間程度で配達を行っている。

115番のほか、0120番号(フリーダイヤル)、FAX、インターネット、コンビニエンスストア等での受け付けを行っている。

④ 電報の利用状況

平成19年度の国内電報の利用通数は約1,772万通であり、国内電報の事

業規模は約514億円(NTT東西の電報事業収入の合計)である。

アンケート調査の結果、電報の利用経験者は全体の約66%である。また、電報の利用用途については、電報利用経験者のうち、約84%が慶祝用に利用し、約65%が弔慰用に使用している。電報の利用頻度については、過去5年以内に電報を利用した人のうち、約56%が5年間で2通から5通利用したことがあると回答している。電話以外の申込方法については、電報利用経験者の約11%がインターネットを利用したことがあり、約52%が電話以外の方法を使用したことがないと回答している。

図4 電報の利用経験

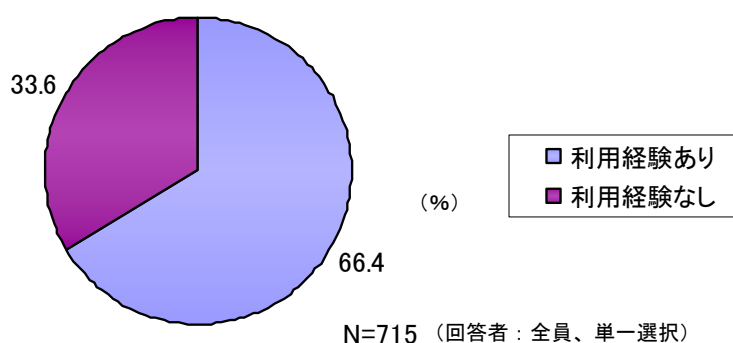


図5 電報の利用用途

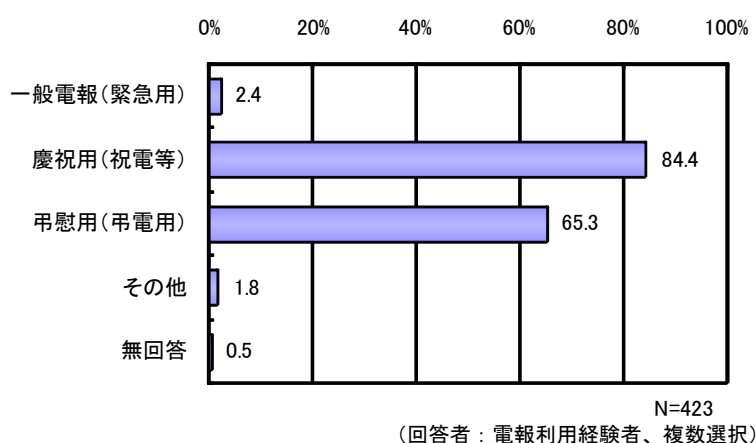
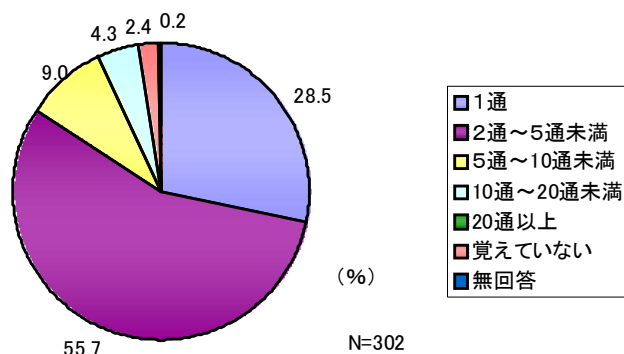
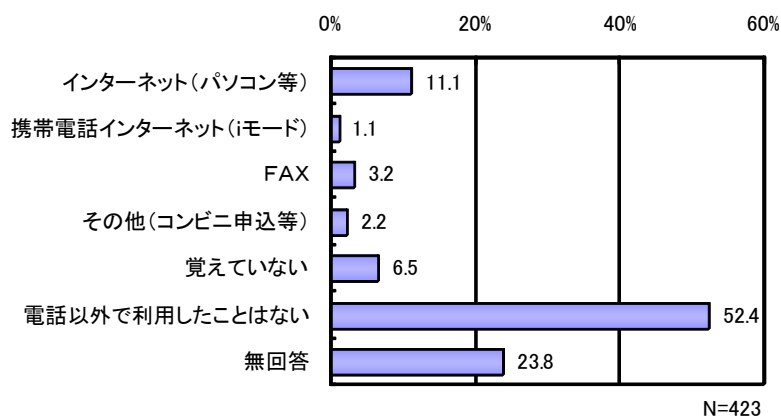


図6 過去5年間における電報の利用頻度



(回答者：電報利用経験者かつ過去5年以内に利用した人、単一選択)

図7 電報の電話以外の申込方法



(回答者：電報利用経験者、複数選択)

(3) 信書の送達サービスについて

① 信書の送達サービスとは

「民間事業者による信書の送達に関する法律(平成15年4月)」(以下、「信書便法」という。)の施行にともない、電話やインターネット等を利用して受け付けたメッセージ等を印刷し、台紙に添付等して利用者が指示する宛先まで配達するサービス(以下、郵便事業株式会社に差し出すもの等を含めて、これらのサービスを「電報類似サービス」という。)が、特定信書便事業者により提供されるようになっている。

一方、昭和59年から、郵政省の郵便事業として全国の郵便局で引き受けた原稿をFAXで送信し、受信した郵便局で受信したFAX原稿を所定の台紙に添付等して受取人に速達として配達するレタックスが提供されるようになり、現在は郵便事業株式会社に引き継がれている。

本検討会では、上記の「電報類似サービス」と「レタックス」を合わせて「信書の送達サービス」ということとし、115番による受付に係る検討の対象とした(本検討会の検討事項については後述)。

② 信書の送達サービスの制度上の位置づけ

ア 電報類似サービス

本検討会において、電報類似サービスの制度上の位置づけとしては、特定信書便事業者が提供するサービスのうち、

- ① 電話やインターネット等を利用して受け付けたメッセージ等を印刷し、台紙に添付等して利用者が指示する宛先まで信書便法に基づき、特定信書便役務として配達するサービス

に加え、

- ② 特定信書便役務として配達を行わない地域などについて、同様に受け付け、メッセージ等を印刷し、台紙に添付等してからは、郵便物として郵便事業株式会社に差出しを行うなど、特定信書便役務ではないかたちでサービスを提供しているもの

も含むこととし、両者について115番による受付に係る検討の対象とする。

なお、特定信書便役務は、信書を送達するサービスで、次のいずれかに該当するものをいう。

- (ア) 料金の額が1,000円を超えるもの
- (イ) 差し出されたときから3時間以内を送達するもの
- (ウ) 長さ、幅及び厚さの合計が90cmを超え、又は重量が4kgを超えるもの

電報類似サービスのうち、上記①に該当する特定信書便役務は、基本的に(ア)の「料金の額が1,000円を超えるもの」として提供されている。(ア)の料金の下限は、法令で設定されている。)

その他の条件として、電報類似サービスのうち上記①に該当する特定信書便役務については、信書便法上、特定信書便事業者に信書の秘密を保護する義務がある。一方、上記②の特定信書便役務ではないサービスのうち、郵便事業株式会社に差出しを行うものについては、差出しまでは電報類似サービス提供者には信書の秘密を保護する義務は無く、差出し後は郵便法上、郵便事業株式会社に信書の秘密を保護する義務がある。

なお、電報類似サービスには、特定信書便役務に当たる、当たらないに関わらず、全国でサービスを提供する義務はない。

イ レタックス(ファクシミリ送信型電子郵便)

レタックスは、電子郵便約款に基づき、郵便事業株式会社が提供するサービス(任意で提供する特殊取扱)である。郵便法上、信書の秘密を保護する義務がある。郵便法上、全国でサービスを提供する義務はないが、総務大臣の認可を受けた電子郵便約款において、全国でサービスを提供することとしている。料金については、法令上下限設定は無いが、届出事項となっており、現在、580円から利用可能である。

③ 信書の送達サービスのサービス内容

ア 電報類似サービス

慶祝用や弔慰用を中心に扱っている事業者が多く、受付時間や配達時間は事業者により異なる。受付けはインターネットを中心に行っている事業者が多い。また、多くの事業者は0120番号(フリーダイヤル)等による電話受付やFAXによる受付けも行っている。

【電報類似サービスを提供している事業者】

平成 20 年 7 月時点

事業者名	事業開始年月日	特定信書便役務としてのサービス提供区域(※1)	配達可能区域(※2)
(株)ヒューモニー	平成16年4月1日	全国	全国
(有)マイハート	平成17年1月1日	富山県	全国
(株)KSGインターナショナル	平成17年2月21日	(引受)全国 (配達)神戸市等	全国
(株)ナショナルヤガタ	平成18年7月1日	愛知県	全国
(株)おくやみネット	平成18年12月7日	鹿児島県等	全国
ハートフェルト	平成19年4月1日	秋田県	秋田県
(株)プライムステージ	平成19年9月1日	(引受)全国 (配達)広島市等	全国
(有)朋友	平成19年11月11日	大分県佐伯市等	九州各県他
(株)KDDIエボルバ	平成20年5月1日	全国	全国
(株)しょうわ	平成20年9月1日 (予定)	(引受)全国 (配達)大阪府等	全国

※1 特定信書便役務としてサービスを提供している区域。(委託の認可を得て委託により提供している地域を含む。)

※2 郵便として郵便事業株式会社へ差し出すなどしてサービスを提供している区域も含む。

イ レタックス(ファクシミリ送信型電子郵便)

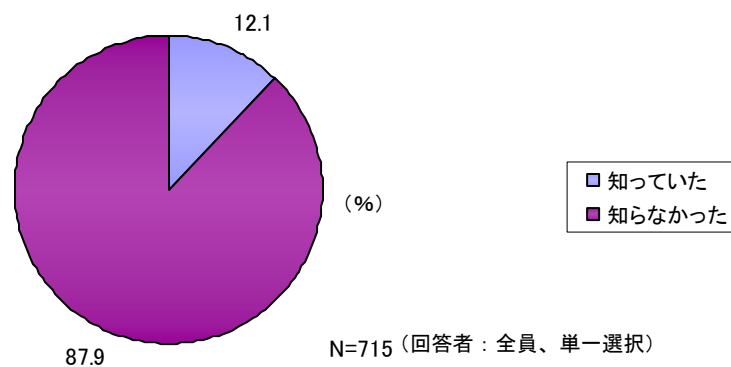
使用される台紙・封筒等については、慶祝用、弔慰用などの複数の種類が用意されている。引受けは郵便局窓口や郵便事業株式会社の支店窓口(以下、「支店」という。)で行っているほか、支店において電話やFAXによる引受けも行っている。

④ 信書の送達サービスの使用状況

本検討会に参加した特定信書便事業者5社のうち平成20年7月時点で既に1年以上電報類似サービスを提供している3社でみると、平成19年度の利用通数の合計が約80万通、事業収入の合計が約9億円となっている。また、平成19年度のレタックスの利用通数は約529万通となっている。³

アンケートの結果、電報類似サービスの認知度は、全体の約12%。電報類似サービスを利用したことがあるのは、全体の約5%であり、サービスの認知者では約42%である。また、サービスの利用頻度については、過去5年以内にサービスを利用した人のうち、約40%が過去5年間で1通、約34%が2通から5通利用したことがあると回答している。サービスの申込方法については、約44%がインターネットを利用し、約26%が電話を利用した経験を有する。

図8 電報類似サービスの認知度



³ 平成18年度の電報類似サービスの利用通数(郵便事業株式会社に差し出すもの等は除く。)は約68万通

図 9 過去5年間における電報類似サービスの利用頻度

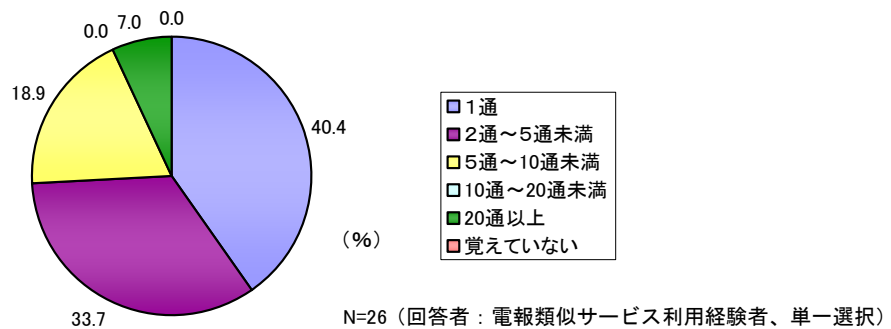
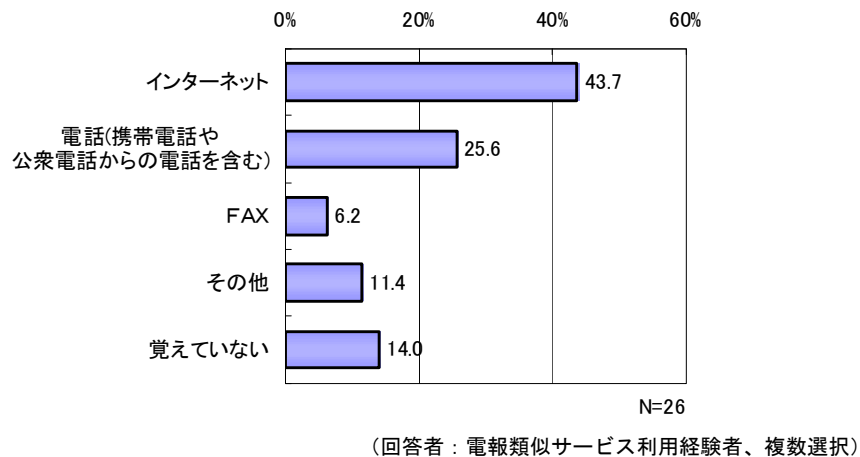


図 10 電報類似サービスの申込方法



⑤ 115番の信書の送達サービス受付用への使用について

信書の送達サービスは、電気通信事業法上の電報と位置づけられているものではなく、現行制度上、115番により受け付けを行うことはできない。

仮に電気通信番号規則の告示を改正し、信書の送達サービス受付用に115番を使用できることとした場合、信書の送達サービス提供事業者は、連携する電気通信事業者が115番の指定を受けることにより、自らのサービス受け付けが当該電気通信事業者の電話加入者から115番で接続されることになる。

(4) 信書の送達サービス提供者からの要望について

電報類似サービスを提供する特定信書便事業者から、115番を信書の送達サービス受付用に使用したい旨の要望が示され、本検討会においても特定信書便事

業者5構成員のうち4構成員から、信書の送達サービス受付用に115番を利用できるようになった場合、利用の意向がある旨示された。

(5) 本検討会の検討内容について

本検討会では、115番の利用状況、電報及び電報類似サービスの利用状況、特定信書便事業者からの要望、後述の利用者の意識等を踏まえ、115番の信書の送達サービス受付用への使用に関し、利用者の利便性等の観点から、

- ① 信書の送達サービス受付用に115番を使用することに問題はないか
- ② 115番で受けを行う信書の送達サービスの内容
- ③ 115番による信書の送達サービス受けへの接続の方法

などの点について検討を行ってきたところであり、本報告書において検討結果をとりまとめたものである。

第2章 利用者の意識について

(1) アンケート調査の実施方法

115番の使用状況、電報及び電報類似サービスの利用状況、利用者の今後の利用意向等を把握するため、平成19年11月に郵送によるアンケート調査を行った。アンケート調査の調査対象、調査方法については、以下のとおり。

◆調査対象

地域	全国
調査対象者	平成19年11月現在で、15歳から70歳までの男女

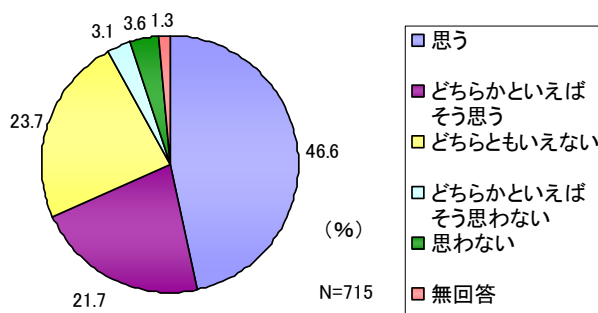
◆調査方法

調査対象者の選定及び集計結果について	アンケート調査会社の登録モニターから、性別、年代、地域、都市規模において、それぞれ一定のサンプル数を確保するため、均等に割り付けし、無作為に抽出した。 集計結果については、実際の母集団との剥離を補正するため、平成17年度国勢調査の人口構成と一致するように比重調整を行っている。 (ただし、各質問に対する回収総数については、資料のグラフ中「N」として、比重調整前の集計数を記載している。)
有効回答数	715人(抽出数:990人)
配布・回収	郵送によるアンケート調査
調査時期	平成19年11月

(2) 115番の必要性について

アンケート調査の結果、今後の電報申込用番号としての115番の必要性については、「思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせて全体の約68%が必要と回答している。さらに、115番の接続先については、使用する電話の種別(NTT 東西の加入電話、NTT 東西以外の固定電話又は携帯電話)に関わらず、全体の半数以上が電報類似サービスのみではなく、電報も必要と回答している。

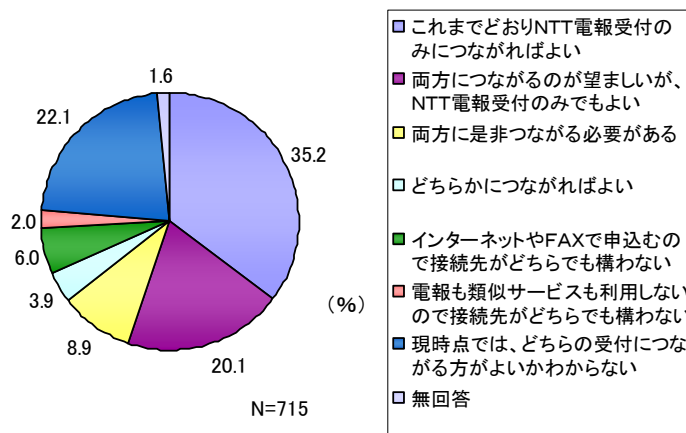
図 11 今後の電報申込用番号としての115番の必要性



(回答者：全員、単一選択)

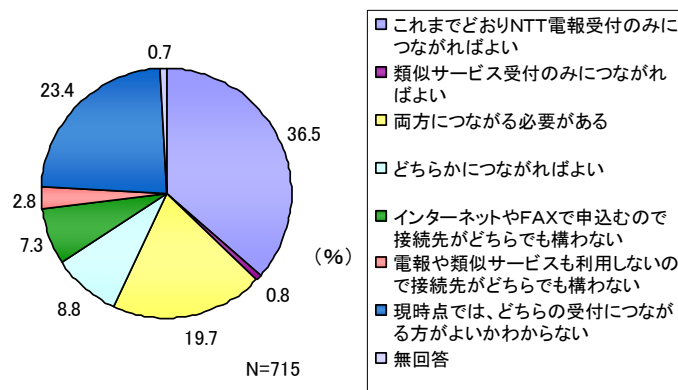
図 12 今後の115番をダイヤルした場合の接続先

a) NTT 東西の加入電話からの場合



(回答者：全員、単一選択)

b) NTT 東西以外の電話からの場合



(回答者：全員、単一選択)

(3) 電報及び電報類似サービスの選択に係る利用者の意識について

電報及び電報類似サービスの選択に係る利用者の意識についてアンケート調査を行った結果、電報等他の手段を利用し、電報類似サービスを選択しなかった人の約34%が「申込手続きが面倒だったから」、約33%が「信頼性に不安があったから」、約22%が「3桁(115番)の電話番号で申し込めないのが不便だったから」を選択しなかった理由に挙げている。

電報及び電報類似サービスを選択する際に重視する点としては、全体の約44%が「料金が安いこと」、約42%が「申込みや利用手続きが簡単なこと」、約34%が「信頼性が高いこと」、約31%が「配達希望日時直前でも申し込めること」、「遅くまで電話申込み受付をやっていること」と回答している。

図 13 信書の送達サービスを選択しなかった理由

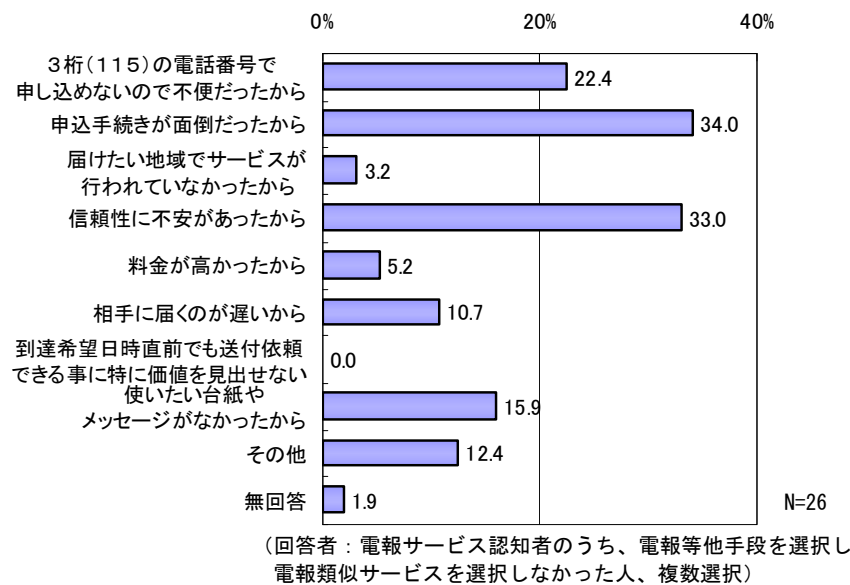
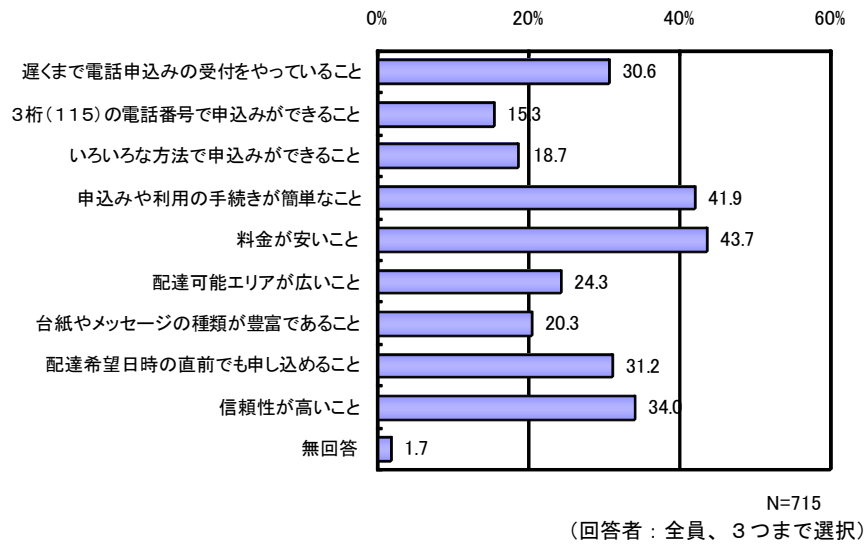


図 14 電報及び電報類似サービスの選択時に重視する点



(4) 電報及び電報類似サービスの今後の利用意向について

今後の電報の利用意向については、「ぜひ利用したい」と「機会があれば利用したい」を合わせて全体の約58%が利用意向を示している。また、申込方法については、電報利用意向者の約69%が電話を、約26%がインターネットを希望している。

一方、今後の電報類似サービスの利用意向については、「ぜひ利用したい」と「機会があれば利用したい」を合わせて全体の約29%が利用意向を示している。また、申込方法については、サービス利用意向者の約53%がインターネットを、約31%が電話を希望している。

図 15 今後の電報の利用意向

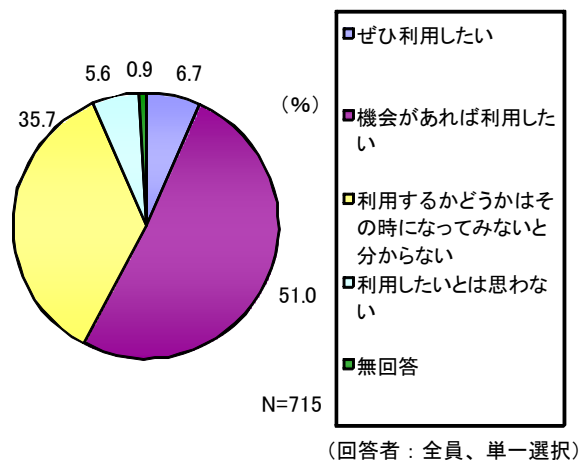
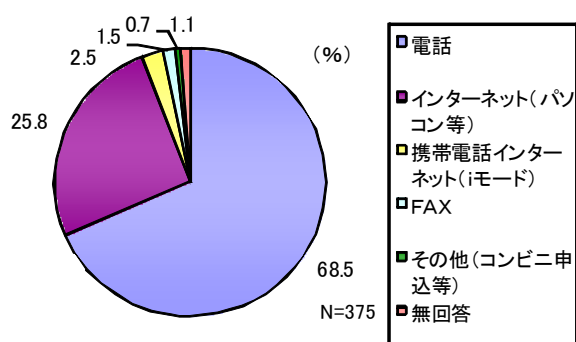
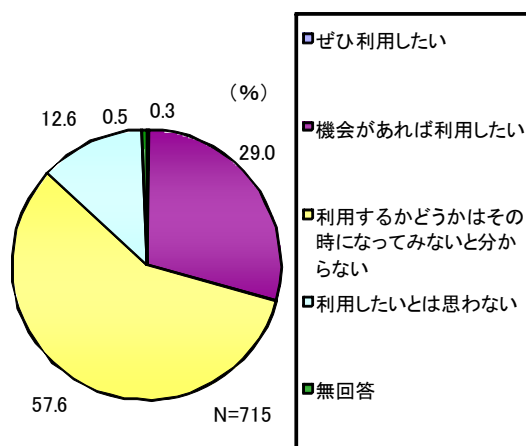


図 16 今後の電報の申込方法(電報利用意向者)



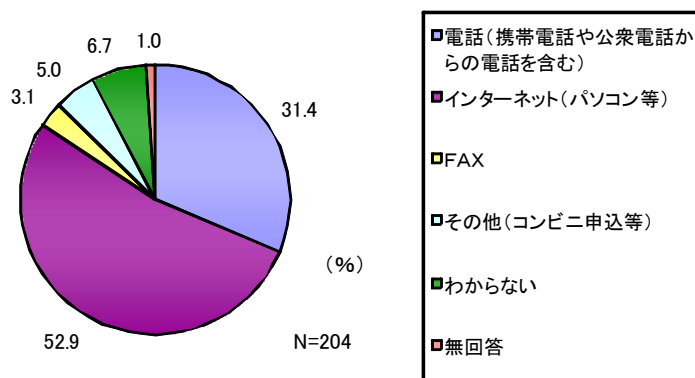
(回答者：電報利用意向者、単一選択)

図 17 今後の電報類似サービスの利用意向



(回答者：全員、単一選択)

図 18 今後の電報類似サービスの申込方法(サービス利用意向者)



(回答者：電報類似サービス利用意向者、単一選択)

第3章 信書の送達サービス受付用に115番を使用することについて

- ① 本検討会では、他の論点の前提となる論点として、信書の送達サービス受付用に115番を使用することにそもそも問題はないかについて、検討を行った。
- ② 信書の送達サービス受付用に115番の使用を認めるべきとの観点からは、
 - ア 電報の受付用に115番がこれまで長い間使用され、広く認識されてきている中で、信書便法に基づき、特定信書便事業者により提供されるようになったサービスなど、電報に類似する信書の送達サービスについても115番の使用を認めることが公平である
 - イ 信書の送達サービス受付用にも115番の使用を認めることにより、利用者にとって、選択肢が増え、メリットがある
などの意見があった。
- ③ 一方、信書の送達サービス受付用への115番の使用について慎重に考えるべきとの観点からは
 - ア 115番が電報の受付用となって以来、緊急の通信手段としての利用が減少し、多様な台紙や記念品とセットになったものなど慶弔用サービスが大部分となるなど、電報の役割やサービス内容が大きく変化してきていることから、115番の使用そのものについて見直しの必要はないか
 - イ 信書の送達サービスは電報に類似したサービスではあるが、提供主体が異なり、具体的サービス内容には差異もあることから、電報と同じ115番で受け付けることにより利用者の混乱や利便性の低下をもたらさないか
 - ウ 信書の送達サービス受付用に115番の使用を認めたとしても、仮に電気通信事業者が電報から一の信書の送達サービスに接続先を切り替えるだけであれば、利用者にとって、115番による受け付けの選択肢が増えることにはならない。仮に複数のサービスから選べるような接続方法をとったとしても、電報は利用頻度が多くなく、サービスの結果が利用者(申込者)から分かりにくいなど、電話による利用の形態を考えると、選択を行うことが難しい
といった意見や懸念が示された。
- ④ アンケート調査の結果では、
 - ア 全体の約48%が電報の申込用番号として115番を認知している
 - イ 電話により電報を申し込んだ人のうち約72%が115番の使用経験を有する
 - ウ 全体の約68%が今後も電報申込用番号として115番を必要と考えている
といった結果が出ているところである。
- ⑤ 平成10年度の番号研究会において、115番は1XY 番号の中で「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」として整理されている。平成10年には既に緊急用ではなく慶弔用としての利用が大部分となり、多様な台紙などと一体のものとして提供されていたものであり、アンケート結果からは、115番は現状においても引き続き、そのような電報の受付用として広く認知・使用されており、また、今後の必要性も認められている状況にあると考えられる。電報の法的位置づけも、そのようなサービス全体について独占をもって全国サービスを確保しているという意味で当時から変化はない。

- ⑥ 以上の議論や現況から、本検討会では、これまでの1XY番号の在り方についての番号研究会等における整理や、電報及び信書の送達サービスに係る制度の現状やサービス提供の状況を前提として、利用者の利便性を損なわない限りにおいて、一定の条件のもと、新たに信書の送達サービス受付用に115番の使用を認めること自体に問題はないこととした。

その上で、信書の送達サービス受付用に115番を使用する場合には、どのようなかたちでの使用であれば利用者の利便性を損なわないかという観点を中心として、

ア 信書の送達サービスのうち、どのようなサービス内容のものについて115番による受け付けを認めるか

イ 115番により受け付けに接続する方法はどのようなものが適当か

ウ ア、イの検討結果を受けて、115番の適正な利用を確保するため、行政や事業者が取り組むべきことは何か

などの点について上記③のような意見等も踏まえ、慎重に検討を行った。次章以降においてその検討結果を取りまとめている。

- ⑦ なお、将来、115番により受け付けを行う電報や信書の送達サービスのあり様について、これまでに番号研究会等で整理された1XY番号の分類や用途の枠組みやその中での115番の位置づけについて再整理が必要となるような変化が生じる場合や、仮に電報の独占について見直しが検討されるなど、電報の法的位置づけが変化する場合には、必要に応じて、115番の使用そのものについて見直しを検討することも考えられる。

第4章 115番で受付けを行う信書の送達サービスの内容について

(1) 115番で受付けを行う信書の送達サービスの水準について

115番で受付けを行う信書の送達サービスそのものの水準については、

ア 電報の利用者は、予定する日時までに、期待した文字の表記や紙や台紙等の質の電報が、確実に届くことを最低限求めていると考えられるが、115番は電報受付用として広く認知されていることから、115番により信書の送達サービスを利用する場合にも、利用者は最低限同様のことを求めると考えられること

イ 115番の受付けにより提供されるサービスへの信頼感や安心感の水準は、今後とも維持向上していくことが、利用者の利益に資すると考えられること

ウ 同一の番号により、利用者がイメージするものとは異なる種類のサービスに接続されることは望ましくないこと

などから、既に115番で受付けられている電報のサービス内容と遜色ないものであるべきと考えられる。

従って、電気通信事業者は、115番により信書の送達サービス受付に接続するに当たっては、少なくともこれらの点に十分に配慮し、115番により受付けが行われる電報と遜色のないサービスとなるよう確保することが求められる。

(2) 115番で受付けを行う信書の送達サービスの内容に係る具体的基準について

次に、115番で受付けを行う信書の送達サービスについて、115番で受付けが行われる電報と遜色ない水準を確保するため、115番で受付けを行う時間帯、配達に要する時間、配達地域、サービスの種類などのサービス内容について、電報のサービス内容を踏まえて、一律の具体的な基準(例えば、「受付時間は1日のうち〇時間以上」、「配達に要する時間が〇時間以内」等)を設けることについて検討する。

このような基準を設け、電気通信事業者が当該基準を満たすサービスにのみ115番で接続することにより、当面、115番で受け付ける信書の送達サービスについて、115番で受け付ける電報と同等以上の水準を確保することも考えられる。

しかしながら、電報のサービス内容も変化してきており、サービス内容や提供条件についての具体的基準なども設けられていないことから、信書の送達サービスの内容について、電報のサービス内容や提供条件を踏まえて一律の具体的基準を持続的に設けることは困難であると考えられる。

さらに、信書の送達サービス提供者も、それぞれ利用者の満足度を高めるべく工夫し、取り組んでいるところであり、信書の送達サービスの内容について、一律に具体的基準を設けることは、利用者ニーズに即したサービスの発展を妨げることにもなりかねない。

これらのことから、115番で受付けを行う信書の送達サービスの内容について、115番で受付けを行う電報と同等以上の水準となるよう、一律の具体的な基準を設けることは適当ではないと考えられる。

(3) 115番で受付けを認める信書の送達サービスの範囲

次に、信書の送達サービスに課されている利用者保護のための法的義務などの観点から、115番で受付けを認める信書の送達サービスの範囲について検討する。

① 電報類似サービスの場合

115番で受付けを認める信書の送達サービスの範囲としては、

ア 特定信書便事業として許可を受けた電報類似サービスの範囲内で115番による受付けを認めること(郵便として郵便事業株式会社に差し出すなどして提供しているサービスは含まれない。)

イ 特定信書便事業者が提供する電報類似サービスであれば、郵便として郵便事業株式会社に差し出すものなど、特定信書便事業として許可を受けた電報類似サービス以外のサービスも範囲に含め、115番による受付けを認めること

などが考えられる。

アを選択した場合、受付けから配達までのサービスについて特定信書便事業者が一貫して特定信書便役務として責任を負い、信書便法に基づき認可された信書便管理規程に定められた方法により信書の秘密を保護することとなる。一方、115番により特定信書便役務以外のサービス(例えば、郵便として郵便事業株式会社に差し出すもの)が申し込まれた場合、そのサービスの受付けを行うことはできないことになる⁴。

イを選択した場合、特定信書便事業者であれば、郵便として郵便事業株式会社に差し出すものなどについても、115番で受け付けることができる。一方、郵便として差出しを行うものなどは、特定信書便役務には当たらないことから、通信文を受け付けてから台紙等に添付して郵便として郵便事業株式会社に差し出

⁴ 115番以外の電話番号などにより別途受付けを行うことはできる。

すまでの間、信書の秘密を保護する義務が課されていない⁵など、利用者保護の観点などから、特定信書便役務とは法的に違いがある。

電報については、電気通信役務として、電気通信事業法上、受付けから配達までに一貫して通信の秘密を保護する義務が課せられていることから、115番により受付けを行う電報類似サービスについても、利用者保護等に関して電報と遜色がないものであるべきとの観点から、受付けから配達まで一貫して信書の秘密を保護する義務が課せられているものであることが適当である。

したがって、115番による受付けを認めるものは、電報類似サービスのうち特定信書便事業として許可を受けているもの(上記アの範囲)とすることが適当である。

② レタックスの場合

レタックスについては、郵便事業株式会社が引受けから配達までのサービスについて一貫して郵便役務として責任を負い、郵便法により信書の秘密を保護することとなる。したがって、特定信書便役務として許可を得ている電報類似サービスと同様、利用者保護等の観点からは、レタックスは、電報と遜色ないものであると言える。

一方、レタックスは、電報と類似した特定信書便事業者によるサービスが出現する以前から提供されてきており、サービス内容、提供方法、利用用途などについて、その利用目的や利用の方法について電報とは異なる面もあると考えられる。特定信書便事業者が特定信書便役務として提供する電報類似サービスについても、現在行われているサービスのすべてが115番による受付けに馴染むわけではないのと同様に、現在サービス提供されているレタックスがそのまま115番による受付けに馴染むかどうかについては、慎重に判断を行うことが必要である。

従って、115番によるレタックスの受付けについては、今後、郵便事業株式会社から115番使用の意向が示された場合に改めて検討を行うことが望ましい。

(4) 115番で受付けを行うサービスの内容に係る周知・説明等

電気通信事業者は、既に述べたように、115番により信書の送達サービスに接続するに当たっては、当該信書の送達サービスの水準が電報と遜色のないものと

⁵ 郵便事業会社へ差出し後は郵便法上、郵便事業株式会社に信書の秘密を守る義務が課せられている。

なるよう、十分に配慮することが求められる。

一方、全体としてみれば電報と遜色のない信書の送達サービスであっても、具体的なサービス内容について、115番により受け付けを行う電報とある程度の差異が存在することも考えられる。従って、電気通信事業者及び信書の送達サービス提供者は、115番により信書の送達サービスの受け付けを行うにあたっては、

ア サービスの内容などについて利用者の混乱を招いたりすることがないように、115番による信書の送達サービス受け付けの開始に当たり、電報のサービス内容との違い等について、利用者に対し、十分な時間をとって徹底した周知と十分な説明を行うこと

イ サービス提供者について、利用者の誤解や混乱を招かないような受付対応を行うこと

(例: 信書の送達サービス受付は NTT 東西の電報ではないことが分かるように社名やサービス名を冒頭で伝え、電報受付も NTT 東西の電報であることを伝える等)

ウ 115番により受け付ける電報にあつて、115番により受け付ける信書の送達サービスには無いサービス(特に緊急用のサービスなどが想定される)の提供を115番の利用者が求める場合には、利用者が求めるサービスに円滑にアクセスできるよう対応すること

などについても、利用者の利便性を損なわないよう、十分な対応を行うことが求められる。

第5章 115番による信書の送達サービス受付けへの接続の方法

(1) 115番による信書の送達サービス受付けへの検討の視点

本検討会では、利用者の観点から、115番による信書の送達サービス受付けへの接続の方法について、電報の受付けにも接続できることを条件とするかどうかを検討した。

また、115番により電報に接続するか、信書の送達サービスに接続するかを利用者が選択する場合、選択の具体的手続きや方法によっては、利用者の利便性に影響を与えることが考えられる。そのため、電報の受付けにも接続することが適当と考える場合、接続方法についてどのようなものが適当かについても検討した。

(2) 115番による信書の送達サービス受付けへの接続方法と設備改修等費用

検討の前提として、115番を信書の送達サービス受付けに接続する場合に、ガイドンスや事前の登録などにより電報の受付けにも接続できるような接続方法などについて、①技術的に可能な方法と、②それぞれの方法を取った場合に発生する費用について電気通信事業者より情報提供を受けた。

【電気通信事業者から示された方法と費用の概要】

提示された方式		設備改修等費用(概算)※1	
複数のサービスから選択	① 発信時選択： 115番利用時に、ガイドンスにより電報と信書の送達サービスから選択	数億円程度	
	② 事前選択： 電話、Web 等により事前に接続先を登録	電気通信事業者による 初期設定あり※2	数億円～数十億円程度
		電気通信事業者による 初期設定なし※3	
	③ 電話への宅内装置取り付けの有無による選択 ・宅内装置等を取り付けなければ電報に接続 ・宅内装置等を取り付けると、複数の信書の送達サービスの受付けに対応するコールセンターに接続	宅内装置等： ※4 数千万円～数億円程度 コールセンター構築： 数千万円～数億円程度	
④ 1つのサービスに固定して接続： 電報又は信書の送達サービスのうち1つに接続		少額～数千万円程度	

- ※1 基本的な設備改修の費用であり、実際の要求仕様によっては、追加費用の可能性がある。
- ※2 電気通信事業者が電報又は一の信書の送達サービスに接続するように初期設定を行うため、加入者は特段の手続きを行わずに115番により初期設定された接続先に接続することとなる。
- ※3 電気通信事業者が115番の接続先の初期設定を行わないため、利用者が115番を利用する前に接続先について登録を行うこととなる。
- ※4 宅内装置の開発費であり、別途、宅内装置の端末費が1台当たり数万円程度かかる。

上記の表に見られるとおり、電報または信書の送達サービスのうち一つに接続する場合には、費用は小額～数千万円であるのに対し、利用者が複数のサービスから選択する方法では、少なくとも数億円のコストが発生する。このことから、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考えられる。

そこで、①現在115番で電報受付に接続している電話の場合と、②現在115番で電報受付に接続していない電話の場合とでは、115番により信書の送達サービスに接続することが利用者に及ぼす影響が異なると考えられることに着目し、それぞれの場合について、115番を信書の送達サービス受付用に使用する際、NTT東西の電報受付も選択できるようにすることが適切かどうかを検討した。

(3) 現在115番で電報受付に接続している電話の場合の接続方法

現在115番で電報受付に接続している電話(NTT東西の回線で接続される場合を含む。)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、

- ① 電報を利用したい加入者は、現在と異なる特段の手続きや操作を行わずに、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いう考え方または、
- ② 115番の接続先が、全ての加入者について一律に電報から信書の送達サービスに切り替わることも、徹底した周知等を行ったうえで電報と遜色ないサービスとつながるのであれば許容できるという考え方が考えられる。

アンケート結果にみられる利用者意識としては、115番の接続先については、使用する電話の種別(NTT東西の加入電話、NTT東西以外の固定電話又は携帯電話)に関わらず、全体の半数以上の人々が電報類似サービスのみではなく、NTT東西の電報も必要と考えている。

また、115番の接続先を電報から信書の送達サービスに切り替えるに際して利

利用者への周知を徹底するとしても、

ア 115番で接続するサービスが切り替わることについて、利用者すべてに確実に周知することは困難と考えられること

イ 信書の送達サービスが全体として仮に電報と遜色のないものであっても、具体的サービス内容については電報と信書の送達サービスの間にある程度の違いが存在する可能性が高いこと

ウ 電報は、利用頻度が必ずしも多くないサービスであること

などを考えると、一部の利用者が接続先の変更を認識しないまま115番に接続することなどにより、不利益を受けるおそれがあるとも考えられる。

これらのことから、利用者の混乱を避け、利便性を損なわないためには、現在115番で電報受付に接続する電話については、電報を利用したい加入者が現在と異なる特段の手続きや操作を行わずに、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も考えられる。

一方、電報を利用したい加入者が、現在と異なる特段の手続きや操作を行わずに、これまでどおり115番により電報を利用できることを条件とすると、現在115番で電報受付に接続する電話を信書の送達サービスに接続するコストが大きくなり、コストが利用者に転嫁されれば、115番により信書の送達サービスの受け付けを行うことにより、利用者が受ける利益が減ることになるとの意見もあった。

このようなコストの観点も踏まえ、既に4章で述べた、電気通信事業者及び信書の送達サービス提供者が行うべき対応として、

(以下再掲)

ア サービスの内容などについて利用者の混乱を招いたりすることがないように、115番による信書の送達サービス受け付けの開始に当たり、電報のサービス内容との違い等について、利用者に対し、十分な時間をとって徹底した周知と十分な説明を行うこと

イ サービス提供者について、利用者の誤解や混乱を招かないような受付対応を行うこと

(例: 信書の送達サービス受け付けは NTT 東西の電報ではないことが分かるように社名やサービス名を冒頭で伝え、電報受付も NTT 東西の電報であることを伝える等)

ウ 115番により受け付ける電報にあって、115番により受け付ける信書の送達サービスには無いサービス(特に緊急用のサービスなどが想定される)を115番の利用者が求める場合には、利用者が求めるサービスに円滑にアクセスできるよう対応すること

に加え、

ア 通話料を利用者が負担しないことを前提に、当面の間、電報から電報類似サービスに切り替わったことについて115番による受付の冒頭でアナウンスを行った上、利用者の求め次第で電報の利用方法を通知すること

イ 115番により信書の送達サービス受付に接続する場合、電気通信事業者は接続を行う信書の送達サービスの安定的な提供についても十分に配慮すること

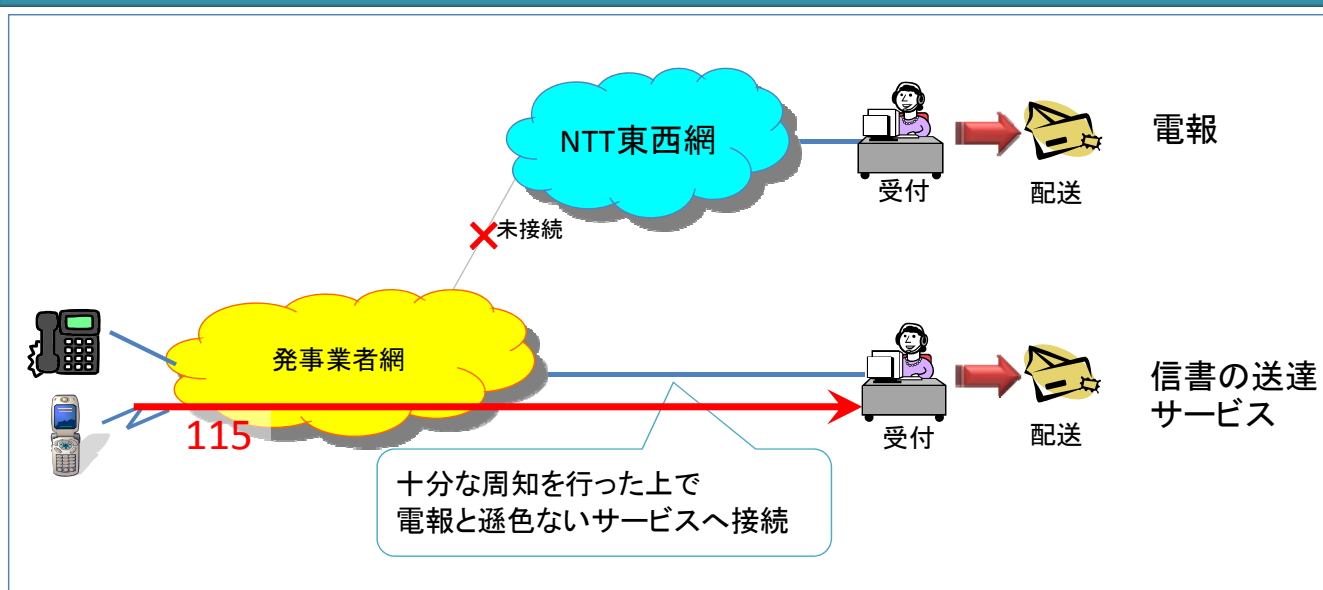
など、現在電報に接続していない電話の場合に比べ、より徹底した利用者への配慮を行うことを前提として、電報と遜色のないサービスについては、115番の接続先が、全ての加入者について一律に電報から信書の送達サービスに切り替わることを許容することも考えられる。

(4) 現在115番で電報受付に接続していない電話の場合の接続方法

現在115番で電報受付に接続していない電話を、電気通信事業者が115番により信書の送達サービス受付に接続する場合には、信書の送達サービスのみと接続するとしても、利用者にとってはこれまで使用できなかった番号を新たに使用できるようになるものである。

このため、サービスの提供者や具体的なサービスの内容について利用者が誤解を生じることがないように、徹底した周知など4章に述べたような対応を電気通信事業者や信書の送達サービス提供者が行った上で、(電報と遜色のない)信書の送達サービスのみ接続することについては、許容できると考えられる。

現在115番で電報受付に接続していない電話の場合の接続方法



(5) 115番により電報と信書の送達サービスから1つを選択する場合の具体的接続方法

既に述べたように、115番で電報受付に接続している電話(NTT東西の回線で接続される場合を含む。)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、

① 電報を利用したい加入者は、現在と異なる特段の手続きや操作を行わずに、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いう考え方または、

② 115番の接続先が、全ての加入者について一律に電報から信書の送達サービスに切り替わることも、周知を徹底すれば許容できるという考え方が考えられるが、仮に①のように「現在115番で電報受付に接続する電話(NTT東西の回線で接続される場合を含む。)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、電報を利用したい加入者は、現在と異なる特段の手続きや操作を行わずにこれまでどおり電報を利用できる」ことが適当とすれば、115番による電報や信書の送達サービスへの接続方法(電報と信書の送達サービスの選択方法)はどのようなものが問題ないと考えられるかについては、以下のように考えることが適当である。

① 初期設定を電報とする(デフォルトが電報の)電話加入者による事前選択方式については、今後も電報を利用したい加入者は特段の手続きや操作を行わずにこれまでどおり115番により電報を利用することができるため、問題ない⁶。

② 電話加入者による電話への宅内装置等取り付けの有無による選択も、電報を利用したい加入者は特段の手続きや操作を行わずにこれまでどおり115番により電報を利用することができるため、問題ない⁷。

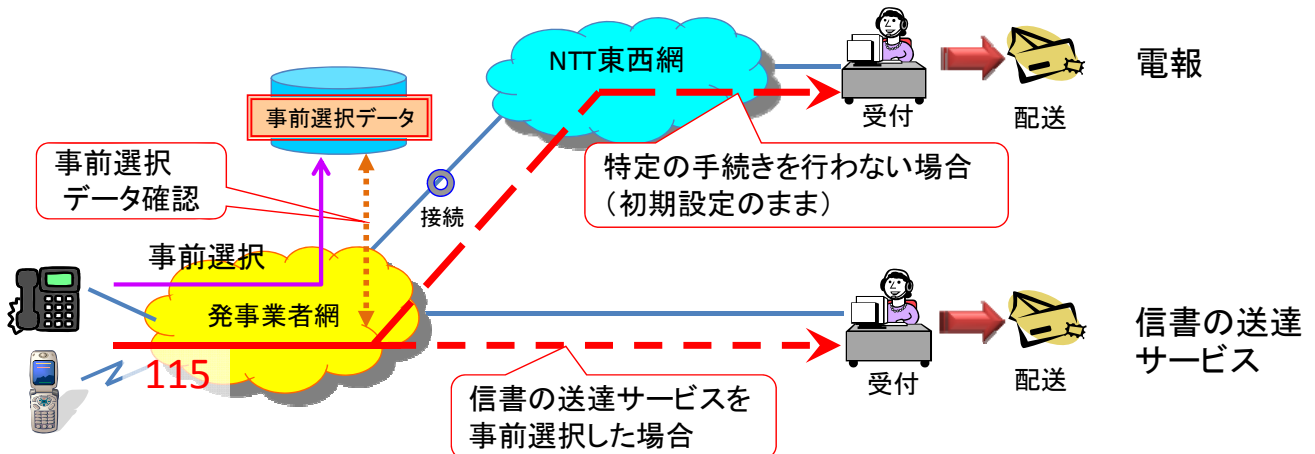
③ 115番利用時に、ガイダンスにより電報と信書の送達サービスから選択する発信時選択方式については、(仮に電報が1番目にアナウンスされるとしても)電報を利用したい加入者にとっては、利用の度にガイダンスに応じて追加ダイヤルによる選択などを行わなくてはならず、これまでと異なる操作が必要になり利便性が低下すると考えられ、望ましくない。

⁶ 最初に信書の送達サービスを選択した加入者が電報を使用する場合には登録をし直すか、他の方法(0120ナンバーのフリーダイヤル等)から申し込むこととなる。

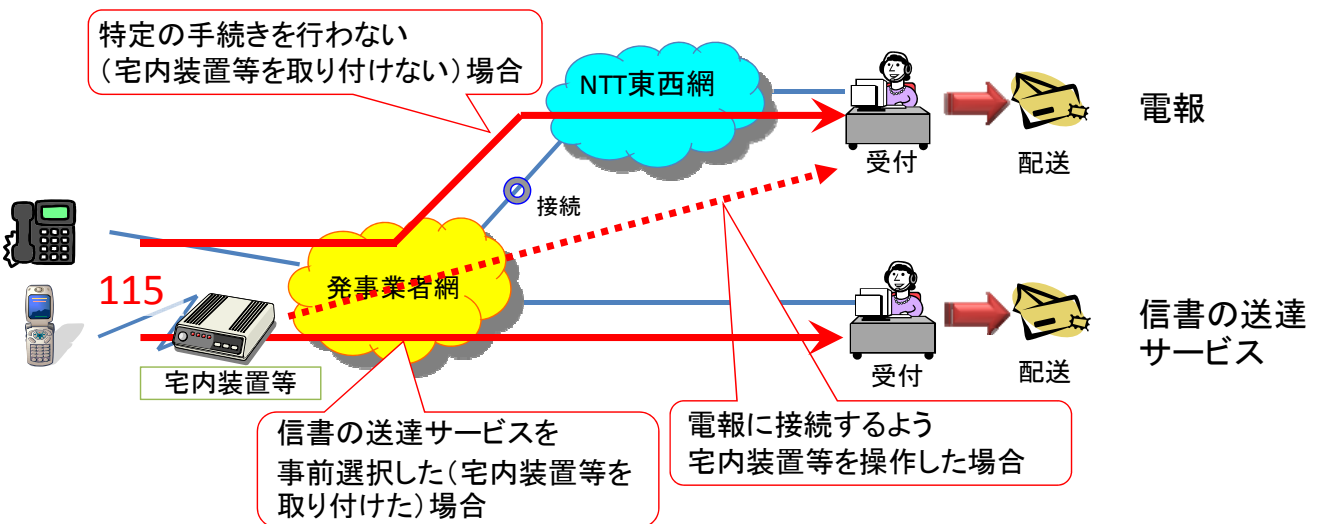
⁷ 最初に信書の送達サービスを選択した加入者が電報を使用する場合には、電報に接続するよう宅内装置等を操作することとなる。

現在115番で電報受付に接続している電話を
電報と信書の送達サービスに接続する場合に
問題ないと考えられる接続方法

① 初期設定を電報とする加入者による事前選択方式



② 加入者による宅内装置等取り付けの有無による選択方式



- ④ 050番号のIP電話とNTT東西の加入電話に重畳して加入している場合、現在050番号のIP電話自体は115番により電報に接続していないが、利用者にとっては、同じ電話機から115番で電報を利用できることから、現在と異なる特段の手続きや操作を行わずにこれまでどおり電報を利用できることが適当である。

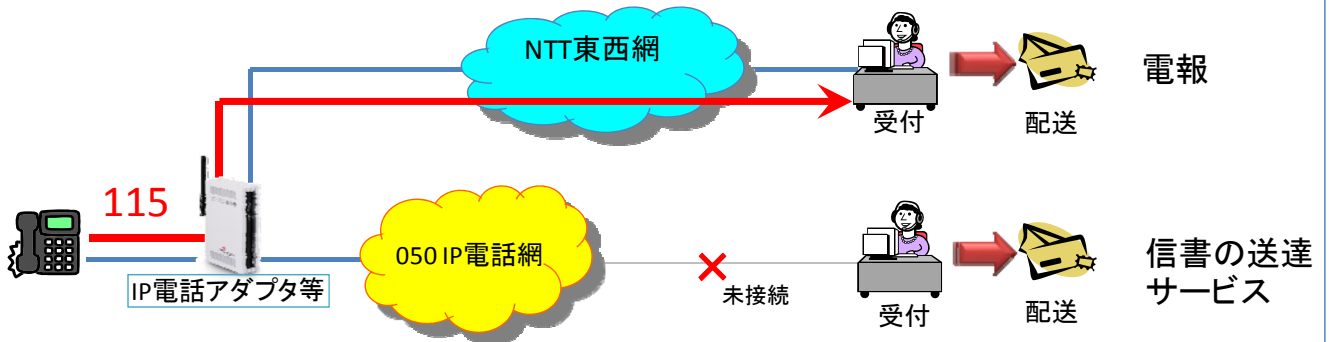
より具体的に述べると、

- ア DSLやCATVインターネット等のサービス利用者を中心に、NTT東西の電話に加入しながら、050番号のIP電話を利用しているケースが多く存在する。
- イ このようなケースでは、(050番号のIP電話は115番により電報受付に接続していないが、)現状では115番によりNTT東西の網を通じて電報受付に接続するのが一般的である。
- ウ このような場合、050番号のIP電話サービスを提供する電気通信事業者が、115番により信書の送達サービスのみ自動的に接続する場合、それまで115番で電報を利用できていた加入者が電報に接続するには、050番号のIP電話への接続を解除するための簡易なIP電話のアダプターの操作等(例えば、電話機で「0000」をダイヤルする⁸等)を行った上で、115番を発信することが必要となる。このような操作(「0000」等のダイヤル等)は、115番により電報を利用するにあたっての、これまでとは異なる特段の操作である。
- エ 今後とも電報を利用したい加入者は、このようなこれまでとは異なる特段の操作を行わなくても115番により電報に接続できるようにし、115番により信書の送達サービスに接続する場合に何らかの手続きや操作等を経るような接続方法をとることが適当である。

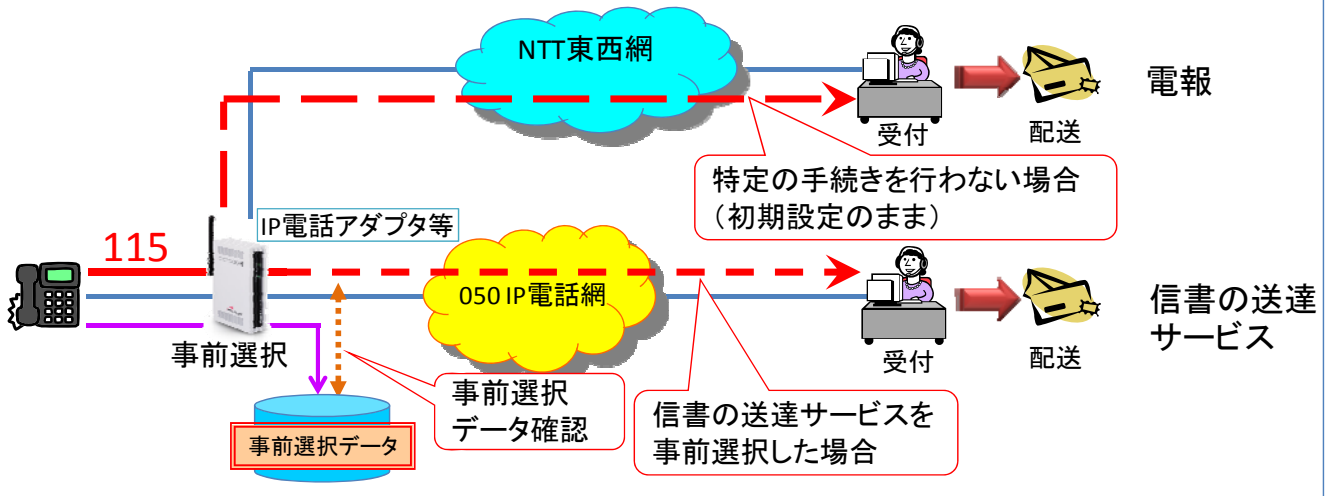
⁸ 多くのIP電話のアダプターには、発信に際して、IP電話網と加入電話網との選択機能がついており、加入電話網を選択するには、「0000」等と電話機でダイヤルする方法が一般的である。その場合、「0000」等とダイヤル後、通常の電気通信番号をダイヤルすると、加入電話網を通じて発信が行われる。

050番号のIP電話とNTT東西の加入電話に重畳して加入している電話を
 信書の送達サービスに接続する場合に問題ないと考えられる接続方法

050番号のIP電話が115番に接続していない場合(現在の状況)



050番号のIP電話が115番により信書の送達サービスに接続する場合に
 問題ないと考えられる接続方法



第6章 115番の適正な使用方法の確保

(1) ガイドラインの策定について

信書の送達サービス受付用への115番の使用について、どのような方法であれば、利用者の利便性を損なわないかという観点を中心に、第4章においては115番により接続を行う信書の送達サービスについてどのような内容のものが適当か、第5章においては115番により信書の送達サービス受けを行う場合の適当な接続方法についてとりまとめた。

これらの検討結果に基づき、115番により信書の送達サービスの受け付けを開始するに当たって、行政は115番により受け付けを認める信書の送達サービスの範囲等について、制度上規定するなど、必要な対応が求められる。一方、115番で受け付ける信書の送達サービスの内容に係る適切な周知・説明、その他の利用者の利便性確保や保護するための取り組み等について、電気通信事業者団体等がガイドラインを策定することが効果的であると考えられる。

本検討会の議論を踏まえ、ガイドラインに盛り込む内容として想定されるものとしては、

- ア 115番により信書の送達サービスの受け付けを開始するに当たっての周知・説明について、
 - (ア) 電気通信事業者や信書の送達サービス提供者が共通して行うべき周知の内容
 - (イ) 最低限確保すべき周知期間等
- イ サービス提供者について誤解や混乱を避けるために共通して取るべき対応
(例) 115番により提供される電報や信書の送達サービスについて、社名やサービス名を受け付けの冒頭で伝えること等
- ウ 115番により受け付ける電報にあつて、115番により受け付ける信書の送達サービスには無いサービス(特に緊急用のサービスなどが想定される)がある場合に、115番の利用者が求めるサービスに円滑にアクセスできるよう対応することが適当である場合には、
 - (ア) 取次ぎや案内等を行うサービスの対象
 - (イ) (ア)について取次ぎや案内の方法等
- エ (現在115番により電報に接続している電話を信書の送達サービス受けのみに接続することが許容されることとする場合)現在電報に接続していない電話を接続する場合の対応(ア～ウ)に追加して対応・配慮すべき事項等

オ 115番により電気通信事業者が信書の送達サービス受付けに接続する場合、電気通信事業者と信書の送達サービスの契約上留意すべき事項などが考えられる。

ガイドラインの策定方法については、本報告書に基づき、

ア 電気通信事業者団体が業界の自主的ルールとして守るべき事項を定める

イ 行政が消費者団体代表者や電気通信事業者団体の意見を集約して作成する

ウ 電気通信事業者団体が消費者団体代表者や団体外の関係事業者等に意見を求めながら策定する

などが考えられる。

(2) 事後的な措置について

行政は、

ア 信書の送達サービスに接続される場合の事業者の対応等を注視すること（例えば、総務省が、利用者意識やサービス提供状況について消費者団体等と連携して調査を行うことも考えられる。）

イ 利用者の苦情等については、電気通信消費者相談センター、総務省の特定信書便事業を所管する部署等で受け付け、互いに連携を図り

(ア) 電気通信事業者に対し、電気通信事業法等に基づき適切な対応を促していくこと⁹

(イ) 特定信書便事業者に対し、必要に応じて報告徴収等を行い、信書便法に基づき適切な対応を促していくこと¹⁰

などが求められる。

⁹ 電気通信事業法により、電気通信事業者の業務の方法が適切でないため、利用者の利益を阻害しているときなどについて、総務大臣が、電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる旨規定されている(第29条)。

¹⁰ 信書便法により、総務大臣は、信書便法の施行に必要な限度において、事業に関する報告の徴収や立入検査を行わせることができる旨規定されている(第36条)。また、同法により、総務大臣は、特定信書便事業の許可に係る事業計画に従い業務を行うことを命ずることができるほか、特定信書便事業の適正な運営を確保するため、事業系確保変更等の事業改善の命令を行うことができる旨などが規定されている(第26条、27条、33条等)。

第7章 まとめ

(1) 当報告書の位置づけ

- ① 115番は、「平成10年度電気通信番号に関する研究会」において、1XY 番号を利用する必要性が相対的に高い用途のうち、「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」として天気予報や時報と同じ位置づけとされ、NTT東西の電報受付に利用されているところ。
- ② 電報の使われ方は大きく変化してきているが、1XY 番号の枠組みについて整理された平成10年度当時から既に緊急用ではなく慶弔用としての利用が大部分となり、多様な台紙などと一体のものとして提供されていたものであり、平成10年当時から現在までの間で、電報のサービスのあり様に大きな変化はなく、現在においても115番は電報の受付用として広く認識がなされている。また、電報の法的位置づけも、そのようなサービス全体について独占をもって全国サービスを確保しているという意味で変化はない。
- ③ このような中、一方で信書便法の施行にともない、特定信書便事業者により、電話等を利用して受け付けたメッセージ等を印刷し、台紙に添付等して利用者が指示する宛先まで配達する電報類似サービスが提供されるようになった。また、全国の郵便局等で引き受けた原稿をFAXで送信し、受信した郵便局で受信したFAX原稿を所定の台紙・用紙等に添付等して受取人に速達として配達するレタックスが提供されている。

これらを受けて、本検討会では、これまでの番号研究会の115番を含む1XY 番号の分類や用途についての整理を前提として、電報類似サービスとレタックスを合わせて「信書の送達サービス」として、115番を信書の送達サービス受付用を使用することについて、利用者の利便性の確保や保護の観点を中心に検討を行い、その検討結果をとりまとめた。
- ④ なお、将来、仮にこれまでの1XY 番号の分類や用途の枠組みを越えるようなかたちで電報のサービスのあり方に変化が生じる場合や、仮に電報の独占について見直しが検討されるなど、電報の法的位置づけが変化する場合には、必要に応じて、115番の使用について改めて検討することが考えられる。

(2) 115番の信書の送達サービス受付用への使用のあり方

- ① 利用者の観点からは、115番で受け付けが行われる信書の送達サービスの水準は、電報と遜色ないものであるべきである。

② 一方、配達に要する時間、サービスの種類などのサービス内容について、電報のサービス内容を踏まえて、一律の具体的な基準を設けることについては、電報のサービス内容に制度上具体的基準が設けられているものではなく、電報や信書の送達サービスがそれぞれに変化しつつ利用者の満足度向上が志向されることにかんがみれば、適当ではない。

③ 115番で受け付けを認める電報類似サービスの範囲としては、特定信書便事業として許可を受けたものとする（郵便として郵便事業株式会社に差し出すなどして提供しているサービスは含まれない。）が適当である。これにより、電報については受け付けから配達までに NTT 東西が責任を持ち、通信の秘密を保護する義務を負っていることと同様に、115番により受け付けを行う電報類似サービスについては、その提供者が受け付けから配達までに責任を持ち、信書の秘密を保護する義務を負うこととなる。

また、レタックスについては、郵便事業株式会社が引受けから配達までに責任をもち、信書の秘密を保護する義務を負うことから、利用者保護等の観点からは、電報と遜色のないものと言えるが、115番による受け付けに馴染むものであるかについては、特定信書便事業者が提供する特定信書便役務としての電報類似サービスと同様、慎重な判断が求められる。従って、115番によるレタックスの受け付けについては、今後、郵便事業株式会社から115番使用の意向が示された場合に改めて検討を行うことが望ましい。

④ 利用者の利便性を確保するため、115番により受け付けを行う信書の送達サービスに接続する場合

ア 電気通信事業者は、115番により受け付けを行うサービスについて、電報と遜色のないサービスとなるよう確保することが求められることに加え、

イ 電気通信事業者及び信書の送達サービス提供者は、

（ア） 115番により信書の送達サービスの受け付けを開始するに当たっての十分な周知・説明

（イ） サービス提供者について利用者の誤解や混乱を避けるための受け付け対応

（ウ） 115番により受け付ける電報にあって、115番により受け付ける信書の送達サービスには無いサービス（特に緊急用のサービスなどが想定される）については、115番による信書の送達サービスの受け付けに申込みを行おうとしている利用者が求めるサービスに円滑にアクセスできるようにすること

などについても十分な対応が必要である。

⑤ 115番による信書の送達サービスへの接続の方法については、現在115番で電報受付に接続している電話と接続していない電話についてそれぞれ検討した。

ア 利用者の意識や利便性を考えると、現在115番により電報受付に接続する電話(NTT東西の回線で接続される場合を含む。)を、電気通信事業者が信書の送達サービス受付けに接続する場合、

(ア) 電報を利用したい加入者は、現在と異なる特段の手続きを行わずに、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いう考え方

または

(イ) 115番の接続先が、全ての加入者について一律に電報から信書の送達サービスに切り替わることも、周知を徹底すれば許容できるという考え方

のどちらをとるべきかについて記述する。

イ 現在115番により電報受付に接続していない電話を、新たに電気通信事業者が信書の送達サービス受付けに接続する場合、信書の送達サービス受付けのみと接続することについては、周知等を徹底すれば、電報と遜色のないサービスについては、許容できると考えられる。

⑥ 本報告書に基づき、115番の適正な使用方法を確保するため

ア 115番により信書の送達サービス受付けを開始するに当たって、行政が115番により受付けを認める信書の送達サービスの範囲等について、制度上規定することに加え、115番で受け付けるサービスの内容に係る適切な周知・説明、その他の利用者の利便性確保や保護するための取り組み等について、電気通信事業者団体等がガイドラインを策定することが効果的であると考えられる。

イ また、行政は、信書の送達サービスに接続される場合の事業者の対応等を注視するとともに、利用者の苦情等については、電気通信消費者相談センター、総務省の特定信書便事業を所管する部署等で受け付け、互いに連携を図り、電気通信事業者や信書の送達サービス提供者等に対し、電気通信事業法及び信書便法等に基づき適切な対応を促していくことなどが求められる。

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（信書の送達に関する規律）

主な比較事項	特定信書便サービス	郵便事業株式会社への差出しを行うサービス
主な参入条件等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受取人への手交や確実な受箱投函を行う等、事業計画が信書便物の秘密を保護するために適切であること ・ 信書便約款について、信書便物の引受け、配達、送達日数、料金の收受等に関する事項が明確に定められ、特定の者に対し、不当な差別的取扱いをするものでないこと 等 	参入条件は特段なし
主な遵守事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 信書便物の検閲の禁止、秘密の保護（通信文および受発人の住所氏名等） ・ 信書便物であることの表示、還付できない信書便物の措置 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局への差出し前：特段なし ・ 郵便局への差出し後：郵便物の検閲の禁止、秘密の保護（通信文及び受発人の住所氏名等）
処分等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画の遵守命令、事業改善命令 ・ 事業の停止命令、許可の取消し 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局への差出し前：特段なし ・ 郵便局への差出し後：業務改善命令
配達	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定信書便事業者（又は総務大臣の認可を受けた受託者）が配達 	郵便サービスにより郵便事業株式会社が配達
主な受け渡し方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対面交付（差出人からの申出があった時は受領印又は署名） ・ 郵便受箱等への配達 ・ （不在の場合）不在連絡票による通知の上、再配達 	<p>【書留】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 対面交付（受領印又は署名） ・ （不在の場合）不在連絡票による通知の上、再配達等 <p>【速達、翌朝10時郵便、レタックス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 対面交付 ・ （不在の場合）郵便受箱等への配達
送達責任	特定信書便事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局への差出し前：サービス提供事業者 ・ 郵便局への差出し後：郵便事業株式会社
損害賠償	特定信書便事業者の信書便約款に基づき当該事業者が賠償	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局への差出し前：サービス提供事業者の利用規約等に基づき当該事業者が賠償 ・ 郵便局への差出し後：郵便事業株式会社の郵便約款に基づき郵便事業株式会社が賠償（書留等のみ賠償）
信書の秘密の保護	信書便法に基づき保護	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局への差出し前：なし ・ 郵便局への差出し後：郵便法に基づき保護