

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4回) 議事要旨 (案)

1 日時 平成20年8月8日(金) 10:00~12:00

2 場所 三田共用会議所 3階 第3特別会議室

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、  
加藤 薫(代理:藤原 塩和)、加藤 義文、河村 真紀子、  
北谷 宏朗(代理:溝口 暁子)、坂田 紳一郎、佐藤 貞弘、高橋 泉、  
高畠 宏一(代理:保村 英幸)、豊満 初美(代理:植田 茅)、長田 三紀、  
山口 舜三(代理:吉田 光男)、山崎 勝代、吉村 辰久(代理:河野 真之)

(2) 総務省

桜井 総合通信基盤局長、武内 電気通信事業部長、  
淵江 事業政策課長、古市 料金サービス課長、田原 電気通信技術システム課長、  
神山 信書便事業課長、山田 番号企画室長、北神 課長補佐

4 議題

(1) 報告書(案)とりまとめ

(2) その他

5 議事要旨

【信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する 報告書(案)】

○ 事務局より、「信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する検討会 報告書(案)」(資料4-1)について説明。また関連して、ソフトバンク株式会社より提出された資料、「現在115番でNTT電報に接続する電話の場合の、新サービスへの接続方法」(資料4-2)について、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説明。

○ 質疑応答の主な内容は次のとおり。

≪第3章 信書の送達サービスの受付への115番の使用について≫

- ・ 報告書(案)第3章では、信書の送達サービスの受付に115番を使用することは問題ないかということについて、極めて望ましいということではないが、115番で接続する先として電報に加えて信書の送達サービスを加えることについては消極的賛成ということで、前回までの議論で認めていただいた。

報告書（案） 23 ページ「（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」より

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

→以下、「接続方法 1」と記述

② 115 番により発信した場合の接続先を、電報受付から信書の送達サービス受付に切り替えることも、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

→以下、「接続方法 2」と記述

《ソフトバンクの提案について》

・ ソフトバンクの提出資料は、事業者団体等でガイドラインを定めた上で、資料 4-2 で提示している水準を満たせば、NTT から信書の送達サービスへ全面的に切り替えることも認めていいのではないかという意見か。

→ そのとおり。

《サービスの具体的な基準について》

・ 30 ページの「ガイドラインの策定」のところで、遜色のないサービスの具体的な基準について、周知期間に関する記述はされているが、その他の具体的な記述がない。明確に書かれている点は、特定信書便事業として許可を受け、信書の秘密が守られる範囲という点のみであり、受付時間や提供地域に関して自由であるように読み取ることができる。

→ 報告書（案）の内容は前回までの議論に基づいている。今回、「電報と遜色のないサービス」について、ソフトバンクから提案されているサービス水準の例が概ね適当であるとの理解が得られれば、30 ページの「エ」に、想定されるサービス基準の一例として書き込むことも考えられる。接続方法に関しては、現在の報告書（案）については、「接続方法 1」と「接続方法 2」の両論併記でどちらかを選択することになっているが、「接続方法 1」の場合には、利用者がデフォルトで NTT 東西に接続できるので、特に具体的な基準を定めなくてもよいとし、ソフトバンクが提案しているような具体的な基準をガイドライン等で策定した場合には、「接続方法 2」のように、切り替えることも許容するといった、場合分けの記述に修正をすることも考えられる。

→ 「接続方法 2」について、具体的な基準をガイドライン等で策定するのであれば、18 ページの最後の「一律の具体的な基準を持続的に設けることは困難であると考えられる。」と矛盾したことになるか。

→ 現時点での記述である。仮に、ソフトバンクの提案がこの場で了解されるのであれ

ば、一律の具体的基準を持続的に設けることは困難であるが、柔軟に基準を変えていく枠組の中で、遜色ないサービスの基準を設ける方向で記述するなど、議論によって修正も考えられる。

→ 報告書（案）には、「持続的に」設けることは困難であると書いてある。ガイドラインについては、ソフトバンクが提案しているようなサービス水準の策定を行い、たとえば、一年後に状況を見て、水準を見直すというようなこともできるかと思う。

・ 資料４－２に記述した受付時間等の数字については、電報サービスのホームページ等から引用したものである。今まではNTTが国内電報について独占してサービスを提供してきたこともあり、NTTが収益面とサービスレベルの維持という面のバランスを考えて決める水準であると認識している。NTTとしては、これまで独自に決めてきたサービス水準に基づいて、報告書（案）に信書の送達サービスの具体的な基準が記載されることに対してどう考えるか。

→ 現状は経営状況を踏まえて、サービス水準を設定しており、今後も維持していくことを考えている。大幅な変更はないという認識である。

・ ソフトバンクの提案した水準は基本的なもので、ごく短期間に変わるようなものではないと思う。少なくとも、受付時間・提供地域・配達所要時間・通話料金といった基本的なものについては基準を報告書（案）に記述しても問題ないと思う。万が一、以上のような基本的な基準が変わるような場合には、改めて115番の使用に関して検討が行われる頃になるのではないか。

・ 報告書（案）には、特定信書便事業として全国で許可を受けていることという記述がなく、一部の地域で特定信書便事業として許可を受けてさえいれば、115番で接続することも可能のように読み取れるものとなっている。最低限の要求項目として、特定信書便事業として「全国で」許可を受けているということを記載するべきではないか。

・ 弊社は特定信書便事業者として全国規模で許可を受けているため、地域の問題よりも配達時間が大きな問題だと考えている。115番で接続されたときに、NTTと同等のサービスができない部分については、相談が必要かと思うが、NTTの電報への取り次ぎなどを行うことで、利用者の利便性を損なわないサービスを提供したいと考えている。

・ 「全国サービス」について、NTTは電気通信役務としてほぼユニバーサルなサービスを行われているかと思う。信書便事業者はビジネスとして事業を行っているが、

電報を利用するニーズの90%以上は信書の送達サービスでかなえられる状況にあると考えている。問題となるのは、離島・山間部などの地域の問題である。弊社で対応できない場合には、電報（NTT）のホームページに入りなおす等の不便さをのぞくために、NTTへの取り次ぎサービスを行っている。また電話で行う場合に、かけなおすことは利用者にとって不便であるため、115番で信書の送達サービスに接続する場合、対応できない場合には、そのまま電報へ接続することや、オペレータが取り次ぎを行うなど、緊急性を要するものに関しては、利用者への配慮が必要だと思う。その点、報告書で明確になっていないと思う。

- ・ 弊社の場合、電話料金と合わせて信書の料金の支払いができないかと多くの利用者から要望される。電話料金と合わせての支払いができないため、多くの利用者にはNTT電報を案内することになってしまう。弊社では電報と同等のサービスを提供できないのが現状であるが、電報とは異なる独自のサービスを行っていると考えている。電報と同水準の全国一律で、配達時間も同じようなサービスでなければ、115番の利用ができないということにはならないと思っている。独自性のあるサービスを利用者が選択できる形があってもよいと思っている。

#### 《特定信書便事業として許可を受けていない地域への対応について》

- ・ 「特定信書便事業として許可を受けている範囲」について、完全に周知することは難しいと思われる。周知が完全ではないため、利用者が許可を受けている範囲外地域への配達を希望することも考えられる。その場合に、どのような対応をするのか。
- 今でも特定信書便役務のものと、そうではない郵便に差し出しを行うものについては、区別をして受付を行っているかと思う。仮に、報告書（案）にあるように、特定信書便役務として許可を受けたもののみ、115番で受付を行うことを認めるのであれば、信書便事業として許可を受けていない、郵便に差し出しをする地域についての希望があった場合には、115番で受け付けることができませんので、たとえば、0120番号にかけてくださいといった対応にならざるを得ないかと考えられる。この点に限らず、報告書（案）では、115番を利用するハードルは高いものであると認識している。
- もう一度、別の番号にかけなおさせるのは、利用者本位ではないと思っている。
- 受け付けられない地域がある場合に、電話をかけなおす等の手間がかかってしまうのでは、115番を使用する意味がないと思う。

#### 《ガイドラインの策定について》

- ・ 報告書（案）で遜色のないサービスの内容について具体的に記述して、今後5年、10年にわたって、サービス水準の基準とするのは難しいと考えられる。検討会とは

別に、「電報と遜色のないサービス」の水準について、具体的な基準を定めるのがよいかと思う。

- 一律の具体的な基準を持続的に設けることは困難だが、一時的には具体的な基準を設けることが必要であることを記述したほうがいいのではないか。
- 今回のソフトバンクの提案を踏まえて、ガイドラインを策定するべきという内容を報告書（案）に書くのがよいのではないか。

- ・ 報告書（案）の30ページに、ガイドラインに盛り込む内容として、5項目書いてあるが、この場で具体的な基準まで議論を行うのは困難かと思う。115番で信書の送達サービスに接続するにあたっては、電気通信事業者が主体となり遜色のないサービスを担保するので、報告書（案）には、大筋を書いて、ガイドラインの具体的な内容については、別の場で電気通信事業者や消費者団体の方々を含めた形で策定し、ガイドラインに従って判断するのがよいかと思う。ガイドラインについては、世の中の動きに応じて、適宜修正等を図ることにし、今回の報告書（案）では、ガイドラインを策定する場を別に設け、消費者団体の方にも参加いただくというところにとどめるのがよいのではないか。

《報告書（案）で方向性が決まっていないところの検討について》

- ・ 18ページ（2）の「115番で受け付けを行う信書の送達サービスの内容に係る具体的な基準」については、最低限、特定信書便事業者として全国でサービスされているべきであることを明記することも考えられる。離島・山間部への対応等の具体的基準に関しては、電気通信事業者が消費者団体の方々、また信書便事業者の意見等を踏まえた上でガイドライン等として定めるのが望ましいという書きぶりで如何か。

20ページのレタックスに関しては、郵便事業株式会社のほうで問題がなければ、現状の表記のままでよいかと思う。

21ページのウについては、利用者の利便性を損なわないような形で、電報への転送等が行われるよう対処することをもう少し強調したほうがいいかもしれない。

23ページから25ページの、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について、ソフトバンクから提出された意見は、事業者等でガイドラインを策定し、遜色のない水準について明確化した上で、その基準に合うサービスであれば一律に電報から信書の送達サービスへの切り替えを認めていいのではないかという意見である。報告書（案）上、「接続方法2」の場合について補足したものになるが、遜色のないサービス水準についてガイドライン等で明確化するというを追記することになると思う。

30、31ページはガイドラインの策定について記述されているが、策定方法につ

いては、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という選択肢ウが望ましいということで明確にする。

《115番で接続するサービスの選択権について》

- ・ 115番の接続先の切り替え等については、電気通信事業者が権限を持っていると思われ、このサービスについては電気通信事業者が主体的に提供するサービスという理解でよいか。電報を選ぶかまたはどの信書の送達サービス事業者を選ぶかは電気通信事業者が権限を持ち、類似のサービスでいえば、104番のように、電気通信事業者が選択できるサービスであると考えてよいか。
- その理解で良いとの認識であるが、事務局から何かあるか。
- 115番の申請をし、指定を受けて、どのような役務を提供するかは、電気通信事業者であるという整理を報告書（案）の第1章に書いている。

《サービス提供者名について》

- ・ 115番をダイヤルして信書便事業者につながった際に、信書便事業者名ではなく、「〇〇〇〇（電気通信事業者名）のサービスでございます。」というようなオペレーションになるのか。
- そのあたりも、電気通信事業者と信書便事業者の話し合いになるかと思う。
- 堂々と信書便事業者名を名乗っていいかと思う。電気通信事業者が115番でつながる先の信書の送達サービス提供者について、よく周知を行うという前提で信書便事業者名を名乗っていいと思う。周知を行わず、利用者が電報に接続していると勘違いを起こすのが問題であり、電報ではない、別のサービスにつながったということをごまかすように利用者へ伝えるか、その対応についてもガイドラインで決めなければならないことかと思う。
- 115番でどこに接続するかという権利が電気通信事業者にあるということだけで、実際にサービスを提供するのは、信書便事業者であり、オペレーションでどのように名乗るかは、電気通信事業者と信書便事業者の契約関係によって自由にできるかと思う。
- トラブルの対応等のために、どのような形で名乗っておくのがよいかということかと思う。たとえば、頼んだものが時間までに届いていないという場合に、どこへ問い合わせたらよいか、あるいは電気通信事業者と信書便事業者の契約関係が明確になるような形で名乗ることがよいかと思う。

《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と具体的な基準について》

- ・ 23、24ページの接続方法に関して、「接続方法1」にするか、「接続方法2」

にするかについては、パブリックコメントにかけられる段階としては、両論併記とするか、またはソフトバンクの提示した条件のもとで、十分な周知等を行えば、「接続方法2」にしぼってしまうか。

→ ソフトバンクの提案に沿って、報告書（案）を書き直すのであれば、ソフトバンクの資料の①と「接続方法1」が、資料の②と「接続方法2」が対応しているかと思う。

「接続方法1」では、電報に接続できるので、具体的なサービス水準を規定して、しっかりと守ることまでは要求せず、「接続方法2」に関しては、ソフトバンクの提案を踏まえた上で、ガイドラインを策定し、従うことを記述することになるかと思う。

→ 「接続方法1」に関して、個別具体的な水準は想定しないということは、参入する際の垣根が相当低くなるという印象を受ける。その場合の電報から信書の送達サービスへの切り替え方についても、利用者が自覚して電報から信書の送達サービスへ切り替えるのか、そのあたりが明確になっていない。

→ 「接続方法1」は電報がデフォルトであることを想定している。仮にソフトバンクの電報を開始し、電報から切り替える場合には、電報との差分を説明した上で、利用者が切り替えるのであれば、個別具体的な水準を設定しなくてもいいのではないかと思う。「接続方法2」では、消費者保護の観点やサービスレベルの維持ということで、遜色のないサービス水準について、具体的な基準についてのガイドラインが必要であると考えている。

→ 「接続方法1」をとった場合に、個別具体的な水準は想定しないということであれば、どのような信書の送達サービスでも参入できることになる。十分に理解し納得した上で切り替えたとは考えにくい場合も考えられ、数年後に115番を利用する際に、非常に水準の低いもの、電報と同等のサービスレベルと思っていたものと違うものにつながる可能性があることを、「接続方法1」が許容してしまうのではないかと考えている。

→ 電報がデフォルトということは、信書の送達サービスに切り替えた後でも、電報に戻ることができるということである。競争原理が働いて、利用者にとって、メリットの少ないサービスは、基本的に電報に戻ることになるかと思う。その点で、個別具体的な水準を設けなくても、利用者にあったサービスを提供できる事業者が生き残ると考えている。「接続方法2」は電気通信事業者が115番の接続先を一律に切り替えてしまう前提があるので、利用者の利便性を損なわない水準を決めるガイドライン等の策定が必要だと思われる。

- ・ 信書便事業者の中には限られたサービスを提供している事業者もある。利用者の中には、限られたサービスに対するニーズもあり、短い番号を使いたいというのは一定の合理性がある。そういったものを最初から除外してしまうのはどうかと思う。こういったものを接続可能にするのか、ガイドライン等の策定を含め、議論することが可

能だと思う。

- 事業者からすれば合理性があるかもしれないが、「接続方法1」となった場合に、1年か2年に一度電報を利用する人にとっては、どの事業者につながろうとも遜色ないサービスを提供していることが条件になるのではないかと思う。「接続方法1」の場合も、電気通信事業者は遜色ない水準のサービスを準備するのではないかと思うが、どうか。
  - 「接続方法1」という選択肢もありうるかなと思っているが、コストがかかること、また、電報以外のサービスを選択する利用者がそれほど多くはないと想定している。事業として考えた場合には「接続方法2」を選択するかと思う。事業者にとって「接続方法1」を選択することに合理性はないが、選択肢としてはあり得ると考えている。
  - ソフトバンクが提示しているサービス水準は非常に基本的な条件であると考えている。「接続方法1」を選択した場合に、そのサービス水準を下げて参入することを想定しているのか。
  - 「接続方法2」の場合には、ソフトバンクにより提示されたサービス水準というのが最低限必要だと考えている。「接続方法1」の場合に、たとえば、結婚式のお祝い電報を専門にするサービスであれば、結婚式場に限られ、また一般電報の取り扱いもないことになるが、冠婚葬祭での利用で十分であるという利用者が非常に多いとも考えられ、そのような参入の仕方もあるのではないかと考えている。
- ・ 「接続方法2」に関しては、電気通信事業者等で、消費者の意見を踏まえ、サービス水準についてのガイドラインを策定し、徹底した周知等を行った上で、電報から信書の送達サービスに切り替わることも、一応許容できるということによろしいか。
- 「接続方法1」に関しては、信書の送達サービスに「接続方法2」の場合と同じサービス水準を適用させるべきという意見と、電報がデフォルトとして確保されるのであれば、その他の信書の送達サービスについては、もう少しサービス水準の敷居を下げることも許容できるのではないかという意見の両方があるように思う。
- 非常に苦しい選択を迫られていると感じている。「接続方法2」の、遜色ないサービスということがガイドラインにより担保されるのであれば、今まで電報につながっていた利用者は有無を言わず、電報以外の信書の送達サービスに切り替わることを許容することになる案であり、「接続方法1」で電報がデフォルトとなっている利用者では、「電報と遜色のない水準」といってもガイドラインのないようなサービスにつながることも許容する、その二者択一を迫られていると感じる。「接続方法1」の案を取ることになるのであれば、そもそも電報での115番の利用をやめ、フリーダイヤル等で公平に行うのがよいと思う。その場合、今まで115番で公的なサービスとして安定し、安心できる電報につながっていたところから、利便性が下がることも確実と考えられる。サービスも向上させ、価格も下げていくという競争を行っていく

ならば、重苦しいルールを作るよりも、115番の使用をやめるという選択肢もあるのかと思う。

- ・ 「接続方法1」に関しては、つながる信書便事業者のサービス水準について、どこまでが許容範囲かは、まだ議論が集約されていないと明示してパブリックコメントにかけることでよろしいか。関連して、26ページも多少修正を行うことになるかと思う。
- ・ 「接続方法2」の場合には、ガイドラインの策定が義務付けられることになると思うが、「接続方法1」の場合、ガイドラインは別として、徹底した周知が行われているか、事後的な確認等の措置が必要だと思われる。  
→ 必要だと考えている。報告書（案）にも事後的な措置が必要であると読み取れるような書きぶりとするのが適当である。

## 6 今後の予定

- 本日の議論を踏まえ、事務局が報告書案を修正・作成し、数日中に検討会の構成員に照会した上で、座長がパブリックコメントにかける報告書案を取りまとめることとなった。今回の検討会の議論に加え、特段の意見等があれば、数日中に事務局へ提出することとした。
- 次回会合は、パブリックコメントを受けた考え方等の案を事務局で作成し、10月上旬から中旬の開催を予定し、詳細については、事務局より連絡することとした。