

# その他の論点事項について

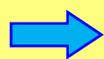
平成20年9月16日

# 消費者保護方策について

## ヒアリングにおける主な意見

- 認知度が低い。制度の周知、理解を促進させるような、更なる取組みを要望。
- 制度を維持するのであれば、利用者のコンセンサスが不可欠であり、十分な周知が必要。
- 制度の意義を採算地域、不採算地域双方の利用者が理解できるよう取り組むべき。
- 負担額について、各社が異なる収益状況にある中、経営努力で吸収することなく全額をユーザーに転嫁していることについて丁寧に説明すべき。

消費者等に対するユニバーサルサービス制度の周知広報について、消費者保護の観点から、関係者がこれを十分かつ適切に行うよう、審議会要望をはじめとして様々な形で指摘が行われているところ。



**引き続き、総務省・支援機関・負担対象事業者は、ユニバーサルサービス制度に関する周知広報について、消費者の理解に資する形で各々の取組を進めていく必要があるのではないか。**

## 総務省

制度の認知度の向上、とりわけ、地方の消費者に制度の趣旨が十分理解されるよう努めていくことが必要ではないか。

- 説明会の開催等 : 各団体主催のセミナー等での講演や各総合通信局単位での説明会の開催（☞【参考1】参照）
- パンフレットの活用 : 各都道府県・政令市に対して、制度周知用パンフレットの各自治体窓口等での配布や掲示を依頼
- 各種広報誌等の活用 : 各自治体や団体の広報誌等の誌面を活用した広報活動の更なる拡充

## 支援機関

制度認知の更なる浸透を図るとともに、限られた予算の範囲における効率的かつ効果的な周知広報に努めていくことが必要ではないか。

- 地方見学会等の開催 : 地方の消費者への制度周知を目的としたユニバーサルサービス施設の見学会等の開催（☞【参考2】参照）
- 各種メディアの活用 : 新聞広告やインターネット等を活用した多面的な周知広報を通じて、制度認知をより一層浸透
- 問い合わせ対応の充実 : 番号単価公表時や交付金・負担金の認可時など、制度等に関する問い合わせ等が増加する時期に合わせてコールセンターの対応を手厚くする等、きめ細やかな対応の更なる充実
- 情報公開の更なる推進 : 消費者への分かりやすさという視点を踏まえながら、支援機関としての活動の積極的な情報公開を推進

## 負担対象事業者

特に、「ユニバーサルサービス料」の設定・徴収について、ユーザーに十分理解されるよう努めていくことが必要ではないか。

- ユーザー周知の徹底 : 請求書同封物、ウェブサイト、店舗窓口等あらゆる手段を活用してユーザーへの周知を徹底（☞【参考3】参照）
- 問い合わせ対応の充実 : 法令に定められている説明義務を果たすため、普段から適切かつ迅速に対処できる体制を確保

## 【参考1】 「ユニバーサルサービス」地方説明会（例：平成19年度実施）

## 開催の趣旨・目的等

- 「ユニバーサルサービス」の定義や範囲及び制度等の認知度の向上を図るため、制度の稼働がスタートした平成18年度から毎年度、各総合通信局単位（全国11会場）での説明会を開催。
- 毎年度のトピックスを織り交ぜつつ制度の必要性や現状等について総務省から説明した後、参加者の方々との意見交換を実施。  
（※平成19年度実施時は、「ユニバーサルサービス制度の将来像の在り方に関する研究会（平成19年1～12月開催）」での検討状況をトピックスとして説明）
- これまでの意見交換時においては、「制度が複雑／難解」、「分かりやすい周知広報の推進に期待」、「このような会合の継続的な開催を希望」等のご意見を参加者の方々からいただいております、これらを踏まえ、平成20年度においても平成21年1～3月の間での開催を予定しているところ。

	開催日時		開催会場
北海道	12月 7日（金）	14：00～15：00	北海道総合通信局
東北	12月20日（木）	14：00～16：00	東北総合通信局
関東	12月13日（木）	14：00～15：30	関東総合通信局
信越	11月29日（木）	13：00～15：30	ホテルモンターニュ松本
北陸	12月10日（月）	14：00～15：00	北陸総合通信局
東海	12月18日（火）	15：00～16：30	東海総合通信局
近畿	11月13日（火）	15：00～16：00	近畿総合通信局
中国	11月20日（火）	14：00～15：30	鯉城会館
四国	12月12日（水）	14：00～15：30	ピュアフル松本（勤労会館）
九州	11月29日（木）	14：00～15：30	サットンプレイスホテル博多
沖縄	11月27日（火）	14：20～15：20	ホテル日航那覇グランドキャッスル

（※各総合通信局において報道発表等により広く開催周知を行うとともに参加を募集）

# 【参考2】 「電話のユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会」 (例:平成20年度実施)

## 開催の趣旨・目的等

- 地方の消費者の方々における「ユニバーサルサービス制度」についての認知の更なる浸透を図るため、ユニバーサルサービスの範囲や制度の仕組み等に関する説明会を開催するとともに、併せて、ユニバーサルサービスを提供する施設等やユニバーサルサービスが提供・活用されている現場等への見学会を実施 (※平成20年度が開催初年度)。
- また、「ユニバーサルサービス制度」について幅広く世代を超えた理解を深めていくことを目的として、親子での出席を原則に参加を募集。



	宮城県仙台市	福岡県福岡市
実施日時	8/19 (火) 13:00~17:00	8/22 (金) 13:00~17:00
説明会場	仙台第二合同庁舎・2F 「大会議室」	福岡市立中央市民センター・2F 「視聴覚室」
見学会場	①NTT東日本・宮城 青葉通ビル ●とう道 ●MDF ●防災対策ブース  ②宮城県警察本部 ・110番通信指令室	①NTT西日本・福岡 天神ビル ●とう道 ●MDF ●防災対策ブース 等  ②福岡県警察本部 ・110番通信指令室
開催当日の取材機関	●NHK仙台放送局 ●宮城テレビ放送 ●河北新報社 ●電波新聞社	●NHK福岡放送局 ●電波新聞社
報道状況	【8/19 (火)】 ・NHK仙台放送局 18:53~ (約2分間) ・宮城テレビ放送 18:16~ (約1分間) 【8/25 (月)】 ・電波新聞 7面 【8/27 (水)】 ・河北新報 夕刊3面 及び ウェブサイト	【8/22 (金)】 ・NHK福岡放送局 17:51~ (約1分間) 【8/27 (水)】 ・電波新聞 9面



【参考3】 負担対象事業者における「ユニバーサルサービス」に関する周知状況①（適格電気通信事業者の例）

- 適格電気通信事業者（NTT東西）においては、制度等に関するユーザーの理解が得られるよう、平成18年度の制度稼働以来、請求書同封物をはじめ、報道発表、新聞広告、ウェブサイト等の手段を活用して周知活動を展開しているところ。
- また、ユーザーからの問い合わせ等に対応するため、受付センター（「116」）を午前9時から午後9時までの時間帯において開設しているところ（※年末年始を除く）。

請求書同封物（例：NTT東日本 H19.12）

「ユニバーサルサービス料」変更のお知らせ

NTT東日本では、山間地や離島などの高コスト地域を含む日本全国で提供しているユニバーサルサービス（加入電話、公衆電話、緊急通報の電話サービスをいいます。）を維持していくため、その赤字の一部について今年度からユニバーサルサービス基金制度による支援を受けております。この支援に必要な費用を賄うために、お客様にご利用の電話番号数に応じて「ユニバーサルサービス料」をご負担いただいております。

ユニバーサルサービスは、携帯電話やIP電話の普及拡大及び採算性の良い都市部を中心とした他事業者が提供する固定電話サービスとの競争の進展により、収益の減少が続いております。こうした中、弊社では一層の経営効率化に取り組み、コスト削減を実施することで収益の減少による収支の悪化を補うよう努力しておりますが、従来接続料として競争事業者が負担してきた交換機コストの一部を基本料で負担するよう見直す制度変更に伴う費用の増加（平成17年度からの2年間で基本料費用が363億円増加）により、ユニバーサルサービスの収支が悪化しており、平成18年度で▲466億円の赤字となっております。

このようにユニバーサルサービスを確保していくために必要な費用が増加する中で、「ユニバーサルサービス料」によるお客様のご負担が増加していくことが見込まれることから、お客様のご負担を抑制することを目的に支援額の算定方法が見直され、今年度から支援額が変更されることになりました。

これに伴い、支援に必要な費用を賄うための1電話番号当りの負担額（番号単価）が平成20年1月から月額6円に変更されることから、現在お客様にご負担いただいている「ユニバーサルサービス料」についても変更することとなりました。

※支援額の算定方法の見直しにあわせて、基本料で負担することとされた交換機コストの一部を平成20年度から接続料として競争事業者が負担する制度変更が行われています。

<ユニバーサルサービス料変更の内容>

①料金額	現行	変更後
1電話番号当り月額	ユニバーサルサービス料*1*2 7円（税込7.35円）	6円（税込6.3円）

※1 ユニバーサルサービス料は、ユニバーサルサービス支援額（以下、「支援額」といいます。社団法人電気通信事業者協会が競争拡大の目的で定めます。）が定められた番号単価に相当します。また、支援額による番号単価の変更にあわせて見直しにしております。

※2 適用する電話番号については、加入電話サービス、総合デジタル通信サービス（ISDN）、IP電話サービス等の契約内容に依存する電話番号およびダイヤルイン/コナンバー、マナーナンバー、二重番号、フリーアクセス（0120、0800等5桁の電話番号）、ナビダイヤル・APナビ（057-005-0055電話番号）、ダイヤル107（06600-5桁の電話番号）等の付加サービスに係る電話番号です。

②実施時期 平成20年1月1日（火）より実施します。

③その他 支援額が定める番号単価については、社団法人電気通信事業者協会のホームページ（<http://www.tca.or.jp/universalservice/>）において公表されています。

NTT東日本は、今後も日本全国におけるユニバーサルサービスの維持のために、積極的な企業努力を続けてまいります。



ユニバーサルサービスに関する詳しい情報はこちら <http://www.ntt-east.co.jp/aboutus/univ.html>

固定電話回線数の推移

携帯電話やIP電話の一層の普及拡大により固定電話の減少が続いています。一方、採算性の良い都市部を中心に競争事業者が提供する固定電話が増加しています。



平成18年度に実施したNTT東日本の経営効率化

平成18年度についても一層の経営効率化に取り組み、コスト削減に努めており、平成12年度からの6年間で約▲7,900億円の費用を削減しています。



平成18年度におけるNTT東日本のユニバーサルサービス収支の現状

経営効率化に取り組み、収益の減少による収支の悪化をコスト削減で補うよう努力しておりますが、従来、接続料として競争事業者が負担してきた交換機コストの一部（NTSコスト）の負担方法の変更に伴う費用の増加により、平成18年度におけるユニバーサルサービス収支は▲466億円の赤字となっております。

※NTSコスト（Non-Traffic Sensitive Cost）とは、交換機設備のうち、通話量の増減によって変化しない設備のコストを指します。平成17年度から5年間にわたり接続料費用から基本料費用に付替えることとされています。平成18年度は、NTSコスト全体の5分の2が付け替えられ、基本料費用が363億円増加しています。

サービス名	平成17年度		平成18年度				
	営業収益	営業費用	営業収益	営業費用			
加入電話・基本料	5,215億円	5,477億円	▲262億円	4,802億円	5,242億円	▲439億円	
従来公衆電話（市内、長距離通話）	18億円	64億円	▲26億円	15億円	38億円	▲22億円	
緊急通報	—	5億円	—	5億円	—	4億円	▲4億円
合計	5,233億円	5,527億円	▲294億円	4,817億円	5,284億円	▲466億円	

▲172億円の収支悪化

- 接続電気通信事業者等においては、制度等に関するユーザーの理解が得られるよう、平成18年度の制度稼働以来、請求書同封物をはじめ、報道発表、新聞広告、ウェブサイト等の手段を活用して周知活動を展開しているところ。
- また、ユーザーからの問い合わせ等に対応するため、各社それぞれコールセンターを開設しているところ。

ソフトバンクグループにおける利用者周知の実例（1） SoftBank

ソフトバンクモバイルの周知一例

[ ポスター ]

