

平成21年度事業報告書

自 平成21年4月 1日

至 平成22年3月31日

社団法人 電気通信事業者協会

平成21年度事業報告書

I C T (情報通信技術)は、あらゆる社会経済活動の基盤として、また、我が国経済の成長力・競争力の原動力として、社会経済の活性化や生活の利便向上に大いに寄与しているところである。

近年、電気通信市場は、ブロードバンドの進展、移動体通信サービスの多様化・高度化、ネットワークの急速なIP化等目覚ましい成長を遂げており、また、我が国が直面している少子高齢化の急速な進展、経済・社会のグローバル化、地球環境問題等への諸課題に適切に対処し、解決していくためには、I C Tの積極的な活用は欠かせないものとなってきている。そのため、我々電気通信事業者に対する国民の皆様の期待は益々大きなものがある。

そうした中であって、重要インフラとしてのネットワークの安全性・信頼性確保対策の充実強化等引き続き取り組むべき課題のほか、電気通信サービスに関する利用者利益の確保・向上の要請が高まりつつあることから消費者支援策の一層の充実強化、平成21年4月に施行された青少年インターネット環境整備法を受けて有害情報から青少年を守るためのフィルタリングサービスの普及・啓発、地球環境問題への対応等、様々な課題について業界として一層取組みを強化すべき課題が多く出現した年であった。

また、基礎的電気通信役務支援機関としての業務については、ユニバーサルサービス制度の施行から4年が経過し、交付金の交付及び負担金の徴収に係る業務は順調に推移しており、的確な業務執行とともに、ユニバーサルサービス制度のより一層の周知徹底に努めた年でもあった。

このような事業環境の下、協会は、平成21年度において以下の事業活動を行った。

I ユビキタスネットワーク社会における電気通信の健全な発展に資する取組み

1 ネットワークの安全性・信頼性確保対策の充実強化

(1) 災害時における重要通信の確保

災害時における重要通信の確保に関し、事業者間の相互融通システム機能の円滑な活用を図ることに努めた。

安全性・信頼性協議会ケータイWGにおいて、携帯電話・PHSにおける安否確認手段の機能向上策を検討し、平成22年3月より、新たに全社一括

検索機能を導入した。導入に当たっては、通信の輻輳対策等とも合わせて、国民及び利用者等に対して十分な周知を行った。

ネットワークのIP化に伴う新しい安全性・信頼性基準を策定する総務省情報通信審議会情報通信技術分科会IPネットワーク設備委員会に参加した。

(2) 政府・関係団体との緊密な連絡連携体制の維持

政府・関係団体との緊密な連絡連携体制を維持することにより、ネットワークの脆弱性情報や被害発生等情報セキュリティに関する情報の共有、相互連絡体制の整備、重要通信の確保等に努めた。

(3) T-C E P T O A Rへの支援

『電気通信分野における情報セキュリティ対策協議会』が、平成20年度に閉会されたことに伴い、T-C E P T O A Rは、『テレコム・アイザック推進会議』に移管されたため、協会による事務局活動はなかった。

他方、従来『電気通信分野における情報セキュリティ対策協議会』が実施していた「電気通信分野における情報セキュリティ確保に係る安全基準」については、協会に移管され、平成21年6月、当該安全基準の今後の見直し等について検討するために、安全・信頼性協議会に、新たに「安全基準検討WG」を設置した。

(4) セキュリティ人材の育成

『N I S M（ネットワーク情報セキュリティマネージャー）推進協議会』の事務局として、N I S M資格制度の充実と普及を図り、IP時代にふさわしいネットワーク及び情報資産の保護に取り組める人材の育成に努めた。

(5) 情報セキュリティ危機管理の推進

「電気通信分野における情報セキュリティ確保に係る安全基準」の徹底を図るとともに、会員各社の啓発のためのサポートを通じて、情報セキュリティ対策を推進した。

(6) 発信者番号偽装表示等への対応

「発信者電話番号偽装表示対策ガイドライン」及び「『異なる電気通信番号の送信の防止に係る省令の取扱方針』の運用に係るガイドライン」の徹底を

図るため、引き続き政府・関係業界団体等との連携を維持した。

2 個人情報保護の徹底

(1) 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン等の徹底

平成21年12月の「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（総務省告示）」の改正及び平成22年3月の「電気通信事業における個人情報保護指針」の改正について、会員各社に対して、これらを周知するとともに同ガイドライン、同指針の徹底を要請した。

(2) 認定個人情報保護団体の運営

電気通信個人情報保護推進センター（認定個人情報保護団体）の団体連絡会及び業務企画委員会への参加を通じ、業務運営への寄与に努めるとともに、会員各社における個人情報保護の向上に向け同認定団体の有効活用の促進を図った。

(3) 個人情報保護に関する啓発

会員各社に対し、電気通信個人情報保護推進センター主催の個人情報保護関連各種セミナー開催案内等の情報提供を行った。

3 消費者支援対策の充実・推進

(1) 消費者との連携強化

消費者支援委員会を中心に活動し、委員長・副委員長が、総務省電気通信消費者支援連絡会に参加し、消費者団体等と意見交換を行ったほか、そのフォローアップを行った。

協会ホームページ等に寄せられる消費者からの問い合わせや意見・要望に適切に対応した。

(2) 迷惑メールへの対応の強化

『迷惑メール対策推進協議会』への参加を通じ、電子メール利用環境の一層の改善に向け、最新の情報共有等を行った。

(3) 適正な広告表示の徹底

平成21年5月、消費者支援委員会の下に「広告表示検討WG」を新たに設置し、

また、同年12月、同WGの下に「用語標準化サブWG」を設置し、会員各社の広告適正表示に資する活動及び「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の改善に関する検討を行った。

『電気通信サービス向上推進協議会』による取組み（主要な広告事案に関する定期的な検証の実施や自主基準及びガイドラインの見直し）を通じて、適正な広告表示の徹底を図った。

(4) 115番の使用に関するガイドラインの策定

平成21年1月に消費者支援委員会に設置した「115番使用ガイドライン検討WG」において、外部有識者も交えて検討し、意見公募を実施した上、同年6月、「信書の送達サービス受付用への115番の使用に関するガイドライン」を策定・公表した。なお、同WGは、策定をもって解散した。

(5) インターネットの安心・安全利用啓発活動

『e-ネットキャラバン運営協議会』による「e-ネット安心講座」等の活動への参加を通して、児童・生徒の保護者、教育者を対象とするインターネットの安心・安全利用の啓発活動を推進した。

4 移動体通信等の健全な発展に向けた取組み

(1) 有害情報から青少年を守るためのフィルタリングサービスの普及・啓発

移動電話委員会青少年有害情報対策部会を中心に活動し、モバイルインターネット上の違法・有害情報から青少年を守るため、政府や地方自治体、関係団体等と連携を密にして、平成21年4月に施行された青少年インターネット環境整備法等の法令を遵守しつつ会員会社の提供するフィルタリングサービスの導入促進活動を継続・強化した。

青少年インターネット環境整備法に基づく「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」の策定に資するために開催された内閣府青少年インターネット環境の整備等に関する検討会に参加した。また、内閣官房違法・有害情報対策官民実務家ラウンドテーブルに参加した。

フィルタリングサービスの利用状況について、4半期ごとに、発表した。

フィルタリングサービスに留まらずリテラシー教育の重要性を訴求するため、平成21年7月に「親子で話そう、決めよう、ケータイのルール。」PR

キャンペーン（ポスターの作成及び学校・自治体等関係者への配布、ロゴマークの制定等）を実施し、『安心ネットづくり促進協議会』や文部科学省ネット安全安心全国推進会議等様々な主体が開催したイベントに展示・デモ等による参加や講演会において講演するなど、啓発活動に力を入れた。

千葉県、埼玉県及び京都府における青少年問題関連の会議に参加し、また、石川県、埼玉県、東京都、神奈川県及び佐賀県における青少年健全育成条例等に関する意見募集に対して、業界を代表して意見を提出し、青少年に関する問題に対して積極的な取組を行った。

(2) 料金不払い者情報の交換

移動電話委員会不払者情報交換連絡部会において、携帯電話・PHS・BWA（Broadband Wireless Access）の料金不払者に関する事業者間の情報交換を継続して円滑かつ安全に実施し、当該情報を加入契約時に活用することで、会員会社のサービスを利用する利用者の公平性を確保するとともに、会員会社の経営リスク軽減に貢献した。

(3) 携帯電話・PHSのリサイクルの推進

移動電話委員会携帯電話・PHSのリサイクル検討連絡会を中心に活動し、携帯電話・PHSの使用済み端末のリサイクル促進を目的とした自主的取組の仕組みである「モバイル・リサイクル・ネットワーク」により、携帯電話等製造メーカーの業界団体とともに、政府、地方自治体とも密に連携し、キャンペーン月間におけるイベントへの出展・協力、店頭や様々な媒体等を利用した周知・啓発活動の実施など、回収・リサイクル促進のための様々な取組を行った。

平成21年7月、平成20年度のリサイクル実績等取り組み状況について公表した。また、利用者のアンケート調査を継続して実施し、携帯電話・PHSの処分状況やリサイクル阻害要因の把握・分析等を行った。

(4) 移動電話の不適正利用防止対策の推進

移動電話委員会不適正利用防止検討部会を中心に活動し、携帯電話不正利用防止法に則り、事業者間及び政府・関係省庁との連携による携帯電話・PHSの本人確認の円滑な運用を図った。また、それ以外にも、多数回線契約の抑制や支払い方法の制限等、振り込め詐欺を始めとする携帯電話・PHSの不正利用防止のための様々な取組を実施した。

これらの取組が評価され、平成22年1月、協会は、振り込め詐欺抑止への多大な貢献に対する警察庁長官感謝状を受賞した。

(5) 迷惑メール等送信行為に係る携帯電話・PHS加入者情報の交換

移動電話委員会迷惑メール送信者情報交換連絡部会において、迷惑メール等送信行為をしたことを理由に利用停止措置を受けた携帯電話・PHSの加入者に関する事業者間の情報交換の円滑かつ安全な運用・管理を継続実施した。これにより、所謂渡りによる迷惑メール等の送信行為を未然に防ぐとともに、電子メールの送受信上の支障の防止に寄与した。

(6) 特別利用停止に係わる加入者情報の交換

移動電話委員会不払者情報交換連絡部会において、携帯電話不正利用防止法に基づく利用停止(特別利用停止)措置を受けた携帯電話・PHSの加入者に関する事業者間の情報交換を継続して円滑かつ安全に実施した。これにより、会員会社のサービスを利用する利用者の公平性を確保するとともに、会員会社の経営リスク軽減に寄与した。

(7) 携帯電話・PHS共通課題に関するPR活動

移動電話委員会移動電話PR部会を中心に活動し、社会的貢献や社会的責任を果たすための業界共通案件に関し世間一般に広く認識してもらう事項の周知・啓発のためのPR活動を行った。

主な活動内容としては、平成21年7月にリテラシー教育の重要性訴求のための「親子で話そう、決めよう、ケータイのルール。」キャンペーン(ポスターの作成及び学校・自治体等関係者への配布、ロゴマークの制定等)の実施、平成22年2月に災害用伝言板の全社一括検索機能追加訴求のためのポスター作成及び関係者への配布の実施など、過去のPR活動も踏まえつつ新たな観点も入れた訴求活動を行った。

5 電気通信アクセシビリティ等の普及推進

『情報通信アクセス協議会』の定めた「高齢者・障害者等に配慮した電気通信アクセシビリティガイドライン」の一層の普及定着を図るとともに、各事業者が提供するバリアフリー商品に関する情報周知等に努めた。

Ⅱ 業界全体をとりまとめ・代表する立場での取組み

1 電気通信サービス向上推進協議会における活動

総務省電気通信サービス利用者懇談会の最終報告書（平成21年2月）の各種提言を受け、電気通信事業関連4団体で構成している『電気通信サービス向上推進協議会』による次のとおりの取組みを通じて、電気通信サービス向上の推進を図った。

(1) 主要な広告事案に関する定期的な検証の実施

外部有識者から構成する広告表示アドバイザー委員会に、平成21年4月、新たに『広告表示検討部会』を設置した。

同委員会及び同部会において、4団体会員各社の主要なテレビ広告・新聞広告について、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」に照らして問題がないか、四半期ごとに検証し、平成21年度に検証した約400件の広告のうち、問題があるとの指摘は受けたものはなかったが、問題があるとは判断できないものの、改善が求められるとの指摘を受けた約30件については、該当社に自主的な対応を要請した。なお、協会は、共同事務局として、同委員会及び同部会の活動を支援した。

(2) 電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドラインの改訂

『広告表示自主基準WG』において、消費者視点に立ったわかりやすい広告・表示に関して検討を行い、意見公募を実施した上、平成22年1月、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を改訂（第5版）・公表した。

また、平成21年12月、同WGの下に、4つの『広告用語検討グループ』を設置し、電気通信サービスの広告表示で使用する標準用語・表記に関する検討を行った。

さらに、データ通信・端末にかかる広告表示の在り方を検討し、同年3月に、同改訂案（第6版）の意見公募を開始した。

(3) 苦情・相談体制の強化

平成21年5月、『苦情・相談検討WG』（協会が事務局）を新たに設置し、苦情・相談体制の強化について、検討し、平成22年2月、全国の消費者生活センター等との連携を強化することにより、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談に対し、問題解決の円滑化を図るとともに、電気通信

業界統一苦情・相談窓口の在り方について取りまとめた。

(4) 責任分担モデル等の検討

平成21年5月、『責任分担検討WG』（協会が事務局）を新たに設置し、電気通信サービスや端末等の多様化に伴い、不具合・故障が発生した際に、利用者から見て、原因等が分かり難く、複数の事業者間の責任分担が多層化・複雑化・曖昧化していることから、『次世代IPネットワーク推進フォーラム』が取りまとめた「責任分担モデル」等を活用し、責任分担の明確化、迅速な修理等のための対応策等の検討に取り組んだ。

(5) 事故・障害時における利用者周知の推進

総務省情報通信審議会答申（平成21年7月）を受け、平成21年10月、『事故対応検討WG』（協会が事務局）を新たに設置し、事故・障害発生時における利用者への周知方法について検討し、意見公募を実施した上、平成22年2月に「電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・情報提供の方法等に関するガイドライン」を策定・公表した。

2 電気通信関連の権利侵害に関する活動

『プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会』、『ファイル共有ソフトを悪用した著作権侵害対策協議会』等への参加を通じて、政府、権利者団体及び他の電気通信事業関連団体と連携して、関係ガイドラインを踏まえ、特定電気通信（ウェブページ等）における情報の流通による権利侵害やファイル共有ソフト等による著作権侵害に対して、電気通信事業者等が適切かつ迅速に対処することができるよう活動を行った。なお、『ファイル共有ソフトを悪用した著作権侵害対策協議会』においては、平成22年1月、「ファイル共有ソフトを悪用した著作権侵害への対応に関するガイドライン」を策定した。

内閣官房知的財産戦略推進事務局のインターネット上の著作権侵害コンテンツ対策及び新たな「知的財産推進計画（仮称）」策定に関する意見募集に対して業界を代表して意見を提出した。

3 インターネット上の違法・有害情報対策

『違法情報等対応連絡会』において、薬物関連法規にかかる違法な情報への対応等について検討を行い、意見公募を実施した上、平成22年1月、「インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」及び「違法・有害情

報への対応に関する契約約款モデル条項」を改訂・公表し、同年3月より運用を開始した。

4 インターネット接続サービス安全・安心マーク推進協議会における活動

『インターネット接続サービス安全・安心マーク推進協議会』における安全・安心マークの審査活動等の運営への参加を通じて、消費者が安心してインターネット接続サービスを選択・利用できる環境を提供した。

5 各業界・業際間における共通課題への取組み

次のとおり、各業界・業際間における共通課題への取組みを行い、政府・関係団体との連携の強化を図りこれら諸問題に対処した。

(1) IPv6 への円滑な移行に関する取組み

IPv4 の枯渇に関する問題に対し、『IPv4 枯渇対応タスクフォース』を通じた広報活動等や総務省 IPv6 によるインターネットの利用高度化に関する研究会に参加し、政府・関係団体と緊密な連携を取りつつ、会員各社へ必要な情報を提供し、IPv6 への円滑な移行を促すよう努めた。

(2) 帯域制御ガイドラインの移動体通信事業者による適切な運用方法等の検討

『帯域制御の運用基準に関するガイドライン検討協議会』において、「帯域制御の運用基準に関するガイドライン」について、ISP に留まらず、移動体通信事業者による適切な運用方法や、今後増加するであろう MVNO に対する MNO からの帯域制御に関する情報の提供の促進に関し、移動体通信事業者の特性を踏まえた上で、検討を行った。

(3) 税制要望

総務省政策会議及び自民党による税制改正要望ヒアリングに参加し、当協会の要望を行った。

(4) 政府における各種取組みへの参加

別記の政府における各種取組みへの参加のほか、総務省情報通信審議会情報通信技術分科会 I T S 無線システム委員会、ブロードバンド整備連絡会、WRC 関係機関連絡会等に参加した。また、外務省が開催した WTO サービス主要 6 分野関係業界との意見交換会に参加した。

(5) 新型インフルエンザ対策

(社)日本経団連に設置された新型インフルエンザ対策検討会に参加し、業界としての対応について取り組んだ。

6 地球環境問題への対応

業界としての数値目標の設定等を踏まえた地球温暖化対策等環境自主行動計画のフォローアップを適切に行った。

総務省情報通信分野におけるエコロジー対応に関する研究会に参加した。また、当該研究会報告書の提言を受け、平成21年6月、関連団体とともに、『ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会』(協会が事務局)を発足させ、検討を行い、意見公募を実施した上、平成22年2月、電気通信事業者のCO₂排出削減に向けた調達基準策定及び環境配慮の取組自主評価に資するための「ICT分野におけるエコロジーガイドライン」を策定・公表した。

7 業界動向アナウンス

世の中に向けての情報発信の一環として、社会的関心の高い携帯電話・PHSの利用契約動向を毎月発表した。

また、「テレコムデータブック2009」の発行・協会ホームページへの掲載により、業界動向の把握・分析に有用なデータを広く提供した。

さらに、リサイクル実績等取り組み状況の公表や利用マナー向上の啓発活動等の各種取組み、施策についても適宜報道発表等によりアナウンスを行った。

8 事業者識別コードの付与及び管理

電気通信サービスの提供に際し、事業者間清算に必要な識別コードについて、協会の公的な機関の立場として付与及び管理を適切に実施した。

Ⅲ 会員の利便の向上等に資する取組み

1 会員各社の広報活動の支援

情報通信記者会の事務局業務を支援することにより、会見、資料配布等会員各社の広報活動に対するバックアップを図った。

平成21年9月、記者会メンバーと会員各社の広報担当者との懇談会を開催し交流を図った。

2 会員各社向けホームページの充実

会員各社へ有用な情報をタイムリーに提供するよう、会員専用ホームページの内容の充実を図った。

3 協会ニュース等の充実

協会の活動、業界全体の動向、行政の対応等が容易かつ迅速に把握できるように、協会ニュースについて、より分かりやすく整理するとともに、内容の一層の充実を図った。

4 行政・他業界等の情報提供

電気通信事業に関連する法制度、施策、税制関連情報及び行政の動向並びに他業界から入手した情報等について、適宜会員各社に提供を行った。

5 講演会・説明会の開催

平成22年2月、電気通信事業関連4団体主催により、各種ガイドライン等について、会員各社に対し、説明会を開催した。

IV 協会業務運営の活性化等に資する取組み

1 公益法人制度改革への対応

平成20年12月1日の公益法人改革法制の施行を受け、円滑に新法人へ移行できるよう、調査を実施するとともに、他法人の動向を見つつ、所要の検討・準備を行った。

2 委員会・協会活動の活性化

業界を取り巻く様々な課題について、協会の各種委員会等において活発な調査・検討を行う等してこれら諸課題に業界としての的確に対応を行った。

3 効率的な業務運営・経費の節減

協会業務の一層の見直しを行う等により、業務運営の効率を高め、経費の効率的使用・節減に努めた。

V 基礎的電気通信役務支援機関業務の実施

1 交付金の交付及び負担金の徴収に係る関係業務の的確な実施

(1) 交付金の交付、負担金の徴収に係る業務の的確な実施

合算番号単価が月額6円から8円に引き上げとなり、この月額8円の合算番号単価を適用して、平成21年度において徴収が必要な負担金181億円を負担対象事業者42社（平成22年2月からは30社）から徴収し、これを適格電気通信事業者に交付金として交付するとともに支援業務費に充当した。

平成21年度の番号単価8円は、前年度の最終算定月が平成21年1月になった影響で、平成21年2月からの適用となった。このため、平成21年2月分の算定対象電気通信番号から負担額を徴収することとなり、最終算定月は平成22年1月となった。

(2) 交付金の額及び負担金の額等に係る認可申請の円滑な実施

関係法令に基づき、以下のとおり番号単価等を算定するとともに、交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法の認可申請を行い、申請のとおりに認可を受けた。これらの案件については、その都度報道発表を行うとともに関係電気通信事業者への通知等を行った。

① 交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法

平成22年度における交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法について、電気通信事業法（以下「法」という。）第109条第1項及び第110条第2項の規定に基づき平成21年9月16日付けで総務大臣に認可申請を行い、同年12月15日に認可となった。

② 番号単価の算定

総務省告示第429号（平成18年7月31日）に基づき、平成20年9月に算定した合算番号単価及び番号単価について、平成21年4月に同年1月末の算定対象電気通信番号数を基に修正番号単価の算定を行い、合算番号単価は8円のままとした。

また、平成21年6月末の算定対象電気通信番号数を基に同年9月、平成22年度に適用する合算番号単価及び番号単価の算定を行い、合算番号単価を月額8円とした。

(3) 外部機関による会計・経理事務におけるチェック機能の強化

交付金の交付及び負担金の徴収事務の適正かつ公正・確実な実施を確保するため、次のとおり2名の公認会計士による外部監査を、厳正に実施した。

- ① 平成21年5月に平成20年度決算についての監査を受け、「適正に処理されている」旨の監査報告書を受理した。
- ② 平成21年11月に中間監査を受け「適正に処理されている」旨の報告を受けた。

2 周知・広報活動及び問い合わせ対応の実施

(1) 多面的な周知・広報活動の実施

ユニバーサルサービス制度の一層の周知徹底のため、インターネットの多面的な活用や周知広報資料の充実等にも留意しながら、次のような取り組みを実施した。

① 親子見学・説明会

夏休み期間を利用した親子見学・説明会を札幌市内及び名古屋市内において開催した。札幌会場では16組37名、名古屋会場では16組37名の親子が参加し、DVDによるユニバーサルサービス制度の説明や意見交換、NTTの関連施設や110番通信指令センターの見学を実施し、ユニバーサルサービスについての理解を深めて頂いた。また、これら実施模様は、地元のテレビや新聞などで広く報道された。

② 消費者団体等とのパイプ作り

新たな取り組みとして、東京都内で開催された地域団体の会合において、ユニバーサルサービス制度の説明と意見交換を行った。

③ WEB広告

多面的な周知広報活動の一環として、共同通信社と地方新聞会社約50社が共同運営する「47NEWS&アドネットワーク」のポータルサイトにスーパーバナー広告を平成21年12月16日から1ヶ月間掲載し、ユニバーサルサービス制度に関する周知を行った。

④ 報道発表

平成21年度における番号単価の修正や平成22年度に適用する番号単価の算定結果、交付金・負担金の額等の認可申請及び認可についての報道発表を行い情報の公開に努めた。

⑤ 新聞広告による周知

平成22年度に適用する番号単価について、平成21年12月20日の全国紙、地方紙合わせて50紙の朝刊に半2サイズの広告を掲載し、ユニバーサルサービス制度に関する周知を行った。

この他に日本消費経済新聞に広告記事を、また、親子見学・説明会を実施した札幌市内対象の「オントナ」紙及び名古屋市内とその周辺地域対象の「名古屋リビング」紙に参加募集広告を掲載した。

⑥ ホームページ及び自動音声・FAX案内サービスを活用した周知

支援業務に係る情報は可能な限りホームページ及び自動音声・FAX案内サービスに掲載し、周知徹底を図った。

ホームページへのアクセス数は、月平均8,000程度であり、平成22年度に適用の番号単価が前年度と同額のため、月別のアクセス数に大きな変動は無かった。また、自動音声・FAX案内サービスは、インターネットを利用されていない方々への情報提供のため、ホームページの掲載内容とほぼ同一の情報を電話及びFAXにより提供しており、アクセス数は月平均10数回であった。

⑦ パンフレットによる周知

ユニバーサルサービス制度の概要について掲載したパンフレットを20,000枚作成し、通信事業者や関連団体に配布したほか、総務省における地方説明会等でも配布し制度の周知を図った。

⑧ 負担対象事業者による周知広報活動への支援

平成22年度に適用する番号単価の額や適用時期等について、事業者への説明会を開催したほか、共通Q&Aの作成・配布等を行い、事業者による周知広報活動の支援を行った。

(2) 円滑な問い合わせ対応の実施

関係電気通信事業者や一般利用者からの問い合わせ等に即応するため、コールセンターを開設しているが、平成21年度の問合せ状況は、番号単価が前年度と同額のこともあり、月平均20件台で推移した。

3 支援業務諮問委員会の運営

法第113条第2項の規定に基づき支援業務諮問委員会が開催され、次のとおり、協会会長の諮問事項について審議し、適当である旨の答申を頂いた。

- ① 第10回支援業務諮問委員会（平成21年4月28日開催）
諮問事項：合算番号単価及び番号単価の修正について
- ② 第11回支援業務諮問委員会（平成21年9月15日開催）
諮問事項：番号単価の算定、交付金及び負担金の額等の総務大臣への認可申請等について
- ③ 第12回支援業務諮問委員会（平成22年2月22日開催）
諮問事項：平成22年度事業計画及び収支予算案の作成について

4 効率的な業務執行体制の整備と関係事務の円滑な推進

制度の変更や支援業務に関する法的対応等に関し、弁護士や関係機関による勉強会を開催するなど、関係職員の業務知識や対処能力の向上を図り、業務執行体制の強化に努めた。

5 情報公開の実施

事業計画及び事業報告、予算及び決算、交付金の交付及び負担金の徴収状況、支援業務諮問委員会の審議模様、番号単価の算定などの支援機関の情報のほか、負担対象事業者等のユニバーサルサービス料の設定状況などの関連情報もホームページや自動音声・FAX案内サービスを通じて提供し、情報公開に努めた。

注：『』により示した各種協議会等は、協会が関係団体とともに構成員として参加し活動しているもの。