

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

(案)

平成21年4月

(社) 電気通信事業者協会

目次

I はじめに

1 (ガイドラインの目的)	2
2 (ガイドラインの位置付け)	2
3 (ガイドラインの見直し)	3
4 (ガイドラインの適用範囲)	3
5 (用語の定義)	3

II 115番により信書の送達サービス受付を行う場合に確保すべき事項

6 (受付開始に当たっての事前周知内容)	4
7 (受付開始に当たっての事前周知期間)	4
8 (利用者の誤解や混乱を避けるために取るべき受付上の対応)	4
9 (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ための対応)	5
10 (転送やかけなおし案内の方法)	5
11 (転送やかけなおし案内を行うサービスの対象)	5
12 (115番を使用したサービスの通話料金)	5

III 電気通信事業者が115番により信書の送達サービス受付のみに接続する場合に確保すべき事項

13 (115番を使用したサービスの受付時間)	6
14 (115番を使用したサービスの受付から配達までの所要時間)	6
15 (115番を使用したサービスの配達エリア)	6
16 (NTT電報サービスの利用を求める利用者に対する措置)	7

IV 電気通信事業者が115番の接続先を信書の送達サービス受付のみに切り替える場合に確保すべき事項

17 (利用者への配慮事項)	8
18 (信書の送達サービスの安定的な提供についての配慮事項)	8

V 電報を利用したい加入者が現在と異なる特段の手続き等無く電報受付に接続できる方法の場合に確保すべき事項

19 (NTT電報サービスと受付時間等サービス条件に違いがある場合の配慮)	9
20 (利用者のサービス理解に対する配慮)	9

VI おわりに	10
参考資料	11

I はじめに

1 (ガイドラインの目的)

電気通信事業法において、115番は電気通信番号であって、告示上、「電報受付機能（電報の受付に関する機能）」に使用するとされ、現在は東日本電信電話株式会社および西日本電信電話株式会社（以下、あわせて「NTT東西」という。）の電報受付に使用されている。

電報事業（配達の業務を含む）は、当分の間、電気通信事業とみなし、国内電報についてはNTT東西のみが行うことができるとされている一方で、「民間事業者による信書の送達に関する法律」（平成15年4月施行。以下、「信書便法」という。）の施行にともない、現在では特定信書便事業者による電報に類似したサービス等が提供されている。

このような状況を受け、「電気通信番号に関する研究会」（平成10年度、事務局：郵政省電気通信局）における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、「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」（平成20年4月～10月、事務局：総務省総合通信基盤局）において、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、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無いとの報告がなされたところである。

一方で、NTT東西の国内電報が長く全国津々浦々にサービス提供される窓口としての115番を、多くの利用者が現在も必要としていることに配慮した上で、NTT東西以外の電気通信事業者がその加入者に提供する115番について、利用者の利便性を十分に確保する必要があることについても言及されている。

本ガイドラインは、信書の送達サービスの受付に115番を使用するにあたり、電気通信事業者や信書の送達サービス提供者が遵守すべき基本的事項を定めることにより、115番により受付を行うサービスの水準を維持し、利用者の利便性を確保するとともに、市場の活性化に資するために策定したものである。

具体的には、電気通信事業者や信書の送達サービス提供者が、115番により受付を行う信書の送達サービスの内容に係る適切な通知・説明、基本的な提供条件・サービス内容や、その他必要な事項や詳細について最低限満たすべきものを定めることを目的とするものである。

2 (ガイドラインの位置付け)

本ガイドラインは、「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」の報告書に基づき、115番により受付を行う信書の送達サービスの提供にあたり、満たすべきサービス内容の基準や、サービス開始前あるいはサービス開始後において求められる事項等について、その具体的内容を、社団法人電気通信事業者協会での検討結果に基づき、可能な範囲で明確化したものである。

従って、本ガイドラインに記載されない詳細な事項について疑義が生じた場合は、報告

書の趣旨に立ち戻って検討することが適当である。

3 (ガイドラインの見直し)

将来、情報通信技術の進展や利用者ニーズの変化、あるいは電報の法的位置付けの変化等によって、本ガイドラインの見直しをすることが適当となる可能性もある。このため、本ガイドライン策定後も必要に応じて見直しの検討を行い、その結果に基づいてガイドラインの改善及び拡充を行うこととする。

4 (ガイドラインの適用範囲)

本ガイドラインは、信書の送達サービスを提供するにあたり、115番により受付を行う場合を適用範囲とする。

尚、本ガイドラインは、社団法人電気通信事業者協会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したものであるが、本協会会員相互間のみに関係するものではないため、115番により受付を行う信書の送達サービスの提供に関わる全ての事業者によって遵守されることを期待するものである。

具体的には、総務大臣より115番の指定を受けた電気通信事業者が、信書の送達サービス受付用に当該番号を使用させる場合、若しくは自らサービス提供者として当該番号を使用する場合等においては、当該電気通信事業者は、本ガイドラインに基づき、115番により受付を行う信書の送達サービスが適切なものに保たれるよう確保することが求められる。また、サービス提供者は、115番により信書の送達サービスの受付を行う場合には、電気通信事業者と必要な情報を十分に共有しつつ、当該サービスを本ガイドラインに基づき提供することが求められる。

5 (用語の定義)

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は、以下に定めるとおりとする。

- ・「NTT電報サービス」とは、NTT東西が、115番により受付をおこなう電気通信役務をいう。
- ・「信書の送達サービス」とは、信書の取り扱いに関して法令により認められた事業者によるサービスのことをいう。
- ・「サービス提供者」とは、115番により信書の送達サービス受付を行うものをいう。
- ・「利用者」とは、信書の送達サービスを115番により申し込む当事者のことをいう。
- ・「報告書」とは、平成20年10月に総務省総合通信基盤局より公表された「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」のことをいう。

II 115番により信書の送達サービス受付を行う場合に確保すべき事項【報告書第6章(2)①より】

電気通信事業者が、115番を信書の送達サービス受付に使用するすべての場合に共通の基本的な確保事項として以下の項目を定める。

6 (受付開始に当たっての事前周知内容)

電気通信事業者やサービス提供者が115番により信書の送達サービスの受付を開始するに当たって行うべき利用者への周知の内容について必要なことは、当該サービスが国民に広く知られているNTT電報サービスとは異なるサービスであることを利用者に分かりやすく伝えることであり、周知内容としては以下を確保することが適当である。

- ・ サービス提供会社名
- ・ サービス名
- ・ 開始時期
- ・ 受付時間
- ・ 配達可能地域
- ・ 配達所要時間
- ・ 料金請求方法
- ・ 利用者の希望に添えない場合等におけるNTT電報サービスの利用方法

また上記以外においても、電気通信事業者やサービス提供者が自発的に周知することが望まれる内容として、115番が信書の送達サービス受付用に開放されたことの説明や、当該115番により受付を行う信書の送達サービスを利用できる電気通信サービス等の説明が挙げられる。

7 (受付開始に当たっての事前周知期間)

115番を信書の送達サービス受付用に使用する際に最低限確保すべき事前周知期間については、可能な限り長期に渡ることが望まれるが、一方で多様に変化を遂げるビジネスシーンの中で確定した情報を利用者へ周知することも考慮し、通常の広告、周知媒体により、最低限3ヶ月程度確保されることが必要である。

(2) 事前周知の方法として具体的には、ホームページ上での告知や案内等に加え、電気通信事業者やサービス提供者からのダイレクトメールによる周知や、請求書への周知文の同封(請求書WEB掲載の場合は、周知文の同時掲載)など利用者へ直接周知される方法が望ましい。

8 (利用者の誤解や混乱を避けるために取るべき受付上の対応)

サービス提供者は、利用者が115番をNTT電報サービス受付ではなく信書の送達サービス受付となったことを認知していない場合を考慮し、サービス提供者の社名・サービ

ス名を正確に伝えてNTT電報サービスと誤認されないように対応することが必要である。

(2) サービス提供者は、利用者へ社名・サービス名を案内した後、配達希望エリア・配達希望時間等から確認することで、いち早く利用者に希望するサービスを提供できるか否かを知らせることが必要である。

9 (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ための対応)

サービス提供者は115番による受付に際して、NTT電報サービスにあつて信書の送達サービスにはないサービスが存在する場合に、利用者が求めるサービスへ円滑にアクセスできるようにするための手段としては、当該通話のNTT電報サービスへの転送が利用者の利便性の観点から望ましい。ただし、転送機能を実現させるための電気通信事業者間での調整、設備検討及び改修費用等を考慮し、NTT電報サービスへのかけなおし案内についても認めることとする。

10 (転送やかけなおし案内の方法)

NTT電報サービスへの転送方法については、利用者の承諾を得た上で、利用者が何の操作もせずにサービス提供者側で転送操作を実施できることが望まれる。

(2) NTT電報サービスへのかけなおし案内の方法については、サービス提供者の受付時間内であればオペレーターによる直接案内を、受付時間外であればガイダンストーカーでの自動案内とすることが適当である。

11 (転送やかけなおし案内を行うサービスの対象)

サービス提供者は、利用者の希望を正確に把握し、以下の場合、NTT電報サービス等への転送やかけなおし案内を行うことが求められる。

- ・NTT電報サービスにおける緊急定文電報と無線電報
- ・KDDI国際電報サービスにおける国際電報
- ・その他、利用者の希望に添えないサービス全般

12 (115番を使用したサービスの通話料金)

電気通信事業者において発生する通話料金(転送時の通話料を含む。)については、サービスの申込み受付の有無に関わらず利用者に直接課金しないこととする。

サービス提供者は、通話料金について申込みの通話時間の長短や転送の有無によって割高な課金としないこととする。なお、NTT東西も同様とする。

(2) サービス提供料金については電気通信事業者の基本請求に合わせて回収するのが適当と考えられるが、その他、利用者のニーズに応じて柔軟な方法を取ることが出来ることとする。

Ⅲ 電気通信事業者が115番により信書の送達サービス受付のみに接続する場合に確保すべき事項【報告書第6章(2)②より】

電気通信事業者が115番により信書の送達サービス受付のみに接続するにあたり、

- ・115番をNTT電報サービス受付から信書の送達サービス受付に切り替える場合
- ・現在115番を使用していない状況で新たに115番を信書の送達サービス受付用に使用する場合

の2つのケースが考えられるが、この2つのケースに共通する基本的な確保事項として以下の項目を定める。

1.3 (115番を使用したサービスの受付時間)

115番を使用したサービスの受付は、現在のNTT電報サービス受付時間との差分による利用者の混乱を避けるためにも、当面の間、NTT電報サービス受付時間(現状8:00～22:00)を含む時間帯で年間を通じて実施することが必要である。

また今後の社会状況の変化や利用者ニーズの変遷も考慮して、必要に応じてNTT電報サービスと連動しながらコアタイムの見直しを図っていくことが適当である。

1.4 (115番を使用したサービスの受付から配達までの所要時間)

115番を使用したサービスの受付から配達までの所要時間は、利用者の利便性を確保するためにもNTT電報サービスと同じ水準(ごく一部の地域を除いて現状当日19:00まで受付分について当日配達可能)でサービスを提供することが望ましいが、一方で現在の消費者ニーズの大半を占める慶弔の信書については、現行の信書の送達サービス提供者の提供時間で一定程度満たされているとも考えられることから、本ガイドラインの検討に参加したサービス提供者のサービスの所要時間平均(現状当日14:00まで受付分について当日配達可能)を基準値とした上で、地域性を考慮した場合においても、遅くとも受付日の翌日中には配達完了することが適当である。

1.5 (115番を使用するサービスの配達エリア)

115番を使用するサービスの配達エリアについては、現在NTT電報サービスについてはごく一部の地域(居住区ではない地域等)を除いてサービスが提供されていることから、信書の送達サービスについても、利用者の利便性を確保するため、NTT電報サービスと同様の配達エリアが望ましい。ただし、一部の配達が困難な地域(郵便における交通困難地・速達取扱地域外等)がある場合には、サービス提供者はあらかじめ該当エリアを配達不可地域として利用者に周知した上でサービスを提供することが必要であり、その周知にあたっては項目6(受付開始に当たっての事前周知内容)に示されたとおりとすることが適当である。

1 6 (N T T電報サービスの利用を求める利用者に対する措置)

サービス提供者は、N T T電報サービスの利用を求める利用者に対しては、項目 9 (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ための対応)、項目 1 0 (転送やかけなおし案内の方法)、項目 1 1 (転送やかけなおし案内を行うサービスの対象)と同様の対応を行うこととする。

IV 電気通信事業者が115番の接続先を信書の送達サービス受付のみに切り替える場合に確保すべき事項【報告書第6章(2)③より】

Ⅲで示した確保事項に加えて、115番をNTT電報サービス受付から信書の送達サービス受付に切り替える場合、特に留意する確保事項として以下の項目を定める。

1.7 (利用者への配慮事項)

項目8(利用者の誤解や混乱を避けるために取るべき受付上の対応)に定められた利用者の誤解や混乱を避けるために取るべき受付上の対応について、特に電気通信事業者が、115番の接続先をNTT電報サービス受付から信書の送達サービス受付に切り替える場合、最低限半年以上の期間にわたり受付の冒頭で利用者にNTT電報サービスから信書の送達サービスへ切り替わったことを伝えることが適当である。

1.8 (信書の送達サービスの安定的な提供についての配慮事項)

115番による受付に関して頻繁にサービス提供者が変わることは、利用者の混乱に大いに影響を及ぼすことにもつながるため、電気通信事業者は、サービス提供者の安定的なサービス提供についても十分に配慮することが必要である。

V 電報を利用したい加入者が現在と異なる特段の手続き等無く電報受付に接続できる方法の場合に確保すべき事項【報告書第6章(2)④より】

利用者がNTT電報サービスと信書の送達サービスを含む複数のサービスから一つを選択できるようになる場合における、基本的な確保事項として以下の項目を定める。

19 (NTT電報サービスと受付時間等サービス条件に違いがある場合の配慮)

信書の送達サービスを選択する利用者がNTT電報サービスとの違いを十分に認識した上で選択を行えるよう周知・説明を行うことが必要であることから、項目6(受付開始に当たっての事前周知内容)に加えて、下記条件について、NTT電報サービスとの違いを十分に説明することが適当である。

- ・ 受付時間の違い
- ・ 配達所要時間の違い
- ・ サービス提供地域の違い
- ・ 料金の扱い(料金の回収方法等)

また、115番により信書の送達サービスに接続した際、NTT電報サービスの利用を求める利用者に対しては、項目16(NTT電報サービスの利用を求める利用者に対して措置)に基づいて対応することが必要である。

20 (利用者のサービス理解に対する配慮)

Vについては、あらかじめ複数のサービス提供者からのサービスについて、利用者自らが選択することから、基本的にはサービス内容を理解した上での選択・利用であると考えられるが、115番が信書の送達サービス受付用に開放されたことについての認識が十分でない場合や、利用者と契約者が必ずしも一致しない場合等も考えられるため、項目8(利用者の誤解や混乱を避けるために取るべき受付上の対応)と同様の対応が必要である。

VI おわりに

世の中に広く認知されている115番が、電報のみならず、電報に類似した信書の送達サービスの受付番号としても使用できるようになることにより、関連するサービス市場は一層活性化され、利用者の利益拡大にもつながっていくことが期待される。

一方、「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」においては、相互に類似するサービスとはいえ、115番という同じ番号で電話をしたときに、NTT電報サービス受付につながる場合と信書の送達サービス受付につながる場合があることが利用者の混乱につながらないように、本ガイドライン策定にあたって実務的な検討が十分に行われることが求められたところである。

以上のことも踏まえ、ガイドライン策定の過程においては、「115番の開放」が利用者の利便性を最大限確保した中で効果的に行われるべく、特に、

- ① 115番で接続される異なるサービスの基本的な提供条件が十分に似通ったものであることを確保すること
- ② NTT電報サービスと信書の送達サービスとが異なるサービスであることについて利用者が最適なかたちで説明を受けること

についての検討に多くの時間を割いた。

前者①については、115番により信書の送達サービス受付にのみ接続される場合にあって、サービスの実情を踏まえた中でも、サービス受付時間、配達所要時間、配達地域が115番で受付を行うNTT電報サービスとできる限り同等に近くなるよう、最大限の配慮に努めた。

さらに、このような配慮をした上でも、115番という同じ番号から接続されるNTT電報サービスと信書の送達サービスとが同じサービスではないことに鑑みれば、上記②の利用者への最適な説明の重要性はいくら強調しても強調しすぎることはないという認識を共有するに至った。

電気通信事業者やサービス提供者は、115番による信書の送達サービス提供に当たっては、本ガイドラインを遵守することはもちろん、検討会報告書や本ガイドライン策定の趣旨に常に立ち返りつつ、利用者が115番を一層快適に利用していけるよう、真摯に工夫を重ねていくことが求められる。

以上

【参考1】トークスクリプト例

<<利用者の誤解や混乱を避けるための受付冒頭トーク例>>

「お電話ありがとうございます。

〇〇（社名）の〇〇サービス（商品名）受付窓口です。（必須）

〇月〇日よりNTT東日本・西日本様の電報受付から接続先が変更となりました。

（任意。但し切り替え後最低半年間は必須⇒項目17）

まずは、ご希望の配達先と配達日をお願いいたします。」

<<転送時のトーク例>>

「申し訳ございませんが、当〇〇（商品名）ではお客様のご希望に沿うことが出来かねます。NTT電報をご希望でしたら、転送させていただきますがよろしいでしょうか？」

<<かけなおし時のトーク例>>

「申し訳ございませんが、当〇〇（商品名）ではお客様のご希望に沿うことが出来かねます。NTT電報をご希望でしたら、フリーダイヤル0120-xxxxxxxへおかけなおしいただけますようお願いいたします。」

<<受付時間外におけるガイダンストーキー例>>

「お電話ありがとうございます。〇〇（社名）の〇〇サービス（商品名）受付窓口です。受付時間は毎日〇時から〇時までです。

ただいま受付時間外ですが、無線電報又は事故や緊急を要する電報をご利用の場合は、NTT東日本・西日本様のフリーダイヤル0120-xxxxxxxからお申込みください。」

【参考2】NTT電報サービスにおける夜間ガイダンス例（NTT東日本平成21年3月時点）

ご利用ありがとうございます。こちらはNTT東日本115番電報受付です。

恐れ入りますが、本日の受付は終了いたしました。

115番での受付時間は午前8時から午後10時までとなっております。

なお、無線電報と事故や緊急を要する電報に限り受け付けております。

お申込電話番号は、フリーダイヤル「0120のゼロみっつの115」「0120-000-115」番です。

また、クレジットカードによるお支払で電報をご利用のお客様は、事前の手続きなしで、インターネットから24時間お申込みできます。

詳しくは、NTT東日本の電報のホームページまたは電話帳のハローページをご覧ください。