

平成 21 年度事業計画に係る新たな周知広報活動計画

平成 21 年度事業計画及び収支予算については、平成 21 年 3 月 17 日付けで総務大臣認可となり、実施に向け取り組むこととなりました。

特に、周知広報活動のうち、以下の新たな活動につきましては、負担対象事業者との連携のもと実施が必要であるところから、関係者にご理解とご協力をお願いしつつ、以下のような考え方のもと具体化のこととしたいと考えます。

1 各負担対象事業者における日常的な制度周知

(1) 実施目的等

ユニバーサルサービス制度について事業者の立場から利用者に対し、日常的に周知を図り、より一層の理解を深め制度の安定的化に資する。

(2) 具体的な実施方法

利用者に対し日常的にユニバ制度を周知する方法としては、次のような方法が考えられるが、具体的な取組みは事業者に一任のこととする。

料金請求時にユニバ制度に関する P R 用のパンフや電子情報などの送付。
キャラクター（ユニちゃん）の P R・・・パンフ、W E B
料金請求書（Eメール請求書も同じ）にユニバ制度の P R の標語等を常時掲載

W E B 情報：電話のユニバーサルサービス関係機関の H P とのリンク
リンク先 総務省、N T T 東西、支援機関など
上記 から までの組み合わせ、その他の方法によるユニバ制度の P R

(3) 実施対象事業者

「ユニバーサルサービス料」を設けている負担対象事業者。
なお、「ユニバーサルサービス料」を設けていない事業者は任意とする。

(4) 実施のための諸準備

支援機関において、ユニちゃんの電子データやユニバ制度に関する標語の参考例などを作成の上、各事業者に送付。

2 その他の新たな取り組み

ユニバーサルサービス制度について、一般利用者により広く理解を頂くために、例えば、民間法人（出版社等）が主催する展示イベントに出展（ブース出展）し、見て、触れてそして理解を深めて頂くための体験型ブースを出展することについて検討のこととしたい。

（１）具体的な取組方針

例えば、民間法人が主催する展示イベントへの「ユニバーサルサービス制度」に関するブースの今年度内（今秋以降）の出展等について、今後、負担対象事業者間において検討していく予定。

（２）経費措置

各負担対象事業者において、必要な経費を措置の方向について検討していく予定。

平成21年度事業計画に係る周知広報活動

平成21年度事業計画に係る主な周知広報活動内容については、概ね以下のとおりである。

1 新聞広告

平成20年度は広告効果を上げるため、読売、朝日の両紙については、一面突出し広告とセットで実施しており、平成21年度についても、予算の増加を抑えつつ効果的な広告を実施する観点から昨年度同様、2紙に限定して突き出し広告を実施する。

併せて、日本消費経済新聞についても、平成20年度と同様規模の広告を実施の予定でいる。

2 WEB広告

最小限の経費で広告効果として有効性、効果測定も可能であること等に着目し、平成20年度においてはじめて実施した。

経費比較（H20実績）	新聞広告50紙	1回	15,605千円
	WEB広告	1ヶ月	1,470千円

近年のWEBの読者層の広がり、WEB掲載期間が一定期間継続され、この間における利用者の反復継続閲覧が可能であり、かつ、情報量も新聞広告を超えていることなどから引き続き平成21年度においても実施のこととしたい。

実施に当たっては、平成20年度の実施結果も踏まえ（ポータルテキスト広告・掲載期間12月1日～7日までの1週間及びポータル企画特集12月1日～31日の1ヶ月間）、ポータルのバナー広告等効果的な内容を検討し具体化のこととしたい。

3 親子説明・見学会の実施

平成20年度と同様、夏休みの時期に関係者連携のもとNTT東西それぞれ1地域を選定して実施のこととする。

なお、昨年作成したDVDについては、児童用に内容を改めた上で活用のこととする。

ととする。

また、新たな試みとして、開催周知や参加募集のためのアイキャッチツールとして「地域コミュニティ紙」の活用を予定しているところ。

4 問い合わせ対応等

問い合わせ対応については、コールセンターを中心に最小限の体制で効率的に対応のこととし、ホームページや自動音声・FAX案内サービスについて同様の視点から運営を行う。

5 その他の新しい取り組み

情報通信審議会答申「ユニバーサルサービス制度の在り方について」(H20.12.16)において、別添のとおり、周知広報に関する要請がなされていることから、当該要請を踏まえた新たな取り組みを展開することとしたい。

(1) 電気通信事業者との連携・協力による周知広報活動

利用者・消費者の理解の更なる向上を目指すため、支援機関と電気通信事業者とが連携・協力することにより、負担対象事業者における日常的なユニバ制度の更なる周知の取り組みなどについて検討し具体化のこととする。

(2) 消費者団体とのパイプづくり

ユニバ制度を消費者団体等に、より理解を深めて頂くため積極的に制度説明等を行いつつパイプづくりに努めることとする。

[答申抜粋： 26 頁]

第1章 2009～2011年度（平成21～23年度）のユニバーサルサービス制度

第3節 制度の運用等

ア 周知広報等

ユニバーサルサービス制度は、負担事業者から徴収した負担金を原資として、ユニバーサルサービス制度を運営・管理する支援機関を經由して適格電気通信事業者に対して交付金が交付されるという仕組みである。また、制度稼働後、ほぼ全ての負担事業者が負担をユニバーサルサービス料として利用者に転嫁し、1電気通信番号あたり合算番号単価に該当する額を利用者から徴収している。

ユニバーサルサービス制度が稼働した後、国（総務省）、支援機関、負担事業者は、それぞれの立場で、ほぼ全ての負担事業者が負担を利用者に転嫁している状況を踏まえ、制度説明会の開催、制度の運営状況の公開、各利用者に対する制度説明資料の配布、問い合わせ窓口の整備、リーフレットの配布等、ユニバーサルサービス制度の周知広報に積極的に取り組んでいるところである。

これまでの3者による周知広報の現状に対して、ヒアリングに参加した消費者団体からは、ユニバーサルサービス制度の認知度が低いことから、制度の理解を促進させるような更なる取組を要望する旨の意見、制度の維持には利用者のコンセンサスが不可欠であり、十分な周知が必要との意見、負担事業者について、負担額を経営努力で吸収せず、一律に利用者に転嫁する理由について丁寧に説明すべきとの意見、支援機関についてその肥大化を避ける観点から一層の情報公開が必要との意見が提出された。

国（総務省）、支援機関、負担事業者は、引き続き、それぞれの立場で、消費者保護の観点から、今後も、ユニバーサルサービス制度の周知広報の一層の充実に努めるべきである。特に負担事業者については、例えば、料金明細書等において、ユニバーサルサービス制度の説明等をより分かりやすく記載するなど、利用者転嫁の理由も含め、利用者の理解を得る取組が求められる。また、支援機関においては、その活動や予算等の情報公開について、その一層の充実に努めることが求められる。

なお、周知広報に当たっては、3者が互いに協力し、効果的・効率的な実施に努めることが必要である。

別紙

【周知広報活動内容】

平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度見込み
実績額 72,734 千円	実績額 16,741 千円	実績見込額 20,970 千円	予算額 20,845 千円
新聞広告(一般紙)	新聞広告(一般紙)	新聞広告(一般紙) 突出し	新聞広告(一般紙) 突出し
ホームページ	ホームページ	ホームページ	ホームページ
パンフレット	パンフレット	パンフレット	パンフレット
	自動音声・FAX応 答システム整備	自動音声・FAX案 内サービス	自動音声・FAX案 内サービス
	新聞広告 (消費経済新聞)	新聞広告 (消費経済新聞)	新聞広告 (消費経済新聞)
		新聞広告 (リビング新聞)	新聞広告 (リビング新聞)
		地方見学会	地方見学会
		WEB広告	WEB広告
			負担対象事業者との 連携によるPR活動
			消費者団体との パイプづくり

コールセンター
15,644 千円は含まず

コールセンター
10,615 千円は含まず

コールセンター
16,944 千円は含まず

コールセンター
9,920 千円は含まず