

ユニバーサルサービス支援業務の認可後における 主な取組み状況等

1 負担金の額及び徴収の方法並びに交付金の額及び交付の方法の認可

(1) 認可申請と認可

平成18年9月15日付けで、総務大臣に負担金の額及び徴収方法並びに交付金の額及び交付方法の認可申請を行いました。

情報通信審議会電気通信事業部会の答申を受け平成18年11月22日付けで総務省から申請のとおり認可する旨の認可書が交付されました。

(2) 認可後の対応

総務大臣の認可を受け負担対象事業者に対し電気通信事業法第110条第3項の規定に基づき、負担金の額及び徴収方法等についての通知を行いました。

2 負担金の徴収及び交付金の交付に係る業務

本年4月からの負担金の徴収及び交付金の交付関係業務の開始に向け、以下のとおり諸準備を進めています。

(1) 負担金等の徴収体制の整備

4月からの負担金の徴収や交付金の交付を円滑に実施するため、負担対象事業者(2月28日現在52社)に対し説明会(第3回を12月8日に開催)を開催するとともに適格電気通信事業者との交付金交付手続きについての打合せ等を開催してきています。

負担対象事業者向けに負担金納付に関する取扱いマニュアルを作成、配布するとともに、負担金、交付金関係事務の効率化のための管理システムの整備等を実施中です。

(2) 負担金納付等銀行窓口の設定とセキュリティ対策

負担金納付口座の設定、セキュリティ対策(設定口座からの振込先限定、現金引落不能、口座管理の二重チェック)など、ほぼ完了しています。

3 周知広報等の取組み状況

(1) 新聞広告等

9月の番号算定時及び11月の認可時の2回にわたり、全国50紙に新聞広告を掲載し周知を図りました。

(2) ホームページでの周知

周知広報の一環としてホームページを活用して、制度の概要、番号単価算定方法、報道資料、負担対象事業者名一覧、支援機関の収支予算、関係法令などを掲載しています。

ホームページのアクセス数は、最も多い日で、1日に11,000、平均で1日あたり1,000~2,000アクセスとなっております。

月別のユニバホームページへのアクセス数は以下のとおりです。

9月	4,099
10月	3,802
11月	9,722
12月	69,247
1月	75,143
2月	20,475 (2月25日までのアクセス数)

なお、協会ユニバ関係ホームページのアクセスが最も多いページは制度のポイントを簡単に説明した「Q&A」、次が、「番号単価の算定方法」、「負担対象事業者名一覧」、「お知らせ」などの順となっております。

(3) 負担対象事業者におけるユニバーサルサービス料金の設定状況の調査とその結果の公表

広く一般利用者への情報提供の観点から負担対象事業者52社を対象にユニバーサルサービス料として利用者から新たな負担を求めるかどうかについての調査を行い、その結果を12月26日に公表しました。

調査の結果では、負担対象事業者52社中
ユニバーサルサービス料を設定し利用者に負担を求め
ることを決定している事業者・・・・・・・・・・50社
負担を求めるかどうか検討中である事業者・・・・・・・・1社
現時点で利用者に負担を求めないこととしている事業者・・・・1社

なお、利用者に負担を求めるとしている事業者の実施月は、大部分の事業者が1月利用分から、一部の事業者が2月、又は4月以降となっており、料金額は、税込み7.35円が大部分となっています。

(4) 負担対象事業者から電気通信番号の提供を受けてサービスを提供する事業者のユニバーサルサービス料金に設定状況の調査とその結果の公表

電気通信サービスを行う事業者の中には負担対象事業者から電気通信番号の提供を受けてサービスを行っている事業者（主要な事業者は、ケーブルテレビ事業者及びインターネット接続事業者等）が多数存在しています。

これら負担対象事業者から電気通信番号の提供を受けている事業者は、提供を受けている電気通信番号数に応じて負担金相当額を番号提供元から請求を受ける形がとられています。

この負担金相当額について利用者に負担を求めるかどうかについては、事業者の経営判断により決定されるものであるところから、番号の提供を受けている電気通信事業者について、番号提供元の負担対象事業者に協力頂き2月1日現在での状況を調査し2月22日に調査結果を公表しました。

この調査には、217社から回答がありその結果は以下のとおりです。

ユニバーサルサービス料を設定し利用者に
負担を求めると決定している事業者・・・・・・152社
現時点では、利用者に負担を求めないことと
している事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・65社

(5) 一般利用者からの問合せ対応等

ア 支援機関における対応

支援機関における一般利用者からの問合せには、9月以降、支援機関、
或いはコールセンターなど様々な形で対応を行ってきていますが、主な内
容は以下のとおりです。

(ア) 支援機関本体における直接対応

協会直接の問合せ、コールセンターの2次対応及びコールセンターで
のお客様対応中における回答内容の打合せなど、最近は問合せ内容が法
的解釈やヘビークレーマーなどによる対応案件等が多く、コールセンタ
ーとの間における利用者対応中の回答内容の打合せ等が特に増加傾向に
あります。

(イ) コールセンターでの対応

コールセンターの運用は、9月の番号単価の算定・公表（新聞広告掲
載時）及び認可の機会をとらえ以下のとおり開設、運用してきています。

平成18年9月開設・運用

・9月16日（土）～ 30日（土）新聞広告等に係る問合せ対応
のため開設

平成18年11月開設・運用

・11月24日（金）～ 3月31日（土）認可の周知、料金請求
等に対する問合せ対応のため開設

イ 問合せ状況

9月以降、現在までの問合せ件数は、以下のとおりです。

9月	43	
10月	2	
11月	43	
12月	306	
1月	604	
2月	442	（2月1日～23日（金）までの件数）

注 10月の2件は支援機関本体での受付、その他の月はコールセンターの受付件数です。

問合せ件数は、ユニバーサルサービス料金のお知らせ、それに続く料金通知などが利用者に到達するにしがって急増してきています。

問合せ内容の主なものを上げれば以下のとおりです。

- ・ユニバーサルサービス制度の概要（必要性、仕組み等）
- ・負担金を利用者に求めることとした事業者の説明が不十分。
- ・NTT東西の経営の効率化等が不十分ではないか。
- ・一般利用者は負担義務があるのか など

3 当面の主なスケジュールと対応

(1) 負担金の徴収及び交付金の交付事務の開始

4月から負担対象事業者52社に対し、負担金の徴収が開始されます。徴収された負担金は、速やかにNTT東西に交付のこととなります。

(2) 修正番号単価の算定

負担金の徴収等を概ね1年間で予定額達成のこととするため、昨年9月に算定した番号単価を、その後の番号数の増加状況等を勘案し、番号単価の修正を行います。

この修正は、今年1月末の稼働電気通信番号数に基づいて4月に修正の算定を行い7月末の稼働番号から適用のこととなります。

(3) 第4回支援業務諮問委員会の開催

修正番号単価算定に係る審議のため4月25日（水）14時 開催となります。

以上