

支援業務諮問委員会（第3回）議事概要

- 1 開催月日 平成19年2月28日（水）13:00～14:30
- 2 場 所 社団法人電気通信事業者協会 第2会議室
（東京都港区西新橋1-1-3東京桜田ビル4F）
- 3 出席者
【委員】（50音順、敬称略）
伊東則昭、大山俊介、加藤徹、河村真紀子、久保忠敏、齊藤忠夫（委員長）、
櫻井浩、関口博正（副委員長）、平澤弘樹、渡邊大樹 以上10名
（欠席 滝澤光樹、村尾和俊）

【（社）電気通信事業者協会】
坂田紳一郎（専務理事）、久和野泰之（支援業務室長）
- 4 議題
（1）審議事項：平成19年度事業計画及び収支予算
（2）報告事項：平成18年9月以降ユニバ関係の主な動き
- 5 議事要旨

（1）議事 平成19年度事業計画及び収支予算

事務局から資料1に基づき以下のとおり説明

事業計画、予算のご説明の前に「平成19年度事業計画・予算作成の基本的な考え方」について説明をさせていただきます。資料に明記のとおり
の基本的な考え方で、平成19年度事業計画及び予算を作成して
います。

具体的には、次の4点の観点から事業計画をたて予算を編成したものであります。

その第1は、効率的、かつ、公正な支援業務運営と経費削減対策の徹底であります。

第2は、負担金の徴収、交付金の交付業務の開始に伴う体制整備と適正な執行です。

第3は、周知広報、問合せ対応の充実強化であります。

第4は、その他として前年度に引続き支援業務全般を適正、かつ、円滑に推進するために必要な措置を行っていくこととあります。

次に「平成19年度事業計画」ですが資料のとおり、本年4月から負担金の徴収や交付金の交付などの新たな業務が開始のこととなり、これらの業務への確実な対応が必要であり、このため以下のとおり支援業務を的確に実施のこととします。

大きくは、3つの柱で、第1は負担金の徴収及び交付金の交付関係業務の適確な執行、第2は周知・広報活動の実施、第3は情報公開の実施であります。

- ・第1の負担金の徴収及び交付金の交付関係業務の適確な執行ですが
 - 1つは負担金の円滑、かつ適確な徴収と交付金の交付です。
 - 2つ目は負担金の額及び交付金の額等認可申請に係る業務への円滑な対応です。
 - 3つ目は支援業務諮問委員会の運営であります。
 - 4つ目は負担金の徴収などの新しい業務を適正、かつ確実に実施するため、業務執行体制の整備や取扱いマニュアルの作成、関係規程の整備や見直しなどを積極的に行っていくこととします。
- ・第2は、周知・広報活動の実施です。

具体的には、番号単価や負担金、交付金に係る情報等の周知・広報活動ですが、各種の情報を一般利用者に対し、合理性を配慮しつつ、分かり易く、かつ、きめ細かな形で周知・広報活動に努めることとします。そのための必要は情報提供システム等の整備を進めることとします。また、一般利用者からの問合せへも、これまでの対応結

果等を踏まえ、適切に実施することとします。

- ・第3は情報公開の実施についてです。当支援機関の収支決算などの財務状況や負担金、交付金に係る情報など支援業務に係る情報の公開をホームページ等を利用して可能な限り行っていくこととします。平成19年度収支予算書ですが予算書の内容に入る前に、当支援機関の予算全体的な枠組みの説明をさせて頂きたく考えます。収支予算書の最後に資料として添付しております横書きの図表「支援機関の収支関係」を参照ください。
- ・まず、図表の一番左側の部分に平成18年度、中央に平成19年度、右側に平成20年度の収支関係の骨子を明記しております。これからご審議いただきますのが、中央部分の平成19年度分です。
- ・平成18年度は、図表のとおり収入として全額が借入金で賄われ、支出額も借入金と同額となっています。
- ・平成19年度は、収入の部は大きく分けると負担金収入と借入金収入から構成されています。負担金収入は、図表の左側下部の表のとおり明記されている補てん額151億7千万円に対するNTT東西の自己負担額を除いた125億7千万円と支援機関事務経費1億2千万円に対するNTT東西の自己負担分に係る事務経費2千万円を除いた他社負担分の1億円を加えた額126億7千万円が負担金収入となります。
- ・収入のもう1つは借入金で6千9百万円と平成18年度の剰余金6百万円を予定しています。
- ・次に支出の部ですが負担金収入126億7千万円に対する支出は、図の中央下部のとおり交付金交付として125億5千万円と前年度借入金1億2千万円に充当のこととなります。

平成19年度の支援機関の事務費は、借入収入の6千9百万円と前年度剰余金収入（6百万円）の計7千5百万円を計上しました。平成20年度以降は、この繰り返しになります。
- ・以上のような仕組みとなっておりますことをご理解頂きました上で、平成19年度の予算について説明いたします。

- ・ 先ず収入の部ですが、負担金収入 1 2 6 億 7 千万円、この中には、交付金交付分と平成 1 8 年度事務経費分が含まれています。
- ・ 当期収入のもうひとつは借入金収入で 6 千 9 百万円、当期収入の合計は 1 2 7 億 4 千万円です。それに前期繰越収支差額、これは平成 1 8 年度の剰余金ですが 6 百万円を見込んで計上しました。収入合計は、1 2 7 億 5 千万円となります。
- ・ これに対し支出の部は、大きく分けると事業費と管理費それに借入金返済支出等に分けて計上しています。事業費は支援業務の直接的経費、管理費は役員報酬の一部や家賃、光熱水道費など間接的経費です。
- ・ 事業費ですが総額 1 2 6 億 2 千万円、その大部分は交付金支出として 1 2 5 億 5 千万円を計上しております。以下、事業費のうち前年度予算比で大きく変わっている部分を中心に説明をいたします。

給与手当が 5 5 0 万円の増となっておりますが、これは負担金の徴収等の新規業務に対応するための担当職員の増などです。

諸謝金については、前年度比 3 2 0 万円増と大幅増となっておりますが、これは、番号算定時の算定確認のための公認会計士の謝金、外部監査制度の導入に伴う監査人の監査謝金及び顧問弁護士の顧問料（謝金）を計上したためのものであります。

支払利息につきましては前年度比 1 7 0 万円増の 3 0 0 万円を計上しておりますが、これは、1 8 年度の借入金 1 億 2 千 3 0 0 万円を 1 9 年度 1 年間をかけて返済をしてきながら、一方では 1 9 年度事業費分としての借入を行うという仕組みから 1 9 年度は平均して 1 億円程度の借入金年間を通じて存在することとなり、これに対し年間 3 % の支払利息を計上したためのものであります。

次に周知広報費ですが、前年度に比べ 6 千 5 0 万円の減の 3 千 6 0 0 万円強を計上しておりますが、新聞広告を 1 8 年度は、番号単価算定時の 9 月と認可時の 1 1 月と 2 回行ったものを、番号単価算定時の 1 回とし、更に掲載紙面サイズを縮小するなどして経費面でも大幅縮小、コールセンターの開設についても、問合せ状況が継続し

ている状況から5月末までの間の最小限の体制での継続開設と9月の番号単価算定時の最小限での開設を予定し予算額を縮小、それに問合せ対応の自動音声応答システムの整備費、パンフ作成費、ホームページ企画、作成、維持管理費を予算として計上しました。

- ・次に管理費ですが、基本的には平成18年度と同額ですが役員報酬、給与手当、福利厚生費が若干増加しています。これはベースアップ、時間外勤務の増を見込んだもので、管理費の予算総額は18年度比11万円増の690万円です。
- ・他に退職手当積立金支出が2名分で50万円、借入金返済支出、これは平成18年度支援機関事務費としての借入額全額です。
- ・以上、当期支出合計127億5千万円で当期の収支差額は0円となっております。

以上が平成19年度の事業計画と収支予算です。

委員長 私の方から1点質問をさせて頂きたい、一番最後のページの図表の補てん額の内訳でNTT自己負担が26億でその他は125億となっているが、これはNTT自身が払う負担金はNTTからNTTに支払われる訳ではない、つまり支援機関には負担金として納付されない、ということですか。

事務局 ここに上げてあります26億円はNTT東西の自己負担分だけの金額です。従ってNTT東日本は、NTT西日本分を、NTT西日本はNTT東日本分について支援機関に納付して頂くこととなります。

委員長 その場合、NTT東西の自己負担分の事務経費はどのように徴収されるのか。

事務局 NTT東西の自己負担分の事務経費については、当該月の交付金から、NTT東西の自己負担額に相当する額を交付金から差し引いてそれで交付するということとなります。

委員長 図表の左側下部の表の中に事務経費の内訳としてNTT負担

分2100万円、他社負担分1億円が記入されているが、このNTT負担分の2100万円は、支援機関に納付されることとなるのですね。

事務局 この2100万円は、NTT東西の自己負担分に相当する事務経費ですので、この分はNTT東西から支援機関には納付されません。交付金をNTT東西に交付する際に、その交付金の中から、NTT東西の自己負担分に相当する事務経費の額を差し引いて交付するという形です。

委員長 ということは結果的にはNTT東西から2100万円が支払われたこととなる。表中の事務経費の内訳のNTT負担分の2100万円と他社負担分の1億200万円の合計1億2千300万円が事務費として納付されると、そういうことですね。

事務局 そのとおりです。

構成員 予算作成等の基本的な考え方のところにあります情報システムの活用による効率的な支援業務運営とありますが、これは予算の中にはそういうことは何か反映されているのですか。

事務局 決算の時に出てくるのですが、今年度は1億2300万の事務経費の中で節約をしまして、その節約分の一部で負担金の徴収、交付金の交付関係事務に効率化等のためのコンピューターソフトウェアの開発をしております。負担金の徴収等が開始される4月から稼動するような形で準備をしております。それを使って人手を少なくして、と考えております。これが稼動しますと負担対象事業者52社の毎月毎月の番号数を入力しますと、負担額がいくら、と出てきまして、負担金の納付通知書がポンっと印刷されて出てくるようになります。

副委員長 周知広報費の予算には、これが含まれているのですか。

事務局 18年度節約分でおこなっています、19年度予算では、音声・FAX自動応答装置の整備のための予算で、インターネットを利用されていない一般利用者の方々への情報提供のために整備するシステムです。

副委員長 前年度予算額の事業費1億1600万円とありますが、実績額は、予算とほぼ同額と考えてよいですか。

事務局 前年度の実績額については、詳細は決算処理後となりますが、予算総額に対して600万円程度の剰余金を見込んでおり、この額を予算書に計上しました。前年度の周知広報費の予算は、約1億円で、そのうち1100万円程度の節約ができ、システムの開発費等をこの中から充てています。

委員長 6百万位余ったというのは周知広報費の分ということですか。

事務局 そのとおりです。

構成員 周知広報費については、今年度、新聞広告を2回行ったということですが、19年度は2回も行わなくてもよいのではないかと気がしている。例えば7円が大幅に上がるといった可能性が生じた場合には、周知広報の必要性がかなり強くなる。7円の番号単価が今後、どれだけ上がるかによって周知広報費などの措置を柔軟に対応できるのか。

事務局 先日も利用者の方から新聞広告ではなく、テレビコマーシャルで周知すべきというような意見もあったが、テレビコマーシャルとなると、億単位で経費が増えることとなります。

19年度の予算規模の総額が7千万円程度であり、この予算の中で新聞広告等を極力縮小し、後は、ホームページの活用や問合せ対応等で緻密にやっていくしかないと考えています。

委員長 今の番号単価7円に、これらの予算が反映されるという理解でいいですね。

事務局 この予算の金額は、本年9月の番号単価算定に反映され、来年の1月からの使用電気通信番号に適用となります。

委員長 19年度中に予算の増額が必要となった場合には、予算の補正措置が必要になるかもしれないということですね。

事務局 予算に不足が生じることとなった場合は、そのとおりです。しかし、それには総務大臣の認可が必要となります。この予算の中で、やらざるを得ないと思っております。現実には一般利用者から

の問合せの中には、テレビコマーシャルを行って、よりPR効果を上げるべき、との声も寄せられていますが、とても経費的に無理です。

委員長 それでは、ご意見等無いようですが、最小限のコストでやる、という予算の内容でよろしいですか。もしよろしければ、只今、お手元に配布させて頂きました答申書案の内容により、諮問委員会としての答申とさせていただきます、それを電気通信事業者協会の理事会・総会に付議し、審議・決定の上、総務大臣へ認可申請を行う、ということになります。

それでは、答申書の案を説明します。諮問された事業計画案及び収支予算案については、案の内容で理事会、総会へ付議し、総務大臣へ認可申請することが適当である、といたく考えます。更に要望事項として新年度の事業の実施について、記の1, 2, 3に当委員会の要望事項としてあげましたが、具体的には負担金徴収、交付金交付についての厳正な業務執行と情報の開示、経費支出の節約と発注業者選定、経費支出等についての透明性の確保、外部監査制度の活用によるチェック機能の強化の3点について要望事項といたく考えます。特に意見がないようなので、この答申の「案」を取りまして、答申することにいたします。

(2) 報告事項 平成18年9月以降ユニバ関係の主な動き

事務局 資料2につき説明

資料2の支援業務の認可後における主な取組み状況等について説明いたします。

- ・ 先ず第1点は、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ですが、平成18年9月15日付けで認可申請を行い、11月22日付けで認可となりました。この認可を受け、負担対象事業者等に通知を行いました。

- ・ 2点目は負担金の徴収等の新規業務への対応であります。4月から負担金の徴収等の事務を円滑にスタートさせるため負担対象事業者を対象に説明会を開催、また負担金納付の手引きの作成・配布、負担金徴収事務の効率化等のために管理システムの整備、負担金納付等の銀行口座の設定と必要なセキュリティ対策などもほぼ完了しています。
- ・ 第3点は周知広報等の取組み状況です。新聞広告も9月の番号単価算定時、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制度の周知を図りました。また、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。

また、資料3ページの(3)の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についてですが、昨年末に負担対象事業者のユニバーサルサービス料金の設定状況を調査し、その結果を公表しました。更に(4)のとおり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についても同様の調査を行い、2月22日に調査結果を公表しました。

次に4頁の(5)一般利用者からの問合せ対応ですが昨年の番号単価算定以降、支援機関及びコールセンターなど様々な形で対応を行ってきております。

- ・ 4点目は、当面の主なスケジュールと対応ですが、負担金の徴収事務が4月から開始されます。また修正番号単価等の算定を4月に行うこととなります。この修正番号単価等の算定についてご審議を頂くために4月25日に第4回支援業務諮問委員会の開催を予定いたしております。以上が報告事項です。

委員長 私から1点、支援機関のコールセンターは0120のフリーダイヤルですか。

事務局 いいえ、フリーダイヤルの場合は通話料の全てが番号単価の7円に反映させてしまうので0570のナビダイヤルとし、通話料は問合せを行う方にご負担頂くこととしています。私どものコール

センターにダイヤルしますと、通話料が有料であることのメッセージが流れます。

構成員 先程、必要性に応じた柔軟な周知広報について、修正番号単価というのは、見通しとしてはどの位上がるのか、又は下がるのか。

委員長 見通しとしてはあまり変わらない。

副委員長 番号数の伸び次第ですね。

事務局 9月には、新たな番号(単価)を算定のこととなります。

構成員 それが反映された番号単価はいつから適用となるのですか。

事務局 適用は1月の稼働番号からとなります。

構成員 それは見通しとしてはどうでしょうか。

事務局 NTT東西の補てん額がどう算出されるかによると思うのですが、今の段階では私共もデータがないのでなんとも申し上げられません。

構成員 52社のうち50社が利用者の方に負担を求めているということですね。ユニバに関する周知広報は、予算の中から行われるのですから、番号単価が大幅に上がるのであれば、一般利用者に理解してもらうため周知広報をしっかりと行うことは必要と思います。周知広報の中身もありのままのユニバの考え方を含めて、今の考え方をこういう風に行われているということがきちんと伝わるような広告の内容が必要なのではないでしょうか。それに対してどういう意見を持つかは、消費者の自由と考えます。つまり伝える内容のクオリティを同じお金と紙面を使うのであれば、どういう哲学で新聞広告のクオリティを高めていくか、の考えが大切なのではないのでしょうか。

委員長 今年行った新聞広告の内容はどのようなものだったのか。

事務局 広告紙面の大きさは、半5サイズで、具体的にはA4版のこの資料の半分位の大きさです。19年度は予算的に更に半分のサイズであり、なかなか情報量が限定されますので、やはり詳しい情報はHP見てください、あるいは番号単価上がります、詳しくはホームページを見てください、音声自動応答装置を設置しましたので、

そちらで確認をしてください、というような最小限のお知らせ程度の内容に限定されてしまうと考えます。その広告によってホームページを見て頂き、音声自動応答装置によりFAXで文字情報を取っていただき情報の内容を確認頂き、その上で不明な点があればコールセンター等に問合せいただくと、そういう流れになるものと言えます。

副委員長 利用者からの問合せは、一次的には事業者がやる訳ですね。

構成員 それぞれの事業者がそれぞれのお客様に対してご理解を頂くいただくことは、それなりにお金をいただくことですから必要で、私どももQ&Aを作成し、コールセンターで対応してきている。この制度は、電気通信事業者協会が主体的にやっているということが事業者の周知ペーパーに書かれているので、それらの関係で支援機関に問い合わせが来る、ということではないか。

副委員長 各事業者に電話がかかるとしたら、どのような数値になるのですか。

構成員 私共、社内に消費者センターあります。昨年12月初めにお客様に転嫁いたしますと、こういう理由でやりますよと発表した直後で若干増えて100とか200の単位で増えましたが、その後、落ち着いてきているというのが消費者センターですね。今ちょうど請求書に同封物として送付した後です。請求書にユニバーサルサービスとして内訳に載せたのですが、今のところ問合せは10とか20とかいう単位で落ち着いている感じです。

委員長 そうすると、ここにでている数が桁違いに多いという訳ではないということですね。こういうシステムの立ち上げ期というのは利用者からの問い合わせはあった方がよいと考えられる。

副委員長 支援機関のコールセンターは何人で行っているのですか。

事務局 最も多い時で5人です。

委員長 一般の皆さんの理解が進んでいるということであればよいが、これではダメだということであれば、どうしていくべきか検討して行く方がいいかと考える。

構成員 コールセンターへの反応がキックバックしたことが理解を得られたこととイコールかどうか問題もあります。ユニバ料金は、現実には、多くの人から取る形となっており、このような形になっている以上、広く周知されることは絶対に必要だと思います。

今後、番号単価が上がった時は、十分な周知を行い利用者からの理解を得た上で番号単価の額が変わっていくというのが普通だと思いますので、番号単価が変わる時にはコールセンターへの問合せが増えることを恐れずに周知を徹底していかなければならないものと考えます。

副委員長 そういう意味では、これは特別会計ですけれども事情変更が生じた場合、補正予算的なものを考えないのですか。

事務局 大幅な不足が生じることとなった時でしょうが、予算は総務大臣の認可が必要であり、柔軟性を持って対応するとういうことはできません。万が一の場合はご了解いただいて、赤字で決算をさせていただいて次年度に繰越するとか考えられますが、認可を得るという手続きは非常にハードルが高と考えます。

委員長 予算が不足した場合は、支援機関の役割からすれば、各事業者の総意であればね、今おっしゃったようなことで、次年度不足額を繰り越すとか、あるいは特にお願いして認可申請を行うなど方法はいろいろあると思う。あんまり固定的に考えない方がいいのではないか。

委員長 時間の関係もあり、この報告をご了承いただいて、これまでの議論を踏まえ、周知広報活動で遺漏がないように行って頂きたい。これで今日の議論は終わりです。それではこれで。どうもありがとうございました。

以上