

支援業務諮問委員会（第12回）議事概要

1.開催月日 平成22年2月22日（月）16:00～17:00

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】（五十音順、敬称略）

小椋敏勝、河村真紀子、齊藤忠夫（委員長）、地平茂一、鈴木良之、関口博正（副委員長）、
中川裕、平澤弘樹、弓削哲也 以上9名
（欠席 加藤薫、久保忠敏、長尾毅 3名）

【社団法人電気通信事業者協会】

井筒郁夫（専務理事）、岸忠信（支援業務室長）

4.議事

（1）審議事項

・平成22年度事業計画及び収支予算（案）

（2）報告事項

・平成21年度交付金の交付及び負担金の徴収状況

委員長

第12回支援業務諮問委員会を開催します。よろしくお願いいたします。
議事に入ります前に、一部の委員に異動がありましたので事務局よりご説明願います。

事務局

昨年の11月に西日本電信電話株式会社内の人事異動に伴い、これまで諮問委員の委員を務めていただきました村尾様が委員を退任され、後任として同社取締役経営企画部長の小椋敏勝様が総務大臣の認可を受けまして新たに委員に就任されております。小椋様から一言お願いいたします。

委員

ただいまご紹介に預かりましたNTT西日本の小椋でございます。10月1日付で村尾の後任として参りました。よろしくご指導の程お願いいたします。

委員長

よろしくお願いいたします。

本日の出席数について事務局からお願いいたします。

事務局

諮問委員会の委員 12 名中、3 名の方がご欠席、9 名の方がご出席になっております。過半数出席という定足数を満たしておりますので、委員会は有効に成立しております。

委員長

ありがとうございます。

次に資料の確認をお願いします。

事務局

お手元にお配りした資料の確認をさせていただきます。

- ・議事次第、委員名簿、諮問書、資料 1、資料 1 - 1、資料 1 - 2、資料 2 です。
- ・最後に前回昨年 9 月 15 日の諮問委員会の議事概要がございます。

議事概要につきましては、事務局からの案件説明はカットし「資料 について事務局から説明」というだけに止め、実際の委員の皆様方の意見交換の部分ではできるだけ忠実に記載するという形をとらせていただきます。お配りしました議事概要は後ほど目を通していただき、気がついたこと等ございましたら、今月中くらいに事務局にご連絡をいただければと思います。

委員長

公開するのは配布資料も一緒にということですね。資料に基づいてと記載すれば、どのような説明をしたのかがわかるということですね。

事務局

はい、そうです。

委員長

よろしいでしょうか。前回の議事録については、もし何かございましたら、今月中に事務局へご連絡下さい。

それでは、諮問事項について審議したいと思います。諮問事項は平成 22 年度事業計画及び収支予算についてです。資料 1 について事務局からご説明をお願いします。

事務局

(資料に基づき説明)

委員長

ただいまの説明内容について、ご意見・ご質問はございますか。

資料1の別紙を見ると平成18年度から色々と広報もバラエティに富んできていますね。その一方で予算は減っていて、これは効率的に運用しているということですね。

事務局

特にこの21年度と22年度の周知広報の具体的施策の違いというのは、負担対象事業者との連携による活動あるいは地方見学会です。地方見学会はNTT東西1箇所ずつ選定し、親子15組に応募していただき、1時間ほどの説明会とNTTのとう道などユニバ対象施設や110番通信司令室などの緊急通報施設をご覧いただくのをこの2年間行ってまいりました。大所は済みましたので、22年度は1箇所に絞り、その代わり消費者団体との意見交換会を新年度は充実していきたいと思います。

21年度の消費者団体との意見交換は首都圏で3月中に1回行う予定ですが、新年度は首都圏のほか地方での開催も2回ほど計画したいと思います。対象としては、国民生活センター或いは地方の消費生活センターの相談員さん等との説明・意見交換会です。当協会を含めた業界団体による電気通信サービス向上推進委員会というものがございますので、そういったところでユニバ関係の時間をいただきやっていきたいと思います。この消費者団体の意見交換会は東西それぞれ1箇所開催することで、6万円の旅費交通費を計上しております。親子見学会は会場費やバスのチャーター代などいろいろ費用がかかりますが、その分は1箇所にしぼりました。消費者団体との意見交換は旅費だけですので、若干ですが予算が減額になります。新たな施策として内容は充実させていきたいと思います。

委員長

その他に何かございますか。

コールセンターというのはいろいろな業務をやっておられるのですか。問い合わせがあったら、それについて答えられるようなトレーニングはしているのでしょうか。

事務局

マニュアルやQ & Aを毎年作ってお知らせする、或いはホームページ上で公開しているものを見て勉強していただいています。4年経っておりますのでオペレーターの入れ替わり等はございますが、総体的に習熟度は上がってきていると思います。

委員長

この予算でどのくらいの受付件数に対応できるのですか。

事務局

番号単価が変わりますと、報道発表した時や事業者から利用者へその旨伝達した時などに相当増えます。昨年度と今年度は8円のまま変わりませんので、コールセンターでは最低限の座席数だけを確認しております。また9月の認可申請時や4月の見直し時に番号単価が変わるようであれば、座席数を増やさないと対応できなくなりますが、とりあえず22年度予算では、前年並みの座席数で対応したいと思います。

委員長

19年度と20年度との間ではかなり予算が増えていますね。

事務局

この時は番号単価が6円から8円に上がりましたので、普段の座席数が1～2座席のところを7座席に増やして対応しました。

委員長

他にはご意見等ございませんか。それでは、今の審議事項については諮問のとおり了承したいと思います。事務局より答申書案をお配りいたします。

ご意見はございますか。よろしいでしょうか。それでは、この答申書の内容で答申いたします。

次に報告事項の資料2について事務局より説明願います。

事務局

(資料に基づき説明)

委員長

いまのところはこれで大丈夫ということですね。

他には何かございませんか。よろしいでしょうか。

それでは、ご了解いただいたということで、第12回支援業務諮問委員会を終了いたします。ありがとうございました。