

## 支援業務諮問委員会（第21回）議事概要

1. 開催月日 平成25年3月4日（月）14:00～14:30

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】（五十音順、敬称略）

青木伸大、井上福造、河村真紀子、齊藤忠夫(委員長)、酒井紀雄、鈴木良之、  
関口博正(副委員長)、徳永順二、西尾武、藤田元 以上10名  
（欠席 久保忠敏、吉澤和弘 2名）

【社団法人電気通信事業者協会】

奥山八州夫(専務理事)、安食伸一(支援業務室長)

4. 議事

(1) 審議事項

・平成25年度事業計画及び収支予算（案）

(2) 報告事項

・平成24年度負担金の徴収状況

5. 議事要旨

委員長

（開会宣言）

（事務局に、出席状況の報告方指示）

事務局

（諮問委員12名中10名出席で定足数を満たしており、本会議は成立している旨を報告）

（委員長の指示により、資料の有無を確認）

委員長

それでは、審議事項の平成25年度事業計画及び収支予算(案)について、事務局から説明願います。

事務局

(資料1に基づき、平成25年度事業計画及び収支予算(案)について説明)

委員長

ただいまの説明内容についてご意見ご質問等ございませんか。

委員

ご説明いただいていたかもしれませんが、周知広報費の中でコールセンター費の見直しをされたとのことですが、どういった形で削減されたのでしょうか。電話をかける消費者側からすると、問合せ受付時間を短縮するなどサービスが悪くなるようなことはないということでしょうか。

事務局

問合せ件数の現状を踏まえて委託業者と交渉し、委託費の中の管理部門に係る人件費を圧縮してもらうこととし、費用を抑えました。消費者への直接の対応の部分は削減しておりませんので、サービスが悪くなるようなことはございません。

委員長

問い合わせ件数はどのくらいになっていますか。

事務局

件数につきましては、次回の4月開催の諮問委員会にて、1年分まとめてご報告の予定ですが、番号単価が変更になったりしない限りは件数が増える要素はない状況です。ただ、コールセンターにかかってくる問い合わせや苦情等は、各事業者様のお客様センター等にかけてそこで納得できない、不満だという等の案件もかなりありますので、ノウハウをもった熟練したオペレーター等に対応していただく必要がございます。

委員長

番号単価の変更等がなければ件数は少ないですが、消費者対応としてコールセンターは必要ということですね。

その他にご意見・ご質問はございますか。

よろしいでしょうか。

それでは、諮問のとおりの内容で了承したいと思います。答申案をお配りします。ご意見・ご質問はございませんか。特になければこの内容で答申することといたします。

次に報告事項ですが、事務局よりご説明願います。

事務局

(資料2に基づき、平成24年度負担金の徴収状況について説明)

委員長

番号単価はこのまま3円が続くのでしょうか。

事務局

今後の見通しはわかりませんが、現時点での状況では上がる要素はないのではないかと思います。

その他にご質問ご意見等ないようでしたら、以上で第22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。