

消費者ニーズに対応した放送・郵政事業の展開

総務省の消費者行政

総務省では、ＩＴ（情報通信技術）革命に積極的に対応する観点から、各種の消費者対策に積極的

に取り組むとともに、郵政三事業についても、より良いサービスを提供するため、消費者保護施策を着実に展開しています。

電気通信・放送行政と消費者行政

消費者をめぐる環境は、世界規模のＩＴによる産業・社会構造の变革、近年の我が国経済社会の情報化等の進展に伴い、多様化・複雑化を深めるなど急速に変化しています。

総務省としては、ＩＴ革命が進展する中、より一層の消費者保護を図るため、インターネット上での取引の安全・信頼の確保、個人情報保護などの施策に取り組んでいます。

消費者相談等

【電気通信サービスに関する苦情・相談等の受付】

電気通信に関する相談体制としては、総務省本省内に、電気通信消費者相談センターを設置して、複雑化・多様化する電気通信サービスに関する苦情・相談、問い合わせなどに対応しています。また、平成六年度から「電気通信サービスモニター」制度を導入し、アンケート調査や電気通信サービスモニター会議を通じて、電気通信サービスに対する意見・要望を幅広く聴取し、電気通信行政の各種施策に反映させています。

【ＣＴＩシステムの導入】

電気通信サービスの複雑化・多様化に伴う苦情・相談などへの迅速かつ適切な対応により、利用者利益の確保を図るとともに、苦情・相談内容の分析結果を利用者

ニーズに沿った政策の企画・実施に活用できるようにするため、苦情・相談などに対して音声自動応答で一次的対応を行う機能及び苦情・相談内容等をデータベースに蓄積・検索・分析する機能などを有するＣＴＩシステムを電気通信消費者相談センターに導入します。

高齢者・障害者への配慮

【字幕放送、解説放送等の番組制作費の助成、身体障害者用通信・放送役務の提供開発を行う者への助成】

総務省では、高齢者・障害者向けの通信・放送サービスの開発のための研究開発を支援する「高齢者・障害者向け通信・放送サービス充実研究開発助成金」や様々な障害に対応する諸機能を利用できるシステムの開発を行う「次世代バリアフリーシステムの研究開発」のほか、地方公共団体等の協

力を受け、福祉分野において求められる高度な情報通信システムを実現する「高齢者の自立・社会参加を支援する情報通信システムの開発・展開」などの研究開発を実施しています。

平成十三年度からは、「身体障害者向け通信・放送役務提供・開発推進助成金」により、身体障害者のための通信・放送サービス（聴覚障害者向けの電話リレーサービスや、視覚障害者向けインターネット点字変換サービスなど）の提供や開発を行う企業などに対し、必要な資金を助成する予定です。

さらに、字幕を自動的に制作・付与するシステムの研究開発を行う「視聴覚障害者向け放送ソフト制作技術の研究開発」を実施するほか、字幕番組、解説番組及び手話番組の制作費に対し助成を行うなど、高齢者・障害者を含めた誰もが情報通信の利便を享受できる



「情報バリアフリー」環境の整備のための施策を推進しています。

個人情報の保護

【電気通信分野における個人情報保護等】

電気通信分野は、「通信の秘密」と直接かかわる事業であって極めて高い公共性を有しており、プライバシー保護が特に求められる分野です。このため、電気通信分野における個人情報保護の問題に関しては、総務省は、平成十年十二月に平成三年のガイドラインを改訂し、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」を策定・告示し、電気通信事業者への周知・徹底に努めてきています。

さらに、個人情報保護の実効性を確保するため、平成十一年九月から開催された「電気通信分野における個人情報保護法制の在り方に関する研究会」の報告を踏まえ、基本法の「個人情報の保護に関する

法律」との整合性に留意しながら、電気通信分野における個人情報保護の「個別法」の要否、内容について検討を進めています。

その他の取組

【インターネット上の有害情報対策】

情報通信の高度化により、名誉・プライバシーなど他人の権利を侵害する情報の流通や他人の迷惑となる情報通信の利用などが高度情報通信社会の「影」の部分として社会問題化しています。

総務省では、だれもが安心して情報通信を利用できるよう、平成十一年度から通信・放送機構において、プロバイダの違法・有害情報対策を支援するシステムやインターネットによる迷惑通信を抑制するシステムなど、情報通信の不適正利用対策に有効な電気通信システムの研究開発を実施中です。

また、総務省では、だれもが閲覧可能なインターネット上のウェブ

ページなどに掲載された情報による他人の権利の侵害に関して、当該情報を媒介するプロバイダ等による迅速かつ適切な対応を促進するとともに、紛争の当事者間での解決を促進するため、プロバイダ等の責任の明確化に関するルールの整備や権利の侵害を受けた者が当該情報の送信者を特定するための送信者情報の開示に関するルールの整備に取り組んでいます。

【電気通信システムの安全・信頼性向上のための施策の推進】

情報通信ネットワークにおける安全・信頼性全般にわたり、基本的かつ総括的な指標となる「情報通信ネットワーク安全・信頼性基準」（ガイドライン）を制定し、これを広く一般に公開することにより、通信サービスを行う事業者などがネットワークを構築する際には安全・信頼性対策の立案、実施の際の指針として活用され、利用者には安全・信頼性対策の理解を深める一助とすることにより、ネ

ットワークの安全・信頼性対策の自発的な実施の促進を推進しています。

郵政事業と

消費者行政における取組

郵便、為替貯金、簡易保険の各事業について、利用者により良いサービスを提供するという観点から、利用者相談体制の充実や積極的な情報提供、高齢者などに配慮した施策を行っています。

消費者相談等

郵政事業全般にかかる相談は、郵政事業庁本庁行政相談窓口及び全国十二か所の郵政相談所で受け付けています。各事業については、郵政事業庁本庁内に相談担当係や業務案内の窓口を設置しているほか、全国十四か所の郵便サービス案内センター、二十九か所の貯金事務センター等及び十か所の簡易保険事務センター等において、それ

郵便サービス案内センター

1 「郵便サービス案内センター」の設置

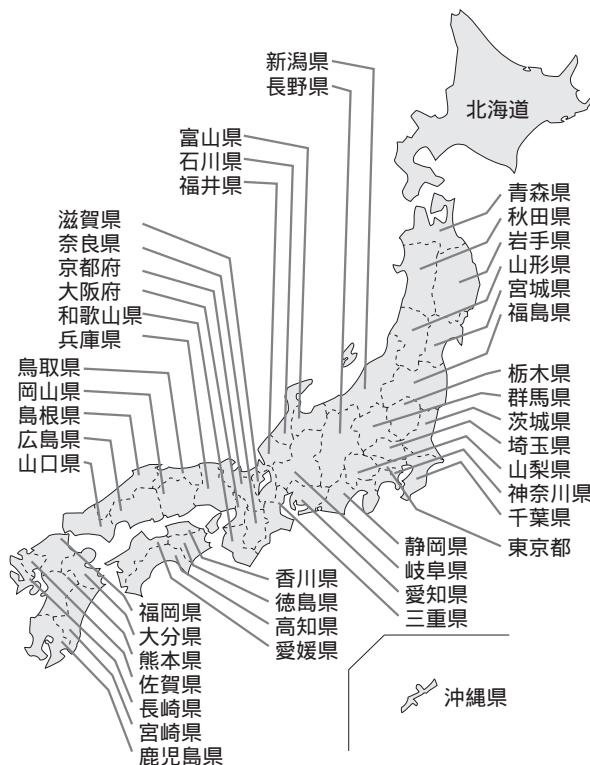
郵便に関するお客様からの電話によるお問い合わせ等にお答えする「郵便サービス案内センター」を設置しています。詳細は次のとおりです。

- (1) 案内時間 平日 8:00～20:00
土・日及び休日 9:00～17:00
- (2) 電話番号 全国共通番号のフリーダイヤルで受け付けています。
ふみには ハロー
0120-232886

2 インターネットを通じたお問い合わせの受付 <http://www.postal.mpt.go.jp/annai/annai.htm>

郵便サービスセンターにメールを送信することができます。

下図の地図でご利用の都道府県をクリックして、メールに住所、氏名、電話番号をご記入の上、送信してください。



3 郵便テレフォン&ファクシミリサービスの実施

郵便商品・料金等の情報を、お客様がいつでも簡単に得られるようにするため、音声応答装置により音声又は文字等でご案内するサービス(郵便テレフォン&ファクシミリサービス)を実施しています。なお、文字等の情報の取出しは、電話付きFAXからのご利用となります。

- (1) 案内時間 24時間
- (2) 電話番号 全国共通のフリーダイヤルで自動応答します。
ふみには ハイ
0120-232881



字幕(文字多重放送)の一例

視聴者側の端末のスイッチの切り替えにより字幕を見たい人だけが視聴



(聴覚障害者が見る場合)



(健常者が見る場合)

それぞれの相談・問い合わせをフリーダイヤルで受け付けています。

また、インターネットのホームページにも、メールによる意見や相談などを受け付けるコーナーを設けています(前ページ参照)。

このほか、為替貯金事業及び簡易保険事業においては、全国百四か所の「暮らしの相談センター」に貯蓄、年金、生涯保障などに関する専門のアドバイザーを配置し、事業相談とは違った側面からの相談に応じています。

消費者への情報提供

郵便局窓口職員、外務職員によるサービスの説明はもとより、各事業のディスクロージャー誌や商品についての各種パンフレットを郵便局の窓口ロビーに配備し、郵政事業全般を理解していただけるようにしています。

また、インターネットのホームページの充実や、フリーダイヤルの電話・ファクシミリによる商品

内容及び事業についての最新情報の提供など、利用者が容易に情報を得られるよう、多様なメディアを通じて情報提供に努めています。

高齢者、障害者、外国人へのサービスのアクセス改善

郵便局舎のバリアフリー化として、すべての人が安全に利用できるよう、段差の解消、点字ブロックの敷設、音声誘導装置の設置などを進めています。また、郵便ポスト、郵便切手・はがき発売機への点字表記、ATM(現金自動預払機)等の機械類への点字表記及び音声やイヤホンによる操作誘導のできる機種の設置、点字や拡大文字で書かれたサービス案内冊子の窓口配備などを行っています。

このほか、目や耳の不自由な利用者に対するサービスの向上を図るため、点字及び手話講習会を開催し、点字や手話のできる職員の育成を計画的に行っています。

また、通常貯金、定額貯金及び定期貯金の取扱内容や簡易保険の契約内容などを点字でお知らせするサービスや高齢、病弱などのため、郵便局に出向いて年金を受け取ることに不自由されている方に、年金や恩給を支払うごとに自宅に届ける年金配達サービスや、簡易保険の年金居宅払サービスを行っています。さらに、外国の方には、「英語による郵便案内サービス」、国際送金の利用方法を英語などで解説した案内書の窓口配備など、郵便局のサービスをより利用しやすくするようにしています。

郵政監察による調査

だれもが安心して郵便局を利用できるよう、全国六十か所に設置した地区郵政監察室などで、郵便物が届かなかった場合や、貯金の預入れ、保険料の払込みなど、郵便局の取扱いに対する利用者からの疑問点について調査を行っています。(総務省)