

新たな電話転送・電話受付代行等の サービス類型について

平成29年3月

総務省
総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政第二課

犯収法における電話転送サービス

【電話転送サービス（犯罪収益移転防止法第2条第41号）】

顧客に対し、…自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、…当該顧客宛ての若しくは当該顧客からの当該電話番号に係る電話を当該顧客が指定する電話番号に自動的に転送する役務を提供する業務を行う者

イメージ

顧客

転送設備

相手方



(着信転送)

顧客宛ての当該電話番号への電話を顧客が指定する電話番号に転送

交換機等

03-XXXX-XXXX

顧客に利用を許諾する《自己の電話番号》
実質的に見て事業者の電話番号といえるかどうかで判断

(発信転送)

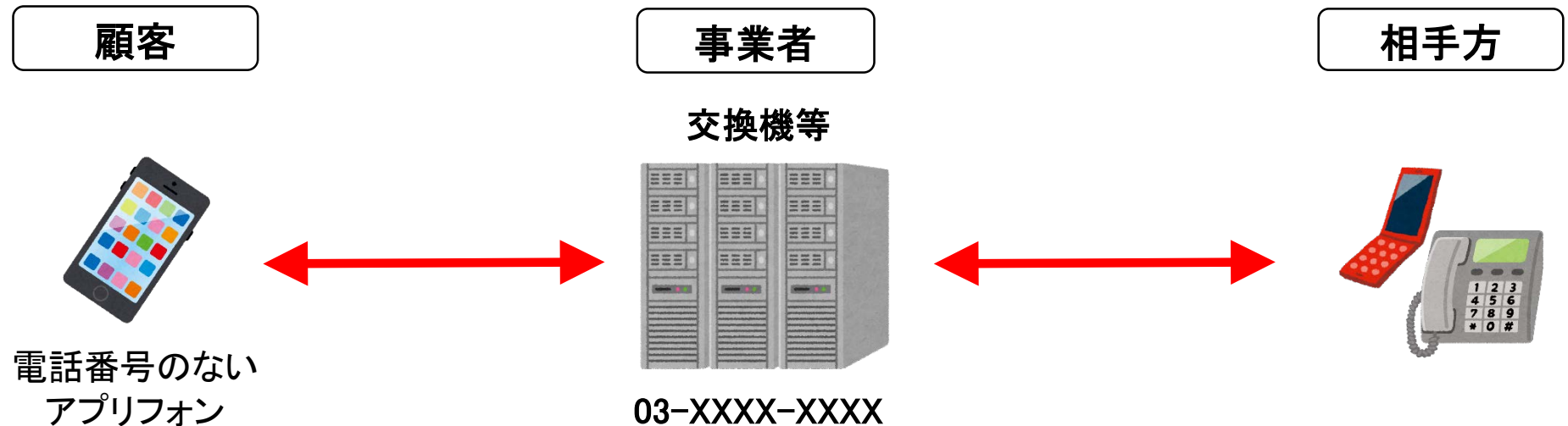
顧客からの当該電話番号への電話を顧客が指定する電話番号に転送



新しい技術を利用した電話転送サービスの例

事例①

電話番号のないアプリフォンを用いて、外出先からでも事業者の交換機等を経由することにより、03番号等の固定電話番号を用いて相手方に電話が出来るようなサービスについても、犯収法上の電話転送サービスに該当する。



新しい技術を利用した電話転送サービスの例

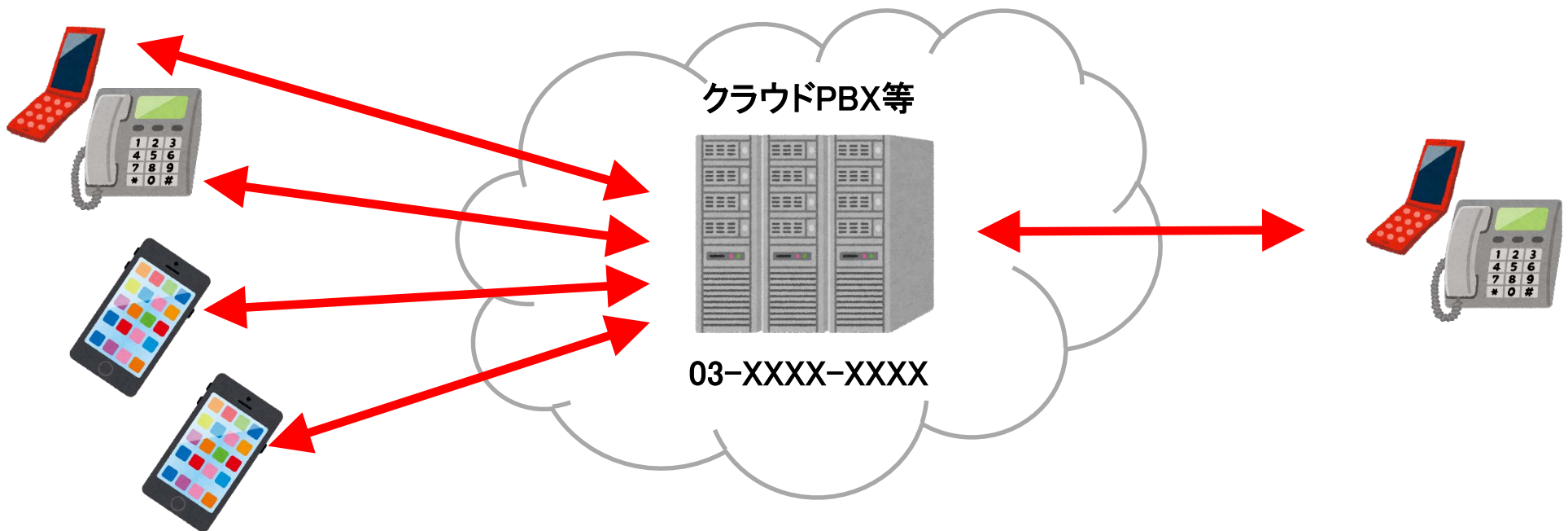
事例②

クラウドPBX等を用いて、スマートフォン等への転送を行うものについても通常、従来型の電話転送同様に犯収法上の電話転送サービスに該当する。

顧客

事業者

相手方



犯収法における電話受付代行サービス

【電話受付代行サービス（犯罪収益移転防止法第2条第41号）】

顧客に対し、…自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、…当該顧客宛ての当該電話番号に係る電話を受けてその内容を当該顧客に連絡…する役務を提供する業務を行う者

イメージ

顧客

事業者

相手方



当該顧客宛ての当該電話番号にかかる電話(FAX含む)に応答している。

03-XXXX-XXXX

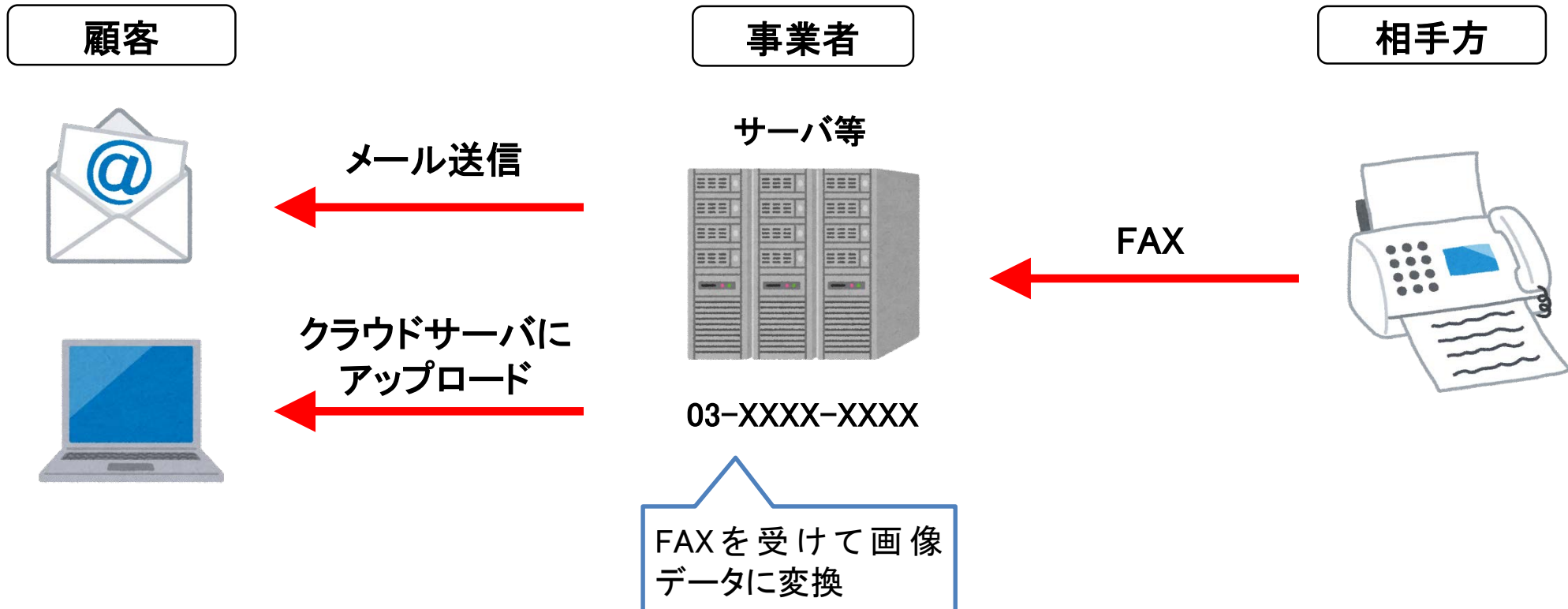
通信が終わった後で、顧客に通信内容を連絡

顧客に利用を許諾する「自己の電話番号」
実質的に見て事業者の電話番号といえるかどうかで判断

新しい技術を利用した電話受付代行サービスの例

事例③

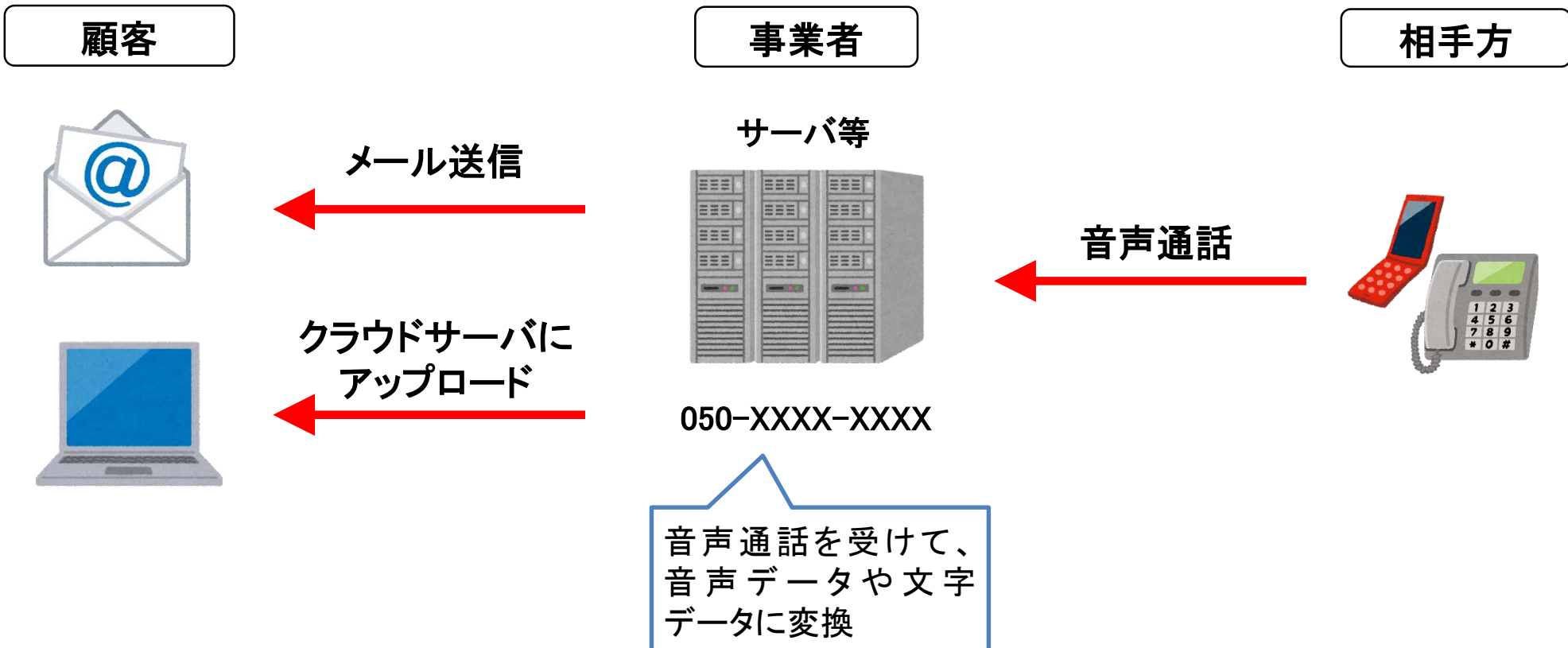
相手方から送信されてきたFAXを受信して画像データに変換し、それを顧客宛てにメールで送信したり、クラウドサーバにアップロードして閲覧可能にするサービスは、犯収法上の電話受付代行サービスに該当する。



新しい技術を利用した電話受付代行サービスの例

事例④

相手方からかかってきた音声通話を受信して音声データに変換し、又は音声解析して文字データに変換して、それを顧客宛てにメールで送信したり、クラウドサーバにアップロードして閲覧可能にするサービスは、犯収法上の電話受付代行サービスに該当する。



総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政第二課 調査係

TEL: (03)5253-5847

FAX: (03)5253-5868

[http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/
d_syohi/money/top.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/money/top.html)