

情報通信審議会 電気通信事業政策部会
電気通信番号政策委員会（第20回） 議事録

1 日時 平成30年4月13日（金）10時00分～11時35分

2 場所 総務省 11階会議室

3 出席者

(1) 電気通信番号政策委員会構成員（敬称略）

相田 仁（主査）、一井 信吾（主査代理）、河村 真紀子、猿渡 俊介、森 亮二
(以上5名)

(2) オプザーバー（敬称略）

一色 耕治（NTT-AT）

(3) 総務省

古市 裕久（電気通信事業部長）、荻原 直彦（電気通信技術システム課長）

(4) 事務局

深堀 道子（番号企画室長）、影井 敬義（番号企画室課長補佐）

4 議題

(1) 固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方

(2) その他

(相田主査) それでは、森先生は少し遅れて見えられるということですので、定刻になりましたので、情報通信審議会電気通信事業政策部会電気通信番号政策委員会の第20回の会合を開催させていただきます。本委員会の主査を務めております相田でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

それでは最初に、事務局から配付資料の確認をお願いいたします。

(影井番号企画室課長補佐) それでは、配付資料の確認をさせていただきます。議事次第にございますように、資料20-1、20-2、20-3、20-4、20-5と資料が5点ございます。それから参考資料が1点ございます。過不足等ございましたら、事務局へお申しつけください。

(相田主査) よろしゅうございますでしょうか。

続きまして、構成員の異動に関してでございますけれども、池田委員におかれましては、諸事情により専門委員を退任されましたので、かわりに森委員に専門委員に就任していただき、当委員会に所属されたということです。ちょうど今おいでいただきました。ということで、新しい顔ぶれがございますので、簡単に順に自己紹介いただければと思いますので、早速ですけれども、森委員のほうから順にお願いいたします。

(森専門委員) ありがとうございます。弁護士の森でございます。どうぞよろしくお願ひします。遅れまして申し訳ありませんでした。私はあまり番号のことに詳しいわけではないんですけども、勉強させていただいて、何かお役に立てればと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

(相田主査) それでは、一井先生。

(一井専門委員) 一井でございます。私は電気通信番号委員会など、長いことさせていただいているんですけども、電気通信番号は簡単なようですけれども、国民生活に非常に密着しております、いろいろ難しいなといつも思っております。いろいろ勉強させていただきながら、議論させていただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

(相田主査) 猿渡先生。

(猿渡専門委員) 大阪大学の猿渡です。私は学生時代にずっとセンサーネットワーク、今で言うIOTを研究してきていまして、インターネットとか、それと物をつなぐということをやってきました。最近は電話番号が物につくような時代になって、僕として

も非常に勉強になると思っています。よろしくお願ひします。

(河村専門委員) 私も番号にかかわって、何か長くなってしまっているんですけれども、主婦連合会の河村です。一般市民、最終消費者の立場からの意見を上げていきたいと思っています。よろしくお願ひいたします。

(相田主査) どうぞよろしくお願ひいたします。

続きまして、主査代理の指名についての関係でございますけれども、最後、参考資料のところに構成員名簿がございます。従来、三友委員に主査代理をお務めいただいているのですけれども、しばらくの間、海外渡航で不在にされるということでございますので、三友委員が海外におられる間、一井委員に主査代理の代理をお願いしたいということで、ご本人には事前にご了解いただいておりますので、そのように進めさせていただきたいと思いますが、よろしゅうございましょうか。それでは、一井先生、よろしくお願ひいたします。

それでは、議題の本体に入らせていただきたいと思いますけれども、固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方についてということでございまして、本件は、4月10日に総務大臣から情報通信審議会に対して諮問がなされ、同日を開催された電気通信事業政策部会における審議の結果、当委員会において調査・検討を行うこととされたものでございます。

当該諮問の内容、並びに本委員会における今後の調査・検討の進め方について、事務局から説明をお願いいたします。

(影井番号企画室課長補佐) それでは、資料20-2をご覧ください。

1ページをお開きいただきまして、今回検討の対象になっております固定電話番号の関係で、現在の固定電話の現状の契約数がどうなっているかでございます。現在、メタル電話の契約数は年々減少傾向にございますが、その一方で、O A B ~ J - I P電話の契約数は増加傾向にございます。これらをトータルいたしますと、固定電話全体としましてはやや微減の傾向にはございますが、平成29年3月末時点におきまして、なお約5,500万件の契約数を有しているという状況にございます。

2ページをご覧ください。番号の識別性に関する背景でございます。現行の電気通信事業法におきましては、電気通信事業者は電気通信番号を総務省令で定める基準に適合させなければならない義務が規定されているとともに、この基準により確保されるものの一つとして、電気通信事業者や利用者が、設備の識別またはサービスの種類、

内容の識別を明確かつ容易にできるようになりますが法律上規定されております。

そしてこの固定電話番号につきましては、利用者から見た場合に、発着信に用いられる番号によって、地理的識別性、サービスの識別性、通話品質の識別性、社会的信頼性の識別性を確保する役割を担っているということが、過去の総務省の研究会の報告書においても提言されてございます。

こうした全国あまねく提供されている固定電話につきましては、今後 I P 網への移行が予定されているところでございますが、地域の住宅・事業所といった拠点との基本的な通信のための手段であり、社会経済活動に不可欠な基盤とされております。

3 ページをご覧ください。固定電話番号の識別性の 1 つ目の地理的識別性でございます。固定電話番号はご案内のとおり、市外局番、市内局番、加入者番号で構成されております。この市外局番については、番号区画といった地域ごとに異なる番号を利用しております。このため、利用者の端末が設置されている地域をおおよそ特定することが可能であり、電話の着信側は発信者番号を見て発信側の場所を特定することも可能ということから、地理的識別性を確保してございます。

4 ページをご覧ください。番号の識別性の 2 つ目のサービスの識別性でございます。番号によって、例えば携帯電話は 090 、 080 、 070 、 I P 電話は 050 、フリーダイヤルは 0120 といった形で、番号によって、固定電話、携帯電話等のサービスの種類、料金や提供条件も含めた識別が可能な番号体系となってございます。

特に固定電話番号につきましては、緊急通報を通報者が発信することを可能とするための機能であったり、電話設備の損壊・故障対策といった高い信頼性の確保が求められており、緊急時や災害時の連絡手段・ライフラインとしても重要な役割を担っております。

続いて 5 ページをご覧ください。番号の識別性の 3 点目として、通話品質の識別性でございます。通話品質におきましては、現行制度上、固定電話、携帯電話、 I P 電話といったサービスごとに異なる技術基準を設けているため、番号によって通話品質を識別することが可能となっております。

特に固定電話番号に関しましては、他の電話サービスと比べて高い通話品質を確保されておりますところ、今後 I P 網へ移行した場合においても、現在と同等水準の通話品質を確保することが求められております。

6 ページをご覧ください。番号の識別性の 4 点目の社会的信頼性でございます。固

定電話番号は、端末の設置場所を固定して提供されるサービスで利用されており、利用者の所在地が特定されます。これによって通話の相手を知らない場合でも、一定の社会的信頼性が確保されていると言えます。

また、着信側に対して発信者の番号が適切に確実に表示されるといったことも、社会的信頼性の識別性の確保において一定の役割を担っています。

続いて7ページでございます。こうした電気通信番号の識別性という論点がある中で、今回ご検討いただく転送電話サービスとはどういうものかの概要でございます。

大きく分けますと、このリード文1ポツ目に書いておりますように、発信転送と着信転送の2つに分かれてございます。発信転送はあらかじめ転送電話の契約者が登録した電話からの発信電話を、転送元の番号を経由して着信先に転送するといったものでございます。図で言うと上のようなイメージでございます。着信転送は、特定の電話番号への着信通話をあらかじめ契約者が登録された電話に転送するものでございまして、図の下のようなイメージとなっております。

こうした機能により、発信を使う番号とサービスの着信側に表示される番号のサービスが異なっていたり、また、着信側に表示された番号に係る番号区画の外の発信場所からの発信ということも可能となってまいります。

具体的な転送電話サービスの事例として、8ページをご覧いただけますでしょうか。過去の利用者のアンケート等においても、固定電話番号については地理的識別性の確保が重要といった声があった中で、転送電話には一定のニーズがございまして、従来から法人・個人向けのさまざまなサービスが提供されております。

例えば職員の外出時やテレワークの場合に、職場の固定電話番号、会社の03番号や06番号を使って発着信を行うことが可能となるような法人向けサービスも利用されております。

9ページをご覧ください。転送電話サービスの事例の2つ目でございまして、現在、転送電話は多様な電気通信事業者が、自ら国から指定を受けた番号を利用するのではなく、他の事業者から番号の卸提供を受けて提供するといったサービスも増加しております。これらの中には、必ずしも電話番号を使ったサービスではなく、スマートフォンのアプリケーションなどを利用した、インターネット経由での転送を行うようなサービスもございます。

続いて10ページをご覧ください。転送電話における地理的識別性の観点でも、様々

な分類がなされております。絵で申しますと、事例 1 のような形態で、例えば転送電話を利用する契約者の拠点と固定回線の設置の関係において、番号区画内に転送電話の契約者の住所があつて、さらに固定電話も設置されているようなケース、これがオーソドックスなケースでございますが、次のページの事例 2 のように、番号区画の中に転送電話の契約者の住所はございますが、契約者の拠点には固定回線が設置されていないといったケースもございます。

事例 3 で申しますと、番号区画の中に契約者の拠点がございませんで、またその契約者の拠点に固定回線も設置されていない、こういったケースもございます。このように、地理的識別性の観点からも様々なケースがある状況でございます。

このような現状の中で、12ページにございますように、今回、本委員会でご検討いただきます固定電話番号を利用する転送電話サービスに関しまして、番号の識別性の観点から想定される課題として 3 つ挙げてございます。

1 点目として、実際に発着信を行う番号区画と異なる番号を表示することが可能となつておりますが、地理的識別性の観点でどう考えていくかといった点。また、2 点目に、携帯電話、IP 電話、またはインターネット経由の発着信であつても固定電話番号で発信することが可能となつておりますが、サービス識別性の観点からどう考えるのかといった点。最後に、特にインターネット経由で固定電話番号による発信を行う場合、ネットワークの状況等により、通話品質の保証がないことについてどう考えるかといった点でございます。

このような番号の識別性の必要性を踏まえて、利用者利益を確保し、番号の適正な利用を図るための検討が必要ではないかとしてございます。

最後に 13 ページをご覧ください。本日、本委員会でのご検討がスタートするわけでございますが、今後本委員会においてヒアリングや論点整理等を行い、本年夏ごろに委員会として報告書案の取りまとめという方向で進めていただければと存じます。その後、部会で答申案のご議論をいただき、意見募集を経て、秋ごろの答申取りまとめというスケジュールを予定してございます。

説明は以上でございます。

(相田主査) ありがとうございました。では、ただいまご紹介いただきました諮問内容につきまして、ご質問、ご意見等ございましたらお願いしたいと思います。いかがでございましょうか。

(猿渡専門委員) 地理的識別性、サービス識別性、通話品質の識別性、社会的信頼性の識別性についてちょっとお伺いしたいんですけど、法律で、まずここは電気通信事業法で明確にすることと記載されていて、それぞれの識別性に関して法律で現在のところ規定されているのは、この丸3のところの米印がついている通話品質の識別性だけ、それ以外は規定はされていないという理解で大丈夫ですか。

(深堀番号企画室長) ありがとうございます。ご質問いただいた通話品質につきましては、事業用電気通信設備規則の中で、自己確認を行うことが定められており、この中で通話品質を確保することが求められております。また、丸1の地理的識別性に関しても、告示がございまして、告示の中で番号区画ごとに市外局番を使うことが、住所が全て書かれており決められております。

また、サービスの識別性に関しましては、電気通信番号規則の中に別表第2がございまして、番号を指定する際の指定の要件が定められております。固定電話番号につきましては、さまざまな要件が求められていまして、例えば端末を、利用者の方が勝手に動かすことがないような措置を講じることですとか、また緊急通報を利用可能であることも、指定要件の一つとして求められているところです。

(相田主査) よろしいでしょうか。

(猿渡専門委員) ありがとうございます。

(相田主査) ということで、厳密に言うと法律ではなく、2と3が総務省令で、1はそのままに下の告示であるのに対して、4についてはあまりそういう明文化されたものはないということになります。ほかにいかがでございましょうか。

それでは、4月10日の電気通信事業政策部会でいただいたご意見について、簡単にご紹介させていただきますと、この8ページのようなサービスというのは、今の働き方改革というところで大変好ましいものであって、あまりそういうことを縛ったりする必要はないのではないかというご意見があった一方で、ちょっとここには挙がっていないんですけども、実際にかなり問題となり得るケースとして、インターネットを用いた電話の転送アカウントのようなものが、もうウェブの上で公開されていて、誰でも使うことができるような状態になっているケースもあるということで、そうすると特定の番号が表示されたとしても、それが誰がかけている人か全くわからない。そこに電話をかけ戻しても、同じ人にリーチすることができないような使われ方も実際にされているケースがあるようだということで、やっぱりこの転送電話サービスを

やるようなときには、本人確認のようなものはあったほうがいいのではないか。

電話番号の考え方の一つとして、かかってきた電話、ナンバーディスプレイで表示された電話にかけ戻せば、その人をもう一遍呼び戻せるというような考え方があるかと思いますので、やっぱりそういうことは担保していかなきやいけないのでないのではないかということをちょっと申し上げましたところ、それは大変ご賛同を得たということになります。

関連して、特にインターネットを経由の電話ということになると、本人が日本国内にいることすら担保されないということになりますと、国際的にも番号の越境利用とか、ミスリードとか、ミスユースということがいろいろ話題になっているんですけども、そういう国際的な取り決めにももしかすると抵触する可能性はあるかなと。ただ、そこら辺の番号の越境利用に関しては、国際的にもまだあまりかつちり固まつていない段階かとは思います。

ほかにいかがでございましょうか。

(森専門委員) ご説明ありがとうございました。いろんなことがよくわかりましたけれども、先ほど猿渡先生のお話にもございました、資料でいきますと2ページ目に書いてありますけれども、この識別性にいろいろ種類があるというお話でして、そうしますとやはりどうしても決めがあって、例えばサービスの識別性みたいなことは動かしがたいことなのだと思いますけれども、それに対して4番目の社会的信頼性みたいなことは、かなり中身は抽象的なのかなと感じられました。

後で利用者のアンケートのご説明もあるような気もするんですけど、かなり年齢によって使われ方が違うものかなとは思っておりまして、特に1つは、若い人は固定電話をあまり使わなくなったということ、それでもう一つはアプリの無料通話を日常的にやっておりますので、品質についてもあまり厳密に考えていないのではないか。ちょっと年齢によって利用のされ方が違っております、それによって社会的信頼性、それから通話品質の種別性みたいなことは随分違うのかなと思います。

結論を出せるような段階ではないと思いますけれども、傾向としてはそういうことがありますし、やはり年齢の問題にはちょっと注意をしたほうがいいのかなと感じました。

以上です。

(相田主査) ありがとうございます。ほかにいかがでございましょうか。

(一井主査代理) いいですか。今ご指摘いただきまして、年齢によって受け取り方が違うんじゃないいかと。それは多分今後、この後のアンケートを通じてまた明らかになってくるかと思いますけれども、これはちょっと私見なんですが、番号というのは、ある意味、例えば今アプリなんか使いこなしている層というのもあるかもしれない。そうではない人のことをやはりむしろ重点的に考える必要があるのかなと、その辺日ごろ思っております。

つまり、特定するのもあれですけど、例えばお年寄りの方で、いろいろ新しい機器が出ているんだけど使いこなせない、でも電話番号だったら使える、そういう方のことをやはりちょっと重点的に考える必要もあるのかなとも思っております。だから人口比からいって少ないから考えなくていいとか、そういう議論には進まないほうがいいのかなとは個人的には思っております。

あともう一つ、特に小さい子供とか、スマホを持っていませんので。でも電話番号だったらかけられるということもあります。だからそういったことで、どういった方を考えるのかなというと、個人的にはですけど、少し保守的といいますか、今までこうであったというものを比較的守るような形でもいいのかなとも思っております。これもまた今後議論の中でいろいろ、特にこの社会的信頼性などについては議論になると思いますけれども、私見ですので、いつもそう思っていますというだけ申し上げておきます。

(相田主査) ありがとうございます。では、河村先生。

(河村専門委員) 繰り返される転送電話問題なんですけど、出てくるたびに一步先に進んだ転送サービスが出てくるという感じがいたします。毎回同じことを言っているような気がしますが、改めて申し上げますと、先ほどの識別性に関してルールがあるかということで、告示ですとかいろいろなレベルでご説明がありましたけれども、それはおそらく転送ということを関係なく、その電話についてですよね。でもよくわからなるのは、例えばその告示って転送のことを考えていないとしたら、実態のない、インターネットに飛ばされるための仮想の0AB、03とかというものどれに当たる。番号に対してあるのか、電話機に対してあるのか、電話線はあるけど電話機がないということでも、その精神は生かされるのかがよくわからないんですけども、そこをまず教えていただけますか。

(影井番号企画室課長補佐) 河村先生のご指摘の点は、現行の制度は番号規則も含めて、

固定電話の番号区画や地理的識別性を定めているものですので、利用者の端末が自宅にあって固定回線につながっていることが前提になった制度になっております。

それが番号区画の外に転送されて、その地域が違うところにあるといった形態については今、法規制がない状況でございまして、利用者から見たときに、番号区画の外から電話がかかってきたり、あるいは電話を発信した際に、番号が転送されて番号区画の外に行くことが様々なサービスで可能になっている状況です。そういうサービスのあり方を今回委員会でご検討いただき、整理していく必要があると考えております。

(河村専門委員) 最初から別に落としどころを私は言うつもりはないんです。でもだとすると、今おっしゃった説明の中からいっても、転送先のことは、仕事、例えば外に出ている営業マンのこととかテレワークのこととかを考えれば、一定理解できるんですけど、実態がない。要するにインターネット電話に最終的に飛んでいく、そういうサービスがもう既にあるとおっしゃいましたよね。

(影井番号企画室課長補佐) はい。

(河村専門委員) 結局そもそも割り当てられているところに何もないわけですよね。電話機も電話線も。既にそれも許されちゃうんですか。

(影井番号企画室課長補佐) 少なくとも電気通信事業者に国が番号を指定して、その指定を受けた番号を使うことになっておりまして、その電気通信事業者が少なくとも転送元で使用する固定電話番号というのは、必ず番号区画内にないといけないわけでございます。しかしそれがどこに転送されていくのかといったところが、今、法規制の対象になっていないということです。

(河村専門委員) そのサービスを提供している事業者さんの番号区画内に、その番号に対応する電話機があると考えてよろしいんですか。

(相田主査) 電話機があるかどうかはともかくとして、番号を割り当てられた事業者が、転送電話サービスを行う事業者の設備に対して電話番号を割り当てるわけで、その設備は恐らく番号区画内にある。今どきクラウドサービスとかいうので、もっと別のところにある可能性もありますけど、古典的には、転送サービスを提供する事業者の設備は番号区画内にあるけれども、転送サービスの契約者の設備なり端末がそこにあることは、今のところ担保されていない、そういう整理です。

(河村専門委員) おそらくとおっしゃいましたけど、転送電話サービスを行っている、つ

まりユーザーさんにサービスを提供している会社は必ずというか、おそらく〇三なら〇三内にその根拠となるものがあるんだろうということだと思うんです。

私は、だからいいですねという意味ではなくて、要するにそうだとして、それが識別性の中でぎりぎりオーケーということであるならば、そもそもそのルールが不備だと私は思っているので、そこをまず指摘させていただきたいということと、やはり便利なサービス、例えばインターネットでスカイプとかそういうのを電話番号でかけられると、おそらく今まで私も考えたこともなかつたですが、新しいサービスだと思います。

でも新しいサービスであるとかイノベーションに全く反対するものではないんですが、そこに〇三をつけたいとかいうことって、単なるやっぱり見かけ上のものを提供するサービスであって、それは識別性のない〇五〇とかそういうものをつけなければいいだけで、それで自由に新しいことをすればいいのであって、今ある、まだ崩れていな地理的識別性とかを逆に逆手にとって、そうじゃないところをそうであるかのように見せるというのは、私はイノベーションとは関係ないと思うので、そこを切り分けて意見を言つていきたいと思います。

(相田主査) ありがとうございます。

それでは、もし追加のご意見がございましたら後ほど伺うこととしたしまして、既に話題に挙がっておりましたけれども、実はこの転送電話サービスで使う電話番号につきましては、平成27年度に総務省からの請負により調査研究が行われ、その中で利用者アンケートが行われていたということで、今回の検討の参考として、その内容を紹介させていただければと思います。その結果を踏まえて、またご意見を頂戴できればと思います。

この調査研究の請負先でありましたNTTアドバンステクノロジー社のほうよりご説明いただければと思います。よろしくお願ひいたします。

(一色氏：オブザーバー) ありがとうございます。NTTアドバンステクノロジーの一色と申します。よろしくお願ひいたします。

資料20-3でございますが、平成27年度に、そこにございますように「転送電話サービスにおける電話番号の在り方に関する利用者アンケート」という形で実施をしておりましたので、このアンケート全体の中から少し抜粋した形になりますけれどもご紹介しております。

その表紙にございますように、本アンケートは、転送電話サービスにおける電話番号利用に対する意識調査を行うために行いましたということで、1番から7番までの項目が書いてございます。まず1番目は、利用者アンケートユーザーの年齢の話とかがございますので、その辺の選定の話になります。2番目以降は先ほどからご紹介のあります電話番号の識別性の認知度、それから重要度。4番目、これはサービスをするほうの利便性の意識ということで、この部分はちょっと省略させていただきました。それから転送電話サービスにおける識別性に関する意識。あとはそういった転送されているということをガイダンスによって通知することに対してどう考えるか。それから転送された先が知人、知っている人だった場合にはどうですかという、その辺を観点にして、ユーザーアンケートというのをやっております。

では、次の1ページをご覧ください。利用者アンケート調査概要ということで、目的は先ほどございましたように、転送電話サービスにおける電話番号のあり方を検討するに当たり、一般ユーザーの転送電話サービスにおける電話番号についての意識を把握するために、利用者アンケートを実施したということで、一般ということで、実際にこういうサービスを契約したことのないような、普通の受ける側のユーザーも含めた一般ユーザーの意識を調査しましたということです。

調査方法はウェブアンケートで実施しまして、2015年の11月に行っております。

調査対象は、少なくとも電話番号を使った音声通話を利用している個人・法人のユーザーで、1,071名から有効な回答を得たということになっております。

利用者アンケートの結果で、まず利用者アンケートのユーザー選定ということになりますけれども、先ほどちょっと年齢のお話もございましたが、そこにございますように、アンケート調査の結果を有効なものとする観点から、ユーザー選定においては、30代未満、30歳以上から50歳未満、それから50歳以上と、3つの年代の割合が大体同じになるような形で選定しております、あとは勤務先あるいは個人的に転送電話、アプリ電話、それぞれ利用したことがあるという回答者が4分の1を超える程度入っておりますというところでございます。

そういったことで、この図1が年齢の話、それから図2が転送電話サービス経験の有無です。1項目、2項目で、合わせて三十何%となっています。それから図3がアプリ電話経験の有無ということで、これも経験者が30%を超えた形で入っておりま

す。

次に3ページになりますが、(2)電話番号の識別性の認知度ということで、まず認知度がどのぐらいあるかということですけれども、図4から、サービス識別ができると回答したユーザーは83%に上り、サービス識別の認知度が高いことがわかる。また図5より、地理的識別の認知度は89%と高いことがわかる。

さらに品質については、図7より、品質基準があることを知っているユーザーは40.2%、感覚的に品質の違いがわかるユーザーは57.9%と、半数が品質の違いが感覚的にわかると回答しているということで、図4をご覧いただきますと、1,071名のうちの「よくわかる」、「だいたいわかる」という1番と2番の項目で、八十何%の方がわかりますと。

それから2番目の問い合わせ、「電話番号からある程度、地域を把握できることをあなたは知っていますか」ということで、これはもうほとんど、89%の方が知っているという回答です。

それから、もう少し地理的な部分を細かく見て、「市外局番を見て、それがどの地域で使用されているか、あなたはわかりますか」という問い合わせに関しては、「だいたいわかる」という方が18.9%ですが、「居住地近くならだいたいわかる」という方も三、四割ということで、そこそこの方が認識されているという結果になっております。

それから4ページ目のところの図7が問4として、品質基準ですけれども、これはどういう聞き方をしたかといいますと、項目1が、「品質基準があることを知っており、携帯電話より固定電話の方が品質がよいなど、それぞれ違いがあることは感覚的にも知っている」と、感覚的に知っているという方が24.7%。それから、品質基準があることを知っていますが、感覚的に本当にその違いがあるかというのはわからない方が逆に15.5%。それから、品質基準があることは知らないが、何かその違いがありそうだということを感覚的に知っている方が33.2%。こういった方が一番多かったんですが、あとは品質基準があることも知らず、またそういった違いもよくわからぬという方が26.5%といった結果になっております。

次のページ、5ページになりますが、今度は電話番号の識別性の重要度をどう考えるかという質問を幾つかしております、図8からは、サービス識別を重要と考えるユーザーは67.2%、地理的識別性が重要と考えるユーザーは71.9%であり、特に地理的識別性を重要と考えるユーザーが多いことがわかる。

また、図11より、品質識別が重要と考えるユーザーは35.9%であり、前述の地理的識別性、サービス識別の重要度より低い回答となっているということで、図8をご覧いただきますと、「電話番号を見てどのサービスかがわかることが重要だと思いますか」という問い合わせに対して、「重要である」、それから「どちらかと言えば重要である」という方が67%ぐらいいました。

それから、問6ですけれども、「固定電話の場合、市外局番を見て、相手先の地域の見当がつくことが重要だと思いますか」ということで、「重要である」、「どちらかと言えば重要である」という方を合わせると、70%を超えている回答になっております。

それから、図10、問7で、ここは済みません、「問5で」となっていますが、「問6」です。問6で、相手先の地域の見当がつくことが重要だと選択した方がいますが、この選択した769名の方について、選択したのはなぜですかということで、その理由として、「電話をかける際、おおよその地域が判別出来る」というのが61.4%、それから「電話をかける際、おおよその通話料金の見当がつくため」、料金関係は38%ぐらい、それから「電話を受ける際、表示された番号でおおよその地域が判別できる」というのが半分ぐらい、それから「電話を受ける際、応答するかの判断、掛け直すかの判断がつくため」というのが38%といったような状況です。

それから次のページ、今度は先ほどの「電話番号から通話の品質がどの程度見当がつくことが重要ですか」という質問でございますけれども、これに対しては、品質の話は「重要である」、「どちらかと言えば重要である」という回答よりも、「どちらとも言えない」という方が一番多かったんですけども、一定の方が重要であるという形で回答されております。

次が5項目めになりますが、転送電話サービスの識別性に関する意識ということになります。今度はサービスの上でどう考えるかということで、識別性の意識と組み合わせた質問となっております。こちらについては、図12から、固定電話番号を利用した転送電話サービスについては、「同一サービスであれば問題ない」、あるいは「携帯電話への転送であれば問題ない」(44.1%)という回答が、そのほかの050番号やアプリ電話の転送が問題ないとする回答に比べ、やや高いということになっております。

またガイダンスを挿入することにより、その許容度は若干増加することがわかるということで、その聞き方についてですが、図12です。「各種転送電話サービスについ

て、発信者番号のもつ『識別性』の観点についてお尋ねします。契約者から電話を受ける、または契約者に対して電話をかける一般利用者の立場でご回答ください」と断っておりまます。「東京に本社のある企業の、担当者の電話番号（03から始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかしその電話は、外出中の担当者の携帯電話に転送されていました。このようなケースにおける、電話番号のサービス識別性について質問します。上記のケースのように、転送される事を知るすべがなく転送が行われ、03番号で識別される固定電話サービスへ電話をかけたが、固定電話以外の異なるサービスで電話がつながることについてどう思いますか」という質問ですが、これは「携帯電話の転送であれば問題ない」という1番の答えが44.1%で一番高くて、あとは4番目の「同一サービス（固定電話）への転送であれば問題ない」という方が38.9%といった形になっております。

それから図13の問10ですが、「転送される前にガイダンスなどの音声や通知音などにより転送されていることが通知される場合は、どう思いますか」ということで、全体的に上の図12に比較して、ガイダンスを入れることで問題ないという方が増えていて、問題あるという方が逆に減っているといったような回答になっております。

次の8ページになりますけれども、これは転送電話サービスの通話品質の識別性に関する意識ということで、図14と15があります。図14より、通話品質の識別性に関しては、固定電話または携帯電話相当であれば転送を許容できると考えたユーザーが3、4割となりました。ガイダンスにより許容度は若干増加するという形になっております。

図14の質問ですが、「ある企業の問い合わせ窓口の電話番号（03から始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかしその電話は、担当者の携帯電話のアプリ電話に転送されました。アプリ電話というのはある程度品質が悪いものに例えているわけです。「このようなケースにおける、電話番号のサービス識別性について質問します。上記のケースにおいて、転送される事を知るすべがなく転送が行われ、通話が固定電話と異なる通話品質になることについてどう思いますか」ということなんですねけれども、答えとして多かったのは、「携帯電話相当の品質であれば問題ない」という3番目と、あとは4番目の「同一サービス（固定電話）相当の品質であれば問題ない」ということで、やっぱり品質はよいほうがよいという形で答えがあります。

それから、図15のガイダンスがある場合については、「問題ない」という回答が増

えて、逆に許容できないという回答が減っているといった形になっております。

次ですが、9ページになります。転送電話サービスの地理的識別性に関する意識ということで、図16と図17ですが、図16より、固定電話番号を利用したアプリ電話によって異なる地域で通話できることを問題であると回答したユーザーは、問題ないと回答したユーザーより10%多かった。また図17より、ガイダンスにより許容度は若干増加が見られたということになっています。

質問の内容としては、「ある企業の問い合わせ窓口の電話番号（03から始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかしその電話は、担当者の携帯電話のアプリ電話に転送されました。ある企業から電話を受けました。しかしその電話は携帯電話のアプリ電話から電話をかけていました。このようなケース（電話をかける、電話を受ける）における電話番号の地理的識別性について質問します」ということで、立場としては一般利用者の立場になってくださいということで、「上記のケースにおいて、転送される事を知るすべがなく転送が行われ、03番号と異なる地域で電話を受ける、または異なる地域からかけてくることについてどう思いますか」ということで、一番多かったのは2番目の「相手がどこにいるかを想定して電話するので、実態と異なるのは問題だ」というのが43.3%、それから「相手がどこにいようと問題はない」というのが33.1%、「よくわからない」という方もいらして、ちょっと状況がいろいろ複雑なので、よくわからないという方も結構いました。

それから、ガイダンスをつけ加えることによって問題ないという方が増えて、問題だという方がそれぞれ減っているという状況です。

次が、転送電話サービスの社会的信頼性に関する意識ということで、9ページ目の一一番下段から始まっておりますけれども、図18、図19より、固定電話番号が示す地域と契約者の所在地に結びつきがないケースに対し、問題と思うユーザーは46.6%、問題と思わないユーザーは25%と問題視するユーザーのほうが多い。また、図20から問題と思わないユーザーでも、本人が特定できることを条件とするユーザーが56.2%に達しているということになりますけれども、10ページの問い合わせの内容ですが、まず図18のほうです。

「ある企業の問い合わせ窓口の電話番号（03から始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかしその企業は03番号の示す地域に拠点や住所がなく、電話は03番号の示す地域とは別の場所にいる、担当者の携帯電話のアプリ電話に転送されてい

ました」という状況です。「ある企業から電話を受けました。しかしその企業は03番号の示す地域に拠点や住所がなく、電話は03番号の示す地域とは別の場所にいる、担当者の携帯電話のアプリ電話から電話をかけていました」という状況です。「このようなケースにおける、電話番号の社会的信頼性について質問します」ということで、これも一般利用者の立場なんですが、「上記の例のように、固定番号が示す地域と契約者の所在地（住所）に結び付きがないケースが存在することについてどう思いますか」という質問ですが、これはそこにございますように、「やや問題だと思う」という方が32.6%、「非常に問題だと思う」という方が14%、合わせて46%ぐらいの方、あとは「全く問題でない」、「あまり問題とは思わない」というあたりの方も少しいましたという状況です。

この図18の質問で、じゃ、なぜ「やや問題だと思う」、あるいは「非常に問題だと思う」という回答をしたんでしょうかということで、理由を幾つか挙げて、複数選んでいただいたわけですけれども、1番目の「相手がどこの人／企業であるかわからず、不安である」というのが66.1%。それから「実在する人／企業の番号であるとの確信が得られず、不安である」というのが70.3%。それから「番号から推定される所在地の地域性に基づいた信頼が得られず、不安である」、これは若干下がっておりますが、やはり重要だと。それから「どこの人でも取得できる番号であるため、詐欺に使われるのではないかとの懸念がある」というのが56.9%。「03番号など認知度の高い番号が求められるとはいえ、番号と所在地の結びつきが崩れるのは問題である」という方が38.9%といったような形になっております。

次のページになりますが、先ほどの質問で「全く問題ない」とか「あまり問題ではない」という方がいらしたので、その理由を聞いておりますが、「03番号など認知度の高い番号が求められる以上、番号と所在地との結びつきが崩れるのも仕方がない」というのが1番目の項目ですが、29.6%。それから「所在地との結びつきがなくても、本人が特定できるのなら信用できる番号と言える」という条件つきです。本人が特定できるなら問題ないんじゃないかという回答でしたよという方が56.2%です。それから「所在地との結びつきがなくなっても、便利な電話サービスが使えるのであればかまわない」という方も33.3%です。「所在地との結びつきがなくなっても、電話がつながることが大切」だという方が26.2%。こういった回答になっております。

あとは12ページ、ガイダンスは今まで幾つか出てきましたが、再度そのガイダンスによる転送通知に関する意識ということで質問しております。図21、問18ですが、一般利用者の立場で「電話をかける時に転送ガイダンスが入ることについて、あなたはどう思いますか」ということで、これはガイダンス中は無料という条件でお願いしますということで、回答としては、「転送される旨のガイダンスがあれば、理解でき、納得できる」という方が68.6%で、「『ブブブ音』などがよい」というのが27.2%、それから「煩わしくて不要である」という3番目、これは16.1%でしたという状況です。

逆にガイダンス中は有料と考えてくださいということで質問をしますと、その「ガイダンスがあれば、理解でき、納得できる」という数字が、先ほど68.6%から32%に減っております。そこでもう一回、じゃ、そこが無料ならどうでしょうかというちょっと変な質問ですが、再度質問すると、それなら納得できるという方は38.4%いますといったような回答になっております。

あとは最後になりますけれども、知人との通話と転送電話サービスの関係の確認ということで、相手が知っている人の場合であれば、転送電話サービスについては許容できると回答したユーザーが59.8%になりましたということで、この1項目と2項目です。ある程度知っている人との通話であれば、転送電話は許容できるという方が結構多くいらした。「どちらであっても回答は変わらない」という方も35.7%でしたという状況でございます。

以上でございます。

(相田主査) どうもありがとうございました。

それでは、ただいまのNTTアドバンステクノロジー社様からのご説明を踏まえまして、追加で質問、ご意見等ございましたらお願いしたいと思います。いかがでございましょうか。

(森専門委員) ご説明ありがとうございました。済みません、ちょっとわからなかつたところがありました。5ページ目、電話番号の識別性の重要度というところなのですが、この問5がサービスがわかること、問6が相手の地域の見当がつくこと、問7が、問5で「重要である」、「どちらかといえば重要である」を選択したのはなぜですかということなんですねけれども、ここは1が地域で、2が料金で、3が地域で、4が、ちょっとこれは別の観点で、これは問5についての1と2ということなんでしょうか。6

も入っているということなのかとちょっと思いまして、よろしくお願ひします。

(一色氏：オブザーバー) 済みません、ご説明のときにちょっと申し上げたんですが、この図10の問7の質問は問5と書いてございますが、これは問6について質問しております。

(森専門委員) 問6について。

(一色氏：オブザーバー) 済みません、誤植でございます。

(森専門委員) ありがとうございました。

(相田主査) よろしゅうございますでしょうか。

ほかにいかがでございましょうか。

(猿渡専門委員) 若干違和感があった結果があつて、2ページ目の「アプリ電話を利用し、一般的の固定電話や携帯電話と通話を行ったことがありますか」というのは、「利用したことがある」というのが、僕の感覚では若干多いかなという気がしているんですけど、これは答えた人は、アプリ電話と携帯電話というときに、アプリ電話同士と誤解して答えた可能性があるというのはありませんか。結構アプリから実際の電話にかけるとお金がかかるので、そんなに利用するかなとちょっと思つてしまつたんですが。

(一色氏：オブザーバー) まず、この1ページ目の（1）の利用者アンケートユーザ選定というところに書いてございますけれども、全く自然体で日本全体の人口を縮小した形にしますと、人口構成にしても使用経験についても、かなり数が少なくなる部分がございます。アンバランスになる部分がございまして、例えばこの調査というのは、ある程度転送電話をやつたことがある方ですとか、あとはアプリ電話を利用したことがある方との相関関係みたいなものも、実は確認している部分がございまして、その辺の数があまり少ないと、そういう質問の信頼性の話もございまして、これをやつたときのアンケートではある程度の数を確保する形で入れていますので、実際に世の中に存在する方がこの数字で使用経験があるかどうかということとは、ちょっと違つた形になっております。

(猿渡専門委員) わかりました。もう一つ、幾つかあるんですけど、例えば11ページ目のような質問は、全く問題ないと思う理由とかその辺は、選択肢を示してしまうと逆に誘導してしまうように見えててしまうので、オープンクエスチョンのほうがいいんじゃないのかなと思ったんですけど、それは難しいからやらなかつたという話なんですか。

(一色氏：オブザーバー) はい、そうです。

(猿渡専門委員) 金錢的な問題で。わかりました。

(一色氏：オブザーバー) おそらくオープンクエスチョンにすると何も答えていただけない、白紙がかなり出てくるんじやないかなと。

(相田主査) よろしいでしょうか。なかなかこういうのはいろいろ聞きたいことがあるんですけれども、どんどんそうやって質問項目数が多くなりますと、またそれはそれで、最後までしっかりとまじめに答えていただける方が減ってくるとか、いろいろ難しいところがあつて、今日もこの後お願ひしますけれども、こういうアンケートの設計はなかなか難しいところかなとは思います。ほかにいかがでございましょうか。

それでは一旦、少なくとも先に進ませていただくことにいたしまして、今後、本委員会で調査・検討を進めるに当たりまして、関係事業者に対し転送電話のサービスの実態等についてヒアリングを行う、それからただいまご紹介がありましたようなことで、平成27年度、調査研究の一環としてアンケートが行われたわけでございますけれども、本委員会としても改めて利用者アンケートを行ってはどうかということで、それぞれの内容につきまして、事務局からご提案いただければと思います。よろしくお願ひします。

(影井番号企画室課長補佐) それではまず、事業者ヒアリングの実施について、資料20-4をご覧ください。

1ページをお開きいただきまして、本件、固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方のご検討に資するため、次回の番号政策委員会を4月26日にご予定しておりますが、その委員会におきまして、転送電話サービスを実際に提供している事業者からのヒアリングを実施することを考えてございます。

このヒアリングの対象となる事業者でございますが、まず、現在O A B ~ Jの固定電話番号の指定を受けて固定電話を提供されている事業者であるN T T様、K D D I様、ソフトバンク様の3社にヒアリングを行ってはどうかと考えております。

もう一つのカテゴリとしまして、このような固定電話番号の指定を受けずに他の電気通信事業者からサービスの卸提供などを受けて転送電話サービスを提供している事業者ということで、日本通信様、富士通クラウドテクノロジーズ様、また、こちらは転送電話サービスの提供事業者の代理人でいらっしゃいます岩田合同法律事務所様といった3社にヒアリングを実施してはどうかと考えております。

主なヒアリング項目は2ページをご覧ください。先の諮問の資料の方でご説明申し上げたように、番号の識別性の観点で、実際に事業者がどのような形態でサービスを提供しているのかが、この委員会でのご議論においてわかりやすく示されるように、このようなヒアリング項目案を設けてございます。

1点目は、転送電話サービスを利用する契約者の拠点と番号区画の関係。

2点目が、転送電話サービスに係るネットワークの構成、回線設備であったりゲートウェイ設備の設置状況。

3点目が、緊急通報の確保の状況、実際に緊急通報が利用者においてできるのか、その提供の条件、緊急通報機関へ位置情報を発信する手段等。

4点目が、電話が転送される場合の利用者への通知ということで、音声ガイダンスや発信音等の有無、内容といったもの。

5点目が、転送される場合の利用者に表示される番号がどのようにになっているのか。例えば番号区画外からの発信の場合はどうか、または日本国外からの発信の場合、インターネット経由の場合はどうになっているかといった点。

6点目が、転送電話の発信元を着信者に誤認させないような措置を講じているか、発信元の番号、着信者に表示された番号に発信すれば、発信元に着信することが確保されるかといった措置の状況。

7点目が、インターネットを経由する転送の場合はセキュリティの措置を講じているかどうか。

8点目が、転送電話を提供するネットワークにおける通話品質、例えば固定電話番号に求める品質よりも低水準の品質区間をどのように経由するか。

最後に、0 A B～J 番号を国から指定を受けた事業者である卸サービスの卸元事業者から卸提供を受けて卸先の事業者が転送電話を提供している場合であれば、その卸元事業者と卸先事業者のサービス内容の把握、その両者の関係等といった点を、ヒアリングにおいて確認してはどうかと考えております。

以上でございます。

(深堀番号企画室長) 続きまして、利用者アンケートの実施について、資料20-5に基づき、ご説明させていただきます。今回、固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方についてご検討いただくに当たりまして、利用者の皆様の意識が重要と考えられますので、先ほど一色様からご紹介いただきました、平成27年度に実施された

利用者アンケートの内容を参考にさせていただきながら、今回のアンケート調査ということで、事務局のほうで案をご提示させていただくものでございます。

このアンケート調査につきましては、委員会でご議論いただいた後、準備が整い次第、開始しまして、一定期間実施した上で、またこちらの委員会で実施結果を報告させていただければと考えております。

アンケート調査項目は、大きく分けて4つですが、初めに、転送ではなく、番号に関する識別性について、まず質問させていただいた上で、固定電話番号を利用する転送電話サービスについてサービスの識別性、通話品質の識別性、そして地理的識別性、社会的信頼性を質問したいと考えております。

2ページ目に参りまして、電話番号による識別性です。こちらは先ほどご紹介いただきました平成27年度に実施された利用者アンケートとほぼ同じ内容を、問い合わせて挙げております。

1番目が、番号を見てサービスが識別できるかどうか、2番目が、固定電話の番号は地理的識別性があることを知っているか、3番目は、市外局番を見て大体の場所がわかるか、4番目ですが、番号を見て料金の見当がつくか、5番目は、番号によって品質の基準があることを知っているかということです。ここまで全く同じ内容です。

3ページ目に参りまして、6番目は、今回新たに追記をさせていただければと考えて、入れさせていただきましたが、緊急通報につきまして、固定電話や携帯電話であれば緊急通報が利用できますが、番号によって緊急通報が利用できるかどうかを知っているかを質問しております。

また、7番目以降につきましては、平成27年度の調査と同じ内容を入れております。識別ができるなどを重要と考えているかどうかを、それについて聞いています。

7番目が、サービスの識別が重要かどうか。8番目が、市外局番を見て相手の地域の見当がつくことが重要かどうか。また9番目は、8番目の質問に対して「重要である」と回答された方に対して、理由を聞いています。10番目が、電話番号を見て料金が識別できることが重要かどうか。11番目が、通話品質について、番号により識別できることが重要かどうか。そして12番目、こちらも追記をさせていただいたところですが、番号によって緊急通報が利用できますが、これが重要かどうかを聞いております。

以上が 1 項目めでございます。5 ページ目に参りまして、こちらから固定電話番号を利用する転送電話サービスの識別性について、まず 2 番目については、サービスの識別性を質問しております。

これは一般利用者の方の意識を質問しているものでして、一般利用者の方が固定電話番号に電話をかける場合に、固定電話ではない異なるサービスに転送されているケースで、どのようなサービスに転送されているものであれば許容できるかを質問しており、選択肢につきましては、平成 27 年のアンケートでは 5 つほど挙がっていたと思いますが、今回の調査では選択肢をやや簡素化しまして、3 つに絞っております。

1 番目は、転送すること自体が望ましくない、2 番目が、携帯電話への転送であれば問題ない、3 番目が、インターネット電話への転送でも問題がないと、3 つから選んでいただぐ形になっております。

今回新たに入れさせていただきましたが、個人の電話に対してかけた場合を、問 1 3 では聞いていますが、一方で個人にかけた場合と法人にかけた場合で、意識が違う可能性もあるのではないかということで、6 ページ目に参りまして、同じ内容の質問ですが、法人の電話番号にかけた場合に、サービスの識別性をどう考えるかを聞いております。選択肢等は同じ内容になっております。

7 ページ目に参りまして、通話品質の識別性でございます。こちらは平成 27 年のアンケート調査と同じ内容で聞いているものでして、一般利用者の方は固定電話に電話をかけたと思っているところが、実は固定電話よりも通話品質が低いサービスに転送されていたというケースで、どの程度であれば許容できるかということです。選択肢の 1 番目が話相当であれば許容できる、3 番目が、インターネット電話の品質でも問題ないとなっております。4 番目は特に何とも思わない。

この通話品質について、平成 27 年のアンケート調査ではなかなかはつきりと差が出てこないところもあり、インターネット電話への転送がやはり一つポイントになると考えられますので、8 ページ目に参りまして、このインターネット電話への転送について、より詳しく意識調査をしたいということです。ベストエフォートの場合は帯域の保証がありませんので、通話品質はネットワークの状況によって左右されるということで、悪い場合に通話が難しいことも想定されます。

そういうことを念頭に置いていただきつつ、問 16 ですが、インターネット電話に転送されることについてどのように思われるかを聞いております。選択肢は 5 つで

すが、まず1番目が、固定電話番号からインターネット電話には転送しないでほしい。2番目が、何らかの手段により転送していることを通知した上で転送してほしい。3番目が、一定の品質が確保できるのであれば、特に通知なしでも転送して構わないが、そうでなければ転送しないでほしい。4番目が、一定の品質が確保できるのであれば通知せずに転送して構わないが、そうでなければ、何らかの手段で転送していることを通知した上で転送してほしい。5番目が、通話品質が非常に悪い場合もあるかもしれないが、特に通知せずに転送されていても構わないとしております。

問17は、これらの選択肢の中に、転送を通知すれば良いというものが幾つか含まれていますが、転送が通知される場合に、どのような手段で通知をしてほしいかを聞いております。具体的には1番目が、「インターネット電話で転送しています」などの音声ガイダンスの形で通知をしてほしい。2番目が、「ピピピ」という通知音や、発信音の形で、転送が行われていることがわかるようにしてほしい。3番目が、もし技術的に可能であれば、端末の画面などに、インターネットに転送されていることを表示してほしいとなっております。

この問16、17は着信転送ということで、一般の方が転送電話の契約者に電話をかけたパターンですが、9ページに参りまして、こちらは同じ質問内容ですが、逆のパターンになっています。転送電話のほうから電話がかかってきた場合に、03で始まる固定電話番号が表示されていますが、実際にはインターネット電話からの転送でかかってきているパターンで、通話品質が悪かった場合について、同じ質問をしております。

続きまして、10ページに参りまして、4番目の、転送サービスの地理的識別性・社会的信頼性でございます。こちらは平成27年の調査では、地理的識別性と社会的信頼性を分けて聞いていましたが、ここでは一本化いたしました。

まず初めの質問は10ページのとおり、番号区内にサービスの契約者の自宅やオフィスが存在することを前提とした上で、その番号を転送電話で使っているケースについて、意識を聞いているものです。

続きまして、11ページをご覧ください。こちらはさらに一步進みまして、番号区内に、転送サービスの契約者の方の自宅やオフィスの住所がないにもかかわらず、転送電話で番号を使っているケースについて、意識を聞いております。

12ページに参りまして、この11ページの間に關しまして、問題があると思われ

る方と問題がないと思われる方について、どうしてそう思われるのかという理由をそれぞれ聞いております。こちらの21、22、23の内容は、先ほどご紹介いただきました平成27年の社会的信頼性の項目で聞いている内容とほぼ同じものです。表現は少し修正させていただいています。

最後に、12ページの一番下、24番です。緊急通報につきまして、転送電話では、緊急通報を利用できなかったり、正しい位置情報を伝えることができないことがあります、利用できないものが存在することについて、意識を聞いております。

駆け足で恐縮ですが以上でございます。

(相田主査) ありがとうございました。それでは、ただいまご紹介いただきました事業者ヒアリング及び利用者アンケートの案につきまして、ご意見等いただければと思いますけれども、先に想定しているスケジュールをご紹介させていただきますと、この事業者ヒアリングにつきましては中でご紹介いただきましたように、次回、4月26日を想定しているということで、内容はできるだけ早くフィックスしていかないと間に合わないのでけれども、利用者アンケートのほうは、内容がフィックスした時点で、できるだけ早く実施したいとは思っておりますけれども、その結果につきましては、次々回、おそらく5月末くらいにまとめていただくということで、表現等細かい点につきましては、まだ修正する時間的余裕はある程度あると思います。

ということで、これら2点につきまして、ご質問、ご意見等ございましたらぜひお願いしたいと思います。

(河村専門委員) 利用者アンケートの言葉のことで質問というか、意見なんですが、10ページの問20の選択肢、これは問20も21も選択肢の1番は同じ言葉が書いてあるんですが、電話番号が示す地域というのは03が示す地域ですよね。実際に発着信する者って、この「あなた」というところですよね。あなたが認識する地域が異なるというのは、何かどこか違っているような気がする。03をイメージさせているんじゃないかと思うので、認識する地域は03の地域のことだと思うので、この質問だと趣旨が伝わらないかなと私は思ったんですけど、何か私の勘違いでしょうか。

(深堀番号企画室長) ありがとうございます。実はこの質問自体は、もともとは、転送すること自体を許容できないという内容を考えていたのですが、表現ぶりがご指摘のとおりちょっとわかりづらいかと思いますので、改善させていただければと思います。

(影井番号企画室課長補佐) 今、河村先生がおっしゃった点は、「あなた」というアンケー

トに答える方から見て、仮に電話がかかってきた場合、電話番号が示すのは転送装置がある03です。この転送装置は03番号の番号区画の中にあるので03が表示されるのですが、実際にかけてきた人は、その右にある大阪出張中の人です。したがいまして、実際に発信してきた人は大阪にいる方ですが電話番号が示す地域が03であることをどう思うか。

(河村専門委員) さっきの質問で、実際に発着信する人って「あなた」のことですかと聞いたら、そうだと言われたんです。この実際に発着信する者って右側の男性のことを指しているんですか。

(影井番号企画室課長補佐) はい、右側の男性のことです。

(河村専門委員) そうすると、その右側の男性は「認識する」ということじゃないんじゃないですか。いる場所のことで、認識という言葉だと想像するという感じなので、要するに03から想像するものとか、何かわからないんですけど。実際に発着信する者がいると。認識すると書いてあるが、誰が認識しているのかということで。ちょっと言葉として、私は伝わらない、私としてはちょっと間違っているように見えるんです。よろしくお願いいいたします。

(影井番号企画室課長補佐) 改善させていただきます。

(相田主査) 一番シンプルな言い方をしますと、「電話番号が示す地域外に電話の転送が行われること」というくらいの言い方でも、もしかするとかえってシンプルでいいかもしないですね。

(河村専門委員) 私の読み方が違うのかもしれない。

(猿渡専門委員) 日本語的にちょっとこれは。

(相田主査) なかなか難しいので、これは直しましょう。検討してご相談を。

(河村専門委員) 答える方が混乱して、ちゃんとした数字にならないと大変残念なので、すごく大事なところだと思うので、ぜひ誤解がない選択肢にしていただきたいと思います。

(相田主査) ほかにいかがでございましょうか。

(一井主査代理) また利用者アンケートのほうなんんですけど、2ページの一番最後の5番です。これは何か回答の選択肢のところが画面が真っ黒で、読む気がしなくなるようになっているんですけども、よく見ると、2×2で直交した質問になっていると思うんです。品質基準があることを知っているかどうかというのと、品質の違いを感じます。

覚的に知っているかということなので、これは分解するか、または 2×2 のマトリックスにするか、そういう形でちょっと答えやすくしたほうがいいような気がするんですけど、いかがでしょうか。

(深堀番号企画室長) ありがとうございます。確かに5番だけ非常に文字数が多くなってしまっておりまして、品質というものがわかりづらいのではないかということで説明をつけ加えたりしました結果、こういうふうになってしまったんですけれども、ご指摘のとおり、2つに分けることができるのかもしれないと思いますので、そのような方向でちょっと工夫させていただければと思います。ありがとうございます。

(相田主査) ほかにいかがでございましょうか。

いいかどうかは別として、例のR値80のサンプル、50のサンプル何とかという音声とかがあるので、ウェブアンケートをやるんだったらそのサンプルとして、何通りか聞かせてみる。この品質で耐えられますかというようなものもあるかもしれません。それはまた想定しているアンケート会社でそれができるかとか、いろいろな問題があるかと思うので、ちょっとそれはご検討いただければと思います。

(猿渡専門委員) アンケートの内容自体ではないんですけど、アンケートの3ページ目の6番を見ていて、若干気になったんですが、0AB～J固定電話で緊急通報をかけた場合には、その位置情報はわからないといけない、それは法的な前提はあるんですよね。そのときに、例えば転送サービスを使って、03と偽ってというか、ひょっとしたら転送をもともと使っている人は、そういうつもりはないのかもしれませんけど、実際に緊急の人がいる場所とは違う場所が表示されてしまうとかというのは、法的には問題ないですか。

(影井番号企画室課長補佐) 現行制度上は、通常の固定電話や携帯電話は、そのユーザの位置情報を消防や警察の指令台に通知することが義務づけられておりますが、転送を介した場合についてが今、制度上規定がございませんため、そういった転送を介する場合は位置情報が的確に処理されるかどうかが、少し不明確な状況になっています。

(猿渡専門委員) なるほど。ありがとうございます。

今度は事業者ヒアリングのほうなんですが、20-2の資料の8ページ目とかを見ると、今回の議論は0AB～Jで全ての転送を何でもありにしてしまう話から、もう0AB～Jの転送を全くさせないという議論まで、結構幅広い選択肢があると思ってるんですけど、そのときに、日本の経済状況もある程度考えないといけないと思っ

ていて、仮に0AB～J番号の転送を禁止した場合に、例えばテレワークの人たちがどのくらい不利益をこうむるのかというのはちょっと気になるところでして、そういうユーザー企業というのは、この後半の日本通信株式会社ほかのところに入っているという理解で大丈夫なんですか。

03とかで転送を、実際に企業で使っているところは、それが禁止されたらどうなるのかというのがちょっと興味があるんです。

(影井番号企画室課長補佐) 少なくとも、例えば固定電話事業者であるNTT様、KDDI様、ソフトバンク様においても、法人向けの転送というサービスは提供されておりますから、お客様にどのように提供されているかというところは各事業者様に。

(猿渡専門委員) そのお客さんをヒアリングしたほうがいいんじゃないかな。仮にこのサービスをあなたたちが受けられなくなったらどのくらい困りますかと。個人的には転送は全部050にしちゃえばいいんじゃないかなという気がしていて。でも03を使いたいという要望が多分あるから、そういうサービスを提供しているんだと思うんですけど、それが050になつたらどうなりますかというのは聞けるのかなと。

NTTには、それがなくなつたらあなたたちの売り上げはどのくらい減りますかというのを聞けると思うんですけど、ユーザーがどのくらい困るのかとか、テレワークをやっている人が実際にそこはどうなのかというのは、ちょっと知りたいんですけど、それは後段のほうに含まれていますか。

(深堀番号企画室長) 現状、今ご提案させていただいている資料は、転送電話サービスが世の中でどういう形で提供されているのかをまず知っていただくことが、この議論において重要ではという観点です。

(深堀番号企画室長) まずは提供されている事業者さんに、どういう形で転送電話サービスをされているのかを紹介いただければという趣旨で、この資料自体はご準備をさせていただいたもので、直接ユーザー側として転送電話を使っていらっしゃる法人の方へのヒアリングは、事前に想定はしていなかったところではありますが、もし必要そうでしたら、少し検討させていただきたいと思います。

(相田主査) 今の件に関して言うと、可能な範囲で事業者ヒアリングの中で、お客様の声なども少しやらせていただければという気はいたします。

それと、今回はそういう事業者として転送電話サービスというものをやっているときのことについて、制度を考えているわけですが、それとは別に、もうこのさっきの

で言うとA社さんですか、実際の企業のほうでP BXを置いて、そのP BXの機能として転送をかけるというようなこともできるわけで、そちらについては現状、極端な言い方をすれば縛りようがないところであるわけで、かつ、今どきですから、本当に物理的なP BXがそこに置かれているというよりは、それがクラウド上のP BXサービスとして実現されているとか、さらにはそれが結局は事業者さんの持っている設備の中でソフトとして動いているとか、いろんな形態があって、その明確な線引きをしづらくなりつつあるなという気はしますけれども、端末設備であるP BXとして一旦受けた後、もう一遍転送することについては、ほとんど制度的に縛りようがないということではあるかと思います。

(一井主査代理) 今、利用する事業者ということでお話があつたんですけども、利用者アンケートについても、実は本当に聞きたいことがうまく聞けていないような気がしていました、特に12ページの23番の回答なんですけれども、これは前回のアンケートなんかを見ましても、要するに、050じゃ何でだめなのということが明確に聞けていないような気がするんです。

どうして03とか06とかを使いたいのか、本当は別に050か、実際に事業者の自分の拠点のあるところの番号を使って、そこから転送するなりしてもしなくてもいいんですけども、そうじゃなくて、どうして事業者の拠点も何もないところの番号を使いたいのかというのが、明確に聞けていないような気がするので。じゃ、どう書けばいいかというのはなかなかいい案がないんですけども、そのところをもっとずっと聞けたらいいかなと。

要するにそれでも思うのか、いや、それだったらやっぱりだめだよと思うのか、やっぱりちょっと聞きたいような気がするんです。済みません、ちょっと具体的な案じやなくて申しわけありません。

(深堀番号企画室長) ご指摘ありがとうございます。確かにそのような視点も。済みません、にわかにどのようにそれを聞けばいいのかというのは、今ちょっと出てこないんですけども、少し検討させていただければと思います。

(相田主査) ほかに。一色様。

(一色氏：オブザーバー) 前回のアンケート絡みで今のご質問ですけれども、確かにそういういろんな条件においてどうかというあたりが聞きたいという話もあって、そうするとやっぱりこういうウェブアンケート的にやるんではなくて、やっていらっしゃる

方を何人が集めてヒアリングするとかいったことも有効だと思い、いろいろ検討したんですけども、やる期間ですとか、ある程度フォーカスしますので、そこだけになってしまふとか、いろいろありますと、総合的にはこういう結果になっております。

以上です。

(一井主査代理) ありがとうございます。

(相田主査) この23あたりでしょうか、もしくは22のあたりでも。ではなぜ050ではダメなのかというあたり、ちょっと何か工夫してみたいなとは思います。

(河村専門委員) それは利用者アンケートのことをおっしゃっているんですよね。

(一井主査代理) 今は利用者でどう思うか。私が言ったのは利用者のほう。

(河村専門委員) 私の理解では、この場合利用者と言うとき、全く相反する二通りの立場があって、サービス利用者と最終的な、今あなたと書かれているのは全部最終的なサービス利用者じゃない人を想定していると思うので、むしろおっしゃるようなことを確実に抽出するためには、先ほど別のあれでもおっしゃられましたけど、サービス利用者に聞くことと、あなたに聞くことは全然違うというか、分けないと、そこに入れてしまうとおかしなことになりますし、それはもともと27年のアンケートをもう一回——私はこのとき検討の場にいたような気がするんですけども——改めて見ても、アンケートに答えた人が、電話番号を使った音声通話を利用している個人、法人と書いてあって、結局これは何となくまざっている感じというんですか、転送電話を利用している人も入っているけれども、イメージとしては自分があなたの側になった想定で答えてくれということですね。

(一色氏：オブザーバー) そうですね。一人二役というか。

(河村専門委員) 一人二役ですか。

(一色氏：オブザーバー) 今回は一般利用者の立場で答えてくださいとか。

(河村専門委員) そうですね。でも何か今回の新たな利用者アンケートは、わりと純粋に転送電話のサービス利用者じゃない人を想定していると私は思って聞いていたので、そのあたりが、むしろやるならまざらないように、別立てでやったほうがいいというのが私の意見です。

(一色氏：オブザーバー) 河村先生のおっしゃるとおりだと思います。実際に便利なサービスと思って契約している人と、本当はそういうことを一切知らなくて、電話がかかってきて受けたりとかする、本当の一般の方をきちんと分けるという部分が非常に、

アンケートをするにしても重要だと思いますので、27年のときは一個一個、あなたはまず一般になったと思ってやってくださいという感じです。

というのは、先ほども申し上げましたけれども、ある程度1,000名の中でアンケートすると、いろんな人を集めると、もう1,000名ではとても足りなくなるという部分がありますので、1,000名の中でまずサービスをする場合の便利さと、受ける場合のそういういろんな一般側というのをロールプレー的に分けてやっている部分もございます。

(河村専門委員) それでまさに一井先生がおっしゃったみたいに、私も050でだめなのかというのを全く別個に、あなたの側の人に聞く。私はサービス利用者には本当に聞きたいと思っているんですが、そういう典型的な人が想定できるのかわからないんですけど、すごく多様な方がサービスを利用していると思うので。050じゃだめなのかというのをサービス利用者に聞いてみたいですし、意地悪かもしませんが、なぜ03が使いたいですか、050じゃなくて03じゃなきゃだめなのはなぜですかと。これは本社があってどうこうというケースじゃないケースです。そのなぜというのを聞かせていただいて、それが妥当なものなのかどうかをお聞きしたいという気はします。

(相田主査) よろしいでしょうか。

その0AB～J番号のほうが好まれている状況とかいうようなことは、状況によって事業者ヒアリングのほうで少し、事業者を通じてヒアリングをするとともに、この利用者アンケートのほうはあくまで一般利用者の立場として、そういうものをやるんだったら、050のほうでやってほしいという言い方を少し入れることを考えるということでおいかがでございましょうか。

ほかにいかがでございましょうか。では、先ほど申し上げましたように、事業者ヒアリングの内容につきましては、事業者ヒアリングを次回に予定しているということで、もしお気づきの点がございましたら、至急事務局のほうまでご連絡いただければと思います。

利用者アンケートの利用項目のほうにつきましては、本日いただいたご意見を踏まえまして、事務局で少し検討いただきて、修正案をまた委員の皆様にお示しさせていただきたいと思いますけれども、こちらにつきましても、もし追加のご意見、あるいは具体的な修正のご提案がございましたら、来週半ばくらいまでに、ということでお

ろしいでしょうか。

(影井番号企画室課長補佐) そのぐらいで結構でございます。

(相田主査) 来週の半ばぐらいまでにご意見をいただければ、それらを取りまとめて、可能であれば来週中くらいに、その修正案をまたお示しさせていただければと思います。ということで、一応本日予定していた議事は終了したかと思いますけれども、まずは次回以降の日程等につきまして、事務局のほうからご説明お願ひいたします。

(影井番号企画室課長補佐) 次回の第21回委員会につきましては、4月26日木曜日10時から、総務省8階の第4特別会議室で開催する予定でございます。

また、次々回の第22回の委員会につきましては、5月30日水曜日14時から開催する予定でございます。会場につきましては別途ご連絡をさせていただきます。

以上です。

(相田主査) それでは、全体を通じまして何か構成員の皆様から、指摘いただく点等ございますでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、本日の電気通信番号政策委員会をこれで終了させていただきます。どうもご協力ありがとうございました。