

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22回） 議事録

- 1 日時 平成30年5月30日（水）14時00分～16時00分
- 2 場所 総務省 総務省第1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) オブザーバー（敬称略）
千村 保文（沖電気工業株式会社）
 - (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に関する検討の視点について
 - (2) 固定電話番号を利用する転送電話に関する利用者の意見等について
 - (3) その他

(相田主査) それでは、定刻より少々早うございますけれども、皆様おそろいのようなので、ただいまから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22回会合を開催いたします。

本日は、三友委員及び藤井委員はご都合によりご欠席でございます。また、本日の委員会では、転送電話に関する技術面からのご知見やアドバイスをいただくため、IPネットワーク技術の専門家である沖電気の千村様にオブザーバーとして参加いただいております。

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) 配付資料の確認をいたします。議事次第に記載しておりますとおり、本日の資料は、資料22-1から22-6まで及び参考資料の計7点となっております。もし過不足等ございましたら、事務局までお知らせください。

また、本日の資料22-1の一部、資料22-4、森委員の資料の一部が委員限りの扱いとなっております。今回は、その該当部分に赤枠にしてその旨を記載しておりますので、ご留意ください。

以上です。

(相田主査) 資料に関しまして、大丈夫でございましょうか。

それでは、議事に入ります。議事次第にございますように、議題の1つ目は、固定電話番号を利用する転送電話に関する検討の視点についてということで、前回までの委員会での議論や事業者ヒアリングの内容等を踏まえ、事務局において検討の視点を資料22-1にまとめていただきました。また、前回の事業者ヒアリングでの議論に関連して、諸外国における固定電話番号に関する補足説明として、NTTアドバンステクノロジーの一色様が参考資料を用意していただきましたが、本日は一色様がご都合によりオブザーバー参加できないということでございますので、この資料22-1と参考資料をあわせ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、まず、資料22-1をごらんください。本日の委員会でご検討いただくに当たり、前回までの委員会での検討を踏まえまして、事務局において整理をしました検討の視点をご説明させていただきます。

ページをめくって、1ページをごらんください。まず最初に、これまでの検討を踏まえた考え方でございます。

1 ポツ目、前回委員会で実施した事業者ヒアリングを踏まえ、固定電話番号を利用する転送電話の提供形態は、以下のケースに大きく分類できるのではないかとしております。その1つが、総務省から固定電話番号の指定を受けた固定電話事業者、これを以下「指定事業者」と呼びますが、それによる提供形態のうち、「転送設備（交換設備）に契約者の固定電話端末がつながっている場合」をケース1、「転送設備（交換設備）に契約者の固定電話端末がつながっていない場合」をケース2としております。そして、「総務省から固定電話番号の指定を受けず、ほかの事業者から卸提供を受けて転送電話を提供する事業者、これを以下「非指定事業者」と呼びますが、これによる提供形態をケース3としております。

2 ポツ目でございます。これらの分類において、転送電話の提供形態が「着信転送」の場合、「発信転送」の場合、また、「法人向け」の場合、「個人向け」の場合、さらに、転送区間のネットワークが「携帯電話網」等の場合、「インターネット網」の場合の別などにも着目して、それぞれの類型に応じた検討が必要ではないかとしております。

3 ポツ目で、このようなそれぞれの類型において、現在の制度趣旨、固定電話番号の4つの識別性を確保する役割を踏まえ、転送電話における固定電話番号の適正な使用等を確保する観点から、その提供のあり方について論点整理が必要ではないかとしております。

続いて、2ページ目をごらんください。ここから、前回に引き続きまして、転送電話の提供形態のイメージをお示ししております。今回は、各ケースにおいて着信転送と発信転送の場合に分けて、法人向け、個人向けについても、前回の事業者ヒアリング等を踏まえて記載をしております。まず、ケース1について、左の着信転送の場合につきましても、法人向け、個人向けともに、NTT東西様、NTTコム様、KDDI様、ソフトバンク様等の事業者が提供されております。右の発信転送の場合につきましても、KDDI様、ソフトバンク様が法人向けを提供しており、各社の説明によれば、個人向けについては提供されていないという状況でございます。

続いて、3ページをごらんください。このケース2の転送設備（交換設備）に契約者の固定電話端末がつながっていない場合につきましても、着信転送、発信転送ともに、これはヒアリング対象の事業者の皆様に変更確認をさせていただいたところ、「該当なし」という回答をいただいております。

続いて、4ページをごらんください。ケース3の非指定事業者による提供形態につ

きましては、着信転送、発信転送ともに、富士通クラウド様が法人向けを提供されており、日本通信様は個人向けも提供されていたといった状況でございます。

続いて、5ページをごらんください。ヒアリング対象事業者による固定電話番号を利用する転送電話の提供状況につきまして、事務局において一覧にまとめたものがございます。この表では、前回の事業者ヒアリングで各社が説明された内容と、その後各社から聞き取りを行った内容をまとめております。その左側の項目ですが、上から、転送電話の提供の有無と主なサービス名、その中で着信転送／発信転送の別、法人向け／個人向けの別、転送区間のネットワーク、番号区画内の固定電話端末等の有無や、その下の番号区画内の契約者拠点の有無及びその確認の実施状況、緊急通報の可否、転送の際の音声ガイダンス等の有無ということにつきまして、各社からの説明・回答の内容を記載しております。ご参照いただければと思います。

続きまして、6ページをごらんください。今回の委員会での検討に資するよう、事務局において、前回のヒアリング対象外であった主な指定事業者による固定電話番号を利用する転送電話の提供状況についても各社から聞き取りを行いましたので、その結果を一覧にまとめております。この表にございますように、指定事業者においては、着信転送／発信転送の別でいいますと、着信転送のみを提供されていると。法人向け／個人向けの別では、法人・個人の両方を提供されているケースがあると。転送区間のネットワークについては、番号保有網と言われる固定電話網、携帯電話網及び050IP網を利用されており、インターネット網は利用されていないと。番号区画内の固定電話端末や契約者拠点の有無及び確認の状況については「有（確認有）」、音声ガイダンス等の有無については「無」といったように、指定事業者については概ね同じような回答でございます。

続いて、7ページをごらんください。ここから、前回までの委員会で主に議論いただいていた地理的識別性と社会的信頼性に関する検討の視点を示してまいります。

まず1ポツ目に、現行制度上、固定電話番号の指定事業者におかれましては、固定端末系伝送路設備に直接接続する交換設備等の設置、番号の示す地理的識別地域と異なる番号が利用されないための技術的措置、番号区画ごとの市外局番等の使用といった対応等が求められております。

2ポツ目に、これによって、利用者が電話番号から通話の相手の所在地や電話端末

が設置されている地域・場所を特定することが可能となっているため、固定電話番号は地理的識別性を確保しているとしております。

3 ポツ目に、さらに、我が国では、こうした制度が指定事業者により遵守され、固定電話が国民生活や社会経済活動における重要な基盤として全国あまねく提供されてきたという長年の実績・背景等があります。

これにより、4 ポツ目に、固定電話番号を利用するユーザは、他の電話番号に比べて、知らない相手との通話においても一定の信用を得やすいという意識が根強くあるといった形で、固定電話番号は一定の社会的信頼性を有しているとしております。

その一方で、5 ポツ目に、現行制度におきましては、指定事業者が転送電話に番号を使用する場合及び指定事業者が卸提供した番号を非指定事業者が転送電話に使用する場合における「地理的識別性」等を確保するための基準等が明確になっておらず、また、非指定事業者に対する卸番号の使用についての規律はありません。

最後のポツですが、こうした状況を踏まえまして、前回までの委員会で、固定電話番号を使用する転送電話においては、番号区画内に契約者拠点が存在し、固定端末や固定端末系伝送路設備が設置されること、及び、これらを確実に担保するための実在確認や本人確認を徹底していくこと等により、地域的識別性や社会的信頼性を確保する必要性について指摘があったということについて、どう考えるかとしております。続いて、8 ページをごらんください。

1 ポツ目ですが、また、転送電話において050番号ではなく固定電話番号を利用したいニーズは、これまで固定電話番号が確保してきた社会的信頼性に支えられているものであることが前回委員会で委員・事業者の共通認識でございました。

さらに、2 ポツ目に、前回委員会では、転送電話のニーズは否定されるものではないが、長年積み重ねてきた信頼性・経験・コスト等に対するフリーライドではないかとの指摘や、中長期的に考えますと、その利用方法によっては固定電話番号の信頼性の低下を招き、結果として転送電話の利用ニーズや市場も縮退していく懸念があるとの指摘があったことについて、どう考えるかとしております。

3 ポツ目に、「法人向け」の転送電話サービスにつきましては、職員が外出する場合や自宅等でテレワークを行う場合に会社の代表番号による発着信を行うため、着信転送と発信転送の両方に対する一定のニーズが存在し、現に利用されております。

他方、4 ポツ目に、「個人向け」の転送電話サービスにつきましては、固定電話の契

約者向けの付加的なサービスとして、固定電話にかかってきた電話を契約者が指定した電話番号に転送するといった「着信転送」のみを提供するケースが一般的でございまして、前回委員会においても、「発信転送」を個人向けに提供するニーズは明確にされておらず、実際に指定事業者による提供実態もございませんでした。

したがいまして、5ポツ目に、こうした類型において、法人ではない一個人が固定電話番号に見せかけて通話する意思を持たない一般利用者に発信する「発信転送」というものは、一般利用者が通話したい意思を持って固定電話番号にかけてきた電話を携帯電話等に転送して着信できるようにする「着信転送」とは異なり、一般利用者への不利益が生じる可能性があることについて、どう考えるかとしております。

次に、9ページをごらんください。ここまでの検討の視点のベースとなっております前回までの委員会において固定電話番号の地理的識別性及び社会的信頼性について委員から示された主な意見をご参考として掲載しているものでございます。ご参照ください。

続いて、10ページをごらんください。ここからは、前回までの委員会ではあまり議論とはなっておりませんでした、サービス及び通話品質の識別性に関する検討の視点をお示ししております。

まず1点目に、緊急通報の確保についてです。

1ポツ目に、現行制度上、固定電話番号の指定事業者には「緊急通報を利用可能とすること」が求められております。これによって、固定電話の番号を付された電話端末や電話網からは、警察や消防への発信が可能であるということが社会的に広く認知されております。

他方、2ポツに、固定電話番号を表示する発信転送で緊急通報を行った場合は、緊急機関に通知される固定端末の設置場所や通報者の位置情報が実際の通報者の実態と異なってしまい、緊急機関による通報者情報のひもづけや通報者へのコールバックが困難となり、犯罪捜査や人命救助等に支障を来す可能性があるとしております。

このため、3ポツに、緊急通報では、実際に通報する電話端末に付された番号を発信者番号とすることが望ましいとされており、指定事業者が提供する発信転送のサービスにおいては、契約時に緊急通報に関し適切な説明が行われた上で、先ほど表でお示した各社の回答のように、固定電話端末や転送元の携帯電話端末からの緊急通報を可能としております。

その一方で、4ポツ目に、非指定事業者が提供する発信転送サービスにおいては緊急通報が不可能となっております。こういったサービスのみを利用する法人ユーザーとなりますと、万一の非常事態の場合に緊急通報が適切に確保されない可能性があることについて、どう考えるかとしております。

次に、2点目に通話品質の識別性についてでございます。

1ポツ目に、固定電話番号を利用する電話サービスは、設備の技術基準によって、他の電話と比べて高水準の通話品質が確保されております。

他方、2ポツ目に、固定電話番号を利用する転送電話においては、固定電話網以外の転送区間のネットワークでは通話品質が携帯電話、050IP電話またはインターネットと同等水準になりまして、特にインターネットによる転送区間は品質が低下するなど通話品質が保証されていないといった状況でございます。

このため、3ポツ目に、通常の固定電話と区別できずに発着信を行う一般の利用者の立場からは、固定電話番号に電話をかけて通話料金を負担しているにもかかわらず、低水準の通話品質しか確保されないケース等が想定されるといったことについて、どう考えるかとしております。

続いて、11ページをごらんください。3点目に発信者番号の表示についてです。

1ポツ目に、「法人・個人向け」の「着信転送」につきましては、契約者側の利便性の観点で、主に発信元の電話番号が発信者番号として転送先まで通知されることが一般的とされています。

2ポツ目に、「法人向け」の「発信転送」に関しましては、職員が外出先から携帯電話で発信した場合に、相手には固定電話番号が表示されることとなります。この表示される番号は、この職員が所属する会社が固定電話の代表番号や部署の直通番号の番号区内に実際に存在し、社会的に認知されている番号であれば、相手が発信元を誤認するおそれは少なく、電話の折り返しも可能となっております。

他方、3ポツ目に、過去の検討におきましては、インターネットを経由する発信転送では、地理的識別性の観点から問題があること等により、利用者保護の観点で、「発信者番号を非通知にすることが適当」と整理した経緯もございます。

こうした点を踏まえて、転送電話における発信者番号表示のあり方について、どう考えるかとしております。

次に、12ページからごらんください。ここから参考資料としまして、12ページ

は、緊急通報時の先ほど触れました発信者番号に関する過去の検討経緯として、T C Aのガイドラインの抜粋を掲載しております。

次の13ページをごらんいただけますでしょうか。この13ページは、通話品質に係る現行の設備の技術基準の概要を掲載しております。

次の14ページについては、インターネット電話への転送に関する過去の検討経緯としまして、平成18年の「IP時代の電気通信番号の在り方に関する研究会第二次報告書」の抜粋を掲載しております。これらもあわせてご参照いただければと存じます。

続きまして、15ページをごらんください。ここからが最後の項目としてありますが、非指定事業者による指定事業者からの番号の卸提供による転送電話の提供形態に関する検討の視点をお示ししております。

1ポツ目に、非指定事業者が転送電話を提供するために使用する固定電話番号は、当然、必ず指定事業者が総務省から指定を受けた固定電話番号であり、当該指定事業者からの卸提供、これには卸先事業者からの再卸や再卸先事業者からの再々卸等も含まれておりますが、これを受けて使用することが可能となっております。

こうした中で、2ポツ目に、現行制度においては、指定事業者が卸提供した番号を非指定事業者が転送電話に使用する場合に対する基準等が明確になっておらず、また、非指定事業者に対する卸番号の使用についての規律もないといった状況でございます。

したがいまして、3ポツ目に、今回、主な指定事業者が固定電話番号を他の事業者に卸提供している実態について事務局において聴取をしたところ、指定事業者と同様の固定電話サービスの提供形態で卸提供し、卸先事業者による提供形態について、例えば転送電話の提供は不可であるとか、固定電話のオプションの着信転送のみとする等と制約しているようなケースもあれば、固定電話番号や回線設備を卸提供しつつ、卸先事業者における転送電話の提供も含めた自由な提供形態を容認しているケースもあり、こうした様々なケースがあるといった中で、指定事業者においては契約約款等によって卸先事業者による番号使用やサービス提供の状況を把握したり、対応の遵守を求める等の措置を講じているようなケースもあれば、状況把握や対応の遵守を求める等の措置を講じず、卸先事業者の対応・判断に委ねているケースもあるといったように、事業者ごとに対応が様々であることがわかりました。

こうした状況を踏まえまして、最後のポツにありますように、番号の卸提供に関す

る制度が整備される今般の電気通信事業法の改正を契機としまして、転送電話に使用される番号の適正な使用を確保するため、指定事業者が卸提供した番号を非指定事業者が転送電話に使用する場合のルールを整備する必要があるのではないかとしております。

次の16ページをごらんください。先ほど触れましたように事務局において各社から聞き取りを行った主な指定事業者における固定電話番号の卸提供の状況でございます。

こちらをご参照いただきまして、その次の17ページをごらんいただけますでしょうか。電気通信番号の卸提供に関する制度改正について、平成30年電気通信事業法改正の概要について掲載をしております。下の四角の枠の中の小さなポツのところに記載しておりますように、今国会で成立し、来年春に施行される法律改正によって、従来の指定事業者に加え、指定事業者から番号の卸提供を受けてサービスを提供する卸先事業者についても、今後は「電気通信番号使用計画」を作成して総務大臣の認定を受けなければならないこととし、番号の使用条件の遵守等が求められること。ただし、この番号卸先事業者というのは非常に数も多く、提供形態も定型化されることが想定されますので、過度な負担にならないよう、個別の認定手続ということではなく、手続を定型化・簡素化することとし、総務大臣が定める「標準電気通信番号使用計画」と同一の「電気通信番号使用計画」を策定した場合は総務大臣の認定を受けたものとみなすといったこと等の制度が導入されることとなります。こちらをあわせてご参照いただければと存じます。

資料22-1の説明は以上となります。

続いて参考資料をごらんいただけますでしょうか。前回の委員会での事業者ヒアリングでの議論に関連し、オブザーバ参加いただいたNTTアドバンステクノロジーの一色様から提供いただいた「諸外国における固定電話番号に関する状況」についての補足資料でございまして、一色様が今回出席できないことから代わりに事務局から紹介させていただきます。

ページをめくって、1ページ目をごらんください。平成27年に総務省において行った調査研究におきまして、米国、英国、フランス、ドイツ、韓国、デンマーク、ノルウェー、ベルギー、スペイン、フィンランドの10カ国の政府機関に対しまして、転送電話サービスに関するアンケート調査を実施していただきました。

その調査結果のポイントをご紹介いたしますと、まず、この1の固定電話番号の位置づけや番号付与条件といたしましては、デンマーク以外の全ての国で固定電話番号の地理的識別性を維持しているとされています。このうち、※1で書いておりますように、米国では、引っ越しをしても番号を持ち運べるロケーションポータビリティに関する検討が活発化されているということでございます。また、事業者が利用者に固定電話番号を付与する際に、3カ国がエリア内に物理回線があること、2カ国がエリア内に物理回線または住所があること、3カ国がエリア内に住所があることなどを条件としていることがわかっております。そして、これらのほぼ全ての国で身分証明書による氏名や住所の確認が行われているということです。

次の2ページをごらんください。2の固定電話番号のノマディック使用につきましては、3カ国において認められていない、6カ国において認められているということでございます。

3の固定電話番号を他の非番号保有網に利用することにつきましては、5カ国が認められていない、4カ国が認められているとしております。

最後に、4の固定電話番号をエンドユーザーに付与するようにゲートウェイに付与して利用することにつきましては、6カ国が認められていない、3カ国が認められているとしております。

事務局の説明は以上でございます。

(相田主査) はい、ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局のご説明につきまして、ご質問、ご意見がございましたらお願いしたいと思います。

(猿渡専門委員) 最後の参考資料のところの2ページ目が若干よくわからなかったんですが、ノマディック利用が認められているというのは、これ、固定電話、ここの認められているという話と地理的識別性を維持という話というのは、これはどう理解すればいいんですかね。認められてはいるけど、地理的識別性は維持している。

(深堀番号企画室長) ありがとうございます。報告書を拝見して理解した限りでは、固定電話番号自体の地理的識別性は維持されていて、相応の、1ページ目にありますような条件が満たされた場合に事業者から利用者に付与されているという状況が、まずあった上で、一旦付与された後に、その番号をノマディックな形で利用することが許容されているかどうかというふうに理解しています。聞くところによりますと、欧州に

においては、一旦付与された番号をノマディックに使うことを許容する方針が欧州全体として示されていると聞いておりまして、そのために比較的多くの国でノマディック利用が認められているのではないかと思います。

(猿渡専門委員) じゃ、例えばロンドンとかでつくった会社がどこか別の都市に移動したときに、そのまま番号を使えるとか、そういうようなイメージなんですかね。

(深堀番号企画室長) イギリスの場合は、規制機関としては特に住所や物理回線等の条件はないということで、事業者に委ねられているとのことですので、事業者が定めた基準にきちんと沿った形で一旦利用者に付与された番号については自由に使うことができるということではないかと思います。

(猿渡専門委員) ありがとうございます。

(相田主査) イギリスはちょっと話がややこしいのでおいておくとして、日本でもうちょっとファミリアな言葉としてFMC (Fixed Mobile Convergence) という言葉がありますけれども、同じ番号で自宅にいるときには自宅の固定回線に電話がかかってくる、外にいるときには携帯にかかってくるというときに、日本では携帯の番号のほうに着信させるということ是可以するんですけど、逆は今のところ認められてないんですが、こういった欧州の国では、正規に自宅でちゃんと契約して電話番号を持っていたら、外出先でその電話番号で受けるようなことが認められているということで、ノマディックというのはフィックスドとモバイルとの中間で、一時的に使うということは認められていますけれども、ロケーションポータビリティなんかと違って、継続的に別の場所で、特に固定回線で使うというようなことはできないということですね。

(猿渡専門委員) よくわかりました。ありがとうございました。

(相田主査) はい。ほかにかがでございましょうか。それでは、またこの内容につきまして関連することがございましたら、後ほどでもご指摘いただくことにいたしまして、一旦、先に進めさせていただければと思います。

続きまして、前回もご紹介いただきましたように、固定電話番号を利用する転送電話番号に関して利用者アンケートを行っていただいたということで、その結果が資料22-2にまとまっておりますので、まずそれについてご紹介いただきたいと思えます。それから、その後、一般の利用者や消費者の観点からということでもって、河村委員と森委員からプレゼンいただき、転送電話に関する技術面からのご知見やアドバイスをいただくため、沖電気の千村様からもプレゼンをいただくということで、これ

らのご説明を全ていただいてから、まとめて質疑、意見交換ということで基本的には考えさせていただいております。

それでは、まず、事務局から利用者アンケートの実施結果について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22-2に基づきまして、利用者アンケートの実施結果についてご説明をいたします。

1ページをお開きください。この利用者アンケートにつきましては、前々回の委員会での検討を踏まえたアンケート項目によりまして、この2ポツ目に書いておりますように、調査会社において一定数のモニターに対してウェブによる回答を求める方法で実施をいたしました。有効回答数は1,050としておりまして、実施結果を次のページ以降で紹介させていただきます。

2ページをごらんください。まず、このアンケート結果は、回答の割合を円グラフでお示ししておりまして、左側に全体、次に括弧で括った中に年齢層別の内訳をお示ししております。

最初に調査項目1の「電話番号による識別性」についてでございます。問1の電話番号を見てサービスがわかるかについては、2の「だいたいわかる」が53%、1の「よくわかる」が13%でした。

問2の固定電話の市外局番のように電話番号からある程度地域を把握できることを知っているかにつきましては、1の「知っている」が80%でした。

3ページをごらんください。問3の市外局番を見てどの地域で使用されているかがわかるかにつきましては、3の「わかる場所もある」が37%、2の「居住地近くならだいたいわかる」が33%でした。

問4の電話番号を見て通話料金の見当がつくかにつきましては、4の「あまり見当がつかない」が34%、5の「見当がつかない」が31%でした。

4ページをごらんください。問5の電話サービスには品質基準があるということを知っているかについては、2の「知らない」が71%でした。

問6の携帯電話より固定電話のほうが通話品質がよいことが感覚的にわかるかにつきましては、3の「どちらとも言えない」が30%、2の「通話品質の違いがだいたいわかる」が28%でした。

5ページをごらんください。問7の電話番号によって緊急通報が利用できたり、で

きなかつたりすることを知っているかにつきましては、2の「知らない」が58%でした。

問8の電話番号を見てサービスがわかることが重要かにつきましては、2の「どちらかと言えば重要である」が37%、3の「どちらとも言えない」が32%でした。

6ページをごらんください。問9の固定電話の市外局番を見て相手先の地域の見当がつくことは重要かにつきましては、2の「どちらかと言えば重要である」が43%、3の「どちらとも言えない」が23%でした。

7ページをごらんください。問10は、質問8で「1.重要である」と、それから2の「どちらかと言えば重要である」を選択した理由です。これについては、1と3のかける際、受ける際に「おおよその地域が判別出来る」という回答が多い結果となりました。

8ページをごらんください。問11の電話番号を見て通話料金の見当がつくことは重要かにつきましては、2の「どちらかと言えば重要である」が40%、3の「どちらとも言えない」が27%でした。

問12の電話番号を見て通話品質の見当がつくことは重要かにつきましては、3の「どちらとも言えない」が41%、2の「どちらかと言えば重要である」が27%でした。

9ページをごらんください。問13の固定電話や携帯電話から緊急通報を利用できることは重要かにつきましては、1の「重要である」が51%、2の「どちらかと言えば重要である」が25%でした。

10ページをごらんください。ここから調査項目2の「サービス識別性」についてです。問14の03番号の個人の利用者に電話をかけたが、異なるサービスに転送されるケースについてどう思うかにつきましては、2の「携帯電話への転送であれば問題ない」が42%、1の「異なる電話サービスに転送されること自体が望ましくない」が39%でした。

11ページをごらんください。問15の03番号の法人の利用者に電話をかけたが、異なるサービスに転送されるケースについてどう思うかにつきましては、1の「異なる電話サービスに転送されること自体が望ましくない」が41%、2の「携帯電話への転送であれば問題ない」が41%でした。

12ページをごらんください。ここから調査項目3の「通話品質の識別性」につい

てです。問16の03番号の利用者（法人・個人）に電話をかけたが、転送されて通話品質が下がるということについてどう思うかにつきましては、1の「通話品質が低いサービスに転送されること自体が望ましくない」が36%、4の「特に何とも思わない」が29%でした。

13ページをごらんください。問17の固定電話に電話をかけた場合、インターネット電話へ転送されて電話がつながることについて、実際に品質がよくないインターネット電話に転送されることについてどう思いますかにつきましては、2の『インターネット電話に転送している』旨を通知した上で、転送して欲しい」が32%、1の「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欲しい」が29%でした。

14ページをごらんください。問18の固定電話に電話をかけた場合にインターネット電話に転送されている旨をどのような形で通知してほしいかにつきましては、1の「音声ガイダンスで、インターネットに転送している旨を通知して欲しい」が61%でした。

15ページをごらんください。問19の固定電話番号から電話がかかってきた場合に、インターネット電話から転送されて電話がつながることに関してどう思うかにつきましては、2の『インターネット電話から転送している』旨を通知した上で、転送して欲しい」が35%、1の「インターネット電話から固定電話番号には転送しないで欲しい」が29%でした。

16ページをごらんください。問20の固定電話番号からかかってきた場合に、インターネット電話から転送されている旨をどのような形で通知してほしいかにつきましては、1の「音声ガイダンスでインターネットからの転送である旨を通知して欲しい」が63%でした。

17ページをごらんください。ここからは、調査項目4の「地理的識別性・社会的信頼性」についてです。問21の固定電話番号が示す地域に契約者の自宅やオフィスが存在した上での転送のケースについてどう思うかにつきましては、1の「電話番号が示す地域外に電話が転送されること自体、問題だと思う」が32%、2の「このような転送はやや問題だと思う」が24%、これと同列で4の「特に何とも思わない」が24%でした。

18ページをごらんください。問22の固定電話番号が示す地域と契約者の自宅やオフィスの所在地に結びつきがない場合の転送のケースについてどう思うかにつきま

しては、1の「転送されること自体、問題だと思う」が34%、2の「電話番号が示す地域と自宅・オフィスの所在地に結びつきがない転送は問題だと思う」が32%でした。

19ページをごらんください。問23の、先ほどの問22で1または2を回答した理由につきましては、1の「相手がどこの人や企業であるかわからず、不安である」と、2の「実在する人や企業の番号であるとの確信が得られず、不安である」が多い結果となりました。

20ページをごらんください。問24の、先ほどの問22で3を回答した理由につきましては、3の「所在地との結びつきがなくなっても、便利なサービスが使えるのであればかまわない」と2の「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」が多い結果となりました。

21ページをごらんください。問25の03番号を使用する転送電話サービスで緊急通報を利用できないものが存在することについてどう思うかにつきましては、3の「どちらでもない」が35%、4の「やや問題だと思う」が34%でした。

22ページをごらんください。ここからは、調査項目5の「転送電話の利便性」についてです。転送電話サービスの契約者の立場で回答をしてもらうという前提で、問26の、どの電話番号で取引先等と発着信を行いたいかにつきましては、1の「携帯電話番号」が最も多く、次に多かったのが3の「固定電話番号」でした。

23ページをごらんください。問27の、問26で「3. 固定電話番号」を選択した理由につきましては、最も多かった回答が1の「固定電話番号の方が社会的信頼性が高く、信頼を得られやすいから」、次に多かった回答が2の「固定電話番号は、オフィスに固定回線と固定電話があることが想定され、オフィスを構えていると思ってもらえるから」でした。

ここまでがウェブアンケート調査の結果でございます。

最後に、24ページをごらんください。こちらは「別紙」としてしておりますが、今回の利用者アンケートにつきまして、先ほどのウェブによるモニター調査とは別に、消費者関連団体である全国消費者行政ウォッチねっとの幹事会の構成員の方々が今回のアンケートにご協力いただき、アンケートに実際に回答してくださいました。ただ、数も限られていることもあり、あくまで一般の利用者（消費者）の視点からの「参考意見」としてここに掲載をしております。

説明は以上でございます。

(相田主査) 先ほど申し上げましたように、意見交換はプレゼンを全部いただいてからと
思っていますが、何かこの場で確認しておきたいというようなことございますでしょ
うか。よろしゅうございますか。

では、続きまして、委員の皆様からのプレゼンテーションということでもって、最
初に河村委員からお願いいたします。よろしく申し上げます。

(河村専門委員) こういう機会をいただきまして、ありがとうございます。一般消費者の
立場から考えるということで、転送電話サービスの契約者、お客様としてじゃなくて、
最終消費者の立場からの固定電話番号を利用する転送電話についての意見でございま
す。

スライド2ページ目を見ていただきますと、事務局がご用意いただくような資料は
とても複雑なたくさん種類がありますけれども、最終消費者から見ると2つしかな
いんですね。消費者からは、その機械がどうなっているということではなくて、例え
ば、これ、03で統一していますけれども、03って書いてあるから03にかける場
合は、03地域に相手がいることをイメージしながらかけているということと、03
地域にまでかける固定電話の料金を、その電話機から固定電話回線にかける料金を負
担しているということです。相手はどこかにいると。どこの地域かは現実にはわから
ない。ここで下に書きましたけれども、拠点が確認できていて、あるいは相手のこと
を個人的に知っている場合は除きますが、信頼性とか地理的識別とか料金の妥当性、
これにはさまざまなケースが考えられますが、明らかに高く支払われている場合
があるかと思われまして、で、通話品質という、この上記のような4点につきまして、消
費者が消費行動、この場合、通話料金を支払って電話をかけることにおいて、暗黙に
取引条件ですとか社会通念として認識しているものがそのとおりに得られていない。
ただし、一律に全てではありませんけれども、一般にそういうふうに考えられます。

次のページが、同じことですがけれども、すごくシンプルに、かかってくる場合、ど
こかにいる転送サービス契約者から03の発信番号でかかってきた場合、普通の人か
ら見れば、ああ、03の地域から電話がかかっているんだなと思ってとると、非
常にシンプルなものがございます。この場合は、通話料金がかかってないというこ
とで「料金の妥当性」をすごい薄くしましたけれども、信頼性、地理的識別、通話品質
において、「消費行動」と書きましたが、この場合は、通話料金がかからないからいい

じゃないかということではなくて、電話を受信するサービスを得るために基本料金など支払って電話を契約しているわけですから、十分に消費者と言えますので、それにおいて暗黙に取引条件や社会通念として認識しているものが、そのとおりにやられていないという状況であると消費者から見たのを整理させていただきました。

4 ページに参りまして、転送電話はイノベーションかということなんですけれども、03や06などの固定電話の信頼性を実際にそこに事務所がないのに利用するサービス、そういうサービスは消費者の誤認を期待するようなサービスと言えるわけで、信頼性や経済力があたかもあるように見せる、かさを増すとか立派であるように装うということは、これは言うまでもないですが、商売をする人と消費者との間の古典的な問題であって、イノベーションや技術革新とは関係がないと私は考えております。消費者団体としては考えております。

5 ページ目に行きまして、先ほど出ましたウォッチねっとなんですが、これは、消費者団体のほかに消費生活相談員とか消費生活アドバイザーとか消費者系弁護士を中心とした会合なんですけれども、その幹事会で出た意見の中から幾つか紹介いたします。これは消費者相談、被害が起こっている現場と今回の件についての意見が出ていると思ってください。

1つ目が、電話が何度も転送されていて、固定電話以外のサービスの場合、問題が発生した際の追跡等が難しくなる可能性があるのではないか。これは、この人の経験として、追跡の結果、契約時に提示された運転免許証が偽造だったことが判明したケースがあったけれども、固定電話だったので少なくとも最後まで追跡できたケースがあったと。ほんとうの固定電話だったからですね。

にせAmazonなど、最近ちょっと被害が多いそうなんです、送られてくるメールには、連絡先の電話番号として03番号が書かれていることが多い。

3番目が、過去に携帯電話を利用するヤミ金融の被害が多数出ている時期があったが、当時は、連絡先の電話番号が携帯ではなくて固定であれば、登録事業者と考えられるのでまず問題はないと整理されていたけれども、転送電話で固定電話番号を利用可能となると、固定電話番号であっても安心できないのではないかという弁護士さんの意見でした。

6 ページ目にその続きをあと3つ紹介していますけれども、03や06で始まる番号利用のニーズについては、あたかも東京や大阪に事務所があるかのように見せか

けたいということであろうと。東京や大阪は、他地域よりも地価も高く、一定の資金力がなければ事務所を構えることは難しい。このため、03を利用してれば資金力のある企業というイメージを無意識に持つからではないかと。そのため、実際はそうでなくても、そういうイメージを与えるということは、粉飾決算に似ているかもしれないと、この人は意見を述べておりました。

それから、ニーズというのはあるのであろうと。例えば、法人の住所は都心になっているが、法人登録だけを行っているケースで、バーチャルオフィスなどを利用しているケースなどがある。しかし、これらが悪徳業者の温床になっている側面もあり、固定電話番号の信頼性が失われてしまう。どこまで求めるかについては段階があると思うが、ちゃんと住所があること、そこに建物があること、回線が引かれていること、端末が設置されていること、個人、本人がそこにいること、個人が特定できて追跡できることというふうに、これは、被害が起きたときにたどっていくことが相談員の方たちは必要なので、そういう面からこういう意見が出ております。

あと最後に紹介するのが、怪しい会社の場合、事務所が実在せず、にせの住所が書かれているため、郵便物は、書かれている住所にこちらからはがきとか出しても届かないんだけど、電話は転送されているため、どこにいるかはわからないが、固定電話の電話だけはかかるというケースがあると相談員の方が意見を述べていました。

これらを私が聞いてまとめたんですけども、通常取引が事業者と消費者で交わされる場合は、名刺や、パンフレットや、物品、品物が発送される発送元とか、契約書類とか、領収書などで、住所と電話番号はセットで表示されるはずなんですけれども、拠点電話番号が示す住所にないといった場合に、真実の住所と、例えば全然違う何とか県の住所と03の電話番号を示すということにはメリットがないと思われまますので、拠点が無い場合の需要の多くに、虚偽の住所を使うなどの悪質なものが含まれることが推測されます。

8ページに参りますけれども、「つまり」と書きましたが、転送電話に一定の利便があるとしたら、通常は固定電話で着信・発信ができる人がその場から離れているときに転送ができる場合です。個人の場合は、先ほどの意見紹介にも事務局からありましたけれども、発信転送の利便は確認されていません。固定電話の着信・発信がその番号の地域でできない、回線とか端末がない者が利用するのは、利便ではなくて、ある種の装うという意味で偽装であると言えます。

9 ページに行きます。日本の市民が長年かけて培った 0 A B ~ J の信頼性や地理的識別を転送電話のサービス契約者は利用することでメリットがあるわけなんです、一方、最終消費者は、それを利用されることによって、信頼性や識別性を裏切られるだけではなくて、信頼性や識別性が社会から損なわれていくわけで、やがては信頼性、識別性を消失させてしまう、装う目的は遂げられなくなって、サービス需要も消えるというビジネスモデルであって、消費者としては容認しがたいものです。

10 ページに行きまして、すごくシンプルにまとめたんですけども、最終消費者に不利益のない転送サービスがあるとすれば、純粋な利便としてのメリットというのが左側のセルなんです、これはサービスの契約者と消費者双方のメリットで、着信転送の場合は——サービス契約者から見た着信転送ですけども、担当者が会社の拠点に不在のときに、留守番電話や不在にならずに電話がかかる。発信転送の場合は、同じことですが、会社の拠点の固定回線の番号を発信番号とすることで、受けた消費者が、知らない人ではなくて、ある会社からかかってきたということがわかるというような場合ですね。右側が、そのメリットといっても、装う目的のメリットで、サービス契約者のみが受けるメリットは、着信転送の場合、どこにいても地理的識別性、社会的信頼性を利用して、取引を有利にすることができる。発信転送の場合も同じことです。固定電話番号の地理的識別性と社会的信頼性を利用して、取引を有利にすることができるということになります。

11 ページなんですけれども、最終消費者も納得する形といたしましては、私たち消費者団体としては、0 A B ~ J での転送は、その番号の地域で固定電話が着発信できる者の利用に限るべきという整理をいたしています。言いかえれば、電気通信事業法や番号規則が固定電話番号に定めている諸要件を満たす利用ができる者のみが、その番号を使った転送を行うことができるということです。つまり、その利用が可能な者というのは、契約するときに十分いろいろな確認がなされているはずですので、そういうことも含めたもの、確認がなされているものという意味です。ここには書いておりませんが、インターネットを使った転送を利用する場合には、この要件が満たされていても、何らかのもう少し深い検討が必要ではないかと、ガイダンスですとか発信番号の整理とかは必要ではないかと考えております。

12 ページが最後なんですけれども、最終消費者も納得する形の続きですけども、先ほど 11 ページで書いた、本来の固定電話を着発信することができる以外の者です

ね、その地域において着発信ができない者は、それは地域内に固定電話回線につながった端末を持たない、住所もない者なんですけれども、住所があっても端末を持たない者も含まれます、0 A B～J以外の消費者の誤認を招かない番号を利用して転送サービスを受けるべきだと考えます。この整理は、転送サービスの技術としての利便性をいささかも損なわないと考えるもので、消費者団体としては、このような提案が実現するためのルールの整備を早急に求めるものです。

以上です。ありがとうございました。

(相田主査) はい、ありがとうございました。

それでは、ただいまのご説明につきまして、今、この場で確認しておきたいというようなことはございますでしょうか。

それでは、続きまして、今の河村委員からのプレゼンの中でも出ていましたけど、「バーチャルオフィスについて」ということで、森委員のほうにプレゼンをご用意いただいていますので、ご説明をお願いいたします。なお、森委員の資料では、一部の赤字部分が委員限りの扱いになっていますけれども、その部分について発言や質疑をいただくことは構わないと伺っておりますので、その旨、お伝えしておきます。

それでは、森委員、よろしく願いいたします。

(森専門委員) はい、ありがとうございます。先ほど河村委員のお話で、0 3を使ってというのは、資金力のある事業者を装おうとしているのではないのかというお話でしたけれども、そうですというのが、このバーチャルオフィスのビジネスモデルであるということになります。

資料2 2－4に基づいてご説明いたしますが、おめくりいただいて2ページ目ですけれども、バーチャルオフィスとは、これは一般的な定義をそのままコピーペーストで持ってきたものです。ちょっと読ませていただきますが、「事務所を所有・賃借することなく事業を行えるように、住所・電話・郵便などに関して事務所に必要な機能を提供する業態。また、そのサービスを利用することで実現される仮想的な事業環境のこと。住所や電話番号の貸し出し、郵便物の受け取りや電話対応の代行などのサービスが提供される。起業時に経費を軽減できるなどの利点がある一方、詐欺的行為を行う悪質な業者が実態を隠すために利用している一面もある」ということになっております。

それで、のっけから委員限りでまことに申しわけないんですけども、ちょっと私

のほうでどういうビジネスなのかということをおお略的にご説明してもあまり報告の意味がないと思ひまして、実際の事業者が使っている宣伝をそのまま書いてきたということで、このようにちよつと伏せる形になっておりまして、申しわけありません。A社の場合ということで、格安バーチャルオフィスと03発信プレミアムプランということになっています。格安バーチャルオフィスと電話代行及び03発信がセットになったプレミアムプランということで商材の説明をしていますけれども、「このバーチャルオフィスとは」——これもこのA社の説明、「東京都内でも有数のオフィス街〇〇区〇〇の住所をレンタルするプランです。法人登記ももちろん可能です。名刺に都内の住所を記載できるので、新規企業や副業に最適なプランです」。これは郵便のほうですね。2ポツですが、「個人事業主の方でもご利用オーケー。オプションサービスには、お客様を対応する場所やシェアオフィス、コワーキングスペースや貸し会議室もあるので、突然の打ち合わせ等にも非常に便利」と。当該登録住所で会議ができます、会議室を貸してあげますよということですよ。3ポツ、「ふだんはご自宅でお仕事されていて、都内で商談等がある場合等にご活用ください」。その下ですが、「電話代行は、かかってきた電話の要件を正確にお聞きしてメールか電話でお伝えします」ということで、ここまでは電話代行、人がやるやつですね。

おめぐりいただきましてその次、4ページ目ですけれども、これがプレミアムプランの続きですが、ここからが03発信です。「03発信とは、相手方のナンバーディスプレイに03番号を表示させることができるサービスです。取引先等からかかってきた電話を電話代行で受けた後」、ここまでは人が受けてくれるわけですね、「取引先等に電話をかけるとき」、こちらからかけるとき、「いつも携帯電話だとどうしても信頼性に欠けてしまう場合があります。でも、03発信を利用すれば、たとえ携帯電話で相手に電話をかけても、03番号（固定番号）が取引先等のナンバーディスプレイに表示されるので、会社としての信頼性を高めることができます」ということで、これがA社のサービスです。

その次、B社の場合ということですが、B社のサービスは、専用電話番号（03）取得、電話機不要というサービスです。「専用電話番号（03）取得できます。電話機は不要で、発信・着信転送できます。会員様専用の電話番号を持つことができます。かかってきた電話を転送することもできます」。で、3つ、詳細な説明がありまして、「回線を引かず専用の個別電話番号（03番）を付与し、会員様のご指定の電話番号

へ転送着信いたします。また、ボイスメール、留守番電話への着信も可能ですので、時間帯や用途によって転送先を使い分けていただくことも可能です。03番での発信も可能です。転送分の通話料及び03番発信分の通話料は実費にてご請求いたします」と、こういうサービスです。

おめくりいただきまして、「バーチャルオフィス」で検索をしますと、このような結果になります。これはヤフーの検索です。ごらんいただきたいのは左側ですね、これは済みません、上から1列のものを2つに切って、左、右という順番で置いていますけれども、その左側をごらんいただきますと、検索連動広告が4つ出てきます。ヤフーですので、基本的には違法な広告は出さないということでチェックをしていますので、基本的には適法なビジネスであると理解されている。確かに違法だと現時点では言えないものだと思いますけれども、こういう扱いになっているので、悪い言い方をすれば横行しているということかと思います。

そこから法令を引用してきたんですけれども、これは、順番にこれをごらんいただくよりも、先ほどの事務局からご説明いただきました資料22-1の15ページ目をごらんいただいたほうがいいかなと思います。こちらのほうがよくまとめていただいていますので。こちらで法令の中身をまとめていただいていますので、これでご説明をいたしますが、22-1、15ページ、2つ目のポツですね。こういうバーチャルオフィスみたいなものが出てくる背景ですけれども、「こうした中、現行制度においては、指定事業者には番号規則の規定が適用されているが、指定事業者が卸提供した番号を非指定事業者が転送電話に使用する場合に対する基準等が明確になっていない。非指定事業者が実際に番号を利用して転送電話などのサービスを提供している実態があるにもかかわらず、非指定事業者に対する卸番号の使用についての規律がないという状況にある」ということが、こういうバーチャルオフィスの背景にあるだろうと思います。

あわせて、この4ポツのところも見ていただきますと、一番最後ですが、「こうした状況を踏まえ、番号の卸提供に関する制度が整備される法改正を契機に、転送電話に使用される番号の適正な使用を確保するため、指定事業者が卸提供した番号を非指定事業者が転送電話に使用する場合のルールを整備する必要があるのではないか」とお書きいただいていますので、これはそのとおりかなと思います。

私からは以上です。

(相田主査) はい、ありがとうございます。

それでは、ただいまのご説明につきまして、何かこの場で確認しておきたいということはございますでしょうか。はい。

(一井主査代理) 聞くまでもないかもしれませんが、一応念のため。このA社、B社、ご説明いただいたわけですが、これら、固定回線を引いているわけですが、その契約者はA社、B社であって、利用者ではないということは間違いないわけですか。

(森専門委員) ちょっと正直なところ、実態がよくわからないところがございまして、ただ、何となく、A社、B社に限らず、この売りの表現からすると、バーチャルオフィスが指定事業者と契約をしているところまでは確かなんだろうなと思うんですけども、そこまでははっきりしています。そこから先はちょっと、どういう技術が使われてこういうことになっているのか、よくわからないところはあります。

(一井主査代理) つまり、先ほどの拠点を持っていて、そこに回線を引いているというのには当たらないのか、当たるのかということですね。

(森専門委員) あ、なるほど、なるほど。バーチャルオフィス自体は拠点がありまして、そこに回線を引いていますので、そういう意味ではバーチャルオフィスが契約者であるというふうに捉えれば全く何の問題もないことですが、先ほど河村さんのおっしゃったような社会的信頼性という観点からは全く信頼は損なわれていると、そういう状態かと思います。

(一井主査代理) つまり、利用する人、その本人が契約しているわけではないということで、特に先ほど追跡可能というようなことをおっしゃっていたわけですが。

(森専門委員) 追跡可能かどうかというのはちょっとまた別な話でして、たどっていかうと思えばたどっていけます。それはどうしてかといいますと、このバーチャルオフィスも転送電話番号提供者という扱いになるのか、一応、犯収法の対象のような感じでして、本人確認は各事業者がみんな求めているんです。なので、そこは、これもちょっと推測ですけども、彼らなりに犯収法の適用を受けると考えてユーザーは確認している。ただ、その電話番号を使用する実態は、バーチャルオフィス自体にはきちんと施設がありますけれども、そのユーザーにはないということですね。

(一井主査代理) ありがとうございます。

(相田主査) ちょっと私のほうから、補足というのも変かもしれないんですけども、だから、このA社さん、B社さんが自分たちが電気通信事業を営んでいると思っている

かどうかというところが疑問で、転送電話をちゃんとサービスしているんだったら、本来はちゃんと電気通信事業者としての届け出をしてもらわないといけないはずなんです。この手のバーチャルオフィスの事業者さんの少なからぬ人たちは、自分たちが届けをしなきゃいけないということを認識していないのではないかなと思われるというところで、ただ、犯収法のほうは犯収法としてまた別途、そちらのほうはもしかしたら考えていらっしゃるのかもしれない。

ほか、よろしゅうございますでしょうか。

では、続きまして、沖電気の千村様からプレゼンいただきたいと思います。千村様は、OAB～J-IP電話の品質基準が検討された当時の情報通信審議会IPネットワーク設備委員会技術検討作業班の構成員を務められておましてインターネット転送の課題を含むさまざまな所見をお持ちと認識しております。

それでは、よろしくお願いいたします。

(千村氏：オブザーバー) 今ご紹介いただきました沖電気の千村でございます。沖電気という機器をつくっているベンダーではありますが、今ご紹介いただきましたように、私は平成18年、19年に開催されたIPネットワーク設備委員会の技術検討作業班と、それに条件をインプットするためにつくられた次世代IPネットワーク推進フォーラムで品質・機能のSWG、すなわちOAB～Jの技術基準ですとか電話番号に割り当てるための条件類の整理をしたときの主査ということで、今回の問題についてあくまで技術的な観点、事業者さんがどういう機器を入れていて、どういう事業者登録をしているかというところを全て把握しているわけではないので、技術的に見るとこういう問題があるのではないかというところを総務省さんからご相談を受けまして、論点整理したものでございます。

3ページのところでございますが、総務省さんが細かく機器ですとかサービス別に整理いただきましたが、先ほど河村先生からお話がありましたように、技術的にもケースで整理すると基本的にはこの2つのパターンということで、着信転送と発信転送に分けられるかなと思います。着信転送においては、基本的には「電気通信番号を用いた通信役務」と書きましたが、指定事業者からかけられたものはほかのところ転送されると。IP電話については後ほど整理しますが、電話番号というのは品質及び技術基準ごとに整理されていて、それに基づいた番号というのが割り当てられるようになっているので、転送されたときに転送されたということが何らか発信者に伝わり

さえすれば、これは、あ、私のかけたところから、今、外に行っているんだなど。また、費用についてもちゃんと転送分は例えば転送事業者が持つとかいうことをすれば、それは事業においての問題であって、技術的には何ら問題はないかなと思います。

今回の問題の中の一つは、発信転送において、IP電話からかかってきたものが0AB～J－IP電話等の電話番号のユーザーに着信したとき、この電話番号はどこからかかってきたというふうに伝えるべきかと。今、事例にありましたように、本来、東京でないのに03と表示するというのは、指定事業者から見るといわゆる一種の成り済ましであって、違う人からかかってきたということになります。その際に幾つかのやり方がある、IP電話も、先ほど申し上げたとおり、品質基準、技術基準を守ることによって0AB～Jや050等の番号を付与することができますから、その番号がかけられる。すなわち、IP電話が全て悪いわけではなくて、IP電話であってもちゃんと0AB～Jが割り当ててあり、その03であれば、それは筋素性の正しい03なわけですけども、そうでないのに03をつけるというのは問題であると。

それと、成り済ましの03の問題が先ほど指摘されましたが、もう一つ可能性としてあるのは、よくオーバー・ザ・トップ等で使われているIP電話の場合、電話番号ではなくて独自のIDを振って、その中では独自のIDでやりとりしているんですけど、その独自のIDを振るときに、自分の覚えやすい番号として自分の使っている電話番号等を使うと。そうすると、その使っているユーザーからすると、それは電話番号だと思っているんですね。でも、それは法律的にはいわゆる通信事業上の電気通信番号ではないので、それが例えば着信者に通知されると、それが誤解のもとになると。そういったことが起きるのか、起きないのか、起きたときにどうするかということ整理しました。

それを次のページ、4ページ目で発信と着信で電話番号別に整理をすると、発信者も着信者も、電気通信事業法上の基準にのっとった番号付与がされている範囲の中では問題がないかと思います。ただし、例えば0AB～Jから独自のIDのところにかけたとき、先ほどお話にあったとおり、音質、私は03にかけたのに何でこんな音質が悪いのとか、お金がプラスアルファでかかるとか、そういうことが起きるといのが課題①です。これは着信転送のケース。

それとあと、発信転送のケースは、先ほど言ったとおり、ちゃんとした番号、筋素性のところからかかる分には問題ないと考えますが、本来03じゃないのに03から

かかるとか、独自のIDを振って、その独自のIDがたまたま03であるとか、そういうケースで問題が起きないかというのが課題の②です。

課題の①着信転送のケースはどういうのがあるかというのと、全てが犯罪的なケースだけではなくて、企業のPBXというのはかなりが今、社内のイントラを使ったIP電話になっています。ですから、企業の代表電話にかけて、そこからよくダイヤルインですとかで内線番号を指定してかけると内線にかかりますが、そこは社内のイントラネットを介してかかってくるから、これは内線に転送されているなど。発信者が内線番号を指定しているということは、それはわかっているので、これは本日、私はIP電話を20年ぐらいやってきた身で見ると、転送するとみんな悪いんだと言われると、IP電話が悪いわけではないと反論したくなるわけですが、この例1のケースは通常使われているケースです。

それから、そのIP網をクラウドの上で、PBXの機能をクラウドの上に置いてしまうというクラウドPBXとかというサービスがありますけれども、そこへ転送されるケースも、ちゃんと発信者に対して「転送されますよ」とか、ピッピッピッという音を出して内線につなぐとか、そういう、ちゃんと発信者が転送サービスを意識できるということが重要であって、そのケースでは問題はないんじゃないかと。それをあたかもその03かのようにするところは、河村さんがおっしゃったようにそこは装うという行為であって、それが問題ではないかと。技術的には、ちゃんと発信者に転送されていることが伝わることは、着信転送においては重要だと思います。

1つ課題と思うのは発信転送のほうで、独自のIDのIP電話や、そもそもIDがないところからかけられたものの発信番号をどうするかですが、多くのケースでは、PBXですとかゲートウェイを介して振るというケースで、そのときにはPBXやゲートウェイは電気通信事業法上の番号を持っているかと思いますが、その番号を付与するというのが一般的かと思います。

それから、クラウドのIP電話等から来た場合は、発信端末に番号を付与するのであれば、私のようにIP電話の番号付与にずっと携わってきた立場からすると、番号を振りたくないなら、ちゃんと電気通信事業法上の基準にのっとった番号を持ちなさいということをご指導いただければと思います。

それを現在の法律上で少し補足したのが次のページからです。5ページ目が、これは以前の、これは平成19年以降だと思いますが、インターネット電話への転送で着

信転送のときの課題について整理したときの報告書から持ってきたものですが、基本的にはゲートウェイ等に着信した場合には、ちゃんと発信者に転送が行われる際その旨を通知しなさいということが報告書にも書かれておりまして、ちゃんと通信役務の切り分けということがされていけば問題ないというか、それを逆にしなさいということがされているので、着信転送においてはちゃんとその通知とそのときの中継のときの番号を付与すべきだということが明記されています。着信転送はですね。

今度は発信転送になりますと、先ほどの幾つかの課題で、オーバー・ザ・トップ内ですって書いてしまいましたが、オーバー・ザ・トップだけではないんですが、インターネット電話等から来た場合、じゃあゲートウェイで一旦着信して0AB～J等に行く場合、今度は、番号としては0AB～Jとか050をつければ成り済ましの問題はないんですが、着信した人がそのゲートウェイの番号に折り返しても発信者に届かないということにはなります。なので、電話かかってきたので、あ、ここにということで折り返すんですけども、そこは呼として成立しないということになるので、これはかかってきたときにちゃんと発信者に何らかの形で転送されるという仕組みが必要になります。

それと、これはいろいろ電気通信事業者様のご努力で(2)は何らかの対策をとられていると思いますが、電気通信番号の形態をとっていないIDを使っているときに、その番号を直接発信者番号に付与するということは、これは適切ではないと。通常、発信番号というのはちゃんとE.164というITU勧告にのっとり番号形態を付与しなさいとなっているので、こういう独自のものがどんどん載っかるということはないのかなと思います。

それを図示したのが次のページからでして、例えば問題が起こるとすると、先ほど言いましたとおり、1つは、電話番号でないのに電話番号のふりをした番号、原因①という、それを電話機に振ったりするということ。それから、その番号であるとかゲートウェイの番号をそのまま発信番号としてゲートウェイで設定すると。それから、③は、基本的に通信事業者さんでちゃんとやられているので、現実的には問題ないと思いますが、認証していない番号が通知されると、こういうケースが考えられます。

じゃあ、そういうことをどう対策するかということですが、次で、インターネット電話からの発信番号通知。あ、平成26年でしたね。のときの検討から整理すると、まず1番、電気通信番号が付与されていないインターネット電話から来た転送のとき

の発IDというのは、基本的には付与はしてはいけないということになると思います。それと、転送の際に、インターネット電話からの発信ですよというのは、音声ガイダンス等——「等」と書いてあるのは、最近スマホ等で画面を持っているケースもあるので、そういったもので通知すると。あるいは、インターネット電話であっても、ちゃんとIP電話の品質相当基準を満足していれば、最近、幾つかのサービスではありますけど、ちゃんと0AB～Jで050をベストエフォートネットワークであっても付与できるという例は出てきていますので、番号を使いたいなら、ちゃんと品質基準にのっとりなさいというのが妥当ではないかと。

それを、ちょっとわかりにくいので、先ほどの原因と裏返しで絵にしてみたのがこれです。対策Aというのは、少なくとも、まずゲートウェイないし事業者が発番号の電話番号でないものを割り振るといことはしないということですね。ゲートウェイでやるか、通信事業者でやるかはインプリの問題です。Bというのは、IP電話からの発信ですよということを着信者に伝えなさいと。これも、ゲートウェイでやるか、事業者がやるかというのはインプリです。対策Cというのは、ちゃんと番号をつけたいというんだったら、品質基準上の要件を守って0AB～Jか050をつけなさいということで、こういう基準上でいくと、一つ一つの整理の中ではIP電話網における品質基準の要件というのは定まっているので、転送の際に番号を振る際にはその基準にのっとり番号を振る、それから地理的制約のある番号を非地理条件のところから付与するということは望ましくないという、これまでの議論のことを何らか法的に整理・通知することができれば、IP電話を用いた転送等のさまざまな課題についての対応策になるのではないかと。あくまで技術的な視点なので、法律的な観点であるとか消費者的な視点で見た場合にどうかという整理とあわせて整理が必要かと思います。

ということで、技術的に見ると、こういう整理・対応をしておけば、本日のような課題については解決策はあるのではないかと考えております。

以上です。

(相田主査) はい、ありがとうございました。

それでは、以上のプレゼンテーションを踏まえまして意見交換をさせていただきたいと思います。どこからでも結構ですので、ご発言いただければと思います。

(猿渡専門委員) じゃ、僕から。

(相田主査) はい。

(猿渡専門委員) まず、河村さんがご紹介してくださった資料の10ページ目ですね。今回の話で結論はここに集約されるのかなと思ってまして、この左側のところをしっかりと担保していかなくちゃいけないと。で、ちょっとこれは確認なんですけど、ここを担保する方法として、バーチャルオフィスみたいなやつを、要するに卸先のやつに制約をかけたとかして、そういうサービスができなくするようにするということは可能なんですか。

(影井番号企画室課長補佐) 森委員からご紹介いただいたバーチャルオフィスについては、その形態や設備構成など実際の提供実態の詳細を確認してみないことにはお答えできないところですが、先ほど相田主査がおっしゃったように、仮にバーチャルオフィスを提供されている会社が電気通信事業者である場合は、番号の指定事業者なのか、非指定事業者なのかで異なりまして、仮に指定事業者であれば現行の電気通信事業法や番号規則の規律を遵守する義務が発生しておりますので、そういったルールの中で運用されていくこととなります。仮に非指定事業者、つまり他の事業者から卸提供を受けた番号を使って電気通信役務を提供している電気通信事業者である場合、今の時点ではそういったルールがないという状況でございます。しかし、番号の卸提供という形態に関しても、今後はその番号の使用方法についての番号使用計画を作成いただき、それを総務省が認定するスキームが導入されますので、その中で事業者にどのようなルールを守っていただくかということの一つの論点であると思います。

他方、バーチャルオフィスを提供している会社が電気通信事業者でもなく、仮に大口ユーザであるという場合は、ユーザとして都内のバーチャルオフィスというものをある種の拠点として責任を持って構えていて、そのユーザに対する拠点や身分の確認が徹底されて運用しているという上においては、また別の位置づけと考えられます。

(猿渡専門委員) 済みません、もう1点あって、今日議論されてない内容で言いますと、河村さんの10ページ目を実現した上では、技術的には僕は結構自由であるべきだと思ってまして、なぜかというところ、国際競争力で全世界的にこういう転送電話のサービスというのがある程度クラウド化されていくとなると、マイクロソフトも当然やろうとしているということもありますし、そうなってくると、余りにも縛り過ぎて国内のソフトウェアの競争力を落としてしまうということはあるんじゃないかと。そうになると、ちょっと気になるのが、河村さんの示している要件を満たすためには、所在確認ですかね、運用している人の場所の確認を徹底することが非常に重要だと思うんで

すが、それは運用上、可能なんですかね。つまり、例えば固定回線は引いていなくても、その場所に信頼できる人がいるということの確認というのはできるものなのかというのを知りたいんですが。

(影井番号企画室課長補佐) 指定事業者が所在の確認をしていると回答されている背景としては、必ず固定回線を引くための工事が発生しますし、変更が生じた場合も含め、その拠点に実際に電話会社が足を運んで回線の工事等を行う中で、会社の実在や相手顧客の属性を確認できますし、それに加えて契約の際に公文書による様々な確認等も行っているということから担保できているということがございます。

他方、クラウドやインターネットを活用した場合ですと、前回のヒアリング対象事業者の中でも、ウェブ上の申告や書類の送付により、拠点の所在確認をしているというような説明もございましたので、実際に物理回線があればそれにひもづいた形での確認ができますし、物理回線が現状ない場合は何らかの遠隔の方法での確認する手段があると考えられますが、その後者のような場合が、例えばネット上で単にクリックするだけでの確認なのか、その裏をとる形で何か書類を交わしているのか、拠点に実際にオフィスがあることまで確認しているのかなど、その確認の粒度というのは様々な形があり得ますところ、今回のご議論を踏まえますと、まさにどういう方法で担保すべきと考えるかということは、一つの論点であると思います。

(猿渡専門委員) それは、ルールづくりをしていく中で、こういうふうの確認しなさいというようなルートをつくることは可能なんでしょうか。

(影井番号企画室課長補佐) それは可能だと思います。

(猿渡専門委員) わかりました。ありがとうございます。幾つかあるんですが、とりあえずお返しします。

(相田主査) じゃ、今のことに関連して森先生にちょっとお伺いしたいんですが、いわゆる犯収法のほうの観点から、この手のものに、つまりバーチャルオフィスサービスに関して、今、どのような確認が求められているかとかいうようなことでおわかりの点があれば、ちょっと教えていただきたいんですけど。

(森専門委員) 済みません、それもちゃんと調べてくればよかったんですが、要は、犯収法の対象事業者というのがありまして、その中のリストの中に転送電話提供というのがありまして、それに厳密にバーチャルオフィスが当たっているのかどうかというのは実はちょっとわからなかったんですけども、ただ、検索をしてバーチャルオフィ

スの事業者のああいいう売り文句を見ていると、「お申し込みはこちら」みたいなところをクリックすると、大体、身分証明書を持ってこいみたいのがありましてので、そういう意味で彼らが認識しているのか、それとも、犯収法は警察の所管だと思いますけれども、何かそういう指導があるのか、済みません、そこは推測で、はっきりしたところはわからないんです。申しわけありません。

(相田主査) 携帯電話等の契約のときもそうなんですけれども、電気通信事業者として何が課せられているという、別に今、そういう犯罪収益移転防止法のほうで課せられているものというのがあるって、もしかすると、もうそっちのほうで十分本人確認も行われている可能性もあるんですけれども、ちょっとそこら辺が今はっきりしないというところで、申しわけございません。

(影井番号企画室課長補佐) 少し補足させていただきますと、犯罪収益移転防止法というのは、電気通信事業法とは趣旨・目的が異なりまして、基本的には犯罪による収益の移転の防止を図って国民生活の安全を確保するなどといった目的に基づいて警察庁を含む関係省庁と共に運用されております。その中に、電話受付代行業者や電話転送サービス事業者が対象となっており、様々な義務づけがなされておりますが、その具体的な対象は個々に当局において判断しているものであり、必ずしも電気通信事業法上の転送電話サービスの対象とは一致しているものではありません。あくまで犯罪収益の移転を防止するという観点で見ているものであり、規律の内容も、単に氏名や拠点を確認するというよりは、取引時の確認や確認記録の作成・保存の義務を課していたり、疑わしい取引については届出義務を課していたりと、趣旨・目的が異なるところがございます。

(相田主査) ありがとうございます。

まだあるようでしたら。

(猿渡専門委員) まだ大丈夫ですか。

(相田主査) どうぞ、はい。

(猿渡専門委員) 前々回、森さんがちょっとおっしゃったことでもあるんですが、社会的信頼性の確保は絶対しないといけないとして、ただ、その上では、さっき言ったようにある程度自由度を持たせるというときに、音声の品質に関する制約というのはある程度緩めたほうがより広がりが出るのかなと思ひまして、例えばテレオペ、電話で商売をするというときにテレオペというのはかなり重要な位置を占めていて、例えば家

でもテレオペの仕事はできるというようなことを考えると、ある程度インターネット電話みたいなやつで転送してもオーケーというようなルールづくりはしたほうがいいのかなと思っていて、なので、音質に関しては若干緩める方向でやったほうがいいのかなと僕は個人的には思ったんですが、ほかに意見があれば。

(相田主査) じゃあ、はい。

(森専門委員) ありがとうございます。前々回にちょっと申し上げましたが、その際は若干、果たしてそうだろうかというおしかりもありまして、そうかなともちょっと思って、あまり自分としては自信のあるところではなかったんですが、せっかく猿渡先生におっしゃっていただいたのもう一回。というのは、また今回、22-2で利用者アンケートをしていただいた結果が非常にくっきりしているかなと思っていて、4ページ目をごらんいただきますと、要するに、音声品質について、番号ごとに音声品質は違う基準があるんだけど、知っていますかって、「知らない」というのが50～89歳でも非常に多い、ほとんどの割合を占めていますので、やはりそういう意味では私も緩めていいのではないかと思います。また、あんまりそういう使い方をしてもあれですけど、本日の一般消費者の立場から考えるということで河村さんのご意見も、やはりそこにおける中心的な課題は、地理的識別性と、それとの関係での社会的信頼性ということかなと思いますので、品質は緩めてもいいかなと私も思います。

(相田主査) はい、ありがとうございます。はい、じゃあ千村さん。

(千村氏：オブザーバー) ありがとうございます。今、猿渡先生、森先生がおっしゃったIP電話の品質を緩めてもいいというのは、例えば現在ある品質値、昔で言うR値80以上で遅延時間幾らだったらOAB～Jで、それより多少遅延があつてあれの場合は050とかつてついているわけですが、そういう条件をあえて付与しなくても、あるいはそういう条件以外のものに対しても電話番号を振っていいんじゃないかという意味で緩めるとおっしゃっているのか、それとも、そもそもそういう品質条件なんて要らないんじゃないかという、緩め方にもいろいろあると思うんですけど、そこら辺はどういうことをもって緩めるとおっしゃっているのでしょうか。

(猿渡専門委員) いろいろあると思うんですが、国内に関して言うと、機能面である程度、例えば必ず案内を流しなさいという条件のもとで、ただインターネットに転送しますという案内は絶対に流さなければならないという制約をどんどんつけて、それ、機能面ではつけるんですが、物理的にそもそもインターネットに転送する場合にはOAB

～Jは使っちゃいけないというところまでの厳しさというのはよくないんじゃないかという感じですね。それを海外に持っていくときには、国によってはそれを許容する国もあると思うので、そういう機能面だけでやっていれば、それは機能をオフにするだけで海外には売れるので、そういう運用の仕方をしたほうがいいんじゃないかなと。逆に、0AB～Jしか使えないようなシステム、その品質でしか使えないシステムって海外に売れなくなる可能性があるので、そういう世界市場まで見た上での緩め方というのをちょっと考慮するべきなんじゃないのかなというようなニュアンスです。

(相田主査) ちょっと河村委員。

(河村専門委員) その品質ということなんですけれども、私の発表の2ページ目というか、一番最初の図もそうなんです、品質というのを緩めるといえるときに、この人は03何とかがけて、03の地域までの固定電話料金を払っているんですね。でも、そもそもアプリ電話だとかネット電話とかだったら、この人もそれをできるかもしれないし、その最後のところまで無料でかけられるかもしれない通話に対して、その品質の通話に対して、わざわざ03を使いたい人のために固定電話料金を払っているということが私は経済的不利益だとか、何とか、欺かれている感じがするので、品質というときに料金との兼ね合いが出てくると考えています。

(猿渡専門委員) いや、そこは僕も非常に難しい問題、特に料金がかかってくると難しい問題だと思うんですが、やっぱりテレオペなんかを子育てをしながら在宅でできるみたいな話というのはおそらく重要になってくるので、そこを、消費者であると同時に労働者でもあるわけなので、その兼ね合いをどう考えるのか。要するに、在宅でできることを増やすのが品質を緩めるといえることなんです、それと同時に、当然、通話料の負担という話もあるので、そこは案内をちゃんと流すとか、最終的に案内は流して低い品質で例えばテレオペのサービスを提供して損をするのはその企業になるので、番号の信頼性という観点では、僕、案内を流せば番号の信頼性自体は落ちないんじゃないのかなと思っています。企業の名誉がちょっと落ちるといえることになるとかなと理解しています。

(相田主査) はい、一井先生。

(一井主査代理) 今のご意見はちょっと危険な発想かなと思ってまして、緩めるといえるのは、つまり既存の0AB～Jなり、050なり、それぞれ決まっているものを緩め

るという意味ですか。そうではないですよ。

(猿渡専門委員) あ、そうではない。

(一井主査代理) つまり、それを担保した上で、今、アンケートであまり品質にこだわっていない人が多いというのは、常にそういった品質の確保されたものを皆さん使っていて、だから気にならないというのかもしれないじゃないですか。そういったものを緩めると言った瞬間に全てが崩れてしまうかもしれないでしょう。そういう言い方をするのはやっぱりよくないんじゃないかと思うんですよ。

(千村氏：オブザーバー) よろしいでしょうか。私もそう思います。それで緩めるという意味を確認したんですけど、やはり品質といったときには通話品質と安全品質と接続品質ってあって、少なくとも通話品質上は、多少ガリガリいったり遅延があったとしても会話ができればいいと。そのために0AB～Jの場合だったらこれぐらい、それから050とか携帯電話は昔より大分よくなりましたけれども、ちゃんと聞き取ればいいというところであって、それと一方、接続の品質って、そもそもつながらないとか、よく切れるというのはテレオペあたりで使ったら、クレームの電話かけているときにいきなりブチッと切れたら、これはサービスとして成り立たないので、そういうことを全部含めて品質となっているので、今の品質状況を担保した上で、担保していない条件で「今からサービスしますけど、いいですね」ということをちゃんと通知するということが担保されていれば、例えば海外にいる方に今から転送しますよ」と言ったら、「いや、それじゃ困る」とか、「今から長電話で話をするんだから、ちゃんとした担保上でわざわざ03でかけているんだから、そっちでとってくれ」ということだったらそれを拒否できるようにするというので、一概にちょっと緩めるという表現だけだと危険で、電話番号上の指定事業者の条件上は担保した上で、そうでない条件で使用するときにはちゃんとその旨を通知する機能を有するとか、その方法は音声ガイダンスかもしれないし、アプリであればアプリ上の表示かもしれないし、それは今後、技術が進歩すればいろんな方法はあると思うので、一概に緩めるというだけは危険かなと思いました。

(猿渡専門委員) 言葉の使い方が不適切だと思いますので、申しわけありません。

(相田主査) それじゃ、私からさらに追い打ちで補足させていただきますと、このアンケート結果を見ても、携帯に転送されることに問題を持っている方はあんまりいらっしゃらないんですけども、この資料でいうと13ページあたりを見ると、やっぱりイ

インターネット電話、全く品質保証がないところに転送されることに関してはまだかなり抵抗感の強い方が多いということ、あと、インターネットになった途端に国の中で閉じるとも限らないので、03の電話番号で実は電話を受ける人は他国にいと、別の国にいるのが常態化しているというような場合ですと、東京03と大阪06の問題じゃなくて、日本の電話番号が使えますよと、そういう国をまたいだ話にまでなっちゃう可能性があるのも、もしかすると日本国内まではいいよとかいう線引きもあり得るかもしれないんですけども、千村さんの言い方で言うならば、せめて050でもとにかくちゃんと品質基準があるところと、それから全く保証のないインターネット電話とは、やっぱりちょっと区別したほうがいいんじゃないかなというのが私の印象でもあります。

森委員。

(森専門委員) ありがとうございます。まず、そもそも、今回のテーマというのは転送電話に関する検討ということなので、それぞれの番号の品質基準を下げようとか、そういう話ではないということは、それは明らかだと思うんですけども、そうすると、転送していいかということと、転送する際にその通知をどうするかということが2つ問題だと思っていて、確かにアンケートも、転送するのであれば通知をしてほしいというのが意見としては多かったと思いますので、通知は必要なんだろうと思いますが、私は、これからのいろんな働き方を踏まえた利便性みたいなことも、それは消費者の立場からも考えていいのかなと思いますし、もう一つ、通話品質について緩くというような表現を私もしましたけれども、それは先ほどから申し上げているように、地理的識別性とそれについての信頼性に関しては、ここでもう少ししっかり統制したほうがいいのではないかという方向性がある程度出てきていると思うんですね。これまでの委員の先生方のご意見もそうですし、私のバーチャルオフィスもそういう趣旨で申し上げているので。そこに識別性の種類によって違いがあるかなと思っていて、地理的識別性についてはさらに統制を強化する方向性があるのではないかと。そして、それに対して通話品質については同じような方向性ではないと、そういう趣旨なのかなと思います。

(相田主査) はい、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。はい、一井先生。

(一井主査代理) アンケートが参照されていますが、このアンケートを拝見して非常に気

になったのは、17ページ、18ページ、そのあたり、転送電話の社会的信頼性を問うているところで、例えば17ページを見ますと、選択肢1と2、1はそもそも転送自体が問題だと。こういう方はやっぱり三、四割ずっと一貫していらっしゃるんですよ、もう有無を言わず。2というのは自宅・オフィスがあってもだめだと。1と2の違いはよくわかりませんが、要するに、論外という人が全体でいっても過半数というふうに読めてしまうような現状がある中で、一方で、逆に、特に何にも思わないという人がやっぱり3割いらっしゃる。なかなか難しい。僕、これ、発言させていただきましたけど、自分が何か言いたいかというよりは、これを一体どう考えたらいいのかなということで非常によくわからなくなってしまったなという気がしていますけれども、こういう発言しちゃいけないのかな。

(河村専門委員) アンケートをよく消費者団体はつくるんですけど、これ、私の意見に沿う形になるから感想ではありますけれども、選択肢に大体「よくわからない」という人が最後に来るので、「特に何とも思わない」というのしかないから4に行っちゃうんですけど、普通、選択肢は「よくわからない」というのをつくる。特に難しい感じの、何かどこを選んでいいかわからない人が選ぶのがあるべきだったのが、「特に何とも思わない」に吸収されちゃうと、ほんとうに何も思っていないのか、よくわからなかったから4にした人がまじっているのかなというのが感想です。

(相田主査) はい。何かこの件についてほかにございますか。これ、「されてました」って現在形で書かれているので、これは比較的オネストだとは思いますが、あ、でも、スマートフォンのアプリ電話に転送されている。やっぱりこれが世の中にもう既にどれぐらい普及していることであるのか、あるいは以前からこういうことが普通に行われていたのかとかいうようなことに関するアンケートを受けた人の知識とかいうようなのにもかなり左右される場所でもって、これ類似の、転送されるということは過去から実はよくあったんですけども、こういうことがありますって初めて聞くと、「いや、そんなのけしからん」と言いたくなるというようなところとか、なかなかやっぱりアンケートは難しいですよ。

(千村氏：オブザーバー) よろしいですか。

(相田主査) はい。

(千村氏：オブザーバー) アンケートをつくられた方が大分ご苦労されて、これ、書かれたんじゃないかなと思いますが、いろいろサービスをつくっている側からすると、法

人上の先ほどのPBXみたいなものを使って家で在宅勤務をしているから転送するよ
うなものとか、それから、ホーム電話というのがありますね。家にちょうどかかって
きて、今日、今、外出しているから、その外出先へかけてみた。これは何にも悪いこ
とをしているわけではなくて、家にかかってきて、その自分のうちのものを転送して
いるわけですし、それに対応するために自分のうちを経由して、そのかけてきた人と
お話をするって、そういう個人的利用のケースと、企業の利用と、これを使った先ほ
どの東京じゃないんだけど03振れますよみたいなサービスというのは、別質のもの
かなと。そうしたときに、個人が自分の責任上において自分のまさに03というちゃ
んと回線も住所もあれもあって使っているケースと、それが無いのに03が使えます
よというようなものは、通信の技術的なさっきのシンプルな絵だけ見ってしまうと全く
同じなんですけれども、サービスの社会的であるとか目的というところで見ると違う
ので、そこを整理した上で、例えばこういうことをするときには、ちゃんとその回線
上の担保であったり、それを使う意義であったりというのは整理された上でやる分
には、利便性はとってもいいですし、これから在宅勤務みたいなこと、テレオペみたい
なものを広げましょうと言っている中においては、それはぜひ進めるべきかなと思
うので、通信事業法の中だけではなくて、これをやる上の社会的な、先ほど来ありま
したが、ちゃんと住所であるとか登録の確認をした上で実現するならいいとか、もう少
し何かサービスを分けた上で、それで「このサービスはどうですか」って聞かないと、
使ったこともない人に「転送されていていいですか」と言うと、「いや、それ、気持ち悪い
から嫌だよな」とかって、この中のいいとか何とも思わないというのをそのまま信用
しちゃっていいのかなというのはちょっと思いました。

(相田主査) はい、ありがとうございました。

はい、河村委員。

(河村専門委員) もう一つ、さっき主査が、これまでもこういうサービスはあったけれど
も、こうやって聞かれると「問題だと思う」って答えるのではないかということに関
してなんですが、それを裏返すと、そういうサービスがあるということを知っていた
のは、電話に詳しい方とか、そのサービスを提供している人と提供されている人であ
って、最終消費者はわりと知らないで欺かれてきたということがあらわれているとい
うふうにも、とてもおめでたく、あ、信頼性があると思ってきた。今もそこそこ、そ
んなにめちゃくちゃ壊されていないと思うので、だからこそ、今の時点でルールの整

備をというふうに強く思うところです。

それで、先ほどの品質の話で、実は私、自分の資料が自分としては甘いなって思っているぐらいなんですけれども、どこが甘いかというと、11ページに書いたんですが、私は、これ、素直にほんとうにこの問題で思うんですが、固定電話に関して要件が法律とか番号規則にあるのに、その要件に全く合った使い方が不可能な人が0AB～Jという番号を使っているということ自体は、今起きているわけですよ。回線がない、端末がない。それはもうおかしいでしょう。要件があるんだから要件どおりに使えるけれども、例外的にというか、そういういろんなケースで便利に使えるためにということは、その先までその要件が必ずしも行けて私は書いているわけではなくて、少なくともそこで固定電話を引くためのいろいろな確認もクリアした上で、電話機、回線と端末があれば要件どおりの利用がその人はできる人、できる会社だったりするわけで、その人だったら0AB～Jで着信でも発信でも便利に使えるというのでいいのではないかと、私としては随分緩いつもりで書いておりますが、ただ、例えば今現状がそうであるように、転送から先が全く要件ゼロでいいかどうかは別で、それよりはもしかしたら今の何もない状態、インターネット電話をもし転送するんだったら、インターネット部分の要件が少し今のインターネット部分より高くなるとか、そういうことが考えられると思うんですけど、私は要件自体はそこまでのことを書いているので、わざわざ解説してちょっと墓穴を掘っているんですけども、消費者の意見としてはそういうふうにしたつもりです。

(相田主査) はい、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。よろしゅうございませうか。

それでは、もしお帰りになりましてから追加で思いついたこと等ございましたら、ぜひ事務局のほうまでご連絡いただくということで、では、議事次第で見るとその他になりますけれども、今後の検討スケジュール等々につきまして事務局のほうから説明をお願いいたします。

(影井番号企画室課長補佐) 資料22-6をごらんいただけますでしょうか。「答申までの検討スケジュール」と書いた1枚ものがございます。

この番号政策委員会におきましては、これまで本日を含め3回検討を行っていただきました。今後、次回の6月12日に論点整理等、7月10日に報告書案について、この番号政策委員会で検討いただきまして、7月中旬ごろに部会での答申案のご審議

をいただくことを予定しております。次回の第23回の委員会は6月12日火曜日の15時からを予定しております、開催場所は別途ご連絡をさせていただきます。

次回の連絡を含め、説明は以上です。

(相田主査) ということで、今日もいろいろご意見いただいたんですけども、次回は、もう早くもという感じで少し論点整理を行っていかなくちゃいけないということで、もちろん、本日までの委員会での検討内容等を踏まえて事務局のほうでもって考え方・方向性について整理してまいりたいと思いますけれども、先ほど申し上げましたように、本日この場では言い切れなかったというようなご意見等ございましたら、ぜひ事務局のほうまでお寄せいただければと思います。

ということで、一応、事務局のほうで事前にご用意いただいた議題は済んだかと思っておりますけれども、構成員の皆様から何かございますでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

それでは、本日の電気通信番号政策委員会、これで閉会させていただきます。どうもありがとうございました。