

(別紙1)

# 固定電話番号を利用する 転送電話サービスの在り方

【平成30年4月10日付け 諮問第1228号】

## 答申

平成30年9月19日

情報通信審議会

# 目 次

1. 検討に当たっての基本的考え方	1
2. 検討の進め方(プロセス)	3
3. 固定電話番号に係る地理的識別性及び社会的信頼性の確保の在り方	7
4. 固定電話番号に係る通話品質の識別性の確保の在り方	12
5. 固定電話番号に係る緊急通報の確保の在り方	15
6. 番号非指定事業者(番号指定事業者からの番号の卸提供)による転送電話サービスの提供の在り方	17
7. 本検討に関する今後の取組・フォローアップ	19

## 1. 検討に当たっての基本的考え方

現行の電気通信事業法では、電気通信番号（以下「番号」という。）の基準において、「電気通信事業者及び利用者が電気通信設備の識別又は電気通信役務の種類若しくは内容の識別を明確かつ容易にできるようにすること」を確保することが求められており、電気通信番号規則（総務省令）（以下「番号規則」という。）に番号ごとの基準を定めている。

電気通信事業者が固定電話サービスを提供するために使用する 0AB～J 番号（以下「固定電話番号」という。）については、地理的識別性やサービス・通話品質の識別性の確保を通じて、社会的信頼性を得ながら、国民生活に広く浸透してきたものである。

こうした中で、例えば法人の職員が、営業や出張等で外出する場合や自宅等でテレワークを行う場合に、会社の固定電話番号（代表番号や部署の直通番号）を使用して発着信することを可能とするような転送電話サービス<sup>1</sup>については、既に電気通信事業者が提供しており、ニーズに応じて利用されている。このようなサービスをうまく活用することで「働き方改革」にも寄与することができ、利用者の利便が向上するものと考えられる。

他方で、転送電話サービスの普及や提供形態の多様化により、一般利用者（消費者）が固定電話番号から想起する地域やサービスとは異なる発着信において、通話の相手には固定電話番号による発着信であるように装う（一般利用者（消費者）に意図的に誤認させる）ことも可能となり、こうしたサービスの進展により、固定電話番号が確保してきた識別性やこれを通じた社会的信頼性の前提に疑義が生じる状況となっている。

このような状況で、現行制度上、固定電話番号については地理的識別性等を確保しなければならないことが規定されているものの、固定電話番号が転送電話サービスの提供に使用される場合のルールが十分に整備されていない。このため、どのようなサービスが許容され、どのようなサービスが許容されないのか等の基準が明確になっておらず、サービス利用者の利便、一般利用者（消費者）の保護、事業者のサービス提供に係る正当性、公平性及び予見可能性等を確保する観点から、課題が顕在化している。

今般の平成 30 年電気通信事業法の改正<sup>2</sup>により、従来の国から番号の指定を受けた事業者に加えて、国から番号の指定を受けずに他の事業者からサービスの卸提供を受けて番号を使用する事業者においても、「電気通信番号使用計画」の作成や番号の使用条件の遵守等が求められる等の制度が導入されることとなる。

こうした番号の使用に関する制度改正も契機として、固定電話番号の識別性、社会的信頼

<sup>1</sup> 「転送電話サービス」は、「自らが使用・管理する電話番号をサービスの利用者に提供し、発信者からの当該電話番号への着信通話を当該利用者に転送するもの、又は当該利用者からの発信通話を自らが使用・管理する電話番号を經由して着信者に転送するもの」をいい、電気通信事業法上の「登録又は届出を要する電気通信事業」とされている。（電気通信事業参入マニュアル 追補版（平成17年8月18日初版、平成29年6月23日第二版））

<sup>2</sup> 改正法は、平成30年5月23日に公布され、番号制度に関する改正規定の施行日は、公布の日から1年以内の政令で定める日とされている。

性及び適正な使用を確保し、番号を適正に使用して転送電話サービスを提供する事業者の円滑なサービス提供を促進し、利用者が安心して転送電話サービスを利用できるよう、電気通信番号政策委員会（以下「委員会」という。）において、固定電話番号を使用する転送電話サービスに関するルールを明確化する観点から検討を行ってきた。

## 2. 検討の進め方(プロセス)

### 2. 1 事業者及び利用者の両方の視点からの検討

#### (1) 事業者によるサービス提供形態の確認・整理(事業者ヒアリング等)

固定電話番号を使用する転送電話サービスの提供形態には、以下のような類型が存在する。

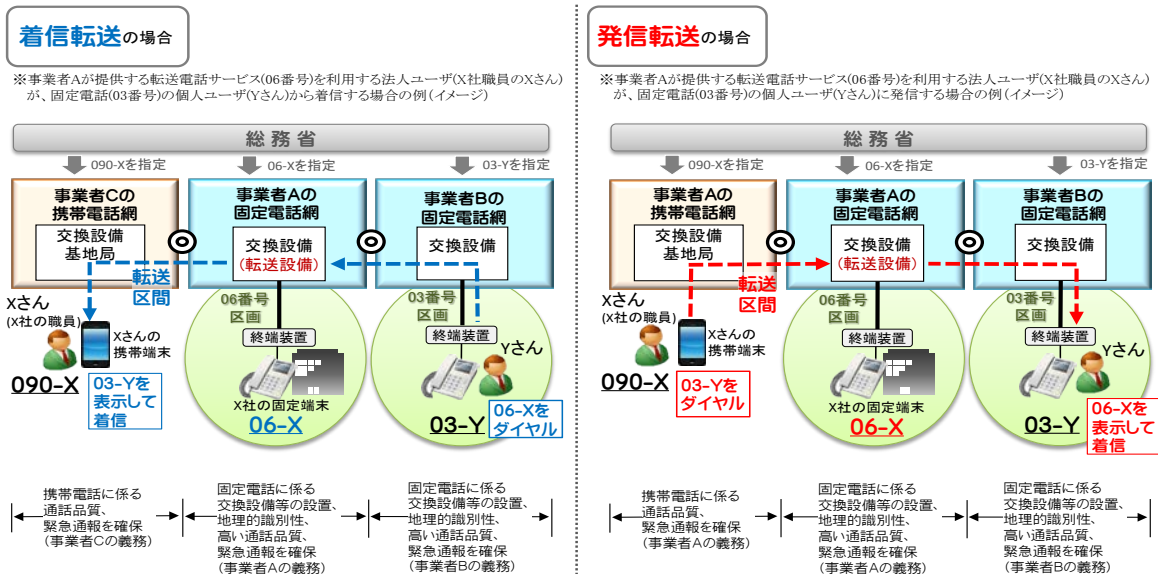
- ・ 提供主体が、「総務省から固定電話番号の指定を受けた固定電話事業者」(以下「番号指定事業者」という。)又は「総務省から固定電話番号の指定を受けずに番号指定事業者からサービスの卸提供を受けて固定電話番号を使用する事業者」(以下「番号非指定事業者」という。)の場合
- ・ 提供内容が、「着信転送」又は「発信転送」、「法人向け」又は「個人向け」の場合
- ・ 転送区間のネットワークが、「携帯電話網」、「050IP 電話網」又は「インターネット網」の場合

委員会では、こうした類型を踏まえつつ、固定電話番号を使用する転送電話サービスを提供する事業者からヒアリング<sup>3</sup>等を実施することにより、事業者によるサービスの提供実態についての確認及び整理を行った。

#### ① 番号指定事業者によるサービス提供状況

委員会において、ヒアリング対象の番号指定事業者<sup>4</sup>が説明した内容及びヒアリング対象外の主な番号指定事業者から聞き取りを行った内容に基づき整理した番号指定事業者による転送電話サービスの提供形態(イメージ)は図1のとおり。

図1: 番号指定事業者による固定電話番号を使用する転送電話サービスの提供形態(イメージ)



<sup>3</sup> 第21回電気通信番号政策委員会(平成30年4月26日)において、番号指定事業者(NTT、KDDI、ソフトバンク)及び番号非指定事業者(富士通クラウドテクノロジーズ、日本通信、マイクロソフト・岩田合同法律事務所(代理人))の計6者を対象とする事業者ヒアリングを実施した。

<sup>4</sup> NTT、KDDI及びソフトバンクの3者。

このような提供形態において、委員会では、主な番号指定事業者のうち、

- ・携帯電話事業者（KDDI 及びソフトバンク）においては、法人向けの「発信転送」（転送区間は携帯電話網）及び法人・個人向けの「着信転送」（転送区間は固定電話網、携帯電話網、050IP 電話網）を提供している
- ・その他の固定電話事業者<sup>5</sup>においては、法人・個人向けの「着信転送」（転送区間は固定電話網、携帯電話網、050IP 電話網）のみを提供している

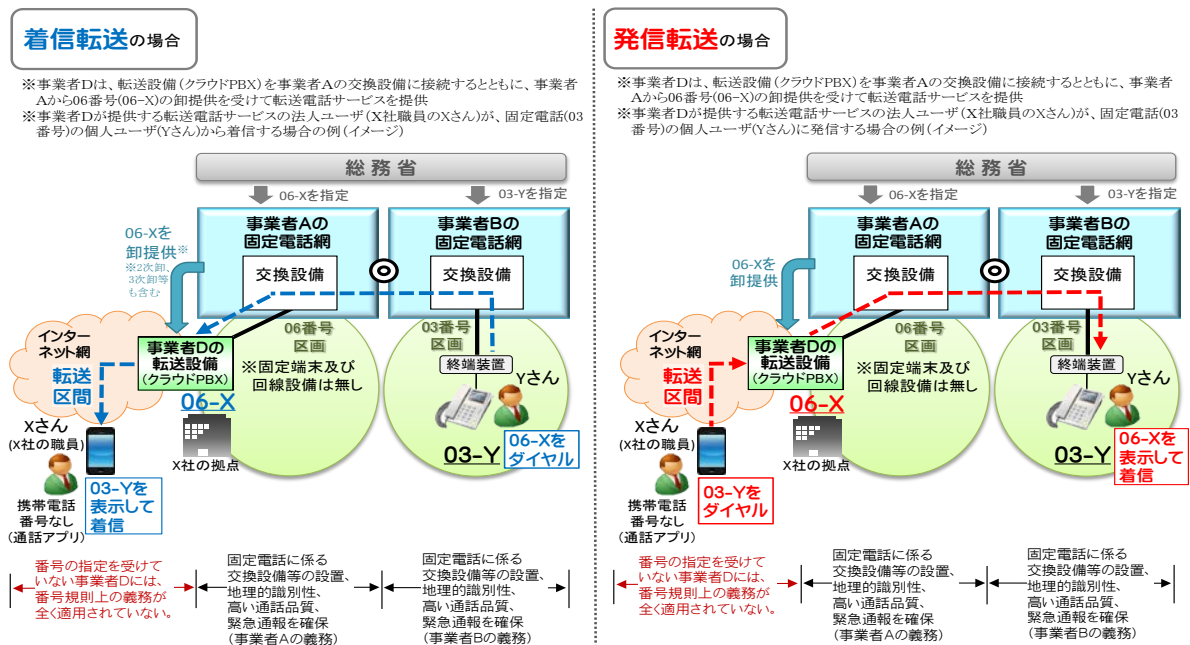
といった状況にあることを確認した

さらに、委員会では、これらの主な番号指定事業者においては、番号区画内に、固定端末設備及び固定端末系伝送路設備が設置され、かつ、転送電話サービスの契約を行って実際に着信転送又は発信転送を行う利用者（以下「転送契約者」という。）の拠点が存在し、及びその旨の確認も行われていることも確認した。

## ②番号非指定事業者によるサービス提供状況

委員会において、ヒアリング対象の番号非指定事業者<sup>6</sup>が説明した内容に基づき整理した番号非指定事業者による転送電話サービスの提供形態（イメージ）は図2のとおり。

図2：番号非指定事業者による固定電話番号を使用する転送電話サービスの提供形態（イメージ）



このような提供形態において、委員会では、ヒアリング対象の番号非指定事業者においては、法人・個人向けの「発信転送」及び「着信転送」（転送区間はいずれもインターネット）を提供している状況にあり、番号区画内に固定端末設備及び固定端末系伝送路設

<sup>5</sup> NTT東日本・西日本、NTTコミュニケーションズ、KDDI、ソフトバンク、東北インテリジェント通信、中部テレコミュニケーション、ケイ・オプティコム、エネルギア・コミュニケーションズ、STNet、QNet、楽天コミュニケーションズ、アルテリア・ネットワークス、ジュピターテレコム、Coltテクノロジーサービス、アイ・ピー・エス。

<sup>6</sup> 富士通クラウドテクノロジーズ、日本通信及びマイクロソフトの3者（ただし、マイクロソフトについては、現時点で日本ではサービスを提供しておらず、今後の具体的な提供の予定も決まっていない）。

備は設置されておらず、番号区画内に転送契約者の拠点が存在する（その旨の確認も行われている）かどうかについてはサービス提供事業者により様々であることを確認した。

なお、ヒアリング対象外の番号非指定事業者が提供する転送電話サービスについては、委員会において、その提供実態を十分に把握するための仕組みが整備されていないことが課題であると認識した。

## (2) 利用者の意見(利用者アンケート、一般利用者(消費者)の視点)

委員会では、固定電話番号を使用する転送電話サービスにおける番号の識別性及び信頼性、サービスの利便性についての利用者の意識を明確化する観点から、「電話番号による識別性」、「固定電話番号を使用する転送電話サービスに係る『サービス識別性』、『通話品質の識別性』及び『地理的識別性・社会的信頼性』」並びに「固定電話番号を利用する転送電話サービスの利便性」に関する項目について、一定数のモニターに対してウェブにより回答を求める方法（有効回答数：1,050）でアンケート調査を実施した<sup>7</sup>。

また、委員会では、一般利用者（消費者）の視点を踏まえた検討を行うため、消費者相談や消費者トラブルの現場の意見、最終消費者に不利益のないサービスの在り方及び「バーチャルオフィス」の実態等について、委員によるプレゼンテーション<sup>8</sup>を実施した。

## (3) その他(技術的な視点、諸外国の状況)

委員会では、上記のほか、固定電話番号を使用する転送電話サービスの在り方に関する検討に資するため、IP電話の転送に関する技術面からの諸課題及び諸外国における固定電話番号の使用に関する状況について、専門家（オブザーバ）によるプレゼンテーション等<sup>9</sup>を実施した。

## 2. 2 検討を踏まえた課題・論点の整理

委員会において、上記のような事業者及び利用者の両方の視点を踏まえた検討を行い、固定電話番号を使用する転送電話サービスに係る個別課題（論点）としては、

- ・ 固定電話番号に係る地理的識別性及び社会的信頼性の確保の在り方
- ・ 固定電話番号に係る通話品質の識別性の確保の在り方
- ・ 固定電話番号に係る緊急通報の確保の在り方

について整理することとした。

また、転送電話サービスの提供形態が多様化する中、現状では、番号非指定事業者による

<sup>7</sup> 第22回電気通信番号政策委員会（平成30年5月30日）「資料22-2 利用者アンケートの実施結果」参照。

<sup>8</sup> 第22回電気通信番号政策委員会（平成30年5月30日）「資料22-3 一般消費者の立場から考える固定電話番号を利用する転送電話」、「資料22-4 バーチャルオフィスについて」参照。

<sup>9</sup> 第22回電気通信番号政策委員会（平成30年5月30日）「資料22-5 IP電話の転送に関する諸課題の整理について」、「参考資料 諸外国における固定電話番号に関する状況」参照。

転送電話サービスの提供実態を十分に把握できない課題（論点）に対応して、番号の使用に関する制度改正も契機とした、

- ・ 番号非指定事業者（番号指定事業者からの番号の卸提供）による転送電話サービスの提供の在り方

についても整理することとした。

これらの点についての委員会における検討結果を次頁以降に示す。



## 3. 固定電話番号に係る地理的識別性及び社会的信頼性の確保の在り方

### 3. 1 現状・課題

#### (1) 固定電話番号の地理的識別性

現行制度（番号規則）上、番号指定事業者には以下の対応等が求められている。

- ・ 固定端末系伝送路設備に直接接続する交換設備及び当該伝送路設備を識別する交換設備の設置
- ・ 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
- ・ 総務大臣が告示する地域（番号区画）ごとの市外局番等の使用

これにより、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（固定）されている地域・場所を特定することが可能であることから、固定電話番号は地理的識別性を確保している。

委員会で実施した利用者アンケートにおいても、電話番号から地域を識別できることは広く認知されており、その重要性について多くの人が認識している旨の結果<sup>10</sup>が示された。

また、今後の固定電話網の IP 網への移行（2021 年～2025 年に段階的に移行）では、既存のメタルアクセス回線を維持し、従来の加入者交換機を「メタル收容装置」として利用する（NTT 東日本・西日本の NGN<sup>11</sup>が光アクセス回線とメタルアクセス回線を收容する）<sup>12</sup>ため、IP 網への移行後（2025 年以降）も、引き続き固定電話番号の地理的識別性（番号区画）は維持される見通しである。

こうした中、現行制度（番号規則）においては、

- ・ 番号指定事業者に対する、転送電話サービスの提供に番号を使用する場合及び卸提供した番号を番号非指定事業者が転送電話サービス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いない
- ・ 番号非指定事業者に対する、番号指定事業者等から卸提供を受けた番号の使用についての規律がない

という状況にある。

#### (2) 固定電話番号の社会的信頼性

我が国では、現行の電気通信事業法及び番号規則等の制度が番号指定事業者により遵守さ

<sup>10</sup> 利用者アンケートにおいて、電話番号から地域を把握できることを「知っている」と回答した人が全体の80%、市外局番を見て地域を「だいたいわかる」又は「居住地近くならだいたいわかる」又は「わかる場所もある」と回答した人が全体の86%、市外局番を見て地域がわかることが「重要である」又は「どちらかといえば重要である」と回答した人が全体の61%という結果となった。

<sup>11</sup> Next Generation Network（次世代ネットワーク）

<sup>12</sup> 情報通信審議会「固定電話網の円滑な移行の在り方」答申（平成29年3月、同年9月）

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（特に地域の住宅や事業所・公的機関といった拠点との基本的な通信手段）として全国あまねく提供されてきた長年の実績・背景等がある。

これにより、固定電話番号を利用するユーザ（法人・個人）は、所在地が特定され、電話回線を設置する一定の経済基盤を有すると認知されることから、他の電話番号を利用する場合に比して、社会経済活動や知らない相手との通話においても信用を得やすいという意識が根強くあるなど、固定電話番号は一定の社会的信頼性を有している。

委員会での検討において、転送電話サービスにおいて 050 番号ではなく固定電話番号を使用したいニーズは、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、委員及び事業者の共通認識とされた。

委員会で実施した利用者アンケート<sup>13</sup>においては、多くの人が、固定電話番号が示す地域外に電話が転送されることは問題であると認識している旨の結果が示された。

「法人向け」の「発信転送」では、職員が営業・出張・テレワーク等で外出先から携帯電話で発信した場合に、通話の相手には固定電話番号が表示される。この表示番号は、当該職員が所属する会社が固定電話番号（代表番号や部署の直通番号）の番号区画に実際に存在し、社会的に認知されている番号であれば、通話の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いる。

「個人向け」では、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当該契約者が指定した電話番号（別の固定電話、携帯電話、050IP 電話）に転送するニーズに対応した「着信転送」<sup>14</sup>のみを提供するケースが一般的であり、委員会での検討においても、「発信転送」を提供するニーズは明確にされず、番号指定事業者による提供実態はなかった。

また、インターネットを経由する「発信転送」については、過去の総務省の研究会報告書<sup>15</sup>において、地理的識別性の観点から問題があり、利用者保護の観点から慎重に対応する必要があること等により、「発信者番号を通知しない（非通知にする）ことが適当」と整理された経緯がある。しかし、これまでその実効性には課題があった。

### 3. 2 主な意見

委員会での検討において、固定電話番号に係る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は以下のとおりである。

---

<sup>13</sup> 利用者アンケートにおいて、固定電話番号が示す地域と転送契約者の所在地に結びつきがない状態で電話が転送されるケースを「問題だと思う」と回答した人が全体の66%、この中で（固定電話番号が示す地域と転送契約者の所在地に結びつきの有無にかかわらず）「転送自体が問題だと思う」と回答した人が半数以上を占めるという結果となった。

<sup>14</sup> 「法人・個人向け」の「着信転送」では、転送契約者の利便性の観点から、転送元となる自社（自分）の固定電話番号ではなく、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である。

<sup>15</sup> 「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」（平成18年6月）

- 発信・着信の両方の転送に市場ニーズがあること、特に実態のある法人において仕事で外に出ている営業マンやテレワークのための転送であれば、一定程度理解できる。
- 03 番号で転送電話をユーザに提供する場合に、その根拠となる会社、電話機、電話線などが割り当てられた 03 番号区画内になくとも許されるとしたら、それは制度の不備ではないか。
- インターネットの世界では、当初はアドレスに意味がなかったが、DNS や HTTPS が登場し、最近ではデータベースを使ってアドレスに地理情報を結びつけるなど、信頼性を高める方向で様々なサービスを可能とする流れがある。固定電話番号を利用する転送電話は、そうした流れと逆行している。
- 0AB～J 番号には信頼性があるから転送サービスを行いたいという(事業者の)説明には自己矛盾がある。信頼性がニーズとなり一瞬は儲かるかも知れないが、転送サービスの利用方法によっては、番号の信頼性が損なわれるため、長い目で見るとだんだん儲からなくなるのではないか。0AB～J 番号の信頼性が低下していくシステム形態になることを良いと考えているのか。
- 0AB～J の信頼性の根拠の1つの考えとして、固定回線を実際に引くこと、引越すと番号も変わるということ、日本の事業者・利用者の両方が長年経験することによって、番号が地理的に紐付いていることが社会的に理解・納得され、信頼性が発生してきたということではないか。仮にそういう立場をとると、固定回線を引くという手間をかけずに 0AB～J を使えるサービスは、今までの事業者・利用者の様々な経験等に対するフリーライド(ただ乗り)ではないかという議論があり得る。それが続くと結局、国民・利用者の中で信頼性が次第に掘り崩されていく懸念がある。
- フリーライド(ただ乗り)とは、回線設置等のコストの観点もあるが、むしろ 0AB～J にある信頼性に対するフリーライドだと思う。各事業者が「社会的信頼性の観点から 050 ではなく 0AB～J のニーズが高い」と説明している点について、その信頼性とは、現にその場所に企業が存在することであり、現に実在することを確認が必要であるということではないか。
- 一般消費者は、電話機から、番号が示す地域の固定電話回線に発信する通話料や発着信する基本料を負担しているが、相手はどこの地域かわからず、信頼性や地理的識別から妥当な料金よりも高く支払わされている場合がある。転送電話では、一般消費者が料金を支払って電話をかけるという消費行動において、暗黙に取引条件や社会通念として認識しているものが、そのとおりに得られていない。
- 転送電話は、03 や 06 などの固定電話の信頼性を利用し、一般消費者の誤認を期待するサービスであり、信頼性や経済力があたかもあるように見せ、立派であるように装うもの。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。新しいサービスに反対するものではなく、実態として地理的識別性のないサービスは、050 を使って自由に提供すれば良いのではないか。
- 転送電話に一定の利便があったら、通常は固定電話で発着信できる人がその場から離れているときに転送する場合。個人の場合は発信転送の利便は確認されていない。その番号の地域で固定電話の発着信ができない者、固定回線や端末がない者がその番号を利用するのは、ある種の「偽装」である。
- 日本の市民が長年かけて培った 0AB～J の信頼性・識別性を利用されることで、最終消費者は信頼性・識別性を裏切られるだけではなく、社会からその信頼性・識別性が損なわれていき、やがては消失する。これにより装う目的は遂げられなくなり、転送電話の需要も消えるというビジネスモデルであり、消費者団体としては容認しがたい。
- 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、転送契約者と一般消費者の双方の純粋な利便として、着信転送においては担当者が会社拠点に不在の時に留守番電話対応や不在扱いにならずに電話がつながる、発信転送においては会社拠点の固定回線の番号を発信者番号とすることで電話を受けた一般消費者が知っている会社からかかってきたことがわかるという場合である。
- 0AB～J による転送電話は、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、契約の際に十分な確認が行われている者のみが可能となるようにすべき。本来の固定電話の地域で発着信ができない者、すなわち当該地域内に固定電話回線につながった端末を持たない者は、一般消費者の誤認を招かないような 0AB～J 以外の番号による転送電話を利用すべき。消費者団体として、この提案が実現するためのルールを整備を早急に求める。
- 転送電話における地理的識別性と社会的信頼性については今回しっかり統制した方が良いという方向性ではないか。

- 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。03 の電話番号で実は電話を受ける人は別の国にいるのが常態化している場合、東京 03 と大阪 06 の問題ではなく、日本の電話番号を国をまたいで使ってしまう話にまでなってしまうので、日本国内までは良いとするような線引きもあり得る。

### 3. 3 方向性（考え方）

固定電話は、地域の住宅や事業所・公共機関といった拠点との基本的な通信手段として、IP 網への移行後も引き続き、国民生活や社会経済活動における重要な役割を担うことが期待されている。

固定電話番号を使用する転送電話サービスについては、利用者が番号から想起する地域と実際の発着信の場所が異なることとなるが、番号区画内に拠点と固定回線等が存在する法人の職員が営業・出張・テレワーク等の場合に当該法人の固定電話番号で発着信を行う一定のニーズは存在し、利用者利便に資するものである。

しかしながら、番号区画内に転送契約者の拠点や固定回線等がない状況で固定電話番号を使用する転送電話サービスについては、一般利用者（消費者）の視点から見ると信頼性や法人拠点があるように装う（一般利用者（消費者）の誤認を期待する）ものであり、固定電話が長年積み重ねてきた識別性や信頼性に関する経験・コスト等に対するフリーライド（ただ乗り）であり、これによって、中長期的には固定電話番号の識別性・信頼性は損なわれていくことが懸念される。その結果、やがては転送電話サービスの利用ニーズ・市場も縮退していくことが想定される。

こうした点を踏まえ、固定電話番号を使用して転送電話サービスを提供する事業者（番号指定事業者及び番号非指定事業者）について、以下の点を固定電話番号の使用条件として定めることにより、地理的識別性及び社会的信頼性を確保することが必要である。

- ・ 番号区画内に転送契約者（転送電話サービスの契約を行って実際に着信転送又は発信転送を行う利用者）の拠点（住所）が存在し、これを確実に担保するための実在確認及び本人確認を徹底すること
- ・ 転送契約者の拠点に、固定端末設備及び固定端末系伝送路設備<sup>16</sup>（固定電話サービスに関する物理回線）が設置されていて、当該固定端末系伝送路設備を利用して、固定電話番号の指定要件を満たした音声通信サービスの発着信が可能であること
- ・ これらを満たせない場合は、「発信転送」においては発信者番号を非通知にする又は固定電話番号以外の番号（050 番号等）を使用することとし、「着信転送」においては固定電話番号以外の番号（050 番号等）を使用すること<sup>17</sup>

また、信頼されやすい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

<sup>16</sup> 番号規則第9条第1項第1号において、「その一端が特定の場所に設置される利用者の電気通信設備に接続される伝送路設備」と定義されている。

<sup>17</sup> ただし、既に固定電話番号を利用して転送電話サービスを提供している番号非指定事業者に対しては、一定の経過措置を設けることが適当である。

(消費者)に発信する「発信転送」は、一般利用者(消費者)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、番号の識別性・信頼性の観点から不適正な利用の温床となり、一般利用者(消費者)が不利益を被る可能性があるものであり、「法人向け」では明確な提供ニーズがあるが、「個人向け」でのニーズは明確とは言えない。

このため、「発信転送」においては、転送契約者(法人)の職員が営業・出張・テレワークにおいて電話をかける場合など、転送契約者が(個人ではなく)法人であって、実際に発信を行う者が当該拠点での活動実態(実際の勤務・居住等)があり、発信者番号への電話の折り返しが可能である場合に限り、当該拠点に係る番号区画の固定電話番号を発信者番号として通知してもよいこととすることが適当である。

さらに、海外に居ながら携帯電話やインターネットにより発着信を行う転送電話サービスにおいては、通話の相手に日本の固定電話番号を発信者番号として通知しないようにすることが望ましい。

## 4. 固定電話番号に係る通話品質の識別性の確保の在り方

### 4. 1 現状・課題

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り、他の電話に比べて高水準の通話品質が確保されている。

他方、固定電話番号を使用して提供する転送電話サービスについては、固定電話網以外の転送区間のネットワークの通話品質が携帯電話、050IP 電話又はインターネットと同等水準となり、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。

このため、通話の相手が転送契約者とは知らず、通常の固定電話と区別ができずに発着信を行う一般利用者（消費者）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の不利益が想定される。

委員会で実施した利用者アンケート<sup>18</sup>においては、多くの人が、インターネットによる転送については、「その旨を（音声ガイダンス等により）通知した上で転送してほしい」又は「転送自体しないでほしい」と認識している旨の結果が示された。

### 4. 2 主な意見

委員会において、固定電話番号に係る通話品質の識別性について委員から示された主な意見は以下のとおりである。

- 転送電話における地理的識別性と社会的信頼性については今回しっかり統制した方が良いという方向性だが、通話品質については必ずしも同じような方向性ではない。利用者アンケート結果では、番号ごとに品質基準があることを知らない人が多いことも踏まえると、品質基準を緩めても良いのではないか。
- 例えば在宅によるテレオペの仕事は重要であり、通話品質の制約をある程度緩めることで、より広がりが出るのではないか。
- インターネットに転送する場合に 0AB～J 番号を全く使用できないというのは厳しすぎる。インターネットに転送する場合も 0AB～J の品質でしか使えないシステムでは世界市場の中で売れなくなる可能性がある。インターネットに転送する場合は案内を流すことにより（固定電話番号の）信頼性は落ちないと思うので、インターネットに転送する場合には案内を流すことを条件として許容するのはどうか。

<sup>18</sup> 利用者アンケートにおいて、以下のような結果となった。

- ・ 固定電話番号からの発信がインターネットから転送されることに対しては、「インターネットから転送している旨を通知した上で転送してほしい」と回答した人が全体の 35%、「インターネットから転送しないでほしい」と回答した人が全体の 29%。
- ・ 固定電話番号からの発信がインターネットから転送している旨をどのように通知してほしいかは、「電話応答の際に音声ガイダンスで通知してほしい」と回答した人が全体の 63%。
- ・ 固定電話番号への発信がインターネットに転送されて通話品質が固定電話より低い水準となることに対しては、「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」と回答した人が全体の 36%、「特に何とも思わない」と回答した人が全体の 29%、「携帯電話相当の品質を確保できれば問題ないが、インターネットの品質まで下がるのは問題がある」と回答した人が全体の 23%。

- 品質基準を緩めるという言い方には注意が必要。今回のテーマは転送電話における品質であり、現在の固定電話番号の品質基準を緩める話ではないことは明らかである。したがって「転送して良いか」又は「転送する際に通知をどうするのか」の2つに関する議論であり、利用者アンケート結果においても「転送するのであれば通知をしてほしい」という意見が多かったため、通知は必要と思う。他方、今後の色んな働き方を踏まえた利便性も、一般消費者の立場からも考えて良いと思う。
- 高い通話品質を期待して固定電話料金を払っているにもかかわらず、低品質のネットワークを経由することはエンドユーザにとって経済的不利益を生じ、かつ、欺かれている感じがする。
- 利用者アンケートにおいて、通話品質にあまりこだわっていない人が多いという結果は、常に通話品質の確保されたものを使用しているので気にならないということかもしれない点に留意が必要。
- 利用者アンケート結果によると、全く品質保証がないインターネットに転送されることに関しては、まだかなり抵抗感の強い人が多い。少なくとも 050 番号など一定の品質基準があるネットワークと、全く品質保証のないインターネットとは区別した方が良い。
- 現状のように転送から先が全く要件ゼロでいいかどうか。インターネットに転送する場合は、インターネット部分の要件を今のインターネット部分より高くする等が考えられ、ガイダンスや発信者番号についての整理が必要である。
- アンケートの結果からして、転送区間がインターネットになる場合にガイダンスをするということで良いと思うが、そのガイダンスの内容については煩雑にならず、かつ、わかりやすいものを目指して、音声、インフォグラフィックス、あるいは画面だけでも良いという考え方もあることを踏まえた具体的な検討が今後必要である。
- インターネットを使った転送で、一般消費者が電話を受ける発信転送の場合は、画面でインターネットからかかってきたことがわかる方法が良いと思う。過去にガイダンスについて検討した際に、コストがかかるとか設備改修が必要という話があったが、今は、電話がかかってきたときに番号や文字が見えることは普通に行われており、音声よりも画面に出すほうがコストは安く、技術的にもやりやすいのではないかと。逆に、一般消費者が電話をかける着信転送の場合は、待たされている時に、プッププーやピーという意味のない音ではなく、きちんと言葉でわかる音声ガイダンスが良いと思う。一般消費者が予想外に出くわす転送において、意味が通じることが大事である。
- 黒電話を使っている人が、電話の音声ひどく悪い場合に 113 に電話することで修理にかけることができるように、浸透させるのは大変かも知れないが、こういう鳴り方をした場合はインターネットからかかってきている電話だから、品質が悪いことがあるということを周知する努力もしていかないといけないと思う。
- 転送電話には働き方改革との関係で積極的な面があるということを前提として、通知方法は、必ずしもガイダンスという通話の呼の中で行う手段だけではなく、普及啓発などを通じて行う手段もある。チャンネルが別にあってインターネットから転送される場合もあり、その場合は音質が悪いこともあるということを一般利用者に知ってもらうべきことなので、ガイダンスとは別の問題として報告書に盛り込むべき。

#### 4. 3 方向性（考え方）

固定電話サービスの通話品質基準については現行の水準を維持する必要があると、固定電話番号を使用する転送の際にも一定水準の通話品質を確保する必要があるところ、当該転送の際に通話品質がインターネットの水準まで低下する場合は、その旨を一般利用者（消費者）が識別することを可能とする対応が必要である。

このため、固定電話番号を使用して転送電話サービスを提供する事業者（番号指定事業者及び番号非指定事業者）については、以下の点を固定電話番号の使用条件として定めることにより、通話品質の識別性を確保することが必要である。

- ・ 固定電話網以外の転送区間においては、現行の固定電話、携帯電話又は 050IP 電話と同等水準の品質を確保することにより、一定の通話品質を確保すること

- これを満たせない場合（転送区間がインターネットとなる場合）は、その旨を通話相手となる一般利用者（消費者）が認識できるようにするための措置（音声ガイダンス又は画面表示による通知（「着信転送」においては音声ガイダンスによる通知）等）を講じることとし、「発信転送」において当該措置を講じることが困難な場合は、発信者番号を非通知にすること<sup>19</sup>

なお、当該措置の具体的内容については、現時点では画面表示機能のない端末も存在することから音声ガイダンスを原則とすべきと考えられるが、将来的には音声ガイダンスよりも画面表示による通知の方が利便性が高い可能性もあるところ、今後の事業者間の検討において、（通話相手となる）一般利用者（消費者）の保護及び事業者の技術面・コスト面の観点から、より有効かつ合理的な方策が検討された場合は、必要に応じて、関係業界団体や国内標準化機関（一般社団法人情報通信技術委員会（TTC））等においても、当該方策の実現に向けた検討が行われることが適当である。

さらに、インターネットを経由する転送電話サービスについては、転送区間の通話品質が保証されておらず、通話品質が低水準となる場合があることが、転送契約者及び一般利用者（消費者）において正しく認識されることが重要であるため、利用者に対する周知・啓発等に努めていくことも必要である。

---

<sup>19</sup> ただし、既に固定電話番号を利用して転送電話サービスを提供している番号非指定事業者に対しては、一定の経過措置を設けることが適当である。



## 5. 固定電話番号に係る緊急通報の確保の在り方

### 5. 1 現状・課題

現行制度上、固定電話番号の番号指定事業者には「緊急通報を利用可能とすること」が求められている。これにより、国民生活や社会経済活動における重要な通信基盤として利用される固定電話番号を付された電話端末・電話網からは、警察（110番）や消防（119番）などの緊急機関への発信が可能であることが社会的に広く認知されてきた。

他方、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、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紐付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きたす可能性がある。

このため、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、番号指定事業者が提供する「発信転送」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、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いる。

その一方で、番号非指定事業者が提供する「発信転送」サービスでは緊急通報が不可能となっており、同サービスのみを利用する法人においては、契約時に「緊急通報が利用できない」旨が説明されているとしても、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。

委員会で実施した利用者アンケート<sup>20</sup>においては、多くの人が、固定電話番号や携帯電話番号から緊急通報を利用できることは重要と認識している旨の結果が示された。

なお、IP網への移行後の固定電話網では、従来の「回線保留機能」を、緊急機関から通報者への通話がつながりやすくなる5機能<sup>21</sup>を具備した上で、「コールバック」により代替する方向性<sup>22</sup>が示されている。

### 5. 2 方向性（考え方）

緊急機関による通報者情報の紐付けや通報者へのコールバックを適切に確保する観点から、固定電話番号を使用して転送電話サービスを提供する事業者（番号指定事業者及び番号非指定事業者）においては、以下の対応が必要である。

<sup>20</sup> 利用者アンケートにおいて、固定電話番号や携帯電話番号を使用する電話から緊急通報を利用できることは「重要である」又は「どちらかと言えば重要である」と回答した人が全体の76%、固定電話番号を使用する転送電話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は「やや問題だと思う」又は「非常に問題だと思う」と回答した人が全体の47%（「全く問題ない」又は「あまり問題とは思わない」と回答した人が全体の18%）という結果となった。

<sup>21</sup> ①1XY番号の通知機能、②転送機能の解除機能、③着信拒否機能の解除機能、④第三者との通話制限機能、⑤災害時の優先通信扱い機能

<sup>22</sup> 情報通信審議会「固定電話網の円滑な移行の在り方」二次答申（平成29年9月）

- ・ 「発信転送」を利用する通報者においては、緊急機関に通知される番号と実際の通報者情報に乖離が生じる「発信転送」による緊急通報を可能とせず、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確保する
- ・ 固定電話網の IP 網への移行に伴い、「着信転送」を利用している固定電話からの通報者においては、緊急機関からのコールバック時に転送機能を解除する等の適切な措置を講じる

また、番号非指定事業者が提供する「発信転送」においては緊急通報を利用できないこと（緊急通報を利用するためには他の固定電話や携帯電話による通信手段を確保する必要があること）について、転送契約者及び一般利用者（消費者）が誤認しないよう、利用者に対して十分に説明・周知が行われる必要がある。

## 6. 番号非指定事業者(番号指定事業者からの番号の卸提供)による 転送電話サービスの提供の在り方

### 6. 1 現状・課題

番号非指定事業者が転送電話サービスを提供するために使用する固定電話番号は、必ず番号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、当該番号指定事業者から電気通信役務の卸提供(当該番号指定事業者の卸先事業者からの再卸提供、再卸先事業者からの再々卸提供等を含む。以下同じ。)を受けて使用することが可能となっているものである<sup>23</sup>。

こうした中、現行制度においては、

- ・ 番号指定事業者には番号規則の規定が適用されているが、番号指定事業者が卸提供した番号を番号非指定事業者が転送電話サービスを提供するために使用する場合に対する基準等が明確になっていない
- ・ 番号非指定事業者が実際に番号を使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、番号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。

主な番号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聴取したところ、

- ・ 固定電話サービス(番号指定事業者と同様の提供形態)を卸提供し、卸先事業者による提供形態を制約(転送電話サービスの提供は不可又は固定電話のオプション(着信転送)のみ等)しているケースもあれば、
- ・ 固定電話番号や回線設備を卸提供しつつ、卸先事業者による自由な提供形態を容認(転送電話サービスの提供可能)しているケースもあり、

こうしたケースにおいて、番号指定事業者は、

- ・ 契約約款等により、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、卸先事業者による対応の遵守を求める等の措置を講じているケースもあれば、
- ・ 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。

### 6. 2 主な意見

委員会において、番号非指定事業者(番号指定事業者からの番号の卸提供)による転送電

<sup>23</sup> 番号非指定事業者が、このように番号指定事業者からの卸提供を受けずに、当該番号指定事業者が総務省から指定を受けた番号を使用して電気通信役務を提供した場合は、法令違反に該当し、命令や罰則の対象となる。

話サービスの提供について委員から示された主な意見は以下のとおり。

- 「バーチャルオフィス」みたいなものが出てくるのは、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状況にあることが背景にあるのだろう。
- 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という点は、そのとおりと思う。

### 6. 3 方向性（考え方）

平成 30 年電気通信事業法の改正により、事業者による番号の使用についての制度が、以下のように変更される。

- ・ 従来の番号指定事業者は、「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
- ・ 番号非指定事業者（卸先事業者）においても、今後は「電気通信番号使用計画」の作成及び番号の使用条件の遵守等が求められるが、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」を作成した場合は認定を受けたものとみなし、個別の認定手続を不要とする

このような番号の卸提供に関する制度の整備を契機として、転送電話サービスの提供に使用される番号の適正な使用を確保するため、番号指定事業者が卸提供した番号を番号非指定事業者が転送電話サービスの提供に使用する場合のルールを整備する必要がある。

具体的には、事業者が作成する「電気通信番号使用計画」及び番号の使用状況等に関する定期報告等により、総務省において以下の点を確認する必要がある。

- ・ 番号指定事業者による番号の卸提供の状況（卸番号数、卸先事業者名、卸先事業者による転送電話サービスの提供状況等）
- ・ 番号非指定事業者（卸先事業者）による卸提供を受けた番号の使用状況（使用番号数、卸元事業者名、転送電話サービスの提供状況）、及び当該番号非指定事業者が他の事業者による番号の再卸提供を行っている場合は当該番号非指定事業者による番号の再卸提供の状況（再卸番号数、再卸先事業者名、再卸先事業者による転送サービスの提供状況等）

## 7. 本検討に関する今後の取組・フォローアップ

本答申では、固定電話番号の識別性、社会的信頼性及び適正な使用を確保するとともに、サービス利用者の利便、一般利用者（消費者）の保護、事業者のサービス提供に係る正当性、公平性及び予見可能性等を確保する観点から、固定電話番号を使用する転送電話サービスの在り方について整理を行った。これにより、適正な番号使用のもとで「働き方改革」等の利用者利便に資する転送電話サービスの円滑な提供が促進され、かつ、転送電話サービスに係わる一般利用者（消費者）の利益が保護されるための方向性が明確になったものとする。

関係事業者においては、本答申が示した方向性に基づき、サービスの提供や利用者対応、事業者間の調整や説明・周知（番号の卸元事業者から卸先事業者への説明・周知を含む）等を行うことにより、利用者利便の一層の向上や消費者保護を図っていくことが必要である。

そして、これまでの委員会での検討及び本答申の内容を実効性のあるものとするため、総務省においては、本答申が示した方向性に基づき、必要となる制度整備を速やかに進め、関係事業者の取組を促進する必要がある。

また、本答申が示したように番号の識別性及び信頼性が適切に確保されるためには、発信者番号について、常に正しい番号が通知（表示）されることが担保されていることが重要であることから、関係事業者において発信者番号の偽装表示を防止するための実効的な対策を講じていく必要がある。このため、転送電話サービスの提供形態の多様化等に伴う発信者番号偽装表示に関する課題について、一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）等の関係業界団体において検討・整理を行い、必要な対策の見直し等を実施することが適当である。

さらに、本答申では、固定電話番号の使用条件を満たさない転送電話サービス提供事業者においては、固定電話以外の番号（050 番号等）を使用することとしている。電話サービスにおいては、固定電話番号以外にも、050 番号（IP 電話）や 0600 番号<sup>24</sup>（FMC サービス）等、サービスの特性に応じた様々な番号を使用することが可能であり、特に 050 番号は、地理的識別性がなく、通話品質等に関しても他の通信手段との連携等の柔軟な活用も容易であり、企業や公的機関等による利用が近年拡大している。

総務省においては、「働き方改革」の一層の推進が求められているところ、それぞれの番号の用途に応じた適切な使用を促進するとともに、番号の信頼性向上のための環境整備に努めていく必要がある。

本審議会としては、これらの考え方も踏まえ、本答申に基づく関係者の取組が適切に実施されていくよう、今後もフォローアップを実施し、必要な検討を行うこととしたい。

<sup>24</sup> 050 番号の指定を受けた事業者の 050 IP 電話網と 090 番号の指定を受けた事業者の携帯電話網の組み合わせ、050 番号の指定を受けた事業者の 050 IP 電話網と固定電話番号の指定を受けた固定電話網の組み合わせなど、番号の指定を受けた複数の電話網を組み合わせ提供する「FMC (Fixed-Mobile Convergence) サービス」に 0600 番号を使用することが可能。



# 参考資料集

## 目次

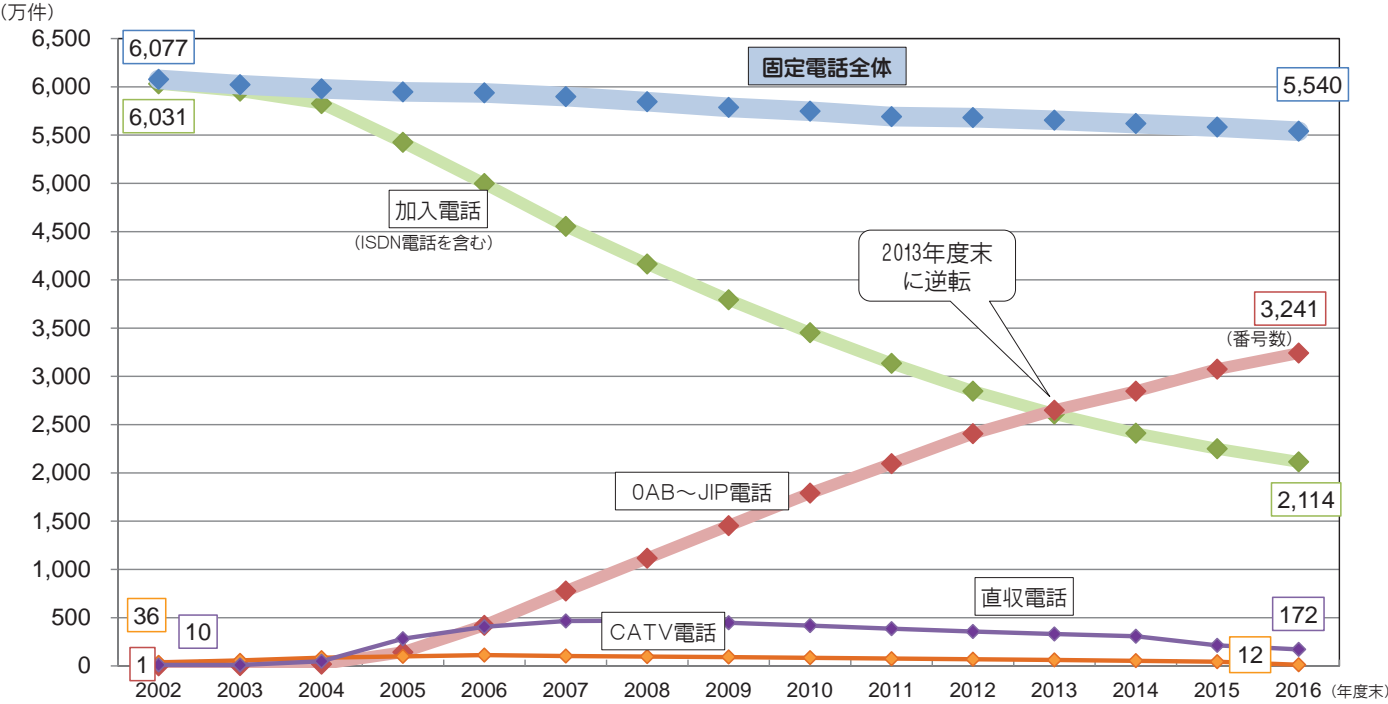
1

- 固定電話に関する参考資料 .....P2
- 関係法令 .....P7
- 関係ガイドライン・報告書等 .....P19
- 固定電話番号を利用する転送電話の提供形態・提供状況 .....P23
- 利用者アンケートの実施結果.....P30
- 検討の体制・経緯・スケジュール .....P34

# 固定電話に関する参考資料

## 固定電話の契約数の推移

- **メタル電話**(加入電話・ISDN電話)の契約数は減少傾向(ピーク時から約4,000万減少:1997年11月:6,322万→2017年3月末:2,114万)
- **OAB~J IP電話**の契約数は増加傾向(最近5年で約1.5倍増加:2012年3月:2,096万→2017年3月末:3,241万)



※「メタル電話」:メタル回線をアクセス回線としPSTNを中継網とする電話 「加入電話」:メタル電話のうち、NTT東西が提供するもの  
「CATV電話」:メタル電話のうち、CATV事業者が提供するもの 「直収電話」:メタル電話のうち、NTT東西・CATV事業者以外が提供するもの  
(総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表」のデータを基に作成)



## ①地理的識別性

- 固定電話番号(0AB~J)は、「市外局番+市内局番+加入者番号」※1で構成され、「市外局番」については地域(番号区画※2)ごとに異なる番号を利用する。
- このため、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、着信側は発信者番号を見て発信側の場所の特定することも可能であることから、地理的識別性を確保している。

※1：固定電話番号の構成例：03(市外局番)-aaaa(市内局番)-bbbb(加入者番号：事業者が利用者に割当て)  
 ※2：告示において全国を約580の地域に分けた番号区画ごとの市外局番を規定。(例：03→東京23区等、06→大阪市等)

## ②サービスの識別性

- 番号により、固定電話であるのか、携帯電話等であるのか等※1、サービスの種類(料金※2・提供条件を含む。)の識別が可能な番号体系となっている。
- 固定電話番号(0AB~J)は、緊急通報の機能や設備の損壊・故障対策等の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の役割を担っている。

※1：(例)携帯電話・・・070/080/090-eeee-ffff、IP電話・・・050-gggg-hhhh、着信課金サービス・・・0120-iii-jjj  
 ※2：ただし、多様な料金プランやIP化の進展等により、距離別料金を識別する役割には変化が生じてきている。

## ③通話品質の識別性

- 通話品質については、現行制度上、固定電話(0AB~J)、携帯電話、IP電話(050)等のサービスごとに異なる技術基準を設けている※1ため、番号により通話品質を識別することが可能。
- 固定電話番号(0AB~J)は、他の電話に比べて高い通話品質が確保されているところ、今後のIP網への移行後においても、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いる。

※1：事業用電気通信設備規則(総務省令)に通話品質を規定。

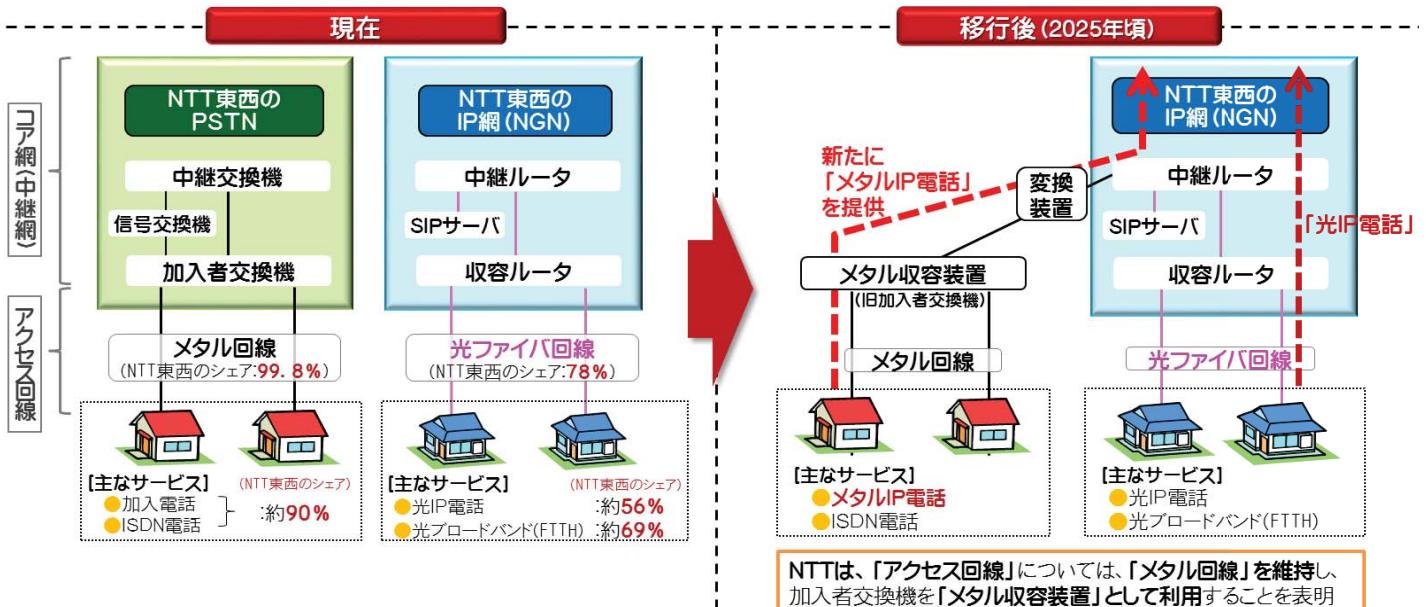
## ④社会的信頼性の識別性

- 固定電話番号(0AB~J)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ているため、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。
- また、着信側に対して発信者番号が適切に表示されることも、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る。

# 固定電話網のIP網移行の概要

- NTTは、「加入電話」の契約数等が減少し、2025年頃に中継交換機・信号交換機が維持限界を迎えること等を踏まえ、2015年(平成27年)11月、公衆交換電話網(PSTN※)をIP網に移行する構想(イメージは下図)を発表。  
 ※ Public Switched Telephone Network
- NTTの固定通信網は、我が国の基幹的な通信インフラであり、現行の様々な制度の前提となっているため、2016年(平成28年)2月、総務大臣から「固定電話網の円滑な移行の在り方」について情報通信審議会に諮問。
- 電気通信事業政策部会(電話網移行円滑化委員会)における審議を経て、2017年(平成29年)3月に一次答申(移行後のIP網のあるべき姿)、同年9月に二次答申(最終形に向けた円滑な移行の在り方)がとりまとめられた。

## 【固定電話網のIP移行のイメージ】



## <基本的な考え方>

全国あまねく提供されている固定電話は、地域の住宅・事業所(ビジネス・学校・公共機関等)といった拠点との基本的な通信手段であり、社会経済活動に不可欠な基盤として、IP網への移行後も必要とされるもの。

### ● 距離に依存しない低廉な通話料金の実現

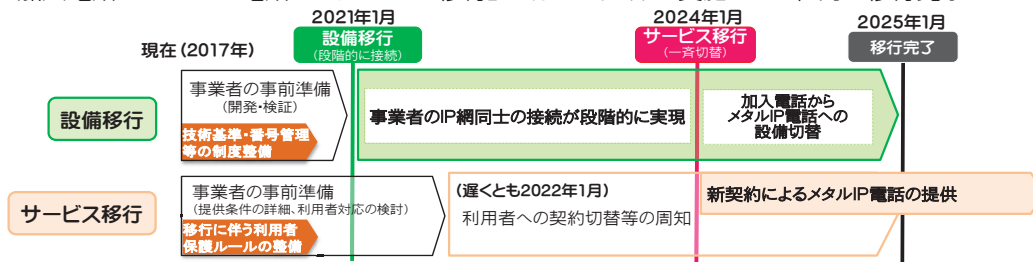
現在の加入電話		メタルIP電話
基本料 (3級局)	(住宅用)1700円 (事務用)2500円	現状と同額
通話料 (3分あたり)	(市内)8.5円 (県内)20~40円(距離別) (県外)20~80円(距離別)	全国一律 8.5円

### ● 現在と同等水準で品質・信頼性を確保

現在の加入電話		メタルIP電話
設備の 技術基準	・通話・接続品質 ・局給電機能 ・損壊・故障対策 ・災害時優先通信 ・緊急通報 等	・通話・接続品質 ・局給電機能 ・損壊・故障対策 ・災害時優先通信 ・緊急通報 等

### ● IP網への移行工程・スケジュール

- 事業者の事前準備を経て、2021年1月から「設備移行」(事業者のIP網同士を段階的に接続)を開始。
- 2024年1月に加入電話からメタルIP電話への「サービス移行」(契約の一斉切替)を実施。2025年1月に移行完了。



### ● IP網移行に対応した緊急通報の機能

- 緊急機関と通報者の「回線保留」を実現するPSTNの機能は、IP網移行に伴い、緊急機関から通報者へのコールバックがつながりやすくなる5機能※を実現することで代替。

(現在)		(IP網移行後)	
加入電話	回線保留	メタルIP電話	コールバック (5機能を具備)
携帯電話	コールバック (5機能なし)	携帯電話	コールバック (5機能の具備を検討)

※コールバックがつながりやすくなる5機能:  
①1XY番号の通知、②転送機能の解除、  
③着信拒否機能の解除、④第三者との通話制限、  
⑤災害時の優先通信扱い

# 関係法令

- 現行の電気通信事業法では、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を規定するとともに、当該基準により確保されるものの一つとして、「電気通信事業者及び利用者が電気通信設備の識別又は電気通信役務の種類若しくは内容の識別を明確かつ容易にできるようにすること」を規定している。
- 電気通信番号ごとの基準については、電気通信番号規則(総務省令)及び関連告示に規定している。

## ●電気通信事業法(現行)〈抜粋〉

(電気通信番号の基準)

第五十条 電気通信事業者は、電気通信番号(略)を用いて電気通信役務を提供する場合には、その電気通信番号が総務省令で定める基準に適合するようにしなければならない。(略)

- 2 前項の基準は、これにより次の事項が確保されるものとして定められなければならない。
  - 一 電気通信番号により電気通信事業者及び利用者が電気通信設備の識別又は電気通信役務の種類若しくは内容の識別を明確かつ容易にできるようにすること。
  - 二 電気通信役務の提供に必要な電気通信番号が十分に確保されるようにすること。
  - 三 電気通信番号の変更ができるだけ生じないようにすること。
  - 四 電気通信番号が公平かつ効率的に使用されるようにすること。

## ●電気通信番号規則(総務省令)(現行)〈抜粋〉

(端末系伝送路設備を識別するための電気通信番号)

第九条 端末系伝送路設備(第十二条に規定するものを除く。)を識別するための電気通信番号(第十条の電気通信番号を除く。)は、次のとおりとする。

- 一 固定端末系伝送路設備(その一端が特定の場所に設置される利用者の電気通信設備に接続される伝送路設備であって、次号に規定するものを除く。)及び無線呼出しの役務に係る端末系伝送路設備(第四号の端末系伝送路設備を除く。)を識別するための電気通信番号は、総務大臣が市町村等の区域を勘案して別に告示する電気通信番号とする。ただし、固定端末系伝送路設備において、別に告示する電気通信番号によることが著しく困難であると総務大臣が認めるときは、他の電気通信番号とすることができる。

### 別表第二

電気通信番号の種類	要件
5 第9条第1項第1号に規定するもの(注2)	1 固定端末系伝送路設備に直接接続する交換設備及び当該伝送路設備を識別する交換設備を設置すること。 2 第9条第1項第1号に規定する電気通信番号を用いて電気通信役務を提供するための電気通信設備が法第41条第1項又は第2項の適用を受けるものであり、法第42条第1項又は第4項の規定に基づく確認(以下「事業用電気通信設備の自己確認」という。)を行っていること。(注3) 3 第9条第1項第1号に規定する電気通信番号の示す地理的識別地域と異なる電気通信番号が利用されないための技術的措置を講ずること。 4 (略) 5 緊急通報が利用可能であること(ただし、総務大臣が特に認める場合を除く。) 6～8 (略)

注2 無線呼出しに係る指定については、「要件」の欄の5及び6を除く。

注3 事業用電気通信設備の自己確認に際しては、総合品質及びネットワーク品質の測定について、TTC標準J201.01以上の測定方法に基づいて測定されたものであること。

## ●平成9年郵政省告示第574号(電気通信番号規則の細目を定めた件)(現行)〈抜粋〉

第一条 電気通信番号規則(平成9年郵政省令第八十二号。以下「規則」という。)第九条第一項第一号の規定により市町村等の区域を勘案して総務大臣が定める電気通信番号は、九けたの十進数字とし、末尾四けたを除く数字は別表第一号に定めるものとする。ただし、同表中市内局番の欄の数字は、総務大臣の指定により電気通信事業者(規則第五条第一項に規定する電気通信事業者をいう。別表第一号において同じ。)ごとに定めるものとする。

### 別表第一号(一部の番号区画を抜粋)

番号区画コード	番号区画	市外局番	市内局番
219	東京都23区、狛江市(西和泉を除く。)、調布市(入間町、国領町八丁目、仙川町、西つつじヶ丘二丁目、東つつじヶ丘、緑ヶ丘及び若葉町に限る。)、三鷹市中原一丁目	3	BCDE
363	大阪府池田市空港、大阪市(東住吉区矢田七丁目及び平野区長吉川辺四丁目を除く。)、門真市(略)、吹田市、摂津市(略)、豊中市(略)、東大阪市(略)等	6	BCDE
428	兵庫県明石市、加古川市平岡町土山、神戸市、西宮市(北六甲台、すみれ台及び山口町に限る。)、加古郡播磨町(上野添、北野添、古宮、西野添、野添、野添城、東野添、東新島及び二子に限る。)	78	CDE

- 現行の電気通信事業法において、転送電話サービスは「登録又は届出を要する電気通信事業」に該当する※。
- 他方、電気通信番号の使用の観点からの転送電話サービスに関する規律はない。

## 電気通信事業参入マニュアル【追補版】<抜粋> (平成17年8月18日 初版、平成29年6月23日 第二版)

### 4. 主な事例と考え方

「登録又は届出を要する電気通信事業」には、一般的に以下のような電気通信業務を提供する事業が該当する。また、これらの電気通信業務の卸・再販を行う場合も、「登録又は届出を要する電気通信事業」に該当する。

加入電話、ISDN、中継電話、国際電話、公衆電話、FAX、電報、携帯電話、PHS、移動端末データ通信、データ伝送(フレームルー・ATM交換等)、IP電話、ISP、FTTH・DSL・CATV・FWA・公衆無線LANアクセス、インターネット関連サービス(電子メール、インスタント・メッセージ、IX等)、広域イーサネット、IP-VPN、専用役務、無線呼出し等

「登録又は届出を要する電気通信事業」に係る主な事例とそれに対する考え方は以下のとおりであるが、事業の内容によっては異なる判断となる場合があるので、留意願いたい。

また、いわゆる「ポータルサイト」、「SNS(Social Networking Service)」など、様々なサービスが複合的に提供されている場合は、それぞれのサービスごとに、登録・届出の要否を判断することとなる。

#### (1) 登録又は届出を要する事例

事例	考え方
転送電話サービス	自らが使用・管理する電話番号をサービスの利用者に提供し、発信者からの当該電話番号への着信通話を当該利用者に転送するもの、又は当該利用者からの発信通話を自らが使用・管理する電話番号を経由して着信者に転送するものをいい、他人の通信を媒介していることから、登録又は届出を要する電気通信事業と判断される。
電話等受付自動代行サービス	電気通信設備(サーバ等)により人手を介することなく、サービス利用者あての電話やFAXを受け、当該電話やFAX等の情報の内容を変更することなく、フォーマット変更やメディア変換を行い、利用者に伝達するものをいう。 サービスの提供者は、電気通信設備を用いて他人の通信を媒介しており、登録又は届出を要する電気通信事業と判断される。

※ 登録又は届出を行わずに転送電話サービスを営んでいる場合には、  
・3年以下の懲役若しくは200万円以下の罰金に処し、又はこれを併科とする(登録違反)、  
・6月以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する(届出違反)とされている。(電気通信事業法第177条・第185条)

### ● 「転送電話サービス」

自らが使用・管理する電話番号をサービスの利用者に提供し、

- ・ 発信者からの当該電話番号への着信通話を当該利用者に転送するもの、

又は

- ・ 当該利用者からの発信通話を自らが使用・管理する電話番号を経由して着信者に転送するものをいい、他人の通信を媒介していることから、登録又は届出を要する電気通信事業と判断される。

# 通話品質に係る設備の技術基準の概要

※インターネット電話については品質基準が存在しない

	固定電話			携帯電話	050 IP電話
	アナログ電話	0AB-J IP電話	IP網への移行後のメタルIP電話(予定)		
通話品質等	<通話品質> ・送話ラウドネス定格 15dB以下 ・受話ラウドネス定格 6dB以下	<ネットワーク品質> ・UNI-UNI間: 平均遅延70ミリ秒以下 揺らぎ20ミリ秒以下 パケット損失率0.5%未満 ・UNI-NNI間: 平均遅延50ミリ秒以下 揺らぎ10ミリ秒以下 パケット損失率0.25%未満 <総合品質> ・平均遅延 150ミリ秒未満 <安定品質> ・アナログ電話と同等の安定性	<通話品質> ・送話ラウドネス定格 15dB以下 ・受話ラウドネス定格 6dB以下 <ネットワーク品質> ・UNI-UNI間: 平均遅延70ミリ秒以下 揺らぎ20ミリ秒以下 パケット損失率0.5%未満 ・UNI-NNI間: 平均遅延50ミリ秒以下 揺らぎ10ミリ秒以下 パケット損失率0.25%未満 <総合品質> ・平均遅延 150ミリ秒未満 <安定品質> ・アナログ電話と同等の安定性	<通話品質> 自主基準 (VoLTE除く) <総合品質> 自主基準 (VoLTEのみ)	<総合品質> ・平均遅延 400ミリ秒未満
接続品質	<接続品質> ・呼損率0.15以下 ・接続遅延30秒以下 等	<接続品質> ・呼損率0.15以下 ・接続遅延30秒以下 等	<接続品質> ・呼損率0.15以下 ・接続遅延30秒以下 等	<接続品質> ・呼損率0.15以下 ・接続遅延30秒以下 等	<接続品質> ・呼損率0.15以下 ・接続遅延30秒以下 等

※ 「通話品質」呼を疎通する端末設備-局舎間での音量の減衰に係る品質(アナログ電話)、呼を疎通する端末設備同士間での音声伝送に係る品質(携帯電話(VoLTE除く))  
 ※ 「ネットワーク品質」呼を疎通するIPネットワーク部分に係る品質  
 ※ 「総合品質」呼を疎通する端末設備同士間での音声伝送に係る品質  
 ※ 「安定品質」呼の疎通の安定性に係る品質  
 ※ 「接続品質」呼の疎通しやすさに係る品質

## ●事業用電気通信設備規則(現行)〈抜粋〉

(緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備)【アナログ電話用設備】

第三十五条の二

電気通信番号規則第十一条各号に規定する電気通信番号を用いた警察機関、海上保安機関又は消防機関(以下「警察機関等」という。)への通報(以下「緊急通報」という。)を扱う事業用電気通信回線設備については、次の各号に適合するものでなければならない。

- 一 緊急通報を、その発信に係る端末設備等の場所を管轄する警察機関等に接続すること。
- 二 緊急通報を発信した端末設備等に係る電気通信番号、その他当該発信に係る情報として総務大臣が別に告示する情報を、当該緊急通報に係る警察機関等の端末設備に送信する機能を有すること。ただし、他の方法により同等の機能を実現できる場合は、この限りでない。
- 三 緊急通報を受信した端末設備から終話信号が送出されない限りその通話を継続する機能又は警察機関等に送信した電気通信番号による呼び返し若しくはこれに準ずる機能を有すること。

(緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備)【ISDN用設備】

第三十五条の六 緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備については、次の各号に適合するものでなければならない。

- 一 緊急通報を、その発信に係る端末設備等の場所を管轄する警察機関等に接続すること。
- 二 緊急通報を発信した端末設備等に係る電気通信番号、その他当該発信に係る情報として、総務大臣が別に告示する情報を、当該緊急通報に係る警察機関等の端末設備に送信する機能を有すること。ただし、他の方法により同等の機能を実現できる場合は、この限りでない。
- 三 緊急通報を受信した端末設備から通信の終了を表す信号が送出されない限りその通話を継続する機能又は警察機関等に送信した電気通信番号による呼び返し若しくはこれに準ずる機能を有すること。

(緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備)【0AB～J IP電話用設備】

第三十五条の十四 第三十五条の六の規定は、電気通信番号規則第九条第一項第一号に規定する電気通信番号を用いて電気通信役務を提供するインターネットプロトコル電話用設備における緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備について準用する。

(緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備)【携帯電話・PHS用設備】

第三十五条の二十 緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備については、その発信に係る端末設備等に接続する基地局の設置場所等に応じ、適当な警察機関等に接続しなければならない。

2 第三十五条の六第二号及び第三号の規定は、携帯電話用設備及びPHS用設備について準用する。

(緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備)【その他音声用設備】

第三十六条の六 緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備については、その発信に係る端末設備等の場所を管轄する警察機関等に接続しなければならない。ただし、端末設備等との接続において電波を使用するものについては、基地局の設置場所等に応じ、適当な警察機関等に接続することとする。

2 第三十五条の六第二号及び第三号の規定は、前項の事業用電気通信回線設備に準用する。

# 緊急通報に関する設備の技術基準(続き)

## ●昭和60年郵政省告示第228号(事業用電気通信設備規則の細目を定める件)(現行)〈抜粋〉

(警察機関等の端末設備に送信する情報)

第四条 規則第三十五条の二第二号(第五十三条第二項において準用する場合を含む。)の規定による緊急通報の発信に係る情報は、次のとおりとする。

- 一 緊急通報を発信した端末設備等に係る電気通信番号
  - 二 発信に係る住所
  - 三 電気通信回線の契約者名
- 2 規則第三十五条の六第二号(第三十五条の十四、第三十五条の二十第二項及び第三十六条の六第二項において準用する場合を含む。)の規定による緊急通報の発信に係る情報は、次の各号に掲げる電気通信設備ごとに、当該各号に規定する情報とする。
- 一 総合デジタル通信用設備
    - イ 緊急通報を発信した端末設備等に係る電気通信番号
    - ロ 発信に係る住所
    - ハ 電気通信回線の契約者名
  - 二 インターネットプロトコル電話用設備(電気通信番号規則(平成九年郵政省令第八十二号)第九条第一項第一号に規定する電気通信番号を用いて電気通信役務を提供するインターネットプロトコル電話用設備及び同令第十条第一項第二号に規定する電気通信番号を用いて電気通信役務を提供するインターネットプロトコル電話用設備であつて端末設備等との接続において電波を使用しないものに限る。)
    - イ 緊急通報を発信した端末設備等に係る電気通信番号
    - ロ 発信に係る位置情報(住所コード及び住所)
    - ハ 当該設備を用いた役務の契約者名
  - 三 携帯電話用設備(無線設備規則(昭和二十五年電波監理委員会規則第十八号)第四十九条の六の四第一項第一号イに規定する通信方式であつて、拡散符号速度が毎秒三・八四メガチップのもの、同令第四十九条の六の四第一項第一号イに規定する通信方式であつて、拡散符号速度が一の搬送波当たり毎秒一・二二八八メガチップ若しくは三・六八六四メガチップのもの、同令第四十九条の六の六第一項第一号イに規定する通信方式であつて、拡散符号速度が毎秒三・八四メガチップのもの又は同令第四十九条の六の六第一項第一号イに規定する通信方式であつて、拡散符号速度が毎秒一・二八メガチップのものを用いた携帯電話用設備に限る。)
    - イ 緊急通報を発信した端末設備等に係る電気通信番号
    - ロ 発信に係る位置情報又は発信を受けた基地局に係る位置情報(緯度、経度及び精度情報)

## ●電気通信事業法(平成30年改正後の条文)〈抜粋〉

(電気通信番号の使用及び電気通信番号計画)

- 第五十条 電気通信事業者は、電気通信役務の提供に当たり、送信の場所と受信の場所とにあり、及びその間を接続する電気通信設備を識別し、又は提供すべき電気通信役務の種類若しくは内容を識別するために、次条第一項の認定を受けた電気通信番号使用計画（第五十条の六第一項の変更の認定があつたときは、変更後のもの。第五十一条において「認定電気通信番号使用計画」という。）に従つて次条第一項又は第五十条の十一の指定があつた電気通信番号（総務大臣が定める番号、記号その他の符号をいう。以下同じ。）を使用しなければならない。ただし、ドメイン名（第百六十四条第二項第二号に規定するドメイン名をいう。）、アイ・ピー・アドレス（同項第三号に規定するアイ・ピー・アドレスをいう。）その他の総務省令で定める番号、記号その他の符号を使用する場合は、この限りでない。
- 2 総務大臣は、次条第一項の認定（同項及び第五十条の十一の指定を含む。）その他の電気通信番号に係る事務の遂行に資するため、電気通信番号のほか、次に掲げる事項を記載した表（以下「電気通信番号計画」という。）を作成し、これを公衆の閲覧に供するとともに、公示しなければならない。これを変更したとき、又はこれに第五十条の十二の規定による記載をしたときも、同様とする。
- 一 次に掲げる電気通信番号の別
    - イ 利用者設備識別番号（利用者の端末設備（第五十二条第一項に規定する端末設備をいい、第七十条第一項に規定する自営電気通信設備を含む。以下このイ、第三号ロ及び次条第一項第二号において同じ。）を識別するために使用する電気通信番号をいい、利用者の端末設備を識別し、及び提供すべき電気通信役務の種類又は内容を識別するために使用する電気通信番号を含む。以下同じ。）
    - ロ 利用者設備識別番号以外の電気通信番号
  - 二 当該電気通信番号により識別する電気通信設備又は提供すべき電気通信役務の種類若しくは内容
  - 三 次に掲げる条件その他の当該電気通信番号の使用に関する条件がある場合には、その内容
    - イ 重要通信の取扱いに関する条件
    - ロ 番号ポータビリティ（利用者が電気通信役務の提供に関する契約の相手方となる電気通信事業者を変更した場合において、その変更の前後において同一の利用者設備識別番号により当該利用者の端末設備を識別することができることをいう。）に関する条件
    - ハ 使用の期限
- 3 電気通信番号計画は、これにより次の事項が確保されるものとして作成されなければならない。
- 一 電気通信番号により電気通信事業者及び利用者が電気通信設備の識別又は電気通信役務の種類若しくは内容の識別を明確かつ容易にできるようにすること。
  - 二 電気通信役務の提供に必要な電気通信番号が十分に確保されるようにすること。
  - 三 電気通信番号の変更ができるだけ生じないようにすること。
  - 四 電気通信番号が公平かつ効率的に使用されるようにすること。

(電気通信番号使用計画の認定等)

- 第五十条の二 電気通信事業者は、電気通信役務の提供に当たり電気通信番号を使用しようとするときは、次に掲げる事項を記載した電気通信番号の使用に関する計画（以下「電気通信番号使用計画」という。）を作成し、当該電気通信番号使用計画が第五十条の四各号に掲げる要件に適合していることについて、総務大臣の認定（当該電気通信番号使用計画に第二号に掲げる事項を記載した場合には、利用者設備識別番号の指定を含む。以下この款において同じ。）を受けなければならない。
- 一 電気通信番号の使用に関する事項

## 平成30年電気通信事業法改正(電気通信番号関連)(続き)

- 二 付番（利用者の端末設備に使用されていない利用者設備識別番号を付することをいう。以下この号において同じ。）をする場合には、付番をしようとする利用者設備識別番号のほか、次に掲げる事項
    - イ 付番に関する事項
    - ロ 利用者設備識別番号の管理に関する事項
    - ハ 利用者設備識別番号に前条第二項第三号ロに掲げる条件が付されている場合には、当該条件の確保に関する事項
  - 三 前号ハに規定するもののほか、使用しようとする電気通信番号に前条第二項第三号に規定する条件が付されている場合には、当該条件の確保に関する事項
  - 四 前三号に掲げるもののほか、総務省令で定める事項
- 2 前項の認定を受けようとする電気通信事業者は、総務省令で定めるところにより、次に掲げる事項を記載した申請書及び電気通信番号使用計画並びに総務省令で定める添付書類を総務大臣に提出しなければならない。
- 一 氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名
  - 二 前号に掲げるもののほか、総務省令で定める事項
- 3 総務大臣が第一項各号（第二号を除く。）に掲げる事項について標準電気通信番号使用計画を定めて公示した場合（これを変更して公示した場合を含む。）において、電気通信事業者（次条各号のいずれかに該当するものを除く。）が、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作成し、又は現に作成している電気通信番号使用計画（同項第二号に掲げる事項を記載しているものを除く。）を標準電気通信番号使用計画と同一のものに変更したときは、その電気通信番号使用計画については、それぞれ同項の認定又は第五十条の六第一項の変更の認定を受けたものとみなす。

(認定の基準)

- 第五十条の四 総務大臣は、第五十条の二第一項の認定の申請があつた場合において、その申請に係る電気通信番号使用計画（同項第二号に掲げる事項を記載した場合には、利用者設備識別番号を含む。）が次に掲げる要件に適合すると認めるときは、同項の認定をしなければならない。
- 一 申請に係る電気通信番号使用計画が電気通信番号計画に照らし適切なものであること。
  - 二 申請に係る利用者設備識別番号が電気通信番号計画に照らし第五十条の二第一項の指定をすることができるものであること。
  - 三 前二号に掲げるもののほか、総務省令で定める基準に適合するものであること。

(適合命令)

- 第五十一条 総務大臣は、電気通信事業者が他の電気通信事業者と電気通信設備の接続をしている場合に使用する電気通信番号又は電気通信事業者が重要通信を取り扱うために使用する電気通信番号の使用、その他電気通信事業者の電気通信番号の使用が当該電気通信事業者の認定電気通信番号使用計画に適合していないと認めるときは、当該電気通信事業者に対し、当該認定電気通信番号使用計画に適合するように当該電気通信番号を使用することを命じ、又は当該認定電気通信番号使用計画を変更するよう命ずることができる。

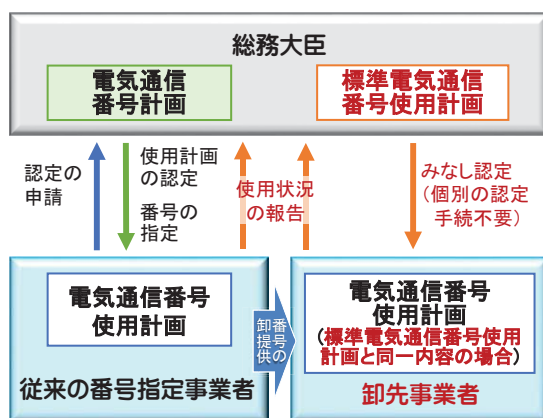
第百八十六条 次の各号のいずれかに該当する者は、二百万円以下の罰金に処する。

- 一～六 (略)
- 七 第五十条の二第一項の規定に違反して電気通信番号を使用した者
- 八 第五十条の六第一項の規定に違反して電気通信番号使用計画を変更した者

- 卸取引の増加により、サービスの卸提供を受けて番号を使用する卸先事業者が増加傾向\*。卸先事業者は、国から番号の指定を直接受けず、卸元の番号指定事業者が管理する番号を使用している。  
※ MVNO(仮想移動体通信事業者)は約1,700者(平成29年12月1日現在)、FVNO(仮想固定通信事業者)は1,030者(平成29年9月末現在)。
- このような、国から番号の指定を受けた事業者と実際に番号を使用する事業者が異なる場合に、利用者からはその制度上の責任主体が見えにくいことに加え、国が番号の使用の実態を十分に把握できず、番号の適切な管理ができないという課題がある。
- こうした課題に対応するため、情報通信審議会「固定電話網の円滑な移行の在り方」二次答申(平成29年9月)において、「卸先事業者における番号制度上の義務の履行の徹底を図るよう電気通信番号の適正な管理を確保するための仕組みについての制度的対応が必要」と提言された。

- 上記答申を踏まえ、総務省において、以下の内容等の制度を導入する電気通信事業法の改正案を今国会に提出\*。  
※ 法案は本年5月16日成立、5月23日公布。改正法の施行は、公布の日から1年以内の政令で定める日。
- ・ 従来の番号指定事業者に加え、番号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、「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。
- ・ ただし、卸先事業者については、過度な負担とならないよう、個別の認定手続を定型化・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」を作成した場合は総務大臣の認定を受けたものとみなす。

### <電気通信事業法改正による番号制度のイメージ>



## 犯罪収益移転防止法の概要

- 「犯罪による収益の移転防止に関する法律」(平成19年法律第22号)は、犯罪による収益の移転の防止を図り、国民生活の安全と平穏を確保するとともに、経済活動の健全な発展に寄与することを目的として制定。
- 特定事業者\*に対して、顧客等の取引時確認、疑わしい取引の届出等を義務付け。  
※ 金融機関、ファイナンスリース業者、クレジットカード業者、弁護士、司法書士、公認会計士等(特定事業者により義務等は若干異なる)。総務省関係では、**電話受付代行業者、電話転送サービス事業者**、行政書士、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構が該当。

### 犯罪収益移転防止法の概要

#### ◇ 特定事業者に対して、以下の事項について義務づけ。

##### 1. 取引時確認義務

- ・ 運転免許証等の公的証明書等による顧客等の①氏名・名称、②住居・本店又は主たる事務所の所在地、③生年月日、④取引を行う目的、⑤職業・事業内容、⑥実質的支配者の確認を義務づけ。
- ・ マネー・ローンダリングに利用されるおそれが特に高い取引(ハイリスク取引)については、上記確認事項に加え、その取引が200万円を超える財産の移転を伴うものである場合には「資産及び収入の状況」の確認も義務づけられている。

##### 2. 確認記録の作成・保存義務

- ・ 取引時確認を行った場合には直ちに確認記録を作成し、当該契約が終了した日から7年間保存することを義務づけ。

##### 3. 取引記録の作成・保存義務

- ・ 特定業務に係る取引を行った場合若しくは特定受任行為の代理等を行った場合には、直ちにその取引等に関する記録を作成し、当該取引又は特定受任行為の代理等が行われた日から7年間保存することを義務づけ。

##### 4. 疑わしい取引の届出

- ・ 特定業務に係る取引について、①当該取引において收受した財産が犯罪による収益である疑いがあるかどうか、②顧客等が当該取引に関し組織的犯罪処罰法第10条の罪若しくは麻薬特例法第6条の罪に当たる行為を行っている疑いがあるかどうかを判断し、これらの疑いがあると認められる場合に、行政庁に対して疑わしい取引の届出を行うことを義務づけ。

##### 5. 取引時確認等を的確に行うための措置

- ・ ①取引時確認をした事項に係る情報を最新の内容に保つための措置を講ずるとともに、②使用人に対する教育訓練の実施、顧客管理措置の実施に関する内部規程の策定、顧客管理措置の責任者の選定等の措置を講ずるよう努めなければならない(努力義務)。

- 「携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律」(平成17年法律第31号)は、携帯音声通信事業者による契約者の管理体制の整備の促進及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止を図ることを目的として制定。
- 携帯音声通信事業者による携帯音声通信役務の提供を内容とする契約の締結時等における本人確認に関する措置、通話可能端末設備等の譲渡等に関する措置等を規定。  
※平成20年改正により、「レンタル携帯電話事業者による本人確認の厳格化等」の内容を追加。

## 携帯電話不正利用防止法の概要

◇ **契約者の管理体制の整備の促進 及び 携帯音声通信サービスの不正利用の防止のため、以下を措置。**

### 1. 契約締結時・譲渡時の本人確認義務等

- ・ 携帯電話事業者及び代理店に対し、① 運転免許証等の公的証明書等による契約者の本人確認とともに、② 本人確認記録の作成・保存（3年間）を義務付け。

### 2. 警察署長からの契約者確認の求め

- ・ 警察署長は、犯罪利用の疑いがあると認めるときは、携帯電話事業者に対し契約者確認を求めることができる。その求めを受けた携帯電話事業者は、当該契約者について、契約者確認を行うことができ、契約者が本人確認に応じない場合には、役務提供の拒否が可能。

### 3. 貸与業者の貸与時の本人確認義務等

- ・ 相手方の氏名等を確認せずにレンタル営業を行うことを禁止。① 運転免許証等の公的証明書等による契約者の本人確認とともに、② 本人確認記録の作成・保存（3年間）を義務付け。

### 4. 携帯電話の無断譲渡・譲受けの禁止

- ・ 携帯電話事業者の承諾を得ずに譲渡することを禁止。

### 5. 他人名義の携帯電話の譲渡・譲受けの禁止

# 関係ガイドライン・報告書等



- 固定電話番号(0AB～J)については、利用者から見た場合に、発着信に用いられる番号により、「①地理的識別性」、「②サービスの識別性」、「③通話品質の識別性」、「④社会的信頼性の識別性」を確保する役割を担っているものとされている。

## ○「IP時代の電気通信番号の在り方に関する研究会 第一次報告書」(平成17年6月)〈抜粋〉

### (地理的識別の在り方)

- 固定電話番号は長年にわたり国民生活で利用されているものであり、番号により端末が設置されている地域を特定したいとのニーズは依然として高い。
- このため、IP化が進捗し料金識別へのニーズが低下したとしても、地理的識別は維持していく必要があると考えられる。

### (サービスの識別の在り方)

- IP化の進展により、サービス内容及び通話品質等の多様化や複数のサービスの融合したサービス等の新しいサービスの登場も考えられるものの、社会的信頼性の維持や利用者利便の確保の観点からは、固定電話か携帯電話か、緊急通報を利用できるか等の一定のサービス識別は依然として求められる。

### (通話品質の識別の在り方)

- 今後、技術の進歩に伴い、全てのサービスの品質が一律となった場合には、番号による通話品質の識別は不要となると考えられるものの、複数のサービスが融合したサービス等の品質が不定であるサービスや、従来よりも品質の高いサービスの実現が見込まれるなど、通話品質の多様化が進んでいく可能性があり、一定の通話品質の識別は引き続き必要である。
- 固定電話は携帯電話等よりも品質が良いと考えている人が多く、また一定以上の通話品質の確保へのニーズも高い状況である。このため、番号によりサービス内容に応じた通話品質が確保されていることがわかることは必要である。

### (社会的識別性の識別の在り方)

- 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ているため、通話の相手先を知らない場合でも、携帯電話等の0A0番号と比較して相対的に一定の社会的信頼性が確保されているという特徴がある。
- 固定電話番号は社会的信頼性があるとの見方が一般的であり、利用者において、番号が信頼性を判断する上での手がかりの一つとして利用されている。このため、今後も社会的信頼性を維持していくことが適当であり、固定電話番号については、今後も引き続き端末の設置場所が固定である点を確保していく必要がある。
- 発信番号表示については、常に正しい番号が表示されるものであるとの社会的コンセンサスがあることを踏まえ、発信番号の偽装表示についても、対策を講じていくことが必要である。また、番号とは別の技術的方策についても今後検討することも考えられる。

# 緊急通報時の発信者番号に関する過去の検討経緯

## ○「『異なる電気通信番号の送信の防止に係る省令の取り扱い方針(平成20年4月21日総務省公表)』の運用に係るガイドライン」(平成20年12月26日(社)電気通信事業者協会)〈抜粋〉

### 5. 緊急通報時の発信者番号を担保するための対策

本章では、0AB～J番号回線の発信における緊急通報確保に係わる、発信事業者が留意すべき事項を記述する。

緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備は、事業用電気通信設備規則第35条の2の規定に従い、①所轄へ接続すること②発信場所の位置情報等を通知すること③回線保留又は緊急通報受理機関に送信された電気通信番号による呼び返し等を実現することが求められている。

ここで、発信する物理回線以外の0AB～J番号が通知(表示)された場合、緊急通報受理機関において発信者番号による位置情報の検索あるいは位置情報と音声通話を結びつけることが困難になることが想定される。また、回線保留代替措置として緊急通報発信回線に対する接続制限を実現すること及び呼び返しを行うことについても先述同様に困難になる可能性があると思われるため、発信事業者は以下の各項に留意して発信者番号を送信する必要がある。

#### ① 発信者番号の種類

緊急通報が着信する緊急機関の指令台に対しては、表示された発信者番号へコールバックした場合に、できるだけ緊急通報の発信者宛に着信できることが望ましいことから、発信事業者とは異なる番号指定事業者の回線番号を発信者番号に設定している際であっても、緊急通報時は発信事業者の番号を設定し送出する対策を実施すべきである。

#### ② 位置情報通知システムとの整合

音声呼により指令台に送られた発信者番号と各事業者の位置情報通知システムから送信される発信者番号、及び同システムの検索キーとなる発信者番号は一致していなければならないので(そうでなければ緊急機関側で同一性を確認することができない)、緊急通報においては、発信事業者の番号を通知することを発信者番号設定事業者が責任を持って実施する。

## ○「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」(平成18年6月)〈抜粋〉

## 第4章 インターネット電話への転送について

## 3 検討

## 3-2 インターネット電話への転送に係る発信者の保護方策

着信転送の形態によるインターネット電話への転送が許容される場合でも、発信者は、当該通信がインターネットを経由して通話先に転送されているのかどうか分からないため、発信者保護の観点から何らかの方策が必要である。

発信者が呼接続を継続するかを選択可能な機会を確保するため、インターネットを経由している点について、インターネットへの転送前にガイダンスにより発信者に告知することが現実的な対策と考えられる。

ガイダンスの内容としては、例えば、「インターネット電話サービス(又は個別サービス名等)」に転送します。」等が考えられる。

ガイダンスが挿入された場合でも、インターネット電話への転送における注意点等については、発信者が直ちに認知することは困難であると考えられることから、当該サービスを提供する事業者等において、利用者(当該サービスの契約者以外に、広く電話の利用者一般を含む。)に、インターネットを系由することの意味を幅広く告知していくことが必要である。

ガイダンスの挿入により発信利用者は通話の都度ガイダンスを聞かなければならず発信利用者の利便が害されるのではないかとの観点から、ガイダンスを挿入せず、例えば利用者にインターネット系由で接続されることがあることを幅広く告知することで代替可能なのではないかとの提案もあった。しかしながら、インターネット電話への転送自体が一部の利用者により限定的に行われている現時点においては、告知のみによって国民一般の理解が得られる環境に至っているとは考えられないため、不適当と考えられる。

ただし、使用頻度の高い利用者が毎回同様のガイダンスを聞くこと等がサービス提供の妨げになる場合には、(2度目以降は)途中でガイダンスのキャンセルを可能とする方法や、ガイダンスをできる限り短くする方法など、利用者が煩わしく感じないような運用上の工夫も考えられる。

## 3-3 その他

一般的な着信転送サービスにおいては、発信元の発信者番号が転送先まで通知されることが通常ではあるが、システムによっては、転送の際の発信に用いられる回線の番号が通知される場合も許容されている。

インターネット電話への転送の場合にも、通話先に発信者番号が通知される場合には、利用者の利便性の観点からは、発信元の番号を通知することも考えられる。

(略)逆にインターネット電話から発信し、既存電話網へ着信する場合については、GWなどで既存電話網発信に用いた回線の番号が通知されると、その番号にかけ直した場合に必ずしもつながるとは限らないことや、特に0AB～J番号が通知される場合には地理的識別性等の点で問題があるなど、利用者保護の観点から慎重に対応する必要がある。このため、一般的には、インターネットから既存電話網へ転送を行う事業者は、発信者番号を通知しないことが適当である。ただし、0A0番号については、確実に着信転送サービスの個々の利用者からの発信であることが確認できる場合に限って、GWなどで既存電話網発信に用いた回線の番号を通知することも考えられる。

## 固定電話番号を利用する 転送電話の提供形態・提供状況

## ケース1

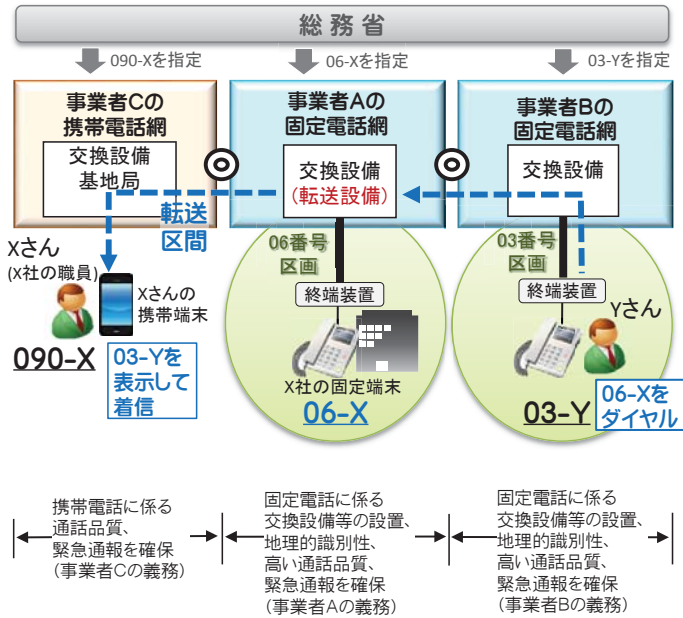
### 番号指定事業者による提供形態

(①番号指定事業者の交換設備(転送設備)に契約者の固定電話端末がつながっている場合)

#### 着信転送の場合

提供事業者の例  
法人向け: NTT東西、NTTコム、KDDI、ソフトバンク等  
個人向け: NTT東西、NTTコム、KDDI、ソフトバンク等

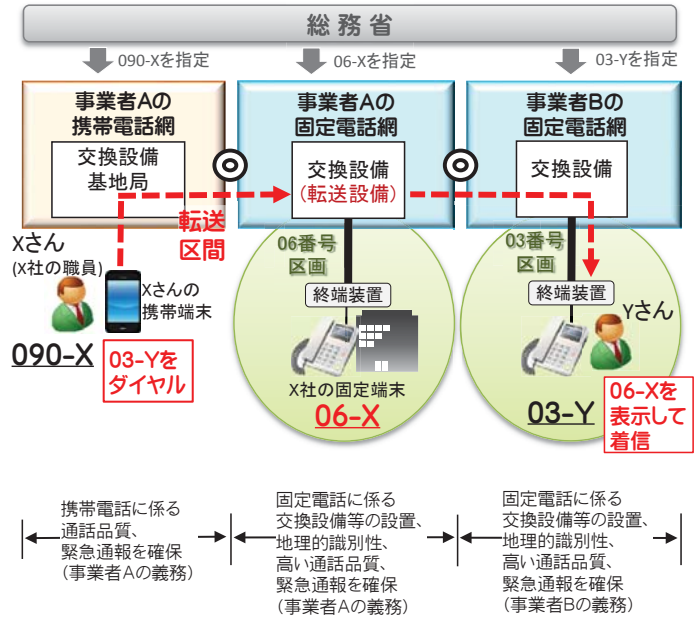
※事業者Aが提供する転送電話サービス(06番号)を利用する法人ユーザ(X社職員のXさん)が、固定電話(03番号)の個人ユーザ(Yさん)から着信する場合の例(イメージ)



#### 発信転送の場合

提供事業者の例  
法人向け: KDDI、ソフトバンク  
個人向け: -

※事業者Aが提供する転送電話サービス(06番号)を利用する法人ユーザ(X社職員のXさん)が、固定電話(03番号)の個人ユーザ(Yさん)に発信する場合の例(イメージ)



## ケース2

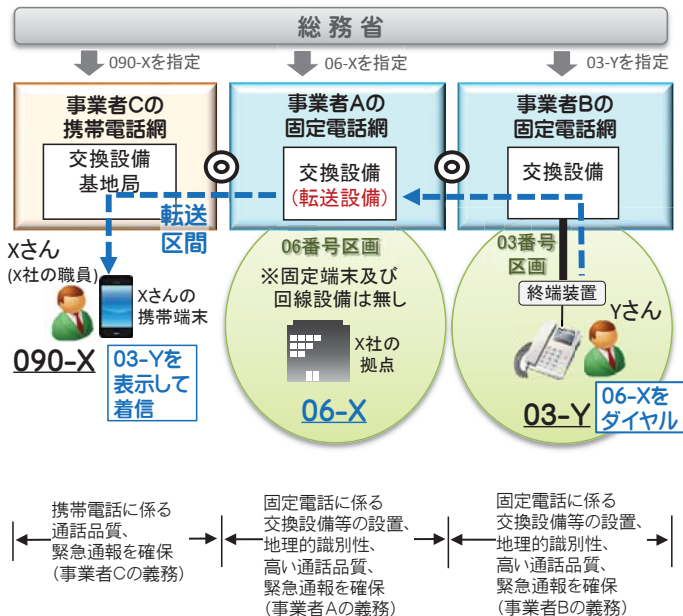
### 番号指定事業者による提供形態

(②番号指定事業者の交換設備(転送設備)に契約者の固定電話端末がつながっていない場合)

#### 着信転送の場合

提供事業者の例  
法人向け: (ヒアリング事業者は「該当なし」と回答)  
個人向け: (ヒアリング事業者は「該当なし」と回答)

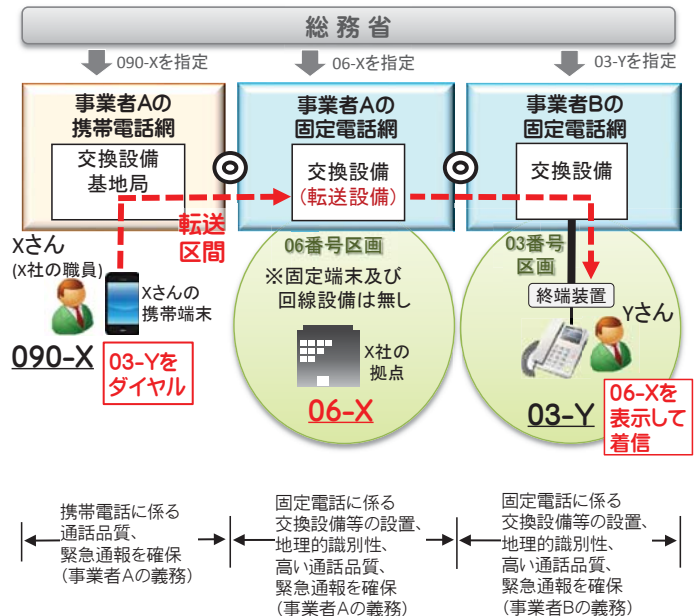
※事業者Aが提供する転送電話サービス(06番号)を利用する法人ユーザ(X社職員のXさん)が、固定電話(03番号)の個人ユーザ(Yさん)から着信する場合の例(イメージ)



#### 発信転送の場合

提供事業者の例  
法人向け: (ヒアリング事業者は「該当なし」と回答)  
個人向け: (ヒアリング事業者は「該当なし」と回答)

※事業者Aが提供する転送電話サービス(06番号)を利用する法人ユーザ(X社職員のXさん)が、固定電話(03番号)の個人ユーザ(Yさん)に発信する場合の例(イメージ)

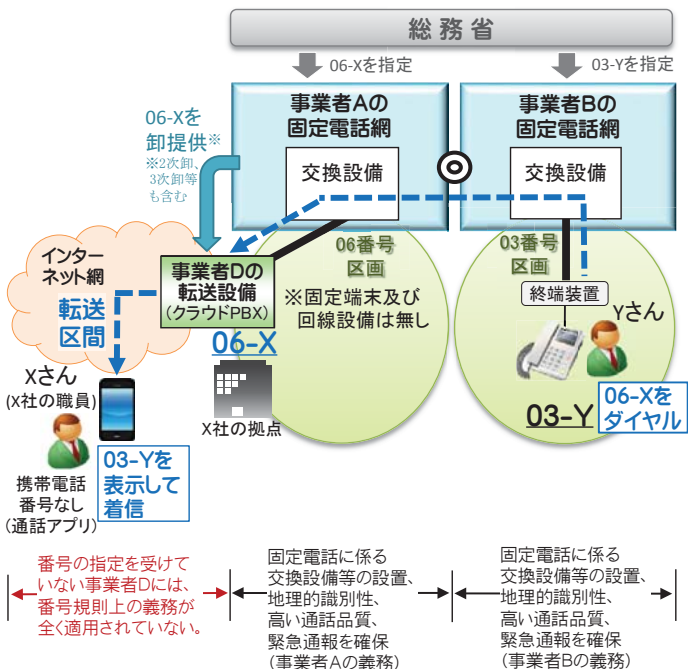


## ケース3 番号非指定事業者による提供形態

### 着信転送の場合

提供事業者の例  
法人向け：富士通クラウド  
個人向け：日本通信(既に終了)

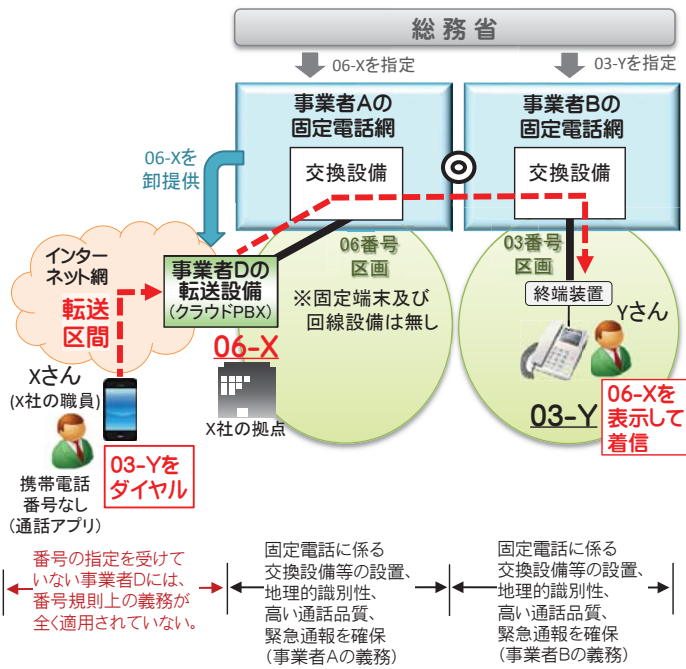
※事業者Dは、転送設備(クラウドPBX)を事業者Aの交換設備に接続するとともに、事業者Aから06番号(06-X)の卸提供を受けて転送電話サービスを提供  
※事業者Dが提供する転送電話サービスの法人ユーザ(X社職員Yさん)が、固定電話(03番号)の個人ユーザ(Yさん)から着信する場合の例(イメージ)



### 発信転送の場合

提供事業者の例  
法人向け：富士通クラウド  
個人向け：日本通信(既に終了)

※事業者Dは、転送設備(クラウドPBX)を事業者Aの交換設備に接続するとともに、事業者Aから06番号(06-X)の卸提供を受けて転送電話サービスを提供  
※事業者Dが提供する転送電話サービスの法人ユーザ(X社職員Yさん)が、固定電話(03番号)の個人ユーザ(Yさん)に発信する場合の例(イメージ)



## 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

	固定電話番号(0AB~J)の指定を受けた固定電話事業者(ヒアリング対象) <sup>※1</sup>						固定電話番号(0AB~J)の指定を受けず他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(ヒアリング対象) <sup>※1</sup>		
	NTT		KDDI	ソフトバンク		富士通クラウドテクノロジー	日本通信	マイクロソフト <sup>※2</sup>	
	NTT東西	NTTコム							
固定電話番号を利用する転送電話 <sup>※</sup> の提供の有無と主なサービス名 <small>※ 電気通信事業に該当するもの</small>	有 固定電話・ひかり電話(ボイスワープ)	有 IPVoice	有 auひかり電話	有 auオフィスナンバー	有 ホワイト光電話	有 Bizダイヤル	有 ShaMo!	有 (既に終了)	委員・総務省 限り
着信転送/発信転送の別	着信	着信	着信	着信 発信	着信	着信 発信	着信 発信	着信 発信	
法人向け/個人向けの別	法人 個人	法人	個人	法人	個人	法人	法人	個人	
転送区間のネットワーク(通話品質水準)	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	携帯電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	携帯電話網	インターネット網	インターネット網	
番号区画内の固定端末及び伝送路設備の有無	有	有	有	有	有	有	無	無	
番号区画内の契約者拠点の有無及び確認	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	無	
契約者による緊急通報の可否	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	携帯電話から可能	- (着信転送のみ)	固定電話又は携帯電話から可能	不可	不可	
転送の際の利用者通知(音声ガイダンス、発信音等)の有無	固定電話のみ有	無	無	無	無	無	無	無	

※1 本資料は、事業者ヒアリング(4/26)における各社の説明内容及びその後各社から聞き取りを行った内容について事務局が取りまとめたもの。

※2 マイクロソフトについては、現時点で日本ではサービスを提供しておらず、今後の具体的な提供の予定も決まっていない。

# ヒアリング対象外の主な番号指定事業者による 固定電話番号を利用する転送電話の提供状況

	固定電話番号(0AB~J)の指定を受けた主な固定電話事業者(ヒアリング対象外)														
	東北インテリジェント通信	中部テレコミュニケーション		ケイ・オプティコム		エネルギー・コミュニケーションズ		STNet	QTnet		楽天コム	アルテリア	J:COM	Colt	アイ・ピー・エス
固定電話番号を利用する転送電話*の提供の有無 <small>*電気通信事業に該当するもの</small>	有	有 サービス① サービス②		有 サービス① サービス②		有 サービス① サービス②		有	有 サービス① サービス②		有	有	有	有	有
着信転送/発信転送の別	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信	着信
法人向け/個人向けの別	法人	個人	法人	個人	法人	個人	法人	法人個人	個人	法人	法人個人	法人	法人個人	法人	法人
転送区間のネットワーク(通話品質水準)	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網	固定電話網 携帯電話網 050IP電話網
番号区画内の固定端末及び伝送路設備の有無	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有
番号区画内の契約者拠点の有無及び確認	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)
契約者による緊急通報の可否	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)	- (着信転送のみ)
転送の際の利用者通知(音声ガイダンス、発信音等)の有無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無

※本資料は、各社から聞き取りを行った内容について事務局が取りまとめたもの。

# 主な番号指定事業者における固定電話番号の卸提供の状況

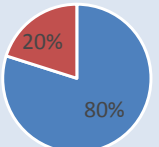
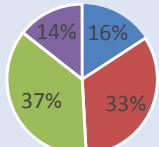
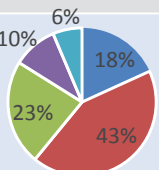
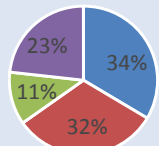
	固定電話番号(0AB~J)の指定を受けた主な固定電話事業者															
	NTT		KDDI	ソフトバンク	東北インテリジェント通信	中部テレコミュニケーション	ケイ・オプティコム	エネルギー・コミュニケーションズ	STNet	QTnet	楽天コム	アルテリア	J:COM	Colt	アイ・ピー・エス	ZIP Telecom
	NTT東西	NTTコム														
総務省から指定を受けた固定電話番号の数 (平成30年3月末現在)	19037万 番号	389万 番号	1375万 番号	1650万 番号	83万 番号	96万 番号	130万 番号	49万 番号	38万 番号	82万 番号	323万 番号	57万 番号	242万 番号	31万 番号	2万 番号	10万 番号
総務省から指定を受けた固定電話番号を他の事業者 に卸提供している実態	有 <small>※光コラボによる固定電話のみ</small>	有	有	有 <small>※個人向け固定電話のみ</small>	無	無	無	無	無	無	有	有	有	有	有	有
上記の卸提供した固定電話番号を用いて、卸先事業者が(固定電話ではなく)転送電話を提供している実態	有 <small>※ボイスワーク</small>	有 <small>※IP Voice転送機能</small>	有	有 <small>※固定電話オプション(着信転送)のみ</small>	-	-	-	-	-	-	無	有	有 <small>※固定電話オプション(着信転送)のみ</small>	把握していない	有	有
上記卸先事業者に対する、転送電話の提供に当たり番号規則を遵守させる等の措置(契約約款等)	有 <small>※番号区画内の契約者拠点の有無及び確認を実施</small>	有 <small>※番号区画内の契約者拠点の有無及び確認を実施</small>	無	有 <small>※SBの固定電話と同じ提供形態に限定</small>	-	-	-	-	-	-	-	有	有 <small>※固定電話オプション(着信転送)のみに限定</small>	接続契約などによる	無	有

※本資料は、各社から聞き取りを行った内容について事務局が取りまとめたもの。

# 利用者アンケートの実施結果

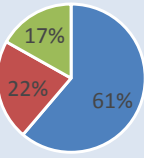
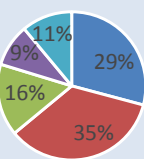
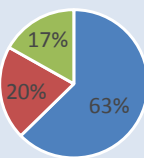
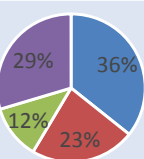
## 利用者アンケートの実施結果

(「地理的識別性・社会的信頼性の確保」関連: 主な項目を抜粋)

質問	回答
<p>固定電話の電話番号は0から始まる市外局番（例:東京23区なら「03」）から、電話をかける、または受ける地域をある程度把握することができます。 こ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ますか。〈問2〉</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 知っている (80%)</li> <li>■ 知らない (20%)</li> </ul>
<p>固定電話番号の市外局番は、市区町村単位で定められている地域（横浜市、下関市）や、複数の市区町村単位で定められている地域（東京23区、大阪市等）があります。 市外局番を見て、それがどの地域で使用されているかわかりますか。最も近い選択肢を1つお選びください。〈問3〉</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ だいたいわかる (16%)</li> <li>■ 居住地近くならだいたいわかる (33%)</li> <li>■ わかる場所もある (37%)</li> <li>■ わからない (14%)</li> </ul>
<p>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は重要だと思いますか。〈問9〉</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 重要である (18%)</li> <li>■ どちらかと言えば重要である (43%)</li> <li>■ どちらとも言えない (23%)</li> <li>■ あまり重要ではない (6%)</li> <li>■ 重要ではない (10%)</li> </ul>
<p>固定電話番号が示す地域と転送電話サービスの契約者の自宅やオフィスの所在地（住所）に結びつきがない状態で、発着信した電話が転送されるケースについて、どう思いますか。〈問22〉</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 (34%)</li> <li>■ 電話番号が示す地域と発着信する者の自宅・オフィスの所在地に結びつきがないこのような転送は問題だと思う (32%)</li> <li>■ 電話番号が示す地域と発着信する者の自宅・オフィスの所在地に結びつきがないこのような転送であっても問題ない (11%)</li> <li>■ 特に何とも思わない (23%)</li> </ul>

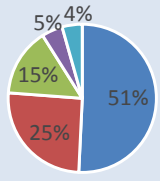
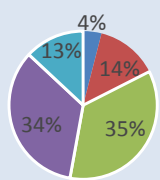
## 利用者アンケートの実施結果 (「通話品質の識別性の確保」関連: 主な項目を抜粋)

32

質問	選択肢
<p>電話をかけた場合に知らないうちにインターネット電話へ転送されて電話がつながるケースにおいて、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欲しいですか。 &lt;問18&gt;</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電話を転送する際に、「インターネット電話に転送しています」等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</li> <li>■ 電話を転送する際に、「ビビビ」等の通知音により、転送が行われている旨を通知して欲しい</li> <li>■ 技術的に可能であれば、端末画面にインターネットに転送されている旨を表示して欲しい</li> </ul>
<p>電話がかかってきた場合に知らないうち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ついて、どう思いますか。 &lt;問19&gt;</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 何らかの手段により「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</li> <li>■ 一定の通話品質が確保できれば、特に通知せずにインターネット電話から転送してよいが、そうでなければ、インターネット電話からは転送しないで欲しい</li> <li>■ 一定の通話品質が確保できれば、特に通知せずにインターネット電話から転送してよいが、そうでなければ、何らかの手段により、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</li> <li>■ インターネット電話の通話品質が非常に悪い場合も含め、特に通知せずに、インターネット電話から転送されていてかまわない</li> </ul>
<p>電話がかかってきた場合に知らないうちにインターネット電話から転送されて電話がつながるケースにおいて、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欲しいですか。 &lt;問20&gt;</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ かかってきた電話に応答する際に、「インターネット電話から転送されています」等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</li> <li>■ かかってきた電話に応答する際に、「ビビビ」等の通知音により、転送が行われている旨を通知して欲しい</li> <li>■ 技術的に可能であれば、端末画面にインターネットから転送されている旨を表示して欲しい</li> </ul>
<p>03番号の固定電話の利用者(個人・法人)に電話をかけたが、知らないうちに転送が行われ、通話の品質が固定電話より低い水準になってしまうことについて、どう思いますか。 &lt;問16&gt;</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電話の発信者が知らないうちに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</li> <li>■ 転送されたとしても携帯電話相当の品質を確保できれば問題ないが、スマートフォンのアプリ電話(インターネット電話)※の品質まで下がるのは問題がある</li> <li>■ スマートフォンのアプリ電話(インターネット電話)の品質でも問題ない</li> <li>■ 特に何とも思わない</li> </ul>

## 利用者アンケートの実施結果 (「緊急通報の確保」関連: 主な項目を抜粋)

33

質問	選択肢
<p>03等の市外局番から始まる番号を使用する固定電話や090/080/070から始まる携帯電話からは緊急通報(110/119/118)を利用できることは重要だと思いますか。 &lt;問13&gt;</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 重要である</li> <li>■ どちらかと言えば重要である</li> <li>■ どちらとも言えない</li> <li>■ あまり重要ではない</li> <li>■ 重要ではない</li> </ul>
<p>03等の市外局番から始まる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、どう思いますか。 &lt;問25&gt;</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全く問題ない</li> <li>■ あまり問題とは思わない</li> <li>■ どちらでもない</li> <li>■ やや問題だと思う</li> <li>■ 非常に問題だと思う</li> </ul>

# 検討の体制・経緯・スケジュール

## 情報通信審議会における検討体制

### 情報通信審議会

#### 電気通信事業政策部会

部会長	山内 弘隆	一橋大学大学院 経営管理研究科 教授
部会長代理	相田 仁	東京大学大学院 工学系研究科 教授
委員	石戸 奈々子	特定非営利活動法人CANVAS 理事長・慶應義塾大学 教授
〃	泉本 小夜子	公認会計士
〃	岡田 羊祐	一橋大学大学院 経済学研究科 教授
〃	熊谷 亮丸	株式会社大和総研 常務執行役員 調査本部副本部長 チーフエコノミスト
〃	知野 恵子	読売新聞東京本社 編集委員
〃	森川 博之	東京大学大学院 工学系研究科 教授

#### 電気通信番号政策委員会

主査	相田 仁	東京大学大学院 工学系研究科 教授
主査代理	一井 信吾	東京大学大学院 数理科学研究科 准教授
専門委員	河村 真紀子	主婦連合会 事務局長
〃	猿渡 俊介	大阪大学大学院 情報科学研究科 准教授
〃	藤井 威生	電気通信大学 先端ワイヤレス・コミュニケーション研究センター 教授
〃	三友 仁志	早稲田大学大学院 アジア太平洋研究科 教授
〃	森 亮二	英知法律事務所 弁護士



# 部会・委員会における検討経緯

	主な議題(検討事項)
第42回部会 (2018年4月10日)	○固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方(諮問)
第20回委員会 (2018年4月13日)	○「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 - 固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方(事務局) - 平成27年度利用者アンケートの実施結果(NTTアドバンステクノロジー) - 事業者ヒアリングの実施(事務局) - 利用者アンケートの実施(事務局)
第21回委員会 (2018年4月26日)	○固定電話番号を利用する転送電話サービスに関する事業者ヒアリング (NTT、KDDI、ソフトバンク、日本通信、富士通クラウドテクノロジーズ、マイクロソフト)
第22回委員会 (2018年5月30日)	○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 - 検討の視点(事務局) - 諸外国における固定電話番号に関する状況(事務局) ○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 - 利用者アンケートの実施結果(事務局) - 「一般の消費者の立場から考える固定電話番号を利用する転送電話」(河村委員) - 「バーチャルオフィスについて」(森委員) - 「IP電話の転送に関する諸課題の整理について」(沖電気工業) ○答申までのスケジュール(事務局)
第23回委員会 (2018年6月12日)	○論点整理
第24回委員会 (2018年7月10日)	○報告書案 ○発信者番号偽装表示対策に関する取組(TCA)
第43回部会 (2018年7月18日)	○電気通信番号政策委員会報告書
第25回委員会 (2018年9月10日)	○答申案 ○意見募集(7/19～8/22)の結果・考え方
第44回部会 (2018年9月19日)	○固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方(答申)