

「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(案) への意見及びこれに対する考え方(案) 概要

(1) 意見募集の実施期間

平成30年7月19日(木)～平成30年8月22日(水)

(2) 意見提出者

計29者

- ・ 法人等19者 (いぶき司法書士事務所／匿名(法人)／(株)グラントン／ファイン・インテリジェンス・グループ(株)／(株)まほろば工房／弁護士有志／東北インテリジェント通信(株)／(株)三通／RingCentral Japan(株)／(株)STNet／ZIP Telecom(株)／東日本電信電話(株)／エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)／西日本電信電話(株)／Coltテクノロジーサービス(株)／(株)リンク／(株)QTnet／(株)NTTドコモ／シスコシステムズ(合))
- ・ 個人 10者

1. 検討に当たっての基本的考え方

意見の概要	考え方(案)
本答申(案)の考え方に賛成。 【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)】	<考え方1-1> 本答申(案)に 賛成の御意見として承ります。
転送電話サービスが特殊詐欺の犯罪ツールとして利用されないような根本的な対策を導入すべき。 【弁護士有志】	<考え方1-2> 本答申(案)は、固定電話番号を利用する転送電話サービスについて、番号識別性、社会的信頼性及び適正な使用を確保することを主な目的として検討を行ったものです。加えて、今般の電気通信事業法の改正も踏まえ、番号使用計画の認定等を通じ、番号の使用条件の遵守等とともに定期報告を求めることとしており、これにより電気通信事業者の番号の使用状況等の把握を可能とすることとしています。 なお、固定電話を利用した 特殊詐欺の防止については、総務省において、警察庁、電気通信事業者等と連携しながら、有効な対策に向けた検討を進めているところ です。

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

意見の概要	考え方(案)
<p>本答申(案)の考え方に賛成。 【(株)Qtinet／東北インテリジェント通信(株)／(株)三通／(株)まほろば 工房／個人H／個人I】</p>	<p><考え方3-1> 本答申(案)に賛成の御意見として承ります。</p>
<p>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の設置を求めることは、既存のサービスに影響を与えるのではないかと。また、地理的識別性・社会的信頼性の確保には、実在確認及び本人確認を徹底することで十分ではないかと。 【ZIP Telecom(株)】</p>	<p><考え方3-7> 固定電話番号を使用する転送電話サービスについては、一定のニーズが存在し、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、利用者利便に資するものです。 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、固定電話が長年積み重ねてきた識別性・信頼性等に対するフリーライドであり、中長期的には識別性・信頼性が損なわれることが懸念されます。</p>
<p>固定端末系伝送路設備の設置は中小企業には負担となる。訪問等によって実在確認を強化することで、固定端末系伝送路設備の設置を必須としないモデルを導入できるのではないかと。 【(株)リンク】</p>	<p>そのため、本答申(案)においては、実在確認及び本人確認とともに、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が設置されていること等を使用条件として課すことが必要としたものです。</p>
<p>現状においても、地理的識別性・社会的信頼性の確保が実現できていると考える。 【東日本電信電話(株)／西日本電信電話(株)】</p>	<p>総務省においては、今後の制度整備に当たり、こうした方向性に基づき、サービス提供状況の詳細も踏まえ、番号使用条件の具体化を図ることが適当です。</p>

4. 固定電話番号に係る通信品質の識別性の確保の在り方

意見の概要	考え方(案)
<p>インターネット回線を利用した通話アプリも多くの方が問題なく利用しており、通話品質が悪ければそのサービスは自然淘汰されるため、通話品質を要件とする意味があるのか。</p> <p>【(株)グラントン】</p>	<p><考え方4-1></p> <p>固定電話番号(0AB～J番号)は、通話品質等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す。特に番号指定事業者が提供する固定電話サービスの通話品質については、電気通信事業法において、一定の基準が定められ、これを維持する義務が課せられています。</p>
<p>インターネットは大容量化し品質劣化は発生しにくく、利用者設備(端末設備)側での品質劣化も相当程度ある。その中で転送区間がインターネットとなる場合に特殊な措置を実施することは、高コスト要因となり、かえって一般消費者に不利益を与えるのではないか。</p> <p>【Coltテクノロジーサービス(株)】</p>	<p>こうした固定電話番号を使用する転送電話サービスは、適切に活用することで「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ます。</p> <p>一方、転送電話サービスのうちインターネットを経由するものについては、ベストエフォートであるため転送区間の通話品質が常に保証されているわけではなく、通話品質が低水準となる場合があります。</p> <p>こうした場合に、一般利用者(消費者)の立場からは、高水準の通話品質を期待して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など、不利益が生じるケースが想定されます。また、当審議会(電気通信番号政策委員会)において実施した利用者アンケートでは、転送電話の通話品質について、「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」又は「インターネット電話の品質まで下がるのは問題」と回答した人が全体の59%となっています。</p> <p>本答申(案)はこうした点を踏まえ、一般利用者(消費者)保護の観点から、通話品質に係る一定の要件を設けることとしたものです。</p>

4. 固定電話番号に係る通信品質の識別性の確保の在り方(続き)

意見の概要	考え方(案)
<p>転送先事業者が更に転送を実施している場合、転送元事業者は転送先事業者が転送区間で品質を満たすかどうかを識別できないため、識別性確保の措置は、品質を満たせない事業者が講じるべき。</p> <p>【(株)STNet/東北インテリジェント通信(株)/ (株)Qtnet/ZIP Telecom(株)】</p>	<p><考え方4-3></p> <p>転送電話サービスは通話品質が保証されておらず、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ます。</p> <p>そのため、本答申(案)においては、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)に対して、そのサービスに係る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に、それを識別することを可能とするための対応が必要としたものです。</p> <p>総務省においては、今後の制度整備に当たり、こうした方向性に基づき、サービス提供状況や技術規格の詳細も踏まえ、番号使用条件の具体化を図ることが適当です。</p>
<p>利用者設備(端末設備)側は、コードレス電話や自営電気通信網の利用等、自由なネットワーク構成が可能であり、そこにインターネット区間があるかどうかは、事業者側からは識別することが技術的に困難。</p> <p>【(株)三通/(株)まほろば工房】</p>	<p><考え方4-4></p> <p>通話品質に関しては、一般利用者(消費者)の立場からは、高水準の通話品質を期待して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など、不利益が生じるケースが想定されます。また、当審議会(電気通信番号政策委員会)において実施した利用者アンケートでは、固定電話番号への着信がインターネットに転送している旨をどのように通知してほしいかについて、「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61%となっています。</p> <p>本答申(案)はこうした点を踏まえて検討したものです。</p> <p>なお、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ることも想定しています。</p> <p>総務省においては、今後の制度整備に当たり、こうした検討状況も踏まえ、番号使用条件の具体化を図ることが適当です。</p>
<p>音声ガイダンスは、利用者が電話の掛け間違いと誤認したり、通話開始までの時間が長くなったりと利用者にとって不利益が生じる可能性があり、音声ガイダンス以外の措置についても検討を希望する。</p> <p>【東北インテリジェント通信(株)/Qtnet】</p>	
<p>音声ガイダンスは、苦情が発生したり、外国人等に識別性がなかったりするなどデメリットがあり、導入に当たっては十分な検討が必要。</p> <p>【(株)三通】</p>	
<p>聞き慣れない音声ガイダンスにより、高齢者や子供は電話を切ってしまう、利用者利便を損なう可能性があるのではないか。着信転送で音声品質に問題がある場合は、転送先が折り返せばよいのではないか。</p> <p>【ZIP Telecom(株)】</p>	

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

意見の概要	考え方(案)
<p>現状では、再販提供先での自家利用用途か卸提供用途かの判別や、卸先で独自サービスを実施している場合の内容把握などが困難であり、番号利用状況等の把握に当たっては、卸先事業者を含む全ての事業者において効率的な報告となるようにしてほしい。</p> <p>【東日本電信電話(株)／西日本電信電話(株)／(株)NTTドコモ】</p>	<p><考え方6-2></p> <p>現状では、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ため、本答申(案)においては、<u>今般の電気通信事業法の改正を踏まえて、卸先事業者による転送電話サービスの提供状況を把握することが必要</u>としたものです。</p> <p><u>総務省においては、今後の制度整備に当たり、この方向性に基づき、サービス提供状況や卸契約等の実態も踏まえ、効率的な定期報告方法について具体化を図ることが適当</u>です。</p>
<p>番号非指定事業者におけるサービスの利用方法は、営業秘密にあたる可能性があり、番号指定事業者経由ではなく、総務省が直接報告を求めることで、十分な情報収集が可能となるのではないかと。</p> <p>【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)】</p>	

その他

意見の概要	考え方(案)
<p>今般の答申を受けた制度改正により廃止になる転送電話サービスがある場合には、当該サービスの利用者への影響を軽減するための措置を講じるべき。</p> <p>【いぶき司法書士事務所】</p>	<p><考え方7-1></p> <p>本答申(案)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い、方向性を明確にしたものです。</p> <p><u>総務省においては、本答申(案)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ることが適当</u>ですが、その際、<u>既に提供されている転送電話サービスに対しては、サービス提供状況の詳細も踏まえ、一定の経過措置を設けることが適当</u>です。また、<u>経過措置の対象については、考え方4-3等を踏まえ、番号指定事業者も含め、精査していくことが適当</u>です。</p>