

活用業務届出書

西 企 営 第 125 号
2020年10月30日

総務大臣

武田良太殿

郵便番号 540-8511

(ふりがな) おおさかふおおさかしちゆうおうくばんばちよう

住 所 大阪府大阪市中央区馬場町3-15

(ふりがな) にしにっぽんでんしんでんわかぶしきがいしゃ

氏 名 西日本電信電話株式会社

代表取締役社長

こばやし
小林

日本電信電話株式会社等に関する法律第二条第五項及び日本電信電話株式会社等に関する法律施行規則第二条の二の規定に基づき、別紙の業務について届出します。

(別紙)

本届出書に基づき提供されるサービスは、特殊詐欺対策サービス(アプリケーションサービス、メール等送受信サービス、サポートサービス)に限定する。

1. 業務の内容

(1) 概要

西日本電信電話株式会社(以下「当社」という。)が、地域電気通信業務等を営むために保有する設備、技術及びその職員を活用し、当社の固定電話網等^{※1}(以下「固定電話網等」という。)の契約者(以下「契約者」という。)及び他事業者に対して、以下の設備を用いた業務を行う。

① 設備構成

当社の固定電話網等と必要に応じ以下を組み合わせた構成とする。

- i) 契約者の端末に保持される契約者の録音データを解析し、必要な注意喚起を行うことを可能にするために、他の電気通信事業者(以下「他事業者」という。)との合意に基づき公募により調達したAI分析サーバ(以下「サーバ設備」という。)
- ii) 当該サーバ設備とインターネットとの間の通信を可能にするために、他事業者との合意に基づき公募により調達したインターネット接続回線及び契約者の端末と当該サーバ設備との間に限定した通信をインターネットを介して可能とするために、他事業者との合意に基づき公募により調達したインターネット接続回線(以下「インターネット接続回線」という。)
- iii) 次世代ネットワーク^{※2}のSNI^{※3}(当該サーバ設備と当社の業務区域内のエンドユーザとの通信を可能とするために、他事業者との合意に基づき公募により調達した県間伝送路を介する場合も含む)

本業務の設備概要は、添付資料1のとおりである。

② 提供する業務

以下の役務を組み合わせて提供するとともに、インターネット接続回線の料金設定を行う。

- i) 当該サーバ設備によるアプリケーションサービスの役務提供
- ii) 契約者が注意喚起の通知先として指定したメールアドレス・電話番号への、当該サーバ設備によるメール送信・発呼(以下「メール等送受信サービス」という。)の役務提供
- iii) 当該サーバ設備及びアプリケーションについて、電話若しくは訪問、またはそれらを組み合わせたサポートサービス(以下「サポートサービス」という。)の役務提供

なお、i)のサービスは、グループウェア(電子掲示板・スケジュール管理・ファイル共有等)やウイルス検索・除去、営業・顧客管理、文書管理、財務会計、医療・教育システム(記録・保管等)、災害時の安否システム、画像加工等のASP(総務省告示第405号(平成25年10月30日)に定める「日本標準産業分類」の説明及び内容例示において例示されているASP。以下同じ。)が提供するアプリケーションサービスと同種のものであり、ii)からiii)までのサービスについては、既に市場で普及している技術を用いて、既に他の企業等が提供しているサービスと同種のものであり、電話若しくは訪問サポートサービスを含めて、いずれも当社の固定電話網等の固有の機能と一体的に提供するものではない。

本届出におけるこれらの役務提供及び料金設定は、特殊詐欺対策の用のみに供するものとして、西日本エリアにおいて行うものである。

なお、固定電話網等サービス契約者に対して上記サービス等を提供することを目的とする他の企業等(以下「他企業等」という。)から要望があれば、上記の役務提供及び料金設定を行う考えである。

※1 加入電話、ISDN、ひかり電話

※2 総基事第14号(平成15年2月19日)及び総基事第39号(平成20年2月25日)で認可された申請において規定する「地域IP網」及び「次世代ネットワーク」とする。

※3 SNI(Application Server-Network Interface):各種アプリケーションサーバ類とネットワークを接続するためのインタフェース。地域IP網上のUNI(User-Network Interface)との接続を含む。以下同じ。

(2) 主な業務の実施方法

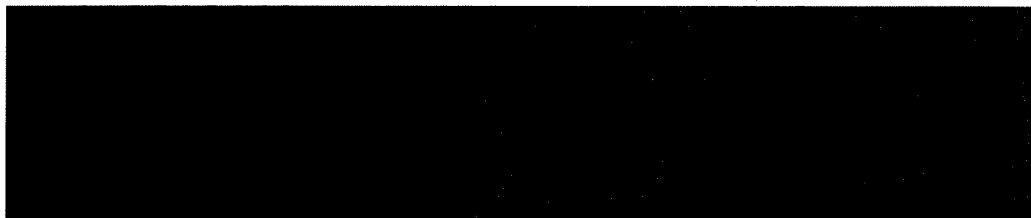
(1)①に記載した設備を用いて、(1)②に記載した役務を当社の固定電

話網等の契約者及び他事業者、または他企業等に対して提供する。

2. 業務の開始の日

2020年11月30日(予定)

3. 業務の収支の見込み



数値は表示単位未満を四捨五入しているため、収入、費用の合計の数値と収支の数値については一致しない場合がある。

なお、収支の前提となるサービスの収入算定・費用算定の考え方は添付資料2のとおり。

4. 所要資金の額及びその調達方法

(1) 所要資金

■

(2) 調達方法

なし。

5. 業務を営む理由

昨今、社会問題となっている特殊詐欺に対して、これまでも様々な対策が講じられてきたところであるが、その手口は巧妙化・複雑化しており、令和元年度の認知件数は約1.7万件^{※4}、被害額は約316億円^{※4}にのぼり、依然として高い水準で推移している。また、金銭的な被害に留まらず、過去には人命にかかわる事件も発生している。

こうした特殊詐欺の9割以上が固定電話^{※4}に架電されることで生じており、お客様が電話に出ることに対して不安に感じられるケースが増えている。

このような状況の中、電話を提供する当社に対する特殊詐欺対策への社会的要請もあることから、これに対し、お客様の通話内容を解析し、詐欺と疑われる通話について注意喚起する等の機能を提供することで、お客様に引き続き安心して電話をご利用いただくことのできる“安心・安全”な情報通信環境の向上に寄与する。

※4 警察庁公表の広報資料による

6. 活用しようとする設備、技術及び職員の概要

(1) 設備

固定電話網等サービスの提供業務を営むために保有する設備。

本業務を実施することにより、トラフィック増等が発生し地域電気通信業務等に影響がでるおそれがある場合には、必要な設備増設等を図ることとし、地域電気通信業務等に影響がでないように対処する考えである。

なお、本業務の設備概要は、添付資料1のとおりである。

(2) 技術

固定電話網等サービスの提供業務を営むために保有する技術。

(3) 職員

固定電話網等サービスの提供業務を行う組織に所属する社員。

7. 電気通信事業の公正な競争の確保に支障のない範囲内で営むために講ずる具体的な措置

本業務を営むにあたって、他事業者が当社と同様の業務を実施する上で重要かつ不可欠な要素について、以下のとおり、両者間の同等性を確保するために必要な措置を講ずることとする。

(1) ネットワークのオープン化

本業務は、市販で調達可能なサーバ設備を用いており、アプリケーションサービスについても、既に市場で普及しているアプリケーションのほか、他事業者も同様に調達・開発が可能なものを用い、メール等送受信サービス、サポートサービスについても、既に市場で普及している技術のほか、他事業者も同様に調達・開発が可能なものを用いており、既に他の企業等が提供しているサービスと同様のものである。

また、本業務を提供する当該サーバ設備、インターネット接続回線は、既存の当社の固定電話網等とは別個に調達するものである。

次世代ネットワーク、固定電話網については、既に接続約款において、接続料を設定し、接続に必要なインタフェース条件を開示する等、十分なオープン化措置を講じていることに加え、他事業者が市販で調達可能なルータ等の局内装置を用い当社と同様のネットワークを構築しようとする際に、必要となる中継光ファイバや局舎コロケーション等の提供条件については、既に接続約款に規定する等のオープン化措置によって、他事業者は同様の業務の提供が可能であり、接続の迅速性・公平性は確保されているものとする。

なお、他事業者から現在想定できないような具体的な接続を要望された場合等には、提供条件を提示した上で当該事業者との協議を行い、接続した場合には、必要に応じて当該接続条件をオープンにしていく考えである。

(2) ネットワーク情報の開示

本業務に用いる設備は、市販で調達可能なサーバ設備を用いて構築できるものであり、アプリケーションサービスについても、既に市場で普及しているアプリケーションのほか、他事業者も同様に調達・開発が可能なものを用い、メール等送受信サービス、サポートサービスについても、既に他の企業等が提供しているサービスと同様のものであり、既に市場で普及している技術のほか、他事業者も同様に調達・開発が可能なものを用いているものである。また、本業務は、当該サーバ設備、インターネット接続回線を組み合わせて対応するものであり、当該サーバ設備及び当該サーバ設備とインターネットとの間の通信を可能にするために他事業者との合意に基づき公募により調達したインターネット接続回線との接続の条件については、インタフェース条件を本業務の提供にあわせて開示する考えである。

加えて、本業務に用いる次世代ネットワーク、固定電話網については、接続に必要なインタフェース条件を既に接続約款に規定済みである。今後とも国際的な標準化動向や機能の装置への実装状況、お客様ニーズを踏まえ、サービス追加に合わせてインタフェース条件等を開示す

るとともに、相互接続性を確保するよう必要なネットワーク情報を開示していく考えである。

なお、他事業者から現在想定できないような具体的な接続を要望された場合等には、他事業者の要望を踏まえ、迅速かつ合理的な価格(個別の費用負担を求めないものを含む。)で、必要不可欠なネットワーク情報の提供を行う考えである。

(3) 必要不可欠な情報へのアクセスの同等性確保

本業務は、市販で調達可能なサーバ設備を用いており、アプリケーションサービスについても、既に市場で普及しているもののほか、他事業者も同様に調達・開発が可能なものを用い、メール等送受信サービス、サポートサービスについても、既に市場で普及している技術のほか、他事業者も同様に調達・開発が可能なものを用いており、既に他の企業等が提供しているサービスと同様のものである。これらに加え、インターネット接続回線と同様の回線を組み合わせることで、他事業者も同様に提供可能なものであり、他事業者が本業務と同様のサービスを実現する場合に、当社の保有する情報の中に新たに必要不可欠となる情報は無いと考える。

なお、他事業者から現在想定できないような具体的な接続を要望された場合等には、他事業者の要望を踏まえ、必要不可欠な情報へのアクセスの同等性の確保に努める考えである。

(4) 営業面でのファイアーウォール

従来から、営業面でのファイアーウォールについては、以下のとおり所要の措置を講じており、本業務の実施にあたっても公正な競争が阻害されることのないよう配慮することとし、営業面でのファイアーウォールを確保していく考えである。

① 本社や支店において、設備部門と設備部門以外の組織は別々の組織として設置しており、接続の業務を通じて知り得た情報を目的外に利用することがないよう、本社からの通達、社員用マニュアル、社員向け説明会等により徹底した指導を実施している。

また、電気通信事業法の改正(平成23年11月30日施行)を踏まえ、禁止行為規定遵守措置等報告書(令和2年6月30日)に記載のとおり、顧客情報管理システムへの適正なアクセス権限の設定、社内規程・委託契約の整備や運用ルールの見直し、監査・監督体制の強化等を通じ、情報セキュリティ及び法令遵守の一層の徹底を図っている。

② 電話の業務で取得した顧客情報については、公正競争の確保及び顧

客情報保護の徹底を図るため、以下の内容について本社からの通達、社員用マニュアル、社員向け説明会等により徹底した指導を実施している。

- i) お客様情報を他事業者と競合する業務に関し不適切に流用しないこと。
- ii) 出力した情報は使用後に廃棄処理すること。
- iii) ID管理により顧客情報管理システムの操作が可能な社員を限定すること。

等

なお、公正競争を阻害する場合には既存サービスとのバンドルサービスの提供を差し控える考えである。

本業務の営業活動の子会社等に委託する場合にあっては、自ら営業活動を行う場合と同様に、当該子会社等を通じた営業活動においてもファイアーウォールを確保するため、顧客情報等の厳格な取扱いについて指導することとする。

(5) 不当な内部相互補助の防止(会計分離等)

本業務に関する収支については、電気通信事業会計規則に準じた配賦計算を行うことにより、他の電気通信役務に関する会計と分計する考えである。

また、コスト配分については、電気通信事業会計規則に準じた費用配賦を行う考えである。

なお、営業活動等に係る費用については、自らの子会社等に委託する場合を含め、原則、直接賦課の方法による費用配賦を行い、それが不可能な場合においても、商品別の稼働時間、取扱件数、新規獲得件数等に基づいた適切な配賦基準により、その他のサービスに係る営業費用と分計する考えである。

さらに、本業務の利用者料金に関しては、設備コスト及び営業費(顧客獲得に要するコストを除く。)の合計額を上回るよう設定し、競争阻害的な料金設定とならないようにする考えである。

(6) 関連事業者の公平な取扱い

本業務の実施にあたって用いる設備は、市販で調達可能なサーバ設備を用いて構築できるものであるとともに、アプリケーションサービスについては、既に市場で普及しているアプリケーションのほか、他事業者も同様に調達・開発が可能なものを用い、メール等送受信サービス、サポートサービスにつ

いても、既に市場で普及している技術のほか、他事業者も同様に調達・開発が可能なものを用いており、既に他の企業等が提供しているサービスと同様のものであることから、当社が本業務で用いる設備についての不可欠性はないと考える。

インターネット接続回線と同様の回線を組み合わせることで他事業者も提供可能なものであり、オープンな接続性を確保し十分な情報提供に努めることにより、関連事業者の公平な取扱いを確保する考えである。

また、本業務で用いる次世代ネットワーク、固定電話網については、接続に必要となるインタフェース条件を既に接続約款に規定済みであり、また、本業務が次世代ネットワークのSNIへ接続する場合には、関連事業者が接続する場合と同等の条件及び費用負担により接続することから、関連事業者の取扱いに関する公平性は確保されている。

本業務においては、インターネットに接続してメール等送受信を行う際に、送受信先がメールアドレスとなる場合は、提供事業者やサービスによる特段の制限を設けていないことから、関連事業者の公平な取扱いは確保されている。

なお、本業務を営む上で、「NTT東西の活用業務に係る公正競争ガイドライン」に規定されている他の市場支配的な電気通信事業者との接続及び営業面等での連携は当面予定していない。

今後、「NTT東西の活用業務に係る公正競争ガイドライン」に規定されている他の市場支配的な電気通信事業者との接続を行う場合においては、接続約款の規定に基づき接続する等、他事業者との接続と同等の条件で行うこととし、営業面等での連携を行う場合において競争事業者との実質的な公平性の確保に努める考えである。

(7) 実施状況等の報告

(1)～(6)の各種措置の実施状況・収支状況・利用状況については、毎事業年度経過後6ヶ月以内に総務大臣に報告し、これを公表する考えである。

また、報告資料のうち、費用(収益)項目一覧、サーバ設備、インターネット接続回線の募集案内及び社内文書・規程類等については、それぞれ以下の理由により非公表とする。

・費用(収益)項目一覧:

経営上の秘密に属する情報に該当するため。

・サーバ設備、インターネット接続回線の募集案内:

公表することにより、通信設備の位置等が公となり、不正侵入の目標にされる可能性が高まることでサービスの安全が脅かされる恐れがあること、

また、サービスの技術仕様、運営体制等が明らかになることで不正侵入への脆弱性を高める恐れがあること等、通信の安全が脅かされるおそれがあるため。なお、公募調達時においても他事業者に対して利用目的を限定した守秘義務契約を結んだ上で、個別に開示している。

・社内文書・規程類等の一部：


コーポレートガバナンスを構築する上でノウハウの保持が必要なため。また、公表することにより悪意の第三者による違法若しくは不当な行為を容易にし、またはその発見を困難にするおそれがあるため。

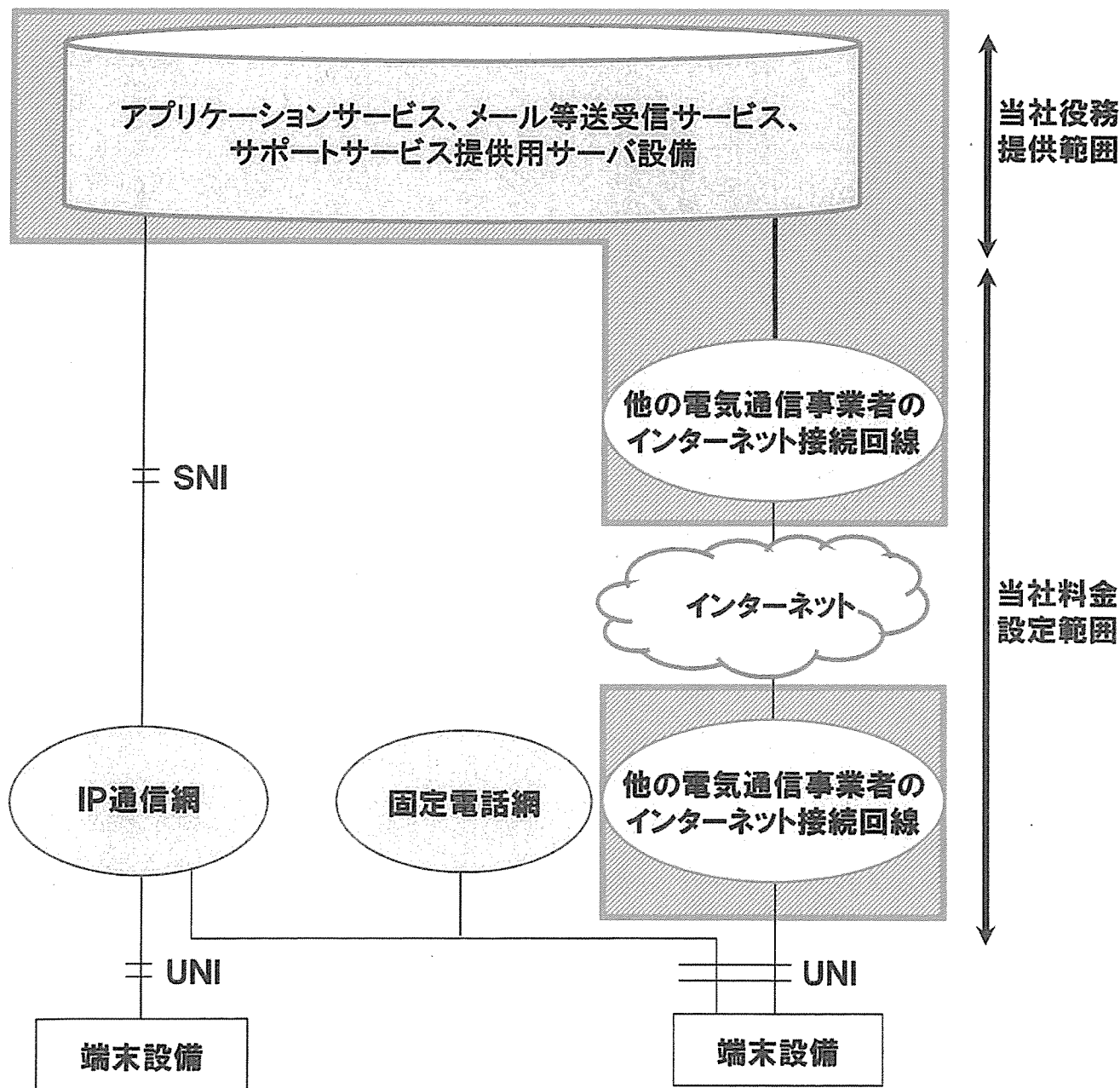
以上の措置を講ずることにより、当社は、電気通信事業の公正な競争の確保に支障のない範囲内で本業務を営む考えである。

添付資料

1. アプリケーションサービス、メール等送受信サービス、サポートサービスの設備概要
2. 収支算定・費用算定の考え方

1. アプリケーションサービス、メール等送受信サービス、サポートサービス提供用設備の概要

 : 網掛部分が本活用業務の対象範囲



- ・当社サーバ設備及び他の電気通信事業者のインターネット接続回線等を組み合わせて提供する場合の役務提供範囲、及び料金設定範囲
- ・当社サーバ設備は必要に応じて次世代ネットワークのSNI及びインターネット接続回線を介してインターネットに接続
 SNI(Application Server-Network Interface)・・・各種アプリケーションサーバ類とネットワークを接続するためのインターフェース。
 UNI(User-Network Interface)・・・ユーザ(端末機器)とネットワークを接続するためのインターフェース。
- ・当社サーバ設備と次世代ネットワークのSNIとの接続にあたって県間伝送路を調達する場合は、県間中継事業者網との相互接続点を設置

2. 収支算定・費用算定の考え方


【収入】

算定方法
アプリケーションサービス、メール等送受信サービス、サポートサービスの料金額相当に需要数を乗じて算定

【費用】

	算定方法
他の電気通信事業者のインターネット接続回線 他事業者回線	公募により選定した他事業者への卸通信料
アプリケーションサービス、メール等送受信サービス提供用サーバ設備	必要となる装置のコストを計上
営業費等	対象サービスの提供に必要な営業費等

【収支対象範囲】

 : 網掛部分が本活用業務の対象範囲

