

犯罪収益移転防止法施行に伴い電話 受付代行業に求められる対応について

平成20年2月
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部 消費者行政課

1. 「電話受付代行業」の定義

○ 「電話受付代行業」とは、犯罪収益移転防止法上次のように定義されています。

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成十九年三月三十一日法律第二十二号）第2条第2項第38項

顧客に対し、自己の居場所若しくは事務所の所在地を当該顧客が郵便物（民間事業者による親書の送達に関する法律第二条第三項に規定する親書便物並びに大きさ及び重量が郵便物に類似する貨物を含む。）を受け取る場所として用い、又は①自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、当該自己の居場所若しくは事務所において当該顧客あての郵便物を受け取ってこれを当該顧客に引き渡し、又は②当該顧客あての当該電話番号に係る電話（ファクシミリ装置による通信を含む。）を受けて③その内容を当該顧客に連絡する役務を提供する業務を行うもの。

注 同項は、「電話受付代行業」と「郵便物受取サービス業」を共に定義しているもの。なお、「郵便物受取サービス業」の所管官庁は経済産業省。

 以下を全て満たす必要サービスが、「電話受付代行業」になります。

- ① 自己の電話番号を、顧客が連絡先として利用することを許諾している
- ② 当該顧客あてに当該電話番号にかかってきた電話（FAXを含みます。）について応答している
- ③ 通信が終わった後で、顧客に通信内容を連絡している

上記を全て満たすサービス以外は「電話受付代行業」にはあたりません。

2. 電話受付代行業に該当しない類似業務

- いわゆるコールセンター業務等は、電話受付代行業に類似しているものの、法で規定する業務には該当しないので、法に基づく義務が課されるものではありません。

電話受付代行業に該当しない類似業務の例

業務区分	内容
資料請求・問い合わせ受付、カスタマーセンター	<ul style="list-style-type: none">• 広告等を受けての商品等の資料の請求や問い合わせの受付を行う業務• 商品等の問い合わせの受付や問い合わせの内容や履歴を管理する業務• 消費者からの問い合わせの受付や情報提供を行う業務
テクニカルサポートセンター、ヘルプデスク	<ul style="list-style-type: none">• 商品等の使用方法等における技術的な相談に応じ、アドバイスを行う業務
サポートセンター	<ul style="list-style-type: none">• 消費者からの商品等に関する問い合わせや苦情への対応を行う業務• 問い合わせやクレームの結果の分析を行い、クライアントに対し商品やサービスの改善策や新規開発に向けた提案を行う業務
消費者相談窓口	<ul style="list-style-type: none">• 消費者からの商品等に関する相談や、苦情への対応を行う業務
保守センター	<ul style="list-style-type: none">• 保守の依頼をした者の状況等を聴取した上で、対応可能な保守要員に伝達し対応を依頼する業務
受注センター、申込み受付センター	<ul style="list-style-type: none">• 商品等の購入や役務の提供の申込みの受付を行う業務• 商品等の注文の受付、商品在庫の管理、商品手配を行う業務• 消費者からのキャンペーン応募や、会員登録等の受付を行う業務
電話転送・交換業	<ul style="list-style-type: none">• 自社の保有する電話番号を顧客が連絡先として利用することを許諾し、当該電話番号あてにかかってきた電話を顧客が指定した電話番号に転送・交換する業務
電話対応	<ul style="list-style-type: none">• 顧客の保有する電話番号あての電話の転送を受けて、顧客に代わり電話に対応する業務

3. コールセンター業務等の除外について

- コールセンター業務に対して本人確認義務が必要とされないことは、施行規則第6条でも明確化されています。

犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令

(金融機関等の特定取引)

第八条 次の各号に掲げる法の規定に規定する政令で定める取引は、当該各号に定める取引(第一号イからラまで、第二号イ、第三号イ、第四号イ、第五号イ及び第六号イに掲げる取引にあっては、犯罪による収益の移転に利用されるおそれがない取引として主務省令で定めるもの及び本人確認済みの顧客等との取引を除く。)とする。

六 法第四条第一項の表第二条第二項第三十八号に掲げる者の項次のいずれかに該当する取引

イ 法第四条第一項の表第二条第二項第三十八号に掲げる者の項に規定する契約の締結

ロ イに規定する契約に基づく取引のうち、なりすまし等が疑われる取引に該当するもの

犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則

(本人確認の対象から除かれる取引)

第六条 令第八条第一項に規定する主務省令で定める取引は、次に掲げる取引とする。

十二 令第八条第一項第六号に定める取引のうち、次に掲げるもの

ロ 電話(ファクシミリ装置による通信を含む。)を受けて行う業務であって、商品、権利若しくは役務に関する説明若しくは相談又は商品、権利若しくは役務を提供する契約についての申込みの受付若しくは締結を行う業務に係る契約の締結

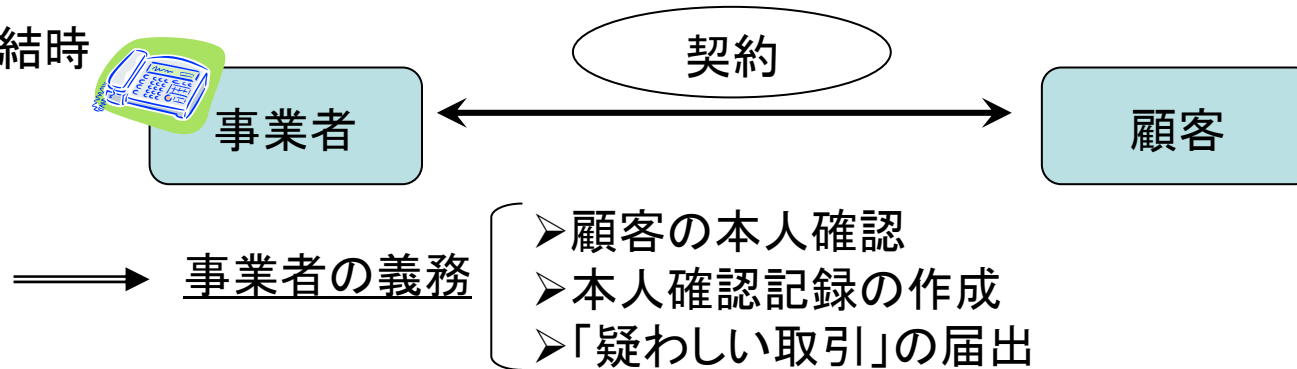
注 施行令、施行規則の全文については、警察庁JAFICのページに掲載されています。

<http://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/index.htm>

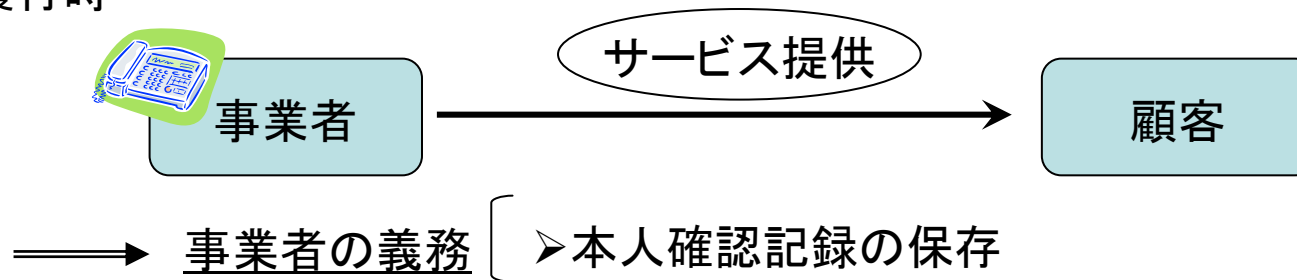
4. 具体的な実務のスキーム

- 電話受付代行業を営む者は、契約締結時、契約履行時、契約終了後のそれぞれにおいて、次のようなことを行う必要があります。

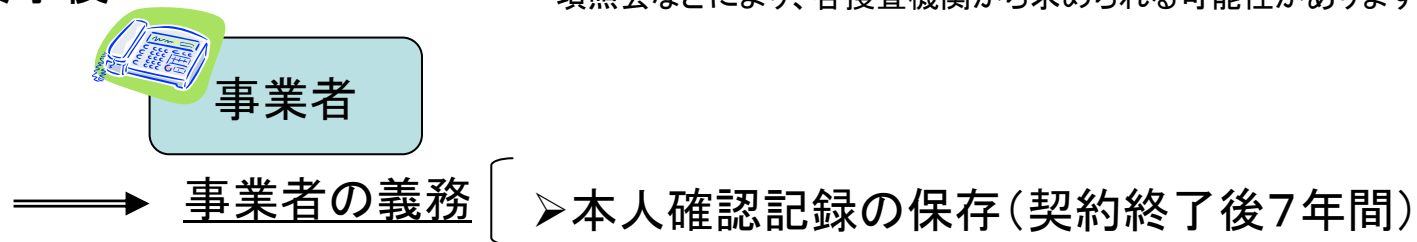
1. 契約締結時



2. 契約履行時



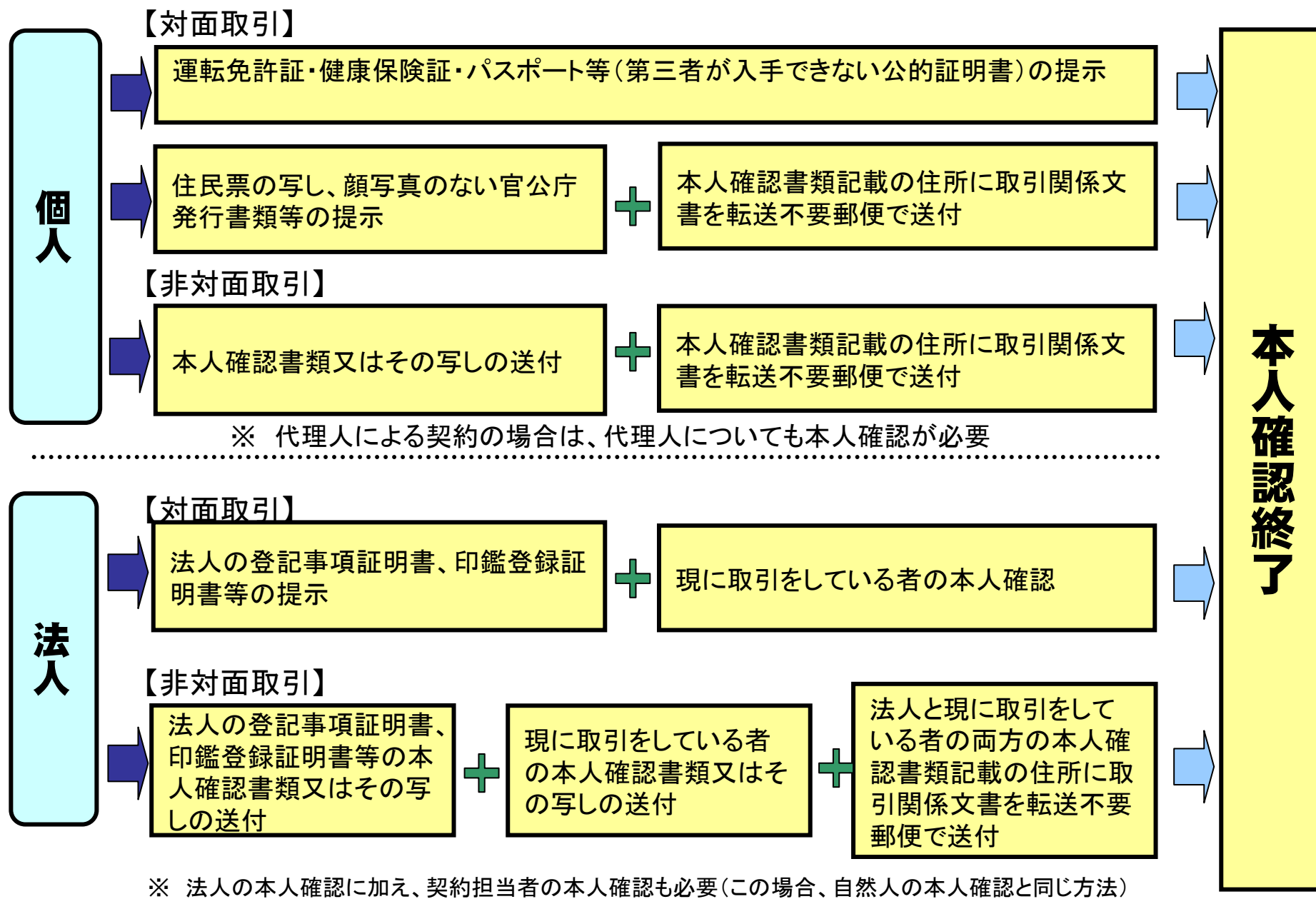
3. 契約終了後



注 本人確認記録については、刑事訴訟法第197条第2項に基づく捜査関係事項照会などにより、各捜査機関から求められる可能性があります。

〔※ 法第7条では取引記録等の作成・保存義務が課されていますが、電話受付代行業の業務においては関係する取引が想定されないため、特段義務が生じるものではありません。〕

5. 契約締結時の本人確認の方法



6. 本人確認に用いることができる公的証明書

個人の場合(対面)

①提示のみで足りる公的証明書

- A 取引を行う事業者との取引に使用している印鑑に係る印鑑登録証明書
- B 各種健康保険証、国民年金手帳、児童扶養手当証書、母子健康手帳、身体障害者手帳
- C 運転免許証、外国人登録証明書、児童基本台帳カード(氏名、住居、生年月日の記載のある者に限る)、旅券(パスポート)
- D 上記のほか、官公庁発行書類等で氏名、住居、生年月日の記載があり、顔写真が発付されているもの

※ 以上の書類は、第三者が入手できない公的証明書なので、契約時に提示していただくだけで本人確認が終了となります。

②提示に加え取引に係る文書の送付が必要な公的証明書

- A ①以外の印鑑登録証明書、外国人登録原票の写し・外国人登録原票の記載事項証明書、戸籍謄本又は抄本、住民表の写し、住民票記載事項証明書
- B 上記のほか官公庁発行書類等で氏名、住居生年月日の記載があり、顔写真のないもの

※ 以上の書類は、第三者が入手できる公的証明書なので、提示していただく他に、顧客にあてて取引に係る文書を書留郵便等により転送不要郵便物として送付することで本人確認終了となります。

非対面の場合は、①又は②に掲げる本人確認書類又はその送付を受けると共に、本人確認記録に記載されている顧客の住居宛に取引に係る文書を書留郵便等により転送不要郵便物として送付することで、本人確認が終了となります。

法人の場合(対面) ※ 法人が契約する場合には、法人の契約担当者についても本人確認が必要

- A 登記事項証明書又は印鑑登録証明書
- B 官公庁発行書類で、法人の名称及び本店又は主たる事務所の所在地の記載があるもの
- C 電子署名(電子署名法第二条第一項の電子署名)及び電子証明書(商業登記規則第三十三条の八第二項に規定するもの)

非対面の場合は、①又は②に掲げる本人確認書類又はその送付を受けると共に、本人確認記録に記載されている会社の本店、主たる事務所、支店に宛てて、取引に係る文書を書留郵便等により、転送不要郵便物として送付することで、本人確認が終了となります。

電子署名等

- 電子署名法に基づく電子証明書、公的個人認証法に基づく電子証明書、商業登記法に基づき登記官が作成した電子証明書をを用いる方法もあります。

7. 本人確認記録の作成・保存

- 本人確認を行った場合には、直ちに本人確認記録を作成し、また契約が終了した日から7年間、保存する必要があります。(法第6条)。
- 本人確認記録の作成については、文書、電磁的記録、又はマイクロフィルムを用いることが可能です(施行規則第9条)。
- 本人確認記録の作成にあたっては、次のような事項を記録する必要があります(施行規則第10条)。
 - ① 本人特定事項等
 - 顧客の本人特定事項(個人:氏名・住居・生年月日、法人:名称・所在地)
 - 法人取引、代理人等による取引のときは、代表者等(取引の任にあっている個人)の本人特定事項及び当該代表者等と顧客との関係
 - 国、地方公共団体、上場企業等との取引にあたっては、代表者等(取引の任にあっている個人)の本人特定事項及び当該代表者等と国、地方公共団体、上場企業等との関係
 - 顧客等が自己の氏名及び名称と異なる名義を取引に用いるときは、当該名義並びに異なる名義を用いる理由
 - 取引記録を検索するための口座番号その他の事項
 - ② 本人確認のためにとった措置等
 - 本人確認書類の名称、記号番号その他本人確認書類を特定するに足りる事項
 - 本人確認を行った取引の種類
 - 本人確認を行った方法
 - ③ その他
 - 本人確認を行った者の氏名その他当該者を特定するに足りる事項
 - 本人確認記録の作成者の氏名その他当該者を特定するに足りる事項
 - 本人確認書類の提示を受けたときは、その日付及び時刻
 - 本人確認書類又はその写しの送付を受けたときは、その日付(本人確認書類の写しを必ず添付)
 - 顧客に取引関係文書を送付する方法で本人確認を行った場合には、事業者から取引関係文書を送付した日付 など

8. 「疑わしい取引」の届出について

「疑わしい取引」の法律上の定義

- 「疑わしい取引」とは、犯罪収益移転防止法上は次のように定義されています。

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成十九年三月三十一日法律第二十二号）第9条第1項

特定事業者は、特定業務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り、又は顧客等が特定業務に関し組織的犯罪処罰法第十条の罪若しくは麻薬特例法第六条の罪に当たる行為を行っている疑いがあると認められる場合においては、速やかに、政令で定めるところにより、政令で定める事項を行政庁に届け出なければならない。

注

「特定業務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り」・・・電話受付代行業については関係なし。

「特定事業者」・・・ここでは「電話受付代行業」

「顧客等が特定業務に関し組織的犯罪処罰法第十条の罪若しくは麻薬特例法第六条の罪に当たる行為」・・・組織的な犯罪による収益等の隠匿、薬物に関する犯罪による収益等の隠匿に関する行為

- 犯罪収益等の隠匿又は薬物による収益の隠匿を意図した利用が疑われる利用があった場合、行政庁に届け出る必要があります。（その際、届出を行おうとすること又は行ったことを顧客又はその関係者に漏らしてはいけません）
- 電気通信事業法により、電話受付代行業者は通信の秘密を侵してはならないとされていることもあり、契約後の一般業務における電話の内容について、その各々の内容について「疑わしい取引」としての届出を行う義務はありません。

9. 「疑わしい取引」に該当する可能性のある取引の類型 (電話受付代行業における犯罪による収益の移転防止に関するガイドラインについて)

- ガイドラインは、「疑わしい取引」をする際の基準となるものであり、契約事務の過程において、次のような利用が持ちかけられた場合、法に基づいて行政庁への届出を行うことが求められています。

電話受付代行業における犯罪による収益の移転防止に関するガイドライン

- 1 顧客が会社等の実体を仮装する意図でサービスを利用するおそれがあり、それがマネー・ローンダリングやテロ資金の供与に用いられる可能性があることが、契約事務の過程でうかがわれる取引
- 2 契約事務の過程で、顧客が自己のために活動しているか否かにつき疑いが生じたため、真の受益者の確認を求めたにもかかわらず、その説明や資料提出を拒む顧客に係る取引
- 3 複数の法人名義での電話取次契約を希望する同一名義人である顧客に係る取引
- 4 顧客の用いる法人名義が実態のないペーパーカンパニーであることが、契約事務の過程でうかがわれる取引
- 5 顧客が架空名義又は借名で契約をしていることが、契約事務の過程でうかがわれる取引
- 6 契約事務の過程で、取引の秘密を不自然に強調する顧客及び当局への届出を行わないように依頼、強要、買収等を図った顧客に係る取引
- 7 契約事務の過程で、暴力団員、暴力団関係者等に係るものであることが明らかである取引
- 8 職員の知識、経験等から見て、契約事務の過程において不自然な態度、動向等が認められる顧客に係る取引
- 9 犯罪収益移転防止管理官(※)その他の公的機関など、外部機関から犯罪収益に関係している可能性があるとして照会や通報があった取引

(※)警察庁刑事局組織犯罪対策部犯罪収益移転防止管理官(JAFIC)

10. 「疑わしい取引」があった場合の対応

- 「疑わしい取引」の届出については次の方法が認められています。詳しくは、別途「疑わしい取引の届出方法」も参照して下さい。

①文書による届出(書留又は直接持参)

- 書面により、総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課まで書留郵便及び直接持参で届出することができます。
- 届出に用いるフォーマットについては、警察庁のホームページからのダウンロード(<http://www.npa.go.jp/sosikihanzai/Jafic/index.htm>)、及び警察庁への直接の申し込み(郵送先: 〒100-8974東京都千代田区霞ヶ関2丁目1番2号警察庁 刑事局 組織犯罪対策部 犯罪収益移転防止管理官「届出様式申込み」係)によって入手できます。

②届出作成プログラムを利用した届出

→ 届出プログラムの入手方法については、「疑わしい取引の届出方法」を参照のこと。

A 届出プログラムで作成し、インターネット経由での提出

- e-Gov電子申請システム(以下「電子申請システム」という。)を利用した方法であり、電子政府の総合窓口(<http://www.e-gov.go.jp/>)から届出を行うことが可能です。

B 届出プログラムで届出を作成し、フレキシブルディスク(フロッピーディスク)に記録しての提出

- フレキシブルディスク(フロッピーディスク)による提出方法です。この場合は、別添のフレキシブルディスク提出票※を添付して、書留又は直接持参により、総務省消費者行政課まで届け出ることとなります。

※ 警察庁HPの「疑わしい取引の届出方法」も参照して下さい。

<http://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/horei/strcls.pdf>

11. 罰則等及びスケジュールについて

罰則等について

- 本法の執行上必要がある場合、行政庁(総務省)は報告徴収、立入検査、行政指導、是正命令を行うことができます。
- 犯罪収益移転防止法上、次のような罰則が規定されています。法で求められている本人確認を行わないなどの事案に対して、直ちに罰則が課されることはありませんが、是正命令違反や、報告徴求の拒否などについては罰則規定が設けられていますので、気をつけてください。

事業者に対する罰則規定

是正命令違反	2年以下の懲役若しくは300万円以下の罰金又はその併科 (法人に対しては3億円以下の罰金)
報告徴求の拒否及び虚偽の報告 立入検査の際の質問拒否及び虚偽の報告、妨害及び忌避	1年以下の懲役若しくは300万円以下の罰金又はその併科 (法人に対しては3億円以下の罰金)

スケジュールについて

- 法の施行は平成20年3月1日です。