

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者における疑わしい取引の参考事例

平成25年3月5日
総務省
総合通信基盤局
消費者行政課

1 電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の範囲

(1) 電話受付代行業者

電話受付代行業者とは、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。以下「法」といいます。）第2条第2項第41号において定義されています。具体的には、以下の3つの全てを満たすサービス（電話受付代行業）を提供している事業者を指します。

- 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

例として、

- ① 実際に人が顧客側の従業員、秘書等を名乗って電話に出て、電話回線を一度切った上で電話を受信した旨を顧客に対して伝えるサービス
- ② 顧客宛てのFAXを実際に受信して、顧客に受け渡すサービス
- ③ 留守番電話等を使って自動応答を行い、通話内容を録音し、その内容を顧客に対して伝えるサービス

などがあります。

(2) 電話転送サービス事業者

電話転送サービス事業者とは、法第2条第2項第41号において定義されています。具体的には、以下の2つの両方を満たすサービス（電話転送サービス事業）を提供している事業者を指します。

- 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 当該顧客宛ての若しくは当該顧客からの当該電話番号に係る電話（FAXを含みます。）を当該顧客が指定する電話番号に自動的に転送している

例として、

- ① 実際に人が電話に出ること無く、顧客に連絡先として利用することを許諾した自己の電話番号に係る電話を、顧客の指定する電話番号に自動的に転送するサービス
- ② 実際にFAXを印刷すること無く、顧客に連絡先として利用することを許諾した自己の電話番号に係るFAXを、顧客の指定する電話番号に自動的に転送するサービス

などがあります。

一方で以下に例示されるいわゆるコールセンター業務等は、電話受付代行業又は電話転送サービス事業に類似しているものの、法第2条第2項第41号に規定する業務には該当せず、法に基づく義務（具体的には、法第4条に基づく取引時確認義務、法第6条に基づく確認記録の作成・保存義務、法第7条に基づく取引記録の作成義務、法第8条に基づく疑わしい取引の届出義務）が課されるものではありません。

電話受付代行業又は電話転送サービス事業に該当しない類似業務

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・サービス等の資料の請求や問い合わせの受付を行う業務 ○商品・サービス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・サービス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・サービス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・サービス等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・サービス等に関する相談や、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	<p>○商品・サービス等の購入や役務の提供の申込みの受付を行う業務</p> <p>○商品・サービス等の注文の受付、商品在庫の管理、商品手配を行う業務</p> <p>○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</p>
オーソリゼーション	○カードの与信照会を行う業務
電話応答	○顧客の保有する電話番号宛での電話の転送を受けて、顧客に代わり電話に応答する業務

3 疑わしい取引に該当する可能性のある取引の種類

以下の事例は、電話受付代行業者又は電話転送サービス事業者が法第8条に規定する疑わしい取引の届出義務を履行するに当たり、疑わしい取引に該当する可能性のある取引として特に注意を払うべき取引の種類を例示したものであり、個別具体的な取引が疑わしい取引に該当するか否かについては、顧客の属性、取引時の状況その他事業者の保有している当該取引に係る具体的な情報を最新の内容に保ちながら総合的に勘案して事業者において判断する必要があります。

したがって、これらの事例は、事業者が日常の取引の過程で疑わしい取引を発見又は抽出する際の参考となるものですが、これらの事例に形式的に合致するものが全て疑わしい取引に該当するものではない一方、これに該当しない取引であっても、事業者が疑わしい取引に該当すると判断したものは届出の対象となることに注意を要します。

なお、届出に当たっては、犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則（平成20年内閣府・総務省・法務省・財務省・厚生労働省・農林水産省・経済産業省・国土交通省令第1号）で定められた別記様式第1号、第2号、第3号又は第4号を御利用ください。

○ 届出を要する取引

- 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）

4 本文書の適用について

本文書は、犯罪による収益の移転防止に関する法律の一部を改正する法律（平成 23 年法律第 31 号）の施行の日（平成 25 年 4 月 1 日）から適用するものとする。