

情報通信審議会 電気通信事業政策部会
電気通信番号政策委員会（第23回） 議事録

1 日時 平成30年6月12日（火）15時00分～16時00分

2 場所 総務省 第1特別会議室

3 出席者

(1) 電気通信番号政策委員会構成員（敬称略）

相田 仁（主査）、一井 信吾（主査代理）、河村 真紀子、猿渡 俊介、森 亮二
（以上5名）

(2) オブザーバー（敬称略）

一色 耕治（NTT-AT）

(3) 総務省

古市 裕久（電気通信事業部長）、荻原 直彦（電気通信技術システム課長）

(4) 事務局

深堀 道子（番号企画室長）、影井 敬義（番号企画室課長補佐）

4 議題

(1) 固定電話番号を利用する転送電話に関する論点整理について

(2) その他

(相田主査) それでは、定刻となりましたので、ただいまから情報通信審議会電気通信事業政策部会電気通信番号政策委員会の第23回会合を開催させていただきます。

本日は、三友委員及び藤井委員はご欠席と伺っております。また、本日はNTTアドバンステクノロジーの一色様にもオブザーバーとして参加いただいております。

それでは、まず、事務局から配付資料の確認をお願いいたします。

(影井番号企画室課長補佐) 配付資料の確認をいたします。議事次第に記載しておりますとおり、本日の資料は、資料23-1及び参考資料1、2の計3点となっております。もし過不足等ございましたら、事務局までお知らせください。

また、本日の参考資料1の一部が委員限りの扱いとなっており、該当部分を赤枠にしてその旨を記載しておりますので、ご留意ください。

以上です。

(相田主査) 資料につきまして、よろしゅうございますでしょうか。

それでは、議事に入らせていただきます。本日の議題は、固定電話番号を利用する転送電話に関する論点整理についてということで、前回の委員会では、利用者サイドの意見について委員からプレゼンいただき、また、IPネットワーク技術の専門家であるオブザーバーからもプレゼンいただきまして、固定電話番号を利用する転送電話の提供のあり方について議論していただきました。

本日は、これまでの委員会での検討内容を踏まえた論点整理を行うため、事務局に資料をまとめていただきましたので、これをもとに議論させていただきたいと思えます。

それでは、事務局から資料の説明をお願いいたします。

(影井番号企画室課長補佐) それでは、資料23-1をごらんください。これまでの委員会での検討内容を踏まえまして、主査ともご相談させていただき、事務局において論点を整理した資料を用意しましたので、その説明をさせていただきます。

ページをめくって1ページをごらんください。まず最初に、項目1として、今回の論点整理に当たっての基本的考え方でございます。現行の電気通信事業法では、番号の基準において、事業者及び利用者が設備の識別、または役務の種類・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まして、総務省令である番号規則において、番号ごとの基準が定められております。

固定電話番号につきましては、地理的識別性やサービス・通話品質の識別性の確保

を通じまして、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ございます。

こうした中、転送電話の普及や提供形態の多様化により、利用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が可能となっております、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おります。

他方、会社の職員が営業や出張等で外出する場合やテレワークを行う場合に、会社の固定電話番号を使用して発着信を行う転送電話に関しましては、一定のニーズが存在し、また、現に利用されている状況にもございます。

こうした中で、固定電話番号を使用する転送電話の提供形態につきましては、提供主体が固定電話番号の指定を受けた番号指定事業者、または、固定電話番号の指定を受けずにサービスの卸提供を受けて固定電話番号を使用する番号非指定事業者の場合、また、提供内容が「着信転送」または「発信転送」、「法人向け」または「個人向け」の場合、さらに、転送区間のネットワークが「携帯電話網」、「050IP電話網」または「インターネット網」の場合、といったような類型が存在することを本委員会においても整理をしていただきました。

こうした類型を踏まえまして、今般の電気通信事業法の改正、これは本年5月23日に公布され、公布日から1年以内に施行されることとされておりますが、こうした制度改正により、従来の番号指定事業者に加えて、番号非指定事業者においても、「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も契機としまして、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観点から、固定電話番号を利用する転送電話の提供のあり方について、論点整理を行うこととしております。

続いて2ページをごらんください。項目2として、地理的識別性及び社会的信頼性の確保のあり方でございます。

まず、地理的識別性に関する現状・課題です。前回、委員会においても検討いただきましたように、現行の番号規則上、番号指定事業者においては、固定端末系伝送路設備に直接接続する交換設備等の設置、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番号区画ごとの市外局番等の使用といった対応が求められておりまして、これによって、固定電話番号は地理的識別性

を確保しているとされております。

この委員会で実施した利用者アンケートにおきましても、注釈に書いておりますように、電話番号から地域を把握できることを「知っている」という回答が全体の80%、市外局番を見て地域がわかることが「重要である」または「どちらかといえば重要である」と回答した人が全体の61%という結果となりましたように、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が示されております。

また、今後の固定電話網のIP網移行との関係でございますが、この点は別冊の参考資料1の5ページをごらんいただけますでしょうか。

この「固定電話網のIP網移行の概要」という資料にありますように、背景として、NTTが2015年11月に、現在のNTT東西の固定電話網をIP網に移行する構想を発表したことを受けまして、情報通信審議会の電話網移行円滑化委員会、ここで相田主査には主査代理を務めていただいておりますが、この委員会でご議論いただき、答申をまとめていただいております。

このIP網への移行のイメージが下図のとおりとなっております。既存のメタルアクセス回線は維持され、従来の加入者交換機をメタル収容装置として利用する、つまり、NTT東西のNGNが光回線とメタル回線を収容することとなっております。

このため、また資料23-1の2ページに戻っていただきまして、この4ポツ目にありますように、IP網に移行する2025年以降におきましても、引き続き、固定電話番号の地理的識別性、番号区画が維持されるような見通しとなっております。

こうした中で、前回委員会でも触れられましたが、現行制度におきましては、指定事業者に対する転送電話に番号を使用する場合や、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おける基準等が明確になっていないということや、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った状況にあることが課題となっております。

3ページをごらんください。次に、社会的信頼性に関する現状・課題をまとめております。

前回の委員会でもご検討いただきましたように、我が国では現行制度が番号指定事業者により遵守され、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として全国あまねく提供されてきた長年の実績・背景があるとしています。

これによって、固定電話番号を利用するユーザは、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いったことが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信用を得やすいといった意識があるなど、固定電話番号は一定の社会的信頼性を有しているとしております。

この委員会での検討におきましても、転送電話において、固定電話番号を利用したいニーズは、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ということが共通認識とされております。

こうした中で、委員会で実施したこの利用者アンケートにおきまして、注釈に書いておりますが、固定電話番号を示す地域と転送電話の契約者の所在地に結びつか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、番号が示す地域と転送電話の契約者の所在地の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34%を占めるという結果になっておりますように、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結果が示されております。

こうした中で、前回の委員会でも触れられましたが、「法人向け」の「発信転送」において、通話の相手に表示される固定電話番号は、職員が所属する会社が固定電話番号の番号区画に実際に存在して認知されている番号であれば、発信元を誤認するおそれは少なく、折り返しも可能となっております。

他方、「個人向け」ということになりますと、固定電話の契約者向けの付加的なサービスとしての「着信転送」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きましても、「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もないという状況でございました。

インターネットを経由する「発信転送」に関しての過去の検討において、地理的識別性の観点から問題がある等によって、「発信者番号を非通知にすることが適当」と整理した経緯もございますが、これまでその実効性には課題があったとしております。

4ページにお進みいただきまして、ここまでの地理的識別性及び社会的信頼性に関する現状・課題を踏まえた考え方でございます。

まず、固定電話は、基本的な通信手段としてIP網移行後も引き続き重要な役割を担うといったことが期待されております。固定電話番号を使用する転送電話について

は、利用者が番号から想起する地域や実際の発着信の場所が異なるといった点はございますが、番号区画内に拠点や固定回線等が存在する法人の職員が、営業や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といった一定のニーズは存在し、利用者利便にも資するものとしております。

しかしながら、番号区画内に契約者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につきましては、一般消費者の視点から見ますと、信頼性や法人拠点があるように装う、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や信頼性は損なわれていくことが懸念される。その結果、やがては転送電話の利用ニーズ・市場も縮退していくことが想定されるとしております。

こうした点を踏まえまして、固定電話番号を使用して転送電話を提供する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、1点目は、番号区画内に固定端末や固定端末系伝送路設備が設置されていること、2点目は、番号区画内に契約者の拠点、住所が存在し、これを確実に担保するための実在確認や本人確認を徹底すること、3点目は、これらを満たせない場合は、転送電話において発信者番号を非通知にする、または、固定電話番号以外の番号、例えば050番号などを使用すること、ただし、この点については既に固定電話番号を利用して転送電話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とするとしておりまして、これら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はないかとしております。

また、信頼されやすい固定電話番号に見せかけて、一般利用者に発信する「発信転送」に関しましては、一般利用者が固定電話番号にかけてきた電話を転送して着信できる「着信転送」とは異なりまして、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、一般利用者が不利益を被る可能性もございます。

このため、「発信転送」においては、その契約者である法人の職員が営業・出張・テレワークにおいて電話をかける場合など、実際に発信を行う者が当該拠点での活動実態、例えば実際の勤務や居住等がある場合に限り、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はないかとしております。

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のではないかとしております。

次の5ページにつきましては、前回委員会でもお示ししました転送電話の検討に関する1回目と2回目の委員会での地理的識別性と社会的信頼性に関する委員から示された主な意見を掲載しているものでございます。

その次の6ページには、前回の委員会での主な意見を掲載しておりますので、あわせてご参照ください。

続いて7ページをごらんいただけますでしょうか。項目3として、通話品質の識別性の確保のあり方でございます。

通話品質に関する現状・課題について、最初の3つのポツに関しては、前回委員会でお示した内容と同じでございますので、説明を省略させていただきまして、4ポツ目から、委員会での検討においては、固定電話の通話品質基準は現行の水準を維持する必要があるが、固定電話番号を利用する転送の際に、通話品質がインターネットの水準まで低下する場合は、通知等により対応することが適当との認識が示されております。

また、委員会で実施した利用者アンケートにおいては、注釈に書いておりますように、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%、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%という結果となっております。多くの人がインターネットによる転送に関しては「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」または「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ております。

このような点を踏まえた考え方としましては、下段にございますように、固定電話番号を使用して転送電話を提供する番号指定事業者及び番号非指定事業者につきましては、以下の点、1点目が、固定電話網以外の転送区間においては、現行の固定電話、携帯電話または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しなければならないこと、2点目が、これを満たせない場合、つまり転送

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が認識できるようにするための措置、例えば音声ガイダンスや画面表示を入れる、あるいは、発信者番号を非通知にするなどの措置を講じなければならないこととするとしておりまして、これら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、通話品質の識別を確保することが必要ではないかとしております。この点についても、既に固定電話番号を利用して転送電話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とするとしております。

次の8ページにつきましては、通話品質の識別性に関する前回の委員会での委員から示された主な意見を掲載しておりますので、ご参照ください。

続いて9ページをごらんください。項目4として、緊急通報の確保のあり方でございます。

現状・課題の最初の4ポツにつきましては、前回委員会でお示した内容と同じでございますので、説明を省略させていただきます。5ポツ目から、委員会で実施した利用者アンケートにおいては、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」または「どちらかといえば重要である」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、「全く問題ない」または「あまり問題と思わない」と回答した人が全体の18%という結果となりましたように、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ております。

なお、IP網移行後の固定電話網との関係でございますが、この点も、参考資料の6ページをごらんいただけますでしょうか。

これは「固定電話網の円滑な移行の在り方」に関する情報通信審議会答申のポイントを掲載した資料であり、この一番下段に、「IP網移行に対応した緊急通報の機能」とあります。現在の固定電話においては、緊急機関と通報者の「回線保留」を実現する機能がございまして、IP網への移行に伴い、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機能というものを具備することで代替することとしております。この5機能には、注釈にありますように、転送機能を解除するような機能も含まれております。

また資料23-1の9ページに戻っていただきまして、一番下のポツ、こういった

固定電話、携帯電話ともに、緊急機関が「コールバック」により通報者と連絡をとる機能が拡充され、代替していく方向性が示されていることも踏まえる必要があると。

このような点を踏まえまして、次の10ページで緊急通報の確保に関する考え方をまとめております。まずは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、まず1点目に、「発信転送」を利用する通報者においては、この点はこれまでと同じ考え方でございますが、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こと、2点目に、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はその転送機能を解除する等の適切な措置を講じることが適当ではないかとしております。

また、番号非指定事業者が提供する転送電話においては、緊急通報を利用できないこと、つまり、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、利用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のではないかとしております。

次に11ページをごらんいただけますでしょうか。最後の項目5として、番号非指定事業者による転送電話の提供、番号指定事業者からの番号の卸提供による転送電話の提供のあり方でございます。

この現状・課題については、前回委員会の資料と同じ内容でございまして、簡潔にご紹介しますと、番号非指定事業者が転送電話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の卸提供を受けて使用することが可能となっておりますが、現行制度においては、卸提供した番号を使用する場合の基準であるとか、卸番号の使用に関する規律がないといった状況にあることが課題となっております。

このような課題を踏まえた考え方については、12ページをごらんいただきまして、この考え方は前回委員会の資料から記載を補足しておりますが、今般の電気通信事業法の改正により、事業者による番号使用についての制度は、以下の点、1点目に、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こと、2点目に、番号非指定事業者、つまり番号の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と、このような制度に変更されることとなっております。

このような番号の卸提供に関する制度整備を契機として、転送電話に使用される番号に関するルールを整備する必要があるとしまして、具体的には、最後のポツですが、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に関する定期報告等により、以下の2点、1点目に、番号指定事業者による番号の卸提供の状況、具体的には卸番号数、卸先事業者名、卸先事業者による転送電話の提供状況など、2点目に、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、具体的には番号の使用数、卸元事業者名、転送電話の提供状況など、といった点につきまして、総務省において確認する必要があるのではないかとしております。

次の13ページには、この項目5に関する委員会での主な意見を掲載しております。

最後に、参考資料1の17ページと18ページをごらんいただけますでしょうか。補足資料として新たにご用意した資料2点でございます。まず17ページについては、前回委員会でも触れられました犯罪収益移転防止法の概要でございます。この法律は、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ことともに、経済活動の健全な発展に寄与することを目的としたもので、議員立法により制定されております。

この法律では、特定事業者に対して、顧客等の取引時の確認や疑わしい取引の届出等を義務づけており、この特定事業者には、電話受付代行業者と電話転送サービス事業者が対象に入っております、こうした事業者による届出等を総務省の担当課において受理しております。

続いて18ページについては、こちらは別の法律でございまして、携帯電話不正利用防止法の概要でございます。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や、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、こちらも議員立法により制定されております。

対象はあくまで携帯電話となっており、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や、通話可能端末設備等の譲渡等に関する措置等を規定しているものでございます。

事務局からの説明は以上でございます。

(相田主査) ありがとうございます。

それでは、ただいま説明いただいた資料をベースに、論点整理の内容につきまして、構成員の皆様からご意見等をいただきたいと思いますと思いますが、いかがでございましょうか。
はい。

(猿渡専門委員) 済みません、緊急通報のところでちょっと、緊急通報に関してちょっとわからなかったところがあったんですが、050でも、050とかでも、通知はせずにかけることはできるということなんですかね。

考え方として、電話を持っている以上、緊急通報はできたほうが良いという考え方と、そのときに、地理情報がついていて、警察とかのほうが混乱してしまうというその受け側と発信側がちょっとごちゃごちゃになってしまってよくわからなかったんですが、そこら辺、もう少し説明していただけますでしょうか。

(影井番号企画室課長補佐) 050番号については、今は制度上、緊急通報を利用可能とすることが求められておらず、実態上も、050IP電話からの緊急通報はできていない状況にあります。

0AB～Jの固定電話番号と090などの携帯電話番号については、緊急通報を利用可能とすることが制度上求められており、実際これらの番号を使用する電話端末から警察や消防などの緊急機関への発信ができるようになっております。

他方、「発信転送」の場合のように、番号が示す通報者の位置と実際に通報者がいる場所が異なる場合については、通報を受ける側の緊急機関においては、犯罪の捜査や救助などで駆けつける場合等に支障を来すため、「発信転送」による緊急通報は控えてほしいという考え方でございます。

(相田主査) よろしいでしょうか。

(猿渡専門委員) そうです。良いです。

(相田主査) 050の事業者が緊急通報をやるといえば、別にやってもいいんですけども、その受付機関からのほうの要請として、緊急通報をする場合には、特に消防の場合には、とにかく一番近いところにつないでほしいというのがありますので、まずは、勝手に電話器を別のところに持っていけないような技術的な措置を講じないといけない。これは緊急通報をする、しないにかかわらず、やらないといけないんですけども。

それで、緊急通報するに当たっては、その位置情報というのがどこであるかと。その電話番号だけでは050では場所がわからないので、この電話番号、この050の番号が実際に何々県何々市何々町で使われているという情報を、緊急通報受付台に同時に伝えなきゃいけないということが要請されておまして、はっきり言って、大変なのでやらないというのが実態かとは思いますが。

(猿渡専門委員) よくわかりました。

(相田主査) よろしいでしょうか。

じゃあ、ちょっと関連して、私も、その転送解除ということについて、これはつながりやすくする機能ということで、もう既に求められているところではあるんですが、今回はそもそも転送サービスというのが前提になっているということで考えると、転送されてはいるけど、そこに物理的な回線に電話がつながっていて、そこから発信することがあるかもしれないと。

その着信されると、自動的に転送されちゃうんじゃないけれども、その電話で実際に発信することがあるかもしれないということで、解除して、以降、解除しないとコールバックできないよと、そういう理解でよろしいわけですよね。

(影井番号企画室課長補佐) はい。そういう理解でございます。

(相田主査) そうすると、例のクラウドPBXみたいな形でもって、そこに物理的な端末が接続されてないような場合というようなときには、もしかすると、これ、もう少し緩めてもいいんじゃないでしょうかね。

(影井番号企画室課長補佐) このIP網移行に伴う転送解除機能の具備については、クラウドPBXのような転送機能を念頭に置いた形での検討はなされていない状況でございます。あくまで携帯電話網や固定電話網を有する電話事業者のネットワークにおいて、電話ユーザが着信転送の機能を付加的に利用することにより電話端末が転送設定されている場合は、その機能を緊急機関からコールバックされたときには解除することが必要と整理しているものです。

(相田主査) ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。はい。

(一井主査代理) 4ページの発信転送の下のほうのところ、前回の議論、前回かな、前、その上の3ページのところにちょっと出ていると思いますけれども、発信転送の場合でも折り返しができるかどうかというのを前は若干議論、やっぱりそれは大事なかと

いう話があったんですけれども、ここでは全く言及はされていないのですけれども、それは何か触れる必要はあるような気もするんですけれども、いかがでしょうか。

(影井番号企画室課長補佐) 検討させていただきたいと思います。

(相田主査) 一井先生のほうから何か。

(一井主査代理) ここでどういう形で言ったほうがいいのかというのはちょっと特にはっきりした意見があるわけじゃないんですけど、前回議論があったと思うので。

(影井番号企画室課長補佐) そうですね。4ページの下から2つ目のポツのところ、電話の折り返しが可能であるという観点も含める方向で検討したいと思います。

(相田主査) これ、もしかすると、先ほどの緊急通報との関係とか、でも、緊急通報のときには、ここからの番号ではないよというのが先ほどのあれで、そうでないとすると、折り返し電話をかけたら、そのほんとうのオフィスにいる人がかわりに電話を受けてくれて、しかるべくコンタクトしてくれれば、それでもいいのかなというような気はしますので、実際に1人1番号を持っていて、必ずその本人に折り返せるようになってないといけないとまではちょっと言えないかなというのが私のイメージなんです。ほかにいかがでしょうか。はい。

(森専門委員) ありがとうございます。ご説明ありがとうございます。

通話品質、7ページなんですけれども、私もこういうアンケートの結果からして、考え方の一番下のところなんですけれども、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もいいかと思いますが、そのガイダンスの内容についてはこれからご検討ということだと思いますけれども、煩雑にならず、かつ、わかりやすいようなものを目指して、何か音声もそうですし、あと、インフォグラフィックス、もしかしたら画面だけでもいいという考え方もあるかもしれませんので、そういうところをご検討いただければと思います。

(相田主査) ほかにございますでしょうか。猿渡先生。

(猿渡専門委員) 今のところはちょっと質問があるんですけど、その音声ガイダンスで運用しなければならないと実際に定めて、これまで運用されてきたものというのは存在するんですかね。決めれば、ちゃんと普及するのかなというのが若干気になるんですが。

(影井番号企画室課長補佐) 少なくとも平成18年の総務省の研究会報告書において、インターネット転送の際は音声ガイダンスの手段で対応することが提言され、これが推奨されてきて、関係業界団体においても識別音の検討が進められて、一定の方式も検

討されておりましたが、そこにはどうしても強制力がなかったため、実効性には課題があったと承知しています。

(猿渡専門委員) 済みません、転送電話ではなくて、転送電話以外、例えばダイヤルQ2みたいなサービスとかが昔あったりしたじゃないですか。そういうときに、何か定めたことによって、しっかり使われたとか、そういうことというのはあるのかなというのは。

(深堀番号企画室長) ダイヤルQ2までさかのぼると、我々も今すぐに手元にデータがありませんので、またちょっとお調べして、ご報告させていただければと思います。

我々が今、知り得ている範囲ということで申し上げますと、特に規制という観点でこの音声ガイダンスを必ず入れなければならない等となっていて、それが確実に実現されているといった事例はないのではないかと思います。あくまでも業界団体の自主的な取り組みとして取りまとめられていたりするものはあると思いますが。

(猿渡専門委員) ありがとうございます。

(相田主査) 料金関係ではちゃんとやっていただいたケースが何件もあって、一番典型的なのは0570は電話をかけると、この通話にはおおよそ3分当たり幾らかかりますというガイダンスを入れる。そのメカニズムの上に、188ですか、189ですがやったもので、ヘルプで電話かけたのに、実際につながるまでに何十秒もかかるというのがちょっと話題になっていましたけれども。

品質に関して、今までやっていただいたこと、実際に実践されたことというのはちょっと私もあんまり記憶にないですけれども、料金に関してはこれまで、そういう、典型例としてはその0570のケースがあるということで、今も既にどうしても音声ガイダンスを入れると長くなりがちなので、利用者からの評判はあまりよくないというのがあるかと思います。

(猿渡専門委員) ありがとうございます。

(相田主査) ほかにいかがでございましょうか。河村委員。

(河村専門委員) やっぱりインターネットを使った転送の話なんですけれども、発信転送の場合は、一般消費者が受けたときに、画面でインターネットからかかってきたということがわかるような方法がとれたらいいんじゃないかなと思っています。

よくわからないんですが、過去にいろいろ、このガイダンス系の意見が出たときに、とてもコストがかかるとか、設備がどうかという話があったんですが、音声よりも、

私の何か想像では、画面に出すほうが、今どき、コストは安いんじゃないかなとか、技術的にもやりやすいんじゃないかなと思いますし、かかってきたときに番号が見えるというのは今、非常に普通にやっている、皆さん、ことですし、例えば普通の固定電話で受けて、それがナンバーディスプレイじゃなければ、そもそも発信番号に意味がないことを考えると、発信転送の場合はそういう文字で見えるのがいいかなということと。

逆に、着信転送、消費者のほうからかけるときには、やっぱり音声でかけている、待たされているときに、意味のない音というよりは、何かきちんと言葉としてわかるのいいのではないかというのが私の意見です。

というのは、前、プッププーとかピーとか、そういうので識別しましょうと、今でもありますけれども、あれは何かこの人だったらただの通話ですよとか、なれて、その音になれて覚えれば使えるところがあるんですけども、発信転送って予想外に一般消費者にとってはできくわすわけで、その音が発信転送であると覚えさせることもできなくて、意味のない音声になる可能性があるので、やっぱり意味が通じるということが大事なような気がします。

(相田主査) ありがとうございます。

私のほうからちょっとコメントしますと、その一方で、やっぱりほんとうの黒電話を使っている人が電話がかかってきたのを受けたら、何か音声がひどく悪かったというと、うちの電話が壊れたんじゃないかと思って、今、何番でした、113でしたっけ、何でしたっけ、電話の修理にあれするというようなこともあり得るとすれば。

なかなか浸透させるのは大変かもしれませんが、もしそういうものが世の中に定着してくるのであれば、やっぱりこういう鳴り方をしたときには、それはインターネットからかかってきている電話だから、品質悪いことがありますよとかいうのを周知する努力というのもしていかないといけないのかなというふうな気も一方でいたしますですね。

ほかにいかがでございましょうか。はい。

(一井主査代理) 個別の論点というわけではないですけども、全体に、何というんですかね、今回、見方によっては規制の強化みたいに見えてしまう部分があるかと思うんですけど、例えば、一番最後、12ページのところなんかでは、番号非指定事業者に関して、今までルールがなかったものをきちんとルールを整備するというようなこと

ですので、何ていうんですかね、書きぶりというか、見方として、あくまでもこれは今まで決まっていなかったルール等もはっきりさせて、事業者が大事に使ってきたO A B～J番号の社会的信頼性を保つためという、それも一つの目的として、安心してテレワークだとか代替勤務だとか、そういう社会的な有用な目的のために転送というのを使っただけのようにすると、そういう観点を強調した形にするのがいいかなと思っています。

そういうこと言うと、そもそも、一番最初のころに、たしか050で何でやらないのみたいなことをどなたかがおっしゃったかと思うんですけども、その050の社会的信頼性というのは、先ほど、緊急通報なんかができないとか、そういったこともあるかもしれませんが、一定、もうちょっと高めていくような努力もあってもいいのかなというふうにも思いますし、そういう意味で、最終的に世の中に出ていくときに、正しいメッセージが出ていくといいかなというふうに思います。

(相田主査) ご指摘、ありがとうございます。ぜひ、報告書をまとめるときに、参考にさせていただければというふうに思います。

ほかにいかがでしょうか。はい。

(猿渡専門委員) 済みません、質問ばかりで申しわけないんですが、参考資料の10ページ目……。

(相田主査) 参考資料1でよろしいですね。

(猿渡専門委員) 参考資料1ですね。の10ページ目と、論点整理の資料23-1の12ページ目の関係がちょっとよくわからなくなってしまうんですけど。

参考資料のほうを見ると、転送電話サービスを行っている人というのは、これは記載はされているわけですよね。定義はされているけど、これはどういうことなんですかね。転送、登録はしないとけないけど、番号非指定事業者であるということなんですかね。済みません、ちょっとここがちょっと混乱してしまって、もう少し説明していただきたいと思います。

(影井番号企画室課長補佐) 10ページの転送電話の電気通信事業法上の位置づけで説明いたしますと、この右の吹き出しに書いていますように、発信者からの電話番号への着信通話を利用者に転送するといった着信転送と、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といった発信転送のどちらもが、電気通信事業参入マニュアルにおいて、電気通信事業法上の登録または届出を要する

電話通信事業に該当するとしています。

登録か届出かというのは、設備の規模等の要因で決まるものであり、仮に小規模であったとしても、現状、転送電話サービスを提供されている事業者は、最低限、電気通信事業者として届出が必要になるということでございます。

その上で、電気通信番号を国から指定を受けてサービスを提供している番号指定事業者というのは、固定電話事業者や携帯電話事業者など自ら設備を持って提供しておられる事業者でございます。転送電話事業者であり、かつ番号指定事業者でもあるというパターンもありますが、転送電話事業者であっても、番号や設備を他社から卸提供を受けて提供している事業者であれば、番号指定事業者にはなりません。

(猿渡専門委員) ありがとうございます。ちょっと考えてみます。

(相田主査) よろしいでしょうか。

似た話としては、MVNOは、現在、現状では自分で直接番号を総務省から割り当てられているわけではなくて、実際にMVNOとして電波を借りるMNOがもらっている電話番号の一部を使わせてもらっているということで、MVNOは当然、届出は必要です。MVNOの場合は、そういうことで、自動的に使う電話番号として、MNOが持っている0A0系の番号であるわけですが。

この転送電話事業者に関しては、どの番号を使いなさいとか、どの番号を使っているよというようなことが今のところ明確でないということで、事業者として届出をする必要はあるけれども、どの番号を使ったらいいのかというところが明確でなかったということ、今回、ちゃんと明確化しようということと私は理解しています。

よろしいでしょうか。

(猿渡専門委員) よくわかりました。

(相田主査) ほかにいかがでございますでしょうか。はい。

(森専門委員) ありがとうございます。先ほどの通話品質のところ、ちょっと先生方のお話を伺っていて思ったんですけども、報告書をお書きになるときに、1つには、やはり当然、転送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、黒電話だと壊れたと思ったらいけないというのは、それは確かにそうなんですけれども。

やはりそれについての、何ていうんでしょうね、その通知方法というのはそれはガイダンスという呼の中で、コールの中でだけやることでは必ずしもなくて、やはり普

及啓発といいますか、そういうことを通じてということもあるかと思しますので、だからガイドンスなくていいと主張するつもりはないですけども、やはりそこは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こともありますし、そういう意味では、ちょっと音質が悪いこともありますということは皆さんに知っていただくべきことだと思いますので、それはそれでガイドンスとはまた別の問題として書いていただいたほうがいいのかと思いました。

(相田主査) ありがとうございます。事務局のほうで、よろしいでしょうか。

(影井番号企画室課長補佐) はい。承知しました。

(相田主査) ほかにいかがでございますでしょうか。

せっかくおいでいただいていますので、一色さんのほうで何かございますか。

(一色氏：オブザーバー) 特にございませませんが、そうですね、何か前回、私、ちょっと出られなかったときに、ノマディックの話が何か質問が出ていたみたいですが。

これはちょっと私、資料を書くときに、一時的にという言葉の一部抜いてしまったので、多少誤解があったかもしれないんですけども、永久的に外に出て番号を使うというのは、これはロケポと、ロケーションポータビリティとか、そういう別な用語を使いますので、あくまでもノマディックというのは一時的なものだということで、ちょっと済みません、ちょっと違うことを言ってしまいましたけど、よろしくお願ひします。

(相田主査) どの程度の時間までならば一時的か、ノマディックかというのと、実は何かコンセンサスはあるんでしょうか。

(一色氏：オブザーバー) それについてもなかなか難しい質問で、今、そういった類いでは、番号の領域外使用というような話も出てきていまして、これは早い話、日本の番号が外に持っていかれて使うことを領域外使用というんですけども、携帯電話であれば、これ、ローミングというのがございますので、ローミングという形で外でも使えるという形になっていて、ある意味、これがノマディックと同じコンセプトということになりますけれども。

ローミングで出ていった人が、実は5年、10年、使いこなすということも実はヨーロッパでは領域外使用を許容しようという動きがあるんですが、じゃあ、何年までという議論の中で、そういった期間を規定するというのはなかなか難しいという議論があったりして、そこはちょっと何年までとかというのは難しいんですけども、妥

当な期間ということになると思います。

(相田主査) ありがとうございます。

ほかにいかがでございます。はい。

(河村専門委員) ちょっと細かい指摘なんですけれども、アンケートのことを抜粋したところで、論点整理の3ページなんですけれども、4つ目のポツに、米印の1として、利用者アンケートにおいて、番号が示す地域と転送電話の契約者の所在地に結びつきがない状態での電話をどう思うかというところなんですけど、問題だと思うと回答した人が全体の66%、おそらく34足す32だと思うんですけど、この中で、結びつきの有無にかかわらず、結びつきがあったとしても問題だと思うと回答した人が34%を占めると書いているんですけど、この中でと書くと、66%の中の34%と普通は思っ、もともとの66の中に、32足す34になっているとは、多分、利用者アンケートの18ページなんですけど。

だから、このニュアンスを出すためには、最後の、その内、もう有無にかかわらず問題だと思うと回答した人が約半数を占める、その問題があると言った人の半分は、結びつきの有無にかかわらず問題だと思ったという書き方にするか、ほかに直す方法はあると思うんですけど、こうやって書くと、ちょっと普通、66のうち34と思うかなと思いました。済みません。

(相田主査) ご指摘、ありがとうございます。何かマスコミ流だと、これ、この後者は多分34ポイントという言い方を何かするんでしょうかね。ちょっと報告書を書くときに、書きぶりにご注意いただければと思います。

ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

(猿渡専門委員) せっかく一色さんがいらっしゃるということで、ちょっとまた質問をしたいところがあるんですけど。

やっぱり今回の件は、やはりしっかり制度づくりをするということと同時に、その制度を支える技術をつくった企業がやっぱり海外にもちゃんと打って出られる、実際にその逆をやられそうになったという話もあったわけなので、その観点からすると、一色さんが知っている範囲で結構なんですけど、その諸外国における今回のような話というのは結構広がってきているという理解をしていただければいいんですか。

世界、国内は固定電話はなお減っていくんですけど、海外に進出していく転送サービスのソフトウェアなり機器を売っていくという道というのはあり得ると思っ、いて大

丈夫なんですかね。わからないですか。

(一色氏：オブザーバー) そうですね。ちょっとその製品を、今のご質問はあれですね、
こういった転送サービスのものを、基幹技術を海外にという話。

(猿渡専門委員) そうです、そうです。

(一色氏：オブザーバー) ちょっとその辺が実はちょっとよくわからないところですね。

ただ、言えるのは、その転送サービスというのは、日本の場合、諸外国に比べたら相当いろいろやっているかなという印象はありまして、そのときに、その地理的識別性とか、いろんなやっぱりこういう今回議論したような問題が出てきていますけど、その辺の意識は各国違いますが、かといって、何ですか、どんどん緩めていけばいいというようなことではなくて、やっぱりあくまでも地理的識別性というのは守られているかなという印象で。

米国の話が、以前、ちょっと出てきましたが、米国であっても、やはり現状、レートセンターという非常に狭い地域の中で地理的番号を管理するということになっていて、これを外に持っていくためには、今まだ自由度がないという地理的番号ですね。そこを緩めようという議論を始めていますけれども、なかなか時間がかかった議論をしているというふうに思っております。

済みません、ちょっと質問をちょっと外れて。

(猿渡専門委員) ありがとうございます。

その上で、例えばFacebookとかGoogleとかSkypeなんかはどういうことを今、実際、もう電話とつなげてサービスをやっていたりするんですかね。Facebookも音声通話できるようになっていないですか。そういうスマートフォン系のアプリの企業とかは、LINEもできますし、LINEもおそらくつながるようにはなっているんですよ。

そこら辺、何かFacebookとGoogleはどういうことを考えているとか、もし知っていれば、興味があるんですけど。済みません、ちょっと話がちょっとずれてきてしまいましたが。

(一色氏：オブザーバー) それはまた別途ちょっと。

(相田主査) 私のほうからコメントしておきますと、昔で言うとU P T、Universal Personal Telephone、その後、FMC、Fixed Mobile Convergenceとかいって、同じ番号で、出先でも自宅でも受けられるようにということで、当初、専用の番号みたい

なものを使っているいろいろなサービスが考えられていたのが、ノマディックというのがやっぱり自宅にある番号を外でも使えたらというんで、そこで実際にプロトコルというんでしょうか、メカニズムとして転送なのか、それとも、もっとちゃんとロケーションレジスタみたいなものを置くのか、そういうところはあるかと思えますけれども。

そういうことだと思つくと、ノマディック、固定電話番号のノマディック使用というものがまさに一種、ここで言っているような転送電話サービスに当たるのかなというように気はいたしますですね。

(猿渡専門委員) なるほど。ありがとうございます。

(相田主査) ほかにいかがでございますでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、また、お帰りになりましてから、追加でお気づきの点等ございましたら、事務局のほうまでお寄せいただければ、これから報告書の文章をまとめるに当たって、参考にさせていただけるのではないかと思います。

ということで、本日、意見交換させていただきまして、委員会報告書案に盛り込むべき考え方や方向性につきましてはかなり意識を合わせることができたかなと思えますので、次回の委員会では報告書案の検討をするということで、事務局におかれましては、本日いただいたご意見等を参考にさせていただきつつ、報告書案の作成を進めていただければというふうに思います。

それでは、次回の委員会の日程等につきまして、事務局のほうから御連絡をお願いいたします。

(影井番号企画室課長補佐) 次回の第24回委員会につきましては、7月10日火曜日の15時から開催する予定でございます。開催場所は別途ご連絡をさせていただきます。

以上でございます。

(相田主査) おそらく次回の少し前には、その報告書案というのを事前に委員会のほう、事務局のほうからお示しいただけると思えますので、ぜひそれにつきまして、次回はご議論させていただければと思います。

以上で、事務局で用意いただいた議題は済んだかと思えますけれども、構成員の皆様の方から何か追加でご指摘いただく点等ございますでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、本日の電気通信番号政策委員会はこれで閉会させていただきます。どうもありがとうございます。