

## 「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）

- 意見募集期間：平成30年7月19日（木）から同年8月22日（水）まで
- 意見提出件数：29件（内訳：法人等19件／個人10件）

No.	意見提出者（意見提出順、敬称略）
1	いぶき司法書士事務所
2	匿名（法人）
3	株式会社グラントン
4	ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社
5	株式会社まほろば工房
6	弁護士有志
7	東北インテリジェント通信株式会社
8	株式会社三通
9	RingCentral Japan株式会社
10	株式会社STNet
11	ZIP Telecom株式会社
12	東日本電信電話株式会社
13	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
14	西日本電信電話株式会社
15	Coltテクノロジーサービス株式会社
16	株式会社リンク
17	株式会社QTnet
18	株式会社NTTドコモ
19	シスコシステムズ合同会社
—	個人（10件）※

※個人意見のうち1件は、本意見募集の内容に関する御意見ではないため掲載を割愛しています。

## 1. 検討に当たっての基本的考え方

意見の概要	考え方	意見を述べた 案の修正の有無
意見1-1 本答申(案)の考え方に賛成。	考え方1-1	
<p>本答申案により、固定電話番号を利用する転送電話サービスの提供条件が示されたことで、固定電話番号の持つ社会的信頼性の維持や利便性の向上が図られると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>本答申(案)に賛成の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
意見1-2 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。	考え方1-2	
<p>本答申案は、固定電話の利用態様に係る基礎的な提言を行うものであると理解されるところ、転送電話サービスの信頼性を害している最も根本的な問題は、それが特殊詐欺の犯罪ツールとして利用され、日々、多くの被害者が生じていることにある。本答申案に係る審議に関しても、社会的には特殊詐欺対策としての固定電話の速やかな廃止に係る法整備が期待されていた。</p> <p>したがって、答申を行うにあたっては、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パッケージとして導入すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士有志】</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>無</p>

### 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	意見を述べた案の修正の有無
意見3-1 本答申(案)の考え方に賛成。	考え方3-1	
<p>地理的識別性及び社会的信頼性の確保に向けた方向性について賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社QTnet】</p>	<p>本答申(案)に賛成の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>賛同いたします。</p> <p>「発信転送」サービスは記載されているとおり、営業・出張・テレワーク等の場合に法人のもつ固定電話番号で発着信を行うことが可能となり、利用者利便に資するものと考えます。</p> <p>一方、番号区画内に法人拠点があるように装うことも可能となることから、番号区画内に契約者拠点や固定回線等がある場合に限り、固定電話番号を通知可とすることで、固定電話番号のもつ地理的識別性及び社会的信頼性が確保されていくものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【東北インテリジェント通信株式会社】</p>		
<p>総務省殿の資料によると、日本ではNTT東西殿の転送サービス(ボイスワープ)だけでも約97万回線の加入者が存在していることから、転送サービスは日本においても大きなニーズに支えられ、転送サービスとして普及・認知されているものと考えられます。固定電話番号の特殊性や優位線を踏まえ、且つ、これらの転送電話の信頼性におけるニーズに応えるためにも、事業者として転送電話サービス契約者の拠点確認や本人確認を実施していくことは妥当であり答申案に賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社三通】</p>		
<p>契約時点で番号区画内に転送契約者の拠点(住所)が確実に存在し、且つ、本人確認も行うことは既に犯罪収益移転防止法の一部として要求されており、このレベルにおいて担保していくことについては消費者利益保護の観点からも賛成します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社まほろば工房】</p>		
<p>固定電話番号の地理的識別性・信頼性が社会的に認知されていることはそのとおりであり、それゆえに、いわゆる特殊詐欺に使われる電話番号は、以前は、携帯電話番号であったものが、現在は、固定電話番号が大半を占めるようになった。その実態については、日弁連・近弁連・京都弁護士会の共催による第87回民事介入暴力対策京都会議協議会資料「特殊詐欺の撲滅を目指して～犯罪インフラ対策の推進～」に詳しいので、是非、参照されたい。</p> <p>そもそも、電話転送サービスのニーズについては、もっぱら固定電話設置場所から離れて外出する等の場合の機会損失を防止することが主目的であるのだから、転送電話であることを通話の相手方に知られるようにすればよく、そのようにすることは、転送電話サービスに対する利用者の誤認を招き悪用されるリスクに比べれば問題は無いというに等しい。</p> <p>従って、制度として転送電話サービスを提供する場合には、地理的識別性が偽られないように、電話転送サービスの相手方通話者に転送電話であることが容易に判明するような制度的仕組みを検討すべきである。</p>		

	【個人H／個人I】	
<p><b>意見3-2 本答申(案)の考え方に賛成。規制の不当な潜脱により新たな不公正が生じないよう、適切な法令適用を希望する。</b></p>	<p><b>考え方3-2</b></p>	
<p>固定電話番号への社会的信頼に乗じる行為が生じているところ、一定の規制は必要であると考え、「方向性(考え方)」に賛同する。ただし、規制の不当な潜脱いわゆる抜け穴により新たな不公正を生じないよう適切な法令適用を希望するものである。</p> <p style="text-align: right;">【Coltテクノロジーサービス株式会社】</p>	<p>本答申(案)に賛成の御意見として承ります。また、総務省においては、今後の制度整備に当たっての参考とすることが適当です。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見3-3 番号の地理的識別性・サービス識別性は不要であり、区別なく番号を使用できるようにすべき。</b></p>	<p><b>考え方3-3</b></p>	
<p>0AB-J番号が地域によって固定されている必要はすでにはないと考えます。また、固定・携帯の番号体系の違いについてもすでに必要のない状況ではないでしょうか？</p> <p>米国のように、0AB-J番号も携帯も関係なくナンバーポータビリティを認め、転送着信、転送発信もインターネットの世界からも区別なく電話番号を使えるようにすべきなのではないかと思えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人A】</p>	<p>現行制度上、番号指定事業者には一定の義務が課されており、これにより、利用者が電話番号から通話の相手の所在地や電話端末が設置(固定)されている地域・場所を特定することが可能であることから、固定電話番号は地理的識別性を確保しているものです。</p> <p>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、市外局番を見て地域がわかることが「重要である」又は「どちらかといえば重要である」と回答した人が全体の61%となっています。</p> <p>加えて、今後の固定電話網のIP網への移行後も、引き続き固定電話番号の地理的識別性(番号区画)は維持される見通しです。</p> <p>本答申(案)はこのような点を踏まえて検討したものです。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見3-4 思い入れのある地域の番号をどこでも使えるようにしてほしい。</b></p>	<p><b>考え方3-4</b></p>	
<p>現在、ネットサービスの進化により、時間と場所を問わず仕事・生活ができるようになりました。ふるさと納税が良い例で、その場所にいなくても、地域への想いは手軽に反映できるようになりました。転送電話も同様の流れが好ましく、どこでも地域性のある電話番号が使えることに発展性があると思えます。</p> <p>また働き方改革で、多拠点居住や遠距離通勤が可能になってきている今、拠点毎に端末設備などが必要になるとなれば、携帯電話のみで対応するようになり、海外の転送サービスを国内で使ったりすることのメリットの方が大きくなります。転送サービスはあくまでもインフラなので、信頼性に通じる、悪用するかしないかは利用者によるところでインフラの問題ではないと考えます。</p> <p>現在私は多拠点居住を進めています。移住先に情が芽ばえ、地方の電話番号を東京で使えたらどれだけいいことかと考えるようになってきました。</p>	<p>現行制度上、番号指定事業者には一定の義務が課されており、これにより、利用者が電話番号から通話の相手の所在地や電話端末が設置(固定)されている地域・場所を特定することが可能であることから、固定電話番号は地理的識別性を確保しているものです。</p> <p>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、固定電話番号が示す地域と転送契約者の所在地に結びつ</p>	<p>無</p>

<p>今回の答申の結果サービスが停止されるのであれば、電話回線に係る利権は、海外のサービス(Webでの通話)にごっそり持って行かれてしまうと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【匿名(法人)】</p>	<p>きが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%となっています。</p> <p>加えて、今後の固定電話網のIP網への移行後も、引き続き固定電話番号の地理的識別性(番号区画)は維持される見通しです。</p> <p>本答申(案)はこのような点を踏まえて検討したものです。</p>	
<p><b>意見3-5 発信転送については、ネットワークサービスとしての必要性は低く、競争上も公平性に欠けるため認めるべきではない。</b></p>	<p><b>考え方3-5</b></p>	
<p>「発信転送」は、発信者番号の網内での書き換えに他ならず、認めるべきではないと考える。働き方改革等のニーズがあるにせよ、従来からPBXの(すなわち端末の)機能(例えばDISA)として発展してきた経緯があり、ネットワークサービスとしてあえて認めるべき必要性は低い。</p> <p>また、「発信転送」では携帯端末から電話をかけて固定番号(0ABJ)を相手方に表示させることが可能でこの利用態様に相当程度需要があるものと思われるが、これは携帯番号(090など)と固定番号(0ABJ)の両方を保有している事業者以外には事実上困難である。したがって、事業者間の競争上も不公正と考える。</p> <p style="text-align: right;">【Coltテクノロジーサービス株式会社】</p>	<p>発信転送については、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に明確なニーズがあるほか、会社拠点の固定電話番号を発信者番号とすることで、電話を受けた一般消費者においても、知っている会社から電話があったことを認識できるといった利便があります。</p> <p>また、固定電話番号を使用する携帯電話端末からの発信転送については、携帯電話事業者以外であっても、通話アプリを利用する方法等により実現することが可能です。</p> <p>他方で、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、固定電話番号の識別性・信頼性を損なわれることが懸念されることから、今回、必要な対応について検討を行ったものです。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見3-6 より効果的なアプローチを見極めるため、今回の提案に更に検討を加えた方がよいのではないかと。</b></p>	<p><b>考え方3-6</b></p>	
<p>シスコシステムズ(以下シスコ)は、ビデオ会議を中心にビジネスコミュニケーションを統合したクラウドサービスを提供しており、コーリング機能と通信事業会社の音声基盤との連携により、固定電話番号での外線通話のサービスもあわせて提供しています。</p> <p>今回、固定電話番号をめぐる、犯罪の背景となるような利用方法を規制しようという取り組みにシスコとして強く賛同するところです。</p> <p>そのうえで、犯罪への利用等を防止するための手立てとしては、ID等身元の確認を効率的に漏れなく行うことが重要ではないかと考えています。</p>	<p>総務省においては、今後の制度整備に当たり、本答申(案)の方向性に基づき、制度整備の内容が実効性のあるものとなるよう検討等を行った上で、番号使用条件の具体化を図ることが適当です。</p> <p>なお、固定電話を利用した犯罪の防止については、考え方1-2のとおりです。</p>	<p>無</p>

<p>このため同じ政策目的に向かってより効果的なアプローチがあるのか見極めるため、固定電話の回線を有していることを条件とすることを含み、今回提案されている規制についてさらに検討を加えてよいのではないかと考えています。</p> <p>シスコとしては、今後こうした対策が、日本の経済成長の原動力となる社会・経済のデジタル化に貢献するクラウドサービスにおけるイノベーションの進展を鈍らせることがないようにしながら、犯罪防止に向けた具体的な手立てをめぐる議論でお役に立つことができればと考えています。</p> <p style="text-align: right;">【シスコシステムズ合同会社】</p>		
<p><b>意見3-7-1 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。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。</b></p>	<p>考え方3-7</p>	
<p>固定電話番号を用いた詐欺行為等、悪意を持った利用抑止のため、転送電話サービスの提供にあたり、一定の確認を行うべきであるという答申案に賛同致します。</p> <p>固定電話における「社会的信頼性」「地理的識別性」は、長い固定電話の運用実績(歴史)において、利用者に広く浸透し、根付いてきました。</p> <p>現状、ルールが十分に整理されていない固定電話番号を用いた転送電話サービスにおいても、固定電話の特性である「社会的信頼性」と「地理的識別性」は遵守されるものであると考えます。</p> <p>但し、今後の各キャリアのサービス提供において、技術的発展の障害にならないための考慮は必要だと考えます。既に携帯電話網の無線技術等を用いた固定電話サービスを展開されている事業者様もあり、2ポチ目の「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使用条件に定める事」を含む事でサービス提供に影響が出ることも想像されます。</p> <p>地理的識別性及び社会的信頼性を確保するという観点では、1ポチ目の「当該固定電話番号の契約者情報と拠点、実在確認を明確に担保すること」で、その目的は果たせるものと思われます。</p> <p style="text-align: right;">【ZIP Telecom株式会社】</p>	<p>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。</p> <p>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>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>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>	<p>無</p>
<p><b>意見3-7-2 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。</b></p> <p>音声通信のクラウド利用は企業の健全な業務効率化、働き方改革を誘導するため今後の労働力創出の意味も含めて社会的に必要とされております。</p> <p>企業に”固定端末系伝送路設備”の接続機器費用・保守費用を負担させるのは、中小企業にとっては極度に負担となり、大企業以外でのクラウド化、それに伴う業務効率化、働き方改革への取り組みが停滞いたします。</p> <p>結果として大企業だけがクラウド活用できるという事態になりえます。</p> <p>本問題の根本的な対策である、本人確認および登記簿謄本による所在地確認、番号区画確認は当然として報告を義務化して、更なる実在確認手段(申請住所への訪問による確認を必須とする等)の導入を希望しております。結果として”固定端末系伝送路設備”については必須としないモデルを希望しております。</p> <p>また、特殊詐欺の厳罰化による根本的な発生予防対策も要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社リンク】</p>		

**意見3-7-3 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。**

当社は、番号識別の地理的識別のルールに則って電気通信番号を付与した上で、当該番号を使用する固定端末系伝送路設備をお客様からお申込みされた設置拠点(住所)に設置していることから、現状においても番号区画内の回線の実在確認、すなわち地理的識別性の確保が十分に実現できていると考えます。

加えて、回線の申し込み時及び契約内容の変更時において、当社は運転免許証や登記簿等の公的証明書によって契約者の本人性確認を厳格に実施しており、社会的信頼性の確保が実現できていると考えます。

【東日本電信電話株式会社／西日本電信電話株式会社】

**意見3-7-4 地理的識別性の確保は書類での確認を徹底すればよいのではないか。ベンチャー企業がシェアオフィスを拠点とする場合などに利用することができなくなることは、消費者の選択肢を狭めてしまう。**

VPN経由で遠隔地からの利用や様々な転送電話サービスが普及してしまっている現状で、地理的識別性を確保するのであれば、今からでも身分証や登記書類等での所在地の確認を徹底すればよいと考えます。

固定電話回線、端末を必須とする意見もあるようですが、起業後間もないようなベンチャー企業やフリーランスなどが、コワーキングスペースやシェアオフィスを拠点とし、回線を引くことができない場合に不平等が生じます。

また、0AB-J番号の信頼性については、慣習的な面が大きく、0AB-Jでなければ信頼されず、不利益を被ることが問題であり、0AB-Jでないというだけで極端に言えば差別的な扱いを受けることになるのが現状です。このような状況で、さらに消費者の選択肢を狭め、自由な競争を妨げるような施策は、適切ではないと感じます。

法人のみに限定するとの意見もあるようですが、必要としている方には、副業を含む個人、個人事業主の方も大勢いるものと考えています。

【株式会社グラントン】

**意見3-7-5 個人事業主や小規模法人においても、事業の発展や働き方改革の推進のために転送サービスを利用したいというニーズがあり、050番号や番号非通知とすることは消費者の不利益につながる可能性がある。**

個人向けの発信転送についてはニーズが明確とは言えないとのことですが、契約段階では個人事業主と個人を区別することはできません。個人事業主や小規模以下の法人等においては、固定電話のみだと拠点不在時に発信ができないため、事業の発展や働き方改革の推進のため、業務用電話として0AB～J番号を発信元番号とする転送サービスを利用したいというニーズは非常に多くあります。

また、「個人向けの場合は発信元番号に050番号を使えばよい」との方向性ですが、050番号は着信側で無視されるケースもままあるので、一律050番号利用という形で規制をかける方がむしろ消費者の不利益につながる可能性があることも認識いただきたいと思います。

また、非通知発信についても、既に着信側で非通知発信は非鳴動と設定している個人・法人も少なくなく、利用者の視点から考えると、現実的とは言い難いと考えます。

【株式会社まほろば工房】

**意見3-7-6 固定端末系伝送路設備をデータセンターやネットワーク拠点に設置することでクラウド化を図るサービスが世界的に行われており、契約者の拠点の考え方などについて、世界動向に即して基準化・公開して**

<p>ほしい。</p> <p>昨今のネットワーク品質向上やクラウドコンピューティング技術の進展により、世界では顧客のオフィスにPBX（自営交換機）を設置せず、顧客のデータセンターや通信事業者のネットワーク拠点等に設置することで、電話の高度化・高品質化・耐災害性を図るクラウドPBXサービス（預かり型PBX）が急速に普及しており、現在も世界各国の企業が熾烈な開発競争を行っています。</p> <p>これらのサービスでは交換機とそれに接続される固定端末系伝送路が顧客のオフィス以外に設置されるケースも存在し、国内の一部サービスにおいても固定端末系伝送以外の方法を用いたクラウドPBX（預かり型PBX）や固定電話サービスの提供形態が見受けられることから、今後の技術発展や国際競争下において、競争力に抑制がかかる省令にならぬよう考慮が必要だと思われます。</p> <p>具体的には、2項目の「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て、当該固定端末系伝送路設備を利用して、固定電話番号の指定要件を満たした音声通信サービスの発着が可能であること」については1項の実現のための一手段として位置づけていただくとともに、転送電話サービスにおける契約者の実在確認、拠点確認を条件に、クラウドPBX（預かり型PBX）等、顧客の設備や通信設備設置場所なども拠点とみなすなど、その考え方や基準については世界の動向等に即する形で基準化し、公開していただくようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社三通】</p>		
<p><b>意見3-8 固定電話回線の設置を求めることは、クラウドベースの新規の市場参入者による番号の取得を妨げ、競争力を制限することになる。</b></p>	<p><b>考え方3-8</b></p>	
<p>「自動転送サービス」を制限する規定に対する代替策をご検討頂くとともに、競争と消費者選択の促進を通してIP通信を振興する枠組みを適用されることをお勧めします。</p> <p>現地電話番号の使用を望む顧客に固定電話回線を求めるという規定は、新規の市場参入者、特にクラウドベースのプロバイダーによる現地電話番号の取得を妨げ、既存業者に対するその競争力を制限することになります。</p> <p>また、現地電話番号の使用における制限によって、消費者の選択も不必要に制限されます。VoIPサービスの莫大な利用者数は、顧客の金銭を節約し、柔軟性と機能性を改善するという、VoIPがもたらす多くの消費者利益が起因しています。</p> <p style="text-align: right;">【RingCentral Japan株式会社】</p>	<p>固定端末設備及び固定端末系伝送路設備の設置については、考え方3-7のとおりです。</p> <p>なお、本答申（案）では、固定電話番号（0AB～J番号）以外の番号（050番号等）の使用については、固定端末系伝送路設備等の設置を求めています。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見3-9 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消費者の利益にならないと考える。</b></p>	<p><b>考え方3-9</b></p>	
<p>転送契約者に対し、拠点（住所）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下記3点から疑問があります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 0AB～J-IP電話の場合、契約者側で固定端末設備の設置場所を容易に変更できるため、契約段階の住所を完全に特定することは難しい。</li> <li>2) 固定端末系伝送路設備（回線）の敷設を必須としたとしても、通話を転送できる装置やサービスはもはや多数存在しているし、契約者自身が設定することで通話転送も可能になることから、実態としての地理的識別</li> </ol>	<p>固定端末設備及び固定端末系伝送路設備の設置については、考え方3-7のとおりです。</p> <p>なお、電話サービスに利用される固定電話番号（0AB～J番号）は、固定端末系伝送路設備を識別するものであるため、通常、利用者側で異なる設置場所に変更することはできません。</p>	<p>無</p>

<p>性は根本的に担保できない。</p> <p>3) 個人・法人を問わず、必ずしも望まない設備への継続的負担を強いることとなり、消費者の利益とならない。方向性における第二項である「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(固定電話サービスに関する物理回線)が設置されていて、～」については、下記3点から適切ではないと考えます。</p> <p>1) 「固定端末系伝送路設備」を転送契約者の拠点に設置することは、事実上、電話会社による回線を敷設するしか方法がなく、0AB～Jの転送サービス排除につながる。</p> <p>2) 仮に本項の規制を行った場合でも、内線網として転送する手段はあるため、現実的な規制とはならない。</p> <p>3) 設備設置の義務化は、一般利用者にとっても安価な電話サービスを購入する手段がなくなるなど、消費者利益とはならない。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社まほろば工房】</p>	<p>また、通話を転送できる装置やサービスについては、他人の通信を媒介するものは電気通信事業者としての登録又は届出が必要となります。当該電気通信事業者については、本答申(案)に示した方向性に基づき、総務省においては、今後の制度整備を行うことが適当です。</p> <p>なお、固定端末系伝送路設備を転送契約者の拠点に設置するためには、自ら保有する設備を用いる方法のほかに、卸電気通信役務の提供を受ける方法もあります。</p>	
<p><b>意見3-10 地理的識別性は、03/06番号については、より細分化して取り扱うようにすべき。</b></p>	<p><b>考え方3-10</b></p>	
<p>03/06番号については、MA跨りでのインターネット経由0ABJ番号サービスにて、NTT番号の同番移行サービスを行っている事業者がある。03/06番号においては、03-3xyy、のx部分でおおよその居住地が分かるなど、単に03だから東京であるというものではない。そのため03番号を東京都内以外で使えないようにするのであれば、本来のMAの外でその番号が使えるようにするべきではないと考える。</p> <p>(例として;03-54xx;渋谷、港区など、がインターネット経由0ABJ番号サービスに移行することにより、練馬区など本来のMAから外れた地域でも利用できる場合がある。これについても規制の対象とすべきと考える)</p> <p style="text-align: right;">【ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社】</p>	<p>現在、市外局番の03と06については、それぞれ1つの番号区画となっており、それ以上には細分化されておらず、市内局番部分での地理的識別性の確保は求めています。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見3-11 地理的識別性の観点から(品質等に関係なく)、転送電話サービスは、音声ガイダンスを流すなどにより転送電話であることが容易に判明するような制度的仕組みが必要。</b></p>	<p><b>考え方3-11</b></p>	
<p>固定電話番号については、転送電話サービスを提供する場合には、地理的識別性を偽ることがないように、たとえば転送電話サービスによる転送であることを明示するアナウンスを必須のものとするなど、一定のルールを設けて電話転送サービスの相手方通話者に転送電話であることが容易に判明するような制度的仕組みを組み込むことが必要であると考えます。</p> <p>一般利用者にとっては、転送されていることがわからないような転送電話サービスは、誤認させられるリスクのみを負うのであり、固定電話について長年にわたって積み重ねられた社会的認識にフリーライドまたは悪用をするものにほかならない。電話転送サービスのニーズについては、もっぱら固定電話設置場所から離れて外出する等の場合であっても電話に应答することができるようにして通話の機会損失を防止することが主目的であって、転送電話であることを通話の相手方に知られることは、転送電話サービスに対する利用者の誤認を招き悪用されるというリスクに比して問題は少ないというべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人F】</p>	<p>本答申(案)においては、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関して、識別性・信頼性が損なわれる懸念があることから、固定電話番号の使用条件を示したものです。</p> <p>また、本答申(案)では、通話品質について、一定の場合に音声ガイダンス等の措置を求めています。これは、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、それが転送されることにより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るためです。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見3-12 番号の地理的識別性を確保する必要性は、新サービスの登場や技術の進展により変化してきた。</b></p>	<p><b>考え方3-12</b></p>	

<p><b>本答申(案)は、信頼性の名の下に、既存事業者を守り、新規ビジネスの芽を摘むことになるのではないか。</b></p>		
<p>内閣府が進める働き方改革や総務省が進めるテレワーク推進と逆行する動きであり、新規ビジネスの芽を摘むものとなり、経済成長への貢献もなされない悪しき規制となると考えます。</p> <p>確かに固定電話しか連絡方法がなく、交通事情が悪かった過去においては、電話番号＝場所であり、信頼性の確保に繋がっていたことは認めざるを得ない。しかし、今はインターネットにて、電話番号の発信元の信頼性を共有する仕組みもあり、様々なツールを駆使することで調査も容易になっている。番号のみが信頼を担保するものでは一概に言えなくなっている。かつては番号と住所が紐づけられることにより、IDNTT局舎の位置と局番が一致し、そのエリアにあるということが証明されていた。それが今回の信頼性に繋がっているであろう。ただ、現実には、既にそれを崩壊させる制度やサービスを総務省自身が許容している。</p> <p>例としては、ナンバーポータビリティ制度、FMCサービス、IP-PBX、0ABJ番号の転送サービス、と様々なサービスが上げられ、多数のユーザ(特に大企業向けにのみ提供されている)が上記のサービスを利用している。</p> <p>今回の答申では地理的識別性や社会的信頼性のために今回の施策が必須とあるが、上述の通り、信頼性を守るべき通信事業者により地理的識別性を失わせるサービスは、一部の大手企業向けに対してのみ、サービス提供を許容しており、ただ乗り状態になっている。その矛盾に関してはどのような解を出すのかが疑問である。</p> <p>歴史的に考えれば、0ABJ番号は電電公社の局舎単位に番号を割り振っていた名残かと思えます。その後、技術の進展に伴い、局舎は集約され、その番号の意味合いも当初の目的に縛られる必要がなくなってきました。</p> <p>今回の答申は、信頼性という名のもとに、新しいチャレンジを阻止し、既存の通信事業者を守ろうとすることを目的としていることが明らかに見えている。固定回線の提供ができない事業者は電話番号を提供させないというのが本質となっているためである。このような保護政策は様々な業種で国際競争力の衰退に繋がっていることは、歴史的にも証明されている。このような見直しをきっかけに様々なビジネスチャンスを生み出すきっかけを作り、経済を活性化させる仕組みを提供し、日本発の通信ベンチャーを生み出すことに貢献して欲しい。</p> <p style="text-align: right;">【個人C】</p>	<p>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、市外局番を見て地域がわかることが「重要である」又は「どちらかといえば重要である」と回答した人が全体の61%となっています。</p> <p>また、現行制度上、固定電話番号(0AB～J番号)については地理的識別性等を確保しなければならないことが規定されているものの、固定電話番号が転送電話サービスの提供に使用される場合のルールが十分に整備されていません。このため、どのようなサービスが許容され、どのようなサービスが許容されないのか等の基準が明確になっておらず、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、課題が顕在化しているところです。</p> <p>本答申(案)はこうした点を踏まえて必要な対応について検討を行ったものです。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見3-13 固定電話の社会的信頼性は、犯罪ツールとして用いられないことを確保することによって確保されるものであり、そのために必要な本人確認や回線の利用目的確認などの義務を電気通信事業者に課すべき。</b></p>	<p><b>考え方3-13</b></p>	
<p>固定電話を利用した転送電話サービスの問題を地理的識別性に基づく社会的信頼性に限定することは問題の本質を誤るものである。固定電話の社会的信頼性は、それが犯罪ツールとして用いられることがないことを確保することによって初めて担保されるものであり、そのためには、次の施策が実施されるべきである。</p> <p>固定電話に係る電気通信役務に関わる以下の(1)乃至(3)の事業者に対し、それぞれ、以下の義務(但し、事業者内部の転送等で犯罪利用のおそれがないものとして特定されたものを除く)を課し、電話回線が電話転送サービスに用いられる場合の末端利用者による電話回線の利用開始を、他の番号指定事業者との情報共有等により得られた情報、番号非指定事業者が番号指定事業者に提出した末端利用者に関する本人確認資料等に基づく番号指定事業者による確認を条件とすること。</p> <p>(1) 全ての事業者  契約相手方に関する本人確認義務、契約相手方の電話回線の利用目的の確認義務、犯罪利用目的でな</p>	<p>考え方1-2のとおりです。</p>	<p>無</p>

<p>いこの確認義務及び犯罪利用目的に対する役務提供拒絶義務</p> <p>(2) 契約の相手方が電話転送サービスを行う事業者 契約相手方に関する本人確認義務、契約相手方の電話回線の利用目的の確認義務、契約相手方による電話転送サービスの内容(電話転送サービスに関わる代理店等及び転送に用いる電話番号)の確認義務、犯罪利用でないことの確認義務及び犯罪利用に対する役務提供拒絶義務</p> <p>(3) 電話転送サービスを末端利用者に提供する事業者 契約相手方に関する本人確認義務、末端利用者による電話回線の利用目的・利用可能電話番号の確認義務、犯罪利用目的でないことの確認義務及び犯罪利用目的の取引への役務提供拒絶義務、並びに、本人情報等の番号指定事業者への提出義務</p> <p style="text-align: right;">【弁護士有志】</p>		
<p><b>意見3-14 本答申(案)に示された利用者の拠点確認や本人確認の徹底については賛成するが、その実現には、転送電話事業者に対する実在確認やバーチャルオフィス対策などを進める必要がある。</b></p>	<p>考え方3-14</p>	
<p>答申案中3. 3は、「番号区画内に拠点と固定回線等が存在する法人の職員が営業・出張・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一定のニーズは存在するが、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、一般利用者(消費者)の視点から見ると信頼性や法人拠点があるように装うことは許容されないから、番号区画内に利用者の拠点(住所)が存在し、これを確実に担保するための実在確認及び本人確認を徹底すること」とする。</p> <p>答申案のこの箇所の施策については、賛成するが、「確実に担保するための実在確認及び本人確認の徹底」の実現には、転送電話業者に対する実在確認及び本人確認対策及びバーチャルオフィス・私設私書箱対策(郵便物等受取サービス。以下単に私設私書箱という)がなされなければ施策の実効性が確保できないと思われるので、以下のとおりの転送電話業者に対する実在確認及び本人確認対策及びバーチャルオフィス・私設私書箱対策を合わせて進めることが必須であることを、意見として述べる。</p> <p>(1) 転送電話業者についても、電気通信事業法に基づく届出において、私設私書箱である場合にはその旨住所表記をし、現実に事業の拠点としている住所を併記しなければ虚偽の届出として刑事処罰の対象とすること</p> <p>(2) 転送電話業者について、代表者等の所在を示す身分証明書の原本や営業拠点の賃貸借契約書等を届出官庁が確認し、さらに定期的実際に拠点や住所と称する場所への転送禁止の本人受取限定郵便を送付するといった措置をとること</p> <p>(3) 私設私書箱対策として、米国郵便規則のように、郵便の宛名に私設私書箱である旨の表記をしない郵便物を私設私書箱に配達しないこととし、私設私書箱利用契約における対面契約を原則として義務付け、私設私書箱利用契約者の身分証明書コピーを郵便局に提出しなければならないこととすること。</p> <p style="text-align: right;">【個人D】</p>	<p>利用者の拠点確認や本人確認の徹底については、本答申(案)に賛成の御意見として承ります。</p> <p>また、本答申(案)は、電気通信事業法の規定の範囲内において、番号の適正な使用の確保等について検討を行ったものです。御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見3-15 IP電話により固定電話転送サービスを提供する事業者に対し、携帯電話不正利用防止法と同様の法的義務を創設すべき。</b></p>	<p>考え方3-15</p>	
<p>IP固定電話転送サービスを提供する事業者に対し、転送契約者の拠点の確認、実存確認及び本人確認を徹</p>	<p>考え方1-2のとおりです。</p>	<p>無</p>

底することは賛成であり、当該義務をさらに、「携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律」(携帯電話不正利用防止法)と同様に法的義務として創設すべきである。

また、事業者が作成するソフト・ローである電話番号利用計画においても、自社において本人確認義務を徹底させるとともに、IP電話に関しては、犯罪予防の見地から犯罪に利用された電話番号につき事業者の利用停止措置を課すかどうかを認定基準とし、犯罪を放置すると利用可能番号が減少するペナルティを事実上付与し、これにより犯罪利用を速やかに予防する必要があると考える。

【個人E】

#### 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	意見確認した案の修正の有無
<p><b>意見4-1-1 インターネット回線を利用した通話アプリも多くの人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。</b></p>	<p><b>考え方4-1</b></p>	
<p>回線設備に要件を設定したとしても、実際には、端末の性能、話す人の声の大きさ、聞きやすさ、周囲の雑音などにより、通話品質は大きく左右されます。</p> <p>また、携帯電話では、電波状況に左右され、SkypeやLINEなどのインターネット回線を利用した通話アプリが普及し、それに加え、多くのビジネスフォンの主装置でスマートフォンが接続されて利用されていて、通話品質は一定ではありませんが多くの人が問題なく利用しているのが現状です。</p> <p>このような中で、通話品質の識別性として要件を定めることには意味が無いのではないのでしょうか？もし、通話品質が受け入れられないものであれば、そのサービスは自然と淘汰されていくのではないのでしょうか？</p> <p style="text-align: right;">【株式会社グラントン】</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>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>無</p>
<p><b>意見4-1-2 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。</b></p> <p>「方向性(考え方)」のうち、転送区間がインターネットとなる場合は、その旨を一般利用者が認識できるようにする措置を講じるとの点について反対である。その理由は概ね以下の通りである。</p> <p>(1) 昨今のインターネットの帯域の巨大化により、音声1ch(64kbps)の占有する帯域は微々たるものとなり、その結果インターネットにおける音声の品質劣化は発生しにくい状況となっている。すなわち、インターネットへの転送を通知して利用者の品質への期待を保護する必要性は現状でも低いし、今後も一層低減するものと考えられる。</p> <p>(2) この措置は、一般利用者の品質に対する期待を保護しようとするものであるから、一般利用者の目線で考えると、音声品質の劣化は、端末区間(分界点よりユーザ側の構成)によるものが相当程度ある。例えば、IP-PBXと狭帯域のLAN回線の組み合わせにより音声の途切れなどが生じる場合などがありうる。これらについては、事業者側では検出できないものだから、上記措置を取っていたとしても、利用者への通知は不可能である。</p> <p>(3) かかる措置は、世界的にもほとんど例がないことから技術的に特殊な仕様となり、その結果開発維持が高コストになり、かえって一般消費者に不利益が生ずることが考えられる。</p> <p style="text-align: right;">【Coltテクノロジーサービス株式会社】</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>	

<p><b>意見4-2 転送電話サービスの状態を通知することは、不必要な負担を生み出し、消費者に必ずしも利益をもたらすものではないため、最低限のサービス品質基準を設定することで代替できるのではないか。</b></p>	<p><b>考え方4-2</b></p>	
<p>消費者がVoIPサービスを必要とすることを述べた通知を求める、という提案規定にも懸念を感じております。これは消費者に必ずしも利益をもたらすとは限らない不必要な負担を生み出します。より効果的な代替策とは、最低限必要となるサービス品質レベルの設定により、あらゆる音声サービスが消費者の期待に沿うように確保されることかもしれません。</p> <p style="text-align: right;">【RingCentral Japan株式会社】</p>	<p>通話品質確保の必要性については、考え方4-1のとおりです。</p> <p>また、本答申(案)では、転送区間に係る最低限の通話品質として、「現行の固定電話、携帯電話又は050IP電話と同等水準の品質」の確保を求めています。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見4-3-1 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。</b></p>	<p><b>考え方4-3</b></p>	
<p>着信転送における転送先は、携帯電話への転送のように「1回の転送」で通話が成立するものと、クラウドPBXを利用した転送サービスや050アプリ電話のようにインターネット電話(ソフトフォン)への転送を含んだサービスなど「2回の転送」により通話が成立するものがあります。</p> <p>後者の場合、転送元になる事業者は自身が転送する1回目の転送先については転送先の電話番号から通話品質を把握することができますが、2回目の転送については転送を含んだサービスを提供する事業者が独自に行うため、2回目の転送以降の通話品質を把握することはできません。</p> <p>また、転送を含んだサービスを提供する事業者は、自身が通話を転送する先の網の通話品質についてはサービスの仕様として把握しているものと考えられます。</p> <p>以上の状況から、弊社はそれぞれの事業者が確実に通話品質を判断できる転送区間の定義について「自身が転送する1回目の網」になると理解しております。</p> <p>現在の答申(案)には転送区間の構成について詳細に定義されておりませんので、前述のとおり、「通話品質確認の対象となる転送区間は自身が転送する1回目の網」である旨を本文もしくは脚注に明記していただくようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社STNet】</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>無</p>
<p>現在のTTC標準では、転送元となる事業者では転送先が他事業者となる場合、転送区間がインターネットとなり品質基準を満たさない場合の識別が困難と考えられ、識別を可能とする為には、TTC標準の策定及びそれに対応したシステム開発等が必要となり、利用者料金の上昇や転送電話サービスの取り止め等、却って利用者不利益となる虞がある。</p> <p>従って、通話品質の識別性確保の措置は、固定電話、携帯電話又は050IP電話と同等水準の品質を満たせない事業者が講じるべき。</p> <p>なお、この場合、転送であるか否かによらずインターネット区間を経由する電話かどうかを識別することも可能となり、通話品質の識別性を求める利用者ニーズにより資すると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【東北インテリジェント通信株式会社】</p>		
<p>インターネットを転送区間とする事業者が、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</p>		

<p>の措置を講じるべきと考えます。 現在の技術基準(TTC標準)では、転送元事業者ではインターネット経由となるかを識別することは困難であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社QTnet】</p>		
<p>着信転送における転送先電話番号(キャリア)の選定・設定は着信側の利用者に委ねられていることが一般的であり、転送先のキャリアネットワークがインターネットを経由する網構成か否かについては、着信転送サービスを提供するキャリアには分かりかねる内容かと思われます。</p> <p style="text-align: right;">【ZIP Telecom株式会社】</p>		
<p><b>意見4-3-2 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。</b></p>		
<p>現在、電話利用者の建物構内のネットワークは法令上端末・自営設備として整理されており、利用者の多くは無線技術等を用いるコードレス電話や社内の電話網(自営電気通信設備)等を自ら構築し、電話の品質や電話事業者に縛られずに自由にネットワークを構築・構成していることから、電話事業者は端末・自営区間の設備の構成などを管理・監督することは困難です。同様に、インターネット区間も端末・自営区間となるケースが多く、呼の転送はユーザの判断(外出時に転送するなど)によって自由に決定されることから、固定電話事業者が、転送先がインターネット区間を含むかどうかを識別することが技術的に困難です。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社三通】</p>		
<p>固定電話の通話品質は一定レベルで規制がありますが、海外に設置したコールセンターを内線網で接続し発信した場合等では、利用者視点から見れば固定電話に求められる通話品質が保たれていないケースも存在しています。</p> <p>「固定電話の通話品質」を利用者視点で担保するのであれば、内線網の品質も完全に担保する必要がでてきますが、これは過剰対応と考えます。固定電話網内の品質については、現状の規制の通り一定の品質を担保するように規制することには賛成ですが、転送電話だけに対して、端末までの通話品質を担保させることは、消費者にとってはさほど区別は無く見えるため、意味があるとは思えません。</p> <p>また、固定電話と同等水準の通話品質を確保できない場合の通話開始時の音声ガイダンスや発信音を流す等の措置に対しては規制範囲として同意可能ですが、通話品質自体に関する規制については現実的な担保手段なども含めて対応が困難であるため、反対します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社まほろば工房】</p>		
<p><b>意見4-4-1 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。</b></p>	<p><b>考え方4-4</b></p>	
<p>音声ガイダンスによる識別措置については、そのことを認知していない利用者にとっては意図しないガイダンスとなり、誤認(電話の掛け間違い)による切断等を招く可能性やガイダンスが流れている時間、短時間とはいえ通話開始までの時間が長くなってしまふことにより、利用者にとって不利益、非効率が生じる虞がある。</p> <p>従って、総務省の制度整備にあたっては、音声ガイダンス以外の識別措置についても検討いただくことを希望</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</p>	<p>無</p>

<p>します。</p> <p style="text-align: right;">【東北インテリジェント通信株式会社】</p>	<p>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>音声ガイダンス以外による通知を講じるべきと考えます。</p> <p>音声ガイダンスによる通知では、一般利用者が架電先を誤ったと誤認し切断する可能性があり、利用者の利便性低下に繋がるのが想定されます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社QTnet】</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><b>意見4-4-2 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。</b></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>音声ガイダンスや識別音については、一般利用者が発信先で流れるガイダンスに対して疑念や不審感をもち、電話を切ってしまうなどの事象と共に苦情が発生します。</p> <p>その他、外国人等にガイダンスの識別性がないことなど、契約者のみならず電話をかける一般市民にも混乱が発生することや、テレワークの在宅勤務環境をオフィス勤務の場合と同等とすることができないため萎縮効果が働くなど、導入については技術的困難性や契約者や一般市民へのデメリットが大きいと見られ、十二分な検討が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社三通】</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><b>意見4-4-3 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。</b></p>		
<p>着信転送における利便性の一つに「応答率を上げる」という目的があり「話したいときに話ができる」という点において、着信転送は発着双方の利用者に利便性があると思われます。</p> <p>転送区間にインターネットを経由する場合、音声品質が低下する可能性は否めませんが、例えばインターネットを経由する着信転送において音声品質に問題がある場合、転送先である着信側が固定電話や携帯電話等を用いて折り返しを行うことで、音声品質の課題を回避でき「話したい時に話ができる」という、本来の目的は達成できるものと思われます。</p> <p>「ガイダンス通知」は、利用者にその存在が浸透するまでに時間がかかることが想定され、聞きなれないガイダンスが原因で、電話を切ってしまう(特に高齢者や子供)等の事象が予見され、結果的に利用者利便を損なう可能性があるように見られます。</p> <p style="text-align: right;">【ZIP Telecom株式会社】</p>		
<p><b>意見4-5 発信者番号の非通知化は、非通知着信拒否をしている場合も多く、現実的ではない。</b></p>	<p><b>考え方4-5</b></p>	
<p>発信者番号の非通知については、現時点で既に非通知着信をそもそも鳴動させない等の措置を講じている個人・法人もあるため、現実的ではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社まほろば工房】</p>	<p>本答申(案)では、転送区間において一定の通話品質を確保することとし、これを満たせない場合には、一般利用者(消費者)が認識できるようにするための措置を講じることとしています。</p> <p>発信者番号を非通知にすることは、「発信転</p>	<p>無</p>

	送」において、当該措置を講じることができない場合において求めているもので、転送電話サービスを行う事業者においては、通話品質の確保などに取り組むことが適当です。	
意見4-6 通話品質にかかわらず固定電話を用いた転送電話サービスであることを通知すべき。	考え方4-6	
<p>固定電話を用いた転送電話サービスの問題は、単に通話品質の問題にとどまるものではなく、固定電話、携帯電話又は0A0番号と同等水準の品質を確保できるか否かにかかわらず、転送電話サービスが用いられた事実を明確にする必要がある。したがって、次の施策が実施されるべきである。</p> <p>ア 転送電話サービスにおいて、固定電話を発着信の起点又は終点として、固定電話と携帯電話・IP電話(但し終端装置が固定されていないIP電話)又は発信者番号通知不能の国際電話等との間で転送が行われる場合、転送が行われていることを識別できる信号音又はメッセージ等の告知手段を講ずることを義務付けること。</p> <p>イ 画面表示による転送の告知が行われるのであれば、発信者番号表示機能が不可欠となるし、特殊詐欺対策として、それが偽装されたものであったとしても、特定の番号を被害者が認識することが重要であることに鑑みれば、各電話会社において、非事業者の個人(特に高齢者)に対する発信者番号表示機能(いわゆるナンバーディスプレイ機能)のサービスの無償化又は料金の低額化を実施する必要がある。</p> <p>なお、転送電話が比較的広まっている状況の下で、信号音又はメッセージ等の告知が行われることについて利用者がとまどうことがないように、政府は、転送電話サービスを利用した通信については、信号音又はメッセージが流されることを広報する必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士有志】</p>	<p>インターネットを経由する転送電話サービスについては、転送区間の通話品質が保証されておらず、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るため、本答申(案)において、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> <p>なお、転送電話サービスにおける音声ガイダンス等に関する政府での広報については、総務省は、施策の参考とすることが適当です。</p>	無

## 5. 固定電話番号に係る緊急通報の確保の在り方

意見の概要	考え方	意見を述べた 案の修正の有無
意見5-1 本答申(案)の考え方に賛成。	考え方5-1	
<p>答申(案)のように、転送電話サービスの場合、緊急通報はできないようにするべきだとの意見です。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社グラントン】</p>	<p>本答申(案)に賛成の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
意見5-2 本答申(案)の考え方に賛成。卸先事業者が適切に通報者の位置情報を送信できない場合には、本答申(案)の方向性の趣旨から、転送電話での緊急通報を可能としない取扱いとすることが妥当ではないか。	考え方5-2	
<p>「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…」の部分について賛同する。</p> <p>一方では、本パブリックコメントと必ずしも一致するトピックではないが、法改正後番号使用計画の遵守等が卸先事業者にも求められることになり、今後卸先事業者における緊急通報取扱いの義務も問題になりえる。</p> <p>この点については、特に卸先事業者が適切に通報者の位置情報を送信できない場合には、上記の「方向性(考え方)」の趣旨からすれば、緊急通報を可能としない方が妥当と考える。</p> <p>かかる場合があることも考えると、法改正後の卸先事業者の番号使用計画のうち緊急通報については、一律に必須のものとするのではなく、柔軟な対応を可とするのが妥当と考える。</p> <p style="text-align: right;">【Coltテクノロジーサービス株式会社】</p>	<p>本答申(案)に賛成の御意見として承ります。</p> <p>転送電話サービスを提供する事業者による緊急通報の取扱いについては、番号非指定事業者も番号指定事業者と同じ対応となります。なお、緊急通報を可能としない場合には、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が必要です。</p>	<p>無</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	意見を述べた 案の趣旨の有無
意見6-1 本答申(案)の考え方に賛成。	考え方6-1	
答申(案)のように、番号指定事業者が総務省に報告するようにするべきとの意見です。 【株式会社グラントン】	本答申(案)に賛成の御意見として承ります。	無
概ね賛同する。また、平成30年法改正の趣旨に賛同する。 【Coltテクノロジーサービス株式会社】		
意見6-2-1 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。	考え方6-2	
<p>現状、電気通信事業者への固定電話サービスの卸提供としては、①光コラボレーションモデルによるひかり電話の卸提供(ひかり電話ボイスワープの卸提供含む)と②加入電話等やひかり電話のユーザ約款再販(ボイスワープのユーザ約款再販提供含む)があります。番号の卸提供先の把握については、①においては光コラボレーションモデルの契約として把握しておりますが、②においては自家利用なのか卸提供なのか判別することができないため、卸提供の実態を把握することは困難です。</p> <p>また、①においても、当社は卸先事業者と個別に卸契約を締結しているため、ひかり電話ボイスワープの卸提供状況は把握できるものの、卸先事業者において、ひかり電話ボイスワープ以外の事業者独自の転送電話サービス(卸先事業者提供のクラウドを用いたPBXサービス等)が提供されていた場合は、当社のシステム等にて管理を実施していないことから、当社で把握することは困難です。</p> <p>そういった状況を踏まえた上で、番号使用状況等の把握については卸先事業者を含むすべての電気通信事業者が、効率的な報告となるよう総務省にて配慮いただきたいと考えます。 【東日本電信電話株式会社／西日本電信電話株式会社】</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、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です。</p>	無
<p>転送電話サービスの提供状況の報告について、電気通信番号に係る契約者全ての使用状況の把握や、番号非指定事業者(卸先事業者、再卸先事業者など)での提供状況の番号指定事業者による把握は困難であることから、効果的かつ運用可能な報告方法や報告内容となるよう、ご配慮をお願いいたします。 【株式会社NTTドコモ】</p>		
意見6-2-2 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>番号非指定事業者は、「番号指定事業者が提供する固定電話サービス」を自社利用するだけでなく、第三者への再卸や、第三者向けの転送電話サービスに利用など、番号非指定事業者の営業判断で実施することが可能であると考えます。このように番号非指定事業者にとって、その利用方法は営業機密事項にあたる可能性があると考えます。</p>		

<p>そのため、番号指定事業者が卸提供の状況を卸先事業者から報告を受け、それを御省に報告することは、卸先事業者の営業活動に過度な干渉となる懸念があるため賛同いたしかねます。(卸先事業者によっては、「卸電気通信役務の提供についての不当な運営(電気通信事業法第29条第1項第10号)」と捉えられる可能性があると考えております)</p> <p>一方、番号非指定事業者は再卸を実施したり、第三者向けの転送電話サービスを提供する場合には、電気通信事業者となるため、御省は必要に応じて直接非番号指定事業者に報告を求めることで十分な情報収集が可能であり、上記の懸念もなくなると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p>		
<p><b>意見6-3-1 転送電話サービスを多重に卸売し、契約者に容易にたどり着けないようにして責任追及を困難にさせることを防止するため、番号指定事業者が最終利用者を直接把握できる制度的仕組みを検討すべき。</b></p>	<p><b>考え方6-3</b></p>	
<p>詐欺等の悪用される事案では、被害者の誤信を利用した固定電話の地理的識別性や社会的信用性を悪用するだけでなく、電話転送サービスを何重にも卸売し、多重的な契約のもとで転送電話サービスを利用することで契約者へ容易にたどり着けないようにして責任追及を困難にさせることもおこなわれている。</p> <p>答申案では十分には触れられていないが、転送電話サービスの卸売を重ねることによって責任追及を困難にさせることを防止することも、転送電話サービスの在り方を考えるにあたって考えるべきである。たとえ卸売を重ねても番号指定業者が末端の転送電話サービス利用者を直接把握し速やかに責任追及が可能となるような制度的仕組みの構築を検討すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人F】</p>	<p>固定電話を利用した特殊詐欺の防止については、考え方1-2のとおりです。</p> <p>なお、今般の電気通信事業法の改正及び本答申(案)を受けた制度整備により、転送電話サービスを行う番号非指定事業者は、多重で卸売がされたどの段階であっても卸先事業者として定期報告の対象となるものと想定していません。</p>	<p>無</p>
<p>答申案の内容で示された方向性に賛成である。</p> <p>固定電話番号の識別性や信頼性を悪用することを可能とする電話転送サービスの需要としては、詐欺行為等の不正な利用か、そうでないとしても取引相手に対して自らの事業実態を誤信させてビジネスを展開しようとする欺瞞的な利用しか想定しがたいのであって、このようなサービスの存在は有害性が高い反面、社会的存在意義は極めて乏しいと言わざるを得ない。</p> <p>そういった電話転送サービスの厳格に規制することは重要であると考える。</p> <p>ちなみに、このような電話転送サービスを何重にも卸売し、多重的な契約のもとで転送電話サービスを利用することで契約者へ容易にたどり着けないようにして責任追及を困難にさせることもおこなわれている。答申案では触れられていないが、そのように転送電話サービスの卸売を重ねることによって責任追及を困難にさせることも、転送電話サービスの在り方を考えるにあたって、番号指定業者が末端利用者を把握できるような制度的仕組みの構築などを求めるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人G】</p>		
<p>特殊詐欺等で悪用される事案では、電話番号が多層的に卸され、多層的な契約のもとで転送電話サービスが利用されているので、契約者(利用者)へ辿り着くのは容易ではなく、責任追及が困難となっている。</p> <p>中間に多数の業者が介在すれば、それだけ使用料が高くなるにもかかわらず、このような仕組みが取られている端末(携帯電話)を使うユーザーが正業を営むはずはなく、つまり、詐欺その他の悪事を働く者でしかあり得ず、そのようなユーザーを前提とした仕組みが厳然として存在している、という現状である。</p>		

答申案では十分には触れられていないが、転送電話サービスの卸売を重ねることによって責任追及を困難にさせること、換言すれば詐欺師等にツールを提供すること防止することも、転送電話サービスの在り方を考えるにあたって考えるべきである。

【個人H／個人I】

**意見6-3-2 転送電話サービスの適正化を行うためには、事業の適正性の継続的な確認と犯罪利用の際における捜査に必要な情報を迅速に捜査機関に提供する体制を整備し、特殊詐欺の確実な立件が不可欠。**

転送電話サービスの適正化を行うためには、事業の適正性の継続的な確認と犯罪利用の際における捜査に必要な情報を迅速に捜査機関に提供する体制を整備し、転送電話サービスを用いた特殊詐欺行為の確実な立件が不可欠である。そのためには、社会的信頼性が高く、転送電話サービスの事業の適正性を恒常的に監視することができる番号指定事業者の人的資源に依拠し、その目的を達成することが最も適切である。また、番号指定事業者の社会的責任として、情報提供、番号の廃止及び新規契約の締結拒絶に関する義務を課す以上、そのような行為を行ったことに伴う法的責任を免除・軽減する必要があると考えられる。

【弁護士有志】

**意見6-3-3 番号非指定事業者に対し、携帯電話不正利用防止法と同等の法的義務を創設すべき。**

番号非指定業者の作成した「電気通信番号使用計画」に対し総務大臣を認定するに当たり、その認定基準として、事業者が、上記の携帯電話不正利用防止法と同等の本人確認義務及び捜査機関に対する情報提供義務を自ら課すことを含めるべきである。

また、携帯電話が犯罪に利用されていたことが明らかな場合に当該番号の利用を半年ほど停止することを計画に盛り込ませるべきである。

【個人E】

## その他

意見の概要	考え方	意見確認した 案の修正の有無
<p><b>意見7-1 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。</b></p>	<p><b>考え方7-1</b></p>	
<p>今回の答申で固定電話番号を利用する転送電話サービスが廃止になるとするならば、その損害は計り知れないものであります。ビジネスで使用している以上、電話番号は自分の顔の一つである。土業であれば、名刺交換をしてから仕事の依頼がくるまで相当な時間を要することもあります。数年後に仕事の依頼がくることも珍しくありません。仮に、廃止にされるのなら、打開策の検討もしていただきたい。例えば、現在使用している電話番号を新たに設置する電話回線に割り当てるなどの措置をとってほしい。何の打開策もなく廃止になってしまうと死活問題であり信用問題にも発展します。法律事務所でも当該サービスを導入しているところも珍しくはありません。</p> <p style="text-align: right;">【いぶき司法書士事務所】</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>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ですが、その際、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です。また、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です。</p>	<p>無</p>
<p><b>意見7-2 従来は規制対象でなかったものを規制対象とするということになるため、新たな規制を設けるべきではない。仮に規制するとしても既存事業者に対する手厚い移行措置の検討が必要。</b></p>	<p><b>考え方7-2</b></p>	
<p>0ABJ番号をインターネット環境で利用することについては以前より問題となっており、小生のほうが2012年にそちらにお伺いして意見をいただいた際は、「グレー」との話であったが、翌年にお伺いした際は「問題ない」との回答をいただいている。当方、その回答に従い、インターネット経由での0ABJ番号サービスを提供している。</p> <p>状況が変わり、規制対象とすることもやむを得ないのかもしれないが、それであれば本来違法なものであるのだから、最初から規制するべきであり、行政として「違法またはグレーなのは知っていたが、いままでは問題視していなかった(敢えて不作為として見ないふりをしていた)。しかし、一般消費者からの声が出てきたのであわてて規制の検討に入った」という感がぬぐえない。つまりは行政の不手際がここになって出てきたと考えられるため、本来は規制緩和の方向に持って行くべきものであると考える。</p> <p>答申においても既存事業者への配慮の記述があるが、インターネット経由での0ABJ番号サービスは、現状では一定の地位のサービスとなっているため、これを一律に「不可」とする場合、もともとは行政の不手際から始まっているものであるため、既存事業者への手厚い移行措置などの検討が求められると考える。</p> <p style="text-align: right;">【ファイブ・インテリジェンス・グループ株式会社】</p>	<p>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>一方で、転送電話サービスの普及や提供形態の多様化により、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います。</p> <p>また、従来は、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状態でしたが、今般の電気通信事業法の改正により、番号非指定事業者に対しても、番号の使用条件の遵守等を求めることとなります。</p>	<p>無</p>

	こうした環境変化を踏まえ、固定電話番号を使用する転送電話サービスに関するルールを明確化する観点から検討を行い、本答申(案)をとりまとめたものです。	
<b>意見7-3 秘書代行業業及びレンタルオフィス事業についても同様の検討が必要。</b>	<b>考え方7-3</b>	
電気通信事業者のみでなく、秘書代行サービス/レンタルオフィスにおいても「バーチャルオフィス」などとして秘書代行/レンタルオフィス業者の住所(実際の営業活動の拠点が無い状態)での0ABJ番号の利用がある。 規制が必要なのであれば、電気通信事業者のみならず、秘書代行業業/レンタルオフィス事業者への同様の規制がなければ公平な競争環境と言えないものとする。 【ファイブ・インテリジェンス・グループ株式会社】	本答申(案)は、電気通信事業法の規定の範囲内において、番号の適正な使用の確保等について検討を行ったものです。御意見については、参考として承ります。	無
<b>意見7-4 個人が自ら保有する設備において自身のために転送電話機能を利用する場合も議論を行うべき。</b>	<b>考え方7-4</b>	
例示されたサービスについては、どうも、個人が、自宅の光回線電話について、ONU配下のHGWやルータ等の下の端末により、電話関係パケットの解釈を行いながら、そこからネットワーク経由(当然、インターネットを含む)でアクセス可能な同個人保有のスマートフォン(正確にはそのアプリケーション)等の中継を行うシステムを保有するという、重要かつICT中級利用者以上にそれなりにありうるであろうケースが抜けている気がするが、それについては議論を行わないのか。 なお、この場合、個人が構築可能なものであることで事業者によるサービスとはならないものとなる可能性があるが、しかしこの様なシステムを簡単に構築出来る機器や、あるいはその様な機器を配布しての転送サービス提供、あるいは転送対象先のIPの割当に融通性を付加する様な外部サービスの存在もありうると思われるので、利用者個人の光回線と相手回線とは直接的につながっているが、しかし利用者個人の側において光回線の配下機器から利用者個人のスマートフォンへの転送が行われる様なパターンについても議論を行っていただきたいと考える。 【個人J】	本答申(案)は、電気通信事業法の規定の範囲内において、電気通信事業法上の「登録又は届出を要する電気通信事業」とされる「転送電話サービス」について検討を行ったものです。御意見については、参考として承ります。	無
<b>意見7-5 特殊詐欺対策を行う上では、個々の末端利用者が割当を受けた全ての電話番号の把握をし、それが適時かつ適切に捜査機関に提供される体制を担保することが重要であり、番号指定事業者から末端利用者に至るまで、固定電話を利用した転送電話サービスに係る契約関係の透明性を担保することが必要。</b>	<b>考え方7-5</b>	
本答申案では、事業者の定期報告等により、総務省が、番号指定事業者による番号の卸提供の状況などを把握することとされているが、特殊詐欺対策を行う上では、個々の末端利用者が割当を受けた全ての電話番号の把握をし、それが適時かつ適切に捜査機関に提供される体制を担保することが重要であり、番号指定事業者から末端利用者に至るまで、固定電話を利用した転送電話サービスに係る契約関係の透明性を担保することが必要であることを付言する。 【弁護士有志】	考え方1-2及び考え方6-3のとおりです。	無