

固定電話番号を利用する 転送電話役務の在り方

2021年6月24日

株式会社まほろば工房

代表取締役 近藤邦昭

(1)総論

(1)総論

1. 現行の電話転送役務に関する番号制度について、どのように考えるか。
2. 新型コロナウイルスの感染拡大等に伴う社会のデジタル化に対し、電話転送役務はどのような役割を果たすか。

1. コロナ時代・少子高齢化・介護・地方移住・遠隔医療等の社会の諸課題・市民のニーズにテレワークは必須のものです。
2. テレワークを支えるのはユニファイド通信サービスです。ユニファイド通信サービスなくテレワークは成立しません。これらは高品質のクラウドサービスと電話サービスを組み合わせ提供されることが前提であり、多くの先進国では新たな社会インフラとして法人個人を問わず高度に普及している状況です。
3. これらのサービスが世界と調和的・競争的に発展することが、日本の産業の生産性向上や日本社会のさらなる発展に必要です。

(2)提供している電話転送サービス

(2)提供している電話
転送サービス

1. 提供している電話転送役務はどのようなものか(ネットワーク図に端末系伝送路設備・呼の流れを記載し説明)。

構成員限り

(2)提供している電話転送サービス

(2)提供している電話
転送サービス

1. 電話転送役務契約において、法人利用と個人利用を区分するなど把握しているか。
2. 今後提供を予定している電話転送役務はあるか。それはどのようなものか。

構成員限り

(3)電気通信番号計画における番号の使用に関する条件

(3)電気通信番号計画における番号の使用に関する条件

1. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(1誤認を生じさせる緊急通報を不可能とし、緊急通報の代替措置を講ずること、2本人確認及び拠点確認、3拠点への設備設置確認、4品質確認)については、どのように担保しているか。特に、2、3について、具体的な方法や実施の頻度はどうなっているか。
2. 同条件に対する要望はあるか。

1. 1)緊急通報は弊社交換機で遮断しており、万が一顧客がダイヤルしても接続拒否されます。緊急通報の遮断は契約時に了承いただいています。
2),3)本人確認、および活動拠点の確認等については電気通信事業法および犯罪収益移転防止法に基づき確実に行っていきます。またJUSAを通じてこれらの確認品質の維持向上に努めています。
4)JUSA標準識別音を通話開始直後に挿入。これにより通信に係る品質基準を満たしていないことを通知しています。識別音の一般消費者向け周知はJUSAを中心として事業者合同で実施しています。今後も法令遵守や不適切な利用の防止に向けて継続的に取り組んでいく考えです。
2. 同じ提供形態（インターネットを通る転送電話）であっても通知音を入れずに総務省殿の認定を受けている事業者が存在します。認定基準が曖昧であるとともに、特に利用者（法人等）に無用な混乱や疑心感を生んでいることから、電話転送をするサービスには全て挿入するか通知規定をなくすか、利用者に明確に説明できる仕組みに変更していただくことを希望します。なお、**本規制は利用者の通話冒頭の会話が聞こえなくなるもの**であるため、顧客・利用者から不便である旨のクレームが入っています。

(4)卸電気通信役務の提供

(4)卸電気通信役務の提供

- 電話転送役務に関する卸電気通信役務は提供しているか。
- 卸電気通信役務を提供している場合、本人確認、拠点確認及び拠点への回線設置確認について、卸先事業者に求めていることはあるか。卸先事業者にルールの遵守を徹底させているか。

1. 弊社サービスは卸電気通信役務を提供していません。
2. 卸提供する場合、卸先事業者にはJUSAへの加入を促し、法令遵守・不適正利用の防止等、事業者の義務や、役務・運用の適正性確保を求めていく考えです。

(5)不適正な利用

(5)不適正な利用

- 自社または卸先事業者において、電話転送役務を活用した不適正な利用(特殊詐欺等)があるか。
- 実施している取組・対策はなにか。その具体的な方法や実施の頻度はどうなっているか。
- 有効と考えられる取組・対策はなにか。

1. 犯罪および捜査に関する具体的な情報を日常の営みで知覚することは困難ですが、JUSAや警察庁殿との連携を通じて不適正利用の事例等を学習し、不適正利用の防止に取り組んでいます。
2. 特に中小事業者が政策・法令・規制等の情報を単独で入手し、確実に運用していくことは困難であることから、JUSAへの参加を通じて必要な知識・情報等を習得し、これらに基づく適切な運営に努めています。
3. 電話転送役務の悪用を防ぎ、効果的に不適正利用を防止するためには、遵法意識のない事業者等が可視化されることが重要です。顧客（一般企業等）が善良な電話転送事業者かどうかを判断できるよう、客観的な基準や可視化が必要と考えます。
4. 現在の市場には法令を遵守していないと思われるユニファイド通信事業者（電気通信番号使用計画を提出していない、もしくは明らかに認定を取得せず違法に事業活動を行っている者）が多く存在します。事業者に対して新たな規制を課す前に、これらの違法事業者に対する取り締まり・罰則の適用等を迅速且つ確実に行うことで事業者の自由な公正な競争を確保し、不適正利用防止を実現していただくことを希望します。

(7)規制の在り方

(7)規制の在り方

- 電話転送役務を提供する事業者に対する番号制度上の規制の在り方について、どのように考えるか。

1. 多くの多国籍企業（例えば自動車メーカー等）はサービスを全世界で統一的に利用することが多いため、各国で同一のサービスを提供できることが重要です。このようにユニファイド通信市場は日本国内に閉じておらずグローバルな競争環境となっています。
2. 日本のみ独自の規制が課されるような場合、利用者や日本のユニファイド通信事業者が他国と比較して不利となる可能性があります。世界の市場で日本の事業者が他国事業者と対等に競争を行っていく観点や、日本市場の他国事業者参入におけるさらなるICT環境の発展のためにも、規制の検討にあたっては注意深く他国の状況と比較分析し、日本の産業競争力を促進できるように議論していただくことを希望します。
3. ユニファイド通信分野は新しい技術によって各事業者が熾烈な開発競争を行っています。犯罪防止や利用者特定のための確認等の措置は当然として、これら世界規模の開発競争によって生まれる新しいサービスの開発・導入が規制によって阻害されないように議論いただきたいと思えます。

以上