

固定電話番号を利用する 転送電話役務の在り方について

株式会社 三通テレコムサービス



SANTSU
TELECOM

(1) 総論

- 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。
 - 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. 当社はクラウドPBXサービス等をはじめとした企業向け通信サービスを提供しています。
 2. 日本政府が進めてきたテレワーク推進や、働き方改革などの浸透により、当社のサービスも利用者は数年来増加をしております。
 3. テレワークの価値は「オフィスの場所に縛られない柔軟な労働環境を実現する」ことにあります。現在、テレワークはコロナ感染症対策の一環とみられていることが多いものの、本質的には働き方の改革、育児世代や介護世代の労働力活用、地域人材の活用など、日本の産業競争力の強化を実現するために必要不可欠な手段です。ユニファイド通信サービスは社会インフラとして今後ますます普及していきます。
 4. 当社は、日本の高度に進展したICT技術と当社が自社開発した装置等を組み合わせ、サービスを海外展開したいと考えております。一方で識別音（通知音）など日本独自の規制によって海外では不要である機能を開発・実装する必要があります。より多くの機能を実装することは開発スピード・コストが必要なだけでなく、販売後の装置の改良やその展開が円滑にできないなど、海外の競争上多くの不利な状況を生むことがあるため、海外の制度と協調性がとれた制度としていただき、日本企業の円滑な海外展開をサポートしていただきたいと考えます。

(2)提供している電話転送サービス

- 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）。
 - 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。
 - 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。
1. ネットワーク図は非開示とさせていただきますが法令を遵守した上で、総務省殿の認定を取得しております。
 2. 当社ではサービスを法人（または個人事業主）にのみ提供しています。
 3. 当社ではAI技術・クラウド技術を用いて新たなユニファイド通信サービスの開発を進めています。特に、これまで音声通信は人対人の通信であったものが、今後は、人対機械、機械対機械といったシステム間通信も積極的に担うようになり、更に他の通信（メッセージサービス等）と音声サービスの連携も深めていくこととなります。これらはAIやクラウドといった革新的技術によって実現されるもので、世界の潮流です。

(3)電気通信番号計画における番号の使用に関する条件

- **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。**
 - **同条件に対する要望はあるか。**
1. 当社の電話転送サービスでは、緊急通報は不可であることおよび、緊急通報可能な代替回線を別途用意する必要がある旨を契約時に説明し、ご同意いただいた顧客のみ申し込みを受け付けています。
 2. サービスの利用開始にあたり、犯罪収益移転防止法および電気通信事業法に基づく本人特定事項や活動拠点の確認等を行っております。
 3. 発信転送または着信転送時に品質に係る規定を満たすことを確認していない旨を着信者または発信者へ通知するためにJUSA標準識別音を挿入する計画です。開発と高額の開発コストが必要であるため現時点では令和4年3月頃までに実施する旨の特例の適用を受けています。

(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. 卸電気通信役務を提供しており、卸先事業者自身に電気通信事業法に基づく届出・報告義務や犯罪収益移転防止法に基づく取引時の本人確認を遵守するよう再販契約書において定めています。また卸先がまた別の電気通信事業者に再販売しようとするときは、事前に当社の承諾であることも定めており、再販売先（再販売が数次にわたって行われる場合、以降の電気通信事業者についても同じ）に対して自身に課されたものと同様の義務を課しています。
 2. 役務提供を行うにあたって必要な知識・対応・事柄が多いことから、卸先事業者が事業運営・日々の運用の適正性を確保するために、JUSAへの加入を強く推奨しています。実際にいくつかの当社卸先がJUSAに加入し、共に制度等の継続的な議論と習得を行っています。

(5)不適正な利用

1. 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。
2. 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。
3. 有効と考えられる取組・対策はなにか。

1. 過去に捜査機関からの捜査事項照会はあるものの、照会の理由や目的は明かされないのが通例であることから、電気通信事業者が日々の運用において犯罪の事実・実態を知ることはほぼ不可能です。過去の不適正利用のケースは1年以上前に2つの電話番号について卸元電気通信事業者からの通知で停止、解約処理を行いました。卸役務に供していた番号であったことから卸先に取引時確認の徹底を強く要請しました。
2. 申込受付時に全ての申込者に対し、JUSAの標準確認項目を満たすことや、犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認、さらに反社会的勢力の確認などができる有料サービスなどを利用した確認を行っています。また、契約後にも1年毎に利用者の再確認を行っています。当社は最大限の措置で犯罪利用対策・不適正利用の撲滅を進めています。
3. 有効と考えられる取組としてはやはり取引時確認の徹底とともに、事業者間の情報共有や警察等との情報交換・不正検知能力の向上の努力等が挙げられます。警察との情報交換・連携はJUSAを通じて行っておりますが、最新の犯罪傾向や注意喚起を受けることができるため積極的に対応しています。

(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. 今後クラウド技術の進展に伴い、新しい形態の通信サービスが次々と生まれてくることから、法律や規制が新しい技術やサービスの進展を阻むことのないように慎重に議論いただきたいと考えます。
 2. また、レンタルオフィスやバーチャルオフィスでの電話転送サービス利用の需要が高まっていることが、問い合わせや申し込みの増加から実感しています。犯収法では法人の本人特定事項の確認のために登記情報を確認する方法が定められていますが、現実では登記はどの住所でも可能で、転送不要郵便を送ってもバーチャルオフィスの管理者が受け取りを行ってしまうということも考えられます。しかし事業者には登記住所がバーチャルオフィスであるかどうか、網羅性・確実性をもって判断することができません。申込時確認が総じてコスト高である上、登記情報+転送不要郵便の送付による確認にも課題があるのが現状です。海外の事例も参考にしながら、拠点確認、本人特定事項の確認についてはクレジットカードの認証を代用する方法やその他方法により「不適正利用時にその契約者が確実に特定されること」の目的を満たすために低コストで簡便な方法も検討していただきたいと考えます。

以上