

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28回)

固定電話番号を利用する転送電話サービス
に関する事業者ヒアリング

2021年6月24日

Microsoft Corporation

<p>(1)総論</p>	<p>a)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。 b)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。</p>
<p>a) 日本の法人ユーザーは、電話転送役務における0-ABJ番号の利用に高い関心があります。現行の番号制度には、より柔軟にサービスを提供するための発展の余地があるものと考えます。</p> <p>b) 電話転送役務の利用により、ノートPCやスマートフォンを持ち運ぶこと＝オフィスを持ち運ぶこととなり、従業員がオフィス以外の場所で仕事(テレワーク)をする際の生産性が大きく向上します。交通機関の混雑緩和や、過密によるウイルス感染の防止にもつながります。テレワークは諸外国でも進んでおり、多くの企業が高度人材の獲得や生産性向上に活用しています。生産性を維持しながらも、安全に、場所や時間にとらわれない多様な働き方を可能とする電話転送役務は、テレワーク推進に不可欠であると考えます。</p>	

(6) 海外との比較

- a) 電話転送に関する海外の制度はどうなっているか。(海外事業者のみ)
- b) 番号制度の観点から、海外で提供している電話転送役務を国内で提供するにあたり、障壁となっている部分はあるか。(海外事業者のみ)

1. 緊急通報 2. 通話品質 3. 通知音 4. 拠点確認 5. 本人確認

マイクロソフトが電話転送役務(Teams Calling Plan)を提供している24か国では、緊急通報サービスの提供が義務づけられています。緊急通報は人々の安全のために可能な限り広く提供されるべきと考えられているためです。

緊急通報サービスの接続が禁止されているのは日本のみです。

マイクロソフトは、緊急機関との情報交換等によって、本問題が議論され進展することを期待しています。

オーストリア、ベルギー、カナダ、チェコ、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ルクセンブルグ、オランダ、ニュージーランド、ポーランド、ポルトガル、シンガポール、スロバキア、韓国、スペイン、スウェーデン、スイス、イギリス、米国

*Teams Calling Plan提供国(2021年6月時点で24か国)

緊急通報は**義務**

日本

緊急通報は**禁止**

(6) 海外との比較	a) 電話転送に関する海外の制度はどうなっているか。(海外事業者のみ) b) 番号制度の観点から、海外で提供している電話転送役務を国内で提供するにあたり、障壁となっている部分はあるか。(海外事業者のみ)
------------	--

(ご参考) 緊急通報提供の方法:

A	全国の電話転送サービスからの緊急電話を受けるための 単一のコンタクトセンターを設置	イギリス、デンマーク、オーストラリア、フィンランド
B	単一の商用電話取次サービス を設置し、コンタクトセンターが本人の居場所を聞いて、適切な緊急コールセンターに電話を回す	米国、カナダ
C	発信者の位置を特定し、適切なコールセンターに通話を転送する目的で、 商用の位置情報サービス を用いる	米国で2022年1月に導入予定
D	個々のユーザーからあらかじめ 緊急用住所 を収集し、緊急通報で発信者が自分の位置を伝えられない場合に、その緊急用住所を用いて適切な緊急コールセンターに転送する	MSがTeams Calling Planを提供しているすべての国
E	携帯電話のアプリで、アプリ内から緊急電話をかけた時に、 携帯電話のネイティブダイヤラー (携帯電話にもとからある電話機能)を起動できるようにする	同上

(6) 海外との比較

- a) 電話転送に関する海外の制度はどうなっているか。(海外事業者のみ)
- b) 番号制度の観点から、海外で提供している電話転送役務を国内で提供するにあたり、障壁となっている部分はあるか。(海外事業者のみ)

2. 通話品質の規制 1.緊急通報 3. 通知音 4.拠点確認 5. 本人確認

マイクロソフトが電話転送役務(Teams Calling Plan)を提供している24か国には、電話の品質基準はありません。法的規制として品質基準が存在するのは日本のみです。日本の電気通信分野の更なる発展とグローバルレベルでの競争力を維持するために、本規制について国際的な協調を検討いただきたいと思います。

オーストリア、ベルギー、カナダ、チェコ、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ルクセンブルグ、オランダ、ニュージーランド、ポーランド、ポルトガル、シンガポール、スロバキア、韓国、スペイン、スウェーデン、スイス、イギリス、米国
*Teams Calling Plan提供国(24か国)

品質基準なし

日本

品質基準あり

(6) 海外との比較

- a) 電話転送に関する海外の制度はどうなっているか。(海外事業者のみ)
- b) 番号制度の観点から、海外で提供している電話転送役務を国内で提供するにあたり、障壁となっている部分はあるか。(海外事業者のみ)

3. 通知（音）の義務 1.緊急通報 2. 通話品質 4.拠点確認 5.本人確認

マイクロソフトが電話転送役務(Teams Calling Plan)を提供している24か国には、法令上の通信品質を満たさないことを当事者に通知する義務・規制は存在しません。この規制が存在するのは日本のみです。

オーストリア、ベルギー、カナダ、チェコ、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ルクセンブルグ、オランダ、ニュージーランド、ポーランド、ポルトガル、シンガポール、スロバキア、韓国、スペイン、スウェーデン、スイス、イギリス、米国

*Teams Calling Plan提供国(24か国)

通知義務なし

日本




通知義務あり

(6) 海外との比較

- a) 電話転送に関する海外の制度はどうなっているか。(海外事業者のみ)
- b) 番号制度の観点から、海外で提供している電話転送役務を国内で提供するにあたり、障壁となっている部分はあるか。(海外事業者のみ)

4. 拠点確認 1.緊急通報 2.通話品質 3. 通知音 5. 本人確認

(1) ユーザーの拠点が固定電話番号の割り当て地域内にあることが必要か

- a) 当該国内に拠点不要(国外ユーザーへの割り当ても可能)  米国、イギリス
- b) 当該国内に拠点が必要
 - (i) 当該国内のどこかに拠点が必要  ヨーロッパの多くの国
 - (ii) 当該国内の割り当て地域内に拠点が必要  アイルランド、ドイツ

(2) (拠点が必要な場合)事業者が拠点を確認する必要があるか

必要  ハンガリー、チェコ、オーストリア
* 公共料金の請求書、名刺、登記簿などユーザーの住所を明記した資料を確認する

日本はユーザーの拠点に関する制限が最も厳しい国の1つです。

(6) 海外との比較	a) 電話転送に関する海外の制度はどうなっているか。(海外事業者のみ) b) 番号制度の観点から、海外で提供している電話転送役務を国内で提供するにあたり、障壁となっている部分はあるか。(海外事業者のみ)
------------	--

5. 本人確認 1. 緊急通報 2. 通話品質 3. 通知音 4. 拠点確認

(1) 本人に関する情報の収集が必要かー必要な国は増えています

(収集が求められる情報の例)

- 氏名と住所
- 個人ユーザーの職業ーデンマーク
- 法人ユーザーの登録番号ーポーランド、ハンガリー、チェコ、ルーマニア、シンガポール
- 本人を特定する何らかの情報が必要ーフランス、ベルギー
- 収集が不要な国ー韓国、フィンランド、ニュージーランド、米国

(2) 事業者による本人確認が必要かー必要な国は多くはありません

本人確認の手段として、クレジットカードやデビットカード、PayPalなどの追跡可能な支払手段の情報で足りることもあります(ドイツなど)。

(5)不適正な利用	<ul style="list-style-type: none"> a) 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。 b) 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。 c) 有効と考えられる取組・対策はなにか。
-----------	---

- a) b) 日本では、ソフトバンクが企業向け電話転送サービスであるUnitalkを提供し、マイクロソフトとソフトバンクで協力して、日本のお客様に高品質で安全なTeams/Unitalkをご利用いただいています。
- c) マイクロソフトは、米国において、特殊詐欺や発信元偽装電話に対抗するために、STIR/SHAKEN(*)通話認証メカニズムの導入を推進しています。

これは、発信者がCLI/Caller IDに表示される電話番号を使用する権利を有していることを検証するための国際標準ベースの方法です。STIR/SHAKENシステムは、IPネットワーク上で動作し、発信側の通話プロバイダがデジタル暗号化トークンで通話に「署名」することで、発信者が電話番号を使用する権利があることを認証します。この規格は、米国において導入予定のほか、カナダなど他の国で導入が検討されています。

日本においても、電話転送サービスを含む音声サービス産業の幅広い分野でSTIR/SHAKENトークンを利用可能とすることが、不適正な利用への有効な対策となりうると考えます。マイクロソフトは世界各国の政府や関連する事業者等と共にサービスの安全性確保に尽力しています。

*STIR: Secure Telephone Identity Revisited、SHAKEN: Signature-based Handling of Asserted Information Using toKENS
[発信者番号認証によるなりすましロボコール対策 | 米連邦通信委員会\(fcc.gov\)](#)

(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。

日本の法人ユーザーに対してより有益な電話転送サービスを可能にするため、以下の2点が重要と考えています。

1. 電話転送サービスにおいて、0-ABJ番号の使用が柔軟に認められること
2. 電話転送サービスにおいて、緊急通報サービスが提供可能となること

Appendix

<p>(2) 提供している電話転送サービス</p>	<p>a) 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)。 b) 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。 c) 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。</p>
<p>a) 日本では、ソフトバンク株式会社が法人向け電話転送サービスであるUnitalkを提供しています。両社で協力して強固でセキュアな運用体制を維持し、法令を遵守したサービスを提供しています。日本のお客様に高品質で安全なTeams/Unitalkをご利用いただいています。</p> <p>b) はい。Unitalkサービスは法人専用であり、企業のIT管理者がサービスの設定及び監督を行うという想定のもとで提供されています。</p> <p>c) マイクロソフトは、米国で「Azure Communication Service」というサービスをリリースしました(日本では未提供)。Azure Communication Serviceは、サービスベースの電話プラットフォーム(Calling Platform as a Service)で、開発者の方は、マイクロソフトのポータルから、アプリケーションやサービスに組み込むための通信機能をAPIの形で購入することができます。</p>	

<p>(3)電気通信番号計画における番号の使用に関する条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
-----------------------------------	---

日本では、ソフトバンク株式会社が法人向け電話転送サービスであるUnitalkを提供しています。Unitalkのサービスでは緊急通報はできません。

<p>(4)卸電気通信役務の提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) 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。 b) 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への遵守を徹底させているか。
----------------------	--

a) b) マイクロソフトは、電話転送役務に関する卸電気通信役務を日本で提供していません。