

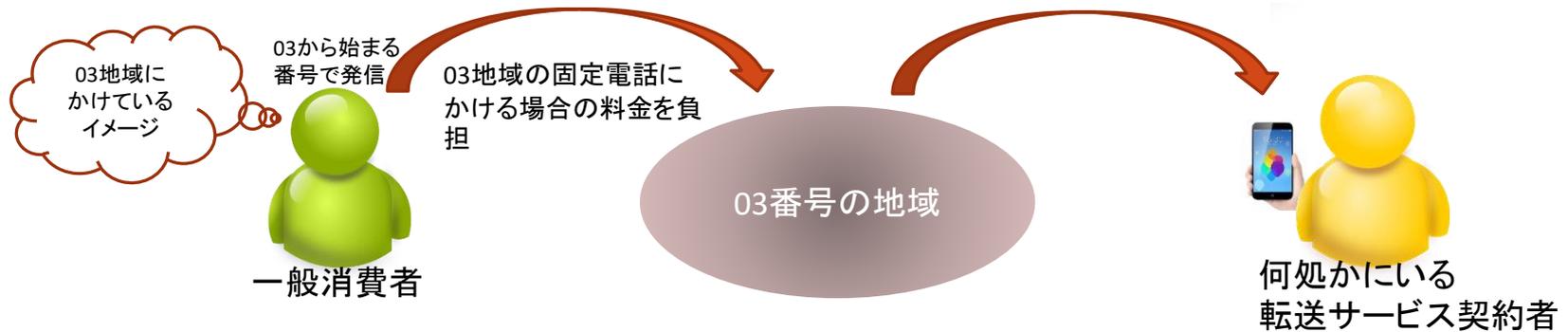
第28回 電気通信番号政策委員会

一般消費者の立場から考える 固定電話番号を利用する転送電話 (ver.2021)

2021年6月24日

主婦連合会 会長 河村 真紀子

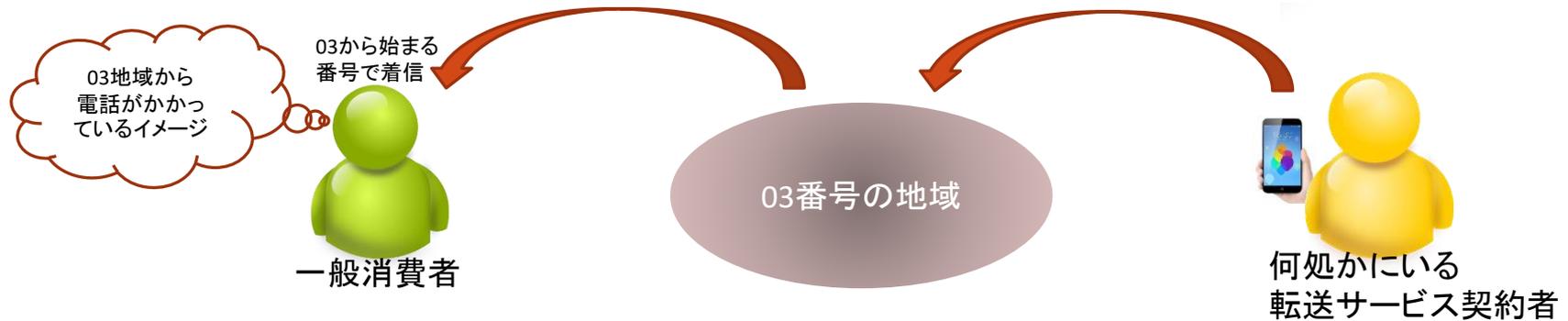
一般消費者（＝最終消費者）から見た 固定電話番号を利用する転送電話サービス 《着信転送の場合》



- ・信頼性（該当地域に電話の相手の拠点があることが確認できている、あるいは電話の相手を個人的に知っているすでに信頼関係がある場合を除く）
- ・地理的識別性
- ・料金の妥当性（様々なケースが考えられる）
- ・通話品質

上記のような、消費者がその消費行動（通話料金を支払って電話をかけること）において暗黙に「取引条件」や「社会通念」として認識しているものが、その通りに得られない（但し一律にすべてではない）

一般消費者（＝最終消費者）から見た 固定電話番号を利用する転送電話サービス 《発信転送の場合》



- ・信頼性（該当地域に電話の相手の拠点があることが確認できている、あるいは電話の相手を個人的に知っているすでに信頼関係がある場合を除く）
- ・地理的識別性
- ・通話品質

上記のような、消費者がその「消費行動」（この場合通話料金はかからないが、電話を受信するサービスを得るために基本料金等を支払って電話を契約している）において暗黙に「取引条件」や「社会通念」として認識しているものが、その通りに得られない（但し一律にすべてではない）

誤認させる目的の転送電話はイノベーションではない

03や06などの固定電話番号の信頼性を利用する(実際はそこに拠点はない)とすれば、その場合の転送電話サービスは、消費者を誤認させるための「サービス」を提供しているということ。

信頼性や経済力があたかもあるかのように見せて取引を有利にしようとすることは、消費者を引寄せさせるための「古典的」手口であって、イノベーションや技術革新とは関係がない。

転送電話で「03」や「06」の信用性を悪用するような消費者相談がありますか？

消費生活相談員にヒアリング（2021年5月実施）

- ▶ 外壁塗装や修理などの訪問販売で名刺、パンフレット等の電話番号に連絡をすると個人経営的な事業者は転送システムを利用している。（最近は取次代行が少なくなっている？）消費者には転送かどうか判断できないので03の固定電話があると理解し信用してしまいます。
- ▶ 宅配便業者などを装ったメールや電話は、まだ継続して相談が入っています。それには、携帯電話の番号の使用もありますが、03, 06の表示があります。
- ▶ 市役所職員を騙った電話の相談も時々あり、その場合「（市役所なのに）なぜ03なのかと不審に思って電話を切った」、「相手に発信局番のことを言ったら電話を切られた」という相談もあります。
- ▶ PC操作中に警告音が鳴り、表示された固定電話番号にかけたら片言の日本語を話す人が対応しセキュリティソフトを購入させられたという事例があり、海外への転送電話だと思います。
- ▶ 偽の通販サイト、海外に拠点があり片言の日本語で対応するようなセキュリティソフトの業者、運営会社の所在地が海外の出会い系サイトでも、03などの番号になっており、その番号からつながることがあります。
- ▶ 偽の通販サイト、海外に拠点があり片言の日本語で対応するようなセキュリティソフトの業者、運営会社の所在地が海外の出会い系サイトでも、03などの番号になっており、その番号からつながることがあります。

転送電話で「03」や「06」の信用性を悪用するような消費者相談がありますか？
(つづき)

- 大手ネット通販事業者を騙って電話をかけるよう求める不当請求のケースは03や06が多いですがそれが転送電話かどうかは定かではありません。また不在通知等の詐欺メールやネット系銀行等の詐欺Eメールでの表記が03ですが、これも同様に転送電話であるか定かではありません。
- 最近のはがきの架空請求はほとんどなく、メール、SMS、たまに行政を名乗った電話で03や06の表記があります。「03や06だから安心してしまった」という相談者に転送の仕組みを説明し、局番で信用できると思込まないように助言をしています。債権回収業者や金融取引の業者による被害の相談などでも、電話番号が03や06なので安心したという相談者がいるのは確かです。
- ネット通販の詐欺業者の電話番号が、03や06で始まり、転送されていると思われる事例がありました。
- 架空請求メールで「連絡ください」の問い合わせ先番号が03や06である場合がありますが転送電話かどうかはわかりません。

【参考】 東京新聞 2020年4月20日の記事より抜粋

「ニセ電話詐欺 電話転送で番号「偽装」 都内7割、再販3社経由」

携帯から電話しても相手に固定電話番号が表示される転送サービスを悪用したニセ電話詐欺が相次ぐ中、東京都内で昨年起きたこの手口による詐欺の七割が、特定の電話再販業者三社を経由した番号が使われていたことが、捜査関係者への取材で分かった。警察庁は大手電話会社に対し一定期間、三社などに新たな番号を提供しないよう要請している。

電話再販業者は、大手電話会社から「03」「06」などで始まる固定電話番号を購入。中小企業などに番号を販売し、転送サービスもしている。このサービスを使えば固定電話機を購入する必要がなく、外出先で携帯から電話しても相手には固定電話番号が表示される。

捜査関係者によると、詐欺グループは「03」などの表示を見て電話に出た相手に、官公庁や企業からの電話と思い込ませようとしている。番号購入の際、身元確認が厳しい大手電話会社ではなく、元請け再販業者が転売した二次、三次の再販業者から入手し、足をつきにくくしている。

捜査関係者によると、都内で昨年起きたニセ電話詐欺の九割は固定電話番号が使われた。使われた4500回線のうち七割が、特定の販売業者三社を経由して転売された番号だった。その内の一社は本紙の取材に「番号の転売先には身元確認はちゃんとしている。その先の使用者は分からない」と話した。他の二社は取材に応じていない。

警察庁によると、昨年一年間に把握したニセ電話詐欺は16,836件で、被害総額は約301億円に上る。国と大手電話会社は昨秋から対策を強化。大手電話会社は、警察の通知で詐欺に使われた番号を使用停止としている。さらに警察庁の要請で、問題の再販業者三社を含めた九社（2020年4月15日現在）への新規の番号提供を一定期間、取りやめることとした。

今回、警察庁の要請に基づいて問題の再販業者に新たな番号の提供を拒否できるようになり、ある大手電話会社の社員は「一歩前進」と評価する。

ただ、警察庁が大手電話会社に提供拒否を求めるのはあくまで「要請」。その要請も一定期間としており、効果がいつまで続くかは不透明だ。

(抜粋)

消費者トラブルの現場から見えてくるもの

通常、取引が事業者と消費者で交わされる場合、名刺、メールの署名、パンフレット、物品の発送元、契約書類、領収書などで、住所と電話番号はセットで表示される。

拠点が電話番号が示す住所にはない場合に、真実の住所とその地域とは関係のない固定電話番号をセットで示すことは事業にとってメリットがないことを考えると、拠点が無い場合の需要の多くは虚偽の住所を使うか、あるいは詐欺電話（電話のみ使って騙す）など、悪質なものが多く含まれることが推測される。

消費者にとっての転送電話

通常は固定電話で着信、発信ができる人（事業者）がその場から離れているときに転送ができる場合は、消費者にとっても転送電話の利便があると言える。

固定電話での着信、発信がその番号の地域でできない（その地域に拠点がない）者が利用するのは、「利便」ではなく「偽装」である。

「偽装」目的の転送電話利用は日本社会が長く培ってきた0AB～J番号の信頼性や識別性を裏切るだけでなく、信頼性・識別性そのものを損なっていく。

やがては信頼性、識別性を消失させるというビジネスモデルであり、消費者としては容認しがたい

最終消費者に不利益のないサービスとは

	純粋な利便性としてのメリット (サービス契約者、消費者双方のメリット)	「装う」目的でのメリット (サービス契約者のみのメリット)
着信転送	担当者が会社の拠点に不在のときに、留守番電話や不在にならず、電話がかかる。	どこにいても、固定電話番号の地理的識別性と社会的信頼性を利用して、取引を有利にすることができる。
発信転送	会社の拠点の固定回線の番号を発信番号とすることで、受けた消費者が、知らない人ではなく、ある会社からかかってきたことがわかる。	どこにいても、固定電話番号の地理的識別性と社会的信頼性を利用して、取引を有利にすることができる。



ここに絞られるべき

2019年5月からの新ルールの評価と今後

「固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方」（平成30年（2018年）9月情報通信審議会答申）を踏まえて、固定電話番号を使用する電話転送役務に関する条件等が規則に追加された。

消費者相談の現場で現在でも確認できる転送電話を利用した悪質商法や詐欺が、**ルールの経過措置中であるために防止できていないのか、あるいは、新しいルールに尚、不備や抜け穴があるのかは、消費者側からはわからない。**

現状を把握、分析した上で、消費者及び正当に転送電話を利用する事業者の利益、そして日本の0AB～J番号の信頼性、識別性を守るために、固定電話番号を使用する転送電話の不正な利用ができないルールの徹底が引き続き求められる。必要に応じてルールそのものや運用の見直しが必要とされるべき。

以上