

前回ヒアリング事業者に対する 追加質問回答

2ページ	一般社団法人 日本ユニファイド通信事業者協会(JUSA)
9ページ	KDDI 株式会社
18 ページ	ソフトバンク株式会社
21 ページ	NTT コミュニケーションズ株式会社
26 ページ	株式会社まほろば工房
32 ページ	株式会社三通テレコムサービス
36 ページ	マイクロソフトコーポレーション

転送事業者に対する追加質問

JUSA

【問1】 緊急通報について、現行基準では、緊急通報の利用者を誤認させるおそれがあるときに、緊急通報を不可能とする措置を講じることを求めている。現状において、緊急通報を不可能とする措置(代替措置)によって、具体的にどのような不都合が生じているか。

【JUSA 回答】

電話利用者はセーフティネットである緊急通報サービスに可能な限りアクセスできることが望ましいと考えます。特に、0ABJ を用いた電話サービスはその番号の歴史的な経緯から、地理的識別性と同様に、緊急通報可能であることが広く認知されていることから提供されることが望ましいと考えます。0ABJ 番号において社会的信頼性や地理的識別性を維持してきたことと同様に、緊急通報サービスも維持されるべきではないでしょうか。

一方で受け入れる緊急機関側の合意取得や接続方法、利用者や位置の特定等運用面のすり合わせが必要であるため、JUSA として緊急機関との意見交換・議論を始めたようお願いしたところです。

■ 不都合

1. 利用者が「代替手段」を用意し、それに常に備えることの手間やコストが必要となる。
2. 緊急通報を受けないことで、救える命が救えなかった可能性がある。(例えば、緊急事態の発生場所が携帯電話や固定電話が使えないが電話転送役務は使えるケースは十分にあり得る)
3. グローバルに緊急通報サービスが義務化されている中、日本のみ明示的に緊急通報を禁止することの合理的理由がない。
4. 顧客が緊急通報をダイヤルしても「規制により緊急通報は利用できない」と通知することになり、利用者の利便につながらない。

【問2】 0ABJ による地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から、電話転送サービスにおける「電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」との現行条件は、維持すべきと考えるか。

【JUSA 回答】

0ABJ による地理的識別性、社会的信頼性を確保する観点から、維持すべきと考えます。

【問3】固定端末系伝送路設備相当は設置するが、固定端末設備 (VoIP-GW) の設置は不要とするとの NTT コミュニケーションズの要望について、どのように考えるか。

【JUSA 回答】

現行の規律を維持すべきで変更の必要はないと考えます。

【問4】(ヒアリングにおいて) 回線非指定事業者のうち、卸先が再販売する際に、事前に卸元の承諾を得るとの取組を実施している事業者が存在する。こうした取組も一定の効果があると考えられるが、御社がこの取組を実施する場合、課題はあるか。

【JUSA 回答】

個別の相対契約・約款提供によらず、電気通信回線の提供を受けた者が使用すれ利用者としての利用であり、提供を受けた者が事業に用いればそれが電気通信事業にあたります。利用者自身の利用形態によって事業かどうかが変わるものであり、提供事業者はそれを厳密に判断ことは不可能です。また、犯罪に加担する事業者は「自社利用であるから事業者にあたらない」と提供事業者に説明することを想定しても、これが本質的な解決策にならないと考えます。

また、そもそも利用形態が電気通信事業であるかどうかは総務省殿が役務の形態を勘案して総合的に判断されているものであり、民間企業である(卸元)電気通信事業者が、提供先に対して電気通信事業にあたるかどうかを厳密に判断することはできません。現在は各社が判断できる範囲で対応している場合がありますが、厳密性・網羅性はありません。一方でこれを法令で義務を課された場合、各電気通信事業者は網羅性、確実性をもって運用する必要があり、これは非常に困難です。事業を営もうとする者は自ら総務省殿に相談し、判断を仰ぐべきものです。電気通信事業に対する規律については電気通信事業者が行うのではなく、総務省殿その他規制官庁が直接行うべきだと考えます。

一方で、現行制度の趣旨に沿いながら迅速で確実に電気通信事業を確認する手段として「認定番号表示義務」を提案いたしました。事業であれば殆ど場合は広告(顧客を獲得するための表示)を行います。これを確認した際に役務提供のために番号使用計画認定を取得しているかどうかを、事業者や諸官庁が客観的に、かつ迅速に確認することができます。これにより、法令に従わない(違反が推定される)事業者が

即座に判明することから、指導や検挙等の迅速な対応が可能と考えます。また善良な事業者には事業に大きな影響を受けず、効果的に違反事業者アプローチすることができることから是非導入をお願いいたします。

当協会でも、違反事業者の調査などの取り組みについては自らコストをかけて調査し、ご協力してきたところですが、この「認定番号表示義務」によってより一層効果的に、且つ迅速に調査を行うことが可能となりますので、是非とも導入をお願いいたします。

【問5】電話番号が特殊詐欺に使用されるなど、不適正な利用を御社自身が認知することがあるか。御社自身が認知することがある場合、現状ではどのような対応を行っているか。

【JUSA 回答】

事業者は警察から利用状況や利用者に関して照会を受けることがあるものの、照会時にその背景等の説明はないため、不適正な利用を知ることはできません。

しかし、当協会会員事業者は、協会を通じて警察庁や捜査機関との意見交換を行い、不適正な利用の実態把握に努め、対策について議論しているところです。

その一環で「JUSA 標準識別音」を警察に周知・連携し、警察等が不適正な利用を把握した場合に、識別音が判別できた場合は当協会とその会員事業者が迅速に対応できるよう、警察庁と議論を進めているところですが、識別音挿入に関して問題が存在(別述)しており、犯罪抑止の観点では効果が薄いことがわかっています。

ちなみに、これら議論によって、特殊詐欺等の不適切利用に深く関係する事業者は(当協会会員でない)特定の事業者であることが概ね判明しております。多くの善良な事業者に新たな規制をする前に、まずはこれらの違法な事業者に対し、法令に則り検挙をしていただくようお願いいたします。犯罪の状況を確認した上で、本当に犯罪抑止効果がある規制としていただくようお願いいたします。

【問6】バーチャルオフィスによる転送電話について、現行の基準に照らし、どのように考えるか。バーチャルオフィスを営む者(営もうとする者)から卸役務等を提供要望がある場合、どのような対応になるか。

【JUSA 回答】

まず、当協会会員にバーチャルオフィス事業者はおりません。バーチャルオフィスによる電話関連サービスは、受付代行サービスと電話転送サービスがあるようですが、何十年も前から固定電話で多数提供されているものであり、電話転送役務特有の問

題ではありません。

バーチャルオフィスは現在「働き方改革」「リモートワーク」の基盤として使われており、大手通信事業者を含む多くの健全な企業が利用しています。本質的には、バーチャルオフィス事業者であるか否かに関わらず、役務提供事業者が法令を遵守すること、及び不備・違法性があればそれを是正していくことが重要であると考えます。この2つのサービスは電気通信事業法および犯罪収益移転防止法によって規律されており、その本人確認義務や最終利用者の主たる活動拠点の確認などが厳格に行われるべきものであり、バーチャルオフィス事業者(電気通信事業者)の義務です。しかし当協会の調査では法令を遵守していないバーチャルオフィス事業者が多いと認識しております。特に電気通信番号規則では罰則もあることから、まずは法令を遵守していないバーチャルオフィス事業者(電気通信事業者)を検挙することが必要です。これにより業界のモラルハザードを防ぎ、健全化を図っていただきたいと思います。

当協会は引き続き全力で協力して参ります。

【問7】品質基準について、現行基準では、品質基準を満たしていない旨を着信者に通知するために必要な措置を求めている。現状行われている通知音以外に、対応として考えられる措置はあるか。こうした考えられる措置について、課題や番号指定事業者等への要望等はあるか。

【JUSA 回答】

日本独自の品質基準は電気通信番号ごと(0ABJ や 090/080、050 など)に設定されていますが、いずれかの番号の品質基準に合致すれば通知の必要がない、という点において利用者目線で合理性がなく、廃止していただきたいと思います。例えば、0ABJ 番号の転送先が携帯電話であれば、電波の状況や利用者の環境によって音質が変化し、時には切断されるにも関わらず識別音を挿入する必要がない一方、企業の専用ネットワーク(VPN 等)を通過する場合においては安定した回線であっても識別音を挿入する必要があるなど、実際に利用者が品質の差をその識別音で認識することはできません。また、携帯電話網に対する転送であれば、品質如何によらず識別音を入れる必要が無いという点において、携帯電話網を有する大手通信事業者に有利な制度となっているとも言えるため、公正競争上の課題も存在します。

一方で、識別音を挿入することは多額の開発費だけでなく、利用者の通話を阻害することから利用者のクレームが多く存在します。JUSA のページには識別音の強制挿入に関し、規制が理由であること等を明示した上で、その理解に努めておりますが、顧客にはなかなか納得していただけません。特にコールセンターなどで利用される大手法人等については顧客満足度の低下やオペレータが違和感を感じる等として導入に

難色を示されるお客様も存在します。

番号指定事業者に対する要望はありません。

【問8】品質にかかわらず、転送された全ての呼に対し、転送されている旨の通知を挿入することについて、どう思うか。具体的には、①不適正利用防止に役立つと考えるか、②技術的に不可能である点があるか。

1. 不適正利用防止に役立つと考えられるか

【JUSA 回答】

当協会では、規制の求めをきっかけに、識別音を協会で標準化*し、会員企業のうち利用を希望する事業者に対し使用許諾しています。識別音は当協会ウェブサイトで公開し、その音や背景を広く周知しています。説明の際には、識別音の強制挿入は規制による義務であることを明記しています。

転送された呼全てに識別音を挿入することは、電話転送事業者間および電話転送事業者と電話事業者間の条件が一定であることから公正競争上の観点からは一定の合理性があると考えられます。また、警察との緊密な連携（捜査官が当協会の識別音を認識することで当協会会員事業者の回線であることを認識し、協会に直接連絡することができる）点においても有効です。ただしこれは当協会会員の役務のみ有効であり、不適正利用防止全般に役立つものではありません。過去にこのスキームで連携した事例（不適正利用・犯罪利用）はありません。

一方で、不適正利用防止に有効かという観点では疑問です。なぜなら、電話転送役務は既に、大手企業、銀行、証券会社、大手航空会社、官公庁、地方自治体、銀行、国会議員や地方議員の議員事務所、司法書士や弁護士事務所、飲食店、昨今ではコロナワクチンに関するコールセンターなど、法人個人、大企業中小企業問わず、ありとあらゆる分野で広く使われています。すなわち、一般の方が普段会話している電話のうち、相当数が既に電話転送役務です。この状況において電話転送役務に識別音を挿入されることは、善良な一般の方による多くの呼に対して識別音が挿入されることを意味します。識別音は日常の生活の中で普段から聞かれる音になり、音の挿入によって不適正利用を判別したり、注意したりできるものではありません。仮に、電話転送役務の主たる利用形態が不適正利用であれば、その識別音は「不適正利用の可能性が高い呼」と判断することができますが、電話転送役務（ユニファイド通信）は犯罪者集団のツールではなく、不適正利用に特化したサービスでもなく、便利な次世代のサー

ビスとして日本社会に広く普及していることをご理解ください。

*<https://www.jusa.jp/tone>

2. 技術的に不可能である点があるか

【JUSA 回答】

事業者は交換機を改造するなどして対応しており、技術的に不可能ではありません。

しかし、この識別音の挿入は多額の投資や時間(コスト)が伴うのと共に、日本独自の義務により、海外展開の足かせになっています。ユニファイド通信分野では世界規模で熾烈な開発競争が進んでいる中で、日本の企業がコスト面、開発面、メンテナンス面でハンディキャップを負っています。また同時に外国企業が日本でのサービス展開が遅れるもしくは諦める原因であり、いわゆるガラパゴス化の遠因になっています。技術的な実現可能性だけでなく、コストや社会的便益、経済合理性など多様な観点でご検討いただきたいと思います。

【問9】他事業者番号を提供する場合、①自社が他事業者提供電話転送役務、②自社が他事業者提供加入電話等の固定電話の役務(電話転送役務ではないもの)のそれぞれの役務について、A.卸契約で提供する場合、B.利用規約に基づき提供する場合(ユーザーと認識して提供する場合)の2通りの形態が考えられる。これらの各形態について、別紙の回答欄に記載する形で、以下の質問にご回答いただきたい(追加で補足資料を添付いただくことも可能)。ただし、①・Aの形態については、ヒアリング時に質問させていただいているので、今回は回答不要。

1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者(以下、「提供事業者等」という。)に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。
2. 提供先事業者等が、独自に PBX 等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。
3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者(御社)は認識できるか。

以上

		1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者（以下、「提供事業者等」という。）に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。	2. 提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。	3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者（御社）は認識できるか。
①自社が他事業者に提供する電話転送役務	A.卸契約で提供する場合	－	－	－
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	特殊詐欺の不適正利用を行っている（関係している）事業者は概ね特定の事業者であり、当協会会員事業者などは不適正利用の事案はほとんどありません。一方で不適正利用に関与する事業者は意図的に通信回線を利用していることから、それを前提とした対策が必要です。特殊詐欺等の不適正利用を防止する観点であれば、まずは番号使用計画の認定を確実に実施すること、犯罪が多発している事業者に対する指導・検挙することが最も重要です。当協会会員事業者は現行法令を遵守するだけでなく、本人性確認や拠点確認等の判定技術を継続的に研鑽し、確実な運用を実施しており、不適正利用の温床になっていません。一方で、現在当協会と警察庁において、不適正利用が発生した場合に速やかに対処するスキームについて議論を進めています。これにより、不適正利用による犯罪被害の防止していく所存です。	あります。電話の端末開放（制度）の観点から、端末の接続は広く開放されている認識です。電話回線は技術的条件を満たしている端末（電話機やPBX）であれば利用者が自由に接続することが可能です。これにより、通信事業者の意思に縛られず、民間の創意工夫で自由な端末（例えばコードレスフォン）が産まれました。現に、多くの法人・官公庁では独自調達したPBXやクラウドPBXを接続しています。通信事業者がこれらの状況を把握することはできません。電気通信回線設備に対する接続を規制することは、電気通信事業者だけでなく、電機メーカーや自動車メーカ、産業機器メーカや農業、サービス業など幅広い領域で競争や発展を減退させ、ユーザ利便の低下を招くものです。また、既に全国あまねく法人・個人に設置されている機器を全て検査・撤去することは現実的に不可能です。	認識できません。一方で上位事業者が下位事業者の利用・サービス内容を確認する義務を有することは競争上問題です。電話転送役務（ユニファイド通信）はグローバルで熾烈な開発競争が行われている世界で、各社は何らかの競争上の優位性を確保しながら事業展開しており、必ずしも上位の電話事業者が優位性をもつものではありません。上位事業者が提供先事業者の役務を把握しなければならないとした場合、例えば、上位事業者が確認のためとして提供先の事業者の技術情報を聞き出したり、脅威となる事業者のサービス開始を確認プロセスによって意図的に遅らせる事等が可能となり、過去にも公正競争上の問題となっています。卸元事業者はあくまで、総務省殿が発行した「番号使用計画の認定番号」を提示させる形態でのみ適正性を確保していただきたいと思います。
②自社が他事業者に提供する加入電話等の固定電話の役務（電話転送役務ではないものの）	A.卸契約で提供する場合	加入電話（固定電話）であっても電話転送役務を提供していることから、電話転送役務と同様の規制として公正競争を確保していただきたいと思います。	加入電話（固定電話）であっても電話転送役務を提供していることから、電話転送役務と同様の規制として公正競争を確保していただきたいと思います。	加入電話（固定電話）であっても電話転送役務を提供していることから、電話転送役務と同様の規制として公正競争を確保していただきたいと思います。
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	加入電話（固定電話）であっても電話転送役務を提供していることから、電話転送役務と同様の規制として公正競争を確保していただきたいと思います。	加入電話（固定電話）であっても電話転送役務を提供していることから、電話転送役務と同様の規制として公正競争を確保していただきたいと思います。	加入電話（固定電話）であっても電話転送役務を提供していることから、電話転送役務と同様の規制として公正競争を確保していただきたいと思います。

転送事業者への追加質問回答【問1】

【KDDI株式会社】

項目	回答
0ABJによる地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から、電話転送サービスにおける「電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」との現行条件は、維持すべきと考えるか。	現行の条件で問題ないと考えております。

転送事業者への追加質問回答【問2】

項目	回答
固定端末系伝送路設備相当は設置するが、固定端末設備（VoIP-GW）の設置は不要とするとのNTTコミュニケーションズの要望について、どのように考えるか。	NTTコミュニケーションズ様のVoIP-GWが含む機能について承知していないため、お答えしかねます。制度の条件については現行の条件で問題ないものと認識しております。

転送事業者への追加質問回答【問3】

項目	回答
(ヒアリングにおいて) 回線非指定事業者のうち、卸先が再販売する際に、事前に卸元の承諾を得るとの取組を実施している事業者が存在する。こうした取組も一定の効果があると考えられるが、御社がこの取組を実施する場合、課題はあるか。	現状、当社の転送電話を利用したサービスにおいては、固定電話サービスのオプションサービスとしての着信転送サービスのみ他社に卸提供しております。卸提供にあたっては契約条件の厳格な順守を依頼しております。 事前に卸先より再販売の承諾を得る取り組みを実施する場合、その諾否の明確な判断基準を設ける必要があると考えております。

転送事業者への追加質問回答【問4】

項目	回答
電話番号が特殊詐欺に使用されるなど、不適正な利用を御社自身が認知することがあるか。御社自身が認知することがある場合、現状ではどのような対応を行っているか。	弊社が提供している転送電話を利用したサービスで不適正な利用を認知したことはありません。 一方、弊社提供の固定電話の番号について、カスタマーセンター等で疑わしい番号の情報をいただくことはございます。しかしながら、確認する手段をもたないため、弊社が特殊詐欺利用の番号と判断することはございません。認知することができるのは警察等からの情報に基づく場合に限られます。 警察庁との間のスキームにより、利用停止の要請をいただいた番号については、約款に基づきただちに利用停止の設定を行うこととしております。

転送事業者への追加質問回答【問5】

項目	回答
バーチャルオフィスによる転送電話について、現行の基準に照らし、どのように考えるか。バーチャルオフィスを営む者（営もうとする者）から卸役務等を提供要望がある場合、どのような対応になるか。	当社の転送電話サービスにおいては、固定電話サービスのオプションサービスとしての着信転送サービスのみ他社に卸提供しております。また、卸提供先は関連会社、パートナーに限られているため、バーチャルオフィスを営む業者への提供は現状ございません。 バーチャルオフィスを営む者（営もうとする者）から約款サービスの提供要望がある場合は、提供条件を満足いただくのであれば、提供を拒否できないと考えております。

転送事業者への追加質問回答【問6】

項目	回答
品質基準について、現行基準では、品質基準を満たしていない旨を着信者に通知するために必要な措置を求めている。現状行われている通知音以外に、対応として考えられる措置はあるか。こうした考えられる措置について、課題や番号指定事業者等への要望等はあるか。	通知音に代わる措置としてアナウンスが考えられますが、通知音に比べて着信者に意味が明確に伝わる反面、耳障りなものと受け取られかねず、サービスそのものへの悪影響が懸念されるため、慎重な検討が必要と考えております。 措置については明確な基準に基づく一律の実施が必要と考えております。

転送事業者への追加質問回答【問7】

項目	回答
品質にかかわらず、転送された全ての呼に対し、転送されている旨の通知を挿入することについて、どう思うか。具体的には、①不適正利用防止に役立つと考えるか、②技術的に不可能である点があるか。	①以下の理由で不適正防止に役立たないと考えております。 (1)通知の挿入を行わない事業者が残る可能性ある (2)転送電話の通知が不適正利用の被害者層に容易に認知されない可能性がある また、仮に転送電話の通知およびその周知を官民で強力に推進し、一般に認知が行きわたった場合、転送電話を適正に利用したサービスの利便性、信頼性が損なわれかねず、当該サービスの市場は消滅する可能性もあると考えております。 ②技術的には可能とみられるものの、多重に転送が起きた場合の通知方法等、詳細な検討が必要と考えております。

転送事業者への追加質問回答【問8】

項目	回答
他事業者番号を提供する場合、①自社が他事業者に提供する電話転送役務、②自社が他事業者に提供する加入電話等の固定電話の役務（電話転送役務ではないもの）のそれぞれの役務について、A.卸契約で提供する場合、B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）の2通りの形態が考えられる。これらの各形態について、別紙の回答欄に記載する形で、以下の質問にご回答いただきたい（追加で補足資料を添付いただくことも可能）。ただし、①・Aの形態については、ヒアリング時に質問させていただいているので、今回は回答不要。	次表にご回答

転送事業者への追加質問回答【問8】

KDDI株式会社

		1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者（以下、「提供事業者等」という。）に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。	2. 提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。	3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者（御社）は認識できるか。
①自社が他事業者に提供する電話転送役務（転送電話）	A.卸契約で提供する場合（卸）	—	—	—
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）（約款）	求めている条件は以下等 本人確認（法人企業存在確認）、 所在確認等 再販売の制限	再販売を制限しているためない	—
②自社が他事業者に提供する加入電話等の固定電話の役務（電話転送役務ではないもの）（非転送電話）	A.卸契約で提供する場合（卸）	求めている条件は以下等 契約条件の順守	弊社の卸先については関連企業、パートナー企業であるため、可能性は少ない。	認識できる
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）（約款）	求めている条件は以下等 本人確認（法人企業存在確認）、 所在確認等	可能性はあるが、現状認知できない	—

問 質 問		回 答
1	0ABJによる地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から、電話転送サービスにおける「電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」との現行条件は、維持すべきと考えるか。	固定電話番号（0AB～J番号）は、地理的識別性が担保されていることにより、ひいては社会的信頼性の識別に繋がっているものと考えます。よって、電話転送役務においても「電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」ことを担保することが重要であり、地理的識別性を担保するための現行制度は維持されるべきと考えます。
2	固定端末系伝送路設備相当は設置するが、固定端末設備（VoIP-GW）の設置は不要とするとのNTTコミュニケーションズの要望について、どのように考えるか。	通常の固定電話においても、利用者宅までの回線（固定系伝送路設備）は敷設されているものの、固定端末設備（モデムや電話端末）はお客様によっては設置されていないケースもあると考えられることから、固定端末系伝送路設備が確かに設置され、当該固定系伝送路設備に利用者の固定電話番号（0AB～J番号）が設定されており、固定端末設備が設置された場合には繋がる状況になっていることは必要と考えますが、当該固定端末の設置までは不要と考えます。
3	（ヒアリングにおいて）回線非指定事業者のうち、卸先が再販売する際に、事前に卸元の承諾を得るとの取組を実施している事業者が存在する。こうした取組も一定の効果があると考えられるが、御社がこの取組を実施する場合、課題はあるか。	・当社と卸先の間で遵守をしたとしても、二次再販売以降については把握が難しく、根本解決には至らず効果は少ないと考えられます。また、詐欺利用目的等の悪意を持って契約する利用者においては事前承諾に協力してくれないと考えます。 【 】 【】・・・構成員限り
4	電話番号が特殊詐欺に使用されるなど、不適正な利用を御社自身が認知することがあるか。御社自身が認知することがある場合、現状ではどのような対応を行っているか。	【 】 【】・・・構成員限り
5	バーチャルオフィスによる転送電話について、現行の基準に照らし、どのように考えるか。バーチャルオフィスを営む者（営もうとする者）から卸役務等を提供要望がある場合、どのような対応になるか。	・バーチャルオフィスを営む者（営もうとするもの）と電話転送役務を契約する際、その他の一般利用者と区別なく、契約者の本人特定事項の確認や拠点確認等を実施いたします。 【 】 ・バーチャルオフィスを営む者が電気通信事業者として卸役務を行う場合は、バーチャルオフィスを営む者が自ら電気通信番号制度を遵守するものと考えます。 【】・・・構成員限り
6	品質基準について、現行基準では、品質基準を満たしていない旨を着信者に通知するために必要な措置を求めている。現状行われている通知音以外に、対応として考えられる措置はあるか。こうした考えられる措置について、課題や番号指定事業者等への要望等はあるか。	措置としては通知音が妥当と考えますが、品質についてはユーザーからそこまで求められていないのではないかという構成員からの意見もあったため、通知音をなくすことを検討してもよいのではないかと考えます。

7	品質にかかわらず、転送された全ての呼に対し、転送されている旨の通知を挿入することについて、どう思うか。具体的には、①不適正利用防止に役立つと考えるか、②技術的に不可能である点があるか。	①電話転送を活用したサービスの需要が増えている昨今の現状を踏まえると、転送されている呼全てに通知を挿入した場合、「適正な転送」と「不適正な転送」を利用者が判断することが難しいため、不適正利用防止に役立つと考えにくいです。 ②技術的な可否については検討及び検証が必要です。
8	他事業者番号を提供する場合、①自社が他事業者番号に提供する電話転送役務、②自社が他事業者番号に提供する加入電話等の固定電話の役務（電話転送役務ではないもの）のそれぞれの役務について、A.卸契約で提供する場合、B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）の2通りの形態が考えられる。これらの各形態について、別紙の回答欄に記載する形で、以下の質問にご回答いただきたい（追加で補足資料を添付いただくことも可能）。ただし、①・Aの形態については、ヒアリング時に質問させていただいているので、今回は回答不要。 1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者（以下、「提供事業者等」という。）に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。 2. 提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。 3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者（御社）は認識できるか。	「転送事業者に対する追加質問(問8)」参照

		1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者（以下、「提供事業者等」という。）に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。	2. 提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。	3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方をを行っているかを、卸元事業者（御社）は認識できるか。
①自社が他事業者に提供する電話転送役務	A.卸契約で提供する場合	—	—	—
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	<提供先に求めている条件等> ・ おうちのでんわ等のコンシューマ系サービスでは、1利用者につき提供可能な回線数に制限を設けています。 ・ おとくラインのオプションであるBzダイヤルについては、転送先の携帯電話番号が固定電話番号の契約者と同一であること、申込みをした者が事業法に定める電気通信事業を営んでいない場合に限り提供しています。 <条件等を設けることについて> ・ 現状、「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策関係会議決定）において、「電話転送サービスを介した固定電話番号の悪用への対策として、特殊詐欺に利用された固定電話番号の利用停止をはじめとする実効性のある対策を講じる」ものとして、事後的な措置を警察と協力して対応をしています。 【 】こうした実態を鑑みても、事業者側で条件等を設け、不適正な利用を事業者側で予防することに関しては難しいと考えられます。 ・ コンシューマ系サービスは提供可能な回線に制限があり、一度に提供できる回線数が少なくかつ着信転送（番号保有網のみ転送設定が可能）のみの提供であるため不適正な利用に使われる可能性が低く、また犯罪収益移転防止法に準じた本人特定事項の確認もしているため、これ以上の条件等を設ける必要はないと考えます。 ・ 電気通信事業者の届け出をしないまま電気通信事業をしている利用者については把握が困難です。 【 】・・・ 構成員限り	提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている事例があり得ないとは言いつことはできません。	認識できません。
②自社が他事業者に提供する加入電話等の固定電話の役務（電話転送役務ではないもの）	A.卸契約で提供する場合	・ 現在、卸提供先に特別な条件等は設けておりませんが、当該卸提供先が再卸提供をしていないことを確認しております。	提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている事例があり得ないとは言いつことはできません。	現状は今回のヒアリングを受けて確認をしたため認識できておりますが、認識できない可能性があります。
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	<提供先に求めている条件等> ・ おうちのでんわ等のコンシューマ系サービスでは、1利用者につき提供可能な回線数に制限を設けています。 <条件等を設けることについて> ・ 現状、「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策関係会議決定）において、「電話転送サービスを介した固定電話番号の悪用への対策として、特殊詐欺に利用された固定電話番号の利用停止をはじめとする実効性のある対策を講じる」ものとして、事後的な措置を警察と協力して対応をしています。 【 】こうした実態を鑑みても、事業者側で条件等を設け、不適正な利用を事業者側で予防することに関しては難しいと考えられます。 ・ コンシューマ系サービスの提供可能な回線に制限のあるものは、一度に提供できる回線数が少なく不適正な利用に使われる可能性が低いため、特段の条件等を設ける必要はないと考えます。 ・ 電気通信事業者の届け出をしないまま電気通信事業をしている利用者については把握が困難です。 【 】・・・ 構成員限り	提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている事例があり得ないとは言いつことはできません。	認識できません。

転送事業者に対する追加質問への当社回答

NTT コミュニケーションズ株式会社

【問1】 固定端末系伝送路設備相当は設置するが、固定端末設備 (VoIP-GW) の設置は不要とするとの要望について、固定端末設備 (VoIP-GW) が不要であれば、御社がいうところの固定端末系伝送路設備相当は、何の役割のために設置するのか。仮に固定端末設備 (VoIP-GW) が不要とするのであれば、同設備相当も不要との整理になると考えられないか。

【回答 1】 固定端末系伝送路設備相当が不要との整理も考えられますが、当社の固定端末系伝送路設備相当の設置は以下を意図しているものです。

- ・現行法令の規律に極力沿ったものであり、不適正な利用を行う事業者の一定の抑止にも資すると思われること。
- ・固定電話品質 (少なくとも 050IP 電話品質) が維持できなくなった場合に、契約者に同意を得ることを前提として固定電話品質を担保した固定電話回線 (IP Voice) へ速やかに切り替え得る設備 (固定端末系伝送路相当) を保持していること。

【問2】 0ABJ による地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から、電話転送サービスにおける「電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」との現行条件は、維持すべきと考えるか。

【回答 2】 0ABJ による地理的識別性、社会的信頼性の確保は必要と考えます。

これらは電話転送サービスの契約時の本人確認及び拠点確認により最終利用者の活動拠点を確認することで確保できることから、「固定端末系伝送路設備の一端が、最終利用者の活動の拠点に設置されている」との現行条件は、固定端末系伝送路設備相当が、番号区画の区域内にあること (固定端末設備は不要とする) へ緩和を要望いたします。

【問3】 (ヒアリングにおいて) 回線非指定事業者のうち、卸先が再販売する際に、事前に卸元の承諾を得るとの取組を実施している事業者が存在する。こうした取組も一定の効果があると考えられるが、御社がこの取組を実施する場合、課題はあるか。

【回答 3】事前に回線非指定事業者から申し出を受けて再販売時の留意事項やそれに反した場合の違約事項を契約として取交すことにより、0ABJ の地理的識別性、社会的信頼性の確保等に一定の効果はあると考えます。なお、「事前に卸元の承諾を得るとの取組」の内容を承知していないため課題の有無に対する当社回答は控えさせていただきます。

【問4】電話番号が特殊詐欺に使用されるなど、不適正な利用を御社自身が認知することがあるか。御社自身が認知することがある場合、現状ではどのような対応を行っているか。

赤枠部分は構成員限り

【問5】バーチャルオフィスによる転送電話について、現行の基準に照らし、どのように考えるか。バーチャルオフィスを営む者(営もうとする者)から卸役務等を提供要望がある場合、どのような対応になるか。

赤枠部分は構成員限り

【問6】品質基準について、現行基準では、品質基準を満たしていない旨を着信者に通知するために必要な措置を求めている。現状行われている通知音以外に、対応として考えられる措置はあるか。こうした考えられる措置について、課題や番号指定事業者等への要望等はあるか。

【回答 6】当社は固定電話品質を満たしていることの確認を行い、サービス提供中も定期的に監視し維持していますが、050IP 電話品質の確保が困難な場合は電気通信 4 団体で構成する「電気通信サービス向上推進協議会」の識別音検討 WG※のルールに基づき識別音を挿入しております。

※2012(平成 24)年度に、ベストエフォート回線を利用した 0AB～J 番号のIP電話における通信品質の考え方、及び当該通信品質の基準値の適用に当たっての考え方を検討するため、「情報通信審議会IPネットワーク設備委員会」内に「通信品質検討アドホックグループ」作業班が設置され、その報告書において識別音を挿入する等の措置を検討する旨が記載されたことを受けて設置されたもの。

【問7】品質にかかわらず、転送された全ての呼に対し、転送されている旨の通知を挿入することについて、どう思うか。具体的には、①不適正利用防止に役立つと考えるか、②技術的に不可能である点があるか。

【回答 7】①については不適正利用防止に一定の効果はあると思われます。一方で通常の電話利用者が、着信および発信において挿入される転送通知に対して不審感を持ち、適正な転送電話であったとしても電話を切ってしまったたり、転送通知に関する問合せや苦情につながってしまう懸念があります。また、転送通知に対する問合せや苦情を避けようとしてテレワーク萎縮につながる懸念もあることから、転送されている旨の通知の挿入については十分な検討が必要であると考えます。

②については詳細仕様等が不明なため回答は控えさせていただきます。

【問8】他事業者に番号を提供する場合、①自社が他事業者を提供する電話転送役務、②自社が他事業者を提供する加入電話等の固定電話の役務(電話転送役務ではないもの)のそれぞれの役務について、A.卸契約で提供する場合、B.利用者約款に基づき提供する場合(ユーザーと認識して提供する場合)の2通りの形態が考えられる。これらの各形態について、別紙の回答欄に記載する形で、以下の質問にご回答いただきたい(追加で補足資料を添付いただくことも可能)。ただし、①・A の形態については、ヒアリング時に質問させていただいているので、今回は回答不要。

1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者(以下、「提供事業者等」という。)に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。
2. 提供先事業者等が、独自に PBX 等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。

3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者(御社)は認識できるか。

以上

【NTTコミュニケーションズ株式会社】

		1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者（以下、「提供事業者等」という。）に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。	2. 提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。	3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者（御社）は認識できるか。
①自社が他事業者に提供する電話転送役務	A.卸契約で提供する場合	—	—	—
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	ユーザと認識しているため一契約者に対する事業法に基づく本人確認を実施しています。 提供先事業者が再販売する場合は提供先事業者において電気通信番号計画に基づき適切な対応が行われるものと認識しております。	認識は出来ませんが、可能性は否定できないと考えます。	認識は出来ません。 卸元事業者として提供先の役務や番号の使い方に関与することは、提供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。
②自社が他事業者に提供する加入電話等の固定電話の役務（電話転送役務ではないもの）	A.卸契約で提供する場合	一部契約においては利用者が電気通信役務の提供を行うための個別相対契約を締結する形で卸電気通信役務の提供を行っております。 今後不適正利用防止の観点から具体的な条件を設けることが適切であれば検討させていただきます。	認識は出来ませんが、可能性は否定できないと考えます。	認識は出来ません。 卸元事業者として提供先の役務や番号の使い方に関与することは、提供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。
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	一般的な電気通信サービスと同様に自社債権等の回収リスクをヘッジするため契約者の実在性、本人性を国税庁の法人番号を確認することや与信調査会社などに確認を行っております。 今後不適正利用防止の観点から具体的な条件を設けることが適切であれば検討させていただきます。	認識は出来ませんが、可能性は否定できないと考えます。	認識は出来ません。 卸元事業者として提供先の役務や番号の使い方に関与することは、提供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。

転送事業者に対する追加質問

【問1】緊急通報について、現行基準では、緊急通報の利用者を誤認させるおそれがあるときに、緊急通報を不可能とする措置を講じることを求めている。現状において、緊急通報を不可能とする措置(代替措置)によって、具体的にどのような不都合が生じているか。

回答

クラウドPBXを始めとしたユニファイド通信サービスは、個人宅や企業の電話機と同様の端末、スマートフォン、パソコンなどから、セキュリティが担保された状態で安全に利用することができます。これにより、個人をはじめ企業の従業員がリモートワークなどでも利用することができると共に、営業や士業などにおいて外出先でもお客様の連絡を受けることができます。

現行規制では、「緊急通報を不可能とする措置及び緊急通報を代替して提供するための措置を講じ、かつ、電話転送役務において緊急通報を利用できないことについて利用者に説明を行うこと。」とされています。規制により緊急通報が禁止されていることの不都合は以下のとおりです。

1. 地下や携帯電話の不感地帯など、既存の電話サービスが利用できない場合、ユニファイド通信が唯一の通信手段となる場合において、利用者は緊急通報を行うことができない。現行規制は利用者の緊急通報を消極的に拒否しています。
2. 緊急通報を不可能とした場合、緊急通報を代替して提供するための措置を講じる必要があるが、そのための負担は最終的に契約者や消費者が負っていることから、利用者・消費者に負担を強いています。
3. これまで、当委員会の議論では 0AB-J 番号の地理的識別性等の維持の根拠については「これまでの歴史的な経緯を背景とした国民の地理的識別性の認識」を挙げられています。これについて異存ありませんが、この考え方に基けば、緊急通報についても歴史的に 0ABJ 番号で利用できると国民に広く認識されているものであることから、同様に維持すべきものであると考えます。

【問2】0ABJ による地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から、電話転送サービスにおける「電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」との現行条件は、維持すべきと考えるか。

地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から、これらの条件は維持されるべきと考えます。

【問3】固定端末系伝送路設備相当は設置するが、固定端末設備 (VoIP-GW) の設置は不要とするとの NTT コミュニケーションズの要望について、どのように考えるか。

地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点からは現行の規定が維持されるべきで、なし崩し的な規定の変更はされるべきでないと考えます。

【問4】(ヒアリングにおいて) 回線非指定事業者のうち、卸先が再販売する際に、事前に卸元の承諾を得るとの取組を実施している事業者が存在する。こうした取組も一定の効果があると考えられるが、御社がこの取組を実施する場合、課題はあるか。

当社は卸提供について、経営上の判断(主に管理コスト)で行っておりません。しかしながら卸を行う前提において、卸先事業者を管理することを法令で義務化したとしても、現在特殊詐欺で起こっているような主たる犯罪利用の削減には効果がなく、多大なコストを事業者に強いてまで行う規制ではないと考えています。

当社は、JUSA を通じて警察庁と防犯についての議論を数年にわたり行っており、事業者側の採りうる手段として卸先の管理についても議論した経緯があります。保秘の観点から詳細な情報は記載できないものの、結論的に効果がないとされたのは以下の理由によります。

1. 特殊詐欺等の犯罪に利用される回線を取り扱う事業者は特定の事業者であり、法令を遵守した上で、行政指導を受けないような形で事業を行っていることを前提として考えるべき。
2. 事業者は利用者がどのように利用しているのか厳密に判断できない。
3. 下位の利用者の申告によるものとなり、それが明らかに電気通信事業用途であったとしても、それを当社など卸元電気通信事業者が判断することはできない。(いち事業者が他者に対する法令上の判断を確定的に行うことはできないため、コストをかけた割に管理は形骸化すると同時に、その法令上の条件を逆手にとる悪徳事業者には全く効果がない)

事業者が卸の提供に当たりその下位事業者に契約上の条件を課しているのは、民間企業の努力の範疇で(法令による完全性を担保した遵守でなく)行っているものです。法令上の義務になった場合、上記の通りこれを完全に履行できません。また、これをも

って特殊詐欺犯罪が減少したりするものではありません。これらの効果がない規制よりは、確信的に事業を行っているある少数の事業者を現行法令で取り締まることが最も効果的であることは明かです。現行法令上、罰則規定があるのにも関わらず多数の犯罪利用回線を提供する事業者がその罰則で検挙されないのはなぜでしょうか。

不適正利用の防止、効果的対策の観点から、現状の犯罪実態を警察庁にヒアリングしてはいかがでしょうか。

【問5】電話番号が特殊詐欺に使用されるなど、不適正な利用を御社自身が認知することがあるか。御社自身が認知することがある場合、現状ではどのような対応を行っているか。

通信の内容については当社では把握しておりませんので通信時点において犯罪を認知することはできません。また捜査事項照会があった際にも、照会理由は付されていないため知り得ることはありません。

当社は法令遵守、特に本人性確認技術の向上や情報収集等を通じて加入者の審査能力向上を行ってきており、これらは JUSA によるサポートを受けています。善良な事業者であっても、大手通信事業者以外はこのような対応を自力で行うことは現実的ではないため、特に中小事業者については JUSA への参加をより強く促して、業界全体の底上げを図っていくことが効果的と考えます。

なお、当社サービスの犯罪利用は、当社が把握する限りこれまでありません。

【問6】バーチャルオフィスによる転送電話について、現行の基準に照らし、どのように考えるか。バーチャルオフィスを営む者(営もうとする者)から卸役務等を提供要望がある場合、どのような対応になるか。

今日、テレワークや在宅勤務など働き方改革の一つに、勤務する場所に縛られずに「どこでも同じ環境で働ける」ことは重要です。バーチャルオフィスはこのような働き方改革を推し進めるものです。

バーチャルオフィス自体ははるか以前より存在しており、現在も電話転送役務でない固定電話を利用したサービスも存在すると考えられるため、これらは電話転送役務の問題ではないことに留意が必要です。またバーチャルオフィス事業者であっても、その者が電話を転送するサービスを行っている場合は電気通信事業者として事業法の規制を受けることから現行規制の中で十分に規律(もしくは指導・検挙)することができます。

なお、当社では、卸役務の提供をしておりませんので、対応はございません。

【問7】品質基準について、現行基準では、品質基準を満たしていない旨を着信者に通知するために必要な措置を求めている。現状行われている通知音以外に、対応として考えられる措置はあるか。こうした考えられる措置について、課題や番号指定事業者等への要望等はあるか。

「品質基準」という理由での識別音等の通知は不要と考えます。識別音自体が利用者に品質が確認できていないことを通知する目的のものです。自営設備で転送を行う場合やコードレスフォンで受電する場合、携帯電話に転送を行う場合、その他転送を行う場合でも、利用者が電話をかけた番号の品質を満たしていなくても対象となりません。結果として目的を果たせておりません。

なお、JUSAで1年にわたり識別音標準化議論を行いました。その際、利用者(着信者等)にどの様に通知するかを検討しましたが、黒電話や企業の内線通話等多様な端末が利用されている現状、法令の求めを実現するには音による通知しか方法が無いとされました。

【問8】品質にかかわらず、転送された全ての呼に対し、転送されている旨の通知を挿入することについて、どう思うか。具体的には、①不適正利用防止に役立つと考えるか、②技術的に不可能である点があるか。

① 不適正利用防止に役立つと考えるか

まず、前提として、電話転送役務(ユニファイド通信)は特定の犯罪利用に利用が限定されているものでなく、現在大企業や政府、自治体など幅広い方々に利用されているものです。

この状態で全ての転送役務に識別音を挿入する場合、以下の状況になりえます。

(ア) 多くの通常呼(社会のみなさんが普段利用している呼)の多くに識別音が挿入されます。昨今の例では、コロナワクチン受付システムなどにも電話転送役務が使われています。

(イ) 上記により識別音は一般的な音となりますので、利用者が何かを注意したり、認識したりする音ではなくなります。

(ウ) 逆に、識別音を挿入することによるデメリット(通話開始時に会話が遮断される)などが目立つようになります。

② 技術的に不可能である点があるか

- (ア) 当社は多額のコストを費やして、JUSA 標準識別音を通話冒頭に挿入するよう交換機を改造しました。そのことから「技術的に不可能」ではありません。
- (イ) この改造コスト(お金、時間)は一過性のものではなく、今後の交換機の開発に永遠に影響し続けます。具体的には、今後別な機能を交換機に追加・開発する場合にも本改造の影響確認やテストなど、本改造によって余分なコストが永遠にかかり続けるために、これが永遠に他社との競争上不利なものとなっていきます。
- (ウ) ちなみに、上位の番号指定事業者に識別音を付加させることで交換機の改造を防ぎ、かつ通話冒頭の会話の遮断を防ぐ可能性も JUSA 内で議論検討されましたが、(1) 同一回線を転送役務に利用する際とそうでない際に識別音が制御できない、(2) 電話転送役務事業者による自由な開発競争を制限される、(3) 結局は指定事業者が開発費を支払う必要があるためコストの付け替えにしない等、多くの課題があるため、これらは採用されておりません。

【問9】他事業者に番号を提供する場合、①自社が他事業者に提供する電話転送役務、②自社が他事業者に提供する加入電話等の固定電話の役務(電話転送役務ではないもの)のそれぞれの役務について、A.卸契約で提供する場合、B.利用者約款に基づき提供する場合(ユーザーと認識して提供する場合)の2通りの形態が考えられる。これらの各形態について、別紙の回答欄に記載する形で、以下の質問にご回答いただきたい(追加で補足資料を添付いただくことも可能)。ただし、①・A の形態については、ヒアリング時に質問させていただいているので、今回は回答不要。

1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者(以下、「提供事業者等」という。)に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。
2. 提供先事業者等が、独自に PBX 等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。
3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者(御社)は認識できるか。

⇒エクセルにて回答

以上

		1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者（以下、「提供事業者等」という。）に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。	2. 提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。	3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者（御社）は認識できるか。
電話転送役務	A.卸契約で提供する場合	－	－	－
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	現行法令で問題ありません。不適正利用の防止についてはJUSAを通じて警察庁と継続的に議論を行っていますが、一部悪徳事業者は番号計画のみなし認定（総務省の認定手続きを事実上省略できる制度）を使っている者もいることから、みなし認定の範囲について議論することは効果的である可能性があります。（その他は3-Bを参照ください）	前提として、電話回線の先にPBXを設置することは数十年前よりごく一般的であり、回線利用者が独自にPBXを接続することは世界的にも日本国内でも歴史は長く一般的であり、電話の技術標準もそれを前提につくられています。またこれを役務としての接続を規制する場合、役務（事業者）でなくPBX設置代行・運用代行事業として業態を変更するだけであり効果は薄いだけでなく、電気通信事業法の規律を受けなくなる、設備のコストメリットが失われる、災害対策機能が減退するなどデメリットは多いものと考えます。	回線の接続など技術的観点で電気通信事業にあたるかどうかを電気通信事業者が判断することは不可能です。事業はその設備で外形的に判断されるのではなく、利用形態が事業かどうかの利用実態で判断されるものです。例えば黒電話やPBXを自ら使用すれば個人利用ですが、同じ設備を他人に利用させた場合には電気通信事業にあたります。先日の委員会にて提案したとおり「認定番号の表示義務」が効果的です。これによって総務省、警察等が第三者的に法令遵守状況（事業形態と必要な認定を受けているかどうかを確認することができる）を確認することができます。事業の類型が電気通信事業であっても、認定表示がない時点で違反となるため迅速に対応できます。
加入電話	A.卸契約で提供する場合	当社は加入電話の役務は提供してませんが、加入電話でも電話転送役務を提供していることから公正競争上の観点から同一の規制とすべきです。	当社は加入電話の役務は提供してませんが、加入電話でも電話転送役務を提供していることから公正競争上の観点から同一の規制とすべきです。	当社は加入電話の役務は提供してませんが、加入電話でも電話転送役務を提供していることから公正競争上の観点から同一の規制とすべきです。
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	当社は加入電話の役務は提供してませんが、加入電話でも電話転送役務を提供していることから公正競争上の観点から同一の規制とすべきです。	当社は加入電話の役務は提供してませんが、加入電話でも電話転送役務を提供していることから公正競争上の観点から同一の規制とすべきです。	当社は加入電話の役務は提供してませんが、加入電話でも電話転送役務を提供していることから公正競争上の観点から同一の規制とすべきです。

転送事業者に対する追加質問

【問1】緊急通報について、現行基準では、緊急通報の利用者を誤認させるおそれがあるときに、緊急通報を不可能とする措置を講じることを求めている。現状において、緊急通報を不可能とする措置(代替措置)によって、具体的にどのような不都合が生じているか。

【回答1】現時点では当該措置を原因とする顧客からのクレーム等は発生しておらず、具体的な不都合がどのようなものかは把握していない。ただ、代替措置を用意することによる金銭的な負担はあるものと推測される。

【問2】卸先が再販売する際に、事前に御社(卸元)の承諾を得ることとする取組を行っているとのことであるが、その際の承諾の基準はどのようなものか。再卸先が再々卸先に再販する場合も御社(卸元)の承諾が必要なのか。

【回答2】再卸先について電気通信事業者としての届出、電気通信番号使用計画の提出は完了しているかを、卸先を通じて確認したうえで承諾している。再卸先が再々卸先に再販する場合については、当社が再卸先に対し課すものと同じ義務を、再卸先が再々卸先に対しても課すことを義務付けてはいるが、当社の承諾を必要とはしていない。

【問3】上記の措置について、不適正利用防止の観点からどのような効果があるか。

【回答 3】電話転送役務を提供する事業者として資格のないものに卸提供しないという点では一定の効果はあるものと思われるが、実際の不適正な利用については発覚した時は解約措置を取るなど、事後的な対応になる。

【問4】0ABJ による地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から、電話転送サービスにおける「電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」との現行条件は、維持すべきと考えるか。

【回答4】現状では 0ABJ による地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から維持すべきと考える。ただ、今後クラウドサービスなど、顧客利便性を高めるサービスについて包括的に考慮すべきと思う。

【問5】固定端末系伝送路設備相当は設置するが、固定端末設備 (VoIP-GW) の設置は不要とするとの NTT コミュニケーションズの要望について、どのように考えるか。

【回答 5】前向きに検討する価値はあると考える。

【問6】電話番号が特殊詐欺に使用されるなど、不適正な利用を御社自身が認知することがあるか。御社自身が認知することがある場合、現状ではどのような対応を行っているか。

【回答 6】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、当社が犯罪の事実・実態を知ることはほぼ不可能である。過去にあった不適正利用が判明した例としては、卸元電気通信事業者からの番号停止通知によるもので、その際は即時解約処理を行った。

【問7】バーチャルオフィスによる転送電話について、現行の基準に照らし、どのように考えるか。バーチャルオフィスを営む者(営もうとする者)から卸役務等を提供要望がある場合、どのような対応になるか。

【回答7】0ABJ 番号の提供は行わず、050 番号の提供で対応する。

【問8】品質基準について、現行基準では、品質基準を満たしていない旨を着信者に通知するために必要な措置を求めている。現状行われている通知音以外に、対応として考えられる措置はあるか。こうした考えられる措置について、課題や番号指定事業者等への要望等はあるか。

【回答8】導入費用等の課題はあるが、代替措置の案も無く、識別音挿入の対応の準備を進めている。

【問9】品質にかかわらず、転送された全ての呼に対し、転送されている旨の通知を挿入することについて、どう思うか。具体的には、①不適正利用防止に役立つと考えるか、②技術的に不可能である点があるか。

【回答9】全ての呼に対し転送されている旨の通知を挿入することは、転送電話を利用していない側(発信転送の着信側、着信転送の発信側)に対し不信感を抱かせる可能性があり、転送電話の利用者の大多数を占める善意の利用者(在宅ワーカーなど)が不利益を被ることになりかねないため、いかがなものかと思う。①一定の効果はあると思われるが、一方で大多数の善意の利用者による呼が疑われることで、少

数の悪意の利用者による呼が相対的に目立たなくなる可能性は無いかを危惧する。
②技術的には可能と思われる。

【問10】他事業者番号を提供する場合、①自社が他事業者番号を提供する電話転送役務、②自社が他事業者番号を提供する加入電話等の固定電話の役務（電話転送役務ではないもの）のそれぞれの役務について、A.卸契約で提供する場合、B.利用規約に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）の2通りの形態が考えられる。これらの各形態について、別紙の回答欄に記載する形で、以下の質問にご回答いただきたい（追加で補足資料を添付いただくことも可能）。ただし、①・Aの形態については、ヒアリング時に質問させていただいているので、今回は回答不要。

1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者（以下、「提供事業者等」という。）に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。
2. 提供先事業者等が、独自に PBX 等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。
3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者（御社）は認識できるか。

以上

		1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者（以下、「提供事業者等」という。）に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。	2. 提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。	3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者（御社）は認識できるか。
①自社が他事業者に提供する電話転送役務	A.卸契約で提供する場合	－	－	－
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	当社サービス契約約款においてサービスを犯罪行為等に利用した場合はただちにサービスを解約する旨定めている。	提供先事業者等が、独自にPBX等を接続し、電話転送役務を行っている可能性はあり、あり得ないとは言いきれないが、契約約款において当社の承諾なく第三者に再販することは禁じており、再販していたことを把握した場合は契約違反として解約等の措置を取る。	提供先で電気通信事業をしていた場合、その内容の把握は難しいが、契約約款において当社の承諾なく第三者に再販することは禁じており、再販していたことを把握した場合は契約違反として解約等の措置を取る。
②自社が他事業者に提供する加入電話等の固定電話の役務（電話転送役務ではないものの）	A.卸契約で提供する場合	卸契約では提供していない	卸契約では提供していない	卸契約では提供していない
	B.利用者約款に基づき提供する場合（ユーザーと認識して提供する場合）	①Bに同じ	①Bに同じ	①Bに同じ

転送事業者に対する追加質問

【問1】緊急通報について、現行基準では、緊急通報の利用者を誤認させるおそれがあるときに、緊急通報を不可能とする措置を講じることを求めている。現状において、緊急通報を不可能とする措置(代替措置)によって、具体的にどのような不都合が生じているか。

『マイクロソフト回答』 緊急通報を不可能とする措置(代替措置)は、電話転送サービス事業者を競争上不利な立場にします。電話転送サービス事業者は、緊急通報を提供できないために、転送ではない伝統的な電話サービス(緊急通報が可能)の十分な代替手段となりえないためです。結果として、日本のユーザーは、電話サービスの選択肢を制限されることになり、日本のユーザーの利益を阻害しているものと考えます。

【問2】0ABJ による地理的識別性、社会的信頼性の確保の観点から、電話転送サービスにおける「電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」との現行条件は、維持すべきと考えるか。

『マイクロソフト回答』 現行条件を維持すべきとは考えません。他のほとんどの国において、地理的識別性は固定回線設備の所在地に依存しない方法で達成されています。具体的には、特定の区域内に固定回線を設置することに代えて、ユーザーに該当区域内に拠点(オフィスまたは自宅)を有することのみを要求している国がほとんどです。

【問3】固定端末系伝送路設備相当は設置するが、固定端末設備(VoIP-GW)の設置は不要とするとの NTT コミュニケーションズの要望について、どのように考えるか。

【問4】(ヒアリングにおいて)回線非指定事業者のうち、卸先が再販売する際に、事前に卸元の承諾を得るとの取組を実施している事業者が存在する。こうした取組も一定の効果があると考えられるが、御社がこの取組を実施する場合、課題はあるか。

【問5】電話番号が特殊詐欺に使用されるなど、不適正な利用を御社自身が認知することがあるか。御社自身が認知することがある場合、現状ではどのような対応を行っているか。

『マイクロソフト回答』 弊社は、日本において電話転送役務を直接提供しておりませんが、他国での経験を踏まえ、電話サービスの不適正な利用の防止には技術的措置が最善と考えております。事業者ヒアリングでご紹介したような STIR/SHAKEN 通話認証メカニズムの活用が考えられます。導入済みのUS以外にも、カナダ、フランス、シンガポール、イギリスにおいて IP ネットワークにおける SHAKEN の活用が検討され始めています。

【問6】バーチャルオフィスによる転送電話について、現行の基準に照らし、どのように考えるか。バーチャルオフィスを営む者(営もうとする者)から卸役務等を提供要望がある場合、どのような対応になるか。

【問7】品質基準について、現行基準では、品質基準を満たしていない旨を着信者に通知するために必要な措置を求めている。現状行われている通知音以外に、対応として考えられる措置はあるか。こうした考えられる措置について、課題や番号指定事業者等への要望等はあるか。

【問8】品質にかかわらず、転送された全ての呼に対し、転送されている旨の通知を挿入することについて、どう思うか。具体的には、①不適正利用防止に役立つと考えるか、②技術的に不可能である点があるか。

『マイクロソフト回答』 通知の挿入が不適正利用防止に役立つとは考えにくく、転送された全ての呼に通知を挿入する必要はないと考えます。日本以外の国では通知の挿入は要求されておらず、日本においても、通知の挿入対象を拡大するよりも、通知の挿入を不要とする方向で検討するべきと考えます。

【問9】他事業者番号を提供する場合、①自社が他事業者提供電話転送役務、②自社が他事業者提供加入電話等の固定電話の役務(電話転送役務ではないもの)のそれぞれの役務について、A.卸契約で提供する場合、B.利用者約款に基づき提供する場合(ユーザーと認識して提供する場合)の2通りの形態が考えられる。これらの各形態について、別紙の回答欄に記載する形で、以下の質問にご回答いただきたい(追加で補足資料を添付いただくことも可能)。ただし、①・Aの形態については、ヒアリング時に質問させていただいているので、今回は回答不要。

1. 不適正利用防止の観点から、提供先事業者又は利用者(以下、「提供事業者等」という。)に求めている条件等は何か。特段の条件等がない場合、不適正利用防止

の観点から条件等を設けることについてどう考えるか。

2. 提供先事業者等が、独自に PBX 等を接続し、電話転送役務を行っている可能性があるか。そういった事例を認識していない場合、このような形態はあり得ないと言い切ることができるか。
3. 提供先事業者等が御社が提供している役務を用いて提供先で電気通信事業をしていた場合に、提供先がどのような役務や番号の使い方を行っているかを、卸元事業者(御社)は認識できるか。

以上