

# デジタル社会における多様なサービスの創出に向けた 電気通信番号制度の在り方

～固定電話番号を使用した電話転送役務の在り方～

## <論点整理>

令和3年9月  
総務省  
総合通信基盤局

## < 諮問名 >

デジタル社会における多様なサービスの創出に向けた電気通信番号制度の在り方

## < 主な検討課題 >

### ● 音声伝送携帯電話番号 (090/080/070※)の指定の在り方等の検討

- ・MVNO等への番号指定の拡大の検討
- ・上記に関連した検討 (音声伝送携帯電話番号の060番号への拡大、020番号の指定の条件等)

※現在MNOのみに指定

### ● 固定電話番号を使用した電話転送役務の在り方の検討 (H30情通審答申のフォローアップ)

- ・電話転送サービスを巡る現状と今後の動向の整理
- ・上記を踏まえた基準の見直し・明確化の検討
- ・不適正な利用実態等を踏まえた今後の電気通信番号制度の在り方

### ● その他

- ・事業者ヒアリング等を通じて検討すべき事項があれば検討

## < スケジュールイメージ >



## < 参考 >

事業者ヒアリング① 6/9    MVNO委員会、日本通信、CATV連盟、HISモバイル、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、NTT東西

事業者ヒアリング② 6/24    日本ユニファイド通信事業者協会(JUSA)、KDDI、ソフトバンク、NTTコミュニケーションズ、まほろば工房、三通テレコム、マイクロソフト

## <論点>

# 1. 固定電話番号を使用した電話転送役務に関する現状及び今後の動向

## 2. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(1)

- ・本人確認／固定端末系伝送路設備の設置条件
- ・電話転送役務の定義

## 3. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(2)

- ・通話品質の基準
- ・緊急通報の基準

## 4. 特殊詐欺等の現状・対応

## 5. 不適正な利用に関する電気通信番号制度上の課題

## 6. 不適正な利用等を踏まえた今後の取組・対応

- ・制度運用の適正化等
- ・バーチャルオフィス等に対する対応

## 論 点

- 平成30年の電気通信事業法の改正を受けて新しい電気通信番号制度に移行したが、固定電話番号を使用した電話転送役務について、現状どのような状況にあるか。
- 技術の進展、新型コロナウイルスの感染拡大、社会のデジタル化への移行促進等の状況も踏まえて、電話転送役務が今後どのような役割を果たすと考えられるか。また、外国の状況はどうか。
- 平成30年の情報通信審議会の答申を踏まえて、新しい電気通信番号制度において、固定電話番号を使用した電話転送役務に係る電気通信番号の使用の条件を定めているが、サービスの現状、今後の動向を見据え、その在り方についてどのように検討を進めていくべきか。

## 委員等意見(※)

### <事業者等>

- コロナ禍によるリモートワークの急激な普及により、電話転送役務の需要も従来以上に増加。特にクラウドとの連携により、固定電話の信頼性とネットの利便性を橋渡しする欠かせないビジネスツールになりつつあると認識。(KDDI)
- 在宅勤務の普及等に伴い、自宅に居ながら会社の固定電話番号で発着信を行う等のニーズが増加傾向にあり、電話転送役務はそのようなニーズに対応した役割を果たすと考える。(ソフトバンク)
- コロナ禍におけるテレワークの普及に伴い、場所にとらわれない働き方を支えるコミュニケーションツールとして、オフィスの0AB～J番号で発着信可能な電話転送サービスのニーズが高まっている。クラウド型コミュニケーションツールと連携したサービスを提供する予定。(NTTコミュニケーションズ)
- 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。これを支えるのがユニファイド通信サービスあり、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。(まほろば工房)
- 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、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。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。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を検討。(三通テレコム)
- 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）をする際の生産性の向上。交通機関の混雑緩和、過密によるウイルス感染の防止にもつながる。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。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。(マイクロソフト)

# 参考 固定電話番号を使用した電話転送役務の提供の条件

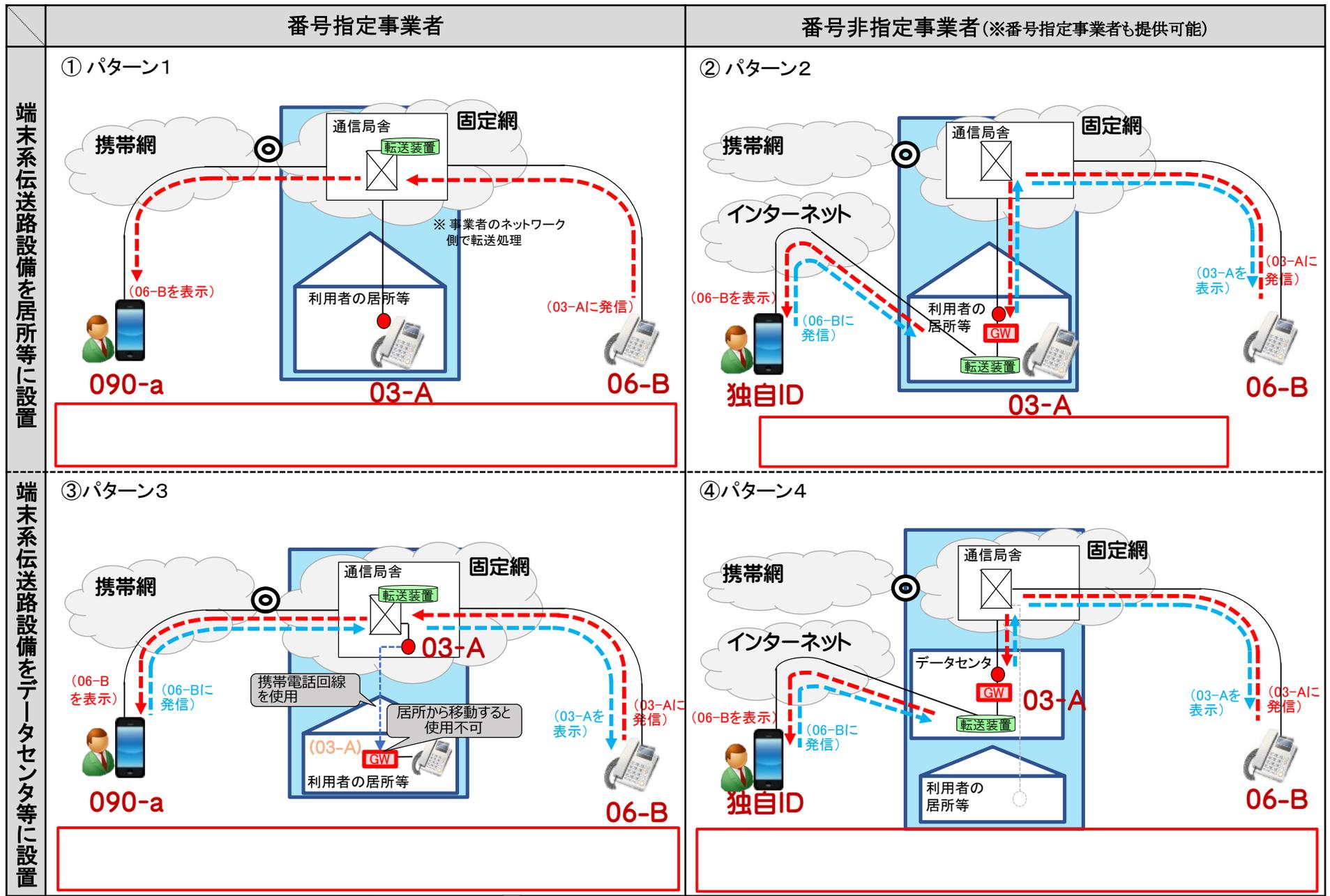
- 電気通信番号計画（令和元年総務省告示第6号）「第3 利用者設備識別番号に関する事項」において、固定電話番号を使用した電話転送役務提供の条件を規定。

## 電気通信番号計画における番号の使用に関する条件＜概要＞

	電気通信番号の使用に関する条件	代替手段
①緊急通報の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>発信転送）誤認を生じさせる<b>緊急通報を不可能とし、緊急通報の代替措置を講ずる</b></li> </ul>	—
②本人確認及び拠点確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>最終利用者の<b>本人確認を行う</b></li> <li>最終利用者の<b>活動の拠点が番号区画内に存在することの確認を行う</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>発信転送）発信元の電気通信番号を通知しない（※ 着信転送も提供している場合は適用不可）</li> </ul>
③拠点への設備設置確認	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>固定端末系伝送路設備の一端が番号区画内の最終利用者の活動の拠点に設置</b>※されていることの確認を行う</li> </ul> <p>※ DC(データセンタ)等への設備設置については、最終利用者が認知している場所(DC等)に固定電話の責任分界点(ポート等)が設定されていて、かつ当該場所において端末設備を接続して転送によらない固定電話サービスを利用できる状態にある場合は本条件を満たすものとして運用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>発信転送）発信元の電気通信番号を通知しない（※ 着信転送も提供している場合は適用不可）</li> </ul>
④品質確認	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>050IP電話の品質又はこれと同程度の品質を満たしていることの確認を行う</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>発信転送・着信転送）品質確保がない回線に転送される旨を通話の相手方に通知、 又は、</li> <li>発信転送）発信元の電気通信番号を通知しない（※ 着信転送も提供している場合は適用不可）</li> </ul>

※ 電気通信番号計画の施行前から電話転送役務を提供する事業者は、同計画施行後3年間（令和4年5月21日まで）は、上記の各事項（②の最終利用者の本人確認を除く）の適用を受けないことができる（電気通信番号計画附則第4）。

	固定電話番号(0AB~J)の指定を受けた固定電話事業者 (ヒアリング対象)										固定電話番号(0AB~J)の指定を受けず他の事業者から卸提供を受けて電話転送を提供する事業者 (ヒアリング対象)	
	KDDI				ソフトバンク				NTTコミュニケーションズ			
固定電話番号を使用した電話転送の主なサービス名	着信転送 (auひかり電話、ケーブルプラス電話等)	auオフィス ナンバー	プラット フォーム 連携 サービス	ホームプラス 電話	着信転送機能サービス	BiZダイヤル	おうちの電話	Unitalk等	DirectCalling IP Voice 番号通知機能	IP Voice 転送機能	まほろば 工房	三通テレコム
着信転送/発信転送の別	着信	着信 発信	着信 発信	着信 発信	着信	着信 発信	着信 発信	着信 発信	発信	着信	着信 発信	着信 発信
法人向け/個人向けの別	法人 個人	法人	法人 個人	個人	法人 個人	法人	法人 個人	法人	法人 個人	法人 個人	法人 個人	法人
転送区間のネットワーク									固定電話網 インターネット	固定電話網 携帯電話網		
番号区画内の契約者拠点の有無及び確認	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)	有 (確認有)
契約者による緊急通報の可否	- (着信転送のみ)	転送機能からは不可 (代替措置を案内)	不可 (代替措置の用意が契約条件)	携帯電話役務と同等の緊急通報が可能	- (着信転送のみ)	転送機能からは不可 携帯電話から可能	携帯電話として通報可能	不可であることを契約者に説明	不可。 契約者にて代替措置を用意	- (着信転送のみ)	不可 契約者に説明	不可。 契約者にて代替措置を用意
品質確認の有無	有	有		有					有	有	標準識別音を挿入	無 識別音を入れる予定
卸電気通信役務の提供の有無	ケーブルテレビ会社等	無	無	無	有	無	無	無	有	有	無	有



: 番号区画   
  : 交換機   
 - - - - - : 着信転送   
 - - - - - : 発信転送   
 ● : 固定端末系伝送路設備の一端

## 参考 海外の制度との比較 (マイクロソフト社プレゼン資料より)

- ▶ マイクロソフト社から事業者ヒアリングにおいて、同社がサービスを提供する国（24か国※）と我が国の制度等の比較等が示された。

※ 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)

### 番号の使用に関する条件の比較

	諸外国の状況
①緊急通報の取扱い	・緊急通報サービスの提供が義務づけられている
②本人確認及び拠点確認	・本人に関する情報の収集が必要な国は増えている ・本人確認が必要な国は多くない。本人確認の手段としてクレジットカード等の情報で足りる国もある ・拠点確認は3か国で求めている
③拠点への設備設置確認	・国内のどこかに拠点があること、国内の割当地域内に拠点があること、を要件とする国はある
④品質確認	・法令上の通話品質を満たさないことを当事者に告知する義務・規制は存在しない

### 不適正な利用に対する米国での取組例

- マイクロソフト社は、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。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。
- 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。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。

\*STIR: Secure Telephone Identity Revisited、SHAKEN: Signature based Handling of Asserted Information Using to KENs.

JUSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>識別音(通知音)を入れることのメリット・デメリットを勘案し、再度その必要性の検討が必要。</li> <li>新たな規制を課す前に、違反事業者・犯罪利用を繰り返し発生させる事業者の指導・検挙等を進めることが必要。</li> <li>適切に認定を受けている事業者を顧客等が確認できるよう、番号使用計画の認定番号の掲示義務を課すべき。</li> </ul>
KDDI	<ul style="list-style-type: none"> <li>番号制度上の規制は利用者の利便性の向上と不適正な利用の抑止のための規律を適正にバランスを取ることが重要。</li> </ul>
ソフトバンク	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話転送役務の不適正な利用を防止するにあたり、電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件の遵守は引き続き行われるべき。</li> </ul>
NTTコミュニケーションズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>急速に変容する社会的要請への対応やニーズの多様化を踏まえ、電話転送役務の利便性向上に向けた柔軟な制度設計を要望。</li> <li>不適正利用防止をはじめとする「安心・安全なサービス」の実現のための条件は不可欠であることも踏まえ、バランスのとれた制度を要望。</li> </ul>
まほろば工房	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニファイド通信市場はグローバルな競争環境となっており、日本のみ独自の規制が課される場合、他国と比較して不利となる可能性がある。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議論していただくことを希望。</li> <li>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議論願う。</li> </ul>
三通テレコム	<ul style="list-style-type: none"> <li>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慎重に議論願う。</li> <li>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。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願う。</li> </ul>
マイクロソフト	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話転送サービスにおいて、0AB～J番号の使用が柔軟に認められることを要望。</li> <li>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を要望。</li> </ul>

## 方向性案

- 固定電話番号を使用した電話転送役務については、現在83社が電気通信番号使用計画の認定を受けて同役務を提供している。
- 固定電話番号を使用した電話転送役務は、電気通信番号の指定を受ける事業者(番号指定事業者)、番号指定事業者から卸電気通信役務の提供を受ける事業者(番号非指定事業者)によって、個人向け・法人向けに様々なサービスが提供されている。
- 近年の働き方改革の推進、新型コロナウイルスの感染拡大等を背景としてテレワークが普及してきており、電話転送役務のニーズも従来に増して高まっている。今後もこうした状況は続くものと考えられ、そうした中で電話転送役務は、テレワークの一層の推進に不可欠なサービスとして、ビジネス利用を中心に重要性が高まっていくと考えられるのではないか。
- 諸外国においても、テレワークは進んでおり、多くの企業が高度人材の確保や生産性向上に活用しており、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、テレワークの推進に不可欠であることが今回の事業者ヒアリングにおいて示されている。
- また、他方で、これまでも議論があるとおおり、固定電話番号を使用した電話転送役務については、特殊詐欺のツールとして利用されている実態があり、こうした一部の不適正な利用により消費者の利益を阻害している状況も引き続きみられる。
- 新型コロナウイルスの感染が拡大し、「働き方改革」、「社会のデジタル化」の一層の推進が課題となる中で、今後の制度の在り方の検討に当たっては、多様なサービスの創出の芽を摘むことなく、また、その一方で消費者の利益を阻害しないよう、両者のバランスをいかに確保していくのが重要と考えられないか。

## 2. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(1)

- ・本人確認／固定端末系伝送路設備の設置条件
- ・電話転送役務の定義

## 2. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(1)①

### 論点

- 固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に当たり、地理的識別性の確保の観点から、本人特定事項や番号区画内における活動の拠点の有無を確認することについて、引き続き固定電話番号使用の条件とすべきかどうか。
- 最終利用者の活動の拠点について、固定電話の責任分界点が設定され、かつ、その場所において端末設備等を接続して転送によらない固定電話サービスを利用できる状態であれば、データセンターや通信局舎など(以下「DC等」という。)も可としていることについて、どのように考えるか。
- ヒアリング対象事業者から要望のあった、固定端末系伝送路設備の一端の設置要件に関し、DC等において、VoIPゲートウェイを設置せずに、固定端末系伝送路設備が接続されるVoIP中継網のノードに責任分界点を設定することで満足するとみなすことについて、どのように考えるか。
- DC等において転送することを許容とした場合、「利用者の端末設備等に着信した通信」を転送することを対象としている「電話転送役務」の定義について、見直す必要があるかどうか。あるとすれば、どのように変更すべきか。

### ◎現行の電気通信番号計画(令和元年総務省告示第6号)における電話転送役務の定義

電話転送役務： 発信転送又は着信転送を行う機能の提供に係る電気通信役務

発信転送： 利用者の端末設備等に着信した通信(電気通信番号以外の番号、記号その他の符号を着信先とするものを含む。)について、当該端末設備等を識別する利用者設備識別番号に発信元を変更し、又は新たに設定して、当該利用者が指定する端末設備等に自動的に転送すること

着信転送： 利用者の端末設備等に着信した通信(利用者設備識別番号を着信先とするものに限る。)について、発信先を当該利用者があらかじめ指定した電気通信番号に変更(電気通信番号以外の番号、記号その他の符号を設定することを含む。)し、当該発信先に自動的に転送すること

(参考)

端末設備等： 電気通信事業法第52条第1項に規定する端末設備及び同法第70条第1項に規定する自営電気通信設備

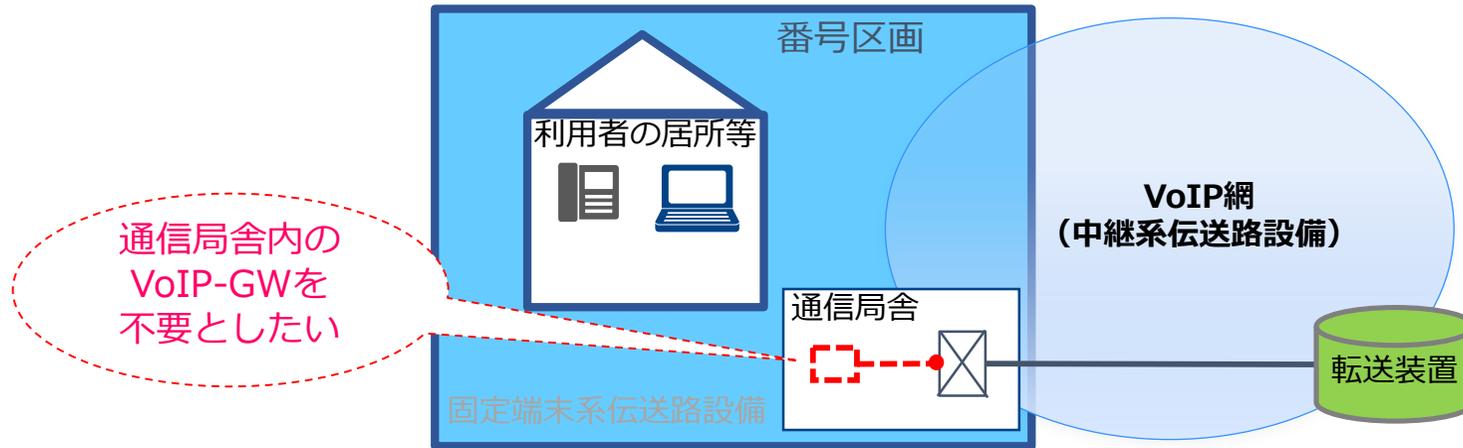
端末設備： 電気通信回線設備の一端に接続される電気通信設備であって、一の部分の設置の場所が他の部分の設置の場所と同一の構内(これに準ずる区域を含む。)又は同一の建物内であるもの

自営電気通信設備： 電気通信回線設備を設置する電気通信事業者以外の者の電気通信設備(端末設備以外のものに限る。)

※NTTコミュニケーションズ社プレゼン資料に基づき作成

## 要望事項

通信局舎を番号区画内の最終利用者の活動の拠点とみなす場合に、当該通信局舎へのVoIP-GWの設置を不要とすること。

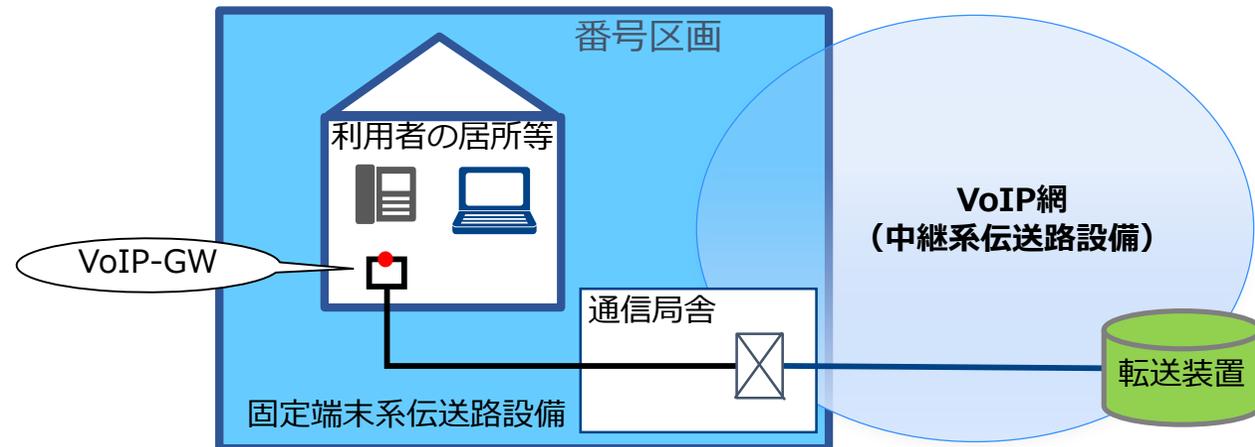


(このようにした場合、固定電話を接続できず、転送によらない固定電話サービスを利用できる状態にはないことになる。)

## 現行制度

固定端末系伝送路設備の一端が番号区画内の最終利用者の活動の拠点に設置されていることの確認を行うこと。

※最終利用者が認知している場所(通信局舎)に固定電話の責任分界点(ポート等)が設定されていて、かつ、当該場所において固定端末設備(固定電話)を接続して転送によらない固定電話サービスを利用できる状態にある場合は条件を満たすものとして運用



### 委員等意見

#### <委員>

- 0AB～Jを使った転送電話サービスの商品価値を大きく決めているのは地理的識別性だと思っている。その地理的識別性を利用しないテレワークの環境を充実させれば050等を使えばよく、0AB～Jはその地理的識別性があるから商品価値が生まれている。
- 地理的識別性をどう担保していくのか、それに違反しているところをどうなくしていくのかを議論してから、サービスがより柔軟にできる仕組みを議論すべき。
- 日本の0AB～J番号の信頼性、識別性を守るために、固定電話を使った転送電話の不正な利用ができないルール of 徹底が引き続き求められている。必要に応じてルールそのものや運用の見直しが必要だと考える。

#### <事業者等>

- 地理的特性や社会的信頼性の重要性はあると思う。それは生かしつつ、利便性の阻害にならない範囲で不正利用を阻止するというバランスを保つことが非常に重要。(KDDI)
- 固定電話番号は地理的識別性が担保されている、つまり、その人がちゃんとそこにいる、拠点があるというところで安心していただいて、ひいては社会的信頼性につながっている。電話転送役務においても、「電話転送役務に使用される番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画内にある最終利用者の活動の拠点に設置されている」ということを担保することが引き続き重要であり、地理的識別性を担保するための制度というものは維持されるべき。(ソフトバンク)
- 番号区画内の通信局舎において、固定端末系伝送路設備相当は設置する考えではあるが、固定端末設備の設置を不要とできるように要件の緩和を御検討いただきたい。(NTTコミュニケーションズ)

### 方向性案

- 固定電話は、国民生活や社会経済活動において重要な役割を担うことが期待されており、引き続き、地理的識別性及び社会的信頼性を確保していくことが重要である。
- このため、固定電話番号を使用した電話転送役務については、引き続き、本人特定事項や番号区画内における活動の拠点の有無を確認するという条件を課していくべきではないか。
- また、利用者が勤務・居住などする「活動の拠点」に対して、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設置されることを、引き続き、原則とすべきではないか。
- 他方で、固定端末系伝送路設備に関し、その一端の設置場所について、利用者の実際の居所とせずに、それと同一の番号区画内のデータセンターや通信局舎など(以下「DC等」という。)とし、インターネットや携帯電話回線を用いて当該DC等と利用者との間を転送しているサービスも少なからず存在している。
- 利用者の利便性の観点からは、このようにDC等を「活動の拠点」とみなすことについても、利用者の実際の居所及びDC等が同一の番号区画に存在するという条件の下で、引き続き許容すべきではないか。この場合において、固定端末系伝送路設備の一端については、固定端末設備等を接続できるようにし、転送によらない固定電話を利用可能な状態としておくべきではないか。
- 「発信転送」及び「着信転送」の定義については、利用者の実際の居所ではないDC等における転送を許容するのであれば、転送すべき呼が着信する「端末設備等」に関しては、「利用者」に所有権・利用権があると明記する必要はないのではないか。

### 3. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(2)

- ・通話品質の基準
- ・緊急通報の基準

### 3. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(2)①

#### 論点

##### < 緊急通報 >

- 固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に当たり、発信転送による緊急通報に際し、固定電話番号等を緊急通報受理機関に通知することで、緊急通報の利用者を誤認させるおそれがある場合に、当該緊急通報を不可能とする措置等(※)を講じることについて、引き続き固定電話番号使用の条件とすべきかどうか。

(※)現状では、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必要がある。

- 発信転送による緊急通報に関し、ヒアリング対象事業者から紹介のあった「単一のコンタクトセンター」や「単一の商用電話取次サービス」などの海外事例について、どのように考えるか。

##### < 品質確認がされていないことの通知 >

- 固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に当たり、050IP電話の総合品質相当の品質を満たしていることの確認が行われていること、又は、その確認が行われていない場合においては、確認が行われていない旨を通知するための措置等(※)を講じることについて、引き続き固定電話番号使用の条件とすべきかどうか。

(※)確認が行われていない旨を通知するための措置等(発信転送は①と②、着信転送は①のみ)

①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へ通知するために必要な措置

②当該発信転送に係る発信元の電気通信番号を通知しないこととするために必要な措置

- これらの措置等への対応については、令和4年5月21日までは経過措置を設けており、対応済みの事業者と未対応の事業者の双方が存在するところ、利用者には制度の意義が十分に浸透していない中で、利用者が意図的に未対応の事業者のサービスを選択することもあるとの指摘について、どのように考えるか。

- 品質確認がされていないことの通知については、日本独自の制度であり、サービスの海外展開の支障にもなるとのヒアリング対象事業者からの指摘について、どのように考えるか。

# 参考 緊急通報に関して海外の制度との比較

マイクロソフト コーポレーション  
プレゼン資料より

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**

(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

### 3. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(2)②

#### 委員等意見

##### <委員>

- 地理的識別性が一番重要。利用者目線では、音声品質に関しては、そこまで重視していないのではないか。

##### <事業者等>

- 日本は「位置が特定できない場合は緊急通報サービスを不可」としている。ユニファイド通信サービスは今後も急速に普及していくことから、実現に向けて緊急機関と意見交換の場を持ちたい。(JUSA)
- 識別音の導入は交換機を改修することになるので、費用がかかる。そして、音を鳴らすことで、会話を遮ってしまうというような弊害がある。通話品質という観点でいえば、コードレスフォン、携帯電話、企業のPBXでも通話品質が安定していないところはある。我々としては通知音をなくしていきたいと考えている。(JUSA)
- 地下で携帯が入らず、Wi-Fiだけが入る場所で人が倒れた場合に、Wi-Fiの通話はできるのに携帯がつかないから緊急電話はできないというのは、セーフティーネットの観点から言ってもあまりよいことではない。緊急通報はどういう回線を使ってもできるというのが望ましい。(まほろば工房)
- ユニファイド通信は日本独自のものではなく、グローバルに展開できるようにしなくてはならないもの。日本の規制に対応するように開発したもの、コスト高で開発したものを安い海外のものと競争させなければならず、グローバルスタンダードについていけない可能性が高い。世界と足並みをそろえて発展していくような事業環境をつくっていただくように希望する。(まほろば工房)
- 識別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具備するために追加の開発に対して時間・コストが増え、販売後の改良や展開も円滑にできないなど、競争上多くの不利な状況がみられる。(三通テレコム)
- 日本では法的規制として品質基準が存在するが、マイクロソフトが電話転送役務を提供している他の24か国には法律上の電話の品質基準というものはない。数ある事業者の中から選ばれるためには高い通話品質の提供は不可欠であり、結果として事業者間の競争により品質の高いサービス提供が可能になっている。(マイクロソフト)

### 3. 電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件(2)③

#### 方向性案

##### <緊急通報>

- 固定電話番号には地理的識別性があることから、発信転送による緊急通報に際し、固定電話番号等を緊急通報受理機関に通知することは、緊急通報の利用者を誤認させるおそれが多からずある。このような誤認が起こらないように、発信転送を提供する事業者では、緊急通報を不可能とする措置を講じているほか、顧客に対しては転送によらず携帯電話から通常の緊急通報を行うよう案内するなどしている。
- 発信転送を行う場合は、固定電話番号等の送信による緊急通報の利用者の誤認が起こらないように、引き続き緊急通報を不可能とする措置を講じるべきではないか。
- 他方、発信転送による緊急通報を取り次ぐためのコンタクトセンターなどの仕組みについては、海外において有効な手段となっていることが関係事業者からも指摘されている。このような仕組みを構築することについては、緊急通報受理機関側の対応の可否が重要となることから、関係者間で慎重に議論を進めていくことには意義があるのではないか。

##### <品質確認がされていないことの通知>

- 固定電話サービスは、他の電話に比べて高水準の通話品質が確保されているが、固定電話番号を使用した電話転送役務については、転送区間に固定電話網以外(携帯電話、050IP電話、インターネット)が含まれる場合は、それらと同等水準となる。特に、インターネットを経由する転送については通話品質が保証されない。
- 通話の相手が電話転送役務の利用者であることを知らず、通常の固定電話への発信と区別できない者にとっては、固定電話番号に発信した際には、音声品質について一定の期待もあると考えられる。このため、050IP電話相当の品質が満たされていることを確認することについては、引き続き原則とすべきではないか。
- 他方、品質確認がされていない場合におけるその旨の通知については、音声伝送サービスであることから通知音の挿入以外の方法が考えにくいところ、その通知音を挿入することで、疎通直後の会話が遮られるという不便も存在する。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受けて、テレワークの一層の推進により電話転送役務の需要の増大が見込まれる昨今、円滑なコミュニケーションを実現するため、利用者利便を損なうおそれのある措置については、好ましくないと考えられるのではないか。
- 品質確認がされていない場合の通知音の挿入に代わる手段として、電話転送役務の提供者や業界団体をはじめとする関係者が転送電話ではインターネット区間等を経ることで通話品質が保証されないことがある旨を一般に周知していくことについて検討が必要ではないか。

## 4. 特殊詐欺等の現状・対応

## 4. 特殊詐欺等の現状・対応①

### 論点

- 今後も特殊詐欺による被害防止対策を推進していくため、以下のような実態や対応を踏まえて、引き続き、関係省庁と連携して取組を進めていくことが適当と考えられないか。
  - ・固定電話番号を使用した電話転送役務は、携帯電話から電話する場合であっても相手に固定電話番号を表示させることができることから、特殊詐欺等のツールとなっている実態がある。
  - ・総務省では、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」(以下「犯収法」という。)の適正な運用(電話転送役務等に限る。)を行っているとともに、「オレオレ詐欺等対策プラン」(令和元年6月 犯罪対策閣僚会議)を踏まえ、関係省庁と連携して対応を行っている。
- 各事業者等においても、特殊詐欺による被害防止に資する取組を行っている例もみられており、今後も可能な範囲でこうした取組を行っていくことが望まれるのではないか。

### 委員等意見

#### <委員>

- 過去の電話詐欺に関する新聞記事において、捜査関係者によると、詐欺グループは、番号購入の際に身元確認が厳しい大手電話会社ではなくて、元請再販業者が転売した2次、3次の再販業者から入手して足をつきにくくしていること、都内で2019年に起きたニセ電話詐欺の9割は固定電話番号が使われていたこと、などの状況が報じられている。
- 消費者トラブルの現場から見えてくるものは、電話番号と住所というのは普通はセットで消費者の側に示されるものであると考える。電話番号が示す場所に拠点がない場合の転送電話番号利用というのは虚偽の住所を使っていることがほとんどであろうと推測できるし、あるいは電話のみを使ってだます手口のものに使われていると推察される。

#### <事業者等>

- 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ない。しかし、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。(JUSA)
- 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ない。事業者として特殊詐欺利用の番号と判断することはなく、警察等からの情報に基づく場合に限られる。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、利用停止を行っている。(KDDI)
- 通信の内容については把握していないため、犯罪を認知することはできない。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ない。(まほろば工房)
- 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。(三通テレコム)

【参考】 東京新聞 2020年4月20日の記事より抜粋

河村委員プレゼン資料より

## 「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分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。

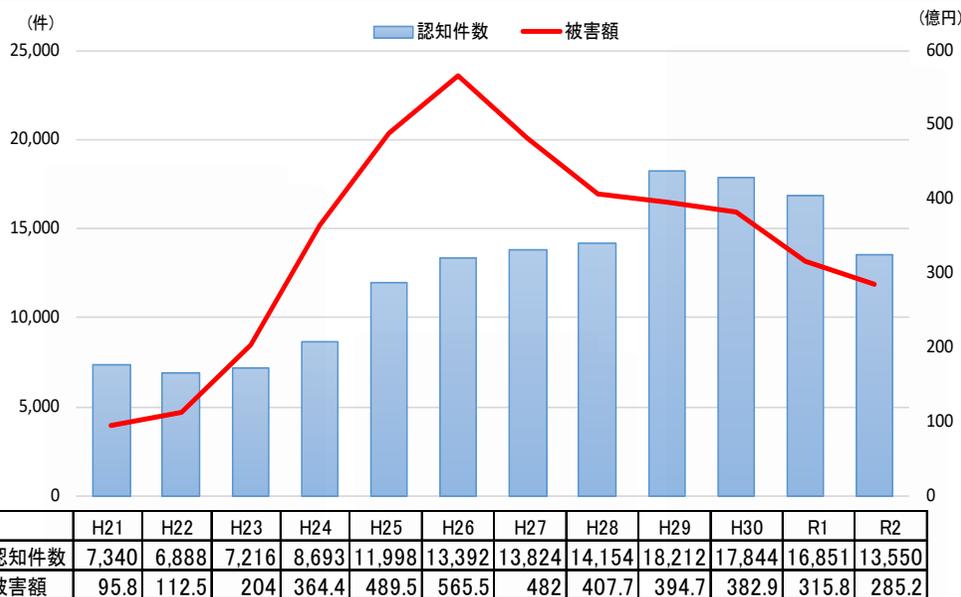
ただ、警察庁が大手電話会社に提供拒否を求めるのはあくまで「要請」。その要請も一定期間としており、効果がいつまで続くかは不透明だ。

(抜粋)

## 概要

- 令和2年の特殊詐欺の認知件数は約1万3,550件、被害額は約285億円。
- 従来の携帯電話を用いた特殊詐欺に代わり、電話転送機能を悪用して、相手方に「03」等の固定電話番号を表示させたり、官公署を装った電話番号への架電を求めるはがきを送りつけたりする手法が増加。
- こうした状況を踏まえ、政府全体の方針(犯罪対策閣僚会議決定「オレオレ詐欺等対策プラン」)の下、警察庁と連携し、総務省においても具体的な取組を推進している。

## 特殊詐欺の認知状況



※隙を見てキャッシュカード等を窃取する窃盗は平成30年より集計 [警察庁資料より作成]

## 政府の取組

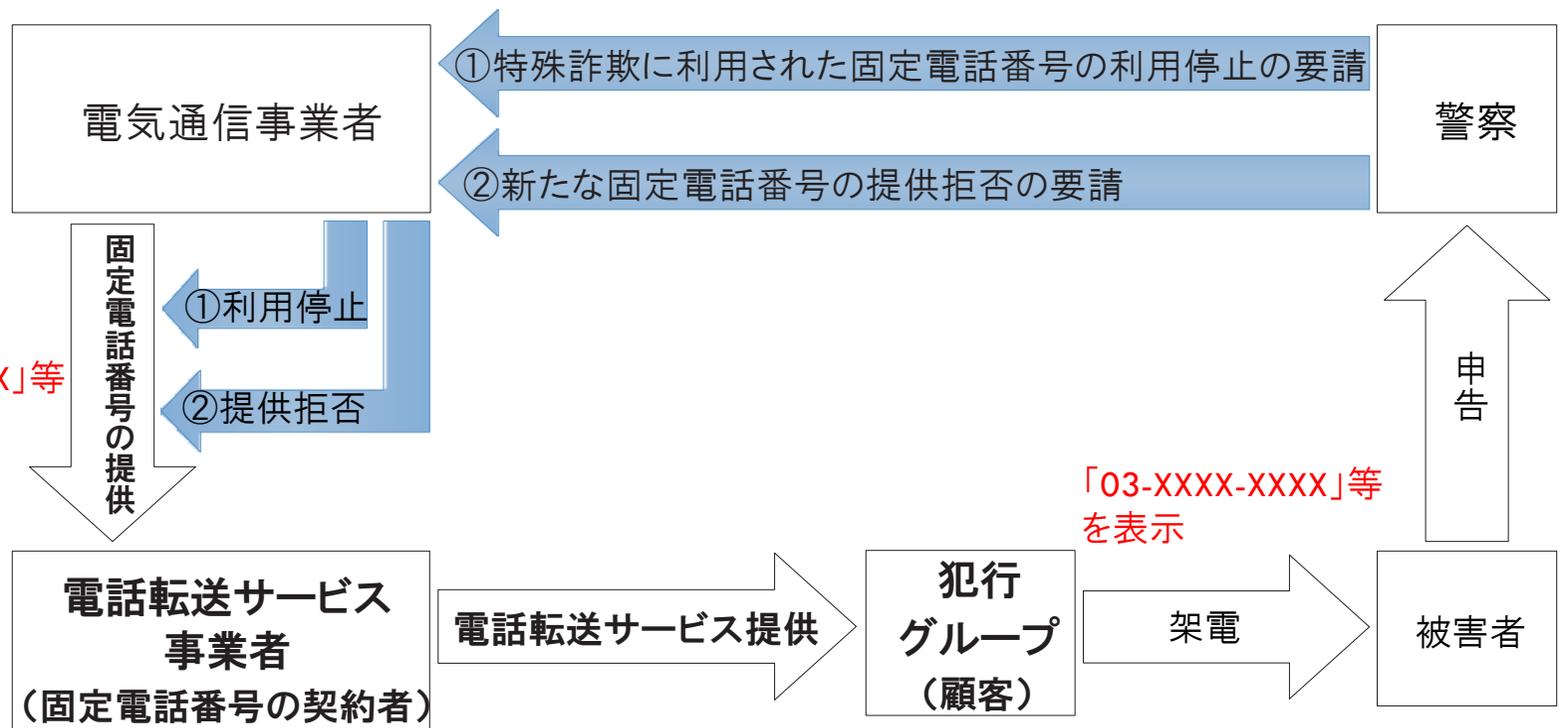
- 令和元年6月25日、犯罪対策閣僚会議(総理ほか全閣僚が構成員)において「**オレオレ詐欺等対策プラン**」を決定。
- 本決定を踏まえ、警察庁と連携し、総務省においても下記の取組を実施している。
  - ① **特殊詐欺に利用された固定電話番号の利用停止**
  - ② **電話転送サービス事業者に対する指導監督の強化等**

(参考)

特殊詐欺とは・・・被害者に電話をかけるなどして対面することなく信頼させ、指定した預貯金口座への振り込みその他の方法により、不特定多数の者から現金等をだまし取る犯罪(現金等を脅し取る恐喝及び隙を見てキャッシュカード等を窃取する窃盗を含む。)の総称。(警察庁ウェブサイト「特殊詐欺認知・検挙状況等(令和元年・上半期)について」から抜粋)

令和元年9月27日から、犯罪に利用された**固定電話番号の利用停止措置**を開始。具体的には、  
 ✓警察の要請に基づき、固定電話番号を提供する電気通信事業者が**利用停止**にする  
 ✓一定の基準を超えて利用停止要請の対象となった固定電話番号の契約者に対しては、電気通信事業者が連携して、**新たな電話番号の提供を一定期間行わない**  
 令和2年中は、警察の利用停止要請に基づき、**3,378件の利用停止**が実施されている

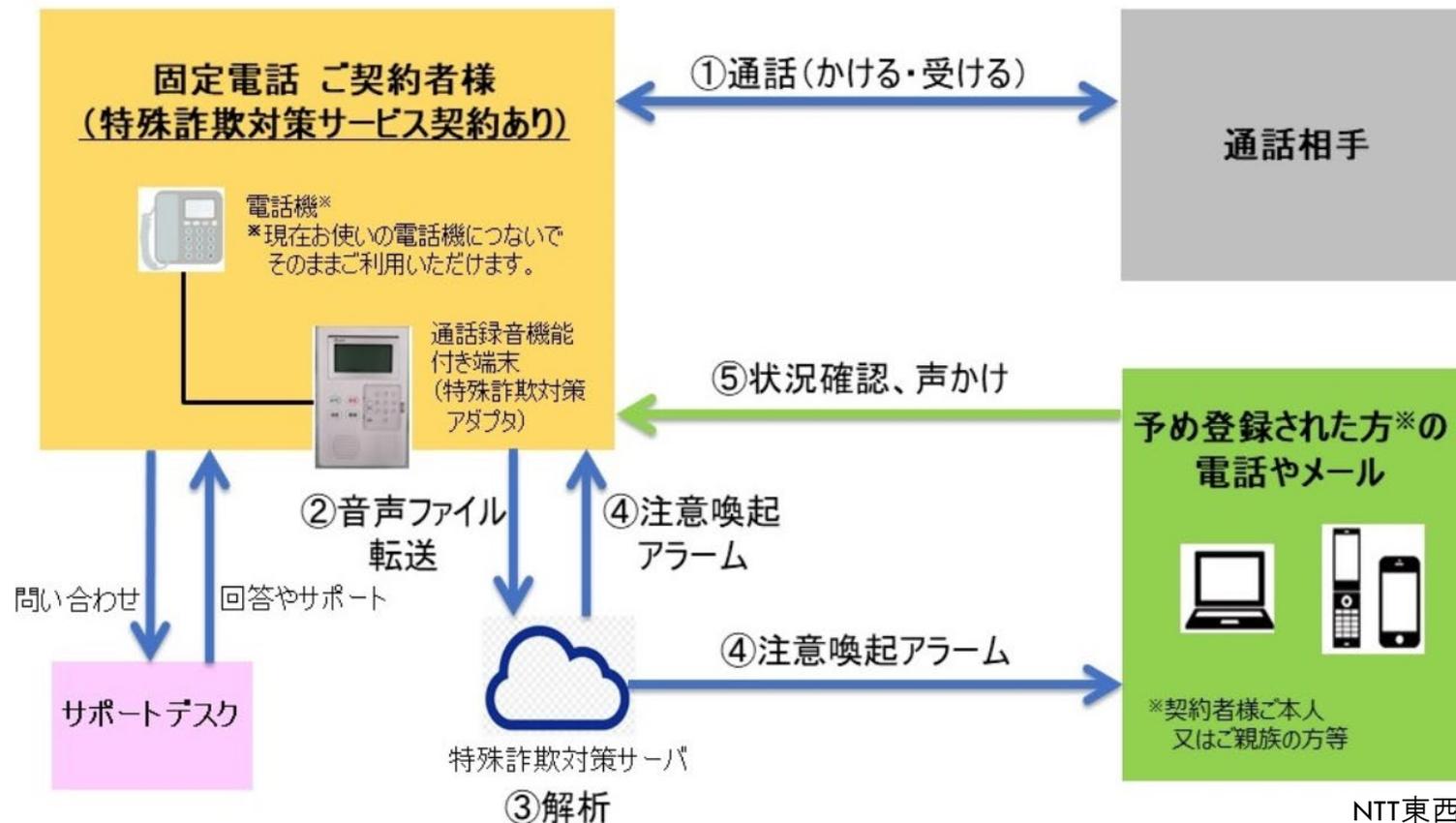
## 特殊詐欺に利用された固定電話番号の利用停止等の仕組み



## <サービス概要>

通話録音機能付き端末（特殊詐欺対策アダプタ）から、録音した通話内容をクラウド上に転送し、特殊詐欺解析AIが通話内容を解析する。特殊詐欺であると疑われる等の場合には、契約者本人や親族等の予め登録した者に、注意喚起の電話やメールを送信する。これにより、契約者本人や親族等が詐欺の危険性を察知することが可能となる。

## サービス概要図



## 4. 特殊詐欺等の現状・対応②

### 方向性案

- 「オレオレ詐欺」をはじめとする特殊詐欺は、令和2年において、認知件数が13,550件、被害額約285億円と依然高い水準にある。特殊詐欺の被害者は、65歳以上の高齢者が8割を占めるとされ、また、特殊詐欺を行うツールとして、固定電話番号を使用した電話転送役務が利用されている実態がある。
- こうした状況を踏まえて、特殊詐欺から高齢者等を守るための政府全体の取組方針として、令和元年6月に「オレオレ詐欺等対策プラン」が策定され、関係省庁において施策を推進することとされた。
- 総務省においても、これまでに、関係省庁と連携して、以下の取組を実施してきており、引き続き、関係省庁が連携して政府全体として取組を進めていくことが適当ではないか。
  - ・特殊詐欺に利用された固定電話番号の利用停止等
  - ・電話転送サービス事業者に対する指導監督の強化
- なお、特殊詐欺対策として、固定電話に接続する通話録音機能付き端末(専用アダプタ)を活用して、特殊詐欺と思われる通話があった場合に、特定の者にメール等で通知するサービスを提供している電気通信事業者もみられる。各電気通信事業者等において、こうしたサービスをはじめとして、特殊詐欺の防止に資する取組を可能な範囲で推進していくことが望ましいと考えられるのではないか。

## 5. 不適正利用に関する電気通信番号制度上の課題

## 5. 不適正利用に関する電気通信番号制度上の課題①

### 論 点

- 固定電話番号を使用した電話転送役務が特殊詐欺等のツールとなっている、いわゆる不適正利用の実態を踏まえて、電気通信番号制度の運用上の観点からの問題点、課題をどのように捉えるか。
- 固定電話番号を使用した電話転送役務を提供する電気通信事業者は、電気通信番号使用計画の認定を受ける必要があるが、こうした認定を巡る制度運用に課題はあるか。
- 固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に関し、不適正利用に結びつきやすい役務提供上の課題や社会環境の変化等が考えられるか。この点、事業者間での卸電気通信役務等の提供、働き方の変化による多様なオフィスの出現などの影響をどのように考えるか。
- 固定電話番号を使用した電話転送役務に係る電気通信番号制度の理解が消費者、電気通信事業者等に十分に行き届いているか。

### 委員等意見

#### <委員>

- 通報があった場合に、地理的識別性が確保されている電話番号かどうかを確認するのは、固定電話番号の指定事業者が適当ではないか。固定電話番号の指定事業者が卸で売っていることから、適切性を担保するのは総務省から直接的に固定電話番号の指定を受ける事業者が対応するべきではないかと思う。
- 平成30年の情報通信審議会の答申に基づき新ルールが制定。悪質商法や詐欺というのが新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、新ルールに不備や抜け穴があるのかは消費者側からは不明。まず、現状を把握・分析した上で、悪質な事業者が利用ができないようにする実効的な方法を考える必要がある。
- 消費者だけでなく、正当に転送電話を利用する事業者の利益、0AB～J番号の信頼性、識別性を守るために、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又はその運用の見直しが必要。

#### <事業者等>

- 当協会が行った調査において、番号使用認定を受けていない(違法な)事業者と思われる事業者を多数確認した。これを放置することは番号認定制度においてモラルハザードを起こすものとする。新たな規制を課す前に、まずは違反事業者・犯罪利用を繰り返し発生させる事業者の指導・検挙等を進めていくことが重要。(JUSA、同旨 まほろば工房)

	不適正利用の有無	実施している主な取組・対策	有効と考えられる主な取組
JUSA	・警察から照会は受けるが、背景等の説明はないため、不適正利用を知ることはできない	・警察庁等との意見交換を行い、不適正な利用実態の把握に努め、対策について議論している	・違反事業者等の検挙・指導 ・番号使用計画の番号認定の揭示義務を課すこと
KDDI	・不適正な利用は認知していない	・利用者拠点の定期的な所在確認 ・所在確認不可の場合等の利用停止 ・TCA、警察庁、総務省連携による情報共有	・本人確認、住所確認を確実にし、不適正利用が確認された場合の利用停止、契約解除等を行う
ソフトバンク	・不適正な利用は承知していない		
NTTコミュニケーションズ		本人確認、拠点確認の徹底	
まほろば工房	・具体的な情報を知覚することは困難	・JUSAや警察との連携を通じて不適正利用等の学習し、防止に取り組んでいる	・顧客が善良な事業者かどうか判断できるよう客観的な基準や可視化必要
三通テレコム	・捜査事項照会はあるが、日々の運用で犯罪の実態を知ることはほぼ不可能	・JUSA標準確認項目の確認 ・犯収法に基づく確認 ・契約後1年ごとに利用者の再確認	・取引時確認の徹底 ・事業者間の情報共有／警察等との情報交換

(注) 上記の回答のうち、空欄となっている箇所は、回答がない場合又は「委員限り」とする場合のいずれかであることを示す。

## 5. 不適正利用に関する電気通信番号制度上の課題②

### 方向性案

- 平成30年に電気通信事業法を改正し、新しい電気通信番号制度を整備。その際、平成30年の情報通信審議会答申を踏まえて、固定電話番号を使用した電話転送役務を提供する事業者に対しては、電気通信番号の卸提供を受ける場合であっても、総務大臣の認定が必要な制度とした。
- 現在、固定電話番号を使用した電話転送役務を提供する事業者で総務大臣の認定を受ける電気通信事業者は、83社(経過措置の適用を受ける事業者を含む。)という状況にある。
- 不適正利用に関し、現状、以下の点が電気通信番号制度における課題、今後留意すべき事項として考えられるのではないか。

#### <① 電気通信番号制度の運用上の課題等>

- 電気通信番号制度の運用上の観点からの問題点、不適正利用を助長する可能性のある課題として、以下の点が挙げられるのではないか。
  - ・電気通信番号使用計画の認定を受けずに固定電話番号を使用した電話転送役務を提供している事業者が存在すると考えられる(※)。  
(※) JUSAから電気通信番号の指定を受けていない事業者の存在が指摘されている。
  - ・電気通信番号使用計画の認定を受けていても、固定電話番号を使用した電話転送役務の条件である、「本人確認等」を適切に実施していない可能性がある(利用者側が虚偽の対応を行っている可能性もある。)
  - ・行政として、上記のような事例に対する是正等の対応が必ずしも十分とはいえない(※)。  
(※) 総務省において、事業者等からの情報提供等を踏まえて、定期的にその是正に向けた対応は行っている。
- 上記の課題に関連して、改正電気通信事業法の施行に際し、新制度の施行前から固定電話番号を使用した電話転送役務を提供する事業者に対し、一定の経過措置を設けているが、現在この経過措置の期間中であることが、不適正利用を防止できていない理由であるのかどうか、との指摘がある。
- この点、現状において、例外的なサービスが存在しうることは事実であり、その可能性は完全に否定できないが、当該経過措置の適用を受ける電気通信事業者は、平成30年の電気通信事業法の改正前からサービスを提供する電気通信事業者に限定され、加えて、当該経過措置の適用を受けるためには総務大臣の認定を受けることが求められる。このため、経過措置を設定していることが不適正利用を防止できていない主たる要因とまでは言えないと考えられないか。
- なお、当該経過措置については、新制度への移行に伴う措置として一定の役割を果たしてきたが、当該経過措置の適用を受ける電気通信事業者において、当該経過措置の期間内に固定電話番号を使用した電話転送役務の条件を適用することが見込まれることから、当該経過措置において許容してきた措置の廃止を含めた見直しの検討が必要ではないか。

## 5. 不適正利用に関する電気通信番号制度上の課題③

### <② 卸電気通信役務等を巡る現状や社会環境の変化等から留意すべき課題>

- 電気通信番号制度上の課題が生じる背景として、例えば、以下のような点が考えられるのではないかと考えられる。
  - ・固定電話・電話転送役務について卸電気通信役務が提供されており、2次卸、3次卸も行われている。卸電気通信役務の提供は、一般には大規模な事業者から小規模な事業者に行われているものと考えられ、こうした小規模な事業者において制度への理解・対応が十分でない可能性があると考えられる。
  - ・卸電気通信役務ではなく利用者約款による固定電話に係る電気通信役務の提供を受けて、電話転送役務を提供する事業者の存在も想定される。
  - ・働き方の変化等により、レンタルオフィス、バーチャルオフィス等のニーズが増加し、このような環境下においても電話転送役務が利用されているが、こうしたオフィス等の関係者において制度への理解・対応が十分でない可能性がある。
  - ・電話転送役務に関する電気通信番号制度の周知が必ずしも十分行き届いていない可能性があると考えられる。
  
- 上記①②の課題や留意事項を踏まえて、不適正な利用の防止等に関する、今後の取組・対応を検討していくべきではないか。

## 6. 不適正な利用等を踏まえた今後の取組・対応

## 6. 不適正な利用等を踏まえた今後の取組・対応（制度運用の適正化等）①

### 論点

- 固定電話番号を使用した電話転送役務が特殊詐欺等のツールとなっている実態がある状況を踏まえて、電気通信番号制度の運用する上で、今後どのような取組・対応を行っていくべきか。
- 5. の論点において整理したとおり、その取組・対応として、以下が考えられないか。
  - ①制度運用の適正性の確保
  - ②卸電気通信役務等の提供の際、不適正利用の防止を念頭に置いた卸元事業者・卸先事業者に求められるルール化の検討
  - ③消費者及び事業者の理解に資する、電話転送役務に関する周知・広報の一層の充実

### 委員等意見

#### <委員>

- 地理的識別性に違反している番号をどこかに通報する窓口は必ず必要なのではないか。ただし、その窓口は、総務省というより、JUSA等で何か仕組みができないのかなと思う。

#### <事業者等>

- 番号使用計画の認定番号の表示義務を課すことで、その適切性が顧客等が確認することができるため、導入に向けて議論すべき。（JUSA）
- 事前に番号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り交すことにより、0AB～J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る。（NTTコム）
- 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る。（まほろば工房）
- 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る。（まほろば工房）
- 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る。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る。（三通テレコム）

### 方向性案

- 5. の論点において整理した課題を踏まえて、以下の取組・対応を行っていくことについて検討することが適当と考えられないか。

#### < 制度運用の適正性の確保 >

- ヒアリング等において、固定電話番号を使用した電話転送役務を提供しているにもかかわらず、電気通信番号使用計画の認定を受けていない事業者が存在し、こうした事業者に対する検挙・指導を進めるべきとの意見がある。総務省においても、認定を受けていない事業者への指導等をこれまで行ってきたが、制度運用の安定性・適切性を確保し、利用者が安心してサービスを利用できる環境を整備していく観点から、当該事業者に対する指導等の取組を一層充実させていくことが重要と考えられるのではないか。
- このような取組を進めていく上で、その実効性を確保する等のため、日頃から行政・電気通信事業者等が情報共有を行うなど連携し、問題事例が生じた場合の対応方策をはじめ、諸課題の改善に向けて連携して取組を進めていくための連絡会などの組織を設置することが求められるのではないか。

#### < 卸電気通信役務等の提供におけるルール化検討 >

- 現状、固定電話役務や電話転送役務の卸電気通信役務の提供が行われており、ヒアリング等においても、この点が明らかになっている。不適正利用との関係において、こうした卸電気通信役務の提供の実態をみると、「元請け再販事業者が転売した二次、三次の再販事業者から(番号を)入手」との報道もみられている。このため、固定電話役務等の卸電気通信役務の提供を行う際に、電気通信事業者間において、不適正利用の防止に資する対応を検討していくことが重要と考えられるのではないか。
- この点、固定電話役務や電話転送役務に係る卸電気通信役務の提供に際し、再販契約書において、卸先事業者に対し、関係法令に基づく必要な対応を遵守することや、更なる再販売する場合に、事前に卸元事業者に承諾を得ること定めている事例(電気通信事業者)がある。悪質な事業者を想定して、その効果を疑問視する意見もあるが、こうした卸電気通信役務の提供における卸元に求められる対応として、今後幅広く意見を聞くことなどを通じて、そのルール化についても検討していくことが適当と考えられないか。
- また、固定電話回線をユーザ約款により契約して、当該固定電話回線により電話転送役務を提供したり、再販売するケースも想定される。こうしたユーザ約款により契約が行われる場合(例えば、大量に固定電話回線を契約する場合など一定の場合に限る。)にも、上記の卸電気通信役務の場合と同じようなルール化などが可能かどうか、今後幅広く意見を聞くことなどを通じて、検討していくことが考えられないか。

### <利用者・事業者等への周知広報等>

- 電話転送役務に係る電気通信番号制度について、利用者・事業者の双方の理解が深まるよう取り組むことが、不適正な利用の防止に資すると考えられ、適切に周知・広報を行っていくことが重要と考えられるのではないかと。
- このため、総務省において、今後も電話転送役務に係る電気通信番号制度の一層の周知・広報に努めるとともに、当該電気通信事業者が電気通信番号制度に関し必要な手続きを受けているものであることを利用者・事業者が確認することができ、利用者等がより安心して電話転送役務等を利用することができるようにするため、固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に係る電気通信番号使用計画の認定を受けた電気通信事業者名等を公表することなどについて、検討することが適当と考えられないか。

## 6. 不適正な利用等を踏まえた今後の取組・対応（バーチャルオフィス）①

### 論点

- バーチャルオフィスにおける電話転送役務の利用の実態を踏まえ、当該利用に関する電気通信番号制度の適用の考え方について、改めて整理・周知等するべきではないか。

### 委員等意見

#### <委員>

- 3年前とバーチャルオフィスの状況は全然変っていない。バーチャルオフィスの問題は、エンドユーザーの拠点確認の問題ということが一番大きいと思うが、もう一つは、確認手法として転送不要郵便とかを使用することが効果的かという本人確認の問題も併せて提起していると思う。

#### <事業者>

- 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。バーチャルオフィスが提供する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。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。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。これにより業界のモラルハザードを防ぎ、健全化を図るべきと考える。（JUSA）
- 当社の転送電話サービスにおいては、バーチャルオフィスを営む業者への提供は現状ない。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、提供条件を満足する場合、提供を拒否できないと考える。（KDDI）
- 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。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する。（ソフトバンク）
- 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。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。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。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）することが可能。（まほろば工房）
- 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を実感。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るが、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ることが考えられる。事業者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ない。（三通テレコム）

## 6. 不適正な利用等を踏まえた今後の取組・対応（バーチャルオフィス）②

### 方向性案

- バーチャルオフィスとは、ビジネス等を行う者が物理的なオフィスを構えることなく、法人登記のための住所をバーチャルオフィスの運営者等から借りて当該住所(場所)をオフィスとする「仮想のオフィス」。各種の情報を参照すると、バーチャルオフィスの運営者は、同オフィスの利用者に対し、電話転送、電話受付代行、郵便物の転送等のサービスも行っていると考えられる。
- バーチャルオフィスにおける電話転送役務の提供例をみると、バーチャルオフィスの運営者が同オフィスの利用者(以下「最終利用者」という。)に対して、同利用者が現に居住している場所の如何にかかわらず、バーチャルオフィスの住所と電話転送役務を提供しているものもみられる。すなわち、最終利用者は、バーチャルオフィスの住所と異なる場所に活動の拠点を置きながら、固定電話番号を使用した電話転送役務の利用が可能となっている状況がみられる。
- この点、現行の電話転送役務に係る電気通信番号の使用条件に照らせば、「固定端末系伝送路設備の一端」が設置されているバーチャルオフィスの住所(クラウドPBXによる電話転送役務の場合は、そのDC等の住所)と、最終利用者の実際の「活動の拠点」が同一の番号区画内に存在しない場合には、当該使用条件を満たしていない状態が生じていると考えられる。
  - (※) 現行、「活動の拠点」は、「個人の場合は居所、法人の場合には、本社、支社営業所等最終利用者の活動の実態が伴う場所」として制度運用をしており、バーチャルオフィスを「活動の実態が伴う場所」と整理することには無理が生じる。
- バーチャルオフィスの運営者が最終利用者に電話転送役務を提供することは、通常、電気通信事業に該当するものと考えられ、電気通信事業法の規律が適用される。すなわち、バーチャルオフィスの運営者は、電気通信番号制度においても、電気通信番号の使用の条件に従い、電気通信役務を提供することが求められる。
- 現状、バーチャルオフィスについて、行政に問合せがあれば、「法人登記をしたバーチャルオフィスの住所は、最終利用者の活動の拠点ではない」ことを説明する等の対応は行ってきたが、平成30年の電気通信事業法の改正に伴い設けた経過措置(※)の適用を受ける電気通信事業者には拠点への設備設置確認等の番号使用の条件の適用を一部免除していること等から、これまでにバーチャルオフィス等における電気通信番号制度上の適用関係を必ずしも明確に示してこなかった経緯がある。
  - (※) 改正法の施行前から固定電話番号を使用した電話転送役務を提供している場合、令和4年5月までは現行の電気通信番号の使用の条件の適用が一部免除される。
- 以上を踏まえると、総務省において、以下の対応を検討する必要があるのではないか。
  - ① 電気通信番号使用計画の認定の申請に関する手引きを改正するなどにより、バーチャルオフィス等の運営者・最終利用者に対する固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に係る電気通信番号の使用の条件の適用関係について、分かりやすく整理の上、公表すること。
  - ② 既に提供されているバーチャルオフィス等の運営者による固定電話番号を使用した電話転送役務に関し、電気通信番号の使用の条件を満たさない最終利用者が存在する場合、当該最終利用者において適正な電気通信番号の利用となるよう、関係事業者等とも連携しつつ、制度の厳格な運用を図ること。