

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

報告書

令和3年10月6日

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

# 目 次

第1章	はじめに	1
第2章	音声伝送携帯電話番号の指定の在り方等について	2
1.	基本的な考え方	2
2.	MVNO等への音声伝送携帯電話番号の指定の可否	4
3.	MVNO等への音声伝送携帯電話番号の指定の条件	6
4.	音声伝送携帯電話番号の指定単位	12
5.	060番号の音声伝送携帯電話番号への開放時期	14
6.	その他	15
第3章	固定電話番号を使用した電話転送役務の在り方について	18
1.	基本的な考え方	18
2.	電気通信番号の使用に関する条件等の在り方	23
3.	不適正利用を踏まえた今後の制度運用の在り方	28
資料編		34
資料1	電気通信事業政策部会 名簿	
資料2	電気通信番号政策委員会 名簿	
資料3	「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」諮問書（令和3年5月19日）	
資料4	電気通信事業政策部会及び電気通信番号政策委員会の開催状況	

## 第1章 はじめに

電気通信番号制度は、令和元年5月に施行された電気通信事業法の改正（電気通信事業法及び国立研究開発法人情報通信研究機構法の一部を改正する法律（平成30年法律第24号））により見直され、新たに、総務大臣が電気通信番号の使用に関する条件等を定めた電気通信番号計画を作成することが法定された。また、電気通信番号を使用して電気通信役務を提供する電気通信事業者については、総務大臣による電気通信番号の指定の有無にかかわらず、電気通信番号使用計画を作成し、それに適合するように電気通信番号を使用しなければならないことなどとされた。

この制度見直しから約2年半が経過したところであるが、電気通信市場や社会環境の変化が進み、多様なサービスが新たに出現してきており、これらに係る電気通信番号のニーズや課題等に対応していく必要が出てきている。

このうち、携帯電話の音声サービスについては、一部のMVNOから、自社設備をホストMNOの設備と接続することにより、能動的に多様な付加価値サービスの創出・提供を実現するため、音声伝送携帯電話番号の指定を自ら受けたいとの要望が寄せられている。また、BWAの音声利用についても、「デジタル変革時代の電波政策懇談会」（令和2年11月～令和3年8月）では、それを認める方向で検討することを促している。

そのほか、電話転送サービスについては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止や、社会全体のデジタル化の促進等によるテレワーク需要の増大も受けて、その利用ニーズが高まっているところ、クラウドPBXの普及をはじめとする技術の進展もあったことから、固定電話番号に係る制度の見直しを求める意見も寄せられている。

電気通信番号制度に関連するこれらの現状や今後の動向を踏まえ、デジタル社会における多様なサービスの創出を促進する観点から、音声伝送携帯電話番号の指定の在り方等及び固定電話番号を使用した電話転送役務の在り方について検討を行うものである。

## 第2章 音声伝送携帯電話番号の指定の在り方等について

### 1. 基本的な考え方

#### 1. 1 携帯電話の音声サービス巡る現状と今後の動向

##### (1) 背景

携帯電話の契約数は年々増加し、令和3年6月末現在、1億9,610万件となっている。こうした数値が示すとおり、携帯電話は社会・経済活動の基盤であり、日常生活に欠かせない通信手段となっている。

現在、携帯電話サービスは、MNO (Mobile Network Operator : 提供する携帯電話役務に係る無線局を自ら開設・運用している電気通信事業者) と、MVNO (Mobile Virtual Network Operator : 無線局を自ら開設・運用しておらず、MNO が提供する携帯電話役務を利用して又はMNO と接続して携帯電話役務を提供する電気通信事業者) により提供されており、その事業者数は、MNO が4社<sup>1</sup>、MVNO が約1,500社<sup>2</sup>という状況にある。

総務省においては、これまでに、モバイル市場における公正な競争環境を整備するための取組を進めてきており、この結果、通信料金の低廉化やサービスの多様化が進みつつある中で、更なる競争の活性化等に向けた政策的検討が行われている。

電気通信番号制度において、MNO は、総務大臣から音声伝送携帯電話番号(070/080/090番号)の指定を自ら受けることによって携帯電話の音声サービスを提供している一方、MVNO は、MNO から同番号の卸提供を受ける形 (SIM<sup>3</sup>の提供も受ける。) で、同サービスを提供している状況にある。

同制度においては、現状、音声伝送携帯電話番号の指定を受けるためには、後述するとおり一定の条件があり、MVNO が自ら同番号の指定を受けることが事実上できない制度となっている。

モバイル通信市場において、MNO とMVNO 間の競争が進む中、一部のMVNO から、MNO とのイコールフットィングの実現や、自社設備をホストMNO の設備と接続することにより、能動的に多様な付加価値サービスの創出・提供を実現するため、音声伝送携帯電話番号の指定を自ら受けたいとの要望が寄せられている。

また、BWA (Broadband Wireless Access) <sup>4</sup>の音声利用について、総務省が開催した「デジタル変革時代の電波政策懇談会」(令和2年11月～令和3年8月) <sup>5</sup>において、BWA がLTE (Long Term Evolution) <sup>6</sup>や5G (第5世代移動通信システム) と技術的差異

<sup>1</sup> NTTドコモ、KDDI (連結子会社として沖縄セルラー電話)、ソフトバンク及び楽天モバイル。

<sup>2</sup> 契約数3万未満である二次以降のMVNOのみから回線の提供を受けている契約数3万未満のMVNOの事業者数は含まない。

<sup>3</sup> Subscriber Identity Moduleの略。移動電気通信サービスを提供する電気通信事業者と契約を締結している者(加入者)を特定するための情報を記録した電磁的記録媒体のこと。

<sup>4</sup> 広帯域移動無線アクセスシステムのこと。2.5GHz帯の周波数の電波を使用して高速データ通信サービスを行う無線システム。

<sup>5</sup> 令和3年8月31日に報告書を公表。

<sup>6</sup> 第3世代移動通信システムの一つの方式であるW-CDMAを拡張したHSPA (High Speed Packet Access) を更に発展させた3.9世代移動通信システムの規格。

がなくなり、携帯電話番号を用いた音声利用を行うことも技術的に可能となってきたとの状況を踏まえ、音声利用も認める方向で検討することを促している。こうした電波政策の動向を受けて、地域 BWA を提供する CATV 事業者から、音声伝送携帯電話番号の指定を自ら受けて音声サービスを提供したいとの要望も寄せられている。

このようなモバイル市場における環境の変化、MVNO 等<sup>7</sup>からの要望等を踏まえつつ、今後のデジタル社会において多様なサービスを創出していくため、MNO と MVNO 等間の公正な競争を一層促進しつつ、利用者利益の向上を図っていくことが重要であり、こうした観点から、音声伝送携帯電話番号に係る電気通信番号制度の在り方について検討することが必要である。

## (2) 音声伝送携帯電話番号の使用に関する条件

音声伝送携帯電話番号の使用に関する条件については、電気通信番号計画（令和元年総務省告示第6号）<sup>8</sup>第3において定められており、その内容は次のとおり。

図表 1 音声伝送携帯電話番号の使用に関する条件

項目		主な条件
緊急通報		利用者が <u>緊急通報を行うことが可能であること。</u> (※) 音声伝送携帯電話番号をデータ伝送役務及びショートメッセージサービスのみ に使用する場合等を除く。
番号ポータビリティ		音声伝送携帯電話番号の指定を受けた電気通信事業者の <u>相互間で、番号ポータビリティが可能であること。</u> (※) 音声伝送携帯電話番号をデータ伝送役務及びショートメッセージサービスのみ に使用する場合等を除く。
番号の 指定要件	基地局の免許等	電波法に基づき、携帯電話の音声伝送役務を提供するための <u>基地局の免許等を受けていること。</u>
	技術基準への適合	携帯電話の音声伝送役務を提供するための電気通信設備について、 <u>電気通信事業法の技術基準の適用を受けるものであり、かつ、事業用電気通信設備の自己確認を行っていること。</u>
	他事業者との接続	次に掲げるいずれかの方法により <u>網間信号接続を行うこと。</u> (1) 直接又は他の電気通信事業者（一の者に限る。）の網を介して第一種指定電気通信設備と接続する方法 (2) 全ての接続対象事業者（※）とインターネットプロトコルを使用して直接接続する方法（ENUM 方式に限る。） (※) 固定電話番号又は音声伝送携帯電話番号のいずれかの指定を受けた電気通信事業者

### 1. 2 音声伝送携帯電話番号の指定に関する検討事項

MVNO 等への音声伝送携帯電話番号の指定に関する検討に当たっては、以下の①～⑤の論点について、関係者ヒアリングを通じて、整理・検討を行った。

<sup>7</sup> 昨今の電波政策の動向も踏まえ、この文書では、「MVNO等」には、BWA事業者が自網を利用して音声伝送役務を提供する場合における当該事業者を含むものとする。

<sup>8</sup> 電気通信事業法第50条第2項の規定に基づき総務大臣が定める電気通信番号の種別やその使用条件を定めたもの。

- ① MVNO 等への音声伝送携帯電話番号の指定の可否 (MVNO 等からの要望、諸外国の状況等を踏まえた検討)
- ② MVNO 等への音声伝送携帯電話番号の指定の条件 (既存の条件の適用の可否、MVNO 等に新たに適用となる条件、緊急通報の確保に関し MVNO/MNO に求められる対応について検討)
- ③ MVNO 等への音声伝送携帯電話番号の指定単位 (現状、10 万番号単位で指定しているところ、同様の指定単位の適用の可否の検討)
- ④ 060 番号の音声伝送携帯電話番号への開放時期 (当面の MNO による同番号の使用見込み等を踏まえた検討)
- ⑤ その他 (データ伝送携帯電話番号の指定における携帯電話の基地局の免許等に関する条件の適用等に関する検討や、音声伝送携帯電話番号の識別対象の検討)

## 2. MVNO 等への音声伝送携帯電話番号の指定の可否

### 2. 1 現状・課題

現行の電気通信番号制度では、電気通信番号を使用する電気通信事業者は、電気通信番号計画において定める「電気通信番号の使用の条件」に従い、電気通信番号を使用することが求められる。また、電気通信番号の使用に関する条件において、自ら指定を受けて電気通信番号を使用する場合の条件についても規定している。

音声伝送携帯電話番号についても、他の電気通信番号と同様に電気通信番号の使用に関する条件を定めつつ、自ら指定を受けて電気通信番号を使用する場合の要件を定めているが、当該条件において、携帯電話<sup>9</sup>に係る基地局の免許等<sup>10</sup>を受けていることが条件の1つとなっているため、現状では MNO 以外の電気通信事業者は、自ら音声伝送携帯電話番号の指定を受けることができない制度となっている。

こうした制度の現状に対し、MVNO から、MNO との間でのイコールフットィングの実現、多様な付加価値サービスの提供等の観点から、自ら音声伝送携帯電話番号の指定を受けることについて要望がある。

また、BWA の音声利用に関する検討が行われ、現状、「主としてデータ伝送のシステム」とされている BWA について、音声利用も技術的に可能であること等を踏まえて、音声利用も認める方向で検討を進めていくと整理された<sup>11</sup>。

このような状況を踏まえて、地域 BWA を提供する CATV 事業者からも、地域ニーズに即した音声サービスを実現する観点から、自ら音声伝送携帯電話番号の指定を受けることについて要望がある。

<sup>9</sup> 正確には、携帯電話のほか、PHS も音声伝送携帯電話番号の使用が可能である。この文書では、明確に区別する必要がない限り、単に「携帯電話」としている。

<sup>10</sup> 免許又は予備免許。特定基地局の開設計画の認定制度の対象であれば、その認定でも可である。

<sup>11</sup> 総務省「デジタル変革時代の電波政策懇談会」報告書（令和3年8月29日）より

他方、音声伝送携帯電話番号のMVNOへの指定に関し、諸外国の状況をみると、制度的に可能となっている国もみられる。

携帯電話市場における競争の促進、利用者利便の一層の向上等を図る観点から、MVNO等に音声伝送携帯電話番号を指定することの影響や、また、MVNO等の要望や諸外国の状況等を踏まえ、今後もその指定の対象をMNOに限定し続けることの合理性について検討する必要がある。

## 2. 2 主な意見

電気通信事業政策部会及び電気通信番号政策委員会（以下「委員会等」という。）での検討において、MVNO等への音声伝送携帯電話番号の指定の可否について委員等から示された主な意見は以下のとおりである。

<委員>

- MVNOが自ら指定を受けることに関しては、要件が満たされていれば、公平性の観点から適切と考える。また、消費者目線に立っても、公平な競争が生まれ、料金が安くなる可能性があると思う。
- 電話番号が電話をするためにあるというのはもう過去の話。今はトラスティング番号である点を強調する方向。SIMチップがトラストアンカーになっているため、MVNOにも指定すればよいと考える。
- 利用者が多様なサービスを楽しむことができるデジタル社会を実現していくことが重要。そのためにはMVNOによるサービス設計の自由度を一層高める必要があり、諸外国の動向も参考にしながら、公正な競争が働き、新しいサービスの創出に資するよう検討を進めるべき。

<MVNO等>

- MVNO等への番号指定が認められると、①音声相互接続の実現、②ローカル4G/5Gのさらなる発展の具現化、IMSの活用による多様な付加価値サービスの実現が可能となる。（日本通信）
- MVNO等への番号指定が認められることにより、一般的な音声通話に係るニーズのみならず、様々な業界のニーズに対するソリューションが生まれやすくなり、電気通信業界の更なる発展につながる。（HIS Mobile）
- 地域BWAは、LTE互換システムであり、携帯電話用の電話番号を用いた音声利用も可能。地域BWAを活用した地域のニーズに即した音声サービスを実現するため、音声伝送携帯電話番号が必要。（CATV連盟）
- MVNOが番号指定を受けられるようになることで、MVNO自ら設置する音声交換機等で付加価値のあるサービスが提供可能となるため、MVNOにおけるビジネス拡大の可能性はある。（MVNO委員会）

## 2. 3 方向性（考え方）

我が国においては、音声伝送携帯電話番号の指定を受けるためには、携帯電話に係る基地局の免許等を受けていることが条件の1つとなっているなど、現状、MNOにのみ同番号を指定することを想定して同番号の指定条件が設定されているといえる。

他方、諸外国においては、例えば、欧州ではイギリス、フランス、ドイツにおいて、また、アジアでは韓国において、MVNOも音声伝送携帯電話番号の指定を受けることが制度的に可能となっている<sup>12</sup>。

<sup>12</sup> 総務省調査より。他にオランダ、スペインも制度上可能。アメリカは、制度上不可であるが、FCCが認める場合は可能となっている。

このように、諸外国において、MVNOも番号指定を受けることが可能な国も一定程度存在し、我が国においてもMVNO等からの要望があり、MVNOにおいてMNOと同等のサービスを提供できることが見込まれる場合、携帯電話に係る基地局の免許等の要件を今後も維持し続ける積極的理由に乏しいと考えられる。

また、関係者ヒアリングにおいて、MVNOからは、単に音声伝送携帯電話番号の指定を要望するという趣旨だけでなく、基本的な音声伝送役務に加えて、MNOが行っていない新たなサービスを提供すること等により利用者ニーズに応えつつ、市場の活性化、国際競争力の強化等に寄与していく考えが示されており、これを促進していくことが電気通信の健全な発達に資すると考えられる。

加えて、今般の検討においては、MNO等からは、音声伝送携帯電話番号の指定の条件の同等性を確保すること、音声接続に関する課題の検討が必要であること等についての意見・指摘はみられたが、「MVNO等に音声伝送携帯電話番号を指定すること」については、反対する意見はみられなかった。

以上を踏まえると、電波政策的な観点からのBWAの音声利用に関する今後の検討に留意する必要があるものの、MVNO等に対しても、一定の要件の下、音声伝送携帯電話番号の指定を行うことに支障はないと考えられ、これを基本として電気通信番号制度その他の関連制度の見直しを行うことが適当である。

### **3. MVNO等への音声伝送携帯電話番号の指定の条件**

#### **3. 1 現状・課題**

現行制度（電気通信番号計画）では、自ら指定を受けて音声伝送携帯電話番号を使用する者は、以下の条件を満たすことが求められる。

- (1) 電波法に基づき、携帯電話の音声伝送役務を提供するための基地局の免許等を受けていること。  
＜携帯電話に係る基地局の免許等に関する条件＞
- (2) 携帯電話の音声伝送役務を提供するための電気通信設備について、電気通信事業法の技術基準の適用を受けるものであり、かつ、事業用電気通信設備の自己確認を行っていること。  
＜技術基準への適合に関する条件＞
- (3) 次に掲げるいずれかの方法により網間信号接続を行うこと（①の方法は令和7年1月末日までに限る。）。
  - ① 直接又は他の電気通信事業者（一の者に限る。）の網を介して第一種指定電気通信設備と接続する方法
  - ② 全ての接続対象事業者とインターネットプロトコルを使用して直接接続する方法（ENUM方式に限る。）

＜他事業者との接続に関する条件＞

また、音声伝送携帯電話番号の指定の有無にかかわらず、音声伝送携帯電話番号を使用する電気通信事業者は、以下の条件が適用され、必要な対応が求められる。



(4) 利用者が緊急通報<sup>13</sup>を行うことが可能であること。

＜緊急通報の確保に関する条件＞

(5) 事業者（番号指定事業者から卸電気通信役務の提供<sup>14</sup>を受ける事業者を含む。）の相互間で、番号ポータビリティが可能であること。

＜番号ポータビリティの確保に関する条件＞

MVNO等が音声伝送携帯電話番号の指定を受ける場合、上記の(1)から(3)までの条件について、どのような対応が求められ、また、新たにどのような対応が必要となるか、これらの条件の適用関係等を検討する必要がある。

また、(4)及び(5)の条件について、音声伝送携帯電話番号の指定を受ける電気通信事業者として、MVNO等においてどのような対応が求められるか、とりわけ、緊急通報の確保についてMNOと同等の対応が求められるか、さらに、これらの条件の見直しが必要かどうか、検討する必要がある。

### 3. 2 主な意見（緊急通報以外の条件）

委員会等において、緊急通報以外のMVNO等への音声伝送携帯電話番号の指定の条件について委員等から示された主な意見は以下のとおりである。

＜MVNO等＞

- 基地局を除く現行の要件を満たすように関連設備の構築を実施する予定。番号ポータビリティについては、必要なデータベースを設置し、MNOが運営するMNP業務支援と連携対応する予定。（日本通信）
- MVNE<sup>15</sup>、ベンダーと適切に連携を行い、求められるシステムを構築する予定。（HIS Mobile）
- 品質・他事業者との接続に関する基準については、MNOとの同等性を確保することを前提に対応する予定。番号ポータビリティについては、今後、MNOと協議を行いながら、MNPのシステム（データベースの保有、リダイレクションする機能等）を自ら構築する。（CATV連盟）
- 品質基準については、どのように担保するのが課題。他事業者との接続も基準に従い実施する必要。番号ポータビリティについては、MNPに係るデータベースを自ら保有し、他社へのリダイレクションを担う必要がある。（MVNO委員会）

＜MNO等＞

- 音声伝送携帯電話番号の指定に関する条件のMVNOへの適用については、基地局免許の条件を除き、MNOと同等であるべきと考える。（NTTドコモ）
- 利用者に浸透している音声伝送携帯電話番号の機能や品質の確保並びにイコールフットィングの観点より、現行の指定の条件を踏襲し、番号指定事業者間で指定の条件が異なることのないようにすべき。MVNO等への番号指定をする場合、基地局免許に代わる、携帯電話の音声伝送役務に係る設備（少なくとも音声交換設備等）の設置の条件が新たに必要と考える。（KDDI）
- 番号識別性の観点や、イコールフットィングの観点から、全てMVNOが満たせるよう対応すべきと考える。MNOでは重要通信の取扱いや番号ポータビリティを満たしているにもかかわらず、MVNOでは必須とならないようなことは避けるべきと考える。（ソフトバンク）
- 現行ルールどおりの対応が適切と考える。電気通信番号の使用に関する条件はいずれもMVNOへ適用すべきと考える。（楽天モバイル）

<sup>13</sup> MNOが設置する緊急通報を扱う事業用電気通信設備に求められる事項については、事業用電気通信設備規則（昭和60年郵政省令第30号）で規定している。

<sup>14</sup> 2以上の段階にわたる卸電気通信役務の提供を含む。

<sup>15</sup> Mobile Virtual Network Enabler。MVNOとの契約に基づき、当該MVNOの事業の構築を支援する事業を営む者（当該事業に係る無線局を自ら開設・運用している者を除く。）。

- 番号指定事業者としての諸責務を果たすこと、及び IP 相互接続の対応も考慮した相互接続を実施することが必要と想定される。(NTT 東西)

### 3. 3 主な意見（緊急通報の条件）

委員会等において、緊急通報に関する MVNO 等への音声伝送携帯電話番号の指定の条件について委員等から示された主な意見は以下のとおりである。

#### <委員>

- 緊急通報の確保は MVNO にとってかなり手間がかかると言われている。MVNO に番号を指定する制度は整備したが、誰も利用できないということにはならないようにすべき。
- IP 網への移行後、緊急通報受理機関<sup>16</sup>からのコールバックにおいて通報者との通話がつながりやすくなる機能について、携帯電話事業者もその実現に向けた対応が求められると思われる<sup>17</sup>。これらの機能の確保は重要であるが、MVNO 等が対応する場合に困難性を伴うことも想定される。MVNO 等による緊急通報の確保については、こうした点も踏まえつつ、MNO から卸提供を受けることを可能にすることも視野に入れて検討してはどうか。
- 固定電話網の IP 網への移行に向けて「つながりやすくなる 5 機能」の提供が求められるが、出来合いの交換ソフトで可能となるものではなく、MVNO にとっては困難が伴い、（自ら緊急通報を確保する場合は）参入障壁となるのは確実。
- 利用者に確実に緊急通報が提供できることを念頭において、制度設計を検討すべきであり、その意味では、全部卸も可能とすべき。
- 番号の使用条件に「MVNO が全部又は一部を行う」旨を規定する必要はなく、事業者間の協議でよいと思う。全部卸の道を閉ざす必要はない。
- 消費者サイドからは、緊急通報の機能が確保されることが担保されるように、事業者間の契約でカバーすることが求められると考える。
- 緊急通報を行う MVNO が増えると、緊急通報受理機関側も大変ではないか。既にあるものを活用していくのがよいと考える。

#### <MVNO 等>

- 自社として管轄の緊急通報受理機関へ接続を行う。その際、MNO 各社及び緊急通報受理機関各所の協力的な対応を要望。(日本通信)
- MVNE、ベンダーと適切に連携を行い、求められるシステムを構築する予定。(HIS Mobile)
- 地域 BWA を展開するエリアは緊急通報受理機関と直接接続する方向で検討。それ以外の全国 MNO 等とのローミングエリアは、全国 MNO 等の協力をいただきながら、技術的課題を含め、実現方策を検討。(CATV 連盟)
- MNO の既存設備の活用自体は技術的には可能と思われる。仮に MNO 等の既存設備の活用や卸提供ができない場合は、全国の緊急通報受理機関への接続が必要となるが、これは MVNO にとっては相当の困難性が伴い、実現が難しい。(MVNO 委員会)

#### <MNO 等>

- 緊急通報については、音声伝送携帯電話番号の指定を受けた事業者が自ら提供すべきと考える。卸提供の実現可能性については、具体的な接続形態や接続方法等の要望を受けて検討すべきものとする。(NTT ドコモ)
- 緊急通報については、イコールフットィングの観点から MVNO が責任をもって実現されるべき機能と考える。MNO による緊急通報の卸提供は技術的には不可能ではないものの、MNO 側の音声コアシステムに大規模な改修が必要となることから、現実的な方法にはなり得ない可能性が高いと思われる。(KDDI)

<sup>16</sup> 警察機関、海上保安機関及び消防機関のこと。

<sup>17</sup> 情報通信審議会「固定電話網の円滑な移行の在り方」二次答申（平成29年9月）

- 緊急通報を卸提供することは可能であるが、位置情報測位について、動作保証ができない、新たなプロファイルのダウンロードが必要等、コスト負担以外にも整理すべき課題等が想定される。(ソフトバンク)
- 原則、緊急通報を含めた電気通信番号の使用に関する条件は、いずれもMVNOへ適用すべきと考える。その上で、MVNOより緊急通報の卸提供等の具体的な要望があれば、真摯に対応する。緊急通報受理機関との通信のようなミッションクリティカルな場合における運用面について、事業者間の責任分界等が曖昧・困難になる等のリスクがあり得るため、緊急通報受理機関を交えた慎重な議論・検討が必要。(楽天モバイル)

### 3. 4 方向性（考え方）

MVNO等に音声伝送携帯電話番号を指定する場合の条件の適用について、関係者ヒアリングにおいて、MNOからは、携帯電話の基地局に係る免許等の条件を除き、MNOと同等であるべきとの意見が示されており、MVNO等からは、携帯電話に係る基地局の免許等の条件を除き、現行の条件を満たすように関連設備を構築していくことが示されている。

音声伝送携帯電話番号の使用に関する条件（同番号を指定する場合の現行の3つの条件とその他の2つの条件）について、以下、条件ごとにMVNO等に対する適用の可否や求められる対応等を整理する。

#### <(1) 携帯電話に係る基地局の免許等に関する条件>

2. (MVNO等への音声伝送携帯電話番号の指定の可否)における整理のとおり、MVNO等に音声伝送携帯電話番号の指定を行うこととする場合、携帯電話の基地局に係る免許等の条件をMVNO等に適用することはできない。

他方で、MVNOにおいても、利用者に浸透している携帯電話の音声伝送役務の特性・機能（全国で利用可能であること等）を確保し、利用者に対して適切に当該役務を提供することを担保する必要がある。

この点、関係者ヒアリングにおいて、MNOからは、携帯電話に係る基地局の免許等の条件に代わる携帯電話の音声伝送役務に係る設備（音声交換設備等）の設置を条件とすることが新たに必要との指摘があり、これに対して、MVNOからは、MNOとの同等性を確保することを前提として関連設備の構築を行っていくことが示されている。

以上を踏まえると、音声伝送携帯電話番号の指定を受けるMVNOに対して、携帯電話に係る基地局の免許等に代わる条件として、少なくとも、以下の条件を新たに設け、これらを適用することが適当である。

イ 音声呼の制御に必要な設備（IMS<sup>18</sup>又はこれに相当する設備）を設置すること

ロ 加入者情報の管理・認証に必要な設備（HLR/HSS<sup>19</sup>又はこれに相当する設備）を設置するとともに、IMSI<sup>20</sup>の指定を受けること

<sup>18</sup> IP Multimedia Subsystem。VoIPによる電話、音声、映像の送受信を含むマルチメディアサービスの提供基盤。

<sup>19</sup> Home Location Register / Home Subscriber Server。携帯電話番号、端末の所在地、顧客の契約状況といった顧客情報を管理するデータベース。

<sup>20</sup> International Mobile Subscription Identity。電気通信回線設備に接続された端末設備を識別するための番号であり、加入者識別に使用される。

ハ MNO が提供エリアとする全国での発着信が可能となるようホスト MNO との連携を行うこと

なお、BWA 事業者が自網を利用して音声伝送役務を提供する場合には、上記イ及びロの設備設置の条件は何らかの形で確保される蓋然性が高いことから、単に BWA に係る基地局の免許等を受けていることを条件とすることが考えられるところであるが、今後の BWA に係る規律の検討も踏まえて適切な条件を定めることが適当である。

#### <(2) 技術基準への適合に関する条件>

MNO は、携帯電話の音声伝送役務を提供する電気通信設備について、電気通信事業法において、損壊又は故障により電気通信役務の提供に著しい支障を及ぼさないようにすること、電気通信役務の品質が適正であること等が確保されるように定められた技術基準に適合するように維持しなければならないとされている。

MVNO 等が MNO と同等の携帯電話の音声伝送役務を提供するためには、MVNO 等の音声伝送役務を提供するための電気通信設備についても、MNO と同等の技術基準に適合することが求められ、これを確保するためには、MVNO 等に対し、現行の技術基準と同等の条件を適用することが適当である。

なお、現状、音声伝送携帯電話番号の使用に関する条件として、MNO に求めている事業用電気通信設備の技術基準への適合維持等について、MVNO 等に対してどのように制度的に担保していくべきか、今後検討していく必要がある。

#### <(3) 他事業者との接続に関する条件>

携帯電話サービスは、一定の地域での利用に限定されることなく、また、携帯電話相互間、携帯電話と固定電話の相互間での通信が可能となっており、音声伝送携帯電話番号の指定を受ける MVNO 等においても、これを確保することが求められる。

このため、MVNO 等に対し、固定電話番号又は音声伝送携帯電話番号のいずれかの指定を受けた電気通信事業者との間での通話を可能とすること等を求める現行の基準を適用することが適当である。

#### <(4) 緊急通報の確保に関する条件>

緊急通報の確保に関する条件（利用者が緊急通報を行うことが可能であること）については、音声伝送携帯電話番号の「指定」の条件ではなく、音声伝送携帯電話番号を使用する全ての電気通信事業者に適用される同番号の「使用」の条件であることから、引き続き、音声伝送携帯電話番号を使用する全ての電気通信事業者に現行の条件を適用することが基本と考えられる。

他方で、緊急通報の確保の方法については、MNO からは、MVNO も音声伝送携帯電話番号の指定を受ける以上、MNO とのイコールフットイング確保等の観点から、原則、自ら緊急通報受理機関と接続を行うことにより、発信者の位置情報等を通知する機能

を含めて、緊急通報を提供すべきとの意見がある。このため、こうした意見に対する考え方を整理する必要がある。

MVNO等からは、提供エリア内の全部又は一部の緊急通報受理機関との接続を行う（予定）とする意見がある一方、全国の全ての緊急通報受理機関との接続については、MVNO等にとっては実施困難性が高いとの意見もある。このため、MNOと同様に自ら全国の緊急通報受理機関に接続を行うことを求める場合、音声伝送携帯電話番号の指定を受けることができるMVNO等が極めて限定的になるおそれがあると考えられる。

加えて、固定電話網のIP網への移行に向けて、緊急通報受理機関からのコールバックにおいて通報者との通話がつながりやすくなる5つの機能<sup>21</sup>（以下「つながりやすくなる5機能」という。）に対応していくことについて携帯電話用設備に関しても検討が必要とされているところ、MVNO等が自ら緊急通報を提供する場合、MVNO等においても同様の取組が必要となると想定される。

こうした状況を踏まえ、MVNO等による緊急通報の確保に関し、MNOと同様に自ら全国の緊急通報受理機関に接続を行うことが本来は望ましいと考えられるものの、MVNO等の保有設備や事業規模等を考慮すれば、これを義務的な条件とすることが、いわゆる参入障壁となるおそれがあると委員等から指摘されている。

また、MVNO等による緊急通報の提供に関し、MNOによるものとの間で差が生じる場合に利用者に影響が及ぶことも危惧され、委員等からは、このような点も踏まえながら制度設計を行う必要があることも併せて指摘されている。

加えて、MVNOが番号指定を受けることが可能な諸外国の状況をみると、番号指定の条件について、「MVNOとして足りない要件はMNOとの契約でカバー可能」（イギリス）、「必要な機能は、ホストMNOとの契約において確保されればよい」（オランダ）など、必ずしも自ら全国の緊急通報受理機関に接続することを求めるなどのMNOと同様の条件を課しているという状況にはない。

これらの状況を勘案すると、緊急通報の提供に関し、例えば、MNO等からの卸提供や、MVNO等の事業者間での連携を許容することとしても、特段の支障はないと考えられ、画一的にMNOと同様に自ら全国の緊急通報受理機関に接続するなどの対応を求めなくてもよいと考えられる。

以上を踏まえると、MVNO等による緊急通報の提供については、関係者ヒアリングにおいてその意向が一部で示されているように、自ら「全国の緊急通報受理機関に接続する」ことも排除されないが、提供エリア（ローミングエリアを含む。）の全部又は一部のエリアにおいて、ホストMNO等のネットワークを介した緊急通報の実現も認めることが適当である。

この場合において、ホストMNO/MVNO等間の協議を通じて、卸電気通信役務の提供の有無やその範囲など、緊急通報の実現の在り方について合意していくことが適当である。その際、個々の形態や方法のほか、

<sup>21</sup> ①1XY番号通知、②転送解除、③着信拒否解除、④第三者発着信制限、⑤災害時優先接続

- ・利用者への確実な緊急通報の提供を必ず達成すべき事項として、両者が適切に協力すること
  - ・MVNO等による緊急通報受理機関への接続（発信者の位置情報等を通知する機能を含む。）に関する意向や対応可能性のほか、「つながりやすくなる5機能」などの緊急通報受理機関が求める事項の確保に関する実現性を十分考慮すること
  - ・MNO設備に必要となる改修等を踏まえた対応可能性を考慮すること
- を踏まえて、協議が行われることが適当である。

なお、MVNO等が自ら緊急通報を提供する場合においては、緊急通報の提供のために緊急通報受理機関に既に接続している電気通信事業者は、新たに接続しようとするMVNO等に対して協力的に対応することが適当である。

また、緊急通報の確保に関する条件については、音声伝送携帯電話番号を使用する全ての電気通信事業者に現行の基準を引き続き適用することが適当であるところ、MVNO等による緊急通報の提供に関連する制度に関して、総務省において検討していくことが適当である。

#### <(5) 番号ポータビリティの確保に関する条件>

番号ポータビリティの確保の条件については、音声伝送携帯電話番号の「指定」の条件ではなく、音声伝送携帯電話番号の指定を受けた者及びその者から卸電気通信役務の提供を受ける者に適用される同番号の「使用」の条件であることから、引き続き、現行の条件を同様に適用することを基本として検討を行うことが適当と考えられる。

現行の条件は「音声伝送携帯電話番号の指定を受ける事業者の相互間で番号ポータビリティを可能とすること」とされているため、番号の指定を受けるMVNO等についても、自ら番号ポータビリティに係るデータベースを設置の上、他社へのリダイレクションを担うことが求められるが、関係者ヒアリングにおいて、音声伝送携帯電話番号の指定を要望するMVNO等からは、こうした対応を行うことが示されている。

以上を踏まえ、番号ポータビリティに関する条件については、電気通信番号の指定を受ける事業者として一定の対応が求められるが、引き続き、現行と同様の基準を適用することが適当である。

## 4. 音声伝送携帯電話番号の指定単位

### 4. 1 現状・課題

現状、音声伝送携帯電話番号の指定の申請については、電気通信番号使用計画の認定（変更の認定を含む。）の申請に併せて行うこととしている。総務省では、電気通信番号使用計画の認定に併せて、同番号を10万番号単位で指定している<sup>22</sup>。

<sup>22</sup> 090の場合：090CDEFGHJKのうち、CDEは総務大臣の指定により電気通信事業者ごとに定めている。

MVNO等に音声伝送携帯電話番号を指定する場合、一般にMNOに比して利用者数が少ないことが想定されるため、有限希少な番号資源の適切な管理の観点から、MVNO等に対しては、10万番号単位よりも少ない単位で指定することが考えられるか、また、その場合にどのような影響があるか、検討する必要がある。

#### 4. 2 主な意見

委員会等において、音声伝送携帯電話番号の指定単位について委員等から示された主な意見は以下のとおりである。

##### <委員>

- 現行の指定単位は10万単位であるが、利用者が少ない事業者が指定を受ける場合、指定単位の細分化について考える必要がある。

##### <MVNO等>

- 音声伝送携帯電話番号の指定単位を現行の10万番号よりも少なくすることについて、特段問題は無い。(日本通信、HIS Mobile)
- 電気通信番号については、サービス提供に必要な番号を必要なタイミングで指定を受けられることと、ひっ迫する番号の効率的な利用の両立を図ることが重要。申請時の需要見込みなどに基づき、1万から10万の間で、適切な数の番号を指定いただけるような仕組みを要望。(CATV連盟)
- 音声フルMVNOを前提とする場合は、MNOと同様に10万番号単位とし、ライトMVNOを含めて考える場合は、より小さい単位(1万番号単位等)とすることが必要。仮に1万番号単位等、小さい単位とする場合は、需要急増等に対応するためのバッファが小さくサービス提供に支障を生じるおそれがあるため、より迅速な番号の追加割当てや、番号の追加指定申請のための利用率の基準の緩和等を実施いただくことが望ましい。(MVNO委員会)

##### <MNO等>

- 現状の10万番号単位より少ない単位での指定に変更になった場合、登録する番号のレコード数の増加に伴う設備容量の見直しや一部設備(10万番号単位で番号管理している設備等)の改修等の対応が必要となる可能性がある。新規事業者へは1万番号単位で指定する等の運用をする場合は、必要な設備容量の見直しや設備改修等の対応が限定的になる可能性はある。(NTTドコモ)
- 音声コア設備並びに情報システムの一部において、他社番号参照に関するシステム改修が発生する見込み。一方、現状、10万番号に対して1000番号がAAT接続試験用番号として割り当てることがTTC標準となっており、1万番号単位となる場合、TTC標準の更新等の措置が必要。(KDDI)
- 既存事業者に対しては10万番号単位の指定を継続し、新規事業者へは1万番号単位で指定する等、可変的な運用が比較的影響は少ない。なお、PHSは2024年にサービス終了なもののサービス終了までに改修が完了しないため、PHSから該当のCDEF宛ての発信は不要とする必要がある。(ソフトバンク)
- 本運用面に係る問題や影響については現時点ではその規模や範囲が不明瞭であるため、具体的な運用イメージ等をもとに精査する必要がある。また、番号増設作業等にかかる様々なリードタイムについても短縮に向けた検討等が必要と考える。(楽天モバイル)
- 既存の事業者に対して10万番号単位の指定を継続すれば、指定済みの番号に対してレコード数を増やす必要はない。ただし、指定番号単位の混在化により、「0A0-xxx」迄の番号で番号指定事業者を特定できたところが、今後は「0A0-xxxx」迄の番号迄確認する必要があるがでてくることから、既存事業者によってはルーチング設定の変更等、影響が出ると想定される。(NTT東西)

#### 4. 3 方向性（考え方）

現状、音声伝送携帯電話番号は10万番号単位で指定を行っており、MNOが見込む需要等との関係で、これまで特段の支障は認められていない。

他方、一般にMVNO等はMNOよりも利用者が少なく、現状の10万番号単位をそのまま適用すると、この単位に満たない番号の使用となる事業者が出てくる可能性がある。

MVNO等に音声伝送携帯電話番号を指定する場合、有限希少な番号資源の適切な管理の観点から、当面は、10万番号単位より少ない1万番号単位での指定が適当である<sup>23</sup>。

この点、関係者ヒアリングにおいて、MVNO等からは10万番号単位よりも少ない単位で指定を受けることに特段の問題は生じないことが示されている。

他方、MNOからは、MVNO等と同様に、MNOに対しても1万番号単位での指定とする場合、登録する番号のレコード数の増加に伴う設備容量の見直しや一部設備（10万番号単位で番号管理している設備等）の改修等の対応が必要となる可能性があることから、相当の影響が及ぶ可能性があるが、MNOに対しては現行の10万番号単位の指定が維持される場合には、その影響が限定的になる可能性があることが示されている。

以上を踏まえると、MVNO等に対しては1万番号単位で音声伝送携帯電話番号を指定する一方で、MNOに対しては、引き続き、10万番号単位で指定することが適当である。

なお、指定番号単位が混在することにより、既存事業者への影響も想定されるが、今後、こうした課題についても対応を検討していくことが適当と考えられる。

### 5. 060 番号の音声伝送携帯電話番号への開放時期

#### 5. 1 現状・課題

携帯電話サービスの契約者数は年々増加しており、これに伴い、音声伝送携帯電話番号の指定数も同様の傾向にある。音声伝送携帯電話番号については、平成11年当時、090番号が対象であったが、それ以降、080番号と070番号も対象にするなど順次拡大してきた経緯がある。

また、こうした近年の音声伝送携帯電話番号の指定数の増加を踏まえて、過去の情報通信審議会の答申等において、将来、060番号を音声伝送携帯電話番号として使用することも見据えて留保しておくこと等が提言されている。

このため、現状の音声伝送携帯電話番号（070/080/090番号）の指定数や、今後の同番号の需要の見込み等を踏まえて、音声伝送携帯電話番号用として060番号を開放する時期等について検討する必要がある。

#### 5. 2 主な意見

委員会等において、060番号の音声伝送携帯電話番号への開放時期について委員等から示された主な意見は以下のとおり。

<sup>23</sup> 多様な事業者が指定を受けている特定IP電話番号（050番号）については、1万番号単位としている。



<委員>

- 音声伝送携帯電話番号の使用状況を踏まえて、音声伝送携帯電話番号が逼迫するようであれば、開放時期を考えておく必要がある。

### 5. 3 方向性（考え方）

音声伝送携帯電話番号の060番号の使用については、平成27年の情報通信審議会（答申）、令和元年の総務省の研究会において検討が行われ、「適切な時期に携帯電話番号用として060番号の開放時期等を検討すること」、「将来的に携帯電話番号として使用することも見据えて留保しておくこと」と提言されており、こうした提言を踏まえて対応していくことが求められる。

音声伝送携帯電話番号（070/080/090番号）の指定数は、令和2年度末時点において、2億5,310万という状況にある（割当可能数は2億7000万。同番号の使用数は、1億7,961万。）。

今般の検討において、MNO4社から令和6年度末までの需要見込みを関係者ヒアリングにおいて確認した。また、MVNO等からは、音声伝送携帯電話番号の指定を受ける場合の需要の見込数は、サービス開始から2～3年後に100万～1,000万番号を見込む事業者もみられている。

現状の音声伝送携帯電話番号の指定状況及び使用状況を踏まえつつ、上記の需要見込みを勘案すると、当面、令和6年度までの間において、音声伝送携帯電話番号の割当てが逼迫する状況には必ずしもなく、近々、060番号を音声伝送携帯電話番号として位置づけ、制度を改正しなければならない状況にはないと考えられる。

このため、引き続き、需要の動向は注視していく必要があるが、今後、総務省において、060番号の開放が適時適切に行えるよう、電気通信市場の環境変化も踏まえながら対応していくことが適当である。

## 6. その他

### 6. 1 現状・課題

MVNO等に音声伝送携帯電話番号の指定をすることとなる場合、これに付随する課題として以下の事項があげられ、検討する必要がある。

- ・データ伝送携帯電話番号（020番号）の指定の条件について、090等と同様に携帯電話に係る基地局の免許等を受けていることが条件となっているが、同条件についても見直しが必要か。
- ・音声伝送携帯電話番号の識別対象について、現行基準（電気通信番号計画）では、「携帯電話又はPHSに係る役務に係る端末系伝送路設備及び当該設備に接続される利用者の端末設備」を識別しているが、見直しの検討が必要か。

### 6. 2 主な意見

委員会等において、委員等から示された主な意見は以下のとおり。

<委員>

- 090 番号の指定を受ける MVNO 等への 020 番号の指定について、090 番号と同様に携帯電話に係る基地局の免許の条件を不要とする方向性は理解するが、それに代わる条件が必要となるのではないかと。

<MNO 等>

- 基地局免許の条件を変更する際には、音声伝送携帯電話番号により何を識別対象とすべきかについての検討が必要。(NTT ドコモ)
- 音声伝送携帯電話番号は、「携帯電話又は PHS に係る役務に係る端末系伝送路設備及び当該設備に接続される利用者の端末設備等」を識別するものと定められている。基地局免許の条件が緩和された場合、音声伝送携帯電話番号が何を識別する番号なのか曖昧になる。(ソフトバンク)

## 6. 3 方向性 (考え方)

### ①データ伝送携帯電話番号の指定基準

データ伝送携帯電話番号の指定を受けるためには、携帯電話に係る基地局の免許等を受けていることが条件となっているが、音声伝送携帯電話番号の指定の条件と異なり、ローカル 5G<sup>24</sup>に係る基地局の免許等を受けている場合もデータ伝送携帯電話番号の指定を受けることが可能となっている。

これまで、データ伝送携帯電話番号の基地局の免許等に関する条件の緩和等について具体的な意見・要望はないが、今般の検討において、音声伝送携帯電話番号の指定を受けることを要望する MVNO 等から、音声伝送携帯電話番号の指定を受けた MVNO 等がデータ伝送携帯電話番号の指定を受けようとする際、携帯電話に係る基地局の免許等の条件によって、データ伝送携帯電話番号が受けられない状態は回避すべきとの意見がある。

携帯電話に係る基地局の免許等を受けていることをその指定の条件とする、音声伝送携帯電話番号とデータ伝送携帯電話番号について、いずれかの条件を見直す場合、他の条件も見直すことが整合的と考えられる。

また、過去にデータ伝送携帯電話番号の指定の条件を検討した際、音声伝送携帯電話番号の指定条件において携帯電話に係る基地局の免許等を受けていることを条件としていることや、データ伝送携帯電話番号についても、同様に基地局を含む携帯電話ネットワークを有することを前提としていることを理由として携帯電話に係る基地局の免許等を受けていることを条件とした経緯がある。

以上を勘案すると、データ伝送携帯電話番号の指定の条件に関し、携帯電話に係る基地局の免許等を受けていることについては、少なくとも、音声伝送携帯電話番号の指定を受ける MVNO 等に対して適用しないこととする（又は、音声伝送携帯電話番号の指定を受けた MVNO 等であることを代替として認める）方向で、制度の見直しを検討することが適当である。

なお、携帯電話に係る基地局の免許等の条件に代わる条件として、3. 4（方向性（考え方））(1)に掲げた3つの条件に相当する条件を設定することも考えられる。今

<sup>24</sup> 地域や産業の個別のニーズに応じて地域の企業や自治体などの様々な主体が自らの建物内や敷地内でスポット的に柔軟に構築できる 5G システム。

後、総務省において、データ伝送携帯電話番号の指定の条件に関する要望等を踏まえつつ、検討していくことが適当である。

## ②音声伝送携帯電話番号の識別対象

電気通信番号は、電気通信設備や電気通信役務を識別するとされているところ、電気通信番号計画、音声伝送携帯電話番号については、「携帯電話又はPHSに係る役務に係る端末系伝送路設備及び当該設備に接続される利用者の端末設備」を識別するものとされている。

MVNO等が音声伝送携帯電話番号の指定を受けることにより、端末系伝送路設備を有しない電気通信事業者が音声伝送役務を提供することとなるため、同番号による識別の対象の考え方を改めて整理する必要がある。

現状においても、MVNO等は、端末系伝送路設備を有することなく音声伝送役務を提供しているが、引き続き、利用者の端末設備と基地局の間の無線区間はMNOに依拠する以上、全体としてみれば、「端末系伝送路設備及び当該設備に接続される利用者の端末設備」を識別していると整理することも可能と考えられる。

他方で、MNOが音声伝送携帯電話番号の指定を受ける場合は「端末系伝送路設備及び当該設備に接続される利用者の端末設備」を識別するものとし、MVNO等が音声伝送携帯電話番号の指定を受ける場合は「利用者の端末設備」を識別するものとして、その識別対象を分離する案や、全体を見直して、「携帯電話又はPHSに係る役務」を識別する案も考えられる。

いずれにしても、現行の規定を維持する場合に具体的にどのような支障が生じるか、また、どのように規定することが電気通信番号計画の全体をみて整合的か、などを踏まえつつ、総務省において、見直しの必要性も含めて検討することが適当である。

## 第3章 固定電話番号を使用した電話転送役務の在り方について

### 1. 基本的な考え方

#### 1. 1 固定電話番号を使用した電話転送役務に関する制度等

##### (1) 背景

電気通信事業者が固定電話サービスを提供するために使用する固定電話番号（0AB～J番号）については、地理的識別性やサービス・通話品質の確保を通じて、社会的信頼性を得ながら、国民生活に広く浸透してきた。

このような固定電話番号を使用した電話転送役務については、例えば、自宅等でテレワークを実施する場合に、会社の固定電話番号（代表番号等）を使用して発着信させるなど、利用者ニーズに応じて提供されており、働き方改革の推進にも寄与するものである。

他方で、転送電話役務の普及や提供形態の多様化により、固定電話番号から想起される地域やサービス・通話品質について、通話の相手に誤認を与えることもあり得るところ、固定電話番号が確保してきた地理的識別性や、これを通じた社会的信頼性の前提に綻びが生じるおそれもある状況となってきている。

このような中で、平成30年の電気通信事業法の改正も契機としながら、情報通信審議会においては、同年4月から9月まで、「固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方」に関して審議され、電話転送役務の利用者の利便や、一般の消費者の保護などを図る観点から、「地理的識別性及び社会的信頼性の確保の在り方」、「通話品質の識別性の確保の在り方」、「緊急通報の確保の在り方」及び「番号非指定事業者（番号指定事業者からの番号の卸提供）による転送電話サービスの提供の在り方」について、答申がまとめられ、また、それに基づく関係者の取組が適切に実施されていくよう、フォローアップを行うこととされた。その後、令和元年5月に、改正電気通信事業法が施行され、新たな電気通信番号制度が開始された。

現状、新制度開始から約2年半が経過する中で、新型コロナウイルスの感染症の拡大防止や社会全体のデジタル化の促進などを背景として、テレワークが一層普及し、電話転送役務の重要性も従来にも増して高まっており、かつ、今後もこのような状況は続くものと考えられることから、電気通信番号制度について改めて検討する必要性が生じている。

##### (2) 固定電話番号を使用した電話転送役務の提供の条件

固定電話番号を使用した電話転送役務の提供の条件については、電気通信番号計画第3において、「電気通信番号の使用に関する条件」として定められており、その内容は次のとおり。なお、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については、同計画附則第4項により、施行後3年間（令和4年5月21日まで）の経

過措置として、最終利用者の本人確認を除き、適用を受けないことができることとされている。

図表2 固定電話番号を使用した電話転送役務の提供の条件

	電気通信番号の使用に関する条件	代替手段
緊急通報の取扱い	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>	—
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>	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
拠点への設備設置確認	<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。 (※) DC(データセンター)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	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
品質確認	<b>050 IP 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>	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する。 又は 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

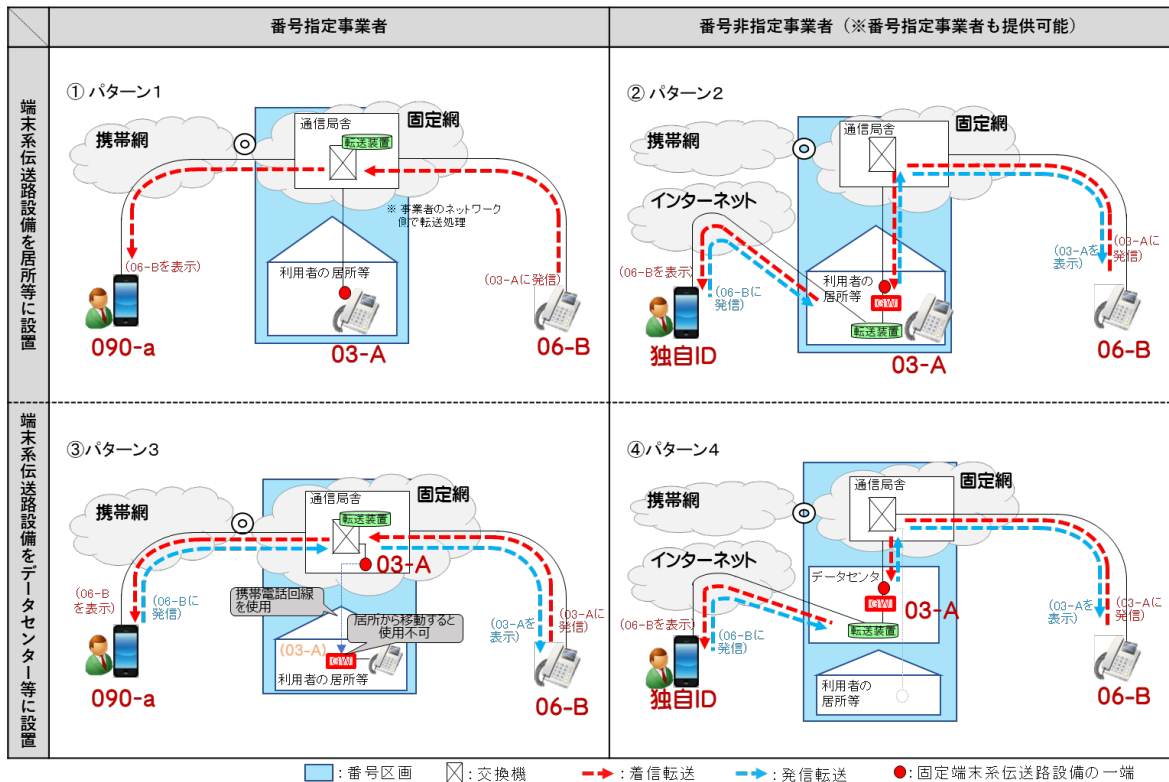
### (3) 電話転送役務の主な提供形態

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について、総務大臣が電気通信番号使用計画の認定<sup>25</sup>を行った者は、令和2年度末現在で83者存在する。

これらの者による電話転送役務の提供形態について、提供事業者(番号指定事業者又は番号非指定事業者)と端末系伝送路設備の一端の設置場所(居所等又はDC等(データセンターや通信局舎など))で類型化すると、次のとおり。

<sup>25</sup> 電気通信事業法第50条の2第3項に基づく、標準電気通信番号使用計画(令和元年総務省告示第7号)と同一の内容の電気通信番号使用計画を作成した場合等のみなし認定を除く。

図表3 電話転送役務の提供形態（典型例）



## 1. 2 電話転送役務に関する現状及び今後の動向

委員会において、昨今の技術の進展、新型コロナウイルス感染症の拡大、社会全体のデジタル化の促進等の状況も踏まえて、電話転送役務の現状や今後の役割等を聴取するため、関係者ヒアリングを行ったところ、次のような意見があった。

- 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OAB～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の提供を検討中。（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であり、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更なる発展に必要。（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、サービスの海外展開を検討。（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)

関係者ヒアリングを通じて、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）と、番号指定事業者から卸電気通信役務又は利用者約款に基づく大口契約による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現状を確認することができた。

また、近年の働き方改革の推進、新型コロナウイルス感染症の拡大防止等を背景としてテレワークが普及してきているところ、電話転送役務のニーズも従来に増して高まっており、かつ、今後もこのような状況は続くものと考えられる。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。

諸外国においても、多くの企業が高度人材の確保や生産性向上のためにテレワークを活用している。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関係者ヒアリングにおいて示されている。

他方で、固定電話番号を使用した電話転送役務については、特殊詐欺や悪質商法等のツールとなっている実態があり、こうした一部の不適正利用により消費者の利益を阻害していることも指摘されている。

新型コロナウイルス感染症が拡大し、「働き方改革」や「社会のデジタル化」の一層の推進も課題となる中で、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、両者のバランスを考慮しながら制度の在り方を検討することが重要である。

### 1. 3 不適正利用の実態等

#### (1) 特殊詐欺等の現状と対策

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している。こうした状況を踏まえ、令和元年6月に犯罪対策閣僚会議により決定された「オレオレ詐欺等対策プラン」の下、総務省においては、警察庁とも連携しながら、「特殊詐欺に利用された固定電話番号の利用停止」や「電話転送サービス事業者に対する指導監督の強化」などに取り組んでいる。

このような政府の取組を受け、電気通信事業者では、特殊詐欺に利用された固定電話番号について、令和2年中に3,378件の利用停止を実際に行っている。

委員会において、特殊詐欺等の現状・対応について、関係者ヒアリングを行ったところ、次のような意見があった。

- 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。

- 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)

「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。

総務省においても、関係省庁と連携して、これまでどおり取組を進めていく必要がある。

そのほか、各事業者や自治体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おり、一定の効果があると考えられる。例えば、通話録音機能付き端末（特殊詐欺対策アダプター）から、録音した通話内容をクラウド上の特殊詐欺解析AIにより解析し、特殊詐欺の疑いがある場合に、契約者本人や親族等に注意喚起を行うサービスが一部の電気通信事業者から提供されている。また、メーカーからは、防犯機能付きの電話機が販売されている。

## （2）制度運用の適正化の必要性

令和元年以降、総務省において新たな電気通信番号制度の運用が図られてきたところであるが、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。

- ・ 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者が存在すると考えられる。また、その中には、電気通信事業法第16条第1項に基づく電気通信事業の届出を行っていない者もいると想定される。
- ・ 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。）。



- ・ 不適正な事例に対する是正等の行政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。）。
- ・ 新たな電気通信番号制度の導入に伴う経過措置により、制度的な例外が一部で容認されていると考えられる。
- ・ 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に行き届いていない可能性があると考えられる。
- ・ 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・3次卸も行われている。卸先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。

ここで、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「仮想のオフィス」とするものである<sup>26</sup>。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。このようなバーチャルオフィスの運営者による電話転送サービスは、提供の実態が不透明なものになっている。

また、関係者ヒアリングにおいても、業界団体からは、電気通信番号使用計画の認定を受けていないと見られる者が多数あり、これを放置することは電気通信番号制度におけるモラルハザードにつながることから、違反事業者や犯罪利用を繰り返し発生させる者の指導等を進めていくことが重要である旨が指摘されている。

これらを踏まえ、電気通信番号の不適正利用を防止し、制度運用の適正化を図っていく必要がある。

## **2. 電気通信番号の使用に関する条件等の在り方**

### **2. 1 本人確認及び最終利用者の拠点確認**

#### **(1) 現状・課題**

固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に当たり、電気通信番号の使用に関する条件として、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を課している。

<sup>26</sup> 例えば、個人が起業しようとする場合に、住居用の建物賃貸借契約ではその物件での法人登記を禁じていることが通例であり、自宅住所では法人登記できないことがあることから、バーチャルオフィスを利用するという事例も多く、起業の容易化に貢献している面もある。

特に、後者の拠点確認については、最終利用者が勤務・居住するなどしている「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原則としている。その一方で、DC（データセンター）等への設備設置について、総務省の運用上は、最終利用者が認知している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、DC等において転送することを許容していることから、「電話転送役務」の定義<sup>27</sup>の見直しを含め、制度趣旨の明確化を図る必要がある。

## （２）主な意見

委員会での検討において、本人確認、最終利用者の拠点確認及び電話転送役務の定義について、委員等から示された主な意見は以下のとおりである。

### <委員>

- 0AB～J番号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番号等を使えばよく、0AB～J番号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の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。
- クラウドPBXのようなサービスが今の時代は必要だということは分かるが、これを許容すると、不適正利用をしようとする人たちの需要が高まる。卸提供される場合も含めて、活動の拠点をきちんと確認するというルールが確実に実施されていくことを望む。

### <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、利便性の障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到に設置されている」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のは維持されるべき。（ソフトバンク）
- 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。最終利用者の活動の拠点と同一の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緩和を希望。（NTTコミュニケーションズ）

<sup>27</sup> 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

### (3) 方向性（考え方）

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ある。

また、最終利用者が勤務・居住するなどしている「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については、引き続き原則とすべきである。

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、最終利用者の実際の居所とせず、それと同一の番号区画内の DC 等とし、インターネットや携帯電話回線を用いて当該 DC 等と最終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、このような事例の許容についても、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、引き続き継続すべきである。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ある。

「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など、技術の進展による実態を踏まえて適切に見直すべきである。

## 2. 2 緊急通報

### (1) 現状・課題

固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に当たり、電気通信番号の使用に関する条件として、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<sup>28</sup>を講じることを課している。

関係者ヒアリングにおいては、発信転送による緊急通報に関し、「単一の商用電話取次サービス」などの海外事例が紹介されており、緊急通報の利用者を誤認させるおそれがある場合の対応策として有効であると指摘されている。

<sup>28</sup> 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こととしている。例えば、スマートフォンアプリで発信した呼を固定電話番号で識別される端末設備等に着信させ、当該呼の発信転送を行うサービスについては、利用者が当該アプリで緊急通報を行おうとする場合に、当該アプリの機能による発信転送を行わずに、携帯電話の本来の音声通話機能に切り替えて緊急通報を行うのであれば、提供可能である。

## (2) 主な意見

委員会において、緊急通報の基準について委員等から示された主な意見は以下のとおりである。

### <委員>

- 海外では発信転送を行う場合であっても、緊急通報を義務としている。これは地理的識別性があるかないかによると思うが、日本は地理的識別性を持ち続けていて、それを守ろうとしている制度の下では緊急通報は不可でよいと考える。
- 転送電話事業者にて、通報者の所在する地域の緊急通報受理機関へ正しく接続できる仕組みがあるのであれば緊急通報を行うことはよいが、別の機関へ接続する等、その誤認を招く可能性があるのであれば難しい。
- 電話リレーサービスでは、通報者の位置を確認した上でしかるべき緊急通報受理機関へ通報している。こういった仕組みは参考にはできないのではないか。

### <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)
- 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繋がら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)

## (3) 方向性 (考え方)

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、緊急通報の利用者の位置等について緊急通報受理機関に誤認を与えるおそれ大きい。このような誤認が起らないように、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ある。

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、利用者の利益を保護する観点から転送によらない通常の緊急通報と同等性を確保できるか検討するなど、緊急通報受理機関を含めた関係者間で慎重な議論を積み重ねる必要がある。

## 2. 3 品質確認

### (1) 現状・課題

固定電話番号を使用した電話転送役務の提供に当たり、電気通信番号の使用に関する条件として、050 IP 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<sup>29</sup>を講じることを課している。

後段の品質確認がされていないことの通知については、関係者ヒアリングにおいて、日本独自の制度であるとの指摘もあったところ、通知の意義について改めて検討する必要がある。

## (2) 主な意見

委員会において、通話品質の基準や、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、委員等から示された主な意見は以下のとおりである。

### <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。
- 050 IP 電話の品質クラス C は ITU-T Rec. G.109 では、Nearly all users dissatisfied となっている。広く利用されているウェブ会議システムもインターネットを使用しているが、クラス C を確保できないということはほとんどないのではないか。
- 音声品質が確認できないから通知音を挿入するのではなく、事業者は品質をモニターし、クリアすることを確認していくことが正しい方向ではないか。

### <事業者等>

- 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)
- 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) 方向性 (考え方)

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、050 IP 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。

<sup>29</sup> 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

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。実際には、インターネットを経由する音声伝送であっても050 IP電話相当の品質を満たすことは十分にあり得るとの指摘もあり、050 IP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ある<sup>30</sup>。

これに対して、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、疎通開始直後の会話が遮られるという不便も存在する。しかし、通知音を一律不要とするのではなく、電話転送役務の提供者が品質確認を実施することで通知音を挿入しないこととする方が制度の本来の趣旨に合致しており、合理性もあると考えられる。よって、電話転送役務の提供者が品質を確認しないことを選択する場合には、引き続き、通知音を挿入するなどの手段を講じるべきと考えられる。

### **3. 不適正利用を踏まえた今後の制度運用の在り方**

#### **(1) 現状・課題**

固定電話番号を使用した電話転送役務は、特殊詐欺や悪質商法等のツールとなっている実態があり、総務省としては、これまでも関係省庁と連携して特殊詐欺の被害防止対策を行ってきたが、今後もこうした対応を継続していく必要がある。

電気通信番号制度においては、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を作成して申請を行い、総務大臣の認定を受けることとされており、電気通信事業者が最終利用者の本人確認、拠点確認を行うこと等を内容とする電気通信番号の使用に関する条件に従い、電話転送役務を提供することを求めている。

このような最終利用者の本人確認、拠点確認等が適正に行われることを確保しつつ、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を適正に運用していくことが、不適正利用の防止に資すると考えられるが、現状においては、こうした制度運用が必ずしも適切に行われているとはいえない。また、とりわけ電話転送役務に関する制度の周知も十分に行き届いているとはいえないなど、課題もみられる。

現行制度の施行に際しては、拠点の確認などの一部の事項に関する経過措置を設けているが、これが例外を容認することにつながり、本来求められていることに意

<sup>30</sup> 品質の測定方法については、例えば、ベストエフォート回線を用いた0AB～J IP電話が参考となる（「ネットワークのIP化に対応した電気通信設備に係る技術的条件」のうち「0AB-J IP電話の品質要件等」（平成27年9月 情報通信審議会答申））。

図的に対応しないなど、不適正利用を助長しているのではないかと指摘があることから、経過措置の取扱いについて検討する必要がある。

また、委員からの提出資料・説明にあるとおり、二次・三次の卸先事業者のサービスが不適正に利用されているという実態もあると考えられ、固定電話番号の数次の卸提供等が行われる場合の電気通信事業者間の対応に課題があると指摘されている。

加えて、バーチャルオフィスの運営者により提供される固定電話番号を使用した電話転送役務が、現行の電気通信番号の使用に関する条件を満たしていないことも想定され、こうしたバーチャルオフィスに対する電気通信番号の使用に関する条件の適用関係の明確化が課題である。

これらの課題を踏まえ、今後、電気通信番号制度を運用していく上において、具体的にどのような取組・対応を行っていくことが、不適正利用の防止に資することとなるか、検討する必要がある。

## (2) 主な意見

委員会において、番号非指定事業者による転送電話サービスの提供について、委員等から示された主な意見は以下のとおり。

### 【全般】

#### <委員>

- 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とされるべき。
- 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。
- 特殊詐欺等の被害防止のため対策を打った結果、被害が減ってきているので、引き続き続けていけばいいと思うが、経過措置期間内であるため、不確定要素がある。経過措置終了後、しっかり運用していく中で、悪用が減っていくのか、注視する必要がある。
- 経過措置の終了後、動向を見守りつつ、どうやれば悪用者が減るのかという効果のある対策を打つことが必要で、行政、電気通信事業者等が情報共有を行う連絡会などを開催して、しっかり議論していくとよい。
- 特殊詐欺に関して、総務省及び電気通信事業者に、警察的な責務があるとまでは思えない。他方、警察に対して法に基づく情報提供を行う必要はあり、迅速に情報提供ができるように、きちんとデータを収集し、整理しておく必要がある。また、電気通信事業者自身が犯罪者側に回らないようにするための十分な予防措置も必要。

#### <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、その適切性を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)

- 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。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）

#### 【卸電気通信役務等の提供】

##### <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られる事業者が対応するべきではないかと思う。
- 事業者自身が犯罪者側に回らされないことがないようなルール作りが必要。電気通信番号を卸提供する事業者は、卸先事業者との契約書の中にあらかじめ再販された番号が悪用に使われたとしても、責任をもたない趣旨の内容をいれ、自らは犯罪をかついでないことが分かるような仕組みは賛成である。
- 卸電気通信役務の提供のルール化の検討には賛成である。現在、反社会的勢力とたくさん取引をしていたとしても、知らなかったでは社会的には受容されない。特殊詐欺に使われた番号が、どの事業者によって大量に卸されたのかということについて、事業者名を含めて公表することを入れ込むのがよい。そして、公表された事業者には番号を卸さないというルールを検討していくべきだ。
- 悪用されている番号を卸した、又は提供した際には、卸先事業者の発番号表示をブロックするというを行えば、卸先側でも契約に際し、きちんとしなないといけないという気持ちが進むのではないか。

##### <事業者等>

- 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番号の地理的識別性、社会的信頼性の確保等に一定の効果はあると考える。（NTT コミュニケーションズ）
- 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）

#### 【バーチャルオフィス】

##### <委員>

- 3年前とバーチャルオフィスの状況は全然変わっていない。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。
- 経過措置期間が終わった後、法令を遵守していないところがどうなっていくのか、注視する必要がある。

##### <事業者等>

- 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考え。（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。犯罪収益移転防止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）

### （3）方向性（考え方）

#### ①全般

関係者ヒアリングにおいて、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者が存在し、こうした者に対する検挙・指導を進めるべきとの意見があった。総務省においても、認定を受けていない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、こうした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。

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ため、日頃から行政、電気通信事業者等が情報共有を行い、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ことを目的として、関係者による連絡会のような組織を設置することが望ましい。

また、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。

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、利用者がより安心して電話転送役務を利用す

ることができるようにするため、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である。これにより、電気通信事業者間での数次卸等の取引においても、相手方が電気通信番号制度に関して必要な手続を受けているかを確認することで、一定の信頼性が生まれることになると考えられる。

なお、経過措置については、現状、その適用を受けた事業者からは期限までに何らかの対応を行うことが示されており、役割を終えることになると認められることから、予定どおり現行制度の施行後3年経過をもって措置期間を終了し、特例的に許容されてきた事項については廃止の方向とすることが適当である。

## ②卸電気通信役務等の提供におけるルール化

現状、固定電話役務や電話転送役務の卸提供が行われており、関係者ヒアリングにおいても、これに起因する不適正利用の問題点が指摘されている。不適正利用の1つの実態を明らかにしたものとして、「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」との報道もされている。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。

この点、固定電話役務や電話転送役務に係る卸提供に際し、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ものの、こうした卸電気通信役務の提供における卸元事業者に求められる事項について、ルール化を検討していくことが適当である。

また、固定電話回線を利用者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、再販売したりすることも可能である。この場合であっても、電気通信事業の届出や電気通信番号使用計画の認定の申請等が必要であり、関係法令が遵守されることが重要である。こうした利用者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、卸提供が行われる場合と同様のルール化を検討していくことが適当である。

## ③バーチャルオフィスへの対応

バーチャルオフィスについては、そのサービスの趣旨からして、レンタルオフィスやシェアオフィスと異なり、それを活動の実態が伴う場所<sup>31</sup>と整理することには無理があると考えられる。バーチャルオフィスの運営者による電話転送役務の提供例をみると、最終利用者の活動の拠点の場所の如何にかかわらず、電話転

<sup>31</sup> 総務省では、「活動の拠点」について、「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」として制度を運用している。

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と異なる番号区画の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に関する条件に照らせば、「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<sup>32</sup>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、当該条件を満たしていない状態が生じていると考えられる。

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に関する条件に従い、電気通信役務を提供することが求められる。

総務省では、バーチャルオフィスについて問合せがあれば、「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ているが、現行制度の施行に際して設けた経過措置<sup>33</sup>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条件の適用を一部免除していることから、これまで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。

このため、総務省において、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に関する条件の適用関係について、分かりやすく整理の上、公表すべきである。

加えて、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に関する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べきである。

---

<sup>32</sup> 構内交換機（Private Branch Exchange）をクラウド化し、専用線やインターネット等を介して通話機能（内線、外線、転送等）を構築できるようにしたサービスのこと。

<sup>33</sup> 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。

## 資料編

## 電気通信事業政策部会 名簿

(令和3年4月1日現在 敬称略)

	氏名	主要現職
部会長	もりかわ ひろゆき 森川 博之	東京大学 大学院 工学系研究科 教授
部会長代理	おかだ ようすけ 岡田 羊祐	一橋大学 大学院 経済学研究科 教授
委員	いしい 石井  か お り 夏生利	中央大学 国際情報学部 教授
委員	いずもと 泉本  さ よ こ 小夜子	公認会計士
委員	え さ き ひろし 江崎 浩	東京大学 大学院 情報理工学系研究科 教授
委員	おおはし ひろし 大橋 弘	東京大学 公共政策大学院 院長／大学院 経済学研究科 教授
委員	くまがい みつまる 熊谷 亮丸	株式会社大和総研 副理事長 兼 専務取締役 リサーチ 本部長 チーフエコノミスト
委員	たかはし としえ 高橋 利枝	早稲田大学 教授／ハーバード大学 ファカルティ・アソ シエイト／ケンブリッジ大学 「知の未来」研究所 アソ シエイト・フェロー

## 電気通信番号政策委員会 名簿

(令和3年9月3日現在 敬称略)

	氏名	主要現職
主査 専門委員	あいだ ひとし 相田 仁	東京大学 大学院 工学系研究科 教授
主査代理 専門委員	いちい しんご 一井 信吾	大学共同利用機関法人高エネルギー加速器研究機構計算科学センター 教授
専門委員	かわむら 河村  まきこ 真紀子	主婦連合会 会長
専門委員	さるわたり しゅんすけ 猿渡 俊介	大阪大学 大学院 情報科学研究科 准教授
専門委員 (令和3年9月3日～)	しばた じゅんこ 柴田 潤子	香川大学 法学部 教授
専門委員	ふじい たけお 藤井 威生	電気通信大学 先端ワイヤレス・コミュニケーション研究センター 教授
専門委員	みとも ひとし 三友 仁志	早稲田大学 大学院 アジア太平洋研究科 教授
専門委員	もり りょうじ 森 亮二	英知法律事務所 弁護士
専門委員	やました はるこ 山下 東子	大東文化大学 経済学部 教授

諮問第1232号  
令和3年5月19日

情報通信審議会  
会長 内山田 竹志 殿

総務大臣 武田 良太

諮 問 書

下記について、別紙により諮問する。

記

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

## 諮問第1232号

## 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

## 1 諮問理由

令和元年5月に施行された電気通信事業法の改正（電気通信事業法及び国立研究開発法人情報通信研究機構法の一部を改正する法律（平成30年法律第24号））により電気通信番号制度が大きく変わり、電気通信番号を使用して電気通信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を作成する等の手続が新たに必要となった。本改正から約2年が経過し、電気通信市場や社会環境の変化が進み、多様なサービスが出現するとともに新たなニーズに対応していこうとする動きも見られている。

このうち、音声伝送携帯電話番号を用いた音声電話サービス、固定電話番号を利用する転送電話サービスについては、電気通信事業者から、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、多様なサービスを創出する観点から制度の見直しの検討を求める意見も寄せられている。

については、上記のサービスを中心とした当面の課題に対処するため、電気通信番号を使用する際の条件等について、これまでの議論を踏まえつつ検討を行う必要がある。

以上により、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について諮問するものである。

## 2 答申を希望する事項

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

## 3 答申を希望する時期

令和3年12月頃

## 4 答申が得られた時の行政上の措置

今後の情報通信行政の推進に資する。



## 開催状況

	開催日・開催方法	議題等
電気通信事業 政策部会 (第 56 回)	令和 3 年 5 月 19 日 ※Web 会議	「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」について 【令和 3 年 5 月 19 日付け諮問第 1232 号】
電気通信番号 政策委員会 (第 26 回)	令和 3 年 5 月 26 日 ※Web 会議	「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」について 【令和 3 年 5 月 19 日付け諮問第 1232 号】
電気通信番号 政策委員会 (第 27 回)	令和 3 年 6 月 9 日 ※Web 会議	音声伝送携帯電話番号等の指定に関する事業者等ヒアリング
電気通信番号 政策委員会 (第 28 回)	令和 3 年 6 月 24 日 ※Web 会議	固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方に関する事業者等ヒアリング
電気通信番号 政策委員会 (第 29 回)	令和 3 年 8 月 20 日 ※Web 会議	音声伝送携帯電話番号の指定の在り方等に関する論点整理
電気通信番号 政策委員会 (第 30 回)	令和 3 年 9 月 10 日 ※Web 会議	固定電話番号を使用した電話転送役務の在り方に関する論点整理
電気通信番号 政策委員会 (第 31 回)	令和 3 年 9 月 29 日 ※Web 会議	報告書案について