

情報通信審議会 電気通信事業政策部会
電気通信番号政策委員会（第28回）

1 日時 令和3年6月24日（木）14時10分～17時00分

2 場所 Web会議

3 出席者

（1）電気通信番号政策委員会構成員（敬称略）

相田 仁（主査）、一井 信吾（主査代理）、河村 真紀子、猿渡 俊介、藤井 威生、森 亮二、山下 東子（以上7名）

（2）ヒアリング対象者（敬称略）

一般社団法人協会 日本ユニファイド通信事業者協会（岡田 良平）、KDDI株式会社（川西 直毅）、ソフトバンク株式会社（折原 裕哉）、NTTコミュニケーションズ株式会社（高橋 聡子）、株式会社まほろば工房（近藤 邦昭）、株式会社三通テレコムサービス（高田 龍嗣）、マイクロソフトコーポレーション（中島 麻里）

（3）総務省

今川 拓郎（電気通信事業部長）、大村 真一（事業政策課長）、越後 和徳（電気通信技術システム課長）

（4）事務局

鈴木 厚志（番号企画室長）、水井 健太（番号企画室課長補佐）

4 議題

（1）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

（2）その他

【相田主査】 定刻に少々早うございますけれども、ただいまから、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の第28回会合を開催したいと思います。

本日も新型コロナウイルスの影響等を考慮いたしまして、ウェブ開催とさせていただいております。御質問、御発言がございましたら、ウェブ会議システムのチャット機能にてお申出いただければ、順次指名させていただきたいと思います。もしそれが難しいようでしたら、マイクを直接オンにして御発言いただいても結構でございます。

本日、三友委員は御都合により御欠席と伺っております。また、河村委員におかれましては、6月8日付で主婦連合会の会長になられたということでございますので、参考資料2の構成員の一覧の肩書を変更いたしております。

また、本日の委員会では事業者等からヒアリングを行いますので、日本ユニファイド通信事業者協会、KDDI、ソフトバンク、NTTコミュニケーションズ、まほろば工房、三通テレコムサービス及びマイクロソフトの皆様に御参加いただいております。

それでは、最初に事務局から配付資料の確認、会議の注意事項の説明等をお願いいたします。

【水井番号企画室課長補佐】 事務局でございます。

まず、配付資料の確認をいたします。議事次第に記載しておりますとおり、本日の資料は資料28-1から28-10まででございます。それに加えて、参考資料といたしまして前回ヒアリングの追加質問に対する各社の回答につきまして、参考資料28の1という形で配付させていただいております。もし過不足等ございましたら、事務局まで御連絡いただければ幸いです。

また、先ほど相田主査から御説明がございましたとおり、本日はウェブ会議となっております。音声接続が切れた場合等はチャットで連絡いただくか、あらかじめお伝えしている事務局の電話番号まで御連絡いただければ幸いです。

以上でございます。

【相田主査】 それでは、早速議事に入りたいと思います。本日の議題は、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でございます。

本日は、固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方についての検討に当たり、提供している電話転送サービス、電気通信番号計画における番号の使用に関する条件、卸電気通信役務の提供、不適正な利用等について、固定電話番号を使用する電話転送役務を提供する事業者等から、また、有識者の立場からの電話転送サービスに関する現状及び課題について

て、河村専門委員及び森専門委員からプレゼンテーションをいただきます。

ヒアリングに入る前に事務局から補足説明がございますので、お願いいたします。

【水井番号企画室課長補佐】 事務局でございます。資料28-1を御覧ください。ヒアリングの実施についてというものでございます。まず、1ページ目でございます。今、相田主査から御説明がございました方々からお話を伺うということが書いております。

続きまして、右肩のページ番号2ページでございます。こちらがヒアリング事項でございます。(1)総論、(2)提供している電話転送サービス、(3)電気通信番号計画における番号の使用に関する条件、(4)卸電気通信役務の提供、(5)不適正な利用、(6)海外との比較、(7)規制の在り方ということをヒアリングさせていただければと思っております。

各社からの説明は1社当たり10分以内でお願いいたします。開始後8分を経過した時点でベルを1回鳴らします。10分経過した時点でベルを3回鳴らしますので、お含みおきいただければと思います。

まずは、日本ユニファイド通信事業者協会から順番に説明していただき、NTTコミュニケーションズまで4者の説明が終わった時点で、一旦質疑応答の時間とさせていただきます。その後、まほろば工房から順番に森専門委員まで5者の説明が終わった時点で質疑の時間とさせていただきます。

事務局からの説明は以上です。

【相田主査】 それでは、ヒアリングに入りたいと思います。まずは、日本ユニファイド通信事業者協会様から御説明をお願いいたします。

【日本ユニファイド通信事業者協会(岡田)】 それでは、早速ですけれども、一般社団法人日本ユニファイド通信協会で政策部会長を務めさせていただいています岡田と申します。本日は、お時間をいただきまして誠にありがとうございます。本日は、転送電話を中心とした当協会の取組等について御説明させていただきます。

めくっていただいて3ページ目になります。当協会は、一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会と申しまして、英文の頭文字を取ってJUSAで、ジュウサと呼ばれている協会になります。JUSAは、2019年に非営利の協会として設立しております。クラウドPBXをはじめとした、番号を卸し受けている電話転送役務を提供する事業者さんとか、あとはSMS等のメッセージサービスを提供している事業者さんとかで成り立っている、そんな構成されている協会になります。

活動目的としては3つです。サービスの健全な普及・促進、そして事業環境の整備、新し

い社会問題への対処を掲げています。テレワークとかクラウドP B Xなどユニファイド通信サービス全般の健全な発展を目指しておりまして、業界一丸となって対応していきたいというふうに考えております。

めくっていただいて4ページ目になります。こちらが当協会会員の一覧になるんですけども、J U S Aは現在、二十数社ほどの会員で構成されております。外国企業のメンバーもいますので、たまにですけれども英語で議論を行う珍しい通信の業界団体かなというふうに思っております。また国内企業におきましても、海外展開というのを計画されている企業さんもいらっしゃるというような状況になっております。

めくっていただいて6ページ目になります。J U S Aは部会を中心に活動しています。その部会の一覧がこちらになっています。3つの部会がありまして、政策部会、サービス部会、そしてメッセージ部会となっております。

まず、政策部会なんですけども、主に政策面を議論する場です。ユニファイド通信や電話に関連する国内の制度調査とか、あと総務省様との議論、加えて海外の制度の調査等も行っております。

サービス部会は主にプロダクト、サービスの面からの議論となるんですけども、国内におけるサービスの展開とか、あとはグローバルレベルでの最新動向を調査してよりよいサービス、そして国際競争力のあるサービスというところを模索していております。その一環でユーザー様の利用動向調査だとか市場調査なども行っておりまして、その結果の一部はホームページ等で公表させていただいております。

最後にメッセージ部会です。こちらはSMSなどのメッセージサービスを中心として議論を行っております。SMSは割かし古い技術なんですけども、その一方で銀行の2段階認証等に使われております。ただ偽装メール等の問題も今ありますので、これらのメッセージサービスの健全な発展を目指し、今議論を行っております。

続いて7ページ目になります。ユニファイド通信は非常に便利で、今や不可欠なサービスとなっておりますけども、一方でその便利さを逆手に取って犯罪、不適正な利用をされるものというの也有ります。不適正な利用が横行すると業界の発展の妨げにもなってしまいますので、それを個社、個社で対応していくというのはなかなか難しいところかなと。そういったところをJ U S Aが中心となって会員事業者だとか総務省様、警察庁様と共に議論しているところにあります。

大きく3つ整理させていただいているところがこちらになります。1つ目が会員事業者

のスキルアップの取組です。ユニファイド通信、特に電話転送事業においては様々な法令、遵守すべき制度等いろいろあります。それを事業に反映していく必要がありますけども、これをより簡単に分かりやすく確実に適用するように事業者の皆さんと情報共有したりとか、あとは講習会を開くなどを行っています。

2つ目が不適正利用の防止のための取組です。犯罪を含む不適正利用というのは、実は事業者にはあまりなじみがないです。というのも、日常において警察の方から犯罪の状況、捜査の状況などを詳しく聞くことというのはできないからなんです。ただ、そういった利用者を少しでも減らすために我々のほうでも勉強して、不正な利用を少しでも減らそうという取組を行っております。

そして、3つ目がユニファイド通信事業者の事業環境及び公正な競争に関する取組です。どうしてもユニファイド通信事業というのは、国内の大手通信キャリアと比較してもどうしても不利な立場で事業をしなければならないと、競争しなければならないというところがあります。そういった通信キャリアとサービス上の競争が成立するような取組は何だろうと、そういったことの議論を行っております。

あわせて、ユニファイド通信事業者間の適正な競争も行っております。事業者の中には、法律を守っていないような事業者というのもやっぱりいます。ただ顧客から見ると、守っている事業者、守っていない事業者、同じ通信サービスに見えてしまうために、真面目に義務を行っている、守っている事業者が損をしているという状況が続いているかなど。悪貨が良貨を駆逐することがないように、ユーザー目線で事業者のよい取組が簡単に判別できる方法はないかと、そういったところも含めて評価制度というものを取り入れられないかというところを、今我々のほうで議論しているところです。

めくっていただいた8ページ目になります。こちらは、J U S Aがこれまで取り組んできた主な成果になっています。協会設立後、様々な形で成果を出してきてはいるんですけども、事業者が簡単に法律を遵守できるようにガイダンスを作成したりだとか、あと規制に定められた識別音を標準化して会員事業者が共通として使用していったりだとか、あとほかの協会と防犯に関して共同の声明を出したり、そして通信を使った不適正利用の撲滅に日夜奔走されている警察庁様とか、都道府県警様とか、その他団体様と講習会を実施する、そういうところで側面支援というところも行わせていただいております。このように、J U S Aは協会だからできることにこだわって業界健全化のために活動してまいりました。

めくっていただいて9ページ目になります。テレワーク促進とかユニファイド通信の発

展には通信環境の整備というのは欠かせないというところも含めまして、大手キャリアとは異なる立場で通信環境の発展に寄与すべく、積極的に意見募集等にも対応させていただいている、意見させていただいているというところがこちらの表になっております。

めくっていただいて10ページ目になります。ここから、J U S Aの考える電話転送役務に関する規制の在り方について報告させていただきます。

現在、電話転送役務の規制というのは2019年に始まったというふうに認識しております。まして、時を同じくして我々のこのJ U S Aも設立しております。そして、事業者間の議論というのが始まっております。今回機会をいただきましたので、我々J U S Aの目線で規制の在り方についてお話しさせていただきたいというふうに思っております。

めくっていただいて11ページ目になります。まず、通知音のところ です。電話転送役務であって、電話に関する品質基準を満たせない場合には、何らの形で通話を行う者に通知が必要だという規制が今あります。これをどのように確実に通知するかという議論をずっと重ねてきました。結果、黒電話を使っている人もいるというところも含めまして、やはり音でしか伝えられないなというのが我々の結論になっております。そのため、J U S Aでは通知音、すなわち識別音というところを標準化しまして、準備ができた事業者から導入を進めています。

しかしながら、これを導入することで様々な弊害が出ております。1つ目は、識別音を挿入するということは交換機を改修するということになりますので、その費用がかかるというところ。そして、音を鳴らすということは利用者の会話を遮ってしまうと、そのような様々な弊害があります。我々はもちろん識別音に反対しているわけではないんですけども、通話品質という観点でいえばコードレスフォンだとか携帯電話、企業のP B Xでも通話品質に安定していないところはあるかなというふうに考えています。これが電話転送役務の一部にのみ挿入することに対して莫大なコストをかけるというところに対してどの程度効果があるのかと、今後再度御検討いただきたいというふうに考えております。

めくっていただいて12ページ目です。こちらは緊急通報サービスの禁止についてです。詳細はほかの事業者さんからも説明があるというふうに聞いていますので、こちらではこの資料の掲示をさせていただければというふうに考えております。

最後、めくっていただいて13ページ目になります。不適正利用の撲滅に向けてというところですけども、我々、会員がJ U S Aをつくって警察庁様と防犯議論を始めて約2年がたっておりますけども、驚いたのは、犯罪に利用されている電話回線は特定の事業者 に偏って

いるというところになります。当然彼らは我々協会の会員ではないんですけども、我々が独自に業者を使って調査したところによりますと、日本国内で電話転送を行っている事業者が200をはるかに超えています。ただ、多くの方が番号認定を取得して、法令を遵守しているようにも見えていません。我々が一生懸命業界のクリーン化に取り組んでいても、その方がいる限り電話が犯罪に使われるという汚名は消えないので、規制化の議論に反対するものではないですけども、犯罪利用が多い事業者、認定を取得していない事業者、こういった事業者に対して法令遵守や指導等のアプローチをしていただくのも効果的というふうに考えております。これに対して、認定番号を取られている方をウェブページで公開するとか、そういった規制を設けるということも一つ御検討いただけないかなとも考えております。

最後になりますけれども、JUSAは今後も協会だからこそできることを真剣に考え、総務省様や皆様と一緒にユニファイド通信の発展や、日本の通信事業者の発展に向けて責任を果たしていく決意でございます。

以上、日本ユニファイド通信業者協会からの報告になります。御清聴いただきましてありがとうございます。

【相田主査】 ありがとうございます。

先ほど事務局からございましたように、意見交換は最初の4件のプレゼンテーションをいただいたところでまとめて行いたいと思います。

ということで、続きまして、KDDI様から御説明をお願いいたします。

【KDDI（川西）】 KDDI電波部長の川西でございます。

では、本日はお時間をいただきましてありがとうございます。資料に沿って御説明させていただきます。

1ページ目は目次になります。提供しているサービスの概要の説明の中に適宜ヒアリング項目の御回答を入れ込んだ形にしておりまして、最後にそこで御説明できなかったヒアリング項目の御回答という形で資料が構成されています。

めくっていただきまして2ページ目、こちらは弊社でサービスしております転送電話サービスの一覧でございます。ここに記載のとおり大きく分けて4つの種類のサービスを提供している状況です。次のスライドから詳細を御説明しているスライドになりますけれども、①については通常の転送電話ということになっています。②③④については発信者番号通知、転送等も行っていると。転送先は携帯電話だったり、クラウドアプリだったりというサービスになっております。

めくっていただきまして3ページ目です。先ほどの①着信転送サービスの概略図になっております。こちらは通常の電話のオプションサービスとして提供されているサービスになりますけれども、ここで記載のとおり一般的な着信転送サービスかと思います。

めくっていただきまして4ページ目、ここがヒアリング項目の3、4の辺りの御回答の部分かと思いますが、緊急通報については、通常の着信転送サービスですので緊急通報は誤認のないように普通のサービスというか、緊急通報が行えるというような状況になっています。

次の本人確認ですけれども、犯収法及び番号計画で申請させていただいております本人確認書類によってお客様の確認をさせていただいているということと、設置場所については、実際工事を行いますので、その場所、申込住所の確認ということをしているということです。

次の拠点への設備設置確認については、先ほどの設置の際に確認するとともに、設置後についても、遠隔での監視の中で場所が移動されたということも検知できるような仕組みを設けているところです。

音声品質については、こちらは自己確認で行われている設備を使用しておりますので、通常のサービスの品質を維持しているというところでございます。

卸の提供有無についてですけれども、こちらのサービスについては、回線と併せてケーブルテレビ会社等への卸を行っているということです。卸事業者に対しては、本人確認・拠点確認というのをしっかり徹底していただくようお願いしているところになっております。

次、5ページ目です。②のa u オフィスナンバーというサービスになります。こちらの図については構成員限りとさせていただいておりますのでちょっと分かりづらいかと思いますが、基本、こちらは法人のお客様、ビジネスシーンで0 A B J 番号が会社にかかってきたものを移動先で取るといったイメージで、ビジネスツールとして使われるサービスとして提供しているものです。

めくっていただきまして6ページ目。こちらにも構成員限りの部分は割愛させていただきますけれども、緊急通報については特番によると書いてありますけど、これは要は発信者番号転送とか、携帯電話から特番を使った通信によってサービスをするんですけれども、そのような携帯での緊急通報の発信は規制していますと。単純に携帯電話、着信元、発信元について、携帯電話からは通常の緊急通報を行うようにお客様に案内しているというところで

す。

品質については同じです。携帯電話網を使っておりますので、自己確認が行われている設備を利用しているというところです。

卸については、ここに記載のとおり卸は行っていないというような状況になっています。

次は7ページ目になります。プラットフォーム系の連携サービス、すみません、こちらも全面的に構成員限りとなっておりますが、こちらは冒頭でちょっとお話ししたとおり、プラットフォームを通じてIP電話だったり、PCだったり、スマートフォンだったり、そういうところに転送させるサービスとなっております。

8ページ目になりますが、こちらの緊急通報については、基本的には規制させていただいているというところです。では、緊急通報できないんじゃないかというところになるんで、こちらについては事前の御説明、重要事項説明の中で代替措置というところを設けていただくというところで、契約条件を設定した対応をさせていただいているところです。

こちらについても卸の実施というのはしておりません。

次9ページ目、ホームプラス電話になりますが、こちらは主に個人向けが中心になりまして、固定回線がない、来っていないという所に対してVoLTE、携帯電話ネットワークを使って固定電話サービスを提供するというものになっています。

めくっていただきまして10ページ目。こちらは、緊急通報については、通常のようにおかけいただければ緊急通報が可能になっています。ただし、固定電話でなくて携帯電話の番号が指令台のほうに通知されまして、それとともに携帯電話の位置情報というものが指令台のほうに通知されるというような仕組みになっています。品質については、こちらも自己確認が行われている設備を利用しておりますと記載させていただいています。こちらについても卸サービスは行っていない状況になっています。

次のページからは、先ほど御回答済みというところも含めてヒアリング項目について記載させていただいています。まず、番号制度についてどう考えるかというところですが、かねてから御議論していただいているとおり地理的特性だったり、社会的信頼性というところの重要性というのはあると思っております、それは生かしつつ、一方で転送電話の利便性、お客様にとっての利便性というところでこういうサービスができているというところがございますので、ちょっと曖昧な言い方になりますけれども利便性の向上、もしくは阻害にならない範囲で不正利用というのは何とか阻止するというところのバランスをちゃんと保ったものとするのが非常に重要じゃないかと考えています。

次のコロナウイルス感染拡大に伴うというところですが、コロナウイルスの感染拡大の前から、働き方改革推進というところで転送電話の利用というのがちょっとずつ増えていたというところでもございましたけれども、コロナ禍によって御承知おきのとおりリモートワークが増えたというところで、さらに需要が高まっているというところでもございます。

12ページ目です。こちらは、役務提供については先ほど御説明して、法人、個人の利用の区別についてはおおむね説明させていただいたとおり把握していて、サービスごとに分かれているというところと、法人と個人で確認書類も異なった対応をしています。

電話転送役務の今後の予定ですが、いろいろ検討させていただいておりますが、詳細の説明は割愛させていただいております。

次、13ページ目です。こちらのページも、緊急通報についてはさきに御説明させていただいたとおりというところですが、条件に対する要望については、現状は特にありません。

14ページ目、こちら本人確認等の部分ですが、さきに御説明のとおりとなっています。

15ページ目、不正利用についてですが、当社のサービスで不正利用がなされたというところは認知していない状況です。

対策についてですが、ここに3点記載させていただいておりますが、利用者の拠点の定期的な所在確認であったり、不正利用があった場合は利用停止するという措置をしたり、警察、総務省様等との連携、情報共有ということに対応している状況です。

有効な取組ですが、やはり本人確認、住所確認というのを確実にやっているということで不正利用は相当阻止、防止できていると思っております。加えて利用停止というところで適正に対処するというところが有効だと考えています。

最後、16ページ目になりますけれども、在り方についてです。こちらは繰り返しですが、やはり利便性というところを阻害しない範囲で不適正な利用の阻止のための制度というところが重要であるということと考えています。

少し長くなりますけれども、KDDIからの説明は以上になります。どうもありがとうございました。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、続きまして、ソフトバンク様から御説明をお願いいたします。

【ソフトバンク（折原）】 ソフトバンクの折原です。

では、説明させていただきます。めくっていただきまして、右下2ページ目、総論ですが、転送役務に関する制度についてどのように考えるか。社会のデジタル化に対し、どのような役割を果たすかというところですが、下の回答の1ポツ目で、これは転送役務に限らず、まず固定電話番号のそもそもの話についてなんですけれども、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とか、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の識別につながっているものと考えておりますので、よって、転送役務においても、ここはガイドライン等においてある文言を引っ張ってきておりますが、「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のは維持されるべきというふうに考えております。

2ポツ目が社会のデジタル化に対しというところですが、在宅勤務の普及等に伴い、自宅にいながら会社の番号で発着信を行う等のニーズが増加しておりますので、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ております。

おめくりいただきまして、右下3ページ目、提供している電話転送サービスですが、こちらは弊社の場合、3つのパターンで説明させていただきます。まず、1つ目のパターンが、該当サービスと書かせていただいているところのパターンなんですけれども、着信転送機能のみを提供するもの、普通の固定電話が引いてあって、それを外でも使いたいというときに転送設定していただくようなサービスと、加えて、そのサービスにオプションでBizダイヤルというものをつけられるものがございます、その場合は着信転送機能のみではなくて発信転送もできるというものになっております。

左下の図の真ん中の03-A、これが利用者様の拠点に実際に引かれているものと御理解ください。そちらを転送元番号として、この図で言うと一番左の090-aというのを転送先に設定した場合に、赤の矢印が着信転送の場合のルーチング、青の矢印の場合が発信転送の場合のルーチングというところで記載させていただいております。こちらにつきまして、契約時の法人、個人の区別についてなんですけれども、②にございますが法人、個人を区別して確認しております。

今後の予定については、弊社は特にそちらについて公にしておりませんので、赤枠で囲わせていただいているところに記載のとおりになっております。

おめくりいただきまして、4ページ目にオプションサービスのBizダイヤルってどう

いうものですかというところを御参考までに書かせていただきました。このBizダイヤルというオプションサービスは、あらかじめ指定された弊社の携帯電話のサービス、スマートフォンに業務用の固定電話番号を、実際に引いていただく番号ですね、先ほどの03とかなんですけども、それを転送することにより着信もできますし、アプリを用いて発信転送もできるというようなサービスになっております。

なお、米印に記載させていただいておりますとおり、固定電話の「おとくライン」というサービスと、あとスマートフォンのサービスは、法人でかつ同一名義であるというところが提供の条件になっております。

続きまして、めくりいただいて右下5ページ目です。提供のパターンの2つ目、該当サービスとしてはおうちのでんわというサービスです。こちらについては、無線網を用いて固定電話サービスを提供するというところになっておりまして、転送の仕組みですとか、あと転送元番号の03-Aの場所が先ほどと違うところで、じゃあ、その違うというところをどのように地理的識別性を担保しているのかというところにつきましては、弊社の特徴というか、なかなか外には出していない情報になりますので赤枠で囲わせていただいておりますが、赤枠の中の米印に書いてあるようなところによって同一番号区画内に利用者の居所と、あと転送元番号があるというところを確認しているというところでは、

②の法人、個人の区別についてはしておりますというところでは、今後の予定③については、赤枠に記載させていただいております。

続きまして、めくっていただいて右下6ページ目、最後のパターンなんですが、パターン3というところで、こちらはいずれのパターンでもなく、左の枠でくくっておりますようなところで提供しているものというものになります。こちらについては「等」と書かせていただいておりますが、パートナー様によっていろいろなサービス名になったりしますのでそのような記載をさせていただいております。こちらについての法人、個人の区別につきましては、②に書かせていただいておりますとおり法人向けのための提供になっております。今後の予定については、③に記載させていただいている赤枠の中のと通りの記載になっております。

続きまして、おめくりいただいて右下7ページ目です。以降もパターンごとに御説明さしあげますが、転送役務に関する番号計画上の条件についてどのように担保しているかなどなんですけども、まず、パターン1で御説明さしあげたサービスに対してはこれらのような形で条件を担保しております。まず、①誤認を生じさせる緊急通報を不可能とし、緊急

通報の代替措置を講ずることについては、着信転送のみを提供する場合については、そもそも緊急通報ができませんので対象外です。発信転送を行えるBizダイヤルの場合のみですが、そちらについては、アプリからは緊急通報をダイヤルしてもつながらないようになっておりまして、お客様には、そもそも携帯電話をお持ちですので、アプリを使わずに携帯電話から通報いただくように契約時に御説明さしあげております。

②③④につきましては、どのようにやっているのかというところを公にしておきませんので赤枠でくくらせていただいておりますが、ざっくり概要を御説明さしあげますと、本人確認、拠点確認というのは法令上に定めがございますとおりの内容で本人確認を実施しておりますし、拠点確認については実際に物理的に敷設をするとか、現地に行くとか、そのほか技術的な方法を使うとか、いずれの手段で確認をしっかりとっておりますというところで、品質についても特定総合品質またはこれと同等程度の音声伝送に関する品質を満たしているというところを記載させていただいておりますが、細かいところは赤枠のとおりというところになっております。

おめくりいただきまして、右下8ページ目、2つ目のパターンについてなんですけれども、携帯電話網を用いて提供する固定電話についてなんですけど、①の緊急通報の取扱いにつきましては、着信転送については対象外ですが、発信する場合においては、緊急通報の場合のみ0ABJではなくて携帯電話として通報される仕組みになっておりまして、その際に、お客様はふだんは固定電話を使っていると御認識されていますので、緊急機関との会話のときに誤認が生じないように、事前に契約の際に緊急通報のときだけは固定電話としてではなく、携帯電話としての通報となりますよというところを御説明さしあげて、提供させていただいております。

②から④につきましては、先ほどのページと大体同じように基本的にはしっかりやっておりますというところなんですけれども、詳細については割愛させていただいております。

おめくりいただきまして右下9ページ目、最後のパターンになるものなんですけれども、①の緊急通報に関してですが、着信転送の場合は対象外、発信転送の場合においては緊急通報ができないようになっておりまして、契約時にお客様へ御説明さしあげております。

②から④につきましては、今までのページと同様です。

続きまして、おめくりいただきまして右下10ページ目です。電話転送役務に関する卸電気通信役務を提供しているかと、ルールの遵守を徹底させているかというところなんですけれども、一部のサービス、着信転送機能のみを提供するサービスにおいて、電話転送役務に関

する卸電気通信役務を提供しておりまして、卸先においてはルールの遵守が徹底されているということを確認しております。

めぐりいただきまして11ページ目、不適正な利用についてなんですけれども、特に弊社では承知しておりません。

最後に、めぐりいただきまして12ページ目、規制の在り方ですけれども、電話転送役務の不適正な利用を防止するに当たっては、引き続き電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件は遵守されていくべきというふうに考えております。

以上になります。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、続きまして、NTTコミュニケーションズ様から御説明をお願いいたします。

【NTTコミュニケーションズ（高橋）】 NTTコミュニケーションズの高橋でございます。御説明させていただきます。

早速ですが、1ページめくっていただければと思います。まず、弊社のほうで考えております社会のデジタル化に対する電話転送役務の役割についてですが、今までのプレゼンテーションでもございましたとおり、やはり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0ABJ番号で発着信可能な電話転送サービスのニーズは非常に高まっております。そんな中で、弊社が現在提供中のサービスは、一般的な固定VoIPの付加サービスである着信機能及びクラウド型コミュニケーションツールと連携した発信機能となっております。

また、当社で今後提供を検討中の電話転送サービスは、クラウド型コミュニケーションツールと連携した発着信機能をさらに迅速・リーズナブルに提供するもので、それにより社会のデジタル化に対してお客様のニーズ、オフィスでも自宅でも外出先でも同じ番号を使いたいといったようなニーズに応えていきたいというふうに考えているところでございます。

次のページをお願いいたします。3ページ目が、現在当社が提供中の電話転送役務の概要と番号利用条件の担保についての御説明となります。

現在提供中の電話転送役務は下図の1番、2番となっております。1番のほうは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となっておりますが、こちらにつきましては、真ん中のIP Voice契約者といったところが弊社のVoIPサービスを契約しているお客様になりますけれども、この同じお客様が左側のDirect Callingというクラウド型コミュニケーションツールを活用した弊社のサービスに加入していただいた場合に

限り、この2つの契約者が同じ契約者であるといったことを弊社のほうで確認した上で、発信電話転送役務を提供させていただいている状況でございます。

また、右のほうのIP Voice転送機能というのは、一般的な固定VoIPのサービスのオプションとして着信電話転送役務を提供しているものでございます。

これら両サービスについての電話番号計画上の条件といたしまして、次のページ、4ページをお願いいたします。当社における遵守状況でございますが、表の①から④に書かせていただいておりますが、まず①の緊急通報の関係でございます。発信転送におけるサービスにおきましては緊急通報を不可能としております。その代わりに、お客様に対して緊急通報発信が可能な電気通信事業者の電話回線を別途確保いただくことというのを約款において規定するとともに、お客様に御説明させていただいているという状況でございます。

また、②の本人確認及び拠点確認ですが、こちらもサービス利用申込みの際に登記簿の御提示を受けて我々の担当者が確認させていただいておりますし、また、実際にお客様の活動の拠点が番号区画内に存在することにつきましては、具体的な回線工事の際に設置場所を確認させていただいている状況でございます。

また、③の拠点への設備設置確認におきましても、同様に回線工事において設置場所を確認させていただいているというところでございます。

④の品質確認におきましては、特定総合品質を満たしていることの確認を行っております。またサービス提供中も定期的に監視して品質を維持しているという状況でございます。

表の上のほうに卸役務の件についても触れさせていただいておりますが、電話転送役務における卸電気通信役務の提供に当たりましては、下表の②③の本人確認、拠点確認及び拠点への設備設置確認において、当社が定めるものと同様の確認を実施いただくよう、卸契約上において卸提供事業者様に求めている状況でございます。

次のページをお願いいたします。5ページ目、6ページ目のほうで、今後当社が提供を検討中の電話転送サービスの概要と番号制度に対する考え方について、少し触れさせていただいております。当社で現在提供を検討中の電話転送サービスにつきましては、当該サービスを提供する番号区画内に固定端末系伝送路設備相当を設置することを考えております。また、当社及び卸先における番号制度の遵守予定につきましては、4ページ目で述べさせていただいたとおり、①から④につきまして適切な対策を取ることを考えております。特に③の部分につきましては、拠点への設備設置確認に代わりまして、本人確認書類に記載された

住所が番号区画内にあることを確認させていただいて、さらに提供後は3から6か月ごとに定期的な転送不要郵便物の送付等によりお客様拠点の移動がないことを確認していくといったことを考えている状況でございます。

また、番号制度に関する当社の考えでございますが、詳細は次のページでも補足させていただきますが、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ございますが、固定端末設備の設置を不要とさせていただけるように要件の緩和を今後御検討いただければありがたいと思っているところでございます。

6ページのほうに少し詳細を書かせていただいております。現行制度につきましては、図の左側でございますとおり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画内にある利用者の活動の拠点に設置されていることを確認するというような制度になっており、下図の左側の図のような形を求められているということは認識しております。

今後、将来的なマーケットのニーズに応えるに当たって、可能であれば当社で要望させていただきたい点といたしましては、最終利用者の活動拠点のある番号区画の区画内に固定端末設備の設置を不要とさせていただければありがたいと、下図の赤い点線の部分の要件緩和を御検討いただけるとありがたいと考えているところでございます。

続きまして、7ページをお願いいたします。当社の不適切な利用に対する取組と対策ということで、3点述べさせていただいております。1点目は構成員限りとさせていただいておりますが、特殊詐欺等に関する対策にいたしましても、赤枠の中にあるとおり弊社のほうでも対策を適正に取っているという状況でございます。

また、2点目の本人確認につきましては、現在提供中の電話転送サービスにおきましては、電話転送役務に関する電気通信番号計画上の条件どおり、先ほど申したとおり実施させていただいている条件でございます。

また、今後提供を検討中の電話転送サービスにつきましては、犯罪収益移転防止法に基づいて実施していくことを検討しております。

さらに、参考となりますが、MVNOの弊社で提供しておりますOCNモバイルONEデータ通信専用SIMにおきましては、携帯電話不正利用防止法に基づいて本人確認を実施しているという状況でございます。

3点目、拠点確認でございます。こちらにつきましては、現在提供中の電話転送サービスにおきましては回線工事において設置場所を確認し、提供後は回線異動情報の確認を実施

している状況でございます。

また、今後提供を検討中の電話転送サービスにおきましては、提供開始時及び提供後は、3から6か月ごとに定期的に転送不要郵便物等の送付によりまして確認を実施していくといったところを考えている状況でございます。

次のページをお願いいたします。最後、8ページでございますが、電話転送役務を提供する事業者に対する番号制度上の規制の在り方に対する当社の最終的な考えのまとめとなっております。弊社といたしましては、冒頭でも申し上げたとおりお客様のニーズとして Society 5.0 の実現や、リモートワールド（分散化社会）の到来などでマーケットのニーズが非常に急速に変化して、社会的要請が増えているというふうに考えております。その中で電話に求められるニーズも非常に多様化しておりまして、電話転送役務の利便性向上に向けた柔軟な制度設計を今回皆様と一緒に要望させていただいて、議論させていただければと考えている状況でございます。

とはいえ、一方で、不適正利用防止をはじめとする電話の信頼性、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ということも考えておりますので、この両者のバランスの取れた電話番号制度を要望させていただくとともに、弊社においても規制条件の遵守を含め、よりよいサービス提供を引き続き検討していく考えでございます。

電話転送サービスの在り方に関する当社の考えとしては以上となります。ありがとうございました。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、ここのところで一旦質疑応答、意見交換に入りたいと思います。各社様からの御説明内容につきまして、委員から御質問や御意見がございましたら、先ほど申し上げましたようにウェブ会議のチャット機能で御連絡いただければ、順次指名させていただきます。もしそれが難しいようでしたら、マイクをオンにして直接御発言いただいても結構です。

それでは、まず、猿渡先生、お願いいたします。

【猿渡専門委員】 大阪大学の猿渡です。J U S A さんに2つ、ソフトバンクに1つ、N T T コミュニケーションズに2つ質問があります。

まず、J U S A さんに関して、7ページ目で適正な利用の推進・不適正利用の撲滅に関する取組で、もう2年以上多分議論されているのでいろいろ検討されていると思うんですが、現状不正利用されている番号を、例えばバーチャルオフィスでこれがおかしいと思った場合に、消費者はどこに連絡すればよくて、その後どういうルートでその番号が不正利用され

ていて停止の措置が取られているのかという現状をお教えいただきたいのが1点目です。

2つ目は、J U S Aさんが考える、こういうふうな仕組みでちゃんとユーザーが申請したら停止まで持っていけるような仕組みをつくるべきだという考えは恐らくおありだと思うので、その部分を教えてください。

次にソフトバンクなんですが、僕の認識が間違っていたみたいなんですが、5ページ目と6ページ目の提供している電話サービスで、僕は3年前の答申のときにはN T T局舎から利用者の住居もしくはオフィスへの有線の接続がないと駄目だという認識だったんですが、これは僕の理解の間違いなんですかね。これだと地理的識別性が担保されているとは言えないんじゃないかなという気がしたんですが、そこを教えてください。

最後、N T Tコミュニケーションズなんですが、ちょっとこれはショックというか、僕はどちらかというとテレワーク等を促進されてほしいと考えていますし、僕はネットワークの研究者なので技術革新によって日本の経済は活性化してほしいとも考えているんですが、それでN T Tコミュニケーションズの主張がおかしいなと思っていて、6ページ目の補足資料のところ、今回の要望にかなり違和感を覚えています。O A B 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て、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たいんだったら、0 5 0でも0 9 0でも何でも使えばいいと僕は思っていて、O A B 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と思っています。特にN T Tグループはその地理的識別性を使ったサービスを提供して現状ビジネスを行っているというところがあって、提案しているものは地理的識別性を損なう提案のように見えていて、そこで質問になるんですが、N T Tコミュニケーションズとしては、地理的識別性は損なわれてもいいと考えているのかどうなのかというのが1点目に教えていただきたいということです。恐らく地理的識別性は担保されるべきとお答えになると思うんですが、そうお答えになった場合は、3年前に答申が出てから、今日後半のほうで河村先生や森先生からも説明があるかと思うんですが、あまり悪用が減っているという感じは僕はしていなくて、具体的にN T Tコミュニケーションズの中ではどういうふうに悪用を防ぐ活動してきて、具体的に定量的なデータを示してほしいんですけど、こういうふうに減ってきたという感覚があるからこのように制度をちょっと緩めてほしいということを言っているのかということをお答えいただけますでしょうか。

以上になります。

【相田主査】 ありがとうございました。

どうでしょうか、もうお二方から既に手を挙げていただいていますので、それをお伺いしてから、まとめて事業者の方にお答えいただければと思いますので、続きまして、一井先生、お願いいたします。

【一井主査代理】 一井です。

日本ユニファイド通信事業者協会様にお伺いします。不正なサービスをしている事業者が、協会の加盟者以外かもしれませんが相当数あるという御指摘がありましたが、一方で、他のKDDI、ソフトバンクさん、NTTコミュニケーションズさんからは不正な利用は認識していない、あるいは卸役務を行う場合は確認を厳しくしている、あるいは本人確認も厳しくしているというようなお話があったかと思います。そうすると、この不正な利用、サービスをしている業者というのは、この番号、あるいは通信サービスをどういう形で入手しているのかというのが非常に疑問に思います。もしそういったことに関して何か情報をお持ちでしたら、教えていただけるとありがたいと思います。

以上です。

【相田主査】 ありがとうございます。

では、続きまして、藤井先生、お願いいたします。

【藤井専門委員】 藤井でございます。よろしくお願いします。

日本ユニファイド通信事業者協会に1つ質問があつて、あとKDDIさんとソフトバンクさんに1つずつ、同じ内容ですが質問があります。

まず、JUSAさんの説明で、11ページの通知音の挿入義務について、いろいろなメリット、デメリットを並べられていましたが、最終的にどれがいいのかという意見があれば教えていただければと思います。この識別音を聞いた事業者が転送役務であるということが分からないのではというような意見もあったと思います。これに対応しようとする、おそらく「転送電話になっています」という音声流すやり方もあると思うのですが、KDDIさんとかソフトバンクさんの報告にあった携帯電話に転送する、携帯電話を使ったような家庭用電話というようなサービスに関しては、加入者は転送電話という認識を持たずに加入しているのではないかと思います、トラブルになる可能性があるかと思いました。最終的にどのような形が良いのかという意見があれば、教えていただければと思います。

加えて、どこに質問するのかわからないところがあり、JUSAさんがご存じならお聞かせいただければと思いますが、特殊詐欺に使われている電話番号が見つかったときに、その停止作業というのが迅速にできているのかどうかというのが、分かれば教えていただけれ

ばと思います。番号の利用停止に時間がかかっていると、結局その番号を使った犯罪が長く続いてしまうという状況もあるのではないかと思います、現状を教えていただければと思います。

次は私個人の経験も含めての話なんですが、a uのホームプラス電話とソフトバンクのうちのでんわというのが、転送電話の例として今回挙がっています。これらのサービスの拠点確認の方法というのは、構成員限りなので具体的なところは話せないところもあるかと思ひ可能な範囲でコメントしていただければと思いますが、私自身、このうちの1つのサービスに加入しているのですが、家に装置を置いておいたのに勝手に違う所へ持ち出したと言われてサービスを止められたことが複数回ありまして、拠点確認を技術的にできるというのがちゃんと担保されていれば良いと思うのですが、固定したままなのに別の所に移動したというふうに勝手にみなされてサービスが停止になってしまうことが、クレームとして上がってきているのではかと思っています。そのような場合どのような対策を取っているのか、また対処の方法はないのかもう少し検討いただいたほうが良いかと思っています。猿渡先生のご指摘も有線がないというところに対する拠点確認の方向の意見であったと思いますが、技術的にちゃんと担保してサービスを行わないといけないのではないかと思いますので、その辺りの現状を教えてください。

以上でございます。

【相田主査】 ありがとうございます。今の件は、実際には動かしていないのに、システムのほうから動かしたとみなされたという意味ですか。

【藤井専門委員】 そうです。多分「その回線はお客様の都合で使われていません」というアナウンスが流れて、自分の家につながらなくなるという現象が数回あったという状況です。

【相田主査】 それでは、現時点で発言を希望されている委員の方は以上かかと思っていますので、ここまでの分につきまして、まず、では、J U S Aさんのほうから御回答いただけますでしょうか。

【日本ユニファイド通信事業者協会(岡田)】 いただいている、まず通知音のところで、我々としてどうしていきたいのかというところの議論ですと、我々としては通知音をなくしていきたいというふうに考えております。

背景としては、通知音を使うこと、そもそもこれは転送かどうかというよりも通話品質のところの音だかと思っています。そういったところも含めまして、本当に必要なかどうなの

かというところの議論を進めていきたいというふうに考えております。

音じゃなくてガイダンスでもいいんじゃないかという議論もあると思うんですけども、ガイダンスの場合はもちろん日本語のみならず、海外の方でしたら英語のガイダンスを流さなきゃいけない、中国の方は中国語と、それは我々にとっては分からないところになりますので、このガイダンスも含めて通知音というところをなくしていきたいというふうに考えております。及び、ガイダンスを流している間はどうしても通話料というのが発生してしまうので、利用者にとってもデメリットじゃないかなというふうにも考えております。

もう一件いただいておりました詐欺番号のところですけども、これを詐欺に使われているというふうに認識した際に、我々で止めていくようなスキームがあるかというところに関して申し上げますと、我々はあくまでもこの番号をどういう状況で使われますかと聞かれるだけなので、実際に詐欺で使われるかどうかというのを判断する基準が今はないというのが正直なところなんです。これに関しては、キャリアさん側が止める、止めないというところのスキームを持っていると思いますので、これに関しては、我々としては今は止めるすべがないというような状況でございます。

以上です。

【相田主査】 あと、それよりも前に猿渡先生、一井先生からいただいた質問に関してもうかがいましょうか。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 ちょっとそこが一時切れてしまいまして、私のほうが確認できなかったんです、スカイプが切れていまして。

【相田主査】 ああ、そうですか。

一井先生からいただいた質問は、そういう特殊詐欺等に使われる事業者はJ U S Aの会員ではない、かつ大手さん、KDD I さん、ソフトバンクさんはそういう卸先でトラブルがあったとは聞いていないということで、じゃあ、一体具体的にどういう形でその番号を手に入れた事業者さんであるのかということについて、もし想像がつくようだったら教えていただきたいということだったんですけども。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 すみません。失礼いたしました。

そうですね、番号について言いますと、我々も卸で受けているので、最終的にどのキャリアで出るかというところは我々も判断するすべが今はないというのが正直なところなんです。そういったところでいうと、どのように使われているかというのは、我々も推測するすべが

ないというのが現状でございます。

【相田主査】 あと、猿渡先生からの質問というのはどういうことでしたか。

【猿渡専門委員】 もう一回聞いたほうがいいですかね。

【相田主査】 はい、お願いできますか。

【猿渡専門委員】 消費者が、これは問題のある番号なんじゃないかというのを発見した場合に、消費者はまずどこに通知すればよくて、それが今どういう手順で停止されるなどの手順が進められているか、現状のスキームを教えてくださいということがまず1点です。

あと、J U S Aさんはもう2年ぐらいいろいろ議論しているという話だったので、理想的にはこういうスキームがあればそういう不正利用というのが撲滅できるんじゃないかというのを考えているというお考えがあれば教えてくださいという、この2点です。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 少々お待ちください。

先ほど申し上げたことと重複するかもしれないんですけども、番号を提出するスキームというところに関しては、大手キャリアさんのほうに直接行く……。

【猿渡専門委員】 すみません、そういう話ではなくて、じゃあ、ユーザーは大手キャリアに通知するというスキームになっているという認識をすればいいんですかね。例えば僕がこのバーチャルオフィスはおかしいと思ったときに、どこにまず連絡するというような現状なっているのかというのを知りたいんですけど、別にJ U S Aさんがそれをやってほしいという話ではなくて、現状はどうなっているのかという事実を確認したいだけです。それに対して、現状はこうなっているけど、こうしてほしいという要望があったら教えてほしいということを聞いているんですが。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 そうですね、そういった意味でいうと、我々は分からないというところが今の回答になると思います。どのように詐欺で使われているというところを消費者さんが伝えているかというところも、我々としては今見えないというのが正直なところです。それをいかに我々としても連携していくかというところは今後の課題だと思っていますので、持ち帰って今後考えていきたいというふうには考えております。

【相田主査】 今の件について、総務省さん、番号企画室のほうで何かお答えいただけることはありますか。

【水井番号企画室課長補佐】 番号企画室でございます。

まさに先生から御指摘があった不正な利用をされているおそれのある番号というのをユーザーが知覚した場合、どうすればいいかという点だと思います。これにつきましては、改めて確認させていただく必要があるんだと思うんですけども、一般論としては、まず、それが犯罪に使われているということになれば、基本的にはまず警察に言っていただくのが基本だと思います。ただ、犯罪に使われているまでもいかないかもしいかなが、例えば地理的識別性が毀損されていることが明らかであるとか、そういったところにつきましては、今直ちにどうかというのはちょっと難しいところがありますので、大変恐縮ですが、確認が必要な状況です。

【相田主査】 それでは、続きまして、猿渡先生からいただきましたソフトバンク様への質問について、ソフトバンク様、お答えいただけますでしょうか。

【ソフトバンク（折原）】 ソフトバンクです。

大変申し訳ありません、猿渡先生の御質問のところでちょうど落ちてしまいまして、大変恐縮なんですけども、もう一度教えていただけますでしょうか。

【相田主査】 ソフトバンク様の資料で5ページ目とか、この辺りでもって、だからこれはもしかすると番号企画室にお答えたほうがいいのかもしれないけれども、前回、この番号政策委員会で議論したときにはちゃんと利用者の居住の所まで固定系端末伝送路設備が行っているということが条件ではなかったかということに関して、この5ページ、6ページではそのように見えないけれども、それはどうなっているのかという御質問だったかと思えます。

【ソフトバンク（折原）】 承知いたしました。そちらにつきましては、その後、総務省様とも御相談させていただきまして、番号使用計画においてこのような形でやらせていただきますというところで一応サービスはさせていただいておりまして、ガイドラインのほうにも、こちらについては、もし間違っていたらというか、総務省様から正式な御見解をいただければと思うんですが、利用者の拠点が複数存在する場合には、いずれかの所で一端が設置されているというところについて確認すればよいというふうに記載いただいておりますので、その定めに従ってやらせていただいているものというふうに理解しております。

以上です。

【相田主査】 ただいまの件につきまして、番号企画室から何か補足いただけることがございますか。

【水井番号企画室課長補佐】 総務省の番号企画室でございます。

この点なんですけども、ソフトバンクさんの資料は構成員限りのものが多く、回答しようとする構成員限りの情報に触れる可能性がありますのでなかなかご回答が難しい面がありますが、基本的には一定の条件を満たして地理的識別性等がきちんと担保されていることが、またそこにユーザーネットワークインターフェースが存在する等の一定のいわゆる利用者の拠点として観念されるものにつきましては、一定の条件のものを認めているというところございます。

【相田主査】 では、続きまして、同じく猿渡先生からNTTコミュニケーションズの特に要望の件につきまして、NTTコミュニケーションズ様のほうから御回答をお願いできますでしょうか。

【NTTコミュニケーションズ（高橋）】 NTTコミュニケーションズの高橋でございます。猿渡先生、御質問ありがとうございます。私からの説明ではこちらの意図が伝わりにくかったようで、大変恐縮でございます。

まず、1点目の地理的識別性に関する御質問でございますが、もちろんOABJ番号の非常に重要な特徴として地域的識別性を担保した番号であるということ、それに基づいて非常に信頼のある番号であるということは非常に大事なことで我々は考えております。なので、1点目の質問の地理的識別性を損なうようなことを進めたいかというのは、もちろん答えとしてはノーでございます。こちら、非常に分かりにくい説明で申し訳ございませんでした。

弊社のほうで求めているところといたしましては、まず、当然今、お客様の拠点までを含めた固定端末設備を設置するといったような制度になっているところを、同じ番号区画内の局舎にある固定端末系伝送路設備の一端までといった形にさせていただくとともに、地理的識別の担保は、当然その端末系設備ではなくて別の形となりますが、お客様の本人確認であるとか、その番号区画にそのお客様方が確実にいるといったことは別のやり方で地理的識別を担保した上で進めることができないかといった御相談となっております。

また、2点目の御質問でございますけれども、不正な、不適切な利用に関する御質問だったかと思いますが、こちらの弊社のプレゼンテーションのほうで構成員限りのところにさせていただいている部分のところに関係する内容でございますが、こういったような不適正な利用につきましては、関係省庁の皆様と連携して対応してきております。具体的に昨今の定量的な情報についても、実際のものがあるのは我々も確認しておりますが、関係省庁の皆様、今回の委員の皆様は御提示して問題ないかといったところを確認させていただい

た上で、後日別途回答させていただくという形でお願いできればと思いますが、そちらでもよろしいでしょうか。

【相田主査】 では、そのように進めていただければと思います。

【NTTコミュニケーションズ（高橋）】 はい。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、あとはKDDIさんとソフトバンクさんに、藤井先生からいただいた、移動していないのに移動したとみなされてしまうというあたりについてお答えいただければと思いますけど、まず、KDDIさんのほうからお願いできますでしょうか。

【KDDI（川西）】 KDDI、川西でございます。藤井先生、御質問ありがとうございます。

社内でも急ぎ有識者と確認を取ったんですけれども、御指摘いただいた不具合というか事例があまり見当たらないというか認識しておりませんで、仕組みを含めてそういう事象が発生するかについて詳細を確認しなければいけないかなという状況になっています。なので、本当に事例があるかどうかをもう一度確認しまして、ある場合は別途御回答とさせていただきますと思います。

以上です。

【相田主査】 それでは、ソフトバンクさんのほうはいかがでしょう。

【ソフトバンク（折原）】 ソフトバンクです。

異なる番号区画で使われないように、かつ持ち出し可能な端末となっておりますので、こちらについては、もし本当に持ち出されてしまった場合の措置というのがございます。今回はそれが誤検知されてしまったのかなと思いますけど、じゃあ、誤検知されてしまった場合に、今どういうふうに対応しているのかというところにつきましては即答できる情報がございませんので、社内を確認して御回答させていただきたいと考えております。

【相田主査】 以上で今までいただいた質問にはお答えいただいたかと思えますけれども、よろしゅうございますでしょうか。まだ不足である、あるいは新しい質問でもございましたら、委員の皆様からお願いいたします。

それを待つ間、私から1つ、JUSAさんに質問したいのですが、やはり識別音のことにに関して、呼が接続されてからしか入れられないというのは、これは多分UNIでつながっているからそうなのかなというところですが、ちゃんとNNIでつなげれば呼が接続する前、場合によっては呼出し音が鳴る前に識別音を入れることが可能かなという

ふうに思うのですけれども、その辺りについて、技術的あるいは経済的に難しいというようなこともあるかと思いますが御意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 J U S Aでございます。

N N Iで接続するとそういったことが実現できるというのは、おっしゃるとおりかなとは思っておりますけれども、現状、番号管理事業者でない事業者が多くございまして、そういったケースですと全てU N Iでの接続という形にはなってくるかと思えます。J U S Aの会員でも番号管理事業者が一部関連会社でいたりして、そういった電話網を自分で持っているケースにおいては、そういったことも技術的には実現可能かなと。ただ現状は、接続した後にお客様の通話の中に割り込んで、お客様の会話を消してその音を鳴らすという形になっています。

【相田主査】 それは、U N Iでもそういうバックワード、リバースチャンネルでちゃんと識別音が流せるようにというような協議というようなことをされてはいらっしゃらないということですね。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 現状、転送しているので識別音を鳴らすという規制ではなくて、品質を担保できないケースにおいてのみ鳴らすという形になっています。鳴らすというか、通知という観点だと思いますけれども、そういう意味ですと、我々の問題意識というのは、転送のサービスであっても法的に鳴らないケースと鳴るケースがあるんですね。

【相田主査】 はい。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 そうすると、お客様から見たときに、転送サービス、同じA社の転送サービスだと音は鳴るのに、B社の転送サービスでは音は鳴らないという形態がどうしても発生してしまって、これは消費者にとって分かりにくいのではないかということも問題意識としてはあるということです。

【相田主査】 ありがとうございます。

ほかにいかがでございましょうか。

それでは、どうもありがとうございました。一旦先に進めさせていただければと思います。

続きまして、後半ということになりますけれども、まほろば工房様から御説明をお願いいたします。

【まほろば工房（近藤）】 まほろば工房、近藤でございます。このたびは、お時間いただきましてありがとうございます。

では、我々のプレゼンを進めさせていただきたいと思います。まず、簡単に弊社の御紹介ですが、我々、3か所に事務所がありまして、広島のほうでいろいろ我々のソリューションとかを開発しておりまして、溝口のほうでネットワークの事業とかいろいろやっている会社でございます。

事業としては、I P－P B Xを作ったり、アプライアンス型とかクラウド型を作ったり、あとは自動音声応答サービスのようなクラウド型のサービスも提供している形です。一方で、ネットワークのソリューション事業ということで、通信事業者の方をお客様として運用設計構築などの支援、あとは通信分析とかコンサルティングをするような事業をやっている会社でございます。

早速ヒアリングの回答でございますけれども、まず総論です。現行の転送電話役務に関する番号制度についてどのように考えるかということですが、ほかの皆様もおっしゃっているとおり、ユニファイド通信サービスというものはテレワークを支える重要な技術になっています。テレワークだけではなくて、働き方改革を進める上でかなり重要な仕組み、ソリューションサービスというふうになっています。これは日本だけではなくてグローバルに広がっているものなので、それが標準的にグローバルにつながるということが非常に重要です。つまり、そういうソリューションを開発していくことで日本の産業の生産性向上や、日本社会がさらなる発展することが必要になっていくと考えております。

2問目、提供している電話サービスですが、委員の皆様限りで図のほうを御提出させていただいておりますが、基本的には現在の規制、法律にのっとって、このような構成で提供しているという形になっております。

続きまして、提供している電話転送サービスなんですけれども、個人、法人の確認の方法ですが、犯収法でもきっちり確認するようになっておりますので、それに基づいて我々のほうでもしっかり確認しているというものになっております。

今後予定している電話転送役務ですが、転送電話に当たるのかどうかというのはまた微妙なところなんですけれども、自動音声応答も含めまして機械と人をつなぐというようなサービスを今もやっておりますが、それをさらに発展していくということを考えております。

我々のほうで、電気通信番号計画における番号の使用に関する条件ということですが、まず、1つ目は緊急通報だと思います。緊急通報は、我々は交換機のほうで遮断しております。顧客のほうからダイヤルしても接続拒否されるというような状況になっております。通話

できないということに関しては、我々は加入の段階で重要事項説明ということでお客様に説明した上で、お客様のほうへ代替手段を確実に用意して加入していただきますようお願いしております。

2)、3)の本人性確認及び活動拠点の確認ですけれども、これについては電気通信事業法及び犯罪収益移転防止法に基づいて確実にやっているということだけ申し上げておきたいと思います。もちろん我々として品質の確認とかそういうことをやっていかなきゃいけないんですけども、それについてはJ U S Aを通じていろいろアドバイスいただきながら我々はやっているというような状況です。

4番目、識別音ですけれども、J U S Aのほうで標準識別音というものをつくっていますので、その識別音を挿入しているという状況です。挿入については結構いろいろコストがかかるんですけども、品質を満たしていないことを通知するということで入れているというような状況でございます。

同条件に対する要望ですけれども、我々は転送電話事業者ということになっているんですが、お客様からすると基本的には電話サービスの事業者というふうに見えているかと思えます。このような同じ形態の事業者であっても、通知音が入っていない事業者というのは必ずいます。転送だから入っている、入っていないという話が先ほどもありましたけども、品質基準で入っているんですが、お客様からすると何で入っているかどうかというのは分からないという状況がありまして、実際クレームにもつながっています。先ほどもお話がありましたけども冒頭の会話が切れるということもありますし、入るところと入らないところがありますので、実際ビジネス上の競争ができない状況が発生することがたまにあります。なので、こういうものがなくなっていれば、我々としては非常にうれしいというふうに考えております。

卸電気通信役務ですけれども、我々は卸通信役務をやっておりませんので、もしやる場合でも、卸す先のほうにJ U S Aに加入して一緒にやっていきましょうという形で、適正に進めていくつもりではございます。

5番目、不適正な利用ですけれども、自社または卸先事業者において、電話転送役務を活用した不適正な利用があるかという御質問なんですが、我々は犯罪及び捜査に関する具体的な情報を日常の事業活動の中で知覚することは非常に難しいんです。やはり捜査関連事項、照会事項とかは来るんですけども、そこにはどういう犯罪ですとは書かれていませんので、我々としては、それに対して正しく対応することしかできません。なので、犯罪の内

容が我々のほうで分かることはほばないと思っていただければと思います。

ただ、不適正利用がされるということは我々としてはあまり望むことではございませんので、J U S Aもしくは警察、そういうところと連携していろいろな事例を学習しながら不適正利用ができない、防止することに取り組んでいることは確かでございます。

特に中小事業者は、政策、法令、規制といろいろなものがあると思うんですけども、そういう情報を単独で入手していくということは非常に困難なんです。ただでさえ人が少ないところでやっているところに対して、あの法律がこう変わりましたよとか、こういうふうにやらなきゃいけませんよというものを単独の事業者として入手していくというのは結構難しいことになっています。なので、協会を通じていろいろな情報をいただいたりとか、協会を通じて総務省から情報をいただいたりとか、そういうことで適正な運用に努めているというような状況です。

電話転送役務、我々は電話転送事業者なんですけども、これの悪用を防ぐということが非常に重要だと考えております。ユーザーさんからすると、利用される方からすると、転送電話かどうかというのが分からないというのと、その事業者が優良かどうかというのが分からないんです。なので、この電話転送事業者はちゃんと法律にのっとって運用していますよというところを分かっていたかないと、悪いことをしていると言ったら言い方が悪いんですけども、法令遵守してない事業者さんのほうが有利に立ってしまうことが、もうこれは確実にあるんです。なので、客観的な基準とかそういうものを可視化して、この事業者は守っていますよというのがちゃんと分かるようになっていただけると非常にうれしいかなと思います。

具体的な方法としては、認定番号をホームページとかに表示する義務をつけていただいたりとか、そういうことをすることで、表示していればちゃんとした事業者なんだけど、表示していなければこの事業者は認定を取っていませんよということになると思いますので、悪貨が良貨を駆逐するということも軽減されるのかなと思います。

最後、4番目ですけども、現在の市場には法令を遵守していないと思われる事業者というのも少なからずというか、結構多く存在していると我々は考えております。ここを放置した状態で新たな規制をつくってしまうと、結局我々ちゃんとやっている事業者がさらに事業をするのが厳しくなるんです。なので、新しい規制を課す前に、今認定を取っていない違法的な事業者の取締りをしっかりやっていただいて、自由で公正な競争を確保するような事業環境をつくっていただきたいというふうに希望しています。

最後のページになりますが規制の在り方ということで、電話転送役務を提供する事業者に対する番号制度上の在り方についてどのように考えるかということなんですけども、そもそもユニファイド通信というのは日本独自のものではありません。グローバルに展開できるようにするにはいけないものなので、そういうところと競争できるようなものになっていないといけないと思っています。ですので、日本独自の規制が課されてしまうと、どうしても日本用にいろいろつくったものを海外に持って行って、そこで競争しなきゃいけない。要は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るということをしなきゃいけなくなってしまうと、グローバルスタンダードについていけないということが発生してしまう可能性が高いと考えております。なので、世界と足並みをそろえてどんどん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しております。

以上でございます。

【相田主査】 ありがとうございました。

では、続きまして、三通テレコムサービス様から御説明をお願いいたします。

【三通テレコムサービス（高田）】 三通テレコムサービスの高田です。本日は、お時間ありがとうございました。

電話転送役務が規模の在り方についてプレゼンさせていただきます。まず、総論の部分、現行の電話転送役務に関する番号制度についての考え方ですが、当社としましては、クラウドP B Xサービス等をはじめとした企業向け通信サービスを提供しております。日本政府が進めてきたテレワーク推進や働き方改革などの浸透により、当社のサービスも増えている状況でございます。

また、新型コロナウイルス感染拡大等に伴う社会のデジタル化に対して、電話転送役務の役割についてですが、テレワークの増加について、テレワーク自体の価値ですが、これ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と定義されています。コロナ感染症対策の一環と見られることがテレワークは多いものの、本質的には働き方改革、育児世代や介護世代の労働力の活用、地域人材の活用など、今後の日本産業の競争力強化を実現するために不可欠な手段だと思われま。

また、当社としましては、先ほどのまほろば工房さんと重複する部分が多いんですが、サービス自体を海外展開したいと考えています。しかし一方で、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とか実装に対して開発スビ

ード・コストが増えて、あとは販売後の改良や展開が円滑にできないなど、海外の競争先と比べると、競争上多くの不利な状況を生むことが見られます。弊社の要望としましては、海外の制度と協調性が取れた制度としていただき、日本企業の円滑な海外展開をサポートしていただきたいと思います。

2番目、提供している電話転送サービスですが、ネットワーク図に関しては、申し訳ございませんが非開示とさせていただきます。総務省殿と御相談させていただいて認定を取得し、法令のほうも遵守しています。

電話転送役務契約について、弊社は法人利用のみに提供しています。または個人事業者となります。

今後提供を予定している電話転送役務に対しては、今後、AIの技術、クラウド技術を用いた新たなユニファイド通信サービスの開発を進めています。特に、今までは音声通信は人と人の通信であったものが、今後は人と機械、あるいは機械から機械といったシステム間通信も積極的に担うようになり、さらにほかの通信手段、メッセージなど音声サービスも連携、連動するような形になっています。

3番目、電気通信番号計画における番号の使用に関する条件ですが、①誤認を生じさせる緊急通報を不可能としていますかということで、弊社の電話転送サービスは緊急通報は不可であります。緊急通報可能な代替回線を別途用意する必要があるということ、を、契約時にお客様に説明しております。また、御同意いただいたお客様のみ申込みを受け付けています。

②本人確認及び拠点確認と、③拠点への設備設置確認です。サービスの利用開始に当たって、犯収法及び電気通信事業法に基づく本人特定事項や活動拠点の確認を弊社のほうで行っております。

④品質確認に対してですが、発信転送または着信転送時に品質に関する規定を満たすことを確認していない旨を、今後識別音を挿入する予定でございます。また、開発コストと開発時間がかかりますので、特例を受けて令和4年3月までに実施する予定でございます。

4番目、卸電気通信役務の提供につきまして、弊社としましては卸電気通信役務を提供しております。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、犯収法に基づく取引時の本人確認を遵守するように再販契約書のほうにもうたっております。また、卸先が別の電気通信事業者に再販しようとするときは、事前に当社の承諾を得なければいけないことを定めてあります。また、再販先で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、自身に課されたものと同じ義務を課しています。

あとは2について、役務提供を行うに当たって必要な知識ですが、これはJUSAさんの部分ですので割愛させていただきます。

5番目、不適正な利用についてですが、過去に捜査機関から捜査事項照会があるものの、照会の理由や目的は明かされていませんので、通信事業者が日々の運用において犯罪の事実・実態を知ることはほとんど不可能だと思われます。

弊社について、過去の不適正利用のケースは1年以上前に2件ございました。これは卸元電気通信事業者からの通知で停止して、すぐに解約処理を行いました。また、卸役務に提供した番号であったことから、卸先の取引時確認の徹底を強く要請して、実際に番号が本人確認にきちんとひもづけられているのか、全ての番号に対してデューデリを行いました。

弊社として実施している取組・対策、具体的な方法、実施の頻度についてですが、まず、申込受付時に犯収法取引時確認、反社チェックなどを行っております。また、契約後も1年ごとに利用者の再確認を行っています。当社としては最大限の措置で犯罪利用対策・不適正利用の撲滅を進めています。

有効と考えられる取組なんですけど、やはり取引時確認の徹底とともに事業者間の情報共有、警察との情報交換などを行っております。

今後の規制の在り方についてですが、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います。そこで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に、慎重に議論していただきたいと思います。

また、特に問題点と弊社として見ているのが、レンタルオフィスやバーチャルオフィスの電話転送サービス利用の需要が高まっていることについて、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という方法が定められていますが、現実では登記はどの住所でも可能ということが1つと、あとは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った場合にはそれで本人確認が行われてしまいます。しかし、事業者としてはバーチャルオフィスか、それでないのかというのは確認のすべがないと思います。現在の登記情報と転送不要郵便の送付については、確認というのは課題があると思われます。

また、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、クレジットカードなどの代替案などを今後検討していただければと思います。

以上です。御清聴ありがとうございました。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、続きまして、マイクロソフト様から御説明をお願いいたします。

【マイクロソフト（中島）】 マイクロソフトの中島です。よろしくお願いいたします。

本日、ヒアリング事項についての一通りの回答は資料に記載させていただいておりますが、時間も限られますので、このプレゼンでは海外との比較の部分を中心に御説明させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、弊社の電話転送の関わりについて簡単に御説明さしあげます。弊社では、Teamsという社内外の人々とのコミュニケーション、コラボレーションを可能にするクラウドベースのサービスを提供しております。このTeamsを通じまして、Teamsユーザー同士の通信に加えて、公衆電話網からの電話の発着信も可能となっております。ただ、この電話発着信のサービスにつきましては、国によってマイクロソフト自身がサービスを提供する場合と、各国のパートナー様から御提供いただいている場合がございます。例えば、日本ではソフトバンク様に提供いただいているUniTalkというサービスによって電話の発着信が可能になっておりまして、マイクロソフト自身が電話転送役務というものを提供しているわけではありません。他方、マイクロソフト自身もTeams Calling Planという名称で北米、アジア、ヨーロッパ等の全24か国で電話転送役務を提供しております。そういった世界各国で電話転送サービスを提供させていただいている経験を踏まえまして、海外の電話転送に関する制度について、主として日本の制度との違いを念頭に置きながら、簡単に御紹介をさせていただきます。

では、まず、2ページ目の総論についてです。この現行の電話転送役務に関する番号制度についてですが、やはり日本の法人のユーザー様は電話転送役務において0ABJ番号の御利用にとっても高い関心をお持ちです。その点でいいますと、現行の番号制度というのは、より柔軟にサービスを提供するための発展の余地があるのではないかと考えております。特に、このコロナ禍において場所や時間にとらわれない多様な働き方の重要性というのが広く認識されているところでもありますし、こういった電話転送役務はテレワーク推進に不可欠であると考えております。

1ページめくっていただきまして3枚目、海外との比較のスライドをお願いします。まず、緊急通報です。緊急通報につきましては、弊社が電話転送役務を提供している24か国では、いずれも緊急通報サービスの提供が義務づけられております。他方、日本では緊急通報が禁止されておりますので、日本と他国で大きな差があると認識しております。

ただ、他国で緊急通報が義務づけられているとはいえ、その実際のサービスの緊急通報の提供の仕方というのは国によって様々です。1枚めくっていただいて、例えば全国の電話転

送サービスから緊急電話を受けるためのコンタクトセンターを設置するであつたりですとか、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取り次ぐ、もしくは位置情報サービスを用いて通報者の位置を特定する。あるいは、あらかじめ緊急用住所を収集しておいて、緊急通報時に発信者が自分の位置を伝えられない場合にはその住所を用いるとか、携帯電話の場合には、たとえアプリから緊急電話をかけた場合であっても携帯電話のネイティブ機能を起動できるようにするといったような、各国の事情に応じたいろいろな対応方法があります。緊急電話サービスというものが人々の安全のために不可欠なサービスであることを考えますと、日本でも緊急電話、緊急通報が可能になる方向で検討されるとありがたいと考えております。

1枚めくっていただきまして、通話品質についてです。通話品質についても日本と他国で大きな違いがございまして、日本では法的規制として品質基準が存在しますが、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ございません。もちろん、法律上の品質基準がないとはいえ、数ある事業者の中から選んでいただくためには高い通話品質の提供は不可欠ですので、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と考えておりますし、マイクロソフト自身も、他国も含めて品質の高いサービスを提供するよう努力しております。

先ほど来のお社様のプレゼンでもありましたが、こういった他国にはない規制があることによって、海外で開発された新しいサービスの日本への導入が遅れることもございますし、本規制について国際的な協調というものを検討いただきたいと考えております。

1枚めくっていただきまして、他国では法令上の通信品質基準というものがございませんので、それに伴いまして、法令上の通信品質を満たさないことを当事者に通知する義務・規定というものは存在しません。ですから、この規制が存在するのは日本のみです。

今までの相違というのはサービスの内容に関するものでしたけれども、サービス開始時の事業者の義務としての拠点確認、本人確認についても日本と他国で違う点がございます。まず、ユーザーの拠点が固定電話番号の割当て地域内にあることが必要かどうかという点につきましては、国によって様々な規制がございまして、そもそも当該国内に拠点がなくてもいい、国外ユーザーに固定電話番号を割り当てることが可能といった国もありまして、そういった例としてアメリカやイギリスがあります。多くの国は、国内に何らかの形で拠点が必要というふうにしております。中でも、当該国内の番号の割当て区域内に拠点があることを要求する国としてはアイルランド、ドイツなどが挙げられます。

1 番の固定電話番号の割当て区域内に拠点があることを求める国はありますが、さらに加えて事業者が拠点を確認する必要がある国というのは多くはありません。事業者による拠点確認が必要な国としてはハンガリー、チェコ、オーストリアなどがありますが、そういった場合も公共料金の請求書、名刺など紙で書いた資料の確認で足りることが多いです。

本人確認につきましては、昨今の電話通信を使った不正等の増加により、事業者には本人情報の収集を求める国というのは増えてきています。大抵の国は氏名と住所の確認ですが、それ以外にも職業や登録番号などの確認が必要な国もあります。ただ、こういった場合の事業者による本人確認までは必要のない国が多く、必要な場合であっても、クレジットカードやデビットカードのようにもともとこれらの発行者が本人確認を行っている場合には、その確認で代用可能な国というのもあります。

1 枚めくっていただきまして、不適正な利用です。今現在、Teams に関して、マイクロソフトは日本で電話転送サービスを提供しているわけではありませんが、アメリカにおいて、特殊詐欺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というものを推進しております。これは、発信者がコール ID に表示される電話番号を使用する権利を有していることを検証するための国際標準ベースの方法でして、まずはアメリカでの導入が検討されておりますが、続いてカナダや他の国での導入も検討されています。この方法は、日本においても不適正な利用への有効な対策となり得ると考えますので、もし必要でしたら、この点につきましてのより詳しい情報を提供させていただけたらと考えております。

最後に規制の在り方です。冒頭で申し上げましたが、法人ユーザーの中で OABJ 番号を使った電話転送サービスのニーズというのは高まっておりますので、この OABJ 番号の使用が柔軟に認められるというのは、今後日本の法人ユーザーに対してより有益な電話転送サービスを提供するためには必要なことではないかと考えております。また、他国で提供が可能な緊急通話サービスについても、日本でも提供可能になることで、よりよい人々の安全に資することができるのではないかと考えております。

海外の制度も含めまして、引き続き総務省様や関係機関の方々と意見交換、協議等をさせていただけたらと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、続きまして、河村専門委員から御説明をお願いいたします。

【河村専門委員】 ありがとうございます。

資料の提出が遅れまして、失礼いたしました。それでは、資料に基づいて発表させていただきます。あと、お断りしておきたいのは、3年前にも一般消費者の立場から考える固定電話番号を利用する転送電話ということで、消費者としてのヒアリングのときに発表いたしました時の内容と一部重複しております。それを聞いていらっしやらなかった方もいるんでしょうし、改めて意見の立場が変わっていないところはそのまま書いておりますので、御了承ください。

2 ページ、3 ページは御存じのと通りの一般消費者から見たときにどんなふうに固定電話番号の転送電話が見える、受け取られるのかということで、信頼性や地理的識別性、あと料金の妥当性、これは一概には言えませんが通話品質などにおいて消費行動、電話料金を払って電話を使うということですね、受ける場合でも基本料金を払っていますから、暗黙にその取引条件とか、社会通念として認識しているものが知らないうちにそのとおりに得られていないということが言えると思います。消費者から見るとそのようなサービスであるということを2 ページ、3 ページで表しています。

イノベーションとか、今はテレワークが進んでという話があるんですけども、誤認させる目的の転送電話は、言うまでもありませんがイノベーションとは関係がないということです。実際にそこに拠点がないのに信頼性を利用するとすれば、転送電話サービスが誤認させるサービスを提供しているということになりますので、そのような信頼性や経済力があたたかもあるように見せて取引を有利にしようというのは、もう古典的な消費者を引き寄せる手口であって、イノベーションや技術革新とは関係のないものだというふうに思います。

5 ページ目ですが、消費生活相談員の方々に先月ヒアリングをいたしました。03や06の信頼性を、信用性を悪用するような相談がありますかということですが、ここに書いてあるとおりですけども、外壁塗装や修理などの訪問販売で名刺とかパンフレットの電話番号に連絡すると、個人経営の事業者は転送システムを利用していると、消費者には転送かどうか判断できないので、03であれば03の固定電話があると理解し、信用してしまいます。

宅配便業者などを装った悪質メールや電話も多いのですが、これはまだ継続して相談が入っています。それには携帯電話の番号の使用も中にはあるけれども、03、06の表示があります。

市役所職員をかたった電話の相談も時々あって、例えばその中には市役所なのになぜ03なのかと不審に思って電話を切ったケース、あるいは相手に発信局番のことを言ったら電話を切られたという相談もあります。

あと、PC操作中に警告音が鳴って、表示された固定電話番号にかけたらどうも海外の人が対応してセキュリティソフトを購入させられたという事例では、これは海外への転送なんじゃないかというふうに相談員は考えています。

いろいろそのようにたくさんの相談が固定電話の信用を悪用する形でありますねということです。相談者の中には、やっぱり電話番号が03や06なので安心したという相談者がいるのは確かですというコメントがあります。ですから、電話番号で信用しないようにと助言しているということですから、非常に固定電話の信用を利用するというものがとても多いということが分かります。

ただ、このコメントの中にもありますが、転送電話を使っているかどうかというのは、相談員であっても、相当警察とかまで行ったようなケースじゃない限り分からないというのが現状ですので、ここにあるものが全部転送電話なのかどうかは分かりません。

7ページ目なんですけれども、昨年4月の記事にはありますが、「ニセ電話詐欺 電話転送で番号『偽装』」というかなり長いちゃんとした記事がありまして、そこによりますと、03や06で始まる固定電話番号を再販業者が購入して、中小企業などに番号を販売して転送サービスもしていると。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て、外出先でも固定電話番号が使えると。

捜査関係者によると、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と書かれています。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ましたと。ここにあるように、使われた4,500回線のうち7割が特定の3社を経由していたと。そのうちの1社は、番号の転売先には身分確認はちゃんとしていると、その先の使用は分からないということでした、という記事になっています。

2019年に把握した範囲でのニセ電話詐欺は1万6,000件以上で、被害総額は約301億円。警察の通知で詐欺に使われた番号を使用停止としたというふうになっています。さらに、警視庁の要請で問題の再販業者3社を含めた9社への新規番号提供を一定期間取りやめることとしたとなっています。

この記事では、提供を拒否できるようになったのは一歩前進ではあるが、これはあくまで警察からの要請に過ぎないので、それも一定期間であるので、効果がいつまで続くかは不透明という記事になっています。皆さん御存じのことかもしれませんが御紹介いたしました。

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ことを考えると、03の電話番号に全く別の何々県という住所、真実の住所を合わせることはメリットはないということを考えますと、要する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ますし、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、拠点がない場合の転送電話が使われているというふうに推察されます。

9ページなんですけれども、これは「利便」ではなくて「偽装」であるということが書いてありまして、偽装目的の転送電話利用は日本社会が長く培ってきた0ABJ番号の信頼性、識別性を裏切っているというだけじゃなくて、信頼性そのものを利用しながら損なっていくという形になるので、非常に容認し難いものです。要するに信頼性を利用しないのならいいのですが、信頼性を利用しつつ損なっていくということは、日本が大事にして培ってきたものなので非常に問題があると思っています。

これは以前にも出したものなので、サービス契約者と消費者双方のメリットというのは、会社の拠点がちゃんとあり、それを担当者が不在のときに使えるというようなものに限られるべきだと。つまり「装う」目的で利用できるようなサービスが提供できる状態にしておくべきではないということです。2019年5月から新ルールがかかっていると思うんですけれども、平成30年の答申に基づいて新ルールがかかっていると思いますが、転送電話を利用した悪質商法や詐欺というのがルールの経過措置中であるために防止できていないのか、あるいは新しいルールになお不備や抜け穴があるのかは消費者側からは分かりません。ですから、そこが分からないとどうすればいいのか分からないのですが、いろいろな事業者さんの発表にもありましたように、悪質な事業者さんがそのような利用ができないようにする実効的な方法を考えなければいけないと考えます。それには、まず現状を把握してどのようにしてそれが行われているのかを分析した上で、消費者だけでなく、正当に転送電話を利用する事業者さんの利益、それから皆さんが大事にしたいとそろえておっしゃっている日本の0ABJ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と思います。必要に応じてルールそのものとか運用の見直しが必要だと考えています。

以上です。ありがとうございました。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、続きまして、森専門員から御説明をお願いいたします。

【森専門委員】 ありがとうございます。弁護士の森です。

資料28-10を御覧ください。ちょっとこれは失敗しまして、ページ番号のところを消してしまっているんですけども、タイトルといいますか、何とか御説明でカバーしようと思っております。

2枚目です。表紙が1枚目で、その次のページです。「Q. どのような対応が必要になりますか？」ということです。これは総務省で固定電話番号の電話転送のルールについて説明されているウェブサイトの簡単な説明の2枚目です。最初のチェックで、固定電話番号を使用して電話転送役務を提供する電気通信事業者は、原則、総務大臣への認定申請が必要ということです。それから2番目のチェックで、電話転送役務を提供する電気通信事業者に求められる条件ということで、この赤い楕円形は私がつけたんですけども、エンドユーザーの拠点確認が必要だということが書かれているということです。

その次のスライドを御覧ください。検索画面になっております。ここからが、今まさに河村さんがお話しされていたことの現状みたいなことで、本当に簡単な調査でできました。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ということについて御説明しようと思います。

ヤフーの検索で「バーチャルオフィス 電話転送」と、この2つのクエリで検索しましたところ、1番上と2番目です。これは人によって違うわけですけども、いずれにしても手広くやっているというか、大手であるというか、私の場合の1番、2番でしたら、どなたがやってもかなり上に表示されるんじゃないかと思いますが、この1番上と2番目の事業者について、なんちゃって匿名化をしつつ調べましたので、御説明させていただきます。

一番上のものが①事業者、2番目のものが②事業者です。

次のスライドです。これは①という吹き出しが左上に出ておりますけれども、①事業者、転送電話サービスの概略を説明しているんですけども、表題として「バーチャルオフィスの電話転送、逆転送サービスについて」御説明しますというふうになっておりまして、次のスライドを御覧ください。太字で「実績ゼロの起業家やフリーランサーが固定の電話番号『03』番号が必要な理由」ということで、03番号が必要なんだと、03番号の信頼性についてる説明をしています。下のところが太字になっていますが、①として、「ある気になる公告2つに目が留まる。片方のA社の広告の連絡先には電話番号が『株式会社これこれ 代表電話03-何々』。一方のB社『株式会社▲ 電話090-何々』。②として、「初めて参加した知人主催の経営者交流会での名刺交換。名刺に固定電話番号を書いているCさんと

携帯電話しか書いていないDさん」というような比較があつて、次のスライドですけれども、冒頭からですが、「上記の2つの状況を考えた場合、もし、価格がそんなに変わらないとすれば、あなたはビジネスの観点でどちらの人を信用しますか？そして、どちらの人の法人サービスを購入しますか？」と。「携帯電話しか表示がない場合、『詐欺会社かもしれない・・・』と疑ったり、考えたりしませんか？」ということで、彼らは基本的にはこの信用、固定電話の番号、そして03の番号は信用を与えるものであると、信用を付加する、先ほど河村さんからは偽装という言葉がありましたけれども、このサービスとして、もともとない信用を底上げしてあげますというサービスであることを認識しているということです。

次のスライドをおめくりください。①の吹き出しの下に「×××××××」という匿名化用のあれを入れておりますけれども、この事業者の電話転送サービスの大きな特徴ということで4ポツ目を御覧ください。「転送先はおお客様でご自由に設定変更できます」ということになっています。その次のポツ、「転送設定をされている場合、お電話をかけてきた方が転送されていることはわかりません」ということです。こういうところがポイントであるということです。

次のスライドを御覧ください。ここからは②の事業者ということになります。②の吹き出しがありまして、「バーチャルオフィスで東京03が使用できる電話転送・秘書代行サービス」ということです。

次のスライドをおめくりください。②の吹き出しの下に「03番号取得のお勧め理由」とあります。最初から、「名刺やサービス資料を受け取った時に東京の住所で携帯番号しか記載がないよりも、市外局番の電話番号があるほうが信用できる印象があります」と。東京の住所でという前提になってはいますが、これはなぜかといいますと、②の事業者はプライマリーなサービスが法人登記サービスであるということです。法人登記と郵便転送をしますよということですので、住所も偽装ということができています。そして、その上で電話番号を取りましょと、そういう話なんです。

その下のところでは、「バーチャルオフィスを利用される方の多くは——バーチャルオフィスの利用、つまり郵便転送ですね——、信頼性向上を目的で利用されるので、合わせて東京の03電話番号を取得されることをお勧めします。取引先によっては固定番号の記載が必須の場合があります」ということになっています。

その次のスライドです。これは料金表なんですけれども、電話転送（受信のみ）というのが上になっておりまして、03番号への通話を任意の電話番号に転送しますと。発信時はかけ

た番号、かけた電話機の番号。その下は受発信両方ということで、『03～』番号への通話を任意の電話番号に転送いたします。発信時の相手の『03～』を表示させることができます」と、発信時も相手に03を表示させることができますということです。

御報告は以上ですけれども、こんな感じで、任意の電話番号ということですのでもちろん任意なんですけど、一応電話もして確認しておりまして、「九州のSOHOビジネスなんですけども」ということで、1つは「オフィスについての契約をせずに、郵便契約をせずに電話番号だけ取れますか」と聞いてみましたが「もちろん取れます」ということで、03を受発信ともに使っていただけるようなサービスであるということを確認しております。

この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いますけれども、もう一つは、先ほど三通テレコムサービスさんから御説明のありました、確認手法として転送不要郵便とかを使用することができるのかという本人確認の問題も併せて提起しているものであろうかというふうに思います。

私からは以上です。ありがとうございました。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、質疑応答、意見交換に入ります。ただいまプレゼンいただきました皆様からの説明内容につきまして、御質問、御意見ございましたら、またチャット欄に記入いただければというふうに思います。

それでは、まず、猿渡先生、お願いいたします。

【猿渡専門委員】 大阪大学の猿渡です。

まず、まほろばさんに質問なんですけど、8ページ目のところがちょっとよく分からなくて、マイクロソフトが海外で展開しているサービスを日本に展開したいから参入障壁を下げろという意味で要望を出してくるのは分かるんですが、国内でビジネスをしている人が参入障壁を下げろと言っているのがちょっとよく分からなくて、特に8ページ目の、世界でサービスを展開するときと言っているのがちょっとよく分からなくて、僕の目線からは、日本の独自のルールがあって、日本で提供しているサービスが一番厳しいという話がマイクロソフトの資料でもあったと思うんですが、であれば、逆に日本のやつを海外に持っていくのは簡単で、海外のものを日本に持ってくるほうが難しいので参入障壁になって、まほろばさんの的にはメリットがあるんじゃないかなと思っていたんですが、そこをもうちょっと詳しく教えてください。特に参入障壁を下げた場合には、多分マイクロソフトみたいな大手のところにあつという間に負けてしまうような気がするんですが、そこは矛盾を感じました。一

つちよっとうがった見方をすると、海外でつくったソフトを日本で展開したいから、海外で安く買ってきたものを日本で展開するということを考えているのかなとちょっと思いました。

同様のことは三通テレコムサービスにも言えるんですが、三通テレコムサービスに関してちょっと調べてみたら中国の資本が入っているように見えたので、中国でつくったソフトを使いたいから、中国で日本以外の国向けに使ったソフトを日本でも使いたいから日本独自じゃ駄目だということを言っているように見えたんですが、それも違うのであれば違うと教えてください。

マイクロソフトに関しては、まず、コメントとして9ページ目が非常に興味深くて、いろいろな特殊詐欺とかの発信元偽装に対抗するための仕組みとかを検討していますよという話は、まさにこれから通話のサービスが向かっていく先なんだろうなと思ってまして、なので、僕の感覚的には電話番号はもう050でも090でも何でもいいと思っていて、アプリケーションレイヤーでこういう仕組みを入れていけばいいから、OABJにこだわる必要は、マイクロソフト自体はないんじゃないのというのがまず1つ目の質問であるのと、OABJでなければならない必然性は何かありますかというのが1つ目の質問です。

2つ目の質問は7ページ目です。日本はユーザーの拠点に関する制限が最も厳しい国の1つということは、拠点確認に関しては日本だけがめちゃめちゃ厳しいというわけではないということですよねというの確認です。ちょっとフェアじゃないなと思ったのは、米国なんかは完全に地理的識別性が失われている状態なので、そこと比較して日本だけというのはちょっと違和感があったりもするんですが、僕が確認したいのは、拠点確認に関しては日本だけが際立って厳しいわけではないということですよねというの確認です。

最後、河村先生に関しては、まず消費生活相談員にヒアリングをされたということなんですが、数というのは減っているのか増えているのかという、事例ではなくて、数で言うとうんなんでしょうとかいうのをちょっとお伺いしたいです。個人的な感覚としては、最近はお3とかお6での営業よりもお90で営業電話がかかっていることが増えているので、少しずつ減っているのかなという感覚はあるんですが、その数で言うとうんなんでしょうとかいうのが1つ目の質問です。

2つ目の質問は、消費生活相談員に電話番号的なトラブルがあったときに、その電話番号がちょっと怪しいんじゃないかということがどこかにエスカレーションされて、ちゃんと停止のところまで行っているような仕組みがあるのかどうなのかというのを伺いたいです。

以上になります。

【相田主査】 ありがとうございました。

チャットの順序どおりいきましょうか。それでは、事務局、番号企画室のほうからお願いいたします。

【水井番号企画室課長補佐】 よろしくお願いします。番号企画室でございます。

まほろば工房さんの説明資料の7ページ目、4つ目のポツでございますけども、ルールを遵守していないと思われる事業者がたくさんいるということの御発言がございました。ここにつきまして、総務省の動きを参考に御発言させていただきたいと思っております。

我々、定常的にいわゆるルールを守っていないと思われる業者を探して、そしてそこに対して事実確認、是正といった動きをしております。直近の例で言いますと、ある手段で電気通信番号使用計画のルールを守っていないおそれがあるという事業者を抽出いたしまして、500件から1,000件の間の事業者に対して確認をいたしました。その中には、一定数はみなし認定という方もいらっしゃいましたが、それ以外に電気通信番号使用計画をつくらなきゃいけないんだけどもつくっていなかったという方もいらっしゃって、是正をしていただいたということがございます。こういった取組はあるんですけども、ただいちごといいですか、まほろば工房さんの目から見たら、そういった事業者というのは駆逐できていないということだと思いました。

総務省は、こういったいわゆる秩序を守るような活動を今まで以上により一層頑張るというのは当然といたしまして、それは当然させていただくんですけども、構造的により効率的、構造的に自動的にルールを守る事業者というのが増えるような仕組みというのがあるか、ないか、もしあればどういうものかについても、この会議で御議論いただけたら大変ありがたいと思っております。

以上でございます。

【相田主査】 ありがとうございました。

では、続きまして、森先生、お願いいたします。

【森専門委員】 ありがとうございます。

私は、マイクロソフトさんに御発表との関係で教えていただきたいんですけども、海外では通話品質に関する制約、条件というものが一切ない、規制というものは一切ないという、品質基準が一切ないというお話だったんですけども、一切ないと、コストの関係でどんどん下がってっちゃうんじゃないかと思えますけども、そういうのはどのように防がれてい

るのかを教えていただけないかなと思って御質問させていただきます。よろしくお願ひします。

【相田主査】 ありがとうございました。

では、続きまして、藤井先生、お願いいたします。

【藤井専門委員】 藤井でございます。

1つはまほろば工房さんに、もう一つはマイクロソフトさんに質問があるのですが、1つ目は、先ほど総務省さんからもコメントがあったと思いますが、通知音挿入ができていない事例というのがあるということについて、三通テレコムサービスさんのご説明だと特例により通知音挿入がまだ免除されているところもあるということだと思うのですが、まほろば工房さんが認識しているのは、特例ではなく、普通に通知音を入れてないのに認証を受けているところがあるというように認識していると考えていいのでしょうか、それが1つです。

2つ目はマイクロソフトさんへの質問です。4ページの緊急通報の提供、海外の事例を紹介いただきましてありがとうございます。これについて、私が正確に理解できていないのでちょっと教えてほしいのですが、AとBの違いというのは、Aは、例えば警察とか消防という公的機関がコンタクトセンターを設けていて、Bはそれがどこか商用の取次ぎサービスになっているという違いがあるものなのか、Aも何か商用のコンタクトセンターを設けているのかを教えてください。また、商用のセンターは、マイクロソフトが設けているのか他の事業者なのかも含めて、AとBの違いと、Aをどのようなところがつくっているのかということも教えてください。

もう一つ、Eのシステムですか、アプリで携帯電話をかけたときに、もともと携帯電話が持つ電話につなが直すのは、サービスとして日本でもできるのではないと思うのですが、何か日本でこのようなことができない理由があるのかというところを教えていただければと思います。

以上でございます。

【相田主査】 ありがとうございました。

では、山下先生、お願いいたします。

【山下専門委員】 すみません、山下です。ありがとうございます。

1つは質問で、それからもう一つはコメントというか、これも質問になるかもしれないんですけども、1つは緊急通報についてです。この前段のところでソフトバンクさんから、緊急通報はかかるけれども、それは03番号という転送の番号からはかからなくて、携帯電

話から直接つながるのだと御説明をいただいたように思います。それで言いますと、緊急通報をかけたときだけ090の番号が例えば警察とか消防につながるのであれば、そういうシステムが簡単にできるのであれば、それが一番合理的だと思うんですけども、システム上それがMVNOさんにはできないのかどうか、私が御説明を誤解しているのかどうかわからなかった。相田主査に伺ったらすぐに分かるのかもしれないんですけども、これが1点目です。

【相田主査】 すみません。今、最初のほうの音声が切れちゃったんですけど、今のはどういう方に向けた御質問でしょうか。

【山下専門委員】 すみません。緊急通報をやっていない事業者さんですので、例えば、まほろば工房さんでしょうか、緊急通報は交換機で遮断しているとおっしゃった事業者さんです。というのは、ソフトバンクさんは緊急通報はやっているけれども、それは携帯電話から直接緊急通報がつながるんだというようにおっしゃったように思ったからです。

【相田主査】 分かりました。すみません。

【山下専門委員】 もう一つは、電話番号の表示だけでなく、発信者名表示機能というのがあると思うんです。ですから、例えば03なりのこの電話番号にかけてくださいというのにかけて、自動的にその会社名が出てきたりするようなサービスがあるんですけれども、転送電話にもこのサービスを附帯することができるのかどうかということです。

というのは、人々は03に特別の価値を持つというのがこの前提になっているかと思うんですけど、もう一段引くと、03じゃなくても発信者名が表示されればその番号が誰なのかがわかり、信頼性が高まると考えることもできると、そっちに信用力を置くことができます。ですから、0428とか、何かそんなのでも大丈夫だとなる。発信者名の表示があったら、そこから電話がかかってくると、それが03だろうが04何だろうが信頼が置き、03だけが特別の価値を持つこともなくなるんじゃないか。ということです。

これについても、じゃあ、どなたにお伺いするのかということですが、例えばKDDIさんとか、ソフトバンクさんというような事業者さん、あるいは、まほろば工房さんのように実際に転送電話を行っていらっしゃる事業者さんに教えていただければと思いました。

以上でございます。

【相田主査】 ありがとうございます。

以上で現時点で発言希望いただいている方は済んだと思いますので、最初にプレゼンいただいた順序で御回答いただければと思いますけど、まずはまほろば工房さん、お願いできますでしょうか。

【まほろば工房（近藤）】 まほろば工房、近藤でございます。

順番にお答えしてきたいと思います。まず最初、参入障壁のお話があったと思います。日本でつくったものはいろいろな機能があるので、海外へ持っていってそのまま使えるんじゃないかというお話だったと思うんですけども、事業上、そういうことはあり得ませんで、そもそも日本でいろいろな機能を付加しなきゃいけない状態で作ったものというのは、交換機でも何でもすごい高額になってしまっています。そういう高い機械を安いサービスを展開している所に持って行って展開しようと思っても、高いものでつくっているのが高いサービスしか提供できませんので、そもそも国際競争力が生まれません。なので、日本で作る場合にもコストを安くしてつくらなきゃいけないんです。なんだけど、いろいろな機能を入れなきゃいけないので高くなっているというのが現状です。

もっと言うと、じゃあ、安いソフトをつくれればいいじゃないかということになると思うんですけども、安いソフトをつくらうとすると、今の日本の規制を守ろうとしてつくった高いものを海外に持っていくときに、そのソフトを捨てて新しくつくらなきゃいけないので余計コスト高になります。なので、海外と合わせた協調路線で協調的につくった規制の中でやっていくということが国際競争力を高めるために絶対重要だというふうに考えています。これがまず1点目です。

2点目の通知音が挿入できていない事例の話、特例の期間なんじゃないかというお話があったと思うんですけども、まず、挿入音を入れるための規制の基となっているのは転送かどうかではなくて品質なので、品質が守られているところは転送電話であっても挿入音を入れる必要はありません。なので、挿入音をもって転送電話事業者がどうかということを判定することはできません。品質を守っていれば入れなくていいんですよということになっているので、そういう部分では転送電話事業者かどうかと判別できないということがまず1点と、特例かどうかというのが、例えばあと1年あると思うんですけども、令和4年3月まで特例期間ですということなんですけども、我々、法律が施行されたときに真っ先に法律を守らなきゃと言って挿入音を入れたんです。なんですけども、ほかの事業者さんは特例期間、開発に時間もかかりますし、コストもかかるのを我々は分かっているのに遅らしているというふうには認識してないんですけども、遅れて挿入音を入れたところのほうが有利になってしまうんですよ。なので、その1年、2年の間は競争が成立しない可能性もあるんです。これは、2年だから待つてよと言われても、我々は厳しい事業環境の中でやっているの、2年間待っていたら我々は潰れてしまいますので、競争環境が成り立たなくなってしまう

います。なので、入れるのなら一斉に入れる、明確な基準があるということが重要だと我々
は思っています。

緊急通報ができない場合の対応についてなんですけども、アプリのほうで、じゃあ、09
0からかければいいじゃないかという話があったと思うんですけども、おっしゃるとおり
です。おっしゃるとおりで、我々としては緊急通報、スマートフォンにアプリを入れて0A
B Jを使っただくという場合でも、例えばアプリのほうで発信するときに、転送電話系
のサービスが使えない場合には090のほうから発信しますよみたいなアプリもあります
し、そもそも同じ機体ですのでアプリから発信することは可能です。アプリじゃない、09
0、080から発信することが可能です。ただ、地下で携帯が入らないときにWi-Fiだ
けが入る場所で人が倒れたケースにどういうふうに対応するかといった場合に、Wi-Fi
i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でしょというのは、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かなと思うんです。救える
命、救われる命、防げた事件というのも防げなくなってしまうということになりますので、
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かなと考えております。

最後、発信者情報表示サービスは、転送電話事業者ではできないのかという話なんですけ
ども、我々は発信者情報表示サービスというのがどういうものか分からないんですけども、
お客様からあった事例では、アンドロイドもしくはグーグルがやっているサービスの中で、
この番号はこの事業者ですとグーグルマップか何かとひもづけて勝手に出しちゃうという
サービスなんですね。なので、我々は介入できていないので、そのサービスを転送電話事業
者ができるか、できないかということについても、我々としてはタッチできていないのでち
よっと分からないという状況でございます。

以上でございます。

【相田主査】 ありがとうございます。

では、続きまして、三通テレコムサービスさん、同じく国際競争力あたりのところでお願
いできますでしょうか。

【三通テレコムサービス（高田）】 三通テレコムの高田です。猿渡先生、御質問ありが
とうございました。

まず、弊社なんですけど、弊社は日系企業でございまして、社長の国籍が中国ということ
になります。現在、ほとんど自社内で交換設備及びSIP系の開発は行っています。

弊社のソフトを海外に輸出した場合、さっきおっしゃった識別音を入れるなり、海外のス

ベックではないので非常にオーバースペックになりがちでございます。オーバースペックの製品を海外へ持っていくとしても、その辺りでやっぱり価格の面で合わなかったり、機能が必要でないとかおっしゃる方がいらっしゃいますので、ちょっと競争力は損なわれるような考え方でございます。

私のほうからは以上です。ありがとうございます。

【相田主査】 ありがとうございました。

では、続きまして、マイクロソフトさん、お願いできますでしょうか。

【マイクロソフト（中島）】 御質問ありがとうございます。いただいた順に回答いたします。

まず、猿渡先生からの1つ目の質問で、マイクロソフトがO A B J 番号を使う必然ということですが、これにつきましては、やはり企業のお客様のニーズが極めて強いということがあります。法人のお客様で既にO A B J を長らく使用されているお客様の中には、もちろんそのサービス、その番号を引き続き使い続けたいというお客様もいらっしゃいますし、仮にTeamsに変えることで新しい番号を取得する場合であっても、やはりO A B J 番号を使いたいというニーズは多いです。ですので、このマイクロソフトがO A B J を使う必然性というよりは、むしろお客様のニーズに応えるというところです。

次の、7ページ目の拠点確認の部分です。「日本はユーザーの拠点に関する制限が最も厳しい国の1つです」と書いてございますが、これは少し上のところに事業者が拠点を確認する必要がある国としてハンガリー、チェコ、オーストリアというふうに挙げておりますけれども、日本以外にも事業者が拠点確認をする必要がある国がある、そういった意味で日本は制限が最も厳しい国の1つですというふうに書きました。

次に、森先生からの、他国では法令上の品質基準がない中で、品質基準というのはどのように担保されているかという御質問ですが、これはやはり事業者間の競争により品質が担保されているということになります。

もう一つ、最後が緊急通報、何ページ目だったでしょうか。

【相田主査】 4ページ目です。

【マイクロソフト（中島）】 緊急通報のAとBの違いですが、Aにつきましては、これは政府がこういった多種多様な電話転送サービスから緊急電話を受けるためのコールセンターのようなものを設けるというものでして、一方、Bにつきましては、それぞれの事業者が電話取次ぎサービスを利用するというものです。

あと、すみません、Eについてはどういった御質問だったのでしょうか、もう一度お願いします。

【相田主査】 Eだったら自分で、日本でもできるんじゃないかという御質問だったと思いますが。

【まほろば工房（近藤）】 まほろば工房、近藤でございますが、最後のEの質問は、私のほうで回答したアプリのほうで、携帯電話の090から発信すればいいじゃないかというお話だったと思うんですけど、私のほうから回答したものでよろしいかなと思っています。

【相田主査】 ありがとうございます。

では、続きまして、河村構成委員への質問があったかと思います。数は増えているのか、減っているのか、ここら辺、河村構成員は御存じでいらっしゃいますでしょうか。

【河村専門委員】 ありがとうございます。

2つ質問があったかと思うんですが、数のほうですが、03、06の信用性を悪用するようなど限定して聞いて、比較が難しいんですが、おっしゃったように増えているというよりは減っているかもしれません。どれが転送電話を悪用しているかがちょっと分からないケースもあるわけなんですけれども、ただ一つ言えるのは、特殊詐欺のようなもの、オレオレ詐欺系のものは消費生活相談員というよりは警察のほうに行ってしまうので、その件数と合わせると本当に減っているのかどうかはちょっと分かりませんが、消費者相談で、今回全部のヒアリングのケースを載せたわけじゃないんですが、コメントの中には、相談ケースの中には確かに050の利用が最近増えているように見えますね、というコメントもありました。それぐらいしかちょっとお答えできないんですが。

あともう一つ、相談員がこういう悪用しているケースというのを把握したときに、電話番号の停止のところまで届いているのか、その情報提供ができていいのかという御質問だったと思うんですけれども、消費生活相談員は被害に遭ったと言っている消費者と事業者の間にあって被害を回復したりとか解決するのをあっせんしているので、止めるところまで行くというのは一義的には任務じゃないということと、はっきり聞いていませんけれども、03、06という電話番号と 住所が合わなかったというときでも、その電話番号のことをどこに言っているのかは、たしか事業者さんのヒアリングの中にもあったような気がします、どこに言っているのかは本当に分かりません、この電話番号を止めてほしいということについて。大本に行けばいいんですかね。

というわけで、御本人、被害に遭った消費者の方に、これはすごく大きな問題だから警察のほうに行ったほうが良いというアドバイスを相談員がして、警察に行くというルートぐらいしかちょっと思いつかないところでございます。

すみません、ちゃんとしたお答えじゃなくて。以上です。

【相田主査】 ありがとうございました。

以上で、今までにいただいた質問については大体お答えいただいたかなと思いますけれども、追加でまた質問がございましたらチャット欄に記入いただければと思います。

まずは、一井先生、お願いいたします。

【一井主査代理】 河村先生にお伺いしたいです。簡単な質問ですけど、資料の5ページの3ポツ目、これは何かちょっと不思議な相談で、市役所職員をかたった電話でありながら、その市役所の番号として出ているのが03、つまりその町の番号ではないということで、逆なら分かるようにも思いますが、こういったものはどのくらいあるものなののでしょうか。

【河村専門委員】 すぐにお答えしてよろしいんですか。

【相田主査】 お願いいたします。

【河村専門委員】 消費者代表は先生じゃないので、どうぞ「さん」づけでお呼びください。

このケースですが、私の想像では、多分おっちょこちょいな悪質業者が03の転送をしているのに違う内容をかたっちゃったケースなのかなと思ったんですが、増えているということは、これは非常に悪質業者さんがミスをしたケースなので多いということはないと思います。それぐらいしか分らないです。すみません。

【相田主査】 よろしゅうございますでしょうか、一井先生。

【一井主査代理】 ありがとうございます。

【相田主査】 では、続きまして、猿渡先生、お願いいたします。

【猿渡専門委員】 猿渡です。

まほろばさんと三通テレコムさんに追加で質問なんですけど、通知音は実質的に無意味だし、守っているは人いないし、自分たちが海外に行くときにも障壁になるからなくしてほしいということで、実は、僕は地理的識別性が一番重要であって、音質に関しては、そこまで僕自身は、ほかの委員の先生は違うかもしれないですが、音質自身はそこまで僕は重視していないんですが、ちょっと勉強のために教えていただきたいんですが、どうしても参入障壁みたいなものがなくなると、まほろば工房さんとか三通テレコムさんとかは、それこそマイ

クロソフトとかに一瞬でやられてしまうんじゃないかなと思ってしまうんですが、そこと聞えるという算段はどういうふうに立っているんですかね。ちょっとそこだけ、もしも言えることがあれば、勉強のために教えていただきたいです。

【相田主査】 それでは、まず、まほろば工房さん、お願いできますでしょうか。

【まほろば工房（近藤）】 1つ目は通知音の話だと思うんですけども、通知音というか、参入障壁の話だと思うんですけども、マイクロソフトさんが入ってきて参入障壁がなくなったら弊社が一瞬で駆逐されるというお話だと思うんですけども、そういう話は我々としては考えておりません。我々はマイクロソフトさんができる大きなサービスはマイクロソフトさんがやるべきだと思いますし、我々が小さい規模でいろいろな小気味いいと言いますか、手の届くようなサービスをしていくというのが我々の役目だと思っていますので、駆逐されれば良いというふうに思っていたくのは別に我々としては構わないんですけども、我々としてはそういうつもりはございませんので、どちらかというとグローバルスタンダードな規制になっていただくほうが我々は重要だと思っています。

回答になっておりますでしょうか。

【猿渡専門委員】 すみません、駆逐されれば良いということは一言も言っていないので、駆逐されてしまうんじゃないかという心配をしていただけなんですけど、すみません、何か誤解があったようで、そうであったら申し訳ないです。すみません。

【相田主査】 三通テレコムサービスさんのほうからは何かございますでしょうか。

【三通テレコムサービス（高田）】 三通テレコムの高田です。

いろいろ御指摘、ありがとうございました。弊社としては、マイクロソフトさんみたいな大きなマーケットではないですけど、ある程度ニッチ的なセグメントを目指しています。あと、大手さんができない、あるいは断られたケースの案件が比較的に多いです。またスピードですね、その辺は自社で開発していますので納期が短い案件とかが多数ございますので、そちらのお客ニーズに沿って対応していることによってお仕事をいただいているような形でございます。

【相田主査】 ありがとうございました。

ほかに追加で御質問あるいは御意見等はございますでしょうか。

ちょっと私から事務局のほうに確認なんですけど、今もありました品質確認ということについて、必ずしも050の番号を取ってなくても、050番号の品質を満たしていることが確認されていればいいと理解してよろしいんですよね、ちょっとそこを確認させてい

ただきたいのですけれども。

【水井番号企画室課長補佐】 事務局でございます。

今御議論いただいた点は、0 A B J を使った電話転送で0 5 0 I P 電話相当の品質を満たすかどうかということかと思います。その場合は答えはイエスでございまして、0 5 0 I P 相当の品質というものを満たしていただければ、いわゆるクラスC、特定総合品質と言われるものですが、それを満たしていただいたら通知音を入れる必要はないと、逆にそれを満たさなかった場合は通知音を入れる必要があると、こういった規定でございます。

【相田主査】 ですから、ずっとモニターしていてちゃんと0 5 0 品質、クラスC相当を満たしているという確認が取れていれば、通知音を入れる必要はないということですね。

【水井番号企画室課長補佐】 そのとおりです。

【相田主査】 ほかにいかがでございましょうか。

あるいは、今日プレゼンいただいた事業者さんの間でもって、ほかの事業者さんのプレゼンを聞いてお互いに質問してみたいというようなことがあったら、それもお受けしたいと思いますけれども、まずはその前に、森先生、お願いいたします。

【森専門委員】 ありがとうございます。

すみません、法律のことで、自分で調べろよという感じなんですけど、事務局に教えていただければと思うんですが、電話転送役務を提供するサービスは、届出を要する電気通信事業者であるということによかったでしょうか。すみません、こんなことで。

【相田主査】 ではまず、事務局、お願いいたします。

【水井番号企画室課長補佐】 事務局でございます。

2 段構造になっております。まず、電気通信事業者は、届出電気通信事業者か、もしくは登録電気通信事業者になっていただく必要がございます。その上で、電話転送役務を含む電話番号を使った役務を提供される事業者というのは、別途電気通信番号使用計画をつくっていただいた上で手続きをやっていただく必要があるということでもあります。つまり、2 段構造になっております。

【森専門委員】 なるほど、ありがとうございました。そうしますと、電話転送サービスを提供するということは、一方で、この問題にプロパーな利用計画の問題がありまして、他方で登録、届出をしているかどうかという登録、届出義務違反の問題もあるということですよ、ありがとうございました。

【水井番号企画室課長補佐】 構造的にはあり得ると思っております。

【相田主査】 では、続きまして、J U S Aさん、お願いいたします。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 事務局さんに質問なんですけども、先ほどの050品質のお話なんですけど、事前に確認せずに事後で確認して、結果、050品質以上が保たれていれば識別音等を入れなくていいという理解で合っていますでしょうか。

【相田主査】 では、事務局、お願いできますか。

【水井番号企画室課長補佐】 事務局でございます。

認定については、個別のケースを踏まえて認定させていただいておりますが、基本的には常時品質を050相当、IP相当の品質を満たしていただく必要があります。そのため、例えば最初に1回確認して、満たしたからもう後はいいのでしょうか、もしくは、何かが終わった後に確認したら満たしていたのでしょうか、そういったわけではなくて、基本的に常時満たしていることを何らかの手段で証明していただくことが基本でございます。

【日本ユニファイド通信事業者協会（岡田）】 御回答、ありがとうございました。

【相田主査】 では、続きまして、猿渡先生、お願いいたします。

【猿渡専門委員】 猿渡です。

全体を通してのコメントなんですけど、通知音に関しては取りあえず置いておくとして、やはり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ちゃんとなくしていくのかを議論してから、システムのサービスがより柔軟にできる仕組みを議論すべきだと僕は思っていて、まずは地理的識別性のところ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んじゃないかなと思っています。僕はそれが総務省であってはいけないような気がしていて、あまりにも膨大になり過ぎてほかの業務が回らなくなるということがあってはいけないような気がするので、その辺がJ U S Aさんとかで何か仕組みができないのかなと思ったことがまず一つです。

通報があった場合に、地理的識別性がちゃんと担保されている電話番号かどうかというのは確認するのは、個人的には固定電話番号の指定事業者であるべきなんじゃないかなというふうに感じているんです。なぜなら、そこが卸で売っているわけですし、その品質を担保するのは総務省から直接的に番号を与えてもらっている事業者の仕事なんじゃないのかなと思っているんですが、そこに関して、各事業者さんはどう考えるかというところの意見を伺いたいです。

【相田主査】 それは、番号指定を受けている事業者さんでということでしょうか。

【猿渡専門委員】 希望があればいいです。なければ、僕がこういうふうに思ったぐら

いのことで議事録に残っていればいいかなと思っています。

【相田主査】 それでは、KDD I さんのほうから何かコメントがございますでしょうか。

【日本ユニファイド通信事業者協会（近藤）】 J U S A の近藤と申します。

【相田主査】 じゃあ、どうぞ、J U S A さん、お願いします。

【日本ユニファイド通信事業者協会（近藤）】 すみません、J U S A としては、今猿渡先生がおっしゃったような立場、考え方もあるかと思いますが、前向きに検討して犯罪撲滅について邁進していきたいと思っています。

ただ、コスト負担の問題とかもいろいろございますので、すぐすぐというふうにはできないと思いますので、いろいろな関係各者と協議の上で進めていく形になろうかなと思います。

以上でございます。

【相田主査】 ありがとうございます。

ほかに、ただいまの件につきまして御発言を希望される方はいらっしゃいますでしょうか。

【ソフトバンク（折原）】 ソフトバンクの折原です。よろしいでしょうか。

【相田主査】 お願いいたします。

【ソフトバンク（折原）】 現に警察のほうから御連絡をいただいて、T C A のほうで整理した条件に従って措置を行っているケースはございますので、それと似たような運用ができるか、できないかというところは検討の余地はあるかなと思います。

一方で、事業法の定めに従って、電気通信事業者はサービスの、役務の提供義務がございます。ですので、そういった情報があつたらすぐに止められるのかということ、それについても、どういう情報があつたらどの程度の回線まで止めていいのかということも決めていけないといけない問題かなと思いますので、考え方としてはもちろんあると思いますし、運用も一定の条件の下、立てつく可能性はあると思いますが、簡単にできますかということ、そうではない、解決しなければいけない課題はあるかなというふうに考えています。

以上です。

【相田主査】 重要な点の御指摘、ありがとうございます。

ほかに、ただいまの件につきましてございますでしょうか。

【KDD I（川西）】 すみません、KDD I の川西でございます。

【相田主査】 お願いいたします。

【KDDI（川西）】 一応コメントを申し上げますと、ソフトバンク様と同じような考え方になります。当然我々が直接的に提供しているのであれば、約款等で規定して強制的に止めるというようなことができるという御説明をしましたが、卸回線に対しては直接的なサービス契約はまたその卸事業者さんの契約になるので、直接的に我々が止める手だて、契約がないというところかと思しますので、その辺りの整理というのが必要かと思っています。

以上でございます。

【相田主査】 ありがとうございました。

それでは、そろそろ予定していた時間になっておりますけれども、ほかに全体を通じまして御発言を希望される方はおいでになりますでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

それでは、もしこの後に追加での御質問、御意見等がございましたら、事務局のほうまで御連絡いただければと思います。本日プレゼンいただきました皆様には、もしそういう追加の質問等があった場合には書面でお送りすることになるかと思しますので、その節はよろしく御対応いただければと思います。

以上で事務局に用意していただいた議事は終了したと思っておりますけれども、今後の予定等につきまして、事務局のほうから御説明をお願いいたします。

【水井番号企画室課長補佐】 事務局でございます。本日は御議論いただきまして、大変ありがとうございました。

今、相田主査から御説明があったとおりでございますけれども、本日のヒアリング、また、前回ヒアリング事業者に対する追加質問の回答、参考資料ですけれども、それに関しまして構成員の皆様から追加の御質問がございましたら6月28日、月曜日の17時までには事務局へお送りいただきましたらば、事務局にて各者に展開させていただきます。対象事業者におかれましては、お手数ですが回答を作成いただきまして、7月5日、月曜日までに事務局に提出いただければと思います。

次に、次回委員会の日程でございますが、別途スケジュールについては調整させていただきます。

以上でございます。

【相田主査】 本日は、多くの皆様にプレゼンいただきまして、またそれに対しましていろいろ御質問、御意見をいただきまして、大変有意義な意見交換ができたと思います。

御発言希望等がほかにないようでしたら、以上をもちまして本日の第２８回電気通信番号政策委員会を終了したいと思います。御協力、どうもありがとうございました。