

電話受付代行業及び電話転送サービス業における  
マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン（案）  
に対する意見募集において提出された御意見及び考え方

2022年3月

総務省

**「電話受付代行業及び電話転送サービス業における  
マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン（案）」  
に対する意見募集で提出された御意見について**

○ 意見募集期間：2022年2月23日（水）～2022年3月25日（金）

○ 提出意見総数：5件

（1）個人            3件

（2）法人・団体    2件

※ 提出意見数は、意見提出者数としています。

受付順	法人・団体意見提出者（敬称略）
1	楽天コミュニケーションズ株式会社
2	一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会

該当箇所	提出された御意見	御意見に対する考え方	御意見を踏 まえた案の 修正の有無
全般	<p>本ガイドラインに記載される事項が事業者として実施すべきものとされることは首肯できるが、法令の改正により実現されるべき事項である。</p> <p>犯罪収益移転防止法は、その15条において「この法律の施行に必要な限度において」報告等を求めることができる旨を定め、17条において「この法律に定める特定事業者による措置の適正かつ円滑な実施を確保するため必要があると認めるとき」に、指導等が行えろと定める。これは、あくまで、「特定事業者による各種義務の履行を確保するため」の報告徴収等、また、「特定事業者が犯罪収益移転防止法に定める義務に違反していると認めるとき」の指導等を認めるものである（警察庁の公表する「犯罪収益移転防止法の概要」参照。）。</p> <p>他方、本ガイドラインにおいては、その法的な根拠もあいまいなまま、「対応が求められる事項」として事業者に公法上の義務を課し、その違反に対しては、「報告徴収・是正命令等の法令に基づく行政対応」が行えろとする。しかしながら、これは上記の警察庁が示し、確立した解釈にも反するもので、許されない。</p> <p>今般のFATF勧告等への対応の必要性自体は認められるといえよう。しかしながら、事業者に対して法律に規定のない公法上の義務を課す以上、あいまいな位置付けに留めるのではなく、法令上の根拠に則った規制が必要である。</p> <p style="text-align: right;">【個人①】</p>	<p>本ガイドラインは、あくまで特定事業者に対して求める取組を示したものであり、公法上の義務を課しているものではなく、さらに、行政対応を行う場合は、ガイドラインに違反していることのみを理由とはせず、その他の状況と合わせて総合的に判断した上で行うため、警察庁の解釈に反するとの御指摘は当たらないものと考えます。</p>	無
全般	<p>本ガイドライン案は他業種のガイドラインを踏襲しており、電通法や通信の秘密との関係が不明瞭であり、具体的にどういった点において小規模零細事業者の特性を踏まえた内容になっている</p>	<p>本ガイドラインでは特定事業者による対応を「対応が求められる事項」と「対応が期待される事項」に分類することによって、全ての対応を取ることが困難な場合がある小</p>	無

該当箇所	提出された御意見	御意見に対する考え方	御意見を踏まえた案の修正の有無
	<p>のか把握できませんでした。</p> <p>例えば、経営レベルでの戦略的な人材の確保（P4）等は、零細事業者に対応しているとは言えず、人材の確保が厳しい事業者の状況をさらにひっ迫させていると思われます。</p> <p>【楽天コミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>規模事業者に対する配慮を行っております。</p>	
全般	<p>本ガイドラインに賛同します。</p> <p>当協会はユニファイド通信事業者の業界団体として、ウェブ会議システムやクラウドPBXサービス（電話転送サービス）、メッセージングサービスなどユニファイド通信サービス全般の健全な普及・利活用を推進してきました。</p> <p>これらのサービスは昨今のクラウド、IP、AIなどの様々な技術革新によって急速に発展しており、グローバルレベルで多くの企業が参入し、激しい開発競争が行われています。電話やSMSなどの従来の通信サービスとも融合しながら、従来の制約であった電話の地理的制約を開放し、働く場所や時間を開放することで、世界中で多くのリモートワーカーが誕生しました。ワークライフバランスや働き方改革の推進が実現されることにより人々のゆとりある快適な生活や産業の発展に貢献しています。他方でこれらのユニファイド通信サービスの発展・普及が不適正利用の温床になる可能性など新たなリスクが生まれてきたことも確かです。当協会は2019年の設立当時、3つの主要な活動目標のひとつに「新たな社会問題への対処」を定めました。当協会はこれを起点として、ユニファイド通信サービスの発展と安全な社会の両立を目指し、総務省殿や警察庁殿、弁護士団体等関係者との議論を深めながら、積極的に活動してきたところです。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

該当箇所	提出された御意見	御意見に対する考え方	御意見を踏まえた案の修正の有無
	<p>本ガイドラインは、当協会の現状の認識と一致しております。犯罪を防ぎながら、安心して新しい通信サービスを普及させていくにはリスクを的確に評価し、そのリスクに応じて適切な対処を行っていく必要があります。特にサービスの普及・発展期であり、サービスが日々進化しているユニファイド通信サービスにおいては、一律に適用される固定的な規律では最適な運用が難しい点もあることから、サービスの実態や事業者の状況に合わせて適切に対処するリスクベース・アプローチを採用することが最も効果的であると考えます。</p> <p>また、電話転送サービス、電話受付代行サービス等の分野においては、これらの規律を知らずに、もしくは適切な制度面での対応を行わずに事業を行っている事業者も存在する可能性があることから、業界が健全に発展していくために対象事業者に対し本ガイドラインが十分に周知されることを期待します。当協会は総務省殿と連携しながら本ガイドラインの周知について積極的に協力していく所存です。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会】</p>		
I-1	<p>「特定事業者」に「電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者」が該当することが当然と書いている一方で、なぜこれらが特定事業者に該当するのか、法令の趣旨に遡った説明がないように思われる。</p> <p>近時はDXを踏まえてデジタルの電話受付代行業者が現れているものと認識しているが、こういった業者は、形式的に条文のある要件に該当しないことによって、規制を回避しようとする動きも見受けられるように思われる。かかる形式的な潜脱を防止するた</p>	<p>本ガイドラインは、法において特定事業者と定められている電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者に対して求める取組を示したものであり、ガイドライン本文にこれらの事業者が特定事業者に当たる理由を改めて明示する必要はないものと考えます。</p> <p>なお、警察庁が発表している令和3年犯罪収益移転危険度調査書 ( <a href="https://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/nenzihoko">https://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/nenzihoko</a></p>	無

該当箇所	提出された御意見	御意見に対する考え方	御意見を踏 まえた案の 修正の有無
	<p>めにも、I-1において趣旨（マネロン・テロ資金供与と電話受付 代行業・電話転送サービスの結びつき）を改めて明確にする方 が、マネロン規制の啓蒙にも資すると考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人②】</p>	<p>ku/risk/risk031216.pdf）においては、電話受付代行業に ついては、「顧客がその事業に関して架空の外観を作出して マネー・ローンダリング等の主体や犯罪収益の帰属先を不 透明にすることを可能とするなどの特性から、マネー・ロ ーンダリング等に悪用される危険性があると認められる」 とされており、電話転送サービス業については、「顧客が事 業に関して架空の外観を作出してマネー・ローンダリング 等の主体や犯罪収益の帰属先を不透明にすることを可能と しており、特殊詐欺の犯罪収益を隠匿するなどのマネー・ ローンダリング等に悪用される危険性があると認められる 」とされています。</p>	
I-1	<p>1ページの17行、26行の「ファクシミリを含む。」は「ファ クシミリ装置による通信を含む。」のほうがよい。同13行の記載 と同様に。</p> <p style="text-align: right;">【個人③】</p>	<p>御指摘を踏まえ、いずれも「ファクシミリ装置による通 信を含む。」に修正いたします。</p>	有
I-1	<p>2ページの19行「特別措置法」の法律番号を記載したほうが よい。18行の記載の例と同様に。</p> <p style="text-align: right;">【個人③】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「国際連合安全保障理事会決議第千二百 六十七号等を踏まえ我が国が実施する国際テロリストの財 産の凍結等に関する特別措置法（平成26年法律第124 号）」に修正いたします。</p>	有
I-2 1	<p>リスクに見合った措置を講じることで、電気通信事業法上の差 別的取扱に該当するおそれがある場合、事業者は利用の公平性 と、本件のどちらの法を優先すべきでしょうか？</p> <p style="text-align: right;">【楽天コミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>電気通信事業法第6条で定められている「利用の公平」 とは、電気通信役務の提供契約の締結に当たり、また、そ の提供に当たって、特定の者を正当な理由なく差別して有 利に又は不利に取り扱ってはならないというものであり、 特定の者に対し既定の提供条件をまげて提供したり、又は 既定の提供条件どおり提供しなかったりすることを禁止す</p>	無

該当箇所	提出された御意見	御意見に対する考え方	御意見を踏 まえた案の 修正の有無
		<p>るものです。したがって、全ての顧客に対し、同様に、リスクに見合った低減措置を講じるのであれば、電気通信事業法上の「利用の公平」に反しないものと考えます。</p>	
<p>Ⅱ－2 3（2）</p>	<p>9ページの最下行から上に4行「施行令」、「施行規則」の法令番号を記載したほうがよい。</p> <p style="text-align: right;">【個人③】</p>	<p>御指摘を踏まえ、それぞれ「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令（平成20年政令第20号）」、「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則（平成20年内閣府・総務省・法務省・財務省・厚生労働省・農林水産省・経済産業省・国土交通省令第1号）」に修正いたします。</p>	<p>有</p>
<p>Ⅱ－2 3（2）</p>	<p>サービスの提供開始における本人確認の対応以外で、電話転送サービス事業者の場合は、顧客と直接やりとりが発生しないので、取引モニタリングの「強化」が、意味する内容を具体的にしていきたい。また、この場合について通信の秘密との関係を明らかにしていきたい。（本法のモニタリングの目的があるからといって、無条件に電話転送を利用する全ての顧客の通信実績等をモニタリングできるものではない理解です）</p> <p style="text-align: right;">【楽天コミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>1頁に記載しているとおり、犯罪収益移転防止法における「取引」は「役務の提供を行うことを内容とする契約の締結」を指します。「取引モニタリングの強化」とは本人確認の際に確認を確実にすることや顧客情報をできる限り現行化していくこと等を指し、転送の通信内容のモニタリングをするべきである、という意味ではございません。</p>	<p>無</p>
<p>Ⅱ－2 3（6）</p>	<p>ここでいう、「確認記録」「取引記録」は、電話転送サービス事業者の取引の開始時に作成されるものと認識しておりますが、我々電話転送サービス事業者における「関連するデータ・情報」の把握や蓄積というのは、具体的にどのようなことでしょうか？</p> <p>こちらについても通信の秘密との関係を整理する必要はないでしょうか？</p> <p>データ・情報の管理においては、通信の秘密に該当する情報は違法性阻却事由なしに保持不可の認識ですが、それを除いた情報のみを保管対象とすることとなるのでしょうか？</p>	<p>「関連するデータ・情報」は、例えば【対応が求められる事項】①のイ～ハに該当するものを指し、これらは電話転送サービスにおける通信の内容と関係しないものであるため通信の秘密と無関係と考えます。</p>	<p>無</p>

該当箇所	提出された御意見	御意見に対する考え方	御意見を踏 まえた案の 修正の有無
	【楽天コミュニケーションズ株式会社】		
Ⅲ	<p>楽天グループ(株)と統合的な対応は検討しています。</p> <p>しかしながら、グループ内では、電話転送サービス事業者は当社のみであり、他事業種の対策がすなわち当社の施策や方針に役立つわけではなく、他の電気通信事業者の対策状況を参考にさせていただきたいと思います。</p> <p>このようなガイドラインで、ベストプラクティスが共有されることを望みます。</p> <p style="text-align: center;">【楽天コミュニケーションズ株式会社】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
Ⅲ-1	<p>14ページの17行「PDCA」は「PDCA サイクル」のほうがよい。</p> <p style="text-align: right;">【個人③】</p>	御指摘を踏まえ、「PDCA サイクル」に修正いたします。	有
Ⅳ-2	<p>賛同します。</p> <p>本ガイドラインは、その実効性の確保や効率的で効果的な運用を推進する観点から、適宜議論・見直しが行われることを期待します。当協会は、これまでも制度・規制等の勉強会を開催するなどして会員事業者の適切な事業運営を支援しています。総務省殿におかれては引き続き新しい規律等の共有や講義、議論等、当協会との緊密な連携を図っていただくことを希望します。当協会は業界の健全な発展を目指し、総務省殿と緊密な連携をすすめ、業界団体としての責務を果たしていく考えです。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会】</p>	賛同の御意見として承ります。	無