

電話転送事業者の品質に係る 客観的判断のあり方に向けた調査

調査結果報告

2024年2月
株式会社Eligitel

1. 概要
2. 背景と目的
3. 実施内容
4. アンケート調査
5. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会
6. まとめ

1. 概要
2. 背景と目的
3. 実施内容
4. アンケート調査
5. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会
6. まとめ

1. 目的

1. 利用者（今後利用を検討する者）及び業界関係者において求められる電話転送役務の提供事業者の品質（ネットワーク品質・サービス品質等）を客観的に判断できるようにするためのあり方を検討。

2. 検討概要

1. 電話転送役務の利用者向けおよび提供事業者に対するアンケートを実施。
2. 「電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会」を開催、電話転送事業者の品質を客観的に判断できるようにするためのあり方の検討を実施。

3. 結論

1. 利用者・事業者アンケートの双方で、「客観的でわかりやすい事業者の評価」のニーズが強く浮き彫りになった。
2. 事業者のサービス品質のみならず、防犯・社会的信頼性を評価し、総務省や警察庁と連携しながら市場の健全性を確保していくことが必要であることが示された。
3. 社会や技術の発展にあわせて柔軟で機動力のある評価基準を設定し、より実効性の高い評価制度としていくために、民間による運営が望ましいと考えられる。
4. 周知普及が重要。評価機関や総務省が本評価制度の周知啓発をすすめていく必要がある。

4. 今後の展望

1. 業界団体など中立的な組織が、本とりまとめに沿って運営を実施する。透明性・公平性が確保された基準化、事業者の審査を実施していくことが期待される。
2. 番号指定事業者や電話転送事業者などが事業者評価を卸取引の安全性の確保として活用することで市場の健全性が担保できることが期待される。
3. 評価機関や総務省が本評価制度の周知啓発をすすめる。

1. 概要
2. 背景と目的
3. 実施内容
4. アンケート調査
5. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会
6. まとめ

情報通信審議会「固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方」答申（平成30年）を踏まえ、令和元年5月に固定電話番号の使用に関する条件等が規定された電気通信番号計画が施行された。

その後、令和3年の情報通信審議会においてフォローアップが行われ、その答申において、電話転送役務は、新型コロナウイルス感染症の拡大や、社会全体のデジタル化の促進等によるテレワークの増大を受けて、その利用ニーズが高まっているところ、電話転送役務においては、次のような課題がある。

1. 電話転送は特殊詐欺等に悪用されるケースが多い。
2. 電話転送役務の提供事業者において、法令を遵守しない事業者や、関係法令の存在や適用範囲を認識せずに事業を営んでいる事業者が一定数存在しており、業界全体の信頼性を損ねている。
3. 業界関係者であっても電話転送役務の提供事業者が法令等を遵守した信頼のできる事業者かどうかを見極めることが難しい状況であり、一般利用者（企業）が客観的に適切な事業者を選定することが非常に困難。

こうした背景・課題を踏まえ、利用者（今後利用を検討する者）及び業界関係者において求められる電話転送役務の提供事業者の品質（ネットワーク品質・サービス品質等）を客観的に判断できるようにするためのあり方を有識者の意見を踏まえ検討する。

1. 概要
2. 背景と目的
- 3. 実施内容**
4. アンケート調査
5. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会
6. まとめ

1. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方の調査
電話転送役務の利用者及び提供事業者を対象としたアンケート調査を実施。
2. 調査検討会の開催
電気通信番号分野及び電話転送役務の提供に係る分野（コンプライアンス、クラウド、ネットワークセキュリティ及び個人情報保護等）の知見を有する有識者等をメンバーとする「電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会」を開催し、電話転送事業者の品質を客観的に判断できるようにするためのあり方について検討。

1. 概要
2. 背景と目的
3. 実施内容
- 4. アンケート調査**
5. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会
6. まとめ

利用者アンケート調査 ご協力をお願い

(総務省調査研究事業)

電話転送サービス及びその提供事業者に関する
利用者向けアンケート調査

アンケート回答はこちら
(匿名回答・回答時間約3分)



<https://eligitel.com/aa>

回答期限

2023年12月13日(水) 16:00

背景

本アンケート調査は、電話転送サービス（クラウド・アプリ電話サービスなど）提供事業者の選定基準の現状を確認させていただくものです。このアンケート結果は、よりよい通信サービスの利用環境に向けて議論するための基礎的資料となるものです。
本アンケート調査へのご協力をお願いいたします。

お問合せ先

事務局：株式会社Eligitel（総務省 調査研究事業請負者）
Email：research@eligitel.com

1. 事業者向けアンケート

1. 回答者：TCA・JUSA会員事業者他
2. 調査期間：2023年12月1日～13日
3. 形式：Webアンケート形式
4. 依頼数：約120
5. 回答数：51

2. 利用者向けアンケート

1. 回答者：TCA・JUSA会員事業者の利用者他
2. 調査期間：2023年12月1日～13日
3. 形式：Webアンケート形式
4. 依頼数：約500
5. 回答数：100

アンケートの質問と回答の状況（サマリ）

	事業者向けアンケート 質問項目	回答状況
1	協会所属	<ul style="list-style-type: none">• JUSA・TCA会員が主
2	自社の番号制度への対応状況	<ul style="list-style-type: none">• 法令遵守を確保している事業者が多い
3	役務提供にあたっての問題点	<ul style="list-style-type: none">• 事業の適正性確保が顧客に評価されない。適正性を確保しない事業者との違いが顧客に見えない• 適正な事業者と非適正事業者の区別がつきにくい
4	第三者評価制度導入について	<ul style="list-style-type: none">• 93%の事業者が「評価制度ができれば自社が受ける」

	利用者向けアンケート 質問項目	回答状況
1	属性	<ul style="list-style-type: none">• 法人利用者が主
2	利用形態・業種	<ul style="list-style-type: none">• 情報通信業・サービス業が中心。多様な業種
3	サービス選定にあたっての評価事項	<ul style="list-style-type: none">• 事業者のウェブサイトなど限定された情報で事業者を選定• 事業者選定時の情報非対称性と電話サービスの専門性が評価を困難にしていると推察される
4	評価の限界	<ul style="list-style-type: none">• 自らの評価に自信がない利用者が多い• 防犯・反社に懸念
5	第三者評価制度導入について	<ul style="list-style-type: none">• 84%の利用者が「事業者選定に役に立つ」と回答

事業者アンケート結果紹介（主要なポイント）

#	アンケートの質問と結果	分析
1	サービス提供にかかる問題点は何か 1. 自社の努力（法令遵守等）の利用者理解を得にくい 2. サービス品質の利用者の理解を得にくい 3. 社会的信頼性を利用者の理解を得にくい	誠実にサービス品質向上に努力する事業者が評価制度で可視化されることが重要
2	第三者評価制度は有効である 75%	第三者評価に対しての事業者のニーズは非常に高い
3	第三者評価制度があれば自社が受けたい 92%	
4	第三者評価制度の導入時の懸念は何か 1. 反社会的勢力や特殊詐欺等の犯罪者集団との取引を行っている事業者が評価を受けてしまうことで、制度そのものの信頼性が揺らぐこと 2. 資金力のある企業だけが良い評価を受けてしまうおそれがあること 3. 技術動向等により評価基準が実態に沿わないものとなるおそれがあること	アンケートで提示された懸念に対応した評価にする必要がある ・防犯・反社会的勢力の確認 ・事業規模によらない客観的評価 ・基準の適宜見直し（アップデート）

利用者アンケート結果紹介（主要なポイント）

#	アンケートの質問と結果	分析
1	選定時に用いた情報は何か ・ 事業者のホームページ ・ 事業者の営業担当との会話 ・ 利用者による口コミ	比較的限られた情報から選んでおり、苦勞している（選ぶ知識・スキル+情報非対称性）
2	適正な事業者であるかどうか客観的に判断できるか？ ・ できる ……25% ・ できる気がする ……28% ・ どちらともいえない ……31% ・ できない・全くできない ……16%	多くの利用者が確信をもって選んでいるといえない状況
3	重要な評価ポイントは何か ・ 法令を遵守していること（法令遵守） ・ 品質が適切であること（サービス品質） ・ 情報保護がされていること（情報保護） ・ 反社会的組織でないこと（社会的信頼性） ・ 犯罪者集団でないこと、取引がないこと（防犯）	第三者評価に対しての利用者のニーズは非常に高い
4	第三者評価（認定マーク）が事業者選定に役立つ 84%	第三者評価に対しての事業者のニーズは非常に高い
5	評価制度導入時の懸念点は何か ・ 反社会的勢力や特殊詐欺等の犯罪者集団との取引を行っている事業者が評価を受けてしまうことで、制度そのものの信頼性が揺らぐ ・ 資金力のある企業だけが良い評価を受けてしまうおそれ ・ 技術動向等により評価基準が実態に沿わないものとなる	アンケートで提示された懸念に対応した評価にする必要がある ・ 防犯・反社会的勢力の確認 ・ 事業規模によらない客観的評価 ・ 基準の適宜見直し（アップデート）

1. 適正な事業者であるかどうかの客観的な判断

1. 利用者「見える情報でのみ事業者を評価しており、自信がない」
2. 事業者「自社の努力・適正性を利用者に正しく評価してほしい」

2. 事業者・利用者共に求める評価のポイント

1. サービスや事業者が法令を遵守していること（法令遵守）
2. サービスの品質が適切であること（サービス品質）
3. 情報保護がされていること（情報保護）
4. 事業者が反社会的組織でないこと（社会的信頼性）
5. 事業者が犯罪者集団でないこと、それらと取引がないこと（防犯）

3. 第三者評価（認定マーク）に対して、事業者・利用者双方のニーズが非常に高い

4. 評価に求められる配慮等

1. 事業者の規模などによって不利にならないよう評価する必要
2. 適宜時代に合わせて評価基準を見直し、利用者の信頼に応える評価とする
3. 認定マークを番号指定事業者・卸事業者間の取引先評価に利用することで、より効率的かつ安全な取引の実現が可能という意見もあり
4. 防犯・反社会的勢力を意識した事業者評価

1. 概要
2. 背景と目的
3. 実施内容
4. アンケート調査
- 5. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会**
6. まとめ

5. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会

1. 実施概要

「電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会」を開催し、電気通信番号分野及び電話転送役務の提供に係る分野（コンプライアンス、クラウド、ネットワークセキュリティ及び個人情報保護等）の知見を有する有識者及び関係事業者からの意見等を聴取し、電話転送事業者の品質を客観的に判断できるようにするためのあり方について検討。

2. 調査検討会構成員

<有識者>

相田 仁 東京大学 名誉教授
岡本 健太 光和総合法律事務所 弁護士
亀岡 弘敬 弁護士法人ほたか総合法律事務所 弁護士
関谷 勇司 東京大学 大学院情報理工学系研究科 教授
森 亮二 英知法律事務所 弁護士
山郷 琢也 TMI総合法律事務所 パートナー弁護士
山根 香織 主婦連合会 常任幹事
若江 雅子 読売新聞 編集委員

<業界団体>

一般社団法人 コワーキングスペース協会
一般社団法人 電気通信事業者協会（TCA）
一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）
一般社団法人 日本ユニファイド通信事業者協会（JUSA）

<オブザーバ>

総務省 サイバーセキュリティ統括官室
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 電気通信技術システム課
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 電気通信技術システム課
番号企画室
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 利用環境課
警察庁 刑事局 捜査支援分析管理官

年	令和5年(2023)		令和6年(2024)		
月	11月	12月	1月	2月	3月
スケジュール		▼ 第1回 (12/22) ▲	適宜メール等で議論等を実施		
			▼ 第2回 (1/23) ▲	▼ 第3回 (2/15) ▲	▼ 報告書公表
		調査検討会の進め方(案) ・本調査検討会概要説明 ・課題の説明 現状の把握 ・電話転送役務の説明 ・特殊詐欺の現状説明 検討事項の議論 ・アンケート結果報告 ・報告等に基づく議論、 意見交換	検討事項の議論	まとめ 最終報告案レビュー	

調査検討会に先立ち実施した電話転送役務の利用者及びその提供事業者に対するアンケート結果に基づき事務局にて作成した下記案を提示のうえ、意見交換を実施した。

1. 第三者評価制度の導入

1. アンケート結果から、利用者事業者双方において一定程度ニーズが存在している第三者評価制度を導入することとしてはどうか

2. あり方・方向性

第三者評価のあり方・評価の方向性などの大枠については次のとおりとしてはどうか

1. 市場やサービスの実態にあわせて、社会のニーズに即した柔軟な評価制度とするため、中立的な業界団体等が、本検討会の結果を参照し、評価基準の制定・評価制度の運用など具体的な実施体制を構築する
2. 必要な評価分野は利用者や事業者のニーズに応えつつ、幅広い事業者に公平な基準となるように留意する
3. 特に防犯・社会的信頼性には留意が必要。警察庁などと連携することが必要
4. 社会や技術の進展にあわせて適宜基準を見直す
5. 事業者・利用者への周知活動を進めることも重要。周知活動については中立的な評価団体を主体としつつも、総務省も周知活動をバックアップすることが重要ではないか

3. その他

1. 本評価制度を番号指定事業者・卸事業者間の卸通信役務（取引）に用いることで、適正な事業者同士が安心して取引できる環境整備が可能となるのではないか

客観的判断のあり方としての第三者評価制度について

1. 第三者評価制度は良いアイデアである。事業者側は利用者だけでなく、卸元事業者や取引先事業者など他事業者に対しても適正性をアピールできる。
2. 業界団体として昨今の状況を憂慮しており、責任を果たしていきたい。評価機関については、協議会方式を想定しており、JUSA、TCA、JAIPAが設立に向けた検討を行っている。他団体と協力して通信業界全体での普及に努め、市場の健全化と発展に寄与していきたい。
3. 第三者評価制度は必要であり、事業者がきちんと評価されることに貢献したい。
4. JAIPAはISPサービスの領域で事業者の第三者評価制度を運用しており、成果を上げているところ。本評価制度にも参加し貢献したいと考えている。
5. 第三者評価制度は、番号指定事業者や卸事業者間等で卸提供をする場合の事業者間取引にも有用性があると考えられることから、これを積極的に導入を推進していく必要がある。
6. 電話転送事業者だけでなく電話番号の卸取引全体にかかるべきではないか。
7. 不適切な事業者対策や卸元の取引の適正化のため、本評価制度を事業者間の取引に適用することが重要。
8. 評価の仕組みは、まずは業界としての自主的な取り組みとしてやっていくということだと思うが、正直者が馬鹿を見るような世界であってはならない。優良な事業者がこの評価制度を通じてしっかり可視化されることが重要。
9. この制度をまずはスタートさせることが大事。ひとまずは業界の自主的な取り組みという形で、任意の取り組みという形でやっていくということが重要。
10. 評価制度の運営にはコストが発生すると思うが、事業者には健全化に向けた対応にコストをかけて欲しいことも考慮したうえで、評価を受けるための費用を検討して欲しい。

事業者インセンティブ

1. 事業者に対してこの認定を得ることのインセンティブをいかに与えるのかという観点も考えていくべき。
2. 事業者の方がこの認定を受けるためには、相応の準備・コストが必要と思うが、それを乗り越えてまで、今回の認定を受けることにメリットがあるというのを見出させる必要もある。エンフォースメントとなる事項を組み入れるなど市場にいるために必要なこととして、捉えてもらうことが重要。
3. 入札時の条件にこのマークを取っている事業者であることを入れてもらうといったこともあり得るのではないか。
4. 卸元事業者から見た場合に、この事業者に卸しても大丈夫なのか、後で面倒なことにならないかというふうに、卸元事業者がマークがない事業者に対して警戒してすんなり売らないような仕組みである必要がある。
5. 卸元事業者にとって、認定を取得していない事業者との取引はハードルが高いと感じるなど、事実上のエンフォースメントをセットで考えなければいけない。

検討事項：評価分野の整理

調査検討会に先立ち実施した電話転送役務の利用者及びその提供事業者に対するアンケート結果に基づき事務局にて作成した下記案を提示のうえ、意見交換を実施した。

評価分野	評価基準
NW品質	主要設備の耐広域災害に対する取組み（装置・システムの冗長化等）
	交換機の地理的分散状況（地理的に分散されているか等）
	NWの維持・監視・障害復旧日体制維持に向けた取組み
	音声品質の確保に向けた取組み（通知音等による通知の場合は対象外）
セキュリティ	通信設備・システムへのアクセス権管理状況
	安全な通信確保（バックアップ方法・頻度・復旧時間目安等）に向けた取組み
	脆弱性対応に向けた取組み
サービス品質	顧客対応（問い合わせ・クレーム）窓口等の設置状況（24時間365日受付等）
	ウェブサイトによるサービスの表示（解約手続き・変更手続きと情報開示含む）
	サービストラブル発生時の迅速なウェブサイト掲示もしくはは通知の体制
個人情報保護	個人情報へのアクセスの制限（社内での制限）の方法
	個人情報保護に関する従業員教育の実施状況
社会的信頼性・防犯	本人確認の実施方法（番号使用計画+aの確認内容）
	疑わしい取引に関する社内報告・情報共有のための体制整備及び取組状況
	卸先事業者に対する防犯上の措置（契約書等による再卸先への法令遵守の求め）
	本人確認・不適正利用の防止に関連する行政上の措置を受けたことがある場合、再発防止の取組み
	番号停止スキームへの参加
消費者保護	消費者に対する適切な説明・重要事項の説明等
その他	継続的な信頼性確保・品質向上

評価の考え方

1. 評価分野の大枠は特に問題ないが細項目は重要度に差があると思うので検討が必要。
2. 評価項目は必須項目と追加の項目に大小つけた方が良い。
3. 評価基準の項目ごとの重みづけ（例えば、評価点数）を変える、または、必須とする評価基準と追加的要素とする評価基準を設けるといった枠組みとすることが考えられる。
4. 制度の前提として、評価点数まで公表するのかどうかという問題がある。評価点数を公表する場合には、項目ごとの評価点数を変えることで、より多くの評価項目を満たしている事業者が高い評点を獲得するため、より多くの評価項目を満たしていくというインセンティブが働く。評価点数を公表しない場合においては、評価結果として第三者評価の認証を受けたことを単純に公表する場合と、評価結果に松竹梅のような段階を設けて公表するということが考えられる。
5. 必須とすべき項目、あるいは追加要素とすべき項目については、評価基準作りの運営委員会で検討されるべき。
6. 評価基準の原則として、1回取得したら基本的に取りきりなのか、それとも一定の年数で更新をするのか。将来的な法規制や運用等で変化が当然出てくる可能性があり、そうすると基準自体も多少変わってくるのではないか。
7. 評価実施後に何か特別の事情があった場合は付与した評価の変更もあり得るのではないか。

評価の考え方

8. 社会的信頼性・防犯は必須とすべき。セキュリティや個人情報保護も、利用者や社会への影響が大きく重要。ネットワーク品質やサービス品質については、最終的には市場競争に委ねてもよく、必須としなくても良いのではないか。他方、利用者側からすると、品質が優れている事業者がある程度、認証という形で可視化されれば、サービス選定の際に参考になるという意味での意義はあることから、セキュリティ、個人情報、防犯よりは重要度は低いものの、一定の評価をしても良いのではないか。
9. 認証の種類に段階があってもいいのではないか。例えば社会的信頼性、防犯、セキュリティ、個人情報は必須とした上で、そこをパスした事業者には、松竹梅の梅のような最低限の評価を与え、梅を持ってない事業者には業界的にも卸すのは止めよう、というような基準をしっかりと調整していく。一方で、更にネットワーク品質やサービス品質の部分までしっかりと認証を取った事業者については、ゴールドバッジみたいなものをあげて、利用者の目から見ても、より高信頼性も高いサービスということが伝わるようにする等のアプローチもあるのではないか。
10. 必須とそれ以外のプラスアルファでの加点方法はいいアイデア。
11. 必須項目とプラスアルファを分けるのは賛成。
12. 品質を上げるということに、十分な資金を使える大企業にとってはとても有利で、中小零細で資金力に乏しいところはなかなか品質が上がらない等、ということにはならないように何か手立てが必要。
13. ネットワーク品質、セキュリティサービス品質、個人情報保護、社会的信頼性の項目ごとに3段階評価し、いわゆるスパイダーグラフを表示する方法もあり得るのではないか。

個人情報保護

1. Pマークや適切な範囲でのISMS等の認証が評価されても良いのではないか。
2. プライバシーマークは非常にライトな規格。費用も大してかからず、個人情報保護するマネジメントシステムが別の方法で確認できるとは言えないことから、必須にするという考え方もあるのではないか。
3. プライバシーマークは海外では取得していない企業も多い印象がある。例えばISMS認証等他の認証についても検討が必要。
4. 個人情報保護法上義務とはなっていないような、プライバシーポリシーやプライバシーステートメント等の公表の有無や、それらの内容を評価するといったことも考えられる。
5. PマークやISMSよりも厳しい基準で運用している分野も存在する。このため、PマークやISMSに限らず、有用な認証の取得状況についても考慮すべきではないか。
6. 制度開始後に「当社は海外のこのような認定を取得したがこれは認定されないのか」というような事を言われるなど、様々なことが起こると思われるので、完全なリストを作る試みもさる事ながら、求められる要件を見ながら動き出していくことも必要。

消費者保護

1. 一般の利用者が騙されないように、透明性や説明責任など、消費者保護の観点をしっかり評価項目に含めていくことが重要ではないか。
2. 録音等の通知などを消費者保護の観点で規律すべきではないか。
3. エンドユーザーを保護する観点から、「これは転送電話です」、「録音します」や「AIがしゃべります」等、一言通知があるだけで、防犯対策にもなるのではないか。そのような配慮をしていることは加点ポイントになる重要な評価項目ではないか。
4. 通知音については独自に消費者アンケートを実施したところ重要視されていなかった。また、強いクレームとなった事例もあることから、消費者のために多面的な議論が必要ではないか。
5. 通知音だけでは何を意味するかわからないが「転送電話です」等と言われれば納得するのではないか。
6. 通知音について、意味があるものだということが社会的に理解されれば受け入れられると思う。現状、受容性調査で「あまりその価値が感じられない」、「意味が分からない」とされていることは、否定的に評価する理由にはならない。
7. 従来の固定電話ではやれることに非常に限界があるということ、かえって通知音が入るのが邪魔だとか、様々な可能性がある。技術の進歩などをにらみながら、現時点で直ちにこれを評価の対象にするのか、考えていく必要がある。

社会的信頼性・防犯

1. 電話転送が特殊詐欺等の犯罪行為によく使われているということもあるので、この項目自体は基本的に入れた方が良いのではないかと。
2. 今回の電話転送事業者の評価制度の中で、反社勢力の排除への取り組みを一定程度見るといって自体は可能なのではないかと。
3. 電気通信事業の業界団体に加入しているかどうかは1つ判断基準となるのではないかと。
4. 反社会的勢力排除条項については、電気通信事業法との関係を整理する必要がある。

その他

1. 番号の流れそのものを第三者機関が把握するということではないかもしれないが、電話番号を卸す時にどのようなことをチェックしているか、というようなことを第三者機関が評価して、それを評価に反映するというような事はおいにあり得るのではないかと。
2. クラウド等電話事業者においては、第三者のクラウドサービスを利用している場合や、業務委託を行っているため、「委託先の監督方法」も重要な評価項目とはなるのではないかと。具体的な監督方法については個人情報保護法のガイドラインやQAに記載されているようなものを想定。例えば年間レポートの提出とか、契約上の報告義務の確保をしているかどうか、立ち入り検査ができるのかどうか、といったような項目がありうるのではないかと。

調査検討会に先立ち実施した電話転送役務の利用者及びその提供事業者に対するアンケート結果に基づき事務局にて作成した下記案を提示のうえ、意見交換を実施した。

1. 必要な知見

1. 電気通信・ユニファイド通信に関する技術的な観点の知見
2. サービス・プロダクト観点での知見
3. 事業法令等の知見

2. 組織

1. 特定の利用者・事業者に偏らない、中立的な立場であること
2. 長期的に安定的な運営を行うための組織・体制
3. 基準の作成と審査のあり方を議論する運営委員会と、基準を照らして事業者の審査を行う審査委員会に機能を分離し、中立・公平かつ透明性を確保した運営を目指すこと

1. 第三者評価制度を導入する場合には、その周知活動も重要である。
2. 監督官庁と適切な連携体制を構築していることも評価機関には求められるのではないか。

1. 概要
2. 背景と目的
3. 実施内容
4. アンケート調査
5. 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会
6. まとめ

6. まとめ：客観的判断のあり方（1/2）

調査検討会での議論を踏まえ、電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方については次のとおり考えられる。

1. 客観的判断のあり方

1. 電話転送事業者の品質を客観的に判断するためのあり方として、第三者による評価制度の導入が有効と考えられる。

2. 第三者評価制度のあり方

1. 第三者評価制度については、市場やサービスの実態にあわせ、社会のニーズに即した柔軟な評価制度とするため、中立的な業界団体等が、本検討会の結果を参照し、評価基準の制定・評価制度の運用など具体的な実施体制を構築することが望ましい。

3. 評価

1. 評価分野については、利用者や事業者のニーズに応えつつ、幅広い事業者に公平な基準となるように留意する。
2. 防犯・社会的信頼性、個人情報保護及び消費者保護等に対する取組みの考えは重要。特に防犯・社会的信頼性については、各事業者が業界の健全化等を目的として実施する実効性のある取組み（番号停止スキームへの参加や警察との協力体制を講じているか等）を評価することが必要であり、警察庁などとも連携することが必要。
3. 評価基準については社会や技術の進展にあわせて適宜基準を見直すことが必要。
4. 評価分野については、必須項目・加点項目を分けるなど重み付けを行うことや、評価分野それぞれに対する取組み状況を可視化することも有効。
5. 評価については有効期限を設けることや評価実施後に何か特別の事情があった場合は付与した評価の変更を行うことも必要。

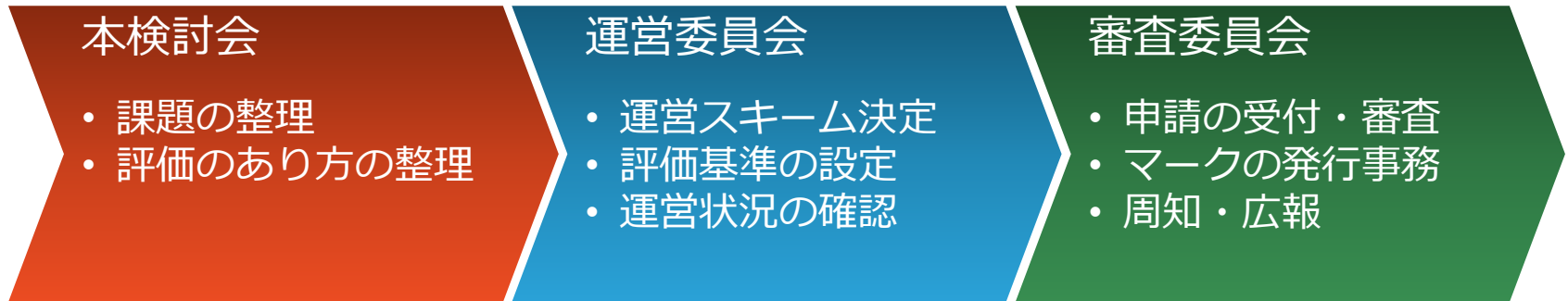
6. まとめ：客観的判断のあり方（2/2）

3. 評価機関に求められること

1. 電気通信・ユニファイド通信に関する技術的な観点の知見を有すること。
2. サービス・プロダクト観点での知見を有すること。
3. 事業法令等の知見を有すること。
4. 特定の利用者・事業者に偏らない、中立的な立場であること。
5. 長期的に安定的な運営を行うための組織・体制であること。
6. 中立・公平かつ透明性を確保した運営を目指し、基準の作成と審査のあり方を議論する運営委員会と、基準を照らして事業者の審査を行う審査委員会に機能を分離することも重要。

4. その他

1. 本評価制度は利用者のみならず、番号指定事業者や卸事業者間等で卸提供をする場合の事業者間取引にも有用性があると考えられることから、番号指定事業者を含めて積極的に導入を推進することが重要。
2. 利用者・事業者が電話転送事業者を選定する場合には、認定取得済み事業者から選定する取組みを推進し、認定取得のためのインセンティブを高めることが必要。
3. 事業者・利用者への周知活動を進めることも重要。周知活動については中立的な評価団体を主体としつつも、総務省も周知活動等でバックアップすることが重要。



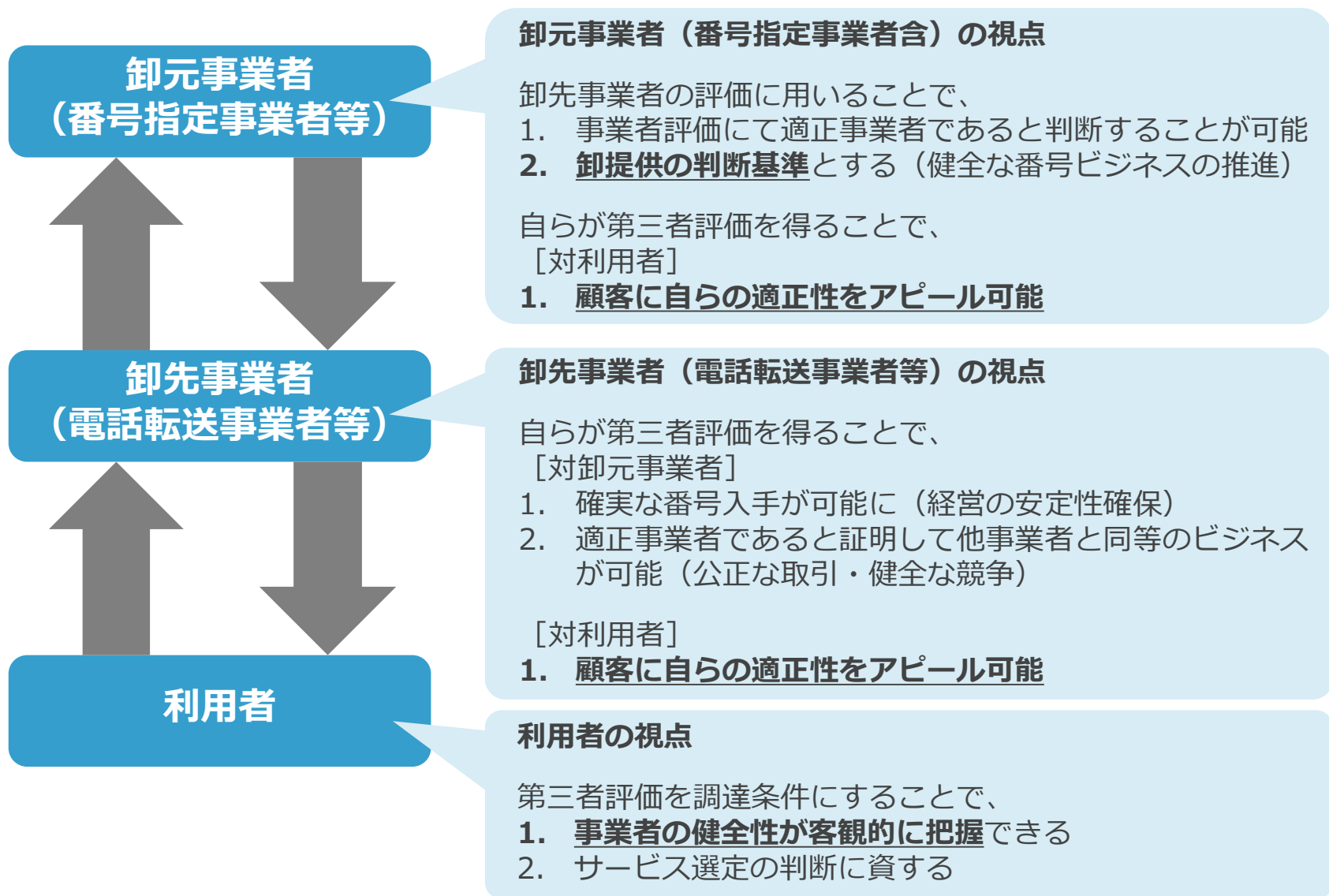
1. 現状の課題の整理 2. 評価のあり方の整理

- 評価の対象
- 評価の目的
- 評価項目の設定基準
- 評価方法
- 今後の対応

1. 検討会での議論をベースに、運用・統治の方針を決定
2. 1をベースに、具体的な評価項目や評点方法などを策定
3. 定期的に運営状況の確認を行い、必要な改善等を実施

1. 事業者の評価を実施
2. 運営状況を運営委員会にフィードバック
3. 集中・広報活動の実施

(参考) 第三者評価のメリット～ 信頼性の見える化で通信市場の健全化を促進



<考え方>

1. 必須項目と加点項目にわけると。
2. 必須項目は必ず満たす必要がある。
一方で、加点項目は評価項目ごとに配点を行い、獲得した点数によって判断する。
3. 認定には1~2年程度の有効期限を設定。
基準を適宜見直すことで、事業者の品質向上インセンティブを維持し、市場の健全性の向上を図る。

<配点のイメージ>

評価分野	評価基準	配点
NW品質	主要設備の耐広域災害に対する取組み (装置・システムの冗長化等)	電源のみの冗長 ○○点 電源+装置冗長 ●●点 システム全体の冗長 ◎◎点
	交換機の地理的分散状況 (地理的に分散されているか等)	同一都道府県内 ○○点 X X X k m以上 ●●点 Y Y Y k m以上 ◎◎点

審査	◎◎点以上	★★★
	○○点以上	★★
	●●点以上	★
	必須項目を全て満たす	☆
	必須項目欠格	非認定

6. まとめ：評価分野・評価基準（1/2）

第三者評価にて評価に資する分野は、NW品質、セキュリティ、サービス品質、個人情報保護、社会的信頼性・防犯、消費者保護、その他の7分野。

各分野の評価基準の詳細については、検討会で得られた次の結果に基づき、電話転送事業者を取巻く環境等を踏まえ、事業者団体において検討することが望ましい。

評価分野	評価基準
NW品質	主要設備の耐広域災害に対する取組み（装置・システムの冗長化等）
	交換機の地理的分散状況（地理的に分散されているか等）
	NWの維持・監視・障害復旧日体制維持に向けた取組み
	音声品質の確保に向けた取組み（通知音等による通知の場合は対象外）
セキュリティ	通信設備・システムへのアクセス権管理状況
	安全な通信確保（バックアップ方法・頻度・復旧時間目安等）に向けた取組み
	脆弱性対応に向けた取組み
サービス品質	顧客対応（問い合わせ・クレーム）窓口等の設置状況（24時間365日受付等）
	ウェブサイトによるサービスの表示（解約手続き・変更手続きと情報開示含む）
	サービストラブル発生時の迅速なウェブサイト掲示もしくはは通知の体制
個人情報保護	個人情報へのアクセスの制限（社内での制限）の方法
	個人情報保護に関する従業員教育の実施状況
	プライバシーマーク、ISMS認証等の取得状況
	プライバシーポリシーやプライバシーステートメント等の公表状況等

6. まとめ：評価分野・評価基準（2/2）

評価分野	評価基準
社会的信頼性・防犯	本人確認の実施方法（番号使用計画 + aの確認内容）
	疑わしい取引に関する社内報告・情報共有のための体制整備及び取組状況
	卸先事業者に対する防犯上の措置（契約書等による再卸先への法令遵守の求め）
	本人確認・不適正利用の防止に関連する行政上の措置を受けたことがある場合、再発防止の取組み
	番号停止スキームへの参加
消費者保護	消費者に対する適切な説明・重要事項の説明等
その他	継続的な信頼性確保・品質向上（提供役務に関連する外部セミナーへの参加等による継続的な研鑽とそのための体制）
	電気通信番号を卸提供する際の確認事項
	業務委託先の管理方法