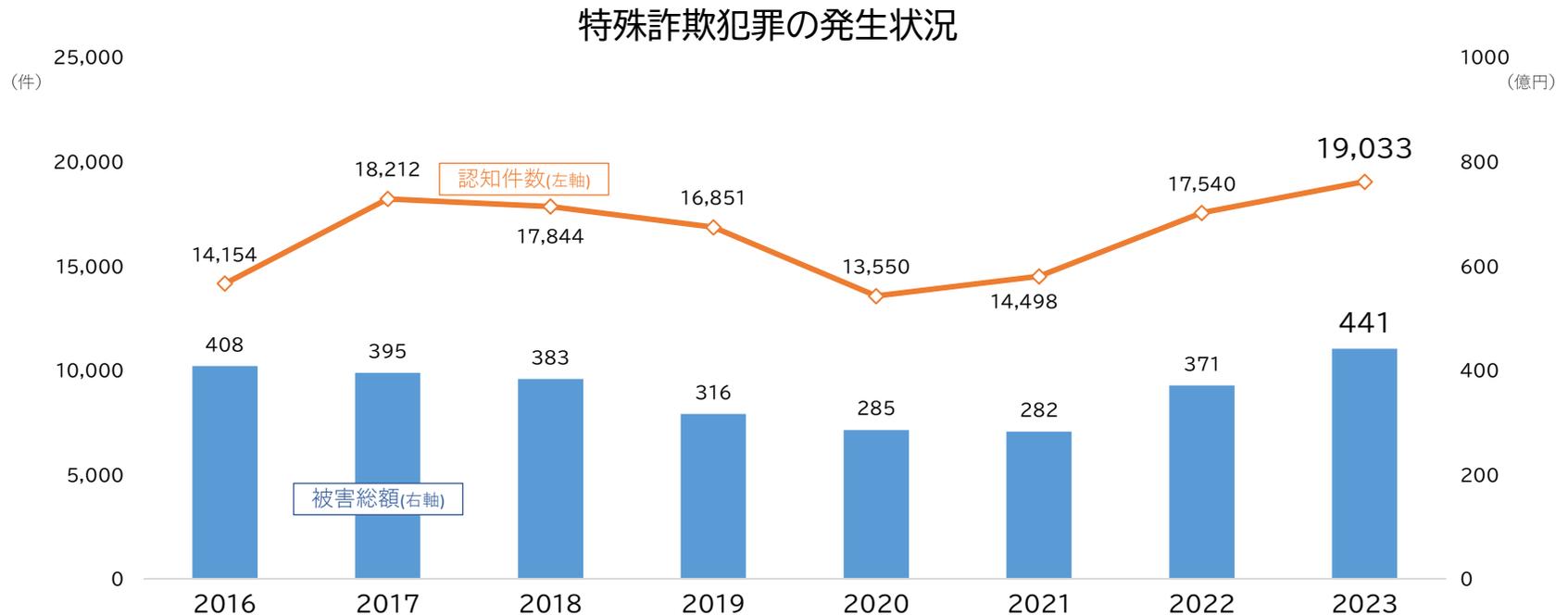


固定電話の犯罪利用への対策について

2024年6月7日
東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

1. 取組みの背景

- 特殊詐欺犯罪は、その手口が巧妙化・複雑化しており、認知件数・被害額も依然として高い水準で推移
- こうした状況を受け、お客様にできるだけ安心して固定電話をご利用いただけるよう、当社としても特殊詐欺対策サービスの提供、警察や自治体等と連携した被害防止の周知活動等、犯罪被害抑止に取り組んでいるところ
- また、犯罪に固定電話が利用されているケースもあると認識しており、犯罪利用抑止の観点からも、番号の利用停止措置に加え、2023年1月の改正電気通信番号計画の施行に伴い、更に取組みを強化



2-1. 犯罪利用対策の取組み(一般のお客様との契約)

- お客様に電気通信番号の使用に関する条件を遵守いただくよう、改正電気通信番号計画を踏まえて契約約款を変更
- 加えて、注文受付フローも変更し、番号使用計画の認定状況について、ユーザからの申告に依らず、能動的なヒアリングとフォローアップを実施

事業法の要請

対事業者

- 契約書面において、利用者が自らの電気通信事業用途で利用する場合の電気通信番号の使用に関する条件を遵守するよう求めること
(電気通信番号計画 第2の5の(3))

対利用者

- 利用者が、提供元事業者に対して、当該電気通信役務を自らの電気通信事業用途で使用する事及び自らが電気通信番号使用計画の認定を受けていることを申し出ること
(電気通信番号計画 第2の5の(4))

当社の取組み

契約約款の変更

- 電気通信事業用途で利用する場合に当社へ申告することや認定を受けた番号に係る使用条件を遵守すること等を義務付け
- 違反しているおそれのある場合は、**総務省に通報**

注文受付フローの変更

- ユーザから電気通信事業用途である旨の申告がない場合でも、**当社から能動的に利用用途をヒアリング** **構成員限り**
- 電気通信事業用途と判断されたケースでは、**電気通信番号使用計画の認定状況を確認**
- 未認定の場合は認定申請を働きかけ、その後の認定状況をユーザごとにフォローアップ

2-2. 犯罪利用対策の取組み(卸先事業者との契約)

- 卸先事業者(光コラボレーション事業者)に対しては、関係法令を遵守いただくよう定期的に周知し、改正電気通信番号計画についても事業者様へ案内するとともに運用等を定めるマニュアルの変更を実施
- 加えて、番号使用計画の認定状況のモニタリングも実施し、未認定事業者については総務省へ通報

事業法の要請

- 卸元事業者は、卸先事業者が使用計画の認定を受けていることを確認
(電気通信番号計画 第2の5の(1))
- 卸元事業者は、卸契約に関する書面において、卸先事業者が電気通信番号の使用に関する条件を遵守することについて卸先事業者と合意すること
(電気通信番号計画 第2の5の(2))
- 卸元事業者は、卸先事業者との間で必要な連絡体制を構築すること
(電気通信番号計画 第2の5の(5))
- 卸元事業者は、卸先事業者ごとの番号使用計画の認定状況の確認有無等について総務大臣に報告すること
(電気通信事業報告規則 第8条)

当社の取組み

契約関連書類の変更

- 契約書上で番号計画等の法令・ガイドラインの遵守を求める他、詳細な運用を定めるマニュアルを改正し、番号使用計画の認定申請を要請

番号使用計画の認定状況のモニタリング

- 全事業者に複数回にわたって認定申請状況の報告を要請し、未認定の事業者には当社担当者より個別に連絡を取り認定申請を要請
- 複数回の要請にも係らず未認定状態が続く事業者には配達記録付郵便にて認定等の対応依頼を送付
- 未認定の場合は総務省へ通報

構成員限り

【参考】電話番号の利用停止スキーム

①詐欺利用番号(追加番号)の停止

名義 電電太郎
設場 東京都新宿区西新宿3-19-2

CAF 14XXXXXXXX1	
契約番号	03-XXXX-XXX1
追加番号	03-XXXX-XXX2
	03-XXXX-XXX3
	...
	03-XXXX-X100

②当該契約者への新規(追加番号)提供拒否

名義 電電太郎
設場 東京都新宿区西新宿3-19-2

CAF 14XXXXXXXX1		CAF 14XXXXXXXX2	
契約番号	03-XXXX-XXX1	契約	03-YYYY-YYY1
追加番号	03-XXXX-XXX2	追加	03-YYYY-YYY2
	03-XXXX-XXX3		03-YYYY-YYY3

	03-XXXX-X100		03-YYYY-Y100
(新規)	拒否	(新規)	拒否

③当該契約者の在庫番号(追加番号)の停止

名義 電電太郎
設場 東京都新宿区西新宿3-19-2

CAF 14XXXXXXXX1		CAF 14XXXXXXXX2	
契約番号	03-XXXX-XXX1	契約	03-YYYY-YYY1
追加番号	03-XXXX-XXX2	追加	03-YYYY-YYY2
	03-XXXX-XXX3		03-YYYY-YYY3

	03-XXXX-X100		03-YYYY-Y100
(新規)	拒否	(新規)	拒否

①詐欺利用番号の停止 (2019年9月27日～)

都道府県警からの要請のあった番号を利用停止

②新規提供拒否 (2019年11月1日～)

警察庁から要請のあった、一定の基準を超えて利用停止要請の対象となった契約者について、新規提供を拒否

③在庫番号の停止 (2023年7月1日～)

新規提供拒否後も犯罪継続が確認された契約者について、警察庁からの要請に基づき保有する全追加番号を利用停止

3. 犯罪被害抑止に向けた取組み

- 固定電話を利用されているお客様が特殊詐欺犯罪の被害を受けている場合も多いと認識
- お客様にできるだけ安心して固定電話をご利用いただけるよう、特殊詐欺対策サービスの提供に加え、各種サービス・手続きを無償化する等、取組みを拡充

対策	概要
特殊詐欺対策サービスの提供 (2020年11月30日～)	特殊詐欺対策アダプタを設置し通話データを解析し、特殊詐欺等の疑いがある場合は、メールや電話で注意喚起
	初期工事費及び月額利用料を受付期間・台数を限定して無料化(2023年5月1日～)
番号変更手続きの簡素化 (2023年5月1日～)	番号変更工事の対象を「犯罪被害」に拡大し、工事費を無料化
ナンバー・ディスプレイ等の 無償提供 (2023年5月1日～)	契約者または同居の家族が70歳以上の場合は、お客様からの申し出によりナンバー・ディスプレイ(ND)及びナンバー・リクエスト(NR)の初期工事費及び月額利用料を無料化
警察・行政との連携による被害 防止啓発活動	被害防止に向けた連携協定の締結、犯罪対策訓練の共同実施、配布チラシの作成 等

【参考】警察と連携した取組み状況(抜粋)

	開始時期	取組み概要
茨城県警様	2020年 9月～	<ul style="list-style-type: none"> ● 茨城県警より、「ニセ電話詐欺被害防止アドバイザー」を委嘱 ・固定電話の修理等で顧客訪問した際に、留守番電話設定の提案や啓発チラシの配布、ニセ電話犯行手口と対策のアドバイスをしながら注意を呼び掛け
埼玉県警様	2022年 12月～	<ul style="list-style-type: none"> ● 「特殊詐欺の被害防止等の地域安全活動に関する協定」 ・「特殊詐欺対策サービス」、「シン・オートコール※」等を活用した特殊詐欺被害防止対策の普及促進 ・特殊詐欺をはじめとする各種犯罪被害防止に関する広報啓発活動
千葉県警市川警察署様	2022年 12月～	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域一体となった「電話de詐欺」防犯訓練の実施(2023年2月感謝状受領) ・「特殊詐欺対策サービス」、「シン・オートコール※」を活用し、訓練参加希望者および地域の金融機関(信用金庫)、警察署が一体となった防犯訓練を実施 ※「特殊詐欺対策サービス」の検知を市川警察署員が受けた後に、当該地区の住民、警察署、金融機関へ「シン・オートコール※」を利用して一斉に注意喚起を発報することで、広域注意喚起を実施
大阪府警様	2022年 2月～	<ul style="list-style-type: none"> ● 府警広報での当社サービスの紹介 ・府民向け防犯対策機器資料や防犯情報提供サービス「安まちメール」にて、「特殊詐欺対策サービス」を掲載
近畿管区警察局様	2021年 12月～	<ul style="list-style-type: none"> ● 「安全安心なまちづくりに関する協定書」の締結 ・近畿管区警察局の管轄内2府4県警察署向けに、特殊詐欺対策チラシを配布(大阪府防犯協会連合会WEBサイト、近畿管区警察局WEBサイトにもチラシを掲載)

※「シン・オートコール」: AIによる音声読み上げや録音した肉声により、固定・携帯電話への一斉情報伝達が可能