

特殊詐欺に対する取組みについて

2025年5月9日

はじめに

- 詐欺犯罪は、その認知件数・被害額が依然として高い水準で推移しており、特に最近では国際電話を用いた特殊詐欺が増加していると認識しています。
- こうした情勢を踏まえて先日政府より「国民を詐欺から守るための総合対策2.0」が公表され、通信事業者各社にも更なる対策の強化が要請されたところです。
- NTT東西は、特殊詐欺の被害を抑止し、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、これまで様々な取組みを実施してまいりましたが、昨今の状況を踏まえ、政府や関係事業者等と連携し、一層の取組み強化を進めていきたいと考えています。

(参考)これまでの主な取組み

取組み	概要
特殊詐欺利用番号の利用停止	・ 特殊詐欺に利用されていると警察から指摘・要請のあった番号を利用停止(2019年9月-) ・ 悪質な転送事業者への新規の番号提供を拒否(2019年11月-) ・ 悪質な転送事業者が保有する番号を一括利用停止(2023年7月-)
改正電気通信番号計画を踏まえた対応	・ 契約約款を変更し、使用条件を遵守すること等を義務付け・違反時は通報(2023年1月-) ・ 卸先事業者の番号使用計画の認定状況をモニタリング・未認定事業者を通報(2023年1月-)
特殊詐欺対策サービスの提供	特殊詐欺対策アダプタを設置し通話データをAIで解析し、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(2020年11月-)
番号変更手続きの簡素化	犯罪被害を受けた、もしくは、受ける恐れがある番号の変更工事費を無料化(2023年5月-)
ナンバー・ディスプレイ等の無償提供	高齢のお客様からの申し出によりナンバー・ディスプレイ及びナンバー・リクエストの初期工事費及び月額利用料を無料化(2023年5月-)
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

政府要請を踏まえた追加的対策について

政府要請内容

- 新規、移転、切り替え時の契約変更時等の機会を捉えて、国際電話サービスを悪用した詐欺の可能性を説明し、契約の必要性の確認をすること
- 国際電話サービスを利用しない者に対する優遇措置等、国際電話を真に必要としない人に対して利用休止を促すような効果的な措置を検討すること
- 国際電話不取扱センターの体制強化を通じた国際電話サービスを休止する体制の整備、キャパシティ向上を見据えた運用改善等を検討すること
- 固定・携帯電話、SMS及び電子メールの利用者に対して、詐欺に巻き込まれる危険性について、効果的な注意喚起や周知活動を行うこと

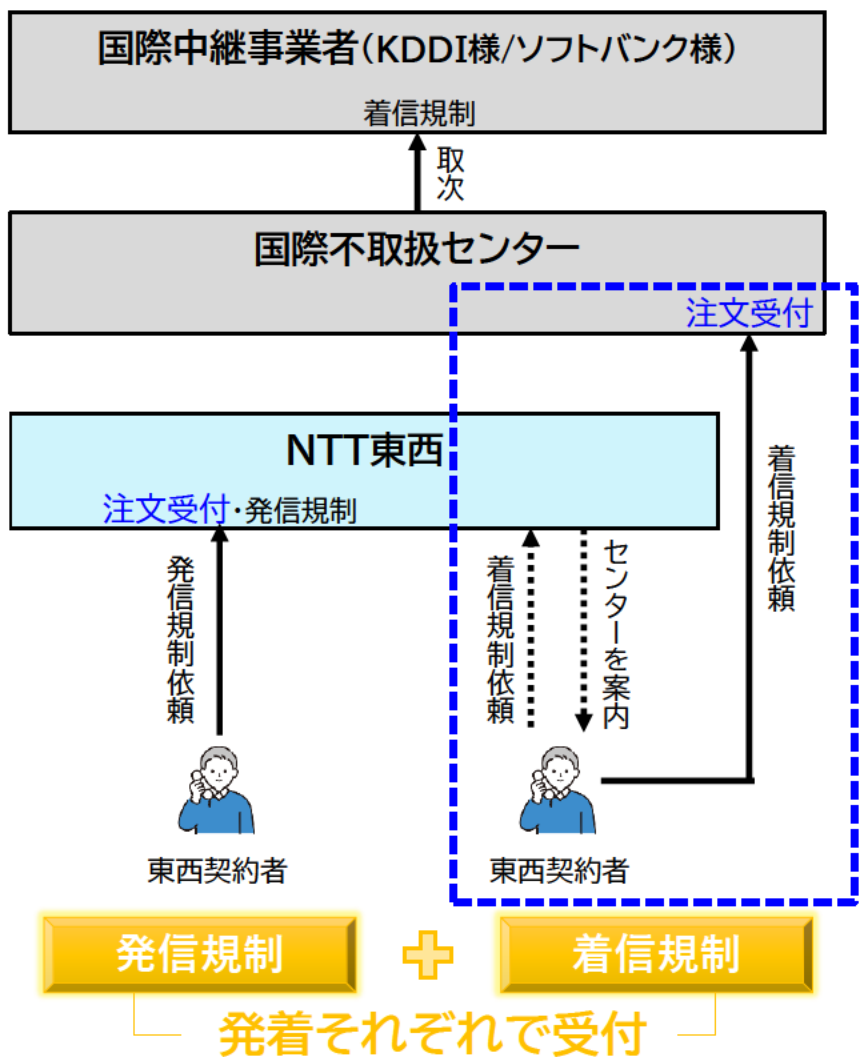
当社の取組み(予定)

- コールセンタにおいて、新規を含む異動注文に対して、国際電話を利用した詐欺への注意喚起や国際電話の利用意向確認を行ったうえで、真に必要とする人以外は原則利用休止とさせる運用へ変更
- 当社の契約者について、当社が発信・着信双方の利用休止をワンストップで受付する運用へ変更(現在、発信・着信双方の利用休止を行う場合、発信は当社に、着信は国際不取扱センターに各々に連絡いただく必要)。着信利用休止はNTT東西から国際不取扱センターへ取次ぎ
- 上記取組みに加えて、国際電話だけでなく、国内からの詐欺電話被害も防止するために、「特殊詐欺対策サービス」の割引キャンペーン等を実施予定(お申込みいただいた方にも国際通話の利用休止を促す)
- 専用受付番号を用意し、当社の契約者等に対して、各種媒体を活用した注意喚起・周知を実施
 - HP(特殊詐欺対策全般をご案内する特設ページ)、SNS、請求書同封等

(参考)国際利用休止のワンストップ受付

NTT東西契約者の利便性や手続きの迅速性を向上させるほか、国際不取扱センターの応対稼働削減を図る

現行



今後

