

不適正利用対策に関するワーキンググループ（第8回） ご説明資料

2025年5月9日
ソフトバンク株式会社

検討事項

国際電話番号からの特殊詐欺が増加しているところ、以下の観点について、どのような対策が取りうるのか。また、携帯電話の迷惑電話被害防止に向けて、どのような対策が取りうるのか。

①国際不取扱センターの体制強化、キャパシティ向上、運用改善等

当社考え

- 国際電話不取扱受付センターについては、昨今の詐欺被害増加に伴う申込の増加に対応すべく、短期・中長期の両面で対策を行います。
- 短期的対策としては以下のとおり取組を行います。
 - 応答率の改善：入電応答可能回線数を現在の4倍程度に増強（4/30実施済み）
 - 申込処理能力の向上：申込書のデータ入力（交換機への登録）プロセスを増強すべく、入力スタッフを増員（5月から実施）
- 中長期対策としては以下を検討しています。
 - 負荷分散による処理能力の向上：利用者からの連絡手段を分散すべく、ウェブフォームの改善・誘導（5月中目途）
 - AI-OCRとRPAの導入によるデータ入力の効率化（5月中目途）
 - チャットボットの導入による入電一次応答の自動化（8月中目途）
- すでにNTT殿/KDDI殿はじめ関係者間で日次で協議を重ね検討を進めておりますが、引き続き上記の着実な実装に向け取り組んでまいります。

検討事項

国際電話番号からの特殊詐欺が増加しているところ、以下の観点について、どのような対策が取りうるのか。また、携帯電話の迷惑電話被害防止に向けて、どのような対策が取りうるのか。

②新規・切替等の顧客に対する利用休止申請に係る周知対応

当社考え

- ・ 現在、当社サービスサイトや契約時における重要事項説明書において、国際電話の利用休止に関する掲載・案内（国際電話不取扱受付センターの案内）を行っております。
- ・ 今後、特殊詐欺への注意喚起を強めるべく、国際電話を悪用した特殊詐欺の存在・危険性に関する記載のほか、国際電話の利用休止申請がそのような危険性を回避するための有効な手段の一つとなる旨の説明追加を順次実施する予定です。

検討事項

国際電話番号からの特殊詐欺が増加しているところ、以下の観点について、どのような対策が取りうるのか。また、携帯電話の迷惑電話被害防止に向けて、どのような対策が取りうるのか。

③国際電話を使用しない顧客に対する効果的な措置

当社考え

- ・ 前頁に記載のような周知・案内をまずは早期・確実に実行します。
- ・ 加えて、当社ショップにて展開している「スマホ教室」（参加無料）における「スマホの詐欺対策」講座（参加者からもセキュリティの意識が高まったと好評を博しています）の拡充を検討しています。
- ・ 当該講座では、巧妙化する特殊詐欺の手口や最新事例を詳細に解説するとともに、利用者自身で注意すべき事項や、特殊詐欺対策に有効なサービスの紹介等を行っています。今後、固定電話における国際電話の利用休止申請の有効性の訴求など、詐欺電話の着信の未然防止を行うべく取り組んでまいります。
- ・ 加えて、普段あまり関心がない方にも特殊詐欺の危険性や防犯について周知・推進すべく、講座参加者向けの特典付与等を検討しています。

検討事項

携帯電話利用者における詐欺被害が増加しているところ、迷惑SMS、迷惑メール等に伴う被害防止に向けて、どのような対策が取りうるのか。

当社考え

- 前頁に記載の「スマホの詐欺対策」講座においては、迷惑SMS、迷惑メール対策に特化したコンテンツが含まれており、迷惑SMS、迷惑メール等による被害も未然に防止すべく引き続き推進するほか、内容の拡充を検討してまいります。
- また当社では迷惑SMS・迷惑メール対策機能は無償で提供しており、詐欺メールの存在・危険性の周知とあわせて、当該サービスの利用促進を図るべくサービス周知に努めてまいります。
- そのほか、迷惑メール送信が確認された契約者回線の利用停止の措置等、迷惑メール送信抑止の観点からの被害防止の取組も行っています。
実効性を高めるべく、利用停止（契約解除を含む）を受けた契約者の情報は携帯電話事業者間で交換を行っておりますが、引き続き業界として対策を推進すべく取り組んでまいります。