

## 不適正利用対策に関するワーキンググループ（第8回）

令和7年5月9日

【田中利用環境課課長補佐】 定刻となりましたので、不適正利用対策に関するワーキンググループ、第8回会合を開催いたします。

本ワーキンググループの事務局を務めます総務省総合通信基盤局利用環境課の田中でございます。よろしくお願いいたします。

事務局からのウェブ会議による開催上の注意点については、投映しているとおりでございます。

本日の資料は、資料8-1から8-7を用意しております。

また、本日は中原構成員が御欠席の予定でございます。

では、早速、議事に入りたいと思います。これ以降の議事進行は大谷主査にお願いできればと思います。大谷先生、よろしくお願いいたします。

【大谷主査】 大谷でございます。それでは、早速議事に入りたいと思います。

本日は、まず、事務局の資料について事務局から御説明をいただきまして、その後、警察庁、NTT、KDDI様、ソフトバンク、楽天モバイルの4社から御発表いただきまして、その後で皆様と意見交換をさせていただければと思います。

それでは、事務局、よろしくお願いいたします。

【田中利用環境課課長補佐】 ありがとうございます。本日は、不適正利用対策をめぐる環境変化の1つである、国際電話の悪用などの詐欺電話の増加、また、その対策について御説明させていただきます。

まず、1ページ目でございますけれども、4月21日、前回の不適正ワーキンググループの資料から再掲しております。本ワーキンググループの当面の活動として、携帯電話の本人確認のルールと特殊詐欺、闇バイト等対策を議論していく予定となっております、本日は、特殊詐欺、闇バイト等の対策を御議論いただく予定でございます。

2ページ目に進みまして、具体的に特殊詐欺、闇バイト等対策といった際の検討事項は何かあったかを振り返りたいと思います。課題1のところですが、SMS闇バイト募集というところがございます、SMSで闇バイトが勧誘されるというケースが以前あったことによる課題、また、課題3のところにはスプーフィングとありますけれども、電話番号を偽装して表示して詐欺などを働いて、なりすましをしているというようなケースがござ

いました。次、課題4でございますけれども、海外電話番号が悪用されて詐欺につながっているというようなもの。また、次のページで御説明いたします、詐欺被害の増加を踏まえた特殊詐欺対策の課題、⑧を併せて本日御議論いただく予定でございます。

3 ページ目です。検討の背景ですけれども、特殊詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺の被害額というのは昨年過去最悪になりまして、対策が早急に求められているところでございます。左下でございますように、特殊詐欺においては、国際電話発、固定電話着の電話が多く悪用されていることと、そのほか欺罔の手段として右手でございますように、携帯電話、SMSメッセージなどが使用されてきていることが分かってきております。この点については、後ほど警察庁から御発表いただく予定でございます。

4 ページ目ですけれども、こちらは自民党の提言も踏まえた形で、政府としての施策が、「国民を詐欺から守る総合対策2.0」として発表されております。こちらは本年の4月22日ということで、前回のワーキンググループの翌日だったんですけれども、犯罪対策閣僚会議において決定されたものでございます。こちらの(2)でございますとおり、国際電話を悪用した電話への対策、また、詐欺に誘引するダイレクトメッセージへの対策、各種迷惑電話、SNSなどの詐欺について効果的な対策を講じることを検討していくこととしております。政府の施策の関係部分の本文の詳細については、資料の末尾にも掲載しておりますので、そちらも御参照いただければと思います。

6 ページ目です。政府の施策にもありますとおり、詐欺電話被害の防止対策の1つとして、国際電話の利用を望まない利用者に対しては着信制限による対策が効果的であることが考えられることから、民間の事業者で運営している国際電話不取扱センターでの固定電話宛ての国際電話の発着、休止サービスのさらなる周知や、運営の改善が有効だと考えております。また、詐欺SMS、メールについても、既に事業所において様々な措置を講じているということは承知しておりますけれども、さらに効果的な措置の検討や、既存の取組の浸透が有効であると考えております。

こうしたことを受けまして、総務省としましては、通信事業者の事業者団体でありますTCAに4点を要請しております。1点目ですけれども、国際電話を悪用した固定電話宛ての電話について、契約変更の機会を捉えて利用休止の説明をすることと、真に必要な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。また、不取扱センターの対策強化やキャパシティー向上を見据えた運用改善を検討すること。2点目ですけれども、詐欺に誘引するような電話について効果的な措置を検討すること。また、3番

ですけれども、詐欺に誘引するSMS、メールについての効果的な対策。また、4番では、それらを踏まえて注意喚起を行うこととございます。

7ページ目ですけれども、国際電話不取扱センターの申込みの流れと課題を記載してございます。現在、利用者からは3つのルートで休止の申請が可能となっております。一番左から、警察署から申込書入手して、紙面で郵送によって申込みをする方法、その右のところ、国際電話不取扱センターに電話をした上でウェブによる申請を行う方法、3つ目のルートは、一番右にございます国際電話不取扱センターへ電話して紙面で郵送するという申込み方法です。

これに関連して、課題6つを挙げてございます。課題①の部分ですけれども、国際電話不取扱センターの体制の強化ができないかということで、これまでここ最近の申込みの増加と、これからも増加をすることも見込まれますので、そちらの体制強化ができないかというのが課題となっております。課題②ですけれども、申請後に家族の方や家族の説得によって申請取消しをするというケースも存在していると聞いておまして、こちらの真に必要な方に申込みしていただくことができないかということが記載してございます。課題③ですけれども、紙による申請が非常に多くなってございますので、センターにおいてデータ入力を効率化できないか。また、ウェブによる申込みのほうに流していけないかというところがございます。課題④ですけれども、ウェブによる申請の部分で、ウェブによる申請に入る前に一度パスワードを入力しなくてはならないような形になっているので、そちらを簡略化することができないかといったところが課題となっております。5点目ですけれども、右の紙面による申込みの部分ですが、こちらにも申込書入手するまでに一度郵送を通じて申込書入手しなくてはならないというような課題になっておりますので、それをアクセスしやすいようにできないかというところがございます。課題⑥ですけれども、ウェブによる申込みと紙面による申込み以外でも、電話によるワンストップの申込みができるようにならないかというところが課題でございます。こちらについて対策が求められているところでございます。

最後に、8ページ目です。本日御議論いただきたい論点として4つ挙げております。1つ目が、先ほど申し上げた国際電話の休止などの対策も含めて、固定電話、携帯電話の対策としてどのような対策が取り得るのか。

2つ目ですけれども、SMS、メール対策としてどのような対策が取り得るのか。特に闇バイトについては、闇バイト募集のSMS申告数は減少していると承知しております一方で、

携帯電話利用者における詐欺被害というのは、SMS、メールについては増えているというところもございますので、この対策がどのように取れるか。

課題3のところですが、こちらは既存番号へのなりすまし（スプーフィング）の件です。こちらは携帯・固定電話のディスプレイの表示を警察署の番号にするなど、電話番号を偽装するケースが報告されております。こちらは1月に取り上げた後、通信事業者と我々が連携をしてヒアリングなどを重ねてまいりました。効果的な対策を検討して、できるところから実施しているところがございます。利用者側に対しては、国民に対して電話番号を偽装する手口に関してさらなる注意喚起を推進することが必要であると思っております。また、電話番号を偽装する手口については、新しい手口が出てくる可能性があることから、引き続き検討を行ってはどうかと考えております。

課題4でございますけれども、海外電話番号による詐欺電話ですが、こちらについては注意喚起が最大の対策になると思われるところ、引き続き注意喚起を実施しながら、また、実態把握を行ってはどうかと考えてございます。

以上4つのうち、まず本日は課題1と2について、事業者から取り得る対策について御発表いただく予定です。全体討議については、課題1から4まで含めて御議論いただければと思っております。

**【大谷主査】** 御説明ありがとうございました。

それでは、引き続きまして、警察庁に発表をお願いしたいと思います。

**【警察庁（柴田）】** 警察庁の柴田でございます。

御説明をさせていただきたいと思っております。本日の御説明の流れであります。まず、最近の特殊詐欺の被害状況について御説明をした上で、その手口の特徴、それから、昨年後半に大きな社会問題となりました闇バイトに対する取組状況について御説明をさせていただきたいと思っております。

特殊詐欺の認知件数と被害額の推移を示したものになります。令和6年につきましては、資料のとおり認知件数が2万987件、被害額が721.5億円となっております。特に被害額につきましては過去最悪を更新しております。極めて深刻な情勢ということになっております。昨年の同時期と比較いたしますと認知件数は1.5倍以上、被害額は3倍以上ということで、過去最悪を更新した昨年と比べましても、大きな被害が現状発生してしまっているというところであります。

これらの特殊詐欺等の事犯の背景には、我々のほうで匿名・流動型犯罪グループと。匿

名・流動型犯罪グループといいますのは、各種犯罪により得た収益を吸い上げる中核の部分、中心的な人物等は匿名性の高いアプリ、あるいは他人名義の携帯電話等、こういった犯行ツールを使用して匿名化を図っており、また、実行犯につきましては、いわゆる闇バイトのようにSNS等を通じて緩やかに結びついたメンバーの流動性がみられ、メンバーを入れ替えながら多様な資金獲得活動を敢行するといった特徴がみられます。警察においては、この「匿名・流動型犯罪グループ」を治安対策上の脅威であると捉えまして、取締り対策を強化しているところであります。

続いて、特殊詐欺等の手口の特徴について御説明をいたします。まず、こちらの図でありますけれども、匿名・流動型犯罪グループによる特殊詐欺の犯行実態をイメージ化です。上のほうがグループの中核的役割を担う者になっていますが、リクルーターが集めた、いわゆる「闇バイト」の実行犯等、この図では、架け子、打ち子等になりますけれども、この中の架け子ですとか打ち子、こういった者が他人名義のSIMカードや、他人名義のSNSアカウント、こういったものを使って被害者に接触し、だました上で被害金の回収を図っていると、こういった構図が見えてきているところであります。

本日の御説明につきましては、この左下オレンジの枠の部分、犯人側と被害者の接触部分に焦点を当てて御説明します。これは、特殊詐欺の被害のプロセスごとに、利用される犯行ツールに着目して、整理をしたものであります。まず、一番左側でございますけれども、犯行グループから被害者への接触手段について整理をしております。ここでは電話が約8割と大半を占めているということになっております。次に真ん中の部分については欺罔の段階ということで、具体的なだましの手口、これの代表的なものを紹介しております。最近では、警察（や検察等）の捜査対象になっていると告げ、銀行送金や暗号資産の送信等を指示するものが猛威を振るっています。こちらについては、後ほど別途御説明をいたします。

また、一番右側、これは被害者が犯人側に金銭等を交付する際の手段を整理したものでありますけれども、振込みというのが約半数という状況になっております。先ほどの、被害者への犯人側の最初の接触手段の部分について、令和5年以降の推移を整理したものです。令和7年については、1月から3月までの第一四半期の数値を四倍にした推定値となっておりますので、御了承いただければと思います。

資料を御覧いただいたとおり、電話が全体の約8割、それから、それ以外のメール・メッセージですとかポップアップ表示、これらがそれぞれ1割程度というのは、過去3年間、

状況は大きく変化はございませんけれども、電話のうち、被害者の携帯電話に架電があったケースが急増しています。令和5年には、電話全体の1割に満たなかったものが、令和6年には25%、令和7年の第一四半期では、電話全体の約4割に迫る比率となっているということで、大きな変化がここに見られるということでもあります。

また、被害者の携帯電話に荷電をするという被害のケースでありますけれども、これは特に最近被害が深刻になっている警察官騙りの手口において顕著に見られる状況であります。令和7年中の「捜査名目」の被害では、被害者の携帯電話へ架電があったものが約7割になっています。

しかも、この手口では、右側のグラフでございますけれども、20代から30代の若年層の被害が広がっている状況が見られます。これまでは特殊詐欺、オレオレ詐欺といいますが高齢者がだまされるものが認識されていたと思いますけれども、携帯電話の架電という犯人側のアクションの変化にも関係があると考えています。

こちらは、特殊詐欺の予兆電話の件数、黒色のグラフになります。それと、特殊詐欺に利用された電話番号の種別毎の件数の推移を示したカラーのグラフになっております。

予兆電話といえますのは、特殊詐欺が疑われるような電話ということで、警察に申告があったものの件数になっています。まず、特殊詐欺に犯行利用された電話番号の種別ごとの件数についてですが、令和5年の上半期までは050番号、濃い青色の部分の悪用が多くなっておりましてけれども、総務省さん、それから関係事業者さんの対策のおかげもあると思いますけれども、令和5年の後半からは減少傾向に入っています。他方、それと入れ替わるような形で、現在は国際電話番号、黄色のグラフになりますが、その件数が大きく伸びてきており、今では電話全体の大半を占めている状況です。

次に、予兆電話の件数、黒色のグラフになりますけれども、基本的には犯行利用番号の総数と同じようなトレンドを示していますけれども、令和5年7月頃を境に、グラフの位置関係に変化が生じています。今回はまだちょっとそこまで詳しい分析ができていませんけれども、試行的に予兆電話の件数が特殊詐欺に利用される電話の件数の全体に近い数値になっているとの仮定を置いて、月ごとの予兆電話の件数を月ごとの犯行利用番号件数で割って見えています。そうしましたところ、犯行利用電話番号の1件当たり、今何件の予兆電話がかかってきているのかと、こういった数字が出るわけですがけれども、国際電話の悪用が増加し始めている令和5年の7月頃を境に、犯行利用番号1件当たりの予兆電話の件数というものが、5件程度から2.5件程度に半減しています。これはあくまで試行的な分

析であり、確定的なことは言えませんが、国際電話番号の悪用件数が増加してきた時期以降、被疑者側が頻繁に電話番号を変えるようになってきている状況があるのではないかと、可能性が示唆をされているのではないかと見られます。

続きまして、増加しています国際電話番号のうち、国別の番号数の内訳を示したグラフになっております。米国及びカナダの+1番号が多いというような状況になっております。

特徴の最後として、最近被害が深刻化している警察官を騙る詐欺についてでありますけれども、最初の接触手段としては電話であります、その後メッセージアプリに移行しまして、偽の逮捕状を示すなどして被害者を信じ込ませる、こういった手口であります。これに関しましては、今年の3月に東京の新宿警察署の電話番号に偽装して被害者に架電する特殊詐欺が相次いで発生をしており、社会的に関心を集めておりましたけれども、実際に電話番号を偽装表示させる、いわゆるスプーフィングのような手口も確認をされてきています。このような件数、そこまで多くはありませんけれども、正規の警察の番号からかかってきても信用ができないということで、一般市民には大きな不安を抱かせる事案ということで、体感治安にも大きな影響を与えたと考えています。

また、実在の警察署等の番号を偽装する手口以外にも、警察からの電話と信じ込ませようとしていると思われませんが、末尾が「0110」の番号の悪用も多数確認されていますけれども、次の14ページのグラフについては、警察庁のほうに都道府県別から報告をされた番号のうち、末尾が0110のものを集計したグラフであります。これを見ますと、結局国際電話番号の番号が一番多いということであります。

最後に、闇バイトによる犯罪と政府の対応ということで、こちらのほうを簡単に御説明したいと思います。

御案内かと思いますが、こちらにつきまして、昨年8月以降、関東地方において、一般住宅等に押し入って現金等を強奪する強盗等事件についても、こうしたいわゆる「闇バイト」の募集に応じたものが実行犯として使われていました。これらの事案にも匿名・流動型犯罪グループが関与しているとみているが、中には被害者がお亡くなりになる凄惨な事件も含まれており、非常に悪質な事案と考えています。

まずいわゆる「闇バイト」について、明確な定義はありませんが、仕事の内容を明らかにせず著しく高額な報酬の支払いを示唆したりして犯罪実行者の募集ということでありますので、警察では、実際には犯罪実行者募集情報というふうに呼んでおりますけれども、ここでは闇バイトというふうに説明をさせていただきたいと思いますが、こういった闇バ

イトによって悪質な事案が発生をしていたということを踏まえまして、昨年の12月には政府の犯罪対策閣僚会議において、「いわゆる「闇バイト」による強盗事件等から国民の生命・財産を守るための緊急対策」が策定されました。

下の部分に参考として掲載している円グラフは、強盗事件ではないものの、令和6年に特殊詐欺の受け子等の実行犯として検挙された者について受け子等になった経緯を調査した結果であり、SNSから応募した者が半分程度を占めているということで、SNSというのが入り口になっている状況が認められています。

先ほど若干申し上げました昨年12月の緊急対策でございますけれども、こちらについては、政府の犯罪対策会議において強盗事件等から国民の生命・財産を守るための緊急対策が策定されました。SNS上の「闇バイト」情報への対策のうち主なものとしては、2「犯行に加担させない」ための対策にあるということで、厚労省のほうで職業安定法の解釈の明確化と周知徹底をしていただいたりとか、総務省さんのほうでそういった内容を盛り込んだ違法情報ガイドラインの改正について盛り込まれているところでございます。違法情報ガイドラインについては、既に総務省様のほうで改正をしていただくなど、できるものから速やかに実施をしているところであります。

警察の取組についても少しご紹介すると、X等のSNS上の犯罪実行者募集情報に対して、返信機能を活用した投稿者への迅速な個別警告を実施の取組ですとか、インターネットホットラインセンターを通じた情報の削除依頼を行っています。

こういった犯罪実行者募集情報に応募してしまった者に対して、保護を行う旨の呼び掛けを行い、令和6年10月中旬から令和7年3月末までの間に300件以上の保護措置を講じています。

また、深夜帯における住宅地周辺の警戒活動の強化、職務質問の徹底といった取組に加え、補正予算等により、地域防犯力の強化への支援を図ったり、ターゲティング広告やアドトラックを活用した広報啓発を実施したりしています。事業者や総務省含む関係省庁の尽力のおかげで、昨年8月からの一連の強盗事件と同様の事件は現状では確認されていない状況であります。

一方で、現在でも犯罪実行者募集情報は、インターネット上で探せば容易に閲覧可能な状態です。こちらは、今月に入ってからX上で投稿されていた犯罪実行者募集情報を一部抽出したものです。「闇バイト」、「SIM案件」、「番号認証」等の文言が確認できるほか、一番右のケースではリンクが貼られテレグラムへの導線となっていました。

依然として、犯罪実行者募集情報が投稿され、特殊詐欺等の犯罪グループの匿名性を高める犯行ツールの供給が行われており、治安対策上の大きな課題と認識しています。

引き続き、総務省とも連携を取りつつ、関係事業者に働き掛けるなどして、対策を講じてまいりたいと考えています。

【大谷主査】 非常に分かりやすい緻密な資料を警察庁様には御用意いただいていますので、それをお目通しいただいた上で、もし疑問点などありましたら、事務局のほうにメールなどでお寄せいただきまして、別途警察庁様からの御回答いただくように手配させていただきたいと思います。

それでは、引き続きまして、事業者様から課題の1、2、それぞれの各社の取組について御説明をいただければと思います。質疑応答につきましては、全ての事業者からの御説明が終わってからにしたいと思います。

では、NTT様、御準備いかがでしょうか。

【NTT東西（種村）】 ありがとうございます。NTT東日本、種村でございます。NTT東日本・西日本を代表しまして、私、東日本、種村のほうから御説明をさせていただきます。

私ども御案内のとおり固定電話事業の会社でございますので、この後、NTTドコモのほうから、携帯電話側の対策については説明者を替えて御発表させていただきたいと思っております。よろしく願いいたします。

まず、こちらに記載をさせていただいておりますとおり、これまでも一応当社とすると、固定電話を安心して御利用いただけるような形で、各種の取組というものを実施してございます。

下段のところを参考という形で記載をさせていただいております。例えば、特殊詐欺犯罪自体を防ぐという観点で、実際に特殊詐欺に利用された番号を利用停止することですとか、悪質な電話利用の事業者に対しての番号の提供を拒否するといった取組については、警察庁様のほうと連携して対応を進めてきているというところがございます。また、特殊詐欺対策サービスというものも提供をさせていただいております。こちらについては、通話の内容をAIで解析して、特殊詐欺等の疑いがある場合については、メールや電話で実際に通話されている御本人ですとか、登録されている御家族のほうにお伝えをするといったサービスというものも提供させていただいているというところがございます。また、そもそもの迷惑電話にお困りの方に対しては、電話番号変更を無償で実施をさせていただいたり、警察様ですとか各自治体様とも連携をして、注意喚起の広報活動みたいなもの

も行っているという形で、犯罪被害を防ぐ取組というものも進めてきているところでございます。

ただ、そういったところではございますが、先ほど警察庁様からの資料の中でも御説明がありましたけれども、国際電話を用いた特殊詐欺被害というものが増加してきているというような状況を踏まえて、さらに一層の取組強化が求められているのが今の現状だと認識をさせていただきます。

そういった状況を踏まえまして、現在、NTT東西側で検討している追加的な対策の取組について御紹介をしたいと思います。上段の箱のところについては、政府のほうから出てくる要請の内容でございます。下段のところには当社の取組予定のものを記載しています。

まず、東西においては、下段のところを中心にお話ししますが、コールセンターにおいて、新規を含むお客様からの注文に対して、オペレーターが国際電話を利用した詐欺への注意喚起ですとか、国際電話の利用意向確認を行った上で、真に必要とする人以外に対しては、原則利用休止のほうをお客様のほうに御紹介するという運用へ変更したいと思っております。また、当社の契約者については、当社側のほうで、発信、それから着信双方の利用休止をワンストップで受け付ける運用のほうに変更をしたいということも今検討しております。こちらについては、後ほど次のスライドのほうで具体的なイメージのものを説明させていただきたく思います。

それから、こういった、実際に入ってくる場所の取組に加えて、国際電話だけではなくて、まだ国内でも詐欺電話被害というものも発生していることから、それらを防止するために、特殊詐欺対策サービスの割引キャンペーン等の実施を予定してございます。もちろんこういったサービスに対してお客様がお入りになりたいという場合においては、先ほど申したとおり、国際通話の利用休止というものも併せて促していくというような形で実施をしていきたいと思っております。

また、最後になりますが、専用の受付番号みたいなものを用意して、お客様からの問合せに応じたり、また、当社の契約者様に対しては、各種媒体を活用した注意喚起、それから周知といったものを実施したいと思っております。具体的には矢尻の下で書いてございますが、ホームページ、特殊詐欺対策全般を御案内するような特設ページを設けたり、それからSNSですとか、請求書の同封等みたいな形で対応をさせていただきたいと思っております。

先ほど申し上げた、ワンストップ受付の中身でございます。実際国際電話の利用休止の

受付においては、現行左のような体制になってございます。先ほど総務省の事務局様の説明の資料では、利用者側のほうが下段になります。それで真ん中に国際不取扱センター、それから国際中継事業者様という並びになってございますが、現行左にあるとおり、発信の規制に対しては、当社のお客様が、例えば当社の116等にお申込みいただくと、そこで規制の依頼をして発信の規制ができるんですけれども、着信の依頼があった場合については、私どものほうからすると国際不取扱センター様のほうに御案内をさせていただいて、お客様自らが国際不取扱センター様のほうに御対応いただくというような形で、それぞれで受付をしているような体制になってございます。こういったところもお客様の利便性や、それから手続稼働の削減といったところも少し念頭に置きながら、右側のような形に改めたいと思っております。具体的に言いますと、東西の契約者のお客様のほうから、発信、それから着信の規制双方やりたいといった場合には、国際不取扱センターへ御案内することなく、弊社側で一旦受付をさせていただいて、そのお申込みの内容を国際不取扱センター様に改めて取次ぎだけ進めていただくというような形のところで、国際不取扱センター様と、今、運用準備を進めているところでございます。

こういったところの取組を通じて、国際不取扱センター様の対応稼働というものの削減も図れるのではないのかなと思っております。

【NTTドコモ（大橋）】 NTTドコモの大橋でございます。

当社においては、要請にございました迷惑電話・迷惑メール・迷惑SMSへの対策について御説明いたします。

当然ながら我々事業者の責務として、これらの対策への取組や、利用者への周知啓発を積極的に行いまして、特殊詐欺の防止に取り組んでいるところです。具体的な対策サービスの提供状況でございますが、迷惑電話・メール・SMS対策、いずれも多くのサービスを無料で提供しております。また、一部のサービスにおいてはデフォルトオンにて提供しているところです。また、高度な対策を提供する有料のサービスについても、一番安価なサービスは220円／月との低廉な料金で提供するとともに、初回31日間は月額料金を無料としているところです。加えて、こうしたサービスの高度化については常に取り組んでおりまして、最近では送信ドメイン認証技術のDMARC並びにパスキー認証の普及促進などに取り組んでいるところです。特にDMARCの隔離ポリシーの導入においては、これまで有料サービスで実施していたものの一部を無償化するものでありまして、同様にSMSについても危険SMS拒否を提供したりなど、特殊詐欺対策の無料提供については、自主的な取組とし

て拡充をしているところです。

続いて、お客様への周知啓発についてでございます。フィッシング詐欺が当社において多く発生している状況や、新たな対策の提供などを行ったタイミングを通じて、ホームページその他のツールを用いてお客様へ周知を行っております。また、ドコモショップにおいてはスマホ教室を通じて、詐欺の被害に遭わないための講座を行っているところです。また有害なアプリの被害に遭い、お客様が意図せず迷惑メッセージの送信者となってしまった場合には、その方へ個別の注意喚起を行っております。さらにd払いやdカードなど当社の提供する金融サービスにおいて、フィッシングSMSなどによってお客様が不正決済や不正出金の被害に遭われた場合には、補償制度も設けているところでございます。

また要請を踏まえた当社の対応でございますが、これらの取組を継続的に講じてまいりたいと考えておりますが、新たな取組としてお客様への注意喚起、周知活動を強化していきたいと思っております。2025年第1四半期中をめどに、様々な媒体を通じたお客様への改めての周知や、スマホ教室の内容拡充などを図ってまいりたいと考えております。

こちらはドコモメールに迷惑メールフォルダを対応したDMARC、隔離ポリシーの詳細でございます。

以降のページにおいて、迷惑電話・迷惑SMS・迷惑メール対策のそれぞれのサービスの一覧を載せております。

また、あんしんセキュリティの有料サービスについては、無料のものから月1,078円のものまで4種類のメニューがございますが、星印のついたところについては、あんしんセキュリティのメニューとしては含まれませんが、基本機能として同じようなサービスを無料で提供しているものとなっております。お客様に広くお使いいただけるものと考えております。

**【大谷主査】** 御説明ありがとうございました。

続きまして、KDDI様に御説明をいただきたいと思っております。

**【KDDI（山本）】** KDDIの山本です。

まず、スライドの1枚目、本日の御説明内容ですが、大きく4点でございます。1つ目が固定電話への国際電話、2つ目が携帯電話への電話サービス、3つ目がSMS、電子メールサービスに関するもの、それから、注意喚起・周知活動についてでございます。

まず、スライドの2はまず最初の1点目、固定電話への国際電話サービスを悪用した詐欺等への対策について。これは3つほどありますが、まず、最初の（1）でございます。

こちらは国際電話サービスを悪用した詐欺の可能性を、機会を捉えて御説明をするというものでございます。弊社はまず5月の中旬から、弊社の固定電話サービス、これはauひかり電話というものがございまして、こちらのお客様に対してダイレクトメールを御案内し送付して、特殊詐欺対策として有効な国際電話サービス不取扱い（利用休止）を積極的に御案内する予定をしております。

具体的な内容は下に書いてあります。構成員限りにさせていただいているところもありますが、基本的にはダイレクトメールをお送りし、専用サイト、それから、実際の利用休止の手続という方向に誘導するというものでございます。

続きまして、スライドの3は2つ目でございます。国際電話サービスを利用しない者に対する優遇措置でございます。8月から、国際電話サービス利用休止手続をしていただいたお客様に対して、国際電話はもちろんですが、国内電話もブロック可能である迷惑電話発着信ブロック、これは毎月330円のものでありますが、こちらを6か月間無償提供を行います。この受付期間は今年の8月から年度内、来年3月までを予定しております。詳細のところは書いておりますが、省略させていただきます。

続きまして、スライドの4は国際電話不取扱いセンターの体制強化への取組でございます。こちらは弊社だけということではなくて、関係事業者連携した取組についてでございます。

まず、1点目、電話の応答率の改善でございます。電話回線の増設、これは既に先月末の4月末に、これまでの5回線から20回線へと回線を増やしております。それから、オペレーターの増員につきましても、今、検討中でございます。それから、申込処理の改善というものがございまして、実際に今やっている処理、人手でいろいろチェックしたり入力したりするものを自動化すると。それから、人員も増員するということを予定しております。

あと、事務局様からも御説明がありましたとおり、申込フローの改善というものも検討してまいります。できる限りウェブ申込みの促進のほうへ誘導するということ。それからもう一つは、電話をかけていただいたお客様につきましても、ボイスチャットによる実現などを含めまして、ワンストップでお申込みできるような申込フローの改善を進めてまいります。

先ほど申し上げましたとおり、これは関係事業者間で検討しているものでございますが、こういった体制強化に必要な費用につきましては、国の支援をお願いしたいと考えております。

スライドの6は大きな2つ目のお題でございます。携帯電話への電話サービスを悪用した詐欺への対策でございます。これも(1)、(2)ございまして、このスライドは(1)、まずは迷惑電話対策サービスの無償化でございます。本年8月から、迷惑電話撃退サービスという、これは毎月110円いただいているものですが、こちらを新規にお申込みいただく方に対しましては、6か月間の無償提供というのをを行う予定です。こちらも受付期間は8月から年度末の来年3月まで、この期間を無償提供のキャンペーン期間という形で御案内したいと思います。

続きまして、スライドの7は2つ目の取組でございます。迷惑電話対策サービスの利用促進ということでございますが、弊社のPontaパス会員、これはどういうサービスかといいますと、主に映画とか音楽ですとか、そういったコンテンツですとか、それからローソンのクーポンを大変お得に御利用いただける会員サービスでございますが、Pontaパス会員、実は入っていただきますと、迷惑電話、それから迷惑SMSをブロックするサービスであります迷惑メッセージ・電話ブロックというものを御利用できるんです。ただ、これは私どももちょっと周知がまだ足りない部分もございまして、実際御利用いただけていないお客様もたくさんいらっしゃいます。ですので、改めて追加費用をお支払いいただく必要ございませんので、この会員に対して、当該サービスを改めてしっかりと周知して、この利用を促進してまいりたいと考えております。

続きまして、スライドの8は3つ目、SMS、電子メールサービスを悪用した詐欺への対策、これも(1)、(2)2つありますが、こちらは(1)でございます。

まず、迷惑SMS対策サービスの無償化でございます。既に迷惑SMSをブロックするサービス、こちらのほうは自動適用をして、かつ無償提供しておりますので、こちらは御案内になります。

続きまして、スライドの9、(2)、2つ目でございますが、今度は迷惑電子メールのほうでございます。こちらの無償化についてでございますが、同じように迷惑電子メールをブロックする迷惑メールフィルター設定というものがあります。こちらは自動適用かつ無償提供しておりますので、改めてしっかりと今回、御案内させていただく次第でございます。

詳細のところに書いてありますが、迷惑電子メールのブロック方法大きく2つございまして、お任せ規制というものとなりすまし規制というものがございます。こういったことを両方とも選択することを推奨してまいりたいと思います。

それから、スライドの10は4つ目のお題でございまして、注意喚起・周知活動についてでございます。このスライドの10、(1)につきましても、先ほど冒頭に御説明したことの再掲でございますので、説明のほうは省略させていただきます。

最後、スライドの11はスマホ教室による注意喚起・周知活動でございます。本年6月から、消費生活センター様と連携をして、KDDIスマホ・ケータイ安全教室、これはシニア向けの講座でございます。こちらにおいて、特殊詐欺への注意喚起、あるいは対策サービスの周知を行うという取組をしまっている所存でございます。

あとその他、スライドの12は近日中に予定されております迷惑電話対策センター、こちらは総務省様のほうの取組だと思っておりますが、こちらの開所に合わせて弊社のこれまでの特殊詐欺対策についても、併せて同じタイミングでプレスリリースを弊社としてもしっかりと対応していきたいと考えております。

【大谷主査】 御説明ありがとうございました。

それでは、続きまして、ソフトバンク様からも御説明をいただきたいと思っております。

【ソフトバンク(山田)】 ソフトバンクの山田です。

まず、1ページ目ですけれども、こちらは総務省様資料の課題1の①番になります。国際不取扱センターの体制強化、キャパシティー向上、運用改善等ということで記しておりますけれども、先ほどKDDI様からも御説明がありましたとおり、こちらの中身は事業者間で連携して取り組んでいる内容でございます。

まず、国際電話の不取扱受付センターにつきましても、昨今の詐欺被害増加に伴う申込みの増加に対応すべく、短期・中長期の両面で対策を行ってまいります。やはり急ぎ対応することが必要と理解しておりますので、短期でできるものというのと、時間が多少かかるものというのを分けて、しっかりとすぐできるものはすぐやるということでこのような分け方をしております。

短期的な対策といたしましては、先ほどKDDI様からも御説明ありましたとおり、応答率の改善ということで、入電応答可能回線数を現在の4倍程度に増強ということで、こちらは実施済みです。また、申込処理能力の向上ということで、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、入力スタッフの増員というのも5月から実施予定でおります。

加えて、中長期的に不取扱受付センターのキャパシティーを向上し、運用改善する方策といたしまして検討している内容が以下になります。1つ目が、負荷分散による処理能力

の向上ということで、現状、基本的には電話での受付というのが主になっているんですけども、利用者からの連絡手段というのを分散すべく、ウェブフォームの改善・誘導というのを5月中めどに実施できないかということで検討しております。2つ目に、AIを用いたOCRであるとかRPAを導入することによってデータ入力を効率化する、こちらも5月中めどに実施できないかと検討しております。また、あとチャットボットの導入によって、入電の応答の自動化というのも8月頃をめどにできないかということで検討しております。

こちらにつきましては、NTTさんであるとかKDDIさんはじめ関係者間で日次で協議を重ねて検討を進めているところでございますけれども、引き続き、これらを着実に実装できすべく、取り組んでまいりたいと考えております。1枚おめくりください。

2つ目は、課題1番の②でございます。新規・切替え等のお客さんに対する利用休止申請に係る周知対応でございますけれども、当社も固定電話を提供しておりますけれども、当社のサービスサイトであるとか、御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・案内というのは既に行っているところでございます。今後、こちらの記載を特殊詐欺への注意喚起という点を強めるべく、国際電話を悪用した特殊詐欺の存在であるとか、危険性に関する記載のほか、国際電話の利用休止の申請というのがそのような危険性を回避するための有効手段の1つになりますよと、説明を追加するというのを順次実施する予定でございます。

こちらは課題1の3番目になりますけれども、国際電話を使用しない顧客に対する効果的な措置ということで、まずは前ページで御説明いたしましたような周知・案内というのを早期確実に実行してまいりたいと考えております。加えて当社ショップにて展開しているスマホ教室がございまして、こちらで私どものほうでスマホの詐欺対策講座というものを既に実施しております、こちらの内容の拡充を検討しております。現在、この講座では、巧妙化する特殊詐欺の手口であるとか、最新事例を詳細に解説するとともに、お客様自身で注意すべき事項であるとか、特殊詐欺対策に有効なサービスの紹介等を行っているところです。こちらでも今後、固定電話における国際電話の利用休止申請の有効性を訴求するであるとか、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たいと考えております。加えて、このようなスマホ教室というのは、ふだんやはり関心がある方であるとか、興味がある方というのが参加が多い傾向にあるんですけども、ふだんあまり関心がない方にも、このような特殊詐欺の危険性であるとか防犯について周知・推進すべく、スマホ教室に御参加いただいた方に何かしらの特典を付与するといったことで、この

裾野を広げていくということも現在検討しているところでございます。

こちらは課題2になりますけれども、携帯電話利用者における迷惑SMS、迷惑メール等の被害防止に向けての対策でございます。こちらにつきましては、前ページで御説明したスマホの詐欺対策講座において、既に迷惑SNSであるとか迷惑メール対策に特化したコンテンツが含まれております。したがって、これらによる被害というのを未然に防止すべく、引き続きこちらを推進するほか、これについても内容の拡充というのを検討してまいります。

当社では迷惑SMS、迷惑メール対策機能というのは無償で提供しておりますので、詐欺メールの危険性であるとか、そういったものがあるということの周知と併せて、これらのサービスの利用促進を図るべく、周知に努めてまいりたいと考えております。

加えて、従来からの取組になりますけれども、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であるとか、迷惑メールを送信するということを抑止の観点からの被害防止の取組というのも行っております。これらの実効性を高めるべく、迷惑メールを送信した回線の利用停止や契約解除というものを行って、そのような対象の回線となった契約者の情報というのは事業者間で公開を行っておりますけれども、このような業界としての取組でさらに何かできないかといったことにつきましては、業界として対策を推進すべく、取り組んでまいりたいと考えております。

**【大谷主査】** 御説明ありがとうございました。

続きまして、楽天モバイル様からも御説明をいただきたいと思っております。

**【楽天モバイル（小田）】** 楽天モバイル、小田と申します。よろしく申し上げます。

弊社におきましては、特殊詐欺・闇バイト等への対策としまして、非常に高機能な着信する電話とかSMSの自動判別等の機能を持つアプリがございまして、これが非常に詐欺被害を未然に防ぐということで有効ではないかということで、このサービスをお勧めするという取組を行っております。有料のアプリなんですけれども、比較的廉価で御提供しているということでございます。したがって、このアプリを65歳以上の方であれば、よりお得に御利用できるオプションパック等も提供しておるところでございます。加えまして、そこまでは要らないよという方に関しては、端末のOSの搭載機能ですとか、あるいは無償のアプリにても一定の対策等可能であることから、そういったものの御利用も積極的に御案内するというところで取り組んでいる次第でございます。

まずは迷惑電話・SMS対策アプリということで、Whoscallというものを月額330円で御紹

介している次第でございます。こちらのアプリ、着信する電話ですとかSMSの番号ですとか内容を確認しまして自動判別する機能等ございまして、これによって詐欺被害を未然に防ぐことができますというものでございます。簡単に機能を御紹介しますと、例えば知らない、端末の電話帳にない電話番号から着信があった場合、それがどこであるかということデータベースを参照しまして表示するという機能がございまして、これによって電話の不意打ち性を低減することができるというものでございます。その中で、詐欺電話である、あるいは営業の電話であった場合には着信拒否するという設定もございまして、これもユーザーさんのほうで拒否するか、あるいはそういうものを含めて一旦着信だけはしたいのかということを設定可能でございます。さらに加えて、その下にありますが、まだアンドロイドのみなんですけれども、海外からの発信された電話についても一律で自動で着信拒否するという機能を備えてございます。加えて、迷惑SMS対策機能としまして、SMS自体は受信はしてしまうんですけど、この内容等を確認しまして、自動的に迷惑メッセージフォルダー等に振り分けするという、こういった機能を備えてございます。

そういった機能を備えているWhoscallというアプリを含めまして、非常に高齢の方に御好評いただいているオプションサービスをパックにしまして、実質半額で御提供すると。しかも初月は無料でお使いいただけるといったオプションサービスパックも、現在提供しております。

その上で、迷惑電話等対策についてに移らせていただきます。当社は携帯電話向けにサービス提供しておりまして、これに関しましては、先ほどから御紹介しているWhoscallに加えて、こういったオプションパックについて加入促進、周知強化のキャンペーンを実施予定してございます。ここまでの機能ではないんですけれども、無償である程度の機能を提供したアプリもございまして、こういったものも選択肢として周知する予定をしております。また、OS標準アプリで、例えば着信拒否ですとかに関して、特定の番号を拒否する、あるいは非通知は受け取らないようにする、あるいは着信しても着信音が鳴らない、そういった機能についてはOS標準で機能を具備しておりますので、そういった機能について御紹介するという事で対応してございます。

6 ページ目は、簡単に御紹介します。OS標準の機能で、特定番号着信拒否については3 タップぐらいで簡単に拒否ができる機能がございまして、こういった機能は以外とユーザーさんに認識されていないところがございますので、簡単にできるんで、もしかかってきた場合には対策できますよということを御案内するようにならさせていただきます。

7ページ目でございます。SMSに関してでございます。これに関しては先ほどより御紹介しているWhoscallアプリで対応可能なんですけれども、これとは別に、キャリア自身で無償の迷惑SMS拒否機能については提供してございますので、これについてちょっと簡単に御紹介させていただきます。

弊社は、迷惑SMSを自動検知しまして、受信拒否する機能は無償で提供してございます。こちらに関しましては、回線契約時点で初期設定としてオンにしてございますので、多くのお客様に、既に特段意識せずお使いいただいているものでございます。また、これをあえてオフにしようとしたときには警告を表示するようにしまして、なるべくお使いいただくようにということで提供しているものでございます。

弊社からの御説明は以上でございます。

**【大谷主査】** 皆様、御説明いただきましてありがとうございました。

それでは、今までいただいた御説明につきまして、御質問等を受け付けたいと思います。

**【辻構成員】** よろしく願いいたします。ありがとうございます。各社様の取組、非常にいろいろされているなということで、御苦勞されているのはよく分かったんですけれども、例えば課題1にありました国際電話不取扱センターなんですけれども、実は私、存在を知りませんでした。ということで、つまり、やっぱり意識してこれを使ってくださいというのはそろそろ限界があるんじゃないかなと思っておりまして、もっと言うと、これは偏見があるかもしれないけれども、被害に遭ってしまうような方は、なおさらそれ知らない可能性があるのかなと思っていて、やっぱり警察庁の資料にあったように、被害の増大が本当に加速度的に増えるのであれば、例えば一旦国際電話を停止するというような一斉通知を出して、利用したい方がアクティベーションするような仕組みを総務省さん主導で行うようなことが、タイミングを見て必要になるんじゃないかなという、これはあくまでコメントで、そうしたほうがいいとまでは言えないんですけれども、それぐらい危機が迫っているような印象を持っております。それが課題1についてです。

あとSMSに関してなんですけれども、各社、迷惑電話・SMSの事前対策の仕組みって非常に用意されていて、これってデータベースに基づくものなんじゃないかと私は思っているんですけれども、これは各社それぞれでやられているのでしょうか。それとも、業界団体がうまく共有されているのかというのがすごく気になりました。結局、各社とも相当手間をかけていらっしゃると思っていて、結果、人的リソースとコストがかかるのかなど。このAIの時代ですので、それを自動化であるとか、業界団体なり国と連携している共通の

インフラとして不正対策の仕組みをつくるということも検討してもいいのではないかなと思っておりました。

あとは皆さん使ってくださいであったり有料オプションですといった場合、やっぱりすぐ限界があると思っていて、例えば、ドコモさんがやられているような、ほかでもやられていたかもしれないんですけども、強制的に迷惑メールに隔離するというようなことですよね。要するに利用者に意識させるという意味も含めてです。しょうがないですね、強制的に例えば自動的にAIを使っていたとしても、やっぱりフォールスポジティブ、ネガティブの問題あるんですが、フォールスポジティブ、偽陽性ですよね、あったとしても、意識してもらおうという意味でも、そういった自動的な仕組み、強制的な仕組みによる取組も検討したほうがいいのではないかなと思っております。

私はあくまで仕組み上の問題として、可能性として話しているだけで、法律的に通信の秘密費、通秘の関係上、それをどこまでしていいかということに関しては詳しくないので、ほかの法律の専門家の方にもコメントいただければと思っております。ありがとうございます。

【大谷主査】 通秘について御質問いただいておりますので、じっくり法律専門家の方に御検討いただいて、何かアドバイスがあればお話ししたいと思っております。

それから、質問的なもので、迷惑SMS対策として、データベースなどを各社個別に整備されているのか、共用されているのか。それから、自動化などはどのように図っているのかといったことについて、どこか1社から御発言いただければと思っております。

【NTTドコモ（大橋）】 ドコモの大橋でございます。

当社のSMSサービスになりますが、まず、基本無料で提供しているものは、お客様御自身が個別に拒否を設定するという一番ベーシックなものと、ドコモが独自にデータベースを作り、危険と思われるものを拒否するものの2つがございます。後者はドコモ内にデータベースを持っております。

また550円／月より上のメニューの有料の迷惑SMS対策については、サードパーティーのベンダーと連携して、そちらのデータベースを使って対応しておりますので、こちらについては各社が似たような対策を行っているのであれば、同一のデータベースを参照するのは物理的には可能ではないかと思っております。

データベースを共用するところについて、何か課題がとの観点で申しますと、基本的にはやはり通信の秘密の中身を見ることとなりますので、危険SMS拒否として無料で実施し

ている部分については、当社としては包括同意によってデフォルトオンに設定をしておりますので、こちらについて第三者提供も含めた包括同意との整理ができることから検討が必要ではないかと思えます。

【大谷主査】 通秘も含めて御回答いただきまして、ありがとうございました。

それでは、今、辻構成員からいただいた質問で、データベースの共用などについて、実質的にサードパーティーのデータベースを使っているようなケースで、他社様のサービスでも同様のものがあると理解しておりますが、もしほかの事業者様から御発言があるようでしたらいただきたいと思えますが、いかがでしょうか。

【ソフトバンク（山田）】 ソフトバンクです。当社も基本的に、その辺りサードパーティーの会社さんと連携してやっております。事業者同士で、意識的に共通化というのをしているわけではないんですけど、結果的に使っているデータベースが同じになっているというケースはあり得るかなと思えます。似たような議論で、青少年保護のフィルタリングなんかでも、結構データベースを持っている大手の会社というのは限られているところがありますので、結果的にそういったノウハウを持っている会社さんに、その辺り信頼度が高いものということで、キャリアが各社判断して委託した結果、みんなで似たようなものを使うというような実情になることが多いのかなと考えております。

【大谷主査】 ありがとうございました。

それでは、ほかの構成員からも御質問等いただきたいと思えます。

NTT東西様でワンストップ化ですね、不取扱センターのほうの構想を御説明いただきましたんですが、いつぐらいにそれができるのか、ちょっと時期的なものを教えていただいてもよろしいでしょうか。

【NTT東西（種村）】 NTT東日本、種村でございます。できるだけ早期にというふうにはおるところなんですけど、何分にも不取扱センター、弊社だけのものではなくて関係する各事業者様と、今、意識合わせをさせていただきながら進めている段階でございます。私たちも遅くには思っておりませんが、第2四半期のできるだけ早いタイミングでの開始というものを目指しているという状況でございます。

【大谷主査】 イメージが湧きました。ありがとうございます。

その関係で、KDDI様からは、国の支援がいただきたいというようなコメントをいただいていたと思えますけれども、例えば、対策のためのコストであるとか、どのくらいかかっているというような数字などをお示しいただくことが可能かどうか教えていただきたいん

ですけれども、山本様、いかがでしょうか。

【KDDI（山本）】 KDDIの山本です。今、体制強化につきましては、具体的にどういふふうな形で最終的に対策になるかということがまだ確定しているわけではございませんので、数字のところ具体的にまだはじけているというところではございません。なので、まだどれぐらいの負担の規模になるかというのも、実態を踏まえながら、これがお願いできるものなのか、できないものなのか、最終的にはその辺りは判断することになると思いますが、まさにそれが過大な負担になる場合については、御配慮をお願いしたいという趣旨でございます。

【大谷主査】 かしこまりました。ありがとうございます。

山根構成員からも御質問があるようです。よろしくお願ひします。

【山根構成員】 山根です。各社様、御説明ありがとうございます。各社それぞれにいろいろな対策をされているということがよく分かりました。

私からは1点、素朴な質問なんですけれども、国際不取扱センターについての体制強化が1つの課題として挙げられているというところなんです、現状の認識として、今も国際不取扱センターの受付であるとか処理の事務化、体制が不十分で滞っていたりするという現状があるという認識でよろしいのでしょうか。その辺りの素朴な現状認識をお聞きできればと思っております。

【大谷主査】 大事な質問ですよ。

【田中利用環境課課長補佐】 事務局でございます。不取扱センターですけれども、後ほど、もしよろしければソフトバンクさんですかKDDIさんから補足いただければと思っておりますけれども、受付処理の事務については、やはり利用者の方で不取扱いをしたいという方がかなり増加しているような状況でして、そういった意味から非常に処理が今までのペースではないような申込みが来ているというような状況でございます。ですので、事務の滞りが存在しているというような状況でございます。

【ソフトバンク（山田）】 ソフトバンクの山田です。今、総務省さんから御説明がありましたとおり、我々からしても、若干通常期待される機会よりもお待たせしているというような認識でございますので、先ほど短期的な対策と中期的な対策とに分けて御説明いたしましたけれども、まさに短期的な対策のところその辺りの改善というのは図っていきたいということで、今、事業者共同で取り組んでいるところでございます。

【大谷主査】 ありがとうございます。

【KDDI（山本）】 今、ソフトバンクの山田様から補足いただいたことと同じ趣旨でございます。現状、確かに円滑な処理ができていないというところは確かでございます、こちらのほうはまず早急に改善する必要があると。あとは改善した上で、これはまた周知の仕方によっては、かなりまたボリュームが想定以上に増えることもありますので、この辺りの過剰に対策し過ぎてはいけませんし、足りなくなってもいけませんので、この辺りはしっかりと最適な取組のところを見極めていきたいなというふうに考えております。

【大谷主査】 補足説明いただきましてありがとうございます。

【山根構成員】 ありがとうございます。現状よく分かりました。

【大谷主査】 ほかの構成員からも御質問などがあればいただきたいですが、ヒアリングを踏まえての全体討議にこのまま進みたいと思います。

沢田構成員、よろしくお願ひします。

【沢田構成員】 ありがとうございます。

課題1につきまして、コメントをさせていただきたいと思います。いろいろ御説明ありがとうございました。先ほど、辻様もおっしゃっていましたが、国際電話不取扱センターというのは私も不勉強で存じませんでした。今回初めて知ったので基本的なこと、そもそもいつどうしてできたのかとか、固定電話だけかとか、いろいろ基本的なことを知りたかったのですが、今それをお答えいただきたいというよりは、そういったことを知りたくてサイトを見ても、ちょっと怪しいといいますか、基本的な情報がなくて、運営主体がどこかも分からないという点を改善していただいたほうがいいという感想を持ちました。ドメインも検索してみたのですが、AWSしか出てこないのが運営主体が分からなくて、生成AIに聞いたらやっと分かりました。キャリアさんが共同運営されていることは分かったのですが、サイトを見てそれが分かるように、ログイン前のところで分かるようにしていただいたほうが良く、現状では、利用者が警戒してアクセスを控えてしまうかも知れないと思いました。

それと体制強化をいろいろ考えていただいているということで、紙で申込みというのは受け取るほうも非効率だと思いますし時代に合っていないので、ワンストップに移行していただくのはありがたいと思いました。

より根本的な話として、国際電話をできるだけ受けないようにするというのは、基本的には国際化に逆行する話なのであんまりよいこととは思えないのですが、現在の被害状況から見て仕方ないと受け止めました。家族が海外に住んでいるなど、利用したいという方

は引き続きいらっしゃると思うので、そこに不便がないようにしたいと思うところです。

ただ、海外との連絡手段を電話にこだわる必要はもはやないのかも知れず、電話に代わる海外との通信手段は、LINEとかフェイスタイムとかZoomとかいろいろありますが、とはいえ利用できない国もあるでしょうし、セキュリティーの懸念も別途あるので、政府として、電話ではなくこれらの手段を使って欲しいと推奨するわけにもいかないかもしれません。なので誘導するのは無理としても、ユーザーとしてはそういったセキュリティー上の懸念点も含めて情報提供をしていただきたいと思いますと思いました。詐欺被害が電話に集中しているということなので、その防止という観点では今のところ安全なツールという留保つきで他の手段についても御案内ができるといいと思いました。

一方で、電話会社にとっては収入減になると思うので、国際電話やめろというのはある意味営業妨害でもあると思ったりします。そういう意味で総務省としては言いにくいところもあるのかなと思いつつ、先ほどの各社さんのお話を伺っていると、半ば諦めていらっしゃるようにも受け取れました。さらに対策のためのコストを持ち出しということになると、ちょっとお気の毒だなと思わないでもないです。

それは単なる感想なのですが、ついでに質問が1点あります。何年前か、ワン切りが問題になったことがあって、携帯にかかってくる国際電話が呼び出し音1回で切れて、受けた側が折り返して国際電話をかけてしまうという手口があったかと思います。それには途上国の通信会社が、通信料金を折半でもらうために関与していると伺った記憶があり、それ自体真実かどうかよく分からないのですが、現在の、国際電話を使ってかけてくる詐欺電話にもそのような背景があるのかどうかを伺いたいと思いました。

**【大谷主査】** 貴重なコメントをありがとうございました。それでは、今いただいた御質問、国際電話を通じた詐欺電話が増えている背景などについて、御教示いただければ、これは事務局でしょうか。

**【田中利用環境課課長補佐】** 事務局でございます。警察庁様の資料にもございましたけれども、特殊詐欺に犯行利用された国際電話のうち、国別で見ると、今のところ統計上は8割が米国の電話番号というような統計はございます。すみません、それが沢田先生の御質問のお答えになっているのがちょっと分からないなと思いつつ、今発言をしているんですけども、一応データ上は、米国からの入電が詐欺電話としては多いというところがございます。

**【沢田構成員】** 分かりました。ありがとうございます。

【大谷主査】 当時のワン切りとは背景が違っているのだと思いますし、やっぱり手口も高度化しまっているというところもあるのかなと思います。

改めて国際電話を通じた特殊詐欺の傾向というか、なぜそれがこれだけ増えているのかといったことについては、警察庁様とは事務局を通じて補足的なコメントをいただけるように手配させていただきたいと思います。

それでは、御質問の御要請、仲上構成員からいただいております。よろしく願いいたします。

【仲上構成員】 日本スマートフォンセキュリティ協会の仲上でございます。本日、警察庁様、それから各携帯キャリア各社様から御発表いただき、特に警察庁様からは、資料を通じてですけれども、詐欺被害の実態というところ、それから携帯キャリア各社様から、通信各社様からは、通信サービスを悪用した詐欺への対策や周知というところがしっかりと進められているというところの御説明いただきまして、非常に利用されるユーザーの皆さんが安心して活用できるという環境の整備に御尽力いただいているということが分かり、非常に心強く思った次第でございます。それから、国際電話不取扱いについても、皆さん一丸になって進められているというところについて御教示いただきありがとうございました。

質問というか、私自身も非常に身近なところで発生した課題4の海外電話番号による詐欺電話で、しかも電話番号が偽装されている、課題3、4になりますけれども、特に警察庁様の資料にもありましたけれども、末尾0110の番号を使って警察官になりすまして詐欺を働くという犯罪に、やっぱり私自身の知人も巻き込まれているということで、本当に少ない状況ではなく、非常に身近なところにこういった被害に遭われている方がいるなどというのと同時に、私自身が所属している会社のサービス提供している番号もたまたま0110の末尾の番号になっておりまして、その番号がなぜか悪用されていたということもあり、こういった詐欺被害というのは本当に対岸の火事ではなくて、非常に身近なところで起きているというふうに考えております。

特に詐欺の入り口が電話の通話によって始まっているというところも非常に注目すべきポイントかなと思っていて、やはりテキストコミュニケーションですと、どうしても受けた側は落ち着いて対応できるという状況になってきていると思うんですが、電話で通話であると、どうしても人の相手によって対応せざるを得ないということで落ち着いて対応できなかつたりすることで、詐欺の被害につながってしまうのかなと思った次第でございます。

す。中には実際にかけてきた電話番号を調べさせて、実際に存在する警察署の番号を指定して信じさせるような、トークスクリプトを持っているような詐欺グループもいると聞いております。

課題3、4のところについては、国際電話発の詐欺電話に関する注意喚起の推進をすることはどうかというところではあるんですけども、なかなか犯人側が電話番号を自由に変えられると。個人としても通信キャリア様としても、なかなか技術的対策が難しい状況かと思うんですが、こういった詐欺の行為に対して技術的対策というのは可能なかということをお聞かせいただければと思います、質問させていただきました。

以上でございます。

【大谷主査】 御質問ありがとうございます。そ、NTT様からお話いただければと思うんですが、いかがでしょうか。

【NTT東西（種村）】 NTT東日本、種村でございます。先生、ありがとうございます。私たちのほうもそのような報道がされているのは当然目にしておりますし、何らか対策というものが必要なんだというところの部分について理解をしているところでございます。

そもそもなんですけれども、いわゆる番号の対策というものについては、電気通信事業者各社が参加しているTCAという協会がございます。そこで定めている発信者番号偽装表示対策ガイドラインというものがございまして、いわゆるなりすましか、そういったものを対策するような形で、あと防ぐような形で対策を実施することになってございます。少なくともNTT東西においては、そのガイドラインどおりに正しく動作をするというところについては確認をしているところでございます。当然今後、総務省様、もしくは捜査当局様のほうから情報提供いただき、協力して、引き続き原因分析、それから対策の徹底みたいなのが求められれば、そういった対策については一緒に検討してまいりたいと思っております。先生、お答えになっておりますでしょうか。

【仲上構成員】 ありがとうございます。発信者番号偽装表示対策ガイドラインについて、勉強させていただくようにいたします。

【NTT東西（種村）】 よろしく願いいたします。

【仲上構成員】 ありがとうございます。

【大谷主査】 種村様も御解説いただきまして、ありがとうございます。

鎮目構成員、よろしく願いいたします。

【鎮目構成員】 よろしく願いいたします。国際電話の不取扱いについて1点だけ確

認させていただきたいことがあるのですが、先ほど、原則として、国際電話は本人、ユーザーから申請がない限り利用できないようなことも検討してはどうかという御意見があったかと思えますけれども、国際電話のブロックと、海外から来る携帯電話番号を利用したSMSの仕組みというのは別だという理解でよろしいでしょうか。というのは、時々海外の通信関係のサービスで本人認証を使うときに、SMSを利用する場合がありますが、もし同一の仕組みを使っているのだとすると、SMSもブロックされてしまって、ユーザーに若干不便をかけるのじゃないかなという気がいたしましたので、それは別であり、大丈夫だということを確認させていただければと思ひまして、その辺り総務省の事務局、もしくは事業者様から御教示いただければと思ひます。

【大谷主査】 ありがとうございます。それでは、事務局のほうで、今の点いかがでしょうか。

【田中利用環境課課長補佐】 事務局でございます。国際電話のブロックを仮にした場合と、SMSがそのブロックと連動するかというところですが、私の認識ではそこは連動しないもの、別々のシステムだと理解しております。

【大谷主査】 SMSとは一応連動してない別のシステムになっていると理解でよろしいのかなと思っております。

【鎮目構成員】 すみません、ありがとうございました。安心いたしました。失礼します。

【大谷主査】 そうですね、本人認証への影響があると、確かに予測できない影響が生じてしまうということがあるかと思ひます。

それから、星構成員、よろしくお願ひいたします。

【星構成員】 星でございます。ありがとうございます。いろいろと警察庁様、それから、各事業者様から現状の分析と、本当に多大なお取組をいただいているというところは本当に頭の下がる思いで聞いておりました。本当にありがとうございます。

1つやっぱり今、国際電話がこれだけ大きな問題になっているというのは、警察庁様のスライドの11ページにあったように、やっぱり050が使いづらくなったというところで、では何が使えるんだということ、やっぱり国際電話というところにぎっと流れがいったりしているのかなということ、簡単に言ってしまうと水は低きところに流れるという話の延長なのかなということはあるかと思ひます。ですから、国際不取扱センターについても、構成員の中でも知らないという声が散見されていて、私自身も十分には知っていな

かったんですけども、もっと本当に大々的に宣伝していただきたい一方で、今それをやったらもう本当にセンターの業務がパンクしてしまうという状況でもあるということですので、そこはちょっと早急に御対応いただきたいと思うんですけども、恐らくそこがある程度行き渡ったら、また別のやり方というのを考えられるというふうになってくるかと。

今あったように、国際的なSMSのものが本人認証、2段階認証で海外でやりたい場合に使えないと困っちゃうというところがあるんですけども、逆にそこを残しておいて、じゃあ今度SMSを使った形での何かフィッシング的なものとか、そういったような形というものもどんどん出てきたりしかねないかなというところもあるかと思しますので、次に犯人グループが何を使い出すのかというのを予測するのは難しいんですけども、この後もまた国際電話をある程度潰すことができたならオーケーだというふうには多分ならないんだろうなど。彼らも彼らなりの商売といたしますか、真剣になっていろいろ考えてくるというところがありますので、こういうような取組を引き続きやっていかなきゃいけない。その中で、先ほどお話ございました通信の秘密の整理みたいなところを随時行いながらやっていく必要があるのかなということを感じたという次第でございます。

**【大谷主査】** コメントありがとうございます。

**【沢田構成員】** 課題2のところ、一言発言させてください。闇バイトに関しては、SMSとかメールで不意打ち的に勧誘されるよりも、自分でお金もうけ、バイトを探して検索して見つけるイメージが強かったです。電話やメールもちろんですが、SNSへの対策のほうが重要と思えますが、それは恐らくこのワーキンググループの射程外だと思います。電話、メールに関しては御努力が功を奏して闇バイトの募集は減ってきたということですので、今までどおり、各通信会社の迷惑メールと迷惑SMSの対策に委ねて良いのではないかと思います。

ただ、それぞれの対策の周知徹底はやはり必要で、各社で取り組んでいただいているほかに、行政としてもやれることがあるのではないかと思います。ユーザーから見るといろんな選択肢があり過ぎて、ちょっと混乱しているところがあります。キャリアの機能と、スマホのOSの機能と、キャリアが提供しているアプリの機能、この辺りの違いもよく分からないです。例えば、楽天モバイルさんに先ほど御説明いただいて、非常に先進的な、効果のありそうなことをやっていたらと思いましたが、私はユーザーなのに知らなかったところもあるので、それらを一覧できるようなユーザー向けの対策ページを政府が作っていただければどうかと思いました。電話やSMSで詐欺メッセージを受け取らないた

めに、ユーザーは個人個人でどんな設定をするのがお勧めか、使っているキャリア別、スマホのOS別に、もちろん料金も載せて、できるだけフラットな形で一覧できるようなページを作っていたかどうかを御検討いただけないかと思いました。チェックリストのようなものもあってもいいのかなと思います。

【大谷主査】 貴重なコメントをいただきまして、ありがとうございました。御指摘のように、皆様も本当にこれだけのサービスが提供されているのをご存知なかったというようなお声も出ているところですので、これからの周知であるとか、また、今後計画されているセンターのほうの体制強化といったところも、できるだけ早く進めていただくことが必要だと思います。

また、注意喚起につきましては、各社それぞれに取り組んでいただくほかに、より利用者にとって分かりやすい仕組みというのを行政サイドに求める声もいただいたということでございます。

それでは、いたちごっこで周知するものもどんどん新しい項目が増えてくるかと思えますけれども、少しでもトクリュウによる詐欺行為の被害が減っていくような方向に向けて、これからの取りまとめを進めていただく必要があるかと思えます。

それでは、本日の会合は閉めさせていただきます、最後に次回の会合について事務局から御説明をお願いいたします。

【田中利用環境課課長補佐】 5月16日に予定をしております次回の会合は、携帯電話の本人確認のルールについて、前回の議論を踏まえて、引き続きの議論等を予定しております。詳細につきましては、別途事務局から御案内いたします。

【大谷主査】 ありがとうございます。それでは、以上をもちまして、不適正利用対策に関するワーキンググループの第8回会合を終了させていただきます。本日は皆様、お忙しい中御出席いただきまして、ありがとうございました。