資料16-2

第16回 不適正利用対策に関するワーキンググループ NTT東日本・西日本 説明資料

2026年11月26日

Copyright © NTT EAST, Inc. All rights reserved.
Copyright © NTT WEST, Inc. All rights reserved.

エグゼクティブサマリ

- 昨今、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。
- 当社としても、これまで警察からの要請に基づく特殊詐欺に利用されている電話番号の利用停止等に取り組んでまいりましたが、2025年6月に政府から公表された「国民を詐欺から守るための総合対策2.0」を踏まえ、**国際電話不取扱受付センターと連携した国際利用休止のワンストップ受付を開始する等、更なる対策に取り組んでいるところ**です。
- 上記のような活動に取り組んでいる中、**前回会合において「国際電話の不適正利用対策に向けた取組み」及び「固定電話における今後の対策の方向性」が論点として提示されましたので、それについて、当社の考えをご説明**させていただきます。
- なお、オプトアウト方式（一斉周知＋申出者のみ国際通話を継続）については、国際電話を利用した詐欺被害を抑止する観点では有効な対策と考えられる一方、利用者からの手続きなく国際電話の発着信が制限されることで、国内利用者だけでなく、海外から国内へ電話をかける善意の利用者にも影響が及ぶほか、海外とのビジネス機会の逸失等も想定されるため、**詐欺被害防止の実効性と、利用者利便・社会経済活動への影響の双方を踏まえ、検討を深めていく必要がある**と考えます。

目次

1. 国際電話の不適正利用対策に向けた取組みの振り返り

2. 固定電話における今後の対策の方向性について

1. 国際電話の不適正利用対策に向けた取組みの振り返り

これまで、特殊詐欺利用番号の利用停止や番号変更手続きの簡素化等、詐欺被害防止に向けた取組みを実施してきましたが、2025年6月に政府より公表された「国民を詐欺から守るための総合対策2.0」を踏まえ、国際電話については、**発信・着信双方の利用休止をワンストップで受け付ける運用を開始するとともに、国際電話を真に必要とする人以外は注文受付時に原則利用休止を案内する運用へ変更することで、当社とのタッチポイントを漏れなく活用し、国際電話を必要としない固定電話利用者の保護に努める等の取組みを実施**しており、今後もこのような取り組みを続けていく予定です。

（参考）「国民を詐欺から守るための総合対策2.0」を踏まえた追加の取組み（2025年6月～）

取組み	概要及び成果
原則利用休止の運用変更	新規を含む異動注文に対し、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
国際利用休止のワンストップ受付	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（2025年6月24日-）（P6参照）
「特殊詐欺対策サービス」の時限的な無償化	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、2025年3月31日まで実施していた「特殊詐欺対策サービス」の割引キャンペーンを再度実施（2026年9月30日をもって申込受付終了済み）
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	当社が発行する郵送物等に上記取組みの紹介情報を記載（P7参照）

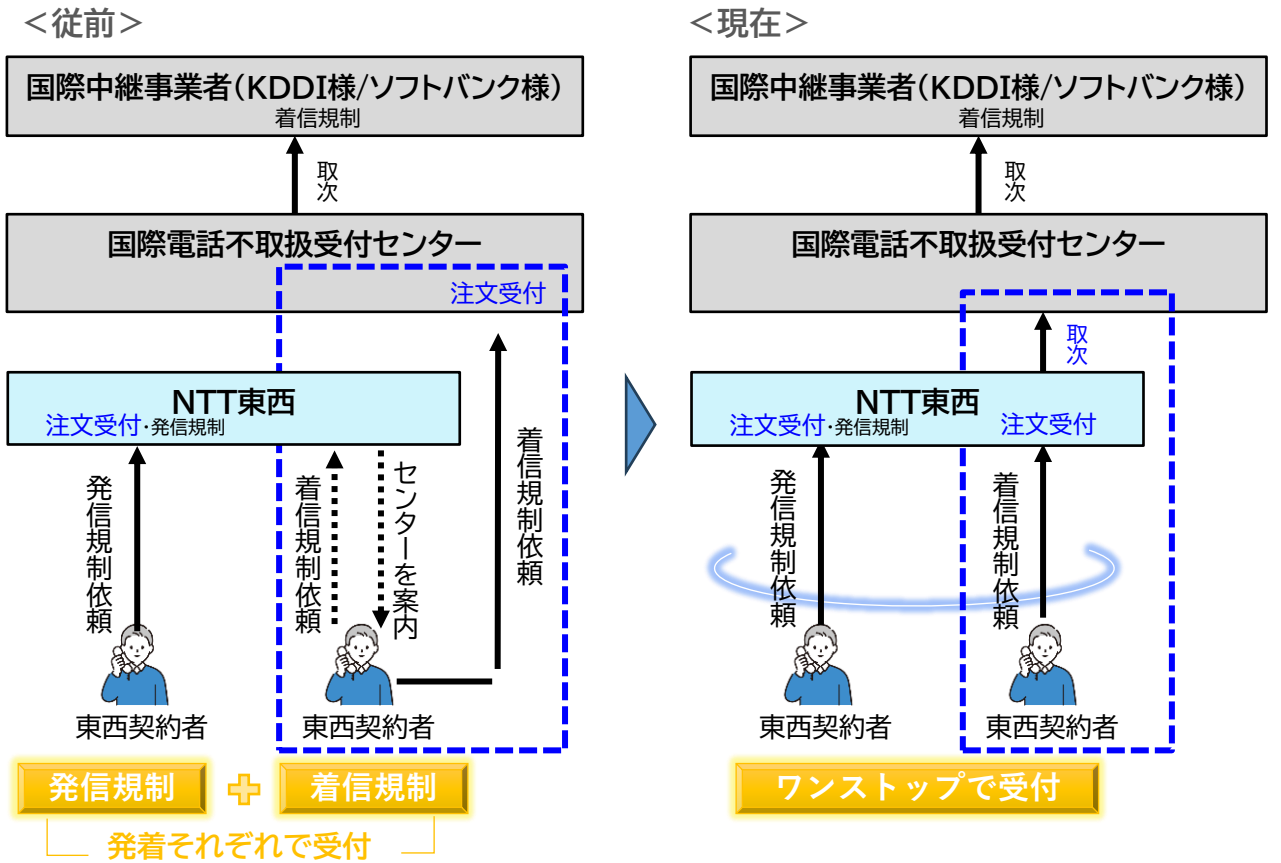
（参考）2025年6月までの取組み

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-）
番号変更手続きの簡素化	利用者から犯罪被害を受けた、もしくは、受ける恐れがあると申出を受けた番号の変更工事費を無料化（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
特殊詐欺対策関連サービスの無償化等	• 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-） • 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を実施（2023年5月1日～2025年3月31日） • 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-）

（参考）国際利用休止のワンストップ受付イメージ

従前は発着それぞれで受付を行っており、当社に着信規制の申出をいただいても、お客様に国際電話不取扱受付センターをご案内する運用となっていたが、契約者の利便性や手続きの迅速性向上の観点から、2025年6月24日よりNTT東西でワンストップに受付できる体制へ変更し、四半期当たり約3万件の取次を実施しています。

■ ワンストップ受付



（参考）国際利用休止の契約者周知書面例（NTT東日本）

ハロー インフォメーション

2025年6月 168号

NTT東日本からのお知らせ

NTT東日本ホームページ
https://www.ntt-east.co.jp/



NTT東日本

ユニバーサルサービス料とユニバーサルサービスコストの負担について

NTT東日本・NTT西日本のユニバーサルサービスの赤字:
▲561億円（うち、NTT東日本:▲248億円）

- NTT東日本・NTT西日本の負担 497億円
- 基金からの支援 64億円

毎月の電話番号利用数に応じて、
1電話番号当たり
2025年1月～6月は2円、
2025年7月以降は3円を拠出

4億円を拠出	4億円を拠出	56億円を拠出
NTT東日本	NTT西日本	他の電話会社（携帯電話事業者など）
NTT東日本のお客さま	NTT西日本のお客さま	他の電話会社のお客さま

お客さまに電話の「ユニバーサルサービス料」としてご負担をいただいております

※事業者別の拠出額は、2024年6月末の電話番号利用数に基づく試算値です。

NTT東日本は、基金制度の下で、
今後もユニバーサルサービスの維持に努めてまいります。
皆さまのご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

「ユニバーサルサービスについて」ホームページ
https://www.ntt-east.co.jp/univs/

海外からの電話による特殊詐欺が増加しています

国際電話のご利用が不要な方は、以下の窓口にお問い合わせください。

特殊詐欺・迷惑電話対策センタ

0120-325-263（通話料無料）

受付時間：平日・祝日午前9時から午後5時までの間（年末年始を除きます）

※手続き可能な条件の詳細については、電話にてご確認ください。



（参考）国際利用休止の契約者周知書面例（NTT西日本）

NTT西日本からのお知らせ　第159号

ハローインフォメーション

電話のご契約者名義に変更はございませんか？



NTT西日本では、電話のご契約者から電話の移転や利用休止などのお申し込みを受けた際には、ご契約者名義などを確認させていただいております。電話の権利の譲渡や相続、ご契約者のお名前に変更などがあった場合には、速やかに名義変更手続きをお願いいたします。

※手続きの際は、所定の申請書類に記入いただき、併せて名義確認書類を提出していただく必要があります。詳しい手続き方法は、下記までお問い合わせください。

ご契約者名義の変更が必要な場合

❶ 電話の権利を譲渡するとき（譲渡）
➡ 電話の権利を第三者に譲り渡す場合。

❷ 電話の権利を相続するとき（承継）
➡ 相続や法人の合併などにともない、地位・事業を受け継ぐ場合。

❸ お名前や会社名が変わったとき（改称）
➡ 婚姻などでお名前が変わった場合、法人などの名称や組織を変更した場合。

お問い合わせ

局番なしの「116」　携帯電話からは 0800-2000116

受付時間：午前9時～午後5時（土日・年末年始を除く）

※フリーアクセスはNTT西日本エリア（北陸・東海・関西・中国・四国・九州地区）以外からはご利用になれません。

※電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようにお願いいたします。

ホームページから名義変更のお申込みが可能です。詳しくは、下記ホームページをご覧ください。

NTT西日本　名義変更　検索

https://www.ntt-west.co.jp/denwa/tetsuduki/name/

NTT西日本ホームページ
https://www.ntt-west.co.jp
スマートフォン・タブレットから

NTT西日本

審査 00−00−0

電話の「ユニバーサルサービス料」について

NTT西日本では、110番や119番などの緊急通報、公衆電話、山間部や離島を含む地域における固定電話通信などのユニバーサルサービスを、いつでも、どこでも、誰もが利用可能な料金でお客さまにご利用いただけるように、通信網の維持・保守に取り組んでいます。この電話のユニバーサルサービスを維持するために、2007年1月より各電話会社が「ユニバーサルサービス支援機関」*1を通じて費用を出し合う「ユニバーサルサービス基金制度」がスタートしました。

NTT西日本は従来から経営効率化に取り組み、人件費や経費の削減など、あらゆる費用を対象に大幅なコスト削減を実施しておりますが、電話のユニバーサルサービスを取り巻く環境は、携帯電話の普及拡大および光IP電話やアプリケーションサービスなどの他事業者が提供するサービスとの競争の進展などがあり、電話のユニバーサルサービスの収支は2023年度で▲312億円の赤字となっております。

一方、ユニバーサルサービス基金制度により支援される額は、実際のサービス提供に要した費用を用いて算定するのではなく、長期増分費用モデル*2に基づく費用で算定しており、かつ、加入電話については、著しい高コストの地域*3に対象が限定されていることなどから、実際の赤字の一部となっています。

今般、ユニバーサルサービス支援機関が定める各電話会社の1電話番号当たりの負担額（番号単価）は、2025年7月より月額2円から月額3円に見直されることとなりました。これに伴いまして、現在お客さまにご負担いただいている電話の「ユニバーサルサービス料」*4についても、1電話番号当たり月額3.3円（税込）に変更いたします。

NTT西日本は、基金制度の下で、今後もユニバーサルサービスの維持に努めてまいります。皆さまのご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

*1　一般社団法人電気通信事業者協会が総務大臣より指定されています。
*2　通信網の費用を実際の費用発生額ではなく、現時点で利用可能な最も低廉で最も効率的な設備と技術で新たに構築した場合の費用額に基づいて計算する方式です。
*3　全国の加入数の4.9%の地域とされています。
*4　電話のユニバーサルサービス料は、ユニバーサルサービス支援機関が定める番号単価と同額です。また、適用する電話番号は、加入電話サービスなどの契約者回線に係る電話番号および付加サービスに係る電話番号です。

		現行	変更後
❶料金額（1電話番号当たり月額）	電話のユニバーサルサービス料	2.2円[税込]	3.3円[税込]

❷実施時期　2025年7月1日（火）

❸その他　ユニバーサルサービス支援機関が定める番号単価については、一般社団法人電気通信事業者協会のホームページ（https://www.tca.or.jp/universalservice/）において公表されています。

「ユニバーサルサービスについて」ホームページ　https://www.ntt-west.co.jp/info/support/univ/

海外からの電話による特殊詐欺が増加しています

国際電話の発信が不要な方は、以下窓口にて国際通話発信規制の手続きが行えます

NTT西日本 特殊詐欺対策ダイヤル　0120-931-965

【受付時間】午前9時～午後5時（土日・年末年始を除く）

※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。

2. 固定電話における今後の対策の方向性について（1/6）

- 国際通話を悪用した特殊詐欺被害の低減に向けた抜本的な取り組みの強化に向け、**前回WGで示された方向性について賛同**いたします。

- 前回のWGにおいて議論の中心となっていたパターン3（一斉周知＋申出者のみ国際通話を継続）は、利用者の能動的な行動がなくとも効果が発揮される取り組みであることから、パターン1・2と比較して、特殊詐欺被害低減に向けて一定の効果が期待できると考えていますが、一方で、**従来利用できていた国際通話が利用者からの手続きがないまま利用できなくなる措置である**ことも踏まえ、実施にあたって以下の対応が必要になると考えており、次頁以降に詳細を記載いたします。

（1）国際通話が利用できなくなることについて、社会全体に十分な認知をいただくための広報活動
（2）国際通話をオプション化することについて、法令等の整備
（3）法人等業務上の理由により現に国際電話を利用している利用者への影響に対する対応
（4）国際電話不取扱受付センタースキームに参加していない国際中継事業者の参画
（5）国際通話オプション化の契約変更（約款改正）を実施することについての契約者周知への支援
（6）国際通話オプション化に係る事業者間の運用整理

（参考）第15回事務局資料抜粋

国際電話の周知・オプション化について

14

- 国際電話の周知・オプション化について、現状の対策の延長線上にあるパターン1（契約等を契機とした周知強化）と、パターン4（一律遮断）の間に位置付けられるものとして、既存利用者について、一斉周知に加え、休止の申出があった場合に利用を休止するパターン2と、利用継続の申出があった場合に限り利用を継続するパターン3が考えられる。

パターン1 ｜**契約等を契機とした周知強化**	• 引き続き、様々な機会を活用して利用休止の周知強化を図る。 • 現状の対策の**延長線**と位置付けられる。
パターン2 ｜**一斉周知＋休止のオプトイン**	• 一斉周知を行い、国際電話をオプション化する。 • 一斉周知の際、**利用休止の申出がなかった者については国際電話の利用を継続**する（申出者のみ利用休止【休止のオプトイン】）。
パターン3 ｜**一斉周知＋休止のオプトアウト**	• 一斉周知を行い、国際電話をオプション化する。 • 一斉周知の際、**利用継続の申出がなかった者については国際電話の利用を休止**する（申出者のみ利用継続【休止のオプトアウト】）。
パターン4 ｜**一律遮断**	• 利用継続の機会を付与せず、国際電話を一律に遮断する。 • **社会的影響が甚大**ではないかと考えられる。

2. 固定電話における今後の対策の方向性について（2/6）

（1）国際通話が利用できなくなることについて、社会全体に十分な認知をいただくための広報活動

本取り組みの社会的意義や概要について、**まずは政府機関等から積極的な情報発信をいただき、一定の社会的認知を得た後に、各固定電話事業者から**契約変更（国際通話のオプション化）や、国際通話の利用継続を希望する場合の手続き方法等に関する**詳細案内を行う進め方とすることが、利用者の混乱最少化のために重要**となるものと考えます。（パターン1・2の場合も同様）

（2）国際通話をオプション化することについての法令等の整備

- 国際通話のオプション化には、前回のWGでも議論いただいた通り、契約変更（約款改正）が必要となるところ、**約款改正について全ての契約者から個別合意を取得することは困難**であるため、政府において、**個別周知（書面送付）で足りることを担保いただく（法令の整備等）必要**があると考えます。
- また、国際通話のオプション化が**電気通信事業法に基づく提供義務に違反しないことも担保いただくとともに、国際的な約束事項（例：WTO協定における公衆電気通信の伝送網へのアクセス確保）との整合性等についても整理が必要**だと考えます。

（参考）関係法令等（サービスの貿易に関する一般協定（GATS））

【「電気通信に関する附属書」第5項(a)～(c) 】

a. 加盟国は、（略）**他の加盟国のサービス提供者が合理的な、かつ、差別的でない条件で公衆電気通信の伝送網及び伝送サービスへのアクセス並びに当該伝送網及び伝送サービスの利用が認められることを確保**する。（略）

b. 加盟国は、他の加盟国のサービス提供者について、（略）当該加盟国の国境を越えて提供される公衆電気通信の伝送網及び伝送サービス(略）伝送サービスの利用を確保するものとし、このため、(e)及び(f)の規定に従い、当該サービス提供者が次のことについて許可されることを確保する。

   i. 当該サービス提供者が当該伝送網に接続される端末その他の機器であってサービスの提供に必要なものを購入し又は賃借し及び接続すること。

   ii. 当該サービス提供者が専用回線又は自営回線を公衆電気通信の伝送網及び伝送サービスと又は他のサービス提供者の専用回線若しくは自営回線と相互に接続すること。

   iii. 該サービス提供者がサービスの提供に当たり、自己の選択する運用のプロトコル(電気通信の伝送網及び伝送サービスを公衆一般にとって利用可能とすることを確保するために必要なプロトコル以外のもの)を利用すること。

c. 加盟国は、他の加盟国のサービス提供者が国境内の及び国境を越える情報の移動(略)のため（略）公衆電気通信の伝送網及び伝送サービスを利用することができることを確保する。その**利用に著しい影響を及ぼす加盟国の新たな又は改正された措置については、この協定の関連規定に従い、通報し、協議に付するもの**とする。

2. 固定電話における今後の対策の方向性について（3/6）

（3）法人等業務上の理由により現に国際電話を利用している利用者への影響に対する対応

- 一部法人利用者等においては、国際通話を業務で利用しており、それらの利用者がパターン3の実施により、意図せず国際通話が利用できなくなった場合、特に混乱をきたす可能性があるため、**パターン3の実施対象から法人利用者を除外することは、損害を被る利用者の低減に一定寄与する面はある**ものと考えます。
- しかしながら、NTT東西が提供する電話サービスは利用者が法人であるか否かを正確に判別することはできないため、**例えば法人のお客様の利用が少ないと想定されるサービス区分に限定して実施（下表参照）する**形が詳細検討を進めるうえでの素案として考えられます。
- ただし、前述の対応を実施したとしても、例えば住宅用回線をご利用のお客様であっても、海外在住の親族との連絡等で国際通話を利用する方や、事業者側で判別が困難な法人利用者（個人名義だが実態は法人格として海外と対応等）が一定程度存在すると想定されることから、**意図せず国際通話が利用できなくなった利用者に対し、固定電話事業者が損害賠償を責任を負うことのないよう、十分な広報活動や、法令の整備等を実施いただきたいと考えます。**

【パターン3の実施対象の一案】

サービス名	パターン3の実施対象とする区分	意図せず利用できなくなると想定される層の例示
加入電話、INSネット、 光回線電話、ワイヤレス固定電話	住宅用回線を対象	• 海外に親族が住んでおり、定期的に連絡を取っているユーザ • 契約者名義が個人名であるものの、利用実態として法人格として海外と対応しているユーザ
ひかり電話（小売のみ）	法人向けプラン（オフィス/オフィスA）以外を対象	
ひかり電話ネクスト（小売のみ）	全契約を対象	

2. 固定電話における今後の対策の方向性について（4/6）

（4）国際電話不取扱受付センタースキームに参加していない国際中継事業者の参画

- 現状、国際電話不取扱受付センターに参加いただいている国際中継事業者は2社（KDDI様、ソフトバンク様）であることから、パターン3の実効性を担保するためには、総務省からの働きかけ等を通じて、その他の国際中継事業者にも本取り組みへ参画いただく必要があります。仮に、参画いただけない国際中継事業者が存在する場合、**固定電話事業者と利用者間の契約上は、国際通話が利用できないことになっているにもかかわらず、国際通話が着信する事象が発生**してしまうことになります。
  このような事象が発生した場合、**国際通話が着信することはないと認識していた利用者**が、国際通話を用いた詐欺被害に遭い、その**被害について固定電話事業者へ損害賠償請求を行う事態が想定**されます。そのような事態を防ぐ観点から、**すべての国際中継事業者に本取り組みに参加いただくことが必須**と考えます。

2. 固定電話における今後の対策の方向性について（5/6）

（5）国際通話オプション化の契約変更（約款改正）を実施することについての契約者周知への支援

- 国際通話をオプション化する契約変更（約款改正）にあたっては、**（2）で述べた法令整備をいただいたとしても、本件は不利益変更に該当すると考えられることから、対象となる固定電話契約者への書面周知が民法に基づき必要となる**ものと考えます。
- また、**周知後のお客様の不安を解消するため、お問合せ・国際通話利用継続の申込み受付を考慮した事業者コールセンタの受付体制強化が必須**であることから、これらに要する費用については政府からの支援を要望いたします。
- なお、パターン2（一斉周知＋申出者のみ国際通話を休止）を実施する場合であっても、国際通話のオプション化を実施し、それが約款の不利益変更に該当する場合、上記と同等もしくはそれ以上の費用が必要となる可能性もあるものと考えます。

構成員限り

2. 固定電話における今後の対策の方向性について（6/6）

（6）国際通話オプション化に係る事業者間の運用整理

- パターン3の実施にあたっては、現状の国際通話の利用を休止する手続きとは異なり、**国際通話を利用可能とするなりすましが発生する恐れがある**ため、**契約者以外の第三者から利用休止の解除が出来ないような運用フローの整備が必要**と考えられ、その実施にあたっては**固定電話事業者が自社と契約している利用者の国際通話利用継続意向を取りまとめ、国際中継事業者へ通知**する等の変更が想定されます。
- 上記のような運用フローの変更に伴い、国際中継事業者側が必要とする情報の洗い出しや、固定電話事業者と国際中継事業者間での情報受け渡し方法、緊急的に国際利用休止の解除が必要となった場合の対処等、**固定電話事業者と国際中継事業者との連携方法の整理も必要**となると考えます。
- これらの運用整理は周知開始までに実施する必要があり、（5）の書面通知の期間も考慮すると、国際通話オプション化の実現まで**少なくとも1年程度の期間は必要**と考えます。
- なお、固定電話事業者が国際通話を休止する利用者の電話番号を国際中継事業者へ通知する必要がある場合には、**固定電話事業者は利用者から国際中継事業者への個人情報の通知について個別の合意を取得することが困難**であるため、**国際中継事業者への情報提供が個人情報保護法に抵触しないことを担保いただく必要があると考えます**。