資料16-５

ICTサービスの利用環境の整備に関する研究会 不適正利用対策に関するワーキンググループ（第16回） ご説明資料

2026年11月26日

ソフトバンク株式会社

© 2026 SoftBank Corp.

1. 固定電話における対策
2. 携帯電話における対策
3. おわりに

© 2026 SoftBank Corp.

1. 固定電話における対策

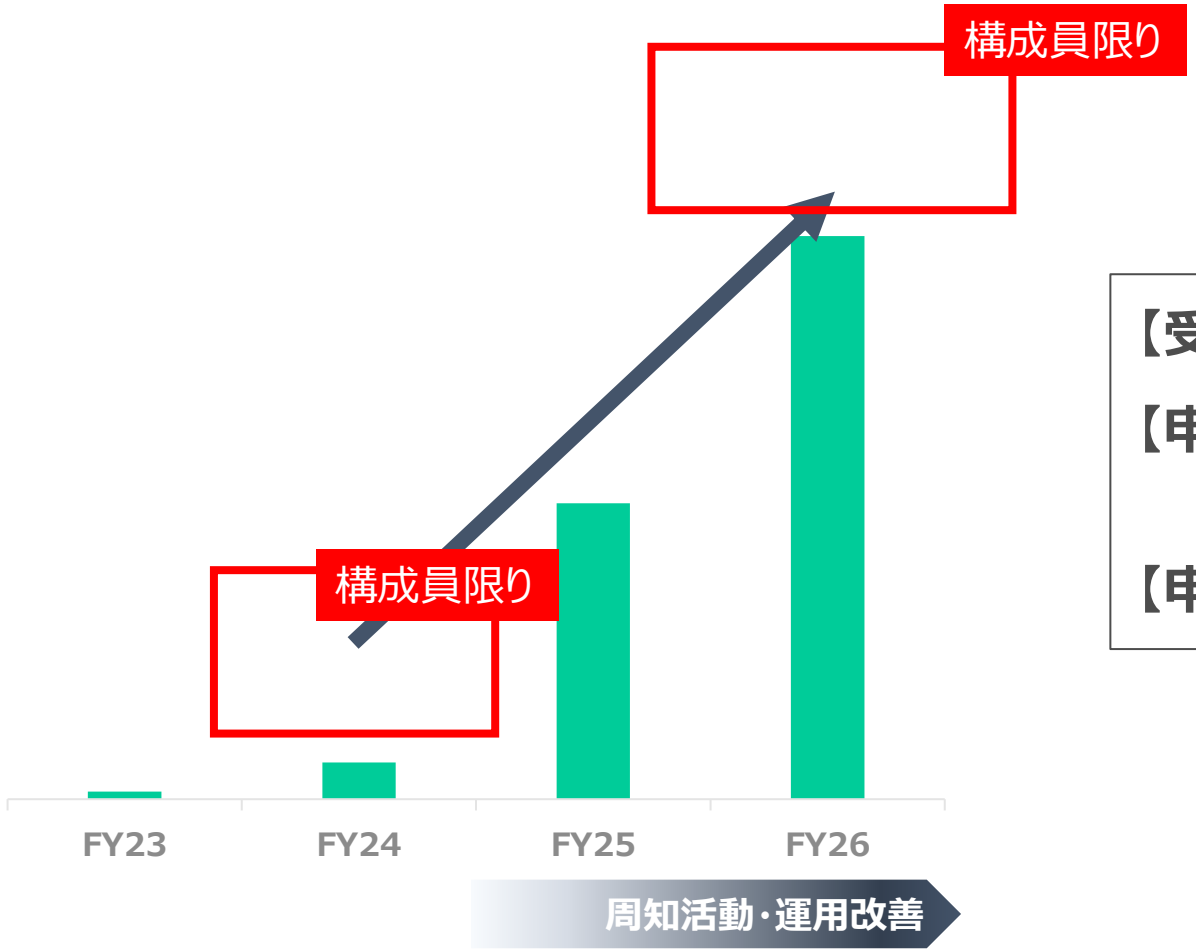
2. 携帯電話における対策

3. おわりに

© 2026 SoftBank Corp.

国際電話の利用休止に係る現状の取り組み

国際電話不取扱受付センターによる**国際電話の利用休止件数** は **大幅に増加**



【受付体制】	受付手段の拡充、応答体制の改善
【申込フロー】	電話完結フローの導入・ web申込の改善・NTT116との連携
【申込処理】	処理の自動化・効率化

周知強化のほか、受付・申込処理を改善

© 2026 SoftBank Corp.

国際電話不取扱受付センターの現状と課題

国際電話不取扱受付センターは、個別の利用休止申込みを前提とした仕組み

固定電話利用者	国際電話事業者	国際電話不取扱受付センター		国際電話事業者
①利用者からの申込み・問合せ	②必要に応じて申込書郵送	③申込内容の確認・受付（利用休止手続）	④データ作成・送信	⑤利用休止登録
対象 東京03・大阪06等から始まる10桁の固定電話(0AB-J) 携帯・IP電話(050)は対象外	自社のみ休止で良いかヒアリング 他社も止めたい場合封書郵送 （返送先不取扱受付センター）	必要項目 ・ 電話番号 ・ 申込者名 ・ 住所 ・ 連絡先電話番号	休止登録データを作成し KDDI・ソフトバンクに送信	KDDI・ソフトバンクの 国際関門交換機に登録



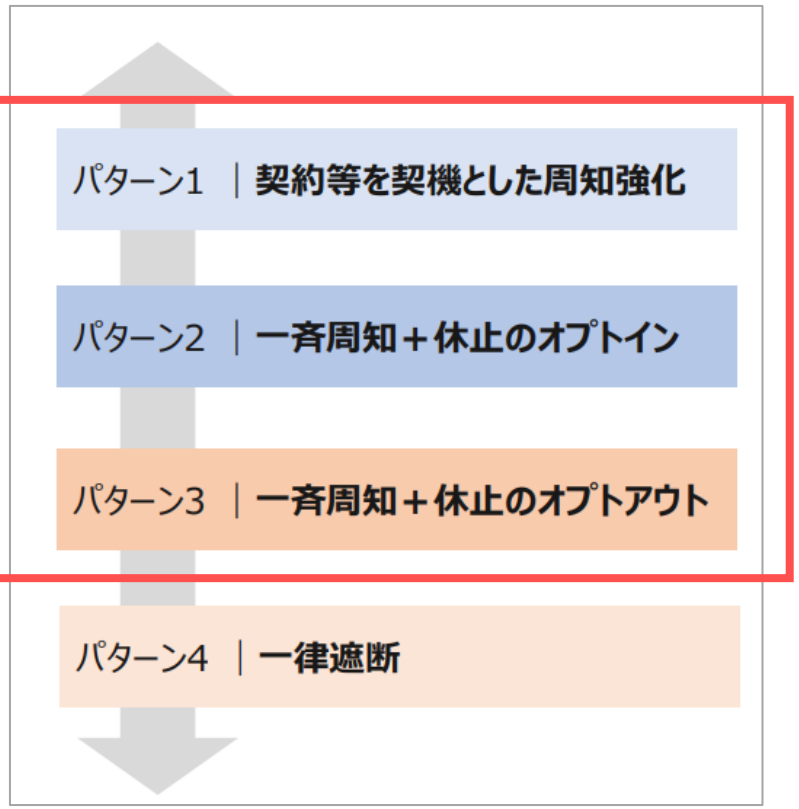
郵送により申込
以下の手段も拡大して来た
- 営業時間外受付用にWeb開設
- 電話申込・手続完結フロー導入
- NTT東西116申込フロー導入

大規模な対策強化に向けては、関係事業者間の連携強化や受付・登録体制の拡充が必要

© 2026 SoftBank Corp.

国際電話の利用休止方式別の特徴と課題

各方式については、効果や社会的影響の観点で評価が異なる
（3は効果が高いが、必要な通信を利用者が意図しないまま規制する懸念はぬぐえない）



＜不適正利用対策に関するWG資料（第15回）より＞

	被害防止の効果	必要な国際電話への影響	早期実施のしやすさ
1 周知強化	△ 自ら申込みを行わない利用者には対策が届かない	◎ 利用者の申出に基づくため影響を抑えやすい	◎ 周知強化と既存の受付・登録の仕組みで対応可能
2 オプトイン	△ 自ら申込みを行わない利用者には対策が届かない	◎ 利用者の申出に基づくため影響を抑えやすい	○ 既存の受付・登録の仕組みを活用・拡張できる
3 オプトアウト	◎ 自ら申込みを行わない利用者にも対策が届く	△ 利用を希望する人の国際電話も休止してしまう可能性がある	△ 大量登録・設備対応等の検討が必要

◎：特に優れる　○：優れる　△：課題がある

© 2026 SoftBank Corp.

既存契約者への利用休止対応案

仮にオプトアウトを採用する場合であっても、必要な国際電話が規制されるリスクを最小化すべく
オプトアウト範囲を限定する（パターン2・パターン3を組み合わせた方策）ことが必要ではないか

＜固定電話の利用者（契約情報等により対象者を区分＞

法人利用者

一斉周知＋休止
の
対象外

利用休止の申出が
あった場合に休止

個人利用者

パターン3（オプトアウト）

一斉周知後、
利用継続の申出がなければ原則休止

パターン2（オプトイン）

利用休止の申出があった場合に休止

法人利用者 を **一斉周知＋休止の対象外※** とし
個人利用者の一部 を **オプトイン** とする

※業務での国際電話利用への影響と、特殊詐欺被害の実態を考慮

© 2026 SoftBank Corp.

既存契約者への利用休止対応案

一部でもオプトアウトを導入するにあたっては、
必要な国際電話利用への影響や設備容量等の制約を
踏まえ、優先的な適用対象を検討することが重要

＜固定電話の利用者（契約情報等により対象者を区分＞

法人利用者

一斉周知＋休止
の
対象外

利用休止の申出が
あった場合に休止

個人利用者

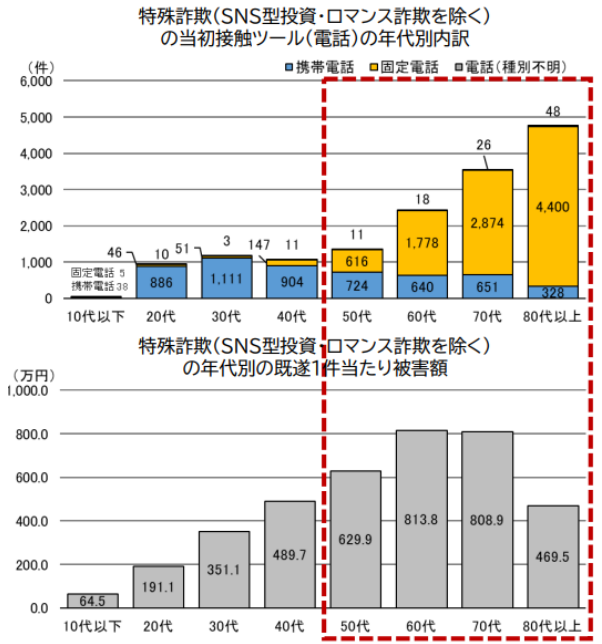
パターン3（オプトアウト）

一斉周知後、
利用継続の申出がなければ原則休止

パターン2（オプトイン）

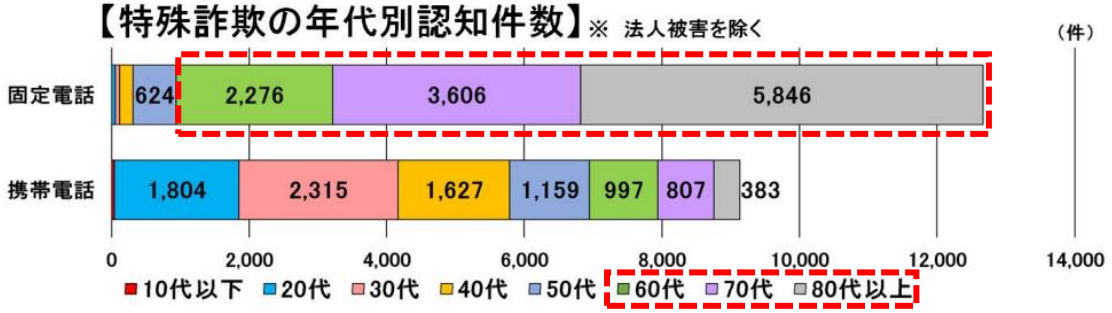
利用休止の申出があった場合に休止

例：固定電話への詐欺電話による
被害が多い高齢者世代など



➢ 被害額が高額となる高齢者世代は、固定電話により詐欺の電話を受けている傾向

出典：不適正利用対策に関するWG資料（第15回） 警察庁「特殊詐欺の現状等について」



出典：警察庁「令和７年における 特殊詐欺及びＳＮＳ型投資・ロマンス詐欺 の認知・検挙状況等について（確定値）」

© 2026 SoftBank Corp.

一斉周知＋休止対応に向けた課題①（実施体制・事業者間連携）

既存の仕組みを活用した一斉周知・利用休止対応には、関係事業者間の連携が必要

固定電話事業者

① 休止対象者の特定

契約情報等により休止対象者を区分

② 周知・申出受付

対象者への事前周知、利用継続・
休止の申出の受付方法の検討　等

関係事業者間の連携

- **休止対象番号の抽出・連携**
- **休止登録の手順・時期**
- **処理件数の調整　等**

国際電話事業者

③ 国際設備・登録対応

大量登録・一括休止登録処理、
交換機の登録容量増強の検討 等

© 2026 SoftBank Corp.

一斉周知＋休止対応に向けた課題②（概算費用・期間）

実施方式別の概算費用・必要期間は以下のとおり

※現時点の想定に基づき当社にて一定の精査を行った概算値であり、ベンダーによる正式見積りや詳細検討の結果等により変動する可能性あり

項目	パターン2 （オプトイン）	パターン3 （オプトアウト）	当社案 （パターン2＋3）	備考
一斉周知費用				
当社国際交換機への 休止登録費用				
当社国際交換機の 容量増強費用				
当社国際交換機の 想定追加容量				
必要期間の目安				

構成員限り

© 2026 SoftBank Corp.

一斉周知＋休止対応に向けた課題③（利用休止のリスク）

国際電話は多様な用途で用いられ、重要な通信も含まれる





海外滞在/渡航時の緊急連絡・安否確認
（災害/有事の遭遇、怪我/病気/事故）





ビジネス/プライベートでの連絡
（取引先/家族/友人との連絡）







その他、海外との必要な通話
（駐日外国公館への連絡、コールセンターとのやり取り、各種行政サービス）

© 2026 SoftBank Corp.

一斉周知＋休止対応に向けた課題③（利用休止のリスク）

普段、国際電話の利用を想定されない方であっても、
非常時において必要性が生じる事態※も起こりえる

※下記のウクライナ有事やトルコ地震の事例では平時の6倍程度の月間トラヒックが発生（当社実績）

日本からウクライナへの国際電話・SMSを無償化（更新）

～データ通信に加え、ウクライナへ渡航中のお客さまの音声通話とSMSも無償化～

2022年3月4日
（2022年3月28日更新）
ソフトバンク株式会社

ソフトバンク株式会社は、ウクライナへ連絡が必要なお客さま向けに、当社の対象サービスによる日本からウクライナへの国際電話・SMSを2022年3月1日から31日（日本時間）※1まで無償化します。

また、ウクライナへ渡航中の“ソフトバンク”、“ワイモバイル”および“LINEMO（ラインモ）”のお客さまの、ウクライナでの音声通話とSMSを無償化します。これにより、3月1日※2から31日（日本時間）※1までの期間、すでに発表しているデータ通信に加え、ウクライナでの全ての国際ローミングサービスを、料金を気にすることなくご利用いただけます。

[注]

※1 現状を踏まえ、無償期間を延長します。無償期間を終了する際は、改めてお知らせします。
※2 データ通信の無償化の開始日を3月3日から3月1日に変更します。

トルコ南東部を震源とする地震に対する支援について（更新）

～トルコへの国際電話料金などの無償化や、
ポータブル水再生システム「WOTA BOX」を活用した支援などを実施～

2023年2月15日
（2023年3月3日更新）
（2023年2月21日更新）
ソフトバンク株式会社

ソフトバンク株式会社は、2023年2月6日に発生したトルコ南東部を震源とする地震に対して、2月15日から各種支援を順次実施します。

支援内容

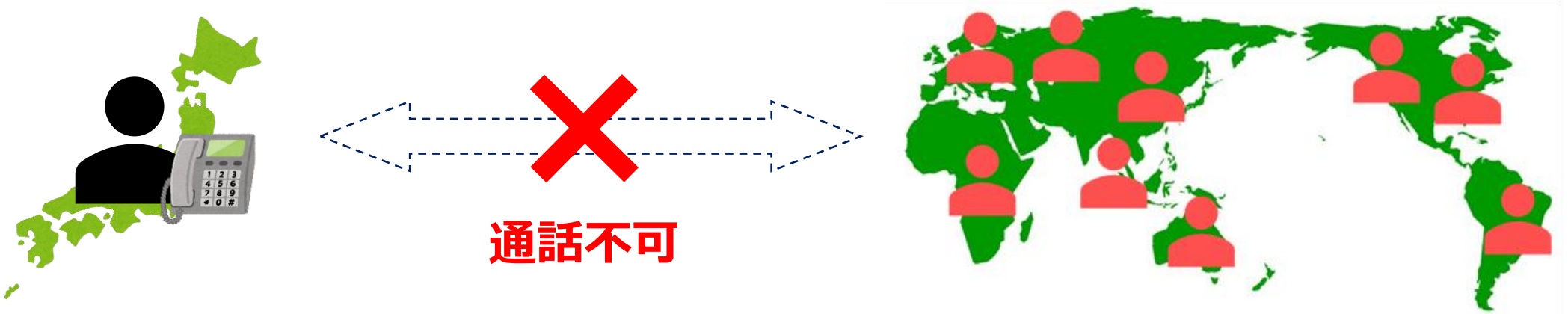
・日本とトルコ間の国際電話・国際SMSおよびトルコ国内での音声通話・SMSの無償化

現地とのコミュニケーションを支援するために、“ソフトバンク”、“ワイモバイル”および“LINEMO”のスマートフォン・携帯電話をご利用のお客さまを対象に、日本とトルコ間の国際電話・国際SMSおよびトルコ国内での音声通話・SMSを無償化します。

© 2026 SoftBank Corp.

一斉周知＋休止対応に向けた課題③（利用休止のリスク）

利用者が知らないうちに、国際電話が規制されることがあってはならない



国内の利用者はもとより、在外邦人含む海外への周知が極めて困難

※国際電話を一律で規制している主要国は存在しない認識

© 2026 SoftBank Corp.

一斉周知＋休止対応実施に関する条件①（周知・費用負担）

「意図しない通信遮断のリスク」については慎重な判断が必要という前提のもと、
仮にパターン3（オプトアウト）を含む対策を行う場合は、
リスクの最小化とともに円滑な実施に向け、以下の対応をお願いしたい

① 政府主導の社会的周知

- 事業者による個別周知に加え、**国内外の利用者に対する政府としての積極的な周知・広報**

② 政策実施に伴う追加費用への財政的支援

- 本対策は、**国民の財産保護という公共政策上の目的**から、事業者の自主的な対策推進・取り組みを超え、国の政策として実施するものとの理解
- 事業者としても既存設備の活用等により費用抑制に努める一方、**新たに発生する周知費用・設備改修費等については、政府予算による財政措置を含めた適切な費用負担の仕組み**のご検討をお願いしたい

© 2026 SoftBank Corp.

一斉周知＋休止対応実施に関する条件②（その他）

その他、以下の対応・整理もお願いしたい



①社会的周知・利用者保護の対応

- 国際電話の利用に関する抜本的な制度変更や、国際電話利用の継続・再開を希望する場合の申出方法等について、国内外に対する政府による社会的周知のほか、**実施までの十分な周知期間の確保**



②条件変更を円滑にするための制度整備

- 個別同意を得ずに国際電話の利用休止を実施した場合の取り扱いについて、**各種法令・消費者保護ルール等との整合性確保**



③国際的な規定との整合性

- WTO、ITU等に関する**国際的な規律との整合性確保**

© 2026 SoftBank Corp.

1. 固定電話における対策

2. 携帯電話における対策

3. おわりに

© 2026 SoftBank Corp.

詐欺被害防止対策の現状の取り組み

詐欺対策サービスの提供に加え、Web・店舗等の利用者接点を活用した案内・啓発を実施

①セキュリティサービスの提供・メール対策の強化



オプションサービス

- セキュリティパックプレミアム等の提供（初月無料）
- 迷惑電話の検知・警告
- 詐欺サイト対策等



メールの安全性向上

- DMARC/BIMI等の導入
- なりすましメール対策強化

②迷惑電話対策の拡充

オプションサービスの無償化



- ナンバーブロックの無償化
- 利用しやすい対策環境の整備

③Web・店舗での案内・啓発

特設サイトによる情報発信

当社サイト「特殊詐欺に遭わないために」にて詐欺の手口・対策・関連サービスを案内

店舗等での利用支援



- 店舗・スマホ教室等を通じた注意喚起やサービス案内
- 警察庁推奨アプリを、県警等と連携したイベントにて紹介

© 2026 SoftBank Corp.

詐欺被害防止対策の今後の取り組み

詐欺対策サービス・アプリ等の普及促進と、AI等を活用した機能高度化を推進



①アプリの安全なダウンロードの普及促進

- 正規の提供元・入手経路を案内し、偽サイト・偽アプリへの誘導に注意喚起



②利用・設定支援

- 店舗・スマホ教室等の接点を活用し、利用者に応じたサービス案内・利用支援



③AIによる機能高度化

- AI等を活用した不審な通話の検知・警告機能等の高度化を検討

セキュリティサービスとWeb・店舗等の利用者接点を活かし、引き続き詐欺被害防止対策を推進

© 2026 SoftBank Corp.

1. 固定電話における対策

2. 携帯電話における対策

3. おわりに

© 2026 SoftBank Corp.

おわりに

- 深刻化する特殊詐欺被害に対し、通信事業者として関係者と連携しながら、引き続き幅広い対策の推進・強化に努めてまいります。
- こうした取組の一環である国際電話の利用休止についても、詐欺被害防止の実効性を確保することが重要と認識しています。
- 一方、特にオプトアウト方式による広範な利用休止に当たっては、必要な通信への影響を最小化するための措置が不可欠と考えています。また、今回のように国の政策として広範な利用休止を進める場合、事業者による自主的な取組を超える設備改修や利用者周知等が必要となります。
- 対策の早期・円滑な実現に向け、事業者としても既存設備の最大限の活用等に努めてまいりますが、国の政策実現に伴い新たに発生する設備改修費・周知費用等については、政府予算による財政措置を含めた適切な費用負担の仕組みが必要と考えています。
- 政府による社会的周知や制度面の整理とあわせて、財政措置の実現に向けた具体的な対応を強くお願いいたします。

© 2026 SoftBank Corp.

参考資料

© 2026 SoftBank Corp.

国際電話不取扱受付センター｜概要

国際電話不取扱受付センターとは？



国際電話不取扱受付センターでは、固定電話での国際電話のご利用を希望されない場合に
国際電話の発信または発着信の利用休止に関するお申込みを受付いたします。
KDDI・ソフトバンク・NTT東日本・NTT西日本・NTTドコモビジネスの5社により提供しております。

【国際電話の休止までの流れ】

①利用者が申込※

Web･電話･郵送



NTT東西からも可能

②センターで受付

対象
東京03や大阪06等
から始まる
10桁の固定電話(0AB-J)

携帯･IP電話(050)は対象外

③利用休止手続

必要項目
- 利用休止電話番号
- 申込者名
- 住所
- 連絡先電話番号

④利用休止

**KDDI･ソフトバンク
にて交換機に登録**

※利用再開は電話受付のみ

国際電話不取扱受付センター

© 2026 SoftBank Corp.

国際電話不取扱受付センター｜経緯と状況

下記の設置経緯等により、小規模での運営体制を前提としている

設置経緯

- 1993年　国際電話3社(KDD･ITJ･IDC)で国際電話発信に伴う**料金課題への対処を目的**に、ワンストップ窓口を設置し**発信休止の共通受付**を開始
  料金課題：寮電話や個人･法人契約者による国際電話の苦情対応、料金不払への対処等
- その後、発着信休止を追加･web申込を追加

状況

運営状況

構成員限り

-
-
-
-

効率化実績

- 電話受付フローを改善し、下記灰字下線部分の廃止（紙申込書の基本廃止）
  電話受付 → 利用者へ申込書郵送 → 申込書返送 → データ化 → 国際電話事業者連携
- 不取扱受付センターに関する周知強化に伴う申込増加に対応し、電話回線･人員の増強、web動線の改良（パスワード制の見直し）、NTT東西116とのデータ連携、その他業務効率化を実施　→　申込受付の積滞を解消

制約事項

- センターでは顧客情報を保有せず、直接利用者に周知する手段を有さない

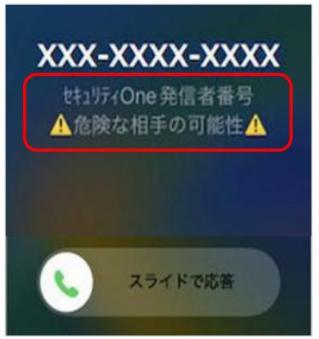
© 2026 SoftBank Corp.

セキュリティパックプレミアムについて

迷惑電話をはじめとし、さまざまな脅威に対応

セキュリティパックプレミアム

- 迷惑電話
- 危険Wi-Fi
- 迷惑メッセージ
- ウイルス
- 危険サイト
- 個人情報流出
- PCセキュリティ
- 位置ナビ
- ネットトラブル補償

自動ブロック	警告表示	番号情報表示
迷惑電話の発着信を自動でブロック	迷惑電話の着信を警告表示でお知らせ	電話帳に登録がなくても お店や公共機関の名称を発着信時に自動で表示
		

© 2026 SoftBank Corp.