資料16-6

不適正利用対策に関するWG（第16回）
事業者ヒアリングご説明資料

2026年11月26日

楽天モバイル株式会社

Rakuten Mobile

本日のご説明内容

1. 固定電話における国際電話の不適正利用対策

2. 携帯電話における国際電話の不適正利用対策

１（１）固定電話における国際電話の特殊詐欺対策の取組

論点

- ❑ **固定電話における国際電話の特殊詐欺対策について、どのような取組を進めており、その成果はどうなっているか。また、現状の取組、成果を踏まえ、これまでの取組をどのように評価しているのか。その他、今後実施を検討している取組はあるか。**
- ❑ **休止の受付体制である国際電話不取扱受付センターについて要望はあるか。**

回答

- ➢ 弊社の固定電話サービスは、個人向けには提供しておりません。
  法人向けには2012年より、東京03、大阪06エリア等の一部都市向けに限定して提供しております。

構成員限り

- ➢ 利用中の法人顧客から国際電話の利用休止の要望があった場合は、当該番号に関する停止の可否を調査の上で、個別に対応を行っております。

- ➢ 国際電話不取扱受付センターに関する要望は、特段ございません。

1（2）抜本的な強化に向けた方策

論点

❑ **特殊詐欺における国際電話の悪用が極めて深刻であることを踏まえ、固定電話における国際電話の利用休止の周知の在り方の見直し等、抜本的な強化が必要との指摘があるが、それに向けてどのような方策が考えられるか。**

回答

➢ 弊社の固定電話サービスは個人向けには提供しておらず、法人に対し限定的に提供しているため、国際電話の利用休止の要望があった場合は、当該番号に関する停止の可否を調査の上で、個別に対応を行っていることから、積極的な周知は実施しておりません。

1（3）国際電話オプション化

論点

❑ **現状、国際電話は国内電話と一体として提供され、役務提供義務を負っているところ、仮に、国際電話を契約約款上オプション化することについて、どう考えるか。その際、関係法令との関係について、留意すべき点はあるか。**

回答

➢ 弊社の固定電話サービスは個人向けには提供していないこと、法人に対し限定的に提供しており
国際電話は現にニーズがある法人が利用していること、契約中の法人顧客から国際電話の利用休止の要望があった場合は、当該番号に関する停止の可否を調査の上で、個別に対応を行っていることから、
弊社においては、国際電話を契約約款上オプション化する必要性は、現時点ないものと考えております。

➢ 国際電話をオプション化するに際し手の関係法令との関係について、
【資料15-1】p15,16に示された内容に異論ありません。

1（4）周知・オプション化のパターンについて

論点

❑ **国際電話の利用休止の周知・オプション化に関して、資料15－1の14ページに記載のパターン1～4について、それぞれ、詐欺防止効果、費用（周知費用、システム改修費用等）、実施に要する期間、利用者等への社会的影響等をどのように考えるか。費用や期間については、具体的な内容及びその理由を示してください。また、法人等の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ついて、どのように考えるか。法人利用と個人利用を区分して把握することは可能か。**

回答

➢ パターン１は現状の対策の延長線上に留まるものであり、その詐欺防止効果は深刻な状況を改善するものではないと考えます。

➢ パターン２・３については、特殊詐欺対策として一定の合理性があり、その趣旨自体は非常に理解でき賛成します。
一方で、偽警官詐欺等の特殊詐欺については、一般的には個人利用者が標的となることが多く、法人利用者が標的となるケースは相対的に限定されると考えられること、特に法人利用者においては、現にニーズがあって国際電話サービスの提供を受けておりビジネスへの影響が生じ得ること、法人利用者においては、社内啓発等による対策余地が考えられること等から、現時点、事業者において法人契約と個人契約を区分して管理できている場合には、一斉周知や約款変更等の措置を個人契約に対象を限定して実施するべきと考えます。
（措置の対象を個人契約に限定できない場合には、法人契約を含めて実施することもやむを得ないものと考えます。）

➢ パターン4については、偽警官詐欺等の特殊詐欺については、一般的には個人利用者が標的となることが多く、法人利用者が標的となるケースは相対的に限定されると考えられること、特に法人利用者においては、現にニーズがあって国際電話サービスの提供を受けており、ビジネスへの影響が生じ得ること、社内啓発等による対策余地が考えられること等から、実施するべきでないと考えます。

１（５）その他方策

論点

❑ **その他、固定電話における国際電話の特殊詐欺対策を強力に推進するため、どのような方策が考えられるか。また、国際電話不取扱受付センターの今後の在り方について、どのような対応が必要と考えるか。**

回答

➢ 国際電話のオプション化について、早期にパターン２（一斉周知＋休止のオプトイン）を実施した上で、十分な周知期間を置いてパターン３（一斉周知＋休止のオプトアウト）を実施することが、特殊詐欺対策を強力に推進する観点で有効と考えます。

➢ 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があるところ、国際電話不取扱受付センターにおいては契約者本人のみならず、名義人の了承を得た代理人からの申請も受付していることから、自治体や介護事業者、ケースワーカー等からの代理申請を促すことも考えられるのではないでしょうか。

２（１）携帯電話における国際電話の特殊詐欺対策の取組

論点

- ❑ **携帯電話における国際電話の特殊詐欺対策について、どのような取組を進めており、その成果はどうなっているか。また、現状の取組、成果を踏まえ、これまでの取組をどのように評価しているのか。特に詐欺電話の被害を防止するアプリ等の普及の取組成果や、AI等を活用したアプリ等の機能の高度化、社会実装等の状況はどうか。**
- ❑ **その他、今後実施を検討している取組はあるか。**

回答

- ➢ 弊社においては、携帯電話における国際電話の特殊詐欺対策として、着信する電話・SMSの発信元番号を識別し、自動着信拒否等ができる番号識別・迷惑電話対策アプリ「Whoscall」を提供しております。国際電話等の着信拒否は無料版でも対応しています。有料版では自動着信拒否、SMSアシスタントや危険URLの判別等、機能が大幅に拡充されます。

- ➢ Whoscallについては、単独のオプションサービス（月額330円）として提供するのみならず、セキュリティが不安な方向けの「最強セキュリティパック」（月額990円）や、65歳以上の方向けの「15分かけ放題＆安心パック」（月額1,980円）として**他オプションサービスと組み合わせた、お得なオプションパックとして紹介・訴求**を行っております。

- ➢ オプションパックを含めた、Whoscall有料版の付帯率は 構成員限り です。

- ➢ Whoscallでは、リンク分析、SMS内容分析、画像分析等にAI等を活用しております。

迷惑電話･SMS対策 by Whoscall 概要

- ✓ 着信する電話･SMSの発信元番号を識別し自動着信拒否等の8機能が利用できる番号識別･迷惑電話対策アプリ
- ✓ 「有料防犯電話」として、公財）全国防犯協会連合会から推奨品認定を取得

知らない番号の識別



発信元を自動で識別し、発信者情報を表示します。詐欺被害を未然に防ぎ、大事な電話を逃しません。

迷惑電話や不審な番号を自動で着信拒否



「架空請求詐欺」や「保険のセールス」、コールバックを狙った「ワン切り」など、リスクの高い迷惑電話や、不審な番号を判別し、自動で着信拒否します。

SMSアシスタント(迷惑SMSのフィルタリング)



知らない相手からのSMSをメッセージ内のキーワードやURLから危険性を判別して、必要なメッセージと不要なメッセージを自動で適切なフォルダに振り分けます。

Whoscall AI



Whoscall AIは、挙動が不審な電話の検知をはじめ、電話番号･SMS･URL･スクリーンショットをチェックして詐欺を判別し、ユーザーを保護するためのさまざまな機能に活用されています。

電話番号検索
膨大なデータベースから知らない電話番号の情報を検索できます。

漏洩チェック
個人情報(アカウント情報、パスワード、電話番号、メールアドレス等)の漏洩有無を確認し、取るべき対策を提案します。

危険なURLの識別
URLを含むSMSを受信すると、Whoscallは自動的にURLをスキャンし、リスクの程度を通知します。

データ自動更新
変化する詐欺の手口に合わせて、最新のデータを自動で定期的に更新します。



- ✓ 2025年8月「優良防犯電話推奨品」として認定
- ✓ 東・東南アジアNo.1のデータベース
- ✓ 26億件もの膨大な電話番号データ
- ✓ 知らない電話番号、SMSの識別件数250億件

オプションパック概要

✓ 他オプションとのセット加入に対し無料期間や特典を設けることで、お試し利用を促す取組を実施

最強セキュリティプログラム

＼30~60代におすすめ!／

安心安全に使うならこれ!

最強セキュリティパック*



初回3カ月無料!

情報漏洩も迷惑電話もこれに入れば安心!

最強保護 >

個人情報の漏洩検知やウイルス対策、365日トラブル解決サポートなど、オールインワンのスマホセキュリティサービスです。

迷惑電話・SMS対策 by Whoscall >

知らない電話番号でも発信元を自動で識別し、迷惑電話・SMSをブロックする迷惑電話対策アプリです。

最強シニアプログラム＋敬老キャンペーン

＼65歳以上の方なら!／

最強シニアプログラム

15分かけ放題&安心パック※1



対象オプションが

実質初月無料!※2

対象オプション1,980円が毎月最大880ポイント還元+15分かけ放題(1,100円)が初月無料!

- 15分(標準)通話かけ放題
- あんしん操作サポート
- 迷惑電話・SMS対策 by Whoscall

NEW オレオレ詐欺対策保険

ⓘ 上記オプションに加入で、追加負担なしで自動付帯いたします!

楽天モバイルご契約中の方も対象

オプションサービスお申し込み特典

キャンペーンにエントリー ＋ 対象のオプションサービス(3つ)に初めて申し込み

最大**5,500ポイント**※3

6カ月分のオプション料金

11,880円が

オプション初めて申し込み(5,500ポイント)
+「最強シニアプログラム」のオプションサービス特典
毎月880ポイント還元×6カ月
&15分かけ放題(1,100円)初月無料※4で

オプション料金

実質6カ月無料!

2（2）（3）特殊詐欺対策の取組

論点

- ❑ **携帯電話における国際電話の不適正利用対策として、詐欺電話の被害を防止するためのアプリ等の普及、機能強化その他の取組についてどのような方策が考えられるか。**
- ❑ **そのために、電気通信事業者や販売代理店等において、どのような取組を進めていくことが考えられるか。**

回答

- ➢ スマートフォンにおいては表面全体がタッチパネル画面であるところ、電話着信時に発信元の番号が画面に大きく表示されるため、固定電話に比べると、特殊詐欺による被害は相対的に抑止されやすい特性があるものと理解しています。
- ➢ 一方で電話着信自体に不意打ち性があること、従前「オレオレ詐欺」の名称が広く認知されたため専ら高齢者を標的とするイメージが先行し、中年層以下において自分ごとの意識が高まっていないことから、さらなる広報・啓発活動の余地があるものと考えます。
- ➢ 詐欺電話へ備える意識を高める観点から、店頭やWebサイト、メール等の媒体による啓発活動は引き続き有効なものと考えております。
  Whoscall無償版や警察庁推奨アプリ等、基本的な対策機能を具備した無償アプリの紹介も考えられます。

特殊詐欺対策に関する取組の周知実施

特殊詐欺に対する被害の高まり等を鑑み、当社MNOサービスWebサイトにおける新着情報として特殊詐欺対策に関するサービス・機能や、セキュリティ対策に関する情報の広報を実施。



個人のお客様 | 法人のお客様 | Language

Rakuten Mobile 1000万回線 | プラン・製品 | 通信エリア・店舗 | キャンペーン | お知らせ・サポート | 検索 | my 楽天モバイル | お申し込み

トップ > お知らせ > 新着情報 > その他のお知らせ > 特殊詐欺対策に関する取り組みについて

特殊詐欺対策に関する取り組みについて

2026年4月24日

お客様各位

平素より楽天モバイルをご利用いただき、誠にありがとうございます。

楽天モバイルでは、昨今、特殊詐欺被害が深刻化していることを受け、お客様に安心して通信サービスをご利用いただけるよう、特殊詐欺対策に取り組んでおります。
現在ご提供中のセキュリティサービスや情報ページをご紹介させていただきますので、この機会にご確認ください。

特殊詐欺対策に関するサービス・機能

楽天モバイルでは、さまざまなセキュリティサービスや機能をご提供しております。

- 最強保護
  ウイルス対策に加え、個人情報漏洩対策や万が一の事態への補償・サポートまでを網羅している、オールインワンのセキュリティサービスです。
- 迷惑電話・SMS対策 by Whoscall
  番号識別・迷惑電話対策アプリ「Whoscall」を利用して、知らない電話番号でも発信元をしっかり識別し、詐欺被害を未然に防ぐことができる迷惑電話・SMS 対策サービスです。
- 迷惑SMS拒否設定
  フィッシング詐欺などに使われる迷惑SMSを自動検知し、受信拒否する機能です。
- オレオレ詐欺対策保険
  65歳以上のお客様を対象とした「最強シニアプログラム」のオプションパック(「Whoscall」を含みます)にご加入いただくと、「オレオレ詐欺対策保険」が追加料金なしで自動付帯されます。
- あんしんコントロール
  ご家庭でも外出先でも、お子さまのスマホ利用を見守る、18歳未満のお子さまを対象にしたあんしん・便利なフィルタリングサービスです。



セキュリティ対策に関する情報

- 情報セキュリティ
  お客様に安全にサービスをご利用いただくために、楽天モバイルが推奨するセキュリティ対策などをまとめています。

楽天モバイルは、今後も必要なサービス・情報提供を通して、特殊詐欺対策に尽力してまいります。
引き続き、楽天モバイルをご愛顧いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

その他のお知らせへ >

トップ > お知らせ > 新着情報 > その他のお知らせ > 特殊詐欺対策に関する取り組みについて

申し込み・相談 AIサポート

会社概要 | 法人のお客様 | 法人パートナープログラム | 個人情報の取扱いについて | 情報セキュリティポリシー | 商標・登録商標について | 利用規約 | 外部送信される情報の取り扱いについて

© Rakuten Mobile, Inc.

楽天グループ | サービス一覧 | お問い合わせ一覧 | サステナビリティ

出所：https://network.mobile.rakuten.co.jp/information/news/other/3700/

Rakuten Mobile