

電話事業者向け評価認証制度 (ETOC) 概要

2024年11月

電話事業者認証機構（ETOC）

一般社団法人テレコムサービス協会（TELESA）

一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）

一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟（JCTA）

一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会（JUSA）

これまでの議論・背景等

1. 概要



1. 目的

1. 利用者（今後利用を検討する者）及び業界関係者において求められる電話転送役務の提供事業者の品質（ネットワーク品質・サービス品質等）を客観的に判断できるようにするためのあり方を検討。

2. 検討概要

1. 電話転送役務の利用者向けおよび提供事業者に対するアンケートを実施。
2. 「電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に関する調査検討会」を開催、電話転送事業者の品質を客観的に判断できるようにするためのあり方の検討を実施。

3. 結論

1. 利用者・事業者アンケートの双方で、「客観的でわかりやすい事業者の評価」のニーズが強く浮き彫りになった。
2. 事業者のサービス品質のみならず、防犯・社会的信頼性を評価し、総務省や警察庁と連携しながら市場の健全性を確保していくことが必要であることが示された。
3. 社会や技術の発展にあわせて柔軟で機動力のある評価基準を設定し、より実効性の高い評価制度としていくために、民間による運営が望ましいと考えられる。
4. 周知普及が重要。評価機関や総務省が本評価制度の周知啓発をすすめていく必要がある。

4. 今後の展望

1. 業界団体など中立的な組織が、本とりまとめに沿って運営を実施する。透明性・公平性が確保された基準化、事業者の審査を実施していくことが期待される。
2. 番号指定事業者や電話転送事業者などが事業者評価を卸取引の安全性の確保として活用することで市場の健全性が担保できることが期待される。
3. 評価機関や総務省が本評価制度の周知啓発をすすめる。

4

https://www.soumu.go.jp/main_content/000937348.pdf

総務省調査研究

「電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に向けた検討」（2023年度）

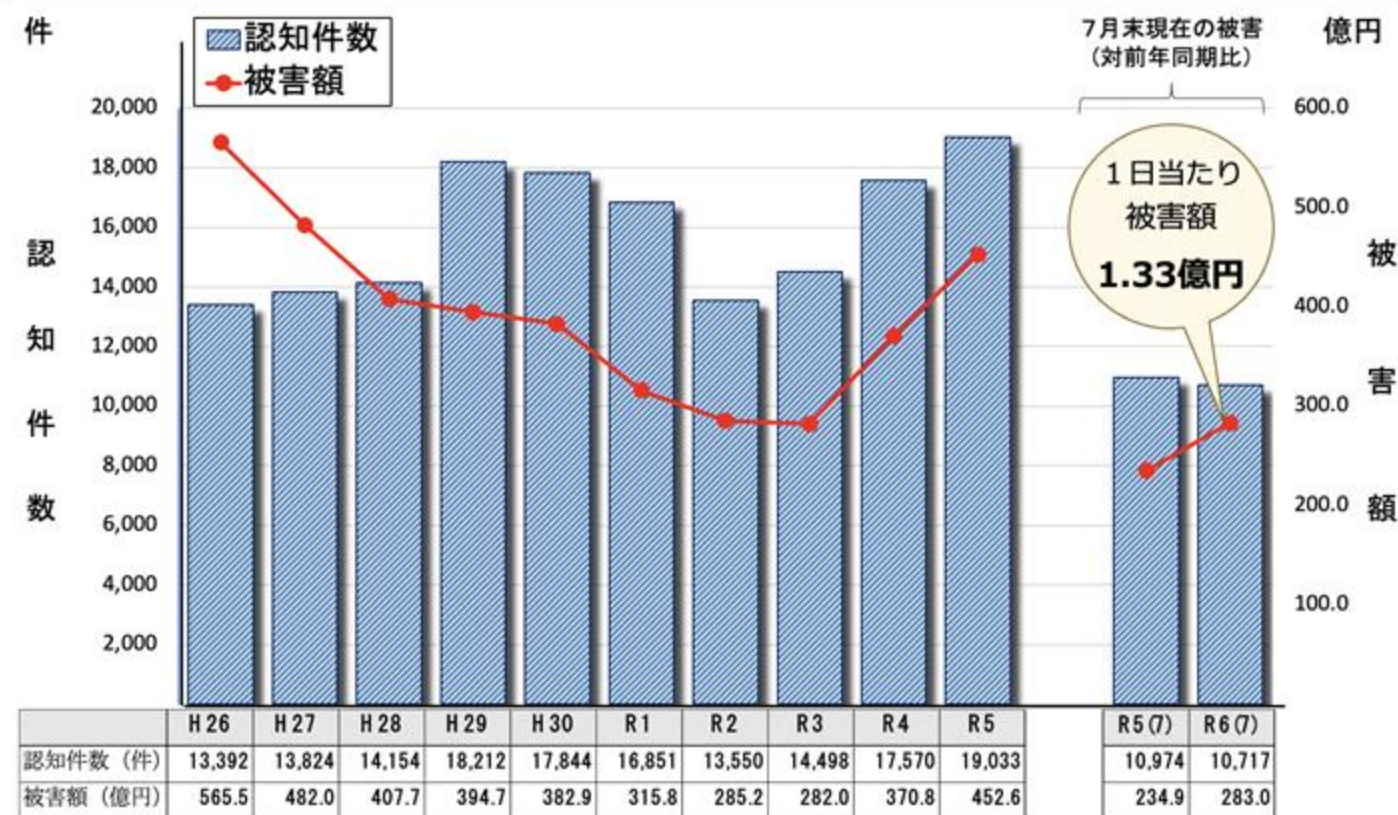
において、事業者評価のニーズと評価組織の在り方、評価項目等についてとりまとめられた

電話番号の犯罪利用

2023年の認知件数は1万9,000件、被害453億円
日々、電話が悪用されている状況

特殊詐欺被害の推移

令和6年7月末現在の特殊詐欺の被害は前年同期に比べると認知件数が減少(-2.3%)しているが、被害額は大きく増加(+20.5%)し、1日当たりの被害額が1億円を超える高水準が継続。





悪質な電話転送サービス事業者等の排除に向けた取組

総務省、警察庁、関係事業者間の連携・協議の場を設け、電気通信番号制度の見直しを含め、悪質事業者の新規参入防止及び悪質事業者の排除に向けた検討・取組を推進する。

(他)

国民を詐欺から守るための総合対策

令和6年6月18日
犯罪対策閣僚会議

総務省 番号政策委員会／犯罪利用対策ワーキンググループでの議論 番号制度と事業者認証の「車の両輪」で番号流通の適正化

事業者評価制度～より実態に沿った柔軟な評価の実現

1. 現在の番号制度は最低限の規制。不適正事業者は必ず抜け穴をついてくる。
2. 並行して事業者団体として評価制度等を用意し、自主的な取組みを実施予定。民間の特性を活かし実態に即した事業者の適正性を確認評価する。制度と評価制度が車の両輪として効果的に機能。
3. 番号管理事業者から末端の卸先事業者まで、電話番号のサプライチェーン全体を、本取組（車の両輪）でカバーすることが重要。

2F 実態に即した「適正な電話事業者」の確認

設備品質・情報セキュリティ・サービス品質・
個人情報保護・防犯等の維持・コンプライアンス
不適正事業者と取引を行わない・不正時に停止する取組み

1F 番号制度に基づく規制等

番号使用計画認定の取得・取引時の確認
電気通信事業者の届出等

事業者評価制度

規制適合・事業適正性
など事業者の取組状況
を柔軟に評価する

**不正発覚時は
迅速に評価取り消し**

1. 事業者評価ではバックグラウンドチェックなど、国の制度では難しいよりリアリティのある評価を実施。
2. 事業者が不正対応を開始した場合、迅速に評価を取り消し不正拡大防止を図る。
3. 不適正事業者への資金流入の阻止。

電気通信番号を取り巻く社会のあるべき姿

1

- 電気通信番号は、ITU（国際電気通信連合）が定める国際的なルールによって桁数等の制約がある有限希少な資源。
- 通話サービスだけでなく、SMS等の多様なサービスにも利用されており、これらのサービスは国民の社会経済活動を支える基盤となっており、電気通信番号は重要なインフラを構成するもの。
- 固定電話網のIP網への移行やIoTの普及等によって、電気通信番号のニーズは高まっている。

あるべき姿

- 国民生活や経済活動において、有限希少な電気通信番号がニーズ等に合わせて適切に利用できる状態にすること
- 電気通信番号が使用されているサービス（固定電話、携帯電話等）を利用者が安心して使えるようにすること

- これを実現するためには、総務省（電気通信事業を所管）、警察庁（犯罪対策等）、電気通信事業者など様々な主体がそれぞれの立場で対策を講じ、連携していく必要がある。
- 電気通信事業法は、電気通信番号の有限資源性を踏まえ、その適正な管理を目的に電気通信番号制度を規定している。犯罪に利用された電気通信番号は、一定期間使用されないケースも多く、これは電気通信番号の有限資源性の観点から問題であるといえ、電気通信番号の犯罪利用については、電気通信事業法の範疇において、一定の対策を講じることが可能と考えられる。
- このため、まずは、電気通信事業法の下で講じられる対策を優先的に検討し、そのような対策の実効性を評価しつつ、新たに必要な対策について検討を継続していくことが適当ではないか。
- 並行して、事業者による自主的な取組と連携し、制度面、実態面の双方で対応していくことが適当ではないか。

対策の方向性：事業者の取組

- 具体的に義務づける事業者の取組は、関係者ヒアリングや構成員等の意見を踏まえれば、① 卸先事業者に対する電気通信番号使用計画の認定の確認、② 提供番号数の制限、③ 本人確認、④ 当人確認、⑤ 与信審査、⑥ 二次卸の禁止、が考えられる。
- 一方で、取組の効果とこれを行うことによる社会的影響等を考慮すれば、① 電気通信番号使用計画の認定の確認、② 提供番号数の制限を義務づけの対象とすることが適当。
- 犯罪に関与している事業者は、そもそも電気通信番号使用計画の認定を受けていない場合、認定を受けていても他人の名義を無断で使用している場合、他人の名義を合意の上で使用している場合の3つのケースがあり得るが、上記2つの取組を義務づけることで、犯罪に関与する事業者に電気通信番号が流通することを防止する大きな成果が得られると考えられる。
- 一方で、特殊詐欺に悪用される電話サービスはこれまでも移り変わっており、対策を講じては新たな手段が登場し、犯罪に悪用されてきたことを踏まえれば、引き続き状況を注視し、必要な場合には、対策を講じていくことが必要と考えられる。
- **また、制度面の対応のみならず、例えばJUSA等の事業者団体が中心となって構築を検討している評価制度など、事業者による自主的な取組と連携し、制度面、実態面の両面から、相互補完していくことが有効である。このためにも、総務省は当該評価制度を重要な取組と位置付けて支援し、業界にビルトインしていくことが重要。**

各取組の実施概要と義務づけの有無

実施項目	実施概要	義務づけ
電気通信番号使用計画の認定の確認	卸先事業者が電気通信番号使用計画の認定を受けていることを確認。	○
番号の提供数制限	事業実績の少ない事業者に対して大量の番号を提供しないよう制限を設ける。	○

2024/10/1 ETOC設立し、関係者から報道発表



The screenshot shows the official website of the Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) of Japan. The page is in Japanese and features a blue header with the MIC logo and navigation links. The main content area is titled '報道資料' (Press Release) and is dated October 1, 2024. The headline reads '電気通信事業者関連団体が電話サービス提供事業者向けの認証機構を設立' (Telecommunications industry-related organizations establish a certification body for telephone service providers). The text below explains that five organizations (TELESA, TCA, JAIPA, JCTA, and JUSA) have established the Elite Telecom Operator Certification Body (ETOC) to improve the certification process for telephone service providers, aiming to reduce fraud and improve service quality. It also mentions that the ETOC will evaluate and certify service providers, and that the government will support this effort.

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban06_02000114.html



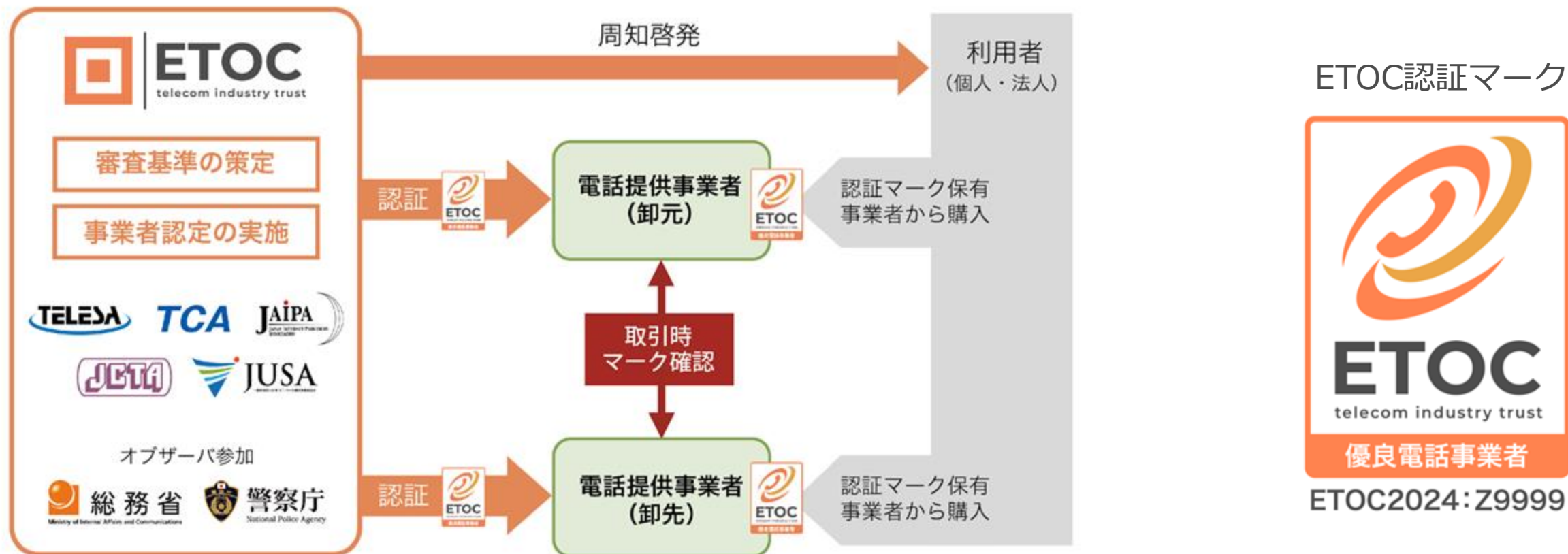
The content is a press release from ETOC, dated October 1, 2024. It is addressed to '報道関係者各位' (Dear Media). The main message is that five telecommunications industry organizations (TELESA, TCA, JAIPA, JCTA, and JUSA) have established the ETOC and will begin operating a certification system for telephone service providers. The release states that this system is intended to prevent the misuse of telephone numbers for fraud and other crimes. It also provides background information, noting that telephone fraud has been a significant problem in Japan, with a record of approximately 566 billion yen in damages in 2014. Since then, police have strengthened measures to prevent such fraud, and the number of incidents has decreased. However, there has been a recent increase in fraud, with approximately 1.9 million incidents and 453 billion yen in damages in 2023. The release concludes by stating that the ETOC will begin its operations to improve the certification process and reduce fraud.

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000001.000150415.html>

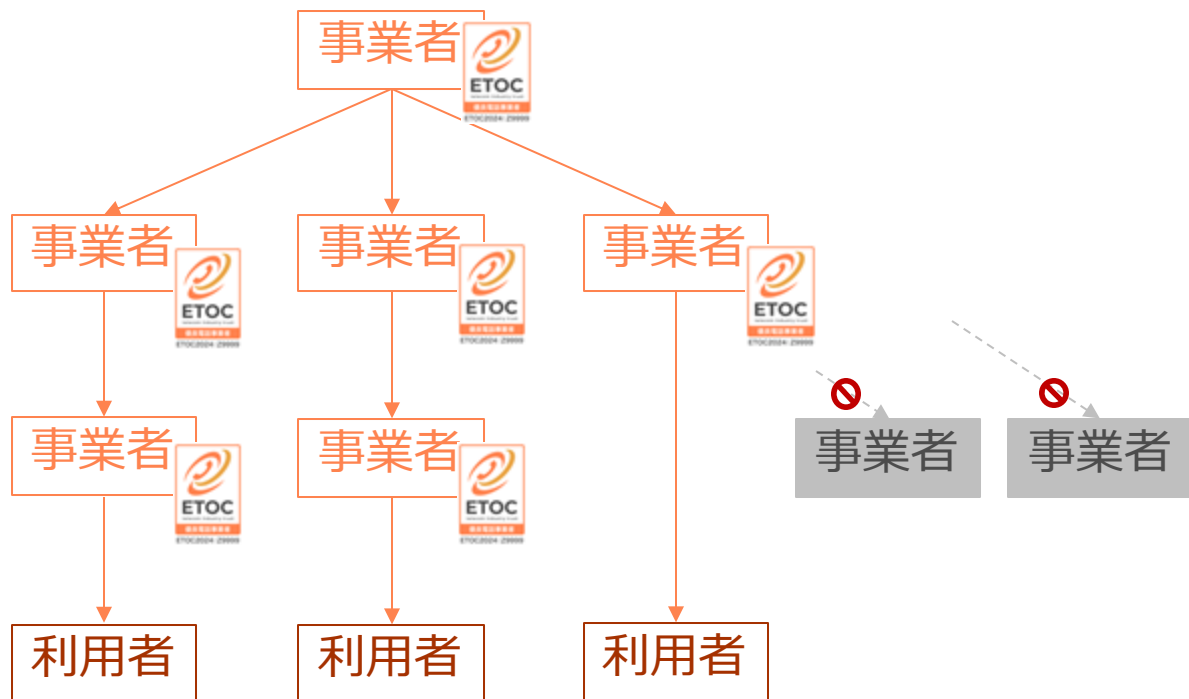
ETOCの概要

事業者認証の仕組み（全体像）

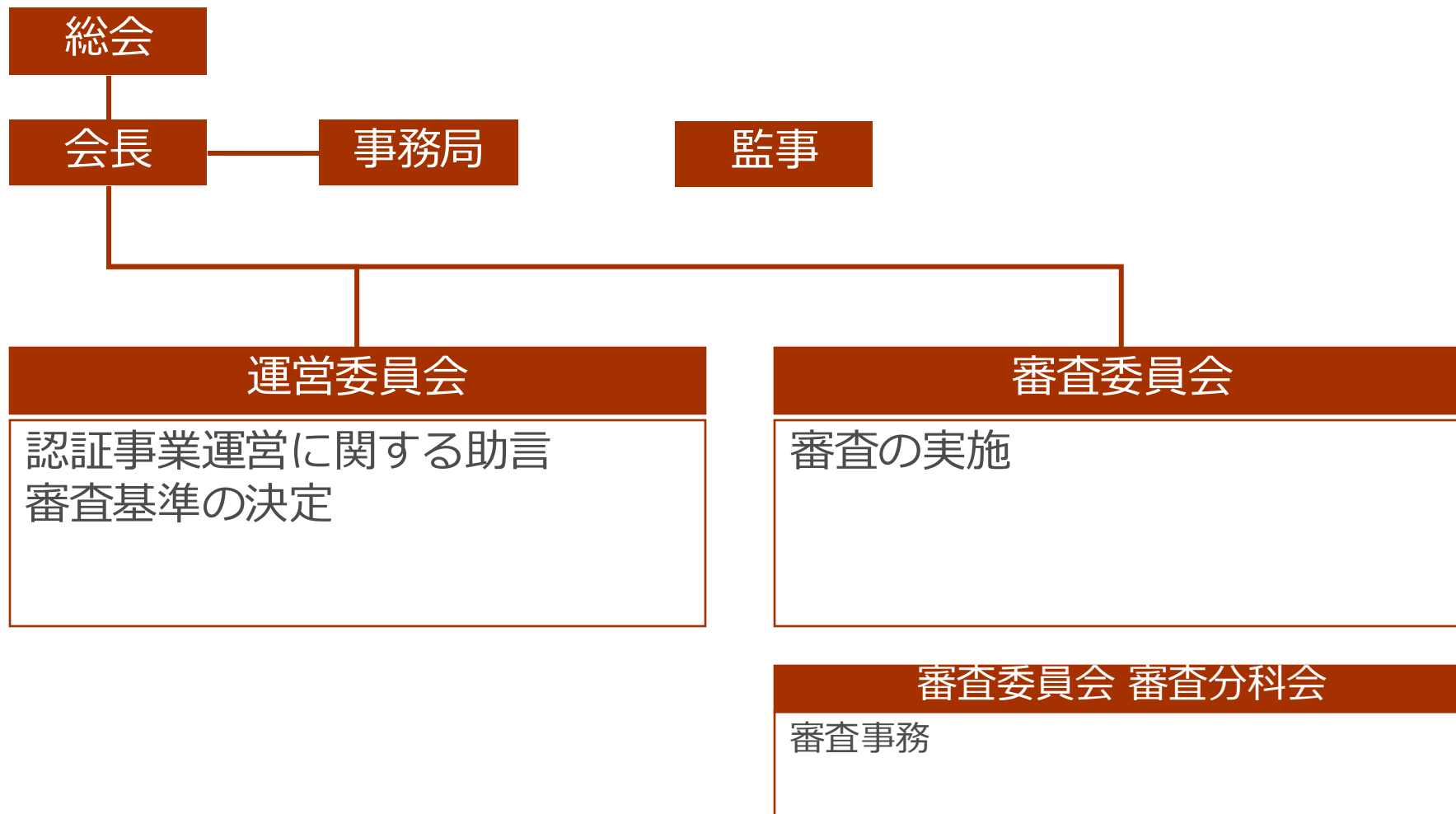
1. ETOCは電話番号を提供する事業者（卸事業者および小売）に対してETOC認証マークを付与します。
2. 電気通信事業者は卸取引などの際に相互にETOCマークを確認し信用確認を行います。またETOC認証取消時の措置を取り決めることが重要です。
3. 認証マークをもつ事業者が不適正な行為を行った場合、認証マークは速やかに取り消した上で、全ての認証取得事業者に取り消しを周知します。
4. ETOCは利用者に対し、「購入時に認証マークを確認を」と周知啓発します。



サプライチェーン全体をカバーして番号の適正利用を推進したい

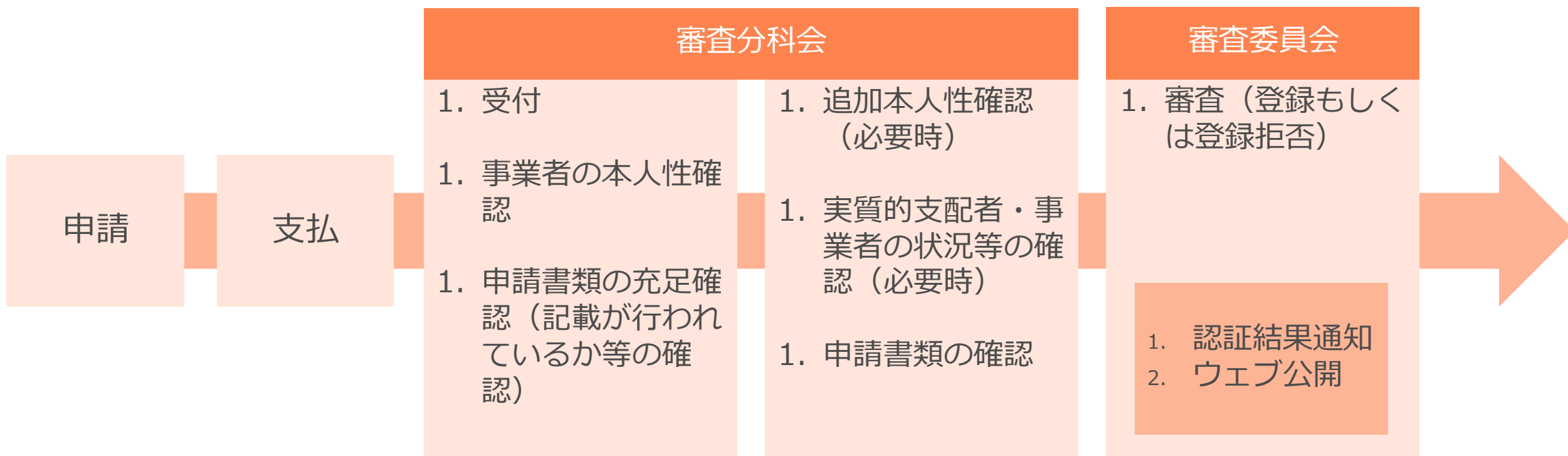


項目	内容
組織名称	電話事業者認証機構 ETOC (Elite Telecom Operator Certification Body)
設立	2024年10月1日
目的	非営利
会長	近藤 邦昭 JUSA 会長
副会長	山本 一晴 TCA 専務理事
副会長	久保 真 JAIPA 会長
運営事務局	東京都港区西新橋2-8-6 JUSA内
加盟団体	一般社団法人テレコムサービス協会 (TELESA) 一般社団法人電気通信事業者協会 (TCA) 一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 (JAIPA) 一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟 (JCTA) 一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会 (JUSA)
オブザーバ参加	総務省・警察庁
認証プログラム	電話事業者認証制度 ETOC (Elite Telecom Operator Certification Program)



審査の流れ

1. 3つの審査ステップを確保し、确实且つ公正な審査を実施します。
2. 審査の過程で追加の確認・書類提出・聴取等を依頼する場合があります。
3. 申請・手続きは全てオンラインとなります（紙のやりとりは発生しません）
4. 登録（有効）時・および消除（無効）となったとき、その事実が既存の登録事業者に対して通知され、公開されます。



どのようなタイミングでETOC認証の「取得」「変更」「失効」が発生するか

1. 取得（登録）

1. 申請による実施
2. 更新申請による認証の継続

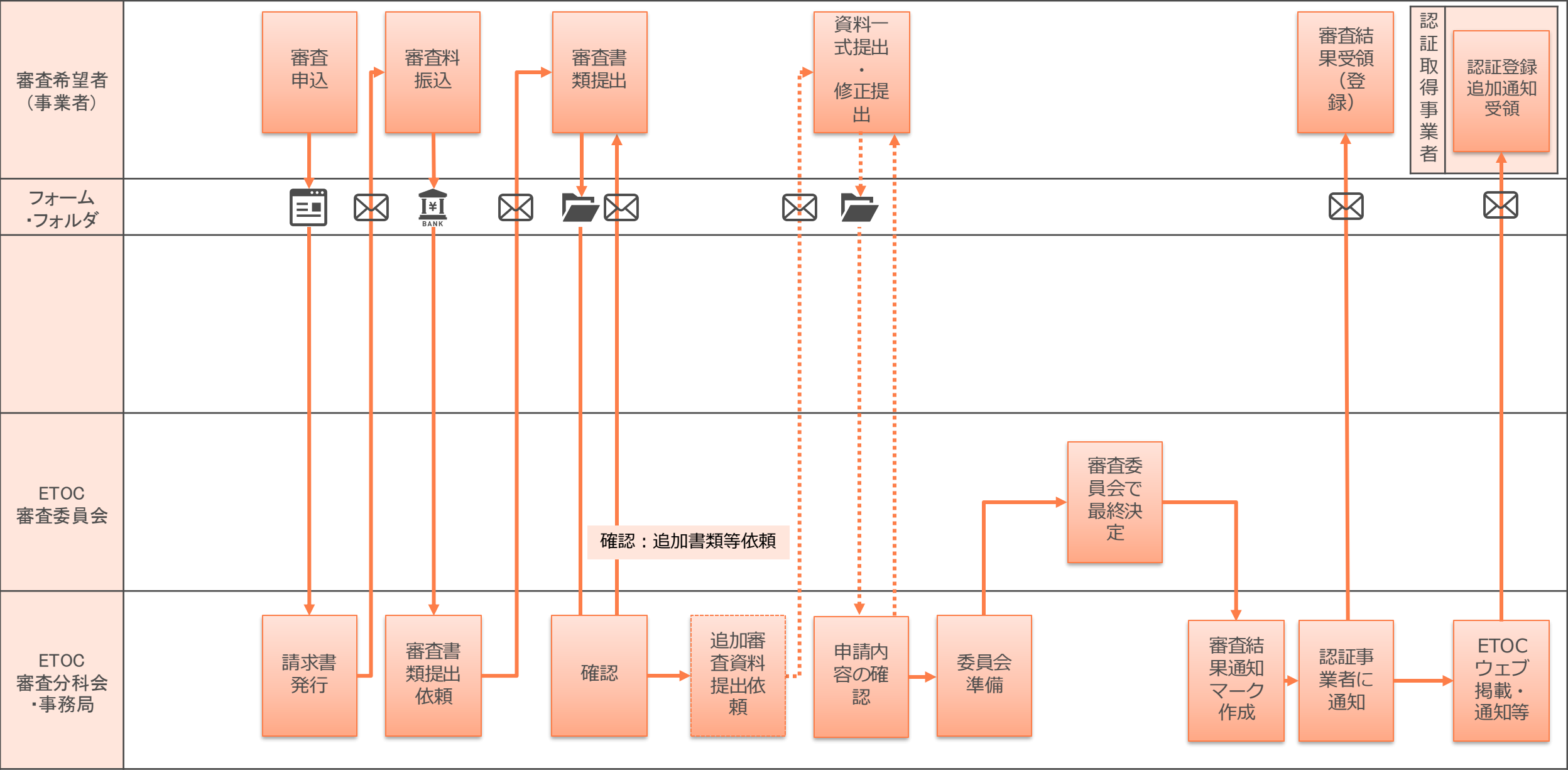
2. 変更

1. 法人名称変更
2. その他記載事項の変更

3. 失効（消除）

1. 更新手続きを行わなかったことによる期限切れ
2. 不適正利用等の行為による評価取り消し
3. 評価証明取得者自身による評価取り消しの申し出

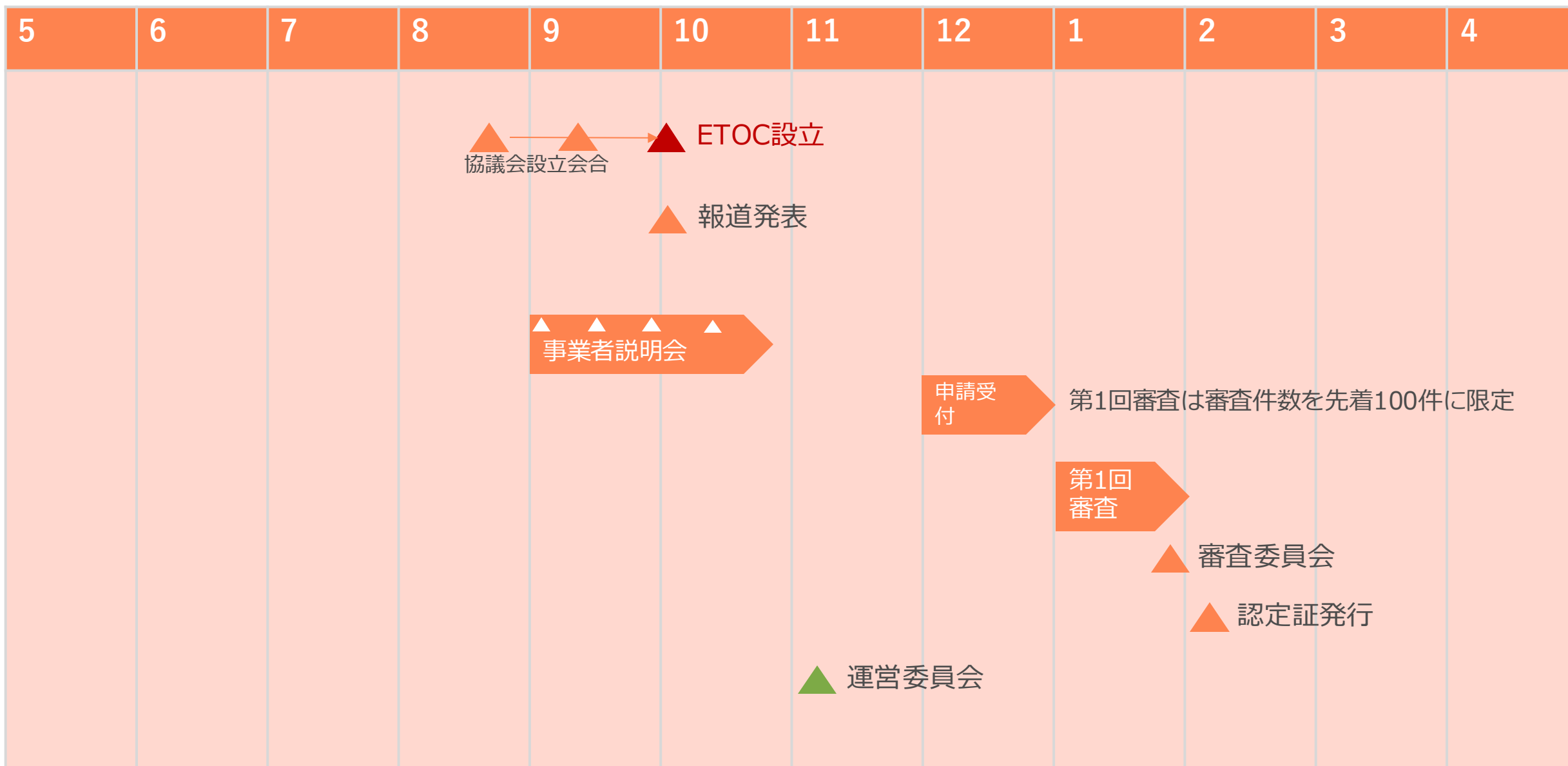
登録審査プロセス



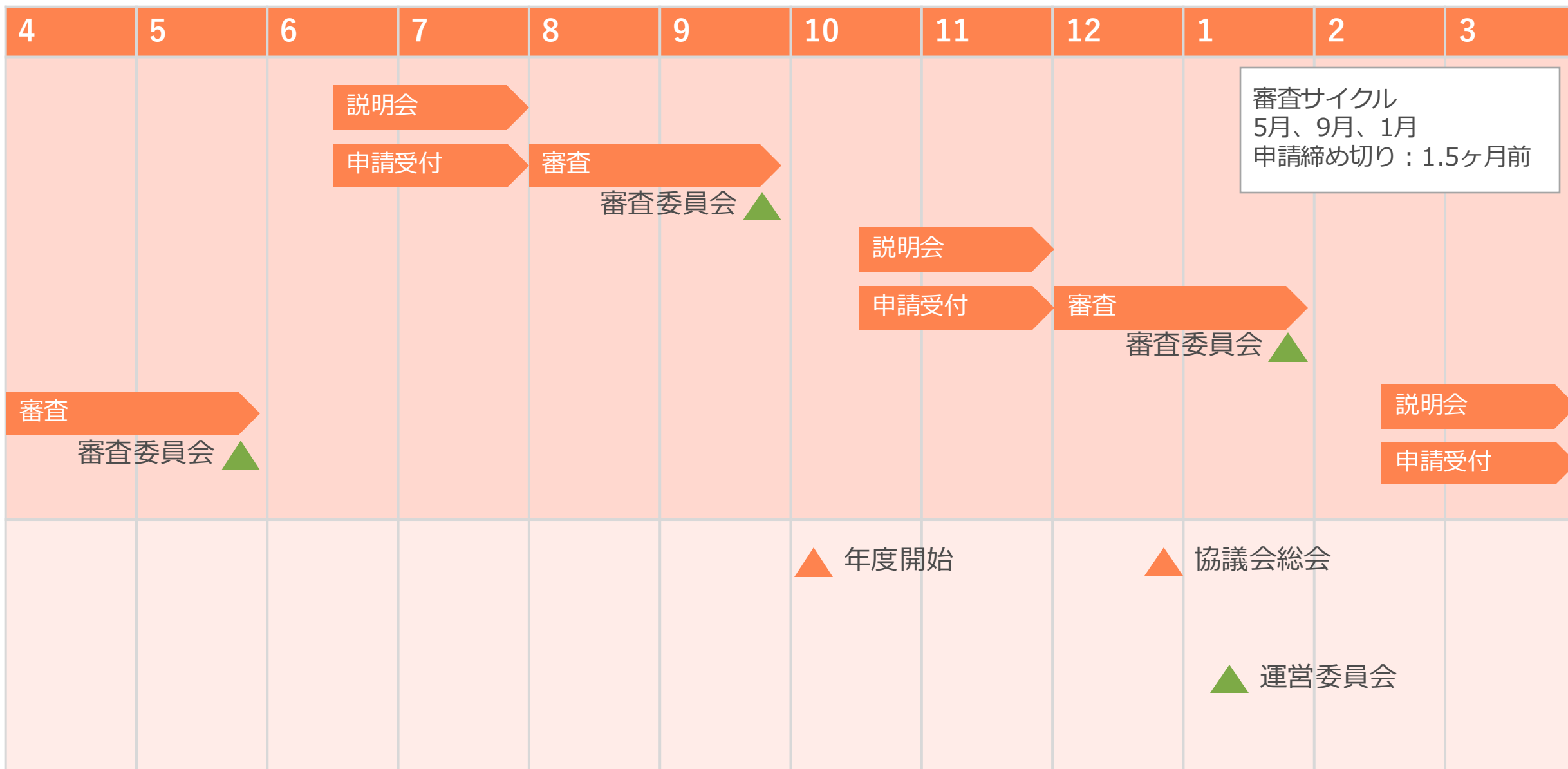
項目	割引料金 (参加団体会員事業者)	正規料金 (それ以外の事業者)
審査費用 (第1回審査限定)	5万円	26万円
審査費用 (第2回審査以降の初回審査)	8万円	26万円
審査費用 (第2回審査以降の更新審査)	6万円	26万円

参加団体の資源を用いて審査を実施することから、所属団体の正会員による申請について割引を実施します。

ETOC設立時タイムライン（2024-2025予定）



年間タイムライン（2025年以降の予定）



	Q	A
1	ETOC認証の目指すところはなにか	<p>善良な事業者同士が認証を保持し、認証取得事業者同士で番号取引を実施することを通じ、国内の電話番号のサプライチェーン全体の適正化を図ります。電気通信事業者が安心して卸取引できる環境をつくとともに、消費者に善良な事業者の可視化を確保します。これらにより電気通信市場の健全な発展を目指します。</p>
2	ETOC（機構）は誰に対して何の活動を行うのか	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話番号を使用する事業者（電話事業者）の認証を行います。 2. 電話番号の適正利用の推進に向け、利用者・事業者双方に対し広報・啓発活動を実施します。
3	ETOCマークを推進することが、犯罪抑止、不適正な事業者の可視化につながる理由は何か。	<p>不適正な事業者は自らの信頼性を高め、善良であると見せかけるために、（反社会的勢力等に番号を提供と並行して）善良な事業者を装ってウェブサイト等を用いて通常の営業活動を行っており、利用者はそれに気づかずに契約する事例があります。不適正事業者は一般利用者を盾に、自らの事業活動の正当性を主張し、利用者を盾に番号利用の適正性を主張します。</p> <p>■現在の問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 善良な一般消費者や企業・団体が、不適正な事業者や反社会的勢力に意図せずとも資金を提供することになる。知らないうちに反社会的活動やマネーロンダリングへ加担してしまうコンプライアンスのリスク。 2. 善良な一般消費者や企業・団体が、そもそもサービスを選定する際に、信頼性を評価検証することが相当困難。 3. （事業者間卸取引に関連し）事業者が、卸先事業者の信頼性（適切な卸先かどうか）を評価する義務を持つが、実務上は困難である。 <p>■ETOCの価値</p> <p>ETOCは事業者の優良マークを通じ、善良な事業者様が全て取得していただくことで、社会に以下の環境を提供します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 意図せずともマネーロンダリングや、反社会的活動へ自らの資金が流れることを防ぐ環境を整えることができる。 2. 利用者が電話サービスを調達する際に「ETOCマークを持っている事業者（サービス）から選ぶ」という基準を1つ加えるだけで、事業者（サービス）選定において犯罪等に巻き込まれるリスクを回避することができるようになる。 <p>■ETOCの活動</p> <p>ETOCはこれらの実現のため、認証マークを付与するだけでなく、以下の活動を進めていきます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 事業者向け認証の実施 2. 事業者向け広報周知活動 3. 消費者・企業等の利用者向け周知広報活動（「認証マークをもつ事業者から購入しましょう」という周知啓発）

	Q	A
1	それぞれの立場での、ETOCのメリットは何か。	<ul style="list-style-type: none">■卸元事業者のメリット（番号指定事業者や電話番号を再販する事業者等）<ol style="list-style-type: none">1. 番号の卸契約締結前に、相手方となる事業者の信用度を容易に確認することができます。2. 卸先確認に活用することや、認証取得を卸提供の条件とすることにより、自社が管理する番号の悪用・不適正利用のリスクを最小化することが可能です。3. 顧客に対して自社の信用度を提示することが可能となります。■卸先事業者のメリット<ol style="list-style-type: none">1. 自社の信用度を高めることができます。2. 顧客に対して自社の信用度を提示することが可能となります。■利用者のメリット<ol style="list-style-type: none">1. 善良な事業者の見分け・選定が容易になります。2. 反社会的団体など不適正な事業者と取引したり、自社の資金が流入することを防ぐことができます。自社のコンプライアンス対応に活用できます。3. 認証維持を利用（購買）の条件にすることにより、事業者に対して善良性を維持させることができます。

	Q	A
1	前提となった制度議論はあったのか	<p>■ 2023年 総務省 電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に向けた調査 https://www.soumu.go.jp/main_content/000937348.pdf</p> <p>電話転送サービス事業者に限定することはせず番号指定事業者（電話サービスの卸取引全体）に対しても対策していく必要があるのではないかといった意見があった。</p> <p>p.31</p> <p>1. 本評価制度は利用者のみならず、番号指定事業者や卸事業者間等で卸提供をする場合の事業者間取引にも有用性があると考えられることから、<u>番号指定事業者を含めて積極的に導入を推進することが重要。</u></p> <p>2. 利用者・事業者が電話転送事業者を選定する場合には、認定取得済み事業者から選定する取組みを推進し、認定取得のためのインセンティブを高めることが必要。</p> <p>3. 事業者・利用者への周知活動を進めることも重要。周知活動については中立的な評価団体を主体としつつも、総務省も周知活動等でバックアップすることが重要。</p> <p>p.33 の図中に卸元事業者（番号指定事業者等）、卸先事業者（電話転送事業者等）と記載がされており、電話転送サービス事業者以外について表記がされています。</p> <p>■ 2024年 情報通信審議会 電気通信番号の犯罪利用対策に関するWG https://www.soumu.go.jp/main_content/000965682.pdf</p> <p>電話番号の不適正利用を防止するための取組みが議論された際に、制度面（番号使用計画認定等）による対応とともに、「事業者団体が中心となって構築を検討している評価制度」の重要性と評価制度との相互補完・連携の強化について報告された。</p> <p>p.31 また、制度面の対応のみならず、例えばJUSA等の事業者団体が中心となって構築を検討している評価制度など、事業者による自主的な取組と連携し、制度面、実態面の両面から、相互補完していくことが有効である。このためにも、総務省は当該評価制度を重要な取組と位置付けて支援し、業界にビルトインしていくことが重要。</p> <p>p.32 ① 電気通信番号使用計画の認定の確認 確認方法は、運用の確実性及び安定性の観点から、認定証等の書面による確認とし、事業者の自主的な取組として、総務省が公表している認定事業者リストとの照合やJUSA等の事業者団体中心となって構築を検討している評価制度との参照が考えられる。</p> <p>p.42 電気通信番号の適正な管理は、制度面及び実態面の両面から相互に補完していくことが重要であり、総務省は、JUSA等の事業者団体中心となって構築を検討している評価制度のような事業者による自主的な取組と、引き続き、連携を強化していく必要がある。</p>

	Q	A
1	対象事業者について、番号卸の他、電話サービスの卸提供、エンドユーザーへの提供も含まれるという認識で良いか	はい。電話番号・回線を役務提供する事業者（卸提供・小売り提供含む）が対象です。
2	対象事業者に移動体番号も含まれるのか	はい。含まれます。対象は全番号帯です。
3	認証の単位はサービスか事業者か	事業者単位です。
4	認証の有効期限は	1年です。
5	認証更新時の手続きは軽微になるのか	事業内容に大きな変更が無い限り、軽微な負担となる想定です。
6	通信事業者として想定されるアクションはなにか	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自社で取得する。 2. 卸先・卸元事業者選定の基準にする。 3. 卸事業者に対し、認証取得事業者で限定して再卸すること等を求める。 4. 取引先に認証の取り消しがされないように番号の適正利用・法令遵守を求める。 5. 利用者への周知啓発
7	悪質事業者による認定マーク取得の防止はどのようにするのか	<p>審査：法人の本人性確認、役員・実質的支配者等の確認、社会的信頼性の確認、必要時は現地審査や面談等を組み合わせて合理的な範囲で確認・判断を行います。多面的・柔軟性のある評価を通じて悪質事業者の認証取得を防ぎます。</p> <p>取消：認証事業者が不適正な運用を行った場合、審査委員会の審議を経て認証を取り消す場合があります。</p>
8	取引事業者の認証取消を知ることが可能か	電話事業者の認証（登録）・取り消し（消除）が行われた場合、その事実が他の登録事業者に対して速やかに共有されます。
9	外国事業者に番号を卸しているが認証取得を求めるべきか。認証取得の対象か	はい。国内番号を取り扱う事業者は全て対象です。 外国事業者に参入障壁とならないよう、審査の英語対応を速やかに進めていきます。
10	事業者団体に加盟していない事業者に対しては、どのように周知や徹底がされていく予定か	<ol style="list-style-type: none"> 1. ETOCによる周知啓発活動 2. 卸元事業者から卸先事業者への周知・要請 によって周知される予定です。各事業者様のご協力をお願い致します。

	Q	A
1	全電話番号が対象とのことですが、弊社は携帯電話番号と固定電話のサービス提供を行っております。審査内容としては、どちらの番号帯についても同じ内容での提出内容・審査基準となるのか	審査基準はひとつです。
2	電話番号が本制度の対象とのことですが、例えば、020から始まるデータ伝送番号やIMSIといった番号も対象になるのか	020番号は電話番号であるためETOC認証の対象です。IMSIは対象外です。
3	携帯電話サービスのMNO、MVNE、MVNOが認証制度の主な対象と理解しておりますが、例えばWiMAXなどの移動通信サービスについては、制度の対象外となるのか	WiMAX提供事業者が電話番号を役務提供している場合はETOC認証の対象です。電話番号を提供していない場合は対象外です。
4	020は電話として提供しないが、ETOCの対象となるのはなぜか。	電話番号を取り扱う事業者（サプライチェーン）の評価認証を対象としており、電話（音声）回線であるかどうかを問いません。例えばSMS配信など非音声通信であってもETOC対象となります。
5	自社はCATVのアクセス回線を提供している。このアクセス回線上で提携先の電話事業者が電話役務を提供している。この場合、認証を取得する対象は誰か	CATVアクセス回線を提供している事業者の多くは電話役務を提供していませんが、その場合はETOC認証の対象外です。CATVアクセス回線を利用し、自らが電話役務を卸提供を受け（仕入れて）、利用者に電話サービスを提供している事業者は、電話役務提供者であるためETOC認証の取得対象です。
6	提携先の電話事業者が自社の光回線やCATV回線に重畳して、電話サービスを顧客に提供している場合、回線を提供する自社のウェブサイト等にETOC認証マークを掲載できないのか	アクセス回線を保有する事業者（CATV等）が自らのアクセス回線と電話を提供する他事業者と接続して提供している場合、ETOCおよび他事業者（役務提供元・仕入れ先）である電話事業者の承諾を得れば、そのサービスの説明としてETOC認証マークを掲載することが可能です。（例：CATV事業者の提携する電話サービスの説明欄に、電話役務の提供事業者の認証マークを掲載する）ただし、認証マークの掲示にあたっては認証登録事業者の責任の元で行ってください。

	Q	A
1	審査申請はどのように行われるのか	ETOCウェブサイト上から申請していただきます。
3	認証審査の合否の理由は開示されるのか	合否いずれの場合においても申請者に理由は開示されません。
4	認証された事業者を確認する方法はあるか	ETOCのウェブサイトでは認証事業者一覧が公開されます。
5	認証取得の際は自社で報道発表していいか	各事業者が自ら報道発表、ウェブ掲載等を行う事が可能です。
6	認証マークを取得している卸元事業者は、認証マークを取得していない事業者と取引してはならない、という考え方になるか。認証申請時点で認証マークを取得していない卸先事業者と取引がある場合、卸元の認証取得に影響はないか	ETOC開始直後に全ての事業者がETOCを取得することが困難であるため、緩和期間を設けるような形で影響がないように対応する予定です。ただし、将来的には「サプライチェーン全体が取り組むべき」という点が実現できるように取り組みます。 各事業者様においては、卸先事業者に対する周知・確認と取得要請をお願いします。
7	卸サービスの場合、0ABJ以外は、卸元の番号提供事業者はエンドユーザを管理することができません。卸先が認定取り消しになった場合、卸元に影響は受けませんか	卸先事業者の認証取消によって卸元事業者の認証取消が行われることはありません。
8	認定拒絶または認定取消に対して再審査を要求する仕組みはあるか	申立制度があります。
9	参加団体の加盟は評価されるのか	加盟団体を通じて法令改正やその他の情報収集や研鑽を継続的に行っていると評価される予定です。
10	登録電気通信事業者やサービス提供事業者など電気通信設備の所有の差があるが、審査設問は共通のもので行われるのか	共通です。申請先の参加団体で基準の確認を行っております。

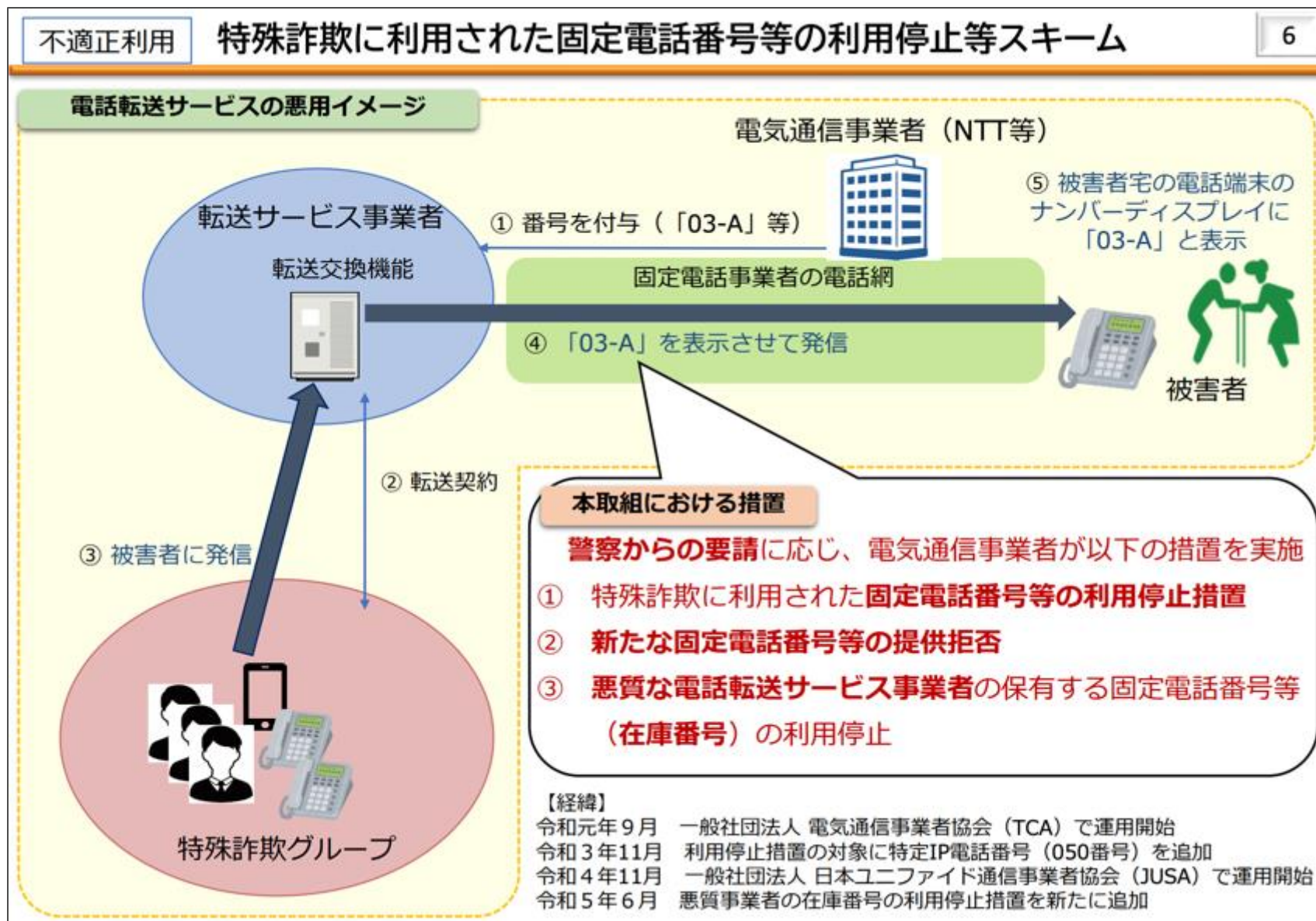
	Q	A
1	<p>法的強制力があるのでしょうか 今回の認証制度は、番号規則などが改正されそれが根拠になる義務化ではないという理解か。「任意である」と理解して良いか</p>	<p>法令上強制されるものではありません。一方で総務省犯罪利用対策WG報告書案では、「対策の実効性を評価しつつ、新たに必要な対策について検討を継続していくことが適当」、「事業者による自主的な取組と連携し、制度面、実態面の双方で対応していくことが適当」、「制度面の対応のみならず、例えば（略）評価制度のような事業者による自主的な取組と連携し、制度面、実態面の両面から、相互補完していくことが有効である。このためにも、総務省は当該評価制度を重要な取組と位置付けて支援し、業界にビルトインしていくことが重要」、「引き続き状況を注視し、必要な場合には、対策を講じていくことが必要と考えられる。」とされており、卸取引等における取引先確認の求め等により、全ての事業者に取り組みが強く求められている認識です。</p>
2	<p>認証取得を電話番号の卸の契約条件にすること、もしくは認証有無によって契約条件を変えること（認証を保持していない事業者には1番号のみ販売するなど）は、事業者の差別的取り扱いとあたらないか確認したい</p>	<p>電気通信事業法第6条（利用の公平）の「不当な差別的取扱い」とは、国籍、人種、性別、年齢、社会的身分、門地、職業、財産等によって、特定の者に差別的待遇を行うこととされています。</p> <p>そもそも、各事業者は、契約の都度、相手方となる事業者の信用度、財務力、市場競争力等の評価した上で契約締結の可否や提供条件の判断を行っているのが通常であり、契約には営業上の戦略が当然に考慮されています。ETOCはその取引判断を合理的に行うための情報の一つとなります（同様に、相手方がETOC認証を有していることにより卸契約の全面的承諾を強要されることもありません）</p> <p>ETOCは、取引（交渉）の相手方に対する事業者としての評価判断基準となるものであることから、ETOCの取得有無も取引実施の判断基準のひとつとして総合的に卸取引条件が決定されるものと考えております。</p> <p>また、ETOCの認証取得は、コストやアクセス性などの面からも全ての事業者に等しくオープンとしており、運用面でも、参加団体が協議して決定した公開のルールに基づく公平な取り扱いを制度的に保証しています。認証の有無を判断材料のひとつとすることが特定の事業者を不当に優遇するものではないとの考えです。</p>
3	<p>認証取得を電話番号の卸の契約条件にすることや契約条件を変えること（認証を保持していない事業者には1番号のみ販売するなど）は、事業法第121条（役務提供義務）の観点から問題ないか</p>	<p>各事業者は、契約の都度、相手方となる事業者の信用度、財務力、市場競争力等の評価した上で契約締結の可否や提供条件の判断を行っているのが通常です（契約には営業上の戦略が当然に考慮されている）。ETOCはその取引判断を合理的に行うための情報の一つとなります（同様に、相手方がETOC認証を有していることにより卸契約の全面的承諾を強要されることもありません）</p> <p>ETOCは、取引（交渉）の相手方に対する事業者としての評価判断基準となるものであることから、ETOCの取得有無も取引実施の判断基準のひとつとして評価され、合理的且つ総合的に卸取引条件が決定されるものと考えています。</p>
4	<p>認証未取得事業者への提供を制限する時期は決定しているか</p>	<p>ETOCを取得していない事業者に対して番号販売をするかどうかについては、まずは、各社の判断に委ねられるものであり、強制ではありません。しかし、ETOCを事業者の信用度の重要な指標として考慮いただくことが、ETOCの制度上は推奨され、その場合は、ETOC取得に要する期間等を考慮して、1年程度を目安と考えています。</p> <p>事業者に対しては、速やかにETOCの取得を行うように促していただけることを期待しています。</p>

	Q	A
1	初回申請を100件に限定する理由はなにか	審査業務の混乱を防ぐために初回のみ件数制限させていただき予定です。
2	初回申請の100件は参加団体所属事業者が優先されるのか	優先されません。全ての事業者に対して公平性を確保するために加盟団体非所属事業者も含めて先着順とさせていただきます。ただし、参加団体を通じてこまめな周知を目指します。



ETOCを通じて
電話サービス市場の健全性を確保していくため
ご理解・ご協力を
よろしくお願い致します

問い合わせ： sec@etoc.jp



番号利用停止等の実施状況

TCA

関係機関等と連携した取組みにより、特殊詐欺に利用された固定電話番号等の悪用への対策に寄与してきた

実施状況は以下のとおり

- 令和5年中の利用停止等の件数(令和5年1月1日から12月31日)
 - ・ 固定電話番号 866件
 - ・ 050IP電話番号 7,302件
 - ・ 新たな固定電話番号等の提供拒否要請 6件
 - ・ 新規番号の提供拒否対象契約者等が保有する固定電話番号等の利用停止等要請が4事業者について行われ、在庫番号3,270番号を利用停止
- 令和5年末までの利用停止等の件数(運用開始から令和5年12月31日)
 - ・ 固定電話番号 12,665件
 - ・ 050IP電話番号 9,482件

※警察庁公表資料に基づき作成

総務省におけるこれまでの特殊詐欺への対応（電気通信番号制度）

10

電話番号・電話転送サービスの提供ルールの制度化

- 令和3年12月の情報通信審議会答申を踏まえ、業界団体及び主要事業者が参加する「電話番号・電話転送サービスに関する連絡会」において、電話番号・電話転送サービスの提供ルールの制度化（卸元事業者の責務の明確化）について議論し、電気通信番号計画を改正（令和5年1月1日から施行）

電気通信事業者

①卸電気通信役務であることを特定した契約の場合

- 卸先事業者が電気通信番号使用計画の認定を受けていることを確認
- 卸先事業者が電気通信番号の使用に関する条件を遵守することに合意

卸元事業者



卸契約

卸先事業者



契約の相手方と良好な連絡体制を構築

②契約約款等による契約の場合

利用者が提供を受ける電気通信役務を自らの電気通信事業の用に供する場合、契約約款等において、電気通信番号の使用に関する条件を遵守するよう要請

提供を受ける電気通信役務を自らの電気通信事業の用に供すること等を提供元の電気通信事業者に申告

電気通信事業者（提供元）



一般の利用者と同じ利用契約

利用者（提供先）
（電気通信事業者）

（エンドユーザー）



総務省におけるこれまでの特殊詐欺への対応（電気通信番号制度以外）

11

特殊詐欺対策について、総務省は電話を所管する立場から、以下の3本柱で、電話の悪用対策を実施

対策の柱① 携帯電話不正利用防止法（携帯電話利用者の本人確認）の執行

対策の柱② 犯罪収益移転防止法（電話転送サービス利用者の本人確認）の執行

対策の柱③ 電話番号の利用停止措置の運用

①携帯電話不正利用防止法の執行

（2006.4施行（レンタルは2008.12より対象））

- 携帯電話の契約時の本人確認を義務付け
- 総務大臣は、本人確認義務を履行していないキャリアショップ等に対して是正命令を発出

②犯罪収益移転防止法の執行

（2008.3施行（電話転送は2013.4より対象））

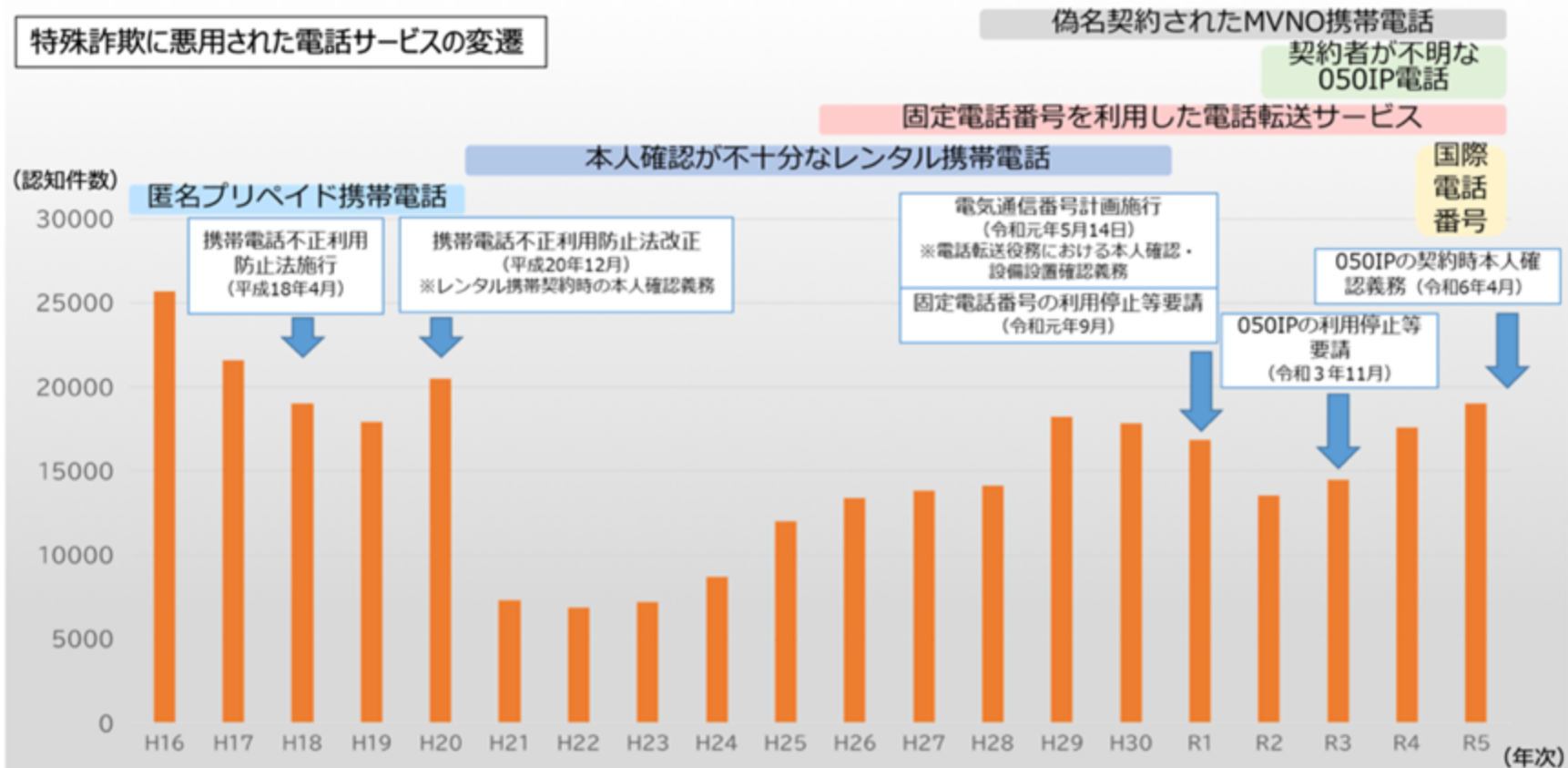
- 電話転送サービス事業者等に対して、顧客等の本人確認を義務付け
- 国家公安委員会からの意見陳述も踏まえ、総務大臣は、義務違反の事業者に対して是正命令を発出

電気通信番号の犯罪利用への対策に係る背景

- 特殊詐欺※等、電気通信番号を悪用した犯罪は従来から存在しており、**深刻な状況**が続いている。
- 特殊詐欺に悪用される電話サービスはこれまで何度も移り変わっており、**対策を講じては、新たな手段が登場し、犯罪に悪用される繰り返し**である。

※ 被害者に電話をかけるなどして対面することなく信頼させ、不特定多数の者から現金等をだまし取る犯罪の総称。

特殊詐欺に悪用された電話サービスの変遷



<出典> 特殊詐欺認知・検挙状況について（警察庁） <https://www.npa.go.jp/publications/statistics/sousa/sagi.html>より事務局作成

6. まとめ：評価分野・評価基準（1/2）



第三者評価にて評価に資する分野は、NW品質、セキュリティ、サービス品質、個人情報保護、社会的信頼性・防犯、消費者保護、その他の7分野。
各分野の評価基準の詳細については、検討会で得られた次の結果に基づき、電話転送事業者を取巻く環境等を踏まえ、事業者団体において検討することが望ましい。

評価分野	評価基準
NW品質	主要設備の耐広域災害に対する取組み（装置・システムの冗長化等）
	交換機の地理的分散状況（地理的に分散されているか等）
	NWの維持・監視・障害復旧日体制維持に向けた取組み
	音声品質の確保に向けた取組み（通知音等による通知の場合は対象外）
セキュリティ	通信設備・システムへのアクセス権管理状況
	安全な通信確保（バックアップ方法・頻度・復旧時間目安等）に向けた取組み
	脆弱性対応に向けた取組み
サービス品質	顧客対応（問い合わせ・クレーム）窓口等の設置状況（24時間365日受付等）
	ウェブサイトによるサービスの表示（解約手続き・変更手続きと情報開示含む）
	サービストラブル発生時の迅速なウェブサイト掲示もしくは通知の体制
個人情報保護	個人情報へのアクセスの制限（社内での制限）の方法
	個人情報保護に関する従業員教育の実施状況
	プライバシーマーク、ISMS認証等の取得状況
	プライバシーポリシーやプライバシーステートメント等の公表状況等
社会的信頼性・防犯	本人確認の実施方法（番号使用計画+αの確認内容）
	疑わしい取引に関する社内報告・情報共有のための体制整備及び取組状況
	卸先事業者に対する防犯上の措置（契約書等による再卸先への法令遵守の求め）
	本人確認・不適正利用の防止に関連する行政上の措置を受けたことがある場合、再発防止の取組み 番号停止スキームへの参加
消費者保護	消費者に対する適切な説明・重要事項の説明等
その他	継続的な信頼性確保・品質向上（提供業務に関連する外部セミナーへの参加等による継続的な研鑽とそのため体制）
	電気通信番号を卸提供する際の確認事項
	業務委託先の管理方法

審査基準は、「電話転送事業者の品質に係る客観的判断のあり方に向けた検討」（2023年度）の報告をベースに電話事業者全般がカバーできるように策定。