

別紙 1

電話転送役務等に係る協会標準識別音の検討  
報告書

2020(令和2年)年3月23日  
一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会(JUSA)  
サービス部会

## 1 背景

- 1.1 2019 年の電気通信事業法の改正により、(電気通信事業法上の)固定電話番号を用いた電話転送役務について、インターネット区間等の品質の担保や自己確認が行われていない区間を含む通話サービスを提供する場合は、発信者の電気通信番号を非表示にするか、品質を満たすことを確認していないことを通知する必要があるとされた。<sup>1</sup>
- 1.2 日本において識別音の議論は長年行われてきた。これは、日本では電話番号の種別ごとに通話に関する品質基準が定義されているが、これに当てはまらない通話のケースにおいて利用者がその品質基準を満たさないことを認知できるようにすべきであるとの考え方等によるものである。過去には、総務省から識別音の標準化の検討の求めを受けて、電気通信事業者協会(TCA)をはじめとした通信事業者4団体によって組織される電気通信サービス向上推進協議会において、総務省および有識者のオブザーバー参加のもとで識別音について議論を行い、識別音の整理を行っている。<sup>2</sup>

## 2 ユニファイド通信サービスの現状

- 2.1 今日、ユニファイド通信サービスは普及期に入り積極的に利用されている。顧客からの問い合わせに音声で自動回答するサービスや、会話の文字変換(議事録)機能、電話オペレータの稼働を秒単位で高度に予測しながら発信・通話する機能、電話オペレータの会話を評価し顧客対応を高品質化する機能、Web サービスや電話に SMS やメッセージアプリ等様々なチャンネルが連携する機能など、多様な機能・サービスが開発されている。クラウド PBX と言われるサービスはユニファイド通信サービスの一形態である。
- 2.2 これらは、コールセンター事業者や一般企業だけでなく、金融機関、医療機関、政府・地方公共団体などによって利用され、あらゆる分野で市民の日常生活を支えている。特に、災害時のテレワークやテレビ会議システム、自治体の災害時連絡用回線、特殊詐欺等犯罪対処システムなど、災害時や犯罪抑止など市民の生活・安全を守るための通信基盤としても注目され、活用が進んでいる。
- 2.3 これらのサービスは、電話事業者が持つ旧来の交換機・電話網の技術ではなく、IP 電話技術(VoIP)や汎用サーバ・クラウド技術、AI 技術等、最先端の ICT 技術によって多くが実現されている。そのため、現在多くの ICT 産業の外国企業や国内企業がプレイヤーとして市場に参入し、急速な技術革新が進んでいる分野である。海外ではこれらの技術を消費者のプライバシー確保や詐欺対策などにも活用するなど社会の安全を確保する技術として進展しているところ、日本企業によるさらなる技術・サービス開発や実用化、海外展開などは大きな課題である。

## 3 ユニファイド通信事業者による識別音挿入に関する協会の取り組み

- 3.1 今回当協会が行った識別音の議論では、識別音の挿入は電話サービスにおいて適

切なサービス提供の一助となる可能性とともに識別音を挿入することのデメリットが課題となった。これまで回線系通信事業者によって挿入している識別音では通話が開始される前(RBT<sup>3</sup>前)に挿入されており、通知している時点ではユーザの通信(通話)は開始されず、且つ課金もされない。しかし今回の新たな規制ではユニファイド通信事業者等も対象としているところ、通話が開始される前に識別音を挿入することは技術的に不可能であることから、これらの多くのサービスでは通信(通話)が開始された後に識別音を挿入しなければならない。これには以下に示すような消費者保護・社会的・公正競争等の観点で課題が考えられることから、これらの影響を最小限にすべく慎重に議論を行った。

### 3.1.1 利用者のスムーズなコミュニケーションを阻害する懸念

3.1.1.1 冒頭の会話が聞こえない。

3.1.1.2 機器間通信の障害となりえる。

3.1.1.3 通話毎に会話冒頭で識別音が聞こえるため、電話の利用頻度が高いユーザほど煩わしさや不快感を感じえる。

### 3.1.2 サービス契約者の不利益の懸念

3.1.2.1 識別音が創出されている時間も事業者・利用者に課金される。

3.1.2.2 不慣れな音を挿入することで、受信側が正常な呼を疑い、その呼を切断してしまうなど完了呼率が悪化する可能性がある。

### 3.1.3 社会的な懸念

3.1.3.1 誤った報道等により「劣化したサービス」と誤解に基づいて社会の認知が進む懸念がある。

3.1.3.2 合法的な事業者が劣後されていると判断され、法に従わない事業者が市場で優先されてしまう状態、いわゆる悪貨が良貨を駆逐する状況になり、市場が減退してしまう懸念がある。

### 3.1.4 公正競争上の問題

3.1.4.1 識別音が利用者の円滑な通話の障害となる場合、RBT 前に識別音を挿入可能な網とそれ以外の網にサービス品質の差が生まれ、競争上での公平性が担保できなくなる可能性がある。

3.2 一方で、これらの識別音を広く普及させることで、法令に準拠しながら信頼性を確保することも想定できる。一定の信頼性をもつネットワークが共通の識別音を利用することにより、利用者に対して法令が求める識別性を確保しながら、統一された音の認知・普及によりサービスに対する信頼性を確保し、高めることが考えられる。加えて、公共的側面をもつ当協会等がこれらの情報を公正にわかりやすく補強発信することで、当該識別音を利用するサービスの信頼性が十分に確保されていることを対外的に説明できる可能性がある。

3.3 消費者の安全を確保し、電話網の持つ信頼性を維持していくことはユニファイド

通信事業者にとっても重要であり、協会および会員が社会の一員として法令を遵守していくことはいうまでもない。上記の状況から、法令が求める識別音を本協会(以下、協会)が標準化し、会員と共に導入することにより、電話網の信頼性維持、業界の健全化と信頼性向上に資すると考えられることから、協会において共通の識別音の策定を行った。

#### 4 JUSA 標準識別音策定のための議論

- 4.1 識別音を通知するために必要な措置は(A)単純音、(B)言語によるガイダンス、もしくは(C)端末に対する文字等、による通知など利用者に対する通知手段は問われていない。しかし、法令の定めによる通知義務は、その議論の過程から、(1)発着側端末の種類を問わず、(2)インバウンド通話およびアウトバウンド通話の両方向を対象とし、(3)発信者および着信者双方に、(4)通話ごとに通知することを規定し、かつ(5)発信者(利用者)の国籍・民族・言語レベルは単一ではないことが前提となるから、現在の電話役務の実態を踏まえると、上記(A)による単純音による通知が最も適当であると考ええる。
- 4.2 協会標準の識別音については、識別音ならびにその使用方法を策定し、これらをもって「JUSA 標準識別音」(以下、標準識別音)とする。
- 4.3 標準識別音策定にあたって考慮すべき事項を議論した結果、以下となった。これらを基に、複数の音のヒアリングを実施して決定した。
  - 4.3.1 利用者の母国語や言語レベルによらず容易に識別できる音であること。
  - 4.3.2 非回線保有事業者が用いることを前提としつつ、回線保有事業者にも利用されることを考慮した音とする。通話開始直後の冒頭に通知されることおよびRBT前に通知されることも考慮すること。
  - 4.3.3 呼に不信感を抱かせることがないように、利用者に耳障りではないこと。
  - 4.3.4 利用者の通話を妨げることがないように、適切な長さの音であること。
  - 4.3.5 機械通信等を妨げることがないように、適切な長さの音であること。
  - 4.3.6 識別音に用いる周波数はITU-T 勧告等が示すRBT(Ringing tone)等の規定<sup>4</sup>を考慮したものであること。

#### 5 標準識別音

##### 5.1 標準識別音の定義

(省略)

##### 5.2 標準識別音の利用・管理方針

###### 5.2.1 標準識別音は以下の方針で利用・管理される。

- 5.2.1.1 協会は使用許諾手続きや管理方法等の規定を定義し、標準識別音が適切に使用されるよう管理・運用する。
- 5.2.1.2 協会は標準識別音の認知度向上および啓発の観点から、協会ウェブサイト等に以下の事項等を掲載し、積極的に情報発信していく。

5.2.1.2.1 標準識別音の挿入の背景・経緯、法令の説明等。

5.2.1.2.2 協会の活動の意義

5.2.1.2.2.1 識別音利用事業者は規定を満たした者である旨。

5.2.1.2.2.2 利用事業者は法令に準拠した善良な事業者である旨。

5.2.1.2.3 標準識別音サンプル

5.2.1.2.4 会員事業者の識別音対応状況（対応した会員のみ）

5.2.1.3 協会は関連省庁および消費者団体等の関係者へ適切に説明・周知を行い、社会の理解と周知に務める。

5.2.1.4 協会は本識別音基準を採用したサービスの普及が進むように、法人や政府公共機関等に対し、調達条件にするように、積極的に啓発活動を行う。

5.2.2 その他

5.2.2.1 将来における本規定の改訂は否定されない。

5.2.2.2 法令が求める利用者への通知を実現するための手段として、識別音以外の手段が有効な環境となった場合は改めて議論を行うものとする。

6 その他

6.1 協会および協会員は、ユニファイド通信サービスを利用した犯罪を撲滅すべく、関連省庁および捜査機関等と連携して必要な対応を積極的に行う。また、これらの広報活動も積極的に行っていく。

6.2 協会は総務省に対し不適切な事業者に対する是正・指導と、環境整備を継続的に要望していく。

6.3 本標準については、協会が今後進める優良事業者認定制度の評価基準に組み入れることが想定される。

6.4 理事会承認後に速やかに内規の制定や協会ウェブページへの掲載作業等必要な作業を進める。

以上

---

<sup>1</sup> 電気通信番号計画（令和元年総務省告示第6号）

### 第3 利用者設備識別番号に関する事項

電気通信番号の種別：固定電話番号

電気通信番号により識別する電気通信設備又は提供すべき電気通信役務の種類若しくは内容：固定端末系伝送路設備及び当該設備に接続される利用者の端末設備等

第4 電話転送役務（発信転送又は着信転送における利用者設備識別番号として固定電話番号を使用する場合に限る。以下この第4において同じ。）を提供する者にとっては、次のとおりとする。

- 1 電話転送役務の提供に関する契約を締結するに際しては、次に掲げるところにより、最終利用者の確認を行うこと。
  - (1) 別表第4に定める方法により、本人特定事項（自然人にあつては氏名、住居及び生年月日をいい、法人にあつては名称及び本店又は主たる事務所の所在地をいう。別表第4において同じ。）の確認を行うこと。
  - (2) 活動の拠点（固定端末系伝送路設備（電話転送役務に使用される固定電話番号により識別されるものに限る。以下この(2)において同じ。）の一端が設置されるものに限る。）が、番号区画（別表第1に定める市外局番に応じた番号区画であつて、電話転送役務に使用される固定電話番号に係るものをいう。以下この第4において同じ。）の区域内にあることを確認すること。ただし、活動の拠点が複数存在する場合にあつては、活動の拠点（固定端末系伝送路設備の一端が設置されるものに限る。）及び主たる活動の拠点が、番号区画の区域内にあることを確認すること。
- 2 電話転送役務の提供に関する契約を締結するに際しては、電話転送役務に使用される固定電話番号により識別される固定端末系伝送路設備の一端が、番号区画の区域内にある最終利用者の活動の拠点に設置されていることを確認すること。
- 3 既に固定電話番号を使用した電気通信役務（電話転送役務を除く。）の提供を受けている最終利用者に対して、当該電気通信役務に係る固定端末系伝送路設備（最終利用者の活動の拠点にその一端が設置されたものに限る。）を使用して電話転送役務を提供する場合にあつては、2の規定は適用しない。
- 4 発信転送を行う機能のみを提供する場合であつて、当該発信転送に係る発信元の電気通信番号を通知しないこととするために必要な措置、又は固定電話番号以外の電気通信番号を通知するために必要な措置（当該発信転送に係る発信元を誤認させるおそれがない場合に限る。）が講じられているときは、1及び2の規定は適用しない。
- 5 電話転送役務の提供に係る電気通信設備について、特定総合品質又はこれと同程度の音声伝送に関する品質を満たしていることの確認が行われていること。ただし、当該電気通信設備について事業用電気通信設備の自己確認（電気通信番号を使用して音声伝送役務の提供の用に供するものに限る。）が行われているものである場合は、この限りでない。
- 6 発信転送を行う機能を提供する場合であつて、品質に係る規定を満たすことを確認していない旨を着信者へ通知するために必要な措置、又は当該発信転送に係る発信元の電気通信番号を通知しないこととするために必要な措置が講じられているときは、当該機能の提供について5の規定は適用しない。
- 7 着信転送を行う機能を提供する場合であつて、品質に係る規定を満たすことを確認していない旨を発信者へ通知するために必要な措置が講じられているときは、当該機能の提供について5の規定は適用しない。



---

<sup>2</sup> 識別音検討WG活動報告

電気通信サービス向上推進協議会 識別音検討WG／2014（平成26）年3月14日

<http://www.tspc.jp/files/discriminating-tone-report2014.pdf>

<sup>3</sup> Ring Back Tone, 着信者の呼び出し中に発信者が聞く音やガイダンス等。

<sup>4</sup> ITU-T (TELECOMMUNICATION STANDARDIZATION SECTOR OF ITU) ITU-T Recommendation E.180/Q.35 OPERATION, NUMBERING, ROUTING AND MOBILE SERVICES, INTERNATIONAL OPERATION, Tones in national signalling systems