手引き２

固定電話番号を使用して電話転送役務を提供する電気通信事業者による電気通信番号使用計画の作成等に関する手引き（概要）

本解説は、電気通信番号計画（令和元年総務省令第6号）第3の表に規定する“固定電話番号を使用する電話転送役務”について、参考となり得る情報を記載したものです。今後も必要に応じ修正・追加を行います。なお、本解説は、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）等電気通信番号関係法令やその解釈に何ら変更を加えるものではありません。

１．対象事業者

固定電話番号（0AB～J番号）を使用して電話転送役務（転送サービス）を提供する電気通信事業者

２．必要な手続

（１）電気通信番号使用計画の認定の申請（サービス開始時）

（２）電気通信番号使用状況の報告（毎年1回）

（３）電気通信番号使用計画の変更認定の申請、電気通信番号使用計画の軽微な変更の届出（認定を受けた電気通信番号使用計画を変更しようとするとき。）

（４）電気通信番号を使用しない電気通信事業者になった旨の届出（電気通信番号を使用しない電気通信事業者になったとき。）

３．電気通信番号使用計画の認定の申請について

電気通信番号規則（令和元年総務省令第４号）の様式第２第１又は様式第２第２の規定により電気通信番号使用計画を作成し、総務大臣の認定を受ける必要があります※。

※ 卸電気通信役務の提供を受けて電話転送役務を提供する場合であって、電気通信役務の内容及び電気通信設備の構成図が卸電気通信役務を提供する電気通信事業者（以下「卸元事業者」といいます。）のものと同一である場合（卸元事業者の電話転送役務を単純再販する場合）は、みなし認定の適用を受けることが可能です。みなし認定については、「総務大臣からいずれの種別の電気通信番号の指定を受けていない電気通信事業者による電気通信番号使用計画の作成等に関する手引き」を併せてご参照ください。

【様式の記載項目（様式第２第２の場合）】

1. 電気通信番号の使用に関する事項
2. 電気通信番号を使用して提供する電気通信役務の内容
3. 電気通信番号の使用に必要となる電気通信設備の構成図
4. 利用者設備識別番号の管理に関する事項
5. 電気通信番号の使用に関する条件の確保に関する事項
6. その他電気通信番号の使用に当たり特に必要な事項

※ 下線は、固定電話番号を使用する電話転送役務に特有な条件や留意事項が存在する項目（以下参照）

（１）様式の記載方法（記載事項１、２、４及び６）

様式の記載事項１、２、４及び６については、「手引き１　認定を受ける必要がある電気通信番号使用計画の作成等に関する手引き」で該当する記載事項をご参照ください。

（２）様式の記載方法（記載事項３及び５　固定電話番号を使用する電話転送役務に特有な条件や留意事項等）

・「３．電気通信番号の使用に必要となる電気通信設備の構成図」の関係

電話転送役務を提供しようとする場合には、電話転送役務に関連する電気通信設備の構成図を別途作成（通常の電話サービスとは別に作成）ください。

特に、固定端末系伝送路設備の設置場所、転送機能を有する設備の設置場所、転送区間の回線種別、音声呼の経路（呼の流れ）及び卸電気通信役務の提供を受けて電話転送役務を提供している場合における自らと卸元電気通信事業者との間の電気通信役務の責任範囲が明らかになるようにご記載ください。

・「５．電気通信番号の使用に関する条件の確保に関する事項」の関係

電話転送役務を提供する電気通信事業者に求められる条件等は以下のとおりです。

ア．概要

	提供の条件	代替手段
①緊急通報の取扱い	・発信転送）誤認を生じさせる**緊急通報を不可能とし、緊急通報の代替措置を講ずる**	―
②本人確認及び拠点確認	・最終利用者の**本人確認を行う** ・最終利用者の**活動の拠点※が番号区画内に存在**することの確認を行う ※ 活動の拠点が複数ある場合は、"③の活動の拠点"と"主な活動の拠点"	・発信転送）発信元の電気通信番号を通知しない （※ 着信転送も提供している場合は適用不可）
③拠点への設備設置確認	・**固定端末系伝送路設備の一端が番号区画内の最終利用者の活動の拠点に設置**されていることの確認を行う	・発信転送）発信元の電気通信番号を通知しない （※ 着信転送も提供している場合は適用不可）
④品質確認	・**050IP電話の品質又はこれと同程度の品質を確保する**	・発信転送・着信転送）品質基準を満たすことが確認できていない旨を通話の相手方に通知する 又は、 ・発信転送）発信元の電気通信番号を通知しない （※ 着信転送も提供している場合は適用不可）

イ．詳細

別紙のとおりです。

４．　電気通信番号使用状況の報告について

「手引き５　利用者設備識別番号の指定を受けておらず電気通信番号使用計画の認定を受けた事業者による報告に関する手引き」をご参照ください。

５－１．電気通信番号使用計画の変更の認定の申請について

認定を受けた電気通信番号使用計画を変更しようとするときは、変更しようとする電気通信番号使用計画について、あらかじめ総務大臣の認定を受ける必要があります。

○　必要書類

① 電気通信番号使用計画の変更認定申請書（電気通信番号規則　様式第５）
② 電気通信番号使用計画（電気通信番号規則 様式第２第１又は第２第２）
③ 誓約書（電気通信番号規則　様式第３）
④ 添付書類（詳細は「手引き１　認定を受ける必要がある電気通信番号使用計画の作成等に関する手引き」をご参照ください。）

５－２．電気通信番号使用計画の軽微な変更の届出について

認定を受けた電気通信番号使用計画の変更が下記の軽微な変更に該当する場合は、変更後遅滞なく総務大臣に届け出る必要があります。

（１）必要書類

① 電気通信番号使用計画の変更届出書（電気通信番号規則　様式第６）
② 電気通信番号使用計画（電気通信番号規則 様式第２第１又は第２第２）

（２）軽微な変更

① 指定を受けている電気通信番号の数の減少
② 電気通信役務の提供の開始の日の繰上げ
③ 卸電気通信役務の提供を受ける電気通信事業者名の追加又は削除
④ 電気通信番号の使用に関する条件を確保するため、他の電気通信事業者と取決めをしている場合における、当該取決めをしている他の電気通信事業者の数の増加又は減少　等

６．電気通信番号を使用しない電気通信事業者になった旨の届出について

電気通信番号使用計画の認定を受けた電気通信事業者が、電気通信番号を使用しない電気通信事業者となったときは、遅滞なくその旨を総務大臣に届け出る必要があります。

○必要書類

・ 電気通信番号を使用しない電気通信事業者になった旨の届出書
（電気通信番号規則　様式第７）
・ 電気通信番号使用計画認定証、電気通信番号使用計画変更認定証
（※返納してください。）

別紙

固定電話番号を使用する電話転送役務に関する手引き

本解説は、電気通信事業法第50条の２第１項に基づく電気通信番号使用計画の作成に資することを目的に、参考となり得る情報を記載したものです。このため、必要に応じ、本解説は修正・追加を行います。

なお、本解説は、電気通信事業法等電気通信番号関係法令等やその解釈に何ら変更を加えるものではありません。

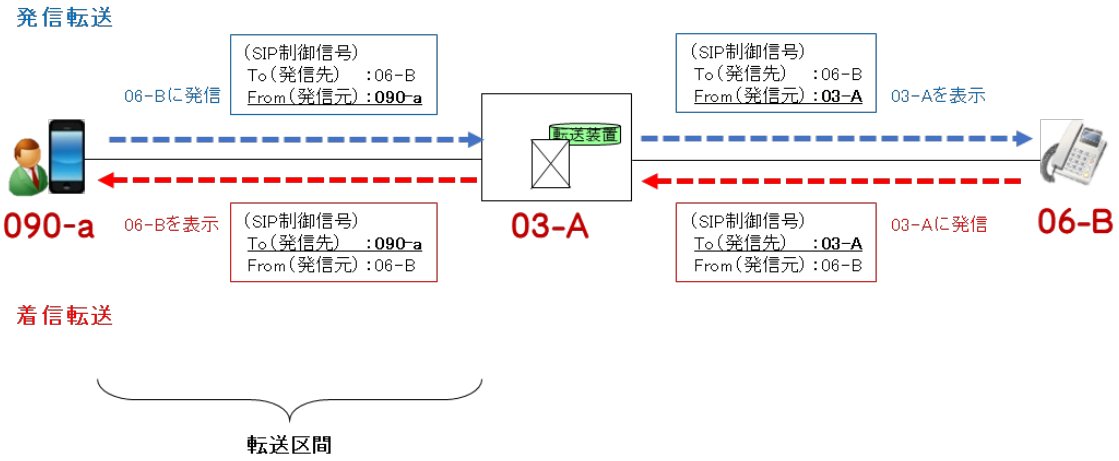
１．対象となる電気通信役務について

○　本解説の対象となる電気通信役務は、電話転送役務（発信転送又は着信転送を行う機能の提供に係る電気通信役務）です。

・発信元を示す電気通信番号を「その他番号（携帯電話番号や050番号等）」から「固定電話番号」に変更して自動的に転送する機能を提供するもの（→発信転送）

・発信先を示す電気通信番号を「固定電話番号」から「その他番号（携帯電話番号や050番号等）」に変更して自動的に転送する機能を提供するもの（→着信転送）

【電話転送役務のイメージ】



○　電気通信番号使用計画を作成し、その認定を受ける必要がある電話転送役務は、固定電話番号の地理的識別性や社会的信頼性等の確保の観点から、固定電話番号を使用したものとしています。転送に際して、固定電話番号が関係しない場合（050番号や0120番号のみを使用する電話転送役務）は、電気通信番号使用計画を作成する必要はありますが、みなし認定の対象となり、個別にその認定を受ける必要はありません（「総務大臣からいずれの種別の電気通信番号の指定を受けていない電気通信事業者による電気通信番号使用計画の作成等に関する手引き」参照）。

○　転送の実施について、コールセンターのオペレーター等が電話応対した上で転送する場合は、「自動的に転送」ではないため、電話転送役務には当たりません。

○　転送区間について、独自のＩＤ（電気通信番号以外）に変換して、インターネットを経由して転送するサービス（着信転送においては、発信先を示す電気通信番号を固定電話番号から独自ＩＤに変更するもの、発信転送においては、発信元を示す電気通信番号を独自

ＩＤから固定電話番号に変更するもの）の場合は、電気通信番号使用計画を作成し、その認定を受ける必要がある電話転送役務に当たります。

（利用者が専用のウェブ画面上で入力したテキストデータを機械音声データに変換して当該利用者が指定する電気通信番号に自動的に発信するようなサービスや利用者宛ての電話についてＡＩで自動応答するようなサービスについても電話転送役務に当たります。）

○　例えば、他の電気通信事業者が提供する固定電話サービスの利用者の当該固定電話サービスの責任分界点の外側にゲートウェイを設置して、インターネット等に転送するサービスを提供する場合など、自らが提供していない他の電気通信事業者が提供する固定電話サービスについて電話転送役務を提供する場合であっても、電気通信番号使用計画を作成し、その認定を受ける必要がある電話転送役務に当たることがあります。

○　電話転送役務を提供する場合には、電話転送役務に関連する電気通信設備の構成図を別途作成（通常の電話サービスとは別に作成）ください。特に、固定端末系伝送路設備の設置場所、転送機能を有する設備の設置場所、転送区間の回線種別、音声呼の経路（呼の流れ）及び卸電気通信役務の提供を受けて電話転送役務を提供している場合における自らと卸元電気通信事業者との間の電気通信役務の責任範囲が明らかになるように記載ください。

２．緊急通報の取扱い

発信転送を利用して緊急通報を行う場合、緊急通報に係る機関に通知される位置情報（固定端末の設置場所等の情報等）が実際の通報者の位置と異なってしまい、当該緊急通報に係る機関による通報者情報の紐付けや通報者へのコールバックが困難となり、人命救助等に支障をきたす可能性があります。このため、電話転送役務について固定電話番号の使用に関する条件として、緊急通報の取扱いを規定するものです。

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

第1　重要通信の取扱いについては、次のとおりとする。

（中略）

2　電話転送役務（発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2において同じ。）を提供する場合であって、緊急通報を発信した端末設備等に係る電気通信番号その他当該発信に係る情報を、当該緊急通報に係る警察機関、海上保安機関又は消防機関の端末設備等に送信することで、緊急通報の利用者を誤認させるおそれがあるときは、1の規定にかかわらず、当該緊急通報を不可能とする措置及び緊急通報を代替して提供するための措置を講じ、かつ、電話転送役務において緊急通報を利用できないことについて利用者に説明を行うこと。

○　緊急通報の利用者を誤認させるおそれがないとき（正しい位置情報を緊急機関に通知することが技術的に可能なとき）は、緊急通報を不可能とする措置等を講じる必要はありません。

○　「緊急通報を代替して提供するための措置」については、「利用者自身が緊急通報をすることが可能な他の通信手段を確保することを電話転送役務の提供の条件としている」こと等が考えられます。電気通信番号使用計画においてこうした点が明らかにできていれば要件を満たしていることとします。

３．本人確認及び拠点確認

固定電話番号を使用する電話転送役務を利用することで、例えば、実際には携帯電話による発着信であるにもかかわらず、通話の相手方に対しては固定電話による発着信であるかのように装う（通話の相手方に誤認を生じさせる）ことが可能であり、このことにより、固定電話番号が確保してきた地理的識別性（電話番号から通話の相手の所在地等を特定できること）や社会的信頼性に疑義が生じる状況となっています。このため、電話転送役務について

固定電話番号の使用に関する条件として、本人確認及び拠点確認を規定するものです。

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

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。）を提供する者にあっては、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（自然人にあっては氏名、住居及び生年月日をいい、法人にあっ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って、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っては、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。

○　１（１）は、犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号）で規定されている方法と同様の方法により、最終利用者の本人確認を求めるものです。

※　犯罪による収益の移転防止に関する法律の本人特定事項の確認に係る規定を満足している場合には、自動的に本規定も満足することになります。

○　電気通信番号計画別表第４に規定する方法について、いずれの方法により確認を行うか、記載してください。

○　１（２）は、固定電話番号の地理的識別性を確保するため、利用者の活動の拠点が番号区画内にあることを求めるものです。

○　具体的な確認の方法については、（１）で確認を求めた本人確認書類に記載された住所が番号区画内にあることを確認する方法や、回線工事を伴う場合は担当者が現地で確認する方法などが考えられます。なお、法人登記が行われている所在地等であっても、以下のようなものについては実態のある活動ができるとは認めがたく、電話転送役務の最終利用者の「活動の拠点」とみなすことはできません。

・最終利用者が実際に活動できる空間がないもの（例：バーチャルオフィス）

・最終利用者が実際に活動できる空間はあるが、常時利用することを想定していないもの（例：貸し会議室）

・最終利用者が常時利用できる空間はあるが、長時間活動することを想定していないもの（例：小規模な倉庫、私書箱、私設私書箱、宅配ボックス）

※ 代替措置（「３．本人確認及び拠点確認」の代替措置）

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

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。）を提供する者にあっては、次のとおりとする。
4　発信転送を行う機能のみを提供する場合であって、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。

○　提供している電話転送役務（発信転送）が本規定に適合する場合には、電気通信番号使用計画にその旨を記載した上で、１については「適用なし」と記載してください。

４．設備設置確認

固定電話番号を使用する電話転送役務を利用することで、例えば、実際には携帯電話によ

る発着信であるにもかかわらず、通話の相手方に対しては固定電話による発着信であるかのように装う（通話の相手方に誤認を生じさせる）ことが可能であり、このことにより、固定電話番号が確保してきた地理的識別性（電話番号から通話の相手の所在地等を特定できること）や社会的信頼性に疑義が生じる状況となっています。このため、電話転送役務について固定電話番号の使用に関する条件として、設備設置確認を規定するものです。

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

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。）を提供する者にあっては、次のとおりとする。
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。

○　電気通信番号使用計画における「電気通信番号の使用に必要となる電気通信設備の構成図」において、固定端末系伝送路設備がどのように設置されるかについて記載ください。

○　「最終利用者の活動の拠点」については、個人の場合には居所、法人の場合には本社、支社、営業所等、最終利用者の活動の実態が伴う場所がこれに該当します。

その他の地点（番号区画の区域内に限る。）については、当該地点の概要又は場所（住所等）が明示されており、かつ、最終利用者毎の責任分界点（ポート等）が設置されていて、当該地点において端末設備を接続して転送によらない固定電話サービスを利用できる状態にある場合には、当該地点について「最終利用者の活動の拠点」とすることができます。

※ 代替措置（「４．設備設置確認」の代替措置）

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

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。）を提供する者にあっては、次のとおりとする。
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っては、2の規定は適用しない。

○　提供している電話転送役務が本規定に適合する場合には、電気通信番号使用計画にその旨を記載した上で、２については「適用なし」と記載してください。

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

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。）を提供する者にあっては、次のとおりとする。
4　発信転送を行う機能のみを提供する場合であって、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。

○　提供している電話転送役務（発信転送）が本規定に適合する場合には、電気通信番号使用計画にその旨を記載した上で、２については「適用なし」と記載してください。

５．通話品質

固定電話サービスは、法令により一定の品質基準が定められています。固定電話番号を使用する電話転送役務については、利用者の立場からみて、固定電話番号に電話をかけて（高水準の通話品質を期待して）通話料金を負担しているにもかかわらず、実際には転送されて

いることによって低水準の通話品質しか確保されない等の不利益が生じるケースが想定されます。このため、電話転送役務について固定電話番号の使用に関する条件として、通話品質を規定するものです。

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

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。）を提供する者にあっては、次のとおりとする。
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、この限りではない。

○　「特定総合品質（中略）を満たす」とは、具体的には以下の基準を満たすことを言います。

・端末設備等相互間平均遅延が400ms未満（当該値を算出できる確率が0.95以上）
・Ｒ値が50を超える値

※　測定方法については、ＴＴＣ標準ＪＪ201.01をご参照ください。

○　「特定総合品質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」については、①回線品質についてあらかじめ実測した結果※1が特定総合品質の基準値を満たしていること、②サービス提供中も常時品質を監視※2し、基準値に近づいた場合には通知音を挿入すること又は一時的にサービス提供を中止する等の措置を講じていることについて、電気通信番号使用計画において明らかにできていれば要件を満たしているものとします（サンプル調査の結果が基準を上回っていることだけでは不十分です。）。

※１　この場合における実測は、次の形態が確保されていることが必要。
・　測定日時：自由
・　測定箇所：最も一般的な転送区間に設置した端末との間
・　測定事項：端末設備相互間平均遅延、R値

※２　監視は、※１の実測の形態と同等以上の形態で常時行われることが必要。

○　転送区間に使用する電気通信設備が特定されていて、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。）が行われている場合は、そのことをもって特定総合品質を満たしているとみなして結構です。

※ 代替措置（「５．通話品質」の代替措置）

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

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。）を提供する者にあっては、次のとおりとする。
6　発信転送を行う機能を提供する場合であって、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。

○　「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」については、例えば、回線確立時に音声ガイダンスや通知音（「ピッピッピッ」等）を挿入する措置等がこれに該当すると考えられます。

○　提供している電話転送役務（発信転送）が本規定に適合する場合には、電気通信番号使用計画にその旨を記載した上で、発信転送に関しては５の規定は「適用なし」と記載してください。

【電気通信番号計画　第3　利用者設備識別番号に関する事項　抜粋】

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。）を提供する者にあっては、次のとおりとする。
7　着信転送を行う機能を提供する場合であって、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。

○　「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」については、例えば、回線確立時に、音声ガイダンスや通知音（「ピッピッピッ」等）を挿入する措置等がこれに該当すると考えられます。

○　提供している電話転送役務（着信転送）が本規定に適合する場合には、その旨を電気通信番号使用計画に記載した上で、着信転送に関しては５の規定は「適用なし」と記載してください。

更新履歴

更新年月日	更新対象	更新内容
2026年●月●日※1	p.3	電気通信事業法改正に伴う修正
2026年 3月25日※2	全体	設備設置確認における最終利用者の活動拠点の考え方の整理等
2022年 1月25日		技術的修正（イメージ図、表現の修正等）
2021年12月10日		内容の追記（バーチャルオフィス等における最終利用者の活動の拠点の考え方）等
2020年 4月 1日		内容の追記（緊急通報の取扱い、通話品質に関する電気通信番号使用計画への記載方法の具体化）等
2019年10月18日	p.2、p.5	内容の追記（電話転送役務を提供している場合の設備構成図の作成について）
2019年10月11日	ー	技術的修正 （用語の統一、表現の修正等）
2019年 9月30日	ー	資料公開

※１　電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（令和７年法律第46号）の施行の日を予定

※２　電気通信番号規則及び電気通信事業報告規則の一部を改正する省令（令和８年総務省令第30号）の公布の日を予定