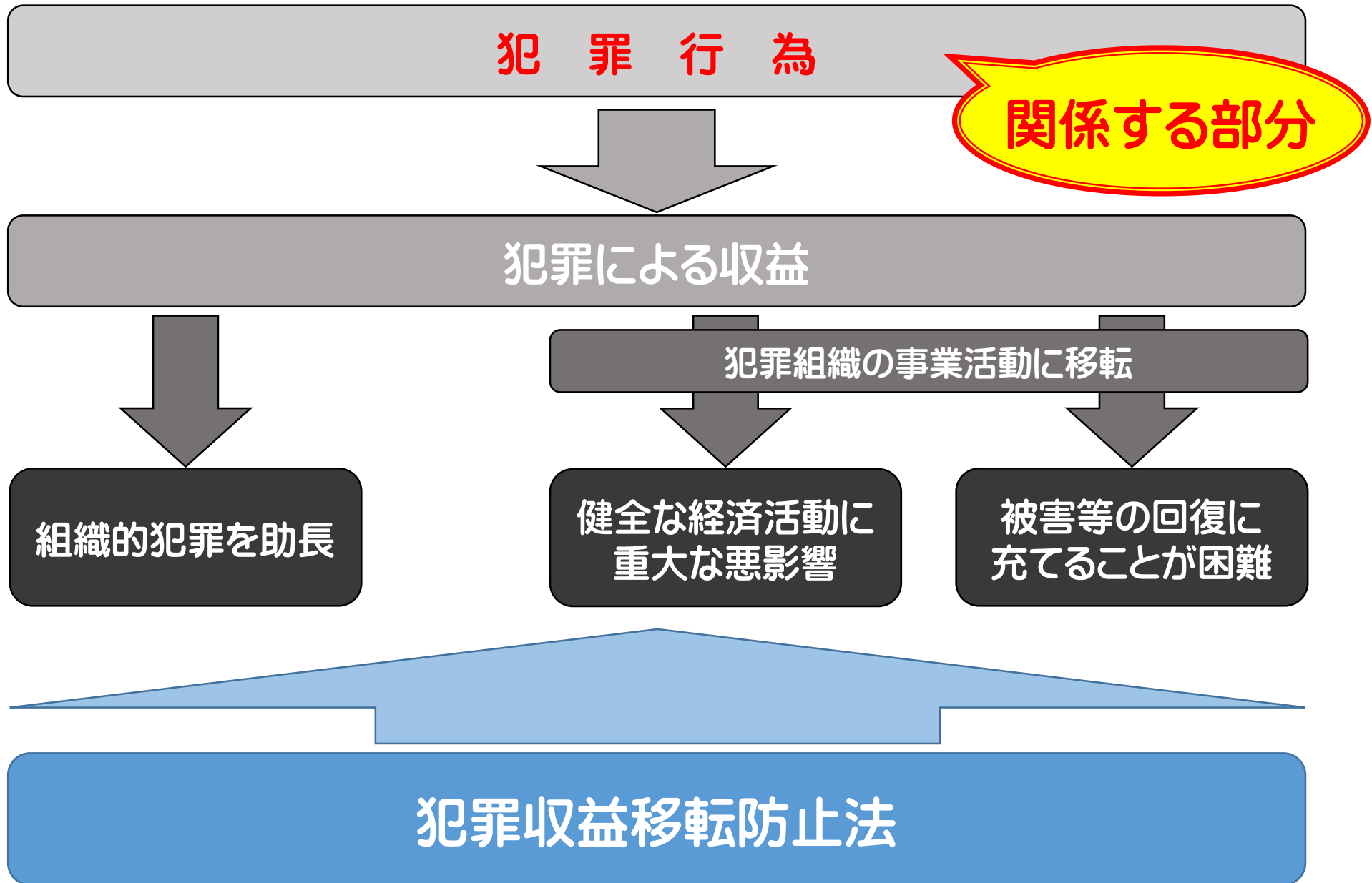

犯罪収益移転防止法により
電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者に
求められる対応について

令和4年1月

総務省 総合通信基盤局

電気通信事業部 消費者行政第二課



マネーロンダリング

- 違法に手に入れた収益(お金)を、正当な取引で得た資金のよう
に見せかけること。
- 口座を転々とさせたり金融商品や不動産、宝石に形をかえること
で出所を隠す。

テロ資金供与

- テロ行為の実行を目的として、そのために必要な資金をテロリス
トに提供すること。

これらの犯罪行為を行うためのツールとして
電話受付代行や電話転送サービスが悪用されるおそれがある

【電話転送サービス（犯罪収益移転防止法第2条第44号）】

顧客に対し、…自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、…当該顧客宛ての若しくは当該顧客からの当該電話番号に係る電話を当該顧客が指定する電話番号に自動的に転送する役務を提供する業務を行う者

イメージ

顧客

転送設備

相手方



(着信転送)

顧客宛ての当該電話番号への電話を顧客が指定する電話番号に転送

(発信転送)

顧客からの当該電話番号への電話を顧客が指定する電話番号に転送

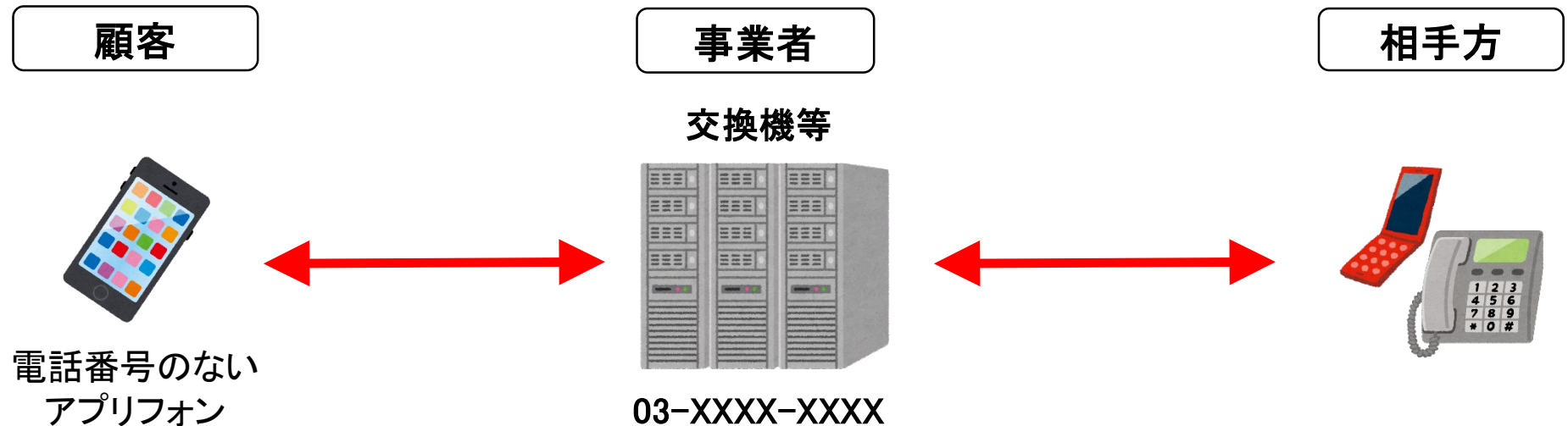
交換機等

03-XXXX-XXXX

顧客に利用を許諾する《自己の電話番号》
実質的に見て事業者の電話番号といえるかどうかで判断

事例①

電話番号のないアプリフォンを用いて、外出先からでも事業者の交換機等を経由することにより、03番号等の固定電話番号を用いて相手方に電話が出来るようなサービスについても、犯収法上の電話転送サービスに該当する。



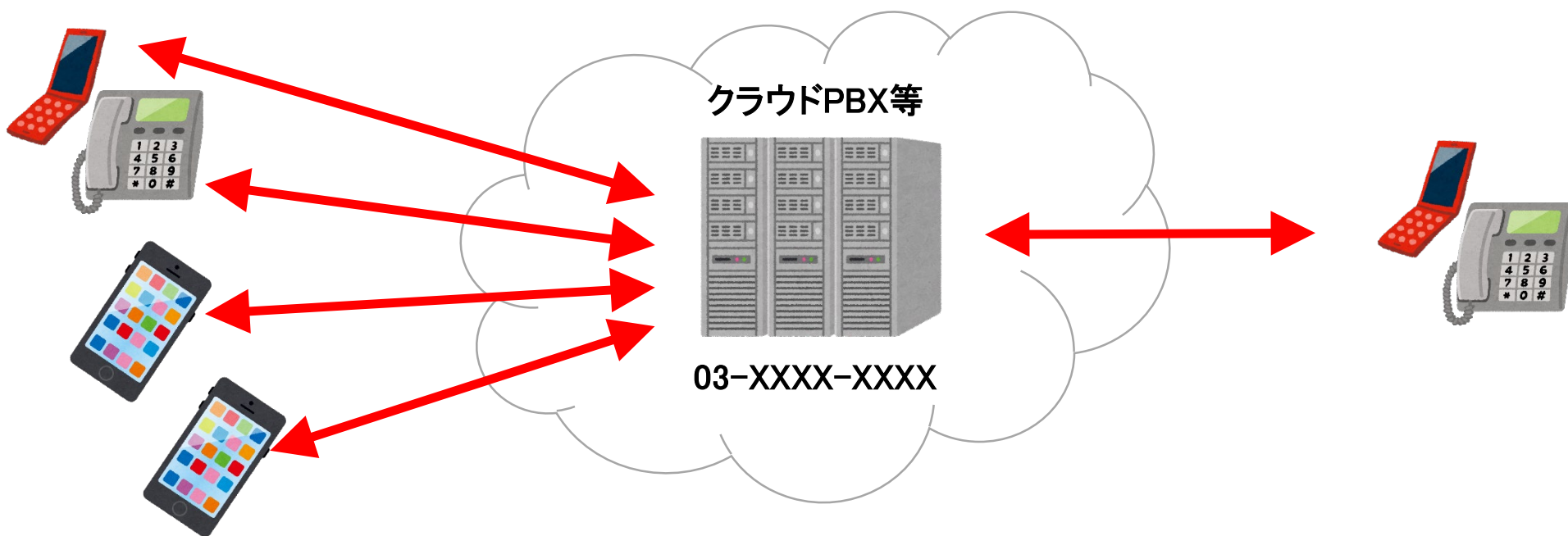
事例②

クラウドPBX等を用いて、スマートフォン等への転送を行うものについても通常、従来型の電話転送同様に犯収法上の電話転送サービスに該当する。

顧客

事業者

相手方



【電話受付代行サービス（犯罪収益移転防止法第2条第44号）】

顧客に対し、…自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、…当該顧客宛ての当該電話番号に係る電話を受けてその内容を当該顧客に連絡…する役務を提供する業務を行う者

イメージ

顧客

事業者

相手方



当該顧客宛ての当該電話番号にかかる電話(FAX含む)に应答している。

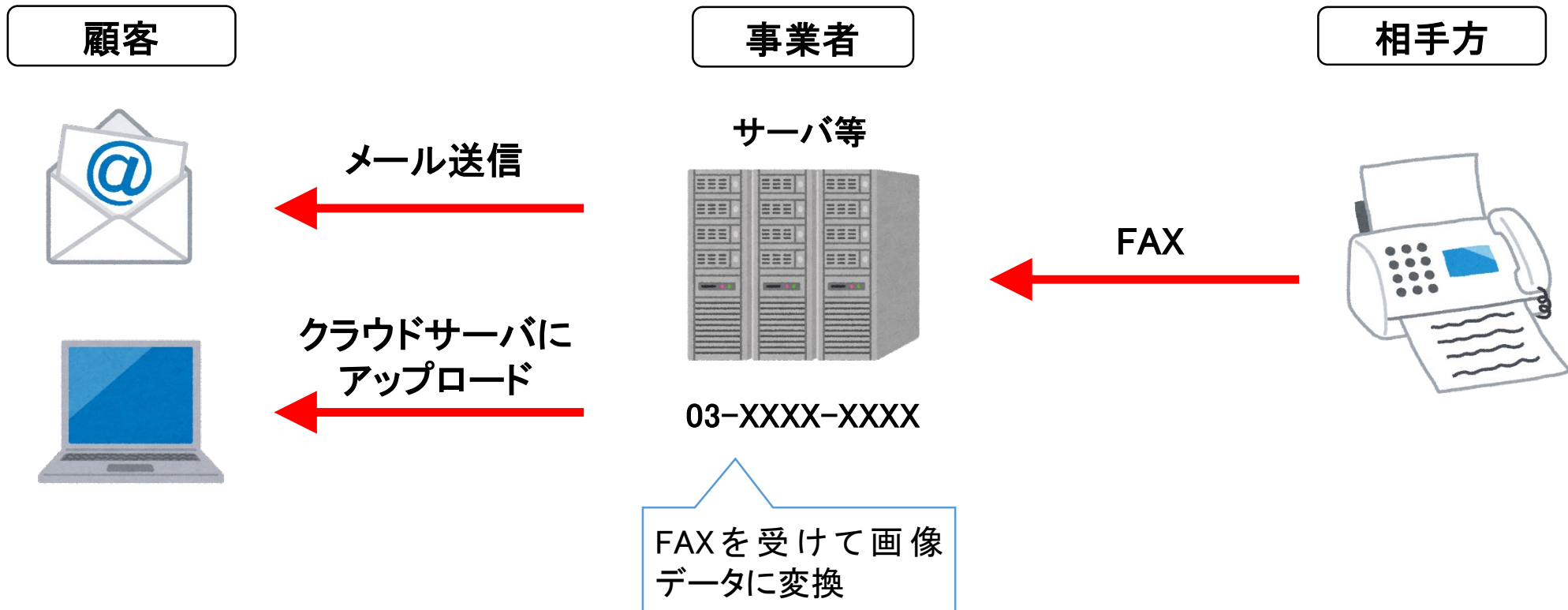
03-XXXX-XXXX

通信が終わった後で、顧客に通信内容を連絡

顧客に利用を許諾する《自己の電話番号》
実質的に見て事業者の電話番号といえるかどうかで判断

事例③

相手方から送信されてきたFAXを受信して画像データに変換し、それを顧客宛てにメールで送信したり、クラウドサーバにアップロードして閲覧可能にするサービスは、犯収法上の電話受付代行サービスに該当する。



事例④

相手方からかかってきた音声通話を受信して音声データに変換し、又は音声解析して文字データに変換して、それを顧客宛てにメールで送信したり、クラウドサーバにアップロードして閲覧可能にするサービスは、犯収法上の電話受付代行サービスに該当する。

顧客

事業者

相手方



メール送信



クラウドサーバに
アップロード



サーバ等



050-XXXX-XXXX

音声通話



音声通話を受けて、
音声データや文字
データに変換

- 電話受付代行業者、電話転送サービス事業者の皆様は、次の各事項について対応をする必要があります。

第4条 取引時確認

第6条 確認記録の作成・保存

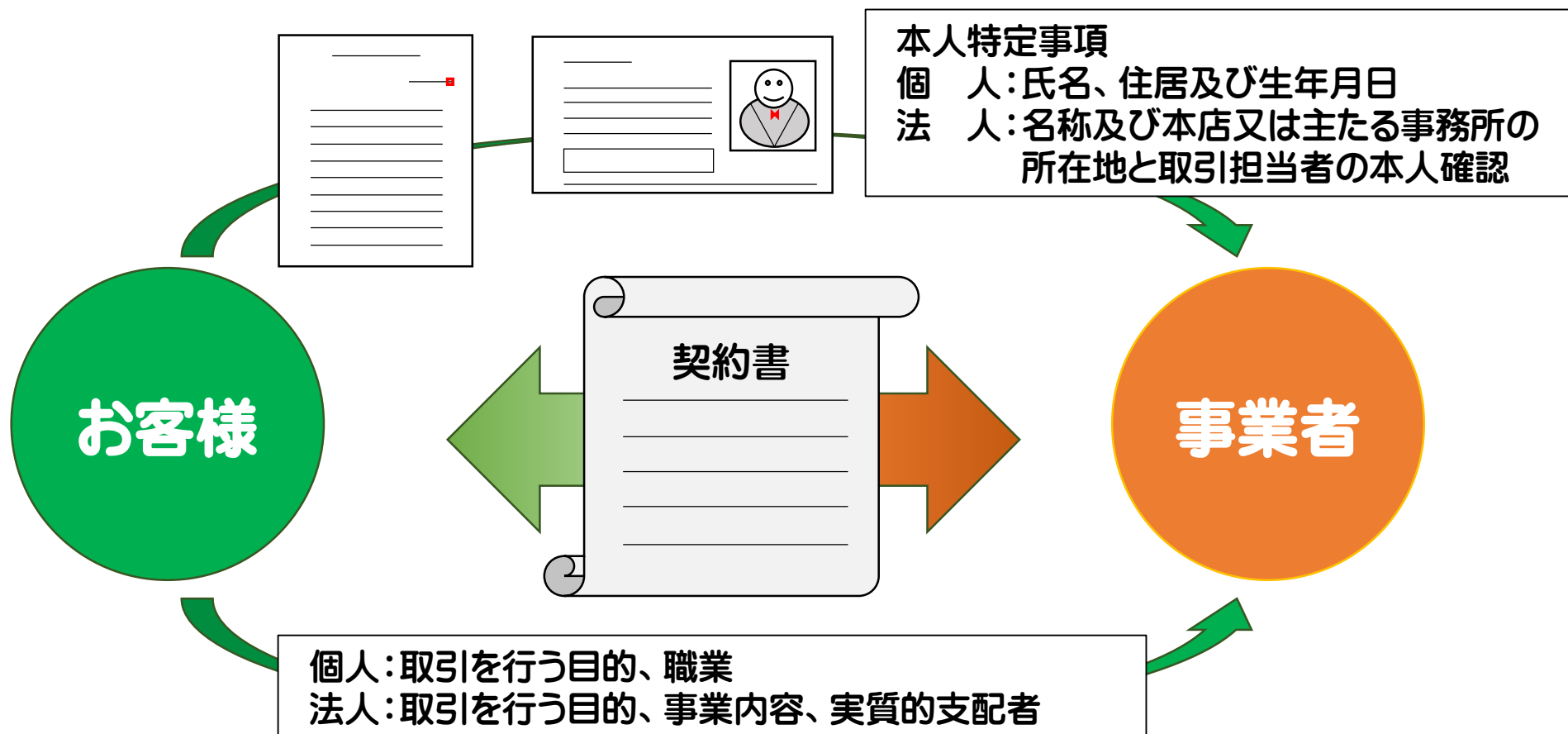
第8条 疑わしい取引の届出

第11条 取引時確認等を的確に行うための措置

- ただし、電話受付代行業や電話転送サービス事業に関係のない業務を行う場合には、これらの対応をする必要はありません。

第4条 取引時確認

- 電話受付代行や電話転送サービスを提供する契約を結ぶ時に、お客様の本人確認などを行う必要があります。



取引時確認の具体的内容

- 個人のお客様との契約には①～③の確認を
法人のお客様との契約には①～④の確認を
それぞれ行う必要があります。

	確認事項	確認方法等
①	本人特定事項	個人の場合 <ul style="list-style-type: none"> ・運転免許証、運転経歴証明書 ・健康保険証、国民保険証・マイナンバーカード ・パスポート、住民票・戸籍謄本 ・在留カード、特別永住者証明書 ・その他官公庁から発行された書類等で、お客様の氏名住居の記載があるもの 等
		法人の場合 <ul style="list-style-type: none"> ・登記事項証明書 ・印鑑登録証明書 等
②	取引を行う目的	申告による
③	職業(個人の場合)	申告による
	事業内容(法人の場合)	定款、登記事項証明書 等
④	実質的支配者※(法人の場合)	個人の本人特定事項の確認

※議決権の25%超を保有する自然人等

個人の取引時確認の方法(主なもの)

- 個人の場合 顧客の本人特定事項(氏名、住居、生年月日)、取引を行う目的及び職業の確認を行います。なお、代理人取引の場合には、実際に取引を行っている当該代理人の本人特定事項の確認も併せて必要となります。

対面取引では・・・

顧客からの、運転免許証、個人番号カード、パスポート等顔写真のある本人確認書類の原本の提示並びに取引を行う目的及び職業の申告

顧客からの、健康保険証等の原本の提示並びに取引を行う目的及び職業の申告

+

特定事業者が、本人確認書類に記載の住居に取引関係文書を書留郵便等により転送不要郵便物等として送付

又は

顧客からの、他の本人確認書類又は公共料金の領収書等の提示又は送付

顧客からの、住民票の写し等の原本の提示並びに取引を行う目的及び職業の申告

+

特定事業者が、本人確認書類に記載の住居に取引関係文書を書留郵便等により転送不要郵便物等として送付

非対面取引(インターネット、郵送等)では・・・

特定事業者が提供するソフトウェアにより、顧客の容貌及び本人確認書類(顔写真付き)の画像情報(氏名、住居及び生年月日並びに厚みその他の特徴を確認できるもの)の送信並びに取引を行う目的及び職業の申告

特定事業者が提供するソフトウェアにより、顧客の容貌の送付及び顔写真のある本人確認書類に組み込まれたICチップに記録された情報(氏名、住居、生年月日及び写真の情報)の送信並びに取引を行う目的及び職業の申告

特定事業者が提供するソフトウェアにより、本人確認用画像情報(運転免許証、個人番号カード、健康保険証等の画像で氏名、住居及び生年月日並びに厚みその他の情報を確認できるもの)の送信又は本人確認書類に組み込まれたICチップに記録された情報(氏名、住居及び生年月日の情報)の送信並びに取引を行う目的及び職業の申告

+

特定事業者が、他の特定事業者が顧客しか知り得ない事項等の申告を顧客から受けることにより預貯金契約又はクレジットカード契約の締結に際し作成した本人確認記録に記録されている顧客と同一であることを確認していることを確認

+

特定事業者が、顧客の預貯金口座(預貯金契約の締結の際に本人確認済みで確認記録のあるもの)に金銭の振り込み

+

顧客からの、振込額等が記載された預貯金通帳の写し等の送付

顧客からの、本人確認書類**2枚の写し**の送付、または、本人確認書類の写し及び補完書類又はその写しの送付並びに取引を行う目的及び職業の申告

+

特定事業者が、本人確認書類に記載の住居に取引関係文書を書留郵便等により転送不要郵便物等として送付

電子証明書(氏名、住居お及び生年月日の記録のあるもの)及び電子署名が行われた取引に関する情報の送信並びに取引を行う目的及び職業の申告(公的個人認証法に基づく電子証明書を用いる方法も有り)

- 日本国内に住居を有しない短期滞在者(観光者等)であって、旅券等で本国における住居を確認することができない場合

対面取引のみ

住居の確認ができない限り、取引時確認が必要な取引は原則として行うことはできませんが、外貨両替、宝石・貴金属等の売買等については、氏名・生年月日に加え国籍・番号の記載のある旅券又は乗員手帳の提示を受けることで本人特定事項の確認が可能です。

※上陸許可の証印等により、その在留期間が90日間を超えないと認められるときは、日本国内に住居を有しないことに該当します。

- ※ マネー・ローンダリング等のリスクの高い取引(他の取引等の際になりすましや虚偽申告の疑いがある場合等)の場合は、取引時確認に係る事項のより厳格な方法での確認が必要となる場合があります。

取引時確認完了

法人の取引時確認の方法(主なもの)

○法人の場合 法人の本人特定事項(名称、本店又は主たる事務所の所在地)、取引を行う目的、事業の内容及び実質的支配者の確認を行います。併せて、実際に取引を行っている取引担当者の本人特定事項の確認が必要となります。

対面取引では・・・

顧客からの、法人の登記事項証明書、印鑑登録証明書等の原本の提示、取引を行う目的の申告、定款等事業の内容が確認できる書類の提示、及び実質的支配者がある場合は、その者の本人特定事項の申告

+

実際に取引を行っている取引担当者からの本人確認書類の原本の提示



顧客からの、法人の名称及び本店等の所在地の申告、取引を行う目的の申告、定款等事業の内容が確認できる書類の提示、定款等事業の内容が確認できる書類の提示、及び実質的支配者がある場合は、その者の本人特定事項の申告

+

一般財団法人民事法務協会が運営する登記情報提供サービスから登記情報の送信
国税庁・法人番号公表サイトに公表されている法人の名称及び本店等の所在地の確認

+

実際に取引を行っている取引担当者からの本人確認書類の原本の提示

非対面取引(インターネット、郵送等)では・・・

顧客からの、法人の登記事項証明書、印鑑登録証明書等の本人確認書類又はその写しの送付、取引を行う目的の申告、定款等事業の内容が確認できる書類又はその写しの送付、実質的支配者がある場合は、その者の本人特定事項の申告

+

実際に取引を行っている取引担当者からの本人確認書類又はその写しの送付

+

法人及び実際に取引を行っている取引担当者の本人確認書類記載の所在地等に、取引関係文書を書留郵便等により転送不要郵便物等として送付



顧客からの、法人の登記事項証明書、印鑑登録証明書等の本人確認書類又はその写しの送付、取引を行う目的の申告、定款等事業の内容が確認できる書類又はその写しの送付、実質的支配者がある場合は、その者の本人特定事項の申告

+

一般財団法人民事法務協会が運営する登記情報提供サービスから登記情報の送信

(※)

法人の本店等宛に取引関係文書を書留郵便等により転送不要郵便等として送付

+

国税庁・法人番号公表サイトにより公表されている法人の名称及び本店等の所在地の確認

+

法人の本店等宛に取引関係文書を書留郵便等により転送不要郵便等として送付

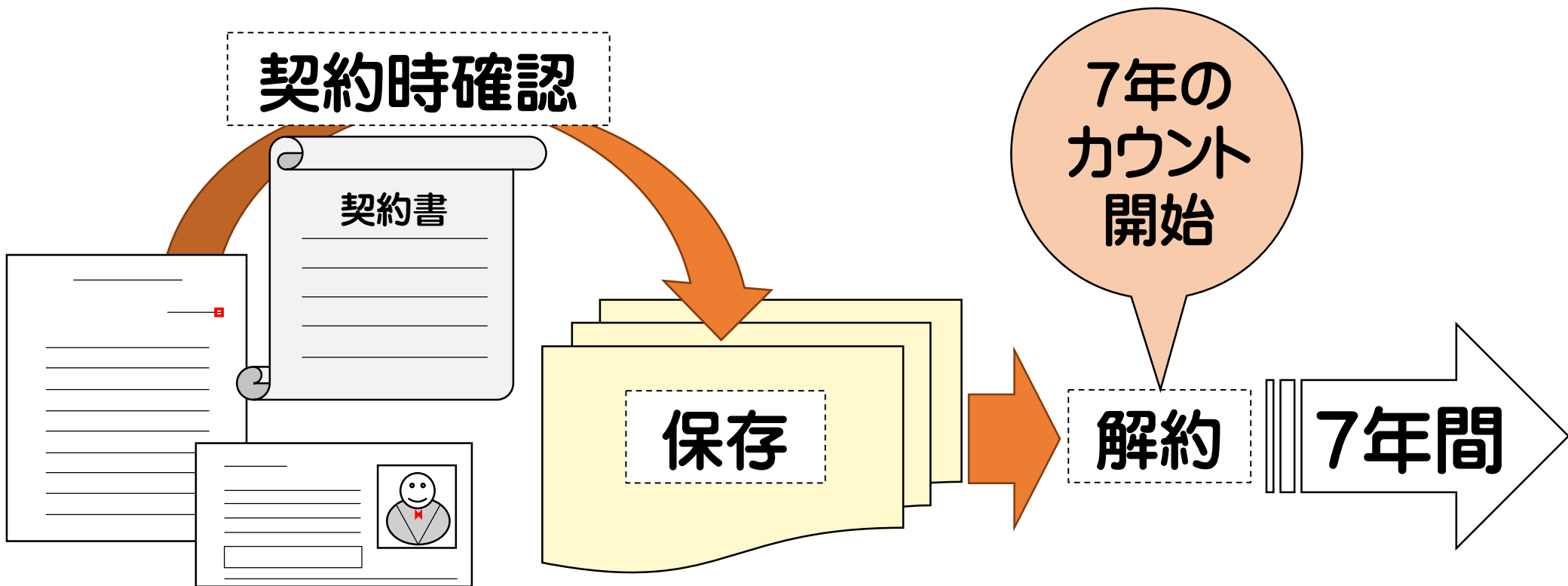
※ 役員として登記されていない法人の代表者等から左記申告を受けるときは、左記方法に加え当該点線部記載の対応が必要となります。

取引時確認完了

マネー・ローンダリング等のリスクの高い取引(他の取引等の際になりすましや虚偽申告の疑いがある場合等)の場合は、取引時確認に係る事項のより厳格な方法での確認が必要となる場合があります。

第6条 確認記録の作成・保存

○取引時に確認をとったお客様の本人確認事項や、取引の期日、内容等を記録し、契約終了の日から7年間経過するまで保存しなければなりません。



○記録をしなくてはならない事項は、次のようなものです

- ・本人特定事項
 - ・本人特定事項の確認のためにとった措置等
例えば、本人確認書類の名称やその書類が特定出来る情報、
また、どのように本人確認を行ったか、など
 - ・取引時確認を行った人の名前、確認記録の作成者の名前、確認をした日付 等
- ※マイナンバーカードの個人番号、国民年金手帳の基礎年金番号は、確認記録に記載しないように注意し、その他の本人確認書類を特定しうる情報を記載ください

○本人確認を行ったら、ただちに作成をしてください

○確認記録は、紙の文書や電磁的な方法（パソコン等）又はマイクロフィルムで作成することが出来ます

○取引が終了した日から7年間経過するまで保存してください

Q: 本人確認書類は写真付きでなくても問題ないか

A: 各種保険証や国民年金手帳等、写真付きでなくても認められるものもある

Q: 本人確認書類の写しを送付する場合もある、とあるが、これは郵送以外で、例えばFAXや電子メールへの添付等でも問題ないのか

A: 問題ない

Q: 法人顧客の場合、本人確認は代理権限を受けた者等による登記簿等の提出でも問題ないか

A: 顧客(法人)の本人事項特定の確認に加え、取引の任に当たっている自然人(代理権限を受けた契約担当など)の本人特定事項確認を行うことで可能です。

Q:国の機関や自治体等から契約の申込みがあった場合、組織の証明書や職員であることの証明書は必要なのか

A:契約の担当者について、本人確認手続を行う必要があるが、組織自体や組織と担当者の関係等の証明までは法令上の義務ではない

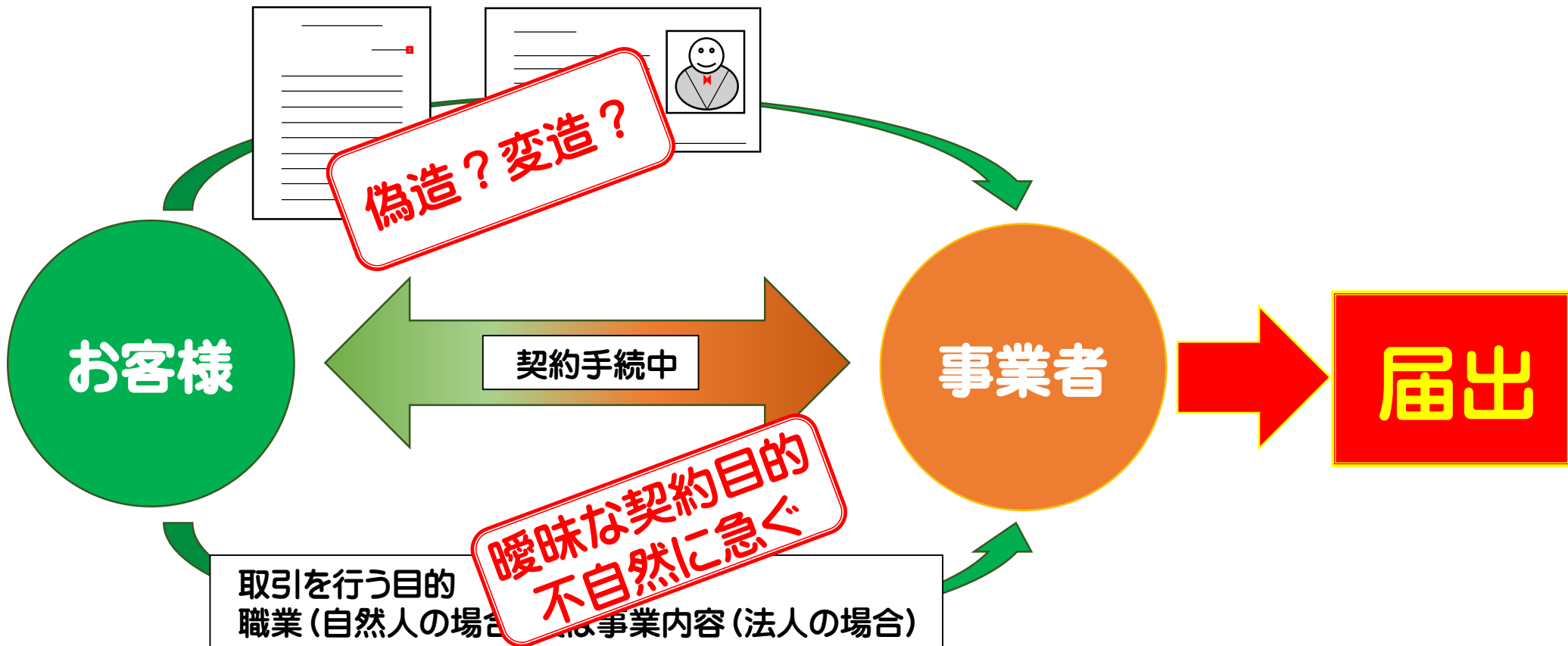
Q:本人確認記録について、免許証等の本人確認書類の写しを保存する必要はあるか

A:本人確認書類の送付により本人確認を行う場合は、本人確認記録に必ず写しを添付する必要がある。

対面で本人確認書類を提示する場合は、必ずしも添付する必要はないが、本人確認記録に提示された日付と時刻を記録する必要がある。

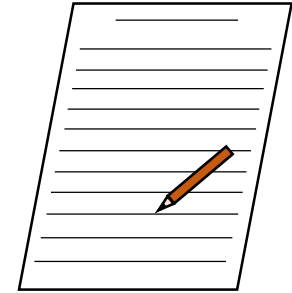
第8条 疑わしい取引の届出

○契約を希望する方が、疑わしい場合(書類が偽造されたもの、犯罪行為の隠れ蓑としてサービスを利用しようとしている場合等)には、疑わしい取引として届出を行っていただく必要があります。



○書面による文書の届出

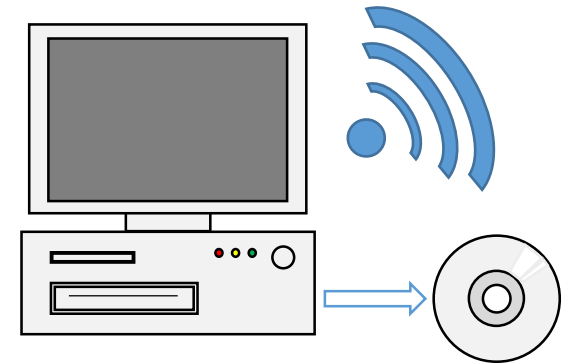
- ・書面により、
総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第二課
まで提出をお願いします。
郵送でも持参でも受け付けております
- ・届出のためのフォーマットは、警察庁のホームページから
ダウンロードができます



<https://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/todoke/todotop.htm>

○事業者プログラムを利用した届出

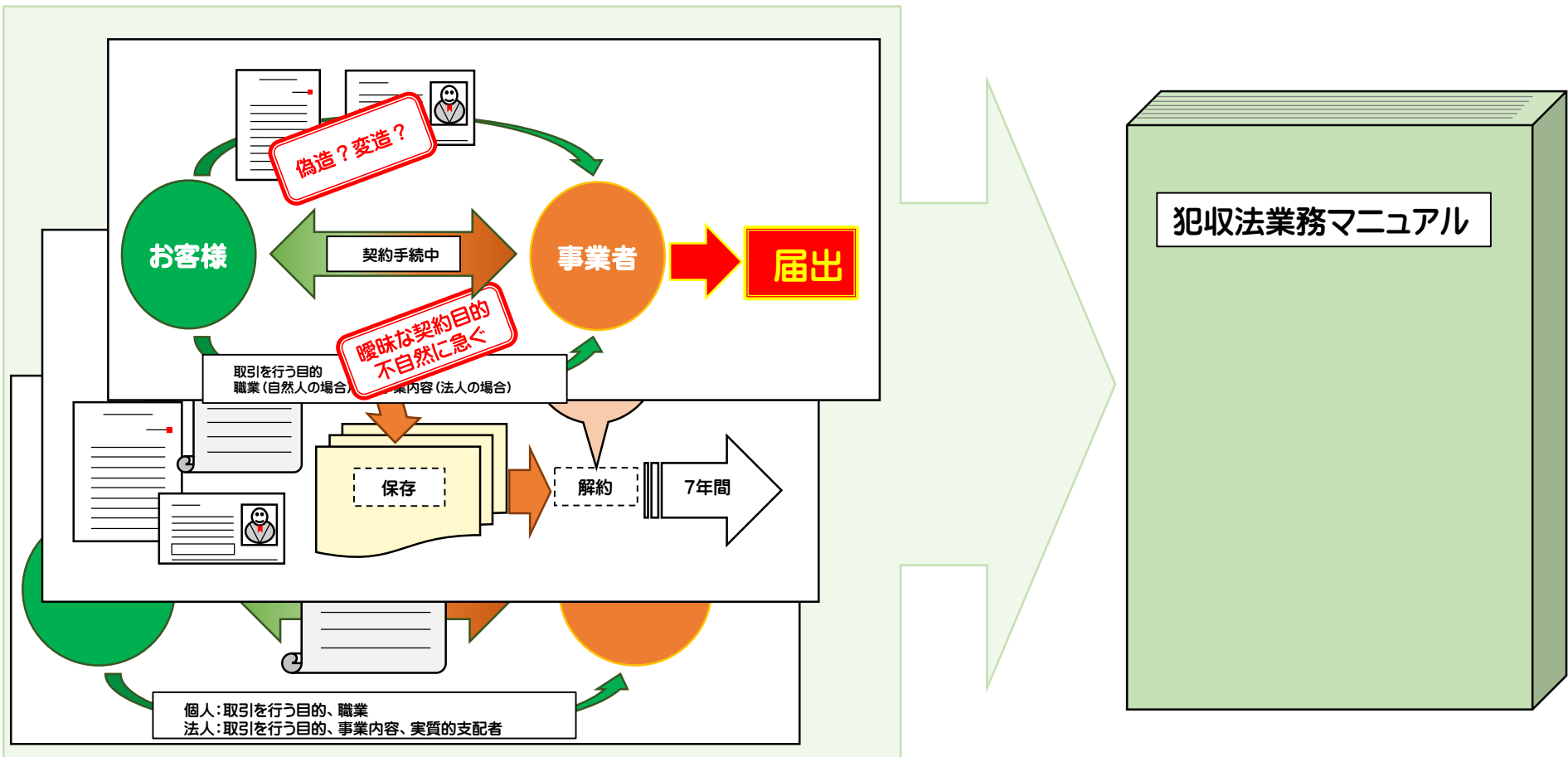
- ・警察庁で配布している事業者プログラムをダウンロードして、届出文書を作成することが出来ます。
- ・作成した届出は、インターネット経由 又は
電磁的記録媒体（CD-R等） による提出ができます



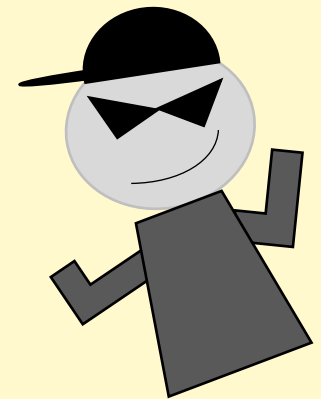
いずれも、届出を行おうとすること、行ったことを
顧客または関係者に漏らしてはいけません

第11条 取引時確認等を的確に行うための措置

○これまで説明してきた義務を、日常業務できちんと実行できるように、職場でのルール作りや共有をきちんと行う必要があります。



- 契約を不自然に急ぐ
- 申込用紙の記載と、提出書類や口頭で話す内容とに齟齬がある
- 利用目的や事業内容について、決まっていないなどあやふやな回答
- 身分証等に偽造や変造の疑いがある
- 事前に郵便物等を送ると、身に覚えがないとの旨返事がある
(別の人住所を使った偽りの申告)
- 顧客宛の電話が、クレーム・苦情等の内容のものが非常に多い[電話受付代行業]
- 登記簿上、頻繁に代表者が変わっている



○すべてが即刻犯罪行為につながるものであるとは言い切れないが、疑わしいと考えるきっかけになるものとして、ご注意ください

- 契約申込書を細かく作り込むことで、虚偽情報やいい加減な記載でごまかそうとする事業者を防ぐ
- 申込みの後、サンキューレターを送付し、返信があれば入金情報を送り、入金を確認したらアカウント情報を送るなど、段階を踏むことで、虚偽又は存在しない住所ではないことを確認する
- インターネット含め、契約を希望する企業に関して、様々な情報を入手して判断を行う
- 社内での相談体制・報告ルートを整理して共有しておく

○個別の状況にもよりますので、あくまで一例として、各社において効果的な対策を検討する際の参考としてください。

行政庁〔＝総務省〕は、この法律の施行に必要な限度において、以下の行為を実施することができます。

第15条 報告徴収

特定事業者に対しその業務に関して報告又は資料の提出を求めることができる。

第16条 立入検査

職員に特定事業者の営業所その他の施設に立ち入らせ、帳簿書類その他の物件を検査させ、又はその業務に関し関係人に質問させることができる。

第17条 行政指導

特定事業者による措置の適正かつ円滑な実施を確保するため必要があると認めるときは、…必要な指導、助言及び勧告をすることができる。

第18条 是正命令

〔特定の法令に違反している〕特定事業者に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

是正命令違反

2年以下の懲役若しくは300万円以下の罰金又はその併科
(法人に対しては3億円以下の罰金)

報告徴収の拒否及び虚偽の報告

立入検査の際の質問拒否及び虚偽の報告、妨害及び忌避

1年以下の懲役若しくは300万円以下の罰金又はその併科
(法人に対しては3億円以下の罰金)