

ETOC 審査基準 2024 年版

電話事業者認証機構 (ETOC)

大項目	中項目	小項目	審査項目	必須・加点
1 申請者の本人性確認	1 申請者の本人性	1 申請者の本人性	1 原則的に以下の信憑（複写）を提示すること。但し上場している場合は上場コードを申告することでこれに代えることができる。 (ア) 履歴事項全部証明書 (イ) 国税庁法人番号	必須
			2 電気通信事業者の届出番号若しくは登録番号を申告すること。	必須
		2 担当者の本人性確認	1 必要時に ETOC より申請担当者の本人性確認を行います。 (ア) 申請担当者の本人性 (イ) 申請担当者が申請者の従業員等であり、委任を受けて業務を遂行していること	必須
2 犯罪利用対策	1 不適正利用の防止	1 電気通信番号を使用するための適切な手続きが行われているか。	1 電気通信番号の指定、または電気通信番号使用計画の認定について、実施内容で該当するものを申告すること。 ○電気通信番号使用計画を作成し認定を受けている（本認定） ○標準電気通信番号使用計画を作成している（みなし認定）	必須
			2 昨年の電気通信番号使用状況の報告を行っている。 ○はい ○いいえ	必須
		2 顧客による不適切な利用の抑制対策を実施しているか	1 不正利用防止のために利用者との契約で禁止しているものをすべて申告すること。	加点

			<input type="checkbox"/> 顧客による第三者への不利益を与える行為の禁止 <input type="checkbox"/> 公共の福祉に反する行為への利用禁止 <input type="checkbox"/> 契約時の確認内容に破壊行為、違法行為、攻撃的行為、公序良俗に反する行為への利用、あるいはそうした社会的に問題のある行為の禁止 <input type="checkbox"/> その他	
			2 利用者との契約において、契約外利用や契約違反時のサービス停止ならびに契約解除措置を行うことが規定されているかどうか。 <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	加点
		3 番号卸先による不適切な利用の抑制対策を実施しているか	1 申請者が、卸先との契約に基づいて提供する電気通信役務が電気通信事業用途であることを確認する法令上の対応について、該当するものを申告すること。 <input type="radio"/> 確認を実施していない（法令が定める番号種別に該当しない） <input type="radio"/> 確認を実施していない（番号種別を問わず確認していない） <input type="radio"/> 確認を実施している（番号種別を問わず全て確認している） <input type="radio"/> 確認を実施している（法令が定める番号種別に加えて確認対象を一部自主的に拡大している） <input type="radio"/> 確認を実施している（法令が定める番号種別について確認対象としている）	必須
			2 番号卸を目的・用途としない契約（契約書・約款等）において、許可のない卸提供（再販、第三者利用を含む）を禁止しているか <input type="radio"/> 卸提供を行っていない <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	加点
			3 番号卸先事業者の本人性確認を実施しているか。	加点

			<input type="radio"/> 卸提供を行っていない <input type="radio"/> 卸を目的としない場合の契約（利用者に対する契約）と同様に、卸先事業者に対して本人性確認を実施している <input type="radio"/> 卸先事業者に対し本人性確認を実施しているが、卸を目的としない場合の契約（利用者に対する契約）と同一の本人性確認方法ではない <input type="radio"/> 法令で本人性確認が規定されている番号を卸提供していない <input type="radio"/> 本人性確認を実施していない	
		4 利用者の本人性確認・信頼性確認を適切に実施しているか	1 利用者の本人性確認の実施内容で該当するものをすべて申告すること。 <input type="checkbox"/> 電気通信事業法に基づく本人性確認 <input type="checkbox"/> 携帯電話不正利用防止法に基づく本人性確認	必須
			2 犯罪収益移転防止法の指定業務（転送電話サービス、受付代行サービス）を提供している場合、取引時確認等の確認を実施しているか 実施内容で該当するものをすべて申告すること。 <input type="checkbox"/> 犯罪収益移転防止法における指定業務を提供していない <input type="checkbox"/> 犯罪収益移転防止法における指定業務を提供しており、取引時確認を実施している <input type="checkbox"/> 犯罪収益移転防止法における指定業務を提供しているが、取引時確認を実施していない。	必須
3 サービス品質	1 お客様対応	1 お客様対応窓口の設置をしているか	1 設置しているお客様対応窓口をすべて申告すること。 <input type="checkbox"/> ウェブサイト <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 対面（窓口・専任担当等） <input type="checkbox"/> その他：	必須

			<p>2 お客様問い合わせ窓口の連絡先の周知・公表方法をすべて申告すること。</p> <p><input type="checkbox"/>ウェブサイト <input type="checkbox"/>書面交付 <input type="checkbox"/>その他：</p>	必須
	2 契約時における約款や契約内容確認等が適切になされているか	1 契約内容の書面交付を実施している場合、該当するものをすべて申告すること。	<p><input type="checkbox"/>印刷物等の郵送・手渡し等 <input type="checkbox"/>利用者と合意の上で、利用者がウェブサイトからダウンロードする方法や利用者に対して電子メールで送付する方法 <input type="checkbox"/>書面交付はしていない <input type="checkbox"/>その他：</p>	必須
		2 契約内容の説明方法として実施している方法に該当するものをすべて申告すること	<p><input type="checkbox"/>対面 <input type="checkbox"/>電話・オンライン会議 <input type="checkbox"/>ウェブサイトに掲載 <input type="checkbox"/>説明は実施していない <input type="checkbox"/>その他：</p>	必須
	3 利用者に対して影響がある事項の通知は適切になされているか	1 故障・メンテナンス情報の通知方法について、実施しているものをすべて申告すること。	<p><input type="checkbox"/>ウェブサイトに掲載 <input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>書面交付（電子メールを含む） <input type="checkbox"/>通知は実施していない</p>	必須

			<input type="checkbox"/> その他：	
			2 サービス内容や料金等の変更に関する情報の通知方法をすべて申告すること。 <input type="checkbox"/> ウェブサイトに掲載 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面交付（電子メールを含む） <input type="checkbox"/> 通知は実施していない <input type="checkbox"/> その他：	必須
			3 解約の方法は明確であるか。公表している解約方法を申告すること。 <input type="checkbox"/> ウェブサイトに掲載 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面交付（電子メールを含む） <input type="checkbox"/> 解約案内は実施していない <input type="checkbox"/> その他：	必須
4 コンプライアンス対応	1 顧客情報	1 顧客情報の取り扱いを適切に実施しているか	1 個人情報保護法に則り、実施している対策を申告すること。 <input type="checkbox"/> 個人情報の取り扱いの内部規程・ルールの策定 <input type="checkbox"/> 個人情報取り扱い者の限定や教育 <input type="checkbox"/> 個人情報の持ち出しルール（パスワードロック・管理簿、持ち出し方法・保管等） <input type="checkbox"/> 最新の個人情報保護法への対応・既存ルールの確認と見直し （利用目的、第三者提供、共同利用、開示・訂正・利用停止・苦情対応の迅速対応ならびに受付窓口の設置と公開等） <input type="checkbox"/> 個人情報を取り扱い対象者への教育 <input type="checkbox"/> 個人情報へのアクセス方法の限定（専用端末・パスワード等） <input type="checkbox"/> 個人情報漏えい時の本人通知および、総務省への連絡対応順守 <input type="checkbox"/> JIS Q 15001 認証の認証を保有している。	必須

		<input type="checkbox"/> プライバシーマークの認証を保有している。	
2 公益通報者保護	1 公益通報者の保護を適切に実施しているか	1 公益通報者の保護について、実施しているものをすべて申告すること。 <input type="checkbox"/> 通報に関する規程・ルールの策定 <input type="checkbox"/> 通報窓口の設置 <input type="checkbox"/> 通報制度を周知・教育している <input type="checkbox"/> 公益通報者の保護についての対応を実施していない	必須
3 サイバーセキュリティ	1 外部からの攻撃やウイルス・マルウェア対策を実施しているか	1 従業員等が使用する情報端末に対して行っている対策のうち該当するものをすべて申告すること。 <input type="checkbox"/> ウイルス・マルウェア対策ソフトウェアの稼働 <input type="checkbox"/> ファイアーウォールソフトウェアの稼働 <input type="checkbox"/> システムの最新化 <input type="checkbox"/> 対策を実施していない <input type="checkbox"/> その他：	必須
		2 システムへの対策のうち該当するものをすべて申告すること。 <input type="checkbox"/> ファイアーウォールの設置 <input type="checkbox"/> パッチ等によるシステムの最新化 <input type="checkbox"/> 定期診断 <input type="checkbox"/> 対策を実施していない <input type="checkbox"/> その他：	必須
4 法令遵守体制	1 電気通信事業に関連する法令改正に确实対応する体制	電気通信事業に関連する法令等の改正およびその主旨・背景等を確実に理解し、法令に対する適合性を維持する体制の確保について、該当するものをすべて申告すること。 <input type="checkbox"/> ETOC 参加団体への所属及び団体における議論への参加 <input type="checkbox"/> その他：	加点

必須・加点ごとの評価の考え方

必須・加点	評価点数	評価の考え方
必須	0～10	1. 3点以下の審査項目の評価点が1つ以上ある場合、審査を不合格とする。 2. 上記以外の場合、各審査項目の評価点を総合評価点数に加える。
加点	0～10	3. 各審査項目の評価点を総合評価点数に加える。

審査・判定

審査規則その他規定に則り審査・判定を実施する。

必要に応じて ETOC は追加の証跡・信憑等の提出や説明を求める場合があり、申請者はこれに応じる必要がある。

	項目	求め	判定方法
1	申請者の本人性確認	ETOC が申請者の本人性を確認すること。	1. ETOC が、申請者の本人性を確認できないと判断した場合は登録を拒否する。
2	申請担当者の本人性確認	ETOC が申請担当者の本人性を確認すること。	2. ETOC が、申請担当者の本人性が確認できないと判断した場合は登録を拒否する。
3	申請者および関係者等の社会的信頼性確認	申請者およびその関係者が、ETOC 認証プログラムの制度趣旨及び社会的信頼性の観点から適当である旨、ETOC が判断すること。	3. ETOC が行う審査（申請者及び関係者の本人性及び社会的信頼性の確認を含む）を通じて、電話事業者認証制度(ETOC)の制度趣旨や規定に照らし、申請者を登録することが不相当と判断した場合は登録を拒否する。
4	総合評価点数	各項目評価点の合計値が基準点数以上であること。 基準点数：170点	4. ETOC が申請内容を審査し、必要に応じて追加の証跡・信憑・説明を求め、各項目の評価点数を決定する。 5. 全ての評価点数を加算し、総合評価点数とする。 6. 総合評価点数が基準点数未満である場合は、登録を拒否する。
5	必須項目を満たすこと	全ての必須項目における評価点が4点以上であること。	7. 3点以下の審査項目の評価点が1つ以上ある場合、審査を不合格とする。
6	審査委員会における審議	評価を行い、審査結果を決定する。	8. ETOC 審査委員会は審査状況を確認する。必要に応じて追加の証跡・信憑・説明を求める。 9. 登録若しくは登録の拒否を決定する。

参考情報（周知事項）

この記載はETOCの審査基準の動向・予見性を確保することを目的としており、記載した内容が基準に設定されること若しくはその否を何ら保障するものではありません。

1. 審査基準の改定の可能性

（ア）審査基準はETOCにおいて適宜見直しを行います。事前通知を行わず更新される場合があります。

2. 将来の審査基準に以下の事項が追加される可能性があります。

（ア）事業者間の卸取引において、自らの卸元事業者若しくは卸先事業者に対してETOC認証取得状況の確認を行うこと

（イ）法令改正への対応