

電話事業者認証制度(ETOC)

審査規則

2025 年度版

電話事業者認証機構(ETOC)

Elite Telecom Operator Certification Body, ETOC

1 総則

1.1 目的

1.1.1 本規則は電話事業者認証制度(ETOC)の評価認証に関する事項を規定することで、公正な認証を実施に資することを目的とする。

1.2 範囲

1.2.1 本規則は、電話事業者認証機構（機構）の電話事業者の評価認証事業の範囲を越えない。

2 電話事業者認証制度の登録

2.1 登録

2.1.1 機構は、認証を希望する者からの審査の申請を受け付け、機構が別に定める基準（以下「審査基準」という。）を満たしていると認めた際に登録者として登録原簿に登録するものとする。

2.1.2 機構は登録原簿に登録番号、登録年月日、登録者の名称、登録者の所在地並びに適用基準その他機構の管理に必要な情報を登録する。

2.1.3 機構は登録原簿の主要な情報について公表する。登録、削除、一時停止などの異動時と同様とする。

2.2 登録証書

2.2.1 機構は登録者に対し、優良電話事業者認証登録証書（以下「登録証書」という。）及び認証登録マーク（以下「認証マーク」という。）を発行する。

2.2.2 登録証書の登録審査及び更新審査に基づいて発行される登録証書の有効期間は登録決定の日（以下「登録日」という。）から13ヶ月とする。

2.2.3 審査期間の延長等により登録が遅延した場合、登録証書に記載する登録日は、登録決定の日とする。この場合において、有効期限を定めるための起算日は、登録が遅延しなかとみなして定める。

2.3 登録のマークの使用の許諾

2.3.1 機構は登録証書及び認証マークの使用に関する許諾について別に細則を定める。

2.3.2 機構は規定に従い、登録者に対し登録証書と認証マークの利用を許諾する。

2.3.3 登録者は規定に従い、登録証書や認証マークを自らのウェブサイトや文書等に使用することができる。

2.4 登録の地位の表明の許諾

2.4.1 登録者は、規定に従い、登録された認証の地位等を文書若しくはウェブサイト等で引用、表明することができる。

2.4.2 登録者は、規定に従い、文書若しくはウェブサイト等で登録された認証の地位等を引用若しくは表明する際に、その表明を確実に示すため、機構のウェブサイトへリンクを設定するなどしてその検証性を示すことができる。

2.4.3 登録者は、あらかじめ機構から書面による承諾を得た場合に限り、自らの電話役務と直接接続を行う端末系伝送路設備を設置する事業者（以下「回線事業者」という。）に対し、登録者が有する認証の文書若しくはウェブサイト等で登録された認証の地位等を引用、表明することを許諾することができる。登録者は回線事業者が本規則その他機構の

規定を遵守するために必要な措置を行わなければならない。

2.5 登録の維持

- 2.5.1 登録者は登録を維持するために、本規則に基づき、機構の更新審査若しくは臨時審査を受けなければならない。
- 2.5.2 登録者は登録を受けた内容に大きな異動が生じた場合、その内容及び程度に応じて機構の臨時審査を受けなければならない。
- 2.5.3 機構は登録者に関して認証した事項に関し、外部より文書で苦情等を受領した場合若しくは本認証制度に重大な影響を与える次案が生じたことを確認した場合、その内容を登録者に照会するとともに、検討の上で必要時には臨時審査を登録者に対して要求する。

2.6 登録の継続

- 2.6.1 登録者は、登録証書の有効期間満了後もその登録を継続するために、更新審査を受けなければならない。
- 2.6.2 更新審査が登録証書の有効期限前に完了した場合、機構は、その時点で有効な登録証書の有効期限日に基づき新しい登録証書を発行する。
- 2.6.3 更新審査が登録証書の有効期限前に完了しなかった場合、その登録は一時的に停止され、停止された期間の登録は無効となる。
- 2.6.4 登録が一時的に停止された時点から更新審査が 6 ヶ月以内に完了した場合、一時停止された登録を再度有効とし、新しい登録証書を発行する。この場合、新しい登録証書の有効期限は従前の登録証書の有効期限に基づき定められる。

2.7 登録の拒否

- 2.7.1 機構は、申請者が次のいずれかに該当する場合、登録を拒否するとともに、当該申請者に審査結果を通知する。この場合、申請者から機構に支払われた審査料その他については一切返還しない。
 - 2.7.1.1 審査基準に適合しないとき
 - 2.7.1.2 申請者が機構の規程等若しくはこれらに基づく審査に同意できないとき
 - 2.7.1.3 申請者と機構の間に、公平性が維持できない場合や、容認できない利害関係があるとき
 - 2.7.1.4 故意に虚偽説明を行っていた事実が判明したとき
 - 2.7.1.5 審査が完了できないとき
 - 2.7.1.6 申請者又はその代表者、役員、理事、実質的支配者、若しくは主要な株主や幹部もしくは関係者等（以下「申請者等」という。）による重大な法令違反など、社会的に理解が得られない事業活動実績が確認されたとき
 - 2.7.1.7 前各号に掲げるほか、申請者に法令違反の事実が認められるなど、電話事業者認証制度(ETOC)の制度趣旨に照らし、申請者に登録を付与することが明らかに不適当と認められるとき

2.8 登録の消除

- 2.8.1 機構は登録者が次のいずれかに該当する場合、登録を消除し、当該登録者に対してその旨を通知する。また、電子メール等により他の登録者に通知すると共に、機構のウェブサイトに表示することにより、利用者もしくは消費者等に対して周知を行うものとする

る。

- 2.8.1.1 更新審査若しくは臨時審査を受けないとき
- 2.8.1.2 登録審査、更新審査若しくは臨時審査で、常態化した又は深刻な不適合があり、機構が登録を削除することが適当であると認めたとき
- 2.8.1.3 登録審査、更新審査若しくは臨時審査で、登録者が故意の虚偽説明を行っていた事実が判明したとき
- 2.8.1.4 基準の要求事項に変更があり、登録者が変更された要求事項に適合できないとき
- 2.8.1.5 認証が不正確に引用された場合や、登録証書及び認証マークが誤解を招くような方法で使用されたとき。またこれらに関する規定が守られないとき
- 2.8.1.6 登録の対象となる活動が長期にわたり停止されたとき
- 2.8.1.7 登録者又はその代表者、役員、理事、実質的支配者、若しくは主要な株主や幹部もしくは関係者等（以下「登録者等」という。）による重大な法令違反など、社会的に理解が得られない事業活動実績が確認されたとき
- 2.8.1.8 審査の手数料その他定められた費用が支払われないとき
- 2.8.1.9 前各号に掲げるほか、登録者等に法令違反の事実が認められるなど、電話事業者認証制度(ETOC)の制度趣旨に照らし、申請者の登録を維持することが明らかに不適当と認められるとき

2.8.2 機構は登録者から登録削除の申し出があったとき、登録を削除したあと、当該登録者にその旨を通知する。

2.9 登録の一時停止

2.9.1 機構は登録者が次のいずれかに該当する場合、登録の効力を一時停止し、当該登録者にその旨を通知する。また、電子メール等により他の登録者に通知すると共に、機構のウェブサイトに表示することにより、利用者もしくは消費者等に対して周知を行うものとする。

2.9.1.1 機構が登録の削除の猶予を認めたとき

2.9.1.2 登録者より一時停止の申込みがあったとき

2.9.2 一時停止の原因となった課題が、機構が定めた期限より前に解決したことが確認された場合は、その一時停止は解除され、登録は復帰される。

2.10 登録欠格期間

2.10.1 機構は本規則に基づき登録を拒否された者、若しくは登録を削除された者に対し、当該登録の拒否または削除を決定した日から 1 年間を上限として登録を拒否する期間を定めることができる。当該期間における登録は拒否する。

3 審査

3.1 審査一般

3.1.1 申請者が審査申請書及び審査基準を満たすことを示す信憑を提出し、かつ審査費用の支払が確認された場合に、機構は審査を開始する。

3.1.2 機構は申請者等若しくは登録者等の申告や合理的な外部のデータベース等の照会及びその他情報収集等により、現在若しくは過去の申請者等の法令遵守や電気通信番号の使用の適正性確保及び不適正な利用の防止のための自主的取り組みの状況、社会的に大きな

影響のある事件の事実等、本人性および社会的信頼性等を確認する。

- 3.1.3 機構が追加の確認や信憑が必要であると判断した場合、若しくは補足説明を要すると判断した場合、審査期間を延長することがある。
- 3.1.4 機構が審査を行う為に必要であると判断する場合、申請者に対し、信憑書類の提出もしくは説明を求めることができる。この場合、申請者は速やかにこれに応じなければならない。
- 3.1.5 機構が実施する合理的な情報収集によって認証にふさわしくないと判断される場合は認証を不可と判断する場合がある。
- 3.1.6 機構は合理的な審査を実施した後、その結果を登録者に対して通知する。当該通知において登録可否の原因等、審査結果の詳細については開示しない。
- 3.1.7 登録者は、登録後も審査基準に適合するように維持しなければならない。審査基準に適合しない事項が明らかになった場合は速やかに是正措置を講じ、審査基準に適合させなければならない。

3.2 登録審査

- 3.2.1 機構は、申請者等の本人性及び社会的信頼性等の確認および審査基準に対する適合性等を確認する。
- 3.2.2 機構は別に定める審査に関する委員会を開催し、登録の可否を判断する。
- 3.2.3 機構は審査結果として登録の可否を申請者に通知する。

3.3 更新審査

- 3.3.1 更新審査では、機構は、審査基準への継続的な適合性及び登録の有効性を確認した上で、登録を更新することの可否を判断する。
- 3.3.2 更新審査は登録証書の有効期限までに完了しなければならない。

3.4 臨時審査

- 3.4.1 臨時審査では、機構に判断によって適宜実施される審査である。登録者は臨時審査に応じなければならない。
- 3.4.2 機構は臨時審査によって審査基準に適合していることを確認する。機構は基準に対して不適合若しくは不適切な状況を確認した場合、機構はその旨を登録者に通知する。

3.5 不適合若しくは不適切な状態に対する措置

- 3.5.1 登録審査、更新審査若しくは臨時審査において不適合が確認された場合、登録者は修正若しくは是正処置を実施しなければならない。重大な不適合である場合は、すみやかに実施し、原則的に登録証書の有効期限より前に、機構の確認を得なければならない。軽微な不適合については、修正及び是正処置の計画を作成し、原則的に登録証書の有効期限より前に、機構の確認を得なければならない。

3.6 その他

4 申請者の同意事項

- 4.1 申請者は、以下の場合、機構が申請者自らを特定する情報及び登録に関する情報が機構のウェブサイト等で公開する場合があることに同意する。
 - 4.1.1 登録された場合
 - 4.1.2 登録が削除された場合

- 4.1.3 登録が一時停止された場合
- 4.1.4 一時停止が解除された場合
- 4.2 申請者は、以下の場合、機構が申請者自らを特定する情報及び登録に関する情報を他の登録者に通知する場合があることに同意する。
 - 4.2.1 登録された場合
 - 4.2.2 登録が削除された場合
 - 4.2.3 登録が一時停止された場合
 - 4.2.4 一時停止が解除された場合
- 4.3 申請者は、合理的な範囲で申請者等の本人性若しくは社会的信頼性等の確認が行われることに同意する。
- 4.4 申請者は、申請者等の個人情報以下の目的で利用されることに同意する。なお、機構は以下の目的のため、それらの個人情報を委託提供することがある。
 - 4.4.1 本人性及び社会的信頼性の確認など、審査の実施のため
 - 4.4.2 問い合わせ若しくは相談対応のため
 - 4.4.3 機構の事業に関する周知・案内のため
- 4.5 申請者は、申請者等の個人情報が申請者から機構に提供されることおよび機構により前項の目的で利用されることについて、関係者の同意を得るものとする。
- 4.6 申請者は、認証の結果によらず、その理由が一切開示されないことに同意する。
- 5 手数料及び経費
 - 5.1 機構は次のいずれかに該当する場合、別に定めるところにより手数料を請求する。
 - 5.1.1 審査を行うとき
 - 5.1.2 登録証書若しくは認証マークの再発行を行うとき
 - 5.2 機構は現地審査を行ったとき、別に定める旅費等の経費を請求することができる。
- 6 雑則
 - 6.1 情報の提供
 - 6.1.1 登録者は、機構が認証審査に関し必要と認める十分かつ正確な情報を提供しなければならない。
 - 6.2 機密保持
 - 6.2.1 機構は、審査認証の実施の過程で得られた又は生成された情報は、以下の情報を除き、全て機密情報とみなし、登録者の書面による同意なしに第三者へ開示してはならない。
 - 6.2.1.1 申請者が機構へ要求した事項に基づき公開する情報
 - 6.2.1.2 登録者によってすでに公開されている情報
 - 6.2.1.3 機構が定める規定に基づき公開若しくは開示される登録者の情報
 - 6.2.2 3.1.2 に定める事項の確認は、内部規定に従って任命された者（信頼性確認者）が実施しなければならない。また、信頼性確認者以外の者が当該確認によって得られた個別の情報を知得することがないように機構が厳格に管理しなければならない。
 - 6.2.3 但し、3.1.2 に定める事項を外部に提供することを法律に基づいて要求された場合は、法律の規定の範囲内で提供する。機構及び信頼性確認者は当該機密情報を信頼性確認者以外が知得することがないように厳格に取り扱わなければならない。

6.3 所有権の維持

6.3.1 当機構が登録者に発行する登録文書やマークの画像等の所有権は、機構が維持する。

6.4 異議申立て及び苦情

6.4.1 申請者もしくは登録者は、本規則によって行われた審査若しくはその結果に関し異議若しくは苦情がある場合、機構が通知した日を含めて 2 週間以内にこれを申し立てることができる。

6.4.2 機構は、異議申立てを受領した場合、審査を実施する委員会においてその申立て内容を確認し、審議する。機構の行為や判断が自らの規定や審査基準に反し、若しくは逸脱したことが確認できた場合は、当該委員会は会長に是正を求めるとともに、監事にその是正状況の確認を求めることができる。

6.5 改定

6.5.1 この規則は、別に定める機構の運営に関する委員会の意見を踏まえ、会長が改定する。

7 附則

7.1 この規則は 2024 年 11 月 28 日から施行する。

7.2 2025 年 7 月 23 日 改定

7.2.1 変更) 2.2.2 登録証書の有効期間

7.3 2026 年 3 月 16 日 改定

7.3.1 追加) 2.10.1 登録欠格期間

7.3.2 変更) 2.8.1 登録の消除

7.3.3 変更) 2.9.1 登録の一時停止