ETOC 審査基準
2027A 版

ETOC Standard
Version: 2027A

電話事業者認証機構（ETOC）

Elite Telecom Operator Certification Body (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 申請者の本人性確認	1 申請者の本人性確認 以下を申告もしくは提出すること。但し、申請者が審査団体の会員である場合、及び申請者若しくは申請者の親会社が上場している場合等、申請者の本人性を確認できる場合は、確認書類の提出を省略することができる。 （1） 国税庁法人番号 （2） 証券コード （3） 申請者の基礎的情報（住所や代表者、代表電話番号等） （4） 法人のウェブサイト URL （5） 履歴事項全部証明書の複写	必須
1	1	1	2 申請者の電気通信事業に関する確認 （1） 電気通信事業者の登録若しくは届出番号 （2） 電気通信番号（電話番号）の指定の有無 （3） 認定電気通信事業者の指定の有無	必須
1	1	2 申請代表者の本人性確認	1 申請代表者について、以下の事項を申告もしくは提出すること。但し申請者が審査団体の会員である場合、及び申請者若しくは申請者の親会社が上場している場合等、申請者の本人性を確認できる場合は、証明書の提出を省略することができる。 (1) 申請代表者の本人確認情報（氏名、メールアドレス、電話番号、等）	必須

			(2) 本人確認書類 (3) 申請代表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	
2 犯罪利用対策	1 不適正利用の防止	1 電気通信番号を適正に使用するための手続き	1 電気通信番号使用計画の認定の取得について、該当するものを申告すること。［単一選択］ 〇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） 〇標準電気通信番号使用計画を作成している（みなし認定） 〇電気通信番号使用計画の対応を行っていない *番号使用計画認定書若しくは関連書類を別途提示していただきます。	必須
2	1	1	2 昨年の電気通信番号使用状況の報告状況について、該当するものを申告すること。［単一選択］ 〇電気通信番号使用状況を報告した 〇電気通信番号使用状況を報告しなかった 〇報告対象の電気通信番号を使用した役務を提供していない。若しくは報告対象でない。 *電気通信番号使用状況報告の報告状況を別途提出する必要があります。 なお、卸元事業者名、卸先事業者名およびその法人番号については、墨消しを行うことが可能です。	必須
2	1	2 利用者による不適切な利用の抑制	1 利用者との契約において不適正な利用を防止するために規定しているものをすべて申告すること。［複数選択］ □　他人の権利を侵害する行為の禁止 □　公序良俗に違反する行為の禁止 □　その他	加点
2	1	2	2 申請者が利用者と締結する契約において、契約外の利用若しくは契約に反する行為が行われた場合に、サービスの提供の	加点

			停止、又は契約を解除する措置の規定について、該当するものを申告すること。［単一選択］ ○　利用者との契約において措置を規定している ○　利用者との契約において措置を規定していない	
2	1	2	3 申請者が利用者と締結する、電話番号の卸提供を目的・用途としない契約（契約書・約款・サービス規約等）において、利用者に対し、申請者の承諾を得ることなく電話番号を第三者に提供すること（卸や再販を含む）を禁止しているか、該当するものを選択すること。［単一選択］ ○　契約において承諾のない第三者提供を禁止している ○　契約において承諾のない第三者提供を禁止していない	加点
2	1	3 卸先事業者による不適切な利用の抑制	1 申請者が、卸先となる事業者と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ことが求められる法令上の対応について該当するものを選択すること。［単一選択］ ○　卸提供をしており、法令が定める対象の確認をしている（もしくは法令で定める対象の番号を扱っていない） ○　卸提供をしているが、法令が定める対象の確認をしていない ○　卸提供をしていない	必須
2	1	3	2 申請者が、卸先となる事業者と電話番号の卸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ことが求められる法令上の対応の実施状況について、該当するものをすべて選択すること。［複数選択］ □　番号種別を問わず全て確認している □　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 □　法令が定める番号種別について確認対象としている（もしくは法令で定める対象の番号を扱っていない）	加点

			□　卸提供を行っていない □　その他	
2	1	3	3 申請者が、卸先となる事業者と電話番号の卸契約を締結する際に、当該卸先事業者に対して行う本人性確認の実施状況について該当するものを選択すること。［単一選択］ ○　法令で本人性確認が規定されている番号について、卸先事業者に対して本人性の確認を実施している（もしくは卸提供を行っていない） ○　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るが、卸契約を締結する前に本人性確認を実施していない	必須
2	1	4 利用者の本人性および信頼性の確認	1 申請者が、電気通信事業法や携帯電話不正利用防止法に基づいて実施する利用者の本人性確認について、該当するものを選択すること。［単一選択］ ○　該当する法令に基づく本人性確認を実施している（もしくは、該当する電話番号を提供していない） ○　該当する法令に基づく本人性確認を実施していない	必須
2	1	4	2 申請者が、犯罪収益移転防止法において定められた指定業務（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の実施について該当するものを選択すること。［単一選択］ ○　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（もしくは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） ○　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	1 お客様対	1 お客様対応窓	1 申請者によるお客様対応窓口の設置状況について該当するものを選択すること［単一選択］	必須

ス品質	応	口の設置	○　設置している ○　設置していない	
3	1	1	2 申請者が契約者に対して設置する、お客様対応窓口を選択すること［複数選択］ □　ウェブサイト（チャットボット、SNS） □　電話 □　SMS □　電子メール □　対面（窓口・専任担当等） □　その他	加点
3	1	1	3 申請者が契約者に対して設置する、お客様対応窓口の開示状況を選択すること［単一選択］ ○　公表している ○　公表していない	必須
3	1	1	4 申請者が契約者に対して設置する、お客様対応窓口の開示方法について全て選択すること。［複数選択］ □　ウェブサイト □　書面交付 □　電子メール □　対面（窓口・専任担当等） □　その他	加点

3	1	2 契約時における適切な契約内容の説明	1 申請者が契約者に対し行う、契約内容の説明の状況について選択すること。［単一選択］ ○　実施している ○　実施していない	必須
3	1	2	2 申請者が契約者に対して行う、契約内容の説明の方法について、該当するものをすべて選択すること。［複数選択］ □　対面 □　電話・オンライン会議 □　ウェブサイトに掲載 □　電子メール □　その他:	加点
3	1	2	3 申請者が契約者に対して行う、契約内容の書面交付の状況について選択すること。［単一選択］ ○　法令に定められた契約内容の書面交付を実施している（もしくは、書面交付の義務がある契約をおこなっていない） ○　法令に定められる契約内容の際、書面交付を実施していない	必須
3	1	2	4 申請者が契約者に対して行う、契約内容の書面交付の方法について全て選択すること。［複数選択］ □　印刷物等の郵送・手渡し □　利用者の合意を取得し、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 □　その他	加点

3	1	3 利用者に大きな影響がある事項の適切な通知	1 申請者が契約者に対して行う、故障・メンテナンス情報の通知の状況を選択すること。［単一選択］ ○　通知している ○　通知していない	必須
3	1	3	2 申請者が契約者に対して行う、故障・メンテナンス情報の通知の方法について、該当するものをすべて選択すること。［複数選択］ □　ウェブサイトに掲載 □　電話 □　書面交付（電子メールを含む） □　SNS □　その他：	加点
3	1	3	3 申請者が契約者に対して行うサービス内容や料金等の変更に関する情報の通知の状況を選択すること。［単一選択］ ○　通知している ○　通知していない	必須
3	1	3	4 申請者が契約者に対して行う、サービス内容や料金等の変更に関する情報の通知の方法について、該当するものをすべて選択すること。［複数選択］ □　ウェブサイトに掲載	加点

			□　電話 □　書面交付（電子メールを含む） □　アプリ □　その他：	
3	1	3	5 申請者による契約解除の方法に関する情報の開示状況について選択すること。［単一選択］ ○　開示している ○　開示していない	必須
3	1	3	6 申請者が実施している契約解除の方法に関する開示方法について、該当するものをすべて選択すること。［複数選択］ □　ウェブサイトに掲載 □　電話 □　書面交付（電子メールを含む） □　アプリ □　その他：	加点
4 コンプライアンス対応	1 契約者情報	1 個人情報の適切な取り扱い	1 申請者による個人情報保護法の対応状況について選択すること。［単一選択］ ○　対応している ○　対応していない	必須

4	1	1	2 申請者が実施している個人情報保護法の対応について、すべて選択すること。［複数選択］ □　個人情報の取り扱いに関する内部規程の策定 □　個人情報取り扱い者の限定や取り扱い者に対する教育 □　個人情報の持ち出しに関する規程の策定（パスワードロック・管理簿、持ち出し方法・保管等） □　個人情報保護法への対応・既存規程の見直し （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） □　個人情報に対するアクセス方法の限定（専用端末・パスワード等） □　個人情報の漏えいが発生した際の本人通知および、総務省への連絡対応順守 □　JIS Q 15001 認証の登録 □　プライバシーマークの認証の登録 □　その他:	加点
4	2 公益通報者保護	1 公益通報者の保護	1 申請者による公益通報者保護の対応状況を選択すること。［単一選択］ ○　対応している（もしくは、常時雇用者が 300 人以下の法人若しくは個人事業主のため実施していない） ○　対応していない	必須
4	2	1	2 申請者が実施している、公益通報者の保護の対応についてすべて選択すること。［複数選択］ □　公益通報対応業務従事者を指定し、その者に書面等による明確な通知 □　公益通報対応従事者に対する守秘義務等の義務の説明 □　内部規程の策定 □　窓口の設置	加点

			□　従業員等に対する周知や教育活動	
4	3 サイバーセキュリティ対策	1 外部からの攻撃やウイルス・マルウェア対策	1 申請者による、従業員等が使用する情報端末に対してサイバーセキュリティ対策の状況を選択すること。［単一選択］ ○　実施している ○　実施していない	必須
4	3	1	2 申請者が実施している、従業員等が使用する情報端末に対して実施しているサイバーセキュリティ対策のうち、該当するものをすべて申告すること。［複数選択］ □　ウイルス・マルウェア対策ソフトウェアの稼働 □　ファイアーウォールソフトウェアの稼働 □　システムの最新化 □　ISO27001 の取得 □　その他：	加点
4	3	1	3 申請者による、内部の重要なシステムに対するサイバーセキュリティ対策の状況を選択すること。［単一選択］ ○　実施している ○　実施していない	必須
4	3	1	4 申請者による、内部の重要なシステムに対するサイバーセキュリティ対策の状況を選択すること。［複数選択］ □　ファイアーウォールの設置	加点

			□　パッチ等によるシステムの最新化 □　定期診断 □　ISO27001 の取得 □　その他:	
4	4 法令遵守体制	1 電気通信事業に関連する法令改正に確実に対応する体制	1 申請者が実施している、電気通信事業に関連する法令等の改正およびその主旨・背景等を適正に理解し、法令に対する適合性を維持する体制の確保、及び不適正な役務利用を防ぐこと等を目的として規制機関やその他政府機関、関連組織との密な連絡体制の確保に関する取り組みについて、該当するものをすべて選択すること。［複数選択］ □　ETOC 参加団体へ所属し、且つ活動へ参加することで確保している □　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	0～10000	1.　各審査項目の評価点を総合評価点数に加える。
加点	0～10	1.　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、本基準、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適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：170100 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	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。	7. 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。 8. 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、記載されている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
   （1）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。

（1）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

（2）法令改正への対応