

民生常任委員会 オンライン勉強会報告書①

1 勉強会参加者

民生常任委員会	委員長	田中正剛
	副委員長	宮本かずなり
	委員	岩下彰
	〃	まつお正秀
	〃	松山かつのり
	〃	八木米太郎
	〃	吉井竜二
	〃	脇田のりかず

2 勉強会日時

令和3年2月4日（木） 午前10時～午前11時03分頃

3 勉強会受入先及び勉強事項

西日本電信電話株式会社
・特殊詐欺防止対策について

4 受入先対応者

ビジネスデザイン部 スマートサービス第2部門
コミュニケーションサービス担当

担当部長	北本仁志様
主査	辺土名豊彰様
担当	加治千佳様

兵庫支店 ビジネス営業 公共営業担当

担当課長	田中整様
担当	梅田有佳里様

5 勉強会実施の目的

民生常任委員会では、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、特殊詐欺の被害の増加が懸念されること等から、令和2年度の施策研究テーマの1つに、「防犯対策（特殊詐欺対策）について」を選定しました。そして、市の取組みや効果について調査するなかで、委員会においてインターネットでの情報収集を進めていたところ、民間企業の取組みとして、NTTによるAI技術を活用した特殊詐欺防止対策のサービスが始まりつつあることを知るに至りました。そこで、システムの詳細をご教示いただき、期待される効果等を判断するために勉強会を申し入れたところ、快く受け入れて頂きました。日程を調整し

ていた当初は西宮市議会にご来所いただく予定でしたが、1月に緊急事態宣言が発出されたことから、WEB会議に変更し実施致しました。

6 用務経過等

委員長より挨拶及び当該研修を実施することとなった経緯を説明した後、NTT西日本の担当職員様より特殊詐欺対策サービス並びに各委員が事前に提出していた質問に回答いただく形で御説明を頂きました。その後、質疑応答を経て、副委員長より御礼のご挨拶を述べ、WEB会議を終了しました。

7 勉強会の結果・意見等

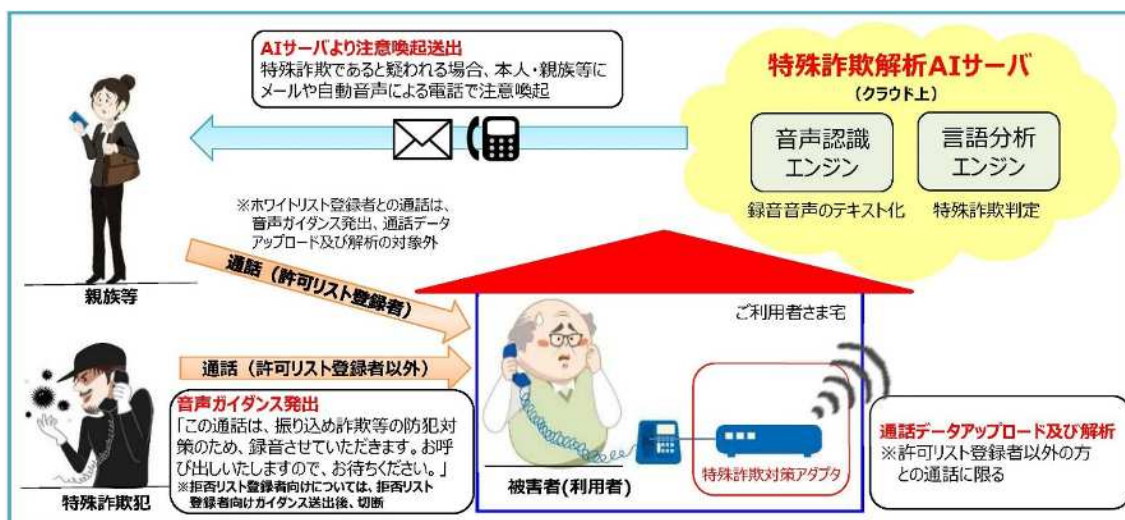
●当日説明より

ア) サービス提供の目的

喫緊の社会課題となっている特殊詐欺について、NTT提供の電話サービスにおける安全性の確保及び社会的な要請へご対応するため、2020年11月30日より受付を開始。

イ) サービスの概要

ご利用者さま宅に特殊詐欺対策アダプタ（通話録音機能付き端末）を設置し、通話データをクラウド上の特殊詐欺対策AIサーバにアップロードし、解析を行うことで、特殊詐欺等の疑いがある場合、親族等に対してアラームを通知し注意喚起することで被害を抑止することを目的としたサービス。



ウ) 特殊詐欺対策サービスの特徴

- ・通話中の会話から、特殊詐欺と疑わしい場合は、ご本人や親族等に通知することで注意喚起を実施。
- ・許可リスト機能により、親しい方との通話時はガイダンス送付や録音・解析の対象外とすることが可能。

- ・通話開始前に、録音する旨のガイダンスを送出することで、特殊詐欺等の迷惑電話を未然に防止。

エ) 契約可能なサービス種別

- ・「加入電話」 / 「加入電話ライト (住宅)」
- ・「INS ネット 64」 / 「INS ネット 64 ライト (住宅)」

※「ひかり電話」、「ひかり電話 A(エース)」、「光回線電話」は準備が整い次第提供開始。

※ひかり電話オフィスタイプ、オフィス A は対象外

オ) 費用

○月額利用料 (税抜) : 400 円/月

ただし、福祉割引を適用させて頂いた金額。福祉割引とは、特殊詐欺の被害を防止するために、本サービスを利用される方を対象とした割引サービス。適用しない場合は 1,430 円。ナンバー・ディスプレイの月額使用料を含む。

○初期工事費 (税抜) : 有派遣工事費 8,000 円

(基本工事費 4,500 円、機器工事費 500 円、交換機等工事費 3,000 円)

●事前質問及び回答

研修事前に民生常任委員会各委員より N T T の取組みに対する質問を提出しまとめて事前に提出していた質問、及び回答は以下のとおりです。

(質問 1) 現在、サービスを利用・検討されている自治体がありましたら、可能な範囲でご教示ください。

(回 答) 現在、名古屋市様・愛知県警様と、本サービスを活用した行政・警察・弊社の連携体制の有効性検証を目的としたモデル事業の実施について協議させていただいております。

(質問 2) 自治体に対し、求めていることがございましたらご教示ください。

(回 答) 特殊詐欺対策の一助として本サービスを市民の方にご活用いただけるよう、地域に根差した告知活動へのご協力をいただきたいと思いますと考えております。例えば、大阪府警様では所轄署の警察官の方が警邏活動の際に、本サービスを含む対策機器・サービスの紹介チラシを配布いただいております。

また、既に多くの自治体様で対策機器の無償貸与や購入に対する補助金制度を導入されていますが、本サービスについても、例えば工事費や一定期間の月額利用料を補助対象にするといったご検討をいただけると、普及促進につながるものと考えております。

(質問 3) 解析した情報の取り扱い (行政や警察などとの連携など) はどのようにするのか。

(回 答) 「通信の秘密」への抵触を回避するため、通話内容はご利用者宅に設置いた

く端末（特殊詐欺対策アダプタ）にて録音し、弊社特殊詐欺解析 AI サーバは詐欺判定のみに音声ファイルを使用、詐欺判定後、録音データはすべて廃棄させていただきます。そのため、弊社の AI サーバの解析結果等を直接警察の方へご提供することは現時点では想定しておりません。なお、警視庁様とは、詐欺の手口が多様化する状況も踏まえ、継続して実際の犯罪に関する音声ファイルをご提供いただけるようご相談しております。

●追加質問と回答

（質問1）配付いただいたチラシ裏面の「サービス概要」の表のうち、「1 提供価格」の「月額利用料」について、福祉割引を適用した場合は月額 440 円、適用しない場合は 1,430 円とありますが、具体的な仕組みをご教示ください。

（回 答）福祉割引とは、特殊詐欺への対策として本サービスを利用すると申し出のあったお客さまに対し、一律で適用させていただき割引となり、福祉割引適用で月額 440 円（税込）となります。（年齢制限は設けておりません）
特殊詐欺対策以外でのご利用を目的とされる場合には福祉割引の対象外とさせていただきます、月額 1,430 円（税込）となります。

（質問2）固定電話を持っていない方で、携帯電話は持っている場合は利用できますか。できる場合はどのような仕組みかご教示ください。また、例えばドコモを利用している方限定で利用できる、などは今後検討されるのでしょうか

（回 答）現在の特殊詐欺対策サービスのご提供形態では携帯電話をご利用の方向けにサービスを提供することが出来ません。通話音声の録音と特殊詐欺解析サーバへの音声データのアップロードを「特殊詐欺対策アダプタ」にて実施しており、特殊詐欺対策アダプタにつきましては固定電話回線との接続を前提とし、携帯電話との接続が出来ない仕様となっているためです。

現時点 N T T 東西の提供する固定電話回線を対象としており、携帯電話向けの提供については検討出来ておりませんが、貴重なご意見として、今後の開発の参考とさせていただきます。

（質問3）AIによる判定の精度について、かかってきた電話に対して、どのくらいの割合でメールが発信されるのか、分かる範囲でご教示ください。（頻繁に「怪しい」というだけでメールが送られてくると（空振りが多いと）、いずれ本当の詐欺電話があった際に油断をしてしまう恐れはないでしょうか。）

（回 答）割合や頻度、具体的な判定のロジック等につきましては、本サービスの仕組み上、お答えすることが出来ません。全ての日常会話についてメール等による通知を行うわけではなく、特殊詐欺解析サーバにて一定の閾値を超えた場合に通知を行う仕様としており、家族や知人との電話は、許可リスト機能を活用頂くことで、録音や分析の対象外とすることが可能です。

(質問4) 実証実験について、これまでどのような実験が実施されましたでしょうか。分かる範囲でご教示ください。仮に、西宮市がモニター（市民）を募って実証実験をする場合、モニターはNTT回線を使用し、ナンバーディスプレイを契約している方に限定されるかと思いますが、端末の契約は市との契約で可能になりますでしょうか。

(回答) 本サービスの提供開始に先立ち、2019年9月～2019年12月末までの期間で東京都内の複数の自治体様にご協力いただき、ご利用者様及び行政機関様等のご要望の把握や、特殊詐欺解析AIの精度向上、端末設置や設置後のアフターフォロー等、運用面の確認を目的とし、実験機を用いた実証実験を実施致しました。

西宮市様で実証実験をされる場合の特殊詐欺対策アダプタのご提供方法ですが、通常、本サービス自体の契約は固定電話回線をご利用中のお客様と弊社との契約になり、特殊詐欺対策アダプタを弊社からのレンタルにてご提供する形となっております（端末の売切りでのご提供はございません）。西宮市様とのご契約方法につきましては別途ご提供の仕組等も含めてご検討させていただきたいと思っております。

なお、名古屋市様のモデル事業検討案では、毎月の利用料ではなく、初期設置時の工事費を名古屋市様の補助でご負担いただく案を検討しております。

8 各委員の意見・感想

警視庁との連携によりAI技術を活用した画期的なシステムでありながら、NTTの社会貢献事業に位置付けた事業であることを確認しました。同時に、民間企業によるサービスの導入に対して自治体がどのように関与すべきなのかが課題であること、及び、当サービスの判定の精度と未然防止効果については未知数であることなどの課題も残されました。

詳細の意見やどのように扱うべきなのか等については、今後の施策研究テーマの提言に向けた委員間協議を経て掲載することと致します。

最後になりますが、このたび調査にご協力頂きました西日本電信電話株式会社のご担当の職員の皆様に対しまして、この場を借りて御礼申し上げ、報告と致します。