

識別音検討WG活動報告

2014（平成26）年3月14日
電気通信サービス向上推進協議会
識別音検討WG

I 背景	2
1 情報通信審議会	2
2 識別音とは	3
II 現状把握（背景、経緯）	4
1 法的視点から	7
2 音の種類（アナウンス・機械的な音）	7
3 固定通信分野・移動通信分野	7
4 訴求目的・手段の違い	7
5 受け手の状況	8
III 検討点	8
1 多様性	8
2 識別音の在り方	8
IV 結論	10
1 基本的考え方	10
2 周知	11
3 今後について	11
参考資料	12
1 会議日程	12
2 構成員一覧	12

I 背景

1 情報通信審議会

2012（平成 24）年度に、ベストエフォート回線を利用した 0AB～J 番号の IP 電話における通信品質の考え方、及び当該通信品質の基準値の適用に当たっての考え方を検討するため、「情報通信審議会 IP ネットワーク設備委員会」内に「通信品質検討アドホックグループ」作業班が設置され、検討が行われた。（関連部分を、以下に抜粋）。

その報告書に識別音を挿入する等の措置を検討する旨記載された事を受け、識別音全体の現状及び利用者視点を踏まえ、民間の取組みとして通信業界内の状況整理を行う中で識別音の在り方を検討するため、本WGを開催することとした。

（参考：2012（平成 24）年 9 月 27 日 情報通信審議会 情報通信技術分科会 IP ネットワーク設備委員会 報告書 P74 抜粋）

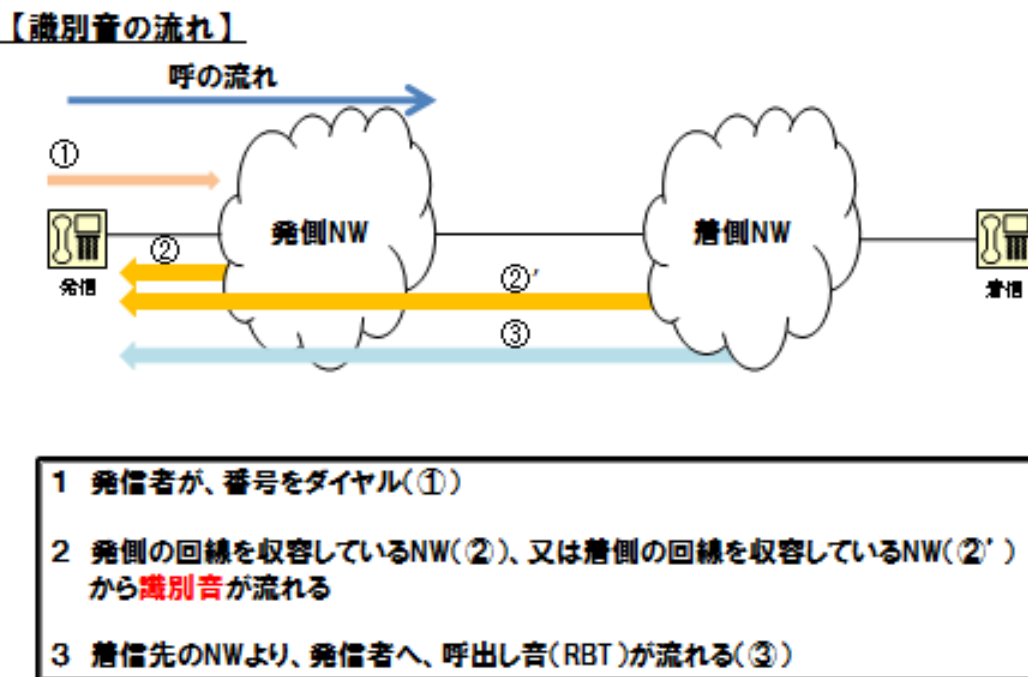
今後、提案方式に関する特例措置の実施条件等を具体化し、同条件の案にも掲げたサービス提供開始前のトライアルと検証、結果の報告・情報開示、サービス提供後の品質測定及び分析、結果の報告・情報開示について確実な実施とともに、急激な品質低下等に迅速に対応できるよう、段階的なサービスの開始を求めていくことが重要である。また、着信側がベストエフォート回線の 0AB～J IP 電話であることを発信者が認知できるように、呼び出し音の前に識別音を挿入する等の措置を検討することも適当である。（以下略）

2 識別音とは

本WGにおいては、まず識別音について、便宜上次のよう定義した。

「発信者がダイヤル後、着信音（リングバックトーン）が聞こえるまでの間に流れる音」

(図1 識別音とは)



次に、識別音を発出している構成員毎に、図2のヒアリングシートを用いて調査した。

本WGでの識別音の定義によれば、機械的な音のみならずいわゆるガイダンストーカーも対象となるが、主たる検討対象は機械的な音であるため、ガイダンストーカーについては任意として調査し、又、他網から発出しているものは対象外とし、自網発出のものについて調査した。

(図2 ヒアリングシート)

識別音に関するヒアリングシート

1. 基本情報	
事業者名	
サービス名称	
2. 識別音について	
① 識別音の提供状況	現在提供中 / 提供終了 / 今後提供予定
② サービス開始時期	年 月
③ 音はどこで出しているか	発信側で出している / 着信側で出している
④ どのような音か (カタカナで表記して下さい)	
⑤ 識別音挿入の目的 (複数選択可)	サービスの識別 / 料金識別 / その他 ()
⑥ ⑤の詳細	
⑦ お客様からの反応の多寡、 内容	
⑧ 識別音を終了した場合その 理由、その際のユーザーの反応 等 ※①で「提供終了」の場合	

II 現状把握（背景、経緯）

前述の図2（ヒアリングシート）に基づき、各社構成員から識別音の発出について提供された情報を、次のとおり集約した。

(図3 ヒアリング結果)

移動体事業者

事業者名	サービス名称	発出開始	発出	どのような音か	発出目的
NTTドコモ	Xi カケ・ホーダイ	2011年 11月	着側	「ドコモ♪」	料金識別
	転送でんわサービス		着側	「このお電話を転送いたしますので、そのままお待ち下さい」	サービス識別
	国際ローミングサービス 「WORLD WING」	2003年 6月	着側	「この電話は海外にローミング中です。おつながりしていますので、そのまましばらくお待ちください。」	サービス識別
	IP セントレックス ワンナンバー	2008年 6月	着側	「IP電話に接続します」	サービス識別
KDDI	音声サービス	1989年 7月	着側	プツ、プツ、プツ、	ページング中 (端末検索中)
ソフトバンク モバイル	ソフトバンク呼び出し音	2007年 8月	着側	プププツ、プププツ (約2秒間)	料金識別
イー・アクセス	EMOBILE 呼び出し音	2008年 3月	着側	プー、プー、プー、プー(約2秒間)	料金識別
ウィルコム	ウィルコム呼び出し音	2013年 7月	着側	ププープー、ププープー	PHS 事業者識別

固定事業者

事業者名	サービス名称	発出開始	発出	どのような音か	発出目的
NTT東日本 ／ NTT西日本	ボイスワープ／ マジックボックス	1996年 6月／ 1999年 7月	着側	以下の3パターンを契約者がリモートコントロールで指定可能。 1: 「タダイマヨリ、デンワヲテンソウイタシマス。」 2: 「タダイマヨリ、デンワヲテンソウイタシマス。テンソウサキマデノデンワリョウキンハトウホウデフタンイタシマス。」 3: 「タダイマデンワヲテンソウシテイマス。」	サービス識別

	フレックスホン	1989年 8月	着 側	「タダイマデンワラテンソウシマスノデ、ソ ノママオマチクダサイ。」	サービス識別
	マイライン (※1)	2001年 5月	発 側	「オツナギイタシマスノデ、ソノママオマチ クダサイ、ナオ、ツギニオカケニナルトキ ハ、サイショノ122ノダイヤルハフヨウデ ス。」	サービス識別
(※1) 固定優先接続解除番号(122)をダイヤルした場合に流れるガイダンストーカー					
	マイラインプラ ス(※2)	2002年 4月	発 側	「エヌティティヒガシニホンヘオツナギシ マスノエヌティティニシニホンヘオツナギ シマス」	サービス識別
(※2) 登録されていない電話会社の識別番号を直接ダイヤルした場合に流れるガイダンストーカー					
NTTコミュニ ケーションズ	050 plus	2011年 7月	着 側	「ゼロゴーゼロプラスヘオツナギシマス」	サービス識別
	050 plus for Biz	2011年 12月	着 側	「ゼロゴーゼロプラスヘオツナギシマス」	サービス識別
	OCNドットフォン オフィス	2003年 7月	発 側	IP to IP 発信(無料通話):ドミン IP to PSTN(国内・国際)、携帯、PHS 発 信:ドミ	サービス識別・ 料金識別
	ドットフォン オ フィス アクセス フリータイプ	2013年 5月	着 側	「インターネットケイユデオツナギシマス」	サービス識別
KDDI	IP 電話サービス (au ひかり、 KDDI-IP 電話)	2005年 1月	発 側	ド・ミ・ソ	料金識別
ソフトバンク テレコム	ODN IPフォン	2003年 3月	発 側	プププ	料金識別・サー ビス識別
	ODN IPフォン (フレッツ端末)	2003年 3月	発 側	プー(約1秒)	料金識別・サー ビス識別
	BB フォン光	2005年 4月	発 側	プププ プププ	料金種別
	ケーブルライン	2007年 2月	発 側	プププ プププ	料金種別
	ホワイト光電話	2013年 6月	発 側	プププ プププ	料金種別

ソフトバンク BB	BBフォン	2002年 4月	発 側	プププ or プププ プププ	料金識別・サー ビス識別
--------------	-------	-------------	--------	----------------	-----------------

- * NTT 東・西の「空いたらお知らせ 159」「ナンバーお知らせ 136」「ナンバー・アナウンス」「自動コレクトコール」「ダイヤルQ2」は、発信者が意識的に使うサービスでのトーキのため割愛
- * NTT コムの「050plus」の品質劣化を警告する音声ガイダンスは通話中のものであるため割愛
- * KDDI の「メタルプラス」「ケーブルプラス」、SBTM の「おとくライン」(いずれも 0ABJ 直収電話)は NTT 東・西の加入電話同様、識別音を発出していない

図3（ヒアリング結果）及びWGでの質疑から状況を概観すると次のとおりとなる。

1 法的視点から

識別音については電気通信事業法及び同法施行規則等における規定は存在しないが、IP時代における電気通信番号の在り方に関する研究会第二次報告書（平成18年6月 総務省）において、インターネット転送電話等については、発信者に対し、当該サービスの通信品質を知らせることやサービスの誤認を防止する観点からガイダンスを挿入することが適当である旨が示されていることを受け、発出を開始したのもあったが、基本的には通信事業者が目的に合せ自発的に採用している。

2 音の種類（アナウンス・機械的な音）

識別音は、ガイダンストーキー（日本語によるアナウンス）か機械的な音かに大別されるが、概ね特異な状況であったり注意喚起的に知らせるものであったりするものはガイダンストーキーを、それ以外は機械的な音を発出している。

3 固定通信分野・移動通信分野

移動体事業者は自社契約者宛での着信通話のあった時に着信側網から識別音を発出し発話者に例外なく聞かせている一方、固定事業者は、自社契約者からの発信通話のあった時に、提供サービスにより発側網から識別音を発出し発話者に聞かせている場合と、着側網から識別音を発出し発話者に聞かせている場合がある。

4 訴求目的・手段の違い

機械的な識別音は、概ねサービス識別か料金識別かに大別されるが、例外としてページング（端末検索）中の無音時間を避けるために発出するものや070番号帯の携帯電話への開放に伴いPHS事業者であることを知らせるために発出するものがある。

機械的な識別音におけるサービス識別・料金識別についていえば、移動体事業者は料金識別が多く、固定事業者は050IP電話サービスにおける無料通話の訴求（料金識別）

と同一通信端末から異なる種類の電話サービスを利用する際の識別（サービス識別）とがセットになっているものが多い。

なお、料金識別を目的としたものの中でも、次のような差異も見られた。

- ・ 無料対象通話であるかを確認（発信者の契約属性レベルで確認）して識別音を発出しているものもあるが、設備投資コストの観点からそこ迄行わずにネットワークレベルで識別音を発出しているものもある
- ・ 通話先からの呼出音（RBT（Ring Back Tone）：発呼者に回線交換作業が終了し、被呼者を呼出中であることを知らせるための音）が鳴る迄の間に隙間的に挟むものもあれば、呼出音の前に必ず一定時間挿入しているものもある

5 受け手の状況

識別音の周知については、各社ホームページ（サービスページ、FAQ）等において自社識別音を説明している。識別音発出開始当時は問合せが一時的に入った経緯はあるものの、一部のIP電話アプリサービス（通話の都度発出されるガイダンスが煩く解約に至ってしまう。）を除いて通信事業者への苦情や問合せは無く、又、消費者団体への苦情や問合せも無いことから、問題意識は、非常に低いのではないかと考えられる。

Ⅲ 検討点

1 多様性

これ迄で明らかになったように、識別音に関しては様々な過去の事例が積み重なって、様々な音が発出されているが、前述したように社会的問題となっている訳では無い。

現状の識別音の発出状況については、電気通信サービス利用者（電話の発信者）にとって混乱を来していない範囲に留まっているのではないかと考えられる。

2 識別音の在り方

現在において、社会的問題を起こしている、あるいはそのおそれがあるとは言えないため、ただちに電気通信事業法等により規制すべき蓋然性は高くない。又、業界で特定の自主基準を定める事についても同様と考えられる。

ただし、今後新規の通信事業者の参入や新規のサービス開始時において識別音を発出するケースを想定し、識別音の基本的考え方を整理すべく、検討した。

<主な検討内容>

- 音色について

発信音、呼出音、話中音、その他認知度の高い音（例：携帯電話の圏外警告音や電池残量警告音等）と紛らわしくない音とすべきではないか。

- 異論無し。
- 訴求目的が注意喚起か商品・事業者アピールかで分ける考え方はある。前者であれば、程度問題はあるが利用者に認知させる（漫然とさせない）ために長い音にする（接続時間が冗長過ぎない範囲で）・高い音にする（不快に感じさせない範囲で）等。
- 訴求目的が注意喚起ならそう想起させる音を、訴求目的が注意喚起以外なら注意喚起と感じさせない音が適切ではないか。

○ 発出事業者について

識別音は発信側事業者が発出する方が、説明責任を果たすうえでは適当ではないか。

- 発信側で発出するには、着信側事業者を識別したうえで発信側事業者のトランクで挿入する事になると思うが、発信側事業者で出す構造が物理的に無い。
- 発信側で識別音を出すとすると、着信側の各事業者と協議・契約と大変煩雑となり又システム改修の投資規模を考えると現実的では無い。事業者識別という意味では着信側事業者が出すのが適切。

○ 発出タイミングについて

識別音の発出タイミングは、RBTが返って来る迄の空き時間に挿入し、RBTを遅らせない様になっている事業者と、必ず識別音を聞かせてから通話接続手順に入る事業者とがあった。

- タイミングの違いについては特段問題視する意見無し。
- 識別音発出の目的や接続手順上の違いから、手法の違いが生じていると考えられる。

○ 発出目的について

注意喚起かそうでは無いかという区別はさておき、識別音発出の目的は様々。

- 次のとおり、主に料金識別では無いか。
 - ・ 通常より高くなる場合 : 利用者保護のための注意喚起
 - ・ 無料含め安くなる場合 : 各通信事業者のアピール
- 品質識別の点について言えば、識別音によって品質識別を行う一律の規則が必要か疑問。識別音を聞く事となる発話者は用事があって架電しているのであり、識別音を聞いて発話を終了し他の手段に切り替えるとは考え難い。又、発話者は（着信転送の場合を除いて、）自身の発信側通信事業者との契約内容と着信側の電話番号で、概ね予測が出来ていると考えられる。
- 電話のサービス識別については、電話番号(0A0 等)で区別されているが、PHSと携帯の番号ポータビリティを実施すると、電話番号による携帯電話とPHSのサービス識別が不可能とな

る。これを補うためには識別音が必要。

○ 識別音の整合性確保・周知について

特定の機関に権限を持たせたうえでの集中管理等とせず、本WGの議論を可能な範囲で公開し、周知広報等に活用していくことが適切ではないか。

- 届出・審査等の事前届出制度とする事は、通信事業者の活動を制限することとなる。社会的問題を引き起こす・利用者等からの強い要望が生じる等の状況でない限りにおいては不要。
- 現に発出されている識別音を一覧出来る環境があれば、通信事業者が今後新たに識別音の発出を検討する際に、似た様な紛らわしい音色としない事が出来る。
- 業界団体ホームページ等にまとめて掲載してあれば、利用者は識別音を照会出来、通信事業者も導入の際に他社がどのような音を入れているかを確認出来る。
- 社内でガイダンスから機械的な音への変更を検討している。その際、各社の音源が様々あるので、重複する可能性がある。例えば通信事業者間で共通的に使える推奨音源（版權フリー）があればその音の導入を検討したい。

IV 結論

1 基本的考え方

現状、識別音の発出については、法的に規定はなされていないが、IP時代における電気通信番号の在り方に関する研究会第二次報告書（平成18年6月 総務省）において、インターネット転送電話等については、発信者に対し、当該サービスの通信品質を知らせることや、サービスの誤認を防止する観点からガイダンスを挿入することが適当である旨が示されているところである。一方で、その他のサービスについては、通話の発信者たる利用者へ何らかの認知させるための手段として通信事業者が選択し得るものである。これらを、着信者では無く発信者に知らせる背景としては、我が国の通話料金が原則発信者負担のためである。

通信事業者は、新たに識別音を発出する場合は次の3点に留意し、訴求目的と投資コストに照らし合理的であるか検討したうえで決定する事が適当である。

- (1) ガイダンスによる説明が適しているか、機械的な音が適しているか
- (2) 他の音（話中音や呼出音、他事業者の音）と被らないか
- (3) 音の音色・高さ・長さは訴求目的（注意喚起か、他の目的か）に即したもののか

なお、識別音を発信者に聞いて貰う前提に立てば、本来は発信者と契約関係のある発信側事業者が発出することが説明責任上では適当と考えられるものの、発信側事業者が識別

音を発出するためには発着双方の事業者が協議のうえ双方の設備を改修する必要が生ずるため、着信側事業者において音を発出する方が接続手順や投資コスト等の観点からは適切と考えられ、こういった送出事業者が発信側・着信側いずれであるべきかという点や、識別音を送出するタイミング・発出範囲、品質識別を目的とした識別音の送出等については、認知度の点を含め市場に混乱を来している訳では無いこと等からも、これをただちに統一・変更する迄の必要性は極めて少ないと考えられる。

2 周知

利用者及び通信事業者の参考に資するため、電気通信サービス向上推進協議会のホームページにおいて、機械的な音で発出される識別音の一覧を掲載する。

なお掲載に当たっては、分かり易く図示化するとともに、実際に音を試聴出来る様にする。

3 今後について

基本的考え方の整理に伴う上記周知を継続的に実行するため、電気通信サービス向上推進協議会は、通信事業者に対し、識別音の追加・削除・変更等がないか、定期的に照会し報告を求めることとする。

前記にかかわらず、通信事業者からの報告はこれを妨げるものではない。

報告の事務局窓口は（一社）電気通信事業者協会が担当する。

参考資料 1 会議日程

- 第 1 回 2013(平成 25)年 7 月 22 日(月) 11 時～12 時
- 第 2 回 2013(平成 25)年 8 月 30 日(金) 10 時 30 分～12 時
- 第 3 回 2013(平成 25)年 11 月 15 日(金) 15 時 30 分～17 時
- 第 4 回 2013(平成 25)年 12 月 13 日(金) 10 時 30 分～12 時
- 第 5 回 2014(平成 26)年 1 月 24 日(金) 15 時～16 時 30 分

参考資料 2 構成員一覧（敬称略、順不同）

東日本電信電話株式会社

毛利仁士 設備企画部 担当課長、高見尚也 第一部門 担当課長（第 3 回～）

西日本電信電話株式会社

岡本卓 ビジネスデザイン部 担当課長、岡本治 ネットワーク部 担当課長

KDDI 株式会社

遠藤晃 ネットワーク技術企画部マネジャー、毛利政之 モバイル技術企画部マネジャー

ソフトバンクテレコム株式会社

加藤潤 技術渉外部長

NTTコミュニケーションズ株式会社

土沼恒之 ボイス&コミュニケーションサービス部 担当課長

株式会社NTTドコモ

八木宏樹 研究開発推進部 担当課長

ソフトバンクモバイル株式会社

古田英稔 プラットフォーム管理部 課長（～第 3 回）、須賀秀哲（第 4 回～）

株式会社ウィルコム

竹田学 技術企画部長

イー・アクセス株式会社

藤田敬史 企画部 課長

一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

伊澤雅和 第 1 業務部長

独立行政法人国民生活センター

小林真寿美 相談情報部相談第 2 課情報通信チーム 主査

公益社団法人全国消費生活相談員協会

石田幸枝 IT 研究会 代表

【オブザーバ】

東京大学工学系研究科 電気系工学専攻

相田仁 教授

総務省電気通信事業部電気通信技術システム課、番号企画室

寺岡秀礼課長補佐、山本邦彦係長、小出孝治番号企画室長、瀬島千恵子課長補佐、根本俊一係長

電気通信サービス向上推進協議会

明神浩 事務局長（兼一般社団法人テレコムサービス協会）、菅田泰二 事務局長代理

【事務局】（一般社団法人電気通信事業者協会）

濱谷規夫 企画部長、荻原永治（書記）

※ 電気通信サービス向上推進協議会

- （１）利用者サービスの向上のための具体策の検討及びその円滑な実施
- （２）電気通信サービスの広告表示に関する自主基準の策定および運用
- （３）勧誘に関する自主基準の策定および運用
- （４）消費者からの苦情相談や不具合に関する対応策の検討および運用
- （５）その他電気通信サービスに関する対応

これらを目的として、一般社団法人テレコムサービス協会・一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会・一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟・一般社団法人電気通信事業者協会の業界４団体で構成する会議体。平成 15 年 11 月発足。 <http://www.tspsc.jp/>