

迷惑電話対策相談センター (でんわんセンター) の役割と展望

一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会（JUSA） 副会長 専務理事
迷惑電話対策相談センター センター長

やす か がわ こう じ
安力川 幸司



1. はじめに

近年、オレオレ詐欺や架空請求等に代表される電話の不適正利用による被害額は年間700億円以上に及び^[1]、大きな社会問題となっている。こうした事態を受け、総務省は2025年6月^[2]、迷惑電話対策の拠点として「でんわんセンター（正式名称：迷惑電話対策相談センター）」^[3]を設立した。同センターは総務省の請負事業として、クラウドコミュニケーション事業者の団体である一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会（JUSA）^[4]が運営している。同協会は特殊詐欺対策や通信事業者の法令遵守の推進など電話の問題に長年取り組んでいることから、これまでの知見を生かして、でんわんセンターを運営している。でんわんセンターは迷惑電話の相談対応を中心に据えつつ、電話に関するあらゆる困りごとに対応する全国的な相談窓口として運営されている。

2. でんわんセンターのミッション

同センターの使命は以下の4点に整理される。第1に、利用者からの相談受付であり、迷惑電話や不審勧誘等に関する苦情や不安を解消する。第2に、寄せられた相談情報を体系的に分析し、不正利用の傾向を把握する。第3に、

分析結果や事例を広く社会に周知し、利用者の注意喚起と情報リテラシー向上を図る。第4に、警察・自治体・関係団体等と連携し、特殊詐欺及び迷惑電話対策を総合的に推進することである。（表）

■表. でんわんセンターのミッション

項目	内容
相談受付	利用者からの迷惑電話・不審勧誘等の相談対応
情報分析	寄せられた相談を体系的に整理し傾向を把握
広報・周知	注意喚起や啓発活動を展開
対策推進	関係機関との連携による特殊詐欺・迷惑電話対策の推進

3. 相談窓口の概要

でんわんセンターの一般向け電話相談窓口は平日の10時から17時まで利用可能である。相談は無料（ただし通話料は相談者が負担する）で、秘密は厳守される。センターの対応範囲は広く、知らない番号からの着信に関する不安や、自動音声の不審な電話への対処方法、国際電話休止の申込みのサポートなどの迷惑電話に関する相談のほか、電話全般の困りごとに対応できるだけ広く応じている。ただし、犯罪行為が進行している場合や被害が発生している場合には

でんわんセンターの特長



電話の専門家が
対応

電話の専門家が対応する窓口です。
めずらしいでしょ？

電話に関する相談
は何でも

電話のサービス、迷惑電話対策、そして
電話網の仕組み等の技術的な説明もカ
バー。電話の疑問・不安は何でも！

総務省事業
無料で安心相談

でんわんセンターは総務省の事業*で、
相談は無料。秘密は守られます。

*令和7年度請負事業

■図1. でんわんセンターの特長



■図2. でんわんセンターの外部連携

警察への通報を促し、通信サービス契約の申込みや解約手続きなど事業者と利用者との契約事項にかかる具体的な手続きは取り扱わない（図1）。

4. 関係機関との連携

でんわんセンターは消費者のみならず政府機関、地方自治体、警察等を対象とし、迷惑電話対策の支援を行う。具体的には、自治体や警察向けに電話網や電話サービスに関する技術的な照会への対応、職員を対象とした講義の実施や地域で開催する防犯イベントやセミナー等での登壇や広報活動の支援、並びに国内外会議への参加等である。これにより、社会全体における被害抑止を図る（図2）。

5. キャラクター「でんわんこ」の役割

広報活動においては、公式キャラクター「でんわんこ」（図3）が重要な役割を果たしている。でんわんこは正義感



■図3. でんわんセンターのマスコット「でんわんこ」

が強く優しい白い雑種犬をモチーフとしており、親和性の高い象徴としてパンフレットや資料に活用されている。視覚的・感性的に訴求し、市民、とりわけ高齢者や青少年層が相談をためらわない環境の醸成に寄与している。

6. 今後の展望

迷惑電話は従来の音声通話にとどまらず、SMSやSNSを介した誘導型などへと拡大しており、若年層の被害比率が増加するなど、犯罪の形態や被害者の層が変化している。このような環境において最大限の成果を得るために、でんわんセンターには、AIを活用した相談内容の高度な分析や多言語対応、若年層の特性に適合した広報の実施等、柔軟かつ迅速な対応が求められている。また、利用者の保護の取組みに加えて、通信市場の健全性の推進にも取り組んでいく。事業者団体による防犯活動や、電話事業者認証機構（ETOC）による電話事業者の認証の取組みと連携すること等により、通信市場の健全な成長を図るとともに、「安心して電話を利用できる社会」の実現を目指していく。

参考文献

- [1] 警察庁：特殊詐欺の被害状況（令和6年版統計資料）
- [2] 総務省：迷惑電話対策相談センター（でんわんセンター）開所式 2025年6月10日
https://www.soumu.go.jp/photo_gallery/02koho03_03005271.html
- [3] でんわんセンター <https://denwan.jp/>
- [4] 一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会（JUSA）
<https://jusa.jp/>