

電話代行業界で初！！振り込め詐欺を拡散させない「詐欺拡散防止システム」

電話代行の 88 電話代行サービス(株式会社アイアールシー 代表取締役茂野光将)は振り込め詐欺や社債詐欺など反社会的势力的な悪意のある組織が電話代行業を悪用することを放置しない詐欺拡散防止システムの運用を開始した。



従来電話代行は「犯罪による収益の移転防止に関する法律」(犯罪収益移転防止法)の適用事業となっており、犯罪収益移転防止法は厳格な本人確認により犯罪による収益の移転の防止を図り、国民生活の安全と平穏を確保するとともに、経済活動の健全な発展に寄与することを目的として制定されたものです。

ただ振り込め詐欺や社債詐欺を行う組織は巧妙に本人確認をすり抜け、電話代行の電話をコールバック用に利用し犯罪を重ねているものも多く存在します。

88 電話代行自体も過去に何社か巧妙に仕込まれた悪意のある組織の利用を許した経緯があり、その被害者である方々を迅速に救うための行動に動けなかった(民事における経済活動と悪意のある経済活動との差が第三者であるオペレーターでは中々判断がつかない)反省があります。

そこで昨年よりオペレーターによる代行通話の中で悪意のある組織とのやり取りで出てくるキーワードをオペレーターが感知した時点で、ネットでの簡易調査及び上席への報告。上席は今までの経緯を踏まえたうえで警察などに連絡するかどうかを判断。必要があれば警察の指導に従い、録音データなど証拠となる情報を提供する、電話代行業を通知なく停止するなどをシステムティックにかつ被害が広がらないように迅速に対処できるように致しました。また今までの経験から警察などの連絡もどのように行っていけば迅速に取り上げ動いていただけるかもノウハウとして取得、被害の広がらないシステムを確立致しました。

電話代行業とは本来、電話番のスタッフがいないなど世の中の不便を解決するための BPO として存在するのであり、悪意をもった組織に悪用されるのは本意ではありません。

このような組織に悪用されないために 88 電話代行サービスでは詐欺拡散防止システムを運用、強化してまいります。これからも私たち 88 電話代行サービスは世の中の役に立ってこそそのサービスを追及していく所存であります。

<詐欺拡散防止システムの特徴>

悪意のある組織に電話をかけてくる善意の第三者の話すキーワードで

- ① お金を預けている
- ② 期日になっても振り込みがない(個人の名称で電話がかかってきた場合)
- ③ 詐欺なのではないか

他、今まででその取引に詐欺の嫌疑がある事象の文言(公開できません)

などの文言をオペレーターが感知した場合、自動的に上席に報告。

※社内システムとして運用しますので顧客の費用負担はありません。

<問合せ先>

株式会社アイアールシー
88 電話代行お客様サポート
担当:茂野



URL: <http://www.88service.biz/>

メール: 88customer@rakukicho.jp

電話番号:0120-459-154