

JRIS 一問一答



日本総研

The Japan Research Institute, Limited グループ

一問一答【2010】7号

2010年7月21日

日綜（上海）投資コンサルティング有限公司
法律顧問 吳菊華

e-mail: gokikuka@jris.com.cn

<http://www.jris.com.cn>

上海市浦東新区陸家嘴環路1000号
匯豐大廈18楼41室

電話：021-6841-1288 fax：021-6841-1287

質問：

外商投資コールセンターの設立に関して教えてください。

回答

コールセンター業務とは、企業、事業者の委託を受けて、公共通信ネットワーク及びインターネットと接続するコールセンターシステム及びデータバンク技術を利用し、情報の収集、加工、保存などをへて情報バンクをもうけ、固定通信ネットワーク、移動通信ネットワーク又はインターネットなど公共通信ネットワークを通してユーザーに対し当該企業、事業者の業務諮詢、情報諮詢及びデータ照会などサービスを提供することを指し、コールセンターのシステム及び電話交換手座席のリース業務も含まれています。

コールセンターは《電信業務分類目録》¹により、第二増値電信業務に属するものとされており、コールセンターを経営するためには、《中華人民共和國電信条例》²及び《電信業務經營許可管理弁法》³に基づき、コールセンター經營許可証を取得する必要があります。

また、《外商投資電信企業管理弁法》⁴により、合弁で外商投資電信企業の設立は認められていますが行政前置審査が求められ⁵、商務部門の審査を経てから工業・情報化部の外商投資電信企業設立審査機構により批准を得なければならないとされています。よって、コールセンター業務を經營する外商投資電信企業を設立するためには商務部門による審査以外にも、工業・情報化部による外商投資電信企業設立に関する審査も経なければならない、且つ、コールセンター經營許可証も取得する必要があるといえます。

¹ 2003年2月21日に公布・施行。

² 2000年9月25日公布、同日より施行。

³ 2009年3月5日公布、同年4月10日より施行。

⁴ 2001年12月11日公布、2002年1月1日より施行。2008年9月10日改正され、当日に改正版が公布。

⁵ 2008年12月18日公布する《外商投資准入管理指導手冊》により、外商投資電信企業の設立は行政前置審査が必要とされるサービス業の一つとされています。

コールセンター経営許可証の取得には、次に挙げる条件をクリアする必要があります。

- ① 経営者が法に則り設立した会社であること。
- ② 経営活動の展開に相応する資金及び専門人員を有すること。
- ③ ユーザーに対して長期的なサービスを提供する信用または能力を有すること。
- ④ 省、自治区、直轄市範囲内で経営する場合、登録資本の最低限度額が 100 万元を下回らないこと。全国または省、自治区、直轄市を跨る範囲で経営する場合、登録資本の最低限度額が 1000 万元を下回らないこと。
- ⑤ 必要な場所、施設及び技術方案を有していること。
- ⑥ 会社及びその主要出資者と主要経営管理人員が 3 年以内に電信監督管理制度に違反した違法記録がないこと。
- ⑦ 国家规定するその他の条件

また、経営許可証を申請する際提出しなければならない資料は次のとおりです。

- ① 会社法定代表人の署名する経営増値電信業務の書面申請。内容には、経営する電信業務の種類、業務管轄範囲、会社名称、会社通信住所、郵便番号、連絡人、連絡電話番号、電子メールアドレス等を含む。
- ② 会社の企業法人営業許可証の副本及びコピー。
- ③ 会社概況。会社基本情報、増値電信業務に従事する予定の人員、場所、施設等の状況。
- ④ 会社の直近の会計事務所により監査を経ている企業法人年度財務会計報告又は験資報告及び工業・情報化部が規定するその他関連会計資料。
- ⑤ 会社定款、会社出資持分構成及び出資者の情報。
- ⑥ 申請する電信業務経営の業務発展、実施計画及び技術方案。
- ⑦ ユーザーに対して長期的にサービス及び品質保障を提供する措置。
- ⑧ 情報安全保障措置。
- ⑨ 会社信用を証明する関連資料
- ⑩ 会社法定代表人が署名する会社が法に依って電信業務を経営する承諾書。

前述のとおり《外商投資電信企業管理弁法》はすでに 2002 年 1 月 1 日より施行され、投資比率及び其のほか投資者に関する条件がクリアできれば、基礎電信業務及び増値電信業務を経営する電信企業の設立が認められていると読みとることができます⁶。しかし、コールセンターを含む増値電信業務経営許可証申請業務を携わるコンサルティング業者にヒア

⁶ 2008 年 9 月 10 日に改正されましたが合弁電信企業の設立に関する改正はありませんでした。

リングしたところ、100%中国国内資本の企業でなければ、ほとんどの企業が申請しても受付してもらえないようであります。また、工業・情報化部にもヒアリングを行いましたところ、経営許可証の発給に数量等に関する制限は設けていないものの、実際にコールセンター経営許可証を取得している中外合弁企業はやはり多くはないとの確認が得られております。

《外商投資産業指導目録》（2007版）では、アウトソーシングの請負形式でコールセンターなど情報技術及び業務プロセスのアウトソーシングに携わることは奨励類に属するものと⁷とされており、また、《外商投資電信企業管理弁法》など規定により、中国資本がマジョリティーである中外合弁の外商投資コールセンターの設立は可能と読み取ることができますが、一方、增值電信業務の経営におけるコールセンター経営許可証の取得は実務上難しいと言わざるを得ない状況です。しかしながら、外資を更に有効に利用することを目的として、本年4月6日に国務院は《一段と外資利用工作を行うことに関する若干意見》を公布しました。同《意見》に基づき、《外商投資産業指導目録》（2007年版）の改正も急いでおり⁸、国家発展改革委員会副主任を務める張曉強氏の紹介によりますと、改正要点の一つとなる情報産業及びサービス業の発展を促進する宗旨に基づき外商投資情報産業及びサービス業を奨励類に入れる可能性があるため⁹、外商投資コールセンターの経営もある程度緩和される可能性も期待されます。これとあわせて経営許可証を所管する工業・情報化部での規制緩和も期待したいところです。

以 上

1. 税制、法律、外貨管理制度等は中国当局により変更されることがございますので参考資料としてご利用ください。
2. 本資料は、作成日時時点で弊社が入手し得る資料及び一般に信頼できるとされる情報源に基づいて作成されたものですが、情報の正確性、完全性につきましては、弊社で保証するものではありません。本資料の内容につきましては、あくまで弊社の意見を示すものに過ぎません。また、本資料の一部または全部を、電子的または機械的な手段を問わず、無断で複製または転送などを行わないようお願いいたします。

⁷ 《外商投資産業指導目録》（2007年版）：「七、レンタル及び商務サービス業の3：アウトソーシングの請負方式によりシステム応用管理及び維持、情報技術サポート管理、財務決算、人力資源サービス、ソフト開発、コールセンター、データ処理など技術及び業務プロセスに関するアウトソーシングサービスの提供。」

⁸ 各地及び各関係業界への外商投資産業指導目録修正意見の徴集は2010年5月10日の締め切りとなっています。

⁹ <http://www.chinanews.com.cn/cj/cj-gncj/news/2010/04-14/2225683.shtml> より。