

「携帯電話・PHS の番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」(案) についての意見募集

別紙1

■ 意見募集期間：平成30年6月7日(木)から平成30年7月6日(金)まで

■ 意見提出件数：15件（法人・団体：6件、個人・匿名：9件）

■ 意見提出者：

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	ソフトバンク株式会社
2	一般社団法人テレコムサービス協会
3	公益社団法人全国消費生活相談員協会
4	株式会社ケイ・オプティコム
5	東京都消費生活総合センター
6	楽天株式会社
—	個人・匿名(9件)

「携帯電話・PHS の番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」(案)に対する意見 及び総務省の考え方

項目	意見	考え方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
ガイドライン全体に対する意見			
全体	<p>ガイドライン案に賛成します。特に MVNO について明確に位置づけられましたことは意義があると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	賛成の御意見として承ります。	無
5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続き等 関係			
(1) 利用者負担料金 関係			
P4(1)利用者負担料金	<p>(意見)</p> <p>「番号ポータビリティの利用者が負担する料金の額の設定を行うに当たっては、利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮するとともに、利用者が負担する料金について、電気通信事業者間で協議して決定することのないよう留意すること。」について、「番号ポータビリティの利用者が負担する料金の額の設定を行うに当たっては、利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進する観点から早期の引き下げを検討するとともに、将来的にインターネットや電話等の迅速かつ容易な方法により、無料で利用できる可能性を検討すること。」とすべき。</p> <p>(理由)</p> <p>利用者が負担する料金の額の設定はこれまで事業者に委ねられていたが、その結果として 2006 年 10 月の開始以来大きな制度変更がなかったにも関わらず値下げは行われていない。むしろ NTT ドコモやソフトバンクにおいて端末購入を伴わない短期解約者に対する手数料が 5,000 円へと値上げされており、「利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮する」というガイドラインの趣旨に則った運用が行われてきたとは言</p>	<p>今般のガイドラインの見直しに当たり、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」等において、番号ポータビリティの利用者が負担する料金に関する早期の引き下げや無料で利用できる可能性については議論されていないため、本ガイドラインにおいて、利用者負担料金については、従前のおり、「利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮する」とすることとし、ご指摘の点については、利用者に過度な負担を求めるものがないか等を注視しつつ、今後の検討課題とします。</p>	無

	<p>えない。この事実を鑑み料金値下げの方向性をガイドラインに明記すべき。</p> <p>また「利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮する」観点からは本来利用者負担はあるべきではなく、実際 OECD 加盟国の 7 割では利用者負担なしの番号ポータビリティが実現している。国内他業種では電力自由化やガス自由化に際しての事業者切り替えは利用者負担なしで提供されており、同様に携帯電話・PHS の番号ポータビリティにおいても利用者負担をなくす方向性が検討されるべき。</p> <p>類例として「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」では、「事業者は、インターネットや電話等の迅速かつ容易な方法により、無料で SIM ロックの解除を行うものとする。」とあり、同様に無料とすることは実施可能と考える。</p> <p style="text-align: right;">【楽天株式会社】</p>		
(3) 利用手続 関係			
5 (3) 利用手続	<p>「MNO は、番号ポータビリティに係る利用手続について、利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなるように努め(以下、略)」とありますが、番号ポータビリティの実施対象には MVNO の利用者も含まれることから、特に②にある利用手続方法の多様化については利用者利便の観点において MVNO に対しても求められるべきと考えます。</p> <p>また、③にある「一の販売店（代理店を含む。）において番号ポータビリティに係る利用手続の全てを完了」することについては、弊社において契約内容に応じた解約時の注意事項の説明等が必要であることから、現実的ではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>本ガイドライン案の 5 (3) は、電気通信番号の指定を受けた MNO に求められる番号ポータビリティに関する措置について規定したものであり、MVNO に求められる措置については現在想定しておりません。MVNO において、是正すべき、番号ポータビリティ時の強引な引き止めが行われていないかについては、今後実態把握を実施するところであり、その結果により、ガイドラインの必要性について検討していくこととします。</p> <p>一の販売店（代理店を含む。）において利用手続を完了することについては、解約時の説明等が不可欠かどうかも含め、関係事業者において検討が行われることが適当であると考えます。</p>	無
5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等 (3) 利用手続	<p>移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティを可能とする観点で、WEB による MNP 手続きを実現していくことについて賛同します。</p>	<p>移転元事業者による引き止めについて、総務省では、モバイル市場における MVNO を含めた事業者間の公正な競争の促進及び利</p>	無

	<p>移転元事業者による引き止めの問題については、公正競争の観点で他の課題がないか、引き続き総務省殿にて調査・検証いただくことを希望します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>利用者利益を向上させる観点から、番号ポータビリティ時の強引な引き止め及びコールセンターへの電話のつながりやすさについての実態把握等の取組を進め、所要の対応を行います。</p>	
<p>5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等 (3) 利用手続</p>	<p>インターネット等を利用する方法でMNPが簡単に利用できるようなことに賛成です。MNP手続きが合理的な理由なく煩雑なため、事業者を変更しづらい状況になっています。</p> <p>移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすることについては、事業者並びに利用者において時間的拘束が削減され賛成です。</p> <p>MNPを手続きするサイトがどこにあるのか、手続き者が探しやすいようなページ作りをお願いいたします。また、MNPを実施した場合の注意点などにつきましても、同ページに表示できるように工夫いただければ幸いです。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>利用者のサービスの選択機会の確保のために、番号ポータビリティの手続全体について、利用者に分かりやすく、また、簡便なものとなるよう、関係事業者に要請していくこととします。</p>	無
<p>携帯電話の番号ポータビリティの導入に関するガイドライン 新旧対照表 改正後 P5 5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等 (3) 利用手続 ② 移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること。</p>	<p>ウェブによるMNP手続きを実現することは、移転元事業者による強引な引き止め機会をなくし、モバイル市場の公正競争促進に寄与すると考えます。また、対面や電話に加えてMNP手続き方法の選択肢が増えることで、利用者利便の向上にも資するものと考えますので、賛同いたします。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	<p>強引な引き止めが行われないよう、本ガイドライン改正を進め、また、これを機に実態把握の上、必要な検証を行っていくこととします。</p>	無
<p>(3) 利用手続 ② 移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビ</p>	<p>(3) 利用手続 移転元からの引き止め機会のないMNPが可能となるよう、MNOにおけるWEBによる手続きを可能としたことについての意見</p>	<p>強引な引き止めが行われないよう、本ガイドライン改正を進め、適正に運用していきます。</p>	無

<p>リティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること。</p>	<p>【相談事例】：利用者が他社にMNPしようとして移動元事業者のMNP窓口で電話を掛けた。するとキャッシュバックするからと転出を引き留められ、後日商品券を受け取った。</p> <p>利用者は他社へ移るという意思をまげられた結果となった。また、キャッシュバックの資金は移転を申し出していない長期の継続利用者の料金から支払われており、移転の申し出の有無により差が生じるのは平等ではない。よって、この運用の見直しについては賛成である。</p> <p>【東京都消費生活総合センター】</p>		
<p>P5 (3)利用手続</p>	<p>(意見)</p> <p>①「移転先事業者のサービスが利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くすること。」の前に「移転元事業者による引き止めを行わないなど、」を追加すべき。</p> <p>(理由)</p> <p>②にて移転元事業者による引き止めがあることを前提に、それがない手続としてインターネット等を利用する方法を可能とすることとしているが、①の目的を考えるとそもそも引き止め自体なされるべきではないことから、それを明記すべき。</p> <p>(意見)</p> <p>②「移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること」を「…対面や電話によらずインターネット等を利用する方法を原則とするべき。」とするべき。</p> <p>(理由)</p> <p>携帯電話サービスにおける契約内容の確認や諸手続きについてはインターネット経由でのセルフサービスでの提供が広く行われる一方で、自社からの顧客流出となる番号ポータビリティのみは対面や電話での案内となる事例がみられる。これは利用者における自由な</p>	<p>番号ポータビリティの手続において重要な点は、引き止められることを望まない利用者に対し、引き止め機会のない手続を利用可能とすることと考えられるため、本ガイドライン改正では、そのような趣旨から規定整備を行っています。</p>	<p>無</p>

	サービス選択を妨げるものであり、むしろインターネット利用での手続きが原則となるよう改められるべき。 【楽天株式会社】		
同上	(意見) ②「移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること」に「2019年5月末までに」と期限を追加すべき。 (理由) ウェブによるMNP手続きが可能となる時期について、2018年6月6日に総務省よりMNO3社へ、2019年5月末までに措置を講じるよう指導が行われたところであるが、この期限はガイドラインにも記載されるべき。 【楽天株式会社】	インターネット等を利用する方法による利用手続については、御意見のとおり、実施時期を明記することとします。	有
同上	(意見) ③「一の販売店（代理店を含む。）において番号ポータビリティに係る利用手続の全てを完了できる可能性についても引き続き検討すること」の前に「他電気通信事業者へのAPI提供により」を追加し、また明確に提供開始期限を定めるべき。 (理由) API提供は企業間のシステム連携において広く使われている手法であり、インターネット販売を含めた一の販売店において番号ポータビリティに係る利用手続の全てを完了することを実現するに際しても有力な実現手法であることから、これをガイドラインに明記すべき。またその実現を着実に進めるためにAPI提供開始期限も明確に定めるべき。 【楽天株式会社】	一の販売店（代理店を含む。）において完了する利用手続の実施及び実施方法については、関係事業者において検討が行われることが適当であると考えます。	無
同上	(意見) ④として、「番号ポータビリティを実施するための予約番号の有効期限を、現状の2週間から2か月へ延長する可能性について検討すること。」を追加すべき。	予約番号の有効期間については、番号ポータビリティの導入に伴い、MNO間で検討されたものです。番号ポータビリティの利用者の利便を向上させる観点から必要な場合	無

	<p>(理由)</p> <p>番号ポータビリティに係る利用手続を利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなる観点からは、番号ポータビリティを実施するための予約番号の有効期限は支障のない範囲で十分長く設定されるべき。</p> <p>具体的には、現在 MNO が提供する 2 年間の利用期間拘束及びその自動更新を伴う契約において、2 年間の契約満了直後、2 年間の期間拘束が自動的に更新されるまでの猶予期間が 2 ヶ月であること、当社調べでは利用者における携帯電話事業者変更までの検討期間が平均約 2 か月であったことから、予約番号の有効期限も同様に 2 か月に延長されるべき。</p> <p style="text-align: right;">【楽天株式会社】</p>	<p>は、その延長の可能性について、事業者間で検討していく必要があると考えます。</p>	
	<p>不要な引き留めを避ける観点から MNP が Web のみで完結できるようになることに賛成です。</p> <p>ただし、Web での引き留めにも課題があると感じ、何らかのガイドラインが示されることを望みます。</p> <p>数ページにわたる引き留めや、確認項目にチェックを付けなければページが進めずに実際の MNP 手続きの画面まで辿り着けないなどの分かりづらいサイトでは、結果的に電話をしなければならず、Web だけで完結できる効果が失われてしまうと感じます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>実現されたウェブ手続が利用しづらい場合にはその意義が薄いものとなるため、それが利用者に分かりやすく簡便なものとなるよう、MNO に要請していくこととします。</p>	無
5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等 (3) 利用手続	<p>改正案では MNO のみを対象としているが、現段階においても MVNO から MVNO、または、MVNO から MNO への MNP において、手続きに数営業日かかる事業者もいるという状況から、業界全体として迅速な対応ができていない状況である。</p> <p>MVNO の発展を目指すのであれば、将来発生しうる問題にも事前に対応しなければならない。</p> <p style="text-align: right;">【匿名】</p>	<p>本ガイドライン案の 5 (3) ①において、「移転先事業者のサービスが利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くすること」を求めることとしているところ、MVNO を移転元事業者とするものについても可能な限りの時間短縮を求めていくこととします。MVNO において、番号ポータビリティに際して強引な引き止め行為が生じていないか、状況を注視し、ルール化の必要性について検討していくこととします。</p>	無
	<p>電話や店頭で予約番号を発行すると、好条件を提示した引き止めがあったり、発行時間が限られているため、ネットでの取得が可能になると、スムーズに移行することが出来るので賛成である。あわせて、予約番号の発行自体は、24 時間できるように整備をお願いし</p>	<p>利用手続の受付時間が延長されることは利用者利便に資すると考えられるところ、事業者による取組を注視していきます。</p>	無

	たい。 【匿名】		
	消費者相談の現場から、「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」(案)について、以下の通り意見を述べます。 1 MNPに係る利用手続きについて 事例：利用者が他社にMNPしようとする移動元事業者のMNP窓口で電話を掛けた。するとキャッシュバックするからと転出を引き留められ、後日商品券を受け取った。 この事例では利用者はトラブルになっていない。しかし、永年の利用者は何のメリットもなく、知らないで高額な通信料金を支払い続けている。同じサービスを提供されているのに平等ではないという意見が消費者から寄せられていた。 【個人】	利用者の獲得のためのキャッシュバックについては、過度なものとなり利用者間の公平や公正競争を損ねることとならないよう、注視していきます。	無
(4) 初期契約解除等が行われた場合の運用 関係			
5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等 (4) 初期契約解除等が行われた場合の運用	「ただし、新規の電話番号による携帯電話役務の契約をした利用者が初期契約解除等を行う場合の番号ポータビリティの運用については、この限りでない。」という箇所につきましては当協会の要望に沿ったものであり、賛同します。 概要の別紙1におきましても、②初期契約解除などが行われた場合のMNPの運用で<考え方>として、「利用者が新規電話番号で契約した場合の初期契約解除期間に限っては、事業者はMNP予約番号の発行を見合わせる運用を可能とする。」と記述されましたことについて感謝申し上げます。 【一般社団法人テレコムサービス協会】	賛成の御意見として承ります。	無
5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等 (4) 初期契約解除等が行われた場合の運用	賛成です。使い慣れた電話番号を継続できないために初期契約解除を行うことを断念するケースが救済されます。一方、勧誘を受けて従来の契約に追加して新規の回線を契約したものの、新規契約は初期契約解除をしたいというケースでMNPを希望されることはありません。新規の電話番号による契約の場合にMNPが制限されることに異存はありません。	賛成の御意見として承ります。	無

	【公益社団法人全国消費生活相談員協会】		
<p>携帯電話の番号ポータビリティの導入に関する ガイドライン 新旧対照表 改正後 P5</p> <p>5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等 (4) 初期契約解除等が行われた場合の運用 ～略～ 番号ポータビリティ (番号ポータビリティを実施するための予約番号の発行を含む。)の申込みを行った場合は、携帯電話事業者は、当該利用者による番号ポータビリティを可能とした上で、初期契約解除等による契約の解除に必ず必要がある。</p> <p>ただし、新規の電話番号による携帯電話役務の契約をした利用者が初期契約解除等を行う場合の番号ポータビリティの運用については、この限りでない。</p>	<p>初期契約解除制度を運用するにあたって、「キャッシュバック目当ての制度濫用を防止するための対策」は、MVNO が事業運営する上で重要な点であり、ガイドラインに規定されることに賛同いたします。</p> <p>【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	<p>賛成の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>(4) 初期契約解除等が行われた場合の運用 携帯電話役務の利用者が、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）第 26 条の 3 に規定する書面による解除又は電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）第 22 条の 2 の 7 第 1 項第 5 号に規定する確認措置契約の解除 (以下「初期契約解除等」と</p>	<p>(4) 初期契約解除等が行われた場合の運用 MNP 制度創設時に想定されない制度濫用の実態等を踏まえ、利用者が新規電話番号で契約した場合の初期契約解除期間に限っては、事業者が MNP 予約番号の発行を見合わせる運用を可能にしたことについての意見</p> <p>【相談事例】：消費者から「MNO から最新スマホが届いたが、パッケージが開封され、SIM が挿入された状態で届いた。未開封品に交換してほしい。」との相談が寄せられた。確認したところ、MNP を利用し、一旦、解約料のかからない MVNO と契約した直後に解約した上で、キャッシュバック目当てで、新規顧客として MNO と契約し</p>	<p>賛成の御意見として承ります。</p> <p>なお、MNO による番号ポータビリティに関する過度なキャッシュバックについては、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」中「Ⅱ. スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」において整理しており、これを適正に運用していきます。</p>	<p>無</p>

<p>いう。)を行うに当たり、番号ポータビリティ(番号ポータビリティを実施するための予約番号の発行を含む。)の申込みを行った場合は、携帯電話事業者は、当該利用者による番号ポータビリティを可能とした上で、初期契約解除等による契約の解除に応ずる必要がある。</p> <p>ただし、新規の電話番号による携帯電話役務の契約をした利用者が初期契約解除等を行う場合の番号ポータビリティの運用については、この限りでない。</p>	<p>ていることが分かった。</p> <p>消費者生活センターへの相談は少ないが、MNPにより、MVNOへ携帯電話番号を持ち運びつつ、直後にMVNOを解約してMNOのキャッシュバックを得て再度MNPするというケースは散見されるため、見直しが図られたことには賛成である。さらに、キャッシュバックを前提とする販売方法を見直し、他のキャリアからのMNPがキャッシュバック目的にならないような仕組みを構築してほしい。通信サービスに関する消費者の選択の幅を広げるとともに、制度濫用の防止につながると思われる。</p> <p style="text-align: center;">【東京都消費生活総合センター】</p>		
	<p>初期契約解除制度(確認措置を含む)を利用した際の電話番号維持に関しては問題になる事は最初からわかっていたはずなのに、なぜ最初からやらなかったんですかね。</p> <p>「消費者に一方向的に不利になるような特約は無効」とされているにもかかわらず、ソフトバンクが「契約前の状況への復帰(MNP転出・変更前機種などへの復帰など)はできません。継続利用の場合は新たにご契約が必要となり、電話番号の変更などが発生します」としている初期契約解除制度を総務省が認め、これが2年以上平然と運用されているのは一体何なのでしょう。バカなんですか？</p> <p>ということで、初期契約解除制度は機種変更の場合にも適用されるはずですが、機種変更後に初期契約解除制度を適用した場合、再契約が必要となり電話番号が維持出来ないという不利な状況に関しての記述が案に記載されておりません。</p> <p>機種変更の場合でも番号維持出来るようにしなければならないのでは？</p> <p>また、MNP手続きのweb利用を可能にする案ですが、当然ながら事業者はwebページでも何ページも推移しないとMNP番号発行出来ないような悪質な引き止めを行うと思います。ここについても釘を刺す記述が必要なのでは？</p>	<p>基本的に賛成の御意見として承ります。</p> <p>なお、初期契約解除制度は、軽微変更等一定の場合を除き、電気通信役務に関する変更契約と更新契約に対しても適用になりますが、例えば、端末を変更するのみで通信料金等事項が不変であるような場合は、通常該当しません。また、変更契約について、初期契約解除がされた場合は、基本的に、事業者には変更前の契約内容を回復する義務が生じると考えられます。</p> <p>また、実現されたウェブ手続が利用しづらい場合にはその意義が薄いものとなるため、それが利用者に分かりやすく簡便なものとなるよう、MNOに要請していくこととします。</p>	<p>無</p>

	<p>これ、本当に「有識者」が検討して出した結論なんですか？ 穴だらけじゃないですか。無識者の間違いでは？ 無能が集まると無駄しか発生しないのでやめてください。税金の無駄です。</p> <p style="text-align: right;">【匿名】</p>		
	<p>2 初期契約解除等が行われた場合の運用について</p> <p>事例：MNO のサイトで最新スマホを購入したが、パッケージが開封されており、SIM が挿入された状態で届いた。未使用ではあるが、未開封品がほしかったので MNO 事業者へ苦情を伝えたところ、動作確認して提供していると言われた。梱包を外すことは新品提供の義務を怠っている。未開封品に交換してほしい。</p> <p>→センターで、当該 MNP の前はどこと契約していたか尋ねたところ、数日前に MVNO を契約し MNO へ MNP していた。当該 MVNO で解除料がかからないことから、契約直後に解約していると思われた。梱包の有無についてセンター介入はできないことを伝えた。</p> <p>消費生活センターへの相談は少ないが、MNP により、MVNO へ携帯電話番号を持ち運びつつ、直後に MVNO を解約して MNO のキャッシュバックを得て再度 MNP するというケースは散見される。初期契約解除と MNP ができるようにすべきとは思いますが、携帯電話業界の健全な発展を考えると、他のキャリアからの MNP が、キャッシュバック目的にならないように契約内容を単純化してほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	賛成の御意見として承ります。	無
その他			
	<p>MNP 予約番号に際し、MNO・MVNO を問わず引き留め行為が横行している。</p> <p>MNO ではだけでなく、MVNO にも同様に Web による手続きを実施することが望ましい。</p> <p>例えばソフトバンクモバイルに MNP 予約番号の発行を依頼したところ、契約満了日まで毎月 1,000 円割引するので解約をとどまると打診があったため受けた。</p> <p>消費者の自由な契約を阻害するものであり、他社への流出を阻害している。</p> <p>その他、MVNO については、利用する、MNO 提供会社、MVNE 卸売提</p>	<p>MVNO において、番号ポータビリティに際して強引な引き止め行為が生じていないか、状況を注視し、ルール化の必要性について検討していくこととします。</p>	無

	<p>供会社を明記すること、例えベストエフォートであっても、各都道府県の県庁所在地等で測定した実測値を公表すること。 設備等の増強状況、増強予定、バックボーンの公開を強く求めます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
	<p>また、転出時は、本体のSIMロック解除も同時に実施し、本体の機能制限なども同時に解除するようにはしていただきたい。現状、転出しても本体の機能制限(テザリング不可など)があり、利便性が損なわれるので、転出できないという点も配慮してほしい</p> <p style="text-align: right;">【匿名】</p>	<p>本件意見募集対象とは直接関係のない意見であり、参考として承ります。</p> <p>なお、転出時のSIMロック解除については、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」中「I. SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン」の改正案（平成30年6月6日から同年7月6日までの間、意見公募を実施。）において、「事業者は、端末の販売時、役務契約の解約時、持込端末による役務契約の締結時及びSIMロック解除時においては、次の事項について、店頭での説明、パンフレットやホームページへの掲載等により利用者が理解できるよう努めるものとする」とされており、また、役務契約の解約時においては、同指針に従い、MNOでは、SIMロック解除に応じることとされていることから、これらの指針を適正に運用していきます。また、テザリングについて、MVNOのサービスでも可能となるよう、関係事業者に対し引き続き求めていきます。</p>	無
	<p>MNP番号を取得する為に電話が繋がらない 引き止めや解約にあたっての説明が長い 転出先を必ず聞かれる MNPに事務手数料を取られるのが理解できない</p> <p style="text-align: right;">【匿名】</p>	<p>移転元事業者による引き止めについて、総務省では、モバイル市場におけるMVNOを含めた事業者間の公正な競争の促進及び利用者利益を向上させる観点から、番号ポータビリティ時の強引な引き止め及びコールセンターへの電話のつながりやすさについての実態把握等の取組を進め、所要の対応を行います。</p>	無

		<p>なお、事業者において番号ポータビリティを実施するために生ずる業務対価を実費ベースで回収するための手数料等は、適切で合理的な範囲内である限りにおいて、否定されるものではないと考えますが、番号ポータビリティの利用者が負担する料金の額の設定を行うに当たっては、本ガイドラインで示しているとおおり、利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮することが必要と考えます。</p>	
	<p>縛り違約金を禁止にするべき</p> <p style="text-align: right;">【匿名】</p>	<p>本件意見募集対象とは直接関係のない意見であり、参考として承ります。</p> <p>なお、利用期間拘束契約における違約金の請求が、過度に利用者によるサービスの選択を阻害していないか、引き続き注視していきます。</p>	無
	<p>ドコモで携帯電話を購入する場合、頭金という制度があります。一般的に、10万円の商品を購入で頭金が2万円必要となった時頭金、2万円を支払い商品と引き換えに残金8万円を支払うと思うのですが</p> <p>ドコモの場合、頭金が2万円 商品代金、10万円 と12万円が必要になります</p> <p>先日購入する際、頭金の意味がおかしいと質問し 回答は、決まりですからと説明になっていませんでした</p> <p>頭金は、各店舗の手数料という意味合いが強く消費者に十分な説明がない請求をおこなっているとも捉えることができますのでご確認 ご検討を頂けると幸いです</p> <p>経緯 料金プランをそのままに、携帯電話の購入を考える</p>	<p>本件意見募集対象とは直接関係のない意見であり、参考として承ります。</p> <p>なお、関係事業者及び販売店には、引き続き利用者に対する丁寧な説明が求められるものと考えます。</p>	無

	<p>量販店で料金プランをそのままでは携帯電話の販売は出来ないと断られる</p> <p>ドコモショップでは料金プランをそのままに携帯電話を購入できたが値札に表示されている金額（例10万円）＋頭金（例2万円）を請求される</p> <p>ドコモオンラインショップでは値札に表示されている金額（10万円）で購入できるが料金プランをそのままでは購入することが出来なかった</p> <p style="text-align: right;">【匿名】</p>		
--	--	--	--