

平成 16 年 5 月 28 日
(平成 30 年 8 月 28 日改正)
総務省

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

1 目的

このガイドラインは、電気通信番号規則（平成 9 年郵政省令第 82 号）第 9 条第 1 項第 3 号に規定する電気通信番号（以下「携帯電話番号」という。）を使用して提供する音声伝送役務（以下「携帯電話役務」という。）を提供する電気通信事業者（以下「携帯電話事業者」という。）及びその他の電気通信事業者が、携帯電話役務の番号ポータビリティの実施に当たり確保すべき事項を示すことにより、携帯電話役務の番号ポータビリティの円滑かつ確実な実施を図ることを目的とするものである。

2 定義

(1) 番号ポータビリティ

携帯電話役務の利用者が携帯電話事業者を変更した場合に、携帯電話番号を変更することなく変更後の携帯電話事業者が提供する携帯電話役務を利用できること。

(2) 発信元事業者

番号ポータビリティの利用者に電話をかける利用者（発信者）が契約している電気通信事業者。

(3) 移転元事業者

携帯電話役務の利用者が番号ポータビリティにより携帯電話事業者を変更する前に契約していた携帯電話事業者。

(4) 移転先事業者

携帯電話役務の利用者が番号ポータビリティにより携帯電話事業者を変更した後に契約する携帯電話事業者。

(5) MNO (Mobile Network Operator)

携帯電話事業者のうち、提供する携帯電話役務に係る無線局を自ら開設（開設された無線局に係る免許人等の地位の承継を含む。）又は運用している者。

(6) MVNO (Mobile Virtual Network Operator)

携帯電話事業者のうち、MNOが提供する携帯電話役務を利用して又はMNOと接続して携帯電話役務を提供する者であって、当該携帯電話役務に係る無線局を自ら開設しておらず、かつ、運用していない者。

3 番号ポータビリティの実施

番号ポータビリティの実施に当たり確保すべき事項は、次のとおりとする。

(1) MNOによる番号ポータビリティ

総務大臣から携帯電話番号の指定を受けたMNOは、国内で導入されている携帯電話役務の全ての技術方式について、同時かつ双方向で携帯電話役務の番号ポータビリティを提供できる機能を具備するとともに、電気通信番号規則第20条の規定に基づき、利用者に携帯電話役務の番号ポータビリティを提供すること。また、今後新規に市場に参入するMNOにおいても、参入当初から双方向で携帯電話役務の番号ポータビリティを提供できる機能を具備し、利用者に携帯電話役務の番号ポータビリティを提供すること。

(2) MVNOによる番号ポータビリティ

MVNOが携帯電話役務を提供する場合*については、電気通信番号規則第20条の規定及び「MVNOに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン」（平成29年2月最終改定）に基づき、携帯電話番号の指定を受けたMNOは、当該MVNOの利用者に付された当該携帯電話番号について、利用者において番号ポータビリティが可能となるための措置を講ずること。

※ MVNOが携帯電話役務を提供する形態には、MNO又は他のMVNOから卸電気通信役務の提供を受けて提供する形態及びMNOと接続して提供する形態がある。

4 番号ポータビリティの実現方式

番号ポータビリティの実現方式において確保すべき事項は、次のとおりとする。

(1) 接続方式

携帯電話事業者及びその他の電気通信事業者は、「リダイレクション方式*¹」、「転送方式*²」又は「併用方式*³」のうち、接続する電気通信事業者間で合意した接続方式により、番号ポータビリティを実施すること。

※1 リダイレクション方式 発信元事業者からのルーティングに際し、移転元事業者から移転先を示す情報の通知を受けて、発信元事業者から移転先事業者へ直接ルーティングを行う方式。

※2 転送方式 発信元事業者から移転元事業者へルーティングし、移転元事業者が移転先を示す情報を元に移転先事業者へ転送する方式。

※3 併用方式 呼種により「転送方式」と「リダイレクション方式」を併用する方式。

※4 ※1から※3までにおいて、「発信元事業者」、「移転元事業者」及び「移転先事業者」がMVNOである場合であって、当該MVNOが使用する携帯電話番号のルーティング主体がMNOであるときは、「発信元事業者」、「移転元事業者」及び「移転先事業者」には当該MNOを含むものとする。

(2) 番号管理方式

番号ポータビリティによる番号の移転先を示す情報については、携帯電話番号と同じ体系による二重番号ではなく、既存の番号体系とは異なる「ルーティング番号」を使用すること。また、番号ポータビリティによる移転先の番号の管理の方法については、「個別データベース方式」とすること。

(3) 接続インターフェース等

電気通信事業者間の接続に必要なインターフェース等の標準化が必要な事項については、透明性を確保して検討又は見直し等を行うとともに、新規参入を含めた関係する電気通信事業者に対して開示し、その利用を制限しないこと。

(4) 実現方式の見直し

番号ポータビリティの実現方式については、今後の利用状況や技術の進展、携帯電話市場の変化等を踏まえ、必要に応じ見直しを行うこと。

5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等

番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等において確保すべき事項は、次のとおりとする。

(1) 利用者負担料金

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。

(2) 電気通信事業者間の運用ルール

番号ポータビリティの利用に係る電気通信事業者間の運用ルールについては、利用したい者との間や電気通信事業者間でのトラブルや不具合の発生を避けるため、携帯電話事業者間で十分な調整を行うとともに、利用したい者に対し十分内容を周知し、番号ポータビリティの円滑な実施に努めること。

(3) 利用手続

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、次に掲げる事項を行うものとする。上記利用手続については、適宜携帯電話役務の利用者の意見を聴取し、必要に応じ見直しを行うこと。

- 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。
- 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。
- ③ 番号ポータビリティに関する苦情受付窓口の設置や苦情処理手順を作成すること。

おって、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。

（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。

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。

（５） 個人情報の保護

番号ポータビリティの実施に係る個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（平成 29 年 4 月 18 日総務省告示第 152 号）に基づき、適切に管理すること。

（６） 接続試験等に関する協力

携帯電話事業者以外の電気通信事業者は、必要に応じて、番号ポータビリティの実施のための仕様の検討、システムの改修及び接続試験等に関して協力すること。

6 本ガイドラインの適用等

平成 30 年（2018 年）8 月 28 日の改正後の本ガイドラインの規定は、同日より適用す

る。なお、5（3）②については、MNOにおいて、2019年5月31日までに対応可能とすること。