

## 番号移行に関する中間報告

平成30年5月16日  
FVNO委員会・番号移行関係TF

# I - 1. FVNO委員会の全体構成

## テレコムサービス協会・FVNO委員会

FVNO事業者が交流し、共有する課題について行政及びNTT東西等と意見交換し、その解決を働きかける等の活動を通じて、電気通信市場における競争を促進し、サービスの多様化、料金の低廉化等を促進。

- ◆委員長：荻堂 盛修（株）TOKAIコミュニケーションズ ◆副委員長：白神 真美（株）インテック 福島 守司（株）ティーガイア
- ◆構成員（29社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、NTTコミュニケーションズ(株)、(株)NTTドコモ、大手家電流通協会、電気通信サービス向上推進協議会）

### 番号移行関係 TF

- ・番号移行に関する課題の洗い出しと課題整理、検討
- ・実現可能もしくは実現すべきゴールに向けたプロセスと仕組みの明確化
- ・番号移行に関する各社への作業分担とその実施および周知活動

- ◆主査：永澤 均（丸紅テレコム(株)）
- ◆構成員(12社) ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、(株)NTTドコモ）

### 消費者関係 TF

総務省の「ICTサービス安心・安全研究会・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の結果において、FVNOの課題とされている事項の整理および対応。その他事業者の消費者トラブルに関する課題の整理と対応の検討。これまでに、事業者向け「重要事項説明のポイントとトーク集」の作成および配布、今後、消費者向け「図解リーフレット」の配布、事業者向け「別冊：NGトークの手引き」の配布を予定。

- ◆主査：山田 敏雅（株）USEN NETWORKS 副主査：岡本 憲樹(株)Hi-Bit
- ◆構成員（15社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、国民生活センター、電気通信サービス向上推進協議会）

### 運用関係 WG

- ・FVNOにおける事業の拡大および事業者間取引におけるトラブル改善
- ・運用に関わる課題整理および対応、運用に関わる意見交換会
- ・消費者トラブル削減のための事業者間取引の改善など

- ◆構成員（19社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、電気通信サービス向上推進協議会）

## 【背景】

総務省「市場検証会議」より、MNOの電話番号の継続利用（コラボ事業者のIP電話番号の継続利用等）について、利用者の利便性向上のために、IP電話番号の継続利用の実現に向けた検討が必要との意見を受けた。業界として、消費者トラブルの低減を目的として、コラボ消費者目線から他社へ電話番号をスムーズに移行するための課題整理と仕組みの検討を開始した。

FVNO委員会にて「運用関係WG」を設置し、その準備会合で番号移行についても課題出し等を実施するとともに、第8回FVNO委員会（29.11.8）にて「番号移行関係TF」を設置し、平成29年12月より検討を開始した。

## 【番号移行関係TFの目的等】

- ・番号移行に関する課題の洗い出しと課題整理、検討
- ・実現可能もしくは実現すべきゴールに向けたプロセスと仕組みの明確化
- ・番号移行に関する各社への作業分担とその実施および周知活動

## 【検討メンバーと役割】

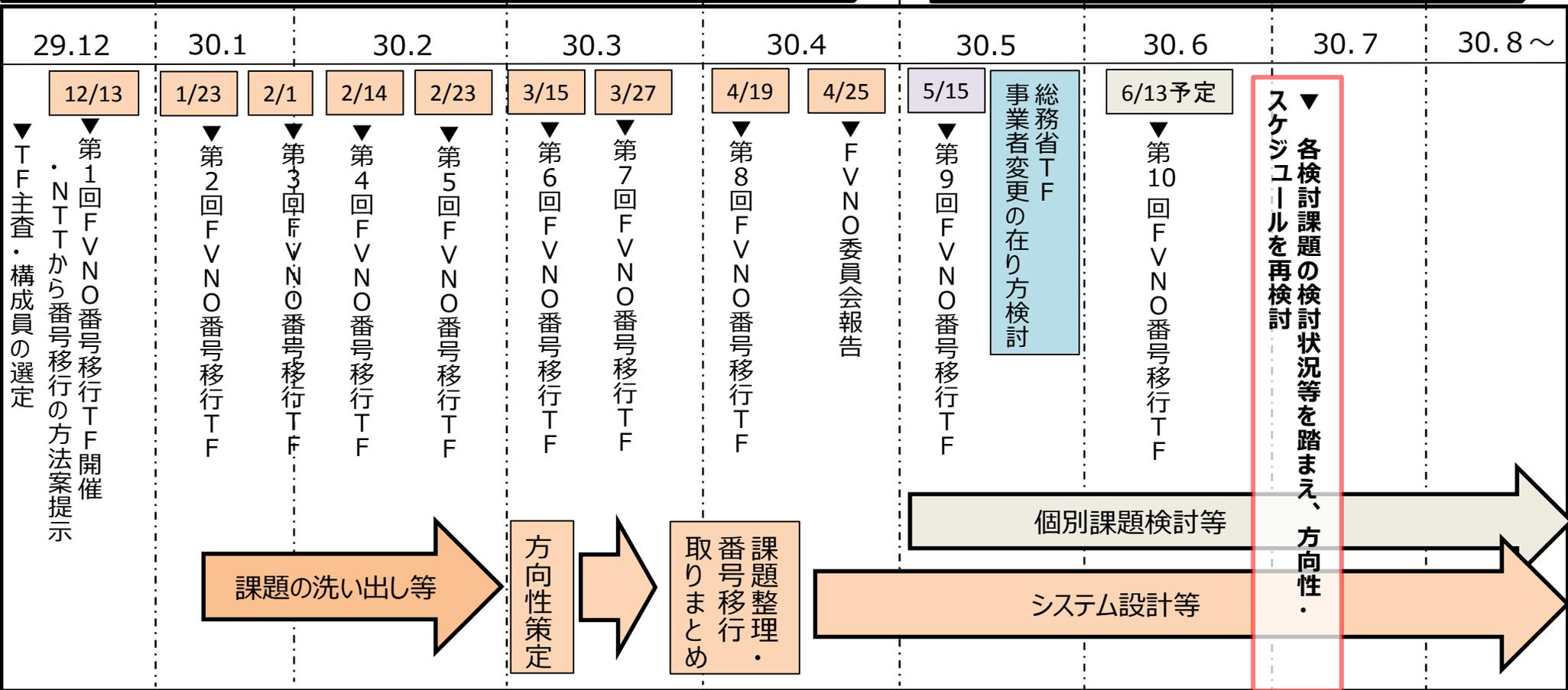
- ・**主査**：TF全体の取りまとめと推進役（丸紅テレコム(株) 永澤主査)
- ・**構成員**：番号移行に関する具体的な検討（順不同）  
（株）N T T コミュニケーションズ、ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)、(株)ティーガイア、(株)インテック  
（株）TOKAI コミュニケーションズ、(株)Hi-Bit、ビッグロブ(株)、(株)フォーバルテレコム、(株)USEN NETWORKS  
ソフトバンク(株)、ニフティ(株)、丸紅テレコム(株)
- ・**オブザーバー**：番号移行に関する具体的な検討の指標となるアドバイスおよび提案  
総務省、NTT東西(株)、(株)NTTドコモ
- ・**アドバイザー**：番号移行に関する実務を通じた意見および提案（必要に応じて召集）

# I - 3. 番号移行関係TFの実施状況と今後のスケジュール(案)

～4月 課題整理および具体的な手法の確定 ⇒ 検討した手法など、総務省TFで事業者変更の在り方検討  
 4月～ システム設計等  
 4月～6月末 個別課題の検討等  
 6月末以降 各種検討課題の検討状況等を踏まえ、方向性・スケジュールを再検討 等

**番号移行関係TF stage1**  
 課題整理及び具体的な手法の確定

**番号移行関係TF stage2**  
 個別課題の検討等



# Ⅱ－1．番号移行の手続き等に関する全体の考え方(案) <sup>5</sup>

## ■ 検討の条件

他社への番号移行について消費者の利便性を高め、消費者トラブル低減のため、下記条件を定義

- ①設備流用：現在使用中の設備を他社への移行時にも利用できるようにすること
- ②サービスの継続利用：現在利用中のサービスを他社移行時にも極力継続的に利用できるようにすること

## ■ 事業者の契約変更

### ・名称について

他社への番号移行の手続きは、他社へ変更されても電話番号及び光回線設備を継続利用できる仕組みとすることから円滑な変更を可能とし、呼称は「転用」と区別するため「事業者変更」とする。

### ・事業者変更の手続き

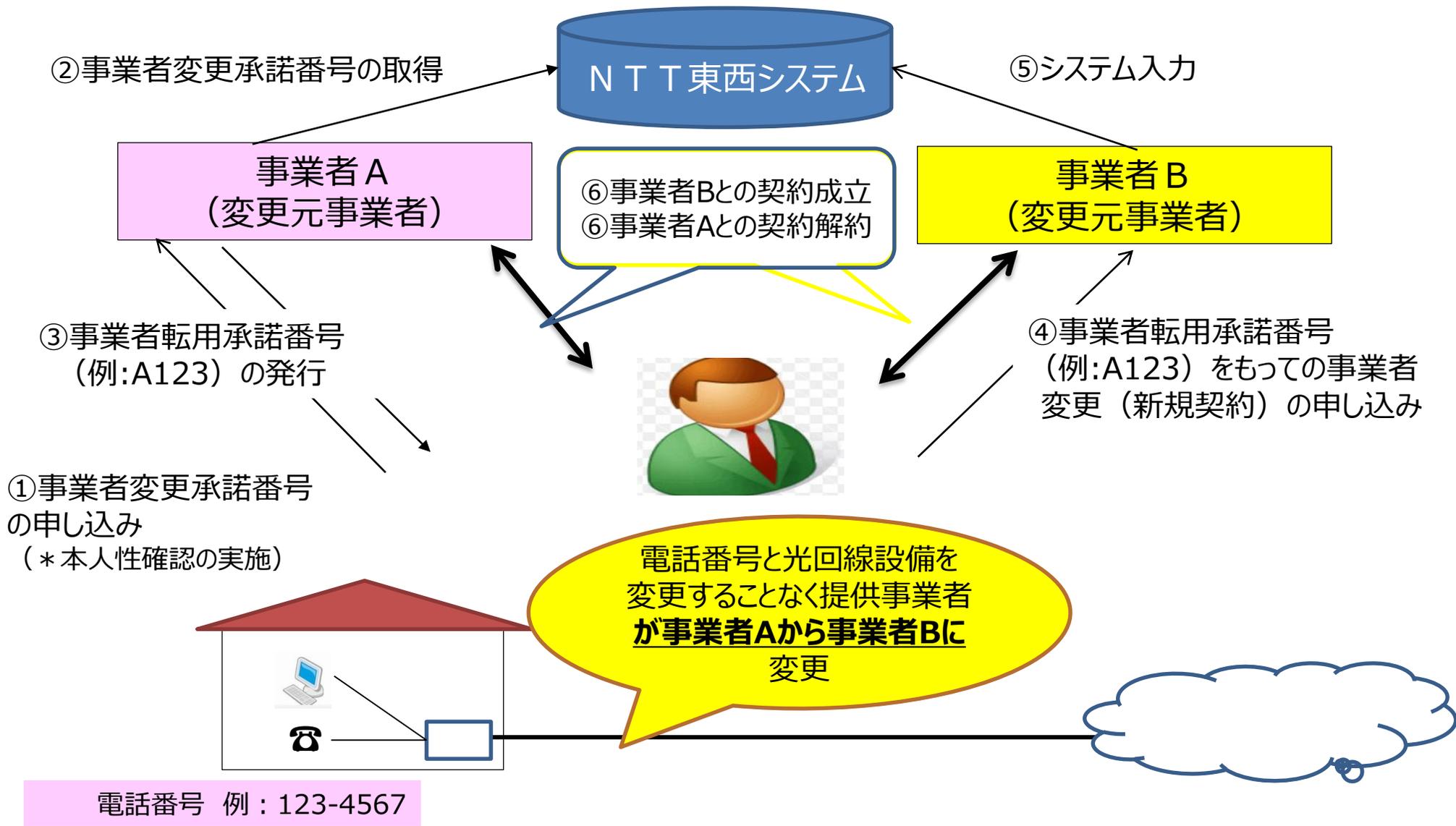
変更元事業者を解約し、変更先事業者を新規契約する方法とする。

その際の、変更手続きを円滑に行うため、「事業者変更承諾番号」を変更元事業者がNTTコラボシステムより発行する。（変更元事業者の一般的なリテンションは可とする。）

### ・事業者変更承諾番号の有効期限

転用時の転用承諾番号と同じく、発行日を含めて15日とする。

# 【事業者変更のイメージ：事業者Aから事業者Bに変更する場合】



# Ⅱ - 2. 事業者変更の対象およびサービスの対象(案) 7

## ■ 対象事業者

・対象は、コラボ事業者（NTT東西含む）とする。

## ■ 対象サービス

- ・事業者変更を可能とするサービスの組み合わせは、転用時に対象としているすべてのサービスを対象とする。
- ・電話番号継続利用の実現について、消費者の利便性の向上及び実現可能性を踏まえ検討した結果、設備流用を行う手法が最も有効となったことから、**「光IP電話が附随しない光回線のみ事業者変更」**も対象とした。

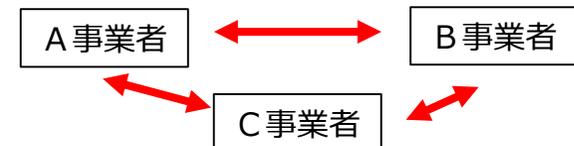
### 【対象サービス（コラボサービス）】

対象サービス名	備 考
光回線	フレッツ 光ネクスト（戸建向け、集合住宅向け） ※戸建向けには、フレッツ 光ライトプラス含む
ひかり電話	ひかり電話基本プラン、ひかり電話A（エース）、ひかり電話オフィスタ입、ひかり電話オフィスA（エース）
フレッツ・テレビ伝送サービス	
リモートサポート	
フレッツ・V6オプション（西）	NTT西日本は選択制。
24時間出張修理オプション	
レンタル端末	無線LANルータ、無線LANカード

### 【事業者変更可能なサービスのイメージ】

（変更元事業者が扱っている変更可能なサービス例）

サービス名	A事業者	B事業者	C事業者
	変更可	変更可	変更可
光回線	○	○	○
ひかり電話	-	○	-
フレッツ・テレビ	-	-	-
リモートサポート	-	-	○



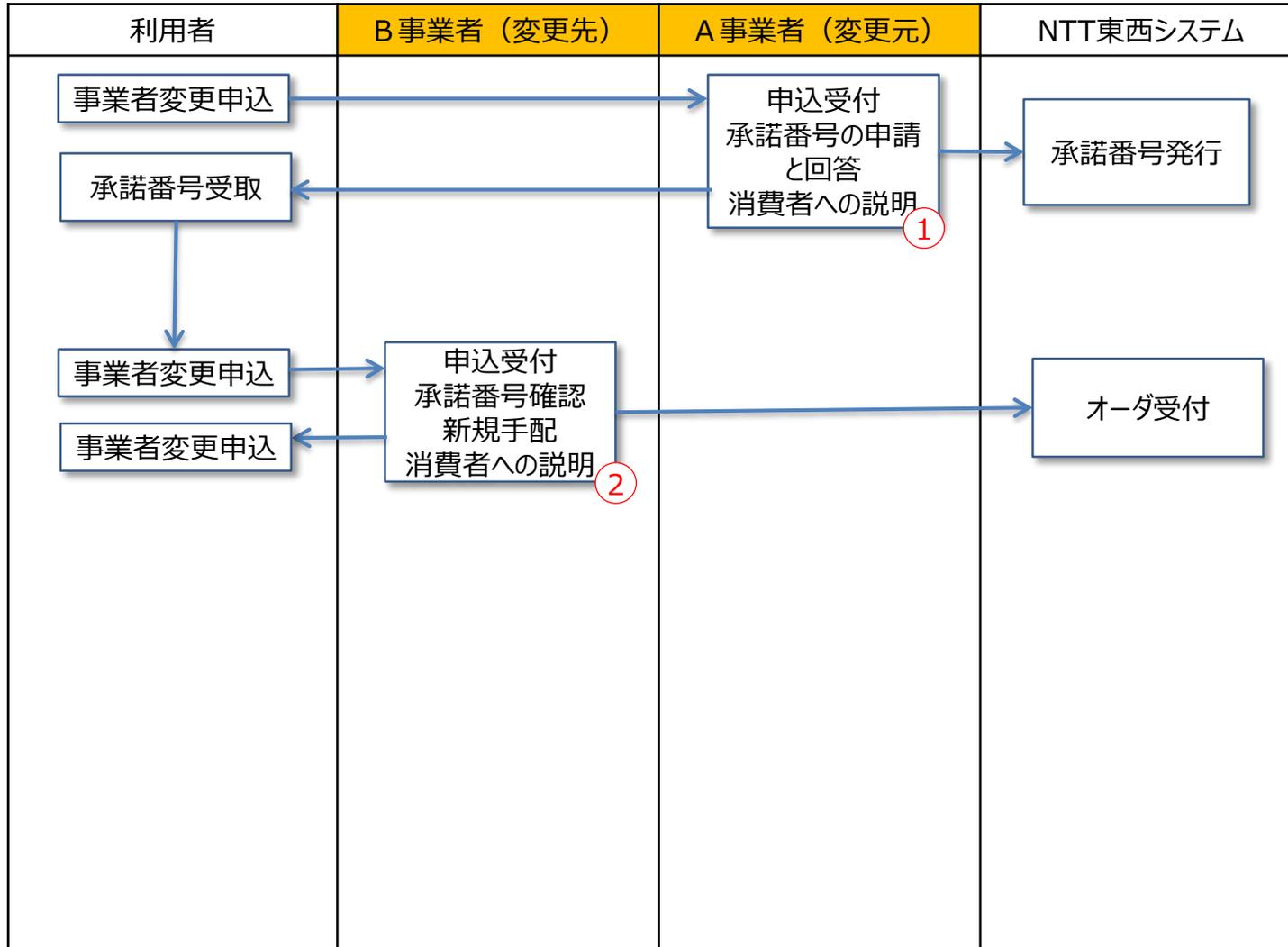
- 利用者に対する債権の貸し倒れを防ぐため、移行元事業者の判断により、一定の場合には、事業者変更承諾番号の発行をしないことができることが妥当。
  - ・ 支払い期限を過ぎた料金（未納料金）がある場合
  - ・ 分割払いとなっている工事費の残債がある場合

利用料金等の項目			事業者変更承諾番号の発行方針
①利用料金 ②工事費	請求済	支払い期限前のもの	発行（※）
		支払い期限が過ぎたもの	事業者判断により発行（番号発行しないことができる） なお入金確認後は発行（確認方法は事業者判断）
	未請求	今後請求するもの	発行（※）
その他事業者が定める解約違約金			発行

※分割払いとなっている工事費の残債がある場合、移行元事業者の判断により、事業者変更承諾番号の発行に当たって工事費の一括払いを求めることもあり得る。

## Ⅱ - 4. 事業者による消費者への重要事項説明について (案)

### ■ 消費者への重要事項説明のタイミング (イメージ)



■ 変更元事業者（契約を解約する事業者）および変更先事業者（新規契約する事業者）は、消費者保護の観点から、事業者変更に当たり、単なる解約又は新規契約の際に通常説明していると考えられる事項に加え、その仕組みや生じる可能性のある不利益事項等について説明することが適当。具体的な説明事項やその内容等については、FVNO委員会において検討し、業界ルールとして取りまとめる予定。

### 【変更元事業者による追加の重要事項説明(案)】

説明項目（例）	内容（例）
事業者変更の趣旨	事業者変更は、現在の契約が解約となり、新たな事業者との契約になること
事業者変更手続き	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者変更承諾番号の通知方法、有効期間</li> <li>・解約日</li> <li>・有効期間内に事業者承諾番号を事業者に通知しなかった場合の取り扱い</li> </ul>
解約時に生じる費用等	未払い利用料金、解約金、分割工事費残債等の額、請求時期、支払方法
初期契約解除等により復帰する場合の不利益事項	元サービスの提供条件等が適用にならない可能性（例：料金割引、保有していた特典ポイント等）

### 【変更先事業者による追加の重要事項説明（案）】

説明項目（例）	内容（例）
事業者変更の趣旨	事業者変更は、元の事業者を解約し、新たな事業者の契約になること
事業者変更により生じる不利益事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既契約（本契約のほか、オプションサービスやISPの契約）の解約に伴う解約金発生の可能性</li> <li>・メールアドレス変更の可能性</li> <li>・対象サービスの提供料金に変更される場合があること</li> </ul>
初期契約解除等により復帰する場合の不利益事項	元事業者のサービスに復帰した場合に、元サービスの提供条件等が適用にならない可能性（例：料金割引、保有していたポイント等）
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ISPに係る既契約の解約が必要となる可能性</li> <li>・事業者変更の対象サービス以外のオプションサービスの取り扱い</li> <li>・対象サービスの提供事業者が変更になる可能性</li> </ul>

※ 代理店における適正な勧誘業務実施を確保するため、消費者保護ルールに基づく代理店指導等措置の徹底が必要。併せてその取組について検討予定。

※ 変更先事業者が提供しない対象サービス（ひかり電話等）を現に契約している消費者が事業者変更を行う場合、そのサービスはNTT東西から提供されることとなるが、その契約に係る説明義務等の履行方法については引き続き検討。

# Ⅱ－５．意見および懸念事項等について(案)

- 電話番号・光回線設備を継続利用できる事業者変更の仕組みを整えた結果、逆に利用者利便や公正競争が阻害されることがないよう、必要な環境整備を行うことが必要と考える。

項目	懸念事項等
事業者間トラブル対応	<ul style="list-style-type: none"><li>● 事業者変更による事業者間トラブルが発生することが懸念されるため、事業者向けに運用ルールの説明やトラブル解決方法等の問合せの場が必要ではないか。</li></ul>
必要な周知	<ul style="list-style-type: none"><li>● 事業者および利用者に周知、消費者トラブルの予防のための利用に当たっての注意喚起、各種手引書、ガイドラインの作成が必要。</li></ul>
公正な競争の確保	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>キャッシュバック・ポイントバックについて</b> キャッシュバックやポイントバックについては、営業活動の手法として基本的なものであり、規制されるものではないと考える。しかしながら、例えばコラボ事業の期間内収益を越えるような過剰なキャッシュバック、インセンティブ、工事費無料、違約金保証等は乱売につながる恐れもあり、その在り方について検討が必要ではないか。</li><li>● <b>一部事業者への移行集中によるコラボ事業の寡占化について</b> 今回実施する「事業者変更」は、簡素な手続きで電話番号及び光回線設備の継続利用できる円滑な変更が可能となることから、一部事業者への移行が加速されることによるコラボ事業者の寡占化が懸念され、公正競争上、なんらかの措置が必要ではないか。</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>セーフティネットの整備について</b> 寡占化等に伴うコラボ事業者廃業時のセーフティネットの仕組みも検討していく必要があるのではないか。</li><li>● 消費者保護の観点から、転用時と同じく不適切な勧誘等による事業者変更に対する、利用者負担を最小限に抑えた契約キャンセル等の仕組みが必要ではないか。</li><li>● オプションサービスを含めた既契約と同様のサービス提供を確保等するため、事業者変更を行う消費者が契約するサービス情報等を、変更元事業者から変更先事業者に提供するための仕組み（情報提供に係る消費者からの承諾取得）等が必要ではないか。</li><li>● 利用料金を支払わず短期間で事業者を渡り歩く行為を制限するための措置が必要ではないか。</li></ul>

**FVNO委員会・番号移行関係TF**