



# 検討の方向性(案)について (MNPに関する事項)

---

令和2年7月21日  
事 務 局

1. MNPの位置づけ	・・・ 2
2. MNP手続の在り方	・・・ 11
① MNPの枠組み	
② MNP予約番号発行の受付時間の制限	
③ MNP予約番号取得までの所要時間	
④ 過度の引き止め	
⑤ 煩瑣な手続	
⑥ 転入時に求められるMNP予約番号の有効期間の長さ	
3. MNPに係る金銭的コストの在り方	・・・ 78
① 利用者負担料金	
② 事業者負担料金	
4. MNPの制度的な位置づけ	・・・ 107

# 1. MNPの位置づけ

- ・ MNPは、「携帯電話の番号ポータビリティに関する研究会」(2004年)の提言を踏まえ、2006年に導入された。
- ・ MNPの導入当初は、主たる狙いをMNPの利用者のニーズ、利用者等の利便性向上(※1)とし、その結果として競争促進(※2)が促される可能性が高いとしていた。
  - ※1 利用者等の利便性向上) より自由に携帯電話事業者を変更することが可能となる等の利用者の利便性の向上、通話したい相手の番号が変わらないことにより、電話番号の書き換え等の手間が不要になる等の利用者以外の利便性の向上
  - ※2 事業者間の競争促進) 更なる料金引き下げ、サービスの充実等
- ・ MNPの導入以降、MNPは、利用者の利便性の向上を実現し、モバイル分野における競争の促進に寄与することを通じ利用者全体に利益を及ぼしてきた。15年近く経過した現在では、MNPにより番号を持ち運ぶことができること、MNPを前提として競争を行うことは当然のこととなった。

- ・ MNP手続の導入当初は、MNPの利用者のニーズ、利用者の利便性向上等を主たる狙いとし、その結果として競争が促進される可能性が高いと評価していた。

「情報通信新時代のビジネスモデルと競争環境整備の在り方に関する研究会」中間報告(2002年(平成14年)1月)

### 3-3. 端末レイヤーにおける競争環境整備の在り方

#### (3) 移動通信分野における番号ポータビリティの必要性

更に、UIMロックを一定期間後に解除することとした場合、ユーザは所有している端末を引き続き利用したまま、通信事業者を変更することが可能となるが、**現在、移動通信サービスの分野では番号ポータビリティが実現しておらず、このため、通信事業者の変更に際しては番号の変更を余儀なくされることとなり、ユーザ利便の観点からは問題が残る**(移動通信サービスにおける番号ポータビリティについては、英国、豪州等で実現している他、米国でも導入に向けた取組みが行われている)。

「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」報告書(2004年4月)

### 第5章 携帯電話の番号ポータビリティの在り方

#### 第1節 我が国における携帯電話の番号ポータビリティ導入の必要性

…(略)…。

**これら利用者のニーズ、諸外国の導入状況、想定される効果等を踏まえると、我が国においても利用者の利便性の向上、携帯電話事業者間の競争の促進が期待される**ことから、携帯電話の番号ポータビリティを導入することが適当である。

総務省及び携帯電話事業者による利用者ニーズの調査結果から、携帯電話の番号ポータビリティに対し携帯電話事業者の30%前後(略)の利用意向があることが示され、**携帯電話の利用者が番号ポータビリティの実現を望んでいる**ことが明らかとなった。

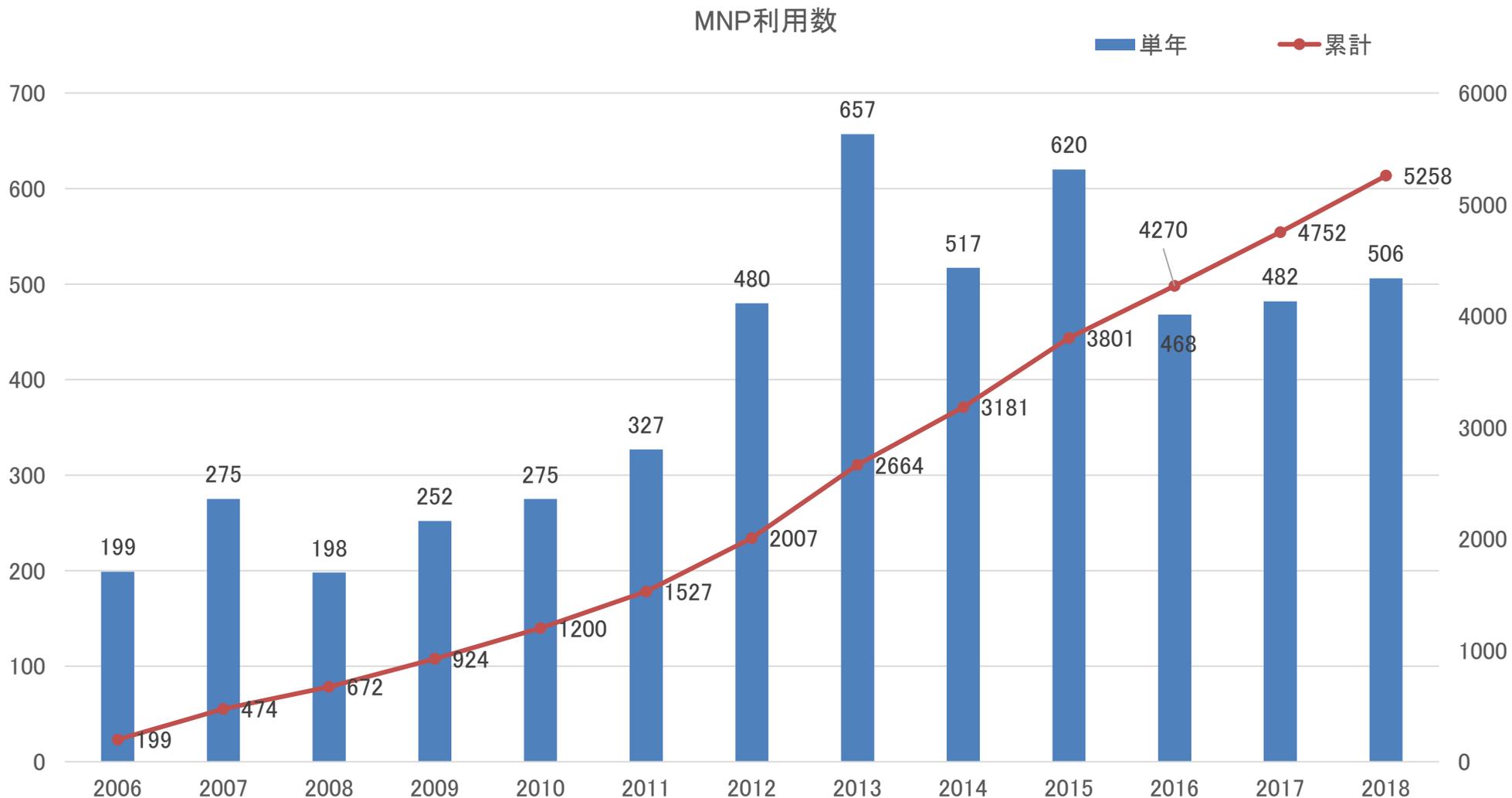
**欧州、米国、アジア・オセアニア地域の多くの国で、携帯電話の番号ポータビリティの導入が進んでおり、競争の促進により携帯電話の通話料金が引き下げられる等の効果が生じていることも認められた。**

**携帯電話の番号ポータビリティの利用者は、電話番号を通知する手間や費用が軽減され、通知漏れもなくなる等、利便性が向上し、好みにあったサービスや携帯電話端末の選択の自由の拡大が図られることが示された。**

一方、**電話をかける側の者もアドレス帳の書き換えの手間や通話相手の変更後の電話番号を調べる手間が不要となる等、利便性の向上が図られることが示された。**

また、携帯電話事業者間の競争も促進され、料金の例廉化やサービスの充実により、広く利用者にとってメリットがある可能性が高いことが確認された。

- ・ MNPは毎年度一定の利用があり、全体として増加傾向にある。



### (1)MNPの位置づけ

- MNPの受益者は、MNPを利用する者と考えべきではない。MNPがあることで事業者間の競争が促され、MNPを使わない者にも利益を受けると考えられる。MNPを利用する者のみに負担を寄せることは、スイッチングコストの低減や市場の流動化を考えると、本来あるべき姿ではない。MNP利用にかかる経費は、全体で負担すべきだと思う。
- MNPは競争中立的な制度であるべきだと思う。
- MNPについては、やはり転出しにくい事業者と転出しやすい事業者がいるという状況は非常によくなくて、競争を基本的に阻害することになるのではないかと思うので、レベルというのはそろっている必要がある。
- MNP制度の導入時は、電話番号を変更したくないためポートアウトしたくないという者の救済を目的としていた。このため、受益者はMNPを利用する者だった。しかし、今となれば、受益者は利用者全体という考え方に変わってきているのかもしれない。
- 従来は事業者間の自由な競争の確保が重視されていたが、ユーザーが最も良い商品にたどり着ける自由なマーケットを実現するという観点では重いスイッチングコストは考え直す必要があるし、むしろこれらのコストは事業者が負担するという発想が必要ではないか。

### (2)流動性の観点

- MNPの利用者数について、どのように理解すべきか。流動性がないためにこの程度と評価すべきなのか。議論が必要。

- モバイル市場については、近年接続料、料金等といった各項目に関して、利用者利益の向上・競争の促進を目的として様々な取組が講じられ、その適正化が進められてきたが、MNPに関しては、MNP自体がその取組であることもあり、導入以来同等の取組は講じられずに今に至っている。
- 2020年は、これまでの取組に加えて、2019年の通信料金と端末代金の完全分離等を目的した法改正が施行される等各項目において様々な取組が加速し、環境の整備が進むとともに、新たなMNOが参入する等、モバイル市場の適正化にとって大きな転換点となっている。
- このような状況の中でMNPの在り方を検討するに当たっては、MNPが導入後15年を経過して、MNPにより番号を持ち運ぶことができることが当然のこととなったことを踏まえ、その基本的な視点として、MNPとは利用者が当然に用いることができる基本的な機能であるということを前提として、MNPを利用者が一層使いやすいものとするにより利用者の利益を向上させることに求めているかどうか。

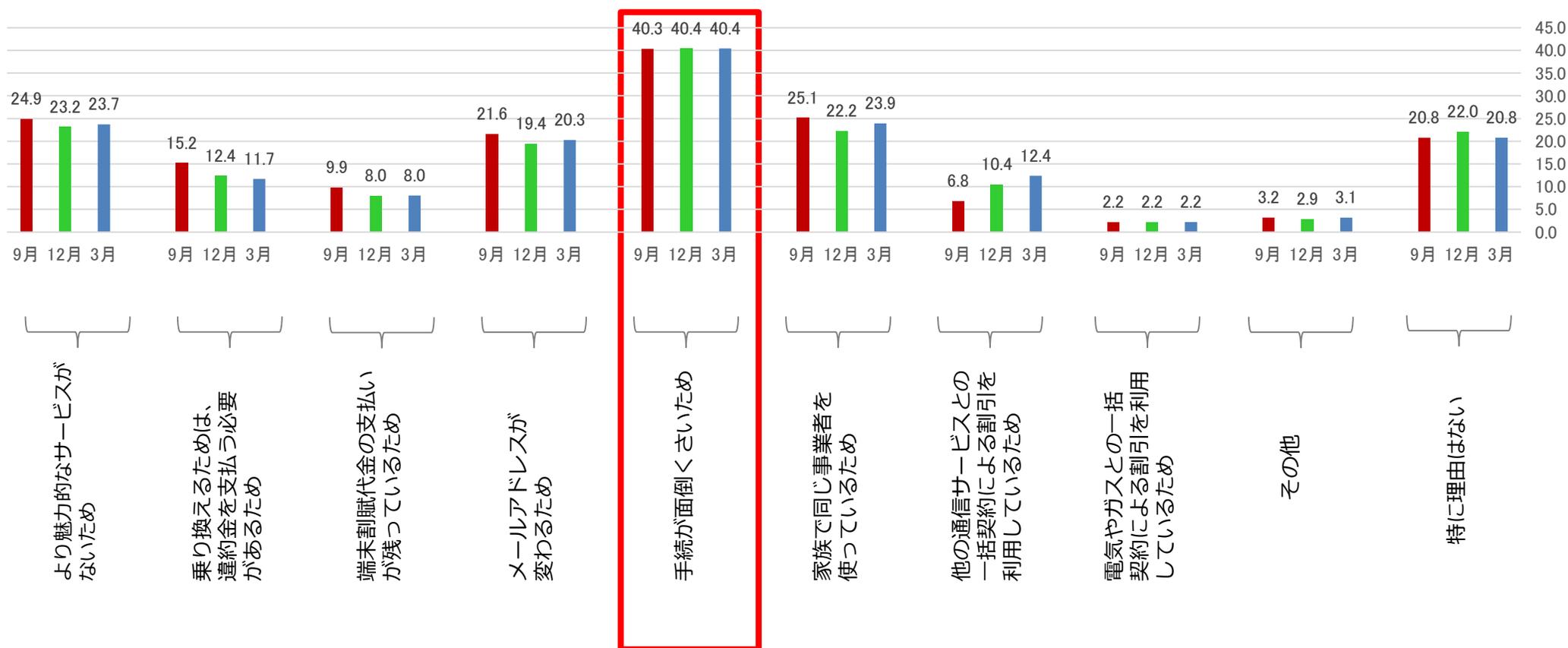
その際、MNPを前提として競争を行うことが当然のこととなったことも踏まえ、MNPがしやすい事業者とMNPがしにくい事業者が生ずることにより公正な競争が阻害されることのないよう、MNPの個々の手続等が競争中立的なものとなるよう留意する必要があるのではないかと。

こうした視点により行うMNPの在り方の検討を踏まえてその見直しを行う結果、非差別的なスイッチングコストの一層の低下が実現し、公正な競争の促進への更なる寄与が期待できるのではないかと。

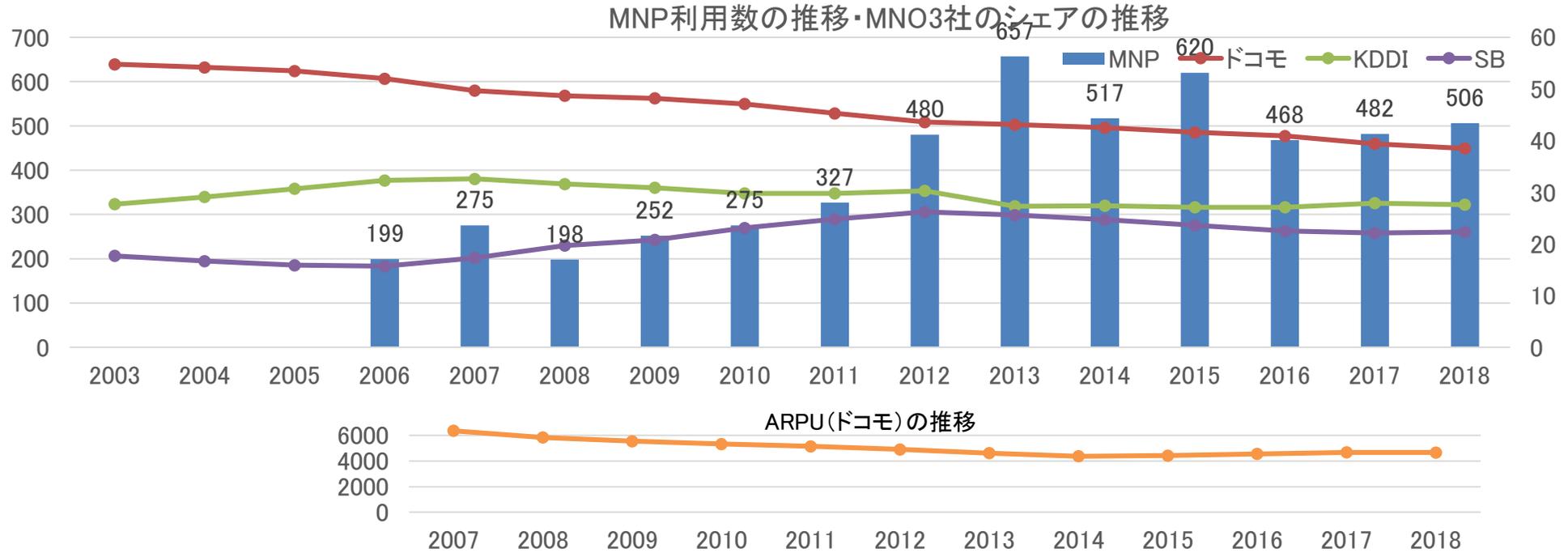
- ・MNPを考えていない利用者のうち、40%を超える者が「手間が面倒くさい」と回答している。

一般の携帯電話利用者(6,000人)に対するアンケート調査の結果  
(携帯電話の乗り換え意向のない利用者に対する設問)

問 あなたが事業者の乗換えを考えていない理由は何ですか。(複数回答可)



- ・ MNPの利用数の増加とともに、MNO間の競争も進展している。



## 主なトピック

・MNP開始

・SIMロック解除を推進

・SIMロック解除を義務づけ

・100日以内のSIM  
ロック即時解除  
・通信料金と端末代  
金の完全分離(19)  
・過度な期間拘束  
の禁止(19)

ドコモ  
iphone取  
扱開始

・端末購入補助の適正化  
・自動更新なしプラン提供  
・ライトユーザ向プラン提供

出典：・ MNP利用数) 電気通信事業報告規則等に基づく報告 (2013年度以前の数値は任意のアンケートに基づく報告値)

・ MNO3社シェア) 2003年～2012年：「電気通信事業分野における競争状況の評価 (2012年度) 報告書」p8の「事業者別シェア及び市場集中度の推移」、2013年～2018年：「電気通信事業分野における市場検証 (平成30年度) 年次レポート」p18の「移動系通信市場の事業者別シェア及び市場集中度の推移 (グループ別)」

・ ARPU (ドコモ) NTTドコモ事業データ。2007年～2015年：2015年度まで採用していた総合ARPU、2016年～2018年：2015年度の総合ARPUを100とした場合に2013年度～2017年度に採用していたAPRU (ドコモ光ARPUを除く。) を用いて求められる2016年度以降に採用しているモバイルARPUについて求められる数値

- 2004年のMNPの導入当時、MNP導入の結果として期待される競争の促進の具体的な内容は、MNP利用者・MNP非利用者による通信料金の低廉化という間接便益の享受としていた。

携帯電話の番号ポータビリティに関する研究会  
(2004年)

電気通信事業分野における競争状況の評価  
(2010年)

携帯電話の番号ポータビリティの経済的評価

MNP利用者

### 直接便益

- 事業者の変更  
→より良いサービス・低い料金の享受
- 番号変更通知の不実施  
→番号変更通知費用削減

MNP非利用者

### 間接便益1

- 継続インセンティブの充実  
→継続利用メリットの享受
- 機種変更費用の割引  
→新規契約との価格差逡減

### 間接便益2

- 競争促進 → 通信料金の低廉化

MNP導入後(2006年9月～2009年12月)の  
MNP制度導入による直接的な消費者余剰(※)の増分

※ 各需要者の支払意思額から導かれる需要者全体として認める価値の合計から実際に需要者全体が支払っている額の合計を引いた差の部分。

- モバイル市場における競争政策の直接効果 約670億円
  - －MNP制度導入による直接効果 約390億円
  - －MVNOの参入促進による直接効果 約120億円
  - －端末価格と通信料金の区分の明確化による直接効果 約160億円

MNPを容易にすることで拡大が期待

## 2. MNP手続の在り方

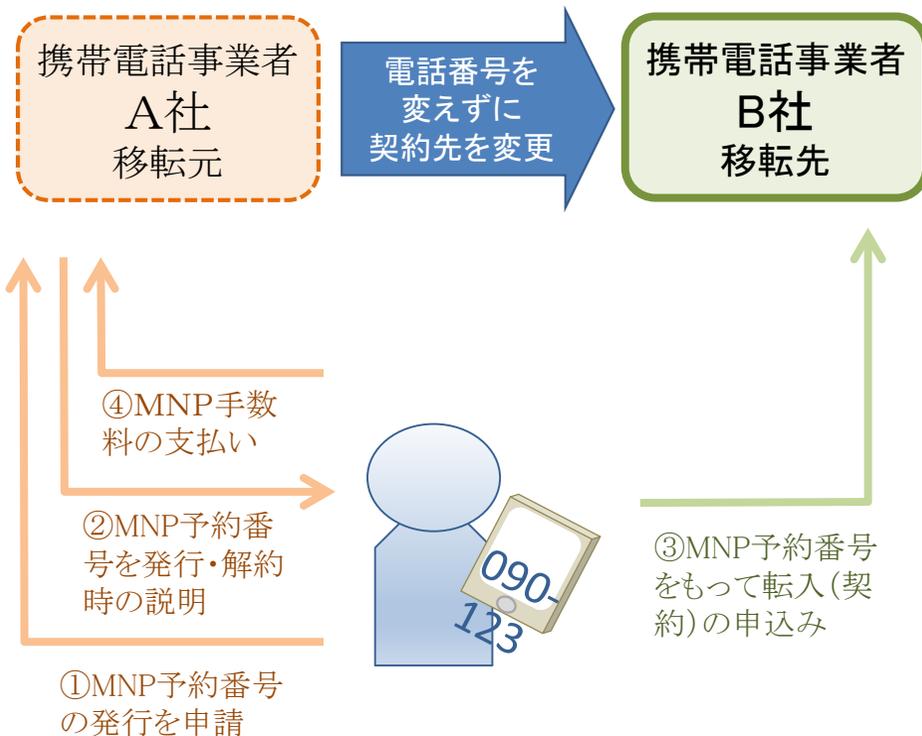
- 現在のMNPの枠組みは、ツーストップ方式となっている。
- このツーストップ方式は、
  - － 「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」(2004年)において、個人情報適切な管理、料金滞納者に対する債務情報の取扱い、契約解除時に行うべき説明責任の確保等について詳細な検討が必要とされたことを受け、
  - － 当該研究会を踏まえて行われた事業者間協議(2004年～2006年)において、契約解除時の重要事項説明の適切な実施等のため、採用が決定されたもの。
- 総務省の「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」(2004年制定)は、MNPの枠組みについて、
  - － ツーストップ方式であることを前提としつつ、
  - － 「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」とし、ワンストップ方式を継続的な課題と位置付けている。

※ ツーストップ方式とは、利用者からみて、①移転元事業者からMNP予約番号の発行を受け、②当該MNP予約番号をもって移転先事業者に転入を申し込む、という2つの手順によりMNPが完結する手続(現在のMNPの枠組み)を指す。

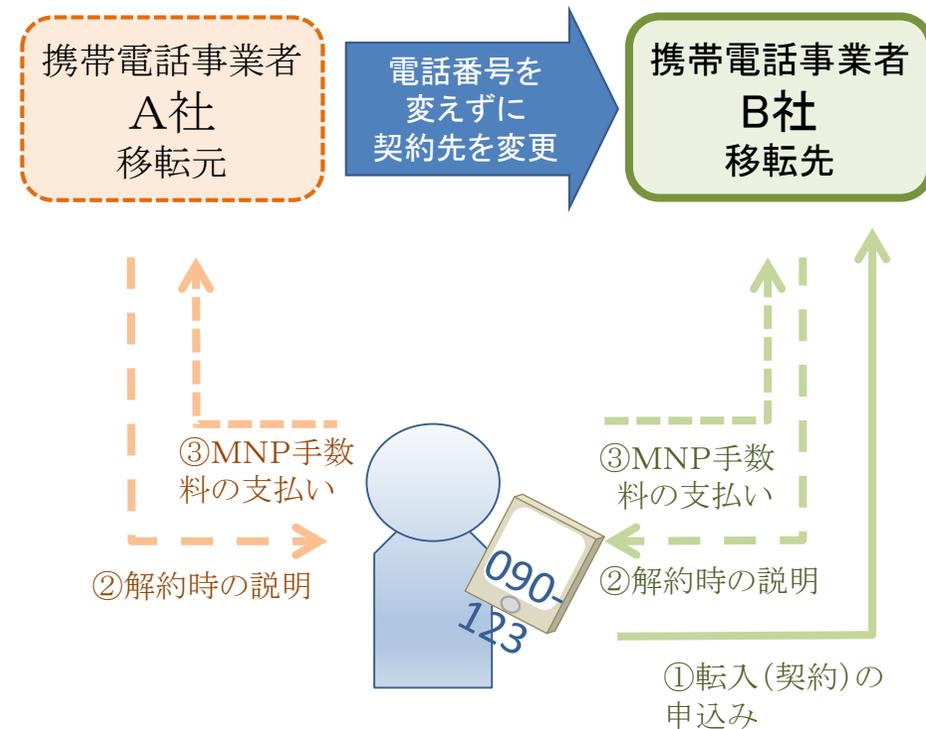
ワンストップ方式とは、利用者からみて、移転先事業者に転入を申し込むという1つの手順のみによりMNPが完結する手続を指す。

- MNP手続きの枠組みにはワンストップ方式とツーストップ方式があるところ、我が国においてはツーストップ方式が採用されている。

## ツーストップ方式

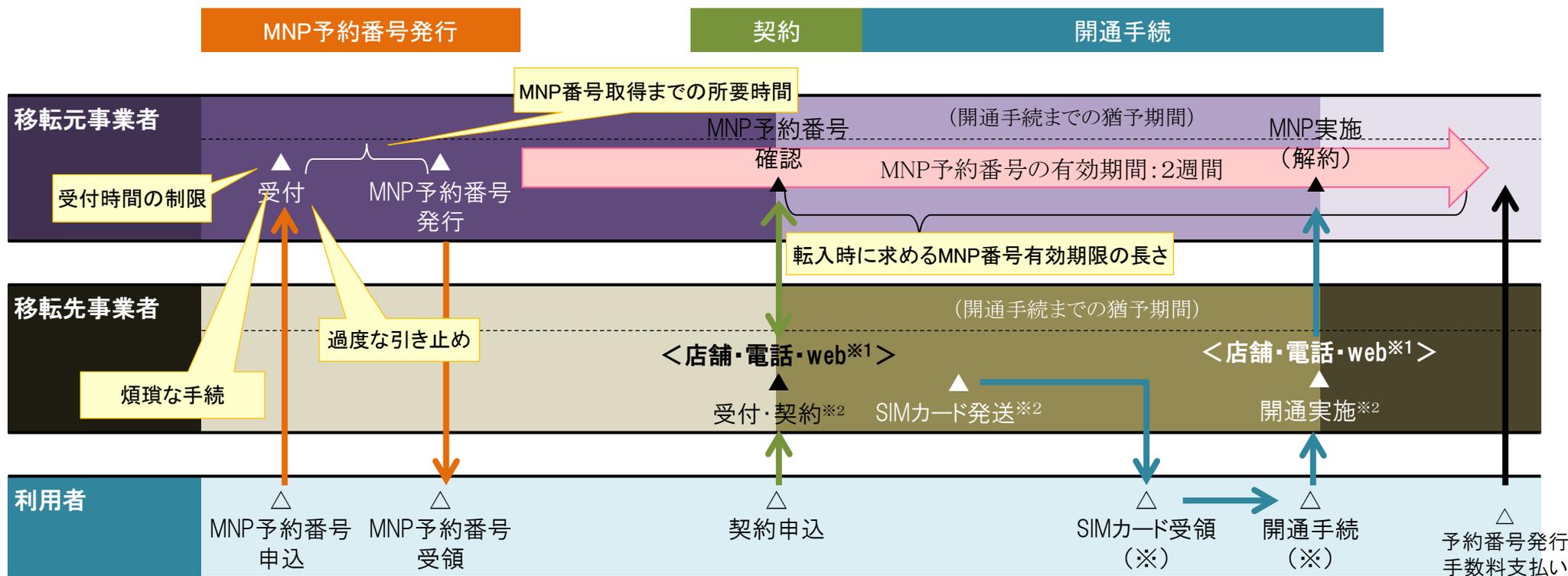


## ワンストップ方式



注) 点線の手続きは、A社又はB社のいずれか一方との間で行う。

- ・MNP手続は、①移転元事業者からのMNP予約番号の発行、②移転先事業者への契約申込、③移転先事業者における開通手続から構成される。



※1 受け付ける窓口は事業者によってことなる。

※2 移転先事業者の店舗にて契約申込みを行った場合はその店舗にて、SIMカードを発行、開通手続、移転元事業者の解約を実施。

- ・ 携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会報告書において、個人情報<sup>①</sup>の適切な管理、料金滞納者に対する債務情報<sup>②</sup>の取扱い、契約解除時<sup>③</sup>に行うべき説明責任<sup>④</sup>の確保等について詳細な検討が必要とされたことを受け、事業者間協議において、契約解除時の重要事項説明の適切な実施等のために、ツーストップ方式が採用された。

### 「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」報告書(2004年4月)

- ・ 諸外国ではワンストップ方式が多いとしつつも、**料金滞納者に関する債務情報の扱い、契約解除時の説明責任等について検討が必要**とした。

#### 第5章 携帯電話の番号ポータビリティの在り方 第5節 利用に係る手続

(略)携帯電話事業者においては、(略)個人情報<sup>①</sup>を適切に管理することが必要である。なお、当然のことながら、本人の同意のないまま携帯電話事業者間で個人情報のやりとりが行われることがあってはならない。

更に、諸外国においては、ワンストップでの手続きを実現している国が多く、また変更に要する時間が短いほど利用率が高い傾向にある。

このことから、携帯電話事業者は一の販売店(代理店を含む)において携帯電話の番号ポータビリティの利用の申請から手続きが完了し、移転先の携帯電話事業者のサービスが受けられるまでの時間を、できる限り短時間、例えば現在実施されている新規又は機種変更の手続き程度の時間にすることが望ましいとの意見が出されている。

しかしながら、ワンストップサービスの手続きを実現するためには、**料金滞納者に関する債務情報の取扱いや、契約解除時に行うべき説明責任を確保できるかどうか、携帯電話の番号ポータビリティの利用手続費用の精算の方法等を慎重に整理する必要があることから、実現可能性も含めて、詳細な検討が必要**である

### 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(2004年5月)

- ・ **利用したい者にとって簡便で利用しやすいものである旨のルール**とした。  
※ 現在は移転元事業者において一定の手続があることを前提に規定。

#### 6 導入に係る費用負担、利用手続等 (3)利用手続

- ・ 利用手続は、一の販売店(代理店を含む)において番号ポータビリティの利用の申請から手続までが全て完了できる可能性、また、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も含め、**利用したい者にとって簡便で利用しやすいものであるよう、携帯電話利用者の意見も取り入れつつ検討を行うこと**。また、導入後においても必要に応じ見直すこと。

<参考:現在の規定>

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。

### MNP実現のための事業者間協議(2004年～2006年)

- ・ **契約解除時の重要事項説明の適切な実施や説明責任確保等の観点から、現在の仕様**とした。

<報告書等なし>

### (1)ワンストップ化の可能性について

- ・ ワンストップについてはMNP導入に向けた検討時も検討をしたが、その際、システム構築費用の見積もりをとったところ、かなりの金額であった。また、後から参入する事業者がどのようにシステムにかかる費用を負担するのかという点の議論もあり、個別DB方式が導入された。しかし、今、ワンストップのシステム構築を検討する場合、クラウドの利用により費用が安くなる可能性があるところ、タイミングが早すぎるかもしれないが、今後、費用についても検討してもいいのではないか
- ・ 海外をみるとワンストップの国があるところ、我が国のシステムが導入されて時間が経過しているため、例えばシステム更改の機会にワンストップの仕組みが導入されるとわかりやすくよいのではないか。
- ・ 海外のような利用者の自由な事業者間移動の確保の考え方が浸透すれば、ワンストップのシステムの構築に向けての動きになるのかもしれない、今後議論していきたい。
- ・ MNP導入当時は、料金プランが複雑であり、途中解約による違約金を請求される可能性が考慮され、ワンストップとならなかった。現在は違約金も下がったので、改めてワンストップを検討する必要がある。
- ・ 消費者保護のために移転元で重要事項説明ができることとされるツーストップの現状でも消費者トラブルが発生していることを踏まえれば、十分に説明がされていないのではないか。
- ・ ツーストップの現状においても消費者トラブルが発生しており、これは解消されるべき。ワンストップとなった場合では、移転先が注意を促すことで解消できるのではないか。ワンストップであるべき。
- ・ MNPのワンストップ化は、モバイル市場の公正競争促進に関する検討会での議論の末、引止め防止等のため、手続をウェブ化することとなり、ワンストップ化までには至らなかった。現在、ウェブにおいて引止めがなされているとのことなので、再度検討すべき。
- ・ ワンストップ化のための費用は、検討が十分とはいえない。効率的かつ低コストで、利用者にも十分な説明ができる方法を検討してほしい。

### (2) オンライン手続きの在り方について

- ・ MNP申込時に発生するオンライン手続き上でのトラブル(新しいSIMが届かない等)について、見直しに向けた検討が必要であると考える。

### (1)MNP手続の改善のインセンティブが働かないことへの考え方

- 政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要(NTTドコモ・追加質問)
- システムの構造やコストの構造など各社固有の事情があり、業界として足並みを揃えることは、一部の事業者に過度な負担を強いる可能性があり、慎重な議論が必要。MNP手続きにおいて実際にかかるコスト(システム費用、人件費等)については、費用を回収することは事業運営上の当然の権利として妨げられるものではない。(KDDI・追加質問)
- MNPについて特定事業者のみ障壁を低くすることは事業上困難であるのは事実と考える。従って、業界ルールや規制が定められる場合においては、全てのMNO及びMVNOに対して同様の運用が求められる。ただし、そもそも、現行のMNP手続きについても、各社がシステム運用上の制約やお客さまコミュニケーション等に関して必要かつ適切な範囲で行われている理解。特に手数料や引き止め等、必要コストの回収や通常の商慣習の範囲内で実施されている事項について、過剰な規制を行うことについては強く反対。(ソフトバンク・追加質問)

## (2)ワンストップ化の可能性について

▶ワンストップ化も実現すべき。OECD加盟36か国中30か国では、転入先事業者の手続きのみでMNPが完結。転出元・転入先の両方で手続きが必要な国は、日本を含め3か国のみ。(楽天モバイル④)

構成員限り

- ▶スイッチングコスト低減による公正競争促進の観点から、ワンストップ化はぜひ実現すべき。(楽天モバイル④)
- ▶MNP手続きのワンストップ化が実現されれば、1つの窓口でMNPが完了する等、利用者利便の向上に大きく寄与するうえ、自由なサービス選択を妨げるような過度な引止めを抑止できることから、早期導入に向け取組みを進めるべき。(オプテージ④)
- ▶電力小売分野では、短期間で、全世帯を対象とした他社移行のワンストップ化を実現しているとともに、共通番号付与による事業者間の運用など、利用者管理や切り替え手続き等の円滑化も実現している。(オプテージ④)
- ▶当社は、ワンストップ化が実現する場合は、利用者案内や受付フローの見直しを速やかに実施する等、早期対応に向け最大限取り組む所存。(オプテージ④)
- ▶当社では、ワンストップ化が実現している小売電気サービスにおいて、移転申込受付時に必要に応じ移転元に対し注意事項を確認するよう案内する等しているが、特に問題は生じていない。(オプテージ・追加質問)
- ▶MNP手続きのワンストップ化においても、利用者が移転元事業者に解約等に伴う注意事項を十分に確認できる環境整備が必要と考える。特に、既の実施した移転申込の撤回を目的とする行為を行うことは問題となること等の指針を示すことが重要。(オプテージ・追加質問)
- ▶ワンストップ化により、MNPの利用を希望する利用者の利便性が高まることを歓迎する。(IIJ④)
- ▶センターDBの導入の可否等、ワンストップ化のシステム的な要件やそのコストについては、MVNOである当社からは申し上げることができない。(IIJ④)

## (2)ワンストップ化の可能性について(続き)

- ▶ 必要なコスト面の検討に加え、MVNOへの当該コスト負担の按分がMVNOの経営に大きな悪影響を及ぼすことのないことに留意いただきつつ、ワンストップ化の実現に向け前向きに検討を進めることが望ましい。(IIJ④)
- ▶ ワンストップを実現している海外の事例に関して、複数の国において、残った通信料や解約時の不利益等については移転元事業者への確認を求めている。また、データ連携等で移転先事業者が移転元事業者から情報を取得している例は見つけられていない。(楽天モバイル④説明)
  
- ▶ ワンストップ化については過去においても議論され、総務省「番号ポータビリティの在り方に関する研究会報告書(2004年)」において、以下の課題が指摘され、その実現可能性も含めて詳細な検討が必要とされている。
  - － 料金滞納者に関する債務情報の取り扱いをどのようにするか
  - － 契約解除時に行うべき説明責任の確保が出来ないのではないか
  - － 本人の同意がないまま携帯電話事業者間で個人情報のやり取りが発生してしまう恐れがないかの精査 等  
(NTTドコモ④)
- ▶ 電力等、他業界では導入されているが、モバイルの場合、他業界に比べ、相対的に、なりすまし等不正のリスクが高いため、厳格な本人確認が必要。(NTTドコモ④説明)
- ▶ 仮に、導入の検討を行うとする場合、携帯電話番号ポータビリティ制度導入時の検討経緯を振り返った上で、業界全体として検討を行う必要がある。(NTTドコモ④)
- ▶ ワンストップ化は、事業者間共通システムの導入要否等の実現方法から検討する必要があり、仕様や運用方法が定まっていないことから、必要な費用・期間は提示できない。(NTTドコモ④)

## (2)ワンストップ化の可能性について(続き)

- ▶MNP手続のワンストップ化は、「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」の策定時（2004年5月）からの検討事項となっておりますところ、その実現に向けて取り組むことは、スイッチングコストの低廉化、利用者利便の向上の観点から、有益である。一方で、転出時/解約時の注意事項を伝える機会がなくなることへの懸念もあることから十分な考慮をすべき。(MVNO委員会④)
- ▶ワンストップ化の実現に向けて取り組むにあたっては、MNP手続に加え、同時にSIMロック解除ができるようなAPIやオペレーションとすることで、さらに利用者利便の向上が期待できることから、あわせて検討してはどうか。(MVNO委員会④)
- ▶ワンストップ化を問わず、MVNOがMNPにかかる機能整備に関するコストを直接的に負担することはないと考えているが、MNOを通じてコストを間接的に負担している現状を鑑みると、ワンストップ化にかかる「MNOのコストをMVNOが間接的に負担する水準」がMVNOの事業運営にとって過大とならないか等、MVNOの経営に与える影響について十分な検討を行っていただきたい。(MVNO委員会④)
- ▶現状もワンストップに近い手続きが実現できており、消費者保護観点からの解約時の説明責任を負う事業者の課題、連携システム観点からの加入者契約情報ごとに「解約注意事項」が閲覧可能なシステム構築の課題、その他の観点からの個人情報保護やセキュリティの課題が存在する中、膨大な費用と期間を要する完全ワンストップ型MNPには反対(KDDI④)
- ▶MNOとMVNOを含めた全事業者と連携した新たなシステムを一から構築する必要があり、費用と期間の見積もりは莫大となると予想。(KDDI④)
- ▶事業者間共通システムの導入可否等の実現方法について、仕様や運用方法が定まっていない。ワンストップ化の前提条件や課題を解消する方法等が整理されていない中、対応費用を算出することは困難。(KDDI・追加質問)

## (2)ワンストップ化の可能性について(続き)

- ▶MVNOも構築に関わる必要があり、さらに新たな機能の追加が必要となるため、膨大な罷業が必要。(KDDI・追加質問)
- ▶ワンストップ化についての前提条件や課題を解消する方法等が整理されていないため、費用やコストについては算出困難である。少なくとも、事業者間のシーケンス(名義照会、解約手続き、エラーコードなど)を含め、現行のシステム設計や運用面の抜本的な見直しが必要となり、過去の事業者間整理・開発については年単位の検討時間を要している。(ソフトバンク④)
- ▶ワンストップ化については、前述のとおり、利用者の契約状況に応じた個別の重要事項等の説明が困難となり、消費者保護の視点で課題がある。加えて、現行方式においては、MNP予約番号発行までの時間も短時間で大きな障壁となっていないと考えられること、利用者本人の申し入れよりMNP予約番号が発行することで利用者の意図しない解約を防ぐ効果もあること、移転先事業者の代理店等が移転元事業者の解約業務を受付することによる事業者間での個人情報受け渡しといった課題が生じないこと等を踏まえれば、利便性と消費者保護の両立が可能な現行の「ワンストップ(1visit 2contact)」の維持が望ましい。(ソフトバンク④)
- ▶実現方法・開始時期等の前提条件を踏まえ検討する必要があるため、答えることはできない。(UQコミュニケーションズ④)
- ▶利用者利便性が向上する側面と低下する側面、実現に業界(MNO/MVNO)全体が要するコスト等、様々な角度から十分に検討した上で、実現可否を判断すべき。(UQコミュニケーションズ④)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
<p>MNP手続の改善のインセンティブが働かないことへの考え方</p>	<p><b>全事業者一律にルールを適用すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要（追加質問）</li> </ul>	<p><b>全事業者一律のルール適用は慎重な議論が必要</b></p> <p><b>MNPのコスト回収は当然の権利</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システムの構造やコストの構造など各社固有の事情があり、業界として足並みを揃えることは、一部の事業者に過度な負担を強いる可能性があり、慎重な議論が必要（追加質問）</li> <li>MNP手続きにおいて実際にかかるコスト（システム費用、人件費等）については、費用を回収することは事業運営上の当然の権利として妨げられるものではない。（追加質問）</li> </ul>	<p><b>全事業者一律にルールを適用すべき</b></p> <p><b>過剰な規制には反対</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNPについて特定事業者のみ障壁を低くすることは事業上困難であるのは事実と考える。従って、業界ルールや規制が定められる場合においては、全てのMNO及びMVNOに対して同様の運用が求められる。（追加質問）</li> <li>ただし、そもそも、現行のMNP手続きについても、各社がシステム運用上の制約やお客さまコミュニケーション等に関して必要かつ適切な範囲で行われている理解。（追加質問）</li> <li>特に手数料や引き止め等、必要コストの回収や通常の商慣習の範囲内で実施されている事項について、過剰な規制を行うことについては強く反対。（追加質問）</li> </ul>					

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
<p>経緯を振り返った上で の検討が必要</p> <p>ワnstopp に対する考 え方</p>	<p><b>反対</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2004年のMNP導入時に、料金滞納者に関する債務情報の取扱、説明責任の確保、個人情報取扱等の課題が指摘され、これらの実現可能性も含め検討とされている。（第4回会合）</li> <li>ワnstopp化に向けては、過去の検討経緯を振り返り、業界全体で検討を行う必要。（第4回会合）</li> <li>電力等、他業界では導入されているが、モバイルの場合、他業界に比べ、相対的に、なりますし等不正のリスクが高いので、厳格な本人確認が必要。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>反対</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現状もワnstoppに近い手続きが実現できており、消費者保護を含む多くの課題がある中、莫大な費用と期間を要する完全ワnstopp MNPには反対。（第4回会合）</li> <li>消費者保護の観点から、解約時の説明責任を負う事業者の課題が存在。（第4回会合）</li> <li>連携システムの観点から、加入者契約情報ごとに「解約注意事項」が閲覧可能なシステム構築の課題が存在。（第4回会合）</li> <li>その他、個人情報保護、セキュリティの課題が存在。（第4回会合）</li> <li>MNOとMVNOを含めた全事業者と連携した新たなシステムを一から構築する必要があり、費用と期間の見積もりは莫大となると予想。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>反対</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワnstopp化には、契約状況に応じた個別の重要事項等の説明が困難となり、消費者保護の視点で課題がある。（第4回会合）</li> <li>予約番号発行所要時間が短いこと、予約番号発行により利用者の意図しない解約を防ぐ効果があること、事業者間の個人情報の受け渡し等の課題が生じていない、現行方式の維持が望ましい。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>賛成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スイッチングコスト低減による公正競争促進の観点から、ワnstoppかを実現すべき。（第4回会合）</li> <li>OECD36カ国中、移転元・移転先双方で手続きが必要なのは日本含む3カ国のみ。（第4回会合）</li> <li>ワnstoppを実現している海外の事例に関して、複数の国において、残った通信料や解約時の不利益等については移転元事業者への確認を求めている。また、データ連携等で移転先事業者が移転元事業者から情報を取得している例は見つけられていない。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>検討が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の利便性の向上する側面と低下する側面、実現に必要なコスト等、様々な角度から検討し、実現可否を判断すべき。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>賛成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワnstoppにより、利用者の利便性が高まることを歓迎。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>賛成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者利便の向上や過度な引き止めの抑止のため、ワnstopp化の導入にむけて取り組むべき。（第4回会合）</li> <li>電力小売分野でもワnstopp化を実現済み。（第4回会合）</li> <li>ワnstopp化実現の場合は、利用者案内や受付フローの見直し等、早期対応に最大限取り組む。（第4回会合）</li> <li>当社では、ワnstopp化が実現している小売電気サービスにおいて、移転申込受付時に必要に応じ移転元に対し注意事項を確認するよう案内する等しているが、特に問題は生じていない。（追加質問）</li> <li>MNP手続きのワnstopp化においても、利用者が移転元事業者に解約等に伴う注意事項を十分に確認できる環境整備が必要。特に、既実施した移転申込の撤回を目的とする行為を行うこと等の指針を示すことが重要。（追加質問）</li> </ul>	<p><b>検討が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワnstopp化は、スイッチングコストの低廉化、利用者利便の向上の観点から有益。他方、転出時の注意事項の説明期間がなくなることへの懸念もあり、十分な配慮が必要。（第4回会合）</li> <li>ワnstopp化の実現に当たっては、MNP手続きに加え、同時にSIMロック解除ができるようにすることで、さらなる利用者利便の向上が期待できるのではないか。（第4回会合）</li> </ul>

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
必要な費用・期間	<p><b>提示困難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業者間共通システムの導入要否等の実現方法から検討する必要があり、仕様や運用方法が定まっていないことから、必要な費用・期間は提示できない。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>膨大な費用・期間が必要</b></p> <p><b>前提条件が定まっていないため算出困難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNOとMVNOを含めた全事業者と連携した新たなシステムを一から構築する必要があり、費用と期間の見積もりは莫大となると予想。（第4回会合）</li> <li>事業者間共通システムの導入要否等の実現方法について、仕様や運用方法が定まっていない。ワンストップ化の前提条件や課題を解消する方法等が整理されていない中、対応費用を算出することは困難。（追加質問）</li> <li>MVNOも構築に関わる必要があり、さらに新たな機能の追加が必要となるため、膨大な作業が必要。（追加質問）</li> </ul>	<p><b>提示困難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ化の前提条件や課題解消方法等が整理されていないため、費用やコストについては算出困難。（第4回会合）</li> <li>少なくとも、現行のシステム設計や運用面の抜本的な見直しが必要となり、過去の例では年単位の検討時間を要している。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>構成員限り</b></p>	<p><b>提示困難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実現方法、開始時期等の前提条件を踏まえ検討する必要があるため、必要な費用・期間は回答できない。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>MVNOの経営への影響に留意</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>センターDBの要否等、システム要件やコストについては、MVNOであるIIJからはコメントできない。</li> <li>MVNOのコスト負担が、MVNOの経営に大きな悪影響を及ぼすことがないように留意が必要。（第4回会合）</li> </ul>	<p>—</p>	<p><b>MVNOの経営への影響に留意</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ化でMVNOが負担するコストが、事業運営にとって過大とならないか等、経営への影響も検討を要望。（第4回会合）</li> </ul>

- ・ ワンストップ方式とツーストップ方式を利用者の立場から比較すると、
  - － ワンストップ方式は、アクセスする事業者が少ないため手続が簡易である、移行元事業者との間に手続が存在することに起因する課題が生じないとの利点である一方で、移行元事業者と移行先事業者との間において、個人情報の適切な管理、移行元事業者の適切な解約時の重要事項説明等の確保に工夫を要する。
  - － ツーストップ方式は、移行元事業者が契約時の重要事項説明を適切に行うことができることが利点である一方で、移行元事業者との間に手続が存在することによりその手続の迅速性やその手続が存在することに起因する引き止め等に課題が生じうる。というように、どちらが絶対的に優れているというものではない。
- ・ 現在採用しているツーストップ方式において生じうる課題については、具体的な手続等に着目し、利用者が一層使いやすいものとするにより利用者の利益を向上させるという視点により、改善を進める方法と、ワンストップ方式の導入を目指すことにより、改善を進める方法があり得る。
- ・ しかしながら、今後ワンストップ方式の導入可能性を検討するとすれば、MNP導入時において、ツーストップ方式の導入に当たって、当時の関係事業者間(MNO)において、運用やシステムの在り方、当該システムを実現する具体的仕様、当該具体的仕様の構築、当該構築のための費用負担等について、2年以上に渡って検討がなされたことを踏まえると、より多くの関係事業者間(MNO・MVNO)において、ゼロベースからデータベースの方式も含めた運用やシステムの在り方、それを実現する具体的仕様等を議論し、結論を得ることが必要と想定され、一部MNOからは、関係事業者間で「事業者間共通システムの導入可否等の実現方法・・・、その仕様や運用方法も実現方法、仕様や運用方法」を定めなければ、必要な費用や期間も明らかにはならない等の指摘がされている。こうした議論は、導入時と比べて関係事業者が増加したことも考慮すると、人的、時間的にみて、容易なものではなく、検討だけでも導入時に要した期間(2年)を超える期間を要することも想定される。
  - － 一方で、ツーストップ方式において生じうる課題を具体的な手続等に着目して改善を進める方法は、ワンストップ方式の導入可能性の検討に比べて、多大な人的、時間的な負担を要さず、その結果得られる成果も同等のものと考えられる。
- ・ そのため、まずはツーストップ方式において生じる課題を具体的な手続等に着目して改善を進めることとし、こうした対応によっても課題が解決できないと判断されれば、将来的にワンストップ方式の導入可能性について検討を進めることもあると考えてはどうか。

- ワンストップ方式とツーストップ方式を比較すると、
  - ワンストップ方式は、利用者にとって簡便、ポートアウトの手続が存在することに起因する課題が生じない一方で、
  - ツーストップ方式は、なりすまし対策、契約解除時の重要事項説明について固有の課題が生じない
- また、ワンストップ方式は、これから採用するには相当の費用等を要するほか、システムの利用形態、利用者への対応、契約解除時の条件が異なる多くの事業者が関係する手続としては向いていない可能性がある。

		ワンストップ	ツーストップ
採用可能性		・これから採用するには、相当の費用と期間が必要。	(既に採用)
全体評価		<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者にとって簡便。</li> <li>多くの事業者が関係する手続には向いていない可能性がある。</li> </ul> ※事業者により、システムの利用形態、利用者への対応、契約解除時の条件等が異なるため、マルチのネットワーク運用を構成することが困難。	・利用者に定着している。
ポートアウトの手続	MNP予約番号取得の受付時間	○ (構造上問題は生じない)	必要に応じて一定の対応
	MNP予約番号取得までの所要時間	○ (構造上問題は生じない)	必要に応じて一定の対応
	過度の引き止め	○ (構造上問題は生じない)	必要に応じて一定の対応
ポートインの手続	転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の長さ	○ (構造上問題は生じない)	必要に応じて一定の対応
	なりすまし対策	一定の対応が必要	○ (構造上問題は生じない)
	契約解除時の重要事項説明	一定の対応が必要	○ (構造上問題は生じない)

- MNP予約番号の発行の受付は、店頭、電話又はウェブにおいて行われており、どの窓口で対応可能かは事業者によって異なる。
- 一般に、どの事業者においても、店頭についてはその営業時間を受付可能とし、電話については昼間の時間帯を受付可能としている。
- 他方、ウェブにおけるMNP予約番号の受付時間をみると、多くのMVNOは終日対応しているのに対して、主にMNOにおいてはその時間を制限している。
- 総務省の「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」(2004年制定)は、2018年の改正において、MNOに対し「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による方法も可能とする」ことを定めているが、具体的内容として受付時間についても言及はなく、対象にMVNOは含まれていない。

	MNO				MVNO					
	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IJ	NTTコム	オプテージ	ビッグローブ	LINEモバイル
店頭	営業時間	営業時間	営業時間	営業時間 (電話/ウェブを案内)	—	—	—	—	—	—
電話	9-20	9-20	9-20	9-20	9-21	—	10-19	9-21	9-18	—
ウェブ	9-21.30	9-20	9-20	9-20	—	終日	終日	9-21(d au) 10-19(SB)	—	終日

**(1)受付時間の24時間化**

- ▶ システム上のバッチ処理等は許容するとしても、可能な限り24時間に近づけることが望ましい。

### (1) 受付時間の24時間化

- ▶ オンラインでは24時間発行に応じるべきである。当社は、MNP予約番号は24時間即時発行している。転入は9-21時で対応しており、転出は相手先事業者に依存している。MNO事業者間の連携時間帯に制限があるため、その範囲内で対応している。(楽天モバイル④)
- ▶ MNP事業者間仕様としては予約番号の発行受付時間に特に制約はなく事業者任意で決定可能。(楽天モバイル・追加質問)
- ▶ ウェブ手続の受付時間等については、新規契約の手続き(契約審査等)時間がシステム運用等の観点から「21時程度まで」となっていることから、ウェブでのMNP予約番号発行受付時間は、当該時間を考慮し設定している。(ソフトバンク④)
- ▶ ウェブでのMNP予約番号発行受付時間の拡大については、新規契約の受付時間との整合や利用者のニーズ等を踏まえ、判断することになる。(ソフトバンク④)
- ▶ システム運用や体制など含めて検討する必要があるが、本WGでの議論や利用者ニーズなども踏まえ、検討したい。(ソフトバンク・追加質問)
- ▶ MNP予約番号発行のためのウェブ手続について、午前9時から午後9時30分を受付時間としている。当該受付時間については、利用者動向やシステムメンテナンスの対応時間確保、他事業者における受付状況も踏まえて設定しているものである。(NTTドコモ④)
- ▶ 受付時間の変更については、その必要性に応じて、運用・システム面等を踏まえて検討することが必要だが、その見直しを検討するに当たっては、通信と端末の分離を定めた改正電気通信事業法施行後のMNP件数の動向やウェブ手続の受付時間がMNPを阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要がある。(NTTドコモ④)

**(1) 受付時間の24時間化(続き)**

- ▶ 当社の基幹システムについては店頭や電話受付と同様のシステムを利用している。本システムは、大量のシステムオーダ等を捌くために、バッチ型の処理を基本としており、即時性が求められる手続については、基幹システムがオンラインである時間帯にのみ受付可能としている。したがって、夜間の時間帯については各種のバッチ処理やシステムメンテナンスのためにMNP受付を止めている。このため、受付時間の制限を撤廃する場合は、現状行っている様々なバッチ処理について、新たに負荷分散や運用体制を大きく見直しする等が必要となり、本システムにかかる改修が必要となる。(KDDI④)
- ▶ 代替策として夜間時は受付処理のみを実施し、翌日にMNP予約番号を発行することで限定的に受付時間の拡大を実現することも考えられるが、この場合においても一定の期間のシステム構築は必要。(KDDI・追加質問)
- ▶ 競争促進等の目的から政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要(NTTドコモ・追加質問)
- ▶ MNO側の受付時間に合わせているため、MNO側の制限が撤廃されれば、当社においてもWEB受付時間の撤廃もしくは延長等が可能になる。(オプテージ④)
- ▶ MVNOにおけるウェブ手続きの受付時間については、MNOとのAPI連携の有無やバックヤードでの業務体制等、MVNOそれぞれの状況等を踏まえ、設定されている。(MVNO委員会④)
- ▶ 当社ではオンラインでのMNP転出の受付時間には制限を設けていない。(IIJ④)
- ▶ 当社はウェブではなく電話でMNP手続(ポートアウト)に対応している。受付時間は9時～21時(年中無休)である。(UQコミュニケーションズ④)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
ウェブ手続の制限の理由	<p><b>様々なことを考慮して設定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者動向やシステムメンテナンスの対応時間確保、他事業者における受付状況も踏まえて設定。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>システム上の制約</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基幹システムは、店頭や電話受付と同様のシステムを利用。本システムは、大量のシステムオーダー等を捌くために、バッチ型の処理を基本とし、即時性が求められる手続は、基幹システムがオンラインである時間帯にのみ受付可能。そのため、夜間の時間帯はバッチ処理やメンテナンスのために受付していない。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>新規受付手続の時間を考慮して設定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規契約の手続き(契約審査等)時間がシステム運用等の観点から「21時程度まで」となっているため、ウェブでのMNP予約番号発行受付時間は、当該時間を考慮し設定。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>制限はない</b></p>	<p><b>ウェブではなく電話で対応</b></p>	<p><b>制限はない</b></p>	<p><b>MNOの受付時間に合わせて設定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNO側の受付時間に合わせている。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>様々なことを考慮して設定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNOとのAPI連携の有無やバックヤードでの業務体制等、MVNOそれぞれの状況等を踏まえ、設定されているものと考える。(第4回会合)</li> </ul>
ウェブ手続の制限の撤廃に対する考え方	<p><b>市場環境・要因分析が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>検討に当たっては、通信と端末の分離を定めた改正電気通信事業法施行後のMNP件数の動向やウェブ手続の受付時間がMNPを阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>システム改修が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現状行っている様々なバッチ処理について、新たに負荷分散や運用体制を大きく見直しする等が必要となり、本システムにかかる改修が必要。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>利用者ニーズ等を踏まえて判断</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規契約の受付時間との整合や利用者ニーズ等を踏まえ判断。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>24時間化すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインでは24時間発行に応じるべき。(第4回会合)</li> </ul>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p><b>MNO次第</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNO側の制限が撤廃されれば、オプテージにおいてもウェブ受付時間の撤廃もしくは延長等が可能。(第4回会合)</li> </ul>	<p>—</p>

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
ウェブ手続の受付を常時化	<p><b>市場環境・要因分析が必要 全事業者一律に ルールを適用すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通信と端末の分離を定めた改正電気通信事業法施行後のMNP件数の動向やウェブ手続の受付時間がMNPを阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要。(第4回会合、追加質問)</li> <li>競争促進等の目的から政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要。(追加質問)</li> </ul>	<p><b>受付時間のための24時間化であっても、一定の期間のシステム構築が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>代替策として夜間時は受付処理のみを実施し、翌日にMNP予約番号を発行することで限定的に受付時間の拡大を実現することも考えられるが、この場合においても一定の期間のシステム構築は必要。(追加質問)</li> </ul>	<p><b>検討したい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム運用や体制など含めて検討する必要があるが、本WGでの議論や利用者ニーズなども踏まえ、検討したい。(追加質問)</li> </ul>	<p><b>仕様上各社で設定可能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNP事業者間仕様としては予約番号の発行受付時間に特に制約はなく事業者任意で決定可能。(追加質問)</li> </ul>				

- MNP予約番号の発行は、MNP手順のうちで最初に行うものであり、この手順を開始しないとMNP手順は進まない。例えば、朝8時から夜8時までMNP予約番号の発行の申し込みをできない利用者は、MNP手順を進めることができない。MNPを利用者が一層使いやすいものとするという視点からみると、その受付時間はできる限り長い方が望ましく、事業者間でその程度に著しい差がある場合には競争中立的とも言い難い。
- こうした視点で現在の状況を見ると、店舗、電話におけるMNP予約番号の発行は人が介在することから受付時間に一定の制約があることはやむを得ないといえるが、ウェブにおいては人が介在しないとの利点を生かしてより柔軟な対応が期待されるのではないか。
- この点、事業者からは、
  - 即時性が求められる手順については、基幹システムがオンラインである時間帯のみ受付可能としており、基幹システムについて制限をなくすには運用体制も含めて改修が必要
  - 新規契約の受付時間との整合を考慮している
  - MNOとのAPI連携の有無等の状況を踏まえている
  - MNO側の受付時間に合わせている
  - ウェブでの受付時間の制限がMNPの阻害要因となっているかの分析が必要といった説明があった。
- 以上のことを踏まえると、ウェブにおけるMNP予約番号の発行の受付について、MNPを利用者が一層使いやすいものとするを目的に、最小限の対応として、基幹システムがオンラインでないときの申し込みの処理は当該基幹システムがオンラインとなるまで保留することを前提として、原則として受付を終日対応することが考えられるのではないか。

当該原則の例外として扱うことができる場合としては、ウェブにおいて、新規契約、契約内容の変更等の利用者に対する一切の受付時間に受付時間の制限を設けている場合その他個別に合理的な事情がある場合が想定されるのではないか。
- この際、総務省の「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」(2004年制定)はウェブにおける受付を可能とする対象をMNOとしているが、MVNOをどう扱うべきか。

		MNO				MVNO					
		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	NTTコム	オプテージ	ビッグローブ	LINEモバイル
MNP 予約番号 発行	受付	○	○	○	○	×	○	○	○	×	○
	対応時間	9時-21時半	9時-20時	9時-20時	24時間	—	24時間	24時間	9時-21時 (d au) 10時-19時 (SB)	—	24時間
新規契約	受付	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	対応時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間
	処理時間※1	8時～22時	9時～17時半	9時～20時	9時～21時	9時～21時	9時～17時	9時～18時	9時～21時	9時～18時	10時～19時
契約内容 の変更	受付	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	対応時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間※2	24時間	24時間※2	24時間	24時間※2
	処理時間※1	24時間	9時～20時	9時～21時	24時間	24時間	24時間※2	24時間※2	9時～21時	24時間※2	10時～19時
機種変更	受付	○	○	○	○	○	○	(回線のみ 提供)	○	○	○
	対応時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	—	24時間	24時間	24時間
	処理時間※1	8時～22時	9時～17時半	9時～21時	9時～21時	9時～21時	9時～17時	—	9時～21時	9時～18時	10時～19時
解約	受付	×	×	×	○	×	○	○	○	×	○
	対応時間	—	—	—	24時間	—	24時間	24時間	9時～21時	—	24時間
	処理時間※1	—	—	—	24時間	—	24時間※2	24時間※2	9時～21時	—	10時～19時

※1 記載の処理時間は標準的なものであり、処理の内容（契約審査等）によって、時間が異なる場合あり。また、標準的な処理時間が手続の内容によって異なる場合もあり、この場合は、新規契約については音声SIM、契約内容の変更についてはデータ容量変更の処理時間を記載。

※2 24時間の対応や処理が可能な場合でも、1か月のうち特定の期間や時間に限定される場合がある。（例：通信容量の変更は、毎月25日までに申込みを受け、翌月1日に適用等）

- 他の分野におけるウェブ受付での受付時間を見ると、長い時間可能としている例が多い。

分野	会社名	手続きの種類	受付時間
電気	東京電力エナジーパートナー	各種手続き変更	24時間
ガス	東京ガス	ガスの使用停止	9:00～17:00 (月～土(祝日除く))
水道	東京都水道局	使用中止等の申込み	24時間
金融	ゆうちょ銀行	口座の内容の確認	0:05～23:55
		他銀行への振り込み	0:05～23:55
	三菱UFJ銀行	口座の内容の確認	24時間 (毎月第2土曜日21:00～翌朝7:00除く)
		他銀行への振り込み	24時間 (毎月第2土曜日21:00～翌朝7:00除く)
交通	JR東日本	新幹線の予約(えきねっと)	0:20～1:40 5:30～23:40
	日本航空	チケットの予約	24時間

## 2-(1) 現状 ③MNP予約番号取得までの所要時間

- ウェブにおけるMNP予約番号取得までの所要時間については、一部のMVNOにおいて数日を要する事例がある。
- 総務省の「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」(2004年制定)では、MNOに対し「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」が定めているが、具体的な内容としてMNP予約番号取得までの所要時間についての言及はなく、対象にMVNOは含まれていない。

	MNO				MVNO					
	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IJ	NTTコム	オプテージ	ビッグロブ	LINEモバイル
店頭	即時	即時	即時	ー (電話/ウェブを案内)	ー	ー	ー	ー	ー	ー
電話	即時	即時	即時	即時	即時	ー	3営業日程度	即時(注)	即時	ー
ウェブ	即時	即時	即時	即時	ー	4日程度	3営業日程度	即時(d au) 翌日中(SB)	ー	最大3日程度

注 19:00までに受付の場合。

- MNPの手続にかかる時間についても、MVNOにおいて若干期間を要するため、スイッチングコストの上昇につながりかねないを考える。

### (1)一定の所要時間を要する理由の説明

- MNOまたは1次MVNOとの間でAPI連携を利用していないMVNOは、別途オペレーターやファイル連携によるMNP処理を行う必要があることから、MNP番号の即時発行は困難と想定される。(MVNO委員会④)
- MVNOがMNOとのAPI連携を行うには、MNOに支払うシステム利用料や自社システムの改修費用等が発生するという点について、十分留意いただくことが必要と考える。(MVNO委員会④)
- 当社では、MNP予約番号の請求時、発行まで最大4日かかることを利用者にアナウンスしているが、通常1日以内で発行を行っている。API連携により、基本的には手動のオペレーションを介さずにMNOのシステムから発行されたMNP予約番号を即時利用者に通知可能。ただし、API連携の時間制限(夜間などメンテナンス時間の設定あり)により、夜間の手続きの際は翌朝までお待ちいただく場合がある。また、API連携に関するシステム障害などにより、手動でのMNP予約番号の発行を行う必要がある場合は、4日以内での発行となる場合がある。(IIJ④)
- 現状、API連携を実現しているMNOにかかるMNP番号は即時発行しているが、一部MNOについては、システム利用料等の費用面からAPI連携が難しいため、翌日中のMNP番号発行にて対応している。この点、システム利用料水準の適正性を検証いただき、低廉化余地等があるのであれば、多くのMVNO事業者によるAPI連携の積極利用につながるのではないかと考える。(オプテージ④)

### (2)その他

- 当社においては、MNP予約番号は即時で発行している。(NTTドコモ④、KDDI④、ソフトバンク④、楽天モバイル④、UQコミュニケーションズ④)
- 受付時間の制限を撤廃できるかという点については、転出入について、法人等による大量申込や転出入に際し何らかエラーが生じた場合の扱いについて予め定めておく必要があるが、単一回線のみかつエラー等がないケースについては即時対応とすることは考えられる。(楽天モバイル④)

# 関係事業者等の意見（③MNP予約番号発行までの所要時間）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
即時でない理由	即時で発行	即時で発行	即時で発行	即時で発行	即時で発行	<p><b>例外を考慮し最大4日要することをアナウンス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>発行に最大4日かかることをアナウンスしているが、通常1日以内で発行。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>API連携の時間制限（夜間などメンテナンス時間の設定あり）により、夜間の手続きの際は翌朝まで待つ場合がある。</li> <li>API連携に関するシステム障害等により、手動でのMNP予約番号の発行を行う必要がある場合は、4日以内での発行となる場合がある。（第4回会合）</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>API連携のないMNOとの間で即時でない</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現状、API連携を実現しているMNOにかかるMNP番号は即時発行しているが、一部MNOについては、システム利用料等の費用面からAPI連携が難しいため、翌日中のMNP番号発行にて対応。（第4回会合）</li> </ul>	<p><b>API連携していないMVNOは対応困難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNOまたは1次MVNOとの間でAPI連携を利用していないMVNOは、別途オペレーターやファイル連携によるMNP処理を行う必要があることから、MNP番号の即時発行は困難と想定。（第4回会合）</li> <li>MVNOがMNOとのAPI連携を行うには、MNOに支払うシステム利用料や自社システムの改修費用等が発生するという点について、十分留意が必要と考える。（第4回会合）</li> </ul>
即時とすることに対する考え方	—	—	—	—	—	—	<p><b>システム利用料水準の検証が有効</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム利用料水準の適正性を検証し、低廉化余地等があれば、多くのMVNO事業者によるAPI連携の積極利用につながると考える。（第4回会合）</li> </ul>	—

- MNP予約番号取得までの所要時間が長いと、利用者がMNP手続を開始しようとしたときに想定どおりにMNP手続が進まないことがある。MNPを利用者がより使いやすいものとするという視点からみると、その所要時間はできる限り短い方が望ましい。
- この点、MNO及びMNOから専用端末の貸与を受けるか又はMNOのシステムとAPI連携を利用しているMVNOにおいては、MNOの基幹システムがオンラインの時間帯であれば、基本的に即時に、それ以外の時間帯であれば基本的に翌日にその発行が可能であると考えられる。
- 以上のことから、MNO及びこうした環境にあるMVNOにおいては、MNP予約番号取得までの所要時間について、利用者に対して、不必要に長期間要すると認識させることがないよう、その表示方法や運用方法を工夫することが必要ではないか。

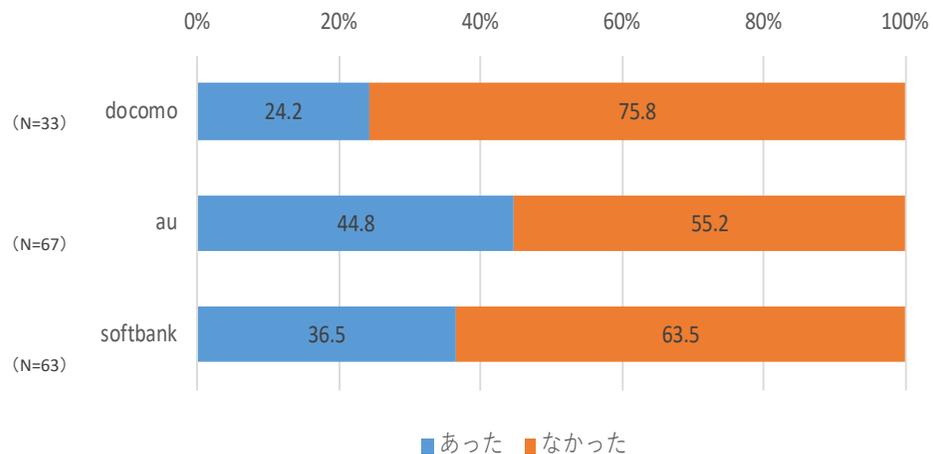
- MNP予約番号の発行の窓口での引き止めは、主にMNOにおいて、店頭、電話又はウェブにおいて行われており、どの窓口で行っているかは事業者によって異なる。
  - 具体的な引き止めの手段としては、例えば、MNP予約番号の発行を希望する利用者に対して、自社の他プランに誘導する、ポイントを付与する等の形態がある。
  - 引き止めは、電気通信事業法第27条の3第2項や第29条第1項第5号等に当たる場合には禁止又は命令の対象となる。
  - 総務省の「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」(2004年制定)では、平成30年の「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」において「移転元事業者による引き止め機会のない事業者間移転を可能とする(略)ため、移転元事業者でのウェブによるMNP手続を可能とすることが有効と考えられる」とされたことを踏まえ、MNOに対し「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」を求めている(※)。しかしながら、一部の事業者においては、ウェブにおいての引き止めが行われている。
- ※ 併せて、平成30年6月にMNOに対してウェブ手続を整備する旨の行政指導を行った。

	MNO				MVNO					
	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	I I J	NTTコム	オプテージ	ビッグロープ	LINEモバイル
店頭										
電話										
ウェブ										

- ・ 総務省委託調査(2018年)によると、引き止めとして、
  - － 利益の提供として、ポイント・クーポン付与、月額料金が安くなるプランという形態もの、
  - － 安くなるプランやサブブランドへの誘導があることが分かる。

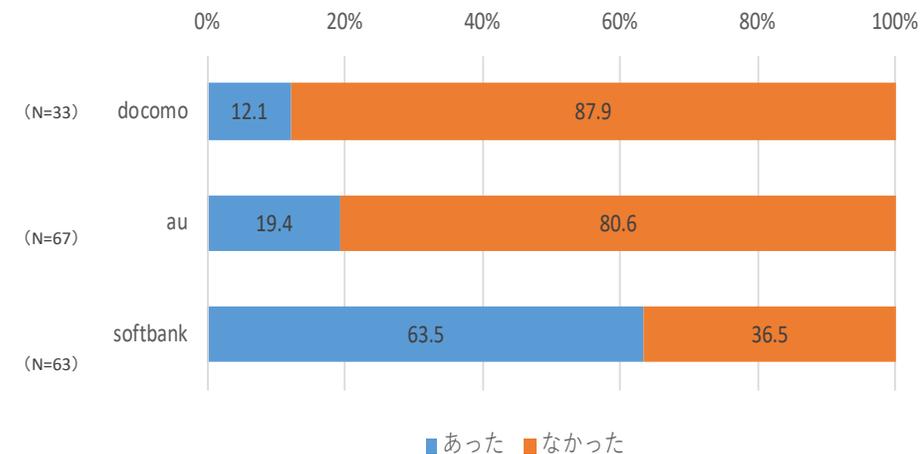
### 引き止めの状況 ③本人へのポイント・クーポン付与

- 本人に対するポイント・クーポン付与で引き止めを行うケースは、auが最も多く44.8%、次いでsoftbank36.5%、docomo24.2%となっている。
- docomoでは、「他の大手キャリア」が転出先の場合が多い。
- auでは、転出先による差はほとんどみられない。
- softbankでは、「他の大手キャリア」と「答えたくない」で多い。
- 多くが機種変更に使えるポイント・クーポンで、docomoでは1万円、auでは2万円、softbankでは3万円が多い。（参考資料参照）



### 引き止めの状況 ⑥月額料金が安くなるプランやサブブランドの案内

- 月額料金が安くなるプランや、サブブランドの案内については、docomoとauでは2割未満だが、softbankでは6割強と多かった。
- 転出先が「自社グループ以外のMVNO」の場合、安くなるプランやサブブランドの案内は、docomoとauで3割未満であるのに対し、softbankでは、8割と高い。



- 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会報告書」(平成30年4月)において「移転元事業者による引き止め機会のない事業者間移転を可能とするべきである。そのため、移転元事業者でのウェブによるMNP手続を可能とすることが有効と考えられる」とされたことを踏まえ、MNOに対してウェブ手続を整備する旨の行政指導(平成30年6月)・MNPガイドラインの改正(平成30年8月)を行った。

### モバイル市場の公正競争促進に関する検討会 報告書(平成30年4月)

## 第1章 ネットワーク提供条件の同等性確

### 3. 携帯電話番号ポータビリティ(MNP)の円滑化

#### (3) 考え方

- MNPの手続において、移転元事業者との対面や電話での接触手続が必須化されていると、**移転元事業者がその手続を利用して強引に利用者の引き止めを行い、その結果、円滑なMNPの実現が阻害される可能性**がある。このような事態は、手続をウェブにより可能とし、利用者が望まない移転元事業者との対面・電話による接触を回避できるようにすることにより、避けることができるようになる。
- したがって、総務省でMNPのガイドライン等の見直しを行い、**移転元事業者による引き止め機会のない事業者間移転を可能とするべきである。そのため、移転元事業者でのウェブによるMNP手続を可能とすることが有効**と考えられる。
- また、強引な引き止めについて、実態把握を総務省で実施し、不適正なものがある場合には、その適正化を事業者に働きかけることが必要である。

MNOに対する行政指導  
(平成30年6月)

### 1 携帯電話番号ポータビリティ(MNP)の円滑化

MNPに際して、移転元事業者による強引な利用者の引き止めが生じないよう、対面や電話による利用者への対応等、利用者の引き止め機会となる手続を行わずに事業者間移転が可能となる手続を確保されたい。この趣旨から、**貴社において、移転元事業者として、ウェブによるMNP手続が行われていない場合には、これが行われるよう平成31年5月末までに措置を講ずる**こととし、その取組状況について本年6月末までに報告されたい。また、措置を講じた後、速やかにその旨報告されたい。

MNPガイドラインの改正  
(平成30年8月)

### 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

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。 (略)

- 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。**

### (1)MNPの枠組みとの関連

- ▶海外では引止めがないように行われている。
- ▶移転元での重要事項説明の後に引き止めがあるので、一定の規制が必要。

### (2)引き止めのルール化の可能性

- ▶一部の事業者による過度な引止めによって、転出しにくい事業者と転出しやすい事業者があることは、競争が阻害されているのではないか。引き止める場合でも、できることのレベルがそろっている必要がある。
- ▶契約条件等を改めて確認することは必要だが、それ以上のことは極めて限定的であるべきで、引止めは許されないのではないか。
- ▶電力ではもう取戻しという言葉を使っていたと思うが、もう移ろうと決めて、その手続をしている人を引き止めるということは、禁止すべきではないかと思う。
- ▶事業者に許されるのは、解約理由の確認だけではないか。代替提案を行うことについては、当然の権利とはいえないのではないか。
- ▶現在の契約を終了するという意思を既に有している状態で消費者はMNP手続を行おうとしているとすれば、その消費者の意思を可能な限り尊重する手続や業務を是非行ってほしい。
- ▶引止めの条件は、事業者間で対称となるようにするべきではないか。
- ▶メニューにないものをこっそりと特定の者だけに教えるような引止めは、健全な姿ではないので、引き止めについて議論を深めるべきである。
- ▶引止めの有無に着目した際、同じ事業者であってもアクセス手段が店頭・電話・ウェブかによって引き止めの有無が異なる。また、事業者によっても異なる。引止めの在り方については、オープンな場で条件を提示し、アンフェアとユーザーが感じないような制度に変えていく必要がある。
- ▶内容が明らかにされないまま引止めが自由に行われてしまうと、引止めが過度かどうかわからなくなることを懸念。事業者には詳しく説明してほしい。

### (2) 引き止めのルール化の可能性(続き)

- ▶ 引止めについて、条件を全てのユーザーに明らかにするべき。チャネルの違いで不意打ち的に提示されても、冷静な判断ができないので問題があると思う。
- ▶ 電話勧誘におけるルールがあるように、MNPをしたい利用者が電話をかけた場合に、引止めを聞きたくないと利用者が言った場合、引止めを直ちにやめるなど、ルールを決めるべきでないか。

### (3) 引き止めの制限の可能性

- ▶ 引止めそのものをすべきでないというのは、営業の自由を考慮すると困難ではないか。
- ▶ 引止めについて、構成員限り部分の記載に関し、ウェブ手続でも引止めがあると回答している社がいることには驚いた。MNP手続において、ウェブは引止め機会がないものと期待されていた。ウェブでも行われているとなると、(店舗、電話、ウェブという)手段を問わずに引止めをどうするのか、やめてもらうのかについて、議論する必要がある。MNPの導入時にも、引止めはやめようと、精神的なことは述べられていたが、引止めせず、CS等の努力をしていくということではないか。

### (1) 引き止めのルール化の可能性

- ▶ 過度な引き止めをなくすために、不利益なく無条件で、事業者がMNP予約番号の払出しに応じることを義務付けるべき。店頭・電話でのMNP予約番号の発行受付に際し、まず無条件で発行に応じたうえで、注意事項等の説明や引き止め提案を行う順序とすべき。その上で、店頭、電話、ウェブのそれぞれにおける引き止めの手段を明らかにすることは必要と考える。その際の利益の提供に際しては加入時の利益の提供に関するルールに準じて、一定規律があるべきである。(楽天モバイル④)
- ▶ ウェブでの引き止め施策について、当社は、MNP予約番号発行に際しアンケート回答を、マーケティング上必要最低限の範囲で実施している。解約者希望者向けの特典提供等を行っていない。(楽天モバイル④)
- ▶ WEB上においては、「過度な引き止め等への対応策」という本来の主旨に鑑みると、引き止めは実施すべきではない。(オプテージ④)
- ▶ NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクでは光回線契約時や端末購入プログラム加入時において、オンラインでのMNP予約番号発行を受付けられない事例がある。オンラインでの予約番号請求に対し、発行に応じず他窓口へ誘導することは禁止すべき。(楽天モバイル④)
- ▶ 画面遷移上に紹介しているだけのため、興味のない場合は読み飛ばすことも可能であり、最も「強引な引き止め」につながる懸念の低いウェブのみを問題視することは非合理的。何らかの規律を行う場合にはチャンネル別に区別すべきではない。例えば以下のようなルール等について検討すべき。
  - 既存のルールの範囲内での利益供与を上限とする等を基本とし、過剰引き止めに対応し得る利益供与等は業界で一定の規律を設け、ガイドライン等で定める
  - 一律規制ではなく、例えば、希望しないお客さまへの提案は行わないよう各チャンネルで事前確認を行う
  - 関心のない者が読み飛ばし可能な簡便な紹介にととどめるなど留意する(ソフトバンク・追加質問)
- ▶ 「過剰あるいは強引な引き止め」や明らかに競争阻害となり得る「MNP受付を遅延させるような行為」は行なっていない。利用者の利用状況やニーズを踏まえてプラン等を提案することは、一般的な商慣習における自由な経済活動の範囲であり規制すべきでない。仮に引き止めについて、何等かの規制をする場合、以下のようなルール等について検討すべき。
  - 過剰引き止めに対応し得る利益供与等は業界で一定の規律を設け、ガイドライン等で定めること
  - 一律規制ではなく、例えば、希望しない利用者への提案は行わないよう各チャンネルで事前確認を行うこと
  - ウェブについては、関心のない者が読み飛ばし可能な簡便な紹介にととどめるなど留意すること(ソフトバンク・追加質問)

### (1)引き止めのルール化の可能性(続き)

- ▶市場競争のなかで販売施策に対する政策的制限は限定的であることが望ましいとの考えを前提としつつも、資金力のあるMNOによるMNP転出者への過度な引止め策は、実質的に利用者の選択の機会を妨げるおそれがあり、また利用者間の不平等につながることから、店頭、電話、ウェブ等のコンタクトポイントによらず、一定程度の歯止めが必要と考える。(MVNO委員会④)
- ▶公正な競争環境を実現するために、ワンストップ化が実現するまでの間、ウェブ、店頭、電話等を問わず、MNP転出を希望する利用者への対応について、業界の足並みを揃えたルール化の促進が望ましい。(IIJ④)
- ▶自社のインターネット接続サービス以外のインターネットからの手続きの実現、光回線とのセットや複数回線利用などの理由によるウェブでのMNP予約番号発行の拒否の禁止など検討すべき。(MVNO委員会④)
- ▶当社では、指摘のような通信料金の値下げ等の行き過ぎた引き止めは行っていない。利用者によるMNP予約番号の発行依頼に際し、利用者の利用状況に応じた最適な料金プランの案内や適用可能な施策がある場合には、当社より提案を行うことがある。ただし、当社は、ウェブ手続の際には当該の対応は行っていない。仮に、他事業者において、通信料金の相対値下げやサブブランドの勧奨といった引き止め施策を実施している場合は、その手段や考え方について確認が必要。(NTTドコモ・追加質問)
- ▶利用者との間でトラブルになるようなもの、過度なものは当然問題なので、問題になるもの、行き過ぎたものはどういうものかを議論すべきではないか。(KDDI④説明)
- ▶「必要最低限の情報」とは何かについて、各社において認識の齟齬が生じないよう、まずはその内容を明確にする必要。その上で、引き止め施策については、ウェブにより引き止め機会のないチャネルを確保した上で、過度にならない範囲での実施は認められるべき。なお、仮に、引き止め施策について、競争促進等の目的から政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要。(NTTドコモ・追加質問)

## (1) 引き止めのルール化の可能性(続き)

構成員限り

- ▶ 仮に予約番号の発行を拒否するなど解約を受け付けない行為があれば“行き過ぎた引き止め”に該当すると考えられるが、自社サービスを解約される利用者に対して、代替の提案すること自体は企業として当然の営業行為であり、許容されるべき。なお、上記のような代替の提案を不要と申し出た利用者に対しては重ねて説明することは控えており、“行き過ぎた引き止め”とならないよう注意している。なお、現行ガイドライン等の規制においても、引き止めのないMNP手続き手段としてウェブによる窓口を構築することをMNOに対して課していることを踏まえれば、現状も不当な引き止め行為を禁止する目的は十分達成できていると考えられ、これ以上の規制は不要。(KDDI・追加質問)

### (2) 引き止めを明らかにする可能性

- 当社においては、ウェブでの引止め施策は実施していない。その上で、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書(2018年4月)や、競争ルールの検証に関するWG(第3回)における「ウェブについては、引止め機会のないチャネルとして期待されていた」との構成員発言も踏まえ、ウェブにおける引止め施策については、その手段や考え方について説明が求められるものとする。 (NTTドコモ④)
- MNP時の引止め手段を明らかにすることで、利用者が望まない移転元事業者との接触を回避でき、利用者による手続き方法の自由な選択につながる可能性があるとする。 (オプテージ④)
- 当社はウェブでの引止め施策は実施していない。 (KDDI④)
- 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においては、「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。」とされており、引き止め機会のない手段としてインターネットによる手続きの導入を促したものと理解している。 (KDDI④)
- 利用者に長く利用していただくための企業努力として機種変更等のクーポンのご案内等をおこなっているが、これらは営業ノウハウのひとつである。したがって、本手段について明らかにすることは適切ではない。 (KDDI④)
- 当社はウェブではなく電話でMNP手続(ポートアウト)に対応している。なお、自社サービスを解約する利用者に対して、その理由を確認したり、代替の提案をしたりすることは企業として当然の営業行為であり、許容されるべきとする。また、個別の顧客対応であることから、これを一般に明らかにすることは適切でない。 (UQコミュニケーションズ④)
- 利用者から追加提案が不要と言われた場合は、それ以上は提案しておらず、トラブルになるような過度な引き止めはやっていないと認識している。 (UQコミュニケーションズ④説明)

### (3) 関連会社等への誘導について

- MNOにおけるグループ内取引において、不当な差別的取扱いや競争阻害等の不当な運営に当たるものがないかといった点は、移動通信市場において多種多様な事業者による公正な競争環境を確保するという点から非常に重要と考えるところ、MNOからグループ会社のMVNOや自社サブブランドへのMNP転出勧奨をしていないか確認する等し、その是非について検証が必要。(MVNO委員会④)
- 電気通信事業者自らによる引止めのみならず、MNOと、そのサブブランドやグループ会社のMVNOを絡めた引止めについて疑念がある。(IIJ④)

構成員限り

- ワイモバイルのプラン提案を行うことはある。プランの提案は一般的な商慣習として全く問題ない。(ソフトバンク・追加質問)

### (4) 他チャンネルへの誘導について

- 利用者の契約状態によっては、他の利用者が不利益を被ることがあることから(同一ファミリー割引グループに属する回線に適用されていた割引が非適用となる等)、ウェブにおいて即時に、MNP予約番号の発行を受けられない場合があり、その場合、他のチャンネルにおいて、MNP予約番号の発行を受けられる状態にさせていただくことが必要。利用者にMNPができる状態にさせていただくことを目的に実施しているものであり、引き止めを目的としているものではない。(NTTドコモ・追加質問)
- 法人の利用者の場合、利用料金の未納がある場合、他のサービスとのセット割引が適用されているお客様で解約によって不利益が生じる可能性がある場合、システムが受付時間外の場合など、ウェブでのお手続きができない場合がある。(KDDI・追加質問)
- 法人相対契約など、当該契約以外の契約に不利益が生じる場合や個別説明表示が困難なものなどは、電話や店頭を案内するケースがある。(ソフトバンク・追加質問)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
ウェブでの引き止め施策	実施していない	実施していない	構成員限り	実施していない	ウェブでのMNPがない	-	-	-
引き止めに対する考え方(全体)	<p><b>過度にならない範囲で実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き止め施策については、ウェブにより引き止め機会のないチャンネルを確保した上で、過度にならない範囲での実施は認められるべき。(追加質問)</li> </ul>	<p><b>現状のウェブでの引き止め禁止は適当</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNPガイドラインにおけるウェブでの手続の義務化は、引き止め機会のない手段としてインターネットによる手続きの導入を促したものと理解。(第4回会合)</li> <li>利用者との間でトラブルになるようなもの、過度なものは当然問題なので、問題になるもの、行き過ぎたものはどうかを議論すべきではないか。(第4回会合)</li> </ul>	構成員限り	<p><b>各チャンネルで無条件で番号発行すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>無条件での発行を義務付け、引止めを含む追加説明等は発行後のみの提示とすることが必要。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>お客様への代替提案については許容されるべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解約を希望する利用者に代替の提案をすることは企業として当然の営業行為であり、許容されるべき。(第4回会合)</li> <li>利用者から追加提案が不要と言われた場合は、それ以上は提案しておらず、トラブルになるような過度な引き止めはやっていないと認識。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>各チャンネルで一定のルール必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公正な競争環境を実現するために、ワンストップ化が実現するまでの間、MNP転出を希望する利用者への対応について、業界の足並みを揃えたルール化の促進が望ましい。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>ウェブでは実施すべきでない</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「過度な引止め等への対応策」というウェブ手続の主旨に鑑みると、引止めは実施すべきではない。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>各チャンネルで一定の歯止め必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>政策的制限は限定的であることが望ましいが、過度な引止めは利用者の選択の機会を妨げるおそれがあり、また、利用者間の不平等につながるため、各チャンネルで一定程度の歯止めが必要。(第4回会合)</li> </ul>

# 関係事業者等の意見（過度の引き止め（2/6））

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
引き止めに対する考え方(全体)								
ウェブ引き止めへの問題意識	<p><b>手段や考え方の確認が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社では引き止め施策を実施していないが、他事業者において実施している場合は、その手段や考え方について確認が必要。(第4回会合、追加質問)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>画面遷移上に紹介しているだけのため、興味のない場合は読み飛ばすことも可能であり、最も「強引な引き止め」につながる懸念の低いウェブのみを問題視することは非合理的。(追加質問)</li> <li>何らかの規律を行う場合にはチャネル別に区別すべきではない。(追加質問)</li> <li>例えば以下のようなルール等について検討すべき。 <ul style="list-style-type: none"> <li>既存のルール の範囲内での利益供与を上限とする等を基本とし、過剰引き止めに対応し得る利益供与等は業界で一定の規律を設け、ガイドライン等で定める</li> <li>一律規制ではなく、例えば、希望しないお客さまへの提案は行わないよう各チャネルで事前確認を行う</li> <li>関心のない者が読み飛ばし可能な簡便な紹介にとどめるなど留意する(追加質問)</li> </ul> </li> </ul>					

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
引き止めに対する考え方(全体)								
サブブランド誘導の有無等		構成員限り	<p>誘導することがある</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワイモバイルのプラン提案を行うことはある。(追加質問)</li> <li>・プランの提案は一般的な商慣習として全く問題ない。(追加質問)</li> </ul>					
施策としての値下げ、サブブランド誘導等への問題意識	<p><b>手段や考え方の確認が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社では、通信料金の値下げ等の行き過ぎた引き止めは行っていない。(追加質問)</li> <li>・ 利用者によるMNP予約番号の発行依頼に際し、利用者の利用状況に応じた最適な料金プランの案内や適用可能な施策がある場合には、当社より提案を行うことがある。ただし、当社は、ウェブ手続の際には当該の対応は行っていない。(追加質問)</li> <li>・ 仮に、他事業者において、通信料金の相対値下げやサブブランドの勧奨といった引き止め施策を実施している場合は、その手段や考え方について確認が必要。(追加質問)</li> </ul>	<p><b>現状のままでよい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社サービスを解約する利用者に対して、代替の提案すること自体は企業として当然の営業行為であり、許容されるべき。(追加質問)</li> <li>・ なお、上記のような代替の提案を不要と申し出た利用者に対しては重ねて説明することは控えており、“行き過ぎた引き止め”とならないよう注意している。(追加質問)</li> <li>・ なお、現行ガイドライン等の規制においても、引き止めのないMNP手続き手段としてウェブによる窓口を構築することをMNOに対して課していることを踏まえれば、現状も不当な引き止め行為を禁止する目的は十分達成できていると考えられ、これ以上の規制は不要。(追加質問)</li> </ul>	<p><b>一般的な商慣習における自由な経済活動であり規制すべきでない</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「過剰あるいは強引な引き止め」や明らかに競争阻害となり得る「MNP受付を遅延させるような行為」は行っていない。(追加質問)</li> <li>・ 代替プラン等を提案することは、一般的な商慣習における自由な経済活動であり規制すべきでない。(追加質問)</li> <li>・ 仮に引き止めについて、何等かの規制をする場合、以下のようなルールを検討すべき。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 過剰引き止めに対応し得る利益供与等は業界で一定の規律(ガイドライン等)を設ける</li> <li>－ 一律規制ではなく、例えば、希望しない利用者への提案は行わないよう各チャネルで事前確認を行う</li> <li>－ ウェブについては、関心のない者が読み飛ばし可能な簡便な紹介に止めるなど留意する(追加質問)</li> </ul> </li> </ul>					

# 関係事業者等の意見（過度の引き止め（4/6））

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
引き止めに対する考え方(全体)								
許容される「一定」の範囲	<p><b>ウェブによる引き止め機会のないチャネルを確保</b>  <b>その他は過度にならない範囲で実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き止め施策については、ウェブにより引き止め機会のないチャネルを確保した上で、過度にならない範囲での実施は認められるべき。(追加質問)</li> <li>なお、仮に、引き止め施策について、競争促進等の目的から政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要。(追加質問)</li> </ul>	<p><b>【再掲】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自社サービスを解約する利用者に対して、代替の提案すること自体は企業として当然の営業行為であり、許容されるべき。(追加質問)</li> <li>なお、上記のような代替の提案を不要と申し出た利用者に対しては重ねて説明することは控えており、“行き過ぎた引き止め”とならないよう注意している。(追加質問)</li> <li>なお、現行ガイドライン等の規制においても、引き止めのないMNP手続き手段としてウェブによる窓口を構築することをMNOIに対して課していることを踏まえれば、現状も不当な引き止め行為を禁止する目的は十分達成できていると考えられ、これ以上の規制は不要。(追加質問)</li> </ul>	<p><b>【再掲】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「過剰あるいは強引な引き止め」や明らかに競争阻害となり得る「MNP受付を遅延させるような行為」は行なっていない。(追加質問)</li> <li>代替プラン等を提案することは、一般的な商慣習における自由な経済活動であり規制すべきでない。(追加質問)</li> <li>仮に引き止めについて、何等かの規制をする場合、以下のようルールを検討すべき。 <ul style="list-style-type: none"> <li>過剰引き止めに対応し得る利益供与等は業界で一定の規律(ガイドライン等)を設ける</li> <li>一律規制ではなく、例えば、希望しない利用者への提案は行わないよう各チャネルで事前確認を行う</li> <li>ウェブについては、関心のない者が読み飛ばし可能な簡便な紹介に止めるなど留意する(追加質問)</li> </ul> </li> </ul>					

# 関係事業者等の意見（過度の引き止め（5/6））

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
引き止めに対する考え方(各論)									
内容の明確化	<p><b>ウェブの引き止めは、手段や考え方の確認が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブにおける引き止め施策を実施している場合は、その手段や考え方について確認が必要。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>明確化に反対</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>営業ノウハウのひとつであるため、明らかにすることは避けるべき。(第4回会合)</li> </ul>	—	<p><b>明確化に賛成</b></p> <p><b>提供する利益の程度にルールが必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各チャネルでの引止め的手段を明らかにすることが必要。(第4回会合)</li> <li>利益の提供についても加入時の利益の提供に関するルールに準じて、一定規律があるべき。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>明確化に反対</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別の顧客対応を一般に明らかにすることは適切でない。(第4回会合)</li> </ul>	—	<p><b>明確化が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引止め手段を明らかにすることで、利用者が望まない移行元事業者との接触を回避でき、利用者による手続き方法の自由な選択につながる可能性。(第4回会合)</li> </ul>	—	
サブブランド誘導	—	—	<p><b>【再掲】</b></p> <p>プランの提案は一般的な商慣習として全く問題ない。(追加質問)</p>	—	—	<p><b>グループ内誘導の是非を検討すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNOと、そのサブブランドやグループ会社のMVNOを絡めた引止めについて疑念。(第4回会合)</li> </ul>	—	<p><b>グループ内誘導の是非を検討すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>グループ会社やサブブランドへのMNP転出勧奨の是非について検証が必要。(第4回会合)</li> </ul>	

# 関係事業者等の意見（過度の引き止め（6/6））

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
他チャネルへの誘導									
誘導するケース	<p><b>利用者の不利益を避けるため、誘導することがある</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の契約状態によっては、他の利用者が不利益を被ることがあることから（同一ファミリー割引グループに属する回線に適用されていた割引が非適用となる等）、ウェブにおいて即時に、MNP予約番号の発行を受けられない場合があり、その場合、他のチャネルにおいて、MNP予約番号の発行を受けられる状態にさせていただくことが必要。（追加質問）</li> <li>利用者にMNPができる状態にさせていただくことを目的に実施しているものであり、引き止めを目的としているものではない。（追加質問）</li> </ul>	<p><b>法人契約の場合、誘導することがある</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人の利用者の場合、利用料金の未納がある場合、他のサービスとのセット割引が適用されているお客様で解約によって不利益が生じる可能性がある場合、システムが受付時間外の場合など、ウェブでのお手続きができない場合がある。（追加質問）</li> </ul>	<p><b>法人契約の場合など、誘導することがある</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人相対契約など、当該契約以外の契約に不利益が生じる場合や個別説明表示が困難なものなどは、電話や店頭を案内するケースがある。（追加質問）</li> </ul>						
誘導に対する考え方	-	-	-	<p><b>ウェブから他チャネルへの誘導を禁止すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNO3社ではウェブで手続が完結しない事例がある。他窓口へ誘導することは禁止すべき。（第4回会合）</li> </ul>	-	<p><b>ウェブから他チャネルへの誘導を禁止すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブでのMNP予約番号発行の拒否の禁止など検討すべき。（第4回会合）</li> </ul>	-	-	

### (検討すべき「引き止め」の範囲)

- ・ MNP予約番号の発行の窓口で行われる行為は、次のように分類できる。
  - ①解約に当たっての留意事項、解約に当たって生じうる不利益の説明(解約時の重要事項の説明)、
  - ②利用者がMNP手続により他の事業者に移行しないことを目的とする既存の自社のプラン等の説明(既存の自社プランへの誘導)
  - ③利用者がMNP手続により他の事業者に移行しないことを目的とする利益の提供の説明(利益の提供)
  - ④利用者がMNP手続により特定の他の事業者に移行することを目的とする他事業者のプラン等の説明(他事業者への誘導)
- ・ このうち、①(解約時の重要事項の説明)は、ツーストップ方式の利点の一つであり、利用者の利益の確保のために不可欠のものであることから、当然に行われるべきものであり、検討すべき引き止めの範囲は、円滑なMNPの実現を阻害する可能性がある②から④までと考えることができるのではないかと。
- ・ この際、MVNOから指摘がある、サブブランドへの誘導、グループ内の他事業者への誘導は、②(既存の自社プランへの誘導)、④(他事業者への誘導)のいずれに分類されると考えるべきか。

### (引き止めの在り方を検討するに当たっての基本的な考え方)

- ・ MNP予約番号の発行の窓口で行われる引き止めは、対象となった利用者に応じて、事業者の適切な選択の実現について、それを阻害するものとなる場合とそれに資するものとなる場合がある。また、事業者間でその内容に著しい差がある場合には公正な競争を阻害する可能性がある。

### (引き止めの在り方を検討するに当たって考慮すべき事項)

- ・ 引き止めについては、MNOの一部からは、自らの役務の継続的な利用を促す等のために行う営業行為であり、当然に自由であるべきとの意見がある一方で、MVNOからは一定のルール化が必要等の意見がある。
- ・ 他方、これまでの議論を踏まえると、MNP予約番号の発行の窓口で行われる引き止めは、次の特徴がある。
  - － MNP手続としてツーストップ方式を採用しているために可能な手段であること
  - － MNPを行うにあたり不可欠な機会を捉えた手段であること
  - － 不意打ち的なものであるため、利用者の冷静な判断を阻害する可能性があること
  - － 限定的に行われるものであるため、利用者間で公平性を欠く可能性があること
- ・ また、ウェブによるMNP予約番号の発行は、利用者によってはウェブのみで手続が完結せず、電話等の他の手段に誘導されることがあることに留意を要する(後述)。

**(引き止めの在り方の具体的な内容)**

- 引き止めの在り方を検討するに当たって考慮すべき事項を踏まえると、
  - － ウェブにおける引き止めについて、引き止め機会のないMNP手続を確保するために導入が求められたものとの経緯を踏まえ、他の窓口と異なる扱いをする必要はあるか。
  - － ウェブかウェブ以外かに関わらず、②から④までについては、MNPを利用者がより使いやすいものとするという視点により、ツーストップ方式における課題の改善を進め、実質的にワンストップ方式における利点を実現していくという立場を踏まえ、その特徴及びウェブのみで手続が完結しないことがあることを考慮すると当然に自由であるとは言えず、一定の制約を課すことが考えられるのではないか。
- ②から④までについては、一体的に扱うべきか、次のような特徴を踏まえて別個に扱うべきか。
  - － ③(利益の提供)については、料金以外の不意打ち的な条件提示という意味で、直ちに合理的な判断を行うことが困難なものである。
  - － ④(他事業者への誘導)については、その目的が他の事業者に移行させず自社に止まらせることを超えている。
- 「一定の制約」の内容としては、次のことが考えられるのではないか。
  - － 「禁止」
  - － 「制限」
    - － 方法としては、例えば、勧誘に先立って勧誘であることを告げる行為及び継続勧誘の禁止(法第27条の2第2号及び第3号)のようなルールの設定が考えられる。
    - － ③(利益の提供)の内容としては、例えば、許容される手法(ポイント付与、通信料割引等)、程度(〇万円まで、端末購入を条件とする利益の提供とのバランス等)を定めること等が考えられる。

### (MVNOの扱いについて)

- ・ 総務省の「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」(2004年制定)は、MNOについて引き止め機会のないMNP手続を可能とするためにウェブ手続の導入を求めているが、引き止めへの対処についてMVNOをどう扱うべきか。

### (ウェブでMNP予約番号の発行が完結しないことについて)

- ・ 一部のMNOからは、ウェブにおけるMNP予約番号の発行について、MNP予約番号の発行を受けようとする利用者が解約することにより他の利用者が不利益を被る場合(例えば、当該利用者を代表回線として複数の回線が家族割引を組んでいる場合)等には、当該利用者はウェブではMNP予約番号の発行の手続を完結することができず、電話等の他の窓口へ誘導しているとの説明があった。
- ・ ウェブでMNP予約番号の発行が完結できないことについて、事業者の判断により、利用者保護の観点から一定の合理的な理由をもって限定した運用をすることは許容され、引き止めを行うために限定した運用をすることは許容されないのではないか。
- ・ 他方、こうした扱いについては、予めウェブページ等で明確にしておくことが必要ではないか。
- ・ 併せて、引き止めへの対処その他のMNPの手続等の在り方については、ウェブではMNP予約番号の発行が完結できない利用者があることも考慮して検討する必要があるのではないか。

- ・ 過度の引き止めについては、行為の類型に応じて、①から④までに分類できる。
- ・ MNP予約番号の発行の窓口で行われることにより生ずる特徴、②から③までの類型がそれぞれ有する特徴を踏まえ、それぞれどのように対処すべきか。

■サブブランドをどう扱うか。  
 - 自社内サブブランド  
 - 他社サブブランド

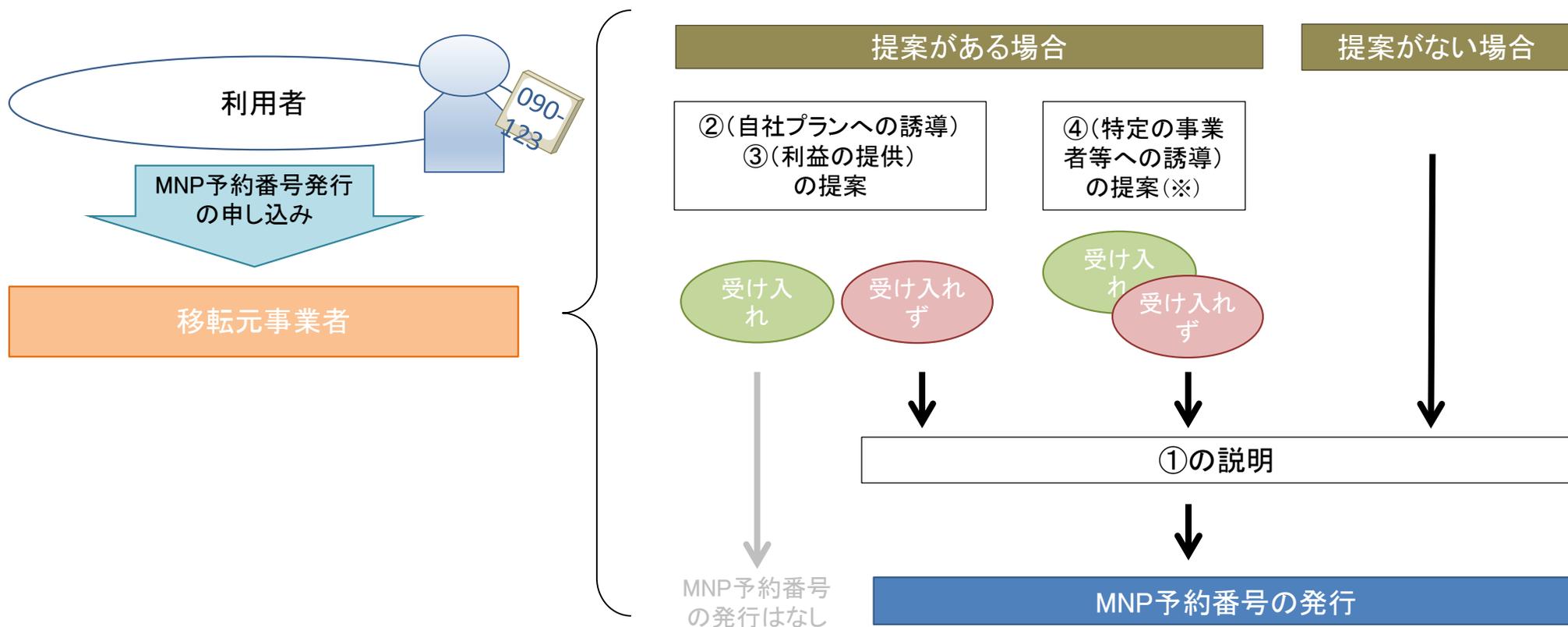
行為の類型	①解約時の説明	②既存の自社プランへの誘導	③利益の提供 ・通信料金割引 ・端末代金値引き ・汎用ポイント付与等	④他事業者への誘導
MNP予約番号発行窓口				
店頭	当然に行われるべき説明	■②から④までで扱いを変える必要があるか。		
電話		■何らかの制約(禁止or制限)を課すか。 ・ 制限する場合、制限の目的に応じてどのような方法があるか。 ・ ③について、手法ごとに対応を変えるべきか。		
ウェブ		■他の窓口と異なる扱いをする必要があるか。		

○MNP予約番号の発行の窓口での引き止めの特徴  
 - ツーストップ方式を採用しているため可能  
 - MNPを行うに当たり不可欠な機会を利用  
 - 利用者によってはウェブのみでは完結しない

○③の特徴  
 - 不意打ち的  
 - 公平性を欠く可能性

○④の特徴  
 - 「自社への引き止め」を超える

- 事業者ヒアリングを踏まえると、MNP予約番号の発行の機会を捉えて行われうる行為としては、次のものがある。
  - MNP手続に伴う契約解除に当たっての説明
  - MNP手続を中止させることを目的とする自社のプラン(MNP手続又はそれに類似した手続は不要)への誘導
  - MNP手続を中止させることを目的とする利益の提供の約束
    - 具体的には、ポイントの付与等
  - MNP手続又はそれに類似した手続における移転先事業者等として特定の事業者等への誘導



※ ソフトバンクがワイモバイルに誘導する場合を含む。

- ・ 引き止め施策に対しては、
  - － 移動電気通信役務を提供する電気通信事業者の禁止行為（法第27条の3）により、端末の購入等をするを条件とした利益の提供は規律される、
  - － 業務の改善命令（法第29条第1項）により、規律されうるが、具体的な指針は明示されていない。

## 電気通信事業法の関連規定

- （移動電気通信役務を提供する電気通信事業者の禁止行為）
- 第二十七条の三 総務大臣は、総務省令で定めるところにより、移動電気通信役務（略）を提供する電気通信事業者（略）を次項の規定の適用を受ける電気通信事業者として指定することができる。
- 2 前項の規定により指定された電気通信事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。
- 一 その移動電気通信役務の提供を受けるために必要な移動端末設備となる電気通信設備の販売等（略）に関する契約の締結に際し、当該契約に係る当該移動電気通信役務の利用者（略）に対し、当該移動電気通信役務の料金を当該契約の締結をしない場合におけるものより有利なものとするその他電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがある利益の提供として総務省令で定めるものを約し、又は第三者に約させること。
  - 二 （略）
- 3 （略）

- （業務の改善命令）
- 第二十九条 総務大臣は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる。
- 五 電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する料金その他の提供条件が他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不相当であるため、利用者の利益を阻害しているとき。
  - 十二 前各号に掲げるもののほか、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき。
- 2・3 （略）

### 電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン（令和元年9月）

5 通信料金と端末代金の完全分離

(3) 端末代金の値引き等の利益の提供【施行規則第22条の2の16】

①概要

ア 端末代金の値引き等の利益の提供の概要【施行規則第22条の2の16第1項】

第1号	・「継続利用」及び「端末の購入等をするを条件とすること」	・(略)利益の提供について一律禁止
第2号本文	・「通信役務の利用」及び「端末の購入等をするを条件とすること」	・(略)利益の提供の上限について、2万円(略)
(略)	(略)	(略)

### 電気通信事業分野における競争の促進に関する指針（平成30年1月最終改正）

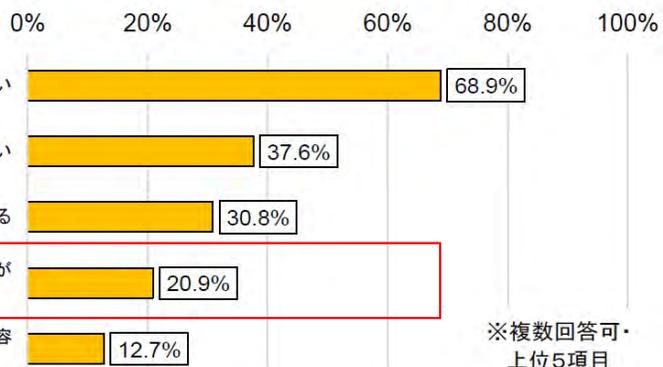
引き止めに着目した記述なし

- ・ MNO・サブブランドの利用者は、移動系通信サービスの不満足な点として、割引やキャッシュバックの対象者が偏っていて不公平に感じていることをあげている。

## 利用者アンケートによる移動系通信サービスの不満足な点

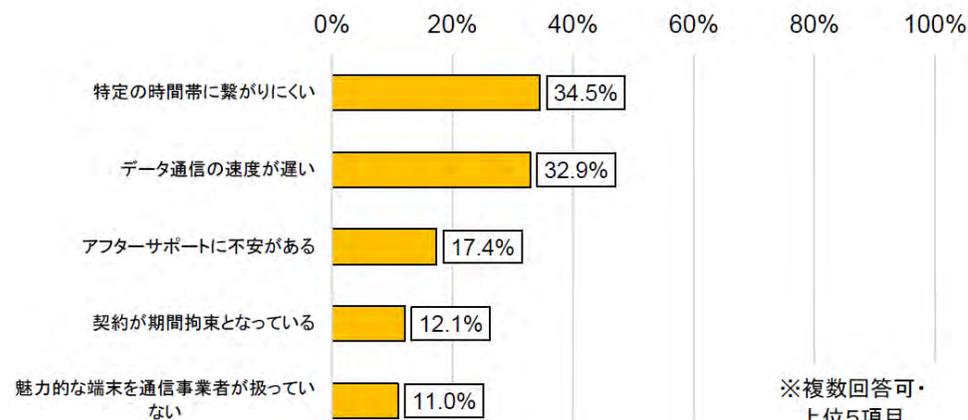
## 【MNO関係】

MNO(n=1,968)

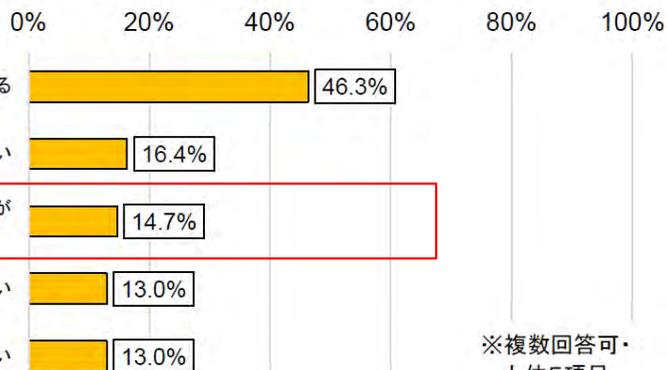
※複数回答可・  
上位5項目

## 【MVNO関係】

MVNO(n=438)

※複数回答可・  
上位5項目

## サブブランド(n=177)

※複数回答可・  
上位5項目

- ・ 電気通信役務の契約の締結の勧誘については、勧誘に先立って勧誘である旨を告げずに勧誘する行為、勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思等を表示したにもかかわらず勧誘を継続する行為等が禁止されている。

### 電気通信事業法の関連規定

(電気通信事業者の禁止行為)

第二十七条の二 電気通信事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。

一 (略)

二 第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立って、その相手方(電気通信事業者である者を除く。)に対し、自己の氏名若しくは名称又は当該契約の締結の勧誘である旨を告げずに勧誘する行為(略)

三 第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘を受けた者(電気通信事業者である者を除く。)が当該契約を締結しない旨の意思(当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。)を表示したにもかかわらず、当該勧誘を継続する行為(略)

四 (略)

### 電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(平成28年3月)

第6章 電気通信事業者等の禁止行為(法第27条の2(法第73条の3において準用する場合を含む。))関係

第2節 自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止

(2) 勧誘方法

「勧誘」とは、その実施する場所及び方法を問わず、特定の者に対し、契約締結の個別の意思形成に直接働きかける行為である。

(3) 自己の名称等を告げずに勧誘する行為の内容

① 「勧誘に先立って」について

「勧誘に先立って」とは、契約締結のための勧誘行為を開始する前という意味である。勧誘を行うに当たっては、相手方が勧誘を受けるか拒否するかを判断する機会を、勧誘行為が開始される前に確保することが重要であることから、「勧誘に先立って」、所定の事項を明確に告げなければならない。

第6章 電気通信事業者等の禁止行為(法第27条の2(法第73条の3において準用する場合を含む。))関係

第3節 継続勧誘行為の禁止

(2) 勧誘方法

「勧誘」は、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止(第2節)の「勧誘」と同様である。

また、契約の内容を変更する場合についても契約の「締結」として、勧誘継続行為の禁止の対象となるが、(1)②のとおり、これまでの契約の内容からの軽微な変更の場合は、禁止の対象外となる。

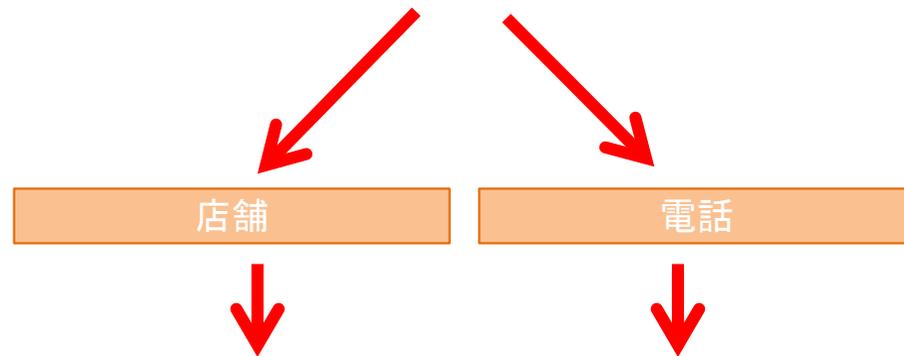
⇒ MNPの予約番号受付窓口における引止めは、「契約の締結の勧誘」に当たらず、原則としてこれらの規定の適用はない。ただし、引止めによって他の料金プランなどを勧める場合には、「契約の締結の勧誘」に当たる可能性があり、その場合にはこれらの規定が適用される。

- ・ MNOにおいては、当該利用者が解約をすると他の利用者が不利益を被る場合等については、ウェブでMNP予約番号が完結せず、電話等の他のチャネルに誘導される。



Web

ドコモ	・右以外の利用者	・ 当該利用者が解約をすると他の利用者が不利益を被る場合 (ファミリー割引の代表回線である等)
KDDI		・ 当該利用者に未納がある場合 ・ 当該利用者が解約をすると他の利用者が不利益を被る場合 等
ソフトバンク		・ 当該契約以外の契約に不利益が生じる場合 ・ 個別説明表示が困難な場合 等



MNP予約番号の発行

- ウェブによるMNP予約番号の発行について、手続を開始できるページに移行するまでに必要な遷移が多い、その手続においてMNPの実施に必須でない事項が入力項目となっている等のことがあるとの指摘がある。
- 総務省の「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」(2004年制定)では、
  - 運用ルールについて、事業者間で「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」ことを定めているが、ウェブによるMNP予約番号の発行についての具体的なルールは定めていない
  - MNOに対して「利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなるに努め」と定めているが、具体的な事項については定めていない。

		MNO				MVNO					
		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IJ	NTTコム	オプテージ	ビックロ	LINEモバイル
ウェブによる手続の分かりやすさ	トップページからの画面遷移数	4	6	4	4	(ウェブ手続なし)	4	4	4	(ウェブ手続なし)	4
	MNPの理由の入力の有無	×	● (必須)	○ (任意)	● (必須)		○ (任意)	×	● (必須)		● (必須)
ウェブでの情報提供	リンクが表示されるページ	1ページ目に記載 (注1)	1ページ目に記載	— (注2)	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載 (注3)	— (注2)	— (注2)
	「MNP転出」 or 「MNP 転出」										
	「MNP予約番号」 or 「MNP 予約番号」	1ページ目に記載	1ページ目に記載	— (注2)	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載 (注3)	— (注2)	— (注2)
	FAQへの記載	よくあるご質問に、「携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)の手続きの手順を教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「携帯電話番号ポータビリティ(MNP)とは何ですか?」として掲載。	よくあるご質問に、「[携帯電話番号ポータビリティ(MNP)](ソフトバンク → 他社) MNP予約番号はどこで取得できますか?」として掲載。	よくあるご質問に、「転出する際のMNP予約番号の発行方法を教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「解約・他社へのMNP転出について教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「MNP転出(他社への乗り換え)はできますか?」として掲載。	よくあるご質問に、「MNP(番号ポータビリティ)予約番号を発行するには、どうすればよいですか?」として掲載。	よくあるご質問に、「携帯電話番号ポータビリティ(MNP)で他社に転出することはできますか?」として掲載。	よくある質問に、「BIGLOBEモバイル MNP(携帯電話番号ポータビリティ)での転出方法を教えてください。」として掲載。	よくある質問に、「LINEモバイルの解約方法を教えてください。」として掲載。

注1 「MNP 解約」で検索した場合。  
 注2 トップページには、ウェブサイト内を検索するための入力箇所が設けられていない。  
 注3 検索結果は「サービス 紹介」が標準となっているが、「すべて」または「公式 サポート」のタブを選択するとMNP手続のリンクが表示される。

- ・ 事業者間で事業活動の条件を統一するための枠組みとして、例えば、
  - － MNPについて、MNO間で運用についての取り決めを行う
  - － 広告について、事業者団体がガイドライン(「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」)を作成する等の例がある。
- ・ 総務省において情報を分かりやすく伝えるために、総務省ウェブページにてMNPについての事業者ごとの一定の情報を提供している。

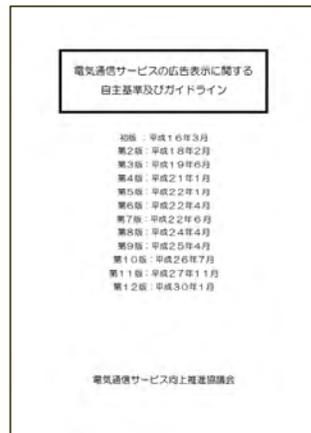
事業者間で統一的な枠組を構成している例

MNPについての取り決め

- ・ 適切にMNPを実施できるよう、MNOや固定含む接続事業者間において、接続方式や事業者間精算等について仕様書を作成し、取り決めを行っている。
- ・ MNO間で接続するMNP業務支援システムについても、MNO間において取り決めを行っている。

広告についての取り決め

- ・ 適正な広告表示が確保されるよう、事業者4団体において、ガイドライン(電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン)を策定。



国において一元的に一定の情報を提供している例

総務省におけるMNPに関する連絡先等の情報

- ・ MNPについて事業者から必要な情報提供がなされるよう、総務省ウェブページにて一元的に各事業者の連絡先等の情報を提供。

携帯電話・PHSの番号ポータビリティに関する問い合わせ

携帯電話各社お問い合わせ先

NTTドコモ  
ドコモの携帯電話から：151(受付時間 9時～20時)  
一般電話等から：0120-800-000(受付時間 9時～20時)

KDDI 沖縄セルラー  
au携帯電話 / 一般電話共通  
0077-75470(受付時間 9時～20時)

ソフトバンク  
ソフトバンクの携帯電話から：\*5533(受付時間 9時～20時)  
一般電話等から：0800-100-5533(受付時間 9時～20時)

楽天モバイル  
契約中の方：050-5434-4653(受付時間 9時～20時)  
新規申込みの方：0800-600-0700(受付時間 9時～20時)

経済産業省における電気事業者の連絡先等の情報

- ・ 適切な小売電気事業者の選択がされるよう、経済産業省ウェブページにて一元的に各事業者の連絡先等の情報を提供。

登録小売電気事業者一覧

令和2年6月5日現在 計655事業者

登録番号	氏名又は名称	住所	代表者氏名	電話番号	総合支店	供給区域	一級家計への供給	登録年月日	事業開始の予定年月日
A00-01	株式会社F-Power (法人番号 3010701022132)	東京都港区芝浦3-1-21	代表取締役 崎玉 浩史	企業チーム	1店	戸籍調査を伴う区域	開始済	平成27年6月8日	平成28年4月1日
A00-02	イーレックス株式会社 (法人番号 2016001000839)	東京都中央区京橋2-2-1 伊藤ビル3F(4F)	代表取締役 社長 本名 尚	営業部 43-111-18	ビル	変圧	予定済	平成27年10月8日	平成28年4月1日
A00-03	リエスパワー株式会社 (法人番号 4013101012142)	東京都豊島区東池田4-21-1	代表取締役 長水 謙幸	営業部 44-35-00	ビル	変圧	予定済	平成27年10月8日	平成28年4月1日

イーレックス・スパーク・マックス

**(1)一定の事項についてのルール設定の可能性**

- ▶ 当社においては、MNP予約番号の発行までのページ遷移についても簡潔なものとするとともに、手続にあたりMNPの理由の入力も不要としている。(NTTドコモ④)
- ▶ 他事業者において、手続に当たり、MNP手続(ポートアウト)を行う理由の入力が必要となる点は、利用者に対して手続を煩瑣にする懸念があることから、利用者による入力を任意とする又は不要とするべき。(NTTドコモ④)
- ▶ ウェブにおける手続を煩雑にしないために、ページ内の掲載位置や画面遷移数などに一定ルールを設けることは有効と考える。(楽天モバイル④)
- ▶ ウェブ手続きにおいては、本人認証を行うためのID・パスワードが必要となるので、それらを十分認知いただくよう、利用者に対する周知徹底の取り組みを行うことが望ましい。(MVNO委員会④)
- ▶ 利用者が店頭や電話を頼らず、オンラインの手続きによりMNP予約番号を発行できるよう、分かりやすい手続きを利用者に提供することが望ましい。例えば以下のような項目についてガイドライン等で規定することを検討するのはどうか。
  - ー オンライン手続きのためのID・パスワードの全ての契約者への発行
  - ー 自社の提供するインターネット接続サービス等の特定の接続環境に依らずインターネット経由で全ての手続きを受け付けること
  - ー 光回線とのセットである、複数回線を利用している、特定の料金プランや割引を受けているなどを理由にオンラインでのMNP予約番号の発行手続きを受け付けず、店頭や電話での手続きに誘導する行為の原則禁止
  - ー MNP予約番号発行のためのリンクの分かりやすい場所への設置(IIJ④)
- ▶ ウェブによるMNP手続きは、分かりやすい導線となるよう利用者の声も踏まえて今後も改善を図っていききたい。事業者のウェブサイトは、サイトデザインやサービス紹介等の営業ポリシーのもと設計されており、仮にすべての事業者に対して共通的なルールを設ける場合においても画一的なものではなく、説明責任として必要な範疇の中で項目を決めるべき。(KDDI④)
- ▶ ウェブにおける構成や説明方法は、ウェブ全体を通して、利用者に分かり易く、使い勝手が良いように、各社が工夫しているものであり、原則各社の判断に委ねるべき。(ソフトバンク④)
- ▶ 当社はウェブではなく電話でMNP手続(ポートアウト)に対応している。なお共通ルールは検討に値するが、業界全体に過度な負担を強いるものとならないよう配慮が必要。(UQコミュニケーションズ④)
- ▶ MNO/MVNOに関わらず、利用者が容易にWEB手続きを行えるように、利用者のアカウント情報や利用方法等について、案内・周知に取り組むことが望ましい。(オプテージ④)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
ウェブ手続における共通のルールの設定	<p><b>利用者によるウェブでの理由の入力は任意とすべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社は、ウェブ手続にあたりMNPの理由の入力は不要。(第4回会合)</li> <li>他事業者において、手続に当たり、MNP手続(ポートアウト)を行う理由の入力が必要となる点は、利用者に対して手続を煩瑣にする懸念があることから、利用者による入力を任意とする又は不要とするべき。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>ルールを設けるなら営業ポリシーを阻害しない必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブによるMNP手続は、分かりやすい導線となるよう利用者の声も踏まえて今後も改善を図っていきたい。(第4回会合)</li> <li>事業者のウェブサイトは、サイトデザインやサービス紹介等の営業ポリシーのもと設計されており、仮にすべての事業者に対して共通的なルールを設ける場合においても画一的なものではなく、説明責任として必要な範疇の中で項目を決めるべき。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>各社の判断にゆだねるべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブにおける構成や説明方法は、ウェブ全体を通して、利用者に分かり易く、使い勝手が良いように、各社が工夫しているものであり、原則各社の判断に委ねるべき。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>ルールは有効</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブにおける手続を煩雑にしないために、ページ内の掲載位置や画面遷移数などに一定ルールを設けることは有効。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>業界全体に負担を強くないよう配慮すべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社はウェブではなく電話でMNP手続(ポートアウト)に対応。(第4回会合)</li> <li>なお共通ルールは検討に値するが、業界全体に過度な負担を強いるものにならないよう配慮が必要。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>一定のルールを検討してはどうか</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が店頭や電話を頼らず、オンラインの手続きによりMNP予約番号を発行できるよう、分かりやすい手続きを利用者に提供することが望ましい。例えば以下のような項目についてガイドライン等で規定することを考えられる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブ手続きのためのID・パスワードの全ての契約者への発行</li> <li>インターネット経由で全ての手続きを受け付けること</li> <li>ウェブでのMNP予約番号の発行手続きを受け付けず、店頭や電話での手続きに誘導する行為の原則禁止</li> <li>MNP予約番号発行のためのリンクの分かりやすい場所への設置(第4回会合)</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>ウェブ手続におけるID・PWの必要性の周知が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNO/MVNOに関わらず、利用者が容易にウェブ手続きを行えるように、利用者のアカウント情報や利用方法等について、案内・周知に取り組むことが望ましい。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>ウェブ手続におけるID・PWの必要性の周知が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブ手続においては、本人認証を行うためのID・パスワードが必要となるので、それらを十分認知いただくよう、利用者に対する周知徹底の取り組みを行うことが望ましい。(第4回会合)</li> </ul>

- ウェブ上のMNP手続が煩瑣であると、利用者がMNP手続を開始しようとしたときに想定どおりにMNP手続が進まないことがある。MNPを利用者がより使いやすいものとするという視点からみると、手続はできる限り簡便なものであることが望ましく、事業者間でその程度に著しい差がある場合には競争中立的とも言い難い。
- ウェブでのMNP手続を事業者間で同等のものとするには、例えば、事業者間で共通的なルールを作成し、それに基づきウェブページを作成する等の対応が考えられる。
- これについて、一部の事業者からは、MNP手続を進めるに当たっての入力項目や画面遷移等に一定のルールを設けるべきとの意見があった一方で、一部のMNOからは、こうした対応は事業者におけるウェブのサイトデザインを制約し、各社の工夫が阻害される等のため、できる限り慎重に対応するべきであり、分かりやすい導線となるよう今後も継続して改善を進めていくといった意見があった。
- この点、MNP手続の煩瑣の内容は、利用者によって評価が異なりえること、事業者によってウェブの構成は様々であって事業者ごとにMNP手続以外の手続との間で相対的にも評価されるべきものであることから、現時点においては一律に扱うこととはせず、まずは事業者の自主的な取組を促すこととしつつも、煩瑣の程度が事業者における手続の種別や事業者間で過度に異なるものとなっていることは、利用者の利便を阻害し、競争中立的な状況にあるとは言い難いことから、引き続き状況を注視することが必要ではないか。
- 加えて、こうした事業者の自主的な取組の中では、一部の事業者から指摘があったように、ウェブ手続においては本人認証を行うためのID・パスワードが必要となることについての認知が進むようにすることも必要ではないか。

- MNP予約番号の有効期限は15日とされている。
- MNP予約番号をもって移転先事業者に転入手続を行う際、MNP予約番号の有効期間について一定以上の長さが求められるとの指摘がある。

- MNP予約番号を持ってMNPを行う場合、転入側の事業者からMNP予約番号の有効期限を10日程度求められる事例があるが、その理由が知りたい。

### (1) 転入時に一定のMNP予約番号の有効期間の長さを求める理由

- 転入時に求めるMNP予約番号の有効期間の長さについて、店頭においては有効期間の長短によらず、受付時点で有効なものであれば、手続きが可能。ウェブにおいては、利用者に対してSIMカードのお届けまでの間、利用者が当社の通信回線利用していない期間に課金をすることのないよう、当該のSIMカードのお届け後のアクティベートを受けて事業者の切り替えを行い、当社サービスを利用いただく仕組みとしている。そのため、当該のアクティベートの時点をもって、システム処理を行う必要があることから、MNP予約番号の有効期間については、SIMカード等の配送期間も考慮し、十分な余裕(10日以上)をもっていただくよう、利用者に対しお願いしている。(NTTドコモ④)
- 10日以上との有効期間の長さについては、利用者に対し、有効期限が切れた場合は再度取得が必要となる旨、注意喚起を行った上で、短縮を検討することは可能。(NTTドコモ④)
- 店頭の場合は、利用者が移転元事業者において払い出しされたMNP予約番号の期間以内であれば当社への転入手続きはいつでも可能。オンラインの場合は、利用者の申し込みから端末及びSIMの発送準備や発送、回線切り替え等に時間を要することから、利用者が十分な期間をもって手続きが完了できるようMNP予約番号の有効期限は13日以上あることが条件となっています。(KDDI④)
- 転入時に求めるMNP予約番号の有効期限については、オンラインショップでの手続きの場合、審査期間、郵送期間を考慮し、申込手続きの当日を含め11日以上が必要と案内している。(ソフトバンク④)
- 転入時に求めるMNP予約番号の有効期間の短縮は可能だが、十分に余裕をもって手続きしなかった場合、利用者の任意のタイミングで回線切替ができない、申込内容に不備があり解消に時間を要した場合に再度MNP予約番号取得が必要など、利用者自身に不便が生じる可能性がある。(ソフトバンク④)
- Web申込みについて、10日以上残っている番号をお願いしている。当社ではMNP開通はSIM到着後に利用者に手続きいただく必要がある。この際に予約番号が失効しているとMNP予約番号の再取得や当社への連絡・登録の手続きが必要となるため、期限に余裕をもつての申込をお願いしている。(楽天モバイル④)
- MNP予約番号発行時の有効期限が14日間と短いことがそもそもの課題であると考えている。消費者が十分な検討期間を持つためにも、SIMロック解除猶予期間と同様に100日程度の有効期限を設けるべきと考える。(楽天モバイル④)

**(1) 転入時に一定のMNP予約番号の有効期間の長さを求める理由(続き)**

- 当社オンラインショップでの申込みの場合13日以上が必要である。理由は、お申込みを受けSIMカードを発送後、お客様の開通完了までに日数を要するためである。短縮は困難である。(UQコミュニケーションズ④)
- 郵送等でのSIMのお渡し为中心のMVNOにおいては、「利用者からの申込受付」「申込の照査(本人確認等)」「SIMカードの発送・受取」「利用者側での各種設定」等が完了するまでの期間にMNP予約番号の期限が切れないこと及び、イレギュラー処理(例:本人確認処理の不備、不在による荷物受取りができない)が日常的に発生すること、さらには再度MNP予約番号の取得からやり直しとなる場合は利用者負担が重くなること等を考慮し、各社が必要な有効期限を設定(7日~12日程度)しているものとする。(MVNO委員会④)
- 利便性の観点等から、MNP予約番号の有効期限を、より長期に設定することも有効と考える。(MVNO委員会④)
- 当社サービスでは、利用者にMNP予約番号の有効期限まで7日以上残した状態でのMNP転入手続きをお願いしている。理由は、MNP転入について、各工程の最大必要期間の合計が8日であり、有効期限15日との差である残7日以上を利用者に求めているためである。なお、店頭での即時発行など、すぐにSIMカードをお渡しできる場合は、予約番号の期限が当日有効であれば受け付けている。(IIJ④)
- 一連の工程の途中でMNP予約番号が失効してしまうと、利用者に再度MNP予約番号の取得からお願いすることとなり、利用者の負担が大きい。またSIMカードの再発行から再度やり直すことになり、利用開始が大幅に遅れることになる。仮に現在の条件(残7日以上)より短くした場合でも、多くの利用者には影響はないと考えられるが、一部の利用者には大きな影響が生じてしまう可能性があり、利用者への迷惑を考えると短縮化は難しいものとする。(IIJ④)
- 当社では、有効期限が10日以上残っている状態での申込みをお願いしている。なお、申込受付から配送までの所要期間に基づき設定しているため、仮に短縮した場合、SIMカード到着前に契約が切替わる等の影響が生じる恐れがある。(オプテージ④)
- MNP転入先手続きに要する期間を短縮するのではなく、MNP予約番号自体の有効期間を長期化することも有効であるとする。(オプテージ④)

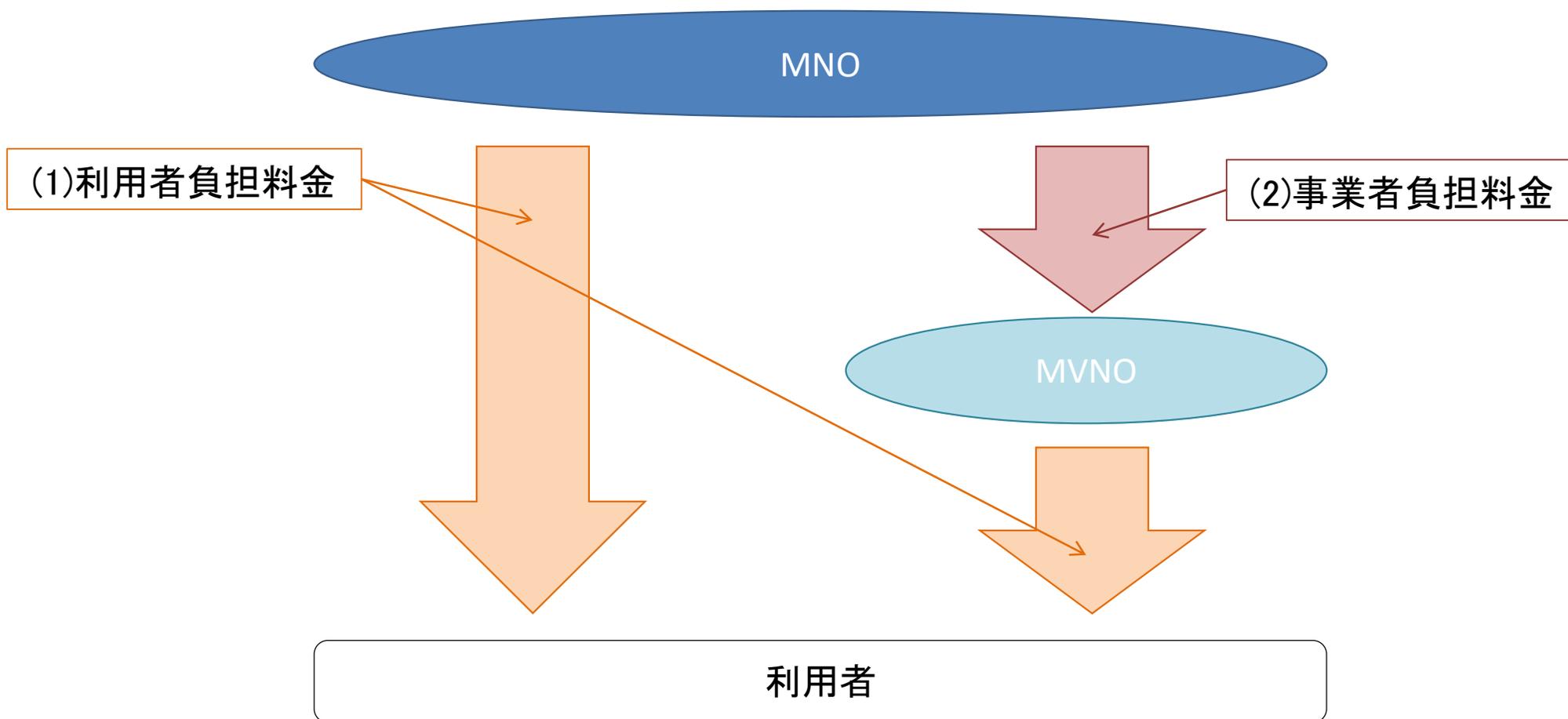
# 関係事業者等の意見(⑥要求されるMNP予約番号の有効期限の長さ)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
必要期限	ウェブ手続の場合は、 <b>10日以上</b> (第4回会合)	ウェブ手続の場合は、 <b>13日以上</b> (第4回会合)	ウェブ手続の場合は、 <b>11日以上</b> (第4回会合)	ウェブ手続の場合は、 <b>10日以上</b> (第4回会合)	ウェブ手続の場合は、 <b>13日以上</b> (第4回会合)	ウェブ手続の場合は、 <b>7日以上</b> (第4回会合)	ウェブ手続の場合は、 <b>10日以上</b> (第4回会合)	ウェブ手続の場合は、 <b>7日～12日</b> (第4回会合)
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブにおいては、SIMカードのお届けまでの間、利用者が当社の通信回線利用していない期間に課金をすることのないよう、当該のSIMカードのお届け後のアクティベートを受けて事業者の切り替えを行い、当社サービスを利用いただく仕組み。当該のアクティベートの時点をもって、システム処理を行う必要があることから、十分な余裕をもつよう、利用者に対し依頼。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインショッピングでの転入手続きにおいては、申し込みから端末及びSIMの発送準備や発送、回線切り替え等に時間を要することから、利用者が十分な期間をもって手続きが完了できるようMNP予約番号の有効期限は13日以上あることが条件となっている。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインショッピングでの手続きの場合、審査期間、郵送期間を考慮。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社ではMNP開通はSIM到着後に利用者へ手続きしてもらう必要。この際に予約番号が失効しているとMNP予約番号の再取得。当社へのご連絡・登録の手続きが必要となるため、期限に余裕をもつての申込をお願い。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お申込みを受けSIMカードを発送後、利用者の開通完了までに日数を要するため。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MNP転入について、各工程の最大必要期間の合計が8日であり、有効期限15日との差である残7日以上を利用者に求めている。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申込受付から配送までの所要期間に基づき設定している。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「利用者からの申込受付」「申込の照査(本人確認等)」「SIMカードの発送・受取」「利用者側での各種設定」等が完了するまでの期間にMNP予約番号の期限が切れないこと及び、イレギュラー処理(例:本人確認処理の不備、不在による荷物受取りができない)が日常的に発生すること、さらには再度MNP予約番号の取得からやり直しとなる場合は利用者負担が重くなること等を考慮していると考えられる。(第4回会合)</li> </ul>
短縮の可能性	<p><b>検討可能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10日以上との有効期限の長さについては、利用者に対し、有効期限が切れた場合は再度取得が必要となる旨、注意喚起を行った上で、短縮を検討することは可能。(第4回会合)</li> </ul>	—	<p><b>利用者に不便の可能性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>短縮は可能だが、十分に余裕をもって手続きしなかった場合、利用者の任意のタイミングで回線切替ができない、申込内容に不備があり解消に時間を要した場合に再度MNP予約番号取得が必要など、利用者自身に不便が生じる可能性。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>MNP予約番号の有効期限の長期化が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNP予約番号発行時の有効期限が14日間と短いことがそもそもの課題であると考えている。消費者が十分な検討期間を持つためにも、SIMロック解除猶予期間と同様に100日程度の有効期限を設けるべき。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>短縮は困難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>短縮は困難。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>短縮は困難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>仮に現在の条件(残7日以上)より短くした場合でも、多くの利用者には影響はないと考えられるが、一部の利用者には大きな影響が生じてしまう可能性があり、利用者への迷惑を考えると短縮化は難しい。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>利用者に不便の可能性</b></p> <p><b>MNP予約番号の有効期限の長期化が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>仮に短縮した場合、SIMカード到着前に契約が切替わる等の影響が生じる恐れ。(第4回会合)</li> <li>この点、MNP転入先手続きに要する期間を短縮するのではなく、MNP予約番号自体の有効期間を長期化することも有効。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>MNP予約番号の有効期限の長期化が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利便性の観点等から、MNP予約番号の有効期限を、より長期に設定することも有効。(第4回会合)</li> </ul>

- 転入時に求められるMNP予約番号の有効期間が必要以上に長いと、利用者による移行先事業者への転入が想定どおりに実現しないことがある。MNPを利用者がより使いやすいものとするという視点からみると、当該有効期間手続はできる限り短い方が望ましい。
- 事業者からは、MNP予約番号をもって移転先事業者に転入手続を行う際、MNP予約番号の有効期間について一定以上の長さが求められるのは、転入の申し込みから携帯電話を利用できるようになるまでの間、
  - － 移転先事業者における申込受付、申込の審査
  - － 移転先事業者から利用者へのSIMカードの発送、受取
  - － 利用者における各種設定といった手続が必要であり、これらの手続には処理が通常通りのものとならなかった場合の余裕も見込む必要があることが理由であるとの説明があった。
- そもそも当該有効期間の設定は移転先事業者が行うものであるためMNPを不当に妨げようとする意思があるものとは考えられず、移転先事業者は転入の実現と利用者において再度手続を行うことを避けるためのバランスをとるためにこうした期間設定をしていることから、この期間の設定はこれまで通り事業者の判断に委ねられるものとし、一律に短縮を求める必要はないのではないか。
- また、MNP予約番号の発行時の有効期間の長期化を求める意見もみられるが、転入時に求められるMNP予約番号の有効期間が足りなければ、再度MNP予約番号の発行を受けることが可能であることから、これを理由にその有効期間を長期化することを求める必要性は低いのではないか。

### 3. MNPに係る金銭的コストの負担の在り方

- MNPの金銭的コスト負担の在り方に関しては、
  - (1) 利用者負担料金(MNO・MVNOが利用者に課すもの)の負担の主体・額の在り方等
  - (2) 事業者負担料金(MNOがMVNOに課すもの)の額の在り方等を分けて検討する。



- 全てのMNO及び主要なMVNOは、利用者負担料金を3,000円と設定している。MNP導入当初(2006年)は、全事業者は利用者負担料金を2,000円と設定していた。
- MNPの利用者負担料金については、「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」(2004年)において、MNPの導入に相当の費用が見込まれたことを踏まえ、
  - その費用について、適正な手段によりその回収が行われることが必要であること、
  - その回収の手段については、直接的にMNPの利用者とする事・事業者とする事との双方があり得ること、としていた。
- 総務省の「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」(2004年制定)は、費用の回収の手段を特定しておらず、その方法を直接的にMNPの利用者とする場合における留意事項として「利用者が負担する料金の額を設定するに当たっては、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」旨を規定している。
- なお、法第26条の3に基づく初期契約解除制度において、同条第3項に基づく初期契約解除を行うに当たって電気通信事業者が例外的に請求することができる金額として、施行規則第22条の2の9第5号及び関係告示においてMNPのための費用の上限額について3,000円と規定されている。

- 2018年度のMNOの利用者のMNPの利用率(MNP数÷契約数)は、約4%。

MNP数		
数値	数値の説明	出典
506万	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度末のMNO→自社系MVNO、自社系MVNO間を除くMNP数</li> </ul>	報告規則の数値。
568万	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度末のMNO→自社系MVNO、自社系MVNO間を除くMNP数</li> <li>+</li> <li>2018年度末のMNO→自社系MVNO、自社系MVNO間のMNP数の推計</li> </ul>	報告規則の数値に、事業者アンケートに基づき推計した数値を合算。

÷

契約数		
数値	数値の説明	出典
18,045万	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度末のMNOの契約数(携帯電話・PHS・BWA)。</li> <li>→ 電話番号のない契約を含む。</li> </ul>	市場検証会議年次レポート(H30度) P.13
13,539万	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度末のMNOの通信モジュール以外の小売契約数。</li> <li>→ MVNOの契約を含まない。</li> </ul>	市場検証会議年次レポート(H30度) P.14
14,510万	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度末のMNOの通信モジュール以外の小売契約数</li> <li>+</li> <li>2018年度末のMVNOの通信電話番号のある契約数の推計(971万(※))</li> <li>※ 1,294万(2019年度末のMVNOのSIMカード型の契約数(年次レポートp32)×75%(13,539÷18,045))</li> </ul>	

= 約4%

- 統一した前提条件の確認が困難であり、必ずしも一概に比較できるものではないが、米国、英国の年間MNP利用率は数パーセント程度と考えられる。

	MNP数		契約数		年間MNP率
米国	2,670万	÷	40,000万	=	6.7%
英国	323万	÷	7,893万	=	4.1%

米国については、GLOBAL ECONOMY ([https://www.theglobaleconomy.com/USA/Mobile\\_phone\\_subscribers/](https://www.theglobaleconomy.com/USA/Mobile_phone_subscribers/))及びNumbering Resource Utilization in the United States (<https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-359118A1.pdf>)を元に計算。

英国については、GLOBAL ECONOMY ([https://www.theglobaleconomy.com/United-Kingdom/Mobile\\_phone\\_subscribers/](https://www.theglobaleconomy.com/United-Kingdom/Mobile_phone_subscribers/))及びOfcom資料 ([https://www.ofcom.org.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0023/108941/Consumer-switching-statement.pdf](https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0023/108941/Consumer-switching-statement.pdf))を元に計算。

- 初期契約解除制度において、電気通信事業者が請求することができる金額として、番号ポータビリティのための費用の上限額として3,000円と規定。

	規定の概要	条文
法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期契約解除制度を規定(電気通信事業法第26条の3第1項)。</li> <li>初期契約解除制度において電気通信事業者が請求することができるものを省令で定めることを規定(同条第3項)。</li> </ul>	<p>(書面による解除)</p> <p>第二十六条の三 電気通信事業者と第二十六条第一項第一号又は第二号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約を締結した利用者は、(略)前条第一項の書面を受領した日(略)から起算して八日を経過するまでの間(略)、書面により当該契約の解除を行うことができる。(略)</p> <p>2 (略)</p> <p>3 電気通信事業者は、第一項の規定による電気通信役務の提供に関する契約の解除があつた場合には、利用者に対し、当該契約の解除に伴い損害賠償若しくは違約金を請求し、又はその他の金銭等(略)の支払若しくは交付を請求することができない。ただし、当該契約の解除までの期間において提供を受けた電気通信役務に対して利用者が支払うべき金額その他の当該契約に関して利用者が支払うべき金額として総務省令で定める額については、この限りでない。</p> <p>4・5 (略)</p>
省令	<ul style="list-style-type: none"> <li>法第26条の3第3項ただし書に基づき、初期契約解除制度において電気通信事業者が請求することができるものとして、番号ポータビリティのために通常要する費用として総務大臣が別に告示する額を規定(電気通信事業法施行規則第22条の2の9第5号)。</li> </ul>	<p>(書面解除に伴い利用者が支払うべき金額)</p> <p>第二十二条の二の九 法第二十六条の三第三項ただし書の総務省令で定める額は、次に掲げる額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を限度とする。</p> <p>一～四 (略)</p> <p>五 前各号に掲げるもののほか、電気通信役務の提供に関する契約の書面解除があつた場合に、番号ポータビリティのために通常要する費用として総務大臣が別に告示する額</p>
告示	<ul style="list-style-type: none"> <li>施行規則第22条の2の9第5号に基づき、<b>初期契約解除制度において電気通信事業者が請求することができる番号ポータビリティのための額の上限額として3千円と規定</b>(平成30年総務省告示第259号第8項)。</li> </ul>	<p>1～7 (略)</p> <p>8 施行規則第二十二条の二の九第四号の規定により告示する額は、三千円に消費税額を加算した額(電気通信事業者から通常請求される額が当該加算した額より低い場合にあっては、当該通常請求される額)とする。</p>

## (1)利用者負担料金の根拠

- ▶MNP手数料の3千円が、何のコストで、どんな計算で算出されたのか、ヒアリングで確認したい。
- ▶各社の対応の違い(手続き、コスト、引き止め等)の違いが合理的かという検討が必要。

## (2)コストの負担の考え方

- ▶MNPの受益者は、MNPを利用する者と考えべきではない。MNPがあることで事業者間の競争が促され、MNPを使わない者にも利益を受けると考えられる。MNPを利用する者のみに負担を寄せることは、スイッチングコストの低減や市場の流動化を考えると、本来あるべき姿ではない。MNP利用にかかる経費は、全体で負担すべきだと思う。
- ▶MNP制度の導入時は、電話番号を変更したくないためポートアウトしたくないという者の救済を目的としていた。このため、受益者はMNPを利用する者だった。しかし、今となれば、受益者は全体という考え方に変わってきたかもしれない。
- ▶スイッチングコストとMNP利用者数の相関性は要確認事項であり、契約者数に対するMNP数比率も国際比較の観点で有用であると考え。日本が諸外国並みになったのかも検討して参りたい。
- ▶従来は事業者間の自由な競争の確保が重視されていたが、ユーザーが最も良い商品にたどり着ける自由なマーケットを実現するという観点では重いスイッチングコストは考え直す必要があるし、むしろこれらのコストは事業者が負担するという発想が必要ではないか。
- ▶固定では網使用料・網改造料という概念があるが、MNPに係る費用を利用者が負担するべきなのか、ネットワークが具備すべき基本的な機能とみなすべきなのか、負担の在り方を見直す時期に来ているのではないか。
- ▶費用が生じているから手数料は請求されるとしても、その手数料が少なく済むように、事業者には考えてほしい。

### (3) 諸外国の状況との比較

- MNPの利用者負担料金について、日本と似たような制度のイギリスでも「なし」となっている。各国がスイッチングコストの低廉化に努力しているところ、日本が取り残されていると感じる。
- 欧州と比較した際も、我が国は海外と異なりMNPに係る利用者料金の負担がある状況である。

### (4) その他

- MNP手数料の議論も必要だが、これが利用者に適切に周知されているのかについても確認・検討が必要ではないか。
- 受益者負担を理由にMNP手数料を請求する一方で、キャッシュバックが行われて実態は利用者が負担しなくて済むという場合があり、これは適切でない。

**(1)コスト要素・設定の考え方**

- 利用者負担料金については、主として受付の稼働費やシステム開発・運用コスト等が該当する。他の事業者においても同様の金額設定が行われており、不当な設定となっていないものと考えている。(NTTドコモ④)
- MNP手続きに係る負担料金の中には、事業者間で連携する外部システム利用料や当社情報システム費用、お客様応対等の直接的な人件費等、手続き処理に係る間接的な人件費等が含まれているが、最終的な料金設定はコストベースのみで決定されるものではなく、市場競争を踏まえ利用者料金として設定している。(KDDI④)
- 利用者負担金のコスト要素としては、人件費、システム(社内システム、事業者間の連携システム及び回線費用を含む)の維持費、その他管理費等がある。利用者負担金額の設定については、この各種コストを考慮のうえ、設定している。(ソフトバンク④)
- 8割の国が利用者負担をなくすことによる競争活性化を選択している。(楽天モバイル④)

構成員限り

- 利用者負担料金はコストを鑑みつつ、申込時の事務手数料と同額とすることによる料金のわかりやすさも鑑みて設定している。(楽天モバイル④)
- 利用者負担料金のコスト要素には、情報システム改修費、オペレータ等の利用者応対上直接発生する人件費、手続きの処理に係る間接的な人件費等がある。利用者負担料金の額はコスト及び競争事業者の水準等を考慮の上で設定している。(UQコミュニケーションズ④)
- MNPに係る利用者負担料金に関しましては、MVNOそれぞれの状況等を踏まえ設定しているものと考えているが、一部MNOへの支払いを要する費用がある点についてご理解いただきたい。(MVNO委員会④)
- MNPに係るコスト要素と利用者負担料金の関係について、当社では、内部コスト(MNPに係る弊社システムの運用・開発費、MNP希望者へのサポート費)及び外部コスト(MNPの実現に係るMNO設備(業務用端末の張り出し・API)の利用料、MNPの件数につきMNOに支払う転出料(一部MNOのみ))の存在を踏まえ、他社のMNP手数料も参考としつつ、利用者負担料金の金額を決めている。(IIJ④)
- コスト要素については、MNOへ支払うMNP転出手数料、システム利用料等が該当する。額の設定については、MNOへ支払う手数料等を勘案し設定している。(オプテージ④)

## (2)コスト負担の在り方

- ▶利用者負担の無償化について、OECD加盟国の8割では利用者負担をなくし、費用を広く「全利用者が負担」することによる競争活性化を選択している。(楽天モバイル④)
- ▶MNP制度による公正競争促進の受益者は携帯電話契約者全体であること、利用者負担はスイッチングコストとなり競争阻害の側面があることから、MNP利用者自身には負担させるべきでないと考え。また現状は転出元への料金支払であり事業者には料金引下げインセンティブが働かないことから、ルール化が必要と考える。(楽天モバイル④)
- ▶利用者負担料金の在り方については、競争ルールの検証に関するWG(第2回)において、『「利用者が無理なくMNPを利用でき」「利用者の利用を促進するよう配慮」したものであるか』との論点が示されたところだが、その見直しを検討するに当たっては、通信と端末の分離を定めた改正電気通信事業法施行後のMNP件数の動向や利用者負担料金がMNPを阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要がある。(NTTドコモ④)
- ▶スイッチングコストの低廉化の観点から、各事業者の経営努力により利用者負担料金が引き下げられることは望ましいと考える一方で、ヒアリング事項において例示されている「利用者全体での負担」といった考え方は、以下のような課題があることから、慎重な議論が必要と考える。
  - － MNPを頻繁に行う利用者と、MNPを行わない利用者との間の不公平感
  - －MNPに係るコストを吸収しうる事業者(MNO等)と、吸収しえない事業者との間の競争上の格差
  - －特に、MVNOの中には収益が厳しい状況の事業者もあり、利用者料金の値上げに繋がったり、値上げできない場合はMVNOの経営に更なる悪影響を及ぼす可能性(MVNO委員会④)

#### (2)コスト負担の在り方(続き)

- ▶MNPに関するコストを利用者全体で負担することについて、利益率がMNOに比べ著しく劣るMVNOにとっては、利用者料金の値上げを余儀なくされるか、収益を更に悪化させるかの選択に繋がる恐れがある。MVNOの経営を圧迫することがないよう、バランスの取れた議論を希望する。(IIJ④)
- ▶利用者全体での負担については、料金値上げにつながらないかどうかを含め、その在り方について慎重な議論が必要と考える。(オプテージ④)
- ▶MNP手続きに係る金銭的コストをどのような範囲の主体で負担すべきかの検討については、MNP手続きを行わない利用者にもMNP手続きの対価の負担を求めることを含めて今後検討を進めていくことされているが、MNP手続きを行わない利用者に対しても不要な費用負担を求めることとなり、利用者間の公平性や利用者応分負担の原則を踏まえれば理解を得られないと考える。したがって、MNP手続きに係る費用は受益者となるMNP手続きを行う利用者に負担いただくことが適切であると考えます。(KDDI④)
- ▶MNP手続きを利用する方にご負担いただくことが自然であり、分かりやすいと考える。(ソフトバンク④)
- ▶人件費やシステム費等がかかっており、利用者負担料金をゼロにするというのは非常に難しいと思っている。現状の利用者負担料金の金額がMNPの障壁になっているという認識をもっておらず、引き続き利用者負担を継続したい。(ソフトバンク④説明)
- ▶利用者負担料金の主体は、利用者全員がMNPを要望する訳ではないため、現行通りMNPを要望する利用者であるべきと考える。なお、負担いただく利用者に引き続き理解いただけるよう、丁寧な説明に努める。(UQコミュニケーションズ④)

### (3)MNP転出契約解除料の撤廃に関する考え方

- MNP転出時契約解除料の撤廃の影響だが、懸念していたようなMNPの乱用行為の増加といったものは今のところ見られていない。これはもともと高額キャッシュバック目的で行われていたものだが、その高額キャッシュバック自体が減ったためと分析している。(オプテージ④説明)
- MNP転出手数料のほかにMNP転出時契約解除料を設定する合理的な理由がなければ、MNP転出時契約解除料は撤廃するか、違約金として扱うべき。「MNPの転入、転出を繰り返すようなホッピング行為」が全く発生していない、あるいはほぼ発生していない状況であるならば、「合理的な理由」があるとはいえない。(UQコミュニケーションズ・追加質問)
- 当社は、MNP転出時契約解除料のような、MNP転出に際してのみ適用される解約金については、改正事業法施行以前から設定していない。MNP転出時契約解除料等のMNP転出に際してのみ適用される解約金については、利用者のスイッチングコストの低減という目的は理解するものの、一律の規制の適用は馴染まず、MVNOの個別の事情に応じて設定されることが望ましい。(IIJ・追加質問)
- 当該解除料を撤廃したMVNOにおいてホッピング行為が増加したとの声も聞こえていない。現時点では、ホッピング行為の主因であった高額キャッシュバックが減少したことで沈静化していると推測している。しかし、現行の制度の下でも、MNP転入者を対象とした利益提供そのものは禁止されているとは認識しておらず、今後のMNOの動向によっては、ホッピング行為が増加に転じる可能性も否定はできない。MNP転出時契約解除料(いわゆる違約金)の取扱いに関しては、各社の個別の状況を踏まえたビジネスの自由度を確保すべきと考えるところ、オプテージ社のように個社の判断による廃止がみられる状況も鑑みれば新たに規律を設ける必然性も感じられず、MVNO各社の経営判断に委ねることとし、新たな制限やルールを設けることには反対。(テレコムサービス協会)
- ウェブであってもコストが生じており、MNPの状況分析等を踏まえずに拙速に撤廃することは反対。(NTTドコモ・事務局確認)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
コスト要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>主として受付の稼働費やシステム開発・運用コスト等が該当。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者間で連携する外部システム利用料や当社情報システム費用、利用者応対等の直接的な人件費等、手続き処理に係る間接的な人件費等が含まれている。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人件費、システム(社内システム、事業者間の連携システム及び回線費用を含む)の維持費、その他管理費等がある。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報システム改修費、オペレータ等の利用者応対上直接発生する人件費、手続きの処理に係る間接的な人件費等がある。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報システム改修費、オペレータ等の利用者応対上直接発生する人件費、手続きの処理に係る間接的な人件費等がある。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部コスト)MNPに係るシステムの運用・開発費、MNP希望者へのサポート費 外部コスト)MNPの実現に係るMNO設備(業務用端末の張り出し・API)の利用料、MNPの件数につきMNOに支払う転送料(一部のみ)。(第4回会合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MNOへ支払うMNP転出手数料、システム利用料等が該当。(第4回会合)</li> </ul>	<p>—</p>
設定の考え方	<p><b>コスト及び他事業者の金額設定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNP手続にはコストが発生。(第4回会合)</li> <li>他の事業者においても同様の金額設定が行われており、不当な設定となっていない。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>コストベース+市場競争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>最終的な料金設定はコストベースのみで決定されるものではなく、市場競争を踏まえ利用者料金として設定。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>コスト考慮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種コストを考慮のうえ設定。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>コスト考慮+わかりやすさ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コストを鑑みつつ、申込時の事務手数料と同額とすることによる料金のわかりやすさも鑑みて設定。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>コスト+市場競争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コスト及び競争事業者の水準等を考慮の上で設定。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>コスト+市場競争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>内部コスト・外部コストの存在を踏まえ、他社のMNP手数料も参考としつつ設定。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>MNOへの支払手数料等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNOへ支払う手数料等を勘案し設定。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>MVNOごとの状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MVNOそれぞれの状況等を踏まえ設定しているものと考えられるが、一部MNOへの支払いを要する費用がある点についてご理解が必要。(第4回会合)</li> </ul>
利用者負担料金に対する考え方	<p><b>市場環境・要因分析が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>見直しを検討するに当たっては、通信と端末の分離を定めた改正電気通信事業法施行後のMNP件数の動向や利用者負担料金がMNPを阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>利用者負担</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNP手続きを行わない利用者に対しても不要な費用負担を求めることとなり、利用者間の公平性や利用者応分負担の原則を踏まえれば理解を得られないと考える。そのため、MNP手続きに係る費用は受益者となるMNP手続きを行う利用者へ負担いただくことが適切。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>利用者負担</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNP手続きを利用する方に負担いただくことが自然であり、分かりやすい。</li> <li>人件費やシステム費等がかかっており、利用者負担料金をゼロにするのは非常に難しい。現状の利用者負担料金の金額がMNPの障壁になっているという認識をもっておらず、引き続き利用者負担を継続したい。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>なくすべき</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MNP制度による競争促進の受益者は契約者全体であること、利用者負担はスイッチングコストとなり競争阻害の側面があることから、利用者自身には負担させるべきでない。また現状は事業者料金引下げインセンティブが働かない。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>利用者負担</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者負担料金の主体は、利用者全員がMNPを要望される訳ではないため、現行通りMNPを要望される利用者であるべき。なお、負担いただく利用者へ引き続きご理解いただけるよう、丁寧な説明に努める。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>バランスの取れた議論が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利益率がMNOに比べ著しく劣るMVNOにとっては、利用者料金の値上げを余儀なくされるか、収益を更に悪化させるかの選択に繋がる恐れがある。MVNOの経営を圧迫することがないよう、バランスの取れた議論を希望。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>慎重な議論が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者全体での負担については、料金値上げにつながるかどうかを含め、その在り方について慎重な議論が必要。(第4回会合)</li> </ul>	<p><b>慎重な議論が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スイッチングコストの低廉化の観点から、経営努力により引き下げは望ましいが、下記課題があり、慎重な議論が必要。 <ul style="list-style-type: none"> <li>MNPを頻繁に行う利用者、非利用者との間の不公平感</li> <li>コストを吸収する事業者(MNO等)とその他の事業者の競争上の格差</li> <li>MVNOの経営に悪影響を及ぼす可能性(第4回会合)</li> </ul> </li> </ul>

構成員限り

# 関係事業者等の意見（①利用者負担料金（2/2））

NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
<p>MNP転出契約解除料の撤廃に対する考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ MNP件数の動向や利用者負担料金がMNPを阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要。(第4回会合)</li> <li>・ ウェブであってもコストが生じており、MNPの状況分析等を踏まえずに拙速に撤廃することは反対。(事務局確認)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>・ MNP転出手数料のほかにMNP転出時契約解除料を設定する合理的な理由がなければ、MNP転出時契約解除料は撤廃するか、違約金として扱うべき。(追加質問)</li> <li>・ 「MNPの転入、転出を繰り返すようなホッピング行為」が全く発生していない、あるいはほぼ発生していない状況であるならば、「合理的な理由」があるとはいえない。(追加質問)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社は、MNP転出時契約解除料のような、MNP転出に際してのみ適用される解約金については、改正事業法施行以前から設定していない。(追加質問)</li> <li>・ MNP転出時契約解除料等のMNP転出に際してのみ適用される解約金については、利用者のスイッチングコストの低減という目的は理解するものの、一律の規制の適用は馴染まず、MVNOの個別の事情に応じて設定されることが望ましい。(追加質問)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ MNP転出時契約解除料の撤廃の影響だが、懸念していたようなMNPの乱用行為の増加といったものは今のところ見られていない。これはもともと高額キャッシュバックが減少したことで沈静化しているとの推測している。しかし、現行の制度の下でも、MNP転入者を対象とした利益提供そのものは禁止されているとは認識しておらず、今後のMNOの動向によっては、ホッピング行為が増加に転じる可能性も否定はできない。(追加質問)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当該解除料を撤廃したMVNOにおいてホッピング行為が増加したとの声も聞かえていない。現時点では、ホッピング行為の主因であった高額キャッシュバックが減少したことで沈静化しているとの推測している。しかし、現行の制度の下でも、MNP転入者を対象とした利益提供そのものは禁止されているとは認識しておらず、今後のMNOの動向によっては、ホッピング行為が増加に転じる可能性も否定はできない。(追加質問)</li> <li>・ MNP転出時契約解除料(いわゆる違約金)の取扱いに関しては、各社の個別の状況を踏まえたビジネスの自由度を確保すべきと考えるところ、オプテージ社のように個社の判断による廃止がみられる状況も鑑みれば新たに規律を設ける必然性も感じられず、MVNO各社の経営判断に委ねることとし、新たな制限やルールを設けることには反対。(追加質問)</li> </ul>

- MNPの利用者負担料金は、MNPの導入当時、MNPの導入を最優先してその導入のための初期コスト等を回収するために設定されたものである。
- MNO・MVNOにおいてはMNPの予約番号の発行等のMNPの手続を実行するために一定のコストを要しているものであり、一部事業者からもそうしたコストの負担は確保されるべきとの意見があるが、現在の利用者負担料金は、
  - － その水準について、事業者からは、コストを要していることを考慮しつつ市場競争を踏まえて設定している等との説明があること
  - － 導入から15年が経過しているにも関わらず現在の水準(3,000円)を基にした毎年の収入は相当なものとなること等から、コストベースを基とした適切な「受益者負担」となっているとは言い難い状況にある。
- こうした状況にあるMNPの利用者負担料金は、
  - － 他の料金や手数料の実質的な負担が競争によって引き下がる中で、利用者の増加に直接的につながる訴求要素ではないことから、当初の2,000円が3,000円となっているように、競争による適正化が進みにくいとの性格を有すること
  - － 厳密なコストに基づくものとした場合、競争中立的なものになるとは限らないこと
  - － 一般に手続を行うに際して負担が求められることのない「解約」の一類型であるMNPにのみ負担が求められるものであることといった特徴を有している。
- MNPは、導入後15年を経過して、利用者が当然に用いることができる基本的な機能として市場に定着し、モバイル市場の競争の促進に寄与することを通じ利用者全体に利益を及ぼしている。また、MNPをめぐる環境についても、モバイル市場の適正化のために行われた2019年の通信料金と端末代金の完全分離を目的とした法改正によって、移転先事業者における過度な利益の提供が禁止されたことにより、利益の提供を受けるためにMNPが繰り返されるといふ歪な状況の是正が実現した。

- ・ 諸外国の状況を見ると、MNPについて殆どの国が個別に利用者負担料金を求めている。
- ・ MNPの利用者料金の在り方については、個別の利用者に負担を求めない、個別の利用者に一定のルール下での負担(コストベース、コストを考慮して統一的に設定するキャップの範囲内等)を求める、個別の利用者に現在の水準の負担を求めるといった考え方があり得るが、以上のような現状、特徴、諸外国の状況、位置づけの変化等を踏まえ、MNPを利用者がより使いやすいものとするという視点に立った場合にどのように考えるべきか。
  - － 個別の利用者に負担を求めない
    - 基本的な機能との位置づけが明確、競争中立的、単純な解約と比較して解約時の重要事項に係るオペレーターコスト等の扱いが同等、等のメリット
  - － 個別の利用者に一定のルール下での負担(コストベース、コストを考慮して統一的に設定するキャップの範囲内等)を求める
    - 解約時の重要事項説明に係るオペレーターコスト等を求めることができる、等のメリット
  - － 個別の利用者に現在の水準の負担を求める
    - MNO・MVNOに影響が生じない、等のメリット
- ・ この際、こうしたMNPの利用者負担料金の扱いについて、MVNOをどう扱うべきか。
- ・ 適切な受益者負担となっているとは言い難いMNPの利用者負担料金を見直す場合には、相対的に事業規模の小さいMVNOへの影響が大きいものと想定される。MNPの利用者負担料金の見直しの実施時期、MNPの事業者負担料金の在り方については、こうしたMVNOへの影響も考慮する必要があるのではないか。

- ・ 2008年のMNPの導入には相当の費用が見込まれたことを踏まえ、MNPガイドラインにおいては、MNPの利用者負担料金について、負担主体として直接的にMNPの利用者とする事・事業者とする事のいずれの方法でも可能であることを前提としつつ、「利用者が負担する料金の額を設定するに当たっては、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」旨をルール化している。

## 背景

○「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会報告書」(平成16年)においては、MNPの導入には開発・設備費915億円～1,404億円、ランニングコスト7～13億円の費用が見込まれたことから(MNP利用率10%の場合)、MNPの導入を実現するため、

- ・ その費用については、適正な手段によりその回収が行われることが必要であることを指摘し、
- ・ その回収の手段については、直接的にMNPの利用者とする事・事業者とする事の双方があり得るとし、特定の方法に限っていない。



## MNPガイドラインにおけるルール

### 5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等

#### (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。

- ・ 現在3,000円のMNP手数料により、相当程度の収入。

○ MNP手数料を3,000円として試算した結果

	MNO3社(平均)	MVNO全体
契約者数	13,539万契約 (電気通信事業分野における市場検証(平成30年度) 年次レポートから総務省算出)	971万契約 (電気通信事業分野における市場検証(平成30年度) 年次レポートから総務省算出)
	↓ × 約4%(年間MNP利用率)	↓ × 約4%(年間MNP利用率)
MNP利用者数(年)	530万契約	38万契約
	↓ × 3,000円	
MNP手数料収入(年)	159.0億円 <参考:シェアで各社案分した数値> ・ ドコモ 69.2億円 ・ KDDI 49.6億円 ・ ソフトバンク 40.1億円 (携帯電話の契約者数における事業者別シェア(D:38.5%、 K:27.6%、S:22.3%。平成30年度市場検証会議年次レポート)で案分)	11.4億円

- ・ 利用者がMNPを行うに当たって支払う必要がある手数料については、新規契約手数料のような移行先事業者を支払うものに比べて、MNPの利用者負担料金のような移行元事業者を支払うものは、相対的に見て競争が働きにくい可能性がある。

支払先	支払う必要がある手数料	キャンペーン等の事例	額の動き	ルールの有無
移行元	定期契約の契約解除料 (違約金)	× (なし)	・ 9,500円が主流であったが、現在は0円～1,000円	・ 法 § 27の3に基づき、指定事業者は上限1,000円(R1.10～)。
	MNP手数料	× (なし)	・ MNP導入当初2,000円であったが、現在は3,000円が主流。	(一般的なルール※1 + MNPガイドライン)※2
	解約手数料 (一部事業者が設定)	—	—	(一般的なルール※1)
移行先	新規契約手数料	○ (あり)	・ 3,000円が主流であり、現在も同様。	(一般的なルール※1)

※1 一般的なルールとは、電気通信事業法第29条第1項に定める業務の改善命令の要件を指す。関連する要件として、電気通信役務に関する料金その他の提供条件が社会的経済的事情に照らして著しく不相当であるため利用者の利益を阻害しているとき(第5号)、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき(第12号)がある。

※2 初期契約解除制度(電気通信事業法第26条の3関係)では、電気通信事業者が請求することができる金額として、番号ポータビリティのための費用として3,000円と規定。



- ・ 主要な国では利用者負担料金はなし又は少額な例が多い。
- ・ EUでは、2018年に採択された電気通信に関するEU指令第106条第2項において番号ポータビリティについて利用者に料金を請求されないことが規定された。

### 主要な国の例

	米国	カナダ	英国	仏国	独国	イタリア	韓国
利用者負担 料金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ なし。</li> </ul> [Verizonの例]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ なし。※1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ なし。</li> </ul> [制度上は「インセンティブを失わせない額」とされる]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ なし。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 27ユーロ※2 (約3,300円)</li> </ul> [見直し中]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ なし。※2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 移転先事業者に対し、800ウォン(約70円)。 [業界ルール]</li> </ul>

※1 OECD COMMUNICATIONS OUTLOOK 2013 (OECD, 2013)より

※2 Number Portability Implementation in Europe (CEPT/ECC Working Group Numbering & Networks, 2014)より

### EU指令

Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code

Article 106 Provider switching and number portability

4 National regulatory authorities shall ensure that pricing among providers related to the provision of number portability is cost-oriented, and that no direct charges are applied to end-users.

Article 124 Transposition

1 Member States shall adopt and publish, by 21 December 2020, the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive. They shall immediately communicate the text of those measures to the Commission. Member States shall apply those measures from 21 December 2020.

(以下略)

電気通信に関するEU指令

第106条 事業者変更と番号ポータビリティ

4 各国の規制当局は、番号ポータビリティに関連する事業者間の価格設定がコストオリエンテッドであり、利用者に直接に請求が適用されないことを保証する。

第124条 適用

1 加盟国は、2020年12月21日までに、この指令を遵守するために必要な法律、規制、行政規定を採択し、公表する。加盟国は、直ちにそれらの措置を委員会に伝達する。加盟国は2020年12月21日からそれらの措置を適用する。

- MNPガイドラインでは、
  - 利用者負担料金の額の設定については、MNOとMVNOの双方に対して、「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」ことを求めているが、
  - 利用手続(※)については、改善が必要な課題に適切に対処するとの理由から、MNOに対してのみ求めている。
- ※ 移転先事業者のサービスが使えるようになるまでの時間、インターネット等を利用する方法を可能とすること等
- モバイル分野において、MNOのみを対象とする等、対象が非対称となっているルールには、移動電気通信役務を提供する電気通信事業者の禁止行為(法第27条の3)がある。

			MNO	MVNO
モバイル分野 における規律	MNPガイドライン	利用者負担料金の設定 のルール	○ (対象)	○ (対象)
		利用手続のルール	○ (対象)	× (対象外)
	事業者の禁止行為(法第27条の3)		○ (MNP+一定シェアのMVNOが対象)	× (対象外)

- 現在MNOがMVNOに対して設定しているMNPに関する事業者負担料金は、①システムの利用に関する料金、②MNPの手続の件数に応じた料金がある。
  - システムの利用に関する料金は、MVNOがMNOのシステムを利用するための料金であり、全てのMNOが設定している。当該システムにより、新規加入、名義変更、契約解除等の手続を行うことができ、これを使って行うことができる手続の一つとしてMNPの手続がある。当該料金は、専用端末を貸し出すタイプと、MVNOのシステムとAPI連携を行うタイプのものがある。
  - MNPの手続の件数に応じた料金は、MNOのうち、NTTドコモが設定している。
  - 総務省の「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」(2004年制定)においては、事業者負担料金についてのルールはない。
  - 事業者負担料金のうち、システムの利用に関する料金については、二種指定接続制度において、他事業者の電気通信役務の提供に用いられる、電気通信役務の利用の開始、変更及び廃止並びにこれらに関する情報の管理を行うためのシステム(役務利用管理システム)(※)としてその料金が届出接続約款に記載されるべき事項とされている。
- ※ MNPの手続は、役務利用管理システムを用いて行われる。

### <システム利用料>

- ・ 二種指定接続制度において、他事業者の電気通信役務の提供に用いられる、電気通信役務の利用の開始、変更及び廃止並びにこれらに関する情報の管理を行うためのシステム(役務利用管理システム)(※)の料金が届出接続約款に記載されるべき事項に位置づけられている。
- ※ MNPの手続は、役務利用管理システムを用いて行われる。

### <個別手続料金>

- ・ 特段のルールはない。

### システム利用料についての経緯

- ・ 平成28年5月31日の市場検証会議(第4回)において、MNOのMVNOに対するシステムの利用料金が不明確であること等が議論。
- ・ 総務省において措置をすることを表明し、同年に措置。

### システム利用料についての二種指定接続制度の該当部分

#### ○電気通信事業法

(第二種指定電気通信設備との接続)

第三十四条 総務大臣は、総務省令で定めるところにより、その一端が特定移動端末設備と接続される伝送路設備のうち同一の電気通信事業者が設置するものであつて、その伝送路設備に接続される特定移動端末設備の数の、その伝送路設備を用いる電気通信役務に係る業務区域と同一の区域内に設置されている全ての同種の伝送路設備に接続される特定移動端末設備の数のうちに占める割合が総務省令で定める割合を超えるもの及び当該電気通信事業者が当該電気通信役務を提供するために設置する電気通信設備であつて総務省令で定めるものの総体を、他の電気通信事業者の電気通信設備との適正かつ円滑な接続を確保すべき電気通信設備として指定することができる。

2 前項の規定により指定された電気通信設備(以下「第二種指定電気通信設備」という。)を設置する電気通信事業者は、当該第二種指定電気通信設備と他の電気通信事業者の電気通信設備との接続に関し、当該第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が取得すべき金額及び接続条件について接続約款を定め、総務省令で定めるところにより、その実施前に、総務大臣に届け出なければならない。(略)。

3 総務大臣は、前項(略)の規定により届け出た接続約款が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対し、相当の期限を定め、当該接続約款を変更すべきことを命ずることができる。

一 次に掲げる事項が適正かつ明確に定められていないとき。

イ～ニ (略)

ホ イからニまでに掲げるもののほか、**第二種指定電気通信設備との接続を円滑に行うために必要なものとして総務省令で定める事項**

二～四 (略)

#### ○電気通信事業法施行規則

(第二種指定電気通信設備との接続を円滑に行うために必要な事項)

第二十三条の九の五 法第三十四条第三項第一号ホの総務省令で定める事項は、次のとおりとする。

一・二 (略)

三 第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、他事業者による電気通信役務(当該第二種指定電気通信設備と接続する当該他事業者の電気通信設備を用いて提供されるものに限る。次号及び第五号において同じ。)の提供に用いられる、電気通信役務の利用の開始、変更及び廃止並びにこれらに関する情報の管理を行うためのシステム(以下この条及び第二十五条の七において「役務利用管理システム」という。)若しくはSIMカード(第二種指定電気通信設備接続料規則第四条第二項第三号に規定するSIMカードをいう。以下この条及び第二十五条の七において同じ。)の提供又は特定移動端末設備と当該第二種指定電気通信設備との接続に関する試験を行う場合における手続

**三の二 第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が提供する、他事業者による電気通信役務の提供に用いられる標準的な役務利用管理システムの機能及び当該役務利用管理システムに関して、他事業者が負担すべき能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えた金額に照らし公正妥当なもの**

四～十二 (略)

## &lt;システム利用料&gt;

- ・ MNO3社は接続約款にシステム利用料を記載している。
- ・ ドコモ・ソフトバンクは専用端末の場合の料金、KDDIは専用端末・API連携の場合の料金が明確になっている。

## &lt;個別手続料金&gt;

- ・ ドコモが徴収しており、接続約款には記載せず、卸約款に記載している。

## MNPの事業者負担料金に関するMNO3社の料金

		ドコモ	KDDI	ソフトバンク
システム 利用料	記載内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・更新機能あり 9,000円/セット/月</li> <li>・更新機能なし 7,000円/セット/月</li> <li>・プリンタ 3,000円/台/月</li> <li>・ネットワーク回線 主回線 14,300円/拠点/月 副回線 6,000円/拠点/月 ＜料金表第3表第2＞</li> </ul> ※卸約款にも同様の記載。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務支援システムの利用 1,780,000円/システム/月</li> <li>・業務支援端末の貸与 6,000円/セット/月</li> <li>・プリンタの貸与 1,000円/台/月 ＜料金表第3表第2＞</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開通システムの利用に係る費用 30,000円/セット/月 ＜料金表第4表第2＞</li> </ul>
	専用端末の場合	上の記載が適用	上の記載が適用	上の記載が適用
	API連携の場合	(対応する記載なし)	上の記載のうち「業務支援システムの利用」が適用	(対応する記載なし)
個別手続料金		(記載なし) ※卸約款には、「携帯電話・PHSのMNP手数料」として「2,000円/1卸携帯電話契約」を記載(料金表第1表第3の2)。	(なし)	(なし)

- ▶ MVNO事業者にもコストがかかっているということだが、使われている装置がMNPのみで使用されるものではないので、MNPのコストをどう切り分けるかは議論が必要である。
- ▶ MNPは競争中立的な制度であるべき。MNOとMVNOで負担等非対称な形のものがあるのなら、それがどうあるべきかはしっかり議論すべき。

### (1)コスト要素・設定の考え方

- ▶ 当社ネットワークを利用するMVNOの利用者が転出する場合、MVNOは当社に申し出等の上、当社に対して、携帯電話・PHS番号ポータビリティ手数料として、1回線につき2,000円を事業者間で支払う。

構成員限り

- ▶ MVNO負担料金については、主としてシステム開発コストや受付の稼働費等が該当します。(NTTドコモ④)
- ▶ MVNOへのMNP提供準備を進めている。現在は行っていない。(楽天モバイル④)

### (2)額の在り方

- ▶ MNP手続きに係る負担料金の中には、事業者間で連携する外部システム利用料や当社情報システム費用、利用者応対等の直接的な人件費等、手続き処理に係る間接的な人件費等が含まれているが、最終的な料金設定はコストベースのみで決定されるものではなく、市場競争を踏まえ利用者料金として設定している。(KDDI③)
- ▶ MNP手続きに係る金銭的成本をどのような範囲の主体で負担すべきかの検討については、MNP手続きを行わない利用者にもMNP手続きの対価の負担を求めることを含めて今後検討を進めていくことされているが、MNP手続きを行わない利用者に対しても不要な費用負担を求めることとなり、利用者間の公平性や利用者応分負担の原則を踏まえれば理解を得られないと考える。したがって、MNP手続きに係る費用は受益者となるMNP手続きを行う利用者の負担を求めることが適切であると考えます。(KDDI④)
- ▶ 利用者負担を撤廃するにあたってはMVNOを含めた全事業者において、保有する契約回線数に応じて費用負担することが適当と考える。(楽天モバイル④)

# 関係事業者等の意見（②事業者負担料金）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレコムサービス協会
コスト要素	<p><b>システム開発コスト及び受付稼働費等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ MVNOの利用者が転出する場合、MVNOは手数料として、1回線につき2,000円支払う。(第4回会合)</li> <li>・ コストとしては、主としてシステム開発コストや受付の稼働費等が該当。(第4回会合)</li> </ul>	—	—	<p><b>現在準備中</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ MVNOへのMNP提供準備を進めているが、現在は行っていない。(第4回会合)</li> </ul>				
設定の考え方	—	<p><b>利用者負担</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ MNP手続きを行わない利用者に対しても不要な費用負担を求めることとなり、利用者間の公平性や利用者応分負担の原則を踏まえれば理解を得られないと考える。そのため、MNP手続きに係る費用は受益者となるMNP手続きを行う利用者に負担いただくことが適切。(第4回会合)</li> </ul>	—	<p><b>契約回線数に応じた負担</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者負担を撤廃するにあたってはMVNOを含めた全事業者において、保有する契約回線数に応じて費用負担することが適切。(第4回会合)</li> </ul>				

- システムの利用に関する料金については、接続制度の運用を通じて適切なものとなるよう留意する必要があるのではないか。
- MNPの手続の件数に応じた料金については、その算定根拠に応じて、利用者料金と同様に見直されるべきではないか。

## 4. MNPの制度的な位置づけ

## 現状

- MNPは、電気通信事業者は総務大臣が定める電気通信番号計画に照らし適切な電気通信番号使用計画に従って電気通信番号を使用しなければならないとする電気通信番号制度において、電気通信番号計画に定めている音声伝送携帯電話番号の使用の条件としてMNO及びMVNOにMNPを可能とすることを求めていることにより、MNO及びMVNOに義務づけられているものである。
- 総務省の「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」(2004年制定)は、電気通信番号計画に基づきMNO・MVNOに求めているMNPについて、円滑かつ確実な実施を図ることを目的に、確保すべき事項を示すという位置づけのものである。

## 検討の方向性

- 今回の検討を踏まえて、MNO・MVNOに義務づけるべき事項については、「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」(2004年制定)を改正するその他必要な措置を講じ、適切に履行されるよう制度を整えるべきではないか。

- 「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」(2004年制定)は、電気通信番号計画に基づきMNO・MVNOに求めているMNPについて、円滑かつ確実な実施を図ることを目的に、確保すべき事項を示すという位置づけのもの。

## 電気通信事業法(昭和59年法律第76号)

(電気通信番号の使用及び電気通信番号計画)  
 第五十条 電気通信事業者は、電気通信役務の提供に当たり、送信の場所と受信の場所とにあり、及びその間を接続する電気通信設備を識別し、又は提供すべき電気通信役務の種類若しくは内容を識別するために、次条第一項の認定を受けた電気通信番号使用計画(略)に従って次条第一項又は第五十条の十一の指定があつた電気通信番号(略)を使用しなければならない。(略)。

2・3 (略)

(電気通信番号使用計画の認定等)  
 第五十条の二 電気通信事業者は、電気通信役務の提供に当たり電気通信番号を使用しようとするときは、次に掲げる事項を記載した電気通信番号の使用に関する計画(以下「電気通信番号使用計画」という。)を作成し、当該電気通信番号使用計画が第五十条の四各号に掲げる要件に適合していることについて、総務大臣の認定(略)を受けなければならない。

2・3 (略)

(認定の基準)  
 第五十条の四 総務大臣は、第五十条の二第一項の認定の申請があつた場合において、その申請に係る電気通信番号使用計画(略)が次に掲げる要件に適合すると認めるときは、同項の認定をしなければならない。

一 申請に係る電気通信番号使用計画が電気通信番号計画に照らし適切なるものであること。

二・三 (略)

## 電気通信番号計画(令和元年総務省告示第6号)

## 第3 利用者設備識別番号に関する事項

電気通信番号	略	電気通信番号の使用に関する条件
音声伝送携帯電話番号	略	第2 番号ポータビリティについては次のとおりとする。 (略)電気通信事業者(略)の相互間で、番号ポータビリティが可能であること。 (略)

## 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(2004年)

## 1 目的

このガイドラインは、(略)音声伝送携帯電話番号(略)を使用して提供する音声伝送役務(略)を提供する電気通信事業者(略)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。