



モバイル市場に係る課題(MNPに関する事項)について

令和2年8月27日
事 務 局

1. MNPの見直しに関する基本的な考え方

- ・利用者が市場における多様な選択肢の中から最も相応しい事業者・サービスを理解・選択できる環境を整備することが重要との観点から、サービスの解約やMNPによる乗り換えが支障なく円滑にできることが重要である。
- ・この点、現状、MNPの利用に際し、自社プランへの誘導や利益提供による引き止め行為が主にMNOにおいて、多く行われているとの指摘がある。また、様々な手続が使いにくいという声があった。
- ・このため、今般のMNPの見直しにおいては、まず、引き止め行為を禁止するルール化を進める必要があります、併せて、MNPを最大限使いやすくすることを目的としてMNPの利用環境の整備を図るべきである。

2. 過度な引き止めの禁止

(1) MNPにおける引き止め行為の考え方

- ・MNPの利用希望者は、サービスの加入や変更等の手続きとは異なり、「電話番号を維持したまま、他事業者に移りたい」という意思をもって移行元の事業者に手続きを申し込んでくるものである。
- ・したがって、その機会をとらえて「引き止め」を行うことは、広く行われる利用者を勧誘する行為と比較して、公正な競争環境に支障を及ぼす程度がより高いと言わざるを得ず、公正な競争環境を整備する観点から、一定の歯止めを設ける必要があるのではないか。
- ・現状、MNPの利用を検討する利用者に対して、ポイント・クーポンの付与、安くなるプランやサブブランドへの誘導が行われているが、市場全体として公正な競争環境を整備する観点から、こういった行為が禁止・許容されるか、といった共通のルールを整備することが必要ではないか。

(2) 具体的に禁止すべき過度な引き止め行為についての考え方

- ・引き止め行為は、自由な営業活動の範囲として一定程度は認められるべきという指摘もあるが、利用者の意思に反してまで引き止めを行うことは、過度な引き止め行為として禁止すべきものと考えられる。
- ・このように考えると、各受付窓口において、利用者からMNP利用の明確な意思表示がなされた後は、①既存の自社プランの説明、②利益の提供、③他事業者のプランの説明といった一切の引き止め行為を禁止することが適当ではないか(ただし、不利益事項に係る消費者保護の観点から法令上求められる重要事項の説明は、義務として行うものであり、これに当たらない)。
- ・また、MNP利用の明確な意思表示がされる前であっても、上記①～③のような引き止め行為を行うに当たっては、利用者の意に反した行為が行われないよう、あくまで利用者の同意を得た上で行うこととすべきではないか。ただし、他事業者(グループ系列MVNO等)に誘導することについては、市場全体としての競争環境に悪影響を与えることから禁止すべきではないか。また、MNPを検討している者のみを対象とした利益の提供を行うことも、公正な競争環境に支障を及ぼす程度が高いと考えられ、また、利用者間で公平性を欠くことから禁止するべきではないか。

3. MNPに関する利用環境の整備

(1) ウェブによる手続の充実

- ウェブについては、H30年に引き留め機会のないMNPを可能とするとの趣旨でMNPガイドラインの改正を行った経緯があり、これを適正に運営し、MNPを使い勝手の良いものにしていくことが求められる。
- ウェブによるMNPの利用は、利用者にとって店頭や電話のように対面によらない簡易な方法であるとともに、MNPガイドラインの趣旨を踏まえ、引き止め機会のない受付窓口として適切に措置される必要がある。いわゆる「ポストコロナ時代」の「ニューノーマル」も見据え、ウェブの利用機会の改善やその充実を図ることが必要と考えられるのではないか。
- このため、①事業者は、まずは引き止めが行われないウェブ画面を設けること、②これまで9時～20時に制限されていた受付時間を24時間に拡充すること、③ウェブ上の煩瑣な手続について事業者の自主的な取組を促していくこと(総務省がこれを注視)、④MNP予約番号取得までの所要時間が不必要に長期間と認識されないよう表示方法等を工夫することが適当であり、こうした施策を遂行することを通じて、比較的利用の多いウェブ以外の利用から、ウェブの利用への移行を促していくことが極めて重要である。

(2) MNPに係る料金負担について

- MNPを利用する際の手数料については、MNP導入に際し、MNP実現のためのシステム開発費用・設備費用を回収する観点から、事業者が負担するケースとMNPの利用者が個別に負担するケースの双方があり得るとしつつも、MNPの利用者に個別に負担を求めてきた経緯があるが、MNP開始後15年が経過し、MNP導入に必要なシステム開発・設備費用の回収は既に済んでいると思われること等を踏まえ、今回、そのコストについて精査をする必要がある。
- MNP手数料については、顧客獲得時ではなく流出時に利用者に負担を求めるものであるため、事業者にとって効率化を図り、引き下げを行うインセンティブが働きにくい(むしろ引き上げようというインセンティブが働く可能性がある)という特徴がある。事実、各社において実際のコストにバラツキがあるにも関わらず、各社のMNP手数料は最も高いコストの事業者の額を一定程度上回る額として同額となっており、加えて、MNP手数料が値上げされた経緯(MNP開始当初は2,000円だったものが、現在は各社同水準の3,000円となっている)も踏まえれば、市場に任せても効率化が図られることは期待しにくいいため、客観的に検証を行い、低廉化・効率化を求めていくための措置を講じることが必要である。

- ・今回初めてMNP手数料のコストの調査を行ったところ、コスト構造は以下のような状況にあった。

構成員限り

・MNPに係るコストに、単純解約と同じ部分のコストが計上されているが、通常の単純解約の際には手数料を要しないことを踏まえると、これは契約の基本機能として新規加入手数料や基本料で回収されているものと整理することができるのではないか。

・他方、MNP予約番号の発行等に係るコストは、個々のMNP利用時に生じる固有のコストと観念され、上記の単純契約のコストの整理を踏まえると、MNP利用者が負担すべきなのは、当該コストと整理されるのではないか。

構成員限り

・このウェブについては、24時間化等のウェブのより使いやすい環境の整備を進めることを通じて、「ポストコロナ時代」の「ニューノーマル」も見据えた社会変革に貢献するとともに、ウェブへの移行を促すことで、MNPコスト全体の低廉化にもつながると考えられる。さらに、電力など他の公共料金や主要国のMNPでは乗り換えの際の負担がない中、利用者誰もが金銭的負担なくMNPを利用できる受付手段を実現することが望まれるのではないか。以上を踏まえ、ウェブについては、無料で利用できる環境を構築することが適当と考えられるのではないか。

・他方で、高齢者等ウェブが利用できない可能性が比較的高いユーザーも一定程度存在すると考えられ、そのために代理店・電話で対応する場合には、人件費等一定のコストが生じる場合があることは想定される。ただし、これらのコストについては、各事業者において引下げのインセンティブが働かないことを踏まえると、一定の制限を課すことが必要であり、1,000円以下とするのが適当ではないか。

構成員限り

・ウェブ以外のMNP手数料については、今後、ウェブも含めたMNPの利用数の動向や各受付窓口におけるMNPの受付状況を把握しつつ、コストの状況について適時適切に検証していくことが必要と考えられるのではないか。

過度の引き止め（検討の方向性）

- MNP申込みの明確な意思表示が行われた後は、過度の引き止めに該当するため、禁止すべきではないか。
- MNP申込みの明確な意思表示が行われる前（利用者が迷っている段階）の「既存の自社プランの説明」及び「利益の提供」については、事前に同意をとった上で行うこととすべきではないか。

タイミング	利用者がMNP申込の明確な意思表示を行う前 (MNPに言及するなど意思は有するものの明確な意思表示を行っていない段階)		利用者がMNP申込みの 明確な意思表示を行った後
引き止めの 該当性	(同意を得て行う以下の行為は) 過度の引き止めに該当しない。		過度の引き止めに該当する。
詳細	行為の種類	対応	<p>【禁止すべきもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の自社プランの説明 ・利益の提供 ・他事業者の説明 <p>(注) 不利益事項に係る説明は、消費者保護の観点から法令上求められるものであり、禁止されない。</p>
既存の 自社プランの説明		事前に同意をとるべき	
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)		一定要件に限定 (※)	
他事業者の 説明		禁止すべき	

※ MNPを検討している者のみを対象とした提供は禁止。他の一般利用者にも等しく提供されているものに限って提供可能とするべき。

ウェブによる受付の充実を図るため、下表のとおり、その改善を図る。

項目	現状	主な対応の方向性
ウェブでの引き止め	<ul style="list-style-type: none"> ウェブにおいて自社プランへの誘導やポイント付与等が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き止めのないウェブ手続画面を整備することが適当。
ウェブでの受付時間の制限	<ul style="list-style-type: none"> 主にMNOが、9時～20時前後に制限。 	<ul style="list-style-type: none"> 受付を終日対応とすることが適当。
ウェブでの煩瑣な手続	<ul style="list-style-type: none"> ウェブでの手続が分かりにくい。 一部MNO・MVNOで必須でない項目の入力が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の自主的な取組を促すことが適当。 総務省は状況を注視する。
MNP予約番号取得までの所要時間の長さ	<ul style="list-style-type: none"> MVNOの一部が数日要すると表示。 	<ul style="list-style-type: none"> 不必要に長期間要すると認識させることがないよう、表示方法や運用方法を工夫することが適当。

