



MNPに関する過度な引き止めに関する運用について(案)

令和2年10月23日
事 務 局

<考え方>

- 競争WGの議論を踏まえ、利用者による明確な意思表示が行われたと判断できる場面等の整理を行う。
- ウェブ、電話、店頭において、利用者がMNPの手続きを行おうとする最初の段階で、利用者による明確な意思表示が行われたと判断できる選択肢を設け、当該選択を行った利用者に対しては、一切の勧誘行為を禁止する。

<受付窓口別の具体的な対応>

○ ウェブ

- ・ MNP受付のトップページにおいて、「①MNPの予約番号の発行」、「②MNPに関する問い合わせ」の二つのボタンを近接して設け、①選択の場合は、利用者による明確な意思表示が行われたと判断し、一切の引き止め行為を禁止する。

○ 電話

- ・ IVRにより、「①MNPの予約番号の発行」、「②MNPに関する問い合わせ」のメニューを設け、①選択の場合は、利用者による明確な意思表示が行われたと判断し、一切の引き止め行為を禁止する。

○ 店頭

- ・ 来店時に担当者が用件を伺う際に、MNPに関する用件の場合、「①MNPの予約番号の発行」、「②MNPに関する問い合わせ」のいずれかであるかを「指さし確認シート」等で確認し、①選択の場合は、利用者による明確な意思表示が行われたと判断し、一切の引き止め行為を禁止する。
なお、事業者は、その旨マニュアル化を図る。

過度の引き止めの運用フローのイメージ（ウェブの場合）

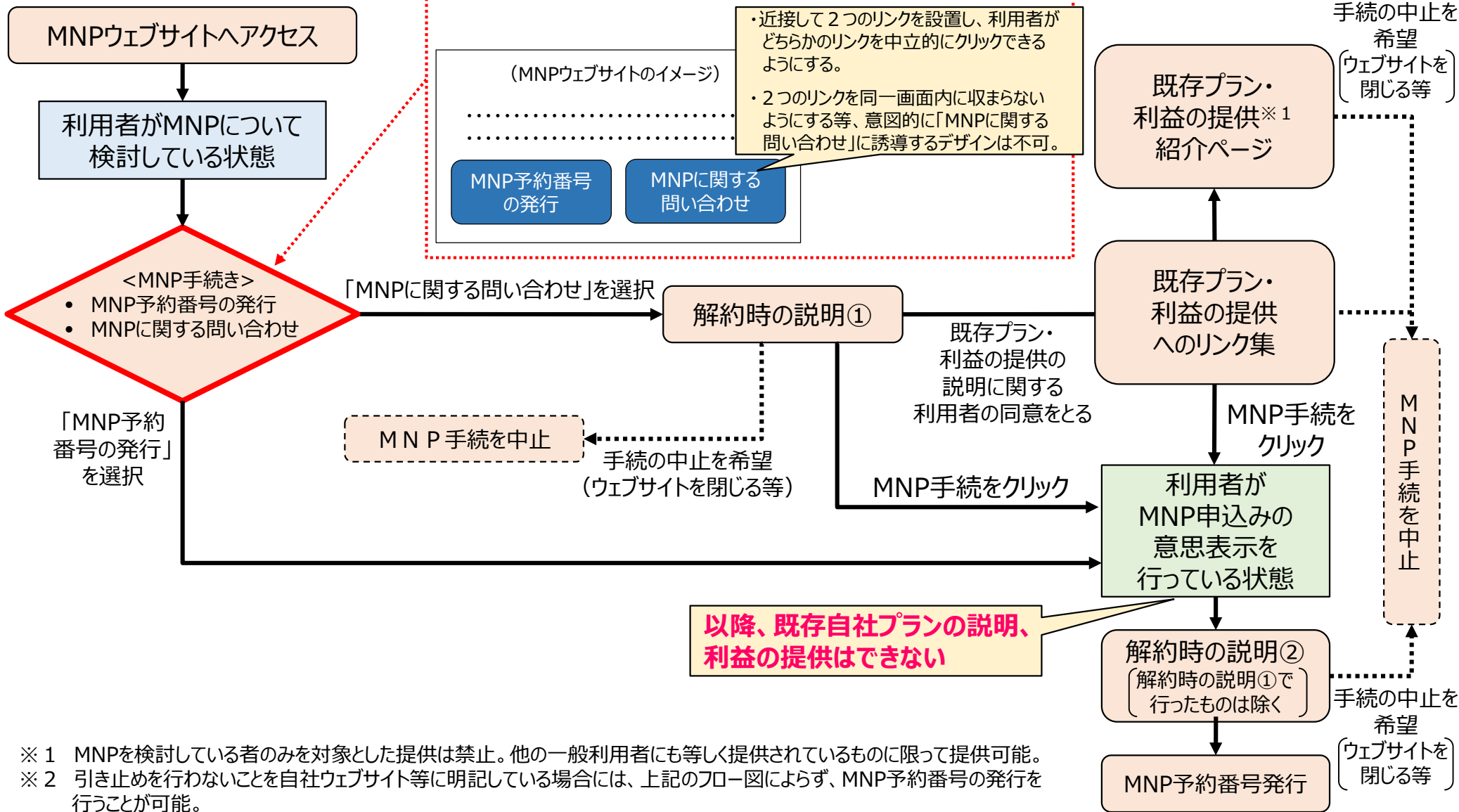
1. ウェブの場合

・MNP受付のトップページへ「MNP予約番号の発行」・「MNPに関する問い合わせ」の2つのボタンを1ページ内に収まるよう近接して追加し、「MNP予約番号の発行」を選択した利用者は、「既存プラン・利益の提供等の説明」は行わずに、「解約時の説明」→「MNP予約番号発行」へと遷移する。

（MNPウェブサイトのイメージ）

- ・近接して2つのリンクを設置し、利用者がどちらかのリンクを中立的にクリックできるようにする。
- ・2つのリンクを同一画面内に収まらないようにする等、意図的に「MNPに関する問い合わせ」に誘導するデザインは不可。

MNP予約番号の発行 MNPに関する問い合わせ



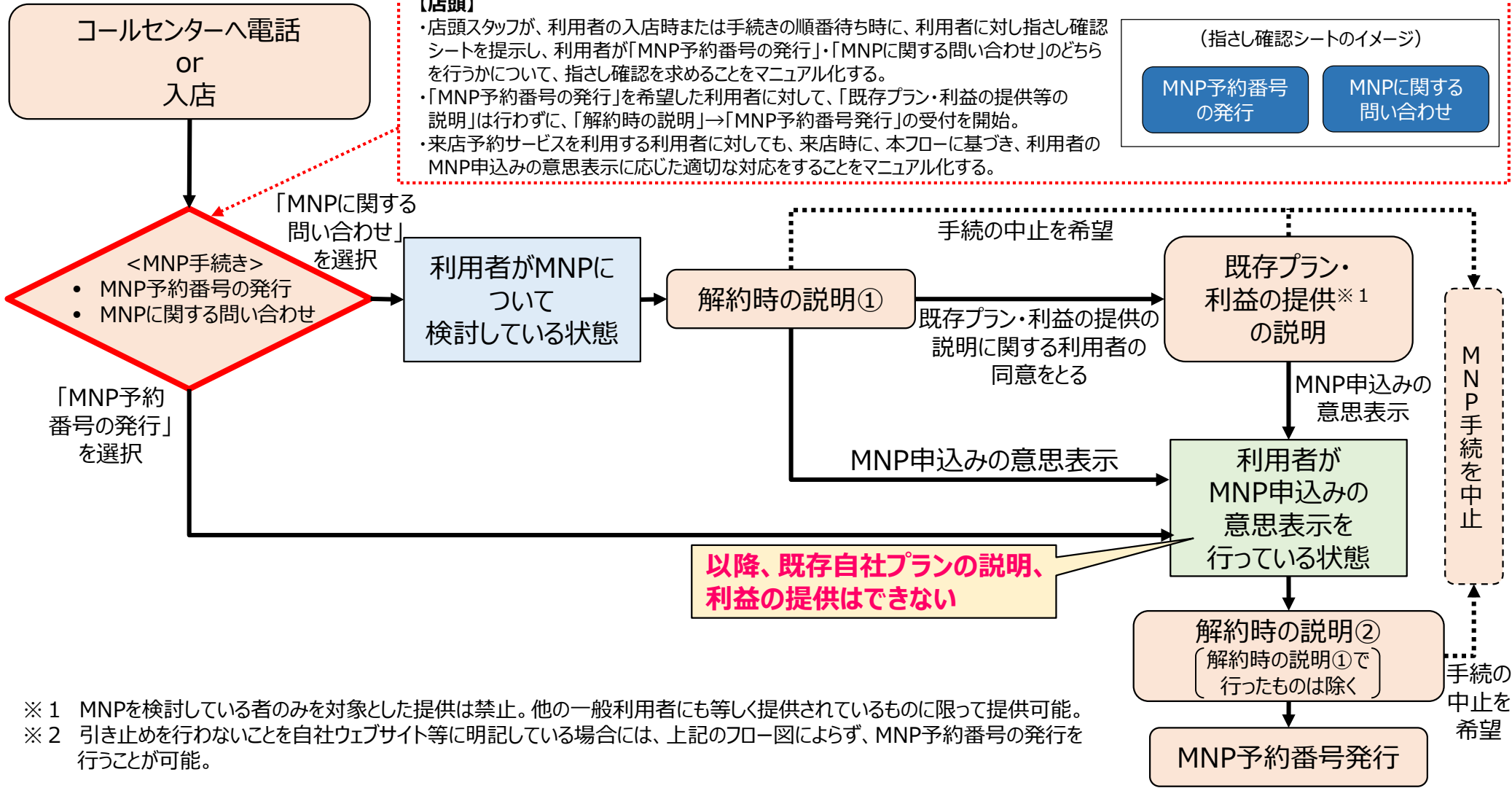
※ 1 MNPを検討している者のみを対象とした提供は禁止。他の一般利用者にも等しく提供されているものに限って提供可能。
※ 2 引き止めを行わないことを自社ウェブサイト等に明記している場合には、上記のフロー図によらず、MNP予約番号の発行を行うことが可能。

過度の引き止めの運用フローのイメージ（電話・店頭の場合）

2. 電話・店頭の場合

【電話】
・自動音声へ「MNP予約番号の発行」、「MNPに関する問い合わせ」の2つのメニューを追加し、「MNP予約番号の発行」を選択した利用者に対しては、「既存プラン・利益の提供等の説明」は行わずに、「解約時の説明」→「MNP予約番号発行」の受付を開始。
・上記以外にも、「MNP予約番号の発行」と「MNPに関する問い合わせ」に対し、それぞれ固有の異なる受付電話番号を設定する方法や、これと同等と認められる方法で対応することも可能。

【店頭】
・店頭スタッフが、利用者の入店時または手続きの順番待ち時に、利用者に対し指し確認シートを提示し、利用者が「MNP予約番号の発行」・「MNPに関する問い合わせ」のどちらを行うかについて、指し確認を求めることをマニュアル化する。
・「MNP予約番号の発行」を希望した利用者に対して、「既存プラン・利益の提供等の説明」は行わずに、「解約時の説明」→「MNP予約番号発行」の受付を開始。
・来店予約サービスを利用する利用者に対しても、来店時に、本フローに基づき、利用者のMNP申込みの意思表示に応じた適切な対応をすることをマニュアル化する。



※ 1 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。
※ 2 引き止めを行わないことを自社ウェブサイト等に明記している場合には、上記のフロー図によらず、MNP予約番号の発行を行うことが可能。