



事業者間協議等の結果を踏まえた整理案

令和3年1月27日
事 務 局

1 MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討

2 キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

3 SIMロック解除の一層の推進

4 eSIMの促進

1 MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討

2 キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

3 SIMロック解除の一層の推進

4 eSIMの促進

MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討（事業者間協議の整理）

事業者間協議において、ワンストップ化を実現する方式については、事業者から提案のあった下表の2案に基づき検討を行った。「競争ルールの検証に関する報告書 2020」の議論において、ワンストップ化は多大な検討期間・コストを要すると考えられてきたが、提案を見る限り、既存システムを活用することなどにより必ずしもそのような状況にはなく、検討すべき課題はあるものの、これらの案を基本としつつ、ワンストップ化の実現に向けて詳細な検討を行っていくことは可能と考えられる。なお、多くの事業者が存在するMVNO(委員会)からは、現時点では、コスト・参加の容易性等の観点から案2が現実的との意見がある。

ワンストップ化の実施時期については、概ね次の意見があり、今後の議論において更に検討していく必要がある。なお、実施時期に関し、全事業者が一斉にワンストップ化を実施することが望ましいとしつつも、できる限り早期にワンストップ化を実施する観点からは、一定期間ツーストップ方式との併用も考えられるとの意見もあり、案2はこの併用を可能としている。

1年程度の準備・検討により早期に実施すべきとの意見(楽天、MVNO)

R3.4.1以降のツーストップの改善状況を見極めて実施すべきとの意見(MNO3社)

MNPをワンストップで実施する方式について、米・仏等の先進諸国においても採用しており、また、国内の他産業をみても電力の小売り等において、ワンストップでの事業者乗換えが行われている状況にある。携帯電話においても、利用者が自分にあったサービス・事業者を手軽に乗り換えることができ、その手続が一層使いやすくなるよう、議論を深めていくことが適当である。

<提案のあったワンストップ化の方式>

実現方法		開発・準備期間 /コスト	MVNOの参加方式	解約時重要事項 説明の方式	留意事項等
案1 (注1)	すべての事業者が移転元の利用者情報等を確認できる共通システム(スイッチング支援システム(注2))を設置する方式	更なる検討が必要 (案2よりも大と想定) (一事業者による試算 10億円程度 (別途運用費用が発生))	新たにスイッチングシステムとの接続が必要	移転先事業者が実施(スイッチング支援システムにアクセス)	・スイッチング支援システムの設置・運営者を選定の必要 ・スイッチング支援システムへの登録等が煩瑣
案2 (注1)	既存システムを活用し、移転先事業者からの申請でもMNP予約番号を発行するための機能等(API)を開発する方式	1年程度 1億円程度 一事業者による試算	現状通りMNOと接続 API開発のためのコスト負担は必要	移転を希望する利用者が移転元事業者のウェブサイト等で確認	・ツーストップ方式との併用も可能 ・MNOとAPI連携を行っていないMVNOにとって運用上の課題あり

(注)1 両案ともに、既存のルーティングシステムは維持することとしている。

2 電力(小売)において、当該方式を採用し、電力広域的運営推進機関が管理・運営している。

事業者間協議で議論されたMNPワンストップ化の方式のイメージ

	【案1】 スイッチング支援システム構築	【案2】 APIによる既存システムの自動化	【参考】 現行方式（ツーストップ）
方法	<ul style="list-style-type: none"> スイッチング支援システムを作成し、移転可否情報等を仲介する。 	<ul style="list-style-type: none"> 既存のシステムを活用し、移転先事業者からの申請でもMNP予約番号を発行できるAPIを策定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 移転元でMNP予約番号を発行し、移転先に申し込む。
ネットワーク形態	<p>MNP予約番号発行機能あり (ただし、一連の手続きでは予約番号を使用しない)</p> <p>MVNOは、スイッチング支援システムと直接接続し契約情報等をやりとりする。</p>	<p>MNP予約番号発行機能あり (発行手続を完全自動化)</p> <p>MVNOは、MNOを介してMNPを行う。</p>	<p>MNP予約番号発行機能あり (発行手続に利用者を介する)</p> <p>MVNOは、MNOを介してMNPを行う。</p>
手続のイメージ	<p>移転先事業者が、移転元事業者に代わり、解約時重要事項説明を実施。</p>	<p>移転先からの予約番号発行要求を自動化</p> <p>予め、利用者が解約時重要事項説明を確認</p> <p>【実際のイメージ】 ☑解約時重要事項説明を理解しました</p> <p>申込時に、解約時重要事項説明を理解した旨、チェックを入れる。</p>	<p>予約番号発行依頼</p> <p>案1、案2に関し、システムの詳細設計等に当たっては、今後、更なる検討が必要</p>

MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討（事業者間協議の主な論点）

<実施方式等>

R3.4.1以降、MNPの制度見直しは行われるが、利用者は依然として二重の手続を強いられる状況にあり、利用者の利便性の向上の観点から早期に1回で済むようにすべきである。

ワンストップを実現する場合、既存システムを可能な限り活用するなど、できるだけ低コストでより短期間で調整が可能な方式を検討すべきである。

多くの事業者が存在するMVNOにとって、より簡易・かつ低コストで対応できる方式を検討すべきである。

コスト試算について、ワンストップ化の前提を定め、各社共通の仕様を整理した上で算出することが適当である。

<解約時の重要事項説明>

ワンストップ方式では移転を希望する利用者の契約状況に応じた個別の重要事項の説明が困難となる。

利用者のトラブル回避に向け、よりシンプルな料金プランの提供に努めることが適当である。

ワンストップ方式において、移転先事業者が移転元事業者に代わって説明を行うこと、移転を希望する利用者が自ら移転元事業者のウェブサイト等で確認の上移転先事業者に申告すること、について電気通信事業法上の問題を整理する必要がある。

上記が法令上問題ないとしても、利用者とのトラブル回避のため適切な情報提供を行うことについて考慮する必要がある。

上記の場合、解約時重要事項説明をオンラインで分かりやすく参照できるようにする必要がある。

<営業情報の取扱い>

MNOが配下MVNOに対して利用者の契約情報や移転可否を確認することとなるが、MNOがMVNOの利用者情報を把握する行為は、MVNOガイドライン上の問題を整理する必要がある。

<実施時期等>

R3.4.1以降は引止め行為が禁止され、ウェブでのMNP手数料が無料となる等、実質的にワンストップと同様の環境が整うことから、まずは状況を注視すべきである。

MNO・MVNOのすべての事業者が一斉にスタートできるよう検討・開発を進めるべきである。

ワンストップを実現する場合、全事業者によるワンストップへの完全移行が望ましいが、これによりワンストップ化が遅れる場合は、一定期間、ツーストップと併用することも考えられる。

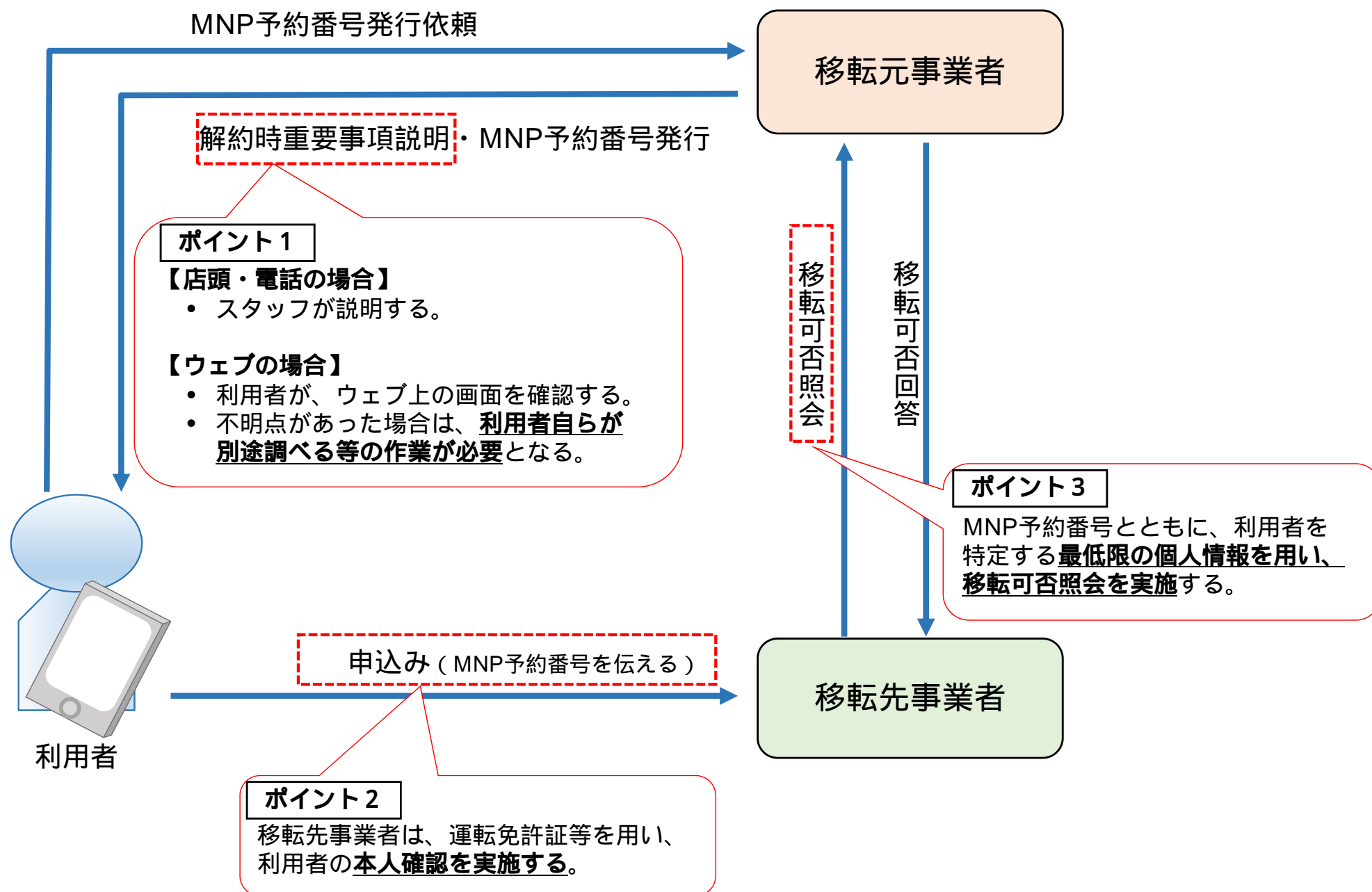
<その他>

ワンストップ化の実施により、不正行為のリスクが高まることが考えられる。

(参考1) MNPのワンストップ方式とツーストップ方式の比較について(利用者からの視点)

	ワンストップ方式	ツーストップ方式
手 続	移転先事業者との手順のみでよいため、 簡便 。 (手順の回数：1回)	移転元事業者と移転先事業者の双方での手順が必要なため、比較的 煩瑣 。 (手順の回数：2回)
	受付時間の制限 利用者は、 <u>移転先事業者の受付時間の制限のみ</u> の影響を受ける。 移転先事業者から移転元事業者への確認の受付時間の影響は受ける。	利用者は、 <u>移転元事業者と移転先事業者の受付時間の制限の双方</u> の影響を受ける。 改正MNPガイドラインで、移転元事業者へのウェブでの受付時間は、原則として終日となる。
	所要時間 <u>移転先事業者での手順の所要時間のみ</u> (解約時重要事項説明の確認の時間を含む) 移転先事業者から移転元事業者への確認の所要時間を含む。	<u>移転先事業者での手順の所要時間</u> (解約時重要事項説明の確認の時間を含む) + <u>移転元事業者での手順の所要時間</u> (MNP予約番号発行待ちの時間を含む)
	ウェブで手順が完結するかどうか <u>ウェブで手順が完結</u> する。 ただし、詳細な手順については、引き続き検討が必要。	<ul style="list-style-type: none"> 契約状況によっては、<u>ウェブでMNP予約番号が発行できない場合</u>がある。 この場合は、移転元事業者及び移転先事業者での一連の手続がウェブで手順が完結しない。 改正MNPガイドラインで改善努力を促している
	MNP予約番号の有効期間(15日間) MNP予約番号を使用しないことから、 <u>利用者は有効期間を気にする必要がない</u> 。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者は、MNP予約番号の<u>有効期間が切れないように留意する必要がある</u>。 有効期間が切れた場合は、<u>再度、移転元事業者への申込が必要</u>となる。
	解約時重要事項説明 MNP申込時に <u>移転先事業者から確認</u> するか、 <u>MNP申込とは別に移転元事業者から確認</u> する必要がある(制度設計による)。	MNP申込時に <u>移転元事業者から確認することが可能</u> である。
過度な引き止め	移転元事業者と接触する機会がないことから、 <u>過度な引き止めが起こりえない</u> 。	過度な引き止めは改正MNPガイドラインにて禁止されているが、 <u>移転元事業者と接触する機会</u> がある。

(参考2) ツーストップ方式におけるMNP手順



(参考3) MNO各社のMNP手数料

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
改正MNPガイドライン 施行前 (令和3年3月31日まで)	3,000円 (店頭・電話・ウェブ)	3,000円 (店頭・電話・ウェブ)	3,000円 (店頭・電話・ウェブ)	3,000円() (電話・ウェブ)
改正MNPガイドライン で規定する手数料の額 (令和3年4月1日施行)	店頭・電話		ウェブ	
	上限1,000円		0円	
改正MNPガイドライン 施行後 (令和3年4月1日以降)	0円 (店頭・電話・ウェブ)	0円 (店頭・電話・ウェブ)	0円 (店頭・電話・ウェブ)	0円 (電話・ウェブ)

() 令和2年11月以降無料としている。

1 MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討

2 キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

3 SIMロック解除の一層の推進

4 eSIMの促進

基本的方向性

- キャリアメールについては、携帯事業者が提供する基本的なサービスとして長年にわたって利用されてきており、法令を踏まえた本人確認を行った上で提供していることから、信頼性の高いサービスとして位置付けられている。
- 「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクションプラン」(令和2年10月27日総務省)等に基づいて、事業者間の乗換えの円滑化を図るため、キャリアメールの持ち運びを早期に実現することが適当ではないか。
- キャリアメールのニーズについては、ウェブメールやSNSの進展により、縮小傾向にあるものの、実際の行為者率等を踏まえると、送受信ともに、一定程度のニーズが認められることから、持ち運びを希望する全ての利用者に対して提供可能な環境を実現することが望ましいのではないか。
- キャリアメールの持ち運びを実現するに当たっては、以下の観点を含めることが適当ではないか。
 - 事業者間の乗換えの円滑化に資するという本来の目的に照らし、利用者に対して過度な負担や手続を課さないものとすること。ただし、選択的なサービスであることを踏まえ、コスト回収に必要と考えられる合理的な範囲内での有料化を妨げない。
 - 乗り換えようとする利用者にとって分かりやすいものとするため、キャリアメールを提供するMNO3社において、できる限り共通の方式に統一すること。
 - 事業者間の公正競争の確保及び利用者利便の観点から、MVNOを含めた他事業者にオープンかつ公平な仕組みであること。
 - 新たな開発を伴うものであることから、送受信を問わず利用できるようにするなど、独立したサービスとすることも視野に入れ、サービスの拡張性・発展性のあるものとすること。
- 以上の考え方に基づき、事業者間協議におけるフィージビリティに関する検討を踏まえ、「変更元管理方式」によるサービスの実現を早期に図ることが適当ではないか。

【参考】事業者間協議の結果概要

：構成員限り

キャリアメールの「持ち運び」を実現する方法(①変更元管理方式、②転送方式)^{*1}について、これまでの事業者間協議等を踏まえて取りまとめた結果は、以下の表のとおり。

1人当たり平均月間送受信件数(送信：、受信：)及び送受信利用者比率(送信：、受信：)によれば、送信については一定程度、受信については相当程度のニーズがある(件数、比率については、いずれも各社最新値の平均)。また、総務省調査(調査対象：約5000人)によれば、相当程度のニーズ(送信：37.1%、受信：67.7%(いずれも週1回以上の利用))がある。

開発による一定程度のコスト²(イニシャルコスト：、ランニングコスト：)が発生するものの、有料サービスとしての提供を念頭に置いていることを踏まえれば、いずれの方式においても、過大な水準とまではいえない。

- 上記のとおり、現在においても送受信とも一定程度以上のニーズがあり、開発による大きなコストの差が生じないことを踏まえれば、送受信ともキャリアメールを持ち運ぶことができる「①変更元管理方式(3Gサービス、IMAP対応メーラー等が具備されていない端末を除く。)」を採用することとする。

なお、IMAP対応メーラーを具備していない端末等の利用者はIMAP対応メーラーを具備している端末への買換え等を行うことで、「持ち運び」が可能となる(3Gサービス利用者は事業者変更前に4G又は5Gにプラン変更することで「持ち運び」可能)。また、自社内サービス(新たな廉価プラン等)への移行にも対応する予定。

実現方法	メリット	デメリット	開発コスト・期間	対応端末	利用者
①変更元管理方式	<ul style="list-style-type: none"> 送受信ともに現在のアドレスを利用可能 独立したサービスのため、柔軟なサービス設計が可能 	<ul style="list-style-type: none"> メールアプリへの設定が必要となり、ICTリテラシーが低い人のハードル高い 転送方式と比較してコストが高い 	<ul style="list-style-type: none"> イニシャルコスト：<input type="text"/>円 ランニングコスト：<input type="text"/>円 開発期間：約1年(いずれも3社平均) 利用者からコスト回収する仕組みを希望 	<ul style="list-style-type: none"> 3GサービスやIMAP対応メーラーが具備されていない端末等は不可(一部事業者) 	<ul style="list-style-type: none"> 不正利用を防止する等の観点から、変更する者に限り提供
②転送方式(受信メールのみ転送し、送信メールは変更先事業者のメールを利用する方式)	<ul style="list-style-type: none"> 転送先設定のみで誰でも簡単に利用可能 	<ul style="list-style-type: none"> 送信時は転送先等のアドレスを用いる必要 転送先アドレスが変わる場合は再設定が必要 	<ul style="list-style-type: none"> イニシャルコスト：<input type="text"/>円 ランニングコスト：<input type="text"/>円 開発期間：約1年(いずれも3社平均) 利用者からコスト回収する仕組みを希望 	<ul style="list-style-type: none"> 3Gサービスは不可(一部事業者) 	<ul style="list-style-type: none"> 転送方式であるため、変更する者に限り提供

1 受信メールを転送し、送信メールを変更元事業者のメールで行う方式については、その送信メールが「なりすまし」によるセキュリティホール化が懸念されること、インターネットのルールに反する等の意見があったため、今回は実現方法から除外している。

2 開発コストは現時点での概算であり、変動する可能性がある。

1 MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討

2 キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

3 SIMロック解除の一層の推進

4 eSIMの促進

SIMロック解除の一層の推進(検討中の案)

SIMロックについての考え方の整理(案)

- SIMロックは、事業者の乗換えや海外渡航時の役務の利用に際しての端末の利用に制限を設け、利用者の利便を損なうものであり、また、事業者乗換えのコストを押し上げることにより、料金・サービス内容の差別化による事業者間の競争を阻害するものである。
 - SIMロックを今なお設定している一部の事業者は、SIMロックは、端末の割賦代金等を支払わない行為や、端末の詐取を目的とした役務契約等の不適切な行為を防止するための対策として設けているものと主張しているが、それもあくまで事業者側の事情に基づくものであり、かかる行為を行うおそれのない大多数の購入者にとっては、何ら合理的な理由もなく不要な手間や不便が課されるだけのものである。
- ※1 購入者にとってのメリットとして、端末の盗難を抑止する間接的な効果があるという主張もあった。しかしながら、端末が購入者に渡った後に、当該端末にSIMロックが設定されているか、SIMロックが設定されている場合にどこの事業者によりSIMロックが設定されているかを外形的に判断することは不可能であることを踏まえれば、端末の盗難を抑止する効果があるとの説明に説得力はない。
- ※2 ある事業者から独自に実施したウェブアンケートの結果をもって、「SIMロック解除を希望しない消費者がいる」という主張もなされた。しかしながら、
- ①既に申出なしの購入時のSIMロック解除を行っている事業者によると、利用者から「申出なしにSIMロック解除を行うこと」について苦情やトラブルは生じていないとの説明があったこと
 - ②総務省（電気通信消費者相談センター）に対してもそういった苦情やトラブルは一切寄せられていないことを踏まえると、少なくともSIMロックを強く希望する購入者がいるとは考えづらく、アンケートにおいてSIMロック解除を希望しないと回答した消費者は、SIMロックの本質について十分に理解していなかったものと推察される。
- したがって、SIMロックは、端末を購入する者のうち、ごく一部の者による不適切な行為を防止するという事業者側の都合のための措置であり、それにも関わらず、かかる行為を行うおそれのないことが確認できた多数の善良な購入者に対して、SIMロックを設定すること、かかる行為を行うおそれがないことが(購入時には)確認できなかった購入者について、このおそれが解消されたにもかかわらず、設定したSIMロックの解除について購入者に何らかの負担を強いること、
は、いずれも目的を実現するための手段としての合理的な理由はなく、加えて、事業者間の競争を阻害することにも繋がることから、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展又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるものと言えるのではないかと。

「SIMロックの原則禁止」方向性(案)と検討状況

- 携帯電話端末にSIMロックを設定することは、原則として禁止するべきではないか。
- ただし、SIMロックを設定する合理的な理由がある場合には、SIMロックを設定することが許容されるのではないか。具体的には、端末購入時に、不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できなかった場合に限っては、SIMロックを設定することが許容されるのではないか。

購入時

購入時に、端末の割賦代金等を支払わない行為等の不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できた者については、購入者に一切の負担(理解・申出や手間・費用)を課すことなく、SIMロックが設定されていない端末を渡さなければならない。

(対応・検討状況)

- NTTドコモは、2020年8月より、一括払い又は信用確認措置に応じた場合(クレジットカードでの分割払い設定)に、購入者の申出無しにSIMロックを解除した端末を渡している。
- KDDI及びソフトバンクについても、NTTドコモと同様に、一括払い又は信用確認措置に応じた場合(同上)に、購入者の申出無しにSIMロックを解除する方向。

購入時以外

購入時には不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できなかった者についても、その後、確認ができた場合には、購入者に一切の負担(理解・申出や手間・費用)を課すことなく、事業者の責任においてSIMロックを解除しなければならない。

(検討状況)

- 継続検討中。

1 MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討

2 キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

3 SIMロック解除の一層の推進

4 eSIMの促進

eSIMの促進に向けた検討(整理案)

基本的方向性

- eSIMについては、SIMカードを差し替えなくても、オンラインで携帯電話事業者を乗り換えることができるため、利用者による事業者の乗換えの円滑化や海外旅行者等の利便性の向上に資するものである。しかしながら、現時点においては楽天を除くMNO3社や多くのMVNOでは、スマートフォン向けにeSIMを提供していない。
- 「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクションプラン」(令和2年10月27日総務省)等に基づいて、事業者間の乗換えの円滑化を図るため、スマートフォン向けのeSIMを早期に導入することが適当ではないか。
- この場合には、MNOだけではなく、MVNOもスマートフォン向けのeSIMを導入することが適当ではあるものの、多くのMVNOはMNOの設備と接続しなければeSIMを提供することができないため、MNOはMVNOのスマートフォン向けのeSIM提供を可能とする機能(RSP機能)を開放することが適当ではないか。
- スマートフォン向けのeSIMの早期導入に当たっては、以下の観点を含めることが適当ではないか。
 - 事業者間の乗換えの円滑化に資するという本来の目的に照らし、MNOがスマートフォン向けのeSIMの提供を開始する際には、RSP機能を開放することによりMVNOがMNOとできる限り同等な時期にスマートフォン向けのeSIMの提供をできるようにすること。
 - 書面・対面を必要としないオンラインで完結する事業者間の乗換えを円滑に行うため、eSIMとともにオンラインでの本人確認(eKYC)を行うこととすること。
 - GSMA(eSIMの仕様を策定した業界団体)による認証を受けたサーバーや暗号化通信等を活用することにより現行の物理SIMと同等のセキュリティを確保する仕組みであること。
 - RSP機能の開放以外のeSIMの提供形態について、MVNOから具体的な提案があった場合には、MNOは真摯に協議に応ずること。
- 以上の考え方にに基づき、スマートフォン向けeSIMの提供を、MNO・MVNOができる限り同等な時期に、かつ、早期に行うことが適当ではないか。

eSIMに関する検討の進捗について

「eSIMの促進」については、以下のヒアリングを実施

- 12月8日にMNO各社 (NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル)
- 12月23日にMVNO委員会、利用者側企業 (HISモバイル、トヨタ自動車)
- 1月27日にセキュリティ (大日本印刷、タレスDISジャパン) 及び国際状況・アンケート (MM総研)

11/26 第1回会合

- eSIMの促進、SIMロック解除の一層の推進、キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討、MNPの手續の更なる円滑化に向けた検討の各課題について論点を提示

12/8 第2回会合

< MNOへの確認事項 >

- eSIMの対応状況や必要な開発内容
- MVNO向けの機能の提供状況やその開放の形態
- eSIMに対するSIMロックの有無及び解除要件
- eSIMのセキュリティリスクとその対策 等

12/23 第3回会合

< MVNO委への確認事項 >

- eSIMの対応状況
- MNOからの開放の形態、MNOとの協議の状況
- eSIMに対するSIMロックの有無及び解除要件
- eSIMのセキュリティリスクとその対策 等

< 利用者側企業への確認事項 >

- それぞれ旅行業、自動車産業でのeSIMの利用形態 等

1/27 第4回会合

< セキュリティに関する確認事項 >

- eSIMのセキュリティリスクとその対策 等

< 国際状況等に関する確認事項 >

- 各国キャリアにおけるeSIMの対応状況 等