



# ウェブでの手続きのさらなる改善について

---

令和3年2月26日  
事 務 局

## 1. 関東弁護士会連合会からの意見書について

令和2年12月25日付けで、関東弁護士会連合会からスイッチング円滑化タスクフォース宛に意見書の提出があった。

## 2. 意見の趣旨

国に、電気通信役務の提供に関する契約をした者すべてにつき、インターネットを利用してMNP予約番号発行手続および電気通信役務の提供に関する契約の解約手続（以下「解約手続」という。）を完結できるようにすること、ならびに契約者がスマートフォンを使用する電気通信役務の提供に関する契約を締結している場合にはその契約者所有のスマートフォンを利用してMNP予約番号発行手続および解約手続を完結できるようにすること、いずれについても行える状態にすることを携帯電話各社に義務づける法制度を整備することを求める。

## 3. MNPの対応状況について（MNPを伴う解約を含む）

「競争ルールの検証に関する報告書2020」を踏まえ改正を行った「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」（令和3年4月1日施行）において、対面や電話によらずインターネット等によるMNP予約番号発行を求める対象を、従来のMNOからMVNOへも拡大している。なお、MNPで移転先事業者と契約をした際、移転元事業者との契約は解約となる（インターネットでMNP予約番号を発行した場合は、移転元事業者との契約について、店舗や電話で手続きすることなく解約となる）。

### 【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 抜粋】

#### 5. 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等

MNO及びMVNOが番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等において確保すべき事項は、次のとおりとする。

##### (3) 利用手続

携帯電話事業者は、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とともに、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 インターネット等を利用する方法による利用改善等

ア 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。

## 4. MNPを伴わない解約について

今後、競争ルールの検証に関するWG・消費者保護ルールの在り方に関する検討会（合同会合）で検討予定。