



スイッチング円滑化タスクフォースにおける 検討の進捗について

令和3年3月8日
事務局

1. SIMロック解除の一層の推進

(1) SIMロックとは

SIMロックとは、特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう端末に制限を課すものである。

(2) SIMロックを課す理由とその影響

- SIMロックを設定している事業者からは、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・転売を目的とした購入等の不適切な行為を防止するための対策として設定しているものとの説明がなされている。
- 他方で、SIMロックが設定された端末はSIMロックを解除しないと他社回線での使用ができないことから、SIMロックは、①事業者の乗換えや他の事業者のサービスの併用（海外渡航時に現地の事業者のサービスを利用することを含む。）の利用を妨げ、購入者の利便を損なう（購入者の権利を制限する）効果を有する。また、②事業者間の乗換えのコスト（理解・申出や手間・費用）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（携帯電話サービス市場における競争を制限する）効果を有するものである。
- このように、SIMロックは、不適切な行為を防止するという事業者側の事情に基づき設定されているものであるが、上記のとおり、購入者の権利を制限する効果及び競争を制限する効果を有するものである。特に、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、自らの責に帰すべき合理的な理由なく権利が制限されるものである。

※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。

①この点、念のため、総務省が12月に実施したウェブアンケートでは、「SIMロックがかかっていない方がいい（41.6%）」と「わからない（48.9%）」が大半を占めている。「SIMロックがかかっている方がいい」という回答も9.5%あったが、その理由は「理由なし、わからない（2.9%）」、「安心・安全そう（2.6%）」、「悪用されにくそう（1.0%）」など根拠に乏しいものとなっていること

②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、購入者から「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

③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。

(3) SIMロック解除に関するルール整備の経緯

- これまで総務省においては、SIMロックを設定する事業者の事情を踏まえつつ、利用者の不便の改善及び競争を促進する観点からSIMロックの解除を促進するためのルール整備を図ってきた。
- 直近では、2019年11月22日にGLを改正し、購入時に信用確認措置に応じた者については手数料無料でSIMロックが解除された端末を渡さなければならないこと等とした。

(4) ルール整備後における対応状況と課題

- 上記の前回のSIMロック解除GLの整備を受けて、2020年の上記GLの全面適用と併せてMVNO各社においてはSIMロックを全廃した。また、新規参入MNOである楽天モバイルについては、その販売する全ての端末についてSIMロックを設定していない。現在、販売する端末にSIMロックを設定しているのは、MNO 3社（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）のみである。
- MNO 3社についても対応に差があり、NTTドコモは、購入者が一括払い又は購入時に分割払いで信用確認措置に応じた場合には、購入者の申出を受けることなくSIMロックを解除して端末を渡す措置を昨年8月から導入している一方で、KDDIとソフトバンクについては、購入者からの申出に応じてSIMロックを解除した端末を渡している（申出がない限り、SIMロックを解除していない。）。
- また、購入者がそれ以外の支払方法を選択した場合（分割払いで信用確認措置に応じなかった場合）については、3社とも、その後に端末代金を完済又は端末購入から100日が経過した段階で、購入者からの申出に応じる形でSIMロック解除に応じている（申出がない限り、SIMロックを解除していない。）。
- これらのSIMロックの解除に当たり発生する申出・手続という手間のほか、費用の面について、購入時のSIMロック解除は無料だが、購入時以外のSIMロック解除は、オンラインのみ無料で、店頭では有料（MNO 3社とも手数料3,000円を徴収。）となっている。

(4) ルール整備後における対応状況と課題（続き）

- MNO 3社による対応の違いの結果、SIMロック解除件数の動向を分析すると、NTTドコモによる解除件数が大きく伸びている一方で、KDDIとソフトバンクについては解除件数がほぼ横ばいである。KDDIとソフトバンクの端末を購入した者のうち信用確認措置に応じた者の割合は確認できていないが、NTTドコモとの間で多少の差があったとしても、その差では説明できない程の圧倒的な解除件数の差が開いている。この状況を見ると、SIMロックの解除について購入者側の対応を求めることによって、不適切な行為を行うおそれが低いことが確認されている者についても、SIMロックが数多く残されてしまうことが明らかになった。
- また、2019年の改正電気通信事業法による通信料金と端末代金の完全分離を受けて、各社には通信料金と端末代金を切り離した事業運営が求められている。特に、同改正法を踏まえ、MNO 3社は非回線契約者に対しても端末の販売を開始しているが、非回線契約者（すなわち、自社の回線契約を前提にしていない顧客（購入者））に対しても、回線契約者と同様に、自社の回線へのSIMロックを設定した端末を販売している。しかしながら、「非回線契約者に対して端末を販売している」としながら、当該端末が自社の回線でなければ機能しないという説明は矛盾しており、自社の回線を用いたMVNOを除けば自社への回線契約を半ば実質的に強要しているに等しいと考えられる。
- さらに、英国においては、Ofcomが2021年12月をもってSIMロックを設定した端末の製造・販売を全面的に禁止する規制を導入するといった動きもある。
- このように、前回のSIMロック解除GLの整備以降の状況変化や明らかになった課題を踏まえ、不適切な行為の防止を図りたいという事業者側の事情を踏まえつつも、市場全体の大多数を占める善良な購入者に対して課されている手間を限りなくゼロとするとともに、事業者間の乗換コストを最小化して競争の一層の促進を図る観点から、改めてSIMロック解除に関するルールについて見直しを行うことが必要である。

2007年

「モバイルビジネス研究会」報告書(9月)

- SIMロック解除を法制的に担保することについて2010年に向けて検討するよう提言

2010年

「携帯電話のSIMロックの在り方に関する公開ヒアリング」(4月)

- 事業者による自主的なSIMロック解除を推進

→ 「SIMロック解除ガイドライン」策定(2010年6月)

2014年

「ICTサービス安心・安全研究会」報告書(12月)

- 事業者がSIMロック解除に応じるよう義務づけ

→ 「SIMロック解除ガイドライン」改正(2014年12月)

2016年

「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」取りまとめ(11月)

- SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮

→ 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」策定(2017年1月)

2017年

(180日 → 100日 (一括で購入する場合は支払いが確認できるまでの期間))

2018年

「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書(4月)

- 事業者が中古端末のSIMロック解除に応じるよう義務づけ

→ 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」改正(2018年8月)

2019年

「モバイル市場の競争環境に関する研究会」(第18回、9月)

- 分割購入から100日以内に信用確認措置に応じた場合のSIMロック即時解除義務づけ

→ 「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」改正(2019年11月)

- SIMロック解除手続の原則無料化

※ 通信契約のない者は、2019年11月22日、通信契約がある者は、2020年4月6日から適用

- 中古端末のオンライン手続義務付け

※ 2020年10月1日から適用

- 「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」(2018年1月10日策定)において、利用者が現在の端末を乗換え先事業者でも使用可能とし、スイッチングコストを低減させるため、SIMロック解除を義務付け。
- 2019年11月のガイドライン改正を踏まえ、一定の条件を満たした場合には、端末購入時に解除可能。

SIMロック解除に関するルール

■ 購入時

- ・ 一括購入：SIMロック解除端末引渡し(支払確認後)
- ・ 分割購入：SIMロック解除端末引渡し(信用確認措置実施後)



■ 購入時以外

- ・ 一括購入：即時解除
- ・ 分割購入：
 - ① 購入から100日以内：即時解除(信用確認措置実施後)
 - ② 購入から101日以降：即時解除
 - ③ 前回SIMロック解除時から101日以降：即時解除



信用確認措置：2ヶ月分の保証金支払い、2ヶ月分の前払い、クレジットカード等の自動的な支払い方法等(総務省の確認)

※ 手数料無料(購入時以外に店舗で手続を行う場合を除く。)

各社の対応状況

■ MNO事業者

- ・ NTTドコモ、KDDI及びソフトバンクは、SIMロックを設定。

＜購入時の対応＞

→ NTTドコモは、端末の購入時に、一括購入又はクレジットカードによる分割払いの場合は、端末購入者の申出がなくてもSIMロックが解除された状態の端末を渡す取組を実施(2020年8月から実施)。

→ KDDI及びソフトバンクは、一括購入又はクレジットカードによる分割払いの場合は、端末購入者の申出に応じて、SIMロックを解除する取組を実施。

■ MVNO事業者

- ・ 2020年4月より、SIMロックの設定自体を中止。

SIMロック解除件数の推移①

- 2020年度第2四半期以降、SIMロックの解除件数は大幅に増加。
- 2020年度第3四半期には、**350万件を突破し、対前年同期比3.9倍。**
- ※ 2020年8月19日から、NTTドコモは、一括での購入者又は端末の購入時に信用確認措置が取れた購入者に対して、申出が無くてもSIMロックが解除された端末を渡す取組を実施。

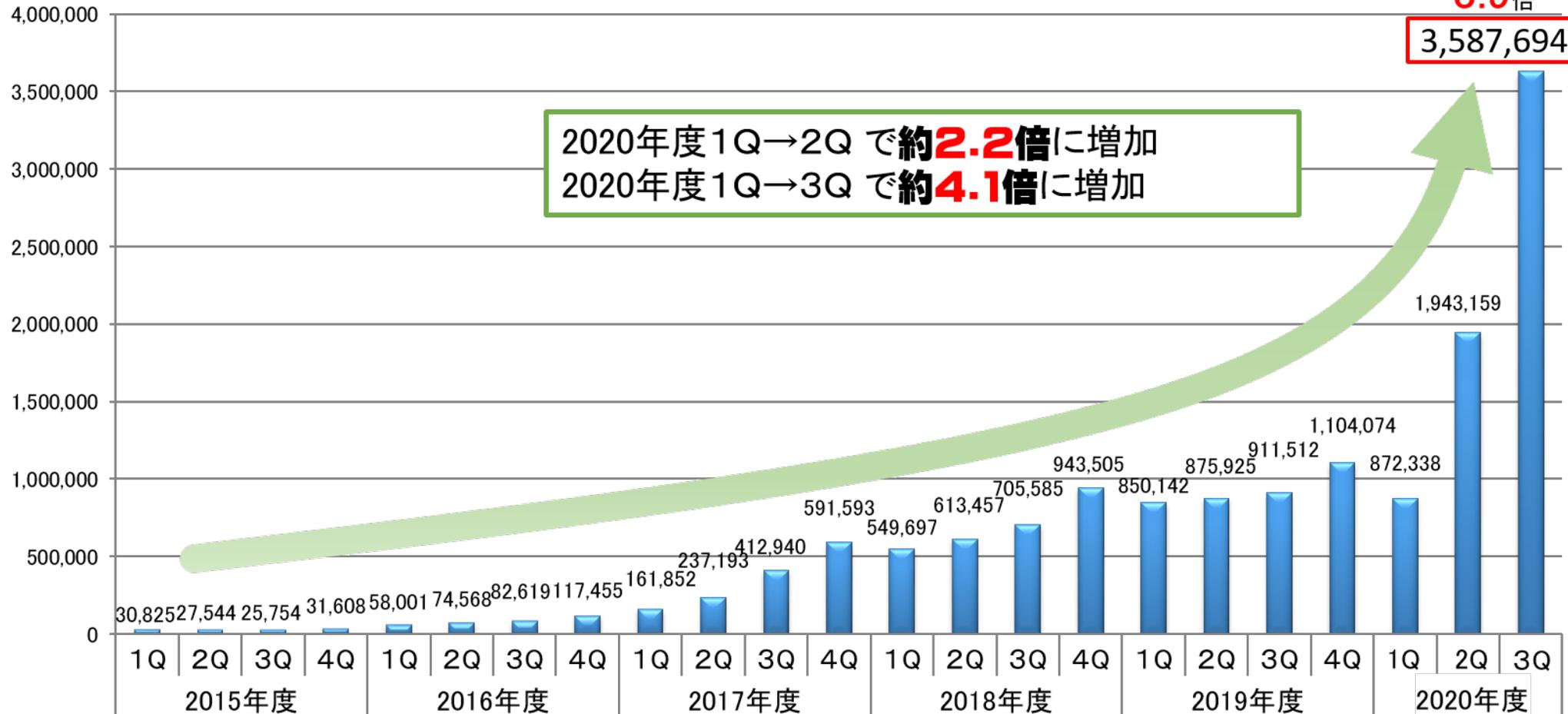
(単位:件)

対前年同期比

3.9倍

3,587,694

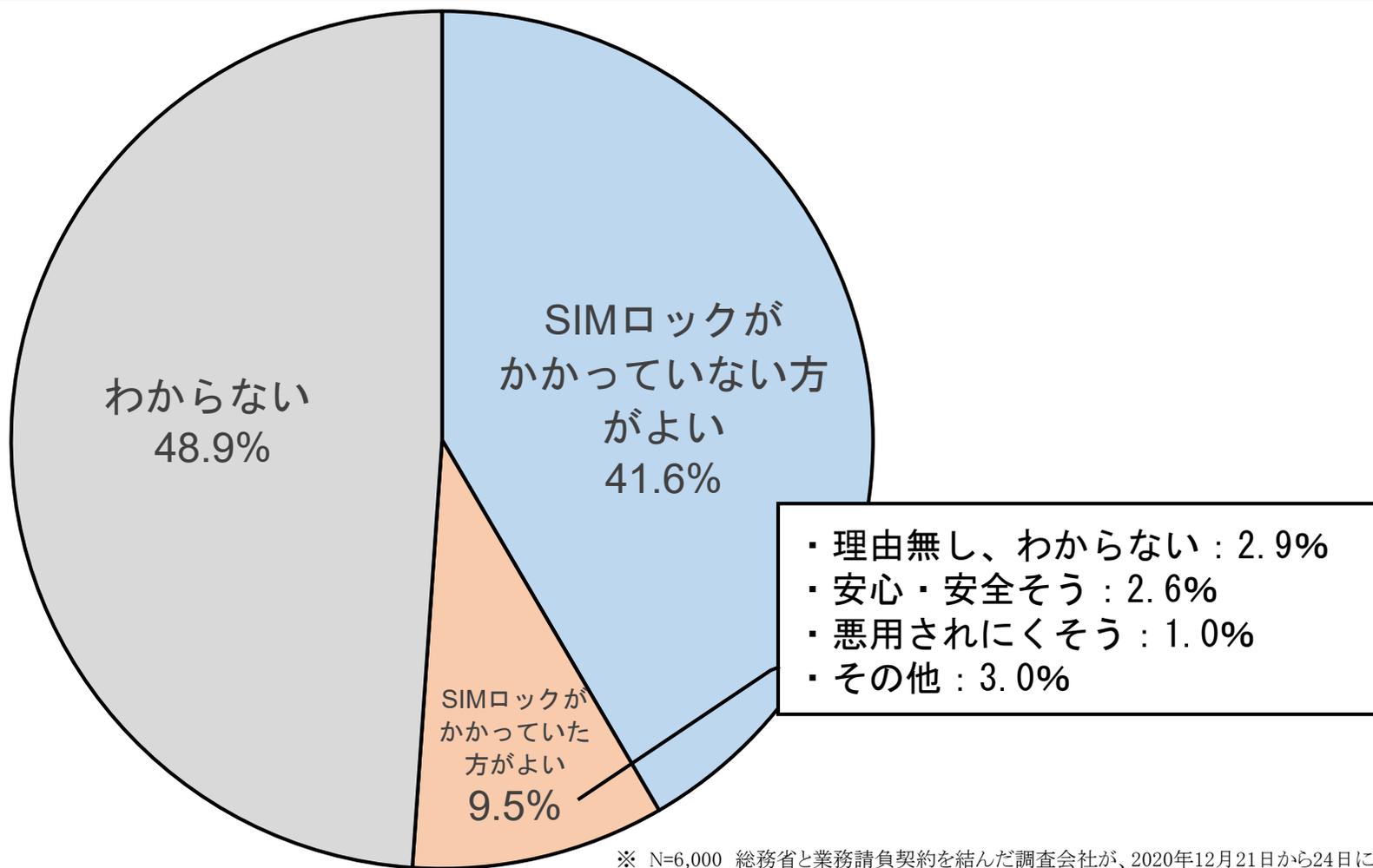
2020年度1Q→2Q で**約2.2倍**に増加
 2020年度1Q→3Q で**約4.1倍**に増加



- 2020年度第2四半期以降、SIMロックの解除件数は大幅に増加。
- 2020年度第3四半期には、**350万件を突破し、対前年同期比3.9倍**。
- ※ 2020年8月19日から、NTTドコモは、一括での購入者又は端末の購入時に信用確認措置が取れた購入者に対して、申出が無くてもSIMロックが解除された端末を渡す取組を実施。



【質問2】 SIMロックは、事業者が購入者が端末の割賦代金等を支払わない行為などの不適切な行為を防止するための対策として端末に制限をかけているものです。一方で、利用者が今使っている端末のまま事業者を乗換えようとする場合には、SIMロックを解除する必要が生じ、そのために一定の手続や費用負担が発生してしまいます。あなたは、自分の携帯電話には、「SIMロック」がかかっている方が、いいと思いますか。



※ N=6,000 総務省と業務請負契約を結んだ調査会社が、2020年12月21日から24日にかけて、一般の携帯電話利用者を対象としてwebアンケート形式で実施したもの。

LINEモバイル(サイトから一部抜粋)

SIMロック解除のメリット

SIMロックを解除する最大のメリットは、MVNO（仮想移動体通信事業者）が提供している格安SIMを自由に選べるという点です。

格安SIMとは、大手携帯電話会社よりもリーズナブルに利用できる通信サービスのこと。

格安SIMをうまく使えば、利用料金は格段に安く抑えることができます。

また、大手携帯電話会社のような契約期間や自動更新などの縛りがないため、より自由にさまざまな格安SIMを選べます。

ただし、端末によっては目当ての格安SIMを利用できないケースもあるため、事前に使いたいSIMと端末をよく確認しておく必要はあるでしょう。

また、海外に行くならば、ロックは解除しておいたほうが大きなメリットがあります。

海外のSIMも自由に利用できるのも、現地で使い勝手のよい格安SIMを購入するという選択も可能です。

SIMロック解除後でも、その携帯電話会社のSIMを使用し続けることはできるため、選択肢を広げたいという方はまずSIMロックを解除しておいたほうが無難です。

SIMロック解除のデメリット

SIMロックを解除することによるデメリットはありません。

利用できる携帯電話会社が増え、より自分に最適なスマートフォンライフを送ることができます。

SIMロックを解除する際、携帯電話会社によっては解除するために手数料が発生するケースがあります。

例えば、SIMロック解除を携帯ショップで行った場合は手数料として3,000円（税抜）を支払わなければなりません。

これはその他の携帯ショップであっても、同様です。

SIMロック解除はウェブサイト上でも行えます。この場合、手数料はありません。

大手携帯電話会社各社、手順をわかりやすく説明してありますので、お金をかけたくない場合は、自身でSIMロック解除を行うのも手です。

出典:<https://mobile.line.me/guide/article/20190710-0006.html>
(SIMロック解除は必須なの？解除する方法やメリット・デメリットを紹介！)

価格.COM(サイトから一部抜粋)

デメリット

SIMロック解除を行うこと自体のデメリットはありませんが、SIMロック解除を行うにあたり下記の点にご注意ください。

SIMロック解除手数料が必要になる(オンラインは無料)

店舗や電話でSIMロック解除の手続きをする場合、各キャリアとも3,300円(税込)の手数料が必要になります。

SIMロック解除をしても、全ての端末で全てのSIMカードが使えるわけではない

通信方式や周波数帯によって、SIMロック解除をしてもすべてのSIMカードで確実に利用できるわけではありません。

出典:https://kakaku.com/mobile_data/sim/article/issue/sim_unlock/
(SIMロック解除とは? docomo、au、SoftBankのキャリア別解除方法)

Quick(サイトから一部抜粋)

デメリット1.SIMロックの解除に料金が発生する場合がある

SIMロックを解除するデメリットはほとんどないが、強いて言えばキャリア店舗でのSIMロック解除は、店舗の混み具合にもよるが10分程度の時間がかかり、手数料として3,000円程度の料金が発生する。

ウェブサイトから自分で行う場合は5分程度、手数料は無料なので、自分で行った方が得である。

出典:<https://keitaikoukakaitori.com/feature/simunlock/>
(SIMロック解除とは? キャリア別の解除方法とメリット・デメリット)

HanaCell(サイトから一部抜粋)

SIMロック解除にはデメリットが無い

まず結論から言ってしまうのですが、SIMロック解除にはデメリットは一切ありません!

今まで使っていたSIMカードが使えなくなることはありませんし、使えなくなる機能もありません。

SIMロック解除前との違いは、購入したキャリアのSIMカード以外に、他社のSIMカードも使えるようになることだけです。

SIMロックが解除できるなら、解除したほうがお得!

このように SIMロック解除にはデメリットがありません。

SIMロックを解除すれば、新しい端末を購入することなく、もっと安いキャリアに乗り換えたり、海外でお得なSIMカードを使うことができます。

出典:<https://www.hanacell.com/usphone/sim-unlock-problem/>
(SIMロック解除のメリット・デメリットとキャリア別の解除方法を紹介)

(1) SIMロックをかけている目的・理由

- 販売店からの盗難や、分割払（口座振替）により購入し、一度も料金を支払わずに端末を窃取する行為を防ぐため。(NTTドコモ・第1回事業者間協議説明資料)
- 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不適切な行為等を防止するため。また、購入者についても、SIMロックがかかっていることで、盗難等の不適切な行為を助長させない効果が期待できる。(KDDI・第1回事業者間協議説明資料)
- 販売店(販売前)及びお客様利用期間中(販売後)における盗難防止。また、貸倒や不正搾取防止。(ソフトバンク・第1回事業者間協議説明資料)

(2) 非回線契約者に販売する端末にSIMロックをかけることについて

- 端末詐取リスクは、非回線契約者、回線契約者に関わらず発生するものであり、差分を設けることなくこれまで同一の解除ルールにて運用してきた。クレジットカードの支払いで解除可能であることから、非回線契約者にSIMロックをかけることの合理性があると考えていた。(KDDI・第3回事業者間協議追加質問)
- SIMロックは債権保全の一手段として実施しているものであり、回線契約の有無に差分を設けることなく、その端末の支払い方法を判断し、一律の対応をすることに合理性はある。(ソフトバンク・第3回事業者間協議追加質問)
- 回線契約のない方でも使えるケースは勿論存在している。MVNOで利用する場合や自身の2台目として購入するケース等で利用できる。利用先が限定されることによって、不正搾取のリスクを最小化しているというのがSIMロック。回線契約のない方に対しても不正のリスクを最小化するために設定している。(ソフトバンク・第3回事業者間協議)

(3) SIMロック以外の方法による不適切な行為へのリスク低減について

- 端末代金不払い等の不適切な行為によるリスクを低減するため、携帯電話（通信サービス）の新規契約においては本人確認書類の真贋判定の強化、割賦販売においては外部機関による与信審査の活用等を図り、不正契約の抑止に努めている。加えて、オンラインショップにおいては、2020年12月よりdアカウントを用いたログインに対して、2段階認証を基本とした本人確認を開始、2021年8月より「eKYC」を導入予定。(NTTドコモ・第3回事業者間協議追加質問)
- 端末代金不払い等の不適切な行為によるリスク回避としては、審査の徹底と請求金額の回収に取り組んでいる。また、請求金額の滞納時には、ネットワーク利用制限を実施する等、不適切な行為によるリスクの軽減に努めている。他方で、ネットワーク利用制限はあくまで自社網による制限であり、海外への転売等を阻止する手段は今のところSIMロックのみが有用な手段。(ソフトバンク・第3回事業者間協議追加質問)
- 契約の際の契約者との取扱いやマネジメント等において、ECビジネスのノウハウも生かしつつ運用を進めている。(楽天モバイル・第3回事業者間協議)
- 多くのMVNOで販売しているSIMフリー端末は、家電量販店や、アマゾン、楽天等のEC市場でも取扱っているものであり、端末の不正取得のリスクはMVNO固有のものではない。MVNOのみが個別にリスクヘッジを行わないと事業が継続できないとするのであれば、量販店やECサイトで端末が取り扱われるはずもない。その観点からも、MVNOはSIMロックに頼らず事業を行っている。(MVNO委員会・第3回事業者間協議)

- ▶ SIMロックの解除もそうだとすることでございますけれども、購入者にとって何ら利益がないとすれば、これも競争法の考え方ですが、競争制限的でない、ほかに代わり得る手段が存在するにもかかわらず、より競争阻害的だと考えられる手段がとられているとすれば、それは不合理ではないかと思います。SIMロックにしてもMNPにしても、全事業者が共通の理解の下に、いついつでの対応というのが求められるのではないかと思ったところです。(林主査・第1回スイッチング円滑化タスクフォース)

前述のとおり、販売する端末にSIMロックを設定する行為は、①購入者の権利を制限する効果を有するとともに、②携帯電話サービス市場における競争を制限する効果も有する。

このように購入者の権利や競争を制限する効果を有する行為については、行われるケースを極力限定することが必要であり、そのための検討のアプローチとしては、当該行為を原則として禁止した上で、A. 真に必要性が認められるとともに、B. 比例原則に従い、最小限の手段と認められる場合に限り認めることが適当と考えられるのではないかと。

こうした考え方にに基づき、SIMロックについて、改めて検討を行うと、次のとおり考えられる。

(1) 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場合におけるSIMロックの考え方

- まず、端末の割賦代金等を支払わない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、端末にSIMロックを設定する必要性は認められないのではないか。したがって、かかる場合においてSIMロックを設定する（既に設定したSIMロックを解除しないことを含む。）ことは、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して、電気通信事業法に基づく業務改善命令の対象となる行為として、一律に禁止されるべきではないかと。
- 具体的な運用としては、不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できた購入者に対しては、当該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・費用負担において、SIMロックが設定されていない端末を渡す（購入時（一括払い又は信用確認措置に応じた場合（クレジットカード払い等）））、あるいは、既に渡した端末のSIMロックを解除する（購入後（代金完済、端末購入時から100日経過等））ことが求められるのではないかと。

(2) 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い場合におけるSIMロックの考え方

- 次に、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い者について、その確認ができるまでの間については、不適切な行為が行われる可能性が残る以上、事業者がそのリスクを回避・軽減するために「何らかの対策」を取る必要性は認められるのではないか。
- 他方で、そのための手段としてSIMロックを設定することについては、

 - ① 一般的な商慣行において、比較的高額な商品を割賦等により販売する例が多くある中（例：婚約指輪、高級カメラなど）、「支払いが滞った場合に備えて、当該商品の機能を制限しておく」というような（SIMロック）類似の措置を講じている例は見られない。こうした商品を販売する事業者は、購入時における本人確認の徹底や、支払能力・意思の有無を確認するための事前審査、外部機関による与信審査の活用、一定の頭金の徴収、さらには、不払いが生じた際の差押えなど、様々な手段を活用することによりリスクを回避・軽減していると考えられること
 - ② 携帯電話業界においても、SIMロックを設定していない楽天モバイルや全てのMVNOにおいては、SIMロックという手段に依らず、上記①で述べたような手段を活用することによってリスクを回避・軽減していること
 - ③ 「端末代金の回収リスクが残っているために通信回線契約先を拘束する」というのは、目的（必要性）と手段が適合しておらず、特に、通信料金と端末代金の完全分離を目的とする2019年の改正電気通信事業法の趣旨にも沿わないと考えられること（特に、非回線契約者に対してSIMロックを設定した端末を販売することは、販売対象者を「非回線契約者」としながら、販売する端末を「自社回線に制限」しているという点において矛盾していると言わざるを得ず、広く社会的に理解を得るのは困難と考えられること）

などを踏まえると、不適切な行為によるリスクの回避・軽減という「必要性」に照らして、SIMロックという「手段」を採用することは、比例原則に従った最小限のものとは認めがたい（当該「必要性」については、購入者の権利や競争への制限効果がより低い、上記①で述べたような手段により目的を達成することができる）と考えられるのではないか。

(2) 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い場合におけるSIMロックの考え方 (続き)

- 以上を踏まえれば、不適切な行為によるリスクの回避・軽減という「必要性」は認められるものの、事業者においては、原則として、SIMロックではなく、購入者の権利や競争への制限効果がより低い他の代替的な手段を最大限に活用して当該必要性へ対応することが求められると考えられるのではないかと。
- ただし、現時点では想定されないが、今後、万が一、他の代替的な手段では対応が困難であり、SIMロックでなければ対応できないリスクが明らかになった場合には、事業者の責任において、その点について定量的なデータなども明らかにし、関係者の理解を得ることで、SIMロックと比較して制限効果がより低い手段では目的を達成することが困難であることが挙証されれば、SIMロックを採用することまでが完全に否定されるものではないのではないかと。
- なお、この場合、前述の特段のリスクに対応するためSIMロックを採用することになった当該事業者においては、次のような対応を行うことが求められると考えられるのではないかと。

 - ①単に自社のWebサイトにSIMロックの解除条件を掲載するといった消極的な形での情報開示ではなく、TVCMやネット広告などの手段も活用して、広く潜在的な購入者に対して積極的に周知・情報発信を行うとともに、実際の販売現場となる販売代理店での販売時や端末のオンライン販売サイトにおいては、分かりやすく目立つ表示を用いて、SIMロックが設定されている端末を販売していることを確実に説明すること
 - ②SIMロックを設定して販売した端末について、購入者又は二次利用者が、当該端末のSIMロックが解除されているか否かを確認できる簡易な手段（例：契約等なくアクセスできるWebサイトに当該端末のIMEIを入力するだけ確認できるなど）を設けること
- 仮に、事業者がこうした適切な対応を行うことなく、購入者の権利や競争への制限効果を有するSIMロックの設定を漫然と継続しているような場合には、必要に応じて業務改善命令などにより是正を求めることが必要と考えられるのではないかと。

2. 検索時の解約手続ページの非表示について

- ・ スイッチング円滑化タスクフォースの下で実施した事業者間協議(2021年1月13日開催)において、一部の事業者では、「noindex」タグをHTML文書に埋め込むことにより、検索エンジンで検索した際に解約手続きページを表示されないようにしていることを指摘。
- ・ NTTドコモ及びKDDIは「noindex」タグを削除する対応を実施(ソフトバンクは元々「noindex」タグの設定無し。)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
「noindex」タグの設定の有無	○ → × (2021年1月20日に削除)	○ → × (2020年12月25日に削除)	×
(参考) noindexを設定していたページ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「携帯電話の解約お手続き方法」 (https://www.nttdocomo.co.jp/support/cancel/) ・ 「携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法」 (https://www.nttdocomo.co.jp/support/cancel_mnp/) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「スマートフォン・携帯電話の解約・他社へのMNP転出をご検討中のお客さまへ」 (https://www.au.com/support/service/mobile/procedure/contract/cancel/) 	-

<noindexを設定していたページ(NTTドコモ)>

携帯電話の解約お手続き方法



ドコモの携帯電話をご利用いただきありがとうございます。解約のお手続きの流れについてご案内します。

MNPを利用した解約については、「携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法」をご覧ください。

・ 携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法

ドコモ光の解約については、「ドコモ光の解約」をご覧ください。

・ ドコモ光の解約

・ ご解約の前に → ご用意いただくもの → 必要な費用

・ 携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法 → お手続き方法

・ ご注意事項

携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法

ドコモの携帯電話をご利用いただきありがとうございます。MNPを利用した解約お手続きの流れについてご案内します。



<noindexを設定していたページ(KDDI)>

スマートフォン・携帯電話の解約・他社へのMNP転出をご検討中のお客さまへ

解約・他社へのMNP転出をするとauのサービス・特典を受けられなくなります。お手続きの前にご確認ください。

SIMロック解除のお手続きはこちら >

法人契約の「解約/MNPお手続き」はこちら >

ご注意!

他社のSIMカードでiPhone・auスマートフォン(Androidスマホ)をご利用予定のお客さまへ

