



オンライン解約手続について

令和 3 年 3 月 8 日
事 務 局

携帯電話事業者における新規契約・解約手続の受付チャネル(MNOの例)

1

- 現在、MNO3社では、より厳格な手続が求められる新規契約手続については、オンラインで手続可能であるに関わらず、解約手続については、オンラインで手続を受け付けていない。
- また、解約手続と手続の内容に差がないMNP解約手続(MNP予約番号発行手続)のみオンラインで受け付けている。

(2021年2月26日時点)

		NTTドコモ		KDDI			ソフトバンク			楽天 モバイル
		NTTドコモ	ahamo	au	povo	UQ mobile	ソフトバンク	LINEMO	Y!mobile	
新規契約	ショップ	○	-	○	-	○	○	-	○	○
	オンライン	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	電話	△※1	-	×	-	△※2	△※2	-	×	×
(MNP 予約番号発行) 解約	ショップ	○	-	○	-	×	○	-	○	×
	オンライン	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	電話	○	-	○	-	○	○	-	○	○
単純解約	ショップ	○	-	○	-	×	○	-	○	×
	オンライン	×	○	×	○	×	×	○	○	○
	電話	×	-	×	-	○	×	-	×	○

(注)○:手続を受け、△:一部の手続を受け、×:手続の受付なし、-:チャネルなし

※1:本人確認書類について、郵送を行う必要有り。

※2:本人確認書類について、ウェブサイトでのアップロードを行う必要有り。

出典:各社HP

＜新規契約手続＞

- ①プラン選択(+端末の選択)
↓
- ②本人確認(不正利用防止法上の義務)
↓
- ③重要事項説明(提供条件説明)
(事業法第26条第1項の提供条件説明義務)
↓
- ④決済手続(支払能力の審査)
↓
- ⑤契約手続
↓
- ⑥書面交付
(事業法第26条の2第1項の書面交付義務)
↓
- ⑦SIM交付(+端末交付)

＜MNP解約手続＞ (MNP予約番号の発行)

- ①本人確認(任意)
↓
- ②重要事項説明
(事業法第27条の2第1号(事実不告知の禁止)の趣旨を踏まえ実施)
↓
- ③MNP予約番号の発行
(乗換先で新規契約手続を行うことにより、解約手続完了)

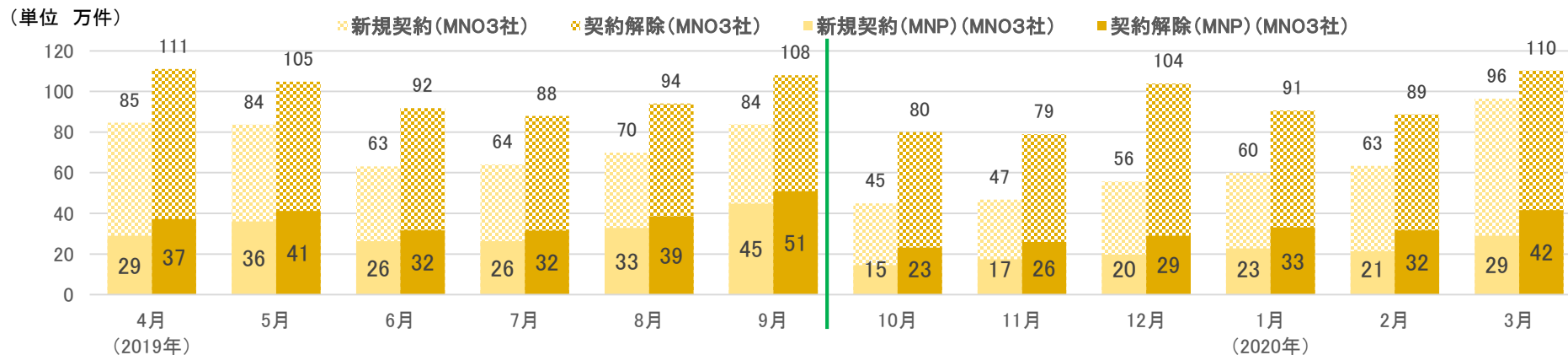
＜解約手続＞ (MNPを伴わない解約)

- ①本人確認(任意)
↓
- ②重要事項説明
(事業法第27条の2第1号(事実不告知の禁止)の趣旨を踏まえ実施)
↓
- ③解約手続

- MNO3社の解約数のうち、約7割(スマートフォンの場合には約半数)がMNPを伴わない解約となっている。

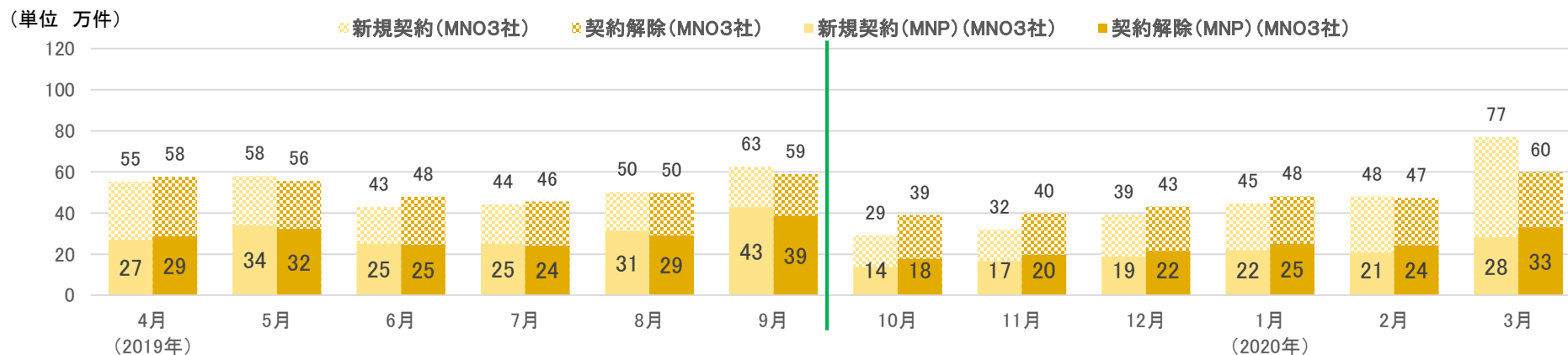
新規契約数及び契約解除数に占めるMNPの件数の推移(全体)

(MNO3社)



新規契約数及び契約解除数に占めるMNPの件数の推移(スマホ向け)

(MNO3社)



注1) 上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
 注2) MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。

出典:電気通信事業報告規則に基づく報告
 及び報告徴収に基づく報告

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ウィ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。

競争ルールの検証に関する報告書2020(抜粋)

第3章 モバイル市場に係る課題

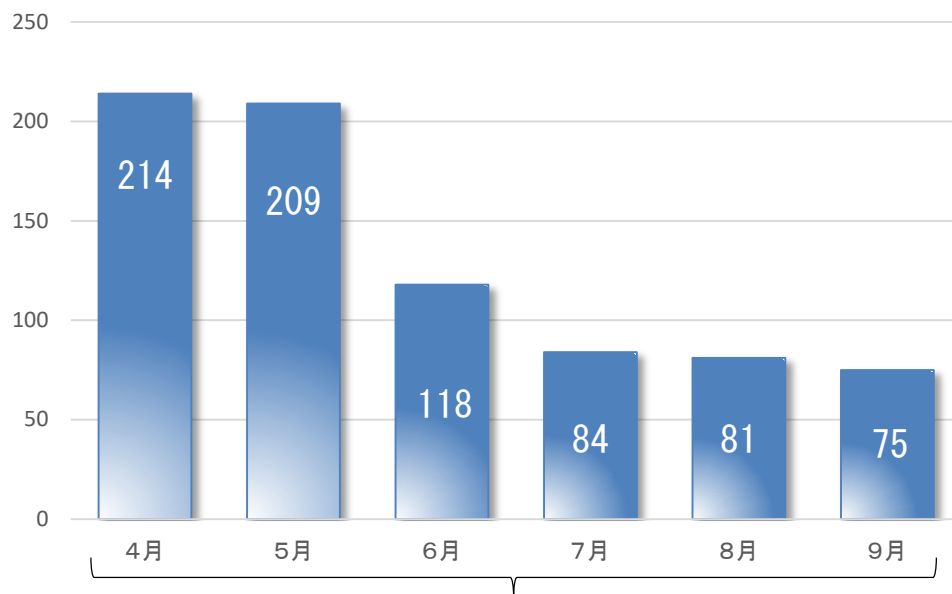
3. 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

③ 対応の方向性

- 店頭や電話からオンラインへの誘導が強化された中で、これまでオンラインでの手続を行ったことがない利用者層がオンラインで手続を行うに当たり、使いづらい、煩瑣である等の課題や、解約が電話で行えないなど一部の手続について取扱可能なチャンネルが限定されている等の課題が指摘されている。
- こうした中、NTTドコモにおいては、オンラインのチャンネルの契約・手続等の拡充等を検討するとされている。また、解約手続については、MNO3社においては、消費者保護の観点から、利用者への丁寧な説明を行うため、店頭に限定して手続を行っているとの説明がされている一方で、楽天モバイルやMVNOにおいては、オンライン等でも手続を受け付けているという実態がある。今後、特に需要の増加が見込まれるオンラインのチャンネルについて、各事業者において、利便性の向上に向けた取組の検討が求められる。

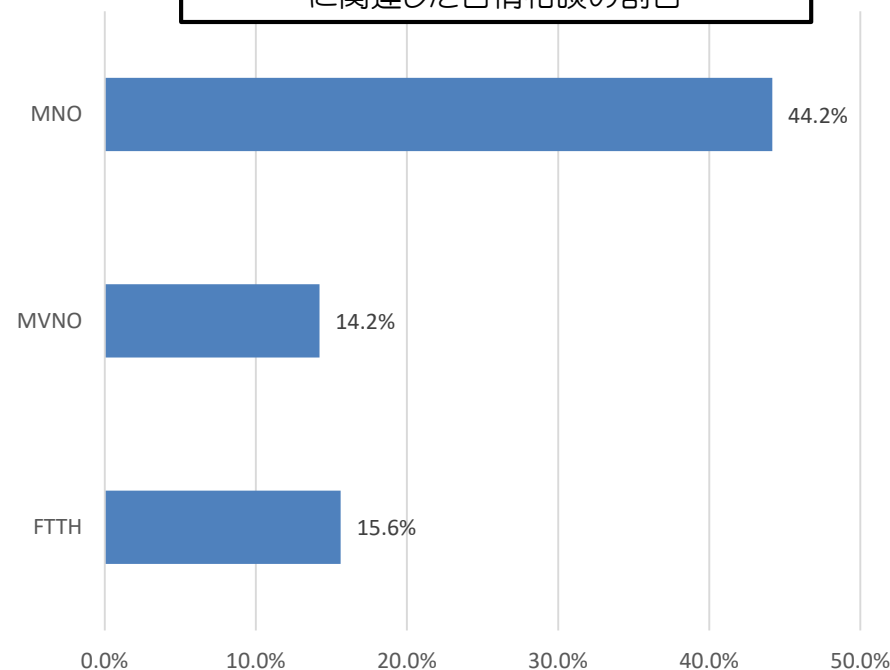
- 2020年度上半期から感染が拡大し始めた新型コロナウイルスは生活の様々な場面に影響を与えた。本分析では、新型コロナウイルスが電気通信サービスにどのような影響を与えたかを確認するために、電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連したものを分析した。
- 苦情相談の件数としては4月、5月が多く、その後は右肩下がりの状況となっている。また、サービス別に見ると、新型コロナウイルスに関連した苦情相談はMNOサービスに対して多く寄せられていることが分かる。

コロナウイルスに関連した苦情相談件数
(2020年度上半期)



合計781件

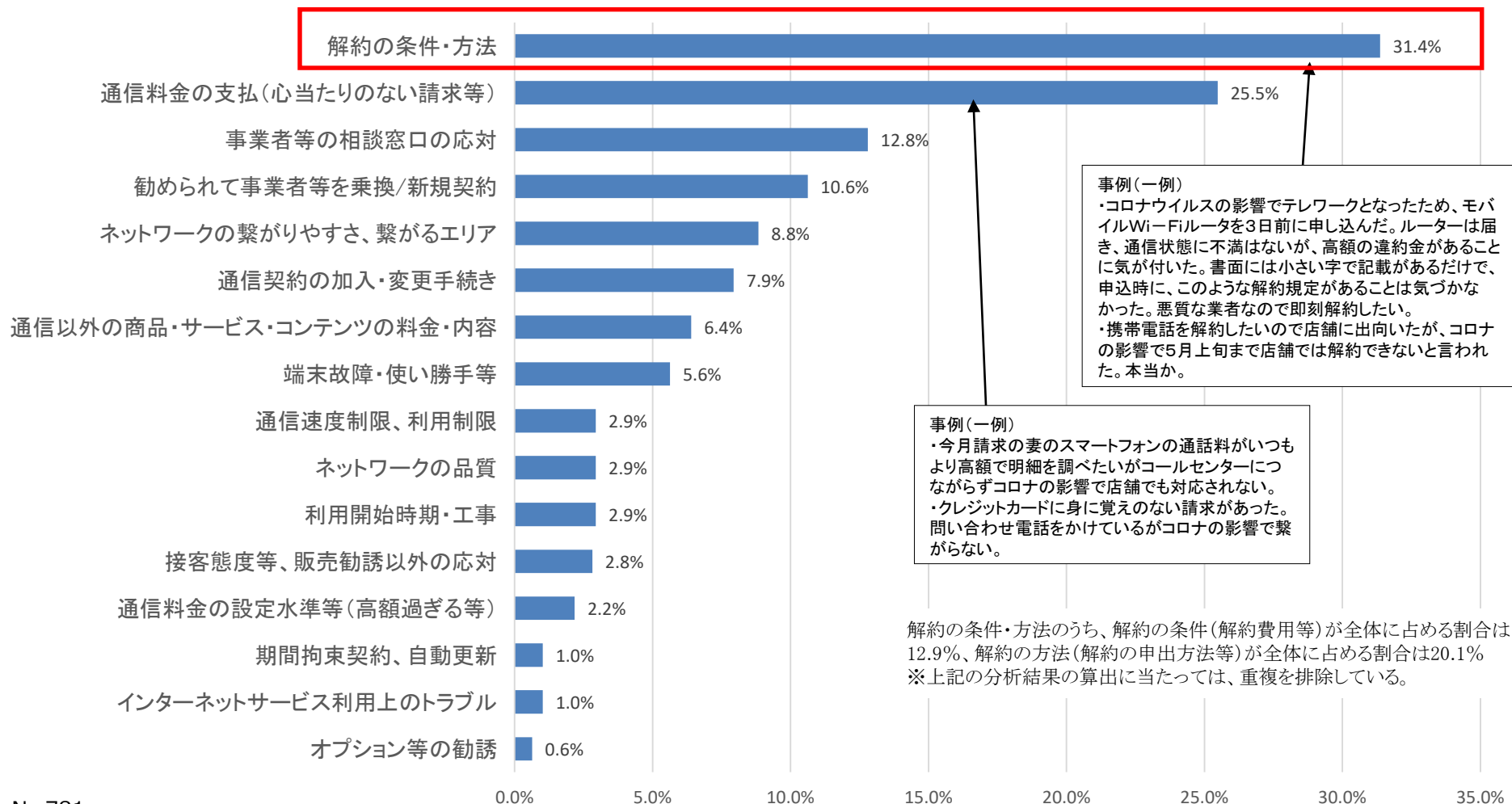
サービス別の新型コロナウイルス
に関連した苦情相談の割合



注：その他サービスに対して寄せられた苦情相談もあり、
また、複数サービスにまたがった苦情相談もあるため、
合計は100%にはならない。

N=781
期間：2020.4~2020.9

- 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、その中でも「解約の方法(解約の申出方法等)」に関する苦情が多い。その後に、「通信料金の支払」、「事業者等の相談窓口の対応」が続く。コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更が分析結果に影響していると考えられる。

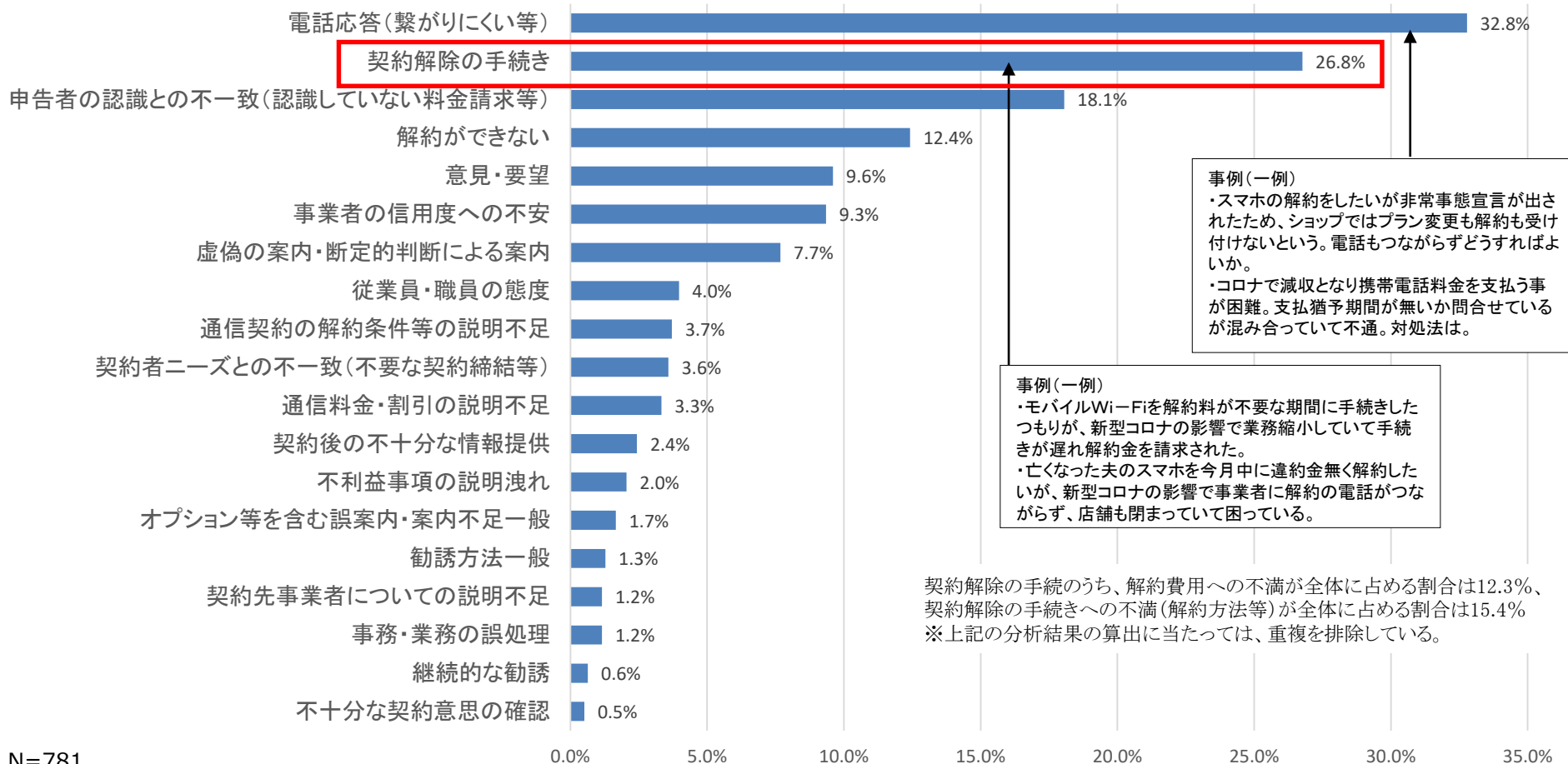


N=781

期間：2020.4~2020.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各3項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点が不明なものは、グラフから除外している。

- 「電話応答」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手續」、「申告者の認識との不一致」が続く。これまでの分析同様、コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更により、利用者からの事業者等に対する連絡をこれまで同様に行うことが難しくなり、結果として解約の手續等でトラブルが起こっていると考えられる。



N=781
期間：2020.4~2020.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

IV その他

<新型コロナウイルス感染症による通信サービスの苦情相談への影響>

新型コロナウイルス感染症の拡大による生活様式の変更等は通信サービスに対しても影響を与え、その結果は2020年度上半期の苦情相談の全体的な傾向からも見て取れる。具体的には苦情相談の発生チャネルとして店舗の割合が減少したり、電話応答や契約解除の手続を発生要因とする苦情相談が全体的に目立つようになっている。電気通信事業者及び事業者団体においては、新しい生活様式に対応した業務体制を構築することが必要である。

<WEBでの契約の拡大>

新型コロナウイルス感染症の拡大も一因として、通信サービスにおいてもWEBでの契約に対する需要は高まっていると考えられる。総務省が行ったアンケートの結果からは、WEBでの契約においては、基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者が少なくない割合いたことが分かったことから、サービスを契約した後にトラブルが発生する可能性が十分にあると考えられる。

このため、特に、WEBでの契約方式を拡大していく事業者においては、当該方式の長所・短所を認識した上で、利用者に対する事前の説明の工夫はもちろんのこと、利用者がトラブルに陥った時の十分なアフターケアの体制を整える必要がある。