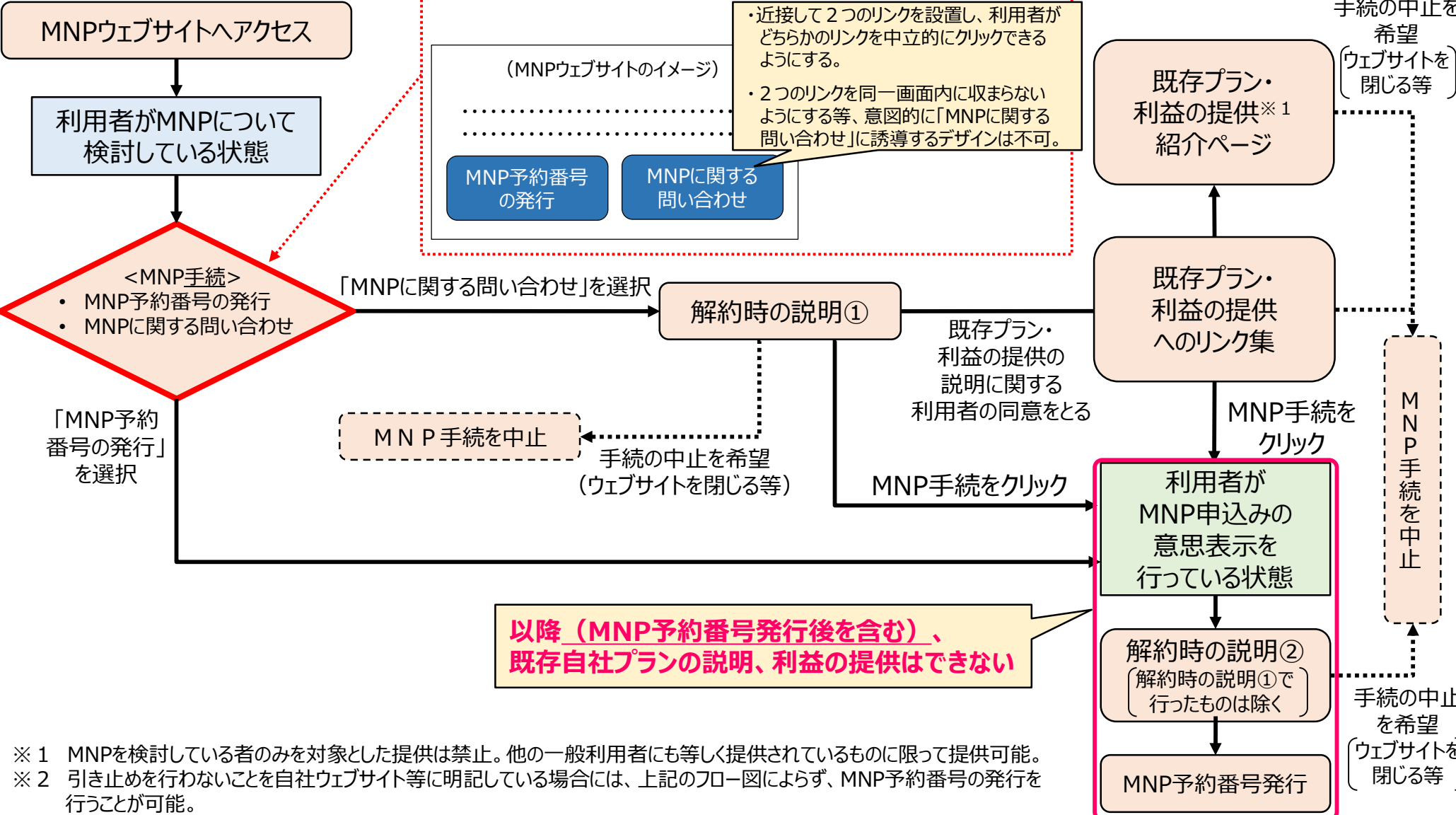
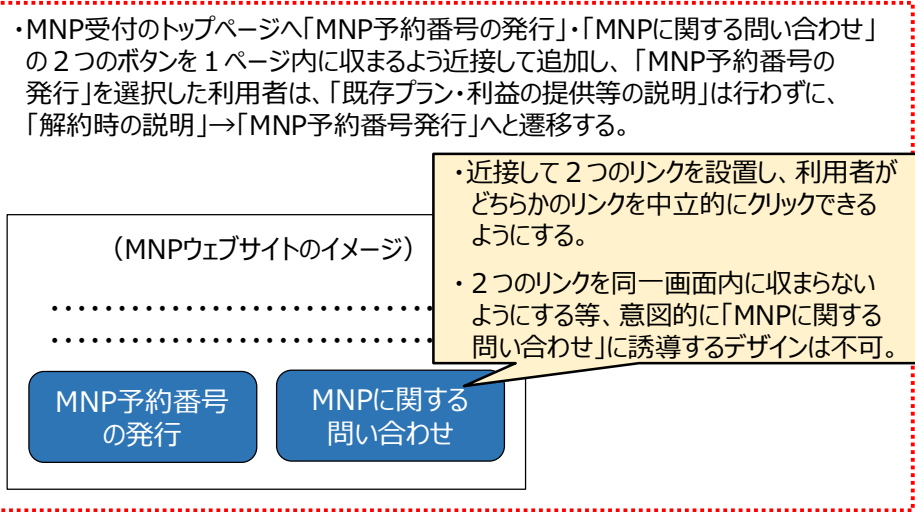


# ウェブサイトへアクセスからMNP予約番号発行に係る対応手順

## 1. ウェブの場合



※ 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。

# 1. ウェブの場合

MNPウェブサイトへアクセス

利用者がMNPについて検討している状態



・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。

・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ウェブサイトのイメージ)

MNP予約番号の発行    MNPに関する問い合わせ

「MNPに関する問い合わせ」を選択

解約時の説明①

既存プラン・利益の提供の説明に関する利用者の同意をとる

MNP手続きをクリック

既存プラン・利益の提供※1 紹介ページ

既存プラン・利益の提供へのリンク集

MNP手続きをクリック

利用者がMNP申込みの意思表示を行っている状態

解約時の説明② (解約時の説明①で行ったものは除く)

MNP予約番号発行

MNP手続きを中止

手続きの中止を希望 (ウェブサイトを開じる等)

手続きの中止を希望 (ウェブサイトを開じる等)

MNP手続きを中止

手続きの中止を希望 (ウェブサイトを開じる等)

以降、既存自社プランの説明、利益の提供はできない

※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。

# 電話 or 入店からMNP予約番号発行に係る対応手順

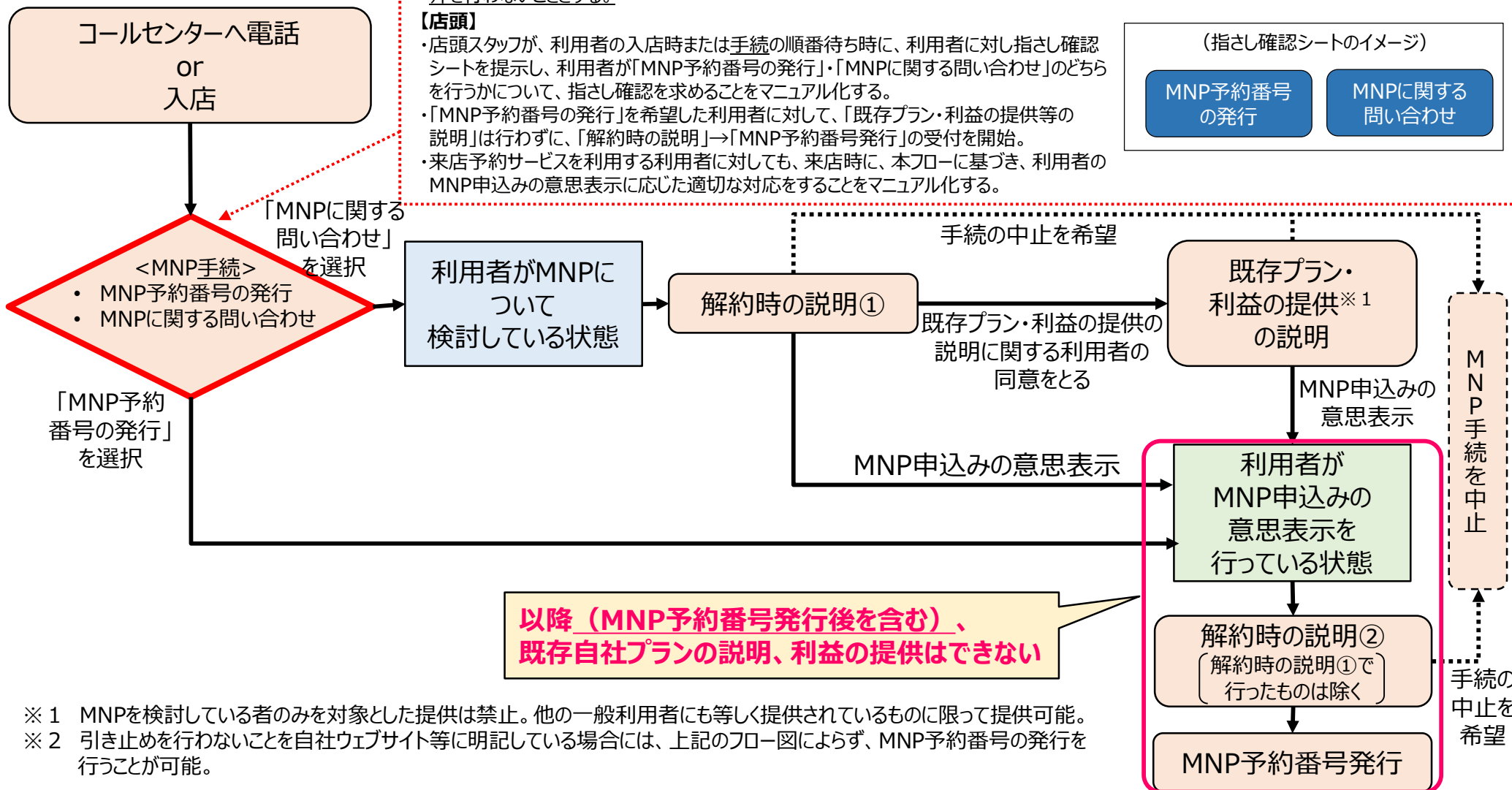
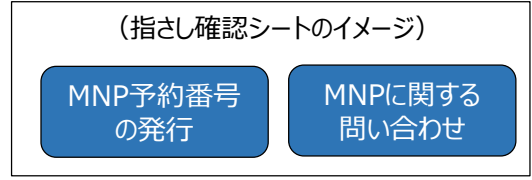
## 2. 電話・店頭の場合

**【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。
- ・MNP予約番号の発行を選択した場合において、着信から電話応対者につながるまでの待ち時間に、「既存プラン・利益の提供等の説明」の紹介を行わないこととする。

**【店頭】**

- ・店頭スタッフが、利用者の入店時または手続の順番待ち時に、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。



以降（MNP予約番号発行後を含む）、既存自社プランの説明、利益の提供はできない

※ 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。

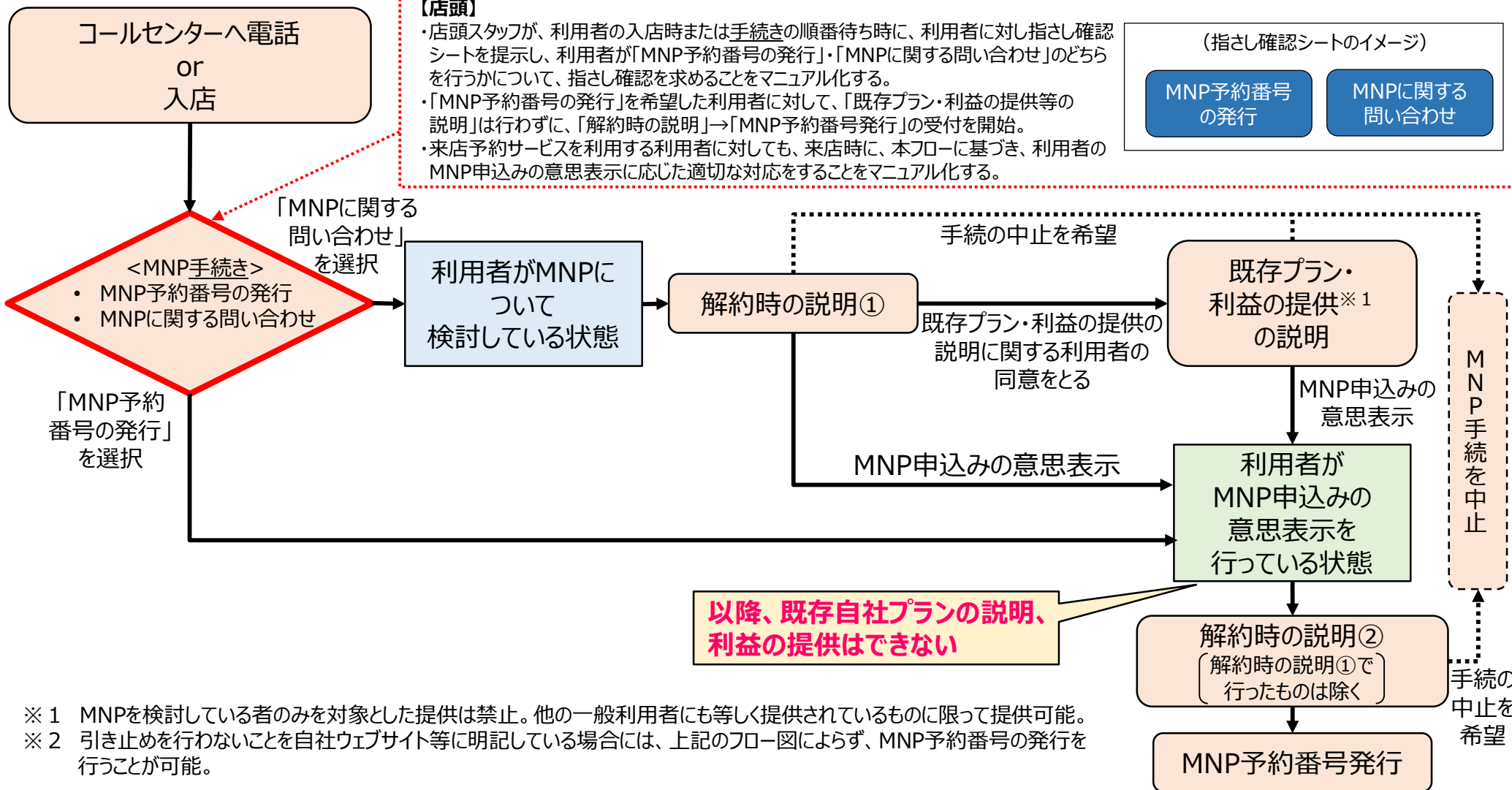
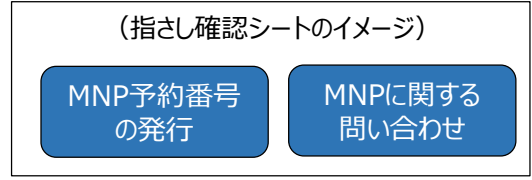
## 2. 電話・店頭の場合

### 【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、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。