



MNPワンストップに係る報告

令和 5 年 5 月 30 日
事 務 局

MNPワンストップの開始について

- 「スイッチング円滑化タスクフォース」報告書（令和3年5月公表）（以下「報告書」という。）において、「今後2年以内を目途にワンストップ化※₁が実施できるよう、課題の解決に向けて取り組むことが適当」とされた。
- その後のMNO/MVNO委員会/総務省にて検討を行い、**令和5年5月24日にMNO及び一部のMVNOにおいて※₂MNPワンストップが開始。**
- 総務省では、「**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**」（以下「ガイドライン」という。）を同日に改正。

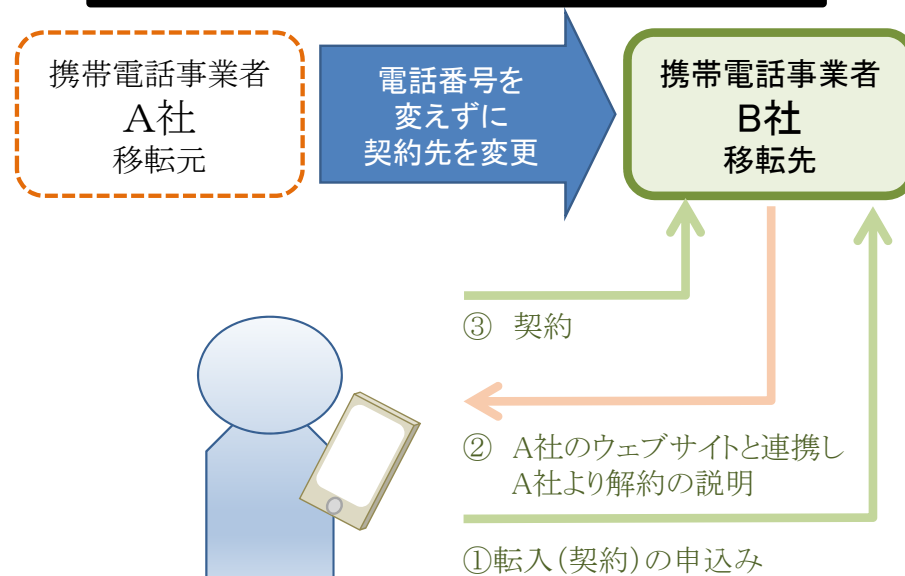
※₁ 移転先事業者において、利用者からの申込みを受け、移転元事業者と連携して、移転元事業者からインターネット等を利用する方法により解約に係る重要事項説明を行った上で、番号ポータビリティ予約番号（移転元事業者が発行する番号ポータビリティを実施するために必要な番号をいう。以下同じ。）を移転元事業者から移転先事業者に送信することで番号ポータビリティを可能とする方式

※₂ MNPワンストップ開始時点で双方向のMNPワンストップに対応する事業者は次の5社。
 (株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株)、日本通信(株)

ツーストップ方式（現行）



ワンストップ方式



ガイドライン改正事項

改正項目	追加条文
1 MNPワンストップの原則導入	<p>携帯電話事業者が番号ポータビリティの実施において用いる方式は、「<u>ワンストップ方式※¹</u>」又は「<u>ツーストップ方式※²</u>」とし、<u>原則としてワンストップ方式及びツーストップ方式の併用又はワンストップ方式とすること。</u></p> <p>※1 移転先事業者において、利用者からの申込みを受け、移転元事業者と連携して、移転元事業者からインターネット等を利用する方法により解約に係る重要事項説明を行った上で、番号ポータビリティ予約番号（移転元事業者が発行する番号ポータビリティを実施するために必要な番号をいう。以下同じ。）を移転元事業者から移転先事業者に送信することで番号ポータビリティを可能とする方式</p> <p>※2 移転元事業者において、利用者へ番号ポータビリティ予約番号を発行し、同番号を移転先事業者へ提示することで番号ポータビリティを可能とする方式</p>
2 ポートアウト及びポートインでのワンストップ対応の統一	<p>二の携帯電話事業者間の双方向の番号ポータビリティにおいて、一方の携帯電話事業者が移転元事業者となる場合及び移転先事業者となる場合の利用可能な実施方式は同一のものとする。</p>
3 MNPワンストップに関する店頭や電話などの対応	<p>ワンストップ方式での番号ポータビリティの利用手続の受付方法は、インターネットを利用するものを基本とするが、<u>店頭や電話など、ワンストップ方式での利用手続の受付がない方法においても利用者からのワンストップ方式での手続を希望する旨の相談を受けた場合、当該利用者がワンストップ方式での手続を進められるよう、インターネットでの手続に誘導や案内を行う（移転元事業者に相談があった場合も同様）とともに、手続が円滑に進められるよう移転先事業者にて店頭や電話などで支援することについても検討を進めること。</u></p>
4 MNPワンストップ利用者に対する引き止め行為の禁止	<p>移転元事業者は、ワンストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続において、移転先事業者から移転元事業者へ対応が移った際、<u>利用者に対する一切の引き止め行為※¹を行わないこと</u>（利用者がワンストップ方式での手続を希望する旨の相談を移転元事業者に行った際の引き止め行為も含む。）</p> <p>※1 自社若しくは他社の料金プランの紹介又はクーポンの提供等の利益の提供その他の利用者の他の電気通信事業者への転出を引き止めることを目的として携帯電話事業者が行う行為をいう。</p>
5 MVNOのワンストップ化に関する卸元のMNO等の協力	<p>MVNOに携帯電話役務（当該MVNOの電気通信事業の用に供するものに限る。）を提供する又は当該MVNOと接続する携帯電話事業者は、当該MVNOがワンストップ方式を導入できるよう<u>必要な情報提供を行う等協力すること。</u></p>
6 移転元事業者に対応が移る際の対応早期化	<p>ワンストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続において、移転先事業者から移転元事業者へ対応が移った際、<u>移転元事業者はシステム稼働等の問題でやむを得ない場合を除き、即時に対応すること。</u></p>
7 化	<p><u>移転元事業者は、番号ポータビリティ予約番号発行に係る請求を受けてから番号ポータビリティ予約番号を発行するまでの時間が極力短くなるように努めること。</u></p>

MNPに関して今後対応・検討を進めるべき課題①

1.MVNOのワンストップ化導入促進

<課題事項>

改正したガイドラインの「5 番号ポータビリティの実施方式」において、「携帯電話事業者が番号ポータビリティの実施において用いる方式は、「ワンストップ方式」又は「ツーストップ方式」とし、**原則としてワンストップ方式及びツーストップ方式の併用**又は**ワンストップ方式**とすること。」としているところ、現時点ではワンストップ対応事業者が限られている。

<今後の対応・検討事項>

卸元事業者のシステムの流用やAPI連携によるMNPシステムの利用促進等、**MVNOがワンストップに参入しやすくなる方策について継続的に議論が必要。**

※ 改正したガイドラインについて、特別な事情があるMVNOについては、総務省の確認を受けた上でガイドラインの規定によらないことができるとしているものの、適用日は原則令和5年5月24日であることから、ワンストップ参加の窓口である卸元MNO/テレコムサービス協会 MVNO委員会からも周知。

2.店頭等におけるワンストップの導入

<課題事項>

今般開始したMNPワンストップは、**インターネットを利用することを基本**としているが、**店頭や電話**によるMNP申し込み（MNP予約番号発行申請）は、現状でも**一定以上の割合を占めている。**

※ 報告書において、「既存システムを活用する等、可能な限り低コストでの方式を目指す」「一部でも早期に実施可能なものがあれば、時期を前倒して実施する」こととされていることから、MNPワンストップはインターネットを利用するものを基本としたもの。

<今後の対応・検討事項>

店頭や電話などにおいて、ワンストップ方式での手続を希望する旨の相談を受けた場合の対応について検討が必要。

- ① **インターネットでの手続に誘導や案内**（移転元事業者に相談があった場合も同様）
- ② 手続が円滑に進められるよう**移転先事業者にて店頭や電話などで支援**

MNPに関して今後対応・検討を進めるべき課題②

3. ツーストップ方式の今後

<課題事項>

報告書を踏まえ、改正したガイドラインにおいては、「**原則としてワンストップ方式及びツーストップ方式の併用**又は**ワンストップ方式**とすること」としている。

<今後の対応・検討事項>

将来的な**ワンストップ一本化も見据えた検討**が必要。

※ ワンストップ一本化には、全ての事業者がワンストップ化を導入する必要があることから、長期的な課題の整理が必要。

4. MNPが円滑にできないケースの整理

<課題事項>

ワンストップ方式・ツーストップ方式を問わず、家族割やインターネット回線等とのセット割など、様々な契約や条件が複雑に関係する場合については、**MNPが円滑にできないケースが各社において存在**。

<今後の対応・検討事項>

実現の可否について検討するため、**個々のケースについて整理が必要**。

5. MNP受付時間の24時間対応

<課題事項>

MNP予約番号発行処理について、夜間時間帯に行われた手続は手続完了が即時ではなく翌朝となる等、**24時間対応となっていない**。

<今後の対応・検討事項>

実現の可否について、事業者からは移転元事業者の業務処理手順やシステムの大幅な改修が必要となると聞いている。

意見

- 固定系電話で使われている特定IP電話（050電話）の電気通信番号は番号ポータビリティの対象外であることから、この実現に向けた検討が行われることを希望します。

【一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会】

- 番号ポータビリティの利便性を更に高め、スイッチングのより一層の円滑化を実現すると考えられる以下の事項についても引き続き検討を進めるべきと考えます。
 - ウェブ上で番号ポータビリティ予約番号（以下「予約番号」）の発行手続を完結することができないケースの解消
 - 移転元事業者におけるアカウント情報が不要な手続フローの導入

【楽天モバイル株式会社】

- 開始当初は一部の事業者のみの対応となる見込みです。利用者利便の更なる向上の観点から、総務省においては、MVNOに対し積極的な参画を促して頂くことが必要であると考えます。

【株式会社NTTドコモ】

- ワンストップ方式を導入する事業者は多数存在し、今後も増加が想定されます。この点、移転元事業者が利用者に対し、各移転先事業者の手続先サイトURL等の情報を正確に把握し案内することが困難となる場合も想定され、その結果、誤った情報の案内等につながることも懸念されます。
- このため、ワンストップ方式での手続を希望する旨の相談を受けた際には、例えば、総務省殿が運営する「携帯電話ポータルサイト」に誘導し、当該サイトより利用者自身が移転先事業者の情報を確認することを案内するなどの対応を、ベストプラクティスとしてお示しいただく等、移転元事業者が参考にすべき案内方法として明示いただくことが、利用者への案内に係る適正性確保の観点から望ましいと考えます。

【株式会社オプテージ】

- 高齢者等のインターネット等に慣れない利用者への配慮をお願いします。移転先事業者の店頭（キャリアショップ等）でワンストップ方式でのMNP手続きのサポートをする際、店内のタブレット端末等の貸し出しを行うことが想定されます。操作に不慣れな高齢者等であっても店員が主導的に操作するのではなく、手続き内容を利用者自身で認識できるよう、過度なサポートに繋がらない対応を望みます。

【公益社団法人全国消費生活相談員協会】

意見

- 5月下旬に開始予定のワンストップ方式による番号ポータビリティにおいては、夜間時間帯に申込があった場合、全ての手続きが完了するのは翌朝以降となりますが、ウェブにおける手続きの多くは24時間の受付が実現しており、これはモバイル以外の分野においても同様であることを踏まえると、夜間時間帯を含めた即時完了の実現に向けた取り組みが少なくともMNO事業者には求められると考えます。

【楽天モバイル株式会社】

- 6.(3)②ア 移転元事業者は、ワンストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続きにおいて、移転先事業者から移転元事業者へ対応が移った際、利用者に対する一切の引き止め行為を行わないこと（ワンストップ方式による番号ポータビリティを希望する利用者が誤って移転元事業者に相談を行った際の引き止め行為も含む。）。
- ワンストップ方式は、インターネット利用のみであり、ワンストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続き中に、お客さまが移転元事業者の店頭や電話応対などで相談を行うケースは想定されないと考えます。

【KDDI株式会社】

※意見を踏まえ、()内の記載内容を次のとおり修正。

→(利用者がワンストップ方式での手続きを希望する旨の相談を移転元事業者に行った際の引き止め行為も含む。)

- 解約時の説明については、MNPを行うことで影響が及ぶ点、例えばセット割引が外れる場合などのデメリット情報は特に丁寧に説明をお願いします。「説明は受けていない」「説明された覚えはない」などのクレームが発生しないように、簡潔ではっきりとした表示をしてください。通信サービスに付随するサービスが継続するのか否かについても同様の表示をお願いします。利用者が自分の契約状況とMNPによる影響を認識して意思決定できるよう、説明や情報の掲載をしてください。

【公益社団法人全国消費生活相談員協会】

意見

- モバイル市場において、継続的に利用者利便の向上を図るためには、MNOとMVNOの間で公正かつ活発な競争を持続することが重要であり、スイッチングコストの一層の低減は必要不可欠であると考えます。
- この点、番号ポータビリティの実施方式としてワンストップ方式の導入が推進されることによりスイッチングコストの更なる低減が期待されますが、一方で小規模なMVNOを含めた多くの事業者が円滑に対応を行うためには、可能な限り低廉なコストで導入可能な環境を整えることが重要と考えます。
- 特に、MNP手続き等をオンラインで実施する際に発生するMNOのAPIシステム利用料やシステム改修費等について、MNOに比して事業規模の小さいMVNOにとっては大きな経済的負担になることが想定されるため、ワンストップ方式の導入拡大に向けては、システム連携の簡便化や共通化などによるMVNOの負担低減について検討することが重要だと考えます。
- 総務省殿においては、多くの事業者がワンストップ方式のメリットを享受できるよう、ワンストップ方式への対応に係る費用の低廉化や簡易に導入できる方式の実現などについて、引き続き検討いただくことを要望いたします。

【一般社団法人テレコムサービス協会】