

固定電話の番号ポータビリティの実施に関する ガイドライン策定に向けた検討項目及び論点(案)

令和 6 年 1 1 月 1 8 日
総 合 通 信 基 盤 局
番 号 企 画 室

1. 番号ポータビリティの実施の原則等

<番号ポータビリティの実施の原則と例外>

- 電気通信番号計画（令和元年総務省告示第6号）の規定により、PSTNのIP網への移行後、固定電話番号を使用した役務の提供を行う事業者（卸電気通信役務の提供を受ける事業者を含む。）は、原則として番号ポータビリティの実施が義務づけられる。
- 他方で、「IP網への移行等に向けた電気通信番号制度の在り方」一次答申（令和6年9月20日 情報審議会）を踏まえて、技術的な困難性や利用者への影響等を勘案し、個別に総務大臣が認める場合においては、例外的に番号ポータビリティを実施しないことができるよう電気通信番号計画の変更を予定している。なお、番号ポータビリティの実施を要しないケースについては、総務省ホームページにおいて公表し、随時更新をすることを予定している。

【検討事項（案）】

- 卸電気通信役務の提供を受ける事業者を含む、全ての固定電話番号を使用した役務の提供を行う事業者に対して、番号ポータビリティの実施を原則とする旨を規定することでよい。
- 番号ポータビリティを実施しない例外については、メタル収容装置にあらかじめ登録されていない電話番号のポートインや、利用者が意識することがない公衆電話等の電話番号を想定しているが、事業者から改めて確認を行う必要がある。その上で、このような例外について、都度ガイドラインの改正を行う煩雑さを踏まえ、本ガイドラインにおいて総務省ホームページの該当URLを引用するといった方法もあり得るか。
- 利用者保護の観点から番号ポータビリティの例外は周知を行う必要があると考えるが、どのように行うことが適当か。例えば、利用者が電話番号を意識することがない公衆電話等のケースも周知することはかえって混乱を招くことにならないか。利用者にとって該当可能性があるケースに限って周知することが適当か。

1. 番号ポータビリティの実施の原則等

<消費者保護ルールの遵守等>

- 「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」では、移転元事業者による引き止め行為の禁止、苦情受付窓口の設置、初期契約解除に係る運用、個人情報の保護等について規定がある。

【検討事項（案）】

- これらの消費者保護ルールについては、固定電話の番号ポータビリティにおいても当然に遵守すべきものとして、本ガイドラインに規定する方向でよい。

2. 受付方法、利用者負担料金等

<受付方法等>

- 「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」では、ワンストップ方式※¹及びツーストップ方式※²の併用又はワンストップ方式とされており、利用者の受付方法としては店頭、電話、インターネットについて記載されている。
 - ※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 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
- 現行の固定電話の片方向の番号ポータビリティは、ワンストップ方式により実施されており、受付方式については、各事業者ごとに異なるものの、電話、インターネット等の方法が用いられている。

【検討事項（案）】

- 固定電話の番号ポータビリティの実施方式については、現行の片方向の番号ポータビリティと同様、ワンストップ方式を原則とすることでよいか。
- 利用者の受付方法について、固定電話の番号ポータビリティの利用者の特性を踏まえ、どのような方法が望ましいか。

2. 受付方法、利用者負担料金等

＜利用者負担料金＞

- 「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」では、利用者が負担する番号ポータビリティに係る料金の額は無料（ただし、対面や電話による方法により番号ポータビリティ予約番号を発行する場合の料金の額は、千円以下の額に消費税額を加算した額）とされている。
- 一方、現行の固定電話の片方向の番号ポータビリティは、一定の手数料を徴収しており、また、固定電話特有の事象として、番号ポータビリティに際して、移転先事業者における回線の開通工事が発生し、当該工事費等の負担が発生する場合もある。

【検討事項（案）】

- 携帯電話では事業者負担を考慮して、対面や電話の場合については一定額の利用者負担を定めているが、固定電話では実施方法を踏まえて利用者負担料金をどのように設定すべきか。
- また、回線の工事費等も同時に発生する場合には、内訳・名目を明示することで透明性を担保できないか。

2. 受付方法、利用者負担料金等

＜標準的な処理期間＞

- 「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」では、ツーストップ方式による手続の場合における予約番号の発行までの所要時間を極力短くすることや、当該予約番号の有効期間について合理的な設定を行うこと、といった規定がある。
- 固定電話については、多段の卸電気通信役務により提供される場合等、番号ポータビリティの実施に際し、間に入る事業者が多く、調整に時間を要するケースが想定される。また、このような場合、間に入る事業者には、手続を迅速に行うインセンティブが発生しづらいことも想定される。

【検討事項（案）】

- 事例ごとに関与する事業者の数が異なることが想定され、全体として標準的な処理期間を定めることは難しいと考えられるところ、どのような形で番号ポータビリティの迅速な実施を担保するか。（手続に関与する事業者ごとに区切って標準的な処理期間を定める等があり得るか。）
- また、あらかじめ事業者間で手続きに必要な情報を明示しておく等、番号ポータビリティの実施に関与する事業者が、手続きに際して迅速な対応が可能になるような方策はあるか。

<関係者ヒアリングの実施>

- 検討を進めるに当たって、次回以降の会合で、関係事業者等からヒアリングを行うこととしてはどうか。

ヒアリング事項（案）		対象者（案）
1. 番号ポータビリティの実施の原則等		
- 番号ポータビリティの実施の例外としての申請予定事項 - 検討事項（案）についての御意見		関係事業者、関係事業者団体、消費者団体
2. 受付方法、利用者負担料金等		
- 現行の片方向の番号ポータビリティにおける利用者の受付方法 - 固定電話利用者の利用者の特性（法人・個人の割合等）		関係事業者、関係事業者団体
検討事項（案）についての御意見		関係事業者、関係事業者団体、消費者団体