資料２－３

固定電話番号の双方向ポータビリティの実現に向けた検討会（第2回）

固定電話の番号ポータビリティ
ガイドライン策定に向けて

ソフトバンク株式会社
2024/11/26

SoftBank

© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

0ABJ番号の提供サービスについて

SoftBank

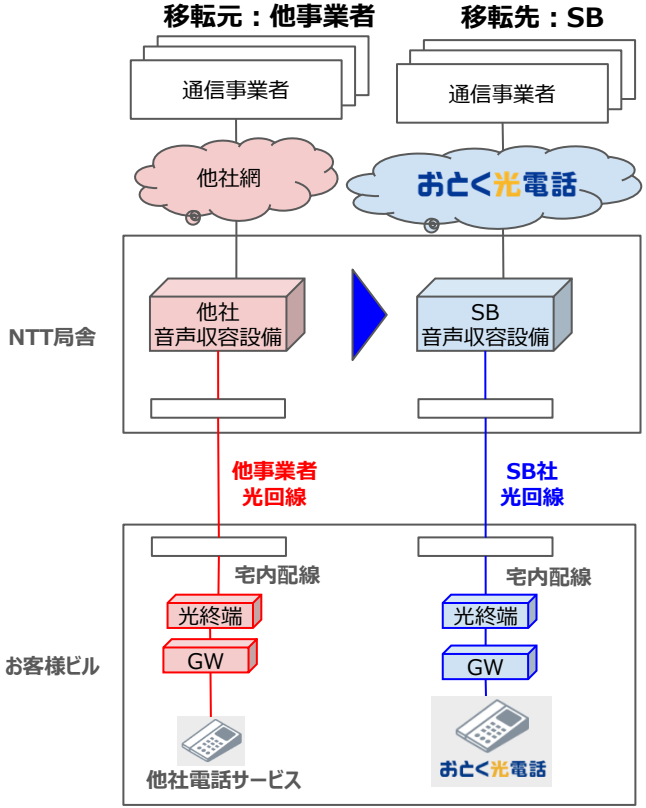
ソフトバンクでは法人・個人向けの固定電話サービスを幅広く提供しており、本資料では弊社サービスを例に双方向番号ポータビリティに係る工事概要を説明しつつ、ガイドライン策定に向けた弊社意見をご説明させていただきます。

主な法人向けサービス例	主な個人向けサービス例
おとく光電話 おとくライン UniTalk dialpad	ホワイト光電話 光電話（N） おうちのでんわ ケーブルライン CableLine BB Phone hikari おとくライン

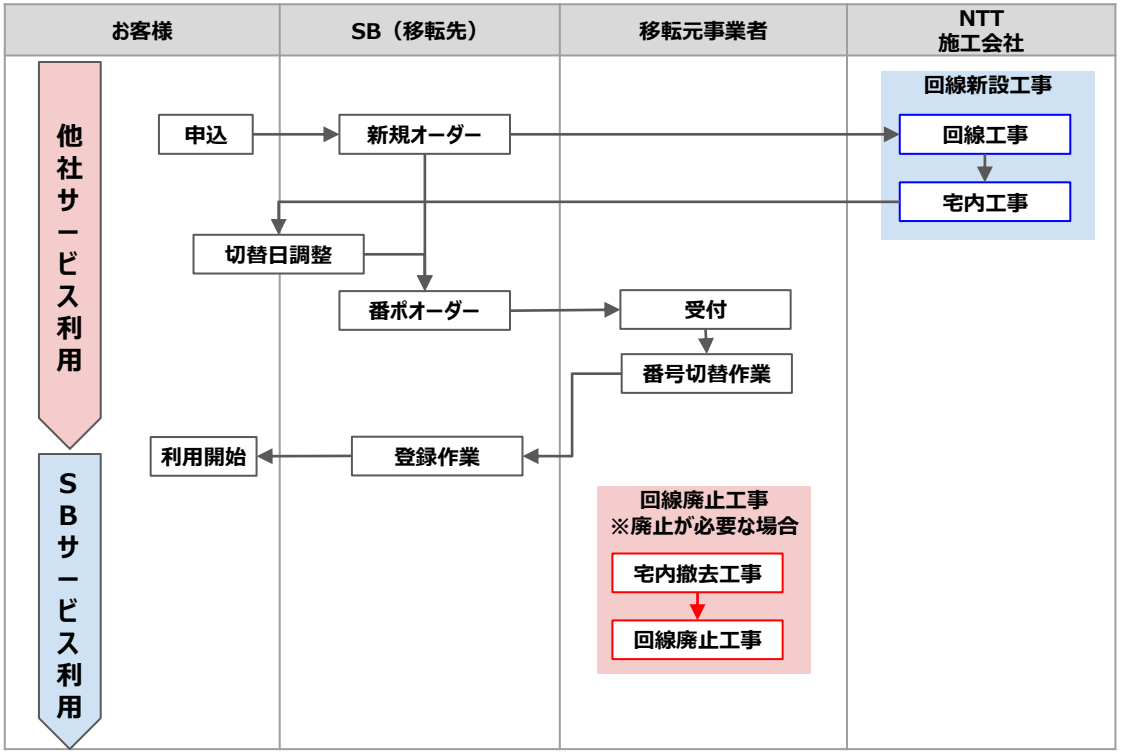
© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

【法人】双方向番ポに係る工事とオーダー（Port-In）

他事業者からソフトバンク（おとく光電話）へ番ポするケースを以下に説明します。
お客様の拠点移転が伴わない場合においても、おとく光電話の回線設置工事（二重設置）が必要となります。



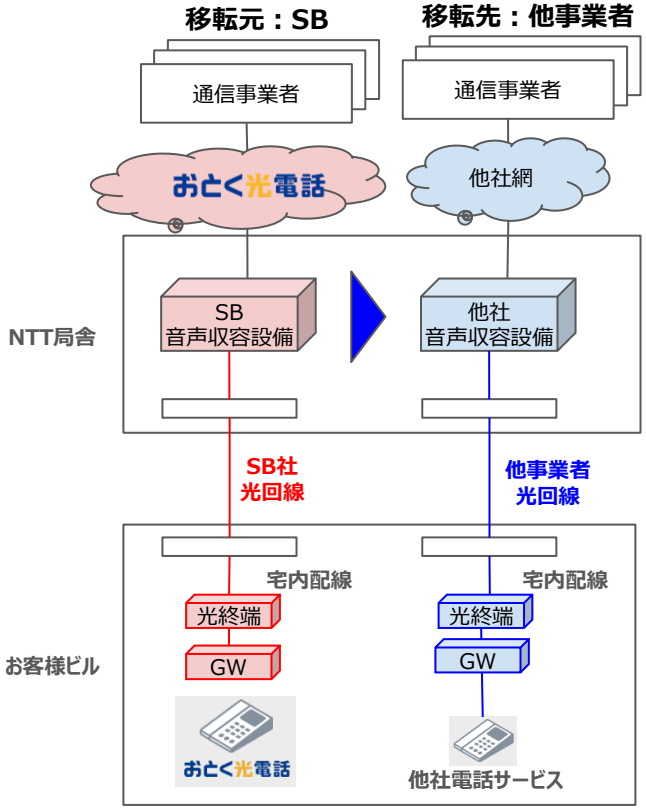
◆オーダー･工事フロー



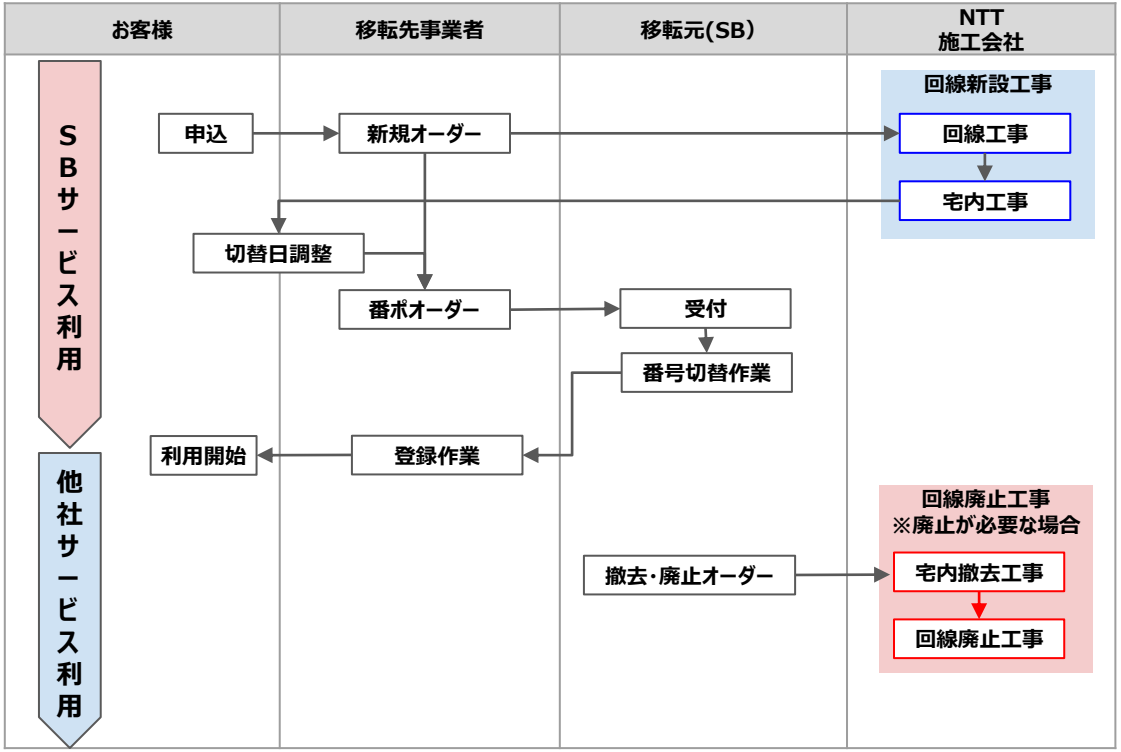
© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

【法人】双方向番ポに係る工事とオーダー（Port-Out）

ソフトバンク（おとく光電話）から他事業者へ双方向番ポするケースを以下に説明します。
移転元であるソフトバンクにおいて**切替作業・回線廃止工事**が発生します。



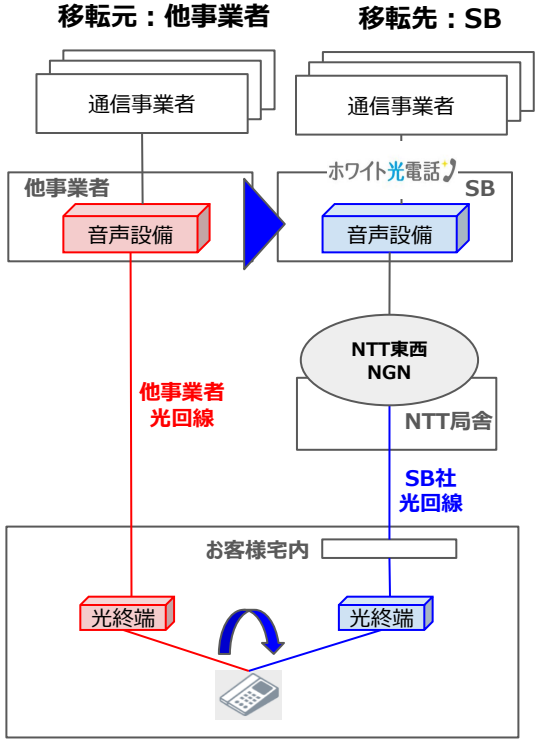
◆オーダー・工事フロー



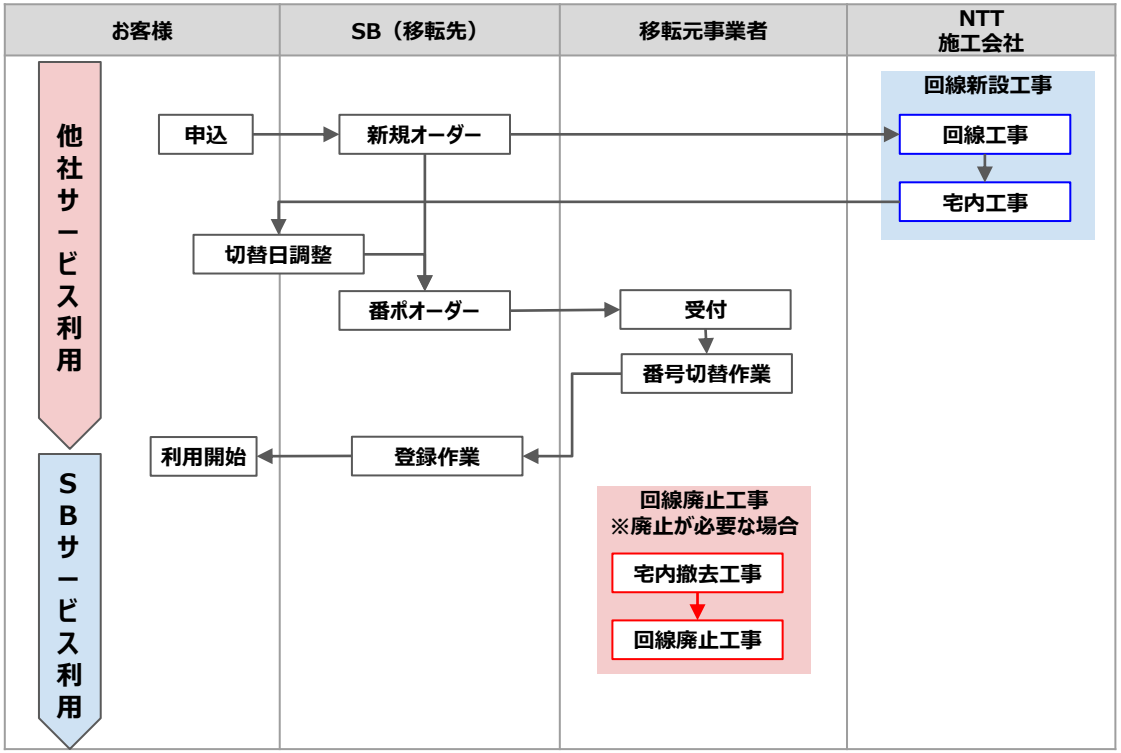
© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

【個人】双方向番ポに係る工事とオーダー（Port-In）

他事業者の光電話からソフトバンク（ホワイト光電話）へ双方向番ポするケースを以下に説明します。
お客様の拠点移転が伴わない場合においても、ホワイト光電話の回線設置工事（二重設置）が必要となります。



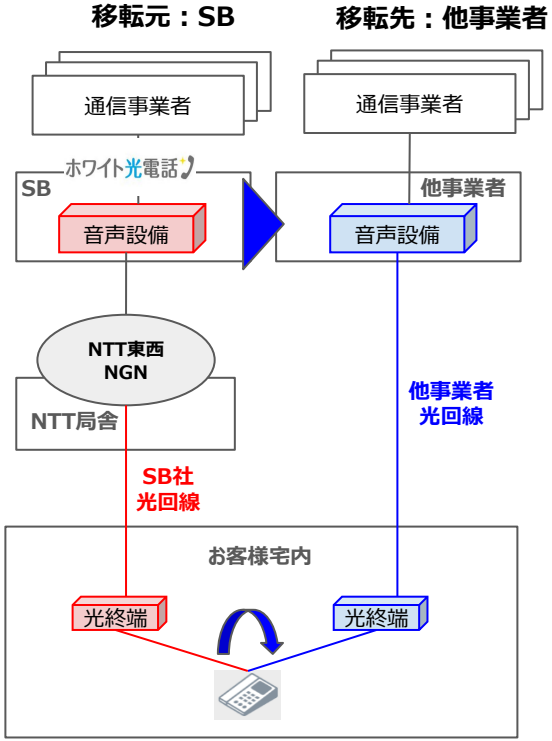
◆オーダー･工事フロー



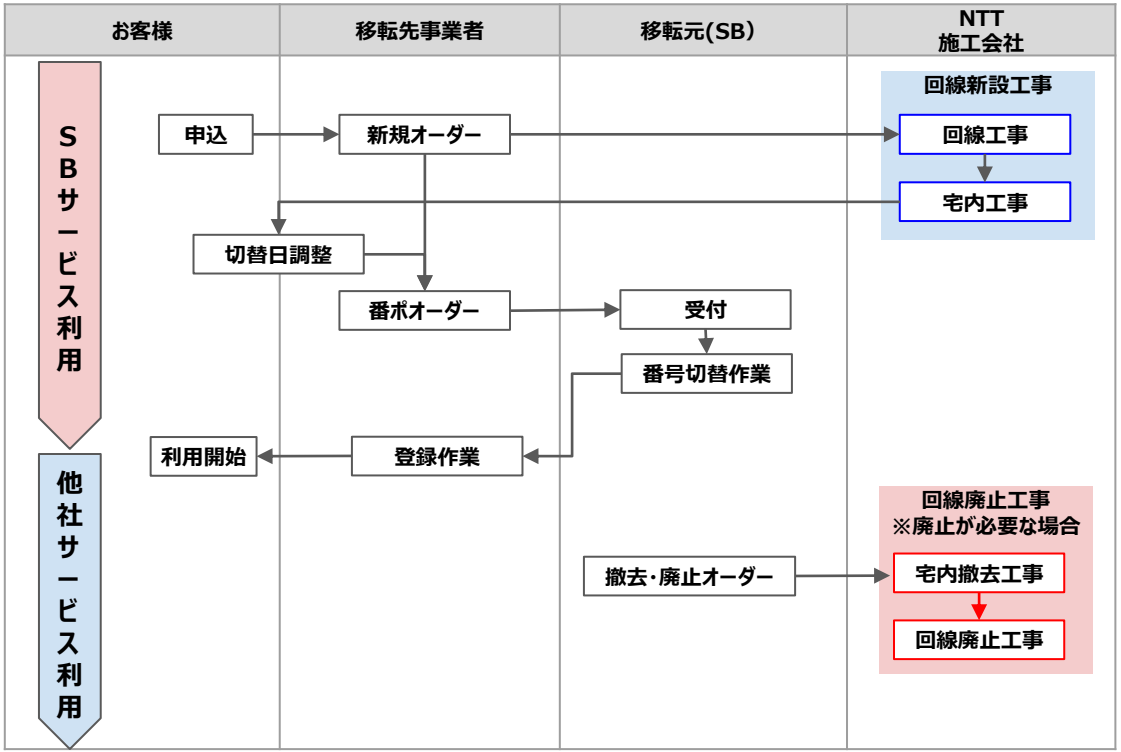
© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

【個人】双方向番ポに係る工事とオーダー（Port-Out）

ソフトバンク（ホワイト光電話）から他事業者の光電話へ双方向番ポするケースを以下に説明します。
移転元であるソフトバンクにおいて**切替作業・回線廃止工事**が発生します。



◆オーダー・工事フロー



© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

番号ポータビリティの実施の原則と例外

SoftBank

1．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**することについて

- 原則、全事業者が番号ポータビリティを実施する規定でよいと考えます。

2．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。

- 該当URLを引用する方法で問題ございません。

3．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。

- 通常、一般利用者が契約しないようなサービスまで周知することは、不要だと考えます。

© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

消費者保護ルールの遵守等

SoftBank

1．「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。
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**する方向でよいか。

- 本ガイドラインに規定する方向で問題ございませんが、固定電話の双方番ポはワンストップ方式となり、お客様が移転先事業者へ申込みをトリガーに進められることから、移転元事業者における過度な引き止め行為が発生しづらい仕組みになっている考えます。そのため導入後に引き止め行為が発覚した場合は、改めてその問題点を明確にし、具体的な解決策をガイドラインへ規定することでもよいと考えます。

© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

受付方法、利用者負担料金等　1/3

SoftBank

- 「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。

1. 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。
2. **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。

- ワンストップ方式を原則とすることで問題ございません。
- 弊社での受付方法は、弊社HPからの申込の他、店頭、対面（特に法人）における申込受付を実施しており、お客様のニーズにあわせて各社対応することがよいと考えております。

© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

受付方法、利用者負担料金等　2/3

SoftBank

- 「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。

1. 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。
2. 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。

- 固定電話の場合、モバイルサービスとは異なり、双方向番号ポータビリティの利用有無にかかわらず、移転元ではサービス解約に伴う撤去工事、 移転先ではサービス契約締結に伴う敷設工事が発生します。これら撤去・敷設の工事については、移転元・移転先各々が現在定めており、引続き各事業者の設定に委ねられるべきと考えます。なお弊社では、各サービスにおける工事費をHPに掲載しております。

© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

受付方法、利用者負担料金等　3/3

SoftBank

- 「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。

1. 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。）
2. 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。

- 固定電話の番号ポータビリティは、移転先事業者の回線敷設や宅内設備の工事が伴うケースがあり、標準的な処理期間を定めることは難しいと考えております。
- 双方向番ポにおいて事業者固有の特殊手続きがある場合は事前に明示し、移転先事業者の切替に関わるスケジュールを適時連携することで、迅速な対応が実施出来ると考えております。

© SoftBank Corp. All Rights Reserved.

EOF

© SoftBank Corp. All Rights Reserved.