

固定電話の番号ポータビリティに係る ガイドライン検討に関する当社意見

2024年11月26日

番号ポータビリティ実施の原則と例外について

第1回検討会で提示された論点	当社の考え
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より。	固定電話に係る利用者利便を確保するため、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が番号ポータビリティの実施を原則とすることに、<u>賛同</u>の考えです。 ※現在、情報通信行政・郵政行政審議会に諮問されている電気通信番号計画の改正案では、利用者への影響が軽微なもの及び実施が技術的に困難なものは例外とされております。 当社としては、公衆電話・緊急通報用電話(利用者が番号を意識せず利用するもの)、臨時電話(期間限定の一時的な利用であるもの)及び「他社が払い出した電話番号やNTT東西ひかり電話で払い出された電話番号の加入電話・INSネットへの移行」についてはその例外に該当するものと考えます。
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。	- 移転先事業者が例外条件が追加されたことを把握しておらず、番号ポータビリティができないといったケースが生じた場合、利用者利便を損なうことになるため、例外となる事例については可能な限り速やかに公表していただく必要があると考えます。 - その例外に関する具体的な公表手段については、<u>その手続きの煩雑さや利用者・事業者にとっての分かりやすさも踏まえ、決定</u>いただければと考えます。

番号ポータビリティ実施の原則と例外について

3

第1回検討会で提示された論点	当社の考え
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。	• 公衆電話及び緊急通報用電話は、利用者が当該番号を認識して利用することがなく、<u>利用者への影響がないことから、周知は不要</u>と考えます。 • なお、<u>利用者にとって該当可能性のあるケース</u>（臨時電話及び「他社が払い出した電話番号やひかり電話で払い出された電話番号のNTT東西加入電話・INSネットへの移行」）については、<u>当社としても周知</u>していく考えです。

消費者保護ルールの遵守等について

第1回検討会で提示された論点	当社の考え
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。	利用者保護の観点から、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、個人情報の保護等の消費者保護ルールについては、全事業者が遵守すべきものとするため、ガイドラインに規定することに、<u>賛同</u>の考えです。

第1回検討会で提示された論点	当社の考え
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によいか。	片方向番号ポータビリティにおいても特段の問題は発生していないことや、利用者の利便性に鑑み、ワンストップ方式を原則とすることに、賛同の考えです。 ※ただし、フレッツ光をアクセス回線とするひかり電話から、他社電話サービスに番号ポータビリティで移行する際などは、他社への申込のみでひかり電話の解約手続きは完了します(ワンストップ)が、フレッツ光の解約については、インターネット接続サービスとしての利用継続意向の確認や、解約にあたって必要となる手続きの案内や違約金等の扱いの説明が必要となるため、当社にご申告いただく必要がございます。
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。	- 申込受付の方法としては、片方向番号ポータビリティの現状と同様、以下を予定しています。(「番号ポータビリティ特有の申込受付窓口・方法」はなく、電話の申込窓口・方法にて番号ポータビリティの申込を受け付けいたします) ➤ <u>ウェブページ</u>での受付 ➤ <u>コールセンタ</u>での受付 ➤ 営業担当者による対面での受付

利用者負担料金について

第1回検討会で提示された論点	当社の考え
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。	• 双方向番号ポータビリティにおいても、番号ポータビリティに係る<u>番号DB設定作業費や申込受付システム使用料といった費用、利用者からの番号ポータビリティの受付に係る費用が発生することから、その費用相当は利用者にご負担いただきたい</u>と考えます。 ※片方向番号ポータビリティの現状においては、ひかり電話に番号ポータビリティする際に、アクセス回線新設及びひかり電話開通に要する費用に加え、2,000円を利用者にご負担いただいております。 • 費用の具体的水準は事業者により異なることから、ガイドラインにおいて利用者負担料金の水準を一律に定めることは難しいと考えます。
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。	• 片方向番号ポータビリティの現状においても、利用者への案内として、番号ポータビリティにあたって特有の費用について、対面・電話における口頭での説明時やウェブページ上の記載等において、<u>「同番移行工事費」としてその内訳・内容を明示し、説明</u>を実施しているところです。 • 双方向番号ポータビリティにおいても、引き続き事前にその内訳・内容を明示して説明していく考えです。 • なお、片方向番号ポータビリティの現状においても、上記説明に係るトラブル・苦情は発生しておりません。

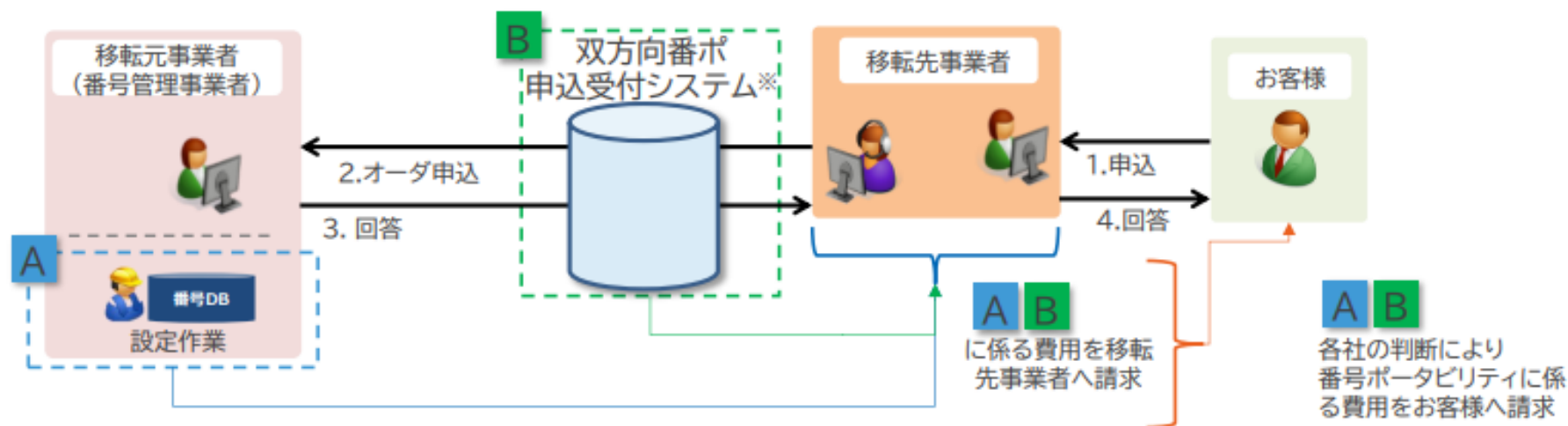
【参考】事業者が負担する番号ポータビリティに係る費用

7

(第1回検討会でのご説明資料)

- ✓ 申込方法については、現行の片方向番号ポータビリティ同様、ワンストップ方式とすることで事業者各社が合意しております。
- ✓ 事業者間での費用負担については、**A** 番号管理事業者の番号データベースへ番号の移転先事業者情報を設定する作業に係る費用及び **B** 事業者共通で利用する双方向番号申込受付システムに係る費用が発生することから、その費用の扱いについて検討した結果、現行同様、移転先事業者が費用負担することで合意しました。
(お客様への費用請求は各移転先事業者の判断により実施)

<双方向番号ポータビリティ申込手続き概要>



※事業者間での議論の結果NTT東西にて構築したものを事業者間で共用する。

【参考】番号ポータビリティする際の利用者料金及び事業者負担費用

- 番号DB設定作業費は、各移転先事業者が各番号管理事業者へ支払い
- 申込受付システム使用料は、各移転先事業者がNTT東西(システム設置事業者)へ支払い
- その他、利用者からの番号ポータビリティの受付に係る費用は、各移転先事業者が負担
- 上記を踏まえた利用者料金は各移転先事業者で設定

①当社加入電話⇒他社電話

利用者料金	他社が設定
事業者負担費用	- 他社が当社に番号DB設定作業費(当社設定) A - 他社が当社に申込受付システム使用料を支払い B - その他、利用者からの番号ポータビリティの受付に係る費用(番号ポータビリティ可否判定等の対応費用)は他社が負担

②他社電話⇒当社ひかり電話

利用者料金	当社が設定※ ※片方向番号ポータビリティの現状では2,000円
事業者負担費用	- 当社が他社に番号DB設定作業費(他社設定)を支払い A - 当社が当社に申込受付システム使用料を支払い B - その他、利用者からの番号ポータビリティの受付に係る費用(番号ポータビリティ可否判定等の対応費用)は当社が負担

③当社ひかり電話⇒コラボ事業者(卸先)のひかり電話

利用者料金	コラボ事業者が設定
事業者負担費用:	(番号ポータビリティ工事は発生しない)

第1回検討会で提示された論点	当社の考え
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。	• 当社は、<u>標準的な処理期間を定め、各番号管理事業者に共有している</u>ところです。 • ただし、その移転先事業者が電話サービスを卸している場合(当社でいえば光コラボの場合)は、利用者より番号ポータビリティの申込を受けた卸先事業者(コラボ事業者)から卸元事業者(NTT東西)への連絡・確認等に別途時間を要することから、このように関与する事業者が増えた場合、標準的な処理期間を定めることは難しいと考えます。 • また、アクセス回線の工事を伴う場合には、番号ポータビリティの期間もそれに依存します※。 ※電話が使えない期間が生じないようにするため、番号ポータビリティの工事とアクセス回線の工事を原則同一日に実施するようにしております。 • そのため、<u>全体として標準的な処理期間を定めるのではなく、まずは双方向番号ポータビリティ開始後の処理期間の実態や利用者の声を注視していくべき</u>と考えます。その上で、必要があれば、適宜ガイドラインに決めていくことを検討すべきと考えます。



ご清聴ありがとうございました。