

# 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） ガイドライン策定に関するヒアリング資料

---

KDDI株式会社

2024年11月26日

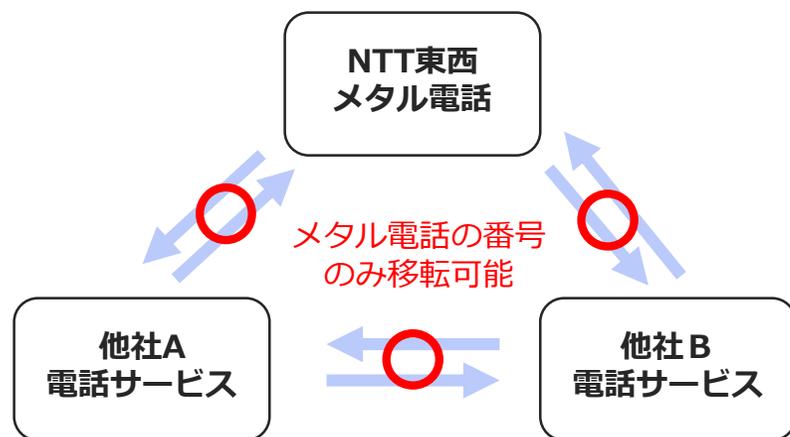
## 固定電話の番号ポータビリティ ガイドライン策定に関する当社の基本的な考え方

- 固定電話は、番号ポータビリティ開始当初より一貫してワンストップ方式による手続きを実施。次頁記載のとおり、2025年1月の双方向番号ポータビリティ開始後も運用の基本的な部分は、従前の片方向番号ポータビリティから変わらないもの。
- また、**現状、番号ポータビリティを起因とする運用上の大きな課題は発生していない**認識。
- そのため、**今回のガイドライン策定においては、必要最小限の内容**（例えば、個人情報保護の規定、請求料金の内訳の明確化等）**を規定することで十分**と考える。
- 仮に、双方向番号ポータビリティ開始後に問題が生じた場合には、問題の原因を適切に捉え、具体的な解決策と合わせて**ガイドラインに規定すべき内容を改めて検討し、必要に応じて改訂していく方向が良い**と考える。

# 固定電話の番号ポータビリティについて（移転可否等）

- 従来は、NTT東西のメタル電話として割当てられた番号であれば、移転可能。
- 双方向番号ポータビリティ開始により、移転可能となる番号の範囲は拡大されるが、**基本的な運用は従前の片方向番号ポータビリティと変わらないものであり、現状も運用上の大きな課題は発生しておらず、双方向番号ポータビリティ開始後も変わらない想定。**

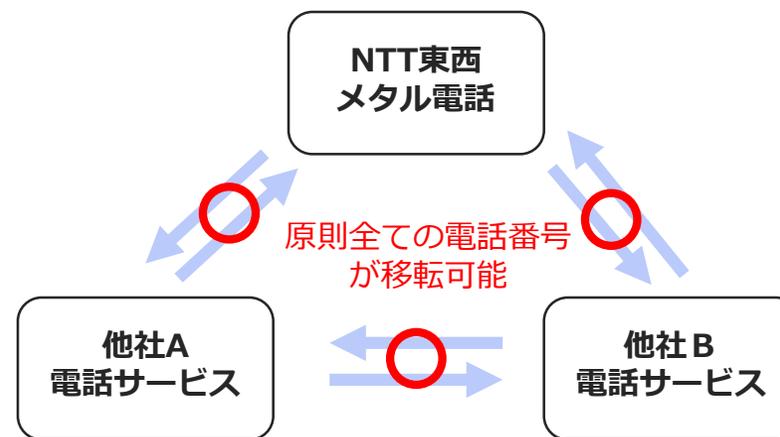
## <片方向番号ポータビリティ>



- **NTT東西メタル電話**として割当てられた番号のみ移転可能
- **NTT東西メタル電話から移転した後、どの事業者間も移転可能**
  - NTT東西ひかり電話は他社電話サービスと同等の位置づけ
  - NTT東西ひかり電話及びその他事業者に指定された番号は移転不可

移転可能な番号の  
範囲を拡大

## <双方向番号ポータビリティ>



- **NTT東西メタル電話に加え、NTT東西ひかり電話及びその他事業者に指定された番号も移転可能**
  - NTT東西ひかり電話は他社電話サービスと同等の位置づけ
  - NTT東西ひかり電話及びその他事業者に指定された番号からNTT東西メタル電話への移転は不可

## お客さま対応について（受付方法等）

- 固定電話は、インターネットサービス等のオプションとして提供されるケースが大半。回線設置工事等が必要となり、お客さまのご都合や開通納期を考慮した日程調整等、**サービスの内容に応じた個別の案内対応が必要**。
- そのため、**個人/法人などの区分ごとに問い合わせ窓口を設定**。
- 双方向番号ポータビリティ開始後も、お客さまに対して**引き続き丁寧な案内を実施していく所存**。

### 問い合わせ窓口

固定電話は、インターネットサービス等のオプションとして提供されるケースが大半で、セット加入が基本。申込キャンセル等の変更手続きが生じた場合、**両サービスを総合的に案内する必要があるため、個人/法人などの区分ごとの問い合わせ窓口を設定**。

### 申込受付

お客さまのご要望に応じ、**インターネット・電話・店頭・対面による受付方法にて案内**。申込受付後、提供エリアを確認し、番号ポータビリティ可否・開通納期等を案内。

### 開通納期調整

物理的な回線設置工事が必要であり**事業者毎に必要な開通納期は区々**。立ち合いが必要な場合等、お客さまのご都合を考慮した開通日の調整が必要。そのため、**サービス特性上、「標準的な処理期間」の設定は困難**。

---

## 検討項目ごとの論点

# 1. 番号ポータビリティの実施の原則等 (1/2)

## <番号ポータビリティの実施の原則と例外>

検討事項	KDDI意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 当社は番号ポータビリティ実施の例外申請を行う予定は無し。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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か。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 原則、全事業者の番号ポータビリティの実施を規定することで問題ない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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など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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 総務省ホームページの該当URLを引用する形で問題ない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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など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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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で問題ない。</li> <li>• 当社は、従前どおりホームページ等で周知すると共にお客さまからの問合せに応じて対応可否や手続き方法等をご案内していく予定。</li> </ul>

# 1. 番号ポータビリティの実施の原則等 (2/2)

## <消費者保護ルールの順守等>

### 検討事項

「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順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。

### KDDI意見

- 移転元事業者による引き止め行為の禁止
  - 携帯電話の番号ポータビリティは、ツーストップ方式における引き止め行為を防止する観点からワンストップ方式が導入された経緯があったものと理解。
  - 一方、固定電話は従前からワンストップ方式による番号ポータビリティを実施しており、番号ポータビリティ手続きに伴う過度な引き止め行為等は問題になっていない認識。双方向番号ポータビリティ開始後もワンストップ方式を継続するため、過度な引き止め行為が横行することは想定していない。
  - 今後、双方向番号ポータビリティ開始後に問題が生じた場合、問題の原因を適切に捉え、具体的な解決策とあわせてガイドラインに規定すべき内容を改めて検討する方向がよいと考える。
- 苦情受付窓口の設置、初期契約の解除
  - 新規加入で番号ポータビリティがスムーズに行えないケースは回線切替工事に起因するケースが多いため、当社は、法人/個人などの区分ごとに問合せ窓口を設け、電話・インターネットの両サービスを総合的に対応している状況。双方向番号ポータビリティ開始後も引き続き各サービスごとに対応予定。
  - 仮に、双方向番号ポータビリティ開始後に問題が生じた場合には、問題の原因を適切に捉え、具体的な解決策とあわせてガイドラインに規定すべき内容を改めて検討する方向がよいと考える。
- 個人情報の保護等
  - 当該ガイドラインへ規定する方向で問題ない。

## 2. 受付方法、利用者負担料金等（1/3）

### <受付方法等>

検討事項	KDDI意見
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 固定電話の番号ポータビリティの実施方式については、現行の片方向番号ポータビリティと同様、ワンストップ方式を原則することでよいか。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ワンストップ方式を原則とすることで問題ない。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 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。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 当社受付方法は、インターネット・電話・店頭・対面を設けており、双方向番号ポータビリティ開始後も同様の受付方法による案内を予定。お客さまのご要望に応じた受付方法で案内することが望ましいと考える。</li></ul>

## 2. 受付方法、利用者負担料金等（2/3）

### <利用者負担料金>

検討事項	KDDI意見
<p>➤ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 番号ポータビリティに対してお客さまにご負担いただく料金は             <ul style="list-style-type: none"> <li>①移転元がお客さまに請求する料金</li> <li>②移転先がお客さまに請求する料金</li> </ul>             の2種類があり得る。           </li> <li>• これらはポータビリティに係るコストに加え、各事業者の個々のサービス特性、営業戦略等に応じて請求の有無及び金額を設定しているものとする。</li> <li>• 現在、番号ポータビリティに係る料金を起因とするトラブルは特に見られないものとする。</li> <li>• 仮に、双方向番号ポータビリティ開始後に問題が生じた場合には、問題の原因を適切に捉え、具体的な解決策とあわせてガイドラインに規定すべき内容を改めて検討する方向がよいとする。</li> </ul>
<p>➤ また、回線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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• お客さまへの請求する各種提供料金については、契約前のサービス内容に関する説明時、およびサービス利用料の請求時に内訳・名目を明示する必要があるとする。</li> </ul>

## 2. 受付方法、利用者負担料金等 (3/3)

### <標準的な処理期間>

検討事項	KDDI意見
<p>➤ 事例ごとに関与する事業者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機関を定める等があり得るか。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 固定電話の場合、利用者の申込～開通までの期間は回線開通（引込線や宅内工事を含む）作業が支配的であり、各事業者・各サービス固有の事情により平均的納期に差分が生じることはやむを得ないとする。</li> <li>• また、お客様の立ち合いが必要な場合（回線敷設や宅内機器の設置等）は、お客様のご都合を考慮した開通日の調整が必要であり、固定電話のサービス特性上「標準的な処理期間」の設定は困難とする。</li> <li>• 仮に、双方向番号ポータビリティ開始後に問題が生じた場合には、問題の原因を適切に捉え、具体的な解決策とあわせてガイドラインに規定すべき内容を改めて検討する方向でよいとする。</li> </ul>
<p>➤ また、あらかじめ事業者間で手続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、手続に際して迅速な対応が可能になるような方策はあるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 事業者間の手続に関しては、これまでにPSTNマイグレーション意識合せの場にて関係事業者合同で検討・整理を実施。</li> <li>• 双方向番号ポータビリティ開始後に事業者間の手続に問題が生じた場合、まずは関係事業者にて問題の解決策について検討するのがよいとする。</li> </ul>

「つなぐチカラ」を進化させ、  
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

# KDDI VISION 2030

