

「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)

1 日時 令和6年11月26日(火) 9時30分～11時10分

2 場所 Web会議

3 出席者

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構成員(敬称略)

(1) 有識者

相田 仁(座長)、河村 真紀子、長田 三紀、山下 東子(以上4名)

(2) 関係事業者・関係事業者団体

加納 大三(楽天モバイル株式会社)、鎌田 理之(エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社)、木下 雅樹(西日本電信電話株式会社)、熊崎 裕亮(西日本電信電話株式会社)、田淵 翔(KDDI株式会社)、種村 青治(東日本電信電話株式会社)、千葉 昌義(楽天コミュニケーションズ株式会社)、長澤 秀幸(東日本電信電話株式会社)、村岡 大輔(ソフトバンク株式会社)、岡田 良平(一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会)、立石 聡明(一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会)

(3) オブザーバー

一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人電気通信事業者協会、
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

(4) 総務省

平松 寛代(番号企画室長)、中田 五月(番号企画室課長補佐)

4 議題

(1) 関係者ヒアリング

(2) その他

【相田座長】 ただいまから、「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」の第2回会合を開催いたします。本日は藤井構成員がご欠席と伺っております。まず、事務局より開催にあたってご説明をお願いいたします。

【中田補佐】 WEB会議による開催上の注意事項についてご案内いたします。本日の会合

の傍聴者につきましては、WEB会議システムによる音声及び資料投映のみでの傍聴とさせていただきます。事務局において傍聴者は発言ができない設定とさせていただきますので、音声設定を変更しないようお願いいたします。また、本日の会合につきましては、記録のため録画をさせていただきます。

次に、構成員におかれましては、ハウリングや雑音混入防止のため、発言時以外はマイクをミュート（OFF）にして、映像もOFFにさせていただきますよう、お願いいたします。ご発言を希望される際には、事前にチャット欄に発言したい旨を全員宛てに書き込んでいただくようお願いいたします。それを見て、座長から発言者を指名いただく方式で進めさせていただきます。発言する際には、マイクをONにして、映像もONにしてご発言ください。発言が終わりましたら、いずれもOFFに戻してください。接続に不具合がある場合は、速やかに再接続を試していただくようお願いいたします。その他、チャット機能で随時全員宛に連絡をいただければ、対応させていただきます。

続いて、配付資料の確認です。本日の資料は、資料2-1から2-9となっております。事務局からは以上になります。

【相田座長】 それでは議事に入ります。本日は関係者ヒアリングといたしまして、前回会合の資料1-4で示しました検討事項に対する意見等につきまして、電気通信事業者5者および電気通信事業者団体3者からプレゼンテーションをいただく予定としております。全てのプレゼンテーションが終わった時点で質疑応答の時間を取らせていただく予定でございます。それではヒアリングに入りたいと思いますが、本日、一般社団法人テレコムサービス協会の山田様のご都合により途中退席されると伺っておりますので、最初にご説明いただきたいと思います。なお、質疑応答につきましては、テレコムサービス協会の事務局にてご対応いただけると伺っております。それでは一般社団法人テレコムサービス協会からご説明をお願いいたします。

【テレコムサービス協会 山田氏】 テレコムサービス協会の山田でございます。資料2-1に沿ってご説明をさせていただきたいと思っております。FVNO委員会として参加されておる皆様の方からヒアリングさせていただいて資料をまとめておりますので、こちらに沿ってご報告させていただきます。固定電話の番号ポータビリティの実現に向けてヒアリングを実施し、8社様からご回答いただいております。内容は下記の通りでございます。まず一点目ですが番号ポータビリティの実施の原則と例外に関しまして、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。こちらに関しまして回答いただいた8社様全てから、規定することで問題ないというところを回答いただいております。二点目でございますが、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、本ガイドラインに規定する方向でよいかに関しまして、8社様からご回答いただいております。規定することで問題ないというところを回答いただいております。

3ページ目です。番号ポータビリティの実施の原則と例外というところで、現時点において番号ポータビリティ実施の例外として申請を行う予定はあるかに関しましてですが、こちら8社様からご回答いただいております。例外としての申請を行う予定はないというところで回答させていただきます。二点目ですが、受付方法、利用者負担料金等に関しまして、ご回答を8社様からいただいております。現行の片方向の番号ポータビリティの利用者の受付方法は店頭であり電話でありインターネット等ございますが、および利用者の特性（法人個人の割合等）に関しまして、各社様からご回答いただいております。受付方法に関しましては、店頭、電話、インターネットでの受付が4社、電話およびインターネットに関する受付が2社、電話のみが1社になっております。利用者の特性ですが、法人のみもしくは概ね法人の方が3社で、一般の個人の方が2社です。法人および個人の方が半数程度というところが2社という形になっております。

受付方法の利用者負担料金等に関しましてですが、現行の片方向の番号ポータビリティと同様にワンストップ方式を原則とすることでよいかという形に関してですが、こちら8社様からご回答いただいております。現行のワンストップ方式で原則とすることで良いというような回答をいただいております。なお、受付方法は事業者様判断の要望がいいと2社からいただいております。利用者負担料金をどのように設定すべきかでございますが、回答としまして、概ね携帯電話と同様の設定が望ましいという回答がございました。一部ご意見として、卸元が設定してきた場合、お客様に負担を求めたい、電気通信番号事業者により設定される原価により検討したいというところを回答いただいております。

標準的な処理期間について、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というところに関しまして、ご回答いただいております。各事業者が標準納期を設定した上で、受付時に説明する。また、必要であれば平均を算出して各事業者向けの参考値として共有するとございました。黒ボツ2ですが、お客様目線ではできるだけ迅速な対応を希望したい。黒ボツ3ですが、事業者間およびサイト上にも必要情報について

手続きを迅速に行えるように明記することをガイドラインには規定した方が良いのではないかなというのはございました。黒ボツ4点目ですが、番号保有しております事業者に依存する。それとは別に、番号希望で転出のお客様には、転出先の開通まで転出元の開通も維持しなければならない、その分お客様料金負担も増える可能性があるため、事前にトラブルを防止するような措置が必要ではないかなというのを考えております。最後でございますが、サービス名を除く事業者名であり、電話番号、契約者名のみの照合処理ができるようにしていただくことで迅速に処理ができるのではないかなというようなご意見もございました。以上がFNV0委員会の皆様からご回答いただいた内容でございます。最終ページは委員会の構成になっておりますので割愛させていただきます。私からの説明は以上でございます。

【相田座長】 ありがとうございました。続きましてNTTコミュニケーションズ株式会社様からご説明をお願いいたします。

【NTTコミュニケーションズ 鎌田構成員】 NTTコミュニケーションズの鎌田でございます。それでは検討項目に対しての弊社側の対応状況および意見についてご報告をさせていただきます。資料の3枚目までおめくりください。まず番号ポータビリティの実施の原則等に関してですけれども、例外として申請予定の事項はございません。また原則に関してですけれども、固定電話番号の指定を受けた電気通信事業者は（卸役務の提供を受ける事業者も含めて）、相互間での番号ポータビリティの実施を原則とするということで問題ないと考えております。また例外事例については弊社で該当は予定ないのですけれども、総務省様のホームページに例外を掲載いただいて、ガイドラインにおいて当該URLを引用するという方法について賛同いたします。またユーザーへの周知に関しても、影響が発生するものに限って周知することで混乱を防ぐことができるので適当であるというように考えております。一番下の消費者保護ルールにつきまして、携帯電話の番号ポータビリティガイドラインにも種々記載がございますけれども、本ガイドラインにも規定することで問題はないと考えております。

続いて受付方法、利用者負担料金等の関係ということで5ページをご覧ください。現状の片方向番号ポータビリティは他の事業者様と同様にワンストップ方式で運用を行っております。また弊社の固定電話のサービスの法人・個人の割合というところですが、弊社のサービス自体は全て法人様向けのサービスとなっております。受付方法につきまして、ワンストップ方式を原則とすることでよいかなということにつきましては、ワンストップ方式で既に整理して準備の方も進めておりますので、ぜひワンストップ方式を原則ということ

でお願いしたいと考えております。また受付の方法につきましては、法人のお客様向けですので、顧客接点となります営業の担当および法人向けのコールセンターでの電話での申し込み受付というのをやらせていただく予定でおります。

続きまして6ページ、利用者負担の関係ですけれども、ポータビリティ実施に際して事業者側で何らかの費用あるいは移転元、番号管理元事業者様へのお支払い等が発生するものに関しては、エンドユーザー様に一定のご負担をいただくということは通常ビジネスとしてはあり得ると思っておりますけれども、実際に今回のワンストップ方式での双方向番号ポータビリティにおきましては、現状の携帯電話・PHSの番号ポータビリティのガイドラインに記載のあるツーストップ方式での番号ポータビリティ予約番号の発行といったプロセスは発生しませんので、それに伴う利用者料金というのは予定しておりません。ただ下段にありますように番号ポータビリティのお申し込みに際して設定変更の工事費用、それから新規にポートインいただいたような場合ですと、固定電話サービスで用いる回線の新設が必要なケースが多いと想定されますけれども、こちらの新設に伴う回線工事費というところは区別がつくような形で請求書内訳等でお客様に明示をしていくということで透明性が担保できるのではないかと考えております。

最後7ページ目になりますけれども、標準的な処理期間の関係です。移転元事業者、番号管理事業者それぞれの立場における各社の標準工事納期に関する情報ということは、事前の事業者間での意識合わせの場等を通じまして、関係事業者間で情報は取り交わし済みでありまして、各社がこれを遵守するように努めることで番号ポータビリティの迅速な実施は一定程度担保できるものというように考えております。ただ先ほども少し触れましたが、ポートインの多くの場合ですと、回線の新設が発生することがあるかと想定されます。携帯電話と異なりまして、固定電話のポータビリティにおいては回線の物理的な新設工事の納期もかかりますので、そちらと合わせて全体での納期という形で見ていく必要があるのではないかと考えています。最後になりますけれども、1月からのサービス開始に向けて必要な情報は事業者間で取り交わし済みではありますが、今後運用が始まってきますと、各社間での運用、習熟が進むところもあるでしょうし、課題が出てくるところもあるかもしれませんので、そういった運用が始まった後の状況に応じまして、必要に応じてまた関係事業者様と改善等を図ってまいりたいというように考えております。以上になります。

【相田座長】 ありがとうございます。続きましてソフトバンク株式会社様からご説明をお願いいたします。

【ソフトバンク 村岡構成員】 ソフトバンクの村岡でございます。ソフトバンクの説明を始めさせていただきます。こちらの資料ではソフトバンクのサービスについての概要をまとめた資料というところになります。左側については法人向けのサービス例でございまして、右側に書いているのは個人向けのサービス例というところになります。本日の説明では青枠で囲っているおとく光電話とホワイト光電話についての実際の工事とフローも併せて説明しながら弊社の意見の方をさせていただきたいと考えております。

こちらのスライドが少々細かくて申し訳ないのですが、こちらは法人系のおとく光電話サービスに他事業者から番ポしたものととなります。左側の構成図を見ていただきたいのですが、一番左の移転元：他事業者と書いているところが、現在お客様が他事業者で利用されているサービスとなります。このお客様がソフトバンクのおとく光に切り替えた場合、こちらの回線が宅内までの二重引きが発生するということになり、お客様宅内においても工事が発生するということになります。こちらの動きですが、右側のオーダー・工事フローといったところで、お客様からの申し込みは、移転先である弊社ソフトバンクの方に入ってきます。オーダーを受けて回線の二重引きの設置が必要となりますので、NTT東西様の方に回線の新規申し込みを弊社の方から行うという流れになります。その納期も見つつ宅内の工事を行いまして、大体切り替え日程が見えてきたところでお客様と日程調整の方を行います。その上でソフトバンクの方から移転元事業者の方に番ポのオーダーを行いまして、切り替え作業に進んでいくということになります。この後、移転元事業者様の方でも元々回線を引っ張っておりますので、廃止が必要な場合においては回線の廃止工事であったり宅内の撤去工事というものが必要となります。

こちらにつきましては、先ほどの法人のおとく光がポートアウトした場合になります。左側の構成図でおとく光の構成の方から他事業者様の回線に切り替えるといったところになります。こちらも同様に他事業者様の方では、回線の二重設置が必要となります。オーダー・工事フローにつきましては、ほぼほぼ先ほどの流れと逆転するようになるところになるのですが、動きとしては同じということになります。回線が切り替わった後にソフトバンクとして最後、回線の廃止が必要であれば廃止工事を行うといったところは先ほどと同じとなります。

続きましては個人のサービスになります。個人のサービスもいくつかあるのですが、この例としてはホワイト光電話サービスになります。こちらにつきましては他事業者様のサービスの方から弊社のホワイト光電話に切り替わるといったところになります。こち

らのサービスにおいても、他事業者様の回線がそのまま使えないというところがございますので、弊社の方で新たに回線を手配するといった工事が必要になります。こちらにつきましては先ほどの法人の方のフローと右側が同じとなりますので、説明の方は割愛させていただきます。

こちらはホワイト光電話の方から他事業者の方にポートアウトするといったところとなります。こちらも先ほどとは逆転というところにはなりますけれども、工事内容フローにつきましては法人の方と同じになりますので説明の方は割愛いたします。

こちらからは弊社側の意見になります。まず一つ目ですけれども、番号ポータビリティの実施を原則とすることにつきましては、弊社としては全事業者が規定するということで問題ないと考えております。二つ目になりますけれども、例外について総務省様のホームページの方にURLを引用するということにつきましては、その方法で問題ございませんという回答になります。三つ目になりますけれども、例外周知に関してですけれども、通常一般の利用者が契約しないようなサービスにつきましては、かえって混乱を生むというところもあるかと思いますので、そのようなサービスまでは不要だというように考えております。

続きましては引き止め行為のところになります。本ガイドラインに規定するかどうかというところになりますけれども、弊社の意見としてはガイドライン自体に規定すること自体は特に問題ないというようには考えているものの、今回の固定電話の双方向番号につきましてはワンストップ方式というところで、お客様が移転先事業者に申し込みをしたことがトリガーに進められるというところになります。そのため過度な引き止め行為というのが発生しづらい仕組みになっているというところを考えております。そのことも踏まえて改めて問題が発生したときには、具体的な解決策をガイドラインに規定するというような進め方でも良いのではないかと考えております。

こちらはワンストップ方式を原則とすることでよいかというところになりますけれども、ワンストップ方式で問題ないというところの回答になります。またお客様の受付方法につきましては、弊社においてはホームページの申し込みの他、店頭であったり特に法人においては対面での対応というところを行っております。こちらにつきましては、お客様のニーズに合わせて各社対応するということで良いと考えております。

続きましては工事の負担に関わる場所とその内訳のところになりますけれども、固定電話の場合、先ほど前半の方の説明の通り、回線の工事であったり撤去という物理的な工事が発生しますというところがモバイルサービスとの違うところと感じております。こうい

った工事のところにつきましては、引き続き事業者の方の設定について委ねられるべきというように考えているというところになります。細かい内訳につきましては、弊社の各社サービスにおけるホームページの方に公開しており、透明性につきましてはある程度担保できるのでないかと考えております。

続きましては、インセンティブの関わる場所ですとか迅速な手続きというところになるのですけれども、こちらにつきましては先ほど申した通り回線の敷設や宅内の工事が発生するというケースもありますので、現実的に標準的な処理期間というのはなかなか定めることが難しいかというようにも思っております。特殊な手続きが事業者間である場合には、事前にそういったところを丁寧に説明したり、切り替えに関わるスケジュールを適時事業者間で連携するといったところで手戻りない迅速な対応というのができるのではないかと考えております。以上となります。

【相田座長】 ありがとうございました。続きまして東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社様からご説明をお願いいたします。

【NTT東日本 種村構成員】 NTT東日本、NTT西日本を代表しまして東日本種村の方からご説明させていただきます。よろしくお願いいたします。第1回の検討会で提示された論点を左側に、右側に当社の考え方を記載する形の構成をとらせていただいております。まず番号ポータビリティの実施を原則とする旨の規定でよいかというところですが、こちらについては賛同の考えですと記載をさせていただいております。なお細かいのですが、※書きの方で記載させていただいておりますが、現在情報通信行政・郵政行政審議会等で議論されている電気通信番号計画の改正案の中で、利用者への影響が軽微なもの、それから実施が技術的な困難なものについては例外とされていると認識しております。当社としては、例えば公衆電話や緊急通報用電話のようなものについては、利用者が番号を意識せず利用するものとして認識しておりますし、また利用の期間が一時的なものである臨時電話であったり、他社が払い出した電話番号及びNTT東西ひかり電話番号の加入電話及び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認識をしております。今も出たような例外のところを論点でも記載をいただいているところですが、こちらの周知について、ガイドラインについてはホームページの該当URLを引用するという方向でよいかと論点提示されたと認識しております。私達の意見とすると、例外条件が追加されたことを移転先の事業者が把握していなくて、例えば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、最終的には利用者様の利便を損なうという可能性があるため、例外となる事例

については可能な限り速やかに公表いただくという必要があるものと認識してございます。なお、その具体的な公表の手段については、手続きの煩雑さであったり、利用者、事業者にとってのわかりやすさの観点も踏まえて総務省様の方で決定いただければいいのではないかと考えてございます。

利用者への周知をどのように行うことが適当かという部分での論点でございます。先ほど述べましたが公衆電話や緊急通報用電話については、実際に利用される方が当該番号について番号の認識をして利用することがあまり想定しづらいかと思っておりますので、事業者への影響がないことから、周知は不要ではないかと考えてございます。なお一部お客様にとっては該当の可能性があるケース、例えば臨時電話であったり、先ほど申し上げましたが他社が払い出した電話番号ですとか、ひかり電話で払い出された電話番号がNTT東西の加入電話やINSネットの方に戻りたいと言った場合については、例外になって番号ポータビリティを利用できませんということについては当社としては周知をきちんとしていこうと考えてございます。

消費者保護ルールの遵守についてでございます。固定電話番号のポータビリティにおいてもこういったところの引き止め行為は禁止であるところ等についてガイドラインに規定する方向で良いかというところでございますが、当社としても賛同の考えでございます。

続いて受付方法です。ワンストップ方式を原則とすることでよいかという論点でございますけれども、現行片方向の番号ポータビリティにおいても問題が特段発生しておりませんし、お客様の利便性にも鑑みて、ワンストップ方式を継続することに賛同していく考えです。なお、またここも※書きで少しわかりにくいのですが、先ほどソフトバンク様からのご意見にもあったかと思っておりますけれども、例えばフレッツ光をアクセス回線とするひかり電話から他社の電話サービスに番号ポータビリティで移行する場合などについては、他社への申し込みのみでひかり電話の解約手続きは完了します。こちらの部分はワンストップで完了するのですが、元々のアクセスライン、フレッツ光の解約についてはそのインターネット接続サービスの継続意向や解約にあたって必要となる手続きについてご案内をさせていただく必要があることから、お客様の方にお申し込みいただく必要があるという認識でございます。下段のところに移ります。今回、利用者の受付方法についてどのような方法が望ましいかという論点でございますが、受付方法としては今の片方向番号ポータビリティと同様、以下を予定してございます。116での受付であったりホームページでの受付、それから法人のお客様が中心になろうかと思いますが営業担当者による対面での受付を予

定してございます。

利用者負担料金について少し説明をさせていただきます。携帯電話の場合については一定の額の利用者負担を定めているが、固定電話で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という論点でございます。当社の考えとすると、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番号データベースの設定作業費や、申し込み受付システムの使用料といった費用、それから実際にお客様から番号ポータビリティの申し出を受け付けるための費用が発生することから、その費用はお客様の方にご負担いただきたいと思ってございます。※書きで書かせていただいておりますが、現行片方向の番号ポータビリティにおいても2,000円を利用者にご負担をいただいているのが現状でございます。

前回の第1回の論点の説明のところの補足をさせていただきたいので、次のスライドの方に回していただいてよろしいでしょうか。こちらは第1回の検討会でご説明をさせていただいた資料です。右にお客様がいて、そこからオレンジ色の箇所に移転先の事業者にお申し込みいただきます。その先、元々番号管理をしている事業者の方は番号の変更する設定作業というところでAのお金がかかります。また双方向番が申込受付システムを事業者共通で構築するということを事業者間で合意し構築をしております。こちらの中に登録をするという費用が発生すると、この利用料の二つがかかります。AとBというものがかかるというところになってございます。

こういった例からすると、番号データベースの設定作業のAの部分、それから申込受付システムのBの部分については、事業者間の負担費用としてかかってくるということになります。また先ほど申した通り、お客様からの実際に申し込みがあった場合の受付に関する費用というものもありますので、下段のところの①に書いておりますが、例えば当社の加入電話から他社のどちらかにポータビリティした場合には、事業者としての負担の費用として、ポツの三つのものがかかるというような形になります。なおこの料金は事業者間の方でやり取りをさせていただきますが、実際にそれをお客様にどのように設定するかというところは、それらを踏まえて、各移転先の事業者様、この①の例で言うと他社さんの方で設定をされるという認識になります。逆に言うと②他社の電話から当社のひかり電話に移る場合には同じ費用がかかりますし、利用者料金とするとこちらは当社が設定をさせていただくという考えでございます。なお、片方向の番号ポータビリティの現状だと、ここで2,000円をご負担いただいているという中身になってございます。

こういった観点で利用者負担料金をどのように設定すべきかというところですが、負担の具体的な水準については事業者によって異なることから、なかなかガイドラインにおいて一律に水準を定めることは難しいのではないかと考えておるところでございます。下段の方に移ります。回線の工事費について内訳・名目を明示することで透明性を担保できないのかといった論点でございます。こちら片方の番号ポータビリティの現状で申し上げますと、お客様には番号ポータビリティにあたってかかる特有の費用について、対面それから電話における口頭での説明ですとか、Webページ上での記載において、同番移行工事費としてその内容や内訳を明示して説明させていただいてございます。1月から始まる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・内容を明示してお客様に丁寧に説明をさせていただく考えです。なお、参考までに申し上げますと、現行このような形で片方向番号ポータビリティにおいて運用してございますが、この説明に関してトラブルであったり、苦情といったものは発生していない状況でございます。

9スライドまでお願いします。今度は標準的な処理期間を定める点についてどのような形で迅速な実施を担保するかという論点でございます。当社については、この番号ポータビリティに係る標準的な処理期間を定めて、各番号管理事業者様の方に共有をさせていただいているところでございます。また例えば移転先の事業者様が電話サービスを卸しているような場合、例えば当社で言うと光コラボの場合になりますが、この場合は利用者のお客様の方から番号ポータビリティの申し込みを受けた卸先の事業者（コラボ事業者様）から改めて卸元の事業者であるNTT東西の方にご連絡をいただき確認するという形で別途確認に時間を要することになります。このように関与する事業者が増えた場合、なかなか標準的な処理期間を一律に定めることは難しいのではないかと考えてございます。またアクセス回線の工事が伴う場合には、番号ポータビリティの期間もそれに依存する形になってございます。なお前回座長の方から少しコメントもあったかと思いますが、電話が使えない期間が生じないようにするために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、空白の期間が生じないように短くするような工夫を当然に実施させていただく考えです。結果として、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お客様の声を注視していき、その上で必要があれば適宜ガイドラインに定めていくことという形で検討していただきたいと考えてございます。以上となります。

【相田座長】 ありがとうございました。続きまして楽天コミュニケーションズ株式会社

様、お願いいたします。

【楽天コミュニケーションズ 千葉構成員】 それでは楽天コミュニケーションズの方から各論点に対する当社の考え方について説明させていただきます。まず一点目が番号ポータビリティの実施の原則等のところでございます。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でございますが、こちらにつきましては当社で現時点におきましては、技術的に困難なケースは特に見受けられておりませんので、申請予定はございません。次に実施の原則と例外検討事項につきましてはの検討事項案に対する意見でございますが、番号ポータビリティの原則実施、あとは例外的総務省様の方の該当URLの引用、例外事項の周知につきまして特に異論ございません。また次の消費者保護ルールの遵守等につきましても、MNPガイドラインと同様に規定することにつきまして特にこちらにも異論ございません。

二番目の受付方法、利用者負担料金等につきまして、現行の片方向番号ポータビリティにおける利用者の受付方法でございますが、法人のお客様につきましては対面営業による書面での申し込みの受付をしております。一方、個人のお客様につきましては弊社側の方としましては直接提供しておりません。こちらの方の回答は割愛させていただきます。次に受付方法に対する検討案のところでございます。まず一点目、ワンストップ方式の原則化につきましては異論ございません。次の望ましい受付方法でございますが、こちらにつきましては個人の利用者様と法人の利用者様のニーズは異なっておりますし、提供するサービスによりまして手続きの方法も異なるというように考えております。こういった中で一概に最適な申し込み方法を断定することは難しいと思われまますので、ガイドラインを仮に規定するのであれば、利用者の多様なニーズや状況に応じて柔軟な受付方法とするといった形の記載の方が望ましいというように考えております。

こちらのスライドは弊社の実データとなりますので、有識者限りとさせていただいております。法人向けにつきましては、実数が少ないということもございまして、卸提供させていただいております個人向けのお客様のデータというような形で出させていただいております。我々の個人向けのサービスでございますが、特定の業態の事業者様を通じて提供しております。そういった中で番号ポータビリティの実績の推移を見ていきますと、2010年から2020年にかけて、所々に少し山が見えるのですが、こちらにつきましては事業者様の方の本業の加入者様が aumentando しているものと思われると思われまます。また2021年から2023年に番号ポータビリティの数が増えているのですが、こちらについても固定電話サービスをメインとして切り替えという形ではなく、アクセス回線の切り替え、メタルから

光回線への切り替えが主な要因となっておりまして、若干当社の偏ったデータという部分になりますが、個人の利用者様につきましては固定電話の番号を目的として加入するのではなく、インターネットのアクセス回線の方が主目的で、そこに付随して番号が行われているという傾向があるのかというように考えております。

次が受付方法、利用者負担料金等に関する部分でございますが、まず利用者負担料金の検討に対する意見というところで、利用者負担料金の設定に関する考え方でございますが、当社では現行の片方向ポータビリティの利用者負担料金をベースに、片方向とあとは双方向のオペレーション工数の差異や営業面での考慮を含めて、できるだけ合理的な利用者負担となるように現在検討を進めている最中でございますが、こちらにつきましては現時点では明確な回答は持ち合わせていない状況でございます。次に工事費の内訳・名目の透明性の担保のところでございますが、こちらにつきましては電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドラインの基本説明事項に基づいて当社ホームページ上の案内や請求書において内訳・名目等々を明示しております。こちらの認識が相違している可能性が若干あるかもしれませんが、工事費の内訳・名目の透明性の担保につきましては、消費者保護ルールの方で担保されているのではないかとこのように認識しております。

次に標準処理期間のところでございますが、まず一点目の番号ポータビリティの迅速な実施の担保のところでございます。こちらにつきましては事業者の規模やサービスの特性によりまして処理工数が大きく異なってくると考えております。そういった中で一律の標準期間を義務化させることが過度な規制になる恐れがございますので、意図的に処理手続きを遅らせる等といった形の禁止事項を設けることによりまして、迅速な実施を担保することが適切ではないかというように考えております。最後に手続きに際して迅速な対応が可能となるような方法・方策という部分につきましては、事業者間で既に手続きに必要な情報は明示されていると認識しております。手続きに関してさらに迅速な対応が可能になるような方策につきましては現時点では具体的な案は有しておりません。そういった中で必要があれば適宜ガイドラインに定めていくことを検討するという形が良いかというように考えております。以上となります。

【相田座長】 ありがとうございます。続きましてKDDI株式会社様からご説明をお願いいたします。

【KDDI 田淵構成員】 KDDI田淵です。それでは資料2-6に基づきましてご説明いたします。右肩1ページ目をご覧ください。まず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を記載しております。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しております。次のページにも記載しておりますが、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については従前の片方向ポータビリティと変わらないものとなっております。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というように認識しております。そのため今回のガイドライン策定においては、必要最小限の内容というところで、例えば個人情報保護の規定であったり、請求料金の内訳の明確化といったところを規定することで十分なのではないかというように考えております。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ついて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し、必要に応じて改定していく方向が良いのではないかと考えております。

続きまして2ページ目をご覧ください。こちらについては固定電話の番号ポータビリティ移転可否等について記載しております。左下に従来の片方向番号ポータビリティの内容を記しております。NTT東西メタル電話として割り当てられた番号のみ移転可能となっております。NTT東西メタル電話から移転した後、NTT東西さんのひかり電話も含めてどの事業者間でも移転可能というようになっております。ただ一番下に記載しておりますが、NTT東西のひかり電話およびその他事業者指定された番号については、従来片方向ポータビリティの中では移転できないというようになっております。一方、双方向番号ポータビリティが開始されましたら移転可能な番号の範囲が拡大されまして、NTT東西メタル電話に加えて、NTT東西ひかり電話およびその他事業者指定された番号も移転可能というようになっております。ただしNTT東西ひかり電話やその他事業者指定された番号については、NTTメタル電話への移転というところは、できないというような運用になっているものと認識しております。従いまして、双方向番号ポータビリティが開始されましたら移転可能となる番号の範囲が拡大されるというところではあるのですが、基本的な運用については従前の片方向ポータビリティと変わらないものとなっております。現状も運用上の大きな課題は発生していないというように認識しております。また双方向番号ポータビリティが廃止された後についても変わらず、運用上の大きな課題は発生しないのではないかとというように想定しているところです。

続きまして3ページ目をご覧ください。こちらについてはお客様対応について受付方法等を記載しております。下の図に大きく3点記載しております。まず一点目、問い合わせ窓

口に関してです。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して、電話・ネットのセット加入が基本というようになっている状況です。申し込みキャンセル等の変更手続きが生じた場合には、電話・ネットそれぞれのサービスを総合的に案内する必要があるというところですので、弊社においては個人・法人などの区分ごとの問い合わせ窓口を設定している状況でございます。二点目、申込受付に関してです。お客様のご要望に応じてインターネット、電話、店頭、対面による受付方法にてご案内しております。申し込み受付後、提供エリアを確認しまして番号ポータビリティの可否であったり、開通納期等をご案内している状況となっております。三点目、開通納期調整に関してです。固定電話については物理的な回線設置工事が必要となっておりまして、事業者ごとに必要な開通納期については区々であるというように認識しております。お客様の立会いが必要な場合など、お客様のご都合を考慮した開通日の調整が必要となっております。従いまして、固定電話のサービスの特性上、論点の一つとなっているところでもございますが、標準的な処理期間の設定というところについては困難なのではないかというように思っております。このように固定電話についてはサービスの内容に応じた個別の案内対応を弊社としては実施しているところであり、双方向番号ポータビリティ開始後につきましても、お客様に対して引き続き丁寧な案内というところを実施していければというように考えているところです。

続きまして4スライド目以降に検討項目ごとの論点というところで、検討事項ごとの弊社の意見、考え方を記載しておりますが、こちらについては別途、参照の方をお願いできればというように考えております。弊社からのご説明については以上になります。

【相田座長】 ありがとうございました。続きまして一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会様からご説明をお願いいたします。

【日本インターネットプロバイダー協会 立石構成員】 日本インターネットプロバイダー協会立石です。固定電話番号ポータビリティについてということで、ガイドラインを作っていただくことに対して、我々として特に異存はございません。賛成したいと思います。ただコラボの事業者が多いものですから、先ほどから何回かその点についても言及されているのですけれども、コラボ事業者メインならではのお願いというのがございまして、大きく一つはユーザーおよび関係事業者への周知ということで、一つ目、回線契約が終了する場合、解約方法や金額について明確にわかるよう周知をお願いしたい。費用が発生する場合についてはその費用についての説明をお願いしたいと思います。回線の契約等が発生する場

合、その回線に従属するサービスがある場合には、その利用者に対して適切な通知および解約方法が通知されるよう既存契約事業者からユーザーに対して通知されるようにしていただきたいと思います。これについては消費者保護が第一ではあるのですが、移転先（転送先）事業者においても、移転元の事業者のサービスを全て把握しているわけではないので、もうあまりないことだとは思いますが、後からサービスだけが残っていて月何十円か何百円だとかが引き落とされていたといったことが過去にありましたので、万が一そういうものがある場合については、元々の契約元のサービス事業者の方で手当をしていただきたいと思います。それから二つ目はキャリアによって利用する装置についても変更される可能性が高いものですから、コラボ事業者当人の関係者についても十分な周知をお願いしたいと思います。同様にこれまで片方向でしかできなかったため、反対方向には契約の解約という形で対応してきたのですが、今回両方向になるということ自体はもちろいしいことですが、それに伴って混乱等も予想されるため、手続きそのものが煩雑になったり不明瞭にならないようにお願いしたいと思います。それから三つ目ですが、このようなことに関して事業者が利用者に対して周知対応、また問い合わせ対応等を行う際には必要に応じて各事業者に十分な協力をお願いしたいと思います。

それから大きく二つ目ですが、これもあまりないことだとは思いますが、番号ポータビリティの例外措置というのがございますが、都度対象となった事例について、可能な限りその理由等の公表をお願いしたいというように思います。以上になります。

【相田座長】 ありがとうございます。それでは、続きまして日本ユニファイド通信事業者協会様からご説明をお願いいたします。

【日本ユニファイド通信事業者協会 岡田構成員】 日本ユニファイド通信事業者協会の岡田です。それでは資料2-8に沿って説明させていただきます。2ページ目です。まず初めにというところで、当協会このようなご説明の場をいただきましてありがとうございます。双方向番号ポータビリティは固定電話番号を取り扱う卸先事業者も対象になっているというところで、我々の協会の方も直接的影響があるというところで、協会内で議論をして今回発表させていただくというところになります。

4ページ目です。我々協会の説明ですが、我々はユニファイド通信事業を営んでいる事業者で構成されている協会になっています。そのユニファイド通信事業の中でもクラウド電話というところは、やはり次世代の電話として世界的に急速に普及が進んでいると思っています。その普及を健全に推進すべく、業界一丸となって2019年に12者で設立

した協会になっておりまして、現状は72者の会員がいるというところになっています。

5ページ目です。こちらが主な活動実績になっています。全体的な説明は割愛させていただきますけれども、主には固定電話番号を初めとした電話番号の不適正利用の防止と事業法遵守に向けた会員に対する啓蒙や支援を行ってきたというところをこちらにまとめさせていただきます。

6ページ目になります。こちらから当協会の意見になります。まず前提としてというところですが、固定電話の卸市場についてというところでは、ユニファイド通信のサービス事業者というところは、やはり番号指定事業者から番号の卸提供を受けて、自社のサービスを提供しているというところがあります。卸取引も活発で2次以上、要は多段に卸が行われているというところになっています。そして番号指定事業者であるというところはなかなか困難であるというところも含めて、番号指定事業者の交渉優位性が大きいというところも特徴であるというように思っています。

8ページ目です。それを踏まえて我々の主な意見の骨子というところで2点まとめています。一点目です。消費者利益の最大化を目指していただきたいというところになっています。特にスイッチングコストというところの最小化は、やはり強く望んでいるところになります。骨子の二点目ですが、従来の問題の解決に向けてというところで、先ほど申し上げた通り卸元・卸先というところの交渉力の差というところは、やはりあるかというように思っています。それが番号ポータビリティに影響が出てはいけないなというところで、こちらの解決を望んでいくというところになります。

9ページ目です。こちらからが具体的なところになります。第1回検討会で示された論点というところをベースに我々の意見の方を發表させていただきたいというように思っています。純粋に賛成というところに関しては割愛させていただいて、プラスでコメントがあるところだけ説明させていただければと思っています。まず①-1、論点です。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というところですが、我々の意見としては、利用者保護を考えれば原則全ての電話番号がポータビリティ可能であることが重要というところで、賛成とさせていただいております。

10ページ目です。項番①-3です。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。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という論点ですが、JUSAの意見としては、利用者にわかりや

すく伝えることが重要であるため、ウェブ等で利用者向けの最低限の情報にまとめて掲示することが良いというところで賛成とさせていただいています。ただし利用者から数多く問い合わせがあるようなものに関しては、やはり詳細を示せるように何か網羅性のある形でまとめて、別途発表していただくのがいいのではないかと考えております。

11ページ目です。項番③－2です。利用者の受付方法について、固定電話番号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というところです。まず課題として思っているところが、番号ポータビリティを円滑にするためには利用者が自身の契約者情報の取得を円滑に容易に行うことが必要だということに考えております。事例ですが、やはり長きにわたって事業を営んでいる事業者さんがいた場合に、設立当初に電話番号を契約して、その番号をポータビリティしたいというようになった際に、契約当初の回線の名義人だったり契約書情報がなかなかトレースできないということがあって、名義に相違があって番号ポータビリティに支障をきたすという事例も確認されています。そういったところも踏まえてこの対策のところですけれども、固定番号を取り扱う全事業者が自らのウェブサイト等で回線の契約者情報の開示を行うといったような掲示することを提案したいということに考えております。

12ページ目です。項番④－1です。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というところです。こちらですけれども、まず先ほどNTT様の方の説明もあった通りだと思うのですが、番号ポータビリティに関する手続き費用というところは、移転元事業者が移転先事業者に対して求めていくというところがあると思っています。ここで1で示させていただいている懸念点ですけれども、やはり移転元の事業者さんは自らの利用者の流出を防ぐために、その立場を背景として高額な移転手続き費用を定めるというインセンティブが発生するのではないかと懸念があります。別の懸念ですけれども、番号の卸提供というところは、一般的に厳しい規制のない相対取引によって行われているのが現状だと思っています。今後、双方向ポータビリティが開始することによって、卸元事業者からその卸先事業者へ移転する事例というのでも発生するというように想定しています。卸元事業者がそれを嫌がって卸元の優先的地位を背景として番号移転に干渉するという懸念もあるかという、この2点があるというところから、やはり大きな市場シェアを持つ指定設備事業者および番号指定事業者が不当に高額な番号ポータビリティの費用の設定もしくは立場の弱い卸先事業者等に対して不当な干渉が発生しないよう

に一定のルールや考え方というところを定めるのが必要なのではないかとこのところを發表させていただきます。

13 ページ目です。項番④—2 です。回線の工事費等も同時に発生する場合、内訳・名目を明示することで透明性を担保できないかということです。JUSA の意見としては、移転費用が他の費用から切り離されて明示されることが必要ではないかという点で賛成とさせていただきます。

続いて項番⑤—1 です。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、全体としては標準的な処理期間を定めることは難しいと考えられているところ、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ということです。JUSA の意見としましては、やはり電話番号が先ほど申し上げた多段で卸されているというケースも含めて、経由する事業者数がなかなか定まらないというように思っていますので、画一的で標準的な処理期間を定めることは非常に難しいというように思っています。ただ、それが利用者の不利益に関係することもあるということも含めて、今後の実施状況を注視しながら必要に応じて議論していきたいというように考えています。

項番⑤—2 です。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があるかということですけれども、これもやはり卸先事業者も含めると非常に対象事業者が多くなるということが想定しています。全事業者が番号ポータビリティに関する手続きや事業者間問い合わせ先をウェブ等で開示していくことが必要というように考えています。ただ開示する情報については今後議論が必要かというところでまとめさせていただきます。以上が JUSA の報告になります。これ以降は参考資料として載せていますので、もしお時間ありましたらご確認いただければということになります。以上であります。

【相田座長】 ありがとうございます。それでは質疑応答・意見交換に入りたいと思います。これまでの各社様からのご説明内容につきまして、構成員の方からご質問やご意見がございましたら、チャット欄に記入いただければ私の方で指名させていただきますし、それが難しいようでしたら直接マイクをオンにしてお声掛けいただいても結構でございます。どの事業者さんのどの項目に関する質問でも構いませんので、よろしくお願いいたします。

私の方から、NTT さんの資料で言いますと 7 ページ目のところで、B の双方向番号受付システムから移転元事業者にオーダーの申し込みが行き、そこで設定作業がなされるという図になっているのですが、多段の番号を行った場合には現在加入している移転元に加えて、番

号管理をしている事業者に対しても別途いって、ENUMの設定をしてもらわなければいけないということですが、現在加入している移転元事業者と番号管理事業者が同じ場合と、別々である場合にいわゆるこの設定作業にかかる費用等が異なる可能性はあるのでしょうか。まずNTT東西さん、お答えをお願いしますでしょうか。

【NTT東日本 長澤構成員】 NTT東日本の長澤です。結論から申しますと工事費は変わりませんというのがお答えでございます。あくまで番号管理のデータベースの設定作業ですので、工事費は変わりませんというのがお答えになります。以上でございます。

【相田座長】 それと交換機の方の設定変更も必要になるわけですね。それは別途、いわゆる解約に関する手数料として直接移転元からお客様の方に請求が行くということですか。それともそこも込みでこの移転先事業者の方に請求がいくということでしょうか。

【NTT東日本 長澤構成員】 番号ポータビリティにかかる工事・作業費につきましては1回ございまして、元々の移転元のサービスを廃止する工事につきましては、移転元のサービスの提供会社で作業を行いますが、移転先事業者に請求するものではないと認識しております。

【相田座長】 そうするとここでは移転元と書いてあるけれども、どちらかというと、この番号管理、元々番号をもらったときの事業者に設定作業が発生するというのが、この図では正しいと思ってよろしいわけですか。

【NTT東日本 長澤構成員】 ご認識の通りでございます。

【相田座長】 ありがとうございます。続きまして山下構成員、お願いいたします。

【山下構成員】 ありがとうございます。山下です。私もいくつか教えていただきたいことがあるのですが、まず一点、先に申し上げておきたいと思いますが、標準処理期間を明記するかということについては多くの事業者さんがそれは難しいというようにおっしゃっていたので、そういうものなのかというように改めて思ったのですが、やはり自分は、ある程度目安といいますか、半年以内には終了するものだとか、そういうような目安というのがあってもいいのではないかというように思いました。その文脈の中で例えばNTTコムさんの7ページには、標準処理期間について関係事業者間で取り交わし済みだとおっしゃっていて、資料2-4のNTT東西さんからも9ページだったと思うのですが、標準的な処理期間については公表しているけれども、卸は例外だというようなお話がありました。私の疑問は他の事業者さんはどうしてこの事実をお話になっていないのかと、つまり標準的処理期間の取り交わしはNTT東西さんとNTTコムさんの間だけで行われているのか、他の業

者さんは行っていないのか、何か難しいと考えられているのか、そのあたりのことをお伺いしたいと思いました。

【相田座長】 どなたにお伺いするのがよろしいでしょうか。

【山下構成員】 今申し上げたNTT東西さんとNTTコムさんはもう取り交わしているとおっしゃったのですけれども、NTT東西さんにまずお話を伺えればというように思います。

【相田座長】 NTT東西さん、お願いできますか。

【NTT東日本 種村構成員】 NTT東西種村です。NTTグループだからといってNTT東西とNTTコム間だけで取り交わしをしているわけでは当然ございません。今回の双方向番号ポータビリティが始まる際に、その番号管理をしている事業者様との間では番号ポータビリティに関する標準的な納期期間について事業者間で確認をしているところになりますので、今日のご説明がありました他の事業者様からも、例えば法人の利用であったりということとで期間としては日数にばらつきがございますけれども、その標準的な納期について事業者間で取り交わしをしているところでございます。なお多くの事業者様が今、どういう納期を一概にといったお話をさせていただいているのは、多分番号ポータビリティのところというよりは、弊社の方も申し上げましたが、多段になっていったときのアクセス回線のところといった部分も含めていくと、お客様にとって一律に何か納期的なものをお示しすることが難しいというような形で皆様からご意見があっているものと認識をしているところでございます。

【山下構成員】 ありがとうございます。その場合、利用者としては全てひっくるめて、いつ開通するか、いつ移転できるのかというようにお考えになると思うのですけれども、そうするとアクセス回線のところは、とてもばらつきがあるということと、公表はできないということになるのでしょうか。

【NTT東日本 種村構成員】 アクセス回線のところの申し込みの対応ですけれども、例えば実際の今のお客様の住まいの状況や建物の状況によりまして、一律にお客様の方に一定の期間でお示しすることができません。もちろんお客様からお申し込みをいただいたタイミングでは具体的にどれぐらいの日数がかかるという部分は明示をそのお客様毎に対応させていただいていますけれども、例えばこの番号ポータビリティを伴うアクセス工事については標準的に1週間ですというような形で情報を流してしまうと、お客様に逆に誤解を与えてしまうことから、お客様ごとに対応させていただいているというのが現状でございます。

【山下構成員】 ありがとうございました。実際の運用のときにお客様がこれは長すぎるのではないかと、これは迅速だというように横並びで比較できるようなことになるといいというように私は思っています。ありがとうございました。

【相田座長】 私の方からも念のため確認させていただきますと、今のNTTさんの資料7ページ目で、ここの絵に書かれている1234ということで、この手順に関する納期というか、どれぐらいかかるかということについては事業者さんで確認済みであるけれども、これ以外にアクセス回線の工事がどれだけかかるかというのが不確定なので、それを含めた納期をお客さんに示すことは難しいということではよろしいですか。

【NTT東日本 種村構成員】 相田座長がおっしゃる通りでございます。

【相田座長】 ありがとうございました。続きまして河村構成員、お願いいたします。

【河村構成員】 ありがとうございます。資料2-7のインターネットプロバイダー協会さんの資料の最初のページのところの1ポツですけれども、解約が発生する場合にその会社に従属するサービス等がある場合には、適切な通知を利用者にということで、それを既存契約事業者からユーザーに対して通知されるというところは大切なことかと思っております。質問はインターネットプロバイダー協会さんではなくて、例えば今、現在片方向の番号ポータビリティをやっているNTT東西さんにお聞きしたいのですけれども、既存契約事業者さんとして、こういう通知というのは現行なされているというように考えてよろしいのでしょうか。それをこれからは双方向全体に広げていくという考え方を取るべきだと思っているのでしょうか。

【相田座長】 NTT東さん、お願いできますか。

【NTT東日本 種村構成員】 河村構成員、ご質問ありがとうございます。まず現行実施している片方向番号ポータビリティと呼ばれているものは、いわゆる加入電話から加入電話以外のものというものが多くなります。加入電話の場合、確認をいただくものがいわゆる加入権の存続についてというところだけに限りますので、そういった対応はしていないところでございます。なお、今後この双方向番号ポータビリティが始まると、弊社からポートアウト、移転をいただくときには、今度は光アクセスラインを伴うものが発生いたします。そういった場合についてはそのアクセス回線に起因するものについては、改めてご説明をさせていただくというような運用を今検討しているところでございます。

【河村構成員】 ありがとうございます。NTT東西さんの資料2-4の5ページ目に表の上の行のセルの右の方に他社への申し込みでひかり電話の解約手続きが完了します（ワン

ストップ) が、フレッツ光の解約については、当社にご申告いただく必要がございますとありますが、これは消費者が移転元に申告する必要があるとおっしゃっているのかと思ったのですけれども、例えばこの場合は、移転先の事業者さんが移転元での解約も必要ですということを一言必ずおっしゃっていただくということが想定されるのか、先ほどの電話に付随する別のサービスというのを大きく捉えて、移転元から消費者に注意喚起があると考えていいのか、ここに書いてある当社にご申告いただく必要がございますということは自発的に消費者がやるということですので、移転先になった場合にきちんとそういうことをしておく方がいいですよという運用になるかどうかということでございます。

【相田座長】 この件で先ほども少し説明があったかと思いますが、NTT東西さんの方からまず補足をいただけますか。

【NTT東日本 種村構成員】 河村構成員、大変失礼いたしました。説明がわかりづらく申し訳ございません。但し書きで記載をさせていただきました当社にご申告いただく必要がございますというところでございます。確におっしゃっていただいた通り、お客様からご申告がない場合について実際に契約が残り続けてしまうだとか、お客様の方にご迷惑をおかけしてしまうという部分については、実はこの双方向番号ポータビリティで各事業者と検討している中でもそういった話が出てございます。お客様は番号ポータビリティの申し込みについては移転先事業者の方にワンストップでお申し込みいただきますが、その際に移転先事業者様の方でもお客様が現行お使いのアクセスラインの存在についてご確認をいただき、その解約等が必要な場合については、お客様自ら移転元事業者、この場合で言うとNTT東西にご連絡をいただくように促すことを事業者間で定めているところでございます。したがって、お客様の方には移転先の事業者の方に番号ポータビリティを申し込みした際に、そういった注意喚起がなされる運用になっているというような形でご理解をいただければというように思います。

【河村構成員】 よくわかりました。ありがとうございます。

【相田座長】 ここで挙がっているひかり電話の場合にはインターネットサービスの上に乗っかっているサービスなので、この番号ポータビリティの手続きをすることでもって上に乗っかっている電話サービスは自動的に解約ということで新しい事業者に移るけれども、その下にあるインターネット回線の方はどうするかということで黙っているとそこらへんはそのまま維持されるよという意味だったかと思います。NTTさん、それでよろしいですか。

【NTT東日本 種村構成員】 丁寧な解説ありがとうございます。おっしゃる通りでござ

います。

【相田座長】 それでは続きまして長田構成員、お願いいたします。

【長田構成員】 長田でございます。ありがとうございます。今の河村構成員が確認してくださったところで一つだけNTTさんにお聞きしたいのですけれども、関係事業者で検討されているとおっしゃっている、検討に参加している事業者さんというのはどういうメンバーなのか。先ほどJUSAさんのお話の中でも対象事業者が非常に多くなるというのはご説明もあったりしたものですから、その多くなる事業者さん全員がそこに参加されていて、こういうルールをきちんと理解していく過程にあるのかというところを一つ確認させてください。もう一つはソフトバンクさんの資料のところでよく意味がわからなかったところがあって、教えていただきたいのですけれども、11ページのところで、一番下の箱のところのポツ二つ目のところで、事業者固有の特殊手続きがある場合というように書いてあるこの特殊手続きというのはどのようなもののことを示しているのか具体的に教えていただければと思います。以上です。

【相田座長】 ありがとうございます。それではまず一点目につきまして、これはNTT東さんでよろしいでしょうか。お願いいたします。

【NTT東日本 種村構成員】 長田構成員、ありがとうございます。先ほどのご質問は、事業者間での取り決めについてはどの事業者までが範囲になっているのかというご質問だと理解をしております。今回の資料の説明でいいますと、いわゆる番号管理事業者というところが対象になってございます。資料2-9の2ページ上に記載の18社の皆様方とそのような形での取り決めに交わさせていただいているところでございます。ただご指摘の通り、全ての卸先いわゆる電話の卸をやっている事業者様まで含めているのかというと、そこまではまだ範囲に入っていない状況とご理解いただければと思います。

【相田座長】 続きましてソフトバンクさん、お願いいたします。

【ソフトバンク 村岡構成員】 ソフトバンク村岡でございます。こちらですけれども、特殊手続きというところは今後も運用しながら新たなルールというのが出てくるのではないかとこのように弊社では考えております。また先ほどお話に出ました移転元回線の解約であつたりといったところを考えるとこのような記載をしているというところになります。具体的にはまだ他にあるかというたないのですけれども、今後運用しながらこういったところを明確にするものがあればしていくというところになります。以上です。

【相田座長】 他にいかがでございましょうか。私からJUSAさんにお伺いさせていただき

たいのですけれども、資料11ページ目です。ウェブサイト上で回線の契約情報等の開示を行うという言い方になっているところのイメージを教えてくださいたいのですけれども、何か手続きしようとしたときに名義人が合っていないということが問題になるというのは私も承知しているのですけれども、やはりこれはかなり個人情報になるというようなことですので、現状でいわゆるマイページみたいなものでログインすると自分の契約情報がわかるというようなイメージで私は理解したのですけれども、そのような感じでよろしいのでしょうか。それとも第三者でもわかるようなことを想定しているのか、その辺のイメージを確認させていただければと思うのですが、JUSAさん、よろしくお願いいたします。

【日本ユニファイド通信事業者協会 岡田構成員】 相田座長、ご質問ありがとうございます。こちらに関して申し上げますと、回線の契約情報に対して照会が必要な情報が事業者さんごとに違うのであれば、その事業者さんごとにこれとこの情報を提示してくれれば回線の契約情報を開示しますというようなプロセスといいますか、それをウェブに開示してほしいという意図でございます。

【相田座長】 そうするとこれは自分のところを契約するときにはこの情報が必要であるということをあらかじめ契約する事業者さん側の方で示しておくという意味ですね。

【日本ユニファイド通信事業者協会 岡田構成員】 おっしゃる通りでございます。

【相田座長】 それとは別に実は自分の今使っている電話が本当の契約者名が誰になっているのかとかいうようなことを請求書で確認すればいいとは思っているのですけれども、それもきちと整えておかないと先ほどおっしゃっておられたようにいざ契約しようと思ったら名義人が違っているというようなことが起こることは要注意だというように思いました。

それでは山下構成員、よろしくお願いいたします。

【山下構成員】 二つございますが、一つは今、相田座長がおっしゃったことととても似た話です。それに関連しますと、テレコムサービス協会さんの方からも5ページの中で、これは移転業者に対してということだと思いますが、サービス名以外の名前や電話番号、契約者というのがよくわかるようにしてもらいたいというご意見があったと思います。これも少し性質が違うかもしれませんが、そういうことが可能なかどうかということをお教えいただければというように思いました。

それから二つ目の質問は、JUSAさんに対してですが、12ページのところで卸元が優越的な地位を乱用すると言っている言い過ぎかもしれませんが、そういうことにして何か移転できる時間を引き延ばすということがあつては困るというようなことをお書きになって

いて、これは大事なことで、結局ガイドラインを定めるのもそういうことがないようにというのは目的の一つではないかと思いました。ただ逆もあるのではないかと思いました。例えば2次・3次卸の方が移転元になっていて、移転先もその卸さんだったり、番号指定事業者だったりいろいろあると思うのですが、そのときにも例えば自分が番号指定をもらっているところがなかなかやってくれないからとか、手続きが大変だとかシステム改修が大変だとかというような理由をつけて、利用者に対して遅らせるということは十分考えられると、それは優越的な地位ではないけれども、利用者に対しては現行契約しているところというのは優越的であるというように思います。1回線につき1社としか基本契約しないわけですので、その両方について目配りしていくのが大事ではないかというように思ったのですが、例えばそれをJUSAさんはどのようにお考えになるかということをお教えいただければと思います。

【相田座長】 ありがとうございます。それではまずテレコムサービス協会さん、お願いできますか。

【テレコムサービス協会 事務局】 テレコムサービス協会の事務局でございます。山田委員長が退席していましたので代理で回答いたします。本件について可能かどうかというご質問ですが、これについてはあくまで会社からの要望でこういう意見が出ているので、あまり自社の中でできるかどうかというよりもこういう要望が出たということと認識しています。以上です。

【相田座長】 続きましてJUSAさん、お願いできますでしょうか。

【日本ユニファイド通信事業者協会 岡田構成員】 山下構成員、ご質問いただきましてありがとうございます。まず我々冒頭の方で申し上げた通り、やはり利用者にとって利益を最大化するというのが目的とさせていただいていますので、利用者から番号ポータビリティをしたいという要望に対して事業者がそれを不当な形で料金を高く設定することで拒むというところは、やはりそれは不当に当たるというように思っていますので、そこに関してはこういったガイドラインで、一定の料金を定める等で守っていきたいというところがございます。もう一点、山下構成員から期間についてのご質問もいただいたと思っています。こちらの方が論点⑤-1の方で定めさせていただいていますけれども、やはり正直なところ多段で卸しているというケースもあるので、なかなか処理期間を定めることが難しいというように思っています。ただこれが最終的に利用者の不利益というところにも発生するのであれば、ここに関しても一律的な期間というのを定めていくというところは今後

しっかりと議論していかなければいけないところではないかというようには考えております。以上になります。

【相田座長】 なかなか色々な状況があるので一律に期間を定めるというようなことは難しいかもしれませんが、何か問い合わせがあってあるいは申し込みがあったら納期見込みを何日以内に回答しなければいけないというようなものを定めるというようなことはもしかするとありうるかなと、今の会話を聞いていて私の方では思いました。

それでは本日もう1件、事務局からご説明を予定しておりますので、まずそちらを伺いまして、その後また追加での質問等ございましたらお受けしたいと思います。それでは前回会合で議論がありました番号ポータビリティ以外で発生する費用につきまして、事務局で資料を作成いただいておりますので、その説明をお願いいたします。

【中田補佐】 事務局でございます。それでは資料2-9に基づきまして、番号ポータビリティ以外に発生する費用について事務局の方で資料をまとめさせていただきましたので説明させていただきます。1ページ目でございますけれども、まず番号ポータビリティの実施に当たりましては、総務省から固定電話番号の指定を受け、自ら番号の管理を行っている事業者（以下の指定事業者）の方で発生する費用については、第1回の検討会におきましてNTT東西さんから示された通りでございます。そちらについては参考資料として本資料の右肩3ページ目の方に記載をさせていただいております。またこちらの費用ですけれども、こちらの費用を利用者に請求するかどうかというところについては、こちらも前回ご説明ありましたが移転先事業者の判断によるというところが指定事業者間で合意されているところでございます。今回に関しましては、その費用以外に固定電話の契約事業者を変更するにあたって、一般的に発生する費用というものがどういったものかについてまとめさせていただいているところでございます。なお、こちらで費用をご紹介しますけれども、こちらを利用者に請求するかどうかにつきましては事業者の判断によるというところとなっております。それでは費用を説明させていただきますけれども、大きく分けて二つございまして、まず移転先との契約締結に当たって発生する費用というものと、移転元との契約解除にあたって発生する費用という大きく二つがございます。まず一点目、移転先との契約締結にあたり発生する費用でございますけれども、真ん中の四角の方に示させていただいておりますが、こちら二つにわかれておりまして、一つ目としては契約に係る事務手続きのための費用というところでございます。また、回線工事費というところでこちらは内容二つわかれてございますけれども、回線の引き込みに係るものと交換機等の設定変更

伴う作業に係るものというように内部でわかれてございまして、まず回線引き込みに係るものとしては、固定電話からIP電話に変更する場合ですとか、IP電話の契約先を別の指定事業者の方に変更する場合、こちらは別の指定事業者から卸提供を受けた事業者を含んでございます。またIP電話からNTT東西さんが提供する固定電話に変更する場合といったときに回線引き込み工事が必要となりますので、そのための費用が発生するというものでございます。またこれらは物理的な工事費となつてございますけれども、それ以外に二つ目の矢羽根で示させていただいておりますけれども、移転先事業者の交換機等において利用者情報を新たに登録するというような作業が発生しますので、そちらにかかる作業費用というのが発生するところでございます。続きまして移転元の契約解除にあたり発生する費用でございまして、一つ目としましては契約解除に係る事務手続きといったところにかかる費用でございまして、また回線工事費というところで、先ほどと同じような形ではございますけれども物理的に回線の撤去するような必要がある場合と交換機の設定変更に伴う作業に係るものとわかれてございまして、まず回線撤去に係るものについては利用者が撤去を希望した場合に発生するものとなつてございますので、利用者さんが特に回線についてはそのまま良いというような場合には事業者さんの方では特に作業は発生しないということで、この撤去費についても発生しないというような形になってございます。一般的には利用者に関してはそのままに置いて回線が残置されるケースが多いというようには聞いてございます。また二つ目の矢羽根でございまして、交換機の設定変更作業に係るものということで、こちらについては既に登録されている利用者情報を削除する等の作業について発生するものでございます。最後、固定電話サービスの利用休止に係る費用でございまして。こちらに関してはNTT東西さんの契約者さんの方で電話加入権を有する利用者が使用している固定電話サービスをIP電話等の電話サービスに変更するにあたって、固定電話サービスの利用休止することを希望した場合にかかる費用でございまして、利用休止する場合に発生するということで、今後また使用したい場合には利用休止ですが、今後使用する見込みがない場合は、解約を選択していただければその場合には費用は発生しないこととなっております。

2 ページ目は指定事業者さんの一覧の方を参考として示させていただいております、3 ページ目は先ほどご説明いたしました、NTT東西さんから第1回に説明があった資料を参考として掲載させていただいているところです。本資料については以上となります。

【相田座長】 ありがとうございました。それではただいまの事務局からのご説明につき

まして、ご質問・ご意見ございます構成員の方はチャット欄に記入いただければと思います。

いつも工事費という言葉が呼ばれているのですけれども、物理的な工事と交換機設定とそれからまた今回ですと番号ポータビリティそのものに関わるものとそれ以外というところで色々なものがあるということで、少し今後利用者周知等々を行うときに言葉遣い等を含めてわかりやすい方法というのを考えていく必要があるかというように思っております。

それでは以上で事務局からご用意いただいた議題は済んだかと思えますけれども、資料2-9の説明も含めまして全体を通じて、構成員の方から何かご質問・ご意見等ございますでしょうか。あとは本日ご参加いただいている事業者の皆様あるいは事業者団体の皆様の方からも追加でご発言のご希望ございましたらお受けしたいと思います、いかがでございましょうか。次回は今回のヒアリング結果およびご議論いただいた内容を踏まえてガイドラインの案を事務局にご作成いただき、それについてご議論いただく予定でございますので、追加でご質問・ご意見等ございましたら事務局までご連絡いただくようお願いしたいと思います。それでは事務局から今後の予定についてご説明いただけますでしょうか。

【中田補佐】 事務局でございます。次回会合ですが、Web会議による会合を12月13日金曜日の13時から開催させていただく予定となっております。事務局からは以上となります。

【相田座長】 他によろしいでしょうか。特にございませんようでしたら、以上をもちまして本日の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の第2回会合を閉会いたします。本日も皆様お忙しい中、ご出席いただき活発にご討論いただきましてありがとうございました。