

「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3回)

- 1 日時 令和6年12月13日(金) 10時00分～10時40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、藤井 威生、山下 東子(以上5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)、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

五十嵐 大和(電気通信技術システム課長)、平松 寛代(番号企画室長)、中田 五月(番号企画室課長補佐)

**【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3回会合を開催いたします。本日は構成員の皆様全員ご出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3-1の1点となっております。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。本日はこれまでに実施した関係者ヒアリングの結果およびご議論いただいた内容を踏まえて事務局においてガイドラインの案を作成いただいておりますので、これに基づき議論・意見交換をさせていただきたいと思っております。それでは事務局から資料の説明をお願いいたします。

【中田補佐】 それでは資料3-1に基づき説明をさせていただきます。まず資料3-1でございますけれども、こちらは固定電話番号の番号ポータビリティの実施に関するガイドライン（案）でございます。

まず1項目目として、ガイドラインの目的について記載させていただいております。内容ですけれども、これまでの固定電話番号の双方向番号ポータビリティに至るまでの経緯をまず書かせていただきまして、その上で目的を記載させていただいているところでございます。簡単に内容を説明させていただきますけれども、まず固定電話番号の番号ポータビリティにつきましては、郵政省（当時）の研究会の議論を踏まえまして、平成13年からNTT東西からの片方向の番号ポータビリティが開始されております。その後、平成23年の情報通信審議会におきまして、NTT東西と競争事業者間および競争事業者間相互の番号ポータビリティを可能とする双方向番号ポータビリティを実現することが適当という結論が得られました。これを踏まえまして総務省では、電気通信番号計画において固定電話番号の使用に関する条件に、固定電話番号の指定を受けた電気通信事業者（当該指定を受けた電気通信事業者から卸電気通信役務の提供（2以上の段階にわたる卸電気通信役務の提供を含む。）を受ける電気通信事業者を含む。）（以下「固定電話番号使用事業者」という。）の相互間で

番号ポータビリティが可能であることを規定しており、固定電話番号の指定を受けた電気通信事業者を中心に、その実現に向けてシステム連携や改修等が進められてきたところでございます。さらに今年の9月の情報通信審議会におきまして、電気通信事業者間の公正競争および利用者利便を確保するため、事業者間相互の番号ポータビリティの実施に当たって事業者が遵守すべき事項をガイドライン等に示すことが適当であると整理されたところでございます。これらを踏まえまして本ガイドラインの目的でございますけれども、本ガイドラインは、令和7年1月に双方向番号ポータビリティが実現することを踏まえまして、電気通信事業者間の公正競争および利用者利便を確保し、番号ポータビリティの円滑かつ確実な実施を図ることを目的として、固定電話番号使用事業者が遵守すべき事項を示すものとしてございます。

続きまして2項目目に用語の定義としてございまして、本ガイドラインにおいて使用する用語について定めてございます。定めている内容は2点でございまして、移転元事業者として、利用者が番号ポータビリティを行う前に契約していた固定電話番号の使用事業者、移転先事業者として、利用者が番号ポータビリティを行った後に契約する固定電話番号使用事業者としてございます。

3項目目からがガイドラインの中身となつてございまして、まず、3. 番号ポータビリティの実施の原則等としておりまして、(1) に番号ポータビリティの実施の原則について記載させていただいてございます。内容ですけれども、全ての固定電話番号使用事業者は、原則番号ポータビリティを可能とするとともに、番号ポータビリティに係るトラブルや不具合の発生を避けるため、固定電話番号使用事業者間で十分な調整を行うとともに、利用者に対し十分内容を周知し、番号ポータビリティが円滑に実施されるよう努めることとしてございます。(2) にこの実施の原則の例外として記載させていただいております。内容ですけれども、番号ポータビリティの実施に係る技術的な困難性、番号ポータビリティを実施しないことによる利用者への影響その他の事情を勘案して総務大臣が特に認める場合については、本ガイドラインの規定によらないことができるとしてございまして、こちらの黄色で(URL調整中) と書かせていただいておりますけれども、この総務大臣が特に認める場合に関しましては、総務省のホームページに掲載することとさせていただきます。そのURLが確定した段階で、書き込ませていただければと思っております。また例外についてですけれども、例外のうち、利用者にとって該当可能性が高いもの、例としてはNTT東西以外の事業者が払い出した電話番号およびNTT東西が光ファイバーを利用した光IP電話サービス用

として払い出した電話番号のNTT東西加入電話および総合デジタル通信サービスの移行につきましては、番号ポータビリティの実施の例外であることを、契約時に交付する書面やホームページ等で利用者へ説明や周知することとしてございます。

続きまして、番号ポータビリティの利用に係る手続きについてでございます。まず（1）番号ポータビリティの実施方式でございますけれども、移転先事業者に対して申込みを行うことで、ポータビリティを可能とするワンストップ方式としてございます。また利用の手続きに関しまして、まず、アといたしまして、番号ポータビリティの利用手続きの受付方法に関しては、インターネット、対面、電話等の複数の受付方法を定める等、利用者利便を考慮することとしてございまして、またその受付方法については利用者に周知することとしてございます。ただ、法人の利用者のみを対象とする場合に関しましては、第2回会合の事業者からのヒアリング等の結果を踏まえまして、これに限らないというようにさせていただいております。また、イといたしまして、利用手続きについて利用者から相談を受けたような場合については、正確でわかりやすい対応を迅速に行うよう努めることとしてございます。続きまして、（3）負担料金等でございます。利用者が負担する番号ポータビリティにかかる料金の額は、利用者に過度に負担をさせることのないよう固定電話番号使用事業者間で発生する費用、こちらに注釈がございましてけれども、そちらを踏まえた合理的なものとし、これを他の料金、例えば新規回線の設置工事費や新規契約に係る事務手数料等が含まれるというところがございますけれども、それとあわせて請求する場合には、内訳・名目を明示・説明することとしてございます。また（4）その他といたしまして、移転先事業者は、番号ポータビリティの申込みを行った利用者に対して、移転元事業者との既存の契約に係る解約等手続きの必要について情報提供を行うこととしてございます。こちらに関しては主に電話番号以外のサービスに係る回線の解約等に関する内容でございます。またイに関しましては、移転元事業者は、上記アに伴って利用者から解約等手続きの申し出があった場合は、解約等必要な手続きについて説明することとしてございます。

続きまして5番目、番号ポータビリティの利用に係る運用でございます。（1）番号ポータビリティの迅速な実施の担保としてございまして、アからウの内容を記載させていただいております。まずアでございますけれども、全ての固定電話番号使用事業者は、番号ポータビリティ実施に係る標準的な処理期間（番号ポータビリティの実施に係る申込みを受けてから、番号ポータビリティが可能になるまでの時間）、手続きに必要な情報およびその方法について、あらかじめ設定することとしてございまして、その際、その内容は合理的な

ものとし、それに基づいて対応することとさせていただきます。なお番号ポータビリティの利用以外に必要となる期間および手続きに関しまして、例えば利用者宅内への回線引き込み工事等に係るもの等が想定されますけれども、そちらについてはこの限りではないというようにさせていただきます。またイといたしまして、全ての固定電話番号使用事業者は卸電気通信役務の相手方に対しまして、上記アに定める標準的な処理期間、手続きに必要な情報およびその方法についてあらかじめ共有することとさせていただきます。またウといたしまして、固定電話番号使用事業者は利用者または卸電気通信役務の相手方から問い合わせがあった場合には、上記アに定める標準的な処理期間を考慮した番号ポータビリティが可能となるまでの期間について明示的に回答することとさせていただきます。ただし、番号ポータビリティが可能となるまでの期間に加えまして、回線設置工事のための期間等が必要となる場合に関しましては、その必要性を明示した上で、サービス提供に係るまでの期間について回答することとさせていただきます。(2) 引き止め行為の禁止でございます。全ての固定電話番号使用事業者は、番号ポータビリティの実施において、移転先事業者から移転元事業者へ対応が移った際に、利用者に対して一切の引き止め行為を行ってはならないとさせていただきます。また、括弧書きで記載させていただきますけれども、利用者がワンストップ方式の手続きを希望する旨の相談を移転元事業者に行った際の引き止め行為も含むというようにさせていただきます。こちらに関しましては番号ポータビリティの手続きを希望することを示した利用者から相談を受けた場合に対しても引き止め行為を行ってはいけないというようにさせていただきます。またイの全ての固定電話番号使用事業者は、番号ポータビリティの実施にあたり、事業者間において、番号ポータビリティにかかる費用を不当に高額に設定する、また意図的に手続きを遅らせる等の不当な干渉を行ってはならないというようにさせていただきます。(3) 苦情への対応でございます。苦情受付窓口の設置や苦情処理手順の作成を行い、番号ポータビリティに関する苦情に対応することとさせていただきます。また(4) 個人情報の保護でございますけれども、番号ポータビリティの実施に係る個人情報に関しましては、個人情報の保護に関する法律および電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドラインに基づいて適切に管理することというようにさせていただきます。(5) 初期契約解除が行われた場合の運用でございます。電気通信事業者と電気通信事業法第26条第1項第2号に掲げる電気通信役務の提供、すなわちインターネット回線やケーブルテレビ等にCATVによるインターネット回線の契約がこれに該当しますけれども、そちら

の契約を締結した利用者が同法26条の3に基づく契約の解除を行うに際して、この当該役務と併せて提供を受ける固定電話番号の番号ポータビリティの申込みを行った場合には、当該申込に対応する必要があるというようにさせていただいております。ただし、この契約によりまして利用者が新規に取得した固定電話番号についてはこの限りではないというようにさせていただいております。

続きましてガイドラインの見直しでございまして、本ガイドラインにつきましては、ポータビリティの円滑かつ確実な実施を図るために、必要に応じてその内容を見直すこととするとしてございます。

7項目目、適用の日でございませけれども、本ガイドラインの適用に関しましては令和7年の1月31日とさせていただいております。ただし、なお書きの方で示させていただいておりますけれども、固定電話番号の使用事業者におきまして、1月31日より前に番号ポータビリティを実施するような場合に関しましては、本ガイドラインに規定する事項を実施するように努めることというようにさせていただいているところでございます。本ガイドライン（案）に関する説明は以上となります。

【相田座長】 ありがとうございます。それではただいま事務局にご説明いただいたこのガイドライン（案）の内容につきまして、ご質問・ご意見等ございましたら挙手いただく、チャット欄に書き込む、あるいはどちらも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。

それでは藤井構成員、お願いいたします。

【藤井構成員】 今回利用先の事業者のみ手続きをとることによってワンストップになるという状況がここに書かれているかと思うのですが、そのときに移転元の事業者の方で様々な料金が発生するという可能性もあるかと思えます。今回、移転元の事業者の引き止め禁止となっているのでコンタクトを基本はしないという状況ではないかと思うのですが、そのあたりの費用をどのように伝えるのかというところを教えてくださいましてはできませんでしょうか。また、その費用の中に、場合によっては電話の接続ユニットの分割払いをしているうちの残債を一括返済しなくてはいけなくなったり、料金が高額に発生するものが一部出てくる可能性があるかと思われ、そのあたりの情報をあらかじめ伝えないとユーザー側は解約したら実はお金がかかったというところになるのはまずいと思ったのですが、そのあたりはどういう手続きになるのか教えてくださいましてはできませんか。

【中田補佐】 ご質問ありがとうございます。解約にかかる費用やその他費用が発生した

場合にどういった形で利用者にアナウンスできるかというところでございますけれども、3ページ目の(4)その他に移転先事業者は番号ポータビリティの申込みを行った利用者に対して、移転元事業者との既存の契約にかかる解約手続き等の必要性について情報提供を行うこととさせていただいているところでございます。このため、まず移転先事業者の方から、今回移転元事業者との間で電話番号に関する契約の解除が発生するというので、何かしらの作業や手続きが必要ですよというところをアナウンスさせていただきまして、それに基づきまして利用者の方から手続きの申し出を移転元事業者の方にさせていただいて、情報の提供を受けるといったような形になっているところでございます。

【藤井構成員】 ありがとうございます。この手続きのところ、もし移転先事業者からの情報をもとに移転元事業者にコンタクトした結果として、かなり高額の手数料や費用が発生するので、やめましたという方も出るのかと思うのですが、その場合は止められる仕組みがあると思っております。

【中田補佐】 そうですね。まだこの段階では契約の解除、契約の成立がしていないと思われまので、そこでやめることは可能かと思うのですが、正確なところに関しまして、もしご回答できる事業者がいらっしゃれば、教えていただければと思いますけれども、いかがでしょうか。

【NTT東日本 種村構成員】 今のご質問の趣旨は、例えばある申込みの方が移転先事業者に連絡をした後に、その移転先事業者を通じて申込者の方に一度今契約されている事業者の方にご連絡くださいという形で折り返しますと、そのときに実は契約の残金がありますということをご初めて知って、やはり番号ポータビリティをしたくないというように思われたときにどのような処理になるかということかというように質問を理解しましたが、合っていますでしょうか。

【藤井構成員】 そうです。

【NTT東日本 種村構成員】 今の場合ですと、申込みいただいているタイミングでいわゆる初期契約解除という扱いになるかと思っておりますので、そういった事務処理に沿って対応をしていただく、お客様の方から新たに「移転するという申込み」を取り消していただくような形での対応をまた別途いただくということで対応できるかと思っておりますが、お答えになっていないでしょうか。

【藤井構成員】 わかりました。そのあたりの手続きは明確にしておいた方が良いでしょうと、おそらくモバイル事業者などは、電話機との間に挟むユニットのようなものを

30ヶ月とか長い期間かけて分割払いにして、月々500円の請求とするというような販売法もあるのではないかと思うので、その残債の支払い方を利用者に提供しないと解約手続きでトラブルになる可能性あるのではないかと思ったところで。この辺りをどう情報提供するのかというところは、事業者の方々の中でも少し調整いただいた方がいいかと思いました。何か今の段階で考えられているところがあれば教えてください。

【NTT東日本 種村構成員】 ありがとうございます。当然今回番号ポータビリティを提供する事業者の区々なサービスがあるかと思えます。それを全て移転先事業者側の受付でワンストップでお答えすることが難しいという話し合いも事業者間で行いました。その結果、移転先の事業者から移転の申込みをされたお客様の方に移転元事業者へご連絡をいただくようにお伝えをして、移転元の各事業者から丁寧な説明を行うという形で、一旦事業者間では合意をしているところでございます。

【藤井構成員】 わかりました。そのあたりの手続きで、利用者が迷わない仕組みをしっかり入れていただければと思いましたので、ガイドラインのところではこのくらいの記述で良いのかもしれないですが、しっかり進めていただければと思えます。ありがとうございます。

【相田座長】 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。今の藤井構成員のご質問とも関わって、全体的なことで申しますと、総務省から1回このガイドラインの説明を受けているのですが、やはりなかなか難解です。これは事業者間のガイドラインだから、事業者相互でおわかりになっていけばもうそれは十分だと思うのですが、結局移転したいというか、ナンバーを持っていきたいと思うのは利用者でございまして、利用者がこのような新しい制度ができたということがよくわかるように、それから移転先事業者から主として説明を受けると思うのですが、そのときにAの事業者とBの事業者では違うことをおっしゃるようなことがないようにユーザー保護がなされることが大事なのではないかと思いました。例えば、事前に説明をいただいたときに私が申し上げたことでいきますと、5の(3)苦情への対応ですけれども、苦情に対応することとありますけれども、移転先に苦情を言いに行くようなことになるのか、それとも移転元に苦情を言うのか、あるいは第三者機関のようなところに言いに行くのか、そのようなことがわかるようになっていけると良いと思いました。以上です。

【相田座長】 ありがとうございます。これもNTTさんの方から事業者間でどういう話になっているか、お答えいただけますか。

【NTT東日本 種村構成員】 山下構成員、ありがとうございます。こちらの苦情の対応のところについて、基本的には全て丁寧に対応してほしいという趣旨だと理解をしました。すごく難解だということの部分は理解できます。事業者の中でも、先ほどあったような移転元での元々の契約の内容をどこまで伝えられるのかといったところの部分は難しかろうという形で、移転元事業者が対応するというように今はしているところがございます。引き続き、お客様からどのような声が入ってきたのかということをご丁寧に見ながら、各事業者間できちんとした対応をしてみたいと思います。

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

【長田構成員】 ありがとうございます。今の山下構成員のお話の続きになるのですけれども、私もこのガイドラインを最初に見せていただいたときには、事業者の皆さんのためのガイドラインだからこうですよねということは確認させていただいたのですけれども、ただやはり今後こういう仕組みができて、番号を持ち運べるというのは魅力的で新しい事業者に移りたいと思ったときに、関心のある方がこれはどういう仕組みなのかと調べて、もしこのガイドラインにたどり着いたときには、やはり言葉がすごく難しいです。総務省にも申し上げましたけれども、私は番号にずっと関わったことがなく、番号を払い出すという言葉を使ったことはなかったもので、それはどういう意味なのかということから始まりました。これをわかりやすく書き直してという話ではないのですけれども、この中にも利用者によりわかりやすく丁寧に説明するといったことは書いてありますので、例えばそれをきちんと総務省のホームページ等で実現をしていただきたいと強く思いましたし、苦情の相談についてはそれぞれ個社に言いにくい場合は、消費者センターにおっしゃる方もいらっしゃると思いますし、TCAの相談窓口、また総務省の相談窓口を利用される方もいらっしゃると思いますので、制度が始まる前にはきちんと消費者センターも含んで、いろんなところにご説明をしておいていただく方が良いと思いました。以上です。

【相田座長】 ありがとうございます。周知広報についてということで、事務局の方から何かございますでしょうか。

【中田補佐】 ありがとうございます。おっしゃる通り番号ポータビリティが始まって、利用者が利用しようとしたときに何らかの苦情や不明点等が発生するかと思いますし、そちらに関して事業者にお話をしたときに、それでも納得いかないというような事態もありうるかと思いますので、そういったところの対応も含めて番号ポータビリティの利用開始について、総務省としても何らか周知をするといったところについては今後検討させてい

ただければと考えております。

【相田座長】 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。いくつかコメントがあります。4の(4)のAですけれども、既存の解約にかかる解約手続きの必要性というように書いてあるわけですが、私はここに参加していて、これが電話以外の契約のことだというのは、口頭でのご説明がありましたのでわかるのですけれども、これをただ読むとワンストップだから既存の契約にかかる解約手続きは必要ありませんという意味に取る人もいるかもしれないですし、もう少し紛れのないようにわかりやすく書いた方がいいのではないかと思います。あとは電話番号移転以外のもの手続きにしても、解約に限るのかどうかもわからないので、この辺りはわかりやすくした方がいいかと思います。5の(1)Aの5行目あたりに番号ポータビリティの利用以外に必要となる期間というように書いてあるのですが、これも工事のようなことを指しているということは分かっているのですけれども、工事しなければ番号ポータビリティの利用はできないと思うので、利用以外に必要となる期間というのは少しわかりにくく感じました。それから5の(2)ですけれども、3行目に利用者のワンストップ方式での手続きを希望する旨の相談を移転元事業者に行った際と書いてあるのですが、ワンストップ方式の手続きを移転元事業者に相談するというケースが想像しにくいと感じました。

【相田座長】 ありがとうございます。それでは事務局、お願いできますでしょうか。

【中田補佐】 河村構成員、ありがとうございます。最初の4の(4)その他のAでございますけれども、既存の契約に係る解約等の手続きの必要性というところで私も先ほど少しご説明をさせていただいたようなところもございますけれども、こちらの内容といたしましては電話サービス以外にかかるような契約の手続きの必要性というような意味合いで記載させていただいているところでございます。ご指摘の内容といたしまして、これが検討会に出席していたというところでご理解いただけているとはいえ、広く多くの事業者が見たときに少しわかりにくいのではないかとといったようなご意見だったかと思っておりますので、こちらについては表現の見直しをさせていただきたいと思っております。また5の(1)のAでいただきました番号ポータビリティの利用以外に必要となる期間に関しましても、ご指摘いただいたところを踏まえまして、修正を検討させていただければというところでございます。また(2)の引き止め行為のところでございますけれども、利用者がワンストップ方式の手続きを要する旨の相談をする場合というところはおっしゃる通りで、今回は

ワンストップ方式だけとなってございますので、そういったところも少しわかりづらい表現かというところもございますので、こちらについては内容も含めまして、少し検討させていただければというところでございます。事務局からは以上です。

【相田座長】 他にいかがでございましょうか。それでは結果は河村構成員をはじめとして、表現ぶりについて多少見直した方がいいというご指摘をいただきましたので、それにつきましては私の方で預からせていただき、事務局と相談して必要に応じて修正を行った上で、来年1月の固定電話番号の双方向番号ポータビリティの実施に向けて、このガイドライン(案)につきまして総務省から広く国民の皆様にご意見募集をしていただきたいと思いますけれども、その前にKDDI田淵様から発言をご希望のようですので、よろしく願いいたします。

【KDDI 田淵構成員】 先ほどの河村構成員からの発言に重なる部分もありますが、資料3-1、4ページ目の5の(2)引き止め行為禁止の箇所について、事務局に一点確認させてください。ガイドラインに規定する内容というよりは記載の表現に関するご質問・コメントになります。アの三、四行目の括弧書きのところに利用者がワンストップ方式での手続きを希望する旨の相談を移転元事業者に行った際の引き止め行為も含むというように記載されております。こちらについてはその手前に記載がありますように移転先事業者から移転元事業者へ対応が移った際という意味合いであるというように認識はしているのですが、そういった認識で齟齬はないでしょうかというところを確認させていただければと思っております。こちらの認識が合うということでしたら、若干誤解が生じるような表現になっているかと思っておりますので、この辺りの表現の見直しについて検討をお願いできないかというように考えてコメントさせていただきました。よろしく願いします。

【中田補佐】 ありがとうございます。今ご確認いただきました通り、こちらの内容に関しまして、移転先事業者から移転元事業者へ対応が移った際ですとか、利用者がそもそも番号ポータビリティを実施したいというように意思があるような場合に関しての引き止め行為について記載させていただいているようなところがございます。先ほどの河村構成員からのご意見も踏まえまして、こちらの表現についてはわかりやすいように見直しをさせていただきたいと思っております。事務局からは以上です。

【相田座長】 多分私の理解では括弧よりも前は実際にもうワンストップ手続きをした後、移転元業者にコンタクトした際に引き止め行為を行ってはならないというのであるのに対して、括弧内は実際に移転先事業者にワンストップ手続きをする前に移転元業者に

コンタクトした際に、引き止めてはいけないということなのかと私は思ったのですけれども、それで合っていますか。

【中田補佐】 ありがとうございます。括弧の前に関しましてはもう確実に進んでいるような状況かとは思ってございます。移転元に申し込んで対応が進んでいるというところで、申込みもしてしまって、事業者間でのやり取りが始まった後の話というところで考えているところでございます。括弧の中に関しましては、そのような状況も含むかと思うのですけれども、例えばもう既に申込みをしているけれども少し疑問点があったので、今手続きを進めているのですが、少し気になったので相談させてくださいということで移転元にご相談に行くといったような場合も含むと思いますし、そもそもワンストップというのはご存知で、やろうというようなことをもう既に心に決めた状態で移転元の方に最終的に確認を念のためにしておこうというところで相談に行くといったところが括弧の中には含まれているところで、実際に作業が進んでいる場合と作業はまだこれからだけれどもこれから番号ポータビリティしようとしている意思を持って移転元に確認しようとしているような場合が考えられるというところでございます。

【KDDI 田淵構成員】 コメントありがとうございます。弊社の認識としましては、お客様から移転先事業者に対して番号ポータビリティの申込み手続きを行う前のステータスにおいて、まだお客様が次のサービスを検討中のステータスであるというように認識しております、その際に代替サービス等の情報提供というところが禁止されてしまうと、それはそれでお客様にとって不利益が生じる結果になるのではないかと考えておまして、移転先から移転元に対処が移った後であれば引き止め行為が禁止になるというところは、そういう認識になるのかとされているのですけれども、今申し上げた通りお客様がサービス検討中のステータスについては必ずしも引き止め行為が禁止にはならないのではないかと考えているところです。こちらに対して事務局のお考えとしてはいかがでしょうか。

【中田補佐】 ありがとうございます。今いただいたお話に関しましては、MNPガイドラインに関しましても移転の意思を示したような場合に関しましては引き止め行為をしてはならないというところではございますので、これからどうしようかというようなまだ決めかねているようなものに関しましては、通常の営業の範囲内であれば料金プラン等のご説明をすることに対しては特に問題はないのではないかと考えてございます。

【KDDI 田淵構成員】 考え方としましては認識が合っているかと思いましたので、その

辺り誤解が生じないような表現にぜひ修正をお願いできれば幸いです。どうぞよろしくお願ひします。

【相田座長】 よろしいでしょうか。それでは文言について多少修正するというこゝで、その修正につきましては恐れ入りますけれども、事務局と私にご一任いただいた上で、修正した案につきまして総務省から広くパブリックコメントにかけていただきたいと思ひますけれども、よろしいでしょうか。もしご異議がございましたらチャットに記入いただければと思ひます。

では、そのように進めさせていただきたいと思ひます。ありがとうございました。あとの議題はその他ということでございますけれども、今後の予定等につきまして事務局からご説明をお願いいたします。

【中田補佐】 本日はご議論いただきましてありがとうございました。まずガイドライン(案)に関しまして、先ほどの検討会の中でご発言をさせていただきましたが、何点か必要に応じた修正を行った上で、速やかに意見公募を実施させていただく予定となっております。また、今後の検討会の日程等に関しましては別途ご案内をさせていただきたいと思ひてございます。事務局からは以上となります。

【相田座長】 ありがとうございました。それでは以上で、事務局にご用意いただいた議事は終了いたしましたけれども、全体を通じまして追加で発言のご希望ございましたらお受けしたいと思ひますが、いかがでしょうか。それでは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3回会合を閉会させていただきます。本日も皆様お忙しい中、ご出席いただきましてありがとうございました。