



MNPワンストップ化の検討状況について

令和4年4月1日
事務局

MNPワンストップ化の検討状況について

- 「スイッチング円滑化タスクフォース」報告書（令和3年5月公表）において、「**今後2年以内を目途にワンストップ化が実施できるよう、課題の解決に向けて取り組むことが適当**」とされた。
- その後の関係者（MNO／MVNO委員会／総務省）での検討において、令和5年春頃を目途とする実施に向けた**基本的な方向性については、おおむね共通認識**が得られている。

これまでの検討状況

<基本的な方向性等>

- ◎ 1つのコンタクト窓口により、移転元契約の解除、移転先への契約申込み、回線切替えが完結する仕組みを検討。
- ◎ 利用者利便の確保のための課題への対応（特に解約時における説明責任を負う事業者の明確化等）及びMVNOの対応の容易性の観点からの検討の必要性について、認識を共有。
- ◎ MVNOはウェブ手続が主流であること等を考慮し、ウェブ手続を優先して検討。

<個別事項>

項目	検討の方向性
システム	既存システムの活用を前提として、移転先事業者からの申請でもMNP予約番号を発行できるAPI等を新たに構築する。
実施チャネル	ウェブ以外のチャネルについても、ウェブにおけるスキームを活用することなどにより対応する。
ツーストップ方式との併存	ワンストップ方式を原則としつつ、当分の間、ワンストップ方式の利用を躊躇する利用者に対する配慮のため、ツーストップ方式も併存させる。
解約時重要事項説明	移転元の責任において、純解約と同様の内容の説明を実施する。移転を希望する利用者が正しく理解・承諾できるような内容とする。

ウェブチャネルにおけるワンストップフローのイメージ

オンラインショップ

マイメニュー

MNO既存のMNPシステム

→ ユーザ導線
..... システム導線

開通前

開通後

移転先

移転元

1 MNP受付 + 移転元選択

< 移転元事業者選択 >
NTTドコモ
au
ソフトバンク
楽天モバイル
IIJ
オプテージ
.....

マイページ URL連携

5 新規手続き (本人確認等)

新規手続き URL連携 (自動遷移)

7 pSIM発送 eSIM DL

予約番号 入手依頼

8 予約番号 受領処理

MSN-「裏」予約 番号紐づけ

9 開通手続き (回線切替: TEL/Web)

11 MNP取消し

2 マイページ ログイン

3 重要事項説明 契約情報表示等

4 転出意思 確認 (解約同意取得)

転出意思 確認情報 受渡し

6 予約番号 発行処理

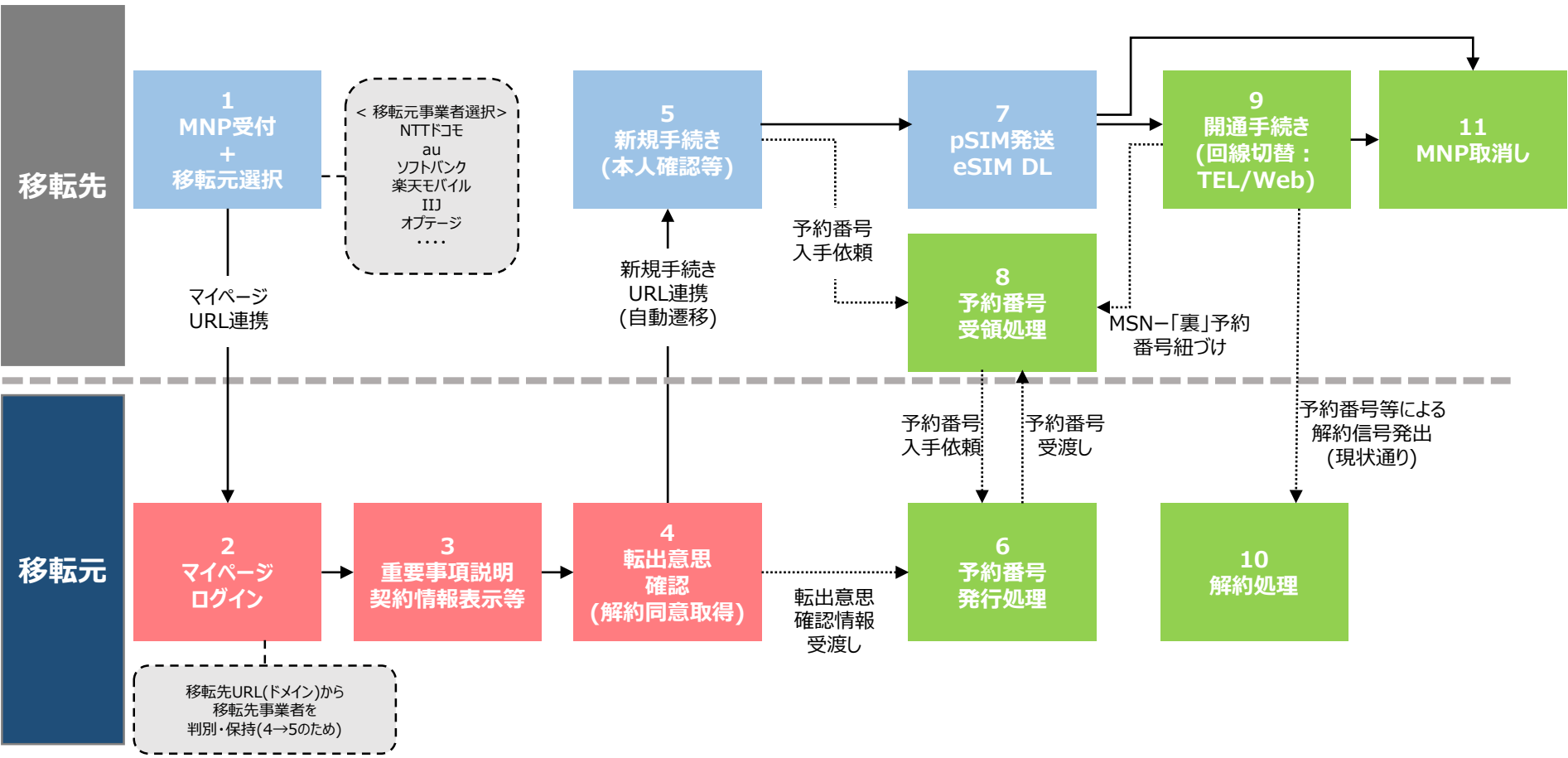
予約番号 入手依頼

予約番号 受渡し

10 解約処理

予約番号等による 解約信号発出 (現状通り)

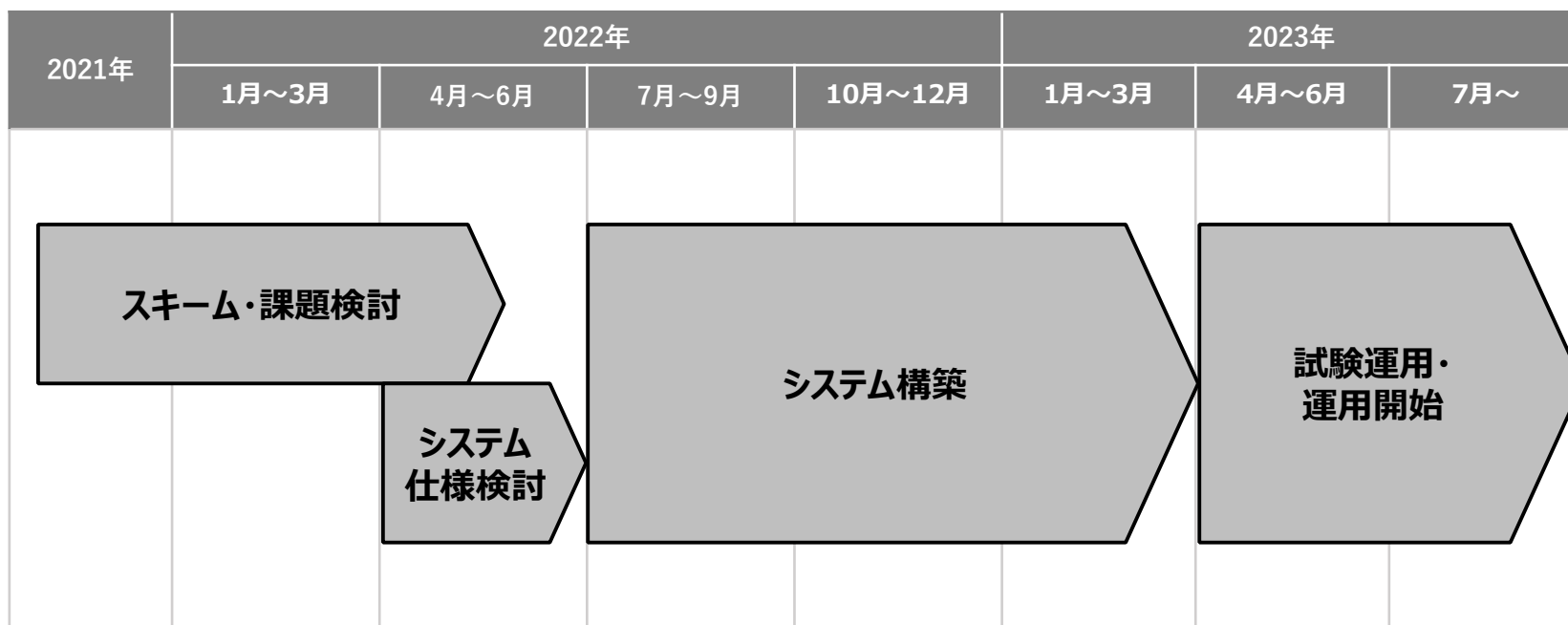
移転先URL(ドメイン)から 移転先事業者を 判別・保持(4→5のため)



想定スケジュール

- 2022年6月末目途に課題検討及びシステム仕様検討を終える見込み
- 2023年3月末までシステム構築を完了し、同年4月より試験運用を開始することを想定

※下記スケジュールは、あくまで現時点での想定であり、仕様の変更などにより大きく変動する可能性があります



第4章 MNPの手続きの更なる円滑化に向けた検討

(3) 対応の方向性

① 基本的考え方

(~略~)

② 実現方式

ワンストップ化の具体的な実現方式については、(~略~)、以下の点に留意していくことが適当である。

- ・多くのMVNOが容易にワンストップ化を実現できるよう、MNO及びMVNOによる事業者間協議において具体的な実施方式、システムを検討すること
- ・事業者間協議において提案された案2のシステムに示すように、既存システムを活用する等、可能な限り低コストでの方式を目指すこと
- ・同時期にMNPのワンストップ化に対応することが困難であると考えられるMVNOが一定程度存在すること等も考慮し、当分の間、ワンストップ方式と現行のツーストップ方式との併存も検討すること
- ・ツーストップ方式に比べて不正行為のリスクが高まる可能性があり、移転申込の際の本人確認が重要になると考えられることから、システム改修の検討の段階において、こうしたリスク低減策についても検討すること

③ 解約時重要事項説明の方式

ワンストップ方式の場合、現状、移転元事業者により行われている利用者の契約状況に応じた個別の重要事項(残ポイント数、解約金の額その他解約した場合の利用者にとっての不利益事項)の説明をどのように行うのが課題であり、関係事業者・構成員からも指摘がされている。

ワンストップ化に向けた既存システムの改修において、移転先事業者が移転元事業者から一定の情報を入手した上で、移転先事業者が利用者に十分な説明ができる仕組み・体制を構築することも考えられるが、こうした措置を講じることによるコスト増・検討期間の長期化等も懸念される。

他方で、電力の小売りで実施されているような、移転先の事業者が説明を行うことを基本としつつ、移転を希望する利用者が移転元事業者に事前に個別の重要事項を確認した上で、移転先事業者に移転を申し込むことが考えられる。

「スイッチング円滑化タスクフォース」 報告書 (令和3年5月) ~抜粋~

ただし、この方式において、移転を希望する利用者に重要事項に関する情報が適切に伝わらない場合、トラブルに発展する可能性がある。利用者保護の観点からも、十分な利用者の理解を確保する必要があると、事業者・構成員からも指摘がされている。この方式を採用する場合には、携帯電話の契約の複雑性等も考慮し、例えば、以下のような措置を講じるなど利用者とのトラブル回避のための説明を工夫することが適当である。

- ・事業者による情報提供の充実
- ・総務省携帯電話ポータルサイトでの情報提供

また、ウェブでの解約手続について、MNO3社において単純解約の場合にこれを可能としていないことに関し、「競争ルールの検証に関するWG・消費者保護ルールの在り方に関する検討会(合同会合)」等において検討が行われた。このため、こうした検討における議論も踏まえ、解約時における利用者への説明の在り方等についても検討を行うことが適当である。

以上の点を踏まえつつ、解約時重要事項説明の方式については、今後、利用者の意見も聞きながら、総務省・関係事業者等において検討を進めていくことが適当である。

その際、上述②に記載のとおり、ワンストップ化の実施の際、当分の間、ツーストップ方式と併存することの検討を求めているが、このツーストップ方式との併存がワンストップ方式の利用を躊躇する利用者に対する配慮にもなるとの点も視野に入れ、検討を進めていくことが適当である。

なお、利用者とのトラブル回避の観点からも、事業者は、よりシンプルな料金プランの提供に努めていくことが適当と考えられる。

④ 実施時期

(~略~)

以上の点を踏まえ、案2に示すような既存システムを活用する方式は、新規開発要素が比較的少なく、検討・改修に要する期間も著しく長いとは考えにくく、1年程度で実施できるとの意見もあることを考慮すると、十分な検討を行うことを通じて可能な限り早期に実施することを目指すこととし、今後2年以内を目途にワンストップ化が実施できるよう、課題の解決に向けて取り組むことが適当である。その際、検討の過程において、一部でも早期に実施可能なものがあれば、時期を前倒して実施することが適当と考えられる。

⑤ 今後の対応

ワンストップ化の実現に向けては、まず、上記②で述べたシステムの改修を含む実現の方式について、今後速やかに関係事業者間において詳細な検討を進めていく必要がある。また、総務省においては、こうした検討が適切に行われ、課題の解決につながるよう、進捗管理を含め必要な措置を講じていくことが適当である。

(~略~)