

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の改正案に関する意見書

令和5年5月1日

公益社団法人全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子

該当ページ	該当する記載	意見
別紙1 P3	5 番号ポータビリティの実施方式	<p>従来のMNPのツーストップ方式では、利用者が移転元事業者の顧客センターに電話で解約を申し出てMNP予約番号を発行してもらおうとしても電話が繋がりにくいことや、キャッシュバック等を提案される引き止め行為があることが指摘されました。移転先のキャリアショップでは、MNP予約番号をもらうため、店員が移転元の顧客センターに電話してサポートしてくれることがありますが、店員と利用者が交互に話し、利用者が店内で解約時の案内説明を受けることで乗り換えまでの所要時間が長時間に及ぶ要因にもなっていたと思われます。</p> <p>ワンストップ方式でのMNP手続きが実現することで、従来よりも迅速に開通手続きができ、利用者の利便性も高まることが期待されるので賛同します。</p> <p>またMNO・MVNOすべての電気通信事業者が参加することで、より円滑なスイッチングが実現されることを期待します。</p>
別紙1 P5	6 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等 (3) 利用手続	<p>高齢者等のインターネット等に慣れない利用者への配慮をお願いします。移転先事業者の店頭（キャリアショップ等）でワンストップ方式でのMNP手続きのサポートをする際、店内のタブレ</p>

	<p>① インターネット等を利用する方法による利用改善等</p>	<p>ット端末等の貸し出しを行うことが想定されます。操作に不慣れな高齢者等であっても店員が主導的に操作するのではなく、手続き内容を利用者自身で認識できるよう、過度なサポートに繋がらない対応を望みます。</p> <p>また、インターネットを利用するMNP手続き方法の説明においては動画やマンガなどを用い、「よくある質問」やキーワード検索タブも設けるなど、利用者の誰もが容易に理解しやすいページを望みます。</p>
別紙 2	<p>ウェブサイトへアクセスから MNP 予約番号発行に係る対応手順</p>	<p>解約時の説明については、MNP を行うことで影響が及ぶ点、例えばセット割引が外れる場合などのデメリット情報は特に丁寧に説明をお願いします。「説明は受けていない」「説明された覚えはない」などのクレームが発生しないように、簡潔ではっきりとした表示をしてください。通信サービスに付随するサービスが継続するの否かについても同様の表示をお願いします。</p> <p>利用者が自分の契約状況と MNP による影響を認識して意思決定できるよう、説明や情報の掲載をしてください。</p>