



検討の方向性(案)について

令和3年2月26日
事 務 局

1. eSIMの促進	… 2
2. SIMロック解除の一層の推進	…22
3. キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討	…40
4. MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討	…50

1. eSIMの促進

- eSIMについては、SIMカードを差し換えなくても、オンラインで携帯電話事業者を乗り換えることができるため、利用者による事業者の乗換えの円滑化や海外旅行者等の利便性の向上に資するものである。
- 欧米を中心として55カ国以上の諸外国においてeSIMの導入が進んでおり、eSIM対応スマートフォンも少なくとも28種類は発売されている。2024年にはスマートフォン出荷台数のうち33.8%がeSIM対応端末であるとの予測もあり、今後もeSIMの普及が見込まれている。
- 個人利用だけではなく、例えば、長期間の振動に耐えることができ、紛失のおそれがないため、車内で利用するSIM等法人利用の需要も見込まれている。
- 現時点において、楽天モバイルを除くMNO3社は、スマートフォン向けにeSIMを提供していない。また、MNOが自らスマートフォン向けにeSIMを提供しておらず、第三者向けに機能開放を行っていないことは、MNOの設備と接続しなければeSIMを提供することできない多くのMVNOにとって、eSIMを導入しようと思ってもできない理由となっている。
- 国内においてもeSIM対応スマートフォンの機種が一定数(22種類)存在するものの、スマートフォン向けのサービス提供がない等の理由により利用者の認知度が低い。また、eSIMはオンラインで申込から開通までの手続きを自ら行うことから、利用者(特に、ICTリテラシーの低い者)に対してどのようにサポートしていくのかといった課題がある。
- また、eSIMの特徴である書面・対面を必要としないオンラインで完結する事業者間の乗換えを円滑に行うためには、eSIMとともに本人確認をオンラインで確実に行うことが重要である。
- さらに、eSIMを導入することにより、プロフィールの書き込みをオンラインで行うことになるが、その際のセキュリティの確保が重要である。このセキュリティの確保が出来ない場合、プロフィールの不正入手によるクローンSIM作成やオンラインでの契約完結による不正契約のリスクなどの危険性を排除できないとの指摘がある。

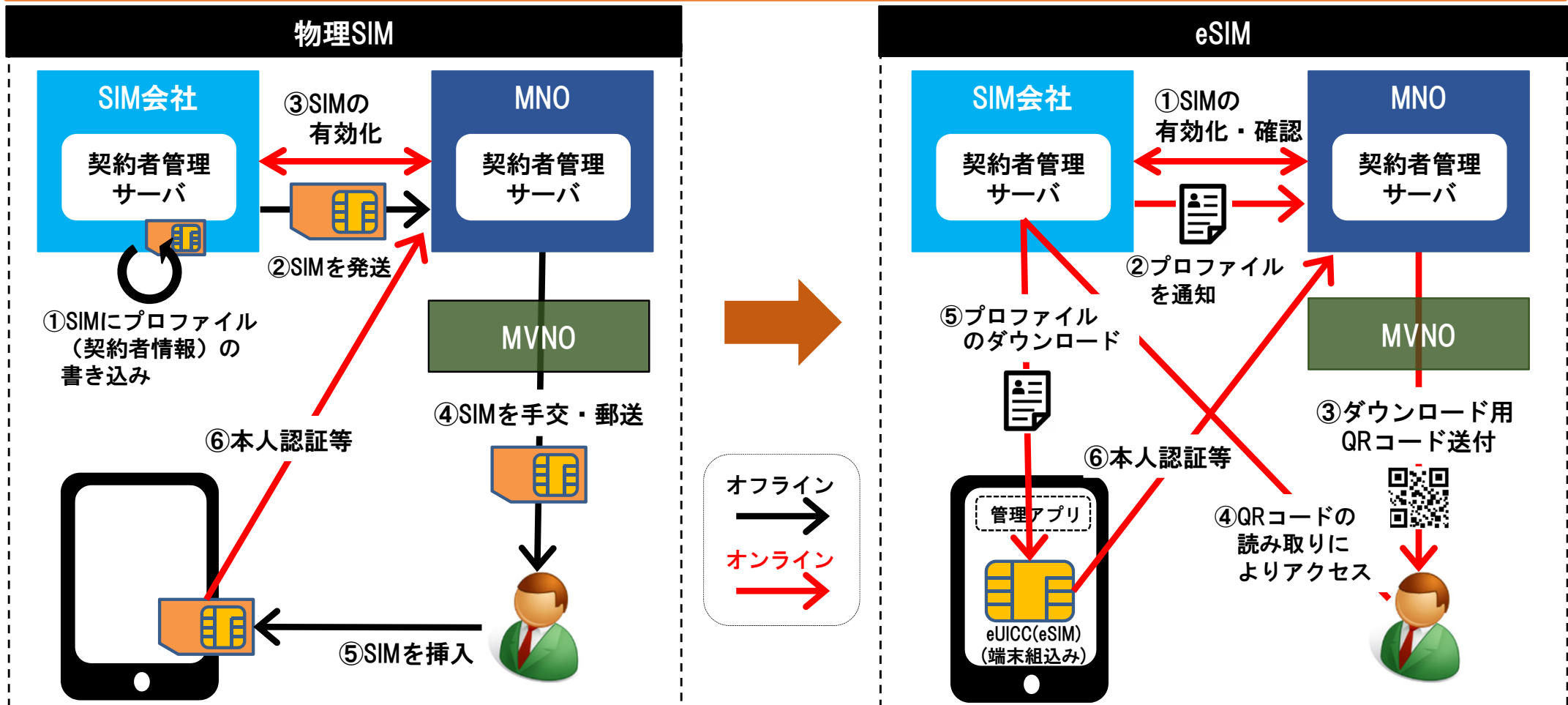
- eSIM(組み込み型SIM)は、SIMカードを差し替えなくても、オンラインで通信事業者を変更することができるため、①利用者による事業者の乗換えを円滑化(※1)し、②海外旅行客等の利便性の向上に資する(※2)ものとして、諸外国では広く普及している。

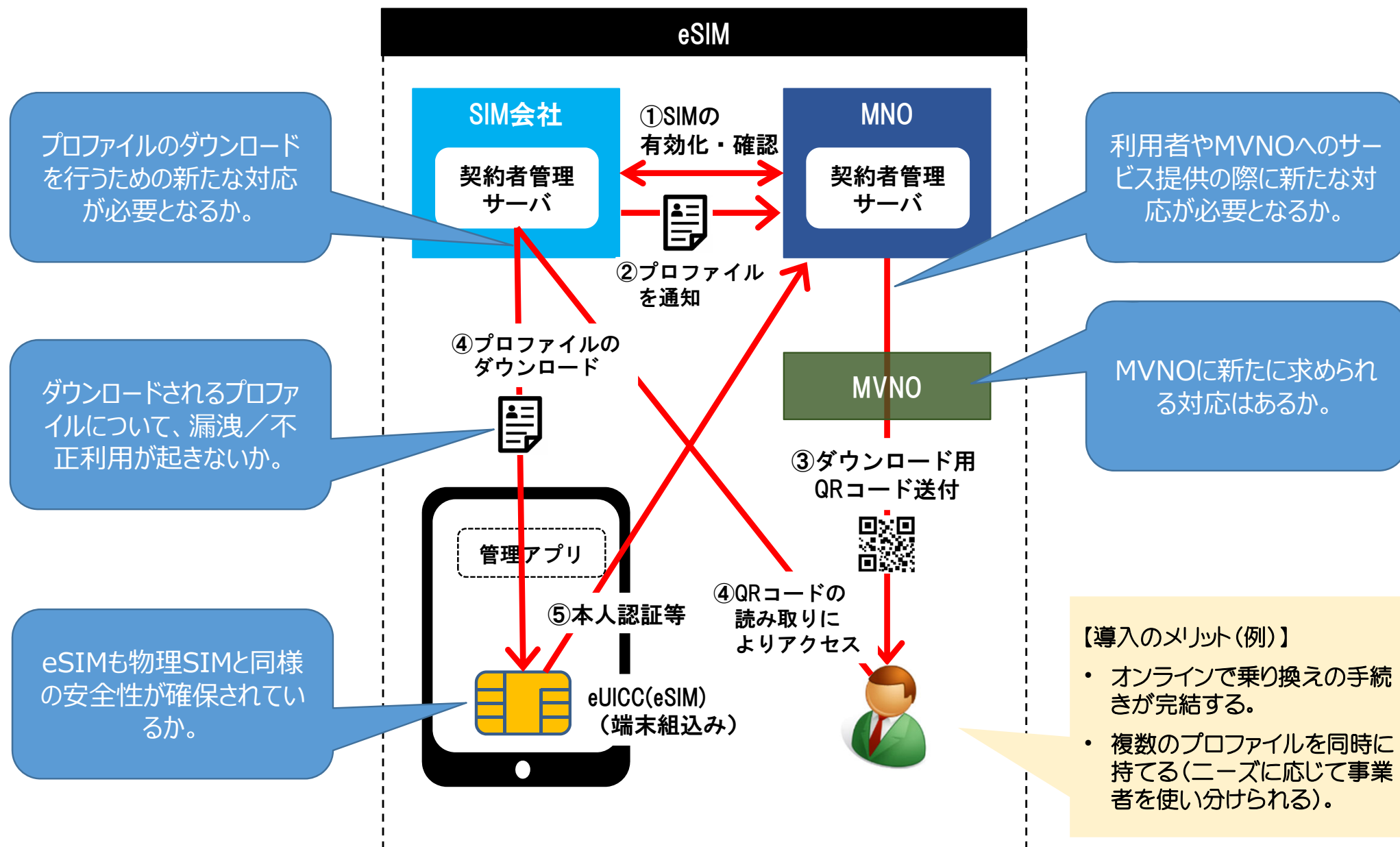
(※1)MNOからMVNOに乗り換える際、店舗を持たないMVNOにとっては、利用者へのSIMの郵送が不要になるなど、スイッチングコストの低下が期待。

(※2)海外旅行客や訪日外国人が、入国時にSIMを購入・差替えることなく、渡航先の事業者と契約を切り替えることができるようになる。

- 我が国では、国内MNO3社(楽天を除く)は、スマートフォン向けに提供しておらず(タブレット等)に限り提供)、MNOがスマホにeSIMを導入し、MVNOに対して遠隔による書込み(RSP機能(※3))を開放することが期待される。

(※3)携帯端末からネットワークにアクセスするための情報をオンラインでSIMに書き込む機能。現在、RSP機能は、MVNOガイドライン上、「開放を促進すべき機能」として位置付けられており、MNOは開放を義務付けられていない。





＜トヨタにおける取組＞

- ・ グローバル通信プラットフォーム
 - ・ 2016年からeSIMを活用
 - ・ 各国通信事業者の切替に利用
 - ・ 車載機（DCM）を共通化することにより実現
 - ・ 現在はクルマのライフサイクル中で回線切替は1度のみ



2016年プレスリリースから：「グローバル共通DCMを搭載した車両の位置情報から、国・地域ごとに選定した通信事業者への自動的な接続・切替と、通信状態の監視を統合的に行うもので、これにより、コネクティッドカーに必要な、高品質かつ安定した通信をグローバルで維持することができる。」

【eSIMの需要・効果】

- eSIMの導入により、利用者における事業者の乗換えの円滑化、用途に応じたサービス利用の柔軟化が実現するものとする。(楽天モバイル、MVNO委員会)
- eSIMとeKYCとを組み合わせることで、利用者の待機時間が少ない契約が可能となる。オンライン申込完了後20分以内の開通、ショップやコールセンター営業時間外である夜間・早朝時間帯での利用開始といった、利用者利便の向上を実現。(楽天モバイル)
- アンケートによると、eSIM対応のサービス提供希望は、希望あり又は前向きに検討中が15社中12社であり、旺盛なニーズが存在する。(MVNO委員会)
- 訪日観光客向けのSIM販売において、eSIMを導入することで、現在SIMカードを物理的に管理することによって、かかっている多くの人件費、手間を削減でき、また、SIM受渡しカウンターの大行列をなくす等、利用者利便にも資する。政府目標である2030年の訪日客6000万人という実現に向けてeSIMは必須サービスであるので、まずはオリンピック開催までの6か月間でのeSIM導入を目指すべき。(HISモバイル)
- eSIMを活用することにより、今のコロナ禍において、今まで一々手渡ししているようなものが全て非接触で渡せるというのは大きなチャンス。(HISモバイル)
- 車内で利用するSIMは長期間の振動に耐え得ることや紛失のおそれを踏まえると埋め込み型(eSIM)を利用することが望ましい。(トヨタ自動車)
- 法人利用におけるeSIM普及に向けて、通信キャリアが持つ情報や運用時のルールに関する透明性の確保・オープン化・共通化に期待。(トヨタ自動車)
- eSIM利用は、特にキャリア変更や複数回線サービス、オプションサービスとしての利用への期待や、海外での利用が容易であり、グローバルで人の移動が活発になれば利用者数の更なる拡大への期待ができるなど利用者の利便性の向上に資する。(MM総研)

【eSIMの対応状況】

- 現在、自社のスマートフォン向けeSIMサービスは未対応であり、対応時期についても未定(MNO3社)。
- 全サービスについてeSIM対応済。SIM ロックフリーeSIM対応端末「Rakuten mini」を 2020年1月より販売。他社発売製品を含め、今後も対応機種種の拡充を進める方針。(楽天モバイル)
- MVNOがHLR/HSS連携している場合、自ら用意したSMサーバ(SM-DP+)からeSIMへプロファイルの書込みが可能。(NTTドコモ)
- eSIMのスマートフォン対応について、セキュリティリスクへの対策を講じる前提で検討していく。(NTTドコモ)
- MVNOへのRSP機能については当社スマートフォンのeSIM対応と同時期に提供する予定。(NTTドコモ)
- eSIMを活用したオンライン完結型サービスを新機軸としたMVNOを設立。他のMVNOに対しても、eSIMサーバのRSP機能を2021年春以降に開放する予定。(KDDI)
- 多くのMVNOが、データ通信・音声通信ともにeSIM対応するためには、MNO自らのeSIM対応で用いる「リモートSIMプロビジョニング(RSP)機能」を、MNOとMVNOが同時期にサービス提供できるタイミングで、MVNOにおいても利用可能としていただくことが必要。(MVNO委員会)
- RSP機能の提供に際しては、利用者においてオンラインで手続きが完結できるよう、同時にオペレーティングシステムのAPI連携も実施いただくことが必要。(MVNO委員会)
- 弊社はアメリカでベンダーと協力し、日本からアメリカへの旅行者の方に向けたeSIMサービスの提供を予定。MNOにHSSのデータの書き込みをしてもらうことで、注文が入り次第そのデータをプロファイル化してQRコード等で飛ばすというサービスとなっている。(HISモバイル)
- 弊社の推計によれば、グローバルのスマートフォンの合計出荷台数12.9億台に対してeSIM対応端末が19%、2024年では33.8%と、3台に1台はeSIM対応になるという予測となっている。また、国内のスマートフォン出荷台数のうち、2019年度通期でeSIM対応端末は合計で34.8%、2020年度上期で43.3%となる。(MM総研)

【eSIM普及の課題】

- eSIMベンダーが乱立する状況にあり、eSIMの場合にはキャリアがベンダーを選択できないため、鍵情報の漏洩等によるクローンSIMの作成等により、特殊詐欺等に悪用される懸念がある(NTTドコモ)
- スマートフォンへのサービス提供に当たっては、eSIM設定時の対応やeSIMデータの誤消去といったユーザビリティの問題があり、比較的リテラシーが低い利用者にとってはややハードルがある。(KDDI)
- eSIMサービスの本格的な普及に向けて、オンライン上での手続が主流になることで、①利用者に一定程度のICTリテラシーが求められること、②利用者に一定水準のオンライン環境が求められること、③初期設定や不具合発生時等のサポート面で詳細の説明や時間が必要となるケースが想定されることといった運用面での課題がある。(ソフトバンク)
- eSIMの普及促進に向けては、利用に際してのトラブル防止の観点から、利用者に対するサポートの充実、利用者のリテラシー向上にも、併せて取り組むことが必要。(MVNO委員会、MM総研)
- MNOの利用者のみが利用できるeSIM対応端末の存在は、利用者利便を阻害するため、是正が図られるべき。(MVNO委員会)

【eSIMのセキュリティ確保】

- eSIMを導入しても、eKYCで本人確認した場合を除き、利用者へ書面を郵送する必要があること、またeKYCに対応した場合であっても、現時点では、人手による目視確認等も実施しており、それらを自動化等する必要がある。即時の本人確認が実現できるようになり、eKYCが広く普及すれば、eSIM利用による利用者利便の向上を実感いただけると考える。(NTTドコモ)
- 契約者管理サーバからダウンロードされるプロフィールについて、漏洩／不正利用の懸念については、現状の当社サービスにおいては、専用アプリの利用等により当該懸念を最小化すべく対処を行っており、これまでは問題となる事象の発生はないなど、現状のセキュリティの課題は、運用で一定程度軽減可能。(KDDI)
- GSMAの標準仕様に準拠したソリューション等の利用やプロフィールの再利用を行わない等の適切な運用を行うことで、eSIM対応していないものと同等のセキュリティが担保される認識。(ソフトバンク)
- 多様な端末や事業者においてeSIMサービスが導入・普及した場合や、適切な運用がなされない場合(例:本人確認不十分等)においては、プロフィールの不正入手によるクローンSIM作成リスクやオンラインでの契約完結による不正契約のリスクといったセキュリティリスクが高まる可能性がある。(ソフトバンク)
- 基本的にはGSMA RSP(Remote SIM Provisioning) 仕様に沿って、eSIMサーバ(SM-DP+)における資産管理、eUICCにおける対タンパ性の確保、SM-DP+とeUICC間の情報保護といったセキュリティ対策を実施。また、SM-DP+へのアクセスに関しては、ネットワークでのユーザ管理を実施。物理SIMとの差分は、SIMプロフィールの通信によるダウンロードの部分であり、SM-DP+とeUICC間での暗号化通信を担保すれば、物理SIMとセキュリティリスクは同等と考える。(楽天モバイル)
- MVNOへのeSIMの機能開放においては、MVNOとのプロフィール情報のやり取りに際し、セキュリティが十分に担保されることが前提。(楽天モバイル)
- eSIMにおける技術的なセキュリティリスクについては、GSMAの仕様に準拠することで、物理SIMカードと大きな差はないと認識。(MVNO委員会)
- 利用者利便の向上のためには、eSIMの普及促進と、eKYC(オンラインで完結する本人確認手法)の普及促進をセットで推進することが重要。(MVNO委員会)

【eSIMのセキュリティ確保(続き)】

- 従来のSIM とeSIM とのセキュリティ上の違いとして、従来SIMはMNOがセキュリティ要件を考慮し、どの製品を使うか選択が可能なのに対し、eSIMは、ユーザがスマートフォン等を選択するため、どの eSIM製品を使うかMNO が選択不可能であることがある。そのため、eSIMでは 第三者によるセキュリティレベルの保証が重要。(大日本印刷)
- 標準仕様上、eSIM 製品化においては CC 認定の取得が必須となるが、2019年9月までは、eSIM 製造時に必要となる eSIM 工場証明書 取得の条件とはなっておらず、実際にCC 認定を取得していない製品 が市場に出回っている。そうしたリスクを回避するため、eSIM を利用する場合には、必要となる費用、脅威、スマートフォン市場やユーザの利便性などを考慮し、プロファイルダウンロード前に、オペレーターもしくはSM-DP+ が、EID(eSIMの管理番号。ベンダーやバージョンを識別可能)等を確認し、プロファイルダウンロードに適しているかどうかを判断するというオプションが利用可能。(大日本印刷、タレスDISジャパン)
- eUICC(eSIM)は、GSMAによって厳格なコンプライアンスプロセスが定義されている。eUICCについてはeUICCそのもののセキュリティーに関するプロセス、eUICCの製造プロセスに対するセキュリティー、機能認定の3つが、SM DP+のサーバーについては、セキュリティーの認定と機能認定の2つが、デバイスに関しては機能認定がGSMAのコンプライアンスの取得のために必要。(タレスDISジャパン)
- GSMAにeUICC プロファイル管理のための環境・プロセスに対するセキュリティ認定スキーム(SAS)があり、厳格な論理・物理セキュリティ要件が定義されている。認定を受けるためには監査を受ける必要があり、2年ごとに更新が必要。(タレスDISジャパン)
- データセンタ(SM-DP+)とデバイス(eUICC)間の通信については、通常のHTTPS(TLS1.2)通信に加え、SM-DP+とeUICC間のPKIによる相互認証及びSM-DP+とeUICC間のエンドツーエンドの暗号化を施して保護されている。(タレスDISジャパン)

- eSIMの活用のために、消費者にもスマートフォンやインターネットに関して一定の知識やスキルが求められる。例えばオンラインで手続を始めるにはQRコードを撮影してeSIMをダウンロードしたりといった操作が必要であり、高齢者などスマートフォンに慣れていない消費者が行うには、ややハードルが高い。顧客の利便性の向上には、顧客への分かりやすく適切な情報提供をセットとすることが重要。(林主査・第1回)
- 次世代のSIMと言われるようなeSIMの普及促進なので、適切な形で実現されれば、ユーザの利便の向上に資するものであろうと思うので、基本的には賛成の立場。
eSIMの普及に当たって、本当の意味での利便性、セキュリティという意味ではeSIMとeKYCのセットは必須。セキュリティのリスクには、システムそのものの脆弱性と、利用者の脆弱性があり、特に人間のセキュリティが深刻化しており、その対策も考えていかなければならない。(内田構成員・第2回)
- eSIMに関する技術的な観点からシステム全体を見たとき、弱い部分は一般利用者の部分かもしれない。MM総研のプレゼンの中では、eSIMについて詳細まで知っていたという割合は非常に少なく、ユーザへのサポート面が課題であり、申込から端末の回線開通、設定をユーザ自身で対応することが前提とした周知なども必要ではないか。(内田構成員・第4回)
- eSIMの推進に当たって、現状、通常のSIMでもSIMスワッピング(一種のアカウント乗っ取り攻撃)が起きているということを考えると、キャリアの変更や新規に関する申込に関してのオペレーションみたいなところが重要になる。(鳥越構成員・第4回)
- MVNOがeSIM利用から排除、出遅れることは極めて憂慮すべき点。各社の機能開放のタイミングとサービス提供のタイミングが同じになってしまうと、MVNOが競争の観点から不利になる可能性もある。(西村構成員・第2回)
- eSIMを使うキャリアがいないと、それを製造するベンダーも積極的にはならない。MVNOとMNOの公正競争の観点から、eSIMの導入・普及時にはキャリアとベンダーの協力が必要。(西村構成員・第4回)

- eSIM(特にスマートフォン向けのeSIM)については、諸外国での導入の状況、「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」(令和2年10月27日公表)等を踏まえ、**早期に導入することが適当**ではないか。その際、利用者による事業者の乗換えの円滑化に資することに加え、eSIMが海外旅行者等の利便性の向上に資するものであることに鑑みると、新型コロナウイルス感染症の収束を見据え、**本年夏頃を目途としてできるだけ早期に導入することが適当**ではないか。
- スマートフォン向けのeSIMを導入する際には、**MNOにおいて導入することはもとより、MVNOにおいても導入することができる環境を整備することが適当**ではないか。
- 多くのMVNOがスマートフォン向けのeSIMを導入するためには、MNOの設備との接続が必要となることから、**MNOはMVNOのスマートフォン向けのeSIM提供を可能とする機能(リモートSIMプロビジョニング(RSP)機能)を開放することが適当**ではないか。この場合において、eSIMが事業者間の乗換えの円滑化に資するものであることに鑑みると、MNOがスマートフォン向けのeSIMの提供を開始する際には、**RSP機能を開放することにより、MVNOがMNOとできる限りの同等な時期にスマートフォン向けのeSIMの提供をできるようにすることが適当**ではないか。
- RSP機能の開放に併せて、それに付随する**オペレーションシステムのAPI連携も進めるべき**ではないか。
- eSIMにおいては、回線開通、設定等を自ら行うこととなるため、MNOやMVNOがeSIMを導入する際には、セキュリティや利用者利便を確保する観点から、**MNOやMVNOにおいてベンダーとも協力しながらeSIMに関する利用者の認知度の向上や利用者への分かりやすい情報提供など、申込から開通までの利用者のサポートの充実を図るべき**ではないか。
- 書面・対面を必要としないオンラインで完結する事業者間の乗換えを円滑に行うため、**オンラインでの本人確認(eKYC)をeSIMとともに行うべき**ではないか。
- クローンSIMやオンラインでの契約完結による不正契約のリスク等の危険性を排除するため、GSMA(eSIMの仕様を策定した業界団体)による認証を受けたサーバや暗号化された通信の活用等を行うことにより、**ベンダーと協力し、現行の物理SIMと同等のセキュリティを確保する仕組みを導入すべき**ではないか。
- **RSP機能の開放以外のeSIMの提供形態について、MVNOから具体的な提案があった場合には、MNOは真摯に協議に応ずるべき**ではないか。

●各国主要キャリアのeSIM対応状況

国	キャリア	eSIM対応
米国	Verizon	●
	AT&T	●
	T-mobile	●
英国	O2	●
	EE	●
	Vodafone	●
フランス	Orange	●
	Altice France	●
	Free Mobile	●
ドイツ	O2	●
	Vodafone	●
	Telekom	●
韓国	SK Telecom	—
	KT Corp	—
	LG Uplu	—
日本	NTTドコモ	—
	au	—
	SoftBank	—
	Rakuten	●

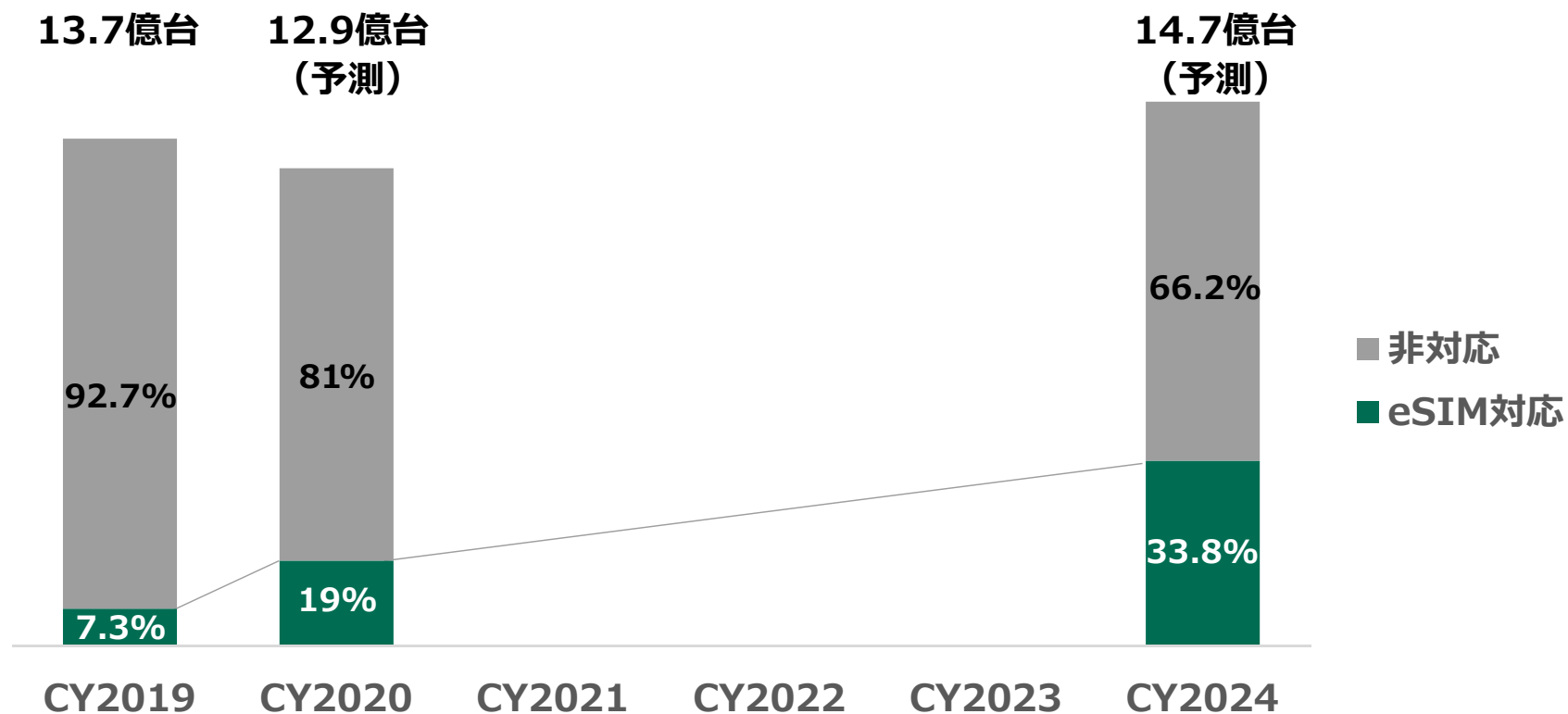
55カ国以上、携帯電話事業者100社以上がeSIMに対応



出所 : Counterpoint Technology Market Research 2020

※MM総研調べ

●スマートフォン全体の出荷台数とeSIM対応端末の出荷台数の推移



※グラフ及びパーセンテージは以下を参照しMM総研が作成

- ・ IDCのレポート (Worldwide Smartphone Forecast Update, 2020-2024: December 2020)
- ・ ABI Research(<https://www.abiresearch.com/press/over-225-million-esim-enabled-smartphones-to-be-delivered-in-2020-boosted-by-samsungs-s20-devices/>)

●eSIM対応主要端末一覧（グローバル）

iPhone

No	メーカー	機種名	OS
1	Apple	iPhone XS	iOS
2	Apple	iPhone XS Max	iOS
3	Apple	iPhone XR	iOS
4	Apple	iPhone 11	iOS
5	Apple	iPhone 11 Pro	iOS
6	Apple	iPhone 11 Pro Max	iOS
7	Apple	iPhone SE 2nd	iOS
8	Apple	iPhone 12	iOS
9	Apple	iPhone 12 Pro	iOS
10	Apple	iPhone 12 mini	iOS
11	Apple	iPhone 12 Pro Max	iOS

Androidベース

No	メーカー	機種名	OS
12	Google	Google Pixel 3	Android
13	Google	Google Pixel 3 XL	Android
14	Google	Google Pixel 3a	Android
15	Google	Google Pixel 3a XL	Android
12	Google	Google Pixel 4	Android
13	Google	Google Pixel 4 XL	Android
14	Google	Google Pixel 4a	Android
15	Google	Google Pixel 4a(5G)	Android
16	Google	Google Pixel 5	Android
17	Huawei	HUAWEI P40	Android
18	Huawei	HUAWEI P40 Pro	Android
19	Huawei	Huawei Mate 40 Pro	Android
20	Motorola	Motorola Razr	Android
21	Samsung	Galaxy Fold	Android
22	Samsung	Galaxy Note 20	Android
23	Samsung	Galaxy Note 20 Ultra	Android
24	Samsung	Galaxy S20	Android
25	Samsung	Galaxy S20+	Android
26	Samsung	Galaxy S20 Ultra	Android
27	Samsung	Galaxy Z Flip	Android
28	Samsung	Galaxy Z Fold 2	Android

海外では少なくとも28機種はeSIMに対応し、
メーカーとしては5メーカーが対応する。

●eSIM対応端末一覧（日本）

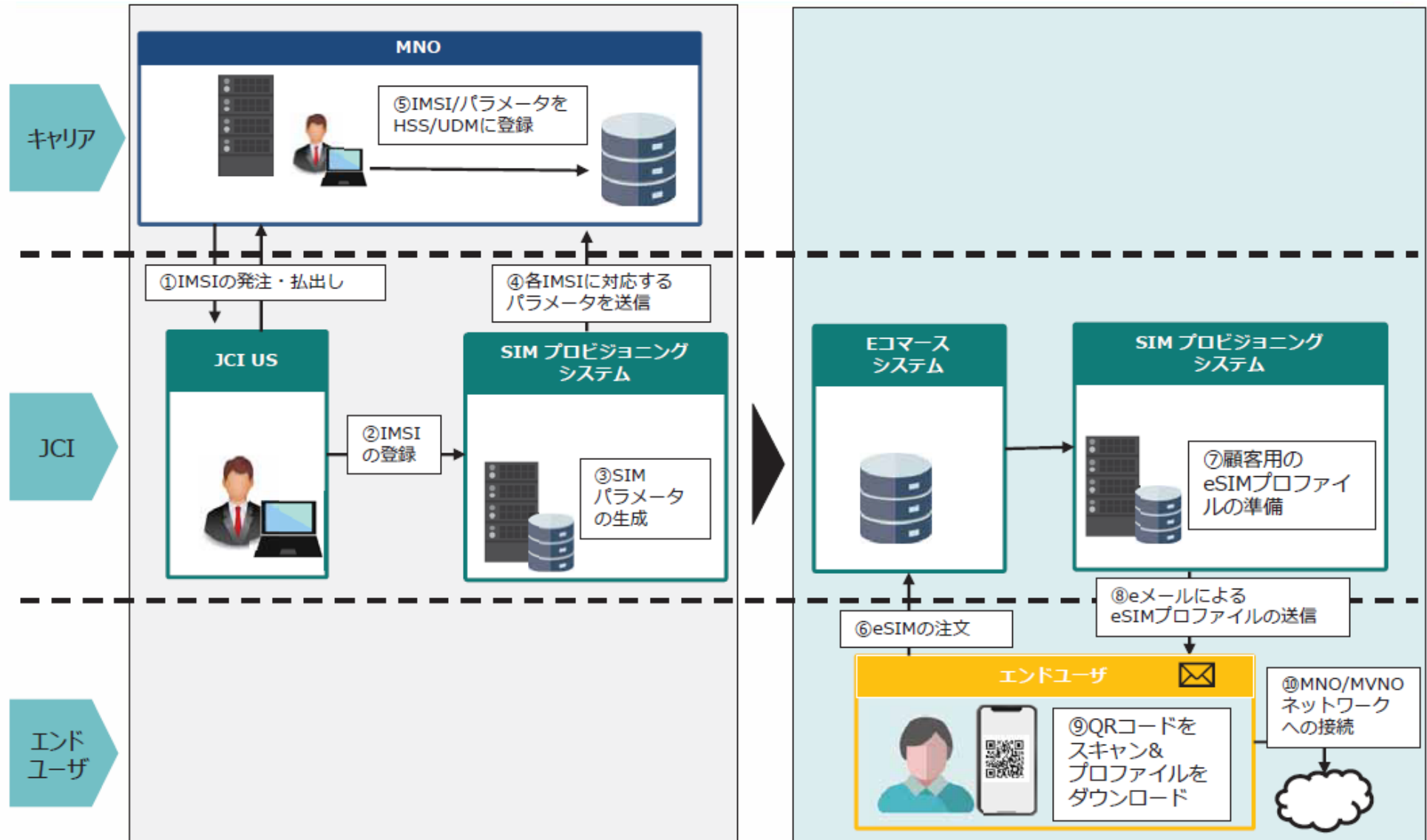
No.	メーカー	機種名	発売日	OS	発売時価格
1	Apple	iPhone XS	2018年9月	iOS	¥112,800
2	Apple	iPhone XS Max	2018年9月	iOS	¥124,800
3	Apple	iPhone XR	2018年10月	iOS	¥84,800
4	Apple	iPhone 11	2019年9月	iOS	¥74,800
5	Apple	iPhone 11 Pro	2019年9月	iOS	¥106,800
6	Apple	iPhone 11 Pro Max	2019年9月	iOS	¥119,800
7	Apple	iPhone SE 2nd	2020年4月	iOS	¥44,800
8	Apple	iPhone 12	2020年10月	iOS	¥85,800
9	Apple	iPhone 12 Pro	2020年10月	iOS	¥106,800
10	Apple	iPhone 12 mini	2020年11月	iOS	¥74,800
11	Apple	iPhone 12 Pro Max	2020年11月	iOS	¥117,800
12	Google	Google Pixel 4	2019年10月	Android	¥81,800
13	Google	Google Pixel 4 XL	2019年10月	Android	¥106,000
14	Google	Google Pixel 4a	2020年8月	Android	¥39,000
15	Google	Google Pixel 4a(5G)	2020年10月	Android	¥55,000
16	Google	Google Pixel 5	2020年10月	Android	¥68,000
17	Huawei	HUAWEI P40 Pro 5G	2020年6月	Android	¥108,800
18	OPPO	OPPO A73	2020年11月	Android	¥28,000
19	Rakuten	Rakuten Hand	2020年12月	Android	¥18,182
20	Rakuten	Rakuten mini	2020年1月	Android	¥19,819
21	Rakuten	Rakuten BIG	2020年9月	Android	¥63,455
22	SHARP	AQUOS sense4 lite	2020年11月	Android	¥29,818

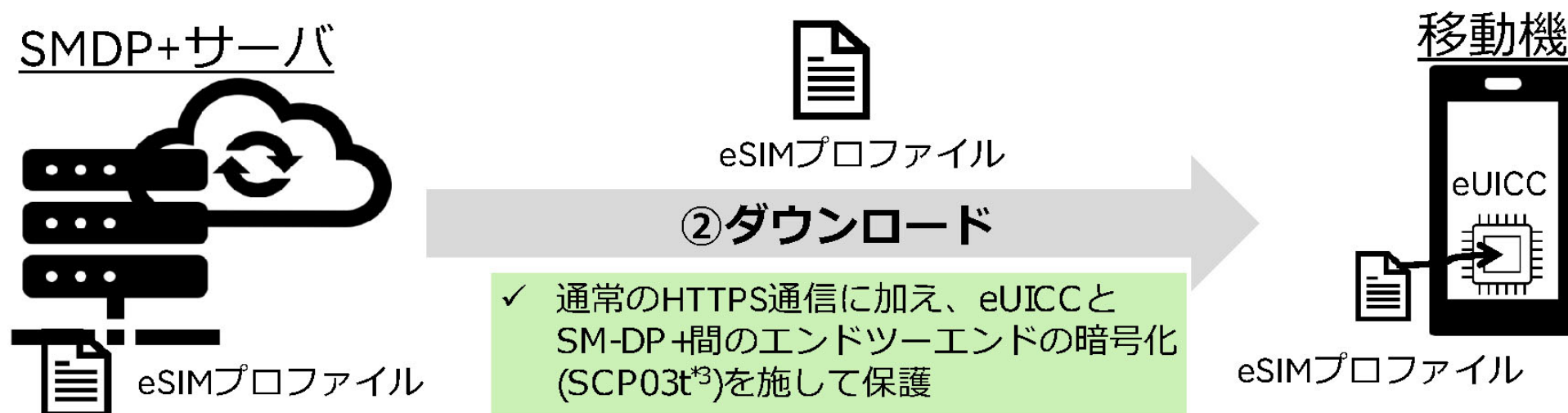
※MM総研調べ

※iPhone, Google Pixelの発売時価格は最小容量版を記載価格は全て税抜。

2021年1月現在の国内では22機種がeSIMに対応し、メーカーとしては6メーカーが対応する。

米国におけるMVNOによるeSIMサービスの提供事例 (JCI・HIS US)





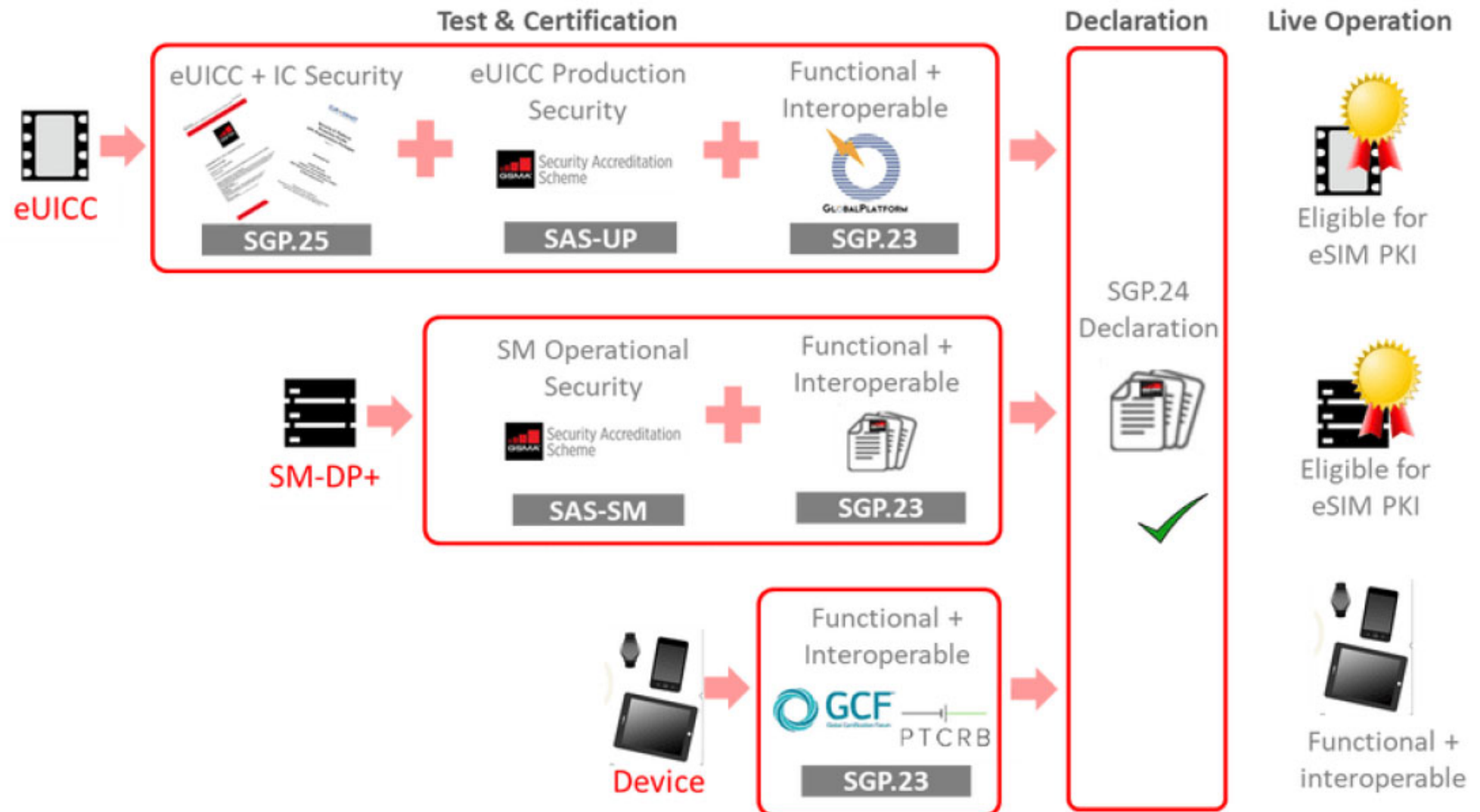
①サーバへ格納

- ✓ GSMA SAS^{*1}準拠のデータセンター・サーバにより保護（GSMAの定期監査あり）
- ✓ プロファイル保護のために、GSMAがルート証明局として署名した鍵を使用し、暗号化
- ✓ 鍵管理のために、FIPS 140-2 level 3^{*2}認定取得したHSM(Hardware Security Module)を使用

③インストール

- ✓ SMDP+側と同様に署名された鍵がECASD^{*4}領域に格納されており、それにより、SMDP+との認証、プロファイルの復号化を実施
- ✓ 耐タンパー性のあるハードウェア(EAL5+^{*5})・ソフトウェア(EAL4+^{*5}相当)により保護

- eSIMはGSMAにより厳格なコンプライアンスプロセスが定義されており、eUICC、SM-DP+サーバ、デバイスそれぞれに異なる要件が課されている。



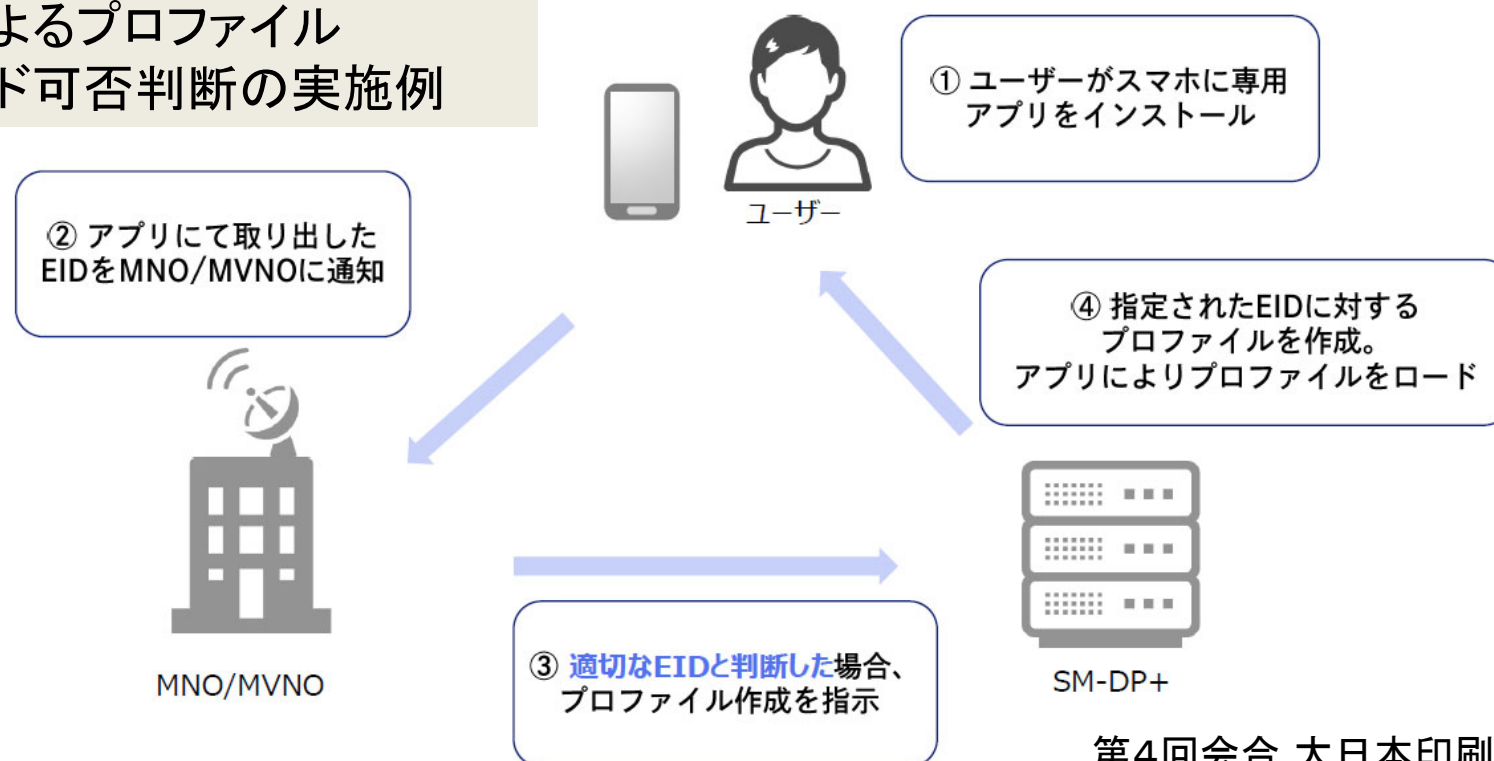
eSIMの管理番号である**EID** (下表)を読み出すことで、**ベンダーやバージョンを識別**できます。

オフセット	値	意味、備考
1	8	Major Industry Identifier digit
2	9	Additional digit of 9 specifying telecommunications
3~5	Country code	Country codeが3桁未満の場合、後ろに0を連結
6~8	Issuer identifier	Issuer identifierが3桁未満の場合、後ろに0を連結
9~13	Version information	OSおよびプラットフォームのバージョン情報
14~18	Additional issuer information	OSおよびプラットフォームの追加情報
19~30	Individual identification number	個別番号
31~32	Check digit	チェックコード

この値からベンダーを識別できます。
(ITU-T T-SP-E.118)

(GSMA SGP.02 “2.2.2 Identification of eUICC: EID”より)

EID確認によるプロフィールダウンロード可否判断の実施例



2. SIMロック解除の一層の推進

(1) SIMロックとは

SIMロックとは、特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう端末に制限を課すものである。

(2) SIMロックを課す理由とその影響

- SIMロックを設定している事業者からは、SIMロックは、端末の割賦代金等を支払わない行為や、端末の詐取・転売を目的とした購入等の不適切な行為を防止するための対策として設定しているものとの説明がなされている。
- 他方で、SIMロックが設定された端末はSIMロックを解除しないと他社回線での使用ができないことから、SIMロックは、①事業者の乗換えや他の事業者のサービスの併用（海外渡航時に現地の事業者のサービスを利用することを含む。）の利用を妨げ、購入者の利便を損なう（購入者の権利を制限する）効果を有する。また、②事業者間の乗換えのコスト（理解・申出や手間・費用）を押し上げることにより、料金・サービス内容の差別化による事業者間の競争を阻害する（携帯電話サービス市場における競争を制限する）効果を有するものである。
- このように、SIMロックは、不適切な行為を防止するという事業者側の事情に基づき設定されているものであるが、上記のとおり、購入者の権利を制限する効果及び競争を制限する効果を有するものである。特に、かかる行為を行うおそれのない大多数の購入者にとっては、自らの責に帰すべき合理的な理由なく権利が制限されるものである。

※1 購入者にとってのメリットとして、端末の盗難を抑止する間接的な効果があるという主張もあった。しかしながら、端末が購入者渡った後に、当該端末にSIMロックが設定されているか、SIMロックが設定されている場合にどこの事業者によりSIMロックが設定されているかを外形的に判断することは不可能であることを踏まえれば、端末の盗難を抑止する効果があるとの説明に説得力はない。

※2 ある事業者から独自に実施したウェブアンケートの結果をもって、「SIMロック解除を希望しない消費者がいる」という主張もなされた。

①この点、念のため、総務省が12月に実施したウェブアンケートでは、「SIMロックがかかっていない方がいい（41.6%）」と「わからない（48.9%）」が大半を占めている。「SIMロックがかかっている方がいい」という回答も9.5%あったが、その理由は「理由なし、わからない（2.9%）」、「安心・安全そう（2.6%）」、「悪用されにくそう（1.0%）」など根拠に乏しいものとなっていること

②既に申出なしの購入時のSIMロック解除を行っている事業者によると、購入者から「申出なしにSIMロック解除を行うこと」について苦情やトラブルは生じていないとの説明があったこと

③総務省（電気通信消費者相談センター）に対してもそういった苦情やトラブルは一切寄せられていないことを踏まえると、少なくともSIMロックを強く希望する購入者がいるとは考えづらく、アンケートにおいてSIMロック解除を希望しないと回答した消費者は、SIMロックの本質について十分に理解していなかったものと推察される。

（３）SIMロック解除に関するルール整備の経緯

- これまで総務省においては、SIMロックを設定する事業者の事情を踏まえつつ、利用者の不便の改善及び競争を促進する観点からSIMロックの解除を促進するためのルール整備を図ってきた。
- 直近では、2019年11月22日にGLを改正し、購入時に信用確認措置に応じた者については手数料無料でSIMロックが解除された端末を渡さなければならないこと等とした。

（４）ルール整備後における対応状況と課題

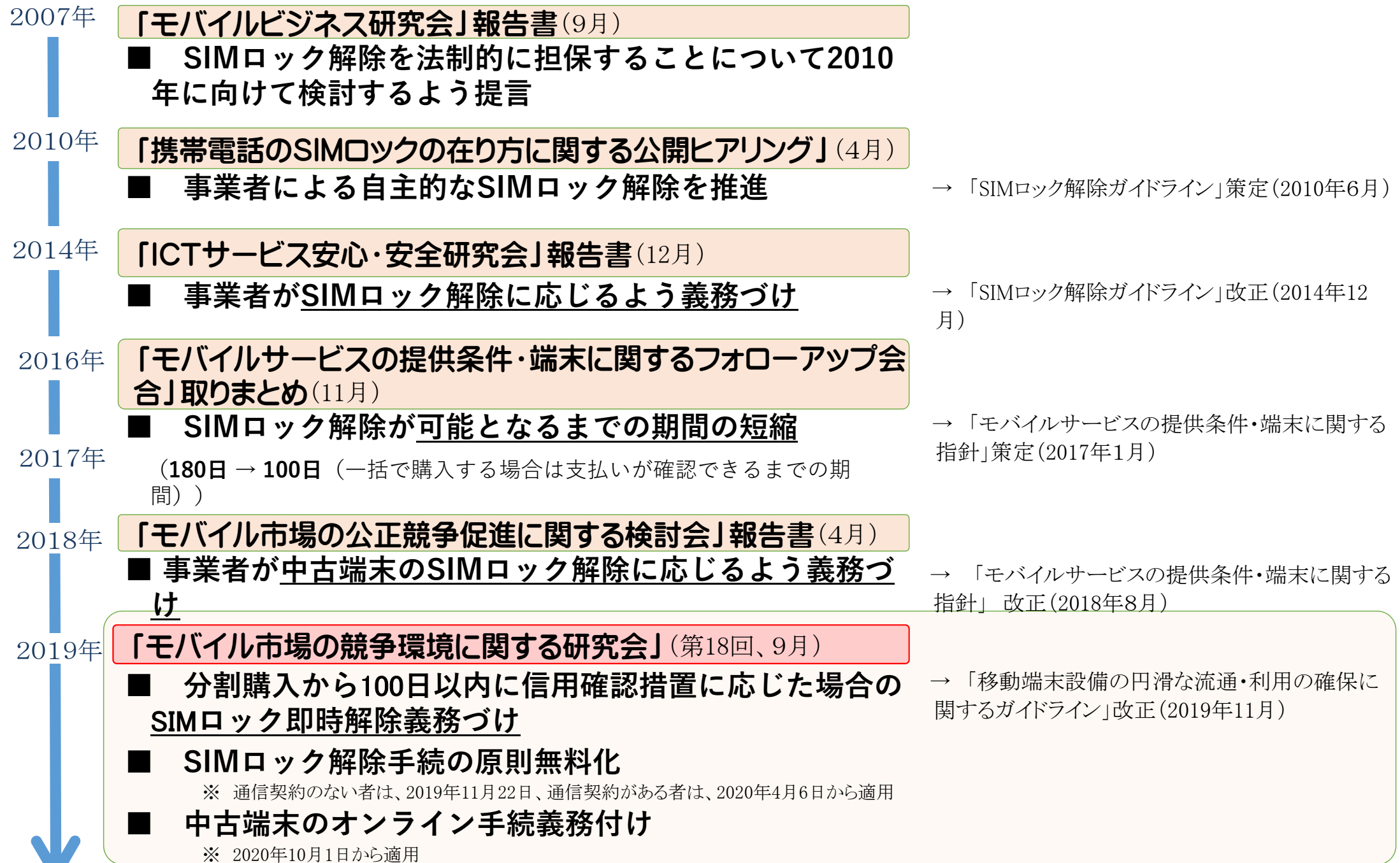
- 上記の前回のSIMロック解除GLの整備を受けて、2020年の上記GLの全面適用と併せてMVNO各社においてはSIMロックを全廃した。また、新規参入MNOである楽天モバイルについては、その販売する全ての端末についてSIMロックを設定していない。現在、販売する端末にSIMロックを設定しているのは、MNO 3社（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）のみである。
- MNO 3社についても対応に差があり、NTTドコモは、購入者が一括払い又は購入時に分割払いで信用確認措置に応じた場合には、購入者の申出を受けることなくSIMロックを解除して端末を渡す措置を昨年8月から導入している一方で、KDDIとソフトバンクについては、購入者からの申出に応じてSIMロックを解除した端末を渡している（申出がない限り、SIMロックを解除していない。）。

また、購入者がそれ以外の支払方法を選択した場合（分割払いで信用確認措置に応じなかった場合）については、3社とも、その後に端末代金を完済又は端末購入から100日が経過した段階で、購入者からの申出に応じる形でSIMロック解除に応じている（申出がない限り、SIMロックを解除していない。）。

これらのSIMロックの解除に当たり発生する申出・手続という手間のほか、費用の面について、購入時のSIMロック解除は無料だが、購入時以外のSIMロック解除は、オンラインのみ無料で、店頭では有料（MNO 3社とも手数料3,000円を徴収。）となっている。

(4) ルール整備後における対応状況と課題（続き）

- MNO 3 社による対応の違いの結果、SIMロック解除件数の動向を分析すると、NTTドコモによる解除件数が大きく伸びている一方で、KDDIとソフトバンクについては解除件数がほぼ横ばいである。KDDIとソフトバンクの端末を購入した者のうち信用確認措置に応じた者の割合は確認できていないが、NTTドコモとの間で多少の差があったとしても、その差では説明できない程の圧倒的な解除件数の差が開いている。この状況を見ると、SIMロックの解除について購入者側の対応を求めることによって、不適切な行為を行うおそれが低いことが確認されている者についても、SIMロックが数多く残されてしまうことが明らかになった。
- また、2019年の改正電気通信事業法による通信料金と端末代金の完全分離を受けて、各社には通信料金と端末代金を切り離した事業運営が求められている。特に、同改正法を踏まえ、MNO 3 社は非回線契約者に対しても端末の販売を開始しているが、非回線契約者（すなわち、自社の回線契約を前提にしていない顧客（購入者））に対しても、回線契約者と同様に、自社の回線へのSIMロックを設定した端末を販売している。しかしながら、「非回線契約者に対して端末を販売している」としながら、当該端末が自社の回線でなければ機能しないという説明は矛盾しており、自社の回線を用いたMVNOを除けば自社への回線契約を半ば実質的に強要しているに等しいと考えられる。
- さらに、英国においては、Ofcomが2021年12月をもってSIMロックを設定した端末の製造・販売を全面的に禁止する規制を導入するといった動きもある。
- このように、前回のSIMロック解除GLの整備以降の状況変化や明らかになった課題を踏まえ、不適切な行為の防止を図りたいという事業者側の事情を踏まえつつも、市場全体の大多数を占める善良な購入者に対して課されている手間を限りなくゼロとするとともに、事業者間の乗換コストを最小化して競争の一層の促進を図る観点から、改めてSIMロック解除に関するルールについて見直しを行うことが必要である。

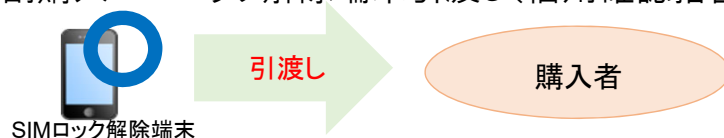


- 「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」(2018年1月10日策定)において、利用者が現在の端末を乗換え先事業者でも使用可能とし、スイッチングコストを低減させるため、SIMロック解除を義務付け。
- 2019年11月のガイドライン改正を踏まえ、一定の条件を満たした場合には、端末購入時に解除可能。

SIMロック解除に関するルール

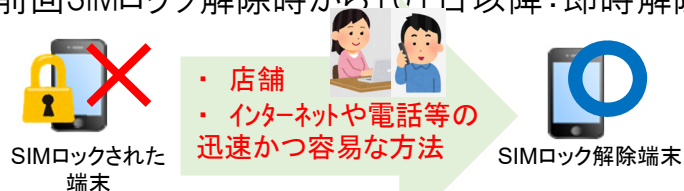
■ 購入時

- ・ 一括購入：SIMロック解除端末引渡し(支払確認後)
- ・ 分割購入：SIMロック解除端末引渡し(信用確認措置実施後)



■ 購入時以外

- ・ 一括購入：即時解除
- ・ 分割購入：
 - ① 購入から100日以内：即時解除(信用確認措置実施後)
 - ② 購入から101日以降：即時解除
 - ③ 前回SIMロック解除時から101日以降：即時解除



信用確認措置：2ヶ月分の保証金支払い、2ヶ月分の前払い、クレジットカード等の自動的な支払い方法 等(総務省の確認)

※ 手数料無料(購入時以外に店舗で手続を行う場合を除く。)

各社の対応状況

■ MNO事業者

- ・ NTTドコモ、KDDI及びソフトバンクは、SIMロックを設定。

＜購入時の対応＞

→ NTTドコモは、端末の購入時に、一括購入又はクレジットカードによる分割払いの場合は、端末購入者の申出がなくてもSIMロックが解除された状態の端末を渡す取組を実施(2020年8月から実施)。

→ KDDI及びソフトバンクは、一括購入又はクレジットカードによる分割払いの場合は、端末購入者の申出に応じて、SIMロックを解除する取組を実施。

■ MVNO事業者

- ・ 2020年4月より、SIMロックの設定自体を中止。

SIMロック解除件数の推移①

28

- 2020年度第2四半期以降、SIMロックの解除件数は大幅に増加。
- 2020年度第3四半期には、**350万件を突破し、対前年同期比3.9倍。**
- ※ 2020年8月19日から、NTTドコモは、一括での購入者又は端末の購入時に信用確認措置が取れた購入者に対して、申出が無くてもSIMロックが解除された端末を渡す取組を実施。

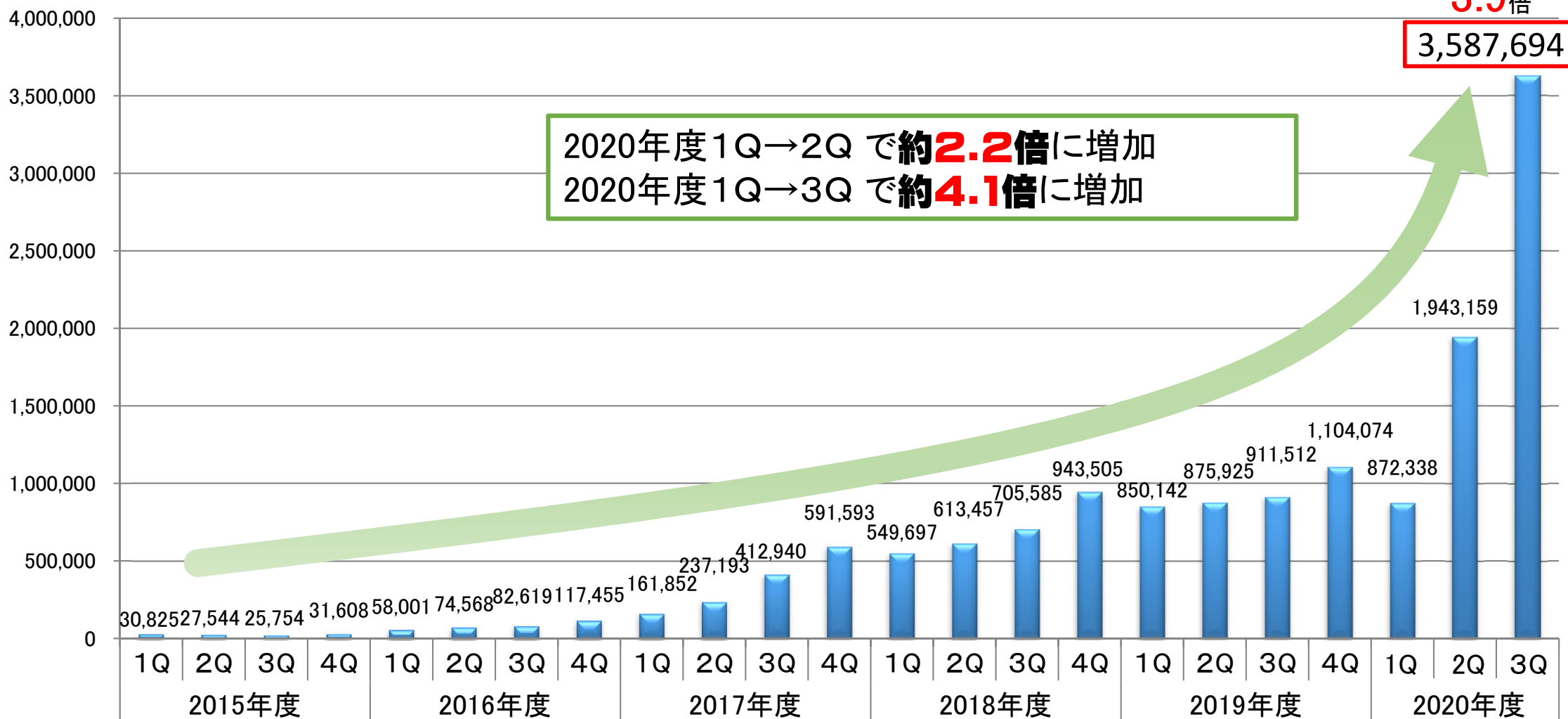
(単位:件)

対前年同期比

3.9倍

3,587,694

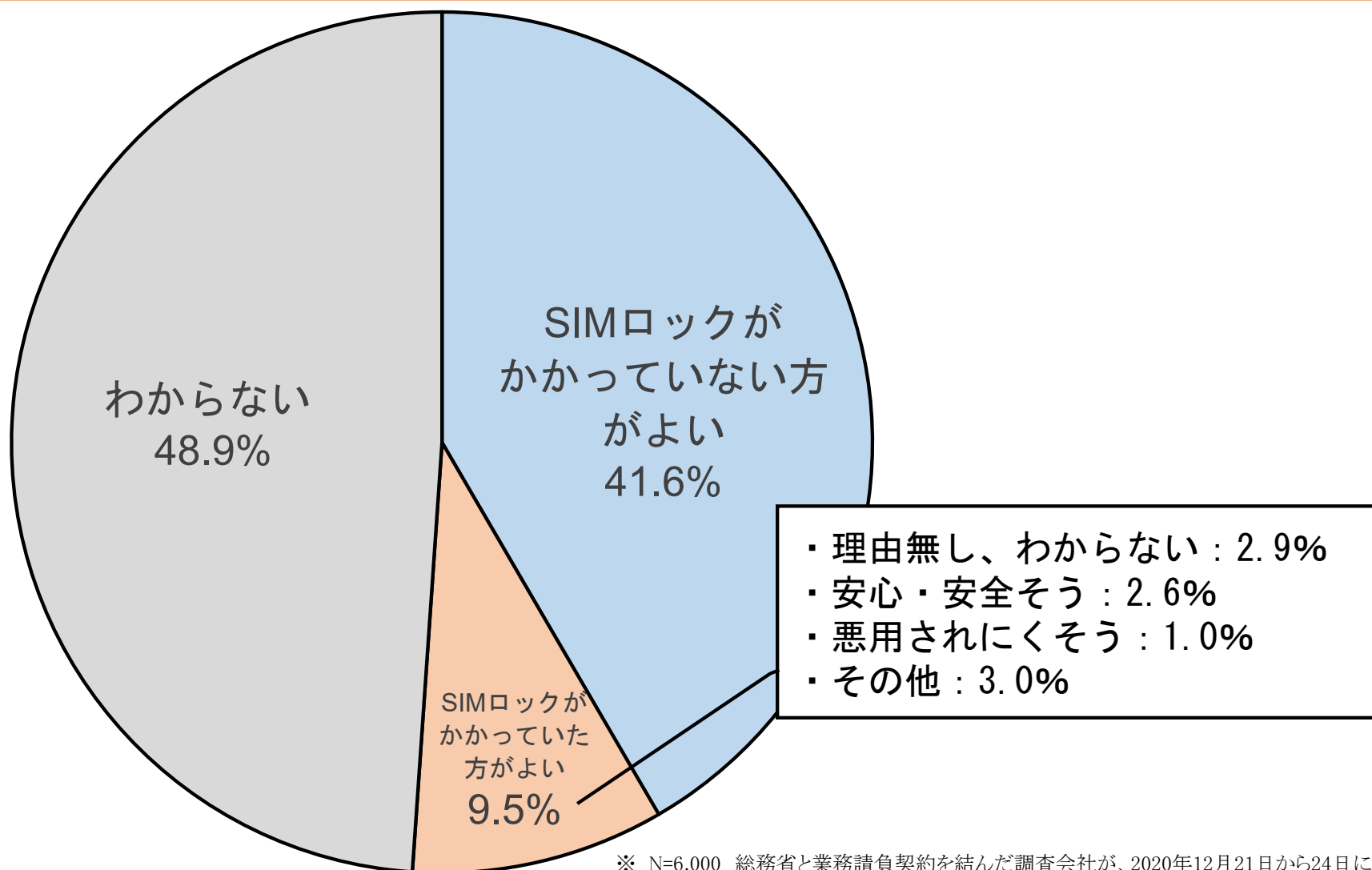
2020年度1Q→2Q で**約2.2倍**に増加
2020年度1Q→3Q で**約4.1倍**に増加



- 2020年度第2四半期以降、SIMロックの解除件数は大幅に増加。
- 2020年度第3四半期には、350万件を突破し、対前年同期比3.9倍。
- ※ 2020年8月19日から、NTTドコモは、一括での購入者又は端末の購入時に信用確認措置が取れた購入者に対して、申出が無くてもSIMロックが解除された端末を渡す取組を実施。



【質問2】 SIMロックは、事業者が購入者が端末の割賦代金等を支払わない行為などの不適切な行為を防止するための対策として端末に制限をかけているものです。一方で、利用者が今使っている端末のまま事業者を乗換えようとする場合には、SIMロックを解除する必要が生じ、そのために一定の手続や費用負担が発生してしまいます。あなたは、自分の携帯電話には、「SIMロック」がかかっている方が、いいと思いますか。



※ N=6,000 総務省と業務請負契約を結んだ調査会社が、2020年12月21日から24日にかけて、一般の携帯電話利用者を対象としてwebアンケート形式で実施したもの。

LINEモバイル(サイトから一部抜粋)

SIMロック解除のメリット

SIMロックを解除する最大のメリットは、MVNO（仮想移動体通信事業者）が提供している格安SIMを自由に選べるという点です。

格安SIMとは、大手携帯電話会社よりもリーズナブルに利用できる通信サービスのこと。

格安SIMをうまく使えば、利用料金は格段に安く抑えることができます。

また、大手携帯電話会社のような契約期間や自動更新などの縛りがないため、より自由にさまざまな格安SIMを選べます。

ただし、端末によっては目当ての格安SIMを利用できないケースもあるため、事前に使いたいSIMと端末をよく確認しておく必要はあるでしょう。

また、海外に行くならば、ロックは解除しておいたほうが大きなメリットがあります。

海外のSIMも自由に利用できるのも、現地で使い勝手のよい格安SIMを購入するという選択も可能です。

SIMロック解除後でも、その携帯電話会社のSIMを使用し続けることはできるため、選択肢を広げたいという方はまずSIMロックを解除しておいたほうが無難です。

SIMロック解除のデメリット

SIMロックを解除することによるデメリットはありません。

利用できる携帯電話会社が増え、より自分に最適なスマートフォンライフを送ることができます。

SIMロックを解除する際、携帯電話会社によっては解除するために手数料が発生するケースがあります。

例えば、SIMロック解除を携帯ショップで行った場合は手数料として3,000円（税抜）を支払わなければなりません。

これはその他の携帯ショップであっても、同様です。

SIMロック解除はウェブサイト上でも行えます。この場合、手数料はありません。

大手携帯電話会社各社、手順をわかりやすく説明してありますので、お金をかけたくない場合は、自身でSIMロック解除を行うのも手です。

出典:<https://mobile.line.me/guide/article/20190710-0006.html>
(SIMロック解除は必須なの？解除する方法やメリット・デメリットを紹介！)

価格.COM(サイトから一部抜粋)

デメリット

SIMロック解除を行うこと自体のデメリットはありませんが、SIMロック解除を行うにあたり下記の点にご注意ください。

SIMロック解除手数料が必要になる(オンラインは無料)

店舗や電話でSIMロック解除の手続きをする場合、各キャリアとも3,300円(税込)の手数料が必要になります。

SIMロック解除をしても、全ての端末で全てのSIMカードが使えるわけではない

通信方式や周波数帯によって、SIMロック解除をしてもすべてのSIMカードで確実に利用できるわけではありません。

出典:https://kakaku.com/mobile_data/sim/article/issue/sim_unlock/
(SIMロック解除とは? docomo、au、SoftBankのキャリア別解除方法)

Quick(サイトから一部抜粋)

デメリット1.SIMロックの解除に料金が発生する場合がある

SIMロックを解除するデメリットはほとんどないが、強いて言えばキャリア店舗でのSIMロック解除は、店舗の混み具合にもよるが10分程度の時間がかかり、手数料として3,000円程度の料金が発生する。

ウェブサイトから自分で行う場合は5分程度、手数料は無料なので、自分で行った方が得である。

出典:<https://keitaihoukai.com/feature/simunlock/>
(SIMロック解除とは? キャリア別の解除方法とメリット・デメリット)

HanaCell(サイトから一部抜粋)

SIMロック解除にはデメリットが無い

まず結論から言ってしまうのですが、SIMロック解除にはデメリットは一切ありません!

今まで使っていたSIMカードが使えなくなることはありませんし、使えなくなる機能もありません。

SIMロック解除前との違いは、購入したキャリアのSIMカード以外に、他社のSIMカードも使えるようになることです。

SIMロックが解除できるなら、解除したほうがお得!

このように SIMロック解除にはデメリットがありません。

SIMロックを解除すれば、新しい端末を購入することなく、もっと安いキャリアに乗り換えたり、海外でお得なSIMカードを使うことができます。

出典:<https://www.hanacell.com/usphone/sim-unlock-problem/>
(SIMロック解除のメリット・デメリットとキャリア別の解除方法を紹介)

(1) SIMロックをかけている目的・理由

- 販売店からの盗難や、分割払（口座振替）により購入し、一度も料金を支払わずに端末を窃取する行為を防ぐため。(NTTドコモ・第1回事業者間協議説明資料)
- 端末の割賦代金等を支払わない行為や端末の詐取を目的とした不適切な行為等を防止するため。また、購入者についても、SIMロックがかかっていることで、盗難等の不適切な行為を助長させない効果が期待できる。(KDDI・第1回事業者間協議説明資料)
- 販売店(販売前)及びお客様利用期間中(販売後)における盗難防止。また、貸倒や不正搾取防止。(ソフトバンク・第1回事業者間協議説明資料)

(2) 非回線契約者に販売する端末にSIMロックをかけることについて

- 端末詐取リスクは、非回線契約者、回線契約者に関わらず発生するものであり、差分を設けることなくこれまで同一の解除ルールにて運用してきた。クレジットカードの支払いで解除可能であることから、非回線契約者にSIMロックをかけることの合理性があると考えていた。(KDDI・第3回事業者間協議追加質問)
- SIMロックは債権保全の一手段として実施しているものであり、回線契約の有無に差分を設けることなく、その端末の支払い方法を判断し、一律の対応をすることに合理性はある。(ソフトバンク・第3回事業者間協議追加質問)
- 回線契約のない方でも使えるケースは勿論存在している。MVNOで利用する場合や自身の2台目として購入するケース等で利用できる。利用先が限定されることによって、不正搾取のリスクを最小化しているというのがSIMロック。回線契約のない方に対しても不正のリスクを最小化するために設定している。(ソフトバンク・第3回事業者間協議)

(3) SIMロック以外の方法による不適切な行為へのリスク低減について

- 端末代金不払い等の不適切な行為によるリスクを低減するため、携帯電話（通信サービス）の新規契約においては本人確認書類の真贋判定の強化、割賦販売においては外部機関による与信審査の活用等を図り、不正契約の抑止に努めている。加えて、オンラインショップにおいては、2020年12月よりdアカウントを用いたログインに対して、2段階認証を基本とした本人確認を開始、2021年8月より「eKYC」を導入予定。(NTTドコモ・第3回事業者間協議追加質問)
- 端末代金不払い等の不適切な行為によるリスク回避としては、審査の徹底と請求金額の回収に取り組んでいる。また、請求金額の滞納時には、ネットワーク利用制限を実施する等、不適切な行為によるリスクの軽減に努めている。他方で、ネットワーク利用制限はあくまで自社網による制限であり、海外への転売等を阻止する手段は今のところSIMロックのみが有用な手段。(ソフトバンク・第3回事業者間協議追加質問)
- 契約の際の契約者との取扱いやマネジメント等において、ECビジネスのノウハウも生かしつつ運用を進めている。(楽天モバイル・第3回事業者間協議)
- 多くのMVNOで販売しているSIMフリー端末は、家電量販店や、アマゾン、楽天等のEC市場でも取扱っているものであり、端末の不正取得のリスクはMVNO固有のものではない。MVNOのみが個別にリスクヘッジを行わないと事業が継続できないとするのであれば、量販店やECサイトで端末が取り扱われるはずもない。その観点からも、MVNOはSIMロックに頼らず事業を行っている。(MVNO委員会・第3回事業者間協議)

- SIMロックの解除もそうだということですが、購入者にとって何ら利益がないとすれば、これも競争法の考え方ですが、競争制限的でない、ほかに代わり得る手段が存在するにもかかわらず、より競争阻害的だと考えられる手段がとられているとすれば、それは不合理ではないかと思います。SIMロックにしてもMNPにしても、全事業者が共通の理解の下に、いついつでの対応というのが求められるのではないかと思ったところです。(林主査・第1回スイッチング円滑化タスクフォース)

前述のとおり、販売する端末にSIMロックを設定する行為は、①購入者の権利を制限する効果を有するとともに、②携帯電話サービス市場における競争を制限する効果も有する。

このように購入者の権利や競争を制限する効果を有する行為については、行われるケースを極力限定することが必要であり、そのための検討のアプローチとしては、当該行為を原則として禁止した上で、A. 真に必要性が認められるとともに、B. 比例原則に従い、最小限の手段と認められる場合に限り認めることが適当と考えられるのではないかと考えられる。

こうした考え方に基づき、SIMロックについて、改めて検討を行うと、次のとおり考えられる。

(1) 不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できた場合におけるSIMロックの考え方

- まず、端末の割賦代金等を支払わない等の不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できた者について、端末にSIMロックを設定する必要性は認められないのではないか。したがって、かかる場合においてSIMロックを設定する（既に設定したSIMロックを解除しないことを含む。）ことは、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発展又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるものとして、電気通信事業法に基づく業務改善命令の対象となる行為として、一律に禁止されるべきではないかと考えられる。
- 具体的な運用としては、不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できた購入者に対しては、当該購入者に一切の負担（理解・申出や手間・費用）を課すことなく、事業者の責任・費用負担において、SIMロックが設定されていない端末を渡す（購入時（一括払い又は信用確認措置に応じた場合（クレジットカード払い等）））、あるいは、既に渡した端末のSIMロックを解除する（購入後（代金完済、端末購入時から100日経過等））ことが求められるのではないかと考えられる。

(2) 不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できない場合におけるSIMロックの考え方

- 次に、不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できない者について、その確認ができるまでの間については、不適切な行為が行われる可能性が残る以上、事業者がそのリスクを回避・軽減するために「何らかの対策」を取る必要性は認められるのではないか。
 - 他方で、そのための手段としてSIMロックを設定することについては、
 - ① 一般的な商慣行において、比較的高額な商品を割賦等により販売する例が多くある中（例：婚約指輪、高級カメラなど）、「支払いが滞った場合に備えて、当該商品の機能を制限しておく」というような（SIMロック）類似の措置を講じている例は見られない。こうした商品を販売する事業者は、購入時における本人確認の徹底や、支払能力・意思の有無を確認するための事前審査、外部機関による与信審査の活用、一定の頭金の徴収、さらには、不払いが生じた際の差押えなど、様々な手段を活用することによりリスクを回避・軽減していると考えられること
 - ② 携帯電話業界においても、SIMロックを設定していない楽天モバイルや全てのMVNOにおいては、SIMロックという手段に依らず、上記①で述べたような手段を活用することによってリスクを回避・軽減していること
 - ③ 「端末代金の回収リスクが残っているために通信回線契約先を拘束する」というのは、目的（必要性）と手段が適合しておらず、特に、通信料金と端末代金の完全分離を目的とする2019年の改正電気通信事業法の趣旨にも沿わないと考えられること（特に、非回線契約者に対してSIMロックを設定した端末を販売することは、販売対象者を「非回線契約者」としながら、販売する端末を「自社回線に制限」しているという点において矛盾していると言わざるを得ず、広く社会的に理解を得るのは困難と考えられること）
- などを踏まえると、不適切な行為によるリスクの回避・軽減という「必要性」に照らして、SIMロックという「手段」を採用することは、比例原則に従った最小限のものとは認めがたい（当該「必要性」については、購入者の権利や競争への制限効果がより低い、上記①で述べたような手段により目的を達成することができる）と考えられるのではないか。

(2) 不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できない場合におけるSIMロックの考え方(続き)

- 以上を踏まえれば、不適切な行為によるリスクの回避・軽減という「必要性」は認められるものの、事業者においては、原則として、SIMロックではなく、購入者の権利や競争への制限効果がより低い他の代替的な手段を最大限に活用して当該必要性へ対応することが求められると考えられるのではないかと。
- ただし、現時点では想定されないが、今後、万が一、他の代替的な手段では対応が困難であり、SIMロックでなければ対応できないリスクが明らかになった場合には、事業者の責任において、その点について定量的なデータなども明らかにし、関係者の理解を得ることで、SIMロックと比較して制限効果がより低い手段では目的を達成することが困難であることが挙証されれば、SIMロックを採用することまでが完全に否定されるものではないのではないかと。
- なお、この場合、前述の特段のリスクに対応するためSIMロックを採用することになった当該事業者においては、次のような対応を行うことが求められると考えられるのではないかと。

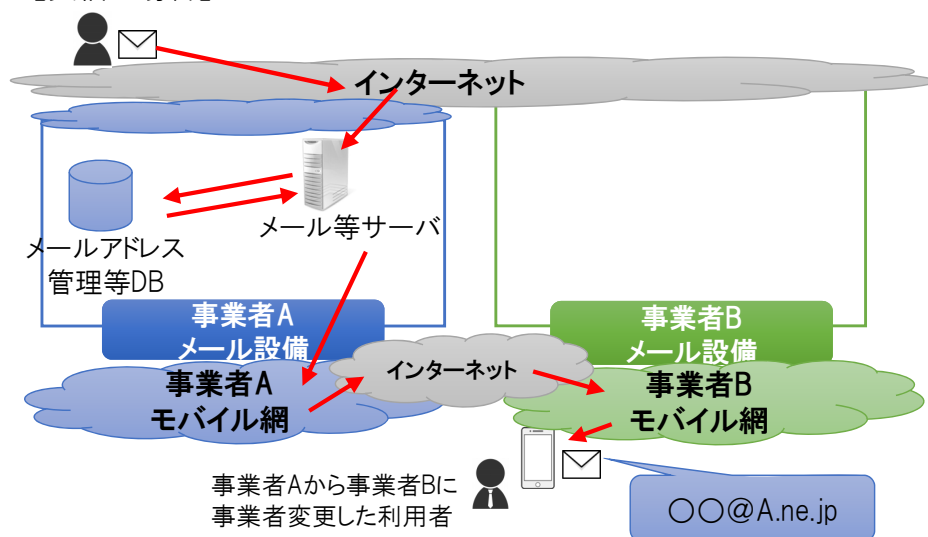
 - ①単に自社のWebサイトにSIMロックの解除条件を掲載するといった消極的な形での情報開示ではなく、TVCMやネット広告などの手段も活用して、広く潜在的な購入者に対して積極的に周知・情報発信を行うとともに、実際の販売現場となる販売代理店での販売時や端末のオンライン販売サイトにおいては、分かりやすく目立つ表示を用いて、SIMロックが設定されている端末を販売していることを確実に説明すること
 - ②SIMロックを設定して販売した端末について、購入者又は二次利用者が、当該端末のSIMロックが解除されているか否かを確認できる簡易な手段(例：契約等なくアクセスできるWebサイトに当該端末のIMEIを入力するだけ確認できるなど)を設けること
- 仮に、事業者がこうした適切な対応を行うことなく、購入者の権利や競争への制限効果を有するSIMロックの設定を漫然と継続しているような場合には、必要に応じて業務改善命令などにより是正を求めることが必要と考えられるのではないかと。

3. キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

- キャリアメールについては、携帯電話事業者が提供する基本的なサービスとして長年にわたって利用されてきており、法令を踏まえた本人確認を行った上で提供していることから、信頼性の高いサービスとして位置付けられている。そのため、利用者にとってキャリアメールのドメイン名は携帯電話事業者と密接に結び付いているものと考えられる。
- 他方、MNO3社が発表した「新料金プラン」などキャリアメールが提供されないサービスが出現している。
- キャリアメールのニーズについては、ウェブメールやSNSの進展により縮小傾向にあるものの、総務省調査によれば週1回以上の送受信利用者比率は送信で37.1%、受信で67.7%であり、持ち運びサービスを利用したい人の割合も74.1%であったことから、一定程度のニーズはあると考えられ、今後、適切と考えられる負担額等、利用動向について一層の分析を行っていくことが望ましいと考えられる。
- 持ち運び(事業者変更)を実現する場合の具体的な方法として、①変更元管理方式(変更元事業者がメールボックスやメール処理等を管理する方式)と②転送方式(受信メールのみ転送し、送信メールは変更先事業者のメールサービスを利用する方式)が挙げられる。
- 持ち運びを実現するには、上記の①、②のいずれかの方式であってもシステム開発が必要となりイニシャルコストで []、ランニングコストで [] が発生し、開発期間は約1年となっている(いずれも3社平均)

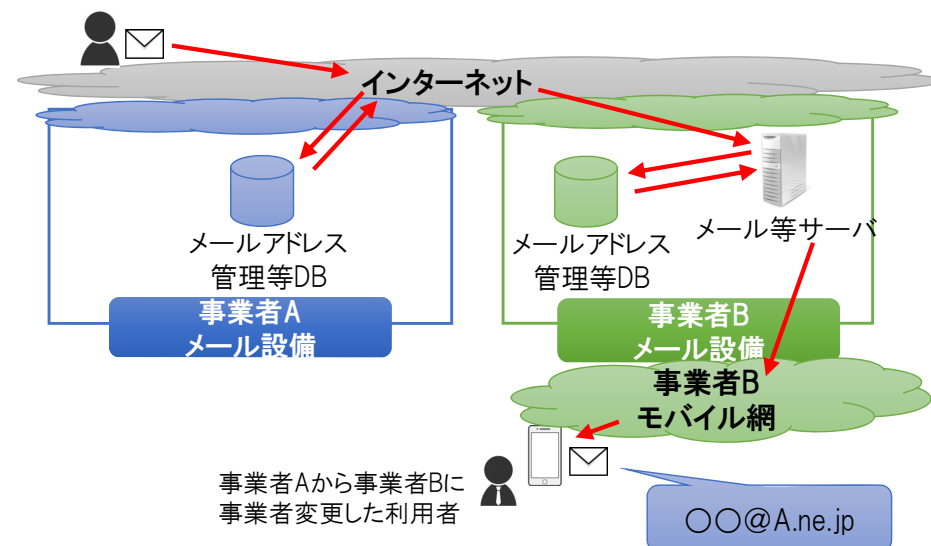
①変更元事業者が管理する方法

【受信の場合】

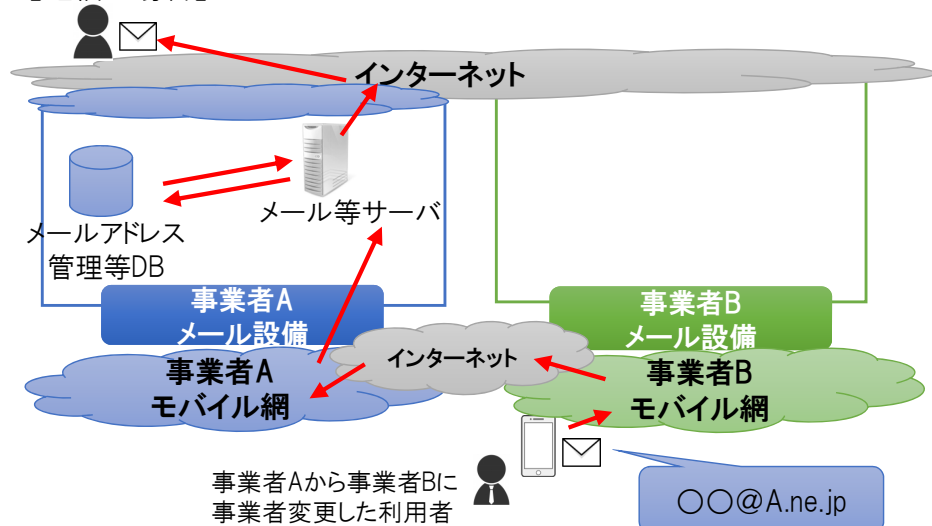


②転送する方法

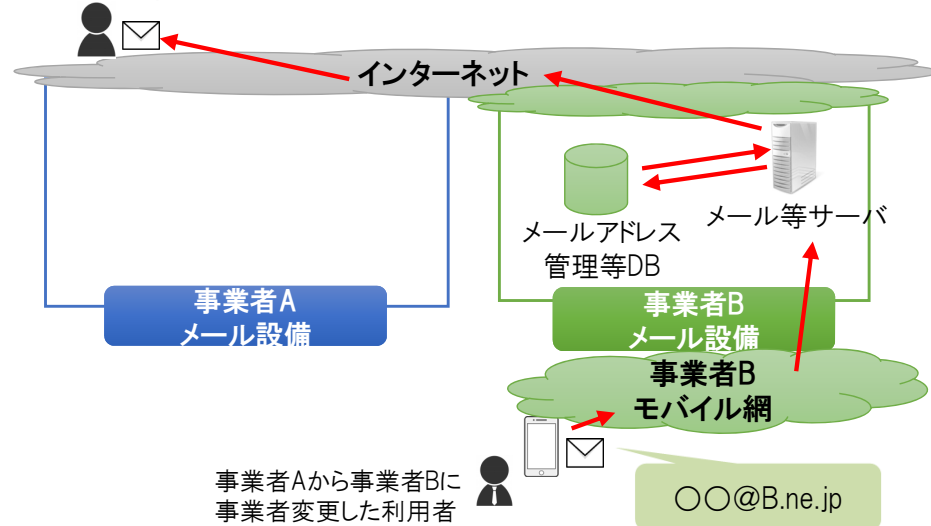
【受信の場合】



【送信の場合】



【送信の場合】



【ニーズ】

- スマートフォンの普及に伴い、Webメールやメッセージサービスの利用が一般化しており、かつてのような大きなニーズがあるとは考えていない。(NTTドコモ)
- 一定のニーズは存在するものの、キャリアメールの利用は大幅に減少。SNSの普及によりインタラクティブなコミュニケーションツールとしてのニーズは縮小。(KDDI)
- 機種変更等の手続を行う利用者に実施したアンケート(注:キャリアメールの持ち運びを主眼にしたものではなく、SNS等のコミュニケーションツールの普及等の利用環境等にも考慮されたものではない。)では、メールアドレスが変わることを理由にキャリア変更を行わない利用者が一定程度存在。(ソフトバンク)
- これまでとは次元が異なるスイッチングコストの低廉化が求められている昨今の情勢を踏まえると、キャリアメールについても、エンドユーザの乗り換えの障壁になっていることが考えられる以上、速やかに各社が前向きに対応することが必要である。(MVNO委員会)

【方式】

- 利用者の利便性や開発コストを考慮すると、「変更元管理方式」を推奨。なお、利用者利便や対応コストも踏まえるとともに、スイッチング円滑化を図り、公平な競争を促進する観点からは、MNO3社は同一の方式であることが必要。(NTTドコモ)
- 事業者が送信元アドレスと異なるメールアドレスを用いる「転送方式」は、インターネットのルールに反する上、なりすましメールを助長することにつながるため、適切ではない。(NTTドコモ)
- 「変更元管理方式」は、メールアプリへの利用設定が必要となるためICTリテラシーの低い方にはハードルが高い。(KDDI)
- 転送方式でも転送先アドレスを登録することが必要であること、送信アドレスと受信アドレスが異なることを踏まえると、転送方式の方がむしろICTリテラシーが低い人へのハードルが高い。(MVNO委員会)
- ICTリテラシーが低い人へのハードルはスマートフォンアプリの作り方等で軽減可能。(楽天モバイル)

【コスト・料金】

- 開発コストを回収する必要があるため、提供する場合は有料としたい。(NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク)
- 利用料金で開発コストを回収すること自体はよいが、利用料金が高くなり過ぎるとサービスの実効性がなくなり、スイッチング円滑化の趣旨から外れてしまうことを懸念。(MVNO委員会)

【対象】

- 「変更元管理方式」で提供する場合には、迷惑メール発信の踏み台にされない対策を十分に行う必要があり、既回線契約者であれば、回線契約締結時に本人確認を行っており、不正利用対策や迷惑メール等防止等含めた新たなコスト・開発が軽微となるため、転出者に限り申込可能とするべき。(NTTドコモ)
- スwitching円滑化の趣旨に照らし原則全転出者に提供すべき。ただし、事業者間で提供対象が異なった場合、イコールフットイングの問題を惹起することから、各社で統一を図る必要がある。(KDDI)
- 本人確認の上、契約者情報を保持しており、不正利用のリスクを低減できるため、利用者を転出者に限定することが望ましい。(ソフトバンク)
- 利用者が他事業者へ転出する場合と、自社内のキャリアメールを提供しない料金プラン(ahamo)へ変更する場合において、提供条件や利用形態に差を設ける考えはない。(NTTドコモ)
- 他事業者、自社内サービスのいずれの移行先であっても「キャリアメールの持ち運び」を可能とする方向で検討を進めている。自社内サービスへの移行時の扱いに関しては、これまでのプラン間の移行時における各種サービスの取扱いや実現方法等に鑑み、基本的に各事業者の判断に委ねるべき。(KDDI)
- 自社内のサービスに移行する利用者也メールアドレス持ち運びの対象となることを想定。今後詳細仕様を検討する中で、何らかの制約が発生する可能性もあるため、自社内の移行と他社への移行に差分を設けることを「禁止」とまですべきではない。(ソフトバンク)
- 自社内サービスへの移行と他事業者への移行で提供の有無に差を設けることは、利用者の利便を損なうため、望ましくない。(MVNO委員会、楽天モバイル)

【対応端末】

- 3Gについては、2025年度末を以ってサービス終了する予定であり、新たな開発を行うことは難しいため、対応不可。ただし、事業者変更前に3Gから4G又は5Gにプラン変更することで、利用可能(一部のLTEフィーチャーフォンについては、IMAP対応メーカーが具備されていないことから送受信とも利用不可。基本的に利用不可の端末は古いものであり、仮にアプリ追加をしようとしても、OSバージョンアップ非対応、メーカーによるサポート終了等により実現困難。)(NTTドコモ)
- 「変更元管理方式」では、ガラホ/フィーチャーホン等で利用できない。(KDDI)
- 当社は、3Gサービスの利用者もメールアドレスの持ち運びが可能。(KDDI)
- Webメール等で送受信する仕組みでサービス提供を行う場合に、変更先事業者においてこれに対応していない端末に乗り換えると対応不可であるものの、スマホに乗り換える場合には利用可能となる。(ソフトバンク)
- 3Gサービスのように入事業者ごとに対応可能な範囲が異なるものについては、代替策を含めその取扱いについて、同様の考え方で統一すべき。(ソフトバンク)
- 合併等により現在新規に割当てを行わない旧ドメインのメールアドレスが複数種類存在。新規割当てを行っていない旧ドメインに係る改修は避けたい。旧ドメインのメールアドレスは、現在新規に割当てを行っているドメイン(新ドメイン)のメールアドレスへの変更に費用は発生せず、メールボックスも引継ぎ可能。新ドメインに変更後は、メールアドレスが持ち運び可能なため、旧ドメインのメールアドレスを保持する利用者については新ドメインのメールアドレスへの変更を促進することで、「持ち運び」にも対応可能と考える。(ソフトバンク)

- キャリアメールの持ち運びに対するニーズについては意見の分かれるところ。また、キャリアが変わってもドメイン名が変わらないという点で、ドメイン名の在り方など最も基本的なインターネットリソースに関する技術的な考え方との整合性に違和感を覚えるものの、これを矛盾なく行おうとする取組が今回の変更元管理方式だと理解。
今回の検討が単なるキャリアメールの持ち運びになってしまうと、いつか使われなくなり、負のレガシーとなる可能性も考えられるため、キャリアメールがメール以外の附帯サービスへの入り口やIDになるといった発展的なサービスの検討を妨げないようにする注意が必要。(内田構成員・第4回)
- コストが非常にかかるだろうということで見送っているうちに、世の中がキャリアメール以外のものを使う人が増えてきている中で、これを実現した場合のコストを誰が負担するのかは大きな課題と思う。(長田構成員・第1回)
- キャリアメールの一定程度の利用が現在もあり、使いたい利用者がいて、それに応えなければならないのであれば、そのコストを他の利用者に課すことなく、期限を切って行うべきと思う。(長田構成員・第4回)
- キャリアメールの持ち運びのコストを受益者だけに負担させるということに対しては躊躇を覚える。市場の流動性が競争の便益を市場全体に広がる、浸透させることもあるため、公平一律な対応が必要で、コストは基本的に回収というものの観点からは基本料金等で対応すべきではないか。(西村構成員・第4回)

- キャリアメールの持ち運びについては、「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」(令和2年10月27日公表)等を踏まえ、事業者間の乗換えの円滑化を図るため、早期に実現することが適当ではないか。
- 実現方法としては、送受信ともに一定程度のニーズが認められることから、「変更元管理方式」により、持ち運びを希望する全ての利用者に対して提供可能な環境を実現することが望ましいのではないかと。この際、事業者間の乗換え時だけではなく、キャリアメールの提供がない自社内サービス(例えば、MNO3社の「新料金プラン」)についても、キャリアメールの持ち運びの対象とすべきではないか。
- キャリアメールの持ち運びを実現するに当たり、利用者に対して過度な負担や手続を課さないものとすることが適当ではないか。ただし、システム開発に一定程度的コストを要すること及び利用者にとって選択的なサービスであることを踏まえ、合理的な範囲内でコスト回収を行う在り方については、利用者に転嫁するかどうかを含め、基本的に事業者において自主的に判断すべきものではないか。その際、事業者においては、利用者視点に立ち、仮に有料サービスとする場合も、利用を妨げる水準とならないようにすることが適当ではないか。
- 持ち運びをしようとする利用者にとって、分かりやすく、使いやすいものとするため、キャリアメールを提供するMNO3社においては、対象範囲や対応端末等について、できる限り共通の方式に統一すべきではないか。
- 事業者間の公正競争の確保及び利用者利便の観点から、MVNOを含めた他事業者にオープンかつ公平な仕組みとすることが適当ではないか。
- キャリアメールは長年MNOの基本的サービスであり、利用者にとってもそのドメイン名は各MNOと結び付いているものであることから、キャリアメールの持ち運びを実現するに当たっては、十分な利用者への周知を行うべきではないか。
- 新たなシステム開発を伴い、独立したサービスとなることから、将来にわたって転出者に限るべきかという点や、キャリアメールがその他のサービスの認証機能として活用されるなど拡張性・発展性のあるサービスとしていくことを含め、キャリアメールの在り方については今後も不断に検討を行うべきではないか。
- システム開発期間がMNO3社の平均で約1年となっていることから、来年夏頃までには、キャリアメールの持ち運びを実現することが適当ではないか。

- キャリアメールの「持ち運び」を実現する方法(①変更元管理方式、②転送方式)*¹について、これまでの事業者間協議等を踏まえて取りまとめた結果は、以下の表のとおり。
- 1人当たり平均月間送受信件数(送信:□□□□、受信:□□□□)及び送受信利用者比率(送信:□□□□、受信:□□□□)によれば、送信については一定程度、受信については相当程度のニーズがある(件数、比率については、いずれも各社最新値の平均)。また、総務省調査(調査対象:約5000人)によれば、相当程度のニーズ(送信:37.1%、受信:67.7%(いずれも週1回以上の利用))がある。
- 開発による一定程度のコスト*²(イニシャルコスト:□□□□□□□□、ランニングコスト□□□□□□□□)が発生するものの、有料サービスとしての提供を念頭に置いていることを踏まえれば、いずれの方式においても、過大な水準とまではいえない。
- 上記のとおり、現在においても送受信とも一定程度以上のニーズがあり、開発による大きなコストの差が生じないことを踏まえれば、送受信ともキャリアメールを持ち運ぶことができる「①変更元管理方式(3Gサービス、IMAP対応メーラー等が具備されていない端末を除く。)」を採用することとする。
- なお、IMAP対応メーラーを具備していない端末等の利用者はIMAP対応メーラーを具備している端末への買換え等を行うことで、「持ち運び」が可能となる(3Gサービス利用者は事業者変更前に4G又は5Gにプラン変更することで「持ち運び」可能)。また、自社内サービス(新たな廉価プラン等)への移行にも対応する予定。

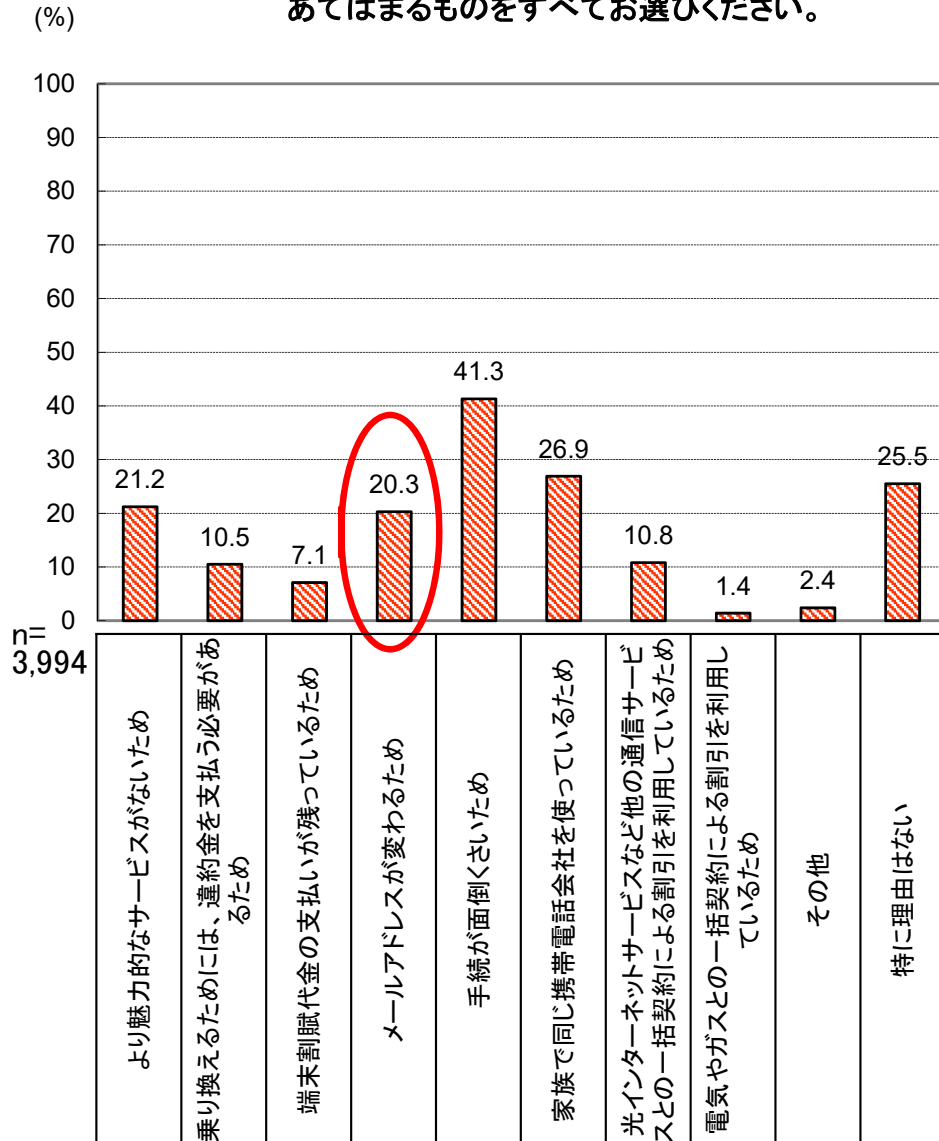
実現方法	メリット	デメリット	開発コスト・期間	対応端末	利用者
①変更元管理方式	・送受信ともに現在のアドレスを利用可能 ・独立したサービスのため、柔軟なサービス設計が可能	・メールアプリへの設定が必要となり、ICTリテラシーが低い人のハードル高い ・転送方式と比較してコストが高い	・イニシャルコスト:□□□□□□□□円 ・ランニングコスト:□□□□□□□□円 ・開発期間:約1年(いずれも3社平均) ・利用者からコスト回収する仕組みを希望	・3GサービスやIMAP対応メーラーが具備されていない端末等は不可(一部事業者)	・不正利用を防止する等の観点から、変更する者に限り提供
②転送方式(受信メールのみ転送し、送信メールは変更先事業者のメールを利用する方式)	・転送先設定のみで誰でも簡単に利用可能	・送信時は転送先等のアドレスを用いる必要 ・転送先アドレスが変わる場合は再設定が必要	・イニシャルコスト:□□□□□□□□円 ・ランニングコスト:□□□□□□□□円 ・開発期間:約1年(いずれも3社平均) ・利用者からコスト回収する仕組みを希望	・3Gサービスは不可(一部事業者)	・転送方式であるため、変更する者に限り提供

※¹ 受信メールを転送し、送信メールを変更元事業者のメールで行う方式については、その送信メールが「なりすまし」によるセキュリティホール化が懸念されること、インターネットのルールに反する等の意見があったため、今回は実現方法から除外している。

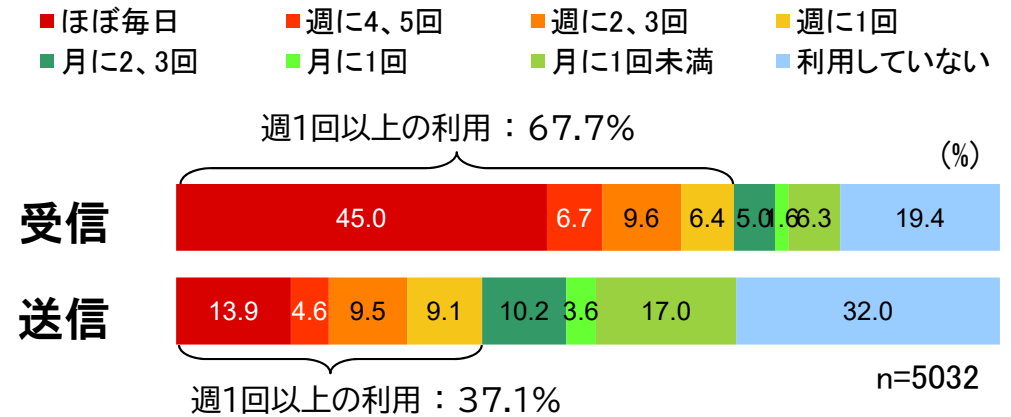
※² 開発コストは現時点での概算であり、変動する可能性がある。

- キャリアメールの持ち運びの実現へのニーズについて、総務省において行った主な調査結果は、以下のとおりである。
- キャリアメールの利用には一定のニーズがあり、持ち運びに対するニーズも一定程度見込まれる。

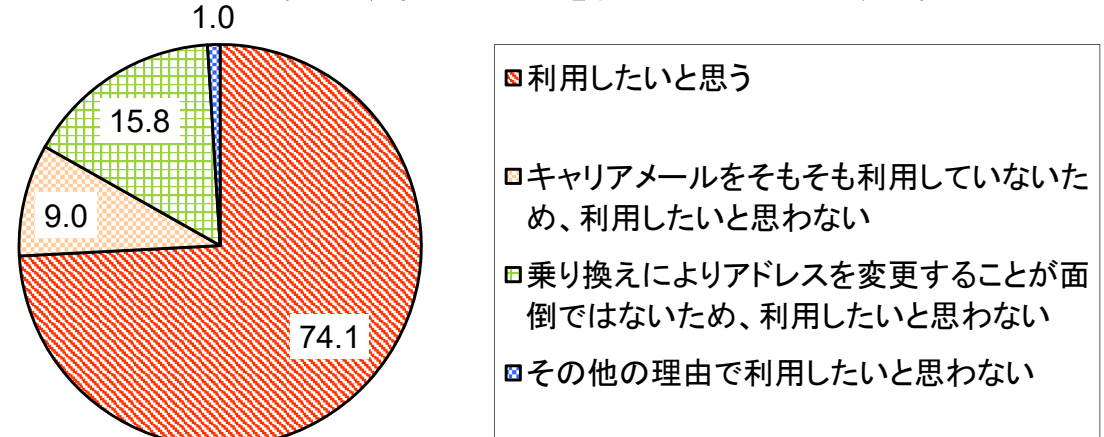
Q あなたが携帯電話会社の乗換えを考えていない理由は何ですか。
あてはまるものをすべてお選びください。



Q 現在、キャリアメールをどの程度の頻度で利用していますか。受信と送信のそれぞれについてお答えください。キャリアメールとは、xxx@docomo.ne.jp, yyy@ezweb.ne.jp, zzz@i.softbank.jp等のアドレスを用いる、携帯キャリアが提供するメールサービスです。



Q 携帯電話会社を乗り換えると、現在利用しているキャリアメールが利用できなくなります。仮に、携帯電話会社を乗り換えても継続的にキャリアメールが利用できるのであれば、そのサービスを利用したいと思いますか。

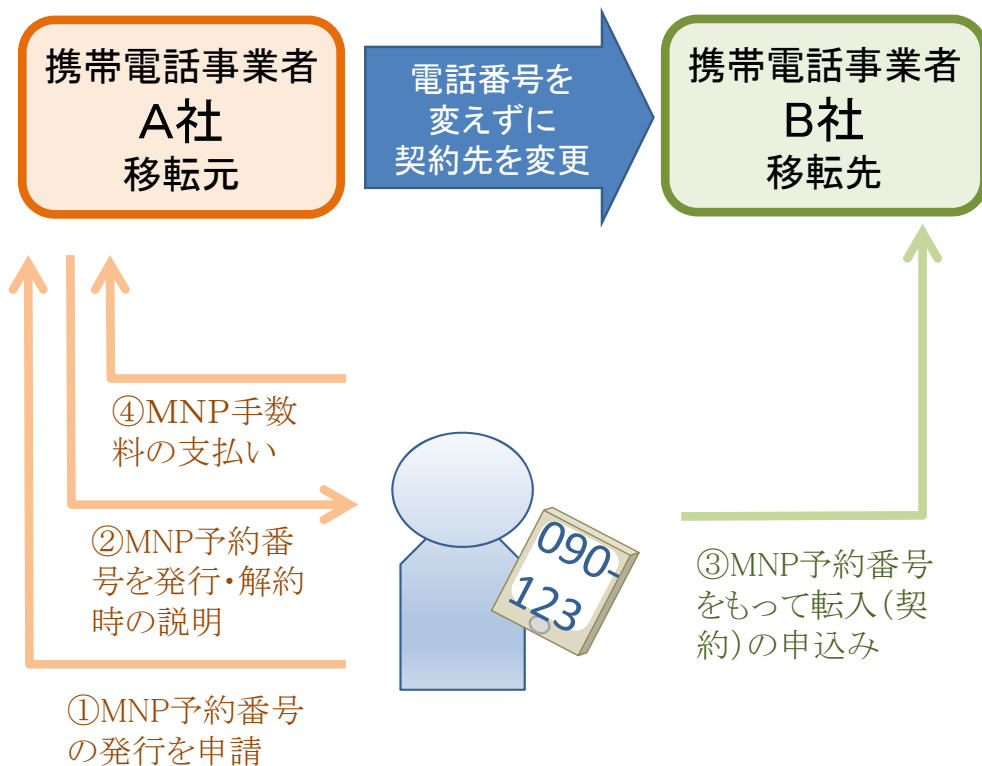


4. MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討

- MNP手続について、「競争ルールの検証に関する報告書2020」や「MNPガイドライン」等を踏まえ、利用者が一層使いやすい手続きとする観点から、ワンストップ方式の検討が課題となっている。
- ワンストップ方式は、①乗換え手続が簡易かつ迅速に可能、②利用者の引き止めが起これない、といったメリットがあり、導入に向けて検討を進めるよう要望が寄せられている。
- 他方、ワンストップ方式の導入に当たっては、①システム改修等にコストや時間が必要となる、②実現方式によっては、関係事業者間で個人情報情報を適切に管理する必要がある、③実現方式によっては、解約に関する重要事項説明等の確保に工夫が必要となる、といった課題が存在する。
- また、米・仏等の先進諸国においては、携帯電話のMNPについて、ワンストップ方式を導入している状況である。同様に、我が国でも、電力(小売り)の乗り換えは、ワンストップ方式を導入している状況である。
- これらを踏まえ、我が国のMNPのワンストップ化についても、実現に向けて検討する必要がある。

- 番号持ち運び制度(MNP: Mobile Number Portability)の手続については、現在採用されている「ツーストップ方式」のほか、**移転先事業者とのやりとりで手続きが完結する「ワンストップ方式」がある。**

ツーストップ方式(現行)



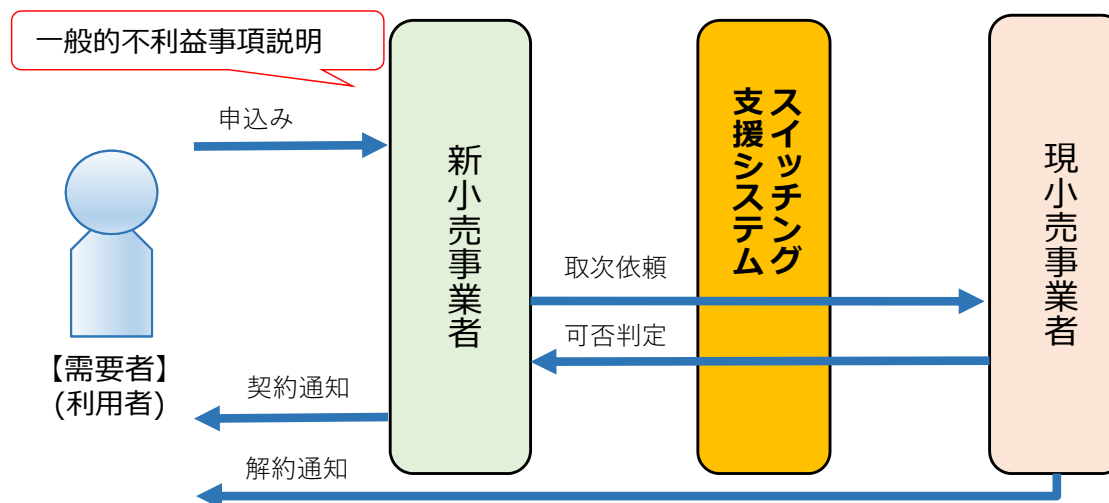
ワンストップ方式



		ワンストップ方式	ツーストップ方式
手 続		移転先事業者との手順のみでよいため、 簡便 。 (手順の回数：1回)	移転元事業者と移転先事業者の双方での手順が必要なため、 比較的煩瑣 。 (手順の回数：2回)
	受付時間の制限	利用者は、 移転先事業者の受付時間の制限のみ の影響を受ける。 ※ 移転先事業者から移転元事業者への確認の受付時間の影響は受ける。	利用者は、 移転元事業者と移転先事業者の受付時間の制限の双方 の影響を受ける。 ※ 改正MNPガイドラインで、移転元事業者へのウェブでの受付時間は、原則として終日となる。
	所要時間	移転先事業者での手順の所要時間のみ (解約時重要事項説明の確認の時間を含む) ※ 移転先事業者から移転元事業者への確認の所要時間を含む。	移転先事業者での手順の所要時間 (解約時重要事項説明の確認の時間を含む) + 移転元事業者での手順の所要時間 (MNP予約番号発行待ちの時間を含む)
	ウェブで手順が完結するかどうか	ウェブで手順が完結 する。 ※ ただし、詳細な手順については、引き続き検討が必要。	- 契約状況によっては、ウェブでMNP予約番号が発行できない場合がある。 - この場合は、移転元事業者及び移転先事業者での一連の手順がウェブで手順が完結しない。 ※ 改正MNPガイドラインで改善努力を促している
	MNP予約番号の有効期間(15日間)	MNP予約番号を使用しないことから、 利用者は有効期間を気にする必要がない 。	- 利用者は、MNP予約番号の有効期間が切れないように留意する必要がある。 - 有効期間が切れた場合は、再度、移転元事業者への申込が必要となる。
	解約時重要事項説明	MNP申込時に 移転先事業者から確認 するか、 MNP申込とは別に移転元事業者から確認 する必要がある(制度設計による)。	MNP申込時に 移転元事業者から確認することが可能 である。
過度な引き止め		移転元事業者と接触する機会がないことから、 過度な引き止めが起こりえない 。	過度な引き止めは改正MNPガイドラインにて禁止されているが、 移転元事業者と接触する機会 がある。

- 電力小売りの乗換えでは、各種指針において、**新小売事業者（移転先）が利用者に説明すべき事項（解除により違約金等の発生する旨を含む）について、列挙する形で定めている。**
- その他の事項について利用者が知りたい場合は、利用者自ら現小売事業者（移転元）に確認する必要がある。

電力小売におけるワンストップ手続



不利益事項説明に関するルール（抜粋）

【電力の小売営業に関する指針(経済産業省)】

iii) スイッチングの際の旧小売供給契約に関する解除及び違約金等の説明

需要家がスイッチングをする場合、切替え前の小売電気事業者との間の小売供給契約（以下「旧小売供給契約」という。）の解除が必要となり、また当該解除に伴い違約金等が発生することがあり得るが、需要家がこれらを認識しないままスイッチングをしてしまう事態が想定される。このため、**切替え後の小売電気事業者は、当該需要家に対し、供給条件の説明の際、旧小売供給契約の解除が必要となること及び当該解除の条件によっては、解除により違約金等の発生等の需要家の負担が生じる可能性があることを説明することが望ましい。**これにより、需要家が旧小売供給契約の解除の必要性及び解除に伴う負担についても十分認識した上でスイッチングをするかどうかを判断できるようになることが期待される。（略）

【送配電等業務指針(電力広域的運営推進機関)】

(スイッチング廃止取次の委任を受けるときの説明義務)

第261条 **新小売電気事業者は、**需要者からスイッチング廃止取次の委任を受けようとする場合には、**需要者に対して、次の各号に掲げる事項を説明しなければならない。**

- 一 新小売電気事業者が需要者の委任を受けた場合には、需要者に代わって、現小売電気事業者に対しスイッチング廃止取次を行うこと。
- 二 新小売電気事業者の廃止取次に対して、現小売電気事業者が廃止取次を可とした場合、現小売供給契約が解約されること。
- 三 **現小売供給契約を解約した場合、違約金等の不利益が発生する可能性があること。**
- 四 需要者の都合によりスイッチングを取り止めることとなった場合、需要者はスイッチング希望日より前に、新小売電気事業者に対しその旨を申し出る必要があること。

【不利益事項確認方法の例】

お申し込みに関する利用規約

株式会社 東急パワーサプライの定める、下記
「電気需給約款【低圧】」、「電気重要事項説明」及び「個人情報の取扱いについて」の内容
をご確認の上、「同意する」にチェックを入れて
ください。

電気需給約款【低圧】

▶ [電気需給約款【低圧】はこちら](#)

電気重要事項説明



電気重要事項説明

1. 電気需給契約のお申込みと供給開始日について
 - ・お客さまが新たに電気需給契約を希望される場合は、あらかじめ電気需給約款【低圧】、電気重要事項説明（本書面）、（販売代理事業者にて契約され該当する場合）販売代理事業者の定める規約

3. 電力契約解除に伴う不測の不利益について
 - ・従前の小売電気事業者との契約を解除することにより、以下のような不利益を被る可能性があります。実際どのような不利益を被るかは従前の小売電気事業者にご確認ください。
 - ①過去電力使用量の照会不可
 - ②解約に伴う違約金の発生（複数年契約等の場合）
 - ③発行ポイントの失効
 - ④継続利用割引に適用される継続利用期間のクリア
 - ⑤電気ご使用量のお知らせ（検針票）の戸別配布終了
 - ⑥従前の小売電気事業者にて新規申込受付を終了している契約メニューへの再申込不可

例）東京電力エナジーパートナー株式会社の場合：電化上手等

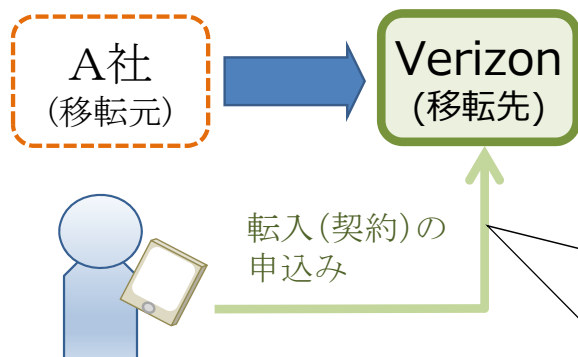
- 海外では、多くの国でワンストップ方式を採用している。

	ワンストップ方式を採用している国
G7の国	アメリカ、フランス、ドイツ、イタリア、カナダ
その他の国	スペイン、オーストリア、ベルギー、 デンマーク、ギリシャ、オランダ、ノルウェー、 ポルトガル、スウェーデン、スイス、トルコ、 フィンランド、チェコ、ポーランド、スロバキア、スロベニア、韓国

※ 上記は、ワンストップ方式で実施していることが確認できた範囲で記載しているもの。

- 米国では、MNPのワンストップ方式を採用している。
- 米国の主要事業者（Verizon）へ移転する場合、移転先ウェブサイト上で、移転元事業者で費用が発生する可能性がある旨について理解したとチェックを入れることを求められる（利用者自らが移転元事業者の解約時の料金等を確認する前提で、画面が設計されている）。

Verizon（米国）の例



転入手続き時のVerizonの画面

Phone number:
333-456-9999 ☒ Transfer a different number

Tell us about your old account:

Authorized signer's name:*	Contact phone number:*	Billing address:*
Daniel	555-444-4444	123 Main Street
City:*	State:*	Zip code:*
Alpharetta	Georgia	12345
Carrier account number:*	Account PIN (if applicable):	
XXXX-XX-XXXX	****	

☒ I understand that I may incur costs with my existing service provider, including an early termination fee, for porting my number*

< Back Continue > Cancel

早期解約料金を含む、番号の移転元事業者での費用が発生する可能性があることを理解しました。

【事業者間協議の結論】

- 事業者間協議において、ワンストップ化を実現する方式については、事業者から提案のあった下表の2案に基づき検討を行った。「競争ルールの検証に関する報告書 2020」の議論において、ワンストップ化は多大な検討期間・コストを要すると考えられてきたが、提案を見る限り、既存システムを活用することなどにより必ずしもそのような状況にはなく、検討すべき課題はあるものの、これらの案を基本としつつ、ワンストップ化の実現に向けて詳細な検討を行っていくことは可能と考えられる。なお、多くの事業者が存在するMVNO(委員会)からは、現時点では、コスト・参加の容易性等の観点から案2が現実的との意見がある。
- ワンストップ化の実施時期については、概ね次の意見があり、今後の議論において更に検討していく必要がある。なお、実施時期に関し、全事業者が一斉にワンストップ化を実施することが望ましいとしつつも、できる限り早期にワンストップ化を実施する観点からは、一定期間ツーストップ方式との併用も考えられるとの意見もあり、案2はこの併用を可能としている。
 - ① 1年程度の準備・検討により早期に実施すべきとの意見(楽天、MVNO)
 - ② R3.4.1以降のツーストップの改善状況を見極めて実施すべきとの意見(MNO3社)
- MNPをワンストップで実施する方式について、米・仏等の先進諸国においても採用しており、また、国内の他産業をみても電力の小売り等において、ワンストップでの事業者乗換えが行われている状況にある。携帯電話においても、利用者が自分にあったサービス・事業者を手軽に乗り換えることができ、その手続が一層使いやすくなるよう、議論を深めていくことが適当である。

【実施方式等(個別意見)】

- 令和3年4月1日以降、MNPの制度見直しは行われるが、利用者は依然として二重の手続を強いられる状況にあり、利用者の利便性の向上の観点から早期に1回で済むようにすべきである。
- ワンストップを実現する場合、既存システムを可能な限り活用するなど、できるだけ低コストでより短期間で調整が可能な方式を検討すべきである。
- 多くの事業者が存在するMVNOにとって、より簡易・かつ低コストで対応できる方式を検討すべきである。
- コスト試算について、ワンストップ化の前提を定め、各社共通の仕様を整理した上で算出することが適当である。

【解約時の重要事項説明(個別意見)】

- ワンストップ方式では移転を希望する利用者の契約状況に応じた個別の重要事項の説明が困難となる。
- 利用者のトラブル回避に向け、よりシンプルな料金プランの提供に努めることが適当である。
- ワンストップ方式において、①移転先事業者が移転元事業者に代わって説明を行うこと、②移転を希望する利用者が自ら移転元事業者のウェブサイト等で確認の上移転先事業者に申告すること、について、利用者とのトラブル回避のため適切な情報提供を行うことについて考慮する必要がある。
- 上記②の場合、解約時重要事項説明をオンラインで分かりやすく参照できるようにする必要がある。

【営業情報の取扱い(個別意見)】

- MNOが配下MVNOの利用者の契約情報や移転可否を確認する方式とする場合、MNOがMVNOの利用者情報を取得可能となる場合があり、その取扱によっては営業情報として利用可能となることから、当該のMVNOガイドライン上の問題を整理するとともに、意図せず営業情報を知得したこととならない措置も検討する必要がある。

【実施時期等(個別意見)】

- 令和3年4月1日以降は引止め行為が禁止され、ウェブでのMNP手数料が無料となる等、実質的にワンストップと同様の環境が整うことから、まずは状況を注視すべきである。
- MNO・MVNOのすべての事業者が一斉にスタートできるよう検討・開発を進めるべきである。
- ワンストップを実現する場合、全事業者によるワンストップへの完全移行が望ましいが、これによりワンストップ化が遅れる場合は、一定期間、ツーストップと併用することも考えられる。

【その他(個別意見)】

- ワンストップ化の実施によって本人確認が十分にされないようなことが起こった場合には、不正行為のリスクが高まることが考えられる。

	【案1】 スイッチング支援システム構築	【案2】 APIによる既存システムの自動化	【参考】 現行方式(ツーストップ)
方 法	スイッチング支援システムを作成し、移転可否情報等を仲介する。	既存のシステムを活用し、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を策定する。	移転元でMNP予約番号を発行し、移転先に申し込む。
ネットワーク 形態	MNP予約番号発行機能あり (ただし、一連の手続きでは予約番号を使用しない) スイッチング支援システム MNO 顧客管理システム MNP 業務支援 (連携) 番号DB (090番号等) 閉域網で連携 MNP予約番号は使用しない MNO MNO MVNOは、スイッチング支援システムと直接接続し契約情報等をやりとりする。 MVNO	MNP予約番号発行機能あり (発行手続を完全自動化) MNO 顧客管理システム MNP 業務支援 (連携) 番号DB (090番号等) 閉域網で連携 MNP予約番号を用い移転可否照会 MNO MNO MVNOは、MNOを介してMNPを行う。 MVNO MVNO	MNP予約番号発行機能あり (発行手続に利用者を介する) MNO 顧客管理システム MNP 業務支援 (連携) 番号DB (090番号等) 閉域網で連携 MNP予約番号を用い移転可否照会 MNO MNO MVNOは、MNOを介してMNPを行う。 MVNO MVNO
手続のイメージ	移転元事業者 ①解約時重要事項の登録 ②申込み ③移転可否照会 ④移転可否回答 ⑤移転可否回答 ⑥移転可否回答 ⑦解約時重要事項のダウンロード ⑧解約時重要事項説明 スイッチング支援システム 移転先事業者 移転先事業者が、移転元事業者に代わり、解約時重要事項説明を実施。	移転先事業者からの予約番号発行要求を自動化 予め、利用者が解約時重要事項説明を確認 ①申込み ②予約番号発行要求 ③予約番号発行 ④移転可否照会 ⑤移転可否回答 ⑥移転可否回答 ⑦解約時重要事項のダウンロード ⑧解約時重要事項説明 スイッチング支援システム 移転先事業者 移転先事業者が、移転元事業者に代わり、解約時重要事項説明を実施。	①予約番号発行依頼 ②解約時重要事項説明・予約番号発行 ③申込み ④移転可否照会 ⑤移転可否回答 ⑥移転可否回答 ⑦解約時重要事項のダウンロード ⑧解約時重要事項説明 スイッチング支援システム 移転先事業者 移転先事業者が、移転元事業者に代わり、解約時重要事項説明を実施。

※案1、案2に関し、システムの詳細設計等に当たっては、今後、更なる検討が必要

- MNPワンストップ化について、重要事項の説明に関し、そもそも難しく複雑な説明をしなければいけないようなサービスの提供条件を見直していくことが重要ではないか。(長田構成員①)
- MNP手続が、ワンストップ化がやりやすくなることは良いことだと思う。一方で、現行制度の解約時にトラブルが起こっていると認識している。現行案では、解約の際に契約者本人がウェブで移転元の解約事項を理解した旨をチェック欄に記載するという案だが、特にスマートフォンの画面等で利用者が当該事項をどこまで正確に理解できるかは課題があると考え。どこまで分かりやすい説明が移転元でできるのかを確認する必要があるのではないか。(長田構成員④)
- MNPの円滑化及びワンストップ化について、「競争ルールの検証に関する報告書2020」の指摘では、MNP導入時に費用及び期間等が膨大になるためワンストップ方式の実現は難しいといった議論があり、まずはツーストップの課題を先に解決していくという方向性であったと記憶している。今回、ワンストップ化に前向きな検討がなされた中で、MVNOの数が多いことを踏まえ案2(APIによる既存システムの自動化)が現実的ではないかとなったと思うので、ツーストップの課題についても同時に両にらみで見ていかなければならない。(西村構成員④)
- ワンストップ方式とツーストップ方式の比較について、ツーストップ方式にするメリットがあまり見当たらない。顧客目線に立つと、やはり利便性を第一に考えるべきだと思う。煩雑な手続も簡素化されるべきであり、電力の小売り等でもワンストップ化が実現されており、技術の最先端である携帯業界でできないということはないと考える。ユーザー目線からも、是非前向きにワンストップ方式を検討して欲しい。(横田構成員④)

【ア 基本的考え方】

- 事業者移転を希望する利用者が移転先事業者における1回の手続で完結できるワンストップ方式について、これまで同方式のメリットを認識しつつも、実施に向けては多くの事業者の存在を前提に多大なコスト・検討時間を要することなどを理由として、同方式の実施には至らず継続的に検討していくこととされている。
- 今般、TFの事業者間協議においては、ワンストップ化の方式について、事業者から複数の案が提出され、これらの案を見る限り、既存システムを活用することなどによりこれまで懸念されてきた状況には必ずしもなく、検討すべき課題はあるものの、提出された案を基本としつつ、ワンストップ化の実現に向けて詳細な検討を行っていくことは可能と整理された。
- 令和3年4月1日から、MNP手数料の原則無料化、過度な引き止めの原則禁止を盛り込んだ改正MNPガイドラインが施行される。現行のツーストップ方式における課題の改善状況は注視していくことが適当であるが、利用者にとっては、引き続き2回の手続きが求められることから、より簡素な手続きを求める意見もある。
- MNPをワンストップ化について、諸外国の状況をみると、米・仏等の先進諸国においても採用しており、また、国内の他産業をみても電力の小売り等において、ワンストップでの事業者乗換えが行われている状況にある。
- 我が国の携帯電話においても、利用者が自分にあったサービス・事業者を手軽に乗り換えることができ、その手続が一層使いやすいものとなるよう、今後一定期間内にワンストップ化を実施することを念頭に置きつつ、課題の解決に向けて以下の取組を進めていくことが適当ではないか。

【イ 方式】

- ワンストップ化の具体的な実現方式については、今後、関係事業者間において、具体的な実施方式やシステムの仕様等を検討することが適当ではないか。その際、利用者利便の向上や公正な競争の確保等の観点から、以下の点に留意することが適当ではないか。
- 多くのMVNOが容易にワンストップ化を実現できるよう、事業者間協議において具体的な実施方式、システムの検討を実施すること。
 - 案2^(※)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。
(※)P12参照
 - 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を考慮し、当面の間、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。

【ウ 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(ポイント数、解約金の額、その他解約の際の不利益事項)の説明をどのように行うのかが課題となる。
- 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できる仕組み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・実施時期の遅延も懸念されるのではないかと。
- 他方で、電力の小売りで実施されているような、移転を希望する利用者が移転先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のではないかと(※)。

※ 電力の小売りでは移転先の小売電気事業者が需要家に対し、移転元の小売り契約を解約した場合に違約金等の不利益が発生する可能性がある旨については説明することとされている。

- 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り、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はないか。

① 事業者による情報提供の充実

② 総務省携帯電話ポータルサイトでの情報提供

- また、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ではないかと。
- なお、上述のとおり、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通じて、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考えられるのではないかと。
- 今後、以上の点を踏まえながら、総務省・関係事業者等の間で検討を進めていくことが適当ではないかと。

【エ 実施時期】

- ワンストップ化の実現に当たっては、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やシステムの仕様の検討を行いつつ、各事業者の個別システムも含めたシステムの改修が必要になるとともに、利用者への十分な周知等のため、一定の期間は必要となる。
- しかし、上述の通り、ワンストップ方式には①乗換え手続きが簡易かつ迅速に可能、②利用者の引き止めが起こりえない、といった利用者にとってのメリットが存在すること、比較的小規模な事業者が多数含まれるMVNOも早期の実施を要望していることから、ワンストップ化は可能な限り早期に実現することが望ましいのではないか。
- 上記の点を踏まえ、案2を基本とした既存システムを活用した方式は、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、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はないか。その際、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ではないか。

【オ その他】

- ワンストップ化の実現に向けては、まず、上記イ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る必要がある。その上で、実施前にワンストップ化の全体像を明らかにしつつ、具体的な実施時期、解約時重要事項説明の具体的な方法、その他の課題について、改めて検討を加えMNPに関する制度の見直しを行う必要があるのではないか。
- 令和3年4月1日から改正後の携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドラインが施行され、ツーストップ方式の手続等が改善されるところ、総務省においてこの実施状況等について注視しつつ、ワンストップ化の検討を並行して進めることが適当ではないか。