令和７年１月30日
総務省

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

１　ガイドラインの目的

固定電話番号[1]の番号ポータビリティ[2]については、郵政省（当時）の研究会[3]の議論を踏まえ、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社（以下「ＮＴＴ東西」という。）からＮＴＴ東西以外の電気通信事業者に番号ポータビリティを可能とする片方向番号ポータビリティが平成13年から開始された。

その後、平成23年12月の情報通信審議会答申[4]において、ＰＳＴＮ[5]からＩＰ網への移行にあたり、片方向番号ポータビリティだけではなく、「ＮＴＴ東西と競争事業者間」及び「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た。

これを踏まえ、総務省では、電気通信番号計画（令和元年総務省告示第６号）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。

さらに、令和６年９月の情報通信審議会答申[6]においては、電気通信事業者間の公正競争及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より示すことが適当であると整理された。

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て、電気通信事業者間の公正競争及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である。

1　電気通信番号規則（令和元年総務省令第４号）別表第１号に掲げる電気通信番号

2　利用者が固定電話番号を変更することなく、契約の相手方である固定電話番号使用事業者を変更すること。

3　「番号ポータビリティの実現方式に関する研究会」（平成９年～平成10年）及び「番号ポータビリティの費用負担に関する研究会」（平成10年～平成11年）

4　「ブロードバンド普及促進のための環境整備の在り方」答申（平成23年12月20日 情報通信審議会）

5　PSTN：Public Switched Telephone Networkの略。公衆交換電話網

6　「IP網への移行等に向けた電気通信番号制度の在り方」一次答申（令和６年９月20日 情報通信審議会）

２　定義

本ガイドラインにおいて使用する用語は、次に定めるところによる。

（１）移転元事業者

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使用事業者

（２）移転先事業者

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

３　番号ポータビリティの実施の原則等

（１）番号ポータビリティの実施の原則

全ての固定電話番号使用事業者は、電気通信番号計画第３の表 電気通信番号の使用に関する条件欄の規定に基づき、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。

（２）番号ポータビリティの実施の原則の例外

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（https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/tel_number/kotei_portability.html）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。

このうち、利用者にとって該当可能性が高いもの（例：「ＮＴＴ東西以外の事業者が払い出した電話番号及びＮＴＴ東西が光ファイバーを利用した光ＩＰ電話サービス（ひかり電話）用として払い出した電話番号のＮＴＴ東西加入電話及び総合デジタル通信サービス（ＩＮＳネット）への移行」）については、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ＨＰ等で利用者へ説明や周知すること。

４　番号ポータビリティの利用に係る手続

固定電話番号使用事業者が番号ポータビリティの利用に係る手続において確保すべき事項は、次のとおりとする。

（１）番号ポータビリティの実施方式

固定電話番号使用事業者が番号ポータビリティの実施において用いる方式は、利用者が、移転先事業者に対して申込みを行うことで、番号ポータビリティを可能とする「ワンストップ方式」とする。

（２）番号ポータビリティの利用手続

ア　番号ポータビリティの利用手続（以下「利用手続」という）の受付方法は、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。また、その受付方法を利用者に周知すること。
　なお、法人の利用者のみを対象とする場合については、これに限らない。

イ　利用手続について利用者から相談を受けた場合には、正確でわかりやすい対応を迅速に行うよう努めること。

（３）負担料金等

利用者が負担する番号ポータビリティに係る料金の額は、利用者に過度に負担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[7]を踏まえた合理的なものとし、これを他の料金[8]と併せて請求する場合には、内訳・名目を明示・説明すること。

（４）その他

ア　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手続等（既存の電話サービス以外の契約を解除するための手続等を含む。）の必要性について情報提供を行うこと。

イ　移転元事業者は、上記アに伴い利用者から解約手続等の申出があった場合は、必要な手続等について説明すること。

５　番号ポータビリティの利用に係る運用

固定電話番号使用事業者が番号ポータビリティの利用に係る運用において確保すべき事項は、次のとおりとする。

（１）番号ポータビリティの迅速な実施の担保

番号ポータビリティの迅速な実施を担保するため、固定電話番号使用事業者は、次に記載する事項に対応すること。

ア　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となるまでの時間）、手続に必要な情報及びその方法について、あらかじめ設定すること。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。なお、例えば、回線設置工事等に係る期間や手続など、番号ポータビリティの利用以外に必要となる期間及び手続については、この限りでない。

イ　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て、上記アに定める標準的な処理期間、手続に必要な情報及びその方法については、あらかじめ共有すること。

ウ　固定電話番号使用事業者は、利用者又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

[7] 番号管理事業者の番号データベースへ番号ポータビリティする番号の移転先事業者情報を設定する作業に係る費用及び事業者共通で利用する双方向番号ポータビリティ申込受付システムに係る費用

[8] 移転先事業者が設置する回線の工事費、その他契約の締結にあたり必要となる事務手数料等

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。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て、回線設置工事のための期間等が必要となる場合には、その必要性を明示したうえで、サービス提供までに係る期間について回答すること。

（２）引き止め行為等の禁止

ア　全ての固定電話番号使用事業者は、自社の利用者が番号ポータビリティの申込みを行ったことを認知した後に、移転元事業者として、当該利用者に対する一切の引き止め行為[9]を行ってはならない（移転元事業者が、番号ポータビリティを実施したい意思を明示的に示した利用者に対して行う引き止め行為も含む。）。

イ　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係る費用を不当に高額に設定する、意図的に手続を遅らせる等の不当な干渉を行ってはならない。

（３）苦情への対応

固定電話番号使用事業者は、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。

（４）個人情報の保護

番号ポータビリティの実施に係る個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及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（令和４年３月31日個人情報保護委員会・総務省告示第４号）に基づき、適切に管理すること。

（５）初期契約解除が行われた場合の運用

電気通信事業者と電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第26条第１項第２号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約を締結した利用者が、同法第26条の３に基づく契約の解除を行うに際して、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、固定電話番号使用事業者は、当該申込みに応ずる必要がある。

ただし、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に関する契約により、利用者が新規で取得した固定電話番号については、この限りでない。

６　ガイドラインの見直し

本ガイドラインは、番号ポータビリティの円滑かつ確実な実施を図るため、必要に応じてその内容を見直すこととする。

---

[9] 番号ポータビリティの対象である電話サービスについて、利用者に対し自社又は他社の料金プランの紹介、クーポンの提供等の利益の提供その他利用者が他の固定電話番号使用事業者への転出を引き止めることを目的として行う行為

７　本ガイドラインの適用の日

本ガイドラインの適用の日は、令和７年１月31日とする。

なお、固定電話番号使用事業者において、同日前に番号ポータビリティを実施する場合についても、本ガイドラインに規定する事項を実施するよう努めること。

以上