平成16年５月28日
（令和８年１月26日最終改正）
総務省

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

１　目的

このガイドラインは、電気通信番号規則（令和元年総務省令第４号）別表第４号に掲げる音声伝送携帯電話番号を使用して提供する音声伝送役務（以下「携帯電話役務」という。）を提供する電気通信事業者（以下「携帯電話事業者」という。）及びその他の電気通信事業者が、電気通信番号計画（令和元年総務省告示第６号）における音声伝送携帯電話番号（以下「携帯電話番号」という。）に係る番号ポータビリティの実施に当たり確保すべき事項を示すことにより、携帯電話番号に係る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するものである。

２　定義

（１）　番号ポータビリティ

利用者が携帯電話役務の提供に関する契約の相手方となる携帯電話事業者を変更した場合において、その変更の前後において同一の携帯電話番号を利用できること。

（２）　発信元事業者

番号ポータビリティの利用者に電話をかける利用者（発信者）が契約している電気通信事業者

（３）　移転元事業者

携帯電話役務の利用者が番号ポータビリティにより携帯電話事業者を変更する前に契約していた携帯電話事業者

（４）　移転先事業者

携帯電話役務の利用者が番号ポータビリティにより携帯電話事業者を変更した後に契約する携帯電話事業者

（５）　ＭＮＯ（Mobile Network Operator）

携帯電話事業者のうち、提供する携帯電話役務に係る無線局を自ら開設（開設された無線局に係る免許人等の地位の承継を含む。）又は運用している者

（６）　ＭＶＮＯ（Mobile Virtual Network Operator）

携帯電話事業者のうち、ＭＮＯが提供する携帯電話役務を利用して又はＭＮＯと接続して携帯電話役務を提供する者であって、当該携帯電話役務に係る無線局を自ら開設しておらず、かつ、運用していない者

３　番号ポータビリティの実施

携帯電話事業者（ＭＮＯ及びＭＶＮＯ）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、全ての携帯電話事業者間で双方向での番号ポータビリティを可能とする[1]とともに、番号ポータビリティの実施に当たり次の事項を確保すること。

（１）　携帯電話番号の指定を受けた携帯電話事業者による番号ポータビリティ

総務大臣から携帯電話番号の指定を受けた携帯電話事業者は、国内で導入されている携帯電話役務の全ての技術方式について、同時かつ双方向で携帯電話役務の番号ポータビリティを提供できる機能を具備すること。また、今後新たに携帯電話番号の指定を受けて新規に市場参入する携帯電話事業者においても、参入当初から双方向で携帯電話役務の番号ポータビリティを提供できる機能を具備すること。

（２）　携帯電話番号の指定を受けていない携帯電話事業者による番号ポータビリティ

ＭＶＮＯが携帯電話役務を提供する場合は、「ＭＶＮＯに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン」に基づき、携帯電話番号の指定を受けた携帯電話事業者は、当該ＭＶＮＯの利用者に付された当該携帯電話番号について、利用者において番号ポータビリティが可能となるための措置を講ずること。また、特に、今後新規に市場参入するＭＶＮＯにおいても、参入当初から双方向で携帯電話役務の番号ポータビリティを可能とすること。

４　番号ポータビリティの実施方式

携帯電話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、「ワンストップ方式※1」又は「ツーストップ方式※2」とし、原則としてワンストップ方式及びツーストップ方式の併用又はワンストップ方式とすること。

ただし、二の携帯電話事業者間の双方向の番号ポータビリティにおいて、一方の携帯電話事業者が移転元事業者となる場合及び移転先事業者となる場合の利用可能な実施方式は同一のものとすること。

また、ＭＶＮＯに携帯電話役務（当該ＭＶＮＯの電気通信事業の用に供するものに限る。）を提供する又は当該ＭＶＮＯと接続する携帯電話事業者は、当該ＭＶＮＯがワンストップ方式を導入できるよう必要な情報提供を行う等協力すること。

さらに、ワンストップ方式での番号ポータビリティの利用手続の受付方法は、インターネットを利用するものを基本とするが、店頭や電話など、ワンストップ方式での

[1] 携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成17年法律第31号）に基づく、通話可能な携帯電話等を貸与する事業者において、最終利用者への番号ポータビリティの提供は求めていない。

利用手続の受付がない方法においても利用者からのワンストップ方式での手続を希望する旨の相談を受けた場合、当該利用者がワンストップ方式での手続を進められるよう、インターネットでの手続に誘導や案内を行う（移転元事業者に相談があった場合も同様）とともに、手続が円滑に進められるよう移転先事業者にて店頭や電話などで支援することについても検討を進めること。

※１　移転先事業者において、利用者からの申込みを受け、移転元事業者と連携して、移転元事業者からインターネット等を利用する方法により解約に係る重要事項説明を行った上で、番号ポータビリティ予約番号（移転元事業者が発行する番号ポータビリティを実施するために必要な番号をいう。以下同じ。）を移転元事業者から移転先事業者に送信することで番号ポータビリティを可能とする方式

※２　移転元事業者において、利用者へ番号ポータビリティ予約番号を発行し、同番号を移転先事業者へ提示することで番号ポータビリティを可能とする方式

５　番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等

携帯電話事業者が番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等において確保すべき事項は、次のとおりとする。

（１）　利用者負担料金等

利用者又は携帯電話事業者が負担する番号ポータビリティに係る料金の額は、次に掲げるとおりとし、電気通信事業者間で協議して決定することのないよう留意すること。

①　利用者負担料金

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、無料とすること。ただし、対面や電話による方法により番号ポータビリティ予約番号を発行する場合の料金の額は、千円以下の額に消費税額を加算した額とすること。

②　携帯電話事業者負担料金

ＭＶＮＯが番号ポータビリティを取り扱う件数に応じてＭＮＯ又はＭＶＮＯに対して負担する場合の番号ポータビリティに係る料金（接続約款に規定する料金を除く。）の額は、利用者負担料金の額と同額以下とすること。

（２）　電気通信事業者間の運用ルール

番号ポータビリティの利用に係る電気通信事業者間の運用ルールについては、利用したい者との間や電気通信事業者間でのトラブルや不具合の発生を避けるため、携帯電話事業者間で十分な調整を行うとともに、利用したい者に対し十分内容を周知し、番号ポータビリティの円滑な実施に努めること。

（３）　利用手続

携帯電話事業者は、番号ポータビリティに係る利用手続について、利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなるように努め、次に掲げる事項を行うとともに、適宜携帯電話役務の利用者の意見を聴取し、必要に応じ見直しを行うこと。

① インターネット等を利用する方法による利用改善等

ア　移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること。

イ　番号ポータビリティに係る利用手続の画面は、ウェブサイトの階層の浅い場所に設置する等、利用したい者が容易にアクセスできるように努めること。

ウ　インターネット等による番号ポータビリティに係る利用手続及びその画面表示は、高齢者等のインターネット等に慣れない利用者にも配慮し、分かりやすく簡便なものとなるよう努めること。

エ　インターネット等を利用する方法による番号ポータビリティに係る申込みの受付時間は、原則として終日とすること。

オ　ワンストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続において、移転先事業者から移転元事業者へ対応が移った際、移転元事業者はシステム稼働等の問題でやむを得ない場合を除き、即時に対応すること。

② 引き止め行為の禁止

ア　移転元事業者は、ワンストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続において、移転先事業者から移転元事業者へ対応が移った際、利用者に対する一切の引き止め行為※1を行わないこと（利用者がワンストップ方式での手続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。）。

イ　移転元事業者は、ツーストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続において、番号ポータビリティの利用について明確な意思を表示した利用者及びウに規定するＭＮＰ手続検討中の利用者に対する一切の引き止め行為を行わないこと。

ウ　移転元事業者は、ツーストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続において、番号ポータビリティの利用について明確な意思を表示した利用者とそれ以外の利用者（以下「ＭＮＰ手続検討中の利用者」という。）に対する手続を区分し、利用者がこれらの区分を容易に判別し選択できるように対応手順※2をあらかじめ作成する場合は、イにかかわらずＭＮＰ手続検討中の利用者の同意を得て、自社の料金プランの紹介及び利益の提供※3を行うことができる。

※１　自社若しくは他社の料金プランの紹介又はクーポンの提供等の利益の提供その他の利用者の他の電気通信事業者への転出を引き止めることを目的として携帯電話事業者が行う行為をいう。

※２　具体的な対応手順は、別紙のとおりとすること。

※３　ＭＮＰ手続検討中の利用者のみを対象とするものでなく、他の利用者にも等しく提供されているものであって、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第27条の３の規定に基づいて行うことが求められる範囲のものに限る。

③　番号ポータビリティ予約番号の発行・取得までの所要時間

ア　移転元事業者は、番号ポータビリティ予約番号発行に係る請求を受けてから番号ポータビリティ予約番号を発行するまでの時間が極力短くなるように努めること。

イ　移転元事業者は、ツーストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続において、利用者が番号ポータビリティ予約番号を取得するまでの所要時間について、利用者に対して不必要に長期間要すると認識させることがないようその表示方法や運用方法を工夫すること。

④　番号ポータビリティ予約番号の有効期間

ア　移転元事業者は、番号ポータビリティ予約番号の有効期間について、番号ポータビリティに係る利用手続の実施に当たって合理的なものとなるように設定すること。

イ　移転先事業者は、ツーストップ方式による番号ポータビリティに係る利用手続において、転入時に一定以上の長さの番号ポータビリティ予約番号の有効期間を求めている場合には、当該期間の設定が合理的なものであると利用者が理解できるよう表示方法や運用方法を工夫すること。

⑤　その他

番号ポータビリティに関する苦情受付窓口の設置や苦情処理手順を作成すること。

（４）　初期契約解除等が行われた場合の運用

携帯電話役務の利用者が、電気通信事業法第26条の３に規定する書面による解除又は電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）第22条の２の７第１項第５号に規定する確認措置契約の解除（以下「初期契約解除等」という。）を行うに当たり、番号ポータビリティ（番号ポータビリティを実施するための予約番号の発行を含む。）の申込みを行った場合は、携帯電話事業者は、当該利用者による番号ポータビリティを可能とした上で、初期契約解除等による契約の解除に応ずる必要がある。

ただし、新規の電話番号による携帯電話役務の契約をした利用者が初期契約解除等を行う場合の番号ポータビリティの運用については、この限りでない。

（５）　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。

（６）　接続試験等に関する協力

携帯電話事業者以外の電気通信事業者は、必要に応じて、番号ポータビリティの実施のための仕様の検討、システムの改修及び接続試験等に関して協力すること。

６　本ガイドラインの適用等

（１）　本ガイドラインの適用の日

令和８年１月26日から適用すること。

（２）　その他

特別の事情があるＭＶＮＯは、総務省の確認を受けた上で、４及び５（３）（②を除く。）に規定する事項ついて、本ガイドラインの規定によらないことができる。

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

１．ウェブの場合

・MNP受付のトップページへ「MNP予約番号の発行」・「MNPに関する問い合わせ」の２つのボタンを１ページ内に収まるよう近接して追加し、「MNP予約番号の発行」を選択した利用者は、「既存プラン・利益の提供等の説明」は行わずに、「解約時の説明」→「MNP予約番号発行」へと遷移する。

（MNPウェブサイトのイメージ）

MNP予約番号の発行

MNPに関する問い合わせ

・近接して２つのリンクを設置し、利用者がどちらかのリンクを中立的にクリックできるようにする。

・２つのリンクを同一画面内に収まらないようにする等、意図的に「MNPに関する問い合わせ」に誘導するデザインは不可。

MNPウェブサイトへアクセス

利用者がMNPについて検討している状態

<MNP手続>
- MNP予約番号の発行
- MNPに関する問い合わせ

「MNPに関する問い合わせ」を選択

解約時の説明①

ＭＮＰ手続を中止

手続の中止を希望
（ウェブサイトを閉じる等）

既存プラン・利益の提供※１紹介ページ

手続の中止を希望
（ウェブサイトを閉じる等）

既存プラン・利益の提供へのリンク集

既存プラン・利益の提供の説明に関する利用者の同意をとる

MNP手続をクリック

「MNP予約番号の発行」を選択

MNP手続をクリック

利用者がMNP申込みの意思表示を行っている状態

ＭＮＰ手続を中止

以降（MNP予約番号発行後を含む）、既存自社プランの説明、利益の提供はできない

解約時の説明②
（解約時の説明①で行ったものは除く）

手続の中止を希望
（ウェブサイトを閉じる等）

MNP予約番号発行

※１　MNPを検討している者のみを対象とした提供は禁止。他の一般利用者にも等しく提供されているものに限って提供可能。
※２　引き止めを行わないことを自社ウェブサイト等に明記している場合には、上記のフロー図によらず、MNP予約番号の発行を行うことが可能。

電話 or 入店からMNP予約番号発行に係る対応手順

２．電話・店頭の場合

【電話】
・自動音声へ「MNP予約番号の発行」、「MNPに関する問い合わせ」の２つのメニューを追加し、「MNP予約番号の発行」を選択した利用者に対しては、「既存プラン・利益の提供等の説明」は行わずに、「解約時の説明」→「MNP予約番号発行」の受付を開始。
・上記以外にも、「MNP予約番号の発行」と「MNPに関する問い合わせ」に対し、それぞれ固有の異なる受付電話番号を設定する方法や、これと同等と認められる方法で対応することも可能。
・MNP予約番号の発行を選択した場合において、着信から電話応対者につながるまでの待ち時間に、「既存プラン・利益の提供等の説明」の紹介を行わないこととする。

【店頭】
・店頭スタッフが、利用者の入店時または手続の順番待ち時に、利用者に対し指さし確認シートを提示し、利用者が「MNP予約番号の発行」・「MNPに関する問い合わせ」のどちらを行うかについて、指さし確認を求めることをマニュアル化する。
・「MNP予約番号の発行」を希望した利用者に対して、「既存プラン・利益の提供等の説明」は行わずに、「解約時の説明」→「MNP予約番号発行」の受付を開始。
・来店予約サービスを利用する利用者に対しても、来店時に、本フローに基づき、利用者のMNP申込みの意思表示に応じた適切な対応をすることをマニュアル化する。

（指さし確認シートのイメージ）
MNP予約番号の発行
MNPに関する問い合わせ

コールセンターへ電話
or
入店

<MNP手続>
- MNP予約番号の発行
- MNPに関する問い合わせ

「MNPに関する問い合わせ」を選択

「MNP予約番号の発行」を選択

利用者がMNPについて検討している状態

解約時の説明①

手続の中止を希望

既存プラン・利益の提供※１の説明

既存プラン・利益の提供の説明に関する利用者の同意をとる

MNP申込みの意思表示

MNP申込みの意思表示

利用者がMNP申込みの意思表示を行っている状態

解約時の説明②
（解約時の説明①で行ったものは除く）

MNP予約番号発行

MNP手続を中止

手続の中止を希望

以降（MNP予約番号発行後を含む）、既存自社プランの説明、利益の提供はできない

※１　MNPを検討している者のみを対象とした提供は禁止。他の一般利用者にも等しく提供されているものに限って提供可能。
※２　引き止めを行わないことを自社ウェブサイト等に明記している場合には、上記のフロー図によらず、MNP予約番号の発行を行うことが可能。