

固定系通信に関する電気通信事業者の 業務の状況等の確認結果

平成30年5月25日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部

事業政策課
料金サービス課

電気通信事業分野における市場検証に関する 年次計画(平成29年度)で定めた実施内容(抜粋)

3. 電気通信事業者の業務の適正性等の確認に関する実施方針

3-1 固定系通信に関する電気通信事業者の業務の状況等の確認

- ①-1 平成28年度に引き続き、NTT東日本・西日本(以下「NTT東西」という。)に対し、サービス卸ガイドラインへの対応状況等について確認
- ①-2 NTT西日本におけるサービス卸の提供料金とFTTHの利用者料金の水準に係る詳細確認
(⇒資料8-2参照)
- ②-1 平成28年度に引き続き、NTT東西からサービス卸の提供を受ける卸先事業者に対し、サービス卸ガイドラインへの対応状況及びサービス提供に当たっての課題等について確認
- ②-2 MNOが提供するFTTHと移動系通信サービスのセット割引に係る詳細確認
(⇒資料8-3参照)

3-3 グループ内外の電気通信事業者に対する不当な差別的取扱いの確認

- ・ 一種指定設備事業者及びそれらの特定関係法人である電気通信事業者におけるグループ内外の電気通信事業者に対する不当な差別的取扱いの有無について確認

(参考) NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン(平成27年2月公表・平成28年5月一部改定) 概要

- サービス卸に関する電気通信事業法の適用関係を明確化し、電気通信事業法上問題となり得る行為を整理・類型化して例示することにより、NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務(特定卸役務)の料金その他の提供条件の適正性・公平性の確保、消費者保護の充実、同法の運用の一層の透明化を図り、公正な競争環境と利用者利便の確保を実現するため、ガイドラインを策定。

【 サービス卸に関する電気通信事業法の適用関係 】

対象	主な規律	電気通信事業法上問題となり得る行為
卸提供事業者 (NTT東西)	指定電気通信役務に関する規律(第20条) 業務改善命令(第29条) 禁止行為規制(第30条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い ③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い ④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い ⑤ 競争阻害的な情報収集 ⑥ 情報の目的外利用 ⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い ⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉 ⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い
卸先事業者	提供条件の説明(第26条) 書面の交付(第26条の2) 苦情等の処理(第27条) 電気通信事業者の禁止行為(第27条の2) 媒介等業務受託者に対する指導(第27条の3) 業務改善命令(第29条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 契約前の説明義務の履行不十分 ③ 書面交付義務の履行不十分 ④ 苦情等の処理の履行不十分 ⑤ 不実告知、事実不告知 ⑥ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為 ⑦ 卸先契約代理業者に対する指導等の履行不十分
卸先事業者 (NTTドコモに限る。)	提供条件の説明(第26条) 書面の交付(第26条の2) 苦情等の処理(第27条) 電気通信事業者の禁止行為(第27条の2) 媒介等業務受託者に対する指導(第27条の3) 業務改善命令(第29条) 禁止行為規制(第30条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 排他的な割引サービス ③ 関係事業者と一体となつて行う排他的な業務 ④ 契約前の説明義務の履行不十分 ⑤ 書面交付義務の履行不十分 ⑥ 苦情等の処理の履行不十分 ⑦ 不実告知、事実不告知 ⑧ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為 ⑨ 卸先契約代理業者に対する指導等の履行不十分
卸先契約代理業者 (販売代理店)	提供条件の説明(第26条) 電気通信事業者等の禁止行為(第27条の2)	① 契約前の説明義務の履行不十分 ② 不実告知、事実不告知 ③ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為
上記各事業者	消費者保護の充実等の観点から望ましい行為	

3-1. 固定系通信に関する電気通信事業者の 業務の状況等の確認

①ー1. NTT東西におけるサービス卸の提供状況等

- 「電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画(平成29年度)」(平成29年8月29日)に基づき、**NTT東西におけるサービス卸ガイドラインを踏まえた対応状況等**について確認。

確認内容	確認方法										
<p>NTT東西におけるサービス卸ガイドラインを踏まえた対応の適正性等</p>	<p>➤ サービス卸ガイドラインに規定された電気通信事業法上問題となり得る行為及び消費者保護の充実等の観点から望ましい行為の有無等を確認。</p> <p>【確認項目】</p> <table border="0"> <tr> <td>① 競争阻害的な料金の設定等</td> <td>⑥ 情報の目的外利用</td> </tr> <tr> <td>② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い</td> <td>⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い</td> </tr> <tr> <td>③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い</td> <td>⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉</td> </tr> <tr> <td>④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い</td> <td>⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い</td> </tr> <tr> <td>⑤ 競争阻害的な情報収集</td> <td>⑩ 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為</td> </tr> </table>	① 競争阻害的な料金の設定等	⑥ 情報の目的外利用	② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い	⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い	③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い	⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉	④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い	⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い	⑤ 競争阻害的な情報収集	⑩ 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為
① 競争阻害的な料金の設定等	⑥ 情報の目的外利用										
② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い	⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い										
③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い	⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉										
④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い	⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い										
⑤ 競争阻害的な情報収集	⑩ 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為										

- サービス卸ガイドラインを踏まえた対応について、NTT東西より、「競争阻害的な料金の設定等」や「提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い」等の電気通信事業法上問題となり得る行為に該当する事実はないと報告されている。
- また、行政指導で求めているNTT等に係る累次の公正競争要件及び利用者利益の確保や卸先事業者に対するサービス卸ガイドラインの周知等※についても、行政指導※に反する行為に該当する事実はないと報告されている。
- 加えて、総務省において、契約数の多い卸先事業者等に対して調査を行ったところ、卸先事業者からは以下のような観点からの意見や要望があったが、明確に電気通信事業法上問題となる行為が行なわれているとの指摘はなかった。
 - サービス卸の提供料金の水準に関するもの
 - NTT東西における光回線サービスの小売やサービス卸の開通等までの期間に関するもの
 - 契約手続に関する利便性に関するもの
- 一方で、NTT東日本において同社が販売委託会社に提出していた電話勧誘リストに、目的外利用に当たる利用者情報が含まれていることが分かった。
- 総務省においては、今後とも、サービス卸の提供において、競争阻害的な行為や不当な差別的取扱い等に該当する行為がないか、注視を継続していくとともに、個別事案については、状況に応じて、必要な措置をとることとする。

※ 平成27年2月、総務省は、サービス卸ガイドラインの策定と併せて、サービス卸の提供に関して対応及び報告すべき事項について要請。

当該要請においては、NTT等に係る累次の公正競争要件及び利用者利益の確保(下記①～③)を踏まえた対応とともに、全ての卸先事業者に対して、サービス卸ガイドラインに定める電気通信事業法上問題となり得る行為及び消費者保護の充実等の観点から望ましい行為(特に「卸先事業者においては契約関係のある全ての卸先契約代理業者に対し、本ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じること」の部分)を参照すべきことを明示して、周知することを求めている。

① 公正有効競争条件(平成4年4月郵政省・日本電信電話株式会社公表)抜粋

:「NTTから新会社への社員の移行は、「転籍」により行うこととし、出向形態による人事交流は行わないこととする」

② 日本電信電話株式会社の事業の引継ぎ並びに権利及び義務の承継に関する基本方針(平成9年郵政省告示第664号)抜粋

:「地域会社と長距離会社との間において在籍出向は行わないこと」

③ 情報通信審議会答申(平成26年12月18日情通審第47号)抜粋

:「利用者利益を確保する観点から、サービス卸を提供する場合でも、利用者からの求めがある場合には、少なくとも当分の間はフレッツ光サービスやIP電話サービス等を自ら利用者に提供することが期待される」

①競争阻害的な料金の設定等に係る確認結果(詳細) <1/2>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><特定の卸先事業者に対する不当な優遇> 自己の関係事業者のみを対象とした割引料金を設定するなど、特定の卸先事業者のみを合理的な理由なく有利に取り扱う場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> NTT東西から届け出られている個別の契約内容(以下「届出契約内容」という。)*¹からは、自己の関係事業者のみを対象とした割引料金の適用がされているとは認められなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 特定の卸先事業者に対する不当な優遇が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の料金等(工事費、手数料等を含む。)について自己の関係事業者のみを対象とした割引料金を適用することや、問合せ等に対して自己の関係事業者のサービスのみを紹介することなど、特定の卸先事業者のみを合理的な理由なく有利に取り扱うこと。</p>
<p><特定の卸先事業者に適用が限定される割引> 実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されるような大口割引を行う場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 届出契約内容からは、実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されることが明らかなような大口割引は認められなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されるような大口割引が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の料金等(工事費、手数料等を含む。)について、実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されることが明らかなような大口割引*²を行うこと。</p>
<p><他の電気通信役務とのバンドル提供に係る条件> 特定卸役務と他の電気通信役務をバンドル提供する際に、双方の役務の料金を区分せずに設定する、又は当該他の電気通信役務とのバンドル提供を受ける者にのみ特定卸役務を提供する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 届出契約内容からは、特定卸役務と併せて他の電気通信役務を提供する際に双方の役務の料金を区分せずに設定すること又は当該他の役務の提供を受ける者のみに特定卸役務を提供することを認める規定があるとは認められなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 他の電気通信役務とのバンドル提供に係る料金設定等が適正に行われているか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務と併せて他の電気通信役務を提供する際に、双方の役務の料金を区分せずに設定し、又は当該他の電気通信役務の提供を受ける者のみに当該特定卸役務を提供(いわゆるバンドル提供)すること。</p>

※1 NTT東西と届出対象事業者(*)との個別の契約に関して、電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)第25条の5の規定によりNTT東西から提出された届出書、契約書その他の書面。

* 電気通信事業法施行規則第25条の7に規定する以下のいずれかの基準に該当する卸先事業者をいい、

構成員限り

の4事業者が該当。

- NTT東西の特定関係法人であって、NTT東西から提供を受けるFTTHアクセスサービスに用いられる固定端末系伝送路設備の電気通信回線の数5万以上の電気通信事業者
- NTT東西から提供を受けるFTTHアクセスサービスに用いられる固定端末系伝送路設備の電気通信回線の数50万以上の電気通信事業者
- その一端が特定移動端末設備と接続される伝送路設備を設置する電気通信事業者(移動通信事業者)

※2 卸提供事業者が卸先事業者に支払う販売促進費等は、「インセンティブ」「コミッション」といった名称によらず、当該卸提供事業者による特定卸役務の料金の割引に該当するものとして取り扱われる場合があることに留意が必要である。すなわち、実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されることが明らかなような販売インセンティブ等を設定する行為は、ここでいう大口割引に該当し、電気通信事業法上問題となることがある。

①競争阻害的な料金の設定等に係る確認結果(詳細) <2/2>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><適正なコストを下回る卸料金の設定> 競争事業者を排除又は弱体化させるために、適正なコストを下回る卸料金を設定する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 卸料金(額面)を、「接続料と利用者料金の関係の検証に関する指針」(平成30年2月総務省策定)に基づきNTT東西において算定した接続料水準と比較した結果によると、接続料水準を下回る卸料金の設定がされているとは認められなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 適正なコストを下回る卸料金の設定が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の料金について、競争事業者を排除又は弱体化させるために適正なコスト※1を下回る料金※2を設定すること。</p> <p>※1 サービス卸の料金が利用者単位で設定される場合の「適正なコスト」とは、一利用者当たりの接続料相当額を基本とする額とする。</p> <p>※2 ここでいう料金は、必ずしも契約約款、契約書等に記載された特定卸役務の料金のみを指すものではなく、割引等を考慮した実質的な料金を指す場合がある。</p>
<p><利用者料金を上回る卸料金の設定> 利用者料金を上回る卸料金を設定する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「接続料と利用者料金の関係の検証に関する指針」に基づきNTT東西において算定した利用者料金水準(工事費、手続費等を除く。)と卸料金(額面)を比較した結果によると、利用者料金よりも高い卸料金が設定されているとは認められなかった。 工事費、手続費等については、届出契約内容からは、利用者料金よりも高い額が設定されているとは認められなかった。 その他、卸料金水準と利用者料金(工事費、手続費等を除く。)との関係の詳細については、NTT西日本の利用者料金と卸料金の関係(資料8-2)も参照。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者料金を上回る卸料金の設定が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の料金等(工事費、手続費等を含む。)について、利用者に対する料金よりも高い料金※3を設定すること。</p> <p>※3 ※2に同じ。</p>

コスト及び利用者料金との関係

			1利用者当たりの 接続料水準(コスト) ^{※1}	卸料金(額面)	利用者料金水準 ^{※1}
定額	戸建	NTT東日本			
		NTT西日本			
	集合 ^{※2}	NTT東日本			
		NTT西日本			
二段階定額	戸建	NTT東日本			
		NTT西日本			

構成員限り

※1 「接続料と利用者料金の関係の検証に関する指針」による検証の結果に関する平成30年3月16日付NTT東日本・西日本報告に基づく数値。

接続料水準は、平成30年度の適用接続料(申請中)及び当該接続料額の設定の前提である予測収容数を用いて算定されたもの。

利用者料金水準は、割引を考慮して算定されたもの。

戸建の接続料水準は、フレッツ光ネクスト・ファミリータイプの提供を想定した場合の値。

※2 集合住宅への役務提供を想定する場合の接続料水準・利用者料金水準について、本報告では、同指針に基づく算定結果を用いる関係上、6種の想定プランごとに算定しそれらを加重平均した額により比較した。

※3 割引が基本的に存在しないため、約款料金を記載。

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い＞ 自己の関係事業者に比べて提供時期を遅らせるなど、合理的な理由がないのに御先事業者によって差別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 特定卸役務の提供手続については「光コラボレーションモデルの提供条件等について」に規定・公表(平成26年10月NTT東西)されていることを確認。 • 届出契約内容からは、契約の開始・解除について、合理的な理由なく御先事業者によって差別的に取り扱うことを認める規定・条件が設けられているとは認められなかった。(次頁も参照。) • NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、提供手続・期間に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていることを確認。 • 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。(26頁も参照。) 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の提供手続及び提供までの期間について、自己の関係事業者に比べて提供時期を遅らせるなど合理的な理由がないのに御先事業者によって差が生じること。</p>
<p>＜技術的条件に係る不当な差別的取扱い＞ 技術的条件について、合理的な理由がないのに御先事業者によって差別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 特定卸役務に係る技術的条件については「IP通信網サービス契約約款及び技術的参考資料(IP通信網サービスのインターフェース-フレッツシリーズ-)」に規定・公表されていることを確認。 • 御先事業者に対して、同一のシステムによる特定卸役務の申込、同一のシステムによる故障申告を認めていることを確認。 • 届出契約内容からは、特定卸役務に係る技術的条件について、合理的な理由なく御先事業者によって差別的に取り扱うことを認める規定・条件が設けられているとは認められなかった。(次頁も参照。) • NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、技術的条件に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていることを確認。 • 技術的条件に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> • 技術的条件に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務に係る技術的条件(設備を接続する場合の接続箇所における技術的条件や受付システムの技術的仕様等)について、合理的理由がないのに御先事業者によって差が生じること。</p>

- 各届出契約内容の間の相違点については、平成28年にも確認したところであるが、今回改めて、詳細に各届出契約内容を突き合わせる確認を総務省において実施したところ、届出対象事業者の間で、同種の役務の提供につき、契約規定上の相違点があることが判明した。
- これについて、NTT東西に見解を求めたところ、下表①を除き、NTT東西からの周知を踏まえて各卸利用事業者が選択した内容に応じて生じた相違点である旨の回答が得られた。
- なお、届出契約内容のその他の部分については、実質的な相違点があるとは認められなかった。(下記※参照)

契約規定上の相違点

NTT東西の主な見解

①

②

③

④

⇒ ①については、不当な差別的取扱い等が行われたとまでは認められなかったが、当該1社との間において追加で規定されている内容の趣旨が他の卸利用事業者にとっても明確となるよう、NTT東日本において対応することが望ましいと考えられる。

※上表のほか、卸先事業者の提供する役務の種類・類型に応じ当然生じると考えられる相違点があった。

⇒ この他、届出対象事業者以外の卸先事業者も含めて不公平な取扱いを受けていないか自ら確認できるよう、届出契約内容について、他の卸先事業者(希望する事業者)の閲覧に供する措置を講じる(本日受付開始)。

④サービス仕様に係る不当な差別的取扱い及び⑤競争阻害的な情報収集に係る確認結果(詳細)

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜サービス仕様に係る不当な差別的取扱い＞ サービス仕様について、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 届出契約内容からは、禁止事項や商標利用に係る条件等について、合理的な理由なく卸先事業者によって差別的に取り扱うことを認める規定・条件が設けられているとは認められなかった。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、サービス仕様に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていることを確認。 サービス仕様に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> サービス仕様に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務のサービス仕様について、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差が生じること。</p>
<p>＜競争阻害的な情報収集＞ 卸先事業者の事業計画等の内容を合理的な理由なく聴取する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 届出契約内容に、NTT東西が必要と認める場合及び卸先事業者の契約の履行状況に疑義が生じた場合に限り、資料提出や卸先事業者の事業所等の調査を行うなど、情報収集に一定の条件を設けていることを確認。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、競争阻害的な情報収集に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていることを確認。 競争阻害的な情報収集に該当する具体的な事例は指摘されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 競争阻害的な情報収集が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の提供に当たって、卸先事業者の事業計画等(利用者料金の水準や料金体系、一体として提供しようとするサービスなど)の内容を合理的な理由なく聴取すること。</p>

⑥情報の目的外利用及び⑦情報提供に係る不当な差別的取扱いに係る確認結果(詳細)

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><情報の目的外利用> 卸先事業者の情報を合理的な理由なく、自己又は自己の関係事業者の営業目的など、特定卸役務の用に供する目的以外の目的で利用・提供する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 届出契約内容に、営業上・技術上の機密情報を相手方の事前承諾なしに第三者に提供しないこと、契約の履行の目的以外には利用しないことが規定されていることを確認。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、情報の目的外利用に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていることを確認。 NTT東日本において、同社が販売委託会社に提出していた電話勧誘リストに、目的外利用に当たる利用者情報が含まれていることが分かった。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報の目的外利用が行われていないか、引き続き注視。 NTT東日本において発生した個別事案については、事案の全容を調査するとともに、状況に応じて、必要な措置をとることとする。 	<p>§ 特定卸役務の提供に関して知り得た卸先事業者の情報を、合理的な理由なく、自己又は自己の関係事業者の営業目的など、その用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供すること。</p>
<p><情報提供に係る不当な差別的取扱い> 情報提供の内容及び質、提供時期等について、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 卸先事業者への情報提供について、一斉メールによる周知や卸先事業者が閲覧可能なポータルサイトにおける情報、FAQ等の公開を行っていることを確認。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、情報提供に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていることを確認。 情報提供に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 自己又は自己の関係者を通じて提供される特定卸役務に係る情報の内容及び質や、当該情報の提供の時期等について、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差が生じること。</p>

⑧業務に関する不当な規律・干渉及び⑨業務の受託に係る不当な差別的取扱い 14 に係る確認結果(詳細)

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜業務に関する不当な規律・干渉＞ 卸先事業者が接続を利用して提供する役務へと利用者に移転させることを不当に制限する、又は他の役務提供をさせないなど、合理的な理由なく卸先事業者のサービス提供を制限する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 届出契約内容からは、卸先事業者の業務へ合理的な理由なく規律・干渉することを認める規定・条件が設けられているとは認められなかった。 卸先事業者の事業活動のうち契約書に定める禁止事項に該当しないものの事例について、卸先事業者が閲覧可能なポータルサイトにおいて掲載されていることを確認。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、卸先事業者の業務に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていることを確認。 業務に関する不当な規律・干渉に該当する具体的な事例は指摘されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務に関する不当な規律・干渉が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の提供に当たって、卸先事業者に対して、特定卸役務を利用して提供される役務から接続を利用して提供される役務へと利用者に移転させることを不当に制限すること、又は合理的な理由なく特定卸役務を利用しない他の役務提供の取扱いをさせないことなど、合理的な理由なく、卸先事業者のサービス提供を制限すること。</p>
<p>＜業務の受託に係る不当な差別的取扱い＞ 料金請求・回収代行業務等の受託に関して、自己の関係事業者に対する手数料に比べて他の電気通信事業者に対する手数料を高く設定する、又は受託業務の提供時期を遅らせるなど、合理的な理由なく事業者によって差別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 料金請求・回収代行等の受託に関しては、受託する業務の内容・業務量が同様である場合は、同一の提供条件で提供していることを確認。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、業務の受託に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていることを確認。 業務の受託に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の受託に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務に関する料金請求・回収代行業務等の受託に関して、コスト、業務内容、販売数量等の条件が同様であるにもかかわらず、自己の関係事業者から徴収する手数料に比べて他の電気通信事業者から徴収する手数料を高く設定する、又は受託業務の提供時期を遅らせるなど、合理的な理由なく、特定の事業者についてのみ優先的又は不利な取扱いをすること。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜消費者保護の充実等の観点から望ましい行為＞</p> <p>サービス卸ガイドラインでは、消費者保護の充実を図る観点から、卸提供事業者においては、契約関係のある全ての卸先事業者に対し、同ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じることが適当とされている。</p> <p>特に、卸先事業者における法令違反の事実が明らかになった場合には、再発防止など、適切な措置を講じることが適当とされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 卸先事業者向けのポータルサイトにおいて、卸先事業者が特に留意すべき点等を明示し、常時確認ができるようにしていることを確認。また、平成29年9月に行われた「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改定を踏まえ、卸先事業者向けのマニュアルの改訂を実施の上、上記ポータルサイトへの掲載、及び掲載の旨を全卸先事業者にメールにて送信することにより周知していることを確認。 新規に卸提供の申し込みがあった卸先事業者に対しては、本契約の前までに、サービス卸ガイドラインを提供し、また、卸先事業者が特に留意すべき点をポータルサイトに掲載の上、掲載に関してメールで周知していることを確認。 卸先事業者のサービスの利用者からNTT東西に苦情等が寄せられた場合、卸先事業者に対し、適切な対応を実施するよう依頼するとともに、問合せや調査依頼を行い、調査結果・改善結果の報告を受けていることを確認。 また、卸先事業者の不適切な営業活動等が明らかになった場合、サービス卸ガイドライン等を遵守した適正な営業活動を行うよう申し入れを実施し、是正されない場合には、受付停止・契約解除等の措置を講じていることを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> NTT東西において一定の取組を行っていることが確認できたものの、卸先事業者のサービスに関する苦情相談が高止まりしていることに鑑み、「消費者保護の充実等の観点から望ましい行為」への対応状況について、引き続き注視。 	<p>§ 卸提供事業者においては契約関係のある全ての卸先事業者に対し、卸先事業者においては契約関係のある全ての卸先契約代理業者及び再卸先である卸先事業者に対し、本ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じること。特に、本ガイドラインが遵守を求める法令に卸先事業者が違反していた事実が明らかとなった場合には、再発防止及び利用者利益の保護を図るための適切な措置を講じること。</p>

②ー1. NTT東西の卸先事業者におけるサービス卸 ガイドラインへの対応状況等

- 「電気通信市場分野における市場検証に関する年次計画(平成29年度)」に基づき、NTT東西からサービス卸の提供を受ける卸先事業者に対し、サービス卸ガイドラインを踏まえた対応状況及びサービス提供に当たっての課題等について、アンケート調査を実施。

【アンケート調査の概要】

<p>対象事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① NTT東西のサービス卸の提供を受けるMNO (NTTドコモ及びソフトバンク) ② 総務省が選定した事業者 (選定に当たっては卸契約数や苦情相談件数等を考慮)
<p>確認方法</p>	<p>アンケート調査 (合計17社から回答あり)</p>
<p>確認項目</p>	<p>➤ サービス卸ガイドラインに規定された電気通信事業法上問題となり得る行為、消費者保護の充実等の観点から望ましい行為の有無及びサービス提供に当たっての課題等を確認。</p> <p>【確認項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 競争阻害的な料金の設定等 ② 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為 ③ サービス提供に当たっての課題等

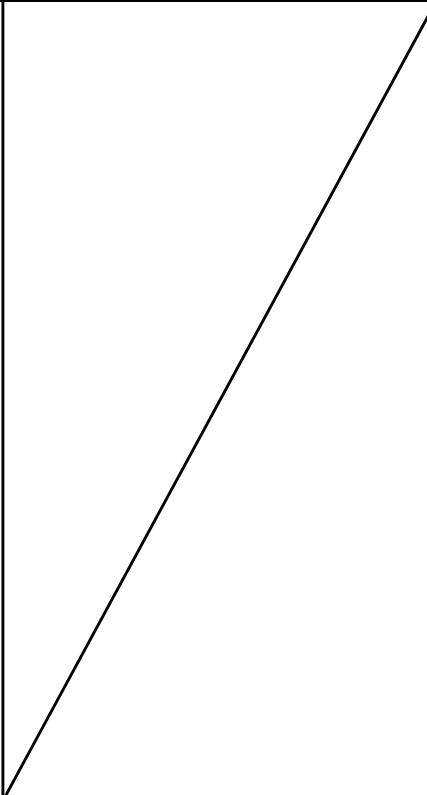
- 各卸先事業者における「競争阻害的な料金の設定等」への対応について、サービス卸ガイドラインに規定する電気通信事業法上問題となり得る行為は現段階では確認されなかった。
- 「消費者保護の充実等の観点から望ましい行為」への対応について、各卸先事業者において、一定の取組を行っていることを確認したが、業界自主基準等の遵守については回答がなかったところ、(一社)テレコムサービス協会(FVNO委員会)におけるサービス卸を利用したFTTHサービスの説明・勧誘の在り方についての検討結果を踏まえ、各卸先事業者において、その説明・勧誘方法について必要な見直しを行うこと等により、消費者保護を充実・向上させていく必要があると考えられる。
- また、その他「サービス提供に当たっての課題等」として、一部の卸先事業者から、現状の卸料金水準では小売料金設定の自由度が狭く得られる利潤も低いこと、また運用コスト等の負担が大きいことから、**卸料金の値下げが望ましいとの意見**があった。これについて、卸料金は営業コストの削減等が進んだことから平成30年4月より値下げが行われ、また、NTT西日本からは「様々なプレーヤーによる高度かつ多様なサービスの提供を促進する観点から、今後とも、卸料金の見直し等の料金面での対応を検討していく」との見解が示されているところ、引き続き卸料金の引き下げも視野に入れた取組が行われることを期待するとともに、その状況を注視する。

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><確認項目:料金設定の適正性> 卸先事業者が、競争事業者を排除又は弱体化させるために、適正なコストを著しく下回るような料金設定をする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <p>⇒ 各社に対するアンケートではNTT東西のサービス卸の提供料金(卸料金)以外のコストについての十分な回答が得られなかったこと等から、現時点で競争阻害的な料金設定となっていないかどうかについて判断はできないが、少なくとも、次欄のセット割引を除き、各社から他の事業者において競争阻害的な料金設定がされているという指摘はなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 卸先事業者において適正なコストを著しく下回るような料金設定となっていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の提供を受けてサービスを提供する際に、特定卸役務に係る需要を共通とする電気通信回線設備を設置する競争事業者を排除又は弱体化させるために適正なコストを著しく下回るような料金※を設定すること。</p> <p>※ ここでいう料金は、必ずしも契約 約款、契約書等に記載された特定卸役務の料金のみを指すものではなく、割引等を考慮した実質的な料金を指す場合がある。</p>
<p><確認項目:MNOが行うセット割引に係る料金設定の適正性> MNOの利用者料金等の設定が公正競争環境に与える影響が特に大きいと考えられるため、セット割引の料金設定について懸念が生じたときには、それぞれの役務の料金について合理的な説明を行うことが求められる。</p> <p>⇒ 資料8-3を参照。</p>	<ul style="list-style-type: none"> MNOが行うセット割引がロックインの強化(スイッチングコストの上昇)を通じて競争制限的な効果をもたらしているのではないかという点について今後注視。 	<p>➤ 移動通信市場については、固定通信市場の隣接市場であること及び協調的寡占の色彩が強い市場であると指摘されていること等から、利用者料金等の設定が公正競争環境に与える影響が特に大きいと考えられる。このため、移動通信事業者(MNO)が卸先事業者になり、特定卸役務の提供を受けて提供する電気通信役務と自社の移動通信の役務とを組み合わせる料金設定を行って提供する場合(いわゆるセット割引)において、料金設定について懸念が生じたときには、それぞれの役務の料金について合理的な説明を行うことが求められる。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><確認項目:キャッシュバックの適正性> 過度なキャッシュバックなどの行為により、電気通信回線設備を設置する競争事業者の設備の保持が経営上困難となるおそれを生じさせる場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <p>⇒現段階では、過度なキャッシュバックなどにより電気通信回線設備を設置する競争事業者の設備の保持が経営上困難になるおそれがある旨の指摘はない。</p> <p>⇒なお、アンケートにより各卸先事業者のキャッシュバック施策の実施状況を質問したところ、主な結果は次のとおりであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 回答時点で、キャッシュバック施策を実施している卸利用事業者は、16社※中10社。 ※ 回答事業者数(17社)から新規受付を停止中の事業者1社を除いている。 キャッシュバック施策を実施している卸先事業者においては、事業者や時期、適用条件によって変動するものの、1,000円～60,000円程度(商品券、ポイント等で提供する場合を含む。)の設定となっている。 新規開通に伴う工事費用を無料化するサービスを実施している卸先事業者も存在。 	<ul style="list-style-type: none"> 過度なキャッシュバックなどの行為により、電気通信回線設備を設置する競争事業者の設備の保持が経営上困難となるおそれが生じていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の提供を受けてサービスを提供する際に(特定卸役務の提供を受けて提供するサービスとセットで移動通信サービス等を提供する場合を含む。)、競争阻害的な料金設定や過度のキャッシュバックなどの行為により、特定卸役務に係る需要を共通とする電気通信回線設備を設置する競争事業者の設備の保持が経営上困難となるおそれを生じさせること。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜確認項目：消費者保護の充実等の観点から望ましい行為＞</p> <p>サービス卸ガイドラインでは、消費者保護の充実を図る観点から、卸先事業者において、全ての契約代理業者及び再卸先事業者に対し、同ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じることが適当とされている。</p> <p>また、卸先事業者において、同ガイドラインの内容を踏まえ、契約代理業者と連携しつつ適切な勧誘方法についての業界自主基準等の策定等を行い、その遵守を担保する体制を整備することが適当とされている。</p> <p>⇒卸先事業者から、サービス卸ガイドラインの内容について、その内容の周知、ガイドラインを踏まえた販売マニュアルの策定、集合研修・勉強会等による説明を実施していることについて、回答があった。</p> <p>⇒また、定期的なモニタリングや監査、契約内容の後確認の実施により、消費者保護に関する規律が遵守されているかチェックすることとしているという回答も複数の事業者からあった。さらに、事業者によっては、営業担当者による契約代理店に対するチェック体制や苦情検知の体制を整備し、運用しているとの取組も行っている旨、回答があった。</p> <p>⇒苦情事案や不適切勧誘事案が発生した場合においては、複数の事業者において、苦情申告内容や音声ログの提出に基づく個別調査の実施や、是正指導等の実施を行っているという回答があった。</p> <p>⇒その他、卸先事業者に対して寄せられた問合せや苦情の内容としては、問合せには工事や利用料金に関するものがあり、苦情には契約時の説明不足によるサービス内容・料金に関する認識の相違等があるとの回答があった。</p> <p>⇒なお、業界自主基準等の遵守については、特段の回答がなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きサービス卸ガイドラインの周知状況等を注視するとともに「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき「ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を中心として消費者保護ルールに関する取組状況の分析検証を行う。 回答のなかった業界自主基準等については、例えば、(一社)テレコムサービス協会(FVNO委員会)においては、光卸を利用したFTTHサービスの説明・勧誘の在り方について具体的な検討が進められたところであり、同委員会での検討結果を踏まえ、各卸先事業者において、その説明・勧誘方法について必要な見直しを行うこと等により、消費者保護を充実・向上させていく必要があると考えられる。(「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」(平成29年6月ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合)参照) 	<p>§ 卸先事業者においては契約関係のある全ての卸先契約代理業者及び再卸先である卸先事業者に対し、本ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じること。</p> <p>§ 卸先事業者においては、本ガイドラインの内容を踏まえ、卸先契約代理業者と連携しつつ適切な勧誘方法についての業界自主基準等の策定等を行い、卸先事業者及び卸先契約代理業者においては、その遵守を担保する体制を整えること。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><サービス提供に当たっての課題等></p> <p>○次のとおり、現状の卸料金水準では小売料金設定の自由度が狭く得られる利潤も低いこと、また運用コスト等の負担が大きいことから、卸料金の値下げが望ましいとの意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 既存のFTTH市場での商品売価を踏まえた場合、サービス卸の料金が高く、価格に対する設定自由度、競争範囲が狭くなっている結果、収益も低く、FTTH単独での事業性を見出しにくい。さらに、トラフィックの増加に伴う事業コストが増加しており、これを吸収するべく卸料金の値下げが望まれる。 市場価格が概ねファミリータイプで5,000円前後(ISP料金含む。)という状況で、卸料金額も加味すると、値下げも値上げも厳しく、サービス価格の差別化は図りにくい状況。キャッシュバック金額、販売代理御者への手数料額など、資本力のある企業(会員保有数があり、一定利益確保がある企業)が優位になる構図であり、現状の卸条件では中小企業が新規参入の上、事業立ち上げを行うにあたっては事業収益を見込むことが難しい構図であると感じる。 NTT東西の運用コスト/システム開発コストに対する事業者負担が想定より大きく、利益を圧迫している構造になっており、それらの運用コストを補うためにも卸料金の更なる値下げが必要。 従前はNTT東西が行っていた運用業務をコラボ事業者自らが行う事業モデルとなったことで、運用コストの負荷が大きくなり、かつ、NTT東西からの卸支援メニューの料金の高さも大きな負荷となっている。卸料金及び卸支援メニュー料金の値下げが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 卸料金は営業コストの削減等が進んだことから平成30年4月より値下げが行われ、また、NTT西日本からは「様々なプレーヤーによる高度かつ多様なサービスの提供を促進する観点から、今後とも、卸料金の見直し等の料金面での対応を検討していく」との見解が示されているところ、引き続き卸料金の引き下げも視野に入れた取組が行われることを期待するとともに、その状況を注視する。 <p>(運用コストや卸支援メニューに係る意見については、引き続き調査中。)</p>	

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><サービス提供に当たっての課題等></p> <p>○NTT東西のサービス卸に関する運用システムや仕様書の提供といった運用面について、以下のような指摘があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 正確で不備のない仕様書及び提供連携をしてほしいとの意見。 • NTT東西のシステム、運用方法の統一化や、システム改修等の実施タイミングの統一化に関する要望。 • ユーザー要望に沿った品質・サポート・付加価値などの提供を実現したいが、光コラボのサービス仕様の制約等により、自由なサービス拡充を図ることができず、競争促進を阻害していることが課題。 • 他事業者と契約する光コラボ回線からの移行(契約変更)を要望されるユーザーにおいて、固定電話の番号ポータビリティができない等、自らのニーズに応じた自由なサービス選択をするに当たって不便で分かり辛いものとなっていることが課題。 • 光回線を新設又は移転等をする際、NTT東西のフレッツ光と比べ工事日が遅くなってしまうため、同程度の工事日程で対応してほしいとの意見。 	<p>(引き続き調査中)</p>	

- 平成29年6月、検証会議での議論も踏まえ、総務省からテレコムサービス協会FVNO委員会に対し、NTT東西のサービス卸の卸先事業者を変更する際のIP電話番号の継続利用の実現について検討を要請。
- テレコムサービス協会FVNO委員会及び同委員会番号移行関係TFにおいて、同年7月より議論を行い、平成30年4月大まかな考え方を整理。
- 平成30年5月より、総務省において、ICTサービス安心・安全研究会の下にタスクフォースを設置し、テレコムサービス協会での議論を踏まえ、IP電話番号の継続利用を含めた卸先事業者の変更の在り方について検討を開始。

<p>平成27年 (光卸開始時)</p>	<p>○ NTT東西の光卸は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ NTT東西→卸先事業者への移行(転用)については、電話番号・設備を変えずに事業者移行ができる手続き・システムを整備。 ※ 電話が附随していない光回線については、設備を変えずに事業者移行が可能。 ・ 卸先事業者→卸先事業者・NTT東西への移行については、同様の手続きが整備されていない。
<p>平成29年8月 (電気通信事業分野における市場検証年次レポート)</p>	<p>○ 「利用者が事業者変更する際にIP電話番号の継続利用を可能とする手法を用いた営業活動をしている」旨の指摘に対し、「総務省は、他の卸先事業者のサービスに変更する際のIP電話番号の継続利用の実現に向けた検討が行われるよう要請をしたところ」「当該要請を受けた検討状況を注視していく。」旨を記載。</p>
<p>平成29年7月～11月 (テレコムサービス協会FVNO委員会等)</p>	<p>○ FVNO委員会・同委員会の運用関係WGにおいて、課題整理等を実施し、詳細を番号移行関係TFで検討することを決定。</p>
<p>平成29年12月～平成30年4月 (テレコムサービス協会FVNO委員会・同委員会の番号移行関係TF)</p>	<p>○ FVNO委員会の番号移行関係TFにおいて、卸先事業者を変更する際のIP電話番号の継続利用の実現に当たっての大まかな考え方を整理。</p> <ul style="list-style-type: none"> → 対象は、IP電話番号が附随する光回線・附随していない光回線を問わない。 → 措置の内容は、IP電話番号の継続利用・設備の継続利用とする。 → 卸先事業者を変更する際には、移行元事業者及び移行先事業者においてそれぞれ利用者に説明しなければならない事項を整理する。 <p>等</p>
<p>平成30年5月～ (総務省におけるTF)</p>	<p>○ テレコムサービス協会での議論を踏まえ、IP電話番号の継続利用を含めた卸先事業者の変更の在り方について検討。</p>

3-3. グループ内外の電気通信事業者に対する 不当な差別的取扱いの有無(固定系通信関係)

- 上記「①-1. NTT東西におけるサービス卸の提供状況等」のとおり、サービス卸に係る届出契約内容からは、料金その他の提供条件等についてグループ内外の電気通信事業者に対する不当な差別的取扱いは認められていない。
- 他方、NTT東西の特定関係法人並びに接続事業者及び卸先事業者に対し、電気通信役務及び電気通信役務の提供以外の業務等についての書面調査を行ったところ、提出された指摘に関する確認結果及び対応方針は以下のとおり。

確認結果	対応方針
<p>論点1 県間伝送路の調達関連</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 県間伝送路を調達する際の公募について、落札者やその選定理由が開示されていないため、NTTグループ会社が不当に落札している疑念があるとの指摘があった。 <p>⇒ 総務省において確認中。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 県間伝送路の調達に関して、グループ内の電気通信事業者に対して不当に有利な取扱いがないか引き続き確認を行う。
<p>論点2 光サービスの提供開始までに係る期間関連</p> <ul style="list-style-type: none"> ● NTT東西のフレッツ光に比べ、卸を利用したコラボ事業者の光サービスの申込みから提供開始までに係る期間が長いのではないかと指摘があった。 <p>⇒ 総務省において申込日から開通工事完了日までの期間の確認を行ったところ、不当な差別的取扱いは認められなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 卸を利用したコラボ事業者の光サービスの申込みから提供開始までに係る期間に関して、コラボ事業者に対して不当に不利な取扱いを行っていないか引き続き注視する。