



No. 1/4

2000年(平成12)9月4日(月)

〒100-0013東京都千代田区霞ヶ関1-3-2

郵政省

平林鴻三郵政大臣 殿



〒819-1312 福岡県糸島郡志摩町初444-30

意見者： 富 壑 巖

年 齢： 57歳、職業： 無職

電話番号： 092-827-4589

## 意見書

前略、8月23日付け新聞朝刊を拝見致しました処、貴庁が「市内通信網で独占状態が続いているNTTのあり方について、一般利用者等から広く意見を募っておられることを知りましたので、私がかねがね疑問に思っています「適正な料金とサービス」に関し、下記の通り意見を具申致したく、失礼を顧みず一筆したためた次第であります。

何卒ご検討いただきまして、電気通信審議会の特別部会に諮問下さいますよう宜しくお願い申し上げます。先ずは、用件とさせていただきます(なお、下記の意見につきましては「丁寧語」を省かせて頂きますので、その点に関しましても何卒ご容赦下さい)。 草々

## 記

## I 意見具申をするNTTのサービスとその料金について

(1)サービスの内容 : NTTが電話サービス契約約款第147条(料金明細内訳書の送付)の料金表第6表第3で、次の(2)の通り、市内通話料の通話明細内訳書を未だに「画一的」に利用者に有料で送付しているサービスに関し。

(2)その料金の現状 :

| 通話明細内訳書の枚数 | 9枚まで | 10~50枚まで | 51~100枚まで | 101~300枚まで |
|------------|------|----------|-----------|------------|
| 送付手数料      | 100円 | 240円     | 710円      | 1,070円     |

## II 具申する意見書の趣旨

私は、NTTが電話サービス契約約款第147条(料金明細内訳書の送付)に基づき行っている「有料送付」という法律行為の根拠は、次の「意見書の具申理由-8」で示している通り、少なくとも平成8年7月5日の時点で、既に無効になっている筈であるにも拘わらず、NTTは競争相手の多い市外通話市場と異なり、日本の市内通話市場をまだほぼ独占しているという優越的な地位を濫用し、事情を知らない利用者を偽って、いまだに通話明細内訳書を「画一的」に有料で利用者に送付しているが、その行為は独占禁止法第19条(不公正な取引方法の禁止)に違反すると同時に、独占禁止法に準拠している告示第15号の「不公正な取引方法」を定めた、その第14条(優越的地位の濫用)第3号「相手方に不利益となるように取引条件を設定し、又は変更すること」に違反していることは明らかであると考えます。

よって、私は貴庁に対し、NTTが電話サービス契約約款第147条の料金表第6表第3で、上記I-(2)の通り定めている料金について、「少なくとも通話明細内訳書の枚数が9枚以内の利用者に対しては、通話明細内訳書の請求があった場合に限り、それを無料で送付する」ようにNTTを強く指導されることを求めるものである。

## II 意見書の具中理由

- 1 私は、平成8年6月分のダイヤル通話料が5月分比べ46%近くも増えて請求されてきたので、通話内容を確認めたく、平成8年6月25日にNTTの福岡中央支店前原営業所に赴き6月分の通話（料金）明細内訳書の提示を求めたところ、窓口担当者は「その郵送に関わる経費（送付手数料と郵送料）は利用者の負担となる等」と述べ、商習慣や社会通念、更には顧客サービスの点から見ても常軌を逸するような対応を示した。
- 2 そこで、私はNTTの通話明細内訳書に対する上記のような常軌を逸した営業姿勢に強い疑問を抱き、同年6月27日付けで「質問状」をNTTの社長宛に送り、私のような手間や費用のかからない利用者に対しては無料で通話明細内訳書を提供するようNTTに強く求めた。
- 3 これに対し、NTTの社は部下である福岡中央支店の三宅義康支店長に指示して、私あてに同年7月5日付けで支店長名義の「釈明の書面（添付資料①参照、以下、本件書面と呼ぶ）」を書かせた。

三宅義康支店長は本件書面を書いた上で、彼の部下である福岡中央支店料金センター所長山口資之氏と前原営業所の富松宣夫所長に「富樫宅に赴いて、この本件書面を提出し釈明する」よう指示した。

その指示を受け、2人の所長は7月5日午後2時過ぎに突然私の家を訪れ、本件書面を私に提出した上で、「この書面の中でも明記（赤いマーカー部分参照）してあるように、来年度中（平成9年を指す）には、市内・市外を問わず通話明細内訳書を無料で顧客に送ることが出来るようになる」と釈明して、無料送付を確約する目的で本件書面を私に提示して帰った。

- 4 このように、NTTが福岡中央支店の三宅支店長の名義で正式な本件書面を提出して無料送付を約し、尚且つ、2人の所長が上記のように「無料送付の言質」を約束した上で、その内容を確認する目的で本件書面を私に提示していたので、私は既に無料送付が実施されているものと思い込み、平成10年2月3日に前原営業所を訪れ、平成10年1月分の通話料の請求書につき通話明細内訳書の送付を申し出た。ところが、対応にでた畑島貫拓所長は驚いたことに、市内の通話明細内訳書の送付については「有料」であると告げた。
- 5 私は納得できず、畑島所長に三宅支店長の書いた本件書面を示して、今までの経緯を説明したところ、畑島所長は驚いて「何故、こんな形の本件書面が書かれてしまったのか、その経緯を社内的に調べてみたい」と狼狽して答えた。

その後、畑島所長から再三にわたり電話で「実は、富樫さんに本件書面を提出した直後に、会社の方針が平成9年8月分の通話料から、市外についてのみ無料で送付するが、市内の通話明細内訳書については従来通り有料送付を継続すると変わってしまったので、誠に申し訳ないが、本件書面はなかったことにしてほしい」と謝罪をした上で、私に了解を求めてきた。

- 6 これに対し、私は納得せず、畑島所長に了解することを拒否すると同時に、NTTの本社に対し、「私の家に2人の所長まで派遣して、無料送付の言質を約した上で、その内容を確認する目的で正式な本件書面まで提出しておきながら、なぜ突然、有料送付を継続することになったのか」その詳しい経緯を、私はあくまでも書面で回答するよう求めた。
- 7 しかし、NTTの本社は私の2度にわたる催告状に対し、不誠実にも回答を寄越さずに、福岡中央支店の三宅支店長に「支店サイドで適当に対処する」よう命じた。その指示に基づき、三宅支店長は「平成10年2月19日（木）午後1時に前原営業所の応接室で会いたい」と私に会談を求めてきた。

私は会談に応じ、その会談の席で、彼の釈明を聞いたところ、

「富樫さんに本件書面を提出した平成8年7月5日の時点では、確かに、NTTの本社は通話明細内訳書の無料送付を決めていたが、その直後に、会社の方針が市外の通話明細内訳書についてのみ無料で送付するが、市内の通話明細内訳書については従来通り有料送付を継続すると変わってしまった。本来なら、富樫さんに前以て了解を得るべきところ、本件書面を富樫さん

に差し出していたことを失念していたため、釈明と謝罪が遅れたことについては誠に申し訳ないが、事情を理解して頂き、本件書面はなかったことにして欲しい」

と釈明して謝罪をした。

これに対し、私は「本件は謝罪で落着する問題ではない。私の質問状に対し、社長が速やかに書面で回答するよう本社に伝える」ことを彼に求め面会を終えたが、この会談を最後に、その後、NTTは回答を一切寄越さずに、通信業界の巨人という極めて優越的な地位を悪用し、無料で送付できる状態であるにも拘わらず、事情を知らない利用者を偽り、しかも、私のように通話明細内訳書の枚数が少なく済むような利用者にまで画一的に有料送付を今もって継続して、不誠実で不公正な営業姿勢をとり続けている。

8 以上が今までの経緯であるが、そこで、私が意見書の趣旨の中で「少なくとも通話明細内訳書の枚数が9枚以内の利用者に対しては、通話明細内訳書の請求があった場合に限り、それを無料で送付する」ようNTTを強く指導することを貴庁に求めたのは、次のような正当な理由があるからである。

(1) NTTが私宛てに提出している本件書面によれば、NTTでは通話明細内訳書に関して、

① それを整えておくことは「NTTの当然の基本サービスである」と断じている。

② その上で、NTTが電話サービス契約約款第147条（添付資料②参照）で通話明細内訳書を有料で送付することを定めている理由は、

「そのサービスを実施するに当たっては、料金明細内訳記録サービスができる電話交換機を全地域に一斉に導入することが出来ないため、電話交換機を導入した地域の利用者へ通話明細内訳書を無料で送るとなると、まだ導入されていない地域の利用者との間に負担の不公平が生じる為、電話交換機を導入した地域の利用者に対しては「負担の公平」を図る目的で、郵送料等を負担してもらっている」

と述べ、NTTはあくまでも「負担の公平を図る為」とはっきり明記しており、無料で送付すると莫大なコストが掛かるから有料送付を定めているとは一切明記していない。

③ しかも、NTTは本件書面の末尾において、

「現在、弊社では料金明細内訳記録サービスの全国全ての地域への導入が完了し、「公平なお客さまサービスが可能となりました」ので、来年(平成9年)を目途に料金明細内訳書について無料でお送りできるよう準備中でありますので、何卒、ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます」

と述べて、平成9年には「公平になったから無料送付をする」と明言している。

④ 以上の①～③で明らかのように、NTTが電話サービス契約約款第147条で定めている「通話明細内訳書の有料送付」という規定は、NTTが本件書面を私に提出した平成8年7月5日の時点で、その不公平感は既に是正・解消されていることから鑑みれば、この時点で、第147条の規定の効力は消滅している筈であり、従って、NTTにはそれを有料で送付する合理的理由が失われている筈である。

(2) 更に言えば、NTTの福岡中央支店の三宅支店長は、上記の「7」で述べたように、

「富樫さんに本件書面を提出した平成8年7月5日の時点では、確かに、本社は通話明細内訳書の無料送付を決めていたが、その直後に、会社の方針が市外についてのみ無料で送付するが、市内の通話明細内訳書については従来通り有料送付を継続すると変わってしまった」

と、会談（平成10年2月19日）の席で私に釈明・謝罪している。

この事実から分かるように、NTTの本社では本件書面を私に提出した平成8年7月5日の時点で、市内の通話明細内訳書についても無料で送付することを決めていたにも拘わらず、その直後に「競争相手の多い市外通話に関しては、顧客サービスを向上させ、顧客の獲得を図るために無料送付を決めたが、まだほぼ市場を独占している市内通話に関しては、その通話明細内訳書について、有料送付を継続することで莫大な利益を享受しよう」と図り一転し

て営業方針を「市内有料」に変更したことは明白である。

(3) 従って、以上の(1)と(2)で述べたことでも明らかなように、NTTのこれらの行為は独占禁止法が禁じている優越的な地位を濫用した「強者の理論」に外ならず、それは事情を知らない利用者の利益を無視した「権利の濫用」でもあり、独占禁止法が禁じている不公正な取引方法以外の何物でもない。

9 なお、私はなにもNTTに対し、通話明細内訳書を全ての利用者に対し無料で送付することを求めているものでは決してない。

(1) 例えば、最近では「電話回線を介して機械警備」を利用している利用者が急増しており、また、企業の場合には「通話の回数が膨大である」ことを鑑みれば、そのような利用者の通話明細内訳書の作成には手間も掛かるし、また、枚数も膨大な数になることから、NTTがそれを提示又は送付するに当たり、「用紙代・作成の手間・発送コスト」をそれ等の利用者に限って請求することは十分に納得できる合理性があると考えている。

(2) ただ、私のような通話明細内訳書の枚数が9枚以内で済む「手間と費用の掛からない利用者」に限り、しかも、書面で通話明細内訳書の申し込みをした者に限ってのみ、無料で送付して欲しい」と求めることは、次の理由から見ても合理性があると私は思っている。

- ① 基本的なことを言えば、NTTの通話料の請求書は相対的請求権を示している役務契約の一つであることから、本来、その請求書には請求の原因を示している請求明細(内訳)が明記されるか、若しくは添付されることが商習慣でもあり、社会通念でもあることから鑑みれば、仮にNTTが自らの手間と費用を省く為に、それらを省略して通話料の請求書を利用者に送るような場合でも、利用者からその原因を示している通話明細内訳書を求められたら、NTTは自らの費用と責任でそれを速やかに利用者へ送付する義務がある。
- ② 仮にNTTが通話明細内訳書の枚数が9枚以内の利用者に無料送付を実施したとしても、書面で申し込みをした者に限るという「但し書き」を付ければ、NTTにはさほどの負担にはならない筈である。何故ならば、一般的に言えば、大方の利用者はわざわざ手間暇掛けて書面で申し込むような「暇人」は少ないからである。
- ③ また、NTT及びNTTドコモでは過去に「通話料を過大請求」した実績(添付資料③参照)があることから鑑みると、NTTから過大請求された時に反論するための備えとして、少なくとも9枚以内の利用者(申し込んだ者に限り)には無料送付をするべきである。
- ④ 更に、今年の8月27日付けNHKのTVニュースによれば、携帯とPHSで料金の不払い者が何と「868,520人」もいて、彼らのほとんどは料金を払わずに、他社に加入して逃げてしまうことが原因であると伝えていた。

この事実から考えると、もし不払いの携帯とPHSを運悪く買ってしまった利用者は前の悪質な不払い者の料金まで請求される危険性が考えられることから鑑みると、通話明細内訳書の証拠としての重要性は増しており、従って、少なくとも9枚以内の利用者(申し込んだ者に限り)には無料送付をするべきである。

以上

#### 添付書類

- |                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| ①私宛て平成8年7月5日付けNTTの支店長名義の「説明書面(本件書面)」 | コピー1通    |
| ②NTTの電話サービス契約約款第147条(料金明細内訳書の送付)抜粋   | コピー1通    |
| ③NTTが通話料を過大請求した事例                    | 新聞記事のコピー |
|                                      | 以下余白     |

平成 8 年 7 月 5 日

富 樫 巖 様

日本電信電話株式会社  
福 岡 中 央 支 店  
支店長 三宅 義康



拝啓 盛夏の候、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日ごろから、NTTをご利用頂き誠にありがとうございます。

さて、早速ではございますが、料金明細内訳書の取扱いに関するご質問につきまして、弊社におきましては、次により取り扱っておりますので、何卒ご了承の程、よろしくお願い申し上げます。

料金明細内訳記録サービスにつきましては、「請求する料金について、その内訳を整えておくことは、当然の基本サービス」との考え方に基つき、昭和61年から平成7年にかけて導入してきたところではありますが、このサービスの導入におきましては、電話交換機の準備の都合上、全地域に一斉に導入することが出来ず、準備の整った地域から順次導入を推進してきたところです。

従いまして、サービス開始した地域のお客さまへ料金明細内訳書を無料でお送りすることは、他のお客さまとの負担の公平に反するとの観点から、郵便料、用紙代及び作成・発送コスト等の実費相当をお客さまにご負担して頂くこととしております。

しかしながら、弊社請求書のダイヤル通話料金について、ご不明な点等があり、弊社営業窓口までご来店された場合につきましては、料金明細内訳書に基つきご説明申し上げるとともに、お持ち帰りを希望される場合は、お客さまサービスとして無料でお持ち帰り頂くことも差し支えないこととしております。

しかし、継続的に料金明細内訳書を希望されるお客さまにつきましては、有料でお送りしているお客さまとの負担の公平の観点から、送付のお申込みをしていただくよう、お勧めすることとしておりますので、継続的にご必要であれば、弊社までお申し付けくださいませう、お願いいたします。

現在、弊社では料金明細内訳記録サービスの全国全ての地域への導入が完了し、公平なお客さまサービスが可能となりましたので、来年を目途に料金明細内訳書について無料でお送りできるよう準備中でありまして、何卒、ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以上、料金明細内訳書の現状、今後につきましてご説明申し上げまして、回答とさせて頂きますとともに、今後ともお客さまサービスの向上に努めてまいりますので、ご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます。

敬具



# 電話サービス契約約款 (抜粋)

(平成9年9月1日現在)  
電話サービス契約約款は、NTT支店・営業所の窓口でご覧いただけます。

## 第1章 総則

### (約款の適用)

第1条 当社は、電気通信事業法(昭和59年法律第86号、以下「事業法」といいます。)第31条及び同法第31条の2の規定に基づき、この電話サービス契約約款(料金表を含みます。以下「約款」といいます。)を定め、これにより電話サービス(当社がこの約款以外の契約約款及び料金表を定め、それにより提供するものを除きます。)を提供します。

2 前項のほか、当社は、電話サービスに附帯するサービス(当社が別に定めるものを除きます。以下「附帯サービス」といいます。)を、この約款により提供します。

### (約款の変更)

第2条 当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。

第3条、第4条 (略)

第97条～第99条 (略)

## 第9章 料金等

### (料金及び工事に関する費用)

第100条 当社が提供する電話サービスの料金は、料金表第1表(料金)に規定する基本料金、通話に関する料金及び手続きに関する料金とし、基本料金は、当社が提供する電話サービスの態様に応じて、回線使用料(加算額を含みます。)、付加機能使用料、配線設備使用料及び機器使用料を合算したものとします。

2 当社が提供する電話サービスの工事に関する費用は、料金表第2表(工事に関する費用)に規定する施設設置負担金、工事費及び線路設置費とします。

3 当社が提供する電話番号案内の料金は、第145条(番号案内料の支払額等)に規定する番号案内料とし、料金表第6表第2(番号案内料)に定めるところによります。

第146条 (略)

### (料金明細内訳書の送付)

第147条 当社は、ダイヤル通話の料金明細内訳を記録している加入電話、メンバーズネット用電話又は有線放送電話接続電話(時分割のものに限ります。)について、契約者から請求があったときは、ダイヤル通話料金明細内訳書を送付します。

この場合、ダイヤル通話料金明細内訳書には、次の種類があり、契約者はあらかじめいずれか1つを選択していただきます。

(1) 区域内通話、隣接区域内通話及び区域外通話等の料金明細内訳を記録しているもの

(2) 隣接区域内通話及び区域外通話等の料金明細内訳を記録しているもの

2 契約者は、前項第1号に規定するダイヤル通話料金明細内訳書の送付の請求をし、その承諾を受けたときは、当社が別に定めるところにより、料金表第6表第3(料金明細内訳書の送付手数料)に規定する手数料の支払いを要します。

第148条～第150条 (略)

## 料金表

### 第6表 附帯サービスに関する料金等

第1 重複掲載料  
電話帳発行のつど1掲載ごとに 500円

第2 番号案内料  
1 適用

| 区 分                        | 内 容  |
|----------------------------|--|
| (1) 視覚障害者等が利用する場合の番号案内料の免除 | ア 当社は、電話番号案内を利用する者が、次の各号のいずれかに該当する場合であって、あらかじめ当社にその旨を申し込まれた者である場合において、当社が別に定めるところにより電話番号案内(手帳案内)に依ります。)を利用するときは、2(番号案内料)の規定にかかわらず、その支払いを免除します。 |

### 第3 料金明細内訳書の送付手数料

1契約者団案について送付1回ごとに

| 料金明細内訳書の枚数 | 手 数 料 の 額 |
|------------|-----------|
| 9枚まで       | 100円      |
| 50枚まで      | 240円      |
| 100枚まで     | 710円      |
| 800枚まで     | 1,070円    |



第三十七回  
女流文学賞の  
日本よりアメリカ暮らしの主人公が法事といった日本の  
方が長くなつた。「自由」を 鶏類(きあいの)の窮屈さを、皮  
求めて、太平洋を渡つてから 肉とユーモアをたっぷり交え  
三十八年がすぎた。

# ひと

こめたに  
米谷 ふみ子さん

て推している。  
てね。これまで候補は二回

ければため」。67歳。

は約百五二立方メートルで価格が  
八万円という状態だ。残り  
の資材は下水道工事現場の  
埋め戻し用などにただで使

っているという。このた  
め、同事業団の汚泥広域処  
理事業は九六年度は約三十  
四億円の損失が生じ、累積

欠損は二百億円を超えた。  
同行は「事業目的通りに  
低料金で処理し、採算を確  
保することは極めて厳し  
い」と指摘。経営の改善計  
画を策定し、計画ができる  
まで新規の施設整備をやめ  
よう求めた。

## ドコモ、過大請求

### 記録破棄「推計で返還」

関東など6県

NTT移動通信(ドコ)にかけて関東地方三県と四  
月五日、六月から九月 国三県のNTT加入電話か  
機番電話に電話をかけた際

の料金を過大に請求してい  
た、と発表した。取りすぎ  
た金額は、今後のNTT料  
金の請求額から差し引く形  
で返還するが、関東地方の  
NTT加入者について、この通  
話の記録が残っていないた  
め、NTTドコモへの発信

関向を推計して料金を返還  
するという異例の事態にな  
った。

NTTドコモによると、  
過大請求をしたのは神奈  
川、山梨、埼玉、香川、愛  
媛、高知の六県。ドコモグ  
ループは、六月一日にNT  
T加入電話発着電話番号の  
通話料金を値下げしたが、  
六月一日以降も、数日間か  
ら数カ月にかけて値下げ  
前の料金を請求していた。  
ドコモの交換機プログラム  
の設定ミスが原因らしい。

関東地方では約四千万コ  
ールが過大請求されたこと  
から、返還金額は五億円か  
ら八億円になる見通し。四  
国地方では数千万円の返還  
になる見通し。  
六月中の関東地方のNT  
T加入者の通信記録は、ほ  
とんどがすでに破棄されて  
いる。このため、七月と八  
月の通信記録に残っている  
NTTドコモへの発信の頻  
度や通話時間から、一日の  
平均利用額を推計して返還  
するという。

また、過大請求の事実  
は六月上旬に関東地方の現場  
レベルで把握していたが、  
「連絡の不徹底」(ドコモ  
幹部)が原因で、九月に利  
用者から指摘があるまで料  
金返還の必要性が社として  
認識されなかったという。

派遣去収上案 一七八年一月四日の設説から