

意見書

平成 21 年 1 月 9 日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部事業政策課 御中

郵便番号 100-8019

(ふりがな) とうきょうと ちよだくうちさいわいちょう
住 所 東京都千代田区内幸町一丁目1番6号

(ふりがな) エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ かぶしがいしゃ 株式会社

わさい ひろみ
代表取締役社長 和才 博美

「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」について、別紙のとおり、意見を提出します。

頁	段落	意見
P.18	5 苦情処理・相談体制の在り方 (2) 電気通信事業者等における苦情処理・相談体制	<p>【総務省案】</p> <p>また、電話のオペレータによる対応が行われている場合であっても、自動音声での操作が求められ、その操作に時間がかかり、オペレータになかなかつながらないときがあるとの指摘がある。この問題については、電話はつながっているとはいえ、利用者の苦情・相談を適切に受け付けられているとはいえないと考えられるため、各電気通信事業者において、このようなことがないように対応することが求められる。</p> <p>【意見】</p> <p>自動音声での操作を求めることへの有効性に誤認を招きかねない表現であることから、上記引用文を以下のとおり修正することが適当であると考えます。</p> <p>【修正案】</p> <p>また、電話のオペレータによる対応が行われている場合であっても、自動音声での操作が求められ、その操作に時間がかかり、オペレータになかなかつながらないときがあるとの指摘がある。この問題については、電話はつながっているとはいえ、利用者の苦情・相談を適切に受け付けられているとはいえないと考えられるため、各電気通信事業者において、<u>自動音声での操作を求める場合等であっても、簡易な操作でオペレータにつながるこのようなことがないように対応することが求められる。</u></p>
P.18	5 苦情処理・相談体制の在り方 (2) 電気通信事業者等における苦情処理・相談体制	<p>【総務省案】</p> <p>さらに、各電気通信事業者においては、電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率(応答率)、苦情・相談の業務への反映状況など、苦情・相談体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で自ら対外的に明らかにするなど、利用者の信頼を得るための取組を強化することが望まれる。</p> <p>【意見】</p> <p>利用者の信頼を得るための取組の強化に賛同します。</p> <p>しかしながら、苦情・相談体制の整備状況や運営状況は、電気通信事業者の事業規模や、電気通信サービスの品質および運用形態により大きく左右されるものであり、単に数値の多寡をもって苦情・相談体制の充実度合いを判断することは困難であると考えます。またオペレータの人数等の公表情報が適正かどうか、公正競争上の観点からも、当該情報の開示を求める際には、表示基準等について、慎重な検討が必要であると考えます。</p>
P.22	5 苦情処理・相談体制の在り方 (5) 多数の主体が関係する場合の利用者保護 ② 次世代IPネットワーク推進フォーラムにおける検討	<p>【総務省案】</p> <p>利用者が各関係主体の相談窓口へ相談するケースについては、利用者から問合せのあった不具合の原因が、問合せを受けた主体にない場合であっても、利用者への差戻し(たらい回し)がないように協力体制を確立する。各関係主体は、利用者の問合せを受けて原因を調査し、自らが原因でない場合は、利用者へ差戻すのではなく、他の主体へ不具合原因の調査を依頼する。依頼に従って原因調査を行い、原因が判明した場合は、原因となる主体が責任主体として利用者からの問合せに対処する。</p> <p>【意見】</p> <p>利用者保護の観点から、趣旨に賛同します。</p> <p>また、利用者利益の一層の保護を図る観点から、電気通信サービスの各関係主体に対して関係主体間の連絡窓口の明確化が必要であると考えます。</p>

頁	段落	意見
P.25	<p>6 紛争処理機能の在り方 (2) 電気通信事業紛争処理委員会の機能等</p>	<p>【総務省案】 しかしながら、今日、電気通信事業者以外にも多数の者が、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供しているが、これらの者に設備を供している電気通信事業者の電気通信役務の提供条件等が、利用者の受けるサービス水準に影響を与えていることは否定できない。一の電気通信事業者の設備を用いることに対して、利用者の観点からすれば、電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の活用を、電気通信事業者相互間と、それ以外（電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間）とで差を設ける理由に乏しいと考えられる。また、電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間では交渉力の格差がある。このため、利用者の利便に資するために、電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の強化と、これが一層有効に機能するための条件整備を検討していくことが必要である。</p> <p>【意見】 電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の強化に賛同します。 しかしながら、電気通信事業者が電気通信事業者の設備を用いてサービスを提供している者へ与える影響のみが述べられておりますが、逆方向への影響についても考慮すべきと考えます。例えば、上位レイヤーにおいて市場支配力を保有するプレーヤーが垂直統合型サービスにおいて市場支配力を行使することも想定されることから、通信レイヤーを起点としたレバレッジだけを検討していくのではなく、上位レイヤーを起点としたレバレッジについても検討すべきと考えます。</p>
P.27	<p>7 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方 (1) 事業の休廃止に係る事前周知</p>	<p>【総務省案】 現在、電気通信サービスの利用者保護の観点から、電気通信事業者は、電気通信事業法第18条第3項、電気通信事業法施行規則第13条及び「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」において、市場退出（事業の全部又は一部の休止・廃止）の際、利用者に対して少なくとも1月前までを目途に周知しなければならないこととされている。このことにより、電気通信サービスの提供が何の前触れもなく突然打ち切られて、利用者が不測の不利益を被ることを防いでいる。相当な期間が必要な理由は、利用者が、休廃止によって提供されなくなるサービスの代替サービスを選択し、移行するために必要な期間を確保するためである。</p> <p>【意見】 他の電気通信事業者から卸役務の提供を受けて利用者へ役務提供をしている場合、卸役務を提供する電気通信事業者（卸役務提供事業者）の市場退出に伴う利用者への事前周知は、卸役務提供事業者ではなく、利用者へ役務提供をする電気通信事業者（再販事業者）が実施するものと認識しております。 この場合、再販事業者が利用者に対し相当の期間をもって事前周知を行うためには、卸役務提供事業者から再販事業者への周知は、再販事業者の周知に係る準備期間等を考慮して実施する必要があることから、再販事業者を考慮した事前周知に関する消費者保護ルールの在り方について、検討が必要と考えます。</p>