

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（案）

平成 27 年 1 月

総 務 省

目次

1	本ガイドライン策定の背景	2
2	本ガイドラインの目的と位置付け	3
3	本ガイドラインの対象となる特定卸役務の範囲	4
4	特定卸役務に関して適用される電気通信事業法の主な規律	4
	（1）卸提供事業者に適用される主な規律	4
	（2）卸先事業者（支配的な電気通信事業者を除く。）に適用される主な規律	5
	（3）卸先事業者（支配的な電気通信事業者に限る。）に適用される主な規律	6
	（4）卸先契約代理業者に適用される主な規律	6
5	電気通信事業法上問題となり得る行為	7
6	消費者保護の充実等の観点から望ましい行為	7
	（別表）電気通信事業法上問題となり得る行為	9
	（1）特定卸役務について卸提供事業者が行う行為	9
	（2）特定卸役務について卸先事業者（支配的な電気通信事業者を除く。）が行う行為	12
	（3）特定卸役務について卸先事業者（支配的な電気通信事業者に限る。）が行う行為	14
	（4）特定卸役務について卸先契約代理業者が行う行為	15

1 本ガイドライン策定の背景

平成 26 年 5 月、日本電信電話株式会社（以下「NTT」という。）は、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。）が平成 26 年度第 3 四半期以降に光アクセス回線の卸売サービス（以下「サービス卸」という。）を提供すると発表した。

サービス卸は、情報通信審議会答申「2020 年代に向けた情報通信政策の在り方―世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けて―」（平成 26 年 12 月 18 日。以下「答申」という。）において、「世界最高レベルを誇る我が国の光ファイバ基盤を利用した様々なプレーヤーとの連携によるイノベーション促進を通じた多様な新サービスの創出や、光回線の利用率の向上に資するものであり、我が国の経済成長への寄与も期待できる新たな取組と評価することができる。」とされている。

一方で、サービス卸は、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）第 33 条第 2 項に規定する第一種指定電気通信設備を用いて提供する卸電気通信役務であること、また、その役務の提供を受けた電気通信事業者を通じて多数の一般の利用者にサービスが提供されることが想定されており、その料金その他の提供条件が利用者の利益に及ぼす影響が大きいこと、さらに、一般の利用者に対する事業者間の競争は、その原価の一部となるサービス卸の料金その他の提供条件が重要となることから、答申では、「その提供形態や提供内容によっては、自ら回線設備を設置する事業者による競争に与える影響を含め、様々な競争事業者との公正競争の確保に支障を及ぼすおそれがある。」とされ、次のとおり、総務省における対応を求めている。

- ① 「サービス卸の提供に当たり、事業者の自主性を最大限に尊重して弾力的・柔軟な提供を可能とする現行制度の趣旨を踏まえつつ、総務省において、料金その他の提供条件の適正性及び公平性が十分に確保されるとともに、イノベーションを阻害しないことに留意しつつも、外部による検証可能性も含め、一定の透明性が確保される仕組みの導入を検討することが適当である。」
- ② 「サービス卸の提供により電気通信市場の競争環境に影響を与え得る要素として次のような事例が考えられるため、これらの点に留意し、総務省において必要に応じ適切な措置を講ずることを検討することが適当である。
 - ・ 移動通信事業者がサービス卸の提供を受けて FTTH サービスと移動通信サービスをセットで割引くこと（セット割引）が想定されるが、この場合、移動通信市場において課題となっている過度のキャッシュバック等により、利用者に提供される料金の適正性が実質的に損なわれ、固定通信市場における競争が歪められるおそれがある。
 - ・ また、移動通信市場における禁止行為規制の適用事業者が、サービス卸の提供を受けて FTTH サービスと自らの移動通信サービスを組み合わせて自己のサービスとしてセット割引を提供することも考えられる。これが仮に正当な理由なく排他的

な組み合わせで提供されるとすると、当該サービスに関連して自己の関係事業者のサービスを排他的に有利に取り扱うこととなるという点で、「自己の関係事業者のサービスを排他的に組み合わせた割引サービスの提供」と実質的に同様の行為であると考えられる。」

また、サービス卸に関しては、その卸電気通信役務の提供を受けた多数の電気通信事業者等によって活発な営業活動がなされ、特に役務の提供開始当初においては、電気通信役務の提供を受けて固定通信サービスに新たに参入する電気通信事業者による営業活動が集中し、不適切な営業活動に係る苦情・相談が増加するとの懸念が示されているところ、電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し・充実について提言した「ICT サービス安心・安全研究会 報告書」（平成 26 年 12 月）において、電気通信市場に新たな電気通信事業者が参入した場合であっても、既存の他の電気通信事業者と同様に、消費者保護ルールの見直し・充実による新たな制度・規律を含め、電気通信事業法上の義務を遵守する必要があることに何ら変わりがないことに留意することが適当であるとされている。

今般、サービス卸に関して、上記答申の指摘等を踏まえ、NTT 東西の FTTH アクセスサービス等の卸電気通信役務（以下「特定卸役務」という。）について、電気通信事業法の適用関係をガイドラインとして定め、公表することとしたものである。

2 本ガイドラインの目的と位置付け

本ガイドラインは、特定卸役務を提供する電気通信事業者（以下「卸提供事業者」という。）¹、卸提供事業者から特定卸役務の提供を受ける電気通信事業者（以下「卸先事業者」という。）²及び卸先事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下「卸先契約代理業者」という。）³の行う行為について、電気通信事業法の適用関係を明確化することを目的とし、具体的には、同法第 26 条の提供条件の説明及び同法第 27 条の苦情等の処理の方法等や、同法第 29 条の業務改善命令、同法第 30 条の禁止行為規制の対象となり得る行為を整理・類型化して例示することにより、特定卸役務の料金その他の提供条件の適正性・公平性の確保や、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に定め、公表するものである。

また、本ガイドラインは、特定卸役務が一般の卸電気通信役務とは異なる特徴を持つことを踏まえ、特定卸役務に関して現時点で特に電気通信事業法上問題となることが想定される行為を整理・類型化して例示するものであり、本ガイドラインと同様に電気通信事業法上問題となり得る行為を電気通信事業一般について例示している「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」（平成 24 年 4 月 27 日改定。以下「共同ガイ

¹ 平成 27 年 1 月現在では、NTT 東西がこれに該当する。

² 平成 27 年 1 月現在では、NTT 東西からサービス卸の提供を受けて利用者向けサービスを提供する携帯電話事業者、ISP、MVNO 等の電気通信事業者がこれに該当することが想定される。

³ いわゆる販売代理店がこれに該当する。

ドライン」という。)や、同法における消費者保護関連規定の趣旨・内容を示すとともに当該規定に関連して電気通信事業者等が自主的にとることが望ましいと考えられる対応について示した「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」(平成16年3月)も、特定卸役務について当然に適用されることに留意が必要である。

なお、本ガイドラインで列挙される「電気通信事業法上問題となり得る行為」は、あくまでも例示であり、電気通信事業者及び卸先契約代理業者の個別具体的な行為が電気通信事業法の関係規定に抵触することとなるか否かについては、同法の規定に照らし個別の事案ごとに判断されるほか、本ガイドラインに列挙されていない行為であっても、業務改善命令等の対象となる場合もあることにも留意が必要である。

今後、総務省においては、公正競争環境や利用者利便の一層の確保を図る観点から、特定卸役務に関する新たなビジネスモデルの出現や新サービスの展開といった変化にも対応しつつ、本ガイドラインを適宜機動的に見直すこととする。

3 本ガイドラインの対象となる特定卸役務の範囲

本ガイドラインの対象となる卸電気通信役務は次のとおりとする。

- ・ 多数の一般の利用者に FTTH アクセスサービス等を提供する電気通信事業者に対して NTT 東西が提供する卸電気通信役務

4 特定卸役務に関して適用される電気通信事業法の主な規律

(1) 卸提供事業者に適用される主な規律

特定卸役務について、卸提供事業者に適用される電気通信事業法の主な規律は次のとおりである。

① 指定電気通信役務に関する規律(電気通信事業法第20条等)

特定卸役務は、第一種指定電気通信設備を用いて提供する電気通信役務であることから、「指定電気通信役務」に該当するものである⁴。

指定電気通信役務については、他の事業者による代替的なサービスが十分に提供されないものであることから、卸提供事業者による不当な提供条件の設定を防止し、料金その他の提供条件の適正性や透明性を確保するため、契約の相手方との合意がない場合に適用される「保障契約約款」の事前届出義務(電気通信事業法第20条第1項)や公表義務(同法第23条第1項)等が課されている。

② 業務改善命令(電気通信事業法第29条)

⁴ 指定電気通信役務に該当しないサービスも一部存在する。

指定電気通信役務は、契約の相手方から求められた場合には、保障契約約款に定める料金その他の提供条件により役務を提供しなければならないが、当事者間の合意があれば、相対契約が認められている。

この相対契約に関する料金その他の提供条件の適正性等については、例えば、卸提供事業者が適正なコストを著しく下回る料金を設定することにより、加入光ファイバ等の設備を設置して電気通信事業を営む他の電気通信事業者を排除又は弱体化させる結果となる場合等、「他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不相当であるため、利用者の利益を阻害しているとき」等に総務大臣が業務改善命令を発動することが可能とされており（電気通信事業法第 29 条第 1 項）、これらは、特定卸役務の相対契約の料金その他の提供条件についても適用される。

③ 禁止行為規制(電気通信事業法第 30 条)

特定卸役務の提供に当たって用いられる設備は第一種指定電気通信設備であり、当該設備の設置者たる卸提供事業者は、公平性等を確保するための規律である禁止行為規制（電気通信事業法第 30 条第 3 項）の適用対象とされており、特定卸役務を提供する場合についても、特定の電気通信事業者に対する不当な優先的取扱い等が禁止される⁵。

(2)卸先事業者(支配的な電気通信事業者を除く。)に適用される主な規律

特定卸役務について、支配的な電気通信事業者（第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者又は電気通信事業法第 30 条第 1 項の規定により指定された電気通信事業者をいう。以下同じ。）以外の卸先事業者に適用される電気通信事業法の主な規律は次のとおりである。

① 提供条件説明義務(電気通信事業法第 26 条)、苦情等処理義務(同法第 27 条)等

電気通信事業者には、国民生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとするときに料金その他の提供条件の概要を説明する義務（電気通信事業法第 26 条）や、当該役務や当該役務に係る業務の方法についての利用者からの苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理する義務（同法第 27 条）が課されており、電気通信事業の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするとき（利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものとして総務省令で定める電気通信事業の休止又は廃止は除く。）は、利用者に対し、その旨を周知させる義務（同法第 18 条第 3 項）が課されている。特定卸役務を利用して提供される電気通信役務についてもこれらの規定が適用される。

⁵ 禁止行為規制適用事業者が禁止行為を行った場合、総務大臣が当該行為の停止又は変更を命令することが可能とされている(電気通信事業法第 30 条第 4 項)。

卸先事業者は、総務省令（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2第2項から第6項まで）で定めるところにより提供条件を説明することや、苦情等を適切かつ迅速に処理することが必要であり、事業の休廃止に当たっては、利用者にその旨を周知させることが必要である⁶。

② 業務改善命令（電気通信事業法第29条）

電気通信役務の料金その他の提供条件の適正性等については、例えば、卸先事業者が適正なコストを下回る料金を設定することにより、競争事業者を排除又は弱体化させる結果となる場合等、「他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不相当であるため、利用者の利益を阻害しているとき」等に総務大臣が業務改善命令を発動することが可能とされており（電気通信事業法第29条第1項）、これらは、特定卸役務を利用して提供される電気通信役務の料金その他の提供条件についても適用される。

(3) 卸先事業者（支配的な電気通信事業者に限る。）に適用される主な規律

特定卸役務について、支配的な電気通信事業者たる卸先事業者に適用される電気通信事業法の主な規律は次のとおりである。

① 提供条件説明義務（電気通信事業法第26条）、苦情等処理義務（同法第27条）等

上記（2）①のとおり。

② 業務改善命令（電気通信事業法第29条）

上記（2）②のとおり。

③ 禁止行為規制（電気通信事業法第30条）

卸先事業者が支配的な電気通信事業者である場合、当該事業者は、公平性等を確保するための規律である禁止行為規制（電気通信事業法第30条第3項）の適用対象とされており、特定卸役務の提供を受けて行う業務についても、特定の電気通信事業者に対する不当な優先的取扱い等が禁止される。

(4) 卸先契約代理業者に適用される主な規律

特定卸役務について、卸先契約代理業者に適用される電気通信事業法の主な規律は次のとおりである。

⁶ 卸先事業者が電気通信事業法第26条又は第27条の規定に違反したときは、総務大臣が業務の方法の改善その他の措置をとるべき旨の命令を発動することが可能とされている（同法第29条第2項）。また、同法第18条第3項に違反した場合は、これにより利用者の利益を阻害しているときは、総務大臣が業務の方法の改善その他の措置をとるべき旨の命令を発動することが可能である（同法第29条第1項第12号）。

- ・ 提供条件説明義務（電気通信事業法第 26 条）

卸先契約代理業者には、国民生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理をしようとするときは、料金その他の提供条件の概要を説明する義務が課せられており（電気通信事業法第 26 条）、特定卸役務の提供を受けて卸先事業者が提供する電気通信役務についてもこの規定が適用されることから、卸先契約代理業者は総務省令（電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 2 第 2 項から第 6 項まで）で定めるところにより提供条件を説明することが必要である⁷。

5 電気通信事業法上問題となり得る行為

卸提供事業者、卸先事業者又は卸先契約代理業者が特定卸役務に関して行う行為について、別表の左欄に掲げる行為は、別表の右欄に掲げる電気通信事業法の規定（上記 3 に記述した特定卸役務に関して適用される同法の主な規律）との関係で同法上問題となり得るものである。

6 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為

特定卸役務は卸先事業者を通じて多数の一般の利用者へのサービスの提供が想定されるものであり、また、従来電気通信事業法の適用を受けてこなかった新規の卸先事業者や卸先契約代理業者の参入が想定される場所、消費者保護の充実を図る観点から、卸提供事業者、卸先事業者及び卸先契約代理業者においては、本ガイドラインの遵守に加えて、次の措置を講ずることが適当である。

- ・ 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。
- ・ 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。特に、勧誘時に行われる説明については、消費者からの苦情・相談件数が多くトラブルになりやすいため、卸先事業者及び卸先契約代理業者においては、特定卸役務を用いて提供するサービスへの勧誘等の際し、事実がないのに次のような説明を行うことがないよう社内周知を徹底するとともに、その遵守を担保する体制を整えること。
 - － 勧誘を受ける消費者が居住する集合住宅全体が、特定の卸先事業者のサービスや特定の ISP に乗り換えているかのような紛らわしい説明

⁷ 卸先契約代理業者が第 26 条の規定に違反したときは、総務大臣が業務の方法の改善その他の措置をとるべき旨の命令を発動することが可能とされている（電気通信事業法第 29 条第 2 項）。

- 勧誘を受ける消費者が現在利用しているサービスの提供が近々停止されるかのような紛らわしい説明
- 勧誘を受けたサービスに乗り換えるに当たって、消費者が現在利用しているサービスに係る解約手続が全く不要であるかのような紛らわしい説明

なお、「ICT サービス安心・安全研究会 報告書」において、適合性の原則を踏まえた説明の制度化、重要事項に係る不実告知の禁止等の制度化、初期契約解除ルールを導入、再勧誘禁止の制度化など、電気通信サービスに係る消費者保護ルールの見直し・充実に向けた内容が示されており、卸先事業者及び卸先契約代理業者においては、同報告書に示された方向性を踏まえた措置を講ずることが適当である。

電気通信事業法上問題となり得る行為

(1) 特定卸役務について卸提供事業者⁸が行う行為

電気通信事業法上問題となり得る行為 ⁹	該当条項
<p>①競争阻害的な料金の設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定卸役務の料金等(工事費、手続費等を含む。)について、自己の関係事業者¹⁰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こと。 ※ 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、料金等の水準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、移動通信事業者が卸先事業者になる際、移動通信事業者に対する料金等が同一でない場合は不当な優先的取扱い等に該当するおそれが大きく、料金等が同一でない根拠について特に明確かつ合理的な説明が求められる。 ・特定卸役務の料金等(工事費、手続費等を含む。)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¹¹を行うこと。 ・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。 ・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¹²を下回る料金¹³を設定すること。 ・特定卸役務の料金について、利用者に対する料金よりも高い料金¹⁴を設定すること。 	<p>第 29 条第1項第2号 第 29 条第1項第 10 号 第 30 条第3項第2号</p>

⁸ 平成 27 年1月現在では、NTT 東西がこれに該当する。

⁹ 特定卸役務に対しては、表中に記載されている行為の例示のみならず共同ガイドラインに記載されている例示も適用されることに留意が必要である。

¹⁰ 自己の関係事業者とは、自己との資本関係等を通じて一方が他方の経営方針等の決定を支配しているか又はそれに対して重要な影響を与えている事業者をいい、例えば、自己の子会社、自己を子会社とする親会社、当該親会社の子会社などをいう。なお、この定義は共同ガイドラインと同じものとなっている。

¹¹ 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。

¹² 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。

¹³ 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。

¹⁴ 脚注 13 に同じ。

電気通信事業法上問題となり得る行為 ⁹	該当条項
②提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い ・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卸先事業者によって差が生じること。	同上
③技術的条件に係る不当な差別的取扱い ・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、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差が生じること。	同上
④サービス仕様に係る不当な差別的取扱い ・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。	同上
⑤競争阻害的な情報収集 ・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。	第29条第1項第10号
⑥情報の目的外利用 ・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、社内の他部門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。	第29条第1項第2号 第29条第1項第10号 第30条第3項第2号
⑦情報提供に係る不当な差別的取扱い ・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。	第29条第1項第2号 第29条第1項第10号 第30条第3項第2号
⑧卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉 ・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を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。	第29条第1項第5号 第29条第1項第10号 第30条第3項第3号

電気通信事業法上問題となり得る行為 ⁹	該当条項
<p>⑨業務の受託に係る不当な差別的取扱い</p> <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>	<p>第 29 条第 1 項第 2 号 第 29 条第 1 項第 12 号 第 30 条第 3 項第 2 号</p>

(2) 特定卸役務について卸先事業者（支配的な電気通信事業者を除く。）¹⁵が行う行為

電気通信事業法上問題となり得る行為	該当条項
<p>①競争阻害的な料金の設定等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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¹⁶を設定すること。 ※ 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動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時には、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。 ・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>第 29 条第1項第5号 第 29 条第1項第 11 号</p>
<p>②提供条件の説明の不実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自らの事業者名を明確に説明しないこと、自らを卸提供事業者であるかのように説明すること、自らを勧誘する消費者が現在利用しているISP又は携帯電話事業者であるかのように説明すること。 ・自らの問合せ先を伝えないこと。 ・現在利用しているISPからの乗換えに際して違約金がかからないことのみを強調して、乗換え後に締結するサービスの解約には違約金がかからないかのように説明を行うこと。 ・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、特定卸役務の提供を受けて提供する電気通信役務の料金が適正なコストを著しく下回ることとなるかのような説明を行うこと 	<p>第 26 条</p>

¹⁵ 平成 27 年 1 月現在では、NTT 東西からサービス卸の提供を受けて利用者向けサービスを提供する携帯電話事業者(株式会社 NTT ドコモを除く。)、ISP、MVNO 等の電気通信事業者がこれに該当することが想定される。

¹⁶ 脚注 13 に同じ。

<p>③苦情等の処理の不実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていないこと。 ・苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていても、その連絡先や受付時間等を消費者に対して明らかにしていないこと。 ・苦情及び問合せに対する対応窓口を明らかにしていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないこと。 ・消費者が真摯に問合せをしているにもかかわらず、長期間放置していること。 ・消費者から解約の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続を行わないこと。 	<p>第 27 条</p>
--	---------------

(3) 特定卸役務について卸先事業者（支配的な電気通信事業者に限る。）¹⁷が行う行為

電気通信事業法上問題となり得る行為	該当条項
<p>①競争阻害的な料金の設定等 ・(2)に同じ。</p>	<p>第 29 条第1項第5号 第 29 条第1項第 11 号</p>
<p>②排他的な割引サービス ・特定卸役務の提供を受けて、合理的な理由なく、排他的に自己が提供する他のサービスと組み合わせて、割引サービスを提供すること。 ・特定卸役務の提供を受けて、合理的な理由なく、排他的に自己のサービスと自己の関係事業者のサービスを組み合わせて、割引サービスを提供すること。</p>	<p>第 30 条第3項第2号</p>
<p>③関係事業者と一体となって行う排他的な業務 ・特定卸役務の提供を受けて、合理的な理由なく、自己の関係事業者と一体となって排他的な業務を行うこと(電気通信役務の提供以外の業務(例:料金明細書への商品案内の同封、課金・認証等のプラットフォーム機能の管理・運営)については、当該業務が電気通信役務の提供と密接不可分に関係しており、その態様が合理的な理由なく差別的であることにより電気通信市場の公正な競争にただちに弊害を及ぼす場合に限る)。</p>	<p>同上</p>
<p>④提供条件の説明の不実施 ・(2)に同じ。</p>	<p>第 26 条</p>
<p>⑤苦情等の処理の不実施 ・(2)に同じ。</p>	<p>第 27 条</p>

¹⁷ 平成 27 年 1 月現在では、NTT 東西からサービス卸の提供を受けて利用者向けサービスを提供する株式会社 NTT ドコモがこれに該当する。

(4) 特定卸役務について卸先契約代理業者¹⁸が行う行為

電気通信事業法上問題となり得る行為	該当条項
<p>①提供条件の説明の不実施</p> <ul style="list-style-type: none">・自らの代理業者名を明確に説明しないこと、自らを卸提供事業者であるかのように説明すること、自らを勧誘する消費者が現在利用しているISP又は携帯電話事業者であるかのように説明すること。・自らの問合せ先を伝えないこと、電気通信サービスを提供する電気通信事業者の問合せ先を伝えないこと。・現在利用しているISPからの乗換えに際して違約金がかからないことのみを強調して、乗換え後に締結するサービスの解約には違約金がかからないかのように説明を行うこと。	第26条

¹⁸ いわゆる販売代理店がこれに該当する。