

総基消第 16 号
平成 27 年 1 月 28 日

別記団体代表者 宛て

総務省総合通信基盤局電気通信事業部長 吉田 真人 印

N T T 東西による光回線サービスの卸売の提供に伴う消費者向け光サービス提供に
当たっての消費者保護のための取組について（要請）

平成 26 年 5 月、日本電信電話株式会社は、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「N T T 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、平成 27 年 1 月に、N T T 東西は、サービス卸の提供を同年 2 月 1 日から開始すると発表した。N T T 東西からのサービス卸の提供を契機として、非常に多数の電気通信事業者が光サービスを消費者向けに提供開始することが想定されている。

光サービスに関する消費者からの苦情・相談については、平成 25 年度に全国の消費生活センター等に寄せられた苦情・相談件数は 11,349 件に上っており（注 1）、本年度においても、特に、遠隔操作でのプロバイダーの変更の電話勧誘に係る多数の苦情が寄せられるなど、引き続き高水準にある。こうした状況の中で、本年 2 月からは異業種からの新規参入を含む多数の電気通信事業者がサービスを開始することが想定され、また、光サービスの提供に当たっては、利用者側において契約の変更を伴う場合が多いことなども想定されるため、消費者保護のための十分な取組を行わない場合には、利用者からの苦情・相談が一段と増加することが懸念される。

総務省は、「2020 年代に向けた情報通信政策の在り方ー世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けてー」答申を踏まえ、「N T T 東西の F T T H 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に関するガイドライン（案）」（以下「サービス卸ガイドライン（案）」という。）を作成し、平成 27 年 1 月 21 日に意見公募を開始したところであり、サービス卸ガイドライン（案）においては、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）上問題となり得る卸先事業者等の行為として、過度のキャッシュバック、合理的な理由なく排他的に自己又は自己の関係事業者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、提供条件の説明の不実施、苦情等の処理の不実施等を掲げているほか、卸先事業者等において消費者保護の充実等の観点から講ずることが望ましい行為を掲げている（別紙参照）。

また、貴協会も加盟する電気通信サービス向上推進協議会においては、従来より消費者保護に係る業界自主基準として「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を策定・運用してきており、サービス卸に係る状況等を踏まえ、今般、本自主基準を改定した「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」（以下「改定自主基準等」という。）を策定した。総務省としても、改定自主基準等にのっとり

て営業活動等を行うことが、利用者からの苦情・相談の増加を抑制し、消費者保護に資するものと考えている。

については、貴協会に対し、光サービスを提供する加盟者において、電気通信事業法等の関係法令、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、サービス卸ガイドライン（案）（その確定後は、当該確定後のもの）及び改定自主基準等の遵守徹底と、下記取組の実施がなされるよう要請する。

記

1. 利用者への注意喚起

サービス卸を利用した光サービスの転用（N T T東西（注2）の提供する光サービスから卸先事業者の提供する光サービスへの乗換え）の勧誘に際しては、利用者が現在利用しているサービスから内容が何も変わらないと誤認することがないように、以下について十分に注意喚起すること。

- （1）サービスの提供者がN T T東西から変更されること。
- （2）既存のプロバイダー契約の解除申込みが必要な場合にはその旨及び契約解除料が発生する可能性があること。
- （3）サービスの乗換えにより、メールアドレスが変更となる、これまで利用していたオプションサービスが利用できなくなる等の不利益事項が発生する場合にはその旨
- （4）転用後にN T T東西のサービスに戻る場合又は更なる別の事業者へ乗り換える場合は、卸先事業者との契約を解約し、N T T東西又は当該別の事業者と新規に契約を締結する扱いとなることから、不利益事項が発生し得る（※）こと。

※ 卸先事業者の契約解除料が発生する可能性がある、契約IDが変更となる、工事が発生する、宅内機器を交換する必要が生じる等。更なる別の事業者へ乗り換える場合には、これらに加えて、電話番号が変更となる。

2. 利用者の意思確認の徹底

利用者からの苦情・相談は利用者の意思確認が十分でない場合に発生することが多く、特に、電話勧誘販売及び訪問販売の場合には、そのようなケースが多いことから、利用者の意思確認の徹底に努め、利用者の意思に反した提供を行わないこと。例えば、卸先事業者においてN T T東西への転用申込みを一定期間留保することなどにより、転用開始までの期間を一週間程度とするといった方法により、利用者の転用申込みから一週間程度の期間は違約金等なく解約に応じることも有効と考えられる。

別紙：N T T東西のF T T H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）（抜粋）

参考：電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移について

(注1) 出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）登録データにおける「光ファイバー」に係る苦情・相談件数。平成26年4月30日までの登録分。

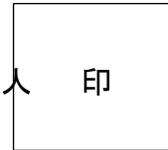
(注2) 1. 及び2. において、NTT東西とは、東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社をいう。

(別記) 要請文の宛先とする者

- ・一般社団法人電気通信事業者協会 会長 孫 正義
- ・一般社団法人テレコムサービス協会 会長 是枝 伸彦
- ・一般社団法人日本インターネットサービスプロバイダー協会 会長 渡辺 武経
- ・一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟 理事長 西條 温

一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
会長 竹岡 哲朗 殿

総務省総合通信基盤局電気通信事業部長 吉田 真人 印



NTT東西による光回線サービスの卸売の提供に伴う消費者向け光サービス提供に
当たっての消費者保護のための取組について（要請）

平成26年5月、日本電信電話株式会社は、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、平成27年1月に、NTT東西は、サービス卸の提供を同年2月1日から開始すると発表した。NTT東西からのサービス卸の提供を契機として、非常に多数の電気通信事業者が光サービスを消費者向けに提供開始することが想定されている。

光サービスに関する消費者からの苦情・相談については、平成25年度に全国の消費生活センター等に寄せられた苦情・相談件数は11,349件に上っており（注1）、本年度においても、特に、遠隔操作でのプロバイダーの変更の電話勧誘に係る多数の苦情が寄せられているなど、引き続き高水準にある。こうした状況の中で、本年2月からは異業種からの新規参入を含む多数の電気通信事業者がサービスを開始することが想定され、また、光サービスの提供に当たっては、利用者側において契約の変更を伴う場合が多いことなども想定されるため、消費者保護のための十分な取組を行わない場合には、利用者からの苦情・相談が一段と増加することが懸念される。

総務省は、「2020年代に向けた情報通信政策の在り方ー世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けてー」答申を踏まえ、「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法に関するガイドライン（案）」（以下「サービス卸ガイドライン（案）」という。）を作成し、平成27年1月21日に意見公募を開始したところであり、サービス卸ガイドライン（案）においては、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）上問題となり得る卸先事業者等の行為として、過度のキャッシュバック、合理的な理由なく排他的に自己又は自己の関係事業者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、提供条件の説明の不実施、苦情等の処理の不実施等を掲げているほか、卸先事業者等において消費者保護の充実等の観点から講ずることが望ましい行為を掲げている（別紙参照）。

また、電気通信サービス向上推進協議会においては、従来より消費者保護に係る業界自主基準として「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を策定・運用してきており、サービス卸に係る状況等を踏まえ、今般、貴協会とも連携の上で、本自主

基準を改定した「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」(以下「改定自主基準等」という。)を策定した。総務省としても、改定自主基準等によって営業活動等を行うことが、利用者からの苦情・相談の増加を抑制し、消費者保護に資するものと考えている。

については、貴協会に対し、光サービスの提供に係る契約の媒介、取次ぎ、又は代理を行う加盟者において、電気通信事業法等の関係法令、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、サービス卸ガイドライン(案)(その確定の後は、当該確定後のもの)及び改定自主基準等の遵守徹底と、下記取組の実施がなされるよう要請する。

記

1. 利用者への注意喚起

サービス卸を利用した光サービスの転用(N T T東西(注2)の提供する光サービスから卸先事業者の提供する光サービスへの乗換え)の勧誘に際しては、利用者が現在利用しているサービスから内容が何も変わらないと誤認することがないように、以下について十分に注意喚起すること。

- (1) サービスの提供者がN T T東西から変更されること。
- (2) 既存のプロバイダー契約の解除申込みが必要な場合にはその旨及び契約解除料が発生する可能性があること。
- (3) サービスの乗換えにより、メールアドレスが変更となる、これまで利用していたオプションサービスが利用できなくなる等の不利益事項が発生する場合にはその旨
- (4) 転用後にN T T東西のサービスに戻る場合は、卸先事業者との契約を解約し、N T T東西と新規に契約を締結する扱いとなることから、不利益事項が発生し得る(※1)こと。

※1 卸先事業者の契約解除料が発生する可能性がある、契約IDが変更となる、工事が発生する、宅内機器を交換する必要が生じる等

- (5) 卸先事業者から更なる別の事業者に乗り換える場合は、卸先事業者との契約を解約し、更なる別の事業者と新規に契約を締結する扱いとなることから、不利益事項が発生し得る(※2)こと。

※2 卸先事業者の契約解除料が発生する可能性がある、電話番号や契約IDが変更となる、工事が発生する、宅内機器を交換する必要が生じる等

2. 利用者の意思確認の徹底

利用者からの苦情・相談は利用者の意思確認が十分でない場合に発生することが多く、特に、電話勧誘販売及び訪問販売の場合には、そのようなケースが多いことから、利用者の意思確認の徹底に努め、利用者の意思に反した提供を行わないこと。

別紙：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）（抜粋）

参考：電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移について

（注1）出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）登録データにおける「光ファイバー」に係る苦情・相談件数。平成26年4月30日までの登録分。

（注2）1. 及び2. において、NTT東西とは、東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社をいう。

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）（抜粋）

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ずること。
- ・ 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に際し、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
 - － 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が行う行為 (略)

(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として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>

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。[脚注 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。]

<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で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>
<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

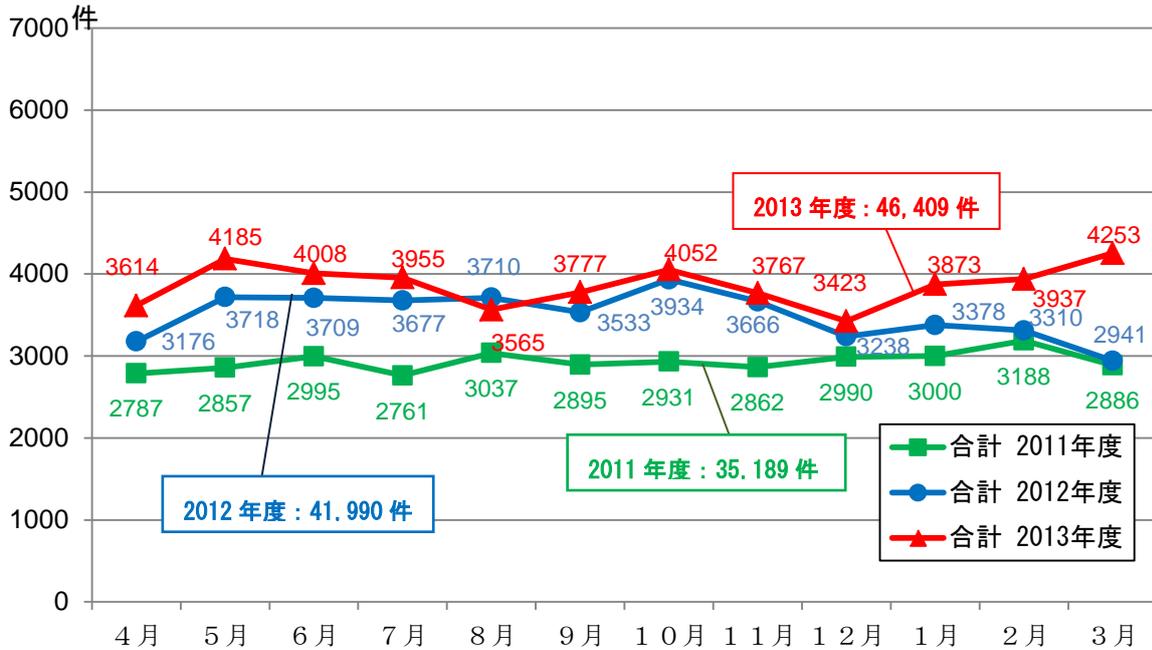
¹⁸ いわゆる販売代理店がこれに該当する。

電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移について

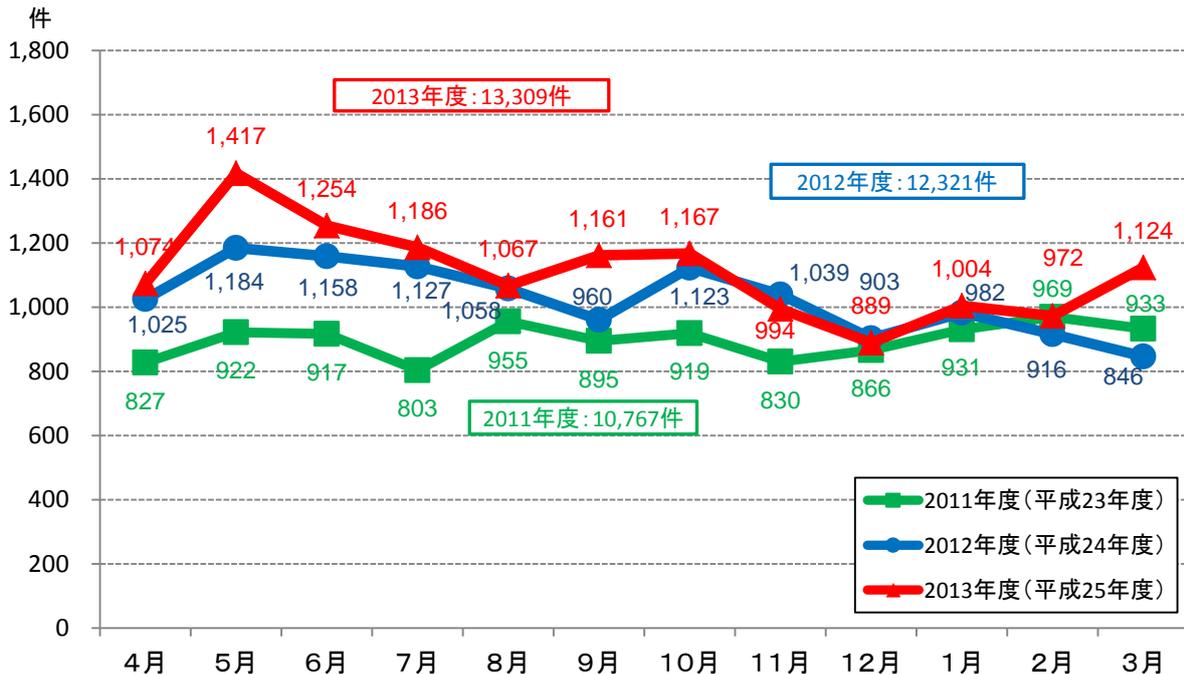
1、2011年度（平成23年度）から2013年度（平成25年度）まで

各年度翌年4月30日までのPIO-NET登録分

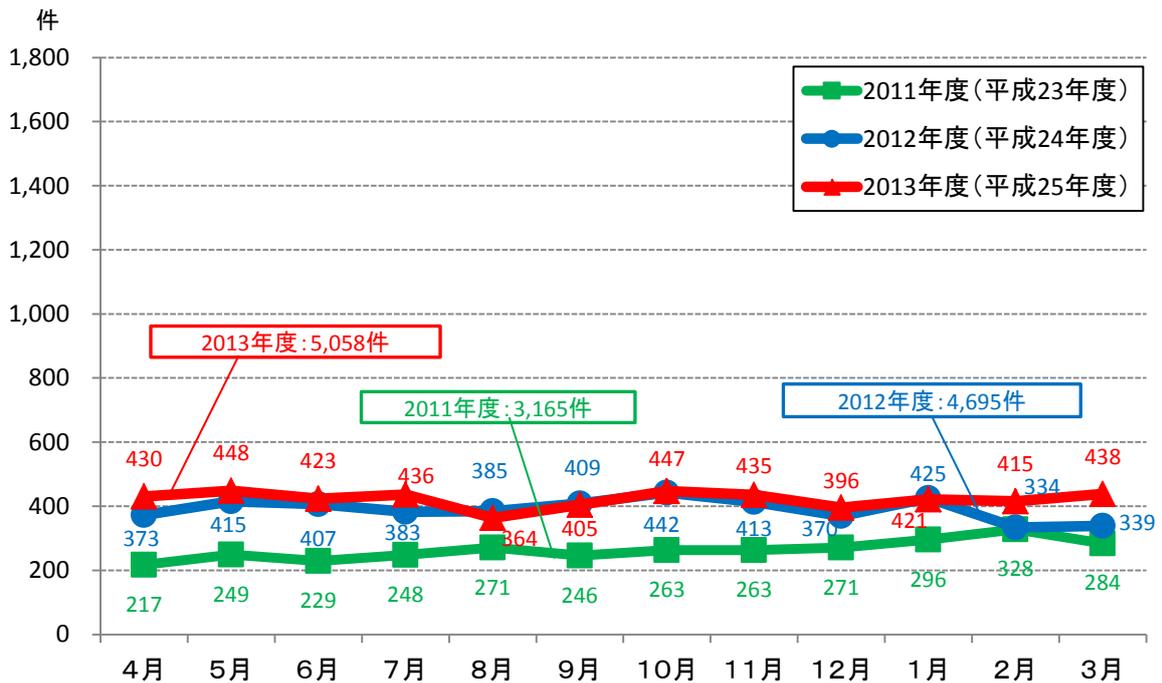
(1) 電気通信サービス全般



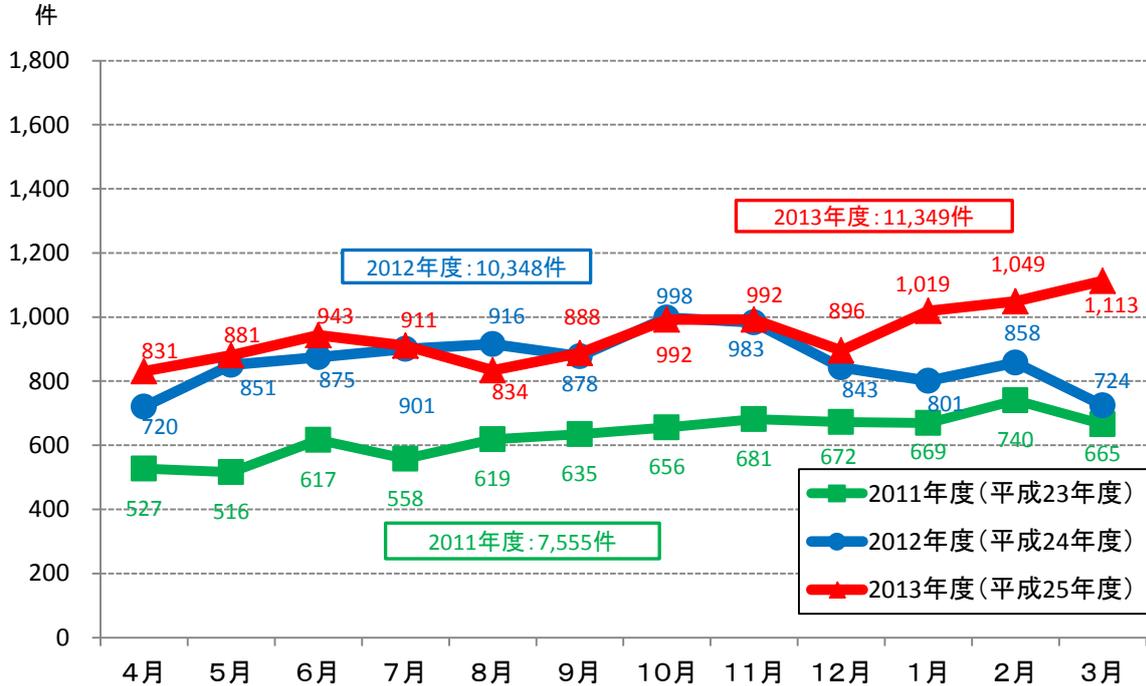
(2) 携帯電話サービス



(3) モバイルデータ通信



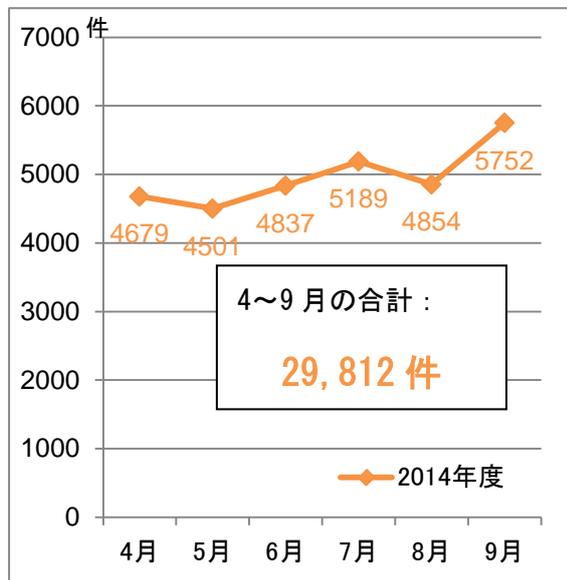
(4) 光ファイバー



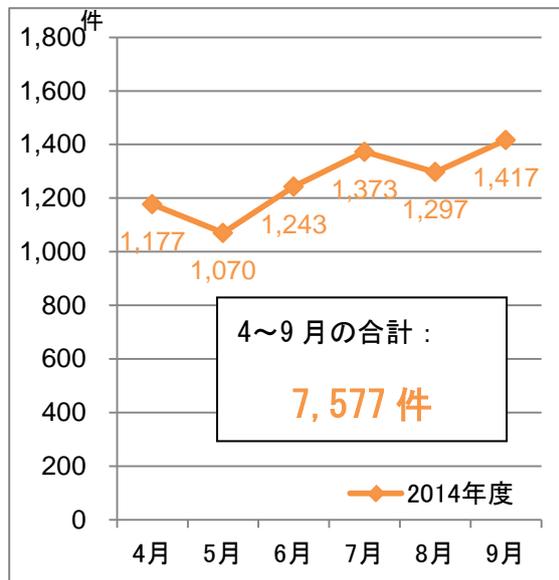
2、2014年（平成26年）4月から同年9月末まで

平成26年12月31日までのPI0-NET登録分

(1) 電気通信サービス全般



(2) 携帯電話サービス



(3) モバイルデータ通信



(4) 光ファイバー

