

論点整理

平 成 3 0 年 5 月 3 0 日
事 務 局

「事業者変更」の基本的考え方

項目	論点	考え方・方向性	関連資料
基本的考え方	<ul style="list-style-type: none"> NTT東西の光サービスの卸売サービスについて「事業者変更」を実現することは妥当か。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者利便を確保するため、光IP電話番号・設備を変更する必要のない「事業者変更」を実現することは妥当ではないか。 この際、光発番のIP電話番号も継続できることとすることが妥当。 複数の光回線を引き込んで、卸売サービスの事業者を変更するケースにおいて、廃止回線の光ファイバーが残置されるケースがあるとの指摘がある。NTT東西によれば、同じ設置場所で新規申し込みがあった場合に派遣工事なしで開通できるよう、解約があった場合の引き込み線は基本的に残置しているものの、利用者からの要望があれば撤去しているとのことであった。設備の継続利用を可能とする「事業者変更」を導入することにより、こうしたケースの発生が抑制できると考えられるのではないか。 	p9
対象とする回線	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」を可能とする回線について、どの範囲とするか。 	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」を可能とする回線は、光IP電話が付加されている卸売回線のみに限らず、全ての卸売回線とすることが妥当ではないか。 	p9
位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」は、変更元事業者との間の契約は解約とし、変更先事業者との間の契約を新規として構成することは妥当か。 	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」は、「解約・新規」のほか、「契約の譲渡」によっても対応できるものと考えられる。 「解約・新規」の構成は、変更元事業者で契約を解約した後の請求を要するが、事業者間の手続きが簡素である、変更先事業者と変更元事業者で同一の付加サービスが取り扱われていないことに容易に対応できる等のメリットがあり、転用・携帯電話のMNPと同じ構成であり馴染みがあるものと考えられる。 他方、「契約の譲渡」の構成は、変更元事業者で契約を譲渡した後の請求を発生させない場合には料金の回収の可能性を高めることができるが、違約金、付加サービス等条件が異なる多くの卸売事業者間で直接の関係を必要とするという事情が生ずる。 以上を勘案すると、「契約の譲渡」に比べ、「解約・新規」の構成は容易に導入できるのではないか。 	p9
付加サービスが異なる場合の扱い	<ul style="list-style-type: none"> 卸売サービスの範囲が異なる事業者間について、「事業者変更」をどう扱うか。 	<ul style="list-style-type: none"> 変更元事業者と変更先事業者の間で取扱い付加サービスが異なる場合であっても、「事業者変更」の対象とすることは妥当ではないか。 変更元事業者と変更先事業者の取り扱う付加サービスが異なる場合の差分は、NTT東西が提供することとなるため、その点について十分な周知が必要ではないか。 	p9

「事業者変更」の手続き

項目	論点	考え方・方向性	関連資料
具体的な手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が、①変更元事業者に事業者変更承諾番号の発行を申し込み、②変更元事業者から当該番号の発行を受け、③期限内に当該番号をもって変更先事業者に申し込む、との手続きは妥当か。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「転用」「携帯電話のMNP」と同様の手続きであり妥当ではないか。 ・ 利用者の知らないうちに事業者変更承諾番号が取得されることに起因する消費者トラブルが生じないよう、変更元事業者においては十分な本人確認を行うよう留意すべきではないか。 	<p>p11</p> <p>p11</p>
事業者変更承諾番号の発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「事業者変更」により利用者の流動性が高まる結果、利用者に対する債権の貸し倒れ懸念も高まるため、それを防ぐため、変更元事業者において事業者変更承諾番号の発行に制約を設けることをどう考えるべきか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本的に請求に応じて事業者変更承諾番号は発行されるべきものであるが、次の場合には変更元事業者の判断により事業者変更承諾番号を発行しないことが許容されるべきではないか。 <ul style="list-style-type: none"> － 支払い期限を過ぎた未納料金がある場合 － 分割払いとなっている工事費の残債があり、事業者変更承諾番号の請求に併せて行ったその一括清算等の請求に対する支払いが行われていない場合。 ・ 他方この扱いを強制することは、変更元事業者の判断による運用を阻害することから、強制的・統一的な運用ルールとすることは控えるべきではないか。 	<p>p12</p> <p>p12</p>
変更元事業者・変更先事業者による重要事項説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「事業者変更」においては、単なる解約又は新規契約の際に通常説明している事項に加えて説明することが適当な事項とその内容を業界全体として検討すべきではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「事業者変更」は単なる解約又は新規契約とは異なる部分があることから、変更元事業者及び変更先事業者は、単なる解約又は新規契約の際に通常説明している事項に加え、「事業者変更の趣旨」「事業者変更の手続きの概要」「変更時に生じる費用等」「事業者変更により生じる不利益事項等」「初期契約解除等により復帰する場合に生じる不利益事項」といった事項とその説明内容を検討すべきではないか。 ・ これらの重要事項説明が適切に行われるよう、業界全体として、利用者への説明の在り方を検討するなどの取組を進めるべきではないか。その際、「事業者変更」の趣旨が利用者に適切に理解されるよう留意すべきではないか。これらの結果についてとりまとめ、FVNO事業者へ周知、実施を徹底すべきではないか。また、代理店における適正な業務実施を確保するため、代理店指導等措置の徹底が必要ではないか。 	<p>p13</p> <p>p13</p>
契約情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ スムーズな事業者変更の実現のため、変更元事業者及びNTT東西が有する具体的な利用者の契約内容を、変更先事業者に伝達する仕組みを整備すべきか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者トラブルを回避する観点からは利用者の契約内容を伝達する仕組みがあることは望ましいが、この情報は個人情報に当たる。 ・ そのため、個人情報の提供の利用者同意を得ることが確保できるのならば、契約内容を伝達する仕組みを整備することが望ましいのではないか。 	<p>p14</p>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「事業者変更」については、その費用はどうあるべきか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「事業者変更」を十分に活用できるようなものとするためには、「転用」のように利用しやすい費用負担の枠組みが構築されることは期待されるのではないか。 ・ NTT東西は早期に費用の概要を提示すべきではないか。 	<p>p15</p>

項目	論点	考え方・方向性	関連資料
必要な周知	<ul style="list-style-type: none"> 消費者的適切な判断への寄与、消費者トラブルの予防のための注意喚起のため、事業者変更の仕組みを導入するに当たっては、利用者への周知を工夫する必要があるのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者変更の導入に伴う新たな消費者トラブルの発生を予防するため、NTT東西、業界団体等においては、「事業者変更」の仕組みや事業者変更にあたっての留意点をまとめて周知するなど、必要な措置を検討し対策をとることが必要ではないか 	p17
渡り歩きの制限	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」により利用者の流動性が高まる結果、料金を支払わずに事業者を渡り歩く行為が生ずる可能性があるのではないか。それを防止する仕組みを検討すべきではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 例えば、「事業者変更」による新規契約後一定期間は当該者に再度事業者承諾番号発行を発行できないシステムにするといった対応は、悪意のない利用者にも不利益を及ぼすため、妥当とはいえないのではないか。 他方、変更元事業者の判断により、例えば、料金等の支払い実績のない請求書払いの利用者が事業者変更承諾番号の発行請求をしてきた場合には、当該利用者がクレジットカード払いや口座引き落とし払いに変更をした後に当該番号を発行する等といった対応は許容されるべきではないか。 	p17
セーフティネット	<ul style="list-style-type: none"> 卸売サービス事業者が突然廃業した場合に備え、セーフティネットの仕組みを検討すべきではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 電気通信事業法では、電気通信事業者が事業を休廃止する際には、その利用者において必要な対応をする期間が確保されるよう、相当な期間を確保して利用者に周知をすることを義務づけている。 また、これまでは電気通信事業者間で営業権の譲渡が行われ、利用者におけるトラブルが回避されている。 しかしながら、卸売サービス事業者が突然に廃業に至るような場合にはこうした仕組みは機能しない可能性があること等から、今後具体的に対応できないような事情が生ずれば、必要な措置を検討する必要があるのではないか。 	p17、p18

項目	論点	考え方・方向性	関連資料
キャンセル	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」に関して、変更先事業者の不適正営業を理由としてキャンセルが生じた場合、それを処理するシステムが必要ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 転用の場合と同様、「事業者変更」に関しても、不適正営業を理由としたキャンセルを処理するシステムは必要ではないか。 	p19
	<ul style="list-style-type: none"> 「転用」に関して、転用先事業者の不適正営業を理由としてキャンセルが生じた場合、「事業者変更」のシステムで処理することとなるのか。 	<ul style="list-style-type: none"> 変更先事業者をキャンセルし、変更元事業者に復帰するに際して、復帰前の状態に戻ることができるとは限らないことについては、変更前事業者・変更後事業者は重要事項説明として説明すべきではないか。 	p19
		<ul style="list-style-type: none"> 「転用」のキャンセルのシステムは既に構築されているものであり、「事業者変更」のシステムは事業者変更承諾番号の発行をトリガーとして作用する別のシステムとして整備するものであることから、両者は異なるものとなるのではないか。 	p19
事業者間トラブルの扱い	<ul style="list-style-type: none"> 基本的に「事業者間変更」の手続きにおいて、契約情報の提供以外には変更元事業者と変更先事業者のやりとは生じない。 他方、変更先事業者の不適正営業を理由とするキャンセルが生じた場合、卸売事業者間のトラブルが生ずる可能性があるため、その解決方法等の問い合わせの場が必要ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 不適正営業の有無については、基本的に変更先事業者が判断することとなるため、それに起因して変更元事業者とトラブルとなることは考えにくいのではないか。 他方、変更元事業者において、不適正営業を理由として復帰した利用者についてその復帰に一定の実費を要した場合、その負担の在り方等についてトラブルが生じることが考えられるのではないか。 この場合、基本的には、事業者間で協議をして解決すべきではないか。当事者間でこのような協議を行うことができるよう、不適正営業が生じた場合には、NTT東西を介して、変更元事業者と変更先事業者が連絡を取れる仕組みを確保することが必要ではないか。 	p19

項目	論点	考え方・方向性	関連資料
寡占化懸念	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」の導入に伴い、寡占化による弊害が生じ得るという懸念があるため、公正な競争環境の確保及び利用者利便の向上の観点から、何らかの検討が必要ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者におけるサービス選択の幅をできる限り確保し、高度かつ多様な電気通信サービスの提供を促進する観点から、市場が寡占的となることは、一般的に望ましくないと考えられるのではないか。 ただ、構造的な寡占化の回避は、新規参入機会を閉ざすことによつて行うものではなく、新規参入機会を確保しつつ、同等の競争環境を整備することで行うべきであり、そういった見地から、市場環境を注視していくことが必要ではないか。 	p20
過度なキャッシュバック	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」に係るキャッシュバック、インセンティブ、工事費無料、違約金補償等の実施は、それが過度に行われた場合、乱売につながるおそれがあるため、その適正な在り方について検討が必要ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 過度なキャッシュバック等の実施により、競争事業者を排除又は弱体化させるため、適正なコストを著しく下回る料金が設定されることになる場合には、「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するもの」に当たるとして、電気通信事業法第29条の業務改善命令の発動要因になることがあり得る。 また、平成29年度の電気通信事業分野における市場検証での電気通信市場の分析(中間報告)において、固定系ブロードバンドサービスのキャッシュバックに対する利用者における認識等として、 <ul style="list-style-type: none"> キャッシュバックの増額よりも通信料金の値下げを優先して欲しい、 料金プランを分かりやすくしている、 適用条件が分かりやすく表示されていた、 といった意見が多いことが紹介されている。 総務省においては、公正な競争環境の確保と利用者利便向上のため、卸先事業者におけるキャッシュバック等の状況について、「事業者変更」の実現による影響の有無等の観点も含め、注視していく必要があるのではないか。 	p20-p22

スケジュール等

項目	論点	考え方・方向性	関連資料
導入形態	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」については、卸売事業者ごとの導入の有無により、利用者の利便性を損なうことがないよう、全ての卸売事業者における導入・一斉開始が必要との意見がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」について、卸売事業者毎に事業者変更が可能な者と不可能な者があること、卸売事業者毎に導入時期が区々であることは、利用者にとって分かりにくくその理解が得がたいこと、事業者間の公正性が確保できないものと考えられる。 そのため、「事業者変更」は、全ての卸売事業者において、一斉に開始されることが妥当ではないか。 	p24
導入スケジュール等	<ul style="list-style-type: none"> NTT東西においては、今後、 <ul style="list-style-type: none"> システム開発 卸売事業者への周知・説明、契約変更等 利用者向けの周知 を行い、早期に「事業者変更」を開始したいとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 「事業者変更」は、利用者の不利益を解消するものであることから、卸売事業者との間で必要な準備を進めた上で、利用者に対して十分な周知を行い、できる限り早期に導入されるべきではないか。 NTT東西は、「事業者変更」の早期の導入のため、卸売事業者に対して丁寧な説明・調整を進め、必要なサポートを行うべきではないか。 総務省においては、制度的に「事業者変更」の導入を進めるため、平成30年電気通信事業法改正により追加された電気通信番号計画に記載する電気通信番号の使用に関する条件として、NTT東西の光サービスの卸売サービスにおける番号ポータビリティの確保を求めることを検討すべきではないか。 	p25、p26