

NTT東西の光サービスの卸売サービスの  
事業者変更の在り方についてのタスクフォース（第3回）

1 日時 平成30年7月24日（火）10:00～11:10

2 場所 総務省共用会議室2（総務省10階）

3 出席者

○ 構成員

新美育文 主査、西村真由美 委員、西村暢史 委員、森亮二 委員

○ オブザーバー

永澤均 オブザーバー（（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会番号移行TF主査）、明神浩 オブザーバー（（一社）テレコムサービス協会）、徳山隆太郎 オブザーバー（東日本電信電話（株））、重田敦史 オブザーバー（西日本電信電話（株））、安川真悟 オブザーバー（西日本電信電話（株））、玉木祐介 オブザーバー（（独）国民生活センター）

○ 総務省

秋本芳徳 電気通信事業部長、山碓良志 事業政策課長、大村真一 料金サービス課長、佐伯宜昭 事業政策課企画官、廣瀬照隆 事業政策課課長補佐、大磯一 料金サービス課課長補佐、影井敬義 電気通信技術システム課番号企画室課長補佐、金子創 消費者行政第一課消費者行政調整官

4 議事

○ NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方について

**【新美主査】** 皆さん、おはようございます。猛暑が続く中、本日はご多忙にもかかわらずお集まりいただきましてありがとうございます。定刻となりましたので、ただいまからNTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース、第3回会合を開催いたします。

本日は長田構成員がご欠席というご連絡をいただいております。

まず、議事に先立ちまして、7月20日に総務省において人事異動があったということ伺っておりますので、事務局から人事異動で着任された方のご紹介をいただければと思

います。よろしくお願いいたします。

(廣瀬事業政策課課長補佐より7月20日の人事異動で着任した総務省出席者の紹介等)

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは続きまして、配付資料の確認を事務局からよろしくお願いいたします。

**【廣瀬事業政策課長補佐】** お手元に配付しております資料についてご確認させていただきます。本日の配付資料は議事次第に記載されておりますとおり、資料3-1及び3-2となっております。ナンバーが振っていないのですが、意見提出者一覧というものがあるので、合計3種類の資料がございます。過不足等ございましたらご連絡ください。

**【新美主査】** よろしいでしょうか。

それでは議題に移らせていただきます。お手元の議事次第に従って進めてまいります。5月に開催いたしました第1回会合及び第2回会合におきまして戦わされた議論を前提に、事務局において報告書案を作成いたしました。報告書案につきましては、各構成員に事前に事務局からご説明を申し上げて、そこでいただいた指摘事項についても反映させていると伺っております。

その報告書案につきまして、パブリックコメントを実施したところ、コラボ事業者等から意見が提出されてきております。本日は、パブリックコメントにおいて提出された意見に対する考え方、及び意見を踏まえた報告書案の修正の内容について、事務局からご説明をいただいた後、意見交換を行いたいと考えております。

それでは、資料3-1、NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース報告書(案)、及び資料3-2、NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース報告書(案)に対する意見及びその考え方について、事務局からご説明をお願いいたします。

それではよろしくお願いいたします。

**【廣瀬事業政策課長補佐】** 事務局でございます。資料3-1及び3-2についてご説明いたします。

パブコメの結果としましては、資料番号が振っておりません一枚物のおり、合計15法人等及び1個人、全部で16の方々からご意見をいただいております。法人につきましては、団体が2、消費者団体が1つ、あと業界団体、テレコムサービス協会が1つとなっております。あとISP関係が2つ、残りはコラボ事業者ということになってございます。資料3-2に従いまして、順次、意見の内容をご説明していきたいと思っております。

資料3-2の構成ですが、報告書の目次の順番に、各方々から出てきている意見をソートしております。最後の40ページ、意見55までであるので、若干ご説明が長くなるかと思いますが、よろしくお願いいたします。

まず1ページ目の1(1)、検討の経緯のところです。報告書の中では、今回この検討に至るきっかけが記述されているところがございます。

意見1、2、3は、いずれも用語の正確化をご指摘いただいている意見でして、意見1は「アナログ回線」という言い方の正確化、意見2は番号ポータビリティができる電話番号の記述の正確化。意見3は、光回線を2本同時に引くということを報告書では記述しておりますが、1本のままでも一定期間、インターネットを使えないことを考えれば、必ずしも2本引かなくてもいいのではないかというご意見でございまして、報告書案のほうではそのとおり記述を修正させていただこうということが考え方になっております。

2ページ目の意見4でございまして、ご指摘は、概要のところを書いてありますとおり、現在卸先事業者から他の卸先事業者またはNTT東西に事業者変更する際には、一旦メタル回線に戻す等の問題が発生しているというご指摘でございまして、これは報告書の問題意識と同じ記述というふうに、考え方のほうでは記載しております。

意見5ですが、NTT東西のホームページには電話番号が継続利用できない旨の説明があるけれど、アナログ戻しという方法が実際は可能ですというご指摘で、これも報告書に記載している問題意識と同様の問題意識であると認識して、考え方を記述しております。

4ページに進みまして、下のほうが2の「事業者変更」の基本的な考え方という報告書に対応するところの意見でございます。

まず意見6ですが、NTT東西さんの光コラボレーションモデルというのは、もともと事業者変更になじむものではなくて、これをやると料金トラブルが発生するおそれが大きくなるのではないかというご指摘でございまして、考え方ですが、3行目のところで、ご指摘のとおり、光コラボというのは新たな価値が創造されることが期待されるということと東西さんで始めていると認識しておりますが、それをもって変更を困難としたままにするということは、利用者による自由な選択を妨げることから、事業者変更自体は導入すべきと考えます。懸念される料金トラブル等々につきましては、十分な説明をすること等で対応することが適当と考えます、という趣旨の記述をしております。

5ページの(1)対象とする回線で、これは報告書のほうでは、今回の事業者変更の対象とする回線というのは全ての回線とすることが適当だということを書いておりますが、

意見7におきましては、対象とする回線として法人向けの回線は対象外とすべき。意見8につきましては、電話番号が付与されていない回線については対象外とすべき、というご意見でございます。

考え方7、8におきましては、それぞれ対象とする回線を制約することは、利用者の理解が得がたいと考えられることから、これらについても対象とすることが適当ではないかと記述しております。意見8のほうでご指摘いただいている代理店の不適正営業につきましては、後ろのほうで出てきますが、代理店指導等、措置を徹底するよう求める等々のことが、考え方34に出てきますので、そちらのほうでご説明いたします。

意見9は、同一卸元事業者内の再卸事業者間の事業者変更についても事業者変更の対象とすべきというご意見でして、これはNTT東西さんから一回光サービスを卸して、さらにその当該卸された事業者が、他の複数の事業者にも再卸をしているという事例があるのですが、そういった事業者変更についても対象とすべきというご意見でございます。

考え方9ですが、これに対しましてはNTT東西、今回報告書の意見を踏まえて整備することになるNTT東西のシステムでは、再卸先事業者自体のデータを把握していないことから、同一の卸元事業者内で再卸事業者を変更する場合というのは、このスキームでは対象とするのは難しいと考えられます。

他方、それができないというのは利用者の理解を得がたいと考えられるので、再卸先事業者にも卸サービスを提供している卸先事業者におきましては、できる限りその実現をこれから図っていくことが望ましいと考えられるのではないかと。その実現に当たりましては、NTT東西において必要に応じてサポートを行うことが望ましいと考えます、というふうにご記述しております。

次のページに行きまして8ページ、意見10ですが、報告書案では、今回の事業者変更のスキームですが、変更元事業者との関係を解約、変更先事業者との関係を新規とすべきと書いてありまして、意見10はその賛成のご意見でございます。

意見11は、報告書に書いてある事業者変更のスキームと譲渡について、報告書上、整理が明確になっていないのではないかとというご指摘でございます。考え方11に書いてありますとおり、報告書におきましては事業者変更の位置づけについて解約・新規と構成することが妥当としているところです。その場合、変更元事業者は、NTT東西に対する債務については、NTT東西との卸契約に従って履行しつつ、利用者に対する債権については利用者との提供契約に従って適宜回収するということになろうと考えます、という記

述をしております。

(3)は、変更元事業者と変更先事業者で取り扱う付加サービスが異なる場合の扱いについての意見でございます。報告書では、変更元または変更先で欠けている付加サービスがある場合は、NTT東西がその欠けている部分を適宜提供することを記述しておりますが、意見12、真ん中あたりの下から3行目ですが、該当の付加サービスを変更先事業者が提供するのか、それとも引き続きNTT東西が提供するのかということは、利用者が選択できるようにしたらどうかというご意見でございます。これにつきましては、考え方12に記述のとおり、現在NTT東西の卸売サービスのスペックとして、卸先事業者においてどの付加サービスを扱うかというのは、卸先事業者の選択によることになっておりまして、これを前提にすれば、報告書案にあるように欠けている部分があれば自動的にNTT東西にするというのは1つの合理的な考え方ではないか、という趣旨のことを記載しております。

9ページの3、「事業者変更」の手続きでございます。報告書では、これは具体的な事業者変更の手続きの案を記述しております。

(1)で具体的な手続きについて記述しています。報告書案では、お客さんが変更元から番号をもらって、変更先に申し込むという手続きを書いております。

意見13は、そういった手続きの中で、利用者にとって予期せぬ事業者変更にならないように、利用者に対して十分な確認を行うべき。また、変更先事業者名、連絡先電話番号等の明示を十分に行うべきという意見を、意見13でいただいております。

これに関しましては、考え方にありますように、4行目、5行目のところにありますように、卸先事業者におきましては事業者変更承諾番号の発行に当たっては十分な本人確認を行う必要があると。また、そのほかのご指摘につきましては、消費者保護ルールにおきまして、変更先事業者は代理店による電話勧誘販売により事業者変更の申し込みを受けた場合には、電話による説明を補い、契約意思を再確認するために、事業者みずからの責任により後確認を実施することが求められているということでフォローできるのではないかと。あわせて、消費者保護ルールにおきましても、事業者、代理店の名称、連絡先について説明する等々のことが決まっているということを記述しております。

意見14、15につきましては、似た意見なのですが、中身が事業者変更の基本的な考え方、あるいは手続きに関しまして、IPoE接続事業者が介在することによる影響についても議論すべきというご指摘ございまして、IPoE接続事業者、いわゆるISPと

か、ISPから一定の役割を任されている事業者についても、ちゃんと手続きに介在させて、うまく手続きが運ぶようにするべきだというご意見でございます。

考え方14ですが、一般的に光サービスはISPサービスとあわせて用いられることを踏まえ、事業者変更の手続きにおきましてISP等が介在することによる影響も考慮して手続きを考えることが、ご指摘のとおり重要であろうと考えられるので、最後の2行のところですが、ご指摘の趣旨を踏まえ、報告書案の修正案を作成しております。

次のページに行きまして、12ページの(2)は事業者変更承諾番号の発行に関するものです。先ほど、変更元に発行してもらおう事業者変更承諾番号の発行に際しまして、料金が未納である場合等々、事業者の判断により一定の制約を貸すことは合理的だと考えられるということを報告書案に記述しておりまして、それに関するご意見でございます。

意見16におきましては、事業者変更承諾番号発行時に関して、ガイドラインや統一ルールが必要ではないかというご意見でございます。

考え方16にありますように、関係団体等におきまして、一定のガイドラインを策定することが望ましいと考えられるのではないかと、ということを書いております。

意見17は、事業者変更承諾番号の発行に関しては、第三者機関が公正な立場で利用者からの受け付けを行うという方法もあるのではないかとご指摘でございます。

考え方17におきましては、今回、NTT東西が提案している方法というのが簡便でわかりやすいこと、それから、下から3行目ですが、変更元事業者が番号を発行する手順の中で、利用者に対して変更元事業者の事情に応じた適切な注意事項の説明等々ができることから、報告書に提示の案は妥当ではないかということに記載しております。

意見18は、料金未納がある場合、工事費残債がある場合、移転やサービス変更などの手続き中で完了していない場合等については、事業者変更承諾番号の発行が抑止されるべきというご意見でございます。

考え方としましては、4行目以降にありますように、報告書に既に変更元事業者の判断により、一定の場合には事業者変更承諾番号を発行しないことが許容されると記載しております。また、記載していない移転やサービス変更などの手続き中で手続きが完了していない場合や、あるいは利用一時中断中の場合、廃止手続き中の場合などの扱いにつきましては、まずシステムを整備するNTT東西におきまして、その取り扱いを明確にした上で、混乱が生じないように統一的に扱われることが重要と考えられます、と記載しております。

意見19につきましては、そもそも論として電気通信サービスは後払いとなっていたり

するので、後払いになっている料金や工事費、違約金等々について、あらかじめ十分な説明をすべきというご意見でございまして、考え方19におきまして、そういったことは十分に説明することが適切だという記述をしております。

次のページ、14ページの意見20でございしますが、工事費の残債取り扱いについて、利用者に直接請求するなどのガイドラインや統一ルールが必要というご意見でございまして。

考え方20で、意見に対する考え方を記載しておりますが、そもそもこの意見が、卸先事業者間での判断に委ねることが適切という記述に関するものなのですが、この記述自体が、工事費残債等々につきまして、その関係する卸先事業者の適宜の判断のもとで、工事費残債について変更元から変更先が買い取るということも否定はされません、ということをご意見を記述している部分のご意見ですので、基本的には工事費残債等があれば変更元事業者が直接利用者から回収することが一般的になると考えられますので、統一的なルールの確立というのは困難ではないかということをご意見を記述しております。

意見21におきましては、番号発行の際に、引きとめを目的として不当な手法がとられることが想定されるのではないかと、あるいはリテンションなどについて縷々整理が必要なのではないかといったご意見でございまして。

考え方21におきましては、引きとめにつきましては、変更元事業者において本人性確認、契約手続きについてあらかじめその内容を、こういうふうにやりますよということをご意見を公表しておくことが望ましいのではないかと考えます。リテンションにつきましては、報告書案の中に、利用者からその活動を中止するよう求めがあればただちに中止することが必要と記述してございまして、これにのっとることが必要なのではないかと記述してございまして。

15ページの(3)重要事項説明のところでは、これは、変更元事業者、変更先事業者におきまして、事業者変更に固有の事情に関してはきちんと利用者に説明すべきだという報告書に対するご意見でございまして、月額利用料で割引がある場合には、その内容についてわかりやすく説明すべきというご意見でございまして。

考え方22におきまして、消費者保護ルールにおける提供条件概要の説明義務に従って、ご指摘の内容は説明しなければならない事項であるという記述をしております。

次のページに行きまして16ページ、(4)契約情報の提供に対するご意見でございまして。報告書案におきましては、利用者の利便性向上のために、もともとお客さんが変更元事業者と契約していた内容を変更先事業者が把握できるようにして、事業者変更が実現した後

のトラブルを回避することが考えられるという記述になっておりまして、意見23におきましては、それに関する賛成のご意見となっております。ただ、下から5行目のところで、提供する情報の中身ですが、さらには卸先事業者独自サービスを加えた十分な情報提供が必要であると考えます、という記述がございまして、これに関しては考え方23の2つ目の丸のなお書きにありますように、卸先事業者の独自サービスにつきましては、さまざまな独自のものが存在すると考えられるので、情報提供の仕組みに含めること自体が難しいのではないかとということに記載しております。

意見24でございますが、これは今の23とは逆のご意見でございまして、転用の手続きに差が出る、転用との間で差が出る、あるいは個人情報流出の原因になりかねないということで、契約情報を変更先事業者が把握できる仕組みというのは整備すべきではないというご意見でございます。

これに関しては、考え方24にありますように、個人情報の保護に十分配慮しつつ、仕組みを整備するというところで、消費者トラブルが予防できるのではないかと考えられるので、そういった個人情報の保護に十分配慮したシステム構築により、契約情報の開示ということが実現すればいいのではないかとということが、考え方24に記載してあります。

意見25のご指摘は、こういった契約情報の事業者間でのやりとりというのは、想定外のトラブルが発生する可能性があるため、NTT東西を介在させたほうがいいのではないかとご意見でございます。

考え方25に整理してあることは、スムーズな事業者変更を実現するための契約者情報の提供というのは個々の事業者間の契約を行うことなく、システム上スムーズに実現できることが望ましいと考えられるのではないかと。あわせて、繰り返しになりますが、個人情報保護法の規定の遵守の確保というのは不可欠だと考えるということに記載しております。

次のページに行きまして18ページで、今のような情報開示については有償とすべきというのが意見26のご意見でございます。

考え方26にありますように、転用の場合では無料であることに照らせば、無料であることが望ましいのではないかと記載しております。

意見27におきましては、そもそも論として、契約者本人がその契約の内容を容易に確認できる仕組みが構築されるべきではないかというご指摘でございまして、考え方27におきましては、NTT東西、卸先事業者においては、契約者本人が自分の契約の内容を容

易に確認できるようにしていることが望ましいのではないかと記載しております。

(5)は費用負担の話になっております。これは報告書の中では、今回、事業者変更の実現のためにNTT東西がシステム開発、システム運営をする必要が生じるわけですが、それに充てる費用というのをなるべく低廉にすべきであるという報告書の記述に対する意見でございます。

意見28はそれについて賛成であるという意見でございます。意見29は、NTT東西のシステム開発・運営費用については透明性のある開示が必要だというご意見でございます。

考え方29におきましては、法令上、その中身の開示というのは義務づけられている性格のものではないですが、NTT東西におきましては、負担する事業者の理解を得られるように説明をすることが必要だと記述しております。

意見30におきましては、NTT東西も当然その費用は負担すべきであるというご意見でございます。考え方30におきましては、まずNTT東西も基本的には当然に負担するでしょう。ただ、付加サービスの提供が卸先事業者から東西に変更になる場合については、そういった付加サービスの提供の経緯等も踏まえて、東西側でまず考え方が整理されるべきではないかという記述をしております。

意見31は、次の21ページの下のほうまでにわたって長いのですが、概要は、変更元事業者において、その業務対価として利用者へ事業者変更手数料等を請求することが許容されるべきであるというご意見でございます。

これに関して、考え方31の記述は、事業者変更の仕組みを使うことを阻害すると認められる高額な手数料を設定することは認められない。けれども、変更元事業者において事業者変更のために生ずる業務対価を実費で回収するため、その手続き等が適切で合理的な範囲内である限りにおいては、ご指摘のようなものは否定されるものではないと。要は、実費と言っても合理的な範囲でなければだめなのだろうという考え方を記述してございます。

次の21ページが一番下のほう、意見32でございます。これは宅内の回線終端装置の設置にかかる費用については、もともと移行元事業者が負担しているところ、当該設備を利用する場合は当該費用について補填がされるべきではないかというご意見でございます。

これに関しましては、宅内の光回線の工事費というのは、NTT東西のフレッツ光にお

きましては、原則として、キャンペーンとかをしていなければ利用者が負担しているもので、光サービスにおきましては一般的に利用者が負担することになっているものですが、卸売サービスにおきまして、その判断に基づき卸先事業者が負担している事例もあると考えられます。事業者の判断に基づき、こうした区々の取り扱いがされているものにつきまして、東西または変更先事業者が改めて負担をすることをシステム化するというのは難しいのではないかと記述しております。

22ページの「また」のところですが、あわせまして、事業者変更は「解約・新規」の扱いとすることが妥当だというふうに、今回報告書で整理しておりますが、工事費が分割となっている利用者が事業者変更を行う場合におきましては、変更元事業者は当該事業者から、利用者との契約条件に従って、引き続き分割または一括で適宜工事費の残債を回収するというたてつけになると思いますので、一括して変更先あるいはNTTを介在させて債務を整理するというをしなくても大丈夫なのではないかというふうに、考え方では記載しております。

次に23ページに行きまして、4で必要な環境整備に対するご意見でございます。

(1)は導入のための全体的な環境整備ということで、報告書案におきましては、利用者への周知、あるいは卸先事業者・代理店におきまして適正な業務運営の確立が必要だということを記載している部分に対するご意見でございます。

意見33は賛同のご意見でございます。意見34は、事業者変更の導入により、利用者が執拗な営業活動をこうむることがないように、総務省、NTT東西は可能な対応を行うべきであるというご指摘でございます。

考え方34に、考え方を整理してございまして、まず事業者変更の実施により消費者トラブルが増加することがないように対処をする必要性については、報告書案に記載のとおりでございます。2つ目のパラグラフですが、総務省においては、引き続き苦情等申告の状況を注視して、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングや、個別の事案への対応を適切に実施することが必要だと考えます、と記載しております。

あわせまして、NTT東西におきましても、卸元事業者の立場から、事業者変更の実施に当たって不適正な営業が行われることがないように、必要な対応を図ることが望ましいと考えて、それについての記述は報告書案に追記してございます。

次のページに行きまして、24ページはずっと同じことが記載されております。

25ページ、意見35、今と同じような意見で、事業者変更の実施により、過度な勧誘

行為による消費者トラブルが増加することがないように運用を検討すべきだというご指摘でございます。これは先ほどの考え方34とほぼ同じですが、卸先事業者及びその代理店における適正な業務の運営が図られるよう、十分な準備を行うことが必要である、と記述してございます。

25ページが一番下、意見36ですが、今回、報告書案におきましては、事業者変更が行われた後に、それが不適正な営業をもとにして行われたということで、お客様がキャンセルする場合のシステムを整備することが適当だということを報告書案に記述してございますが、それに対するご意見で、キャンセルするときのシステムを別で構築することは賛成であるというのが36でございます。

37は、不適正営業があった場合の変更元事業者に復帰する手続きについて、NTT東西が介在するスキームなどの整備が必要だというご指摘でございます。

考え方37におきましては、そういった場合に事業者間トラブルが仮に発生した場合には、まずは両者が連絡をとれる仕組みとすることが必要だと記述しております。仮に一方が法令や契約に違反していることが明確である場合などは、NTT東西において適宜対応することも望ましいのではないかと追記してございます。

意見38は、卸先事業者間トラブルや、想定し得ない事態が発生する可能性があるため、必要に応じて仲裁機関立ち上げ等も検討してはどうかというご指摘でございます。

考え方38では、まずは基本的に変更元事業者と変更先事業者との間で協議をして解決することが求められるということを記載しております。

27ページ、(2)ですが、導入のための卸先事業者における環境整備ということで、報告書案におきましては渡り歩きの制限とか、あるいはセーフティネットの必要性ということに記載しております。

意見39は、渡り歩きに係る話として、利用者保護のために一定期間は再度の事業者変更承諾番号の発行を停止すべきではないかというご意見でございます。

考え方39におきまして、ご指摘のとおり、一定期間、再度の事業者変更承諾番号の発行を停止するといった対応をすると、利用者の利便性を確保するという観点からなかなか難しいのではないかと追記してございます。ご心配の点は不適正な営業を防止することで対応すべきだということに記載しております。

次のページ、28ページの意見40でございます。これは、先ほどの意見39の裏側からいっているようなご意見で、支払い実績のない請求書払いの利用者に対する事業者変更

承諾番号の発行について、ガイドラインの整備が必要と。最初の2行目ぐらいですが、代金未払いを重ねる悪意ある利用者がいると、なかなか個別事業者の対応は難しいというご意見でございます。

考え方40に記述しておりますのは、最初の丸のところでは、もともと料金未納がある場合等につきましては、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ということが許容されるのではないかとということをご報告書案に記載しております、そういった措置がとられれば、事業者をころころ変えるということは抑止されるのではないかと考えられます。2つ目の丸ですが、料金請求前に、要は一、二カ月で料金が請求される前に事業者変更を繰り返す行為に対しましては、2行目のところですが、懸念される手法や、あるいは対処案について共有するなど、事業者間で対応を検討することが重要ではないかと。あわせて、なお書きのところですが、関係事業者等において検討するに当たりましては、移動系の通信事業者間で行われている不払い者情報の共有等の取り組みも参考になるのではないかとということをご記述しております。

28ページ一番下の(3)公正な競争の確保のところでございます。これは報告書におきましては、寡占による弊害、あるいは過度なキャッシュバックに関することを記述してございます。

意見41、意見42は賛成のご意見として、継続的に総務省において把握していくということは不可欠であるということに関して、41、42ともに賛成のご意見でございます。

意見43、44、45は、今の各事業者さんの料金に関する話でございます、43は、キャッシュバックや値引きが常態になっている販売方法は望ましくないのではないかとのご指摘でございます。考え方43におきましては、総務省においては、報告書に記載のとおり、事業者間の移動の状況というのを継続的に今後も把握して、キャッシュバック等の状況について注意することなどを通じまして、公正な競争を確保していくことが必要だろうということをご記載しております。

31ページ一番下の意見44は、利用者保護のためセット販売を禁止すべきではないかというご指摘でございます。

考え方44ですが、セット販売一般が現時点で直ちに一律に禁止されるということではないと考えられますが、これにより利用者の自由で合理的なサービス選択が妨げられていないかといった観点からの注視というのは必要だということをご記載しております。

意見45におきましては、2年縛りなど最低利用期間を設けて違約金を設定するプラン

というのは禁止するべきではないかというご意見でございます。

考え方45ですが、事業者が違約金を設定して2年縛りなどをすることは、スイッチングコストを上昇させて、利用者による事業者変更を制限する側面は持つでしょう。ただし、こういったサービスの提供に関しましては、まず利用者がその内容を正確に理解できるようにすることが重要で、総務省におきましては、公正競争確保の観点からも、キャッシュバック等の状況とあわせて注視していくことが必要だろうという記述をしてございます。

32ページの一番下のところです。5のスケジュール等というところに対するご意見でございます。

(1)で参入形態に対するご意見でございまして、意見46におきましては、事業者変更は一斉に開始することが必要であるというご意見でございます。これは報告書への賛成意見となっております。

意見47は、報告書案におきましては一斉に全ての事業者が導入すべきだということを記載しておりますが、ご指摘は、事業者変更に対応する事業者と不可能な事業者に分けて、対応する事業者間でのみ実施すべきではないかというご指摘でございます。

考え方としては、卸先事業者の中に事業者変更が可能な事業者と不可能な事業者が混在している場合の不利益というのを考えますと、全ての卸先事業者で行うことが必要だろうということを記載しております。

次のページ、34ページですが、意見48は意見47に似ているのですが、寡占化が進んでいるので、シェアが15%以上の事業者に関しては、15%以上の事業者間でのみできるようにすることにしたらいいのではないかというご指摘でございまして、考え方としては47と同じではないかというふうに整理してございます。

34ページの(2)スケジュールですが、これに関しての意見として、システム変更への対応及び運用体制の整備など、必要な措置に十分な準備期間が必要だというご指摘でございます。

考え方49におきましては、NTT東西においては、丁寧な説明、調整を進め、代理店における適正な業務運営の指導も含めて、それぞれ関係者が必要となる対応を行う時間的余裕を見ながら、準備が整った段階で導入することが必要だと考えます、と記述しております。あわせまして、ご指摘を踏まえて、利用者に不利益を生じさせることがないように、適正な業務運営の確立についても、その準備も必要だということを明確にするために、報

告書案を加筆してございます。

次のページに行きまして36ページ、意見50ですが、これは先ほどのご意見、ISP事業者もちゃんと準備ができる期間を確保するべきだというご意見でございまして、考え方50のとおり、ISP事業者も含めて関係事業者において十分に準備が進められることが必要だということを記載しております。

意見51は、2018年9月までに事業者変更を実施できないかというご指摘でございます。

考え方51にありますように、事業者変更に関しましては、一定のハード的な準備、あるいはソフト的な準備に一定の時間を要することから、9月末まであと1カ月しか2カ月しかないので、そこはなかなか困難ではないかと記載しております。

次のページに行きまして38ページ以降は、その他のご意見ということで、タスクフォースのこの報告書案に直接関係する部分がないご意見でございます。

意見52、53は類似のご意見でございまして、卸先事業者名と提供サービス名というのは公表されるべきではないかと。総務省のホームページ、あるいはNTTのホームページで公表・開示されるべきではないかというご指摘でございます。

考え方52には、総務省のホームページで行うというのは困難だろうと。ただ、NTTのホームページにおきましては、可能な限り、再卸の事業者名と当該事業者が提供するサービスを確認できるようにするなど、利用者利便に資する取り組みを検討することが適当だということを記述してございます。

意見54は、NTT東西が有する設備管理データベースにある情報と、マンションなどの現地の状況が異なる場合が存在すると。そういったことから、コラボ事業者側で困る事態があるので、そこはちゃんとNTT東西において適切な管理体制を構築してほしいというご意見でございまして、考え方としては、NTT東西においては光回線設備の適切な管理体制を構築することが必要と考えます、という記述をしております。

最後の意見55でございますが、NTT東西の実勢価格が卸価格と近い価格になっていて粗利がとりにくいと。そのため各社が非常に苦労しているというご指摘でございます。

考え方としては、2つ目の丸にありますように、NTT東西の卸価格につきましては、第8回市場検証会議、別途総務省が開いております会合でも指摘されているとおり、価格圧搾による不当な競争が引き起こされないよう、必要に応じて総務省において状況把握を行っていくことが適当と考えます、と記述しております。あわせまして、NTT東西にお

いては引き続き卸料金の引き下げも視野に入れた取り組みを行うことが期待される、という記述にさせていただきます。

以上がパブコメのご意見、及びその考え方に対する案でございます。

今のご意見に合わせて修正した部分を簡単にご説明いたします。資料3-1の報告書案ですが、4ページ、5ページの修正は、これは意見1、2、3でご指摘いただきました事実関係を明確にする修正でございます。

飛びまして9ページの3、事業者変更の手続きの(1)具体的な手続きのところの赤字の追加でございます。「この場合において、NTT東西の光サービスに関しては、一般的に当該サービスとあわせてインターネットサービスプロバイダからISPサービスの提供を受けることになっていることから、事業者変更に当たってISPサービスが適切に扱われるよう留意することが必要である」という記述を追加させていただきます。

次の11ページにつきましては、真ん中あたりですが、「ISPサービスの扱い」という文言を追加しておりまして、重要事項説明でもきちんと説明する必要がある事例として追加させていただきます。

次は13ページで、4の必要な環境整備の(1)導入のための全体的な環境整備のところでございます。これに関して――「これ」というのは、業務の適正な運営を図るということですが、「これに関しては、NTT東西も卸元事業者の立場から「事業者変更」の実施に当たって不適正な営業が行われることがないよう、必要な対応を図ることが望ましい」という記述を追加させていただきます。

それから、最後17ページですが、スケジュール等のところにおきまして、「ISPとの連携を図りつつ」という文言を追加したのと、あと、できる限り早期に導入されるべきであると。その導入のために行う事項として、「この際には、十分な利用者周知並びに卸先事業者及び代理店における適正な業務運営の確立が図られていることも必要である」ということを明記させていただきます。

以上、パブコメで寄せられたご意見に対する考え方の案と、それを踏まえた報告書の修正案でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

非常に多岐にわたるご意見と、それに対する考え方を示していただいて、その上での報告書案の修正についてご説明いただきましたが、以上の点につきまして、ご質問、ご意見がございましたらよろしくお願いたします。

森さん、どうぞ。

**【森委員】** ありがとうございます。たくさん意見が出ましたが、適切な回答と修正をしていただいていると思います。

やはり不適正営業がどうしてもあるんじゃないかという心配があるわけで、それはもう、事業者変更というものが可能になる以上、そういった機会がふえてしまうことはやむを得ないことだと思いますので、これはしっかり対応すると。これも書いていただいたとおりのことなのですが、もしかしたら、ある程度スケジュール等の中に、必要に応じて対応を検討することを、今からどこか期間を決めておいてもいいのかもしれないなと思いました。

やはり始めると、そうはいつでも予測できない部分がありまして、不適正営業がふえないかといえば、それはもちろんふえる。チャンスが客観的にふえるわけですから、それはふえること自体は避けがたいと思いますが、どのぐらいふえて、どんなケースが出てくるかというのはちょっと読めない部分もあるのかなと思いますので、もしかしたらなのですが、そのスケジュールのところに特別な、ほかのことについてもモニタリングをいただいているわけですが、特別な見直しといいますか、不適正営業の状況を見て、場合によってはいろいろなメッセージを出すという段取りがあってもいいかもしれないなと思いました。

**【新美主査】** ありがとうございます。これは現実に実施をしていく段階で、その辺の留意を十分に図るべきだというご指摘だったと思いますので、次の課題といいますか、進めていく段階での留意事項というふうに扱わせていただきます。

ほかにご意見ございましたら、どうぞ。

**【西村（暢）委員】** ありがとうございます。詳細な説明、それから適切な回答であったと考えております。やはり今回のこの事態というのも、新たな価値創造によるICT市場の活性化という目的というものがございます。そういう意味では、既に卸先の事業者の数が600を超えている中で、先ほど森構成員からもご指摘のありましたとおり、進めていく中で、NTT東西とコラボとの間での協調的な関係、そしてその上で、不適正営業を含めた予期せぬ事情、あるいは事態に対する対応というものが構築されていくということが非常に望ましいものであろうかと思っております。

そのための第一歩といたしまして、やはりこの報告書案というものが適切な形で関係者様全体に理解されることが非常に肝であると考えております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。これも実施に当たって重々留意するようにという事で、大事な点のご指摘をいただきました。

ほかにご質問、ご意見ございましたらよろしく申し上げます。どうぞ。

【西村（真）委員】 いろいろとご説明ありがとうございました。全消協としてもいろいろ意見を出させていただいたのですが、ほかの団体から出た意見でちょっと気になったのが2点ありましたのでお話をさせていただきます。

意見7に出ている、法人は対象外とすべきというご意見については、一律、法人であろうが電話番号が変わろうが変わるまいが一律適用というような運用になっているので、あまり例外を設けるということは望ましくない点からいっても、これは妥当かなと思っということと、あと消費生活相談の現場では、法人向けの商材を一般消費者に売っているという例が散見されますので、個人事業者なのか消費者性があるのかみたいな悩ましい部分もあるので、法人は除かれないで運用いただくのが望ましいと私も思っています。

もう1点が、意見31に出ていた、今回の事業者変更について、変更を求める者に対して実費の範囲で費用負担をいただくべきではないかという話です。報告書案のほうには特段の注記はないのですが、考え方のほうに示しておられるような、実費ベースで回収するという意見についてはなるほどなと思っっています。

参考にすべきMNP転出手数料ということで、我々も大体2,000円とか3,000円のイメージで考えているのですが、このMNP手数料については期間拘束がわりに価格設定されているような事業者さんも何件かあります。例えば90日以内の転出であれば1万5,000円ですとか、契約後12カ月以内で転出される場合は1万2,420円と、こういうMNP転出手数料の設定もありますので、考え方の中に実費ベースということが書いてあるので誤解にはつながらないかなと思っと思いますが、こういう事例もあるということをちょっとご紹介させていただきました。

【新美主査】 ありがとうございます。後者の点は非常に現実の問題ですので、この制度を運用していく段階では重々注意しなければいけない情報だと思っいます。

あとは、実費ベースでの請求というか負担というのは、これは消費者の立場でも容認し得るということですので、この点を踏まえた上で、ある意味で後者のほうにあったような事例には注意を払ってくださいというご要望ですので、これも留意していきたいと思っいます。

ほかにご意見、ご質問がございましたら。いかがでしょうか。

特にございませんか。非常によく、意見をちゃんと聴取して、よく練った回答や考え方を示されたということ、これは皆さんおっしゃっておいりましたので、格別ないかもしれませんが、どうぞ、まだ多少時間はございますので、この際、何かご意見、ご質問があればということでございますが。

無理やり長引かせるつもりはございませんので、これでよしということであれば、まとめに入りたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

どうぞ。

【西村（真）委員】 1点ほど。意見の14、15のあたりで出ていたIPv6の絡みで特段の配慮が必要というような視点が、今回のパブコメで新しく出ていたのですが、消費者の目から見ると、間に入っていらっしゃるIPv6ならではの事業者さんってなかなか見えづらいのですが、もし説明いただくのが可能な範囲で、IPv6のときとIPv4のときと、どういう違いがあつて特段の配慮が必要という絡みがあるのか、ご説明いただければお願いいたします。

【新美主査】 それでは事務局のほうから。

【廣瀬事業政策課長補佐】 IPv6のうち、IPoE方式によるIPv6接続をしている方は、特段の、ここで言っているご指摘の対象になるというふうに考えております。

なぜかという、普通のPPPoEというか、ポイント・トゥ・ポイントで、お客さんの宅内からフレッツ網を出るまでの区間におきまして、それぞれのお客さんごとの通り道をあらかじめ設定して通信を行う場合というのは、基本的に複数の通り道を設定できるので、光回線の部分が変わってISPも変えるときに、ISP自体を上書きしなくても、追加で通り道を設定できるので、インターネットがつながらないということではなくて、ひょっとしたら二重払いになってしまうこともあるかもしれないので、そこはちゃんと前のISPの契約を切って新しいISPにするとかいうことは必要だと思うのですが、IPoE方式の場合は、そういった通り道をあらかじめ設定する方式ではなくて、接続している部分で全体を制御というか、取りまとめている事業者さんがいて、そこにいろいろなISPがぶら下がっているイメージで、そのISPごとに設定をしているものですから、光回線を変えたときに、ISPとISPを取りまとめている人も同じようなタイミングで変えないと、インターネットがつながらなくなるという事象があるので、光回線を変えるときに同じタイミングでISP及びそのISPを取りまとめている、VNE事業者とここに書いてありますが、VNE事業者と連携をとって移行しなければいけないと。

もしあれだったら、NTT東西さんから簡単にご説明いただけると。

【新美主査】 かなり技術的なところもありますので、どうぞご説明いただけたらと思います。

【安川オブザーバー】 今、総務省さんのほうからご説明があった中身でおおむね合っています、I P o Eの場合の特別な形としては、特にお客様から受けたI S Pの注文というのを、回線を提供している事業者さんと違う事業者さんが注文を送ってこられるということがありまして、それを、先ほどおっしゃったように、回線の変更、今回で言う事業者変更のタイミングと、I S Pの切りかえのタイミングというのを、前後どちらでずらすかという話があるのですが、そのタイミングをきちんと見計らってご注文いただかないと、うまくインターネットにつながらないという事象が生じるのではないかというのが、特別な懸念として書かれている事象だと思っています。

以上でございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。なかなか、技術的につなぎ方が違うということで対応も違ってくるということですので、この辺は少し、実務の中でも、なぜこうなるのかというのをわかりやすく説明していくことが今後必要かもしれません。

消費者にとってみると、きちんとシステムが整備されれば、そんなに気にすることはないのかもしれませんが、その辺、実施に当たっては十分、利用者にとって問題のないようにしていただきたいと思います。

ご質問はよろしいでしょうか。ほかに何かご質問、ご意見がございましたら、どうぞよろしく願います。

よろしいでしょうか。特にいろいろ関係者の皆さん方が丁寧にご議論いただいたということで、ただいまのご質問、ご意見の中でも、今回の報告書の案について、格段の修正を必要とするというご意見はございませんでしたので、事務局にご用意いただいた報告書案を、本タスクフォースの報告書としてまとめさせていただければと存じます。

もちろん、意見の中で出されました実施に当たっての留意事項は、次の段階の課題としてしっかりと対応していくということにさせていただきたいと思います。

そのような扱いでよろしいでしょうか。

それでは、皆様のお手元にある資料3-1の報告書案の「案」を取ったものを報告書とさせていただきますと思います。どうもありがとうございました。

それでは、事務局との間では、特にございませんので、今後、この報告書案を最終的に、

修文はないとしてももう一度読んだ上で、ミスプリが何かありましたら整えていただくということにしたいと思います。

ほかにこの際、この問題をめぐって何かご意見等、あるいは情報共有したほうが良いというような問題がございましたらご発言いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。これは森構成員がおっしゃったように、ビジネスチャンスがふえたから、いろいろな変なものも入ってくるチャンスもふえるんだということは重々気をつけた上で、関係者の皆様方のスムーズな制度の運用を期待したいと思います。

それでは、皆さんのほうから特にないようでございますので、最後に事務局からご挨拶いただくということでございますので、よろしく願いいたします。

**【廣瀬事業政策課長補佐】** 3回にわたりまして、なかなか難しいと考えられます議案につきまして、いろいろご議論をいただきまして、委員の皆様方、どうもありがとうございます。オブザーバーの皆様方も、いろいろ専門的な見地からのご指摘をいただきましてありがとうございます。

今お話にありましたように、タスクフォースの報告書案、加えましてパブコメの意見及び考え方について、文言自体はこれでいただきましたので、ワープロミス等々がないか確認して、省内の手続きを進めて、できるだけ早く公表する形にしたいと思います。公表前に一度、委員の先生方には事前にメールでお送りいたします。

どうもありがとうございました。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

本タスクフォースは、先ほど事務局から言いましたように3回開催させていただきました。3回という回数は短いのですが、非常に集中的に、かつ精力的にご議論いただいたと思っております。そして、本日無事報告書の取りまとめということになりました。皆様方の積極的な、極めて丁寧な意見交換をしていただきましたこと、まことにありがたく存じます。

それでは、以上をもちまして、NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォースを終了させていただきたいと存じます。どうもありがとうございました。

速記担当：(株)大和速記情報センター

木戸脇 茜