

東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式
会社の電報サービス契約約款及び料金の変更に関し
て講じた措置の報告について

<目 次>

1 報告概要

NTT東日本・西日本による電報サービスの受付時間等の見直しの概要

- NTT東日本・西日本は、電報の需要の縮小と電報の取扱通数の減少による収支の悪化を背景に、電報サービスの受付時間等の見直しを検討(H29.9.20申請、H29.11.27認可)。
- 変更前の事前周知を通じて、利用者からの変更内容を見直す旨の意見は認められなかったため、申請のとおり、平成30年1月1日から、変更後の受付時間等によりサービスを提供している。

変更内容

- ① 夜間電話受付(19時～22時)を廃止。
- ② 緊急定文電報の夜間受付及び追加料金(2,000円)による夜間・早朝配達も廃止。
また、緊急定文電報を「定文電報」に改称。

① 通常電報の受付時間見直し

【現行の通常電報の受付時間と配達時間】



【見直し後の通常電報の受付時間と配達時間】



② 緊急定文電報の見直し

【現行の緊急定文電報の受付時間と配達時間】



【見直し後の緊急定文電報の受付時間と配達時間】

緊急定文電報を廃止し、通常電報の新メニューとして「定文電報」を新設



NTT東日本・西日本が電報サービスの受付時間等の見直しに伴い講じた措置について

NTT東日本・西日本への要請事項(H29.11.27)

- (1) 電報サービス契約約款及び料金の変更にあたっては、事前の周知を十分行うこと。また、事前の周知等の状況によっては必要に応じ受付時間等の変更の実施の延期も視野に入れて、利用者において混乱が生じないように対応すること。
- (2) 上記契約約款及び料金の変更後においては、夜間受付による利用を希望する利用者に対し、夜間受付をインターネット接続で一元的に行っていることについて周知及び照会対応を適切に行うことで、利用者の円滑な電報利用を支援すること。
- (3) (1)、(2)に関して、認可した日から受付時間等の変更の日までの間及び変更の日から平成30年6月末までの間、利用者対応の実施状況について、総務省に報告すること。

NTT東日本・西日本の対応

- (1) 電報サービスの受付・配達時間見直しに関する周知内容等<要請事項(1)及び(2)関連>

	周知内容	実施時期
報道発表	認可申請後、報道発表を実施	平成29年9月
事業者HPへの掲載	認可後、見直し内容を掲載	平成29年11月
電報受付サイトへの掲載	認可申請前後に見直し内容を掲載	平成29年9月、11月
電報受付コールセンタでの案内	音声ガイダンスによる案内	平成29年12月～
緊急定文電報利用者への対応	緊急定文電報の夜間申込者に対し、電話により周知	平成28年3月～平成29年10月
	緊急定文電報の夜間配達利用者に対し、訪問により周知	平成27年11月～平成29年10月、平成29年11月～
請求書同封文書への掲載	見直し内容を掲載	平成30年3月(西日本)、6月(東日本)

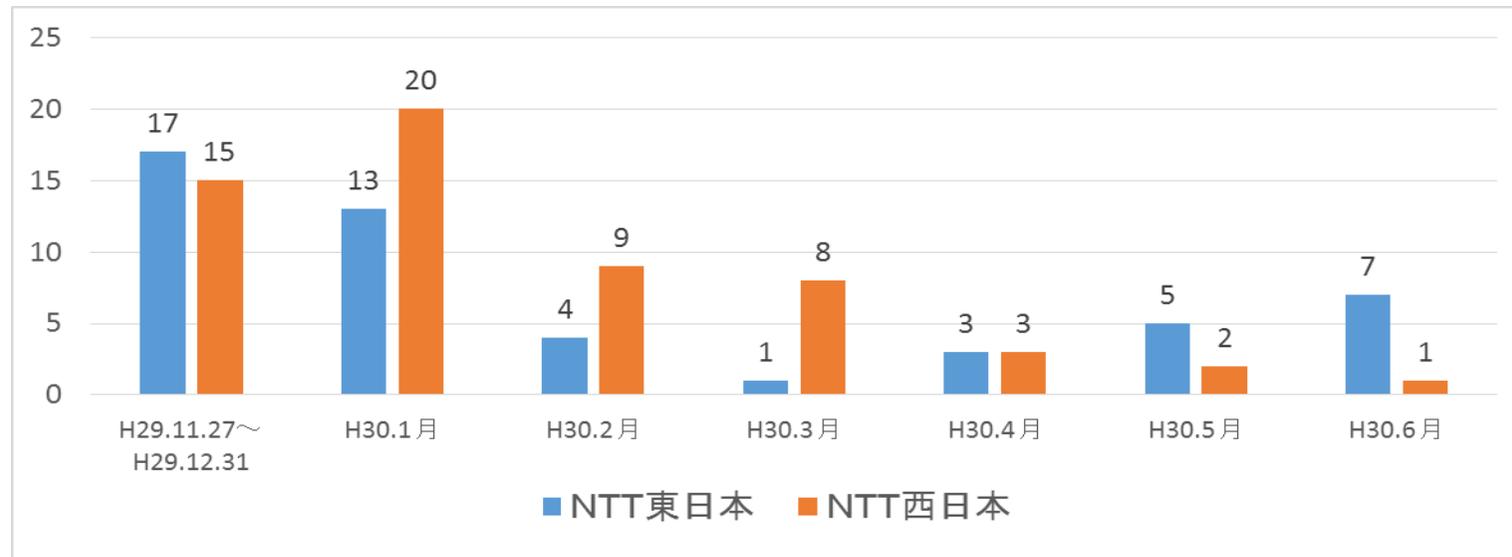
※ 総務省からの要請以前にNTT東日本・西日本が講じた措置を含む。

- (2) 夜間受付方法の周知及び照会対応<要請事項(2)関連>

電報問い合わせ窓口等に寄せられた夜間受付による利用を希望する利用者に対し、インターネット接続(D-MAIL)を案内するほか、翌日申込みでも配達時間が変わらないことを説明し、翌朝の115番での申込みを案内。

NTT東日本・西日本の電報サービスの受付時間等の見直しに関する問い合わせ状況

- NTT東日本・西日本の電報受付時間の見直しに関する問い合わせ件数は、概ね収束傾向にある。
- 主な問い合わせ内容は、夜間電話受付(19時～22時)の廃止に伴い、「翌朝の葬儀に間に合うように弔電を申し込みたい」という内容が大部分を占めている。(NTT東日本・西日本は、インターネットによる申込みを案内。また、翌朝8時申込みの場合、当日初便での配達に可能な限り間に合うように対応。)



【主な問い合わせ内容(H29年)】

- ・受付時間を短縮するのか。
- ・受付時間はいつから変わるのか。
- ・緊急定文はなくなるのか。

【主な問い合わせ内容(H30年)】

- ・翌朝の葬儀に間に合うように弔電を申し込みたい。
- ・緊急時にどうしたらよいのか。
- ・受付時間の短縮は不便。
- ・受付時間の変更を知らなかった。
- ・インターネットを使えない人はどうしたらよいのか。

関係条文(電報の独占)

○電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）

附 則

- 第五条 電報の事業（配達の業務を含む。以下この条において同じ。）は、当分の間、電気通信事業とみなし、当該事業に係る業務のうち受付及び配達の業務については、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社及び電気通信分野における規制の合理化のための関係法律の整備等に関する法律（平成十年法律第五十八号）第一条の規定による廃止前の国際電信電話株式会社法（昭和二十七年法律第三百一号）により設立された国際電信電話株式会社の電気通信事業者の地位を承継した者（以下この条において「国際電電承継人」という。）のみがこれを行うことができる。この場合において、電報の事業については、電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成十五年法律第百二十五号）第二条の規定による改正前のこの法律（以下この条において「旧法」という。）の規定（第十六条、第十七条及び附則第五条第一項の規定を除き、罰則を含む。次項において同じ。）はなお効力を有する。
- 2 前項の場合において、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社及び国際電電承継人（以下この条において「東日本電信電話株式会社等」という。）が行う電報の取扱いの役務は旧法第二条第三号に規定する電気通信役務とみなし、当該役務の提供の業務は旧法第二条第六号に規定する電気通信業務とみなし、東日本電信電話株式会社等が行う電報の事業は旧法第六条第二項に規定する第一種電気通信事業とみなして、前項の規定によりなお効力を有するものとされる旧法の規定を適用する。
- 3・4 （略）

関係条文(電報の料金に係る規定)

○電気通信分野における規制の合理化のための関係法律の整備等に関する法律（平成十年法律第五十八号）

附 則

第六条（略）

2～4（略）

5 電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成十五年法律第百二十五号。以下「平成十五年改正法」という。）第二条の規定による改正後の電気通信事業法附則第五条第二項の電報の取扱いの役務に関する料金については、同条第一項の規定により電報の事業が電気通信事業とみなされる間は、同条第一項の規定によりなお効力を有するものとされる平成十五年改正法第二条の規定による改正前の電気通信事業法の規定は適用せず、旧電気通信事業法の規定はなお効力を有する。この場合において、旧電気通信事業法中「郵政省令」とあるのは「総務省令」と、「郵政大臣」とあるのは「総務大臣」とする。

○旧電気通信事業法 <平成十年法律第五十八号による改正前の電気通信事業法>

（料金の認可等）

第三十一条 第一種電気通信事業者は、電気通信役務に関する料金（第三項に規定する料金及び郵政省令で定める料金を除く。）を定め、郵政大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

2 郵政大臣は、前項の認可の申請が次の各号に適合していると認めるときは、同項の認可をしなければならない。

- 一 能率的な経営の下における適正な原価に照らし公正妥当なものであること。
- 二 料金の額の算出方法が適正かつ明確に定められていること。
- 三 特定の者に対し不当な差別的取り扱いをするものでないこと。

3 第一種電気通信事業者は、電気通信役務のうちその内容、利用者（電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。以下同じ。）の範囲等からみて利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものとして郵政省令で定めるものに関する料金（第一項の郵政省令で定める料金を除く。）を定めようとするときは、あらかじめ郵政大臣に届け出なければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

4～7（略）

（審議会への諮問）

第九十四条 郵政大臣は、次に掲げる処分等をしようとするときは、政令で定める審議会（以下この条及び次条において「審議会」という。）に諮り、その決定を尊重してこれをしなければならない。ただし、審議会が軽微な事項と認めたものについては、この限りでない。

一～三（略）

四 第三十一条第一項の規定による第一種電気通信事業者の料金に関する認可

五～十九（略）

関係条文(電報の契約約款に係る規定)

○旧法<電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律(平成十五年法律第百二十五号)第二条の規定による改正前の電気通信事業法>

(契約約款の届出等)

- 第三十一条の四 第一種電気通信事業者は、電気通信役務に関する提供条件(料金並びに総務省令で定める事項及び第四十九条第一項又は第五十二条第一項第一号の規定により認可を受けるべき技術的条件に係るものを除く。)について契約約款を定め、総務省令で定めるところにより、その実施前に、総務大臣に届出なければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。
- 2 総務大臣は、前項の規定による届出に係る契約約款が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該第一種電気通信事業者に対し、相当の期限を定め、当該契約約款を変更すべきことを命ずることができる。
- 一 第一種電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていないこと。
 - 二 電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであること。
 - 三 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものであること。
 - 四 第八条第一項の通信に関する事項について適切に配慮されているものでないこと。
 - 五 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適當であるため、利用者の利益を阻害するものであること。
- 3 第三十八条の二第二項に規定する第一種指定電気通信設備を設置する第一種電気通信事業者は、第一項の規定により定めるべき契約約款のうち当該第一種指定電気通信設備を用いる電気通信役務の提供に関するものについては、同項の規定にかかわらず、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。
- 4 総務大臣は、前項の認可の申請が第二項各号のいずれにも該当しないと認めるときは、前項の認可をしなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。
- 5～10 (略)

(審議会等への諮問)

- 第九十四条 総務大臣は、次に掲げる事項については、審議会等(国家行政組織法(昭和二十三年法律第百二十号)第八条に規定する機関をいう。)で政令で定めるものに諮問しなければならない。ただし、当該審議会等が軽微な事項と認めたものについては、この限りでない。
- 一 第九条第一項の規定による第一種電気通信事業の許可、第十四条第一項の規定による第一種電気通信事業者の電気通信役務の種類等の変更の許可、第三十一条第四項の規定による特定電気通信役務に関する料金の認可、第三十一条の四第三項の規定による契約約款の認可、第三十八条の二第二項の規定による接続約款の認可、同条第七項の規定による第一種指定電気通信設備との接続に関する協定の認可、第三十九条の三第一項の規定による電気通信設備の共用に関する協定の認可、第七十二条の八第一項の規定による適格電気通信事業者の指定、第七十二条の九第一項の規定による交付金の額及び交付方法の認可、第七十二条の十第二項の規定による負担金の額及び徴収方法の認可又は第七十二条の十六第一項において準用する第六十一条第一項の規定による支援業務規程の認可
 - 二～五 (略)