

## 第Ⅲ部 委員会のその他の活動状況等

### 第1章 政策担当部局からのヒアリング等

委員会は、急速に変化しながら発展を続ける電気通信分野の市場環境や政策動向等を平素から十分に把握し、具体的紛争事案の提起に備える必要がある。

このため、平成30年度には、委員会において次のとおり、政策担当部局から関係分野に関する情報収集等を行った。

#### 1 政策担当部局からのヒアリング

##### (1) 平成30年5月29日 第182回委員会

総合通信基盤局から「モバイル市場の公正競争の促進に関する検討会報告書」について説明を受け、意見交換を行った。

##### 【説明の概要】

- モバイル市場におけるMVNOを含めた事業者間の公正な競争を更に促進し、結果として利用者の需要に応じた多様なサービスの提供や料金の低廉化を通じた利用者利益の向上を図ることを目的として、「モバイル市場の公正競争の促進に関する検討会」（座長：新美 育文 明治大学法学部教授）を開催し、同検討会における議論の結果、3つの柱（1.ネットワーク提供条件の同等性の確保、2.中古端末の国内流通の促進、3.利用者の自由なサービス・端末選択の促進）を通じて、モバイル市場の公正競争の更なる促進を図るための措置又は更なる検討が必要な事項が取りまとめられた。
- ネットワーク提供条件の同等性確保については、①関連MVNOやサブブランドの料金・品質（速度）の妥当性、②接続料算定の適正性、③事業者間移転（MNP）の円滑化、④MNOの迷惑メール設定におけるMNOとMVNOの同等性に関する提言を受けた。
- 中古端末の国内流通の促進については、①中古端末の国内市場への流通、②中古端末のSIMロック解除、③中古端末の国内取引市場の形成に関する提言を受けた。
- 利用者の自由なサービス・端末選択の促進については、①利用者の利用期間拘束、②利用者による利用実態に合わせたサービス選択、③MNOから販売店への値引き等に関する実質的指示等に関する提言を受けた。
- これらの提言を受け、総務省としては制度改正や、関係者への要請等を行っていく予定である。

## (2) 平成30年9月20日 第185回委員会

総合通信基盤局から「電気通信事業分野における市場検証(平成29年度)年次レポート」について説明を受け、意見交換を行った。

### 【説明の概要】

- ・ 電気通信事業分野における市場動向の分析・検証を充実させ、電気通信事業者の業務の適正性等に関するモニタリング機能の強化等を図るに当たり、客観的かつ専門的な見地から助言を得ることを目的として、学識経験者等で構成する電気通信市場検証会議(座長：大橋 弘 東京大学公共政策大学院・大学院経済学研究科教授)から助言を得て、「電気通信事業分野における市場検証(平成29年度)年次レポート」を平成30年8月28日に公表した。
- ・ 「年次レポート」では、移動系通信市場や固定系通信市場における小売・卸売市場別の契約数及び事業者別シェアに関するデータや利用者向けアンケート結果等に基づき、電気通信市場における競争状況の分析を行っている。
- ・ また、電気通信事業法の実効性を確保するため、電気通信事業者における法令・ガイドラインの遵守状況やサービス提供に係る課題等の確認を実施した。平成29年度は、3つの事項(①固定系通信に関する電気通信事業者の業務の状況等の確認、②移動系通信に関する電気通信事業者の業務の状況等の確認、③グループ内外の電気通信事業者に対する不当な差別的取扱いの確認)を中心に確認を行った。
- ・ 電気通信市場における競争状況の分析、電気通信事業者の業務の適正性等の確認の結果を踏まえ、事業者間の公正競争の確保及び利用者利便の向上の観点から固定系通信市場及び移動系通信市場のそれぞれについて検証を実施し、重要となる課題等を整理した。
- ・ 平成30年度は、電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画(平成30年度)に基づき、移動系通信における禁止行為規制の緩和の影響の検証を行うほか、検証期間の3年目であることから、改正電気通信事業法の施行状況に関する総合的な検証に資するために、改正法施行後における電気通信市場の変化等に留意した分析等を行う予定である。

## (3) 平成30年11月2日 第186回委員会

総合通信基盤局から「固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方」答申について説明を受け、意見交換を行った。

### 【説明の概要】

- ・ 固定電話番号(0AB～J番号)を使う電話は、「市外局番による地域性」、「高い通話品質」、「緊急通報が可能」といった要件が制度上義務付けられており、社

会的信頼性を得ながら国民生活に広く浸透しているところ、転送電話により、例えば、実際は東京・大阪にいない人が相手に「03」「06」の固定電話番号を表示して電話をかけているように装うことも可能。こうしたサービスは、法人ユーザに一定のニーズがあるが、固定電話自体の地域性や社会的信頼性に疑義が生じていくものであり、これまで十分なルールが未整備。このため、平成30年4月に情報通信審議会に諮問、同年9月に答申を受けたもの。

- 答申では、固定電話番号が有する4つの識別性(①地理的識別性、②サービスの識別性、③通話品質の識別性、④社会的信頼性の識別性)ごとに現状と課題を整理し、考え方を示している。
- 答申を受けて、本答申の内容を実効性のあるものとするため、総務省においては、必要となる制度整備を速やかに進め、関係事業者の取組を促進していく考え。

#### (4) 平成31年2月25日 第188回委員会

総合通信基盤局から「接続制度に関する現状及び課題」について説明を受け、意見交換を行った。

##### 【説明の概要】

- 電気通信事業法の目的、電気通信事業に関する制度等の概略について説明。
- 電気通信事業者一般に対する規制として、回線設備を設置する電気通信事業者に対する接続応諾義務等について説明。
- 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対する接続ルールについては、現状の制度に加えてNGNに係る機能の見直しや今後の課題について説明。
- 第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対する接続ルールについては、現状の制度に加えて現在研究会等で検討中の主な課題(①接続料算定の適正性・透明性の向上、②全国BWA事業者への制度の適用、③MNOとの同等性確保)について検討の方向性について説明。

#### 2 委員会における施設視察(平成30年7月18日 第183回委員会)

NTTドコモ品川ビル(ネットワークオペレーションセンター)の施設の視察を行い、意見交換を行った。

## 第2章 「地方電気通信事業者の契約に係る実態等調査」の報告

委員会では、紛争処理を行う際の基礎資料とするために、事務局において実施した「地方電気通信事業者の契約に係る実態等調査」の概要について、第182回委員会（平成30年5月29日）で報告を受け、意見交換を行った。

### 地方電気通信事業者の契約に係る実態等調査

本件調査は、地方電気通信事業者が契約者に提供しているサービスや他の電気通信事業者との協定・契約の実態、当該協定・契約において地方電気通信事業者が抱える問題点について、アンケート及びヒアリングを行うことにより実施した。

#### 【説明の概要】

##### 1 目的等

###### (1) 目的

- ① 地方電気通信事業者が契約者に提供しているサービスや他の電気通信事業者との協定・契約の実態、当該協定・契約における地方電気通信事業者が抱える課題を把握する。
- ② 地方電気通信事業者における電気通信紛争処理委員会の認知状況や利用意向を把握する。

###### (2) 主な調査対象

東京都、千葉県、埼玉県、神奈川県、愛知県、大阪府以外に拠点を有する電気通信事業者

###### (3) 調査方法

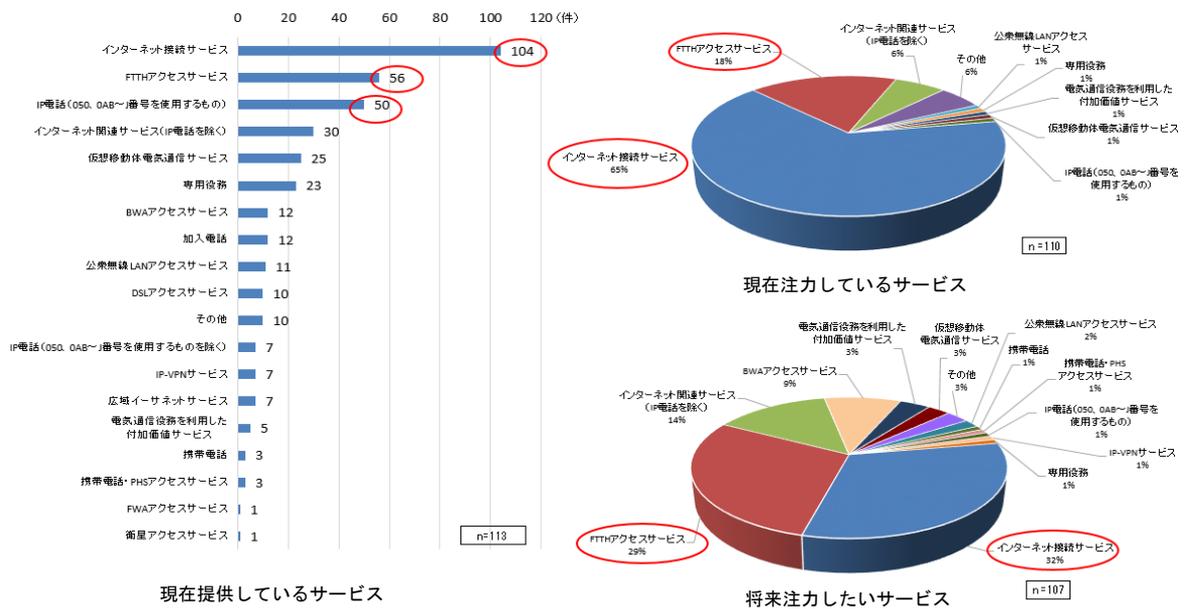
- ・アンケート（471件送付。回収数118件（回収率25.1%）。）
- ・ヒアリング（アンケート回答者のうち13社）

##### 2 地方電気通信事業者の協定・契約の実態等に関するアンケート調査

###### (1) 地方電気通信事業者が提供しているサービスの状況等

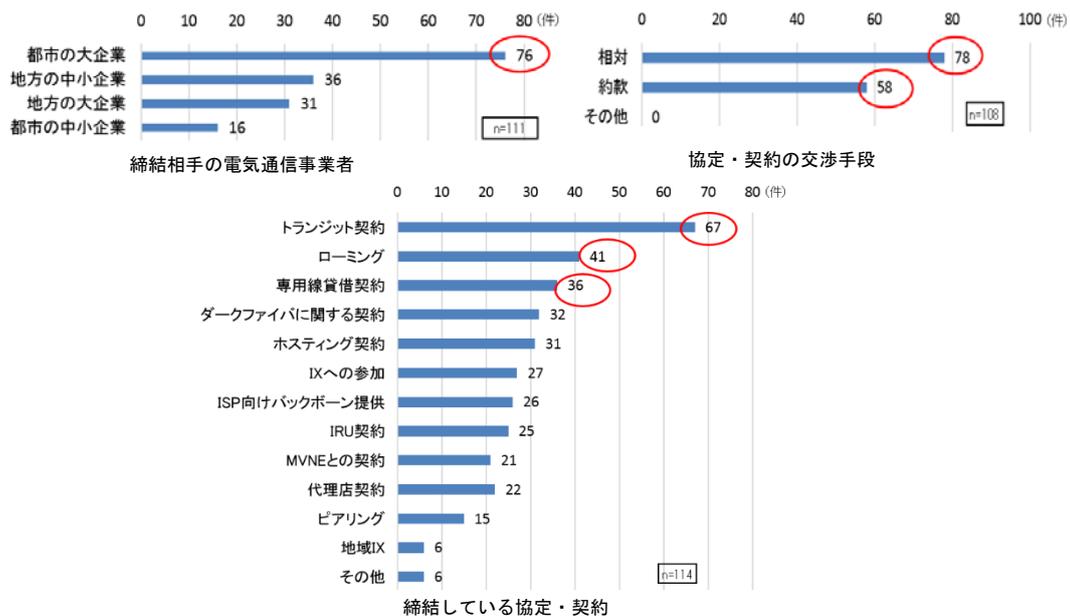
- ・地方電気通信事業者が現在提供しているサービスは「インターネット接続サービス」が約9割、「FTTHアクセスサービス」が約5割、「IP電話（050、0AB～J番号を使用するもの）」が約4割。
- ・現在注力しているサービスは、「インターネット接続サービス」が約7割、「FTTHアクセスサービス」が約2割。
- ・将来注力したいサービスは、現在注力しているサービスと比べて、「イン

「インターネット接続サービス」が約3割に減少し「FTTHアクセスサービス」は約3割に増加。



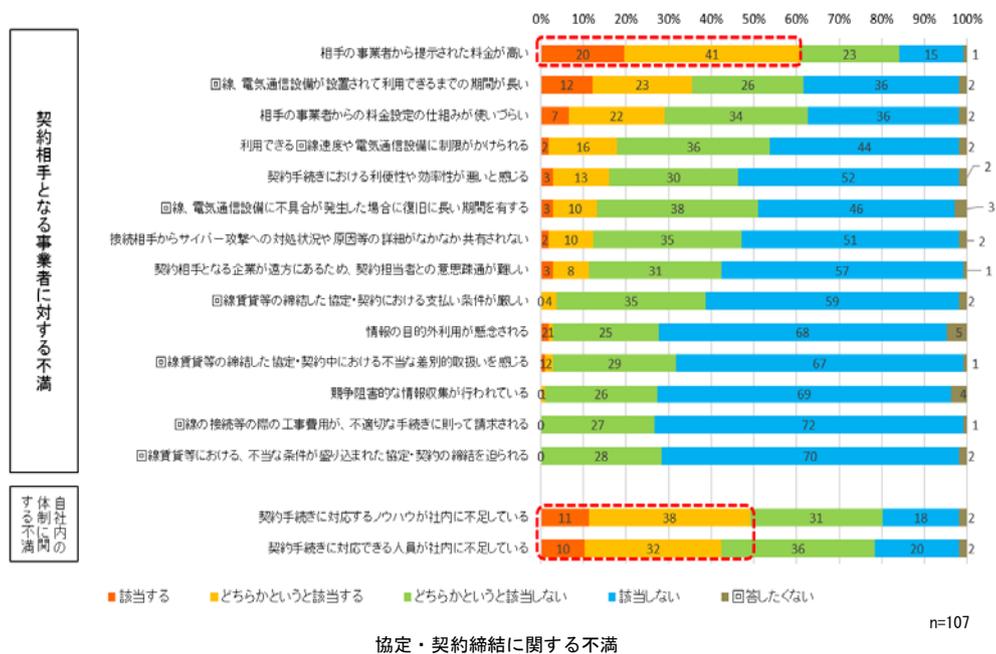
## (2) 地方電気通信事業者の契約形態

- ・締結相手の電気通信事業者は「都市の大企業」が約7割。
- ・締結している協定・契約は「トランジット契約」が約6割、「ローミング」が約4割、「専用線貸借契約」が約3割。
- ・協定・契約の交渉手段は「相対」が約7割、「約款」が約5割。



### (3) 他の電気通信事業者との協定・契約に関する不満

- ・契約相手となる事業者については、「相手の事業者から提示された料金が  
高い」という不満について「該当する」と「どちらかという該当する」  
との回答が合わせて約6割。
- ・自社内の体制については、「契約手続きに対応するノウハウが社内に不足  
している」という不満について「該当する」と「どちらかという該当す  
る」との回答が合わせて約5割。
- ・地方に立地していることに起因する不満（自由記入）については、29社  
から回答があり、主に、「協定・契約の相手方電気通信事業者が少ない」、  
「回線費用の負担が大きい」という回答であった。



### (4) 地方電気通信事業者の協定・契約の実態等に関するヒアリング調査

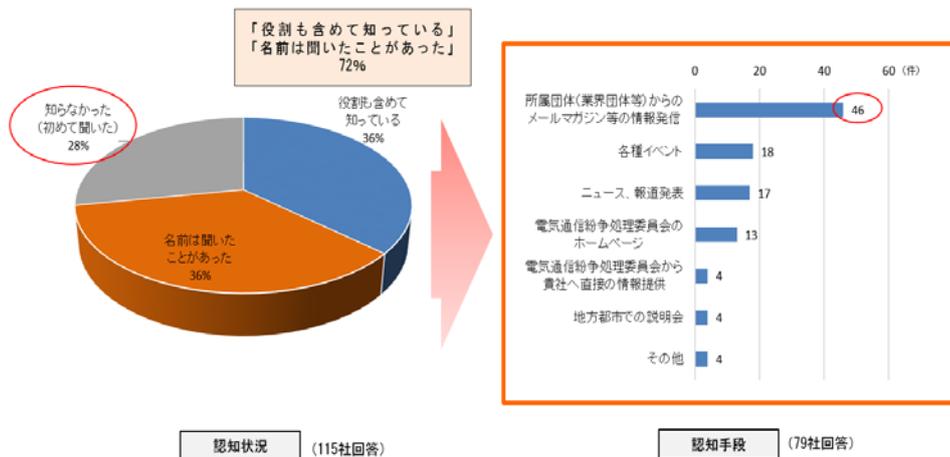
- ・アンケートに回答した事業者の中から、アンケート調査回答や事業規模等  
を考慮して13社を選定しヒアリングを実施。(3)の項目に関連した類  
型でまとめた概要は以下のとおり。

類型	概要
相手の事業者から提示された料金が低い	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手からの料金や情報量を含め、不満を感じることもある。料金については妥当なのかわからない。比較が必要である。情報量の不足感は、当社から相手先にアクションしてもよい情報が入ってこない。回答内容も結構アバウトである。</li> <li>「初期費用を負担してほしい」と言われる場合があれば、逆に「負担しなくてよい」と言われる場合もある。後者の場合、本当に費用に含まれていないのか自分たちが見てもわからない。</li> <li>料金設定が小刻みでなく不満を感じたことがある。具体的なサービスまではわからないが、相手先の料金設定が自分たちの利用条件に合わなかった。</li> <li>事業者の中でサービスメニューが限られる点も課題である。例えば、事業者が10Gbpsの回線を提供していると周知していたとしても、都市圏でしか提供されておらず、地方の事業者は速度の遅いメニューしか提供されないことが多い。</li> <li>IXが集中している都市圏とは距離的に離れているため、回線速度が遅く、料金も高い点に不満がある。</li> </ul>
回線、電気通信設備が設置されて利用できるまでの期間が長い	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線の利用申込みをしてから、実際に利用できるようになるまでに2～3週間かかる点に不満である。エンドユーザーは申込みをすればすぐに使えるようになっていて考えている人もいるため、回線が開通までの期間が早くなると良い。</li> </ul>
契約手続きに対応するノウハウが社内に不足している	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方は人材が不足しており、他の事業者ではノウハウの不足や人材の不足しているようであるが、これを解決するためには従業員自身が勉強するしかないという状況である。若手を育成しようにも余裕がない状態である。</li> <li>社内の専門人材の不足を感じた。電気通信事業者から一通り説明を受けたが、内容を理解できず鵜呑みしてしまった。回線使用料についても必要のない料金を上乘せされたまま契約を結びそうになっており、気づくまでに時間がかかった。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>サイバー情報の共有については、情報共有はちゃんとされているが、当社に情報が来るまでに時間がかかった点に不満を感じたことはある。</li> <li>通信回線にトラブルがあった場合の連絡が遅い点に不満がある。多くの場合「こんなトラブルがありました」という事後報告となる。トラブルの復旧を第一にするのは仕方がないことであると思うが、可能であればもう少し早く連絡して欲しい。</li> <li>相手企業の担当者が窓口レベルである。裏に技術に詳しい人が控えているが、出てくることはない。担当者は技術に詳しい専門家に相談するのですぐに回答や深い意見をもらうことはできない。また、条件交渉についても対応できない。</li> </ul>

### 3 電気通信紛争処理委員会の認知状況等調査

#### (1) 認知状況及び認知手段

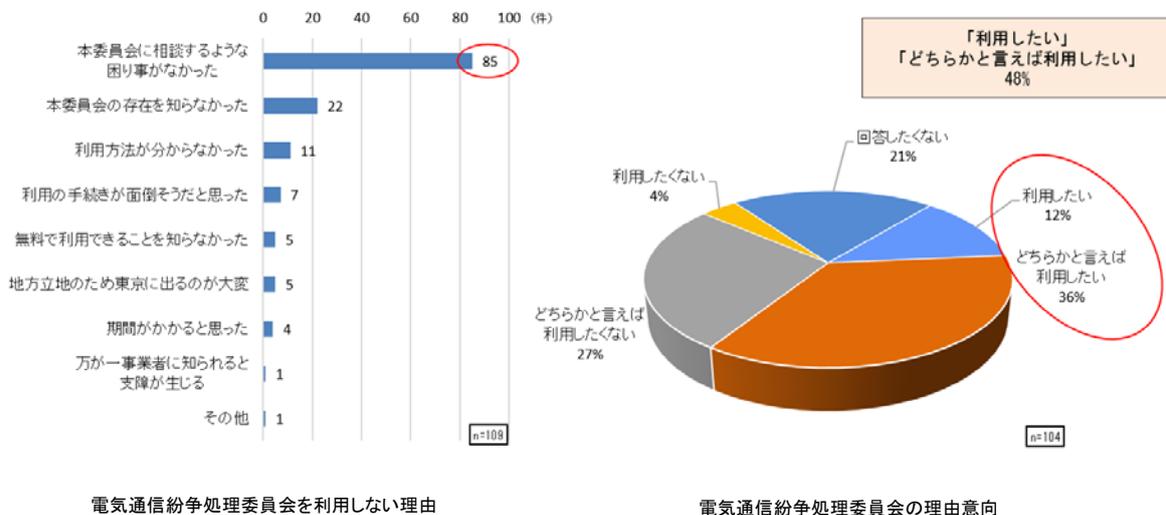
- 委員会の認知状況は、「知らなかった（初めて聞いた）」が約3割。
- 全体の約7割を占めた委員会を知っている事業者（「役割も含めて知っている」又は「名前は聞いたことがあった」と回答した事業者）に対して認知手段を尋ねたところ、「所属団体（業界団体等）からのメールマガジン等の情報発信」が約6割。



電気通信紛争処理委員会の認知状況と認知手段

## (2) 利用しない理由と利用意向

- ・利用しない理由は「本委員会に相談するような困り事がなかった」が約8割。
- ・利用意向は「利用したい」と「どちらかと言えば利用したい」を合わせると約5割。



---

## 第3章 周知広報、利便性向上等のための取組

---

委員会の認知度及び利便性の向上等のため、次の取組を行った。

### 1 講演会における委員会業務説明

平成30年6月21日、東京都千代田区において開催された、平成30年度第1回関東テレコム講演会（主催：関東総合通信局）において、関係事業者等に対し、委員会の概要、あっせんの手続、事業者等相談窓口等について、事務局職員による説明を行った。

そのほか、総合通信局等主催の講演会等において委員会のパンフレットを配布した。

### 2 総合通信局等を通じた周知等

平成30年11月8日の情報通信部長等会議において、総合通信局等に対し、事務局から委員会の周知について協力依頼を行った。

総合通信局等においては、管区内の通信・放送事業者を対象に、講演会やイベント等における委員会の周知機会の確保や委員会のパンフレットの配布等を行うとともに、総合通信局庁舎内に委員会のパンフレットを設置し、ホームページに委員会のバナーやURLを掲載する等の取組が行われている。

### 3 電気通信事業者への資料の送付

所管部局に依頼し、全国の届出電気通信事業者に対し、委員会が取り扱う事案及び相談窓口等を記載した資料を送付した。