

本資料には「委員限り」としている情報が含まれています。
お取扱いには御配慮いただきますようお願いいたします。

資料 48-2

NTT東日本・西日本における光回線の 卸売サービスの提供状況について(報告)

令和元年5月28日
総務省総合通信基盤局

- 平成27年2月より東日本電信電話株式会社(以下「NTT東日本」という。)及び西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」という。)(以下「NTT東西」という。)が提供している光回線の卸売サービス(以下「サービス卸」という。)については、料金その他の提供条件の適正性及び公平性を確保する観点等から、NTT東西は、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)により届出対象事業者(※1)との間の契約内容について届出を行うことが義務づけられているとともに、「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」(以下「サービス卸ガイドライン」という。)を踏まえた対応状況について総務省に報告することが要請されている。
- 総務省において、NTT東西からの届出、報告等により料金その他の提供条件について適正性・公平性の観点から確認を行ったところ、NTT東日本において平成30年2月に発覚した「情報の目的外利用」の事案を除き、サービス卸ガイドラインとの関係で問題となるような事実は確認されなかった。

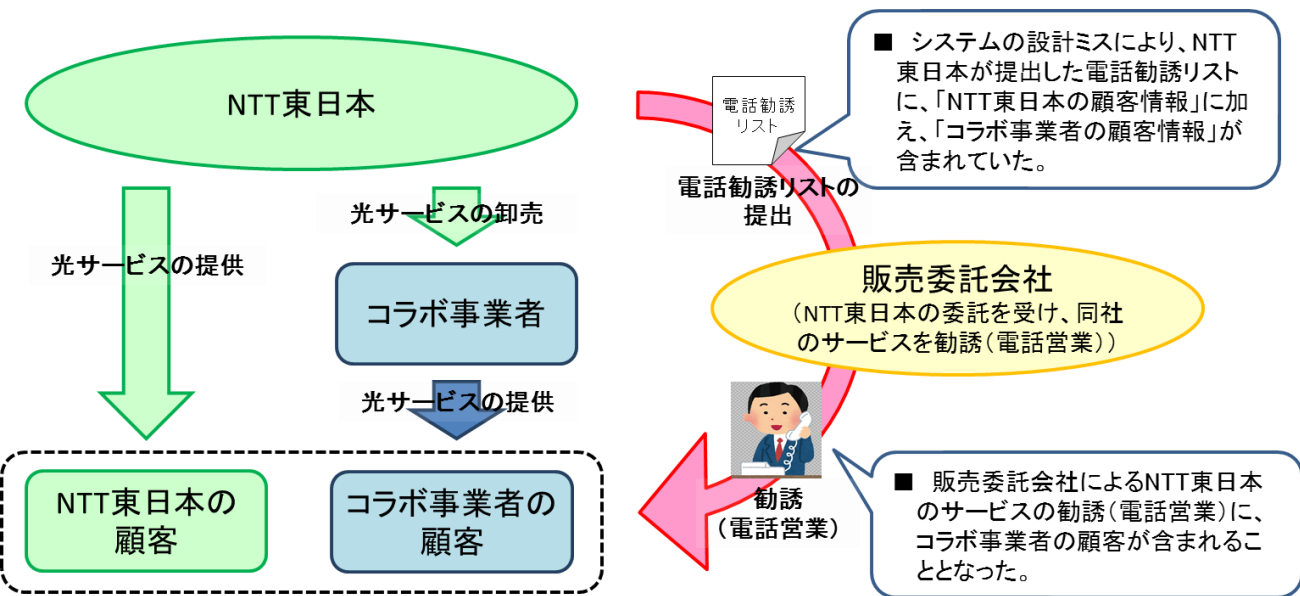
具体的観点	確認結果
NTT東西におけるサービス卸ガイドライン等を踏まえた対応の <u>適正性</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス卸ガイドラインを踏まえた対応について、NTT東日本において平成30年2月に発覚した「情報の目的外利用」の事案を除き、電気通信事業法上問題となり得る行為に該当する事実は確認されなかった。 ・ また、「電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画(平成30年度)」に基づく固定系通信に関する業務の状況等に関する調査を行ったところ、NTT東日本において平成30年2月に発覚した事案を除き、NTT東西が電気通信事業法上問題となる行為を行っているとの指摘はなかった。(具体的な確認結果についてはP8・P9)
NTT東日本・西日本の各卸先事業者に対する取扱いの <u>公平性</u> (届出内容により確認できる範囲)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前回の報告以後、NTT東西から届出された各届出対象事業者との間の契約内容(届出契約内容)(※2)間の相違点を確認した。 <small>※2 電気通信事業法施行規則第25条の5の規定により提出された届出書、契約書その他の書面</small> (具体的な届出の内容についてはP10・P11)

※1 電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)第25条の7に規定する以下のいずれかの基準に該当する卸先事業者。

- ① NTT東西の特定関係法人であって、NTT東西から提供を受けるFTTHアクセスサービスに用いられる固定端末系伝送路設備の電気通信回線の数 が 5万以上の電気通信事業者
- ② NTT東西から提供を受けるFTTHアクセスサービスに用いられる固定端末系伝送路設備の電気通信回線の数 が50万以上の電気通信事業者
- ③ その一端が特定移動端末設備と接続される伝送路設備を設置する電気通信事業者(移動通信事業者)

- 平成27年2月から平成30年2月までの間、NTT東日本が同社の商材の販売を委託するため販売委託会社に提出した電話勧誘リストに、同社のサービス卸の提供事業者（以下「コラボ事業者」という。）の利用者である者の情報が含まれており、電話勧誘が行われていた等の事実が判明。
- この事実は、サービス卸ガイドラインに掲げられている電気通信事業法上問題となり得る行為（情報の目的外利用）に該当。
- 総務省は、NTT東日本に対し、平成30年7月に、コラボ事業者の契約者の情報が目的外に利用されないことがないよう、業務の方法を確認し、必要に応じて適切な措置を講ずること等を要請。

事案の概要

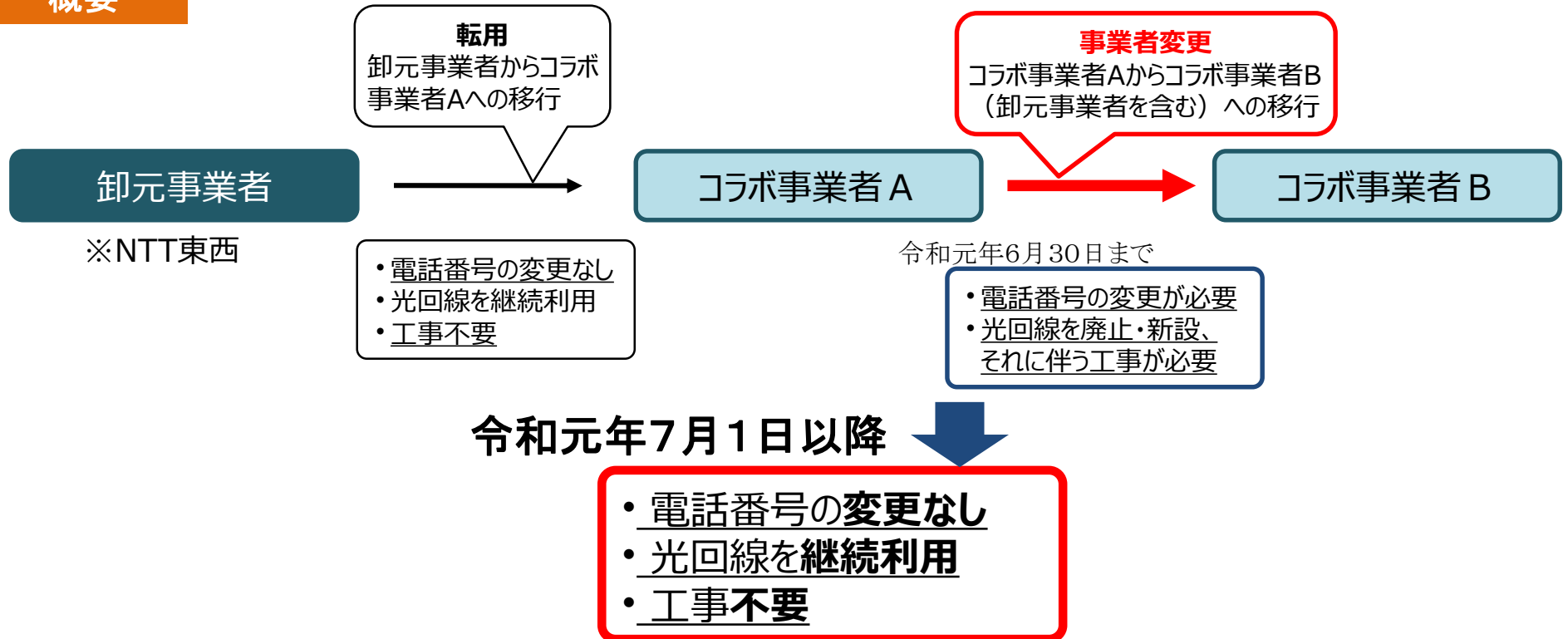


主な要請の内容及び対応状況

- 1 顧客情報を管理するシステムによってコラボ事業者の契約者の情報を取り扱うことができる人員の範囲を制限的に見直すこと
→ 総人員数の92%から50%に縮減
- 2 コラボ事業者の契約者の情報が目的外に利用されないことがないよう、業務の方法を確認し、必要に応じて適切な措置を講ずること。
→ 社内マニュアルの充実を図り、その内容について研修等を実施

- NTT東西のサービス卸は、コラボ事業者を変更する際に、卸元事業者はNTT東西で変わらないにも関わらず、電話番号を継続利用できない、光回線の廃止・新設の工事が必要となる等の問題がある。
- 平成30年5月から総務省において「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」を開催。同年8月7日には、同タスクフォースが利用者の利便性向上の観点から、電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」を早期に実現するよう提言を行った。
- 提言を踏まえ、NTT東西、コラボ事業者等の関係者間において、システム改修や運用体制の整備等が行われ、令和元年7月1日より電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」が開始(予定)。

概要



参 考

経緯

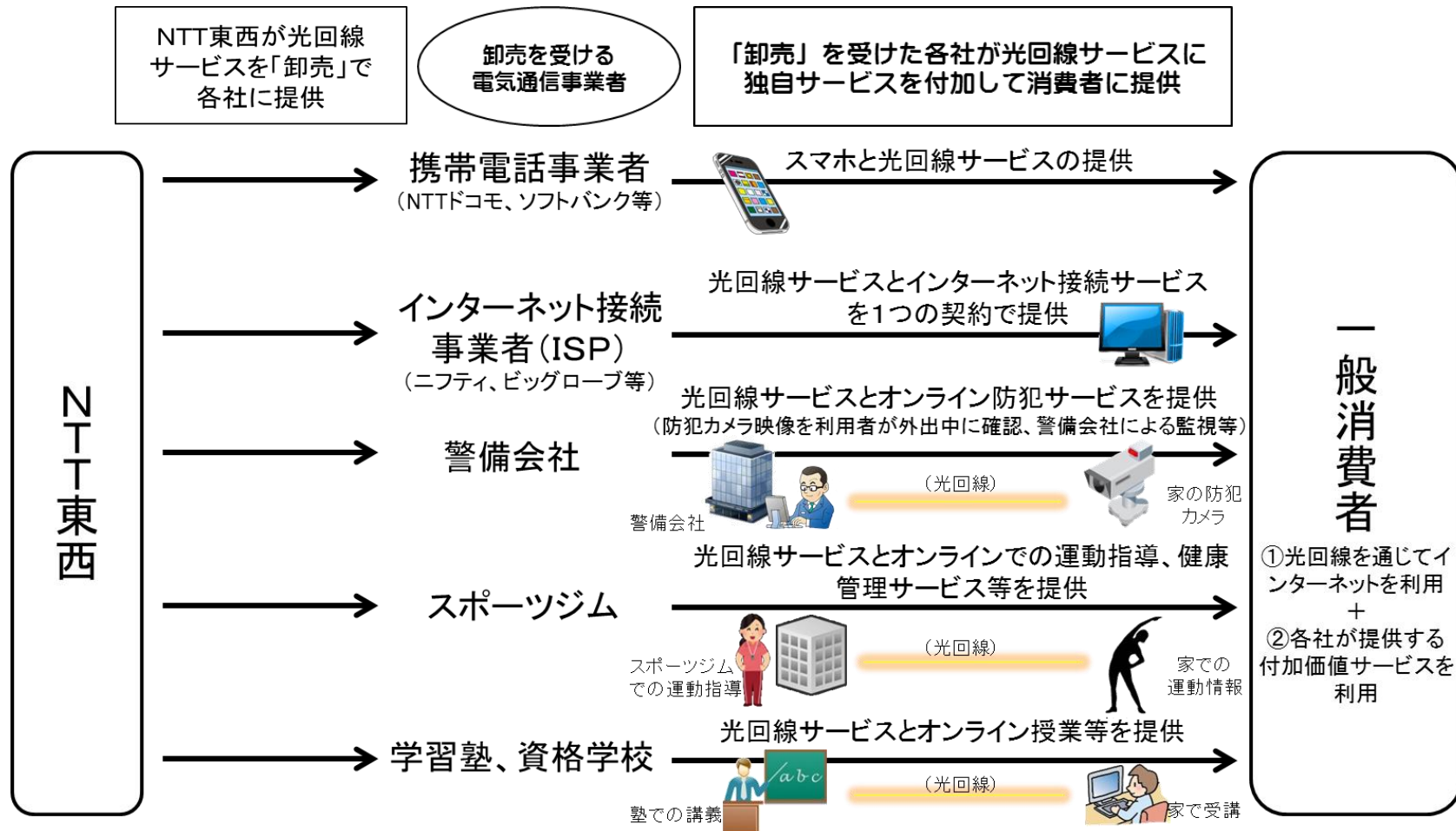
平成26年12月	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報通信審議会答申「2020年代に向けた情報通信政策の在り方-世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けて-」(平成26年12月18日)の中で「サービス卸の提供に当たり、(中略)一定の透明性が確保される仕組みの導入を検討することが適当である。」等とされる。
平成27年2月	<ul style="list-style-type: none"> ● NTT東日本・西日本(以下「NTT東西」という。)が、光回線の卸売サービス(サービス卸)の提供を開始 ● 総務省は、「NTT東西のFTTHアクセスサー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」を策定。 併せて、サービス卸の提供に係る適正性及び公平性を十分確保するとともに、一定の透明性を確保する観点で検証を行い、また、サービス卸の利用実態等を把握して市場動向の分析を行うため、NTT東西に対して、以下の対応及び報告を要請。 <ul style="list-style-type: none"> ー サービス卸の提供条件等の公平性、適正性及び透明性の確保 ー サービス卸ガイドライン等を踏まえた対応 ⇒ 事業年度経過後速やかに、その事業年度の状況を報告 ー サービス卸に係る市場動向の把握・検証のための報告 (⇒H28.3の電気通信事業報告規則改正により四半期ごとに報告)
5月	<ul style="list-style-type: none"> ● 改正電気通信事業法の成立・公布(施行は公布後1年以内) <ul style="list-style-type: none"> ー 卸電気通信役務の事後届出制が導入。総務大臣は届出内容を整理・公表
平成28年3月	<ul style="list-style-type: none"> ● 電気通信事業報告規則の改正 <ul style="list-style-type: none"> ー 卸電気通信役務の提供に関して、卸契約数、卸先事業者の数及び名称、契約数が3万以上の卸先事業者の名称及び契約数を報告(四半期ごと)
5月	<ul style="list-style-type: none"> ● 改正電気通信事業法の施行(5月21日) <ul style="list-style-type: none"> ー NTT東西が提供するサービス卸については、以下のいずれかに該当する者との契約について、その内容に関する遅滞のない届出が求められる: <ul style="list-style-type: none"> ①NTT東西の特定関係法人(5万回線以上の卸先)、 ②50万回線以上の卸先、 ③移動通信事業者(MNO) ー 届出の内容は、契約書の写しのほか、卸電気通信役務の内容・料金、卸先事業者を支払う金銭等、卸先事業者又はその利用者の権利又は義務に重要な関係を有する提供条件 等

委員限り



NTT東西からの上記報告・届出を踏まえ、NTT東西におけるサービス卸の提供状況及びサービス卸に係る市場動向について、透明性等を確保する観点から、情報通信審議会電気通信事業政策部会に報告する。(これまで、平成27年12月17日、平成28年9月13日、平成30年4月10日に報告)

- NTT東西は、平成27年2月より、光回線の卸売サービスの提供を開始。
- 開始に当たり、NTT東西は、保障契約約款を変更し「別段の合意により締結する「光コラボレーションモデルに関する契約」におけるIP通信網サービスに係る料金その他の提供条件は、各IP通信網契約者に対して同一のもの」とする旨を追記。



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(平成27年2月公表) 概要

- サービス卸に関する電気通信事業法の適用関係を明確化し、電気通信事業法上問題となり得る行為を整理・類型化して例示することにより、NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務(特定卸役務)の料金その他の提供条件の適正性・公平性の確保、消費者保護の充実、同法の運用の一層の透明化を図り、公正な競争環境と利用者利便の確保を実現するため、ガイドラインを策定。

【サービス卸に関する電気通信事業法の適用関係】

対象	主な規律	電気通信事業法上問題となり得る行為
卸提供事業者 (NTT東西)	指定電気通信役務に関する規律(第20条) 業務改善命令(第29条) 禁止行為規制(第30条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い ③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い ④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い ⑤ 競争阻害的な情報収集 ⑥ 情報の目的外利用 ⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い ⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉 ⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い
卸先事業者 (NTTドコモを除く。)	提供条件の説明(第26条) 書面の交付(第26条の2) 電気通信業務の休止及び廃止の周知(第26条の4) 苦情等の処理(第27条) 電気通信事業者の禁止行為(第27条の2) 媒介等業務受託者に対する指導(第27条の3) 業務改善命令(第29条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 契約前の説明義務の履行不十分 ③ 書面交付義務の履行不十分 ④ 業務の休廃止の周知の履行不十分 ⑤ 苦情等の処理の履行不十分 ⑥ 不実告知、事実不告知 ⑦ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為 ⑧ 卸先契約代理業者に対する指導等の履行不十分
卸先事業者 (NTTドコモに限る。)	提供条件の説明(第26条) 書面の交付(第26条の2) 電気通信業務の休止及び廃止の周知(第26条の4) 苦情等の処理(第27条) 電気通信事業者の禁止行為(第27条の2) 媒介等業務受託者に対する指導(第27条の3) 業務改善命令(第29条) 禁止行為規制(第30条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 排他的な割引サービス ③ 関係事業者と一体となって行う排他的な業務 ④ 契約前の説明義務の履行不十分 ⑤ 書面交付義務の履行不十分 ⑥ 業務の休廃止の周知の履行不十分 ⑦ 苦情等の処理の履行不十分 ⑧ 不実告知、事実不告知 ⑨ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為 ⑩ 卸先契約代理業者に対する指導等の履行不十分
卸先契約代理業者 (販売代理店)	提供条件の説明(第26条) 電気通信事業者等の禁止行為(第27条の2)	① 契約前の説明義務の履行不十分 ② 不実告知、事実不告知 ③ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為

- サービス卸ガイドラインを踏まえた対応について、NTT東日本において平成30年2月に発覚した「情報の目的外利用」の事案を除き、NTT東西からは電気通信事業法上問題となり得る行為に該当する事実はないと報告されている。
- また、総務省において、契約数の多い卸先事業者等に対して「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）」に基づく固定系通信に関する業務の状況等に関する調査を行ったところ、NTT東日本において平成30年2月に発覚した事案を除き、競争事業者からはNTT東西が電気通信事業法上問題となる行為を行なっているとの指摘はなかった。

■ サービス卸ガイドライン「5.電気通信事業法上問題となり得る行為」に関する確認結果(1/2)

ガイドライン該当箇所	総務省の確認結果
<p>競争阻害的な料金の設定等</p>	<p>§ 特定卸役務の料金等(工事費、手数料等を含む。)について自己の関係事業者のみを対象とした割引料金を適用することや、問合せ等に対して自己の関係事業者のサービスのみを紹介することなど、特定の卸先事業者のみを合理的な理由なく有利に取り扱うこと。</p> <p>§ 特定卸役務の料金等(工事費、手数料等を含む。)について、実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されることが明らかなような大口割引※1を行うこと。</p> <p>§ 特定卸役務と併せて他の電気通信役務を提供する際に、双方の役務の料金を区分せずに設定し、又は当該他の電気通信役務の提供を受ける者のみに当該特定卸役務を提供(いわゆるバンドル提供)すること。</p> <p>§ 特定卸役務の料金について、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※2を下回る料金※3を設定すること。</p> <p>§ 特定卸役務の料金等(工事費、手数料等を含む。)について、利用者に対する料金よりも高い料金※3を設定すること。</p>

※1 卸提供事業者が卸先事業者に支払う販売促進費等は、「インセンティブ」「コミッション」といった名称によらず、当該卸提供事業者による特定卸役務の料金の割引に該当するものとして取り扱われる場合があることに留意が必要である。すなわち、実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されることが明らかなような販売インセンティブ等を設定する行為は、ここでいう大口割引に該当し、電気通信事業法上問題となることがある。

※2 サービス卸の料金が利用者単位で設定される場合の「適正なコスト」とは、一利用者当たりの接続料相当額を基本とする額とする。

※3 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。

■ サービス卸ガイドライン「5.電気通信事業法上問題となり得る行為」に関する確認結果(2/2)

	ガイドライン該当箇所	総務省の確認結果
提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い	§ 特定卸役務の提供手続及び提供までの期間について、自己の関係事業者に比べて提供時期を遅らせるなど合理的な理由がないのに卸先事業者によって差が生じること。	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(H30.9報告) ・競争事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
技術的条件に係る不当な差別的取扱い	§ 特定卸役務に係る技術的条件(設備を接続する場合の接続箇所における技術的条件や受付システムの技術的仕様等)について、合理的理由がないのに卸先事業者によって差が生じること。	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(H30.9報告) ・競争事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
サービス仕様に係る不当な差別的取扱い	§ 特定卸役務のサービス仕様について、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差が生じること。	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(H30.9報告) ・競争事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
競争阻害的な情報収集	§ 特定卸役務の提供に当たって、卸先事業者の事業計画等(利用者料金の水準や料金体系、一体として提供しようとするサービスなど)の内容を合理的な理由なく聴取すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(H30.9報告) ・競争事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
情報の目的外利用	§ 特定卸役務の提供に関して知り得た卸先事業者の情報を、合理的な理由なく、自己又は自己の関係事業者の営業目的など、その用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東日本においてコラボ事業者の契約者の情報が目的外に利用される事案を確認 ⇒ P2 ・NTT西日本においては該当する事案は確認されていない。
情報提供に係る不当な差別的取扱い	§ 自己又は自己の関係者を通じて提供される特定卸役務に係る情報の内容及び質や、当該情報の提供の時期等について、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差が生じること。	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(H30.9報告) ・競争事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない
業務に関する不当な規律・干渉	§ 特定卸役務の提供に当たって、卸先事業者に対して、特定卸役務を利用して提供される役務から接続を利用して提供される役務へと利用者に移転させることを不当に制限すること、又は合理的な理由なく特定卸役務を利用しない他の役務提供の取扱いをさせないことなど、合理的な理由なく、卸先事業者のサービス提供を制限すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(H30.9報告) ・競争事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない
業務の受託に係る不当な差別的取扱い	§ 特定卸役務に関する料金請求・回収代行業務等の受託に関して、コスト、業務内容、販売数量等の条件が同様であるにもかかわらず、自己の関係事業者から徴収する手数料に比べて他の電気通信事業者から徴収する手数料を高く設定する、又は受託業務の提供時期を遅らせるなど、合理的な理由なく、特定の事業者についてのみ優先的又は不利な取扱いをすること。	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(H30.9報告) ・競争事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない

電気通信事業法に基づく整理・公表の主な内容(事後届出内容の概要)

主な届出項目	主な届出内容
提供卸電気通信役務の内容	FTTHアクセスサービス
提供卸電気通信役務に関する料金	定額メニュー及び二段階定額メニューの月額料金、転用手続き費 1の工事ごとの基本工事費等及び工事(契約者回線の移転)に関する費用の割引 フレッツ・ADSL等から光回線へ移行する際の初期費用の一部の割引
提供卸電気通信役務に関して、卸先電気通信事業者に対して支払う金銭等	1回線当たりの奨励金
NTT東西及び卸先電気通信事業者の責任に関する事項	<p>【NTT東日本・西日本の責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> 卸先電気通信事業者が所定の日までに書面で通知した場合に契約を解除する旨 <p>【卸先電気通信事業者の責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> NTT東日本・西日本が所定の日までに書面で通知した場合に契約を解除する旨、NTT東日本・西日本の承諾を得ることなく提供卸電気通信役務を第三者に対しての卸電気通信役務として提供することの禁止、提供卸電気通信役務を主として自己の用に供することの禁止、提供卸電気通信役務を利用したサービスの利用者に対してその契約解除を勧奨し、NTT東日本あるいはNTT西日本以外が提供するサービスへの乗り換えを故意に促進することの禁止
NTT東西及び卸先電気通信事業者がその利用者に対して負うべき責任に関する事項	<p>【NTT東西が利用者に対して負うべき責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> 電気通信設備の保守上・工事上やむを得ない場合等における、サービスの利用者への直接連絡等に関する事項 <p>【卸先電気通信事業者が利用者に対して負うべき責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスに対する改善要望、料金等に対する苦情・問い合わせ等には、卸先電気通信事業者が対応する旨
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	<ul style="list-style-type: none"> 転用時に契約者回線設置に係る工事費の分割支払いが未了の場合に残余期間の債務を卸先電気通信事業者が引き継いでNTT東日本・西日本に支払う旨 契約者回線設置工事費の割引を受けていた利用者が転用前のIP通信網サービスの提供開始から一定期間内に解約した場合の解約料をNTT西日本に支払う旨、提供卸電気通信役務の対象でないIP通信網サービス契約者回線の転用の場合における品目等変更及びそれに係る工事費支払いを行う旨(いずれもNTT西日本のみ)
①卸先電気通信事業者若しくはその利用者の権利若しくは義務に重要な関係を有する提供卸電気通信役務の提供条件又は②卸先電気通信事業者若しくはその利用者の権利若しくは義務に重要な関係を有する提供卸電気通信役務の提供の業務と併せて行う業務の条件に関する事項があるときは、その事項	<p>【①に係るもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置貸出サービス(NTT東日本のみ)、音声利用IP通信網サービス、端末設備貸出サービス、フレッツ・テレビ伝送サービス <p>【②に係るもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> リモートサポートサービス
有効期間を定めるときは、その期間	奨励金及び工事(契約者回線の移転)に関する費用の割引に係る有効期間 フレッツ・ADSL等から光回線へ移行する際の初期費用の割引に係る有効期間

【例：IP通信網サービスに係る提供条件等】

事項		主な提供料金(税別)等	
提供サービス		定額料金メニュー（平成27年2月から提供）	二段階定額料金メニュー（平成28年1月から提供）
提供料金	利用料金 （月額）		
	転用手続き費		
	工事費		
提供条件			
奨励金			

委員限り

1. 消費者保護ルール実施状況のモニタリングの実施を踏まえた事業者の取組改善の推進

- 平成27年の電気通信事業法の改正により充実した消費者保護ルール※¹の実施状況について総務省及び関係者が共有・検討・評価する「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を、年2回開催。
 - ※¹ 説明義務の充実、書面交付義務導入、初期契約解除制度導入、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置義務等の導入
- 平成30年6月の同会合では、平成29年度の苦情等分析※²、実地調査※³などの実施結果を議論し、7月に「平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」として取りまとめ。
 - ※² 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情の相談件数把握及び内容の分類整理
 - ※³ 利用者に扮した調査員が販売現場において具体的な説明の状況を調査等
- 本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に所要の改善指導を実施するとともに、業界団体に対し対応※⁴を要請。
 - ※⁴ 光卸サービス関連では、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会に対し、同委員会が作成した、勧誘時の説明等に係る業界ガイドライン(「重要事項説明項目とトーク集」)について、苦情状況等も踏まえ、必要な見直しを実施すること等、電話勧誘適正化の一層の推進に取り組むよう要請

2. 消費者保護ルールの検証の実施及びそれを踏まえた電気通信事業法の改正

- 平成30年10月、今後の消費者保護ルールの在り方について検討を行うため、「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG」を設置。
- 電気通信サービスに係る苦情・相談は高い件数で推移していること、とりわけFTTHの電話勧誘において、勧誘主体や勧誘目的について、利用者に誤解を与えるような勧誘が行われているとの苦情が多く寄せられていること等を背景として、平成31年1月、同WG及び「モバイル市場の競争環境に関する研究会」が、販売代理店の業務の適正性等の確保を内容とする「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」を取りまとめ。
- これを踏まえ、同年3月、販売代理店への届出制度の導入や、事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等を内容とする「電気通信事業法の一部を改正する法律案」が国会に提出され、令和元年5月に成立、公布。

- モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るための電気通信事業法の一部を改正する法律が令和元年5月10日に成立（同年5月17日公布）。

モバイル市場の競争の促進

■ 事業者間の競争が不十分

- ☞ 大手3社による寡占(シェア9割)
- ☞ 端末代金と通信料金が一体化し、利用者に分かりにくく不公平。

■ 競争を促進するための基本的なルールを整備

通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた困り込みの是正のための制度を整備。

販売代理店への届出制度の導入

■ 販売代理店への指導は一義的には事業者任せられ、行政の現状把握が不十分

■ 販売代理店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

販売代理店に届出制度を導入することで、販売代理店の不適切な業務の是正の実効性を担保。

事業者・販売代理店の勧誘の適正化

■ モバイル・FTTH等の苦情・相談は高い割合で推移

- ☞ 分野別の相談件数(2017年度)で見ると、「インターネット接続回線(FTTH含)」は3.3万件(3位)、「移動通信サービス」は2.4万件(8位)
(出典:全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET))

■ 利用者の利益の保護のためのルールを強化

自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止することで、利用者の利益の保護を強化。

● 販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、販売代理店についての事前届出制度を導入する。

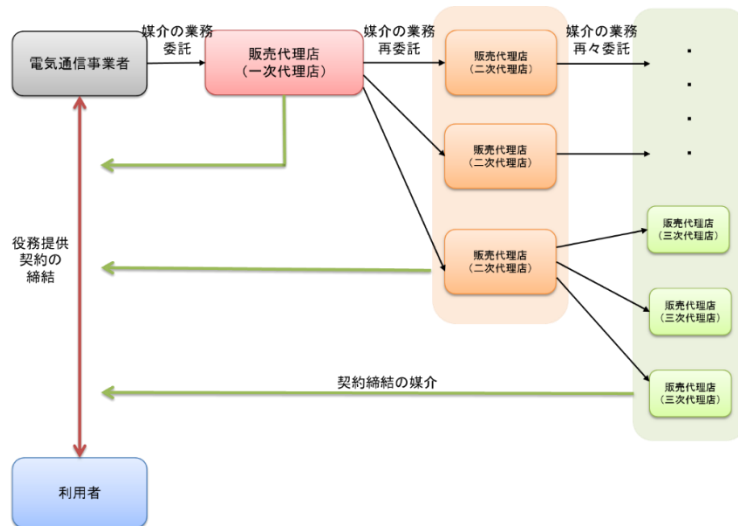
現状・課題

販売代理店への指導は一義的には事業者任せられており※、行政の現状把握が不十分。

- 現在、行政が販売代理店を迅速・的確に把握する手段がない。

(現在は、一部のみ電気通信事業者(携帯電話サービス、FTTHサービス等を提供する者のうち契約者数1万以上の者)からの報告により把握)

販売代理店の契約関係のイメージ



※ 電気通信事業法第27条の3において、電気通信事業者は、委託先の販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、指導等の措置を講じなければならない旨を規定。

改正法による措置

販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、行政が販売代理店を直接把握するための制度を整備。

- 一定の通信サービス※の契約の締結の媒介等の業務を行う販売代理店について、総務大臣に対する事前届出制度を導入。

※ 携帯電話サービス、FTTHサービス、ISPサービス、電話サービス等の一般向けサービス

届出事項

- ① 販売代理店の名称・住所・代表者氏名
- ② 取り扱う通信サービスの事業者名等
- ③ 直接の委託元(電気通信事業者又は販売代理店)の名称等
- ④ 取り扱う通信サービスの区分 等

- 販売代理店の迅速・的確な把握により、法の規定※の適切な履行の監督及びこれらの違反に係る業務改善命令の円滑な執行を担保。

※ 既存の規定: 提供条件の説明義務、不実告知等の禁止
 新たな規定: 改正内容(2)等

- 電気通信事業に関する利用者の苦情・相談が多数生じていることに対応し、**利用者の利益の保護のためのルールを強化する。**

現状・課題

近年、モバイル・FTTH分野に関する利用者からの苦情・相談は高い件数で推移。

- 苦情・相談の要因には、既存の利用者保護規律で対応できない次のような行為がある。

- ・ 勧誘主体等について誤解を与える勧誘
- ・ 勧誘目的であることを明示しない勧誘

【苦情の例】

「大手通信事業者からの電話だと思い契約したが、別の事業者だったので解約したい」「契約プランの変更と思ったら別会社との契約になっていた」

→ 利用者のニーズに応じたサービス選択を阻害

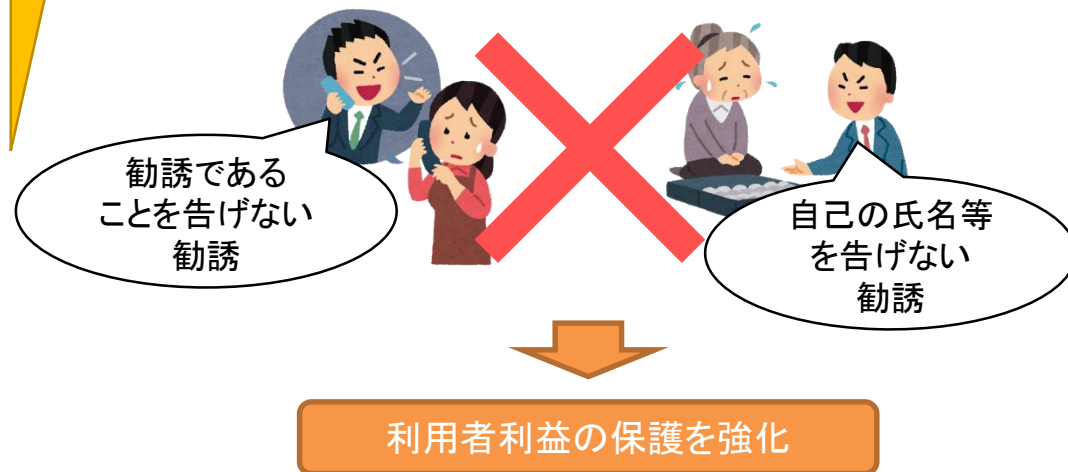
改正法による措置

利用者の利益の保護のためのルールを強化し、既存の利用者保護規律で対応できない課題に対処。

- 電気通信事業者又は販売代理店について、通信サービスの勧誘に先立って「自己の氏名若しくは名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為を禁止。

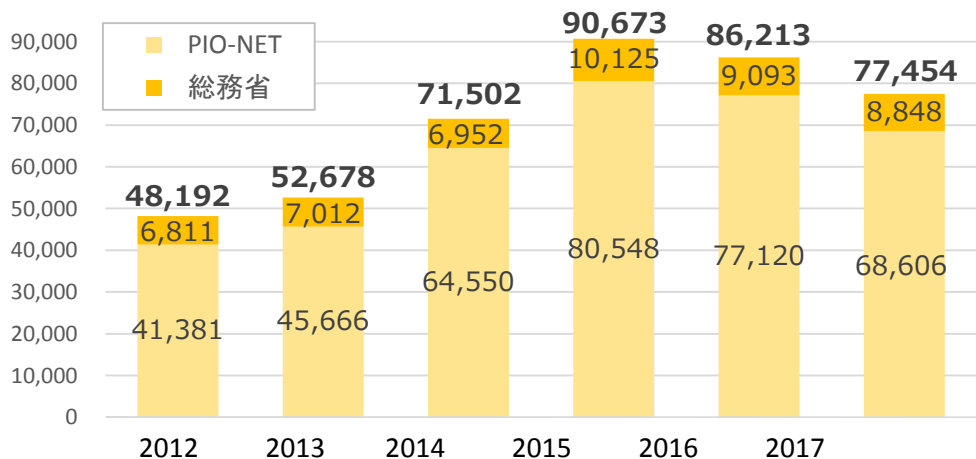
➤ 違反した場合は業務改善命令の対象

利用者の誤解を招く不適切な勧誘の是正



電気通信サービスに係る苦情相談件数

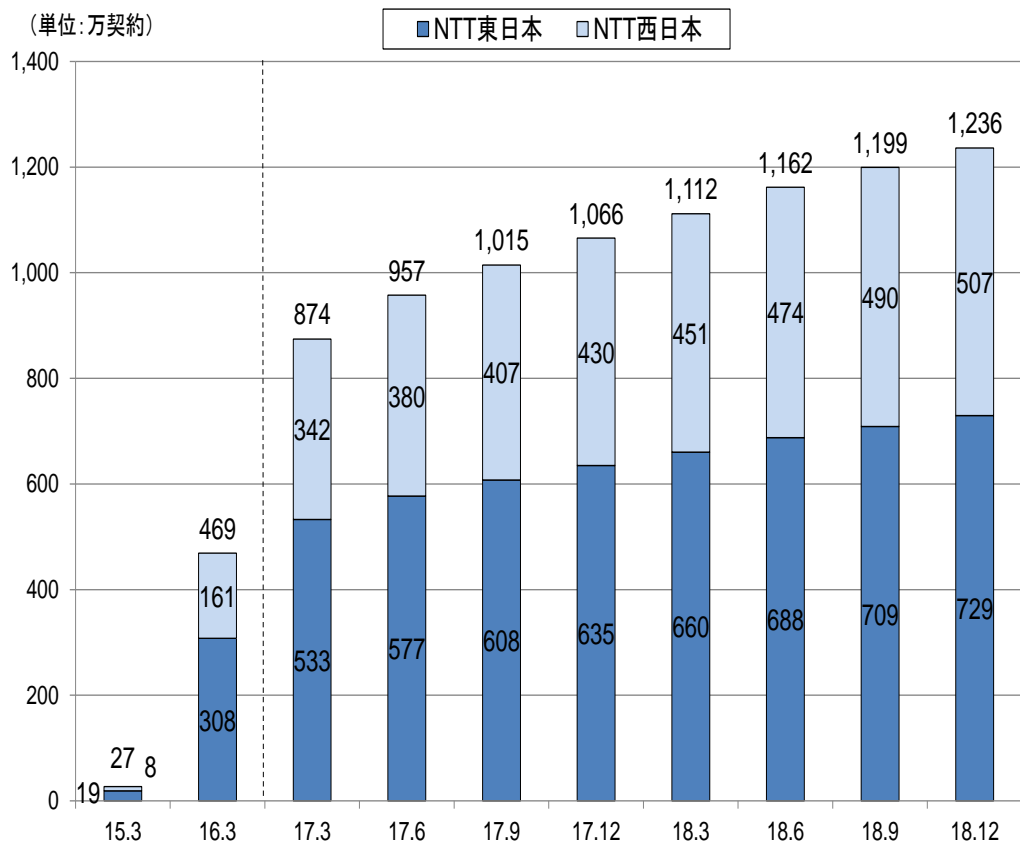
(全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)及び総務省)



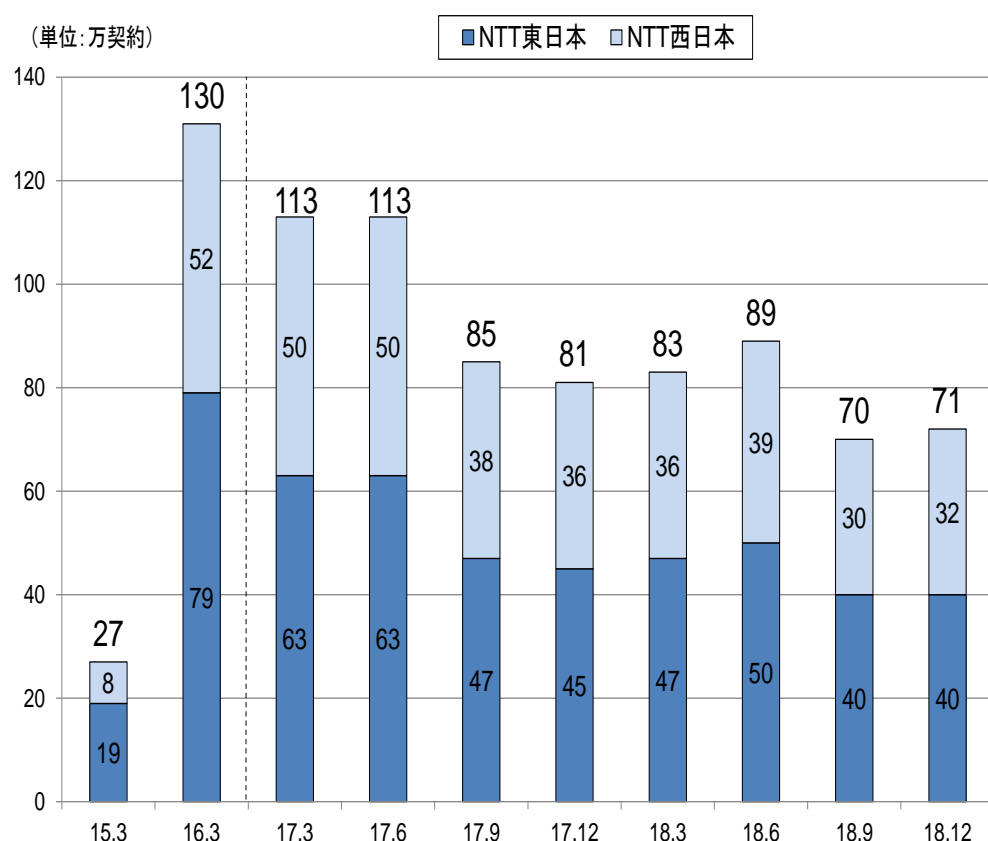
サービス卸の契約数・開通数

- **NTT東西合計の卸契約数は1,236万** (前期比+37万、前年同期比+171万) (2018年12月末)。NTT東西別で見ると、**NTT東日本は729万** (前期比+20万、前年同期比+94万)、**NTT西日本は507万** (前期比+17万、前年同期比+77万)。
- 直近の四半期(2018年10月~12月)の**NTT東西合計の卸開通数は71万** (前期比+1万、前年同期比▲10万)。NTT東西別で見ると、**NTT東日本は40万** (前期比±0万、前年同期比▲5万)、**NTT西日本は32万** (前期比+2万、前年同期比▲4万)。毎四半期の**卸開通数は、減少傾向**。

【卸契約数(NTT東西合計、NTT東西別)】



【毎四半期の卸開通数(NTT東西合計、NTT東西別)】



注: 卸契約数は、累計の卸開通数から累計の卸解約数を引いた数である。

出所: 「FTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務の提供に関して対応及び報告すべき事項について(要請)」に基づくNTT東西からの報告(2015.3)、電気通信事業報告規則に基づくNTT東西からの報告(2016.3以降)及びNTT提出資料

サービス卸の開通数(新規・転用別)

- **NTT東西合計の累計卸開通数**(1,553万)のうち、**新規は641万(41.3%**、前期比+1.2ポイント、前年同期比+6.0ポイント)、**転用^{*}は911万(58.7%**、前期比▲1.2ポイント、前年同期比▲6.0ポイント)。

(参考)NTT東日本:新規が379万(41.2%)、転用が541万(58.8%) NTT西日本:新規が263万(41.5%)、転用が371万(58.5%)

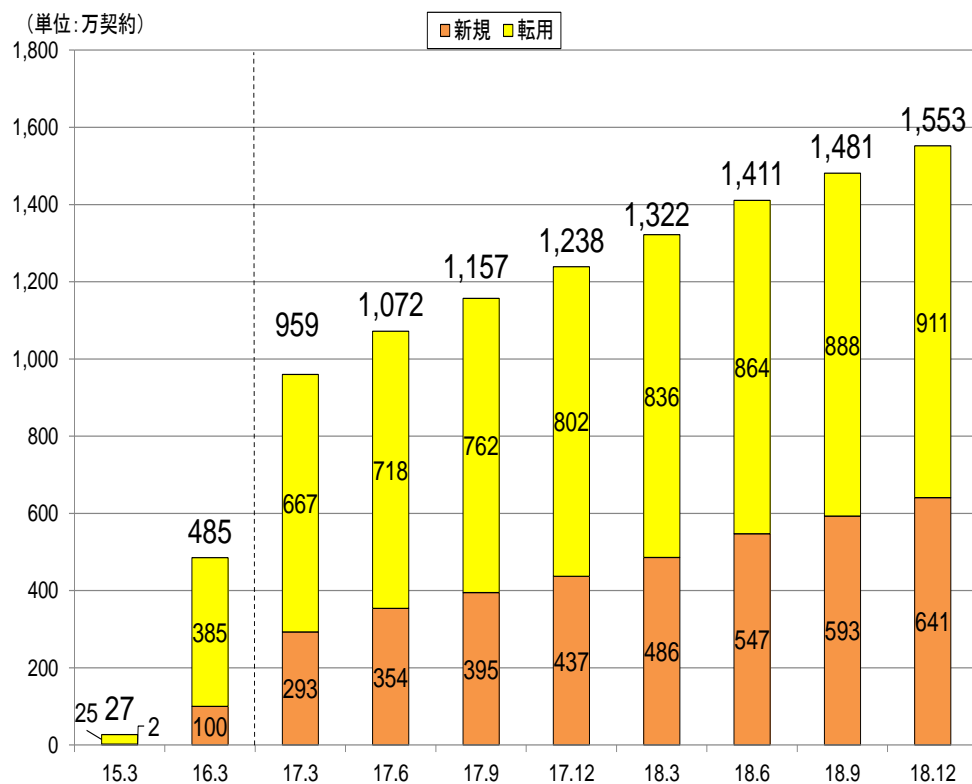
- **直近の四半期(2018年10月~12月)のNTT東西合計の卸開通数**(71万)のうち、**新規は48万(67.6%**、前期比+1.9ポイント、前年同期比+17.0ポイント)、**転用は23万(32.4%**、前期比▲1.9ポイント、前年同期比▲17.0ポイント)。

(参考)NTT東日本:新規が28万(70.0%)、転用が12万(30.0%) NTT西日本:新規が21万(65.6%)、転用が11万(34.4%)

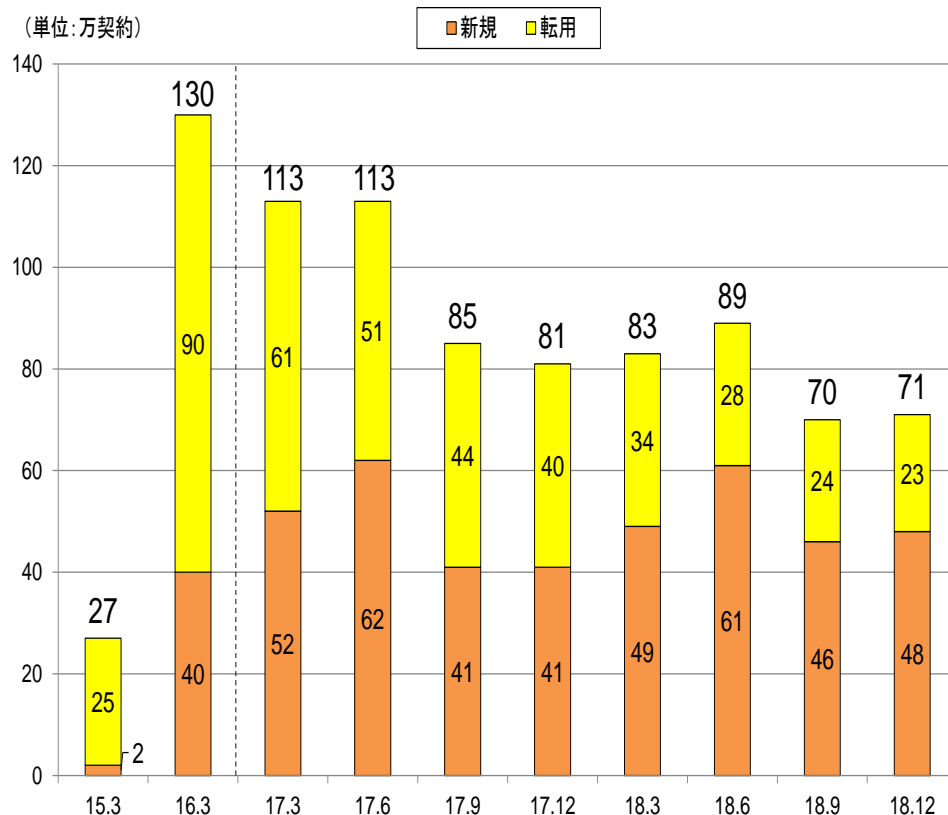
- 毎四半期の卸開通数は、**転用が減少傾向**である一方、**新規は40万超で推移**。

※転用:「フレッツ光」を利用中のユーザーが電話番号等を変更することなく卸先事業者の提供するサービスに切り替えること。

【累計卸開通数(NTT東西合計、新規・転用別)】



【毎四半期の卸開通数(NTT東西合計、新規・転用別)】

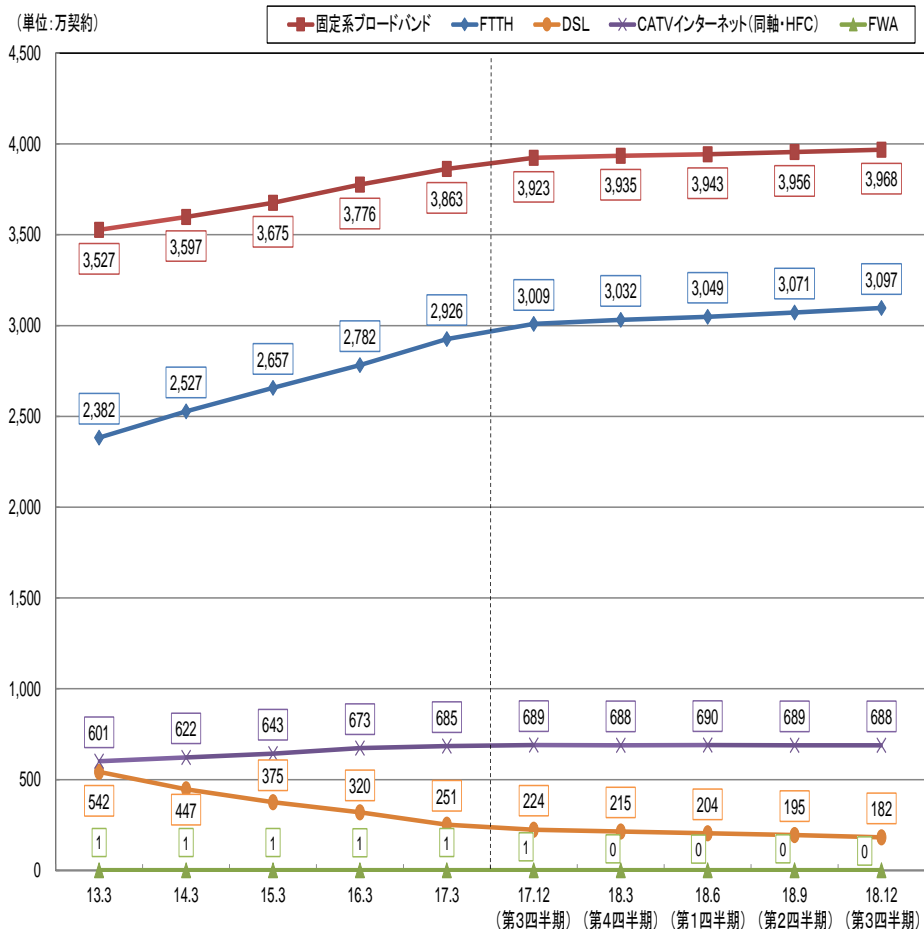


固定系ブロードバンドサービスの契約数

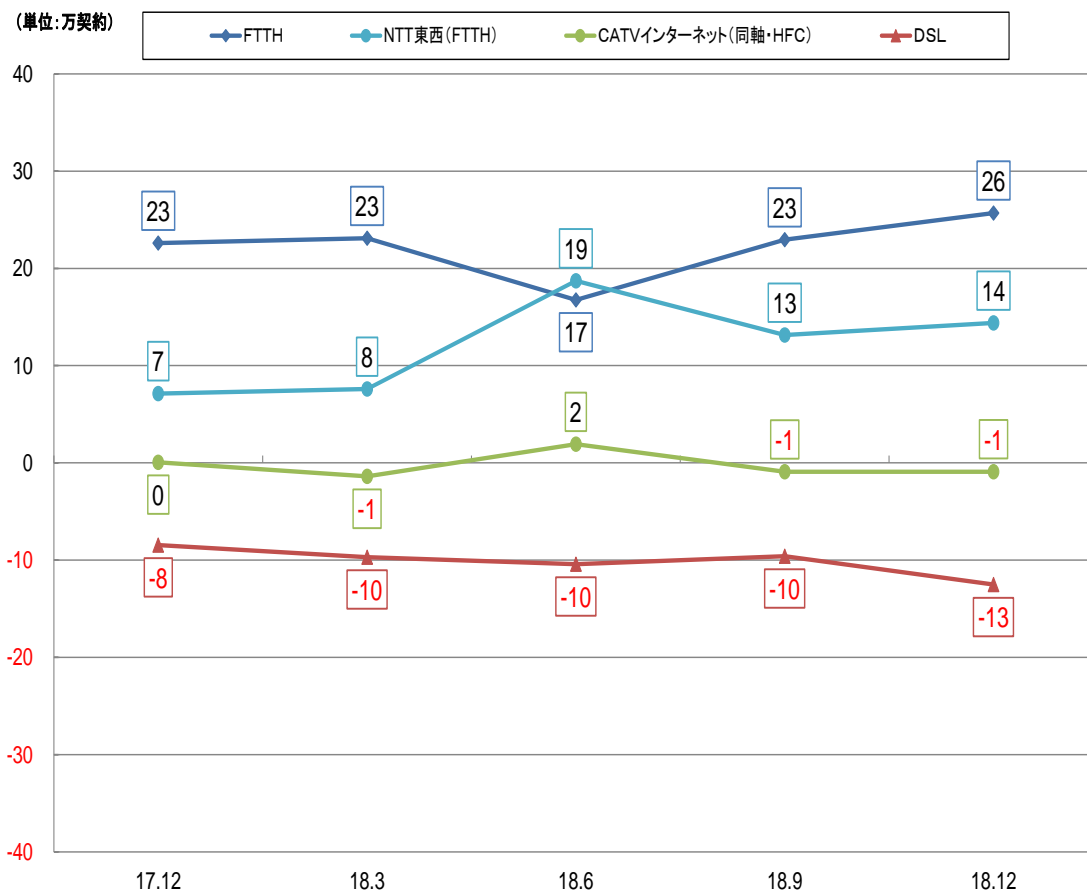
- 固定系ブロードバンドサービス※の契約数は**3,968万**(前期比+0.3%、前年同期比+1.1%)と**増加**(2018年12月末)。
- FTTHの契約数は**3,097万**(前期比+0.8%、前年同期比+2.9%)に増加し、固定系ブロードバンド契約数全体の**78.1%**(前期比+0.4ポイント、前年同期比+1.4ポイント)。**20万前後の純増**を維持。

※ FTTH、CATVインターネット、DSL及びFWAの合計。

【固定系ブロードバンドサービス契約数】



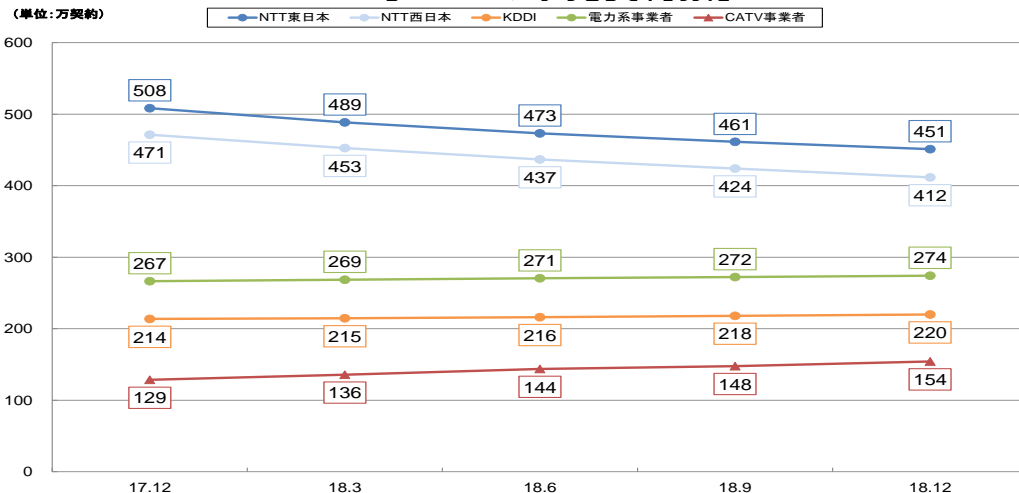
【固定系ブロードバンドサービス純増減数】



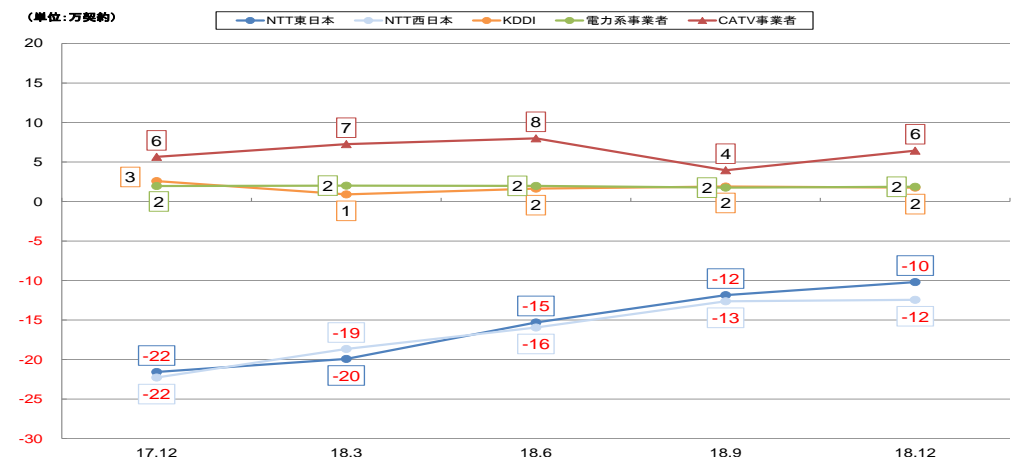
- サービス卸の増加に伴いNTT東西の小売契約数は減少している一方、CATV事業者の小売契約数※1は5万前後の純増を維持。
- NTT東西のシェア※2は27.9%（前期比▲1.0ポイント、前年同期比▲4.7ポイント）と減少傾向（2018年12月末）。KDDIのシェア※2は7.1%（前期比、前年同期比ともに±0ポイント）と横ばいで推移。オペテージのシェアは5.0%（前期比±0ポイント、前年同期比▲0.2ポイント）。

※1 卸電気通信役務の提供を受けて利用者に提供するものは含まない。 ※2 卸電気通信役務の提供に係るものを除く。

【FTTHの小売契約数】

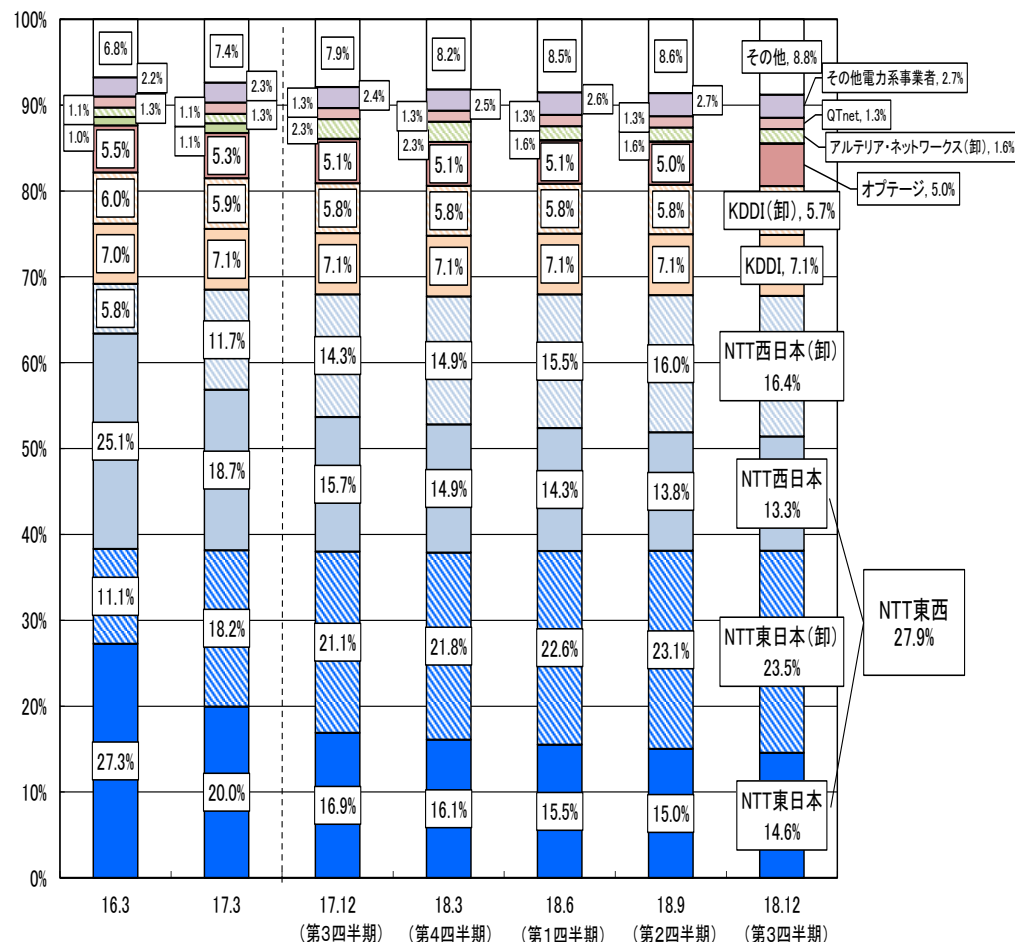


【FTTH小売契約数の純増減数】



注1: 卸電気通信役務の提供を受けて利用者に提供するものは含まない。
 注2: KDDIの契約数には、KDDI、沖縄セルラー、J:COMグループ及びCTCが含まれる。
 注3: 電力系事業者の契約数には、オペテージ、QTnet、STNet、エネルギー・コミュニケーションズ及びファミリーネット・ジャパンが含まれる。

【FTTH契約数における事業者シェア】



注1: KDDIのシェアには、KDDI、沖縄セルラー、J:COMグループ及びCTCが含まれる。
 注2: その他電力系事業者のシェアには、STNet、エネルギー・コミュニケーションズ及びファミリーネット・ジャパンが含まれる。

FTTHの提供形態別契約数

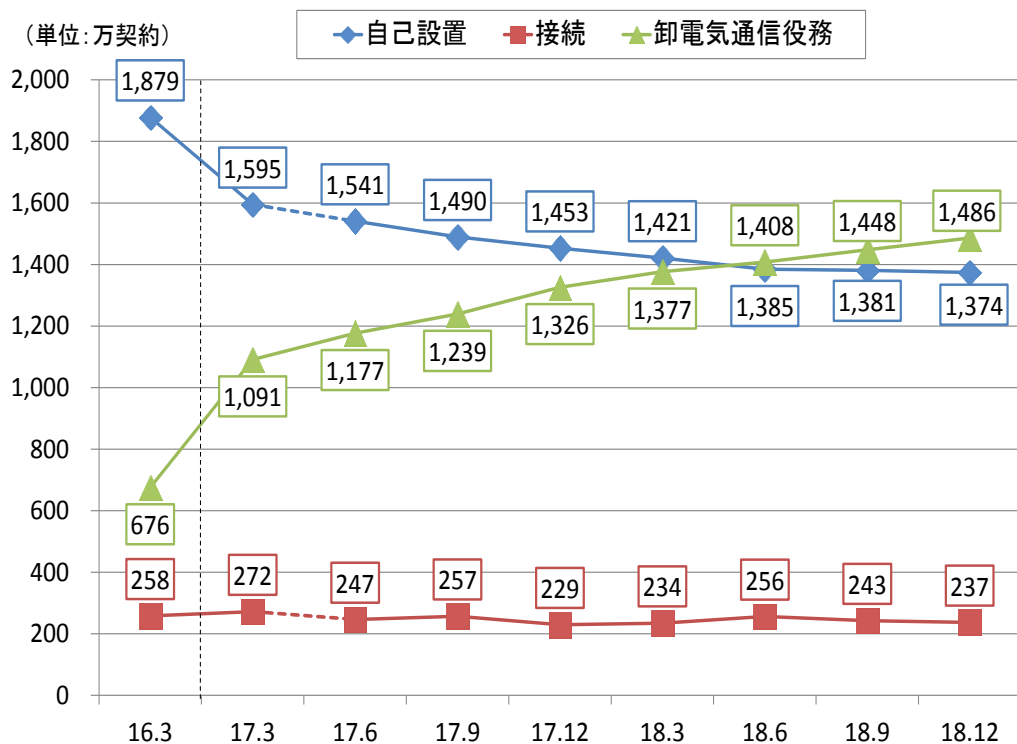
- FTTHの提供形態別※の契約数は、「自己設置」が**1,374万**(前期比▲7万)、「接続」が**237万**(前期比▲6万)、「卸」が**1,486万**(前期比+38万)となっている(2018年12月末)。
- 2016年度以降、「自己設置」型の減少及び「卸電気通信役務」型の増加が継続しているが、変動幅は減少傾向にある。

※「自己設置」:電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

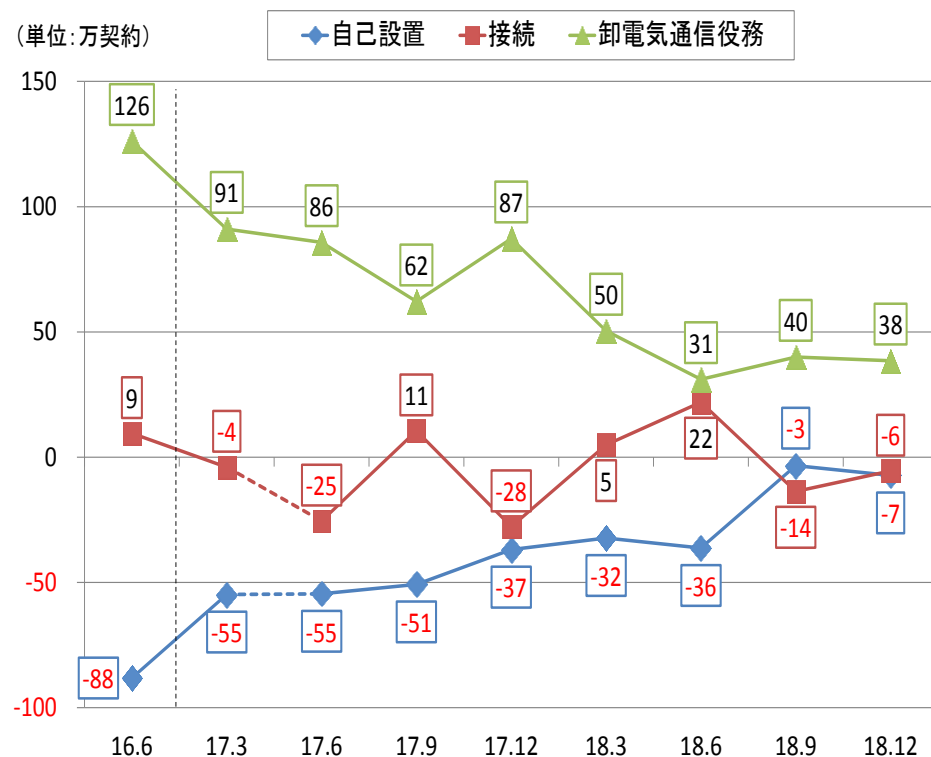
「接続」:電気通信事業者が接続料を支払って、他の電気通信事業者の加入光ファイバを利用し、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

「卸」:電気通信事業者が他の電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

【FTTHの提供形態別の契約数】



【FTTHの提供形態別契約数の純増減数】



注1:「自己設置」の契約数にNTT東西のサービス卸等の契約数は含まれない。

注2:「卸」の契約数の一部については、「自己設置」又は「接続」の契約数と重複がある。そのため、「FTTHの契約数」とは合計値が異なる。

「自己設置」及び「接続」の契約数の一部について当該重複の排除を行っており、2017年6月末以降においては重複排除可能な事業者が増加している。

			1利用者当たりの 接続料水準(コスト) ^{※1}	卸料金(額面)	利用者料金水準 ^{※1}
定額	戸建	NTT東日本			
		NTT西日本			
	集合	NTT東日本			
		NTT西日本			
二段階定額	戸建	NTT東日本			
		NTT西日本			

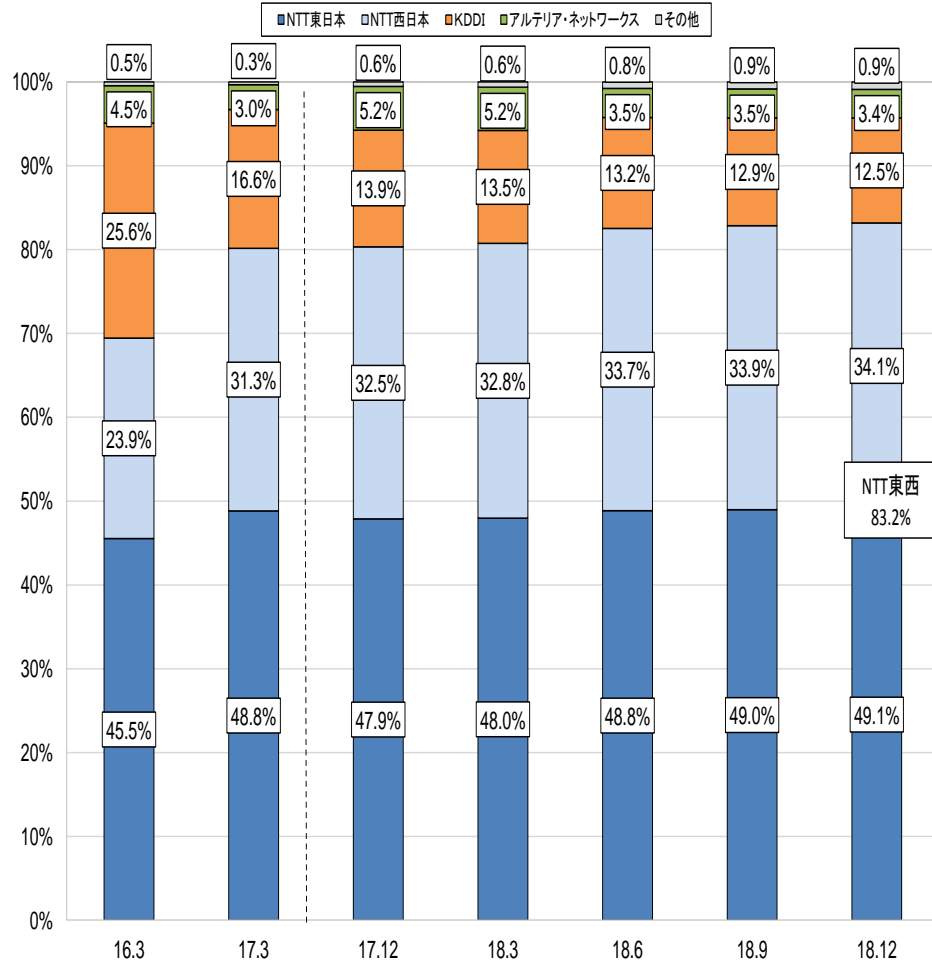
構成員限り

※1 「接続料と利用者料金の関係の検証に関する指針」による検証の結果に関する2019年3月20日付NTT東日本・西日本報告に基づく数値。
 接続料水準は、2019年度の適用接続料(申請中)及び当該接続料額の設定の前提である予測収容数を用いて算定されたもの。
 利用者料金水準は、原則割引を考慮して算定されたもの。
 定額・戸建の接続料水準は、フレッツ光ネクスト・ファミリータイプの提供を想定した場合の値。
 二段階定額・戸建の接続料水準は、フレッツ光ライト・ファミリータイプの提供を想定した場合の値。

FTTHの卸契約数における事業者シェア

- FTTHの契約数全体(3,097万)における卸契約数(1,486万)の割合は**48.0%**(前期比+0.9ポイント、前年同期比+3.9ポイント)(2018年12月末)。
- 卸契約数全体(1,486万)における割合は**NTT東西(1,236万)が83.2%**(前期比+0.3ポイント、前年同期比+2.8ポイント)、**KDDIグループ(186万)が12.5%**(前期比▲0.4ポイント、前年同期比▲1.4ポイント)、**アルテリア・ネットワークス(51万)が3.4%**(前期比±0ポイント、前年同期比▲1.8ポイント)となっている(2018年12月末)。

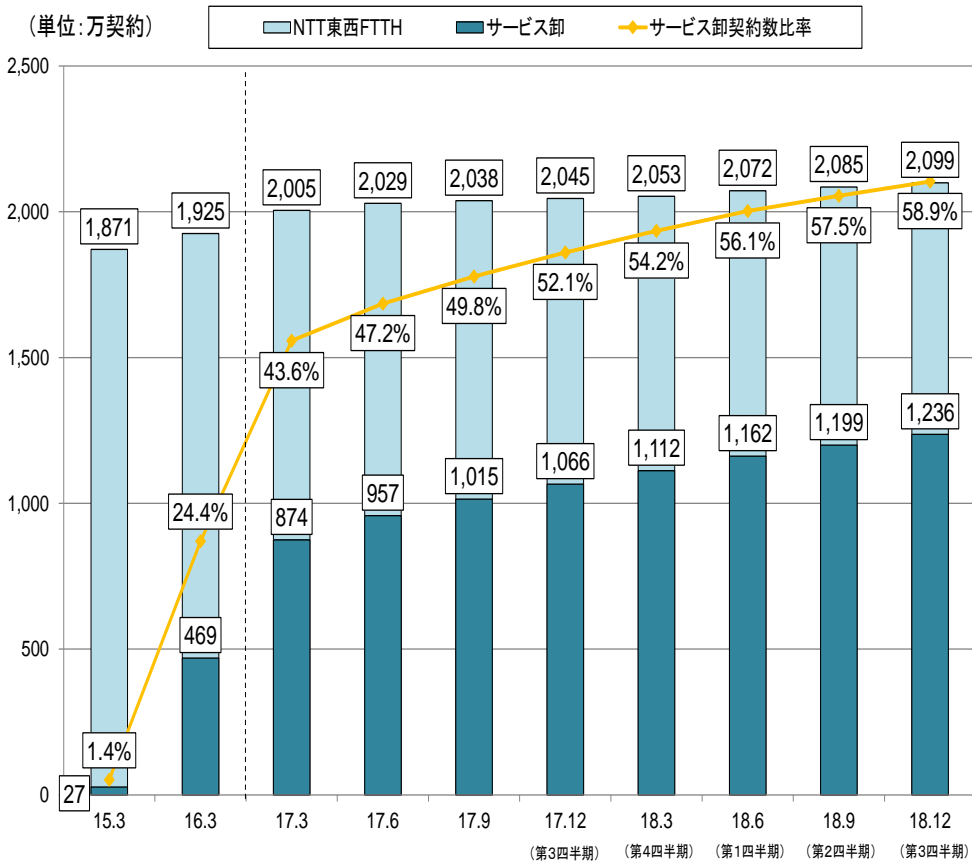
【FTTH卸契約数の卸元事業者別シェア】



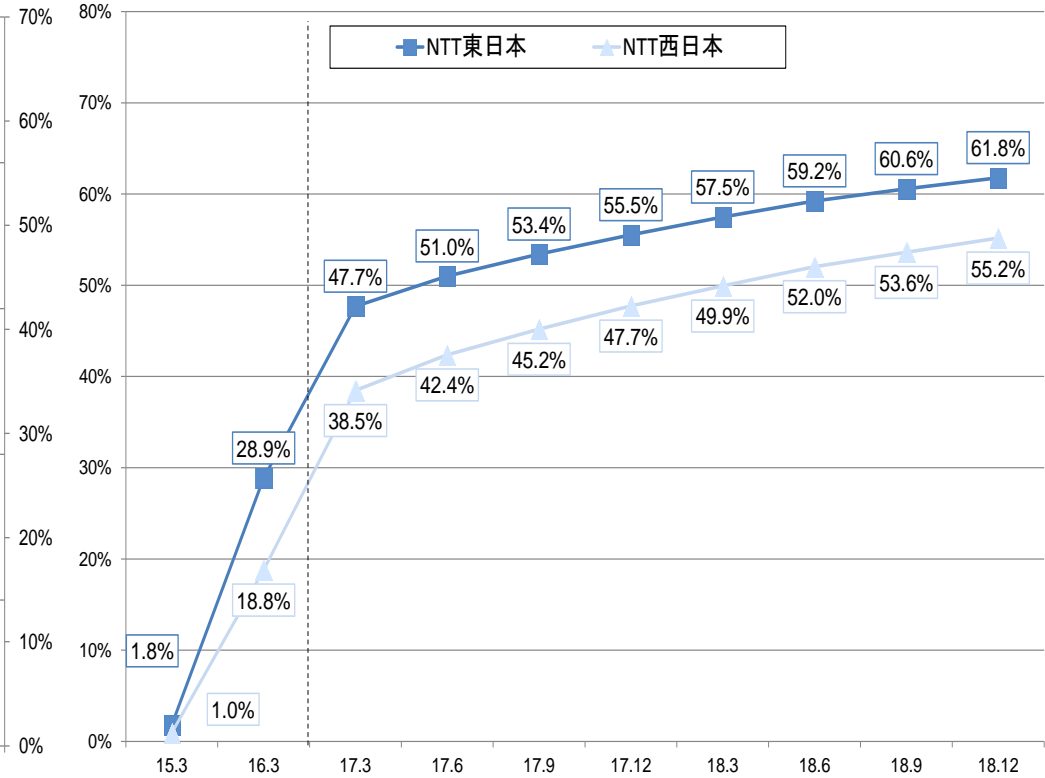
委員限り

- **NTT東西のFTTH契約数** (2,099万) における**サービス卸の契約数** (1,236万) の割合は**58.9%** (前期比+1.4ポイント、前年同期比+6.8ポイント) となっている。
- NTT東西別でみると、**NTT東日本のFTTH契約数** (1,181万) における**サービス卸の契約数** (729万) の割合は**61.8%** (前期比+1.2ポイント、前年同期比+6.2ポイント)、**NTT西日本のFTTH契約数** (919万) における**サービス卸の契約数** (507万) の割合は**55.2%** (前期比+1.6ポイント、前年同期比+7.5ポイント) となっている。

【FTTH契約数・サービス卸契約数割合】



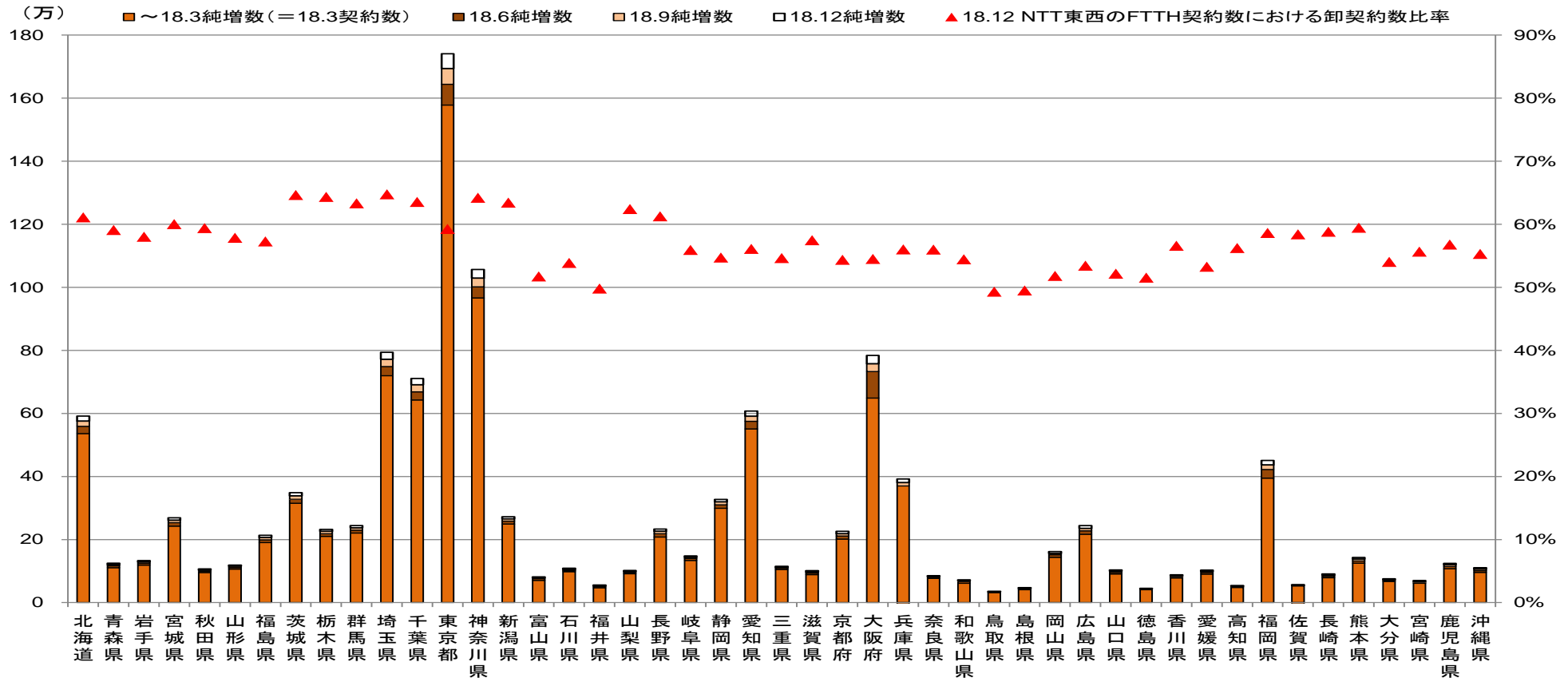
【NTT東西のFTTH契約数におけるサービス卸契約数割合】



出所: 「FTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務の提供に関して対応及び報告すべき事項について(要請)」に基づくNTT東西からの報告(2015.3)、電気通信事業報告規則に基づく報告(2016.3以降)

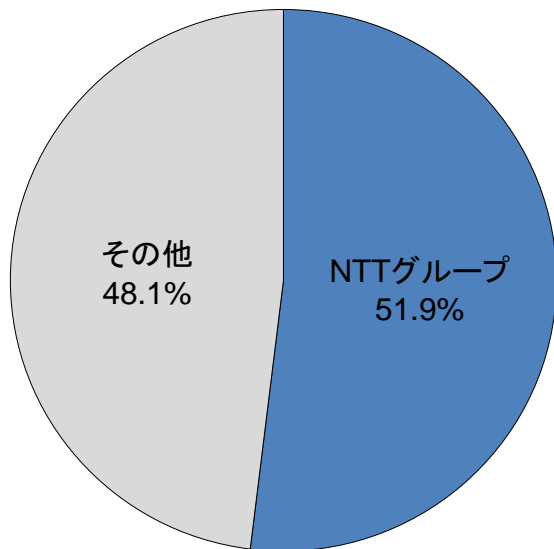
サービス卸の契約数(都道府県別)

- 都道府県別のサービス卸の契約数は、東京都(174万、前期比+5万)、神奈川県(106万、前期比+3万)、埼玉県(79万、前期比+2万)、千葉県(71万、前期比+2万)が70万を超え、北海道(59万、前期比+2万)では50万を超えている(2018年12月末)。
- 西日本地域においては、大阪府(78万、前期比+3万)の卸契約数が70万契約を超え、愛知県(61万、前期比+2万)が60万契約を超えているものの、全体として低い水準。引き続き、「東高西低」の傾向。
- 都道府県別のNTT東西のFTTH契約数におけるサービス卸の契約数の割合は、東日本地域においては半分以上の県で60%を超えている一方、西日本地域では概ね55%前後となっている。



- 卸契約数全体(1,236万)におけるNTTグループ(NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ及びNTTぷらら)への卸契約数(642万)の割合は**51.9%**(前期比+0.1ポイント、前年同期比+1.2ポイント)と**過半**を占めている。
- 事業者形態別では、**MNO**(NTTドコモ及びソフトバンク)への卸契約数(889万)が**71.9%**(前期比+0.3ポイント、前年同期比+1.7ポイント)、次いで**ISP**(エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ、ビッグロブ、ソニーネットワークコミュニケーションズ等)への卸契約数(252万)が**20.4%**(前期比▲0.7ポイント、前年同期比▲2.2ポイント)。**MNOの比率が継続的に高まっている。**

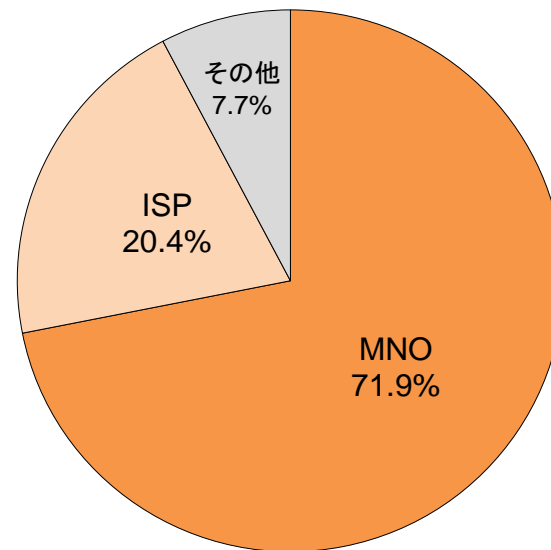
【NTTグループ】



(参考)NTTグループのシェアの推移

	2017.12	2018.3	2018.6	2018.9	2018.12
NTTグループ	50.7%	51.1%	51.6%	51.8%	51.9%

【事業者形態別】



(参考)MNO/ISPのシェアの推移

	2017.12	2018.3	2018.6	2018.9	2018.12
MNO	70.2%	70.7%	71.3%	71.7%	71.9%
ISP	22.6%	21.9%	20.9%	21.1%	20.4%

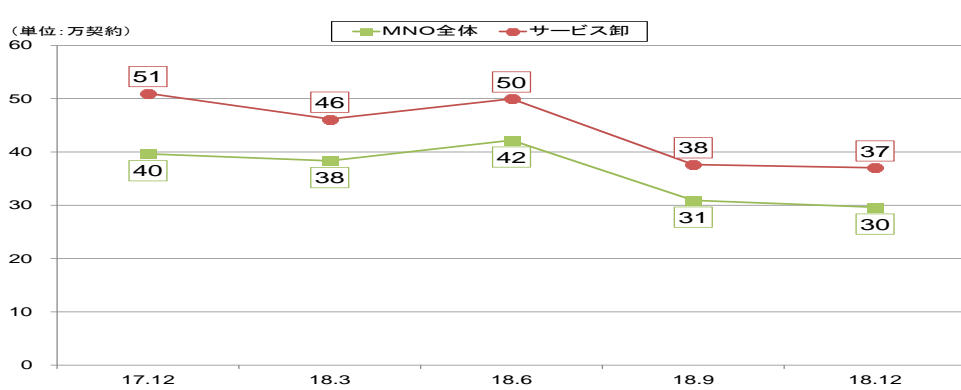
注:「その他」に分類される事業者においても「NTTグループ」又は「ISP」に該当する事業者は存在する。

出所:電気通信事業報告規則に基づくNTT東西からの報告及びNTT西日本提出資料に基づき作成

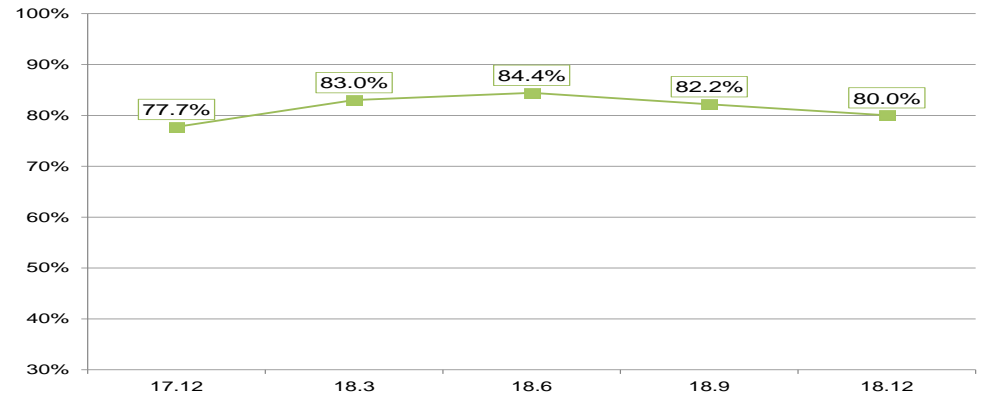
- サービス卸の契約数の純増数(37万、前期比▲0.6万、前年同期比▲14万)のうち、MNOへの卸契約数の純増数は30万(前期比▲1万、前年同期比▲10万)(2018年12月末)。

- サービス卸の卸契約数の純増数におけるMNOへの卸契約数の純増数の割合は80.0%(前期比▲2.2ポイント、前年同期比+2.3ポイント)。

【MNO卸契約数の純増数】



【サービス卸純増数におけるMNO卸契約純増数の割合】



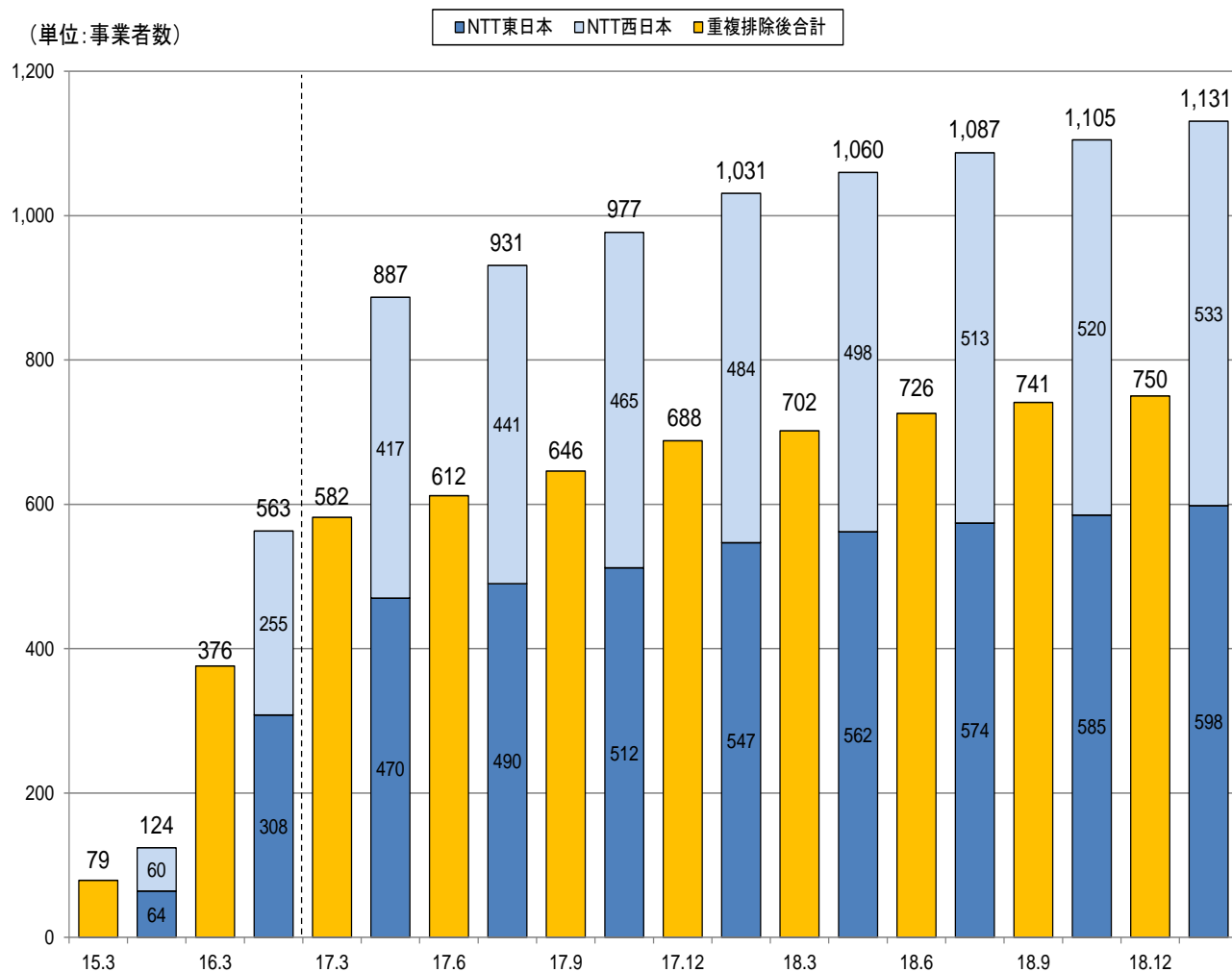
- 卸契約数が3万以上の卸先事業者^(18者)の卸契約数は、NTT東西の卸契約数全体の**90%以上**を占めている。

委員限り

サービス卸の卸先事業者数

● **卸先事業者数**※は、NTT東西の両者から卸電気通信役務の提供を受けている事業者の重複を排除した場合には**750者**（前期比+9者、前年同期比+62者）（2018年12月末）。重複を排除しない単純合算の場合では1,131者（前期比+26者、前年同期比+100者）。

（参考）NTT東西両者から卸電気通信役務の提供を受けている事業者：381者 NTT東日本のみの事業者：217者 NTT西日本のみの事業者：153者



※ 再卸先事業者は含まれない。

【事業者の分類】

● MNO	： 2者（前期比±0者）
● CATV事業者	： 76者（前期比+1者）
● ISP・MVNO事業者	： 531者（前期比+4者）
● その他事業者	： 141者（前期比+4者）
合計	： 750者（前期比+9者）

出所：「FTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務の提供に関して対応及び報告すべき事項について（要請）」に基づくNTT東西からの報告（2015.3）、電気通信事業報告規則に基づくNTT東西からの報告（2016.3以降）及び各社届出情報