

総務省総合通信基盤局長

竹内 芳明 殿

西日本電信電話株式会社

代表取締役社長 小林 充佳

貴省からの「「指定設備卸役務の卸料金の検証の運用に関するガイドライン」に基づく検証の実施について（通知）」（令和2年10月27日 総基料第270号）に基づき、別紙の通り報告いたします。

## その他の検証

a) [接続料相当額]を算定し、b) [卸料金]の差分において回収しようとしている費用項目について、指定事業者において差分の妥当性を自ら検証

- 光サービス卸の卸料金で回収するコストとしては、1ユーザあたりの接続料相当額に加え、主に光サービス卸の運営に係るコスト及び卸先事業者の支援に係るコストがあります。
  - 具体的には、光サービスの運営に係る共通コストとして、「注文受付」「契約管理」「料金請求」「問合せ対応」「開発・企画」に加え、卸先事業者の支援に係るコストとして、「卸先事業者向け支援」「奨励金※」「割引」といった光サービス卸に特化したコストがあり、各々、次頁以降に記載する通り、定常業務に加え、個別対応等にて発生する業務や有事等における対応等において、多大な稼働や開発が生じており、2019年度の概算値として1ユーザあたり[ ]程度は生じていると見込んでいるところです。
  - また、
    - これまで光サービス卸の提供開始にあたり、新たなスキームとなるフレッツ光からの「転用」の実現を含めた光サービス卸提供のための基盤システムの開発や、サービス提供開始後にも「注文受付～工事手配までの納期短縮に向けたビジネス系サービスの受付センタ拡充（2017年度）」、「事業者変更」の導入によるシステムの大規模改修（2019年度）」等、累次の開発や稼働を要してきていること
    - 今後も、既存の卸先事業者からの様々なご要望への対応・支援、卸先事業者の増加に伴う事業の立ち上げ期における導入サポート業務、東西間の運用差分の解消、事業者変更のような新たなスキームの導入等に取り組んでいくこと、また、設備の老朽化や技術の進展に伴う設備投資等を踏まえる必要があること
    - 光サービス卸料金は、サービス提供料金として、コストの変動に応じて料金をリニアに増減させるものではないこと
- といった点を踏まえると、2019年度における卸料金と接続料相当額との差額（[ ]）は接続料相当額に含まれない光サービス卸の運営に係るコストや卸先事業者の支援に係るコスト等の要素を考慮すれば、金額として十分とは言えないものの妥当なものと考えます。

※ 例えば、新規獲得にあたり[ ]/ユーザ（[ ]）を卸先事業者  
に支払っており、これを48カ月（「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具  
体例について」（2019年6月28日総務省殿公表）参照）で除すと1カ月あたり[ ]

## その他の検証

a) [接続料相当額]を算定し、b) [卸料金]の差分において回収しようとしている費用項目について、指定事業者において差分の妥当性を自ら検証

- 当社は今後も、Society5.0等の実現に向けては、遠隔医療や遠隔教育といった社会基盤やIoT・AI等を活用した産業基盤を築いていくことが必要であり、そのために当社としては、個々の要望に応じたサービスメニューの提供※により、新たな価値創造に挑戦するスタートアップや異業種企業、地方創生に取り組む企業等を支援していく考えです。

その中で、料金面においても、市場環境等を踏まえた卸料金の追加値下げを検討しているところです。

※ 例えば、アプリケーション用のサーバからIoT端末まで運営サポートとセットで提供することでIoTを推進する卸先事業者の支援等を検討

## その他の検証

a) [接続料相当額]を算定し、b) [卸料金]の差分において回収しようとしている費用項目について、指定事業者において差分の妥当性を自ら検証

### 1. 光サービス卸の運営に係るコスト

#### (1) 注文受付（主にシステムコスト・人件費）

##### □ 定常業務

- ・ 卸先事業者より受注したサービスに関する注文内容確認  
（2019年度総注文数：約           ）
- ・ 注文内容に基づく工事日調整・工事部門へ設計、構築の検討依頼等
- ・ 番地等が特定できない住所の登録（ルーラルエリア、新興住宅、新築マンション等）
- ・ 開通工事に向けたマンション共用部への入室手配（入館申請等）
- ・ 注文受付システムのメンテナンス、アップデート  
（画面変更、支援メニューの追加等に伴う情報連携データの項目追加、卸先事業者とのシステム連携）

##### □ 個別対応等にて発生する業務

- ・ 注文内容の修正対応  
（卸先事業者へ個別連絡）
- ・ ケーブル敷設工事等が必要となった場合における卸先事業者への通知、及び敷設工事完了後の連絡
- ・ 卸先事業者からのオーダー投入に関する質問対応

##### □ 有事等の際における対応

- ・ 卸先事業者のシステムトラブル発生時における、罹障範囲の確認及び復旧対応

## その他の検証

a) [接続料相当額]を算定し、b) [卸料金]の差分において回収しようとしている費用項目について、指定事業者において差分の妥当性を自ら検証

### (2) 契約管理（主にシステムコスト・人件費）

#### □ 定常業務

- 契約情報(2019年度末：約574万契約)の管理  
（契約者名、設置場所、連絡先、付加サービス、オーダ履歴、卸先事業者名、契約開始日等）
- 契約情報管理システムのメンテナンス、アップデート  
（注文受付側のアップデートと同期させた対応）
- 卸先事業者(2019年度末：566事業者)との契約管理  
（メニュー追加・事業者変更に伴う合意形成や契約書変更、再卸先事業者の有無、契約開始日等）

#### □ 個別対応等にて発生する業務

- 卸先事業者の契約情報の変更  
（契約者名、設置場所等）
- Web受付システムの高度化  
（本人へのなりすまし防止に向けた転用承諾サイトの認証ロジックの高性能化等（不正ログ検出、アクセス禁止機能の追加等））

#### □ 有事等の際における対応

- 自然災害発生時における減免対象ユーザ等の特定・管理または解除
- 卸先事業者が契約解除となった場合における卸先事業者のお客様のサポート  
（DM等による案内や、弁護士等との事業譲渡の調整）

## その他の検証

a) [接続料相当額]を算定し、b) [卸料金]の差分において回収しようとしている費用項目について、指定事業者において差分の妥当性を自ら検証

### (3) 料金請求（主にシステムコスト・人件費）

#### □ 定常業務

- ・ 月次での卸先事業者毎の卸料金計算、請求書・請求内訳発行、収納管理
- ・ 奨励金の支払対象の確定、料金計算、支払処理
- ・ 料金請求システムのメンテナンス、アップデート

#### □ 個別対応等にて発生する業務

- ・ 未納・支払遅延の卸先事業者への対応（督促、分割等）

#### □ 有事等の際における対応

- ・ 卸先事業者が被災した際の減免処理、支払期限延長等の対応
- ・ 減免等の対象となる卸先事業者のお客様の特定、及び減免額の算定

### (4) 問合せ対応（主に人件費）

#### □ 定常業務

- ・ 卸先事業者向けサポートセンタの運営  
（ポータルサイトの使い方、システムの設定・入力方法等）
- ・ 卸先事業者からの請求料金や奨励金の確認依頼に基づく対応
- ・ 卸先事業者の要望や問合せ等に対応する一元受付センタの運営

#### □ 個別対応等にて発生する業務

- ・ 卸先事業者からの依頼に基づくデータ抽出・提供
- ・ 卸先事業者のお客様からの卸先事業者に関する問合せ対応

#### □ 有事等の際における対応

- ・ 本人へのなりすましへの対処  
（お客様からの契約内容確認→当社フレッツ光への戻し対応）

## その他の検証

a) [接続料相当額]を算定し、b) [卸料金]の差分において回収しようとしている費用項目について、指定事業者において差分の妥当性を自ら検証

### (5) 開発・企画（主に人件費）

#### □ 定常業務

- 新たなサービス卸の検討（フレッツ 光ライトプラス、卸先事業者の要望に応じたサービスメニュー等）
- 奨励金や割引、サポートメニューの検討
- 卸先事業者への周知（サービス、奨励金、システム変更等）
- 関係団体（テレサ協 FVNO委員会、消費者支援連絡会等）対応
- 開通率の向上、注文受付～工事手配までの納期短縮に向けた検討

#### □ 個別対応等にて発生する業務

- 法令改正に伴う卸先事業者対応
- 事業者変更等の新たなスキーム変更によるシステム開発・検証等

#### □ 有事等の際における対応

- 自然災害発生時の罹災状況の管理・報告

## その他の検証

a) [接続料相当額]を算定し、b) [卸料金]の差分において回収しようとしている費用項目について、指定事業者において差分の妥当性を自ら検証

### 2. 光サービス卸の卸先事業者の支援に係るコスト

#### (1) 卸先事業者向け支援（主に人件費）

##### □ 定常業務

- ・ 面的な地場の卸先事業者のビジネス支援  
（トークスクリプト作成支援、販売促進チラシの雛形提供等）
- ・ 卸先事業者の不適切営業防止に向けた取り組み

##### □ 有事等の際における対応事項

- ・ 卸先事業者の不適切営業が発覚した場合のヒアリング・是正対応  
（営業行為のモニタリング、及び活動内容に基づく指導等）
- ・ 卸先事業者とお客様間でのトラブル対応支援

#### (2) 奨励金（光サービス・付加サービス）

- ・ 光回線、及び付加サービスの新規販売、付加サービスとのセット販売に対して奨励金を設定  
（を実施。光回線新規奨励金：  
)

#### (3) 割引（工事費）

- ・ 光サービスの移転工事費
- ・ Bフレッツ、及びフレッツ・光プレミアムからの移行工事費
- ・ 2018年6月より、フレッツ・ADSL、フレッツ・ISDNからの移行工事費を開始し、その後もINSネット64、他社DSL、他社CATVと対象範囲を拡大



## 時系列比較による検証

$\alpha$ ) [接続料相当額]、 $\beta$ ) [卸料金の額]、 $\gamma$ ) [小売料金の額]について、直近3年間の額を時系列で比較し、コストの変動が適切に卸料金に反映されているか、反映されていない場合には、どのような事由があるかについて、指定事業者自ら検証

- 卸料金は、産業構造の変容やライフスタイルの変化に伴う需要の動向、付加価値サービスも含めた競争状況、市場価格等の市場環境等、コスト以外の様々な要素も勘案して決定しており、当社は光サービス卸開始以降、これまで2度にわたり値下げしています。

具体的には、別表の通り、  
値下げしています。

- 1ユーザあたりの接続料相当額については、戸建については2017年度が2019年度ではの低減、集合については2017年度が2019年度ではの低減となっています。  
これに2019年度における会計制度変更による影響を除いた実質的な低減は、戸建が、集合がとなっており、卸料金値下げとの差は戸建が、集合がと近似しています。
- 加えて、当社としては、上述の通り、卸料金は、需要動向、競争状況、市場価格等の市場環境等、コスト以外の様々な要素も勘案して決定しており、
  - IoTの活用等通信の利用形態・用途の多様化やモバイルのオフロードの進展等によるインターネットトラフィックの増加傾向の継続（直近3年間で3割以上の伸び）を背景に、料金の低廉化だけでなく通信品質の向上を求める声が高まる中、都市部を中心に競合事業者が大容量・高速サービスを開始したことを踏まえ、当社においても注文受付、契約管理システム等への投資を行い、1G超サービスの提供を開始し、これらの市場環境、競争状況の変化に対応してきていること
  - 「Webシステムの高度化によるなりすまし防止機能の導入（2016年度）」、「注文受付～工事手配までの納期短縮に向けたビジネス系サービスの受付センタ拡充（2017年度）」、「ADSLやISDNからの移行施策による割引開始、これに伴うシステム開発（2018年度）」、「「事業者変更」の導入によるシステムの大規模改修（2019年度）」等の接続料以外の部分でコストの増加要素が生じていること
  - 設備の老朽化や技術の進展に伴う設備投資、今後も卸先事業者から様々なご要望を受けていく必要があることといった観点も踏まえれば、2017年度～2019年度におけるコストの変動と卸料金の関係は適当と考えます。

## 時系列比較による検証

$\alpha$ ) [接続料相当額]、 $\beta$ ) [卸料金の額]、 $\gamma$ ) [小売料金の額]について、直近3年間の額を時系列で比較し、コストの変動が適切に卸料金に反映されているか、反映されていない場合には、どのような事由があるかについて、指定事業者自ら検証

- また、前述と同様の要素・観点に加え、新型コロナウイルス感染症の拡大により、当社としても社会全体の動きに合わせた卸先事業者の要望への対応が必要となることや将来の不透明度が増している中で2019年度と同額としている2020年度の卸料金は適当であると考えます。
- 当社は今後も、Society5.0等の実現に向けては、遠隔医療や遠隔教育といった社会基盤やIoT・AI等を活用した産業基盤を築いていくことが必要であり、そのために当社としては、個々の要望に応じたサービスメニューの提供※により、新たな価値創造に挑戦するスタートアップや異業種企業、地方創生に取り組む企業等を支援していく考えです。

その中で、料金面においても、市場環境等を踏まえた卸料金の追加値下げを検討しているところです。

※ 例えば、アプリケーション用のサーバからIoT端末まで運営サポートとセットで提供することでIoTを推進する卸先事業者の支援等を検討

戸建<sup>※1</sup>

【参考】

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
①小売料金				
②卸料金				
③1ユーザあたり 接続料相当額				
差分（①－②）				
差分（②－③）				

集合<sup>※2</sup>

【参考】

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
①小売料金				
②卸料金				
③1ユーザあたり 接続料相当額				
差分（①－②）				
差分（②－③）				

全体平均<sup>※3※4</sup>

【参考】

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
①小売料金				
②卸料金				
③1ユーザあたり 接続料相当額				
差分（①－②）				
差分（②－③）				

※1 フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ

※2 フレッツ 光ネクスト マンションタイプの各方式・プランの加重平均

※3 ※1と※2に加え、フレッツ 光ライト ファミリータイプを含めた加重平均

※4 フレッツ 光クロスは、2019年度末時点で卸提供を実施していないことから含まれていない

(注) 小売料金の2017年度～2019年度は、「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）」の値を記載。2020年度は、2020年度接続料の認可申請時に行った「接続料と小売料金との関係の検証（スタックテスト）」の値を記載。卸料金の2017年度～2019年度は、「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）」の値を記載。2020年度は、2021年2月9日現在の金額を記載。

接続料相当額は、各年度の適用接続料を実績収容数で除した値。また、接続料を設定していない設備についても加算した値を記載。