

競争セーフガード制度の運用に関する意見について

住 所

氏 名

連絡先

<匿名、匿住所希望>

1 経 過（事実関係）

（1）平成16年に現住所に転居

当時、NTT・[]電力・[]ケーブルテレビからネット接続するしかなく、プロバイダーに従来使用していた「@nifty」が選べるのは NTT 以外になかったため、入居と同時に NTT の B フレッツに決め、同社の光電話を同時に利用開始した。

（2）光電話の利用開始

旧住所（[]）のときと同番号を希望したが、局が違うとのことで新番号に変更になった。NTT が提示した5つ程度の番号から、同社が一番先に提示した、[]という覚えやすく、[]など人から好まれる番号を利用することとした。その時、光電話専用番号であることを伝えられたと記憶しているが、何が普通の番号と違うのか尋ねても十分な説明がなく、引っ掛かるところが残ったまま同番号を利用開始することとした。

（3）KDDI への変更

平成21年3月、居住マンションにおいて KDDI の利用が可能となった。居住マンションにおいては NTT 利用者が多く、電話の音質やネットの速度の低下が見られたこと、KDDI の方が料金も安かったことがあり、NTT から KDDI に変更することとした（3月末～4月中旬）。

①KDDI の当初の説明では、同一番号を利用するためには、一度固定電話に戻さなければならず、それを NTT に電話して行い、それができたら連絡を下さいとのことだった。（この時点で KDDI の担当者は私の番号が光専用であることを知らなかった。）工事には1万円必要だとか言われるかもしれませんが、法令で3000円までしか取れないことになっていますから心配ありませんと言われた。

②NTT（116）に電話したところ、1万円の工事代が必要ですと言われ、マンションには管理人がいることを説明したが、工事当日の立会を求められた。また、私の電話番号は光電話専用番号であるため電話番号が変わると言われた。この最終的

な回答があるまで、たびたび会話を中断して待たされた。電話番号が変わるのは困ること、当初にそんな説明はなかったと言ったが、専用番号なので帰るしかないとのことだった。納得できない部分があったが、感情的にどうしても NTT から KDDI に変更してやろうという気持ちになったため、結局、電話番号を変えることとし、当日の立会もすることとせざるをえないまま、工事の予約をした。

③KDDI に尋ねようと思っていたところ、同社の営業担当から電話があった。②の経過を説明したところ、電話番号が変わってよいのならば、KDDI 側で工事ができるとのことであり、NTT への工事予約を取消すように言われた。（ただし、NTT のように電話番号を候補から選ぶのではなく、KDDI で指定することになるとのことだった。変な番号でやむをえないときは、いったん光電話を解約して取り直して下さいとの説明だった。）KDDI の工事終了後は、すぐに NTT に連絡して下さい、そうしないと両方から料金を請求されることとなりますとのことだった。全て了承して、KDDI に工事を依頼した。

④数日後、KDDI 関連の工事会社から電話があり、工事日を予約。管理人がいるので当日の立会は必要ないとのことだった。ただし、屋内の機械の接続は全て自分でやっていただくことになるとの説明があり、了承した。

⑤予約日に工事終了し、終了した旨、郵便受けに連絡表があった。自分で機械を接続し、同日夜 NTT に解約を連絡した。NTT からは NTT の機械を後日送付する袋に入れて返送するよう依頼があり了承した（1ヶ月後くらいに届いて返送済）。

2 意見

(1) 総論

NTT の行為は、全体として見れば、有利な立場を利用して競争相手を実質的に排除するように邪魔をしているのではないかとの印象を持ちました。ユーザー側として気になるのは次の点です。

①電話番号が変わると言われたら、困るのが普通ですから、うまくそうなるように誘導して、他社に流出しないよう顧客を囲い込んでいるのではないか？

(私は、単身ですので、私だけの都合で電話番号を変えられたのですが、家族などいれば、まずできなかつたと思います。)

②工事代を過大に伝えたり、本来は不要である立会を求めることで、他社への切り替えを考え直すように利用しているのではないか？

(働いている身にとっては、平日の昼に立会を求められるのは非常に困ります。)

③いったん固定電話に戻さないと、他社に持ち歩けないような番号ポータビリティーでは、NTTだけが事前に顧客の動きを把握できてしまい、妨害的行為や引き留めを可能にしてしまうため、実質的にNTTを競争上有利にしており公正の観点からおかしいのではないか？

(2) 具体的な意見としては次のとおり

①現在の指摘には、上述のような問題に対する指摘はないが、競争セーフガードの運用で、「既存の番号ポータビリティーの仕組みを活用すること。」等に違反する行為としてNTTを指導できないのか？

②違反とは言えないとしたら、競争セーフガードの規定を変更し、上記のような対応をしない（できない）ように指導できないのか？

(今回の募集範囲を超えますが、本セーフガードで対応不能でしたら、他の法令・制度での対応を御検討願います。)