

地方小規模電気通信事業者及び コンテンツ配信事業者の 協議の実態調査の概要について

平成27年6月
電気通信紛争処理委員会事務局

目次

1. 目的と概要	2
2. 地方小規模電気通信事業者の契約・協議の実態調査結果	3
3. コンテンツ配信事業者の契約・協議の実態調査結果	6
4. 委員会の認知度、利用意向に関する調査結果	9
5. 委員会の認知度及び利用度の向上に向けて	12
参考資料	13

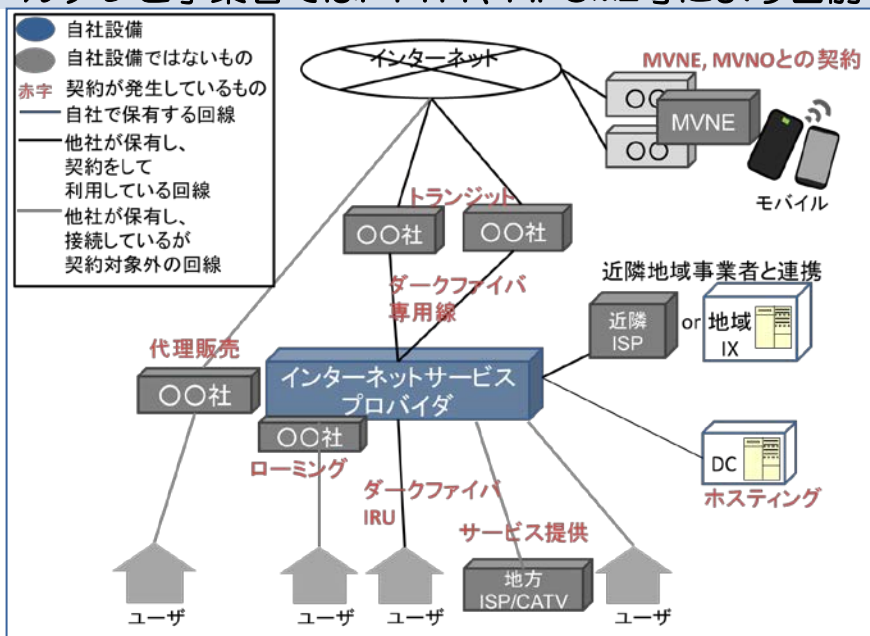
1. 目的と概要

目的	<ul style="list-style-type: none">■ 地方の小規模な電気通信事業者の接続等の交渉・契約における課題を把握する。■ コンテンツ配信事業者がサービス提供にあたって行う、電気通信事業者やプラットフォーム事業者との交渉・契約における課題を抽出する。■ 委員会の認知度及び利用意向を把握し、今後の認知度及び利用度向上策に資する。
調査対象	<ul style="list-style-type: none">■ 地方小規模電気通信事業者<ul style="list-style-type: none">✓ インターネット接続サービス等を主業とする事業者（以下、ISP）5社✓ ケーブルテレビ事業者5社■ コンテンツ配信事業者<ul style="list-style-type: none">✓ 代表的なカテゴリ（ゲーム、動画配信、キュレーションサービス、音楽配信、ネットコミック、教育コンテンツ、サーバ・ホスティング事業）において事業を展開している8社
手法	訪問ヒアリング
ヒアリング内容	<ul style="list-style-type: none">■ 共通<ul style="list-style-type: none">✓ 対象企業の基本情報✓ サービスを提供するためのネットワーク構成✓ 協定・契約形態✓ 契約相手への不満・要望、トラブル、解決法等✓ 紛争処理委員会の認知度、利用意向、要望等■ コンテンツ配信事業者のみ<ul style="list-style-type: none">✓ コンテンツの配信、ユーザ認証、課金、料金回収等における契約内容の概要
調査期間等	<ul style="list-style-type: none">■ 平成26年9月末～平成27年3月末■ 調査請負会社：(株)三菱総合研究所

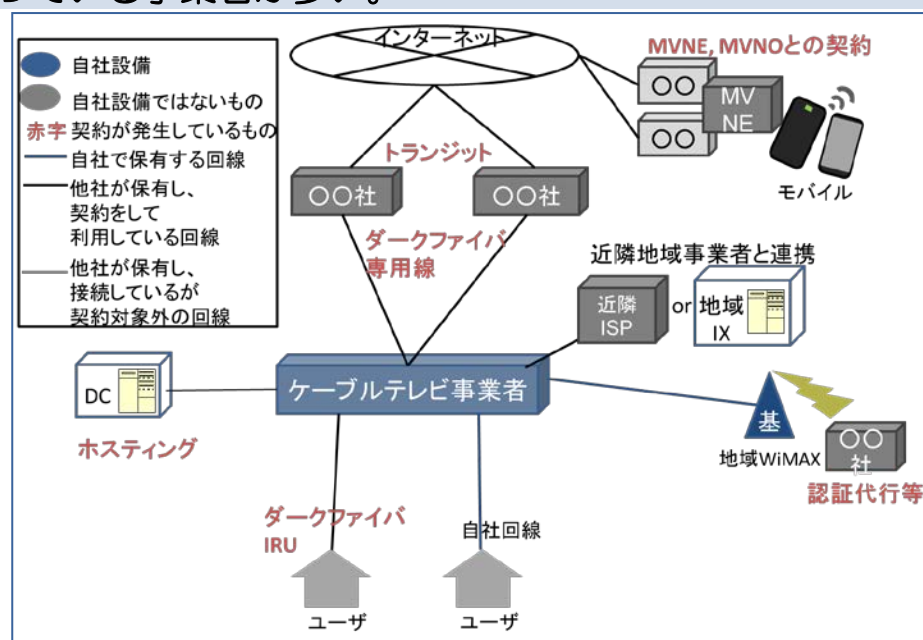
2. 地方小規模電気通信事業者の契約・協議の実態調査結果

(1) ネットワーク構成及び契約形態

- 提供サービスに応じて、多くの電気通信事業者と契約を結びネットワークを構成している。
- インターネットへの接続については、全事業者が、複数社とトランジット※1契約を結んでいる。
- アクセス網の構築については、ISPではダークファイバを契約する等他社から調達している事業者が多く、ケーブルテレビ事業者ではFTTHやHFC※2等により自前で賄っている事業者が多い。



図：地方小規模電気通信業者のうち、ISPにおけるネットワーク構成(典型例)



図：地方小規模電気通信業者のうち、ケーブルテレビ事業者におけるネットワーク構成(典型例)

※1 ISPが他のISPからのトラフィックをインターネット全体に中継すること。

※2 Hybrid Fiber-Coaxialの略。ケーブルテレビ網のネットワーク構成方法の一つで、光ファイバと同軸ケーブルを組み合わせたもの。

- 締結する契約は、約款に基づくものが多い。基本的に交渉の余地はあまりないが、ISP向けバックボーン提供や地域IX等、契約相手が大手事業者でない場合は交渉の余地が大きい。

2. 地方小規模電気通信事業者の契約・協議の実態調査結果

(2) 不満・トラブル事項

- 事業規模による格差が大きくなっていることから、小規模事業者側に交渉力が乏しく、不満が多く見られた。
- 料金に関する不満が最も多く、具体的には地方と東京では回線価格に大きな開きがあること、特にトランジットについて、東京と比較して数倍もの価格を提示されることが挙げられた。
- 納期への不満も多く、特に法人顧客向けネットワークの構築における納期の遅さに対して不満が複数寄せられた。

(社)

回線、設備の利用関連	回線、電気通信設備の利用料が高い	6
	回線、電気通信設備が設置されて利用できるまでに時間がかかる	4
	利用できる回線速度や電気通信設備に制限がある	3
	回線、電気通信設備の利用料設定に不満がある	2
	回線、電気通信設備に関するその他の契約内容・条件	5
その他	回線、電気通信設備関連以外の契約内容・条件	4

2. 地方小規模電気通信事業者の契約・協議の実態調査結果

(3) 実際に交渉が難航したケース

- 実際に交渉が難航したケースとしては、不満・トラブル事項と同様に、事業規模による格差から大手通信事業者に対して交渉力が乏しいことに起因すると思われる以下のような例が見られた。

ケース	内容
回線調達に係るケース	地方小規模事業者が大手通信事業者等の敷設した回線を賃借する場合、地方小規模事業者は競合先でもあるため、賃借のための調査に費用や時間を要する等、非常に借りにくく、納期を早めること等を交渉しても、なかなか認められないケースがあった。
大手通信事業者と連携したサービスの設計に係るケース	固定通信と移動通信のセット割引や、固定回線を利用したOAB-J IP電話等、大手通信事業者と提携してサービスを提供する際に、その費用負担について交渉が難航したケースがあった。

3. コンテンツ配信事業者の契約・協議の実態調査結果

(1) ネットワーク構成及び契約形態

- 電気通信回線設備を設置せず、配信サーバのみを設置してコンテンツ配信事業※1を営む者については、サーバを自社内に構築している事業者もあれば、データセンターとハウジング※2契約を締結して、データセンター内に自社のサーバを構築しているケースもある。
- 回線については、多ルート化や、地域に応じた事業者の利用のため、2社以上と契約しているケースが多い。
- 近年、クラウドへの依存度が高まっており、クラウドサービス（特に海外事業者が提供するサービス）を利用している事業者が多い。

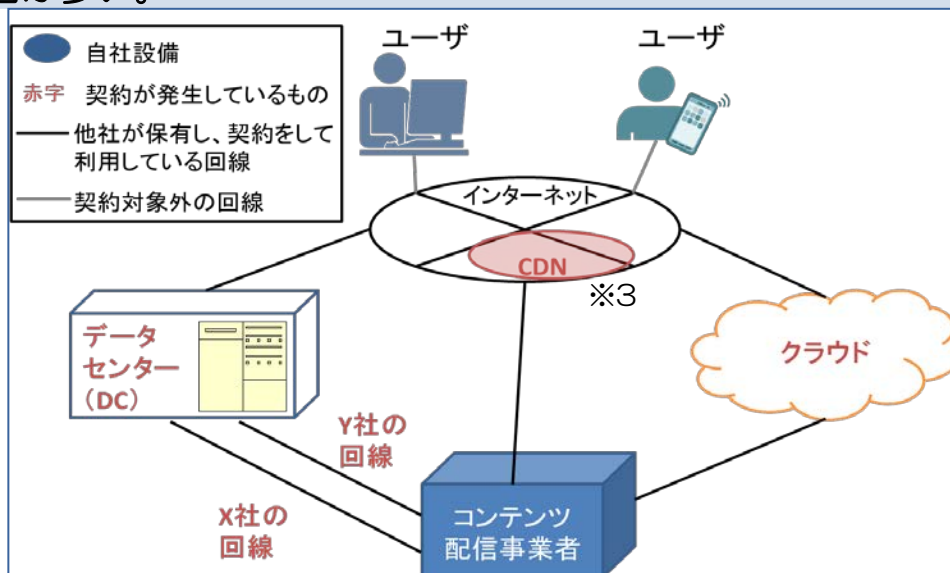


図:コンテンツ配信事業者のネットワーク構成(典型例)

※1 電気通信設備を用いて他人の通信を媒介する電気通信役務以外の電気通信役務を電気通信回線設備を設置することなく提供する電気通信事業 (cf. 電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第164条第1項第3号)

※2 サーバをデータセンター等に設置して、管理を委託すること。

※3 Content Delivery Networkの略。ウェブサイトや動画ファイル、またはプログラムのファイルなどを、インターネット上の地理的に近い地点に設置されたサーバやネットワークから配信するための、技術やサービスの名称。

- データセンターとの契約及び専用線に係る契約は、約款に基づくものが多く、これらについて交渉の余地は余りない。その他、個別契約に基づくものについては、交渉の余地が認められた。
- 海外クラウド事業者のサービスについては、サービスメニューを選ぶのみの契約形態であった。

3. コンテンツ配信事業者の契約・協議の実態調査結果

(2) 不満・トラブル事項

- 料金や納期についての不満はあるものの、電気通信事業者との具体的なトラブルは余りない。
- 一方、海外クラウド事業者や海外プラットフォーム事業者との関係では、交渉がそもそもできない状況にある。

(社)

回線・設備の 利用・関連の	回線、電気通信設備が設置されて利用できるまでに時間がかかる				5
	利用できる回線速度や電気通信設備に制限がある				4
	回線、電気通信設備の利用料が高い				4
	回線、電気通信設備の利用が一時的に増加した場合の対応策がない				4
	回線、電気通信設備の利用料設定に不満がある	1			
	回線、電気通信設備に関するその他の契約内容・条件	1			
回線の 機能・設備 関連以外	課金機能の対価（手数料）が高い	2			
	コンテンツ掲載・登録審査基準が不透明	2			
	料金回収までの時間が長すぎる	1			
	料金回収できなかった場合の補償がない	1			
その他	サービスが停止した際の保障がない、もしくは不十分	3			
	上記以外の契約内容・条件	1			

・8社から回答を得た(複数選択可)

3. コンテンツ配信事業者の契約・協議の実態調査結果

(3) 実際に交渉が難航したケース

- 以下のようなケースにおいて、そもそも交渉の余地がないという不満があった。

契約相手	内容
データセンター	交渉の余地があまりない。データセンター側に有利になっている利用規約の変更を求めたが応じてもらえなかったケースがある。
海外クラウド事業者	コンテンツ配信事業者側はサービスメニューから選択するのみで、交渉の余地がない。特に、「サービスの停止」の条件や文言等について、変更を求めたいが求めることができず、提示された条件をそのまま飲むしかないというケースがあった。
海外プラットフォーム事業者	交渉をすることができない。手数料が非常に高く設定されている点に、多くの事業者が不満を感じている。

4. 委員会の認知度、利用意向に関する調査結果

(1) 電気通信紛争処理委員会の認知度

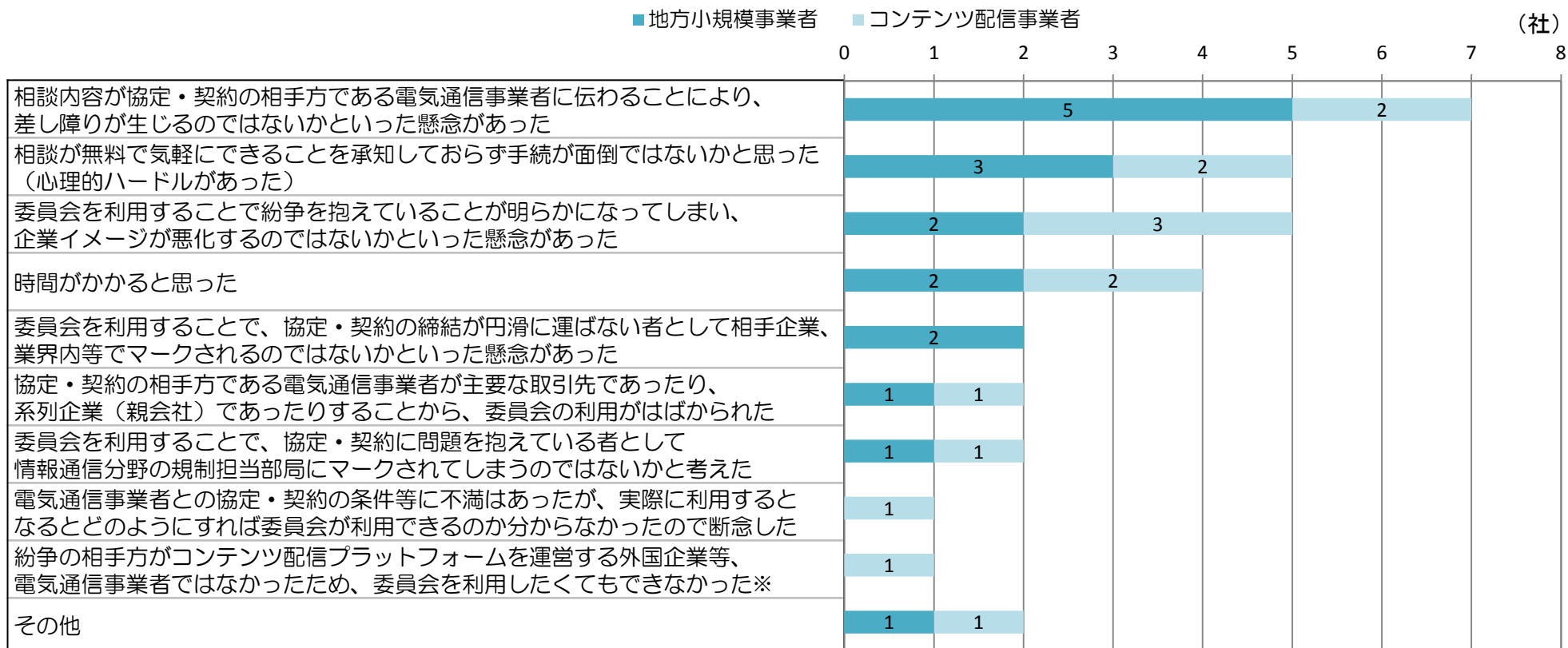
- 地方小規模事業者の場合、認知度については傾向が分かれた。「知っていた」と回答した場合は、所属団体や付き合いのある事業者を通じて知ったとする者が多かった。一方で、紛争や難航事例をあまり抱えていない事業者は、委員会を認知していない傾向にあった。
- コンテンツ配信事業者の場合、委員会に関する情報に触れる機会がなかったために、委員会の存在を認知していない者がほとんどであり、「第3号事業者」として、委員会に相談やあっせん・仲裁の申請が可能であることを承知している事業者は存在しなかった。

認知度	地方小規模事業者	コンテンツ配信事業者
役割も含めて知っていた	5社	0社
名前だけ聞いたことがあった	2社	0社
全く聞いたことがない	3社	8社（全社）

4. 委員会の認知度、利用意向に関する調査結果

(2) 電気通信紛争処理委員会を利用し難い理由

- 紛争処理委員会を利用しづらい理由としては、外部機関に相談することによる契約相手との関係の悪化についての懸念が最も多く、特に地方小規模事業者では半数以上が回答がした。
- 心理的ハードルがあることや、企業イメージの悪化への懸念との回答も多く寄せられた。



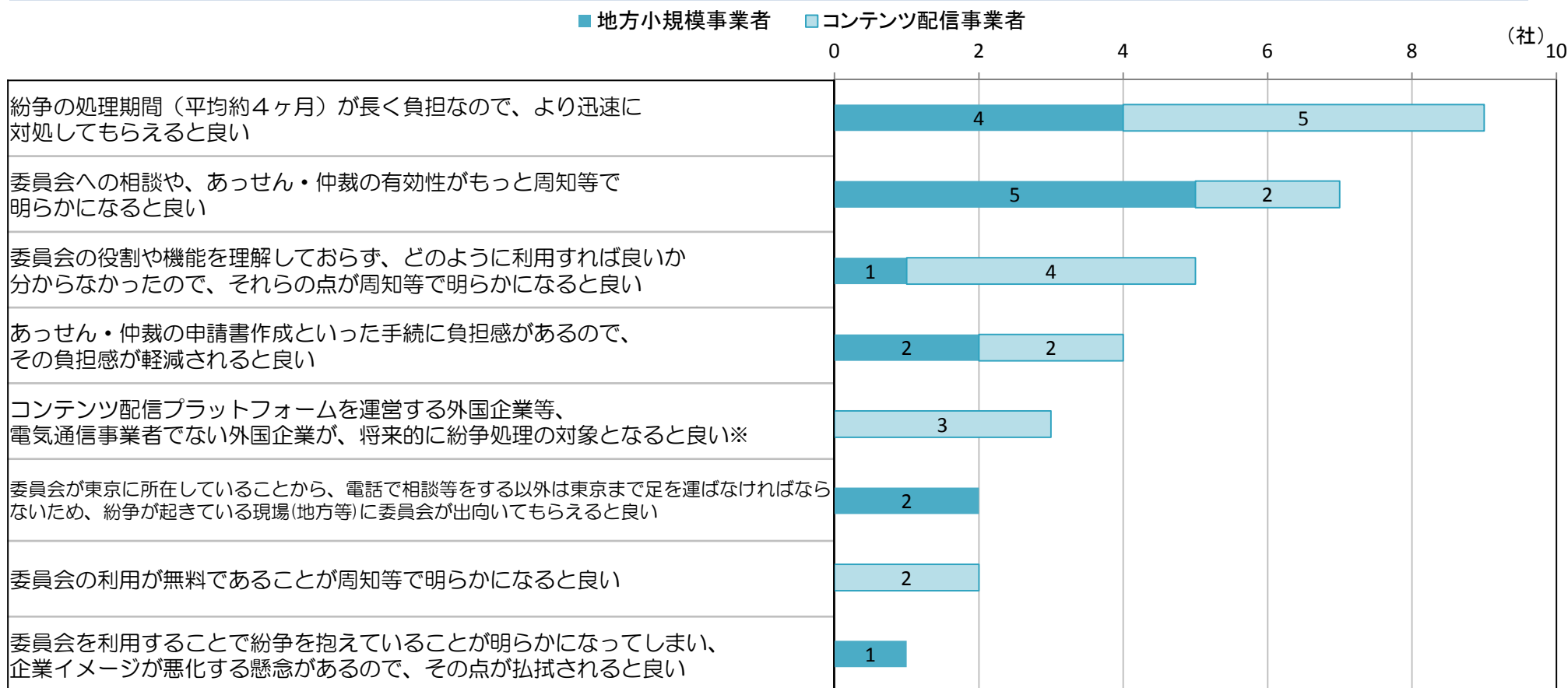
・委員会利用経験がない地方小規模電気通信事業者8社及びコンテンツ配信事業者8社、合計16社から回答を得た(複数選択可)

・※の選択肢は コンテンツ配信事業者にのみ提示

4. 委員会の認知度、利用意向に関する調査結果

(3) 電気通信紛争処理委員会を利用したくなる状況

- 紛争の処理期間（平均約4ヶ月）がより短くなることを挙げる回答が最も多く、4か月かかるならば、契約条件が若干不利でも受け入れるとする者も存在した。



- ・地方小規模電気通信事業者10社及びコンテンツ配信事業者8社、合計18社から回答を得た(複数選択可)
- ・※の選択肢はコンテンツ配信事業者にのみ提示

5. 委員会の認知度及び利用度の向上に向けて

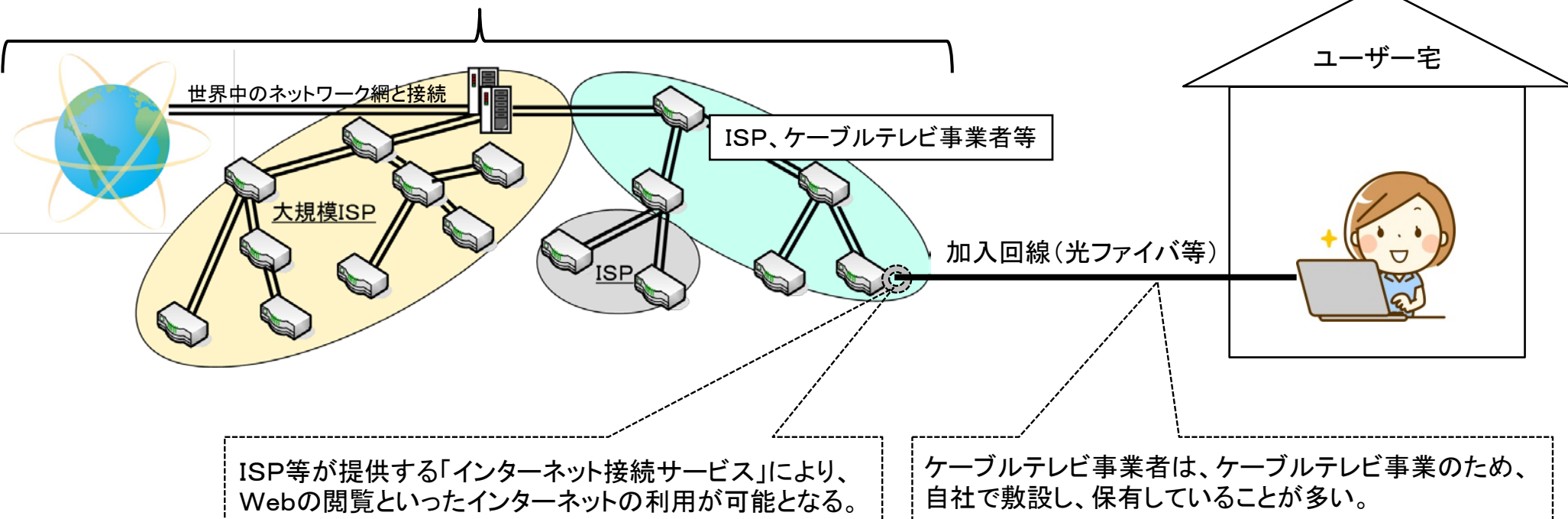
■ 認知度及び利用度を向上させるためには、例えば、以下のような対応が考えられる。

課題	対応例
周知・広報活動の充実による事業者へのアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 事業者の所属団体のメールマガジン等の活用や各種イベントでのPR ✓ 個別事業者への周知（コンテンツ配信事業者については特定の団体に所属していないところもあるため）
迅速な紛争処理方法の検討 （紛争処理期間（平均4ヶ月）をさらに短縮する等）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ あっせん・仲裁に係る事務的手続の迅速化 ✓ ホームページ等で、必要な手続について記入例も含めて分かりやすく周知し、申請の負担を軽減 ✓ 電話による相談のみで解決する場合もあることを事業者に周知
あっせん等の有効性、具体的な解決事例の周知	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 過去の具体的な解決事例や、委員会を利用することでどのようなことが解決されるのか等を、ホームページ等でより分かりやすく周知
地方事業者の負担軽減策の検討	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地方に出向いてあっせん手続を実施 ✓ テレビ会議形式であっせん手続を実施 ✓ 東京まで足を運ばず、電話やメールのみで相談可能なことの周知
イメージの払拭 （「紛争処理」という名称のため、重大かつ深刻な事業者間トラブルでないと対象にならないと考える事業者が多いため、そのようなイメージを払拭する取組みを行う等。）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 親しみやすいソフトなイメージの醸成 ✓ 気軽な利用を促進するため、以下の周知を徹底： <ul style="list-style-type: none"> • トラブルの軽重を問わず利用可能なこと • 無料で、申請を前提とせずに相談が可能なこと • トラブルの相手に知られずに相談が可能なこと • あっせんや仲裁は原則非公開であり、秘密が保持されること 等

【参考】① 「インターネット接続サービス」とは

- インターネットは、ISP等が構成したネットワークの連続により構成されている。
- 「インターネット接続サービス」は、ユーザーのPC等の端末をインターネットに接続し、例えば、Webサイトの閲覧といったインターネットの利用を可能とするサービスである。
- ISP及び電気通信事業を営むケーブルテレビ事業者（広義のISP）は、主に当該サービスを提供している。
- ユーザーのトラフィックは、ISP等の設備を通して、他のISPや相互接続点であるIX※1に伝送される。

各ISP等のネットワークの連続により全体でインターネットを構成



【参考】② ISPの提供サービスとそのための契約形態等

1. 提供サービス

■ インターネット接続サービス、MVNOサービス、IP電話サービス、ホスティング※2サービス、ISP向け接続サービス、ローミング※3によるインターネット接続サービス、地域IX※4サービス

2. 契約形態

種別	契約種別	契約形態と特徴	契約の相手方	交渉の余地
インターネットへの接続	トランジット契約	約款。複数社と契約。	<ul style="list-style-type: none"> 大手ISP 回線事業者 	△
	IXへの参加	約款。大手事業者と交渉が発生することがある。	<ul style="list-style-type: none"> IX参加事業者 	△
	ピアリング（※5）	相互の交渉。以前締結した契約の継続であることが多い。	<ul style="list-style-type: none"> ISP 	○
	ローミング	約款。相対の場合もある。足回り回線をローミング。	<ul style="list-style-type: none"> 回線事業者 	△
	代理店契約	約款。契約数に応じた報酬は個別交渉の部分もある。	<ul style="list-style-type: none"> 大手回線事業者 	△
	その他（協定等）	以前からの経緯で、ピアリングに近い形で接続等	<ul style="list-style-type: none"> ISP等 	○
回線の賃借に係る契約	専用線賃借契約	約款。バックボーンに関する賃借が多い。	<ul style="list-style-type: none"> 回線事業者 	△
	ダークファイバに関する契約	約款	<ul style="list-style-type: none"> 大手回線事業者 	×
	IRU（※6）契約	個別契約	<ul style="list-style-type: none"> 自治体 企業団地 等 	○
個別サービス	ホスティング契約	約款	<ul style="list-style-type: none"> データセンター 	△
	MVNEとの契約	約款。金額交渉が成功することもある。	<ul style="list-style-type: none"> MVNE事業者 	△
その他	ISP向けバックボーン提供	相対で提供。狭く深い関係を構築	<ul style="list-style-type: none"> 地方小規模ISP 	○
	地域IX	個別の場合により大きく異なる	<ul style="list-style-type: none"> IX参加事業者等 	○

【参考】③ ケーブルテレビ事業者の提供サービスとそのための契約形態等

1. 提供サービス（電気通信事業に関するもの）

- インターネット接続サービス、MVNOサービス、IP電話サービス、ホスティングサービス、地域WiMAX、その他（固定・移動通信をセットにした料金割引）

2. 契約形態

種別	契約種別	契約形態と特徴	契約の相手方	交渉の余地
インターネットへの接続	トランジット契約	約款。複数社と契約。	・大手ISP ・回線事業者	△
	IXへの参加	約款。大手事業者と交渉が発生することがある。	・IX参加事業者	△
	ピアリング	相互の交渉。以前締結した契約の継続であることが多い。	・ISP	○
	その他（協定等）	以前からの経緯で、ピアリングに近い形で接続等	・ISP等	○
回線の賃借に係る契約	専用線賃借契約	約款。バックボーンに関する賃借が多い。	・回線事業者	△
	ダークファイバに関する契約	約款	・大手回線事業者	×
	IRU契約	個別契約	・自治体 ・企業団地 等	○
個別サービス	ホスティング契約	約款	・データセンター	△
	MVNEとの契約	約款。金額交渉が成功することもある。	・MVNE事業者	△
	地域WiMAX（※7、※8）に係る契約	約款。 ローミングや認証を依頼するケースが多い。	・大手回線事業者	△
	OAB-JIP電話に係る契約	約款。金額交渉はあまりできない。	・大手携帯電話事業者	△
	料金割引（セット割引）	約款。全国一律サービスで、交渉の余地はない。	・大手携帯電話事業者	×

【参考】④ コンテンツ配信事業者の提供サービスとそのための契約形態等

1. 提供サービス

- オンラインゲーム、クラウドゲーム、動画配信、キュレーションサービス※9、音楽配信、ネットコミック、教育コンテンツ、サーバ・ホスティング

2. 契約形態

種別	契約の種類	契約形態と特徴	契約の相手方	交渉の余地
データセンター	ハウジング契約	契約約款（利用規約）＋覚書	・データセンター	△
	サービスに関する契約			
	通信契約			
	専用線に関する契約			
接続回線	専用線に関する契約	約款ベース＋覚書 帯域で契約	・回線事業者 ・データセンター	△
	ダークファイバに関する契約	個別契約	・回線事業者	○
	バックボーン回線に係る契約	個別契約	・回線事業者	○
課金プラットフォーム契約	課金プラットフォームに係る契約	基本はサービス利用約款 （＋覚書）	・大手携帯電話事業者 ・クレジット会社 ・決済代行会社	△ （一部×）
CDN	CDNに関する契約	個別契約	・CDN事業者 ・Sler（共同運用の場合）	○
クラウド	クラウドサービス利用に係る契約	サービスメニュー（利用規約）	・クラウド事業者	△ （一部×）
対外接続	IXに係る契約	複数事業者と契約	・IXに接続している事業者	○
	IPトランジット契約	個別契約 帯域で契約	・回線事業者 ・プロバイダ 等	○
	プライベートピアリング	覚書	・プロバイダ 等	○

【参考】①から④までの脚注

- ※1 「IX」 Internet eXchangeの略。インターネットサービスプロバイダ(ISP)相互間を接続する接続点。この相互接続により、異なるプロバイダに接続しているコンピュータ同士の通信が可能。
- ※2 「ホスティング」 サーバの容量を貸し出すこと。
- ※3 「ローミング」 ユーザーが契約している通信サービス事業者のサービスエリア外で、その地域のサービス事業者と契約していなくてもサービスが受けられるようにすること。
- ※4 「地域IX」 一般的に大都市圏に置かれるIXとの対比で、地方にあるIXの総称。
- ※5 「ピアリング」 ISP間で互いに相手方ISP宛てのトラフィックを交換し合うこと。一般に、ピアリング(Peering)においては、ISPは対等な関係にある。
- ※6 「IRU」 Indefeasible Right of Useの略。契約や協定によって確定される通信回線の長期賃貸使用权のこと。使用权者の権利が強い代わりに、関係当事者の合意がない限り、契約の終了や破棄することができない。
- ※7 「WiMAX」 Worldwide Interoperability for Microwave Accessの略。数kmから数十km程度の広範囲をカバーできる高速無線通信規格のこと。
- ※8 「地域WiMAX」 地域が主体となって当該地域の特性、ニーズに応じたブロードバンドサービスを提供することにより、デジタル・デバイドの解消、地域の公共サービスの向上等、当該地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的とし、WiMAXの技術を用いて提供される無線通信サービス。
- ※9 「キュレーションサービス」 インターネット上の情報やウェブ上のコンテンツを特定の視点や切り口で収集してまとめ、新しい価値をもたせて共有・公開するサービスやウェブサイトの総称。