

## 電気通信事業分野における意見申出制度の運用に係るガイドライン

平成19年12月21日

(平成28年5月最終改正)

総務省

### 1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、電気通信事業法(昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。)第172条に規定する意見申出制度の運用方針を明確化することにより、当該制度の積極的な利用を促し、もって電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図ることを目的とするものである。

なお、本ガイドラインは、「新競争促進プログラム2010」(06年9月策定、07年10月改定)において、「意見申出制度(電気通信事業法第172条)について、申出者の秘密保護に合理的な根拠があると認められる場合には、当該申出者を特定できる情報を開示しない仕組みを導入することとし、07年中に当該仕組みに関するガイドラインを策定する」としたことを受けて策定するものであり、本ガイドラインにより追加的な規制を導入するものではない。

### 2. 意見申出制度の概要

#### (1) 制度の趣旨

意見申出制度は、

- ① 電気通信事業者の電気通信役務に関する料金その他の提供条件
- ② 電気通信事業者又は媒介等業務受託者(以下「電気通信事業者等」という。)の業務の方法

に関し、苦情その他の意見(以下「意見等」という。)のある者が、総務大臣に対し、理由を記載した文書を提出して意見の申出をすることができる制度である(事業法第172条)。

#### (2) 意見等の範囲

本制度における意見等が対象とする範囲は上記(1)①及び②であるが、このうち、②の「媒介等業務受託者」とは、「電気通信事業者から電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者(その者から委託(二以上の段階にわたる委託を含む。)を受けた者を含む。)」(事業法第26条第1項)を指し、販売代理店等が含まれる。

なお、上記②の「業務の方法」には、例えば、一般利用者を対象とする電気通信事業者等の業務の管理運営の方法、窓口業務等の日常業務の取扱方法のほか、他の電気通信事業者との間における電気通信設備の接続、共用又は卸電気通信役務の提供等の取扱いが含まれる。

### (3) 申出者の範囲

当該制度を利用して意見等の申出を行う者(以下「申出者」という。)については、法上特段の定めがなく、上記(1)①及び②に関して意見等のある者であれば、誰でも意見の申出を行うことができる。

### (4) 申出の方法

申出者は、意見等の申出を行う場合、総務大臣に対し申出の理由を記載した文書(以下「意見申出書」という。)を提出することが必要である。なお、意見申出書の書式は、電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)第64条の2に定められている(別添1を参照)。

### (5) 申出の処理

意見の申出を受けた総務大臣は、これを誠実に処理し、処理の結果を申出者に通知する(事業法第172条第2項)こととされており、具体的には、意見申出書の内容について調査等を行い、法令に沿って所要の措置を講じる。

具体的には、例えば、「電気通信事業者が電気通信設備の接続、共用又は卸電気通信役務の提供について特定の電気通信事業者に対し不当な差別的取扱いを行いその他これらの業務に関し不当な運営を行っていることにより他の電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき」には、総務大臣は当該電気通信事業者に対し業務の改善命令を行う等の措置を講じることができる(事業法第29条第1項第10号)。

(参考) 電気通信設備の接続又は共用、卸電気通信役務の提供等に関する電気通信事業者間の紛争については、当事者の一方である電気通信事業者は、意見申出制度により解決を求めることができるほか、電気通信紛争処理委員会のあつせん若しくは仲裁又は総務大臣の命令若しくは裁定の制度により解決を求めることができる。電気通信事業紛争処理委員会のあつせん及び仲裁並びに総務大臣の命令及び裁定の制度に関し、各制度の対象となる紛争の範囲、関連する手続等については、同委員会「電気通信紛争処理マニュアル—紛争処理の制度と実務—」(平成27年12月)を参照。

## 3. 申出者を特定できる情報の取扱いについて

## (1) 情報公開法に基づく開示請求への対応

総務大臣あてに提出された意見申出書は、行政機関の保有する情報の公開に関する法律(平成11年法律第42号。以下「情報公開法」という。)第2条第2項に規定する「行政文書」に該当し、情報公開法に基づく開示請求の対象となる。

情報公開法第5条は、行政文書の開示請求があったときは、当該行政文書に同条各号(別添3)に掲げる情報が記録されている場合を除き、開示請求者に対し、当該行政文書を開示しなければならないと規定している。総務大臣は、提出された意見申出書に関して情報公開法第3条の規定に基づく開示請求を受けた場合には、当該意見申出書の記載内容に関して、不開示情報に該当するか否かについて検討を行い、申出者の権利利益が侵害されることのないよう留意しつつ、開示(部分開示を含む。)又は不開示の決定を行う。

なお、情報公開法は行政機関の保有する情報の一層の公開を図ることを目的の一つとしている(情報公開法第1条)ことから、当該開示等の是非の判断に当たっては、情報公開法の趣旨を没却することのないよう慎重に運用する必要があることから個別事案ごとに検討するが、一般に、不開示情報としては以下の情報が該当する又は該当する可能性がある。

## (2) 不開示となる情報及び申出者が情報不開示を希望する場合の取扱い

申出者が法人その他の団体の場合には、意見申出書に記載されている当該申出者に関する情報のうち「公にすることにより、当該法人等…の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの」(情報公開法第5条第2号イ)は、原則、不開示情報となる。

具体的には、申出対象事業者と一定の取引関係にある電気通信事業者、コンテンツ・アプリケーションレイヤーの事業者、通信機器等を販売する事業者、販売代理店等の会社名、取引内容等がこれに該当することが想定される。

なお、申出者は、意見申出書の記載内容がこうした不開示情報に該当するか否かについて、行政当局に対して事前の相談を行うことができる。(下記4を参照)

また、申出者は、「公にすることにより自己の競争上の権利、地位その他正当な利益を害するおそれがある情報」が当該意見申出書に記載されていると考えて、当該情報の不開示を希望する場合には、該当箇所とその理由をあらかじめ意見申出書の「その他参考となるべき事項」に記載しておくことができる。ただし、こうした記載が当然に不開示を保証するものではない点に留意が必要である。

申出者が個人の場合には、意見申出書に記載されている当該申出者に関する情報(事業を営む個人の当該事業に関する情報を除く。(注))のうち「特定の個人を識別することができる情報」等(情報公開法第5条第1号)は、原則、不開示情報となる。また、申出者が法人その他の団体の場合と同様に、行政当局に対する事前相談及び情報の不開示を希望する旨の意見申出書への記載をすることができる。

(注) 事業を営む個人の当該事業に関する情報については、法人その他の団体に

関する情報の場合と同様の取扱いとなる。

### (3) その他

上記のほか、例えば、申出者を特定する形で意見申出書の開示請求があった場合において、当該意見申出書が存在しているか否かを答えるだけで不開示情報を開示することとなるときは、総務大臣は、当該意見申出書の存否を明らかにしないで、開示請求を拒否する場合がある(情報公開法第8条)。その場合であっても、総務大臣は開示請求を拒否する理由を開示請求者に示さなければならない(情報公開法第9条)。

## 4. 申出受付窓口

意見申出は、事前の相談を含め、次の部署において受け付けるものとする。

	提出先	管轄区域
北海道総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒060-8795 札幌市北区北8条西 2-1-1 札幌第1合同庁舎 北海道総合通信局 電気通信事業課 電話:011-709-3956	北海道
東北総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒980-8795 仙台市青葉区本町 3-2-23 仙台第2合同庁舎 東北総合通信局 電気通信事業課 電話:022-221-0632	青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県
関東総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒102-8795 東京都千代田区九段南 1-2-1 関東総合通信局 電気通信事業課 電話:03-6238-1935	茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県
信越総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒380-8795 長野市旭町 1108 長野第1合同庁舎 信越総合通信局 電気通信事業課	新潟県、長野県

	電話:026-234-9952	
北陸総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒920-8795 金沢市広坂 2-2-60 金沢広坂 合同庁舎 北陸総合通信局 電気通信事業課 電話: 076-233-4429	富山県、石川県、福井県
東海総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒461-8795 名古屋東区白壁 1-15-1 名古屋合同庁舎第3号館 東海総合通信局 電気通信事業課 電話:052-971-9133	岐阜県、静岡県、愛知県、 三重県
近畿総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒540-8795 大阪市中央区大手前 1-5-44 大阪合同庁舎第1号館 近畿総合通信局 電気通信事業課 電話:06-6942-8519	滋賀県、京都府、大阪府、 兵庫県、奈良県、和歌山 県
中国総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒730-8795 広島市中区東白島町 19-36 中国総合通信局 電気通信事業課 電話:082-222-3376	鳥取県、島根県、岡山県、 広島県、山口県
四国総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒790-8795 松山市宮田町 8-5 四国総合通信局 電気通信事業課 電話:089-936-5042	徳島県、香川県、愛媛県、 高知県
九州総合通信局管轄区域内にお住まいの方	〒860-8795 熊本市西区春日 2-10-1 九州総合通信局 電気通信事業課 電話:096-326-7862	福岡県、佐賀県、長崎県、 熊本県、大分県、宮崎県、 鹿児島県
沖縄総合通信事務所管轄区域内にお住まいの方	〒900-8795 那覇市旭町 1-9 カフーナ旭橋 B-1 街区 5F	沖縄県

	沖縄総合通信事務所 情報通信課 電話:098-865-2302	
--	---------------------------------------	--

(注)上記のほか、本省窓口※においても意見申出を受け付ける。

※〒100-8926 東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第2号館(10階)

総合通信基盤局総務課(申出者が電気通信事業者の場合)

電話:03-5253-5827

総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課(申出者が電気通信事業者以外の者の場合)

電話:03-5253-5847

別添1

様式第52（第64条の2関係）

意見申出書

年 月 日

総務大臣 殿

郵便番号

(ふりがな)

住 所

(ふりがな)

氏 名

連絡先

電気通信事業法第172条の規定により、次のとおり意見の申出をします。

項 目	内 容
申出対象の電気通信事業者等の氏名又は名称及び住所	
申出の内容	
申出の理由	
その他参考となるべき事項	

注 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とすること。

## ■電気通信事業法(昭和59年法律第86号)(抄)

(提供条件の説明)

第二十六条 電気通信事業者及び電気通信事業者から電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理(以下「媒介等」という。)の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者(その者から委託(二以上の段階にわたる委託を含む。)を受けた者を含む。以下「媒介等業務受託者」という。)は、利用者(電気通信役務の提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。以下この項、第二十七条、第二十七条の二及び第二十九条第二項において同じ。)と次に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。ただし、当該契約の内容その他の事情を勘案し、当該提供条件の概要について利用者に説明しなくても利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないと認められるものとして総務省令で定める場合は、この限りでない。

一～三 (略)

2 (略)

(苦情等の処理)

第二十七条 電気通信事業者は、第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同項各号に掲げる電気通信役務についての利用者からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

(業務の改善命令)

第二十九条 総務大臣は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる。

- 一 電気通信事業者の業務の方法に関し通信の秘密の確保に支障があるとき。
- 二 電気通信事業者が特定の者に対し不当な差別的取扱いを行つているとき。
- 三 電気通信事業者が重要通信に関する事項について適切に配慮していないとき。
- 四 電気通信事業者が提供する電気通信役務(基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務(保障契約約款に定める料金その他の提供条件により提供されるものに限る。))を除く。次号から第七号までにおいて同じ。)に関する料金についてその額の算出方法が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき。
- 五 電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する料金その他の提供条件が他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不相当であるため、利用者の利益を阻害しているとき。
- 六 電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する提供条件(料金を除く。次号において同じ。)において、電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信

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が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき。

七 電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する提供条件が電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであるとき。

八 事故により電気通信役務の提供に支障が生じている場合に電気通信事業者がその支障を除去するために必要な修理その他の措置を速やかに行わないとき。

九 電気通信事業者が国際電気通信事業に関する条約その他の国際約束により課された義務を誠実に履行していないため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき。

十 電気通信事業者が電気通信設備の接続、共用又は卸電気通信役務(電気通信事業者の電気通信事業の用に供する電気通信役務をいう。以下同じ。)の提供について特定の電気通信事業者に対し不当な差別的取扱いを行いその他これらの業務に関し不当な運営を行っていることにより他の電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき。

十一 電気通信回線設備を設置することなく電気通信役務を提供する電気通信事業の経営によりこれと電気通信役務に係る需要を共通とする電気通信回線設備を設置して電気通信役務を提供する電気通信事業の当該需要に係る電気通信回線設備の保持が経営上困難となるため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき。

十二 前各号に掲げるもののほか、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき。

2 総務大臣は、次の各号のいずれかに該当するときは、当該各号に定める者に対し、利用者の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる。

一 電気通信事業者又は媒介等業務受託者が第二十六条第一項又は第二十七条の二の規定に違反したとき 当該電気通信事業者又は媒介等業務受託者

二 電気通信事業者が第二十六条の二第一項、第二十七条又は第二十七条の三の規定に違反したとき 当該電気通信事業者

(意見の申出)

第一百七十二条 電気通信事業者の電気通信役務に関する料金その他の提供条件又は電気通信事業者若しくは媒介等業務受託者の業務の方法に関し苦情その他の意見のある者は、総務大臣に対し、理由を記載した文書を提出して意見の申出をすることができる。

2 総務大臣は、前項の申出があつたときは、これを誠実に処理し、処理の結果を申出者に通知しなければならない。

## ■行政機関の保有する情報の公開に関する法律(平成11年法律第42号)(抄)

(行政文書の開示義務)

第五条 行政機関の長は、開示請求があつたときは、開示請求に係る行政文書に次の各号に掲げる情報(以下「不開示情報」という。)のいずれかが記録されている場合を除き、開示請求者に対し、当該行政文書を開示しなければならない。

一 個人に関する情報(事業を営む個人の当該事業に関する情報を除く。)であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)又は特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの。ただし、次に掲げる情報を除く。

イ 法令の規定により又は慣行として公にされ、又は公にすることが予定されている情報

ロ 人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報

ハ 当該個人が公務員等(国家公務員法(昭和二十二年法律第百二十号)第二条第一項に規定する国家公務員(独立行政法人通則法(平成十一年法律第百三号)第二条第二項に規定する特定独立行政法人の役員及び職員を除く。)、独立行政法人等(独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成十三年法律第百四十号。以下「独立行政法人等情報公開法」という。)第二条第一項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。)の役員及び職員、地方公務員法(昭和二十五年法律第二百六十一号)第二条に規定する地方公務員並びに地方独立行政法人(地方独立行政法人法(平成十五年法律第百十八号)第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。)の役員及び職員をいう。)である場合において、当該情報がその職務の遂行に係る情報であるときは、当該情報のうち、当該公務員等の職及び当該職務遂行の内容に係る部分

二 法人その他の団体(国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。以下「法人等」という。)に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であつて、次に掲げるもの。ただし、人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報を除く。

イ 公にすることにより、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの

ロ 行政機関の要請を受けて、公にしないと条件で任意に提供されたものであつて、法人等又は個人における通例として公にしないこととされているものその他の当該条件を付することが当該情報の性質、当時の状況等に照らして合理的であると認められるもの

三 公にすることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあると行政機関の長が認めることにつき相当の理由がある情報

- 四 公にすることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査、公訴の維持、刑の執行その他の公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあると行政機関の長が認めることにつき相当の理由がある情報
- 五 国の機関、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人の内部又は相互間における審議、検討又は協議に関する情報であって、公にすることにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれるおそれ、不当に国民の間に混乱を生じさせるおそれ又は特定の者に不当に利益を与え若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの
- 六 国の機関、独立行政法人等、地方公共団体又は地方独立行政法人が行う事務又は事業に関する情報であって、公にすることにより、次に掲げるおそれその他当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの
- イ 監査、検査、取締り、試験又は租税の賦課若しくは徴収に係る事務に関し、正確な事実の把握を困難にするおそれ又は違法若しくは不当な行為を容易にし、若しくはその発見を困難にするおそれ
- ロ 契約、交渉又は争訟に係る事務に関し、国、独立行政法人等、地方公共団体又は地方独立行政法人の財産上の利益又は当事者としての地位を不当に害するおそれ
- ハ 調査研究に係る事務に関し、その公正かつ能率的な遂行を不当に阻害するおそれ
- ニ 人事管理に係る事務に関し、公正かつ円滑な人事の確保に支障を及ぼすおそれ  
ホ 国若しくは地方公共団体が経営する企業、独立行政法人等又は地方独立行政法人に係る事業に関し、その企業経営上の正当な利益を害するおそれ