

固定系通信に関する電気通信事業者の 業務の状況等の確認結果

(サービス卸関係)

平成29年5月31日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 事業政策課

サービス卸に関する制度整備

電気通信事業法の改正

(平成28年5月21日施行)

- NTT東日本・西日本(以下「NTT東西」という。)が提供する**サービス卸**について、**事後届出制を導入**するとともに、**届出内容を総務大臣が整理・公表**する制度を整備。

(届出内容)

以下の者との契約について、卸電気通信役務の内容・料金等を届出

- ①NTT東西の特定関係法人(5万回線以上の卸先事業者)
- ②50万回線以上の卸先事業者
- ③移動通信事業者(MNO)

サービス卸ガイドライン※の策定

(平成27年2月27日策定、平成28年5月21日改定)

- 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、同法上**問題となり得るNTT東西又は卸先事業者の行為を整理・類型化**して例示することにより、料金その他の提供条件の適正性・公平性の確保、消費者保護の充実等を図るために策定。

(電気通信事業法上問題となり得る行為例)

- ・ 競争阻害的な料金の設定
- ・ 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い
- ・ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉
- ・ 契約前の説明義務の履行不十分 等

※ 「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」

1. NTT東西に対する確認内容

- 改正電気通信事業法に基づく届出内容
- NTT東西が卸先事業者に対して設定する料金その他の提供条件
- サービス卸ガイドラインを踏まえた対応状況等

2. サービス卸の卸先事業者に対する確認内容

- サービス卸ガイドラインを踏まえた対応状況
- サービス提供に当たっての課題等

1. NTT東西におけるサービス卸の提供状況等 に係る確認結果

- 「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28年度)」(平成28年8月12日)に基づき、NTT東西が提供するサービス卸について、改正電気通信事業法に基づく届出内容及びNTT東西が卸先事業者に対して設定する料金その他の提供条件に関する公平性を確認するとともに、NTT東西におけるサービス卸ガイドラインを踏まえた対応状況等について確認。

確認内容	確認方法										
届出対象事業者間の契約内容の公平性	<p>NTT東西から個別事項の届出を受けている卸先事業者※(以下「届出対象事業者」という。)との契約における料金その他の提供条件の確認</p> <p>➤ 届出対象事業者との契約における不当な差別的取扱いの有無等を確認</p>										
届出対象事業者以外の卸先事業者との契約内容の公平性	<p>届出対象事業者以外の卸先事業者による、届出対象事業者の料金その他の提供条件の確認</p> <p>➤ NTT東西と届出対象事業者以外の卸先事業者との契約における不当な差別的取扱いの有無等を確認</p>										
NTT東西におけるサービス卸ガイドラインを踏まえた対応の適正性等	<p>サービス卸ガイドラインの対応状況等の確認</p> <p>➤ 同ガイドラインに規定された電気通信事業法上問題となり得る以下の行為の有無等を確認。</p> <p>【確認項目】</p> <table border="0"> <tr> <td>① 競争阻害的な料金の設定等</td> <td>⑥ 情報の目的外利用</td> </tr> <tr> <td>② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い</td> <td>⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い</td> </tr> <tr> <td>③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い</td> <td>⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉</td> </tr> <tr> <td>④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い</td> <td>⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い</td> </tr> <tr> <td>⑤ 競争阻害的な情報収集</td> <td></td> </tr> </table> <p>➤ 同ガイドラインに規定された消費者保護の充実等の観点から望ましい行為についての対応状況を確認。</p>	① 競争阻害的な料金の設定等	⑥ 情報の目的外利用	② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い	⑦ 情報提供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	⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉	④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い	⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い	⑤ 競争阻害的な情報収集	
① 競争阻害的な料金の設定等	⑥ 情報の目的外利用										
② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い	⑦ 情報提供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	⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉										
④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い	⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い										
⑤ 競争阻害的な情報収集											

※ 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)

届出対象事業者との契約における料金その他の提供条件

- NTT東西と届出対象事業者(4事業者)*との個別契約内容の確認を行ったところ、料金その他の提供条件について、届出対象事業者の間で金額面や条件面での相違は確認されなかった。

構成員限り

【光コラボレーションモデルに関する契約】

事項	確認結果
規定内容	届出対象事業者の間で契約書に規定されている項目や規定内容に相違は認められなかった。

【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		確認結果
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)			<p>構成員限り</p> <p>届出対象事業者の間で金額や条件に相違は認められなかった。</p>
	転用手続き費			
	工事費			
提供条件				
奨励金				

届出対象事業者以外の卸先事業者に対する料金その他の提供条件

- 総務省において、NTT東西から届出を受けている届出対象事業者との契約における料金その他の提供条件に係る概要資料を作成し、当該資料の閲覧を希望する卸先事業者の閲覧に供することにより、卸先事業者による契約内容の確認を実施。
- 閲覧に参加した卸先事業者からは、総務省がNTT東西から届出を受けている料金その他の提供条件と比較して、相違があるとする意見はなかった。
- 閲覧に参加した卸先事業者からは主に以下のような観点からの意見や要望があったが、卸先事業者から明確に電気通信事業法上問題となる行為が行われているとの指摘はなかった。
 - － 関連システムの操作性や利便性
 - － 契約手続における利便性や効率性
 - － サービス卸の提供料金の水準
 - － NTT東西における光回線サービスの小売やサービス卸の開通までの期間
 - － NTT東西における光回線サービスの小売や大手卸先事業者のサービスとの競争環境

【閲覧の概要】

対象者	NTT東西とNDA(秘密保持契約)を締結し、現にサービス卸を活用したサービスを提供している事業者
選定方法	NTT東西のホームページにおいて「コラボレーション事業者」として公表されている卸先事業者に対して総務省から個別に案内(約390社)
閲覧者数	52事業者

- NTT東西より、「競争阻害的な料金の設定等」や「提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い」等のサービス卸ガイドラインに規定する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ことを報告。
- また、NTT等に係る累次の公正競争要件及び利用者利益の確保や卸先事業者に対するサービス卸ガイドラインの周知等※についても、行政指導※に反する行為に該当する事実はないことを報告。
- 総務省においてNTT東西からの報告内容等を確認するとともに、閲覧に参加した卸先事業者からサービス卸提供の状況を聴取したところ、当該閲覧の時点においては、競争阻害的な行為や不当な差別的取扱い等に該当する行為は直ちに確認されなかった。

※ 平成27年2月、総務省は、サービス卸ガイドラインの策定と併せて、サービス卸の提供に関して対応及び報告すべき事項について要請。

当該要請においては、NTT等に係る累次の公正競争要件及び利用者利益の確保(下記①～③)を踏まえた対応とともに、全ての卸先事業者に対して、サービス卸ガイドラインに定める電気通信事業法上問題となり得る行為及び消費者保護の充実等の観点から望ましい行為(特に「卸先事業者においては契約関係のある全ての卸先契約代理業者に対し、本ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じること」の部分)を参照すべきことを明示して、周知することを求めている。

① 公正有効競争条件(平成4年4月郵政省・日本電信電話株式会社公表)抜粋

:「NTTから新会社への社員の移行は、「転籍」により行うこととし、出向形態による人事交流は行わないこととする」

② 日本電信電話株式会社の事業の引継ぎ並びに権利及び義務の承継に関する基本方針(平成9年郵政省告示第664号)抜粋

:「地域会社と長距離会社との間において在籍出向は行わないこと」

③ 情報通信審議会答申(平成26年12月18日情通審第47号)抜粋

:「利用者利益を確保する観点から、サービス卸を提供する場合でも、利用者からの求めがある場合には、少なくとも当分の間はフレッツ光サービスやIP電話サービス等を自ら利用者に提供することが期待される」

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><特定の卸先事業者に対する不当な優遇> 自己の関係事業者のみを対象とした割引料金を設定するなど、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場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書等に、同一の提供料金（工事費、手数料等を含む。）、提供条件等が規定されていることを確認するとともに、閲覧手続（本資料6頁）においても相違がないことを確認。 ・ 契約書等に、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規定がないことを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われている事実がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定の卸先事業者に対する不当な優遇が行われていないか、引き続き注視。 	<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><特定の卸先事業者に適用が限定される割引> 実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されるような大口割引を行う場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書等に、同一の割引料金、奨励金が適用されていることを確認するとともに、閲覧手続において相違がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実質的に特定の卸先事業者に適用が限定されるような大口割引が行われていないか、引き続き注視。 	<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ような大口割引*を行うこと。</p>
<p><他の電気通信役務とのバンドル提供に係る条件> 特定卸役務と他の電気通信役務をバンドル提供する際に、双方の役務の料金を区分せずに設定する、又は当該他の電気通信役務とのバンドル提供を受ける者にのみ特定卸役務を提供する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書等に、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すること及び当該他の役務の提供を受ける者のみに特定卸役務を提供することを認める規定がないことを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われている事実がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他の電気通信役務とのバンドル提供に係る料金設定等が適正に行われているか、引き続き注視。 	<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>

※ 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。

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><適正なコストを下回る卸料金の設定> 競争事業者を排除又は弱体化させるために、適正なコストを下回る卸料金を設定する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 定額メニュー及びNTT東日本の二段階定額メニューに係る特定卸役務の料金は、適正なコスト（一利用者当たりの接続料相当額）を下回る料金が設定されていないことを確認（いずれも平成27年度時点）。 NTT西日本の二段階定額メニューに係る特定卸役務の料金については、平成27年度の回線当たり卸料金の平均額が接続料相当額を下回る料金が設定されていないことを確認（いずれも平成27年度時点）。 	<ul style="list-style-type: none"> 適正なコストを下回る卸料金の設定が行われていないか、引き続き注視。 	<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※1を下回る料金※2を設定すること。</p> <p>※1 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。</p> <p>※2 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。</p>

<p><利用者料金を上回る卸料金の設定> 利用者料金を上回る卸料金を設定する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 特定卸役務の料金は利用者に対する料金よりも高い料金が設定されていないことを確認（いずれも平成27年度時点）。 契約書等に、利用者に対する料金よりも高い提供料金（工事費、手数料等を含む。）が設定されていないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者料金を上回る卸料金の設定が行われていないか、引き続き注視。 	<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> <p>※3 ※2に同じ。</p>
---	--	--

		接続料相当額注1	卸料金	利用者料金注2
定額	戸建	NTT東		
		NTT西		
	集合	NTT東		
		NTT西		
二段階定額	戸建	NTT東		提供なし
		NTT西		

構成員限り

注1 平成27年度の加入光ファイバ及びNGNの接続料及び局内装置等に係る費用を平均的な利用者数（平成26年度末時点）で除して算定したもの。

注2 フレッツ光ネクストの代表的な割引を適用した料金。

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い＞ 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別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定卸役務の提供手続については「光コラボレーションモデルの提供条件等について」に規定・公表（平成26年10月NTT東西）されていることを確認。 ・ 契約書等に、契約の開始・解除に係る規定について異なる条件等が設けられていないことを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われている事実がないことを確認。 ・ NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、提供手続・期間に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていること及び当該差別的取扱いに該当する事例がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 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。</p>
<p>＜技術的条件に係る不当な差別的取扱い＞ 技術的条件について、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定卸役務に係る技術的条件については「IP通信網サービス契約約款及び技術的参考資料(IP通信網サービスのインターフェース-フレッツシリーズ-)」に規定・公表されていることを確認。 ・ 卸先事業者に対して、同一のシステムによる特定卸役務の申込、同一のシステムによる故障申告を認めていることを確認。 ・ 契約書等に、特定卸役務に係る技術的条件について、合理的な理由なく卸先事業者によって差別的に取り扱うことを認める規定・条件が設けられていないことを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われている事実がないことを確認。 ・ NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、技術的条件に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていること及び当該差別的取扱いに該当する事例がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 技術的条件に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 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。</p>

サービス仕様に係る不当な差別的取扱い、競争阻害的な情報収集 及び情報の目的外利用に係る確認結果(詳細)

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><サービス仕様に係る不当な差別的取扱い> 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別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書等に、同一の禁止事項や商標利用に係る条件等が規定されていることを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われている事実がないことを確認。 ・ NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、サービス仕様に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていること及び当該差別的取扱いに該当する事例がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス仕様に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 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。</p>
<p><競争阻害的な情報収集> 卸先事業者の事業計画等の内容を合理的な理由なく聴取する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書等に、NTT東西が必要と認める場合及び卸先事業者の契約の履行状況に疑義が生じた場合に限り、資料提出や卸先事業者の事業所等の調査を行うなど、情報収集に一定の条件を設けていることを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われていないことを確認。 ・ NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、競争阻害的な情報収集に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていること及び当該差別的取扱いに該当する事例がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 競争阻害的な情報収集が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 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。</p>
<p><情報の目的外利用> 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、特定卸役務の用に供する目的以外の目的で利用・提供する場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書等に、営業上・技術上の機密情報を相手方の事前承諾なしに第三者に提供しないこと、契約の履行の目的以外には利用しないことが規定されていることを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われている事実がないことを確認。 ・ NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、情報の目的外利用に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていること及び当該差別的取扱いに該当する事例がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報の目的外利用が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 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。</p>

情報提供に係る不当な差別的取扱い、業務に関する不当な規律・干渉及び業務の受託に係る不当な差別的取扱いに係る確認結果(詳細)

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜情報提供に係る不当な差別的取扱い＞</p> <p>情報提供の内容及び質、提供時期等について、合理的な理由がないのに卸先事業者によって差別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 卸先事業者への情報提供について、一斉メールによる周知や卸先事業者が閲覧可能なポータルサイトにおける情報、FAQ等の公開を行っていることを確認。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、情報提供に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていること及び当該差別的取扱いに該当する事例がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 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。</p>
<p>＜業務に関する不当な規律・干渉＞</p> <p>卸先事業者が接続を利用して提供する役務へと利用者を移転させることを不当に制限する、又は他の役務提供をさせないなど、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場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約書等に、卸先事業者の業務へ合理的な理由なく規律・干渉することを認める規定・条件が設けられていないことを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われている事実がないことを確認。 卸先事業者の事業活動のうち契約書に定める禁止事項に該当しないものの事例について、卸先事業者が閲覧可能なポータルサイトにおいて掲載されていることを確認。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、卸先事業者の業務に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていること及び当該差別的取扱いに該当する事例がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務に関する不当な規律・干渉が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 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を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。</p>
<p>＜業務の受託に係る不当な差別的取扱い＞</p> <p>料金請求・回収代行業務等の受託に関して、自己の関係事業者に対する手数料に比べて他の電気通信事業者に対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、合理的な理由なく事業者によって差別的な取扱いをする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 料金請求・回収代行等の受託に関しては、受託する業務の内容・業務量が同様である場合は、同一の提供条件で提供していることを確認。また、閲覧手続において、サービス卸ガイドラインの規定に該当する行為が行われている事実がないことを確認。 NTT東西における全社員を対象に実施した公正競争に係る社内研修及び自主的な点検において、業務の受託に係る不当な差別的取扱いを行わないように社員教育を行っていること及び当該差別的取扱いに該当する事例がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の受託に係る不当な差別的取扱いが行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 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。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜消費者保護の充実等の観点から望ましい行為＞</p> <p>サービス卸ガイドラインでは、消費者保護の充実を図る観点から、卸提供事業者においては、契約関係のある全ての卸先事業者に対し、同ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じることが適当とされている。</p> <p>特に、卸先事業者における法令違反の事実が明らかになった場合には、再発防止など、適切な措置を講じることが適当とされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 卸提供の申し込みがあった卸先事業者に対し、本契約の前までに、サービス卸ガイドラインを提供し、卸先事業者が特に留意すべき点を明示の上、同ガイドラインの内容を周知していることを確認。 また、契約締結後においても、卸先事業者向けのポータルサイトにおいて、卸先事業者が特に留意すべき点等を明示し、常時確認ができるようにするとともに、法令・ガイドラインの改正時には内容を更新し、その旨卸先事業者にもメール等で周知していることを確認。 さらに、卸先事業者向けのオンライン研修の提供に向けた取組を行っていることを確認。 卸先事業者のサービスの利用者からNTT東西に苦情等が寄せられた場合、卸先事業者に対し、適切な対応を実施するよう依頼するとともに、問合せや調査依頼を行い、調査結果・改善結果の報告を受けていることを確認。 また、卸先事業者の不適切な営業活動等が明らかになった場合、サービス卸ガイドライン等を遵守した適正な営業活動を行うよう申し入れを実施し、是正されない場合には、受付停止・契約解除等の措置を講じていることを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> NTT東西において一定の取組を行っていることが確認できたものの、卸先事業者のサービスに関する苦情相談が高止まりしていることに鑑み、「消費者保護の充実等の観点から望ましい行為」への対応状況について、引き続き注視。 	<p>§ 卸提供事業者においては契約関係のある全ての卸先事業者に対し、卸先事業者においては契約関係のある全ての卸先契約代理業者及び再卸先である卸先事業者に対し、本ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じること。特に、本ガイドラインが遵守を求める法令に卸先事業者が違反していた事実が明らかとなった場合には、再発防止及び利用者利益の保護を図るための適切な措置を講じること。</p>

2. サービス卸の卸先事業者におけるサービスの提供状況等に係る確認結果

- 「電気通信市場分野における市場検証に関する年次計画(平成28年度)」に基づき、NTT東西からサービス卸の提供を受ける卸先事業者に対し、サービス卸ガイドラインを踏まえた対応状況について確認を行うとともに、サービス提供に当たっての課題等について、ヒアリング調査を実施。

【ヒアリング調査の概要】

<p>対象事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 支配的な電気通信事業者 (NTTドコモ) ② 卸契約数上位の卸先事業者11社 (NTTドコモは除く) ③ 再卸事業者2社 (再卸先の数が上位の事業者2社)
<p>確認方法</p>	<p>あらかじめ確認事項を送付し、回答書面に基づきヒアリング</p>
<p>確認項目</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 競争阻害的な料金の設定等 ② 排他的な割引サービス (支配的な電気通信事業者に限る。) ③ 関係事業者と一体となって行う排他的な業務 (支配的な電気通信事業者に限る。) ④ 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為 ⑤ サービス提供に当たっての課題等

- MNOを除く各卸先事業者(再卸事業者を含む。)における「競争阻害的な料金の設定等」への対応について、サービス卸ガイドラインに規定する電気通信事業法上問題となり得る行為は直ちに確認されなかった。
- 支配的な電気通信事業者(NTTドコモ)における「排他的な割引サービス」及び「関係事業者と一体となって行う排他的な業務」への対応について、サービス卸ガイドラインに規定する電気通信事業法上問題となり得る行為は直ちに確認されなかった。
- 「消費者保護の充実等の観点から望ましい行為」への対応について、各卸先事業者において、一定の取組を行っていることを確認した。
- また、「サービス提供に当たっての課題等」について、一部の卸先事業者から、NTT東西における開通工事の日程調整等に関する意見があったが、当該意見に関して、電気通信事業法上問題となり得る行為は直ちに確認されなかった。
- 一方、更なる確認・対応を要すると考えられる事項が明らかになった。
 - (1) MNOが提供する携帯電話とFTTHのセット割引(MNOの「競争阻害的な料金設定等」への対応)
 - (2) MNOが行う他社サービスの違約金等を負担するキャッシュバックサービス(MNOの「競争阻害的な料金設定等」への対応)
 - (3) NTT東西のサービス卸の提供料金及びNTT西日本の利用者料金(「サービス提供に当たっての課題等」)
 - (4) 利用者が事業者変更する際にIP電話番号の継続使用を可能とする手法を用いた営業活動
(「サービス提供に当たっての課題等」)

確認結果	対応方針
<p>(1) MNOが提供する携帯電話とFTTHのセット割引</p> <ul style="list-style-type: none"> MNO以外の事業者から、MNOが提供する携帯電話とFTTHのセット割引は割引額が大きく、同じ土俵で競争することは困難との指摘があった。 この点、MNOが、自社の携帯電話の利用者に対し、FTTHのセット提供を行うに当たり、携帯電話料金又はセット料金の割引サービスを行っているが、当該セット割引の額を考慮した実質的なFTTHの料金をみると、適正なコストを下回り、他のFTTHの提供事業者を排除又は弱体化させる競争阻害的な料金設定となっている可能性がある。 <p>➤ MNOが提供している携帯電話とFTTHのセット割引の適用例</p> <p>NTTドコモ :ウルトラシェアパック100+ドコモ光(戸建て)の組合せで▲3,200円/月(1家族当たり)</p> <p>ソフトバンク :データ定額30GB+ソフトバンク光(戸建て)の組合せで▲2,000円/月(1回線当たり※)</p> <p style="text-align: right;">※ 1家族当たり最大10回線まで適用可</p>	<p>○MNOが提供している携帯電話とのセット割引については、サービス卸ガイドラインに規定する「競争阻害的な料金の設定等」に該当する可能性があることから、携帯電話とFTTH事業の収支の状況や割引額の設定方法等について、調査を行う。</p>
<p>(2) MNOが行う他社サービスの違約金等を負担するキャッシュバックサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> MNOが実施する他社サービスからの乗り換えの際の違約金及び撤去工事費を還元するキャッシュバックサービスについて、自社サービスに乗り換える利用者に対し、他社サービスの解約により生じる違約金や撤去工事費をほぼ全額負担するようなサービスは、移動系通信サービスによる利益を原資として、MNOだからこそ実施できるものであり、MNO以外の事業者は、他社からの乗り換え費用を負担できる状況にはなく、追従できないとの指摘があった。 <p>➤ ヒアリング対象とした14社のうち、同様のキャッシュバックサービス※を行っている事業者は、ISP1社のみであった(他社ISPから乗り換える際の違約金負担)。</p> <p>※ 他社違約金の請求書等の送付を適用条件として、違約金、撤去工事費又はその両方に相当する額の一部又は全部を還元するキャッシュバックサービス。 還元額は、NTTドコモが最大3万円、ソフトバンクが最大10万円となっている(平成29年3月末時点、各社ウェブサイト情報)。</p>	<p>○違約金等を還元するキャッシュバックサービスについては、利用者がサービスを乗り換える際のスイッチングコストを低下させる側面もあり、また、必ずしも他社が対抗できない営業手法とは認められない※ことから、直ちに問題がある営業手法とまでは言うことができないと考えられる。</p> <p>※ MNO以外の卸先事業者においても、1,000円～40,000円程度のキャッシュバックサービス(事業者や時期(商戦期等)によって変動。ギフトカードやポイント等で提供する場合を含む。)を実施していることを確認。</p> <p>○しかしながら、過度なキャッシュバック等により、サービス卸ガイドラインに規定する「競争阻害的な料金の設定等」に該当する場合は、電気通信事業法上問題となり得ることから、引き続き、料金の適正性等が実質的に損なわれ、公正な競争環境が歪められていないか、注視していく。</p>

確認結果	対応方針
<p>(3) NTT東西のサービス卸の提供料金及びNTT西日本の利用者料金</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ NTT東西のサービス卸の提供料金(卸料金)が高いため、利益を確保して事業を運営することが難しいとの指摘があった。 ・ また、割引適用後のNTT西日本のFTTHの利用者料金(小売料金)が低いため、競争が困難との指摘が多数の事業者からあった。 <p>➤ NTT西日本が提供している割引サービスの例</p> <p>「光もつと²割」(平成24年12月提供開始) :5,400円の利用料金が利用期間に応じて割引かれ、利用期間が長期になるほど割引額が大きくなるサービス。8年目以降の利用料金は3,610円となる。</p> <p>「Web光もつと²割」(平成25年5月提供開始(期間限定割引)) :NTT西日本の公式Webサイトから申し込みをした利用者を対象に、利用開始当初から、5,400円の利用料金を「光もつと²割」における6年目の利用料金水準と同額の3,810円まで割引くサービス。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○NTT東西のサービス卸の提供料金(卸料金)については、サービス卸ガイドラインに規定する「利用者に対する料金よりも高い料金」とはなっていない。 ○しかしながら、NTT西日本が提供する割引サービスを適用した場合の利用者料金(小売料金)は、利用期間に応じて低廉となることから、卸料金の水準に鑑みて、特にNTT西日本からサービス卸の提供を受けてサービスを提供する事業者の事業運営に影響を及ぼしている可能性も考えられる。このため、NTT西日本における割引プランごとの契約状況や割引額の設定方法等について、調査を行う。
<p>(4) 利用者が事業者変更する際にIP電話番号の継続利用を可能とする手法を用いた営業活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一部のMNOが、他の卸先事業者のサービスから自社サービスに移行しようとする利用者のIP電話番号の継続利用を可能とする手法^{※1}を用いた営業活動を行っているところ、当該手法は複雑な手続を経る必要があり、利用者に負担を生じさせているとの指摘や、利用者が他の卸先事業者のサービスに変更する際のIP電話^{※2}番号の継続利用が可能となることが望ましいとの指摘があった。 <p>※1 現在、他の卸先事業者のサービスに変更する際のIP電話番号の継続利用は実現されていない(FTTH事業者を変更した場合には、新規契約となり、IP電話の電話番号や顧客IDは変更となる)が、FTTH事業者を変更する際に、利用者の電話番号がNTT東西の加入電話による発番である場合は、一旦、電話契約をNTT東西の加入電話に戻した上でFTTH事業者を変更することにより、現状では実現されていないIP電話番号の継続利用が可能となる。</p> <p>※2 卸先事業者がNTT東西から卸電気通信役務の提供を受けてFTTHと併せて提供するひかり電話(光IP電話)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○左記の手法により自社サービスへの移行を促す営業活動については、FTTH事業者の変更を希望する利用者において、自分の電話番号を継続利用したいというニーズに応えるものであり、当該手法自体が直ちに問題となるものではないと考えられる。 ○しかしながら、卸先事業者が行う左記の手法は複雑な手続を経る必要があり、利用者に負担を生じさせるものであること、また、IP電話番号の継続利用が可能となることで利用者利便の向上並びに卸先事業者間の競争の促進に資することから、他の卸先事業者のサービスに変更する際のIP電話番号の継続利用の実現に向けた検討が行われるよう、NTT東西も参加する業界団体の委員会等に対して要請するとともに、検討状況を注視していく。

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><料金設定の適正性> 卸先事業者が、競争事業者を排除又は弱体化させるために、適正なコストを著しく下回るような料金設定をする場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 卸先事業者（MNOを除く。）における料金設定について、割引等を考慮しても、適正なコストを著しく下回るような利用者料金の設定とはなっていないことを確認。 少なくとも、「NTT東西からのFTTHの仕入原価+ISPの提供原価」を上回る料金設定となっており、キャッシュバックサービス、代理店に対する販売奨励金等の販売費を含めると、上記コストを下回る料金設定となる場合も見られたが、そのような場合であっても、利用者に長期利用してもらうことを前提に、当該コストを概ね2～4年後までに回収し黒字化するような設計となっていることを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> 卸先事業者において適正な料金設定が行われているか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の提供を受けてサービスを提供する際に、特定卸役務に係る需要を共通とする電気通信回線設備を設置する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を著しく下回るような料金※を設定すること。</p> <p>※ 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。</p>
<p><MNOが行うセット割引に係る料金設定の適正性> MNOの利用者料金等の設定が公正競争環境に与える影響が特に大きいと考えられるため、セット割引の料金設定について懸念が生じたときには、それぞれの役務の料金について合理的な説明を行うことが求められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> MNO以外の事業者から、MNOが提供する携帯電話とFTTHのセット割引は割引額が大きく、同じ土俵で競争することは困難との指摘があった。 この点、MNOが、自社の携帯電話の利用者に対し、FTTHのセット提供を行うに当たり、携帯電話料金又はセット料金の割引サービスを行っているが、当該セット割引の額を考慮した実質的なFTTHの料金をみると、適正なコストを下回り、他のFTTHの提供事業者を排除又は弱体化させる競争阻害的な料金設定となっている可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> MNOが提供している携帯電話とのセット割引については、サービス卸ガイドラインに規定する「競争阻害的な料金の設定等」に該当する可能性があることから、携帯電話とFTTH事業の収支の状況や割引額の設定方法等について、調査を行う。 	<p>➤ 移動通信市場については、固定通信市場の隣接市場であること及び協調的寡占の色彩が強い市場であると指摘されていること等から、利用者料金等の設定が公正競争環境に与える影響が特に大きいと考えられる。このため、移動通信事業者（MNO）が卸先事業者になり、特定卸役務の提供を受けて提供する電気通信役務と自社の移動通信の役務とを組み合わせる料金設定を行って提供する場合（いわゆるセット割引）において、料金設定について懸念が生じたときには、それぞれの役務の料金について合理的な説明を行うことが求められる。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><キャッシュバックの適正性></p> <p>過度なキャッシュバックなどの行為により、電気通信回線設備を設置する競争事業者の設備の保持が経営上困難となるおそれを生じさせる場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査時点でキャッシュバックサービスを実施していないと回答した卸先事業者が14社中6社であった。 また、キャッシュバックサービスを実施している又は過去に実施していた卸先事業者においては、事業者や時期（商戦期等）によって変動するものの、1,000円～40,000円程度（ギフトカードやポイント等で提供する場合を含む。）の設定となっており、いずれの場合でも、利用者に長期利用してもらうことを前提に、当該キャッシュバックサービスに要するコストを概ね2～4年後までには回収する設計となっていることを確認。 このほか、開通に伴う工事費用を無料とするサービスを実施している又はしていた卸先事業者もいるが、上記同様、概ね2～4年後までにコストを回収する設計となっていることを確認。 一方、MNOが実施する他社サービスからの乗り換えの際の違約金及び撤去工事費を還元するキャッシュバックサービスについて、自社サービスに乗り換える利用者に対し、他社サービスの解約により生じる違約金や撤去工事費をほぼ全額負担するようなサービスは、移動系通信サービスによる利益を原資として、MNOだからこそ実施できるものであり、MNO以外の事業者は、他社からの乗り換え費用を負担できる状況にはなく、追従できないとの指摘があった。（なお、MNO以外では、ISP 1社が、ISPから乗り換える費用を負担するサービスを実施している。）。 	<ul style="list-style-type: none"> 違約金等を還元するキャッシュバックサービスについては、利用者がサービスを乗り換える際のスイッチングコストを低下させる側面もあり、また、必ずしも他社が対抗できない営業手法とは認められない※ことから、直ちに問題がある営業手法とまでは言うことができないと考えられる。 ※ 左記のとおり、MNO以外の卸先事業者においても、1,000円～40,000円程度のキャッシュバックサービスを実施していることを確認。 しかしながら、過度なキャッシュバック等により、サービス卸ガイドラインに規定する「競争阻害的な料金の設定等」に該当する場合は、電気通信事業法上問題となり得ることから、引き続き、料金の適正性等が実質的に損なわれ、公正な競争環境が歪められていないか、注視していく。 	<p>§ 特定卸役務の提供を受けてサービスを提供する際に（特定卸役務の提供を受けて提供するサービスとセットで移動通信サービス等を提供する場合を含む。）、競争阻害的な料金設定や過度のキャッシュバックなどの行為により、特定卸役務に係る需要を共通とする電気通信回線設備を設置する競争事業者の設備の保持が経営上困難となるおそれを生じさせること。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>【支配的な電気通信事業者関係】 < 自己の関係事業者の不当な優遇 > 支配的な電気通信事業者が、卸電気通信役務を利用してFTTHアクセスサービスを提供する際に、自己の関係事業者を合理的な理由なく有利に取り扱う場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NTTドコモにおいて、「ドコモ光」の提供に当たり、ISP料金一体型のメニューを提供しており、選択可能なISPによってタイプA（5,200円/月）・タイプB（5,400円/月）とメニューが分かれているが、タイプA間、タイプB間でそれぞれISPからの提供条件に差はなく、同一タイプ間では同一の利用者料金となっていることを確認。 • また、自己の関係事業者に対しドコモ光を提供する場合、他の事業者に対する提供条件と同一となることを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> • 支配的な電気通信事業者において自己の関係事業者の不当な優遇が行われていないか、引き続き注視。 	<p>§ 特定卸役務の提供を受けて、自己のサービスを提供する際（卸先契約代理業者等への委託等による場合を含む。）に、自己の関係事業者（当該市場支配的な電気通信事業者の特定関係法人であって総務大臣が指定したものに限り。）のみを合理的な理由なく有利に取り扱うこと。</p>

排他的な割引サービス及び関係事業者と一体となつて行う排他的な業務に係る確認結果(詳細)

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>【支配的な電気通信事業者関係】 <排他的な割引サービス及び関係事業者と一体となつて行う排他的な業務> 支配的な電気通信事業者が、合理的な理由なく、</p> <p>(1) 排他的に自己が提供する他のサービスと組み合わせて、割引サービスを提供する場合、</p> <p>(2) 排他的に自己のサービスと自己の関係事業者のサービスを組み合わせて割引サービスを提供する場合、</p> <p>(3) 自己の関係事業者と一体となつて排他的な業務を行う場合、電気通信事業法上問題となり得る。</p> <p>・ NTTドコモにおいて、ドコモ光の提供に当たり、ISP料金一体型のメニューを提供しているが、ISPについては、自社サービス（ドコモnet）及び関係事業者のサービス（OCN、ぷらら、WAKWAK）に加え多数の他社サービスからも選択可能となっており、自社サービス又は関係事業者のサービスを排他的に組み合わせた割引サービスの提供は行っていないことを確認。</p> <p>・ また、今後、提携CATV事業者からの要望に応じて、当該CATV事業者のサービス提供エリアにおいて、タイプA・タイプBの選択可能ISPとして当該CATV事業者を追加する予定であることを公表している。なお、平成28年12月から、提携CATV事業者からFTTHの卸提供を受け、ドコモ光タイプCの提供も開始している。</p>	<p>・ 支配的な電気通信事業者において、合理的な理由なく、排他的な割引サービスを行っていないか、また、関係事業者と一体となつて排他的な業務を行っていないか、引き続き注視。</p>	<p>§ 特定卸役務の提供を受けて、合理的な理由なく、排他的に自己が提供する他のサービスと組み合わせて、割引サービスを提供すること。</p> <p>§ 特定卸役務の提供を受けて、合理的な理由なく、排他的に自己のサービスと自己の関係事業者のサービスを組み合わせて、割引サービスを提供すること。</p> <p>§ 特定卸役務の提供を受けて、合理的な理由なく、自己の関係事業者と一体となつて排他的な業務を行うこと（電気通信役務の提供以外の業務（例：料金明細書への商品案内の同封、課金・認証等のプラットフォーム機能の管理・運営）については、当該業務が電気通信役務の提供と密接不可分に関係しており、その態様が合理的な理由なく差別的であることにより電気通信市場の公正な競争にただちに弊害を及ぼす場合に限り）。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p>＜消費者保護の充実等の観点から望ましい行為＞</p> <p>サービス卸ガイドラインでは、消費者保護の充実を図る観点から、卸先事業者において、全ての契約代理業者及び再卸先事業者に対し、同ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じることが適当とされている。</p> <p>また、卸先事業者において、同ガイドラインの内容を踏まえ、契約代理業者と連携しつつ適切な勧誘方法についての業界自主基準等の策定等を行い、その遵守を担保する体制を整備することが適当とされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 卸先事業者において、サービス卸ガイドラインの内容について、消費者保護に関する規律を中心として、販売マニュアルの反映、集合研修・勉強会、e-Learning、代理店との定期会合等を通じて定期的に周知していることを確認。 また、多くの事業者において、日々のモニタリングや定期的な監査により、消費者保護に関する規律が遵守されているかをチェックし、問題がある場合には、随時代理店に対し指導を行っていることを確認。契約において、不適切な販売を行う場合、契約解除や手数料の返還を求める旨定められている例もあった。 なお、適切な勧誘方法については、電気通信サービス向上推進協議会において、平成28年1月に「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を改定し、サービス卸に関する内容を追加している。 	<ul style="list-style-type: none"> 各卸先事業者において一定の取組を行っていることが確認できたものの、卸先事業者のサービスに関する苦情相談が高止まりしていることに鑑み、「消費者保護の充実等の観点から望ましい行為」への対応状況について、引き続き注視。 	<p>§ 卸先事業者においては契約関係のある全ての卸先契約代理業者及び再卸先である卸先事業者に対し、本ガイドラインの周知を定期的に行うとともに、その遵守を担保するための措置を講じること。</p> <p>§ 卸先事業者においては、本ガイドラインの内容を踏まえ、卸先契約代理業者と連携しつつ適切な勧誘方法についての業界自主基準等の策定等を行い、卸先事業者及び卸先契約代理業者においては、その遵守を担保する体制を整えること。</p>

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><サービス提供に当たっての課題等></p> <ul style="list-style-type: none"> • NTT東西のサービス卸の提供料金（卸料金）が高いため、利益を確保して事業を運営することが難しいとの指摘があった。 • また、割引適用後のNTT西日本のFTTHの利用者料金（小売料金）が低いため、競争が困難との指摘が多数の事業者からあった。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • 一部のMNOが、他の卸先事業者のサービスから自社サービスに移行しようとする利用者のIP電話番号の継続使用を可能とする手法を用いた営業活動を行っているところ、当該手法は複雑な手続を経る必要があり、利用者に負担を生じさせているとの指摘や、利用者が他の卸先事業者のサービスに変更する際のIP電話※番号の継続利用が可能となることが望ましいとの指摘があった。 <p>※ 卸先事業者がNTT東西から卸電気通信役務の提供を受けてFTTHと併せて提供するひかり電話（光IP電話）</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NTT東西のサービス卸の提供料金（卸料金）については、サービス卸ガイドラインに規定する「利用者に対する料金よりも高い料金」とはなっていない。 • しかしながら、NTT西日本が提供する割引サービスを適用した場合の利用者料金（小売料金）は、利用期間に応じて低廉となることから、卸料金の水準に鑑みて、特にNTT西日本からサービス卸の提供を受けてサービスを提供する事業者の事業運営に影響を及ぼしている可能性も考えられる。このため、NTT西日本における割引プランごとの契約状況や割引額の設定方法等について、調査を行う。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • 左記の手法により自社サービスへの移行を促す営業活動については、FTTH事業者の変更を希望する利用者において、自分の電話番号を継続利用したいというニーズに応えるものであり、当該手法自体が直ちに問題となるものではない。 • しかしながら、卸先事業者が行う左記の手法は複雑な手続を経る必要があり、利用者に負担を生じさせるものであること、また、IP電話番号の継続利用が可能となることで利用者利便の向上並びに卸先事業者間の競争の促進に資することから、他の卸先事業者のサービスに変更する際のIP電話番号の継続利用の実現に向けた検討が行われるよう、NTT東西も参加する業界団体の委員会等に対して要請するとともに、検討状況を注視していく。 	

確認内容及び確認結果	対応方針	(参考)ガイドライン該当箇所
<p><サービス提供に当たっての課題等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開通工事の日程について、NTT東西の対応が柔軟ではないとの意見や、卸先事業者の利用者の工事よりも、NTT東西の利用者の工事が優先されているのではないかと、NTT東西の営業担当者が工事の日程を調整しているのではないかととの意見が複数あった。 ・ この点、NTT東西において恣意的な工事日程の設定は行っていないこと、また、NTT西日本においては、工事日程の差異はデータベースの構造に起因するものであったところ、改善に向けた取組を行っていることが確認できた。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス卸の関連システムの使い勝手が悪く、オペレーションコストが積み重なっているとの意見があった一方、関連システムの使い勝手は徐々に改善されていると評価する意見もあった。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・ ダークファイバー利用によるFTTH事業への参入を断念したところ、サービス卸により参入が可能となり良かったとの意見があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 卸先事業者の業務の適正な実施に支障が生じていないか等、引き続き注視。 	