

NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース（第1回）

1 日時 平成30年5月16日（水）10:00～11:20

2 場所 総務省1001会議室（総務省10階）

3 出席者

○構成員

新美育文 座長、長田三紀 構成員、西村真由美 構成員、西村暢史 構成員、森亮二 構成員

○オブザーバ

永澤均 オブザーバ（FVNO委員会番号移行タスクフォース）、明神浩 オブザーバ（テレコムサービス協会）、飯塚智 オブザーバ（東日本電信電話株式会社）、茂谷浩子 オブザーバ（東日本電信電話株式会社）、草深仁志 オブザーバ（西日本電信電話株式会社）、福井晶喜 オブザーバ（独立行政法人国民生活センター）

○総務省

古市裕久 電気通信事業部長、竹村晃一 事業政策課長、藤野克 料金サービス課長、徳光歩 消費者行政第一課長、深堀道子 電気通信技術システム課番号企画室長、松井正幸 事業政策課企画官、廣瀬照隆 事業政策課課長補佐、金子創 消費者行政第一課調整官

4 議事

- (1) 開催要綱等について
- (2) タスクフォースの公開について
- (3) NTT東日本・西日本による光回線の卸売サービスの事業者変更について
- (4) 番号移行に関する中間報告について
- (5) 光コラボレーションモデルにおける「事業者変更」の対応について
- (6) 今後のスケジュールについて

【新美主査】 皆さん、おはようございます。定刻となりましたので、ただいまからNTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース、第1回会合を開催いたします。

本日は暑い中、もう朝から暑いのですが、お忙しい中にもかかわらずお集まりいただきまして、大変ありがとうございます。

まずは、本会議の開催に当たりまして、古市電気通信事業部長からご挨拶をいただきたいと思えます。よろしくお願いいたします。

【古市電気通信事業部長】 電気通信事業部長の古市でございます。日ごろより、皆様方におかれましては総務省の情報通信行政へのご理解、ご協力を賜りましてまことにありがとうございます。

NTT東西の光サービスの卸売サービスにおきましては、平成27年の開始以来、年々増加をいたしております。NTT東西の光サービスの過半数を超える52%を占めるに至っております。

しかしながら、本サービスにおいて、事業者を変更するに当たっては、光サービスの付加サービスであるひかり電話の電話番号を継続利用できないといった点や、あるいは光回線の廃止・新設の工事が必要となる等の支障が生じているところでございます。

このような状況を踏まえまして、利用者の利便を向上するため、本サービスの事業者変更の在り方について検討することを目的として、本タスクフォースを開催させていただくことといたしました。

構成員の皆様方におかれましては、ぜひ客観的かつ専門的なご見地からのご助言を賜ればと考えておりますので、何とぞよろしくお願いいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは続きまして、事務局から本タスクフォースの構成員の委員及び省側のメンバーをご紹介します。

(廣瀬事業政策課課長補佐より構成員、オブザーバ、総務省出席者の紹介)

【新美主査】 どうも、ご紹介ありがとうございます。

それでは、議事に入ります前に、事務局から資料確認をお願いいたします。

【廣瀬事業政策課課長補佐】 本日の資料につきましては、資料1-1から1-6まで、お手元にあるかと思えます。皆様、もし過不足等ございましたら、事務局までその場でご指摘願います。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは議事に入らせていただきます。

まずは事務局から、開催要綱案につきましてご説明をお願いいたします。

【廣瀬事業政策課課長補佐】 資料1-1をごらんください。NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース開催要綱(案)として紙をご用意しております。

1の目的につきましては、先ほどもご挨拶のとおりでございます。

2の名称につきましては、本会合は「NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース」と称するとしております。

3の検討事項につきましては3つございまして、(1)事業者変更の在り方についての考え方、(2)事業者変更の手続において留意すべき事項、(3)事業者変更を可能にするに当たり必要な環境の整備など、としております。

4、構成及び運営ですが、(1)タスクフォースの構成員は別紙のとおりとするとしておりまして、

別紙を添付させていただいております。(2) タスクフォースには主査を置く。(3) 主査は、ICT サービス安心・安全研究会座長が指名することとする。(4) 主査はタスクフォースを招集し、主催する。(5) 主査は、必要があるときは、必要と認める者をタスクフォースの構成員として追加することができる。(6) 主査は、タスクフォースの会合ごとに、当該会合の課題に応じ、必要があるときは必要と認める者をタスクフォースのオブザーバとすることができる。(7) 主査は、必要があるときは、外部の関係者に出席を求め、意見を聞くことができる。(8) その他タスクフォースの運営に必要な事項は、主査が定めるところによる、としております。

5、庶務としまして、タスクフォースの庶務は、総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課が行うものとする、としております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ただいま、開催要綱案についてご説明いただきましたが、ご意見、ご質問がございましたらよろしくをお願いします。

よろしいでしょうか。特段のご異議がなければ、本案のとおりとさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(「はい」の声あり)

【新美主査】 それでは、これで「案」を取りまして、開催要綱ということにさせていただきます。

それでは続きまして、本タスクフォースの議事の公開等の取り扱いにつきまして確認したいと存じます。

議事等の取り扱いにつきましては、資料1-2に記載した内容のとおりを実施したいと存じます。これにつきまして、事務局からご説明をお願いいたします。

【廣瀬事業政策課課長補佐】 資料1-2をごらんください。タスクフォースの公開(案)として、紙を1枚ご用意しております。簡単にご説明いたします。

まず1、会議本体につきまして。会議については原則として公開する。ただし、公開することにより当事者または第三者の権利を害するおそれがある場合など、主査が必要と認める場合については非公開とするとしてございます。

2、会議で使用した資料についてでございます。(1)、まず取り扱いにつきまして、原則として公開する。ただし、先ほどと同じような場合には非公開とする。(2) 公開の方法につきましては、ホームページに掲載して公開することといたします。

3、議事要旨につきまして。(1) 取り扱い。議事要旨の取り扱いについて、原則として議事要旨を作成し公開することとしたいと思っております。ただし、先ほどと同じ理由がある場合におきましては、議

事要旨の該当部分を削除した上で公開することができるとしてございます。公開の方法につきましては、事務局のほうで速やかに議事要旨を作成しまして、構成員の皆様方の省略を得て、ホームページに掲載するというようにしてございます。よろしく申し上げます。

【新美主査】 ご説明ありがとうございました。

それでは、ただいま説明のありました公開の案につきまして、ご質問、ご意見がございましたらよろしく申し上げます。

特段ございませんでしょうか。それでは、この要領に従いまして、議事等の公開は進めてまいりたいと存じます。

それでは、議事に移らせていただきたいと思います。

まずは、NTT東西による光サービスの卸売サービスの事業者変更について、事務局からご説明をお願いいたします。

【松井事業政策課企画官】 資料の1-3でご説明させていただきます。NTT東日本・西日本による光回線の卸売サービスの事業者変更についてということで、光回線卸サービスの現状と、事業者変更の際どのようになっているかということをご説明させていただきます。

おめくりいただきまして1ページ目でございます。光回線の卸売サービスは、平成27年2月に開始をされております。こちらにつきましては、光回線の提供条件は各契約コラボ事業者の方々と同一のものとなっておりますが、下の図でございますが、光回線を通じてのインターネットの利用と、その提供先、卸先の事業者が、光コラボ事業者ですが、提供される付加価値サービスを利用者が利用できるという形になっております。例えば携帯電話事業者がスマホと光回線のサービス、それからISPの方々が光回線サービスとインターネット接続サービスを一緒に提供する。そのほか、例えば警備会社の方が警備サービスと光回線サービスを一緒に提供されたり、スポーツジム、また学習塾といったところがコラボ事業者として付加価値サービスを提供されているといった状況でございます。

おめくりいただきまして2ページ目でございますが、実際の契約数の状況ですが、現在、NTT東西合わせまして、卸契約数は1,066万ということで、四半期ごとで見ましても前期比で51万増加していると。年で見ますと280万の増加ということで、顕著に契約者数がふえているという状況でございます。NTT東西の別で見ますと、NTT東日本は635万、NTT西日本が430万ということでございます。

また、開通数でございますが、卸の開通数は直近の四半期で81万ということで、当初よりは減少傾向でございますが、引き続き多くの新規の開通が続いているということでございます。

おめくりいただきまして3ページ目、新規と転用ということでございますが、卸の開通数のうち新規、新しく契約されるお客様となられる方が437万、一方の転用でございますが、NTT東西が提

供されているフレッツ光を利用中のユーザーが、電話番号等を変更することなく卸先コラボ事業者にサービスを切りかえることを転用という言い方をしておりますが、これが802万ということでございます。

当初はフレッツ光のユーザーからコラボ事業者に移られる転用というのが非常に多い状況でございますが、直近の、ことし2017年12月の状況で見ますと、新規が41万、転用が40万ということで、新規が転用を上回るという状況になっております。

4ページ目でございますが、今度はNTT東西のFTTHの契約数、光コラボとフレッツ光の割合を見ますと、全体で見ますとサービスのうち光コラボが52.1%ということで過半数を超えてきたということでございます。NTT東が55.5%、NTT西が47.7%という状況でございます。

おめくりいただきまして5ページ目、卸先の事業者数でございますが、現在、卸先事業者、光コラボの事業者は688社ということでございます。事業者の分類でございますが、MNO、ケーブルテレビ事業者、ISP・MVNOの事業者、そしてその他の事業者、合わせて688社。そのうち、新しく電気通信事業の届出をいただいた事業者の方々が315社ということで、大変多くの事業者が新規に参入いただいたという状況でございます。

6ページ目、契約数の状況ですが、詳細のところは委員限りとさせていただきますが、卸契約数が3万以上の卸先事業者というのが全体では18社でございます。この18社で全体の契約の90%以上を占めているという状況でございます。

7ページ目でございますが、こちらは総務省のほうで作成しております、光コラボに関するガイドラインでございますが、こうしたガイドラインを光コラボ開始時にあわせて作成しております、公正競争と利用者利便の確保の観点から、電気通信事業法との関係を整理したものがガイドラインとして用意されております。

このガイドラインの遵守状況等につきましては、公正競争の関係では市場検証会議、また利用者利便の確保の関係では消費者保護ルールの実施状況のモニタリング会合においてフォローアップをさせていただいている状況でございます。

おめくりいただきまして8ページ目でございます。この光コラボの事業者の、事業者変更が実際今どうなっているかということでございます。

サービス卸の開始に当たっては、左側、①転用とございますが、NTT東西のフレッツ光からコラボ事業者、卸先事業者Aへの移行につきましては、転用ということで、電話番号や光回線の設備を変えずに提供事業者間の変更ができるということで、そのような手続システムが整備されております。ただ、このコラボ事業者、卸先事業者Aからまた別のコラボ事業者、卸先事業者Bに移行する場合、あるいはまたNTT東西さんに戻られる場合については、事業者変更ということになりますが、こ

らは継続して電話番号の利用ができないということ、それから光回線の廃止・新設の工事が必要になるということで、ここところが、転用と同じようなシステム・手続が整備されていないという状況でございます。ですので、番号の変更、それから光回線の廃止と新設の工事が必要という状況でございます。

おめくりいただきまして9ページ目ですが、工事が必要ということでございますので、事業者変更をして電話番号を継続利用されるということをご希望される利用者の方には、今、新たにもう一度アナログ回線を敷設して、NTT東西様が提供される加入電話に一度番号を移して、あらたにさらに光回線を敷設して、その新たに敷設された光回線に電話番号をひかり電話で移して、さらにひかり電話のメタル回線と、当初からありました光回線を提供するという形での番号移行が、実際には行われているという状況でございます、こうした工事費、手続を合わせますと、全体では3万円以上の費用がかかるという状況になっております。

最後にご参考でございます、10ページ目ですが、こちらの番号移行ができないという課題につきましては、昨年の平成28年度の市場検証レポートでもご指摘いただいております、実際のレポートの192ページのところを抜粋させていただいておりますが、この課題につきまして、総務省は平成29年6月20日に、業界団体の委員会、本日お越しいただいておりますテレコムサービス協会のFVNO委員会でございますが、FVNO委員会にこの検討を要請させていただいたということを記載させていただいております。

資料1-3の説明は以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

事業者変更についてのバックグラウンドと申しますか、現状についてご説明いただいたわけですが、ただいまのご説明につきまして、ご質問、ご意見がございましたらよろしくお願いたします。

よろしいでしょうか。それでは、先ほども出ましたが、番号移行に関してご検討いただいておりますFVNO委員会から、番号移行に関する中間報告についてご説明をいただきたいと思っております。では永澤さん、よろしくお願いたします。

【永澤オブザーバ】 番号移行のタスクフォースの主査をやっております永澤です。よろしくお願いたします。

今回、総務省様のほうから要請を受けまして、まずはクレームの高どまりという問題、ここを何とか解決していかないといけないというようなところと、その中で一番多いのが、先ほども言いましたが、番号移行時に電話番号が消えてしまうということが大きな問題だということ、これをどう解消するかということで議論を重ねてきたというような形のものになっております。

まず2ページ目の、FVNO委員会の全体構成というところからご説明させていただくのですが、2ページ目、3ページ目については明神のほうから、よろしくお願いします。

【明神オブザーバ】 明神でございます。まずFVNO委員会全体の説明をさせていただきます。

コラボ事業者が健全な活動をするために、FVNO委員会というものがあります。その下に今回、総務省から依頼を受けました、番号移行を特に利用者視点でスムーズにいくようにということで、番号移行関係タスクフォースというものを設置しまして、ここで主に番号移行に関する課題の洗い出しをしております。主査は永澤様、構成員として12社ほどコラボ事業者、オブザーバとして総務省、NTT東西様とNTTドコモ様が参加しております。

その下に消費者関係タスクフォースがございまして、これはモニタリング会合の定期会合で、さまざまなコラボ事業者のトラブルが多いというご指摘を受けまして、それを改善しようということで活動しております。これまでに、事業者向けに重要事項説明等ポイントのトーク集を事業者に配布しております。今後、消費者向けの図解リーフレット、消費者がよりわかりやすい図解のリーフレットを配布、事業者向けのNGトーク、NTTと誤認するようなトーク集の配布を予定しております。これは主査は山田様で、旧USENの会社でございます。

運用関係ワーキンググループとございまして、こちらのほうはFVNO全体にかかわること、上の2つのタスクフォースでできないことを、さまざまな議題を出して検討しているところでございます。

次のページ、3ページに移っていただきますと、特に番号移行に関する背景、検討体制に関しましては、背景は永澤主査のほうからご説明いただきましたが、メンバーとしましては下の青い括弧のところでございます。主査が永澤様で、構成員としましては、書いているとおりNTTコミュニケーションズ様から丸紅テレコム様まで入っております、オブザーバにはNTT東西様、総務省、NTTドコモ様。アドバイザーとして、必要に応じて招集ということで、今、構成しているところでございます。

次に4ページですが、番号移行タスクフォースに関しましては、今回、消費者利便性のスムーズなことができるような検討をいたしました、番号移行に関する付随的ないろいろな問題がございます。ということで、下のスケジュールを見まして、番号移行関係タスクフォース・ステージ1ということで、課題整理と具体的手法の確定というところでステージ1を終わりました。これが今回の報告書でございます。

その後、番号移行に関してさまざまなことがまだ課題として残っておりますので、これをステージ2として検討していく予定でございます。

私からは以上でございます。

【永澤オブザーバ】 ここからは私、永澤が説明させていただきます。

5 ページ目の、番号移行の手續等に関する全体の考え方の案ということで、検討条件として、消費者様の利便性を高めてトラブルを低減させていくというところで、下記の条件を提起したと。

まず、今現在、解約新規になっている分が多いので、現状としては設備を外したりつけたり、そこにお客様が立ち会わなくてはいけない。非常に利便性に欠けているというところがございますので、現在の設備をコラボ事業者間、またはNTTさんに戻る云々という状況では、その設備を利用するということができるようにしたいということ。

それと、サービスの継続利用についても、現在利用中のサービスを他社移行時も極力継続させるということで、議論を重ねてきたという状況でございます。

下の欄、事業者の契約変更についての名称ですが、他社に変更されても、電話番号及び光回線設備を継続できる仕組みとすることから、円滑な変更を可能とし、呼び名は、もともと「転用」というのがあるんです。NTTさんからコラボ事業者に移る転用という仕組みがあるのですが、これとはちょっと違う。分けておかないとお客様が混乱するだろうということになりまして、「事業者変更」という呼称で、分けてやろうというような形になっております。

事業者変更の手續としましては、変更元の事業者を解約して、新しい事業者に移るときは新規契約とすると。後でちょっとご説明しますが、お客様との間の債権問題というのが別途あるんです。ここで契約をきっちり解除または新設しておかないと、後々そういう問題が発するという議論にもなりまして、こういう形をとりたいというような形にするということになります。

転用と同じように、その際、移る際には事業者変更承諾番号と、これは転用でも行われているのですが、同じような番号をNTTコラボシステムより発行して、移っていくというような形のものを明確にした上で次の事業者に移るといったような制度をつくりたいということになります。

承諾番号の有効期限としては、そこに記載のとおり、これは転用でも有効期限は15日ということになっておりますので、これも同じ15日間としたいというような状況でございます。

次のページ、6 ページをめくっていただきますと、今ご説明したところを図式にしているところがございますので、ここはご参照いただければという形になっております。

次のページ、7 ページです。事業者変更の際の対象及びサービスの対象と記載してあるのですが、現行の事業者変更が行われるときには、NTTさんの対象サービスは、基本的には全て対象としたいと。転用時におけるものもそうなっていますので、こういうものは移行対象としたいということが1つ。

あと、お客様が事業者変更をなされる際に、例えばテレビのサービスに入っていると電話のサービスは入っていないとか、いろいろ、お客様によって条件が違ったり、コラボ事業者によっても、全てのサービスで卸を受けているところもあれば、一部のサービスしか卸を受けていないところもある

ということで、いろいろな形が存在しているんです。そこを差別化してお客様にも納得いただくというのは非常に困難ではないのかということで、ここに記載してある、光 I P 電話が付随しない光回線のみ事業者変更、要するにアクセスラインだけの変更も対象にしますよと。もともと電話番号がなくなるといって始まったのですが、その問題から付随して、これを事業者変更していくときには、要するに全アクセスライン、全コラボ事業者さんも対象にしておかないと、かえって混乱するのではないかとということで、そういう形をとらせていただきたいというような議論になっているということです。

次のページ、8 ページとして、先ほどちょっと触れましたが、債権問題というものがございまして、債権問題というのは何かというと、3 年間のコラボの事業者経験からいいますと、コラボ事業者間で違うのですが、お客様料金の回収方法としてはカード払い、口座払い、窓口払いというのが、当然ながらフレッツのときからあるのですが、カード払いと口座払いに関しては 99.9% ぐらい回収ができるのですが、窓口払いのお客様になると 10% ぐらいのお客様が支払いをしないというところが、コラボ事業者間ではちょっと問題点になっているところなんです。

さらに、解約をしたお客様が、このサービスというのは後払いの形になっておりますので、解約後に支払いをなされない方がかなりのパーセンテージでおいでになるというようなことがございまして、今回の事業者変更制度に切りかえたときに、さらに流動性が激しくなりますので、この問題についてはやはりちょっと議論しなければいけないというところで、今のところ、問題なのは利用料金と工事費、この工事費というのは分割になっているんです。例えば 30 回で支払うとか。それで、途中、例えば 10 回目ぐらいでやめたら 20 回残ってしまうというような形になるのですが、その問題と、あと各業者が定める違約金の問題。さらに、解約を行ってから二、三カ月ぐらいは利用料金の請求がおくられて発生するんです。そういう問題等々をどうクリアしていくかということで議論した結果、タスクフォースの中では、事業者変更の際の番号を付与する条件としては、ここに書いてあるとおり、請求済みであって支払い期限が過ぎたものを支払うことを条件としたいと。さらに工事費の部分についても、債権の確定しているものに関しては、その支払いを条件として承諾番号を出していったほうがいいんじゃないかというような、今、議論になっている。

改めて言いますと、おやめになるときに債権が確定しているものですね、そういうものは支払っていただいて番号を付与していくという形が望ましいのではないかとというような議論になっているということです。

9 ページ目は、お客様に対しての重要事項説明についてのフローが書いてございますが、一番左の利用者の欄ですが、お客様から申告があった場合、A 事業者は変更元ですが、ここにご連絡をいただいて、いろいろな説明を A 事業者がするということがまず条件になりまして、お客様に納得いただい

て、NTTの東西のシステムから承諾番号を取得して、それをお客様に渡す。お客様は、その承諾番号を持って変更先のB事業者様のほうに、要するに事業者変更ですよという形をとらないと、通常の解約新規との差別化ができませんので、通常の解約新規ですと、先ほど言いましたように設備を引き上げてしまうという形になりますから、そこで差別化をして、設備はそのまま利用するというような形がとれるという形になります。ここでもB事業者は重要事項を説明する。当然ながら、申し込みを受けるわけですから重要事項説明をして、納得いただいた上でNTT東西のシステムにオーダーを受け付けしていくというような形のものを記載しているということになります。

次のページは、この重要事項の中身の説明になるのですが、ここはまた明神さんのほうからよろしくをお願いします。

【明神オブザーバ】 今回、業務フローを簡単に書いていて、実際はもっと複雑なものになるのですが、あくまで能動的に消費者が事業者変更をしたいということを申し出た場合のフローになりますので、アウトバウンドで勧誘して誘導するという場合は、別途まだ検討中というところがございます。あくまで理想的な、能動的に消費者が事業者変更を申し出た場合ということになります。

変更元事業者及び変更先事業者は、消費者保護の観点からいろいろなことを説明しないといけません。ただ、事業者変更というのは今までの重要事項説明に加えて新たなことを説明しないといけません。それについて項目を追加しています。

内容自体は、具体的な説明方法はFVNO委員会の消費者関係タスクフォースを中心として、今後検討していく予定にしております。

まず上のほうが、変更元事業者による追加の重要事項説明。追加ですので従来のものは外しております。

项目的には、事業者変更の趣旨であったり手続方法、解約時に生ずる費用等の話、あとは初期契約解除等により復帰する場合の不利益事項、戻す場合ですね、その説明をするということ。主に、事業者変更は現在の契約を解約になって、新たな契約になることであったり、手続に関しては、承諾番号の通知方法とか有効期限、解約日等々を説明すると。費用等に関しては、未払いの利用料金、解約金、分割工事費残債など、請求時期や支払い方法についてご説明をさせていただくと。不利益事項に関しましては、もどに戻るときですが、元サービスの提供条件が適用にならない可能性。戻すことは戻るのですが、ポイントがまた初期から始まったり、今まで使っていたサービスが最初からということになることを説明する等でございます。

下段のほうが、変更先事業者による追加の重要事項説明。これは移った先になります。

これも同じように、事業者変更の趣旨。変更元事業者でもお話しするのですが、変更先事業者でも同じように趣旨を説明していただくということ。その後、事業者変更により生じる不利益事項の説明

です。新しいところに移りますので、メールアドレスとか、変更元事業者のサービスは継続できないとか、解約金があるとか、そういう話をさせていただくということになります。これも、もう1つの変更に事業者と同じく、復帰するときの不利益事項の説明も同じように説明していただきます。その他、ISPに係る既存の契約が解約になる可能性があったり、事業者変更の対象サービス以外のオプションサービスが使えないとか、取り扱いについてのお話であったり、対象サービスの提供事業者が変更になる可能性がある等々、説明いただくということになります。これも今後議論していくことになります。

今後は、下のほうに書いてありますが、代理店などの適正な勧誘業務実施を確保するために、消費者保護ルールに基づく代理店指導措置の徹底が必要ということがありまして、あわせて、その取り組みについても検討する予定としております。

引き続き、下段のほうの、提供しないサービス、NTTさんから転用等して提供しないサービスに対しても、説明義務等の履行方法については引き続き検討ということになっています。

細かい重要事項説明についてはこれで終わります。

【永澤オブザーバ】 11ページのほうの意見及び懸念事項等についてですが、これについては、第9回目まで我々は議論を重ねてきたのですが、そこで骨組みができたのでご報告をしているというところなのですが、まだまだ細かいところが懸念事項がございまして、そこが記載されています。

要するに、事業者変更をする仕組みを整えた結果、逆に利用される方の細かな問題が出ないかとか、公正競争を阻害されることのないようにというのは、流動性が増しますので、そういうところが懸念される場所なのですが、今のところ、項目として出ているものは、事業者間のトラブルの対応というところが出ています。これが、コラボ事業者間でちゃんとした運用ルールを決めておかないと、今までは転用というのはNTTさんからコラボ事業者の一方通行だったのですが、今回からはコラボ事業者からコラボ事業者の移行になりますので、そこで何か問題が生じたときにどうするんだというものは議論しておかないといけないということ。

必要な周知に関しては、これは手引書、ガイドライン等の作成が必要だということもあるのですが、これは総務省様の協力とかNTT様の協力を得て周知していくというようなことになるのではないかと。どういう周知方法が一番ベストかということを議論していきたいと。

それと、公正競争の確保ということなのですが、これは現行でもかなり寡占化が進んできておりまして、一部のコラボ事業者は非常に困窮しているというような状況もあって、これで流動性が増すとさらにそういう状況を招くのではないかと。ここに記載してあるのは、過度なキャッシュバックとか、例えば違約金の補助とかインセンティブ、工事費無料というものが、実態としてはあるわけです。そこら辺の問題というのは、今もそうなのですが、この制度を設けるとさらに増加する可能性もあるか

もしれないというところは、少し議論をしていかないと、言い方も悪いですが、規模の小さなコラボ事業者さんはもたないのではないかとということが議論されているということ。

そこに関連して、その他に書いてあるのですが、セーフティネットの整備もしていかないと、突然、ある程度の規模の事業者さんが、平たく言うと潰れてしまいましたというような状況に至ったときに、そこにつながっているお客様というのはどうなるのだろうというようなこと。これは、インターネット突然とまってしまうよね。という結果になる可能性もありますので、そういう問題をどうセーフティネットの仕組みをつくっていったって、お客様に迷惑をかけないようにするためにどうしたらいいんだというような点や、あとはキャンセルですね。転用でも行われているのですが、ちゃんと説明をされていないでなってしまったとか、そういうケースが散見されているのですが、そういうものが、流動性が増したときに、ここを最小限に抑えるために、キャンセル等が入ったときにはどのような仕組みでキャンセルを受けていくかというようなこと等々の部分と、一番下の段に書いてあるのですが、先ほど言いましたように、お金を払わないお客様が結構ふえてきていまして、今回の件をわかりやすく言いますと、あるコラボ事業者に入って、工事費は分割になっておりますので、すぐ事業者変更した場合、お客様はそれを払わないで次の事業者のところへ行って、インターネットは使い続けることができるのですが、支払いをしないでというような。これは一部のお客様だと思いますが、コラボ事業者にとっては非常に難しい問題であるということも、今、今後の懸念事項として挙げさせていただいているというところでございます。

一応、今現在、我々のタスクフォースのほうで議論している内容としては、中間報告としては以上になります。

【新美主査】 ありがとうございます。

なかなか悩ましい問題が残っているというご説明がございましたが、ただいまのご報告につきまして、ご質問やご意見がございましたらよろしくお願ひします。どうぞ。

【西村（暢）委員】 1点だけ確認させていただきたいのですが、テレコムサービス協会においてFVNO委員会というものが設置されていて、例えばその構成事業者の方々の数というのは、先ほどの総務省側からの説明の688のコラボ事業者のうちどの程度なのかという点のみ、お聞かせいただければと思います。

【明神オブザーバ】 テレコムサービス協会には全ての電気通信事業者は所属しておりませんので、私どものチェックした結果では、50社程度とっております。

ただ、その中で特にシェアというか、事業をたくさんしているところが29社集まってFVNO委員会を構成しているの、利用者率としてはかなり高いところを占めていると思います。

【西村（暢）委員】 ありがとうございます。以上です。

【永澤オブザーバ】 つけ加えて。先ほど総務省様のほうからもご説明があったのですが、3万以上のお客様を持っていらっしゃるというのが18社でしたか、それぐらいしかございませんので、そこの方々はほとんど入られているという形になると思います。

【新美主査】 ほかにご質問は。どうぞ。

【西村（真）委員】 ご説明ありがとうございます。2点ほど教えていただきたいのですが、この事業者変更の番号をとるとき、転用番号をとるときには消費者みずからがウェブだったり電話だったりですという仕組みになっていまして、事業者さんが代理取得することは認められていないのですが、今回の事業者変更の番号をとるというのは、これも同じように消費者がとると思ってよろしいのか、それともコラボ事業者さんにお願ひしますと言うだけでいいのかというのを教えていただきたいのと、もう1点は、お示しいただいた資料の9ページで、今回の流れが出ているのですが、コラボ事業者さんAとBの間で直接何かやりとりされるという流れは、滞りなければならないと思ってよろしいのかということをお教えいただければと思います。

【永澤オブザーバ】 まず1番目のご質問にお答えすると、9ページを見ていただくと、お客様がまず変更元事業者に、これはある意味解約を申し出るのと同時に、事業者変更を申し出ますので、A事業者がNTT東西さんから取得してお客様にお渡しするという形ですので、転用のときにお客様が直接とりに行くわけではなくて、事業者のほうで取得をしてお客様にお渡しするというような形になっているということでございます。

あともう1つは何でしたっけ、ごめんなさい。

【西村（真）委員】 コラボAからBに移るときは、この表を見るとA事業者とB事業者は何か書類を交わしたりだとか、お話をしたりするようなタイミングはないということでしょうか。

【永澤オブザーバ】 スムーズに行えばございません。全てNTT東西様のコラボ端末システムを介するということと、お客様を介してという形になるということになります。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

では森さん、どうぞ。

【森委員】 ご説明ありがとうございました。私も2つ教えていただこうと思っておりまして、1つは債権回収の問題なのですが、これは、ご懸念は、流動性が高くなるからそういう問題が出てくるということで、今でも同じ問題はあると考えてよろしいのですか。

【永澤オブザーバ】 3年間やってきているのですが、うちのデータでは、本当に請求書払いのお客様は10%近く支払いをしないお客様がございまして、債権問題はかなり顕在化しているという形でございます。

【森委員】 なるほど。それが、スムーズに移行できるのでさらにふえるのではないかというご懸

念であるということですね。

【永澤オブザーバ】 さらに、通常でも10%ぐらいのお客様が、窓口払いではお支払いにならないケースがあるのですが、さらに、やめた後、先ほどもご説明したのですが、解約の申し出があった後に、このインターネットサービスは後払いになっていますので、最短でも2カ月分の利用料とか、先ほど言いました工事の残債というのを30分割して取っているケースがあるんです。これもフレッツも同じなのですが。例えば1年経過後にやめると、要するに12回は払ったけれど、あと18回は、債権は確定しているのだけれど残ったままの状態になるのですが、そういうもののお支払いが、全てのお客様ではないですが、やめたお客様のかなり、先ほど10%と言いましたが、支払いをしないケースが散見されているというような状況でございます。コラボ事業者としてはちょっと問題になってきているという状況です。

【森委員】 なるほど、ありがとうございます。

もう1つお尋ねしたいのですが、資料の11ページの、幾つか懸念事項があるということで、大変よくわかったのですが、一番最初の、事業者間トラブルというのがちょっとよくわからなかったのですが、具体的にはどんなトラブルを想定されていますでしょうか。

【永澤オブザーバ】 これは、もう沈静化はしているのですが、当初、転用が始まった時期にトラブルがあったのは、説明をちゃんと受けていない状況で契約を変更されましたということで、要するにもとの事業者から次の事業者にかわってしまったと。もとに戻してくださいというお客様の主張ですよね。そういうトラブルが起きたときにどうしていくかという。

今まではNTTさんの転用ですから、NTTさんに相談した上でいろいろ調整していったといういきさつがあるのですが、今回は事業者間で移った場合はどうするんだという問題は、ちょっと残るのではないかという懸念事項でございます。

【森委員】 ありがとうございます、わかりました。事業者間トラブルというのは事業者間でのトラブルなのかと思ったのですが、そうではなくてユーザーの方の問題ということですね。

【明神オブザーバ】 1つだけ。まだこれは確定していないのですが、事業者が運営をちゃんとしないと、結局は消費者とトラブルになってしまうというのが前提にあります。消費者のトラブルを防ぐためには、事業者間の運用ルールをしっかりと、運用方法をちゃんと知らないとおかしくなるということで、何かあったときには事業者がちゃんと話をしないと消費者トラブルにつながるということもありまして、本当に事業者間の戻るといふ話と、消費者を巻き込んだトラブルを防ぐためにこういう場が必要かということを考えております。

【森委員】 ありがとうございます。

そうしますと、1番目のトラブルの問題と2番目の周知というのは、懸念事項としては重なる部分

もあると考えてよろしいですか。

【明神オブザーバ】 はい。周知してなおかつ、現場ってあまり理解しないところがありますので、周知してもわかっていないところがありますので、それを受け付けて教えてあげる場ということを考えております。

【森委員】 わかりました。ありがとうございました。

【新美主査】 ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

【西村（真）委員】 未払いの消費者がいるというのは本当によくはない話だと思っています。なかなか、後払いで利用料を払っているということがわかっていない方も多いので、解約したけれどまだ請求が来るというクレームが上がっているのも事実です。

なので、毎月かかる費用はこれですが、請求月はこうなりますというご説明をしていただいたり、あと工事費について、幾らかかっているのかというのが、月々の分割払いだけが印象に残っているものも多いので、こんなに何万単位でかかるということを、当初からちゃんと説明していただきたいということと、それが、この11ページにお示しいただいているキャッシュバックの話と絡んだ問題なのかなど。工事費は免除しますよ、みたいなものがあるので、本来だったらいっぱいかかる費用が何となくやむやになってしまっているのが、すごくよろしくないことだと思っています。

【新美主査】 今のはコメントということでよろしいですか。

ちょっと、これは今後の参考までにですが、事業者がかわるというやり方で、今回は前の契約をやめて新たに結ぶという手法をとったのですが、私は民法学者ですので、通常、こういう場合には契約の譲渡というやり方があるのですが、検討したことはございますか。

【永澤オブザーバ】 番号移行のところから始まった議論ですので、譲渡についてはまだその議論はしてはいません。

ただ、なかなか、各コラボ事業者さんで、例えば全く同じサービスをやっているわけでもないし、例えば工事費の形も、NTTさんは30回というルールがあるのですが、それに準じてやっているところもおいでになるのですが、自社で40分割していたり、いろいろ形が変わっているというようなものやっぺらっぺらと散見される中で、なかなか、お客様を譲渡するというか、お客様の選択、このサービスよりこっちのサービスに移りたいんだというような形ですので、こういう事業者変更という形の議論になったというふうに認識しております。

【新美主査】 なぜそういうことを申し上げたかといいますと、先ほどありましたように、契約をやめたのに何で請求が来るんだということの説明をし出すと大変なことになるので、むしろ、例えば基本契約なら基本契約の契約の譲渡をやっぺらっぺらおいて、あとはオプションですよというような各取り分けをしておけば、そんなに難しい問題は出てこないだろうと思うんです。

もう1つは、そういう契約の譲渡というやり方をやりますと、変更元と変更先との連携というのは不可欠になってきますので、先ほどあったような、お互い知らんぷりと——まあ、事実上はやっているでしょうけれど、法的には基本的には関係ないということにはならないんじゃないのかと、そういう気がして、検討されたのかなと思ってご質問した次第です。

これはまた、おいおいと議論をすることになるのかもしれませんが、1つの手法で、契約譲渡というのがありますよということだけ、ちょっと頭の中に浮かんだということでご質問いたしました。

ほかに。どうぞ。

【長田委員】 「転用」と「事業者変更」という言葉のところなのですが、まず、「転用」という言葉を知っている消費者がどのぐらいいるのかという、基本的な疑念がございまして。事業者が変わるということであれば、消費者にとっては、NTTから卸先事業者に行くときにもかわる。今回の事業者変更も同じようなことということに思うので、課題のところの周知なのですが、どうやってやっていくかというのはかなり工夫しないと、「転用」と「事業者変更」の違いをどう説明するのか。

大体、「転用」という言葉は、ここにいらっしゃる方々にとっては当たり前の言葉かもしれないけれど、多分、全然認知されていないと思うので、かなり工夫が必要じゃないかなと思います。

そういう意味で、周知をするときに、どちら側の目線でやるのかということはかなり工夫していただきたくて、一般に受ける側の、一般の消費者がわかるようにというのが必要かなとは思いますが、今回のこの取り組みは非常に大切に、我々にとっても、とてもとても有益なことだと思うので、きちんと議論して、早目に進めていただけたらいいなと思っています。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかにご質問、ご意見は。どうぞ。

【西村（暢）委員】 再度質問という形ですが、今後の流れとしては、詳細は恐らく詰めていかれるということになるかと思うのですが、例えば料金回収の件を見ていくと、これは委員会で何かルールあるいはマニュアルをつくって、構成事業者様のほうに全て周知徹底、あるいは配布というようなことをされるのか、どの程度の遵守体制というものを、今の段階で結構ですが、考えておられるのか。

ルール化されるということは、結構、このルールの内容によっては、別の法律の独占禁止法というような観点からも、少々神経質にならざるを得ない点があるかと思いますが、そういった将来展望というようなものがありましたら、お教えいただければ幸いです。

【永澤オブザーバ】 債権問題についてはちょっと微妙な話でございまして、ルール化するべきものというか、ルール化できるものではないのではないかなと。

ただし、そのガイドラインといいますか、先ほど言いましたように債権が確定しているものについて

てはお支払いただくべきであろうというような形のガイドラインを示していくということは、FVN O委員会でもやれるのではないかなということでございます。

あとは、法律に基づいてというところが一番重要視されますので、その部分でどうカバーしているのかというところは、各事業者さんのご判断にもよるところはあるのですが、ガイドラインだけは示しておいたほうがいいのではないかとこのところでございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかにご質問、ご意見はございますでしょうか。どうぞ。

【西村（真）委員】 今回、こういう仕組みができることになって大変喜ばしいと思うのですが、消費者センターに入ってくる苦情として、いろいろ勧誘方法に問題があったということで、もとの契約に戻るとか、解約してもうネットは使わないというお客さんがいるのですが、そのときに、このぐらゐの費用がかかっているとかいうのがあまり明示していただけなくて、コラボ事業者さんのほうで吸収していただいているような話があります。

そういう、センターがすぐあっせんに入っているような形のと看、問題がものすごく多くて、戻り費用とかを事業者さんが負担いただくようなことをお話ししている間に、この事業者変更承諾番号と一緒に並行していくようになるのか、ちょっとそのあたり、どうお考えか、お願いいたします。

【永澤オブザーバ】 このステップ1といいますか、今回の件で、NTT様側のほうでコラボシステムのシステム変更をやらなくてはいけないんです。ここの要件がほぼ固まったというのがステップ1でして、そこでどれぐらゐの設計費用がかかるのかというようなものが初めて出てくるという中で、お客様に対して、これを行うときに、事務手数料的なものなのですが、1件当たり幾らかかって、これがNTTさんのほうから示されて、各コラボ事業者がお客様に対して幾ら取るのかというようなところ等々も踏まえて、まだちょっと、そこら辺の全ての内容が決まっていますので、ステップ2、ステップ3に進む中でというところで、いつからというのはまだ決まっています。まだ見えないんです、いつから実施できるか。

ただ、当初の総務省様のご依頼で、クレームもある問題でございますので、できるだけ早期に実現をしたいというのが今の意向で進んでいるということでございますので、懸念事項も含めて、ある程度のガイドラインが固まらないといけないということと、システムがちゃんと固まらないといけないと。

もう1つあるのは、NTT様がシステム変更をなされると、各コラボ事業者様、特に大手ですが、そのシステム連携がされているところの変更もなされなければならないということもありますので、その部分で、やはりある程度歩調をとった上で、いつからと。もしかしたら、いつからいつまでの間に移行していただきとなるのか、そこら辺も今後の議論だという形で認識しているということになり

ます。

【新美主査】 ほかにご質問、ご意見はございませんでしょうか。

よろしいでしょうか。それでは、中間報告については一応、ただいま懇切丁寧なご回答をいただきましたので、また今後、議論の参考にさせていただきたいと思います。

それでは続きまして、光コラボレーションモデルにおける「事業者変更」の対応についてということで、NTTからご説明をさせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

【草深オブザーバ】 NTT東西でございます。光コラボモデルにおける「事業者変更」の対応についてご説明させていただきます。

まず背景ですが、光コラボモデル開始当初は、フレッツ光からコラボ光への転用や、コラボ光の新設というものが中心でしたが、3年経過しまして、契約数で1,000万強、事業者数で688とコラボが拡大しまして、コラボ事業者さんが提供するサービスの多様化も進んでいるところでございます。

そんな中、コラボ事業者さんを変更したいというお客様のニーズが高まりまして、異なるコラボ光サービスへの変更を円滑に行うようにすべき、という声が、下段にありますように寄せられております。

そうしたお客様の声や、FVNO委員会での議論等を踏まえまして、簡素な手続で利用中の設備をそのまま利用して、異なるコラボ光サービスへの変更が可能となる事業者変更の仕組みの導入を検討しているというところでございます。

次のページをお願いします。現状、異なるコラボ光サービスへの変更を行い、かつ同一電話番号の継続利用を希望される場合は、既存の仕組みを組み合わせ実施しています。

中段の絵にありますように、まず加入電話の新設、番号ポータビリティを経まして、変更先の光回線、この図でいきますとコラボ光Bを新設、そこへのひかり電話の番号ポータビリティを行った上で、変更元の光回線、図でいきますとコラボAを廃止する必要がございます。その際、利用者は立ち会い工事等の手間が発生しております。

事業者変更導入によりまして、立ち会い工事を要することなく同一電話番号、これにはひかり電話で初めて番号を取得した場合も含みますが、それを継続利用することが可能になるなど、異なるコラボ光サービスへの変更を円滑に行うことが可能となります。

ポイントとしましては、3つ目にありますように、この仕組みというのは、出側の事業者と入側の事業者が両方導入して初めて機能する仕組みであることから、コラボ事業者の事業者変更の導入有無により、利用者の利便性を損なうことがないよう、全コラボ事業者における導入と一斉開始というのが望ましいと考えております。

次のページをお願いします。開始に向けたスケジュールでございますが、NTT東西は、これまで

のF V N O委員会での議論や、今後のタスクフォースの議論等を踏まえまして、事業者変更の仕組みの実現に向けたシステム開発の対応を実施してまいります。また、全コラボ事業者への周知・説明や、契約変更等も実施してまいります。

さらに、タスクフォース及びF V N O委員会での議論等に参画しまして、コラボ事業者様と連携しまして、全コラボ事業者一斉開始に向けて、事業者変更の具体的なルールを整理していく考えでございます。

具体的なスケジュール感は、下段の表を参照いただければと思いますが、早期に実現できるよう努めていきたいと考えております。

次のページは、参考といたしまして、コラボ事業者支援の取り組みということを説明させていただきます。

当社は、事業者変更の仕組みの導入を含めまして、これまでもコラボ事業者様に対して、F T T Hサービスの提供に付随する業務アウトソースメニューというものを提供させていただいておりますが、今後も、コラボ光利用者の利便性向上につながるよう、支援を行ってまいります。

具体的には、サービス運用支援という観点では、注文受け付けや料金請求代行といったF T T Hサービスの運用に必要な業務のアウトソースメニューを提供しております。

また、営業活動支援という観点では、コラボ事業者向けアカウント営業による営業活動のコンサルティングや、マニュアル、チラシ等の提供を行っております。また、販売支援、開通支援、アフターサポートまで、ビジネス系、法人ユーザーをお客様とする光コラボ事業者様に対して、業務を一気通貫で支援するメニューというものを提供しております。

事業拡大等支援という観点では、F T T Hサービスと組み合わせて販売可能なサービスを提供する事業者、例えばホームセキュリティや電力といった、ほかのサービスを提供する事業者とコラボ事業者様をマッチングさせるといった業務を行っております。

次のページをお願いします。最後に、光I P電話の利用がない場合の事業者変更についても、参考で載せさせていただいております。

こちら、ひかり電話ありの場合と同様に、事業者変更を導入しますと立ち会い工事が不要なくなりまして、異なる光コラボサービスへの変更を円滑に行うことができるようになると考えております。

以上で説明を終わります。

【新美主査】 ご説明ありがとうございました。

それでは、ただいまのN T T東西からのご説明につきまして、ご質問やご意見がございましたらよろしくをお願いします。

【西村(暢)委員】 ご説明ありがとうございました。1点、質問をさせていただければと思います。

ページ数ですと右下の3というところで、スケジュールというのがあるかと思われま。その際に、全コラボ事業者一斉開始に向けて事業変更の具体的な運用ルールを整理していく考えですということ、「一斉開始」の具体的な内容をもう少し教えていただきたいのと、この一斉開始をするに当たって、周知する対象は全コラボ事業者となっておりますが、やはりここには消費者も含めざるを得ないのかなというのもあるかと思いますが、もし、この「一斉開始」の内容について、もう少し具体的なことがおわかりでしたら、お教えいただけますと幸いです。

【飯塚オブザーバ】 「一斉開始」と申し上げているのは、冒頭、総務省さんの資料でございました688社さん、全て同じ時期にこの事業者変更の仕組みに乗かって、利用者様にそれをご理解いただいてスタートするということを目指しているという意味での「一斉」でございます。

先ほど少しご指摘があった、独禁法との関係という話がありましたが、これは確かに、私どもからあまり強制できるものではないとは思ってございますが、永澤様からもご紹介いただいたとおり、利用者保護の観点からすると、やはり必要ではないかと思っております。もともと、当初、私どもがこの仕組みを用意していないでコラボモデルをスタートしたというところは、若干、忸怩たる思いはございますが、今、数がふえて、契約者数がふえて、そのニーズも高まっているという、私どもの今の説明の1ページのところもございまして、FVNO委員会でもそういったニーズが高まっているということを考えると、やはり、この一斉というのが望ましいと思っております、そのご理解を求めていくということが、この「一斉」の意味でございます。

そこに向かってというところでいうと、仕組みとしては当然、事業者間でこれをみんなで理解して、それぞれのシステムを対応させて進めていくというのがございますが、ご指摘のとおり、ご利用者様に理解していただかなくてははいけません。先ほど長田様からご指摘があったとおり、今の私どもからの「転用」というのもちょっとわかりにくい言葉でございますが、そこに少し概念が広がったような「事業者変更」という概念ができますので、これをご理解いただくような周知活動、啓蒙活動というのは、ぜひFVNO委員会様、もしくはその688社様のご協力を得て、協力してやっていきたいと思っております。

答えになっておりますでしょうか。

【新美主査】 よろしいでしょうか。はい。

あと、ほかにご質問は。どうぞ。

【西村（真）委員】 2ページの表にありますように、今までは本当に、大変無駄な工事というのがあったので、今回、時間も短縮されますし、費用も前よりは低廉になるということで、大変ありがたいことだと思っております。

この場合、図示していらっしゃる場合は、最後にコラボ光Aが撤去されていますが、消費生活相談

に入った話では、コラボAからコラボBに移って、おうちの中には2本ファイバーが残ったままなのかという話があって、それもどうしたものかなという話と、あと、他社さんでは、光回線は解約したらちゃんと撤去料を払ってくださいみたいな流れもあるので、おうちに2本も3本も4本も光ファイバーが入らないようにということはお願ひしたいということと、もう1点は、上の2ポツ目に書いてある、同一電話番号（ひかり電話で発番した番号を含む）ということが書いてあります。

今までの固定電話のポータビリティの理解では、ひかり電話の発番は持ち歩けませんということだったのですが、それは改良いただいたという理解でよろしいでしょうか。

【飯塚オブザーバ】 まず1点目からご回答させていただくと、お客様の宅内の光配線の撤去ですが、確かにこの絵は撤去してあります。もしそのように、確かに、お客様の宅内に何本も光が残るといふのは望ましいものではないので、そういうことがあるとすれば、それは改めてというか、シンプルに、本当に必要なものだけにしていきたいと思ひます。

2点目の、「ひかり電話で発番した番号を含む」の意味でございますが、実は、光IP電話の番号の、いわゆる番号ポータビリティという持ち歩きについては、今ちょっと、このテーマとは別の議論で、固定電話のIP網移行の議論で、双方向番号ポータビリティの仕組み導入に向けて、事業者間で検討中でございます。

ここで申し上げているのは、私どもの加入電話の番号の場合には、ここの2ページでお示したような、少しマニアックな手続をすることによって、一応番号の引き継ぎができていた。これが望ましいとは当然思っではおりませんが、できていたのですが、ひかり電話で発番した番号についてはこれさえもできなかったということございまして、今後、この事業者変更の仕組みが導入されれば、この面倒くさい工事手続の場合だったものも含め（加えて先ほど指摘のあった複数本光を引くということも不要となり）、今までそもそもできていなかったひかり電話の発番の番号の引き継ぎも含めて、両方できるようになりますよという意味で、この事業者変更がメリットがあると申し上げたかったということございまして。

【新美主査】 ほかに。どうぞ、森さん。

【森委員】 皆様おっしゃっていますように、大変便利になったと思ひます。まずそれをお礼を申し上げて、ちょっと細かいことかもしれないのですが、先ほど、債権回収との関係で、これまでの転用番号は利用者本人がとっていたわけですが、今度、事業者変更するときの承諾番号は変更元事業者さんがとるということで、その心は、利用者が自分でとったら、また踏み倒して次のサービスを使い出してしまうだろうということで、残債の支払いをせずにサービスを転々とするということは、それは防がなければいけないことではあるのですが、そここのところで、もし番号が、ある意味でそれを防ぐツールになるのだとすると、利用者本人が承諾番号をくださいと来たときにお断りするみたいなこ

とが必要になるのかなとも思うのですが、それは可能なのかということと、そこについてのイメージみたいなものは。変更元事業者さんが来れば、それは渡すということでもいいと思うのですが、本人が来て、いやいや、それは変更元の債務はありませんという確認がないとだめです、みたいなことになるのか、そのあたりのイメージを教えていただければと思います。

【茂谷オブザーバ】

まず、今の転用のときのご説明からさせていただきたいのですが、転用で東西からコラボ事業者様にお客様が移るときというのは、東西のほうで、本当にご本人かどうかの確認や、あるいはお支払いをちゃんといただいているかといったことを確認したお客様に対して、東西が転用の番号というのを出しております。

今回の場合ですと、先ほど永澤様からもご説明があったとおり、事業者Aから事業者Bに移るという形ですので、事業者Aの方にお客様がお金をお支払いしているかとか、この方が本人かということは、事業者Aしかわからないという状態になります。

ですので、お客様は、まず事業者Aのところに行って、「かえたいんですけど」という話をすると、事業者Aが自分のお客様に対して、確かに本人か、あなたは未払いがあるから——先ほどおっしゃっていた、未納のときには出しませんとおっしゃっていたのはそこなのですが、お支払いをしてからじゃないと出ていけませんよとか、あなたがご本人という確認ができないのでお渡しできませんよということは、事業者Aがお客様と話すという形になると思います。

東西の立場というのは、番号の仕組みをつくるというのは結構事業者様も大変なので、事業者Aがお客様に確認ができたなら、事業者Aに東西のシステムから番号を払い出すと。そのような、システムを貸すというような感じでございます。

【森委員】 ありがとうございます。

【新美主査】 今のにちょっと絡むのですが、そうすると、発生はしているけれど未請求の分については、一応目をつぶって番号を渡すということになるのですが。

【永澤オブザーバ】 私のほうから説明いたします。先ほどもご説明したとおり、債権がその時点で確定しているもの、これは携帯電話のほうの大手キャリアさんからの参考のご意見もございまして、例えばMNPの番号を出すときにどうしているかということ、その時点での債権が確定しているものをお支払いいただいておりますというところがございまして、同じようなルールにのっとってという考え方でございます。

【新美主査】 そうしますと、その辺のリスクはのんでいるという理解でよろしいのですか。確定していない分については。

【永澤オブザーバ】 今後の議論にはなっていくのですが、携帯キャリアさんは非常に大きなキャ

リアさんが3社ございまして、その中ではそういうお客様に関しての情報が名寄せされているということなのですが、そういうものもやはり今後、このFTTHの中でも、光コラボの中でも考えていかないといけないねという議論はございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに何か、ご質問、ご議論はございますでしょうか。

よろしいでしょうか。

初回にしては結構突っ込んだ議論も、ご質問もあったかと思いますが、初回ということで、大体皆さんのブレインストーミング、それから基本のご理解はいただけたと思います。時間もございますので、今回の会議ではここまでとさせていただきたいと思います。

最後に当たりまして、今後のスケジュールについて、事務局からご説明をお願いいたします。

【廣瀬事業政策課課長補佐】 資料1-6をごらんください。今後のスケジュール（案）でございます。

本日5月16日、第1回の会合ということで、現状説明及び議論を行ったところでございます。

第2回は一応5月30日を予定しておりまして、きょう、各関係者からの説明と、きょうのご議論を踏まえて、事務局のほうで論点を整理しまして、方向性について審議ができたかと考えております。

その後、第2回を踏まえまして、6月中旬に第3回の会合を開催しまして、第2回の会合を踏まえたパブコメ案というのを事務局のほうで作成しまして、それを審議していただき、その後1か月ほどのパブコメ期間を経て、7月中下旬に報告書案の審議ということをご想定してございます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

今後のスケジュールについてご説明いただきましたが、何かこの点につきましてご質問、ご意見がございましたらよろしく申し上げます。

永澤さんのところで大分、下準備をしてくださっていただいておりますので、論点はかなり明確にはなってきていますから、このスケジュールで進めていってもそんなに無理はないのだろうと思いますので、ぜひともご協力いただきたいと思います。

それでは、スケジュールにつきましては、今ご説明いただいた方向で進めさせていただきます。ありがとうございます。

それでは、全体にわたりまして、何かご質問等、あるいはご意見がございましたらよろしく申し上げます。

よろしいでしょうか。

では、本日はこれにて終了させていただきたいと存じます。本日はお忙しい中、大変ありがとうございます。

ございました。