

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2回）

1 日時 平成30年5月30日（水）10:00～10:50

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 主査、長田三紀 委員、西村真由美 委員、西村暢史 委員、森亮二 委員

○ オブザーバー

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

○ 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

【新美主査】 それでは、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2回の会合を開催したいと存じます。

本日、蒸し暑いというか、涼しくなるという天気予報でしたが、かなりむしむしした、しかも、お忙しい中、お集まりいただきまして、大変ありがとうございます。

議事に先立ちまして、事務局から資料の確認をお願いしたいと存じます。よろしく申し上げます。

【廣瀬事業政策課長補佐】 事務局でございます。本日は、資料2-1と資料2-2の2つの資料をお手元にご用意しております。過不足等ございましたら、ご指摘いただければと思います。

【新美主査】 それでは、ご確認できたと思いますので、早速、議事に移らせていただきます。

まず、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きまして、事務局からご説明をお願いしたいと思います。

なお、論点が複数ございますところ、事業者変更の手続きの説明が終わりましたら、一度そこで区切りまして、ご質問をいただくという時間を設けたいと思いますので、よろしくお願いします。

それでは、よろしくお願いします。

【松井事業政策課企画官】 資料2-1と2-2についてご説明させていただきます。基本的な論点の整理は資料2-2でさせていただいておりますので、2-2のご説明が中心になるかと思いますが、資料2-1とあわせてごらんいただければと思っております。

資料2-1の8ページ目までは前回の議論でいただいた資料をまとめたものですので、これはご参照いただければと思います。

資料2-1の9ページ目と資料2-2の1ページ目をお開けいただいて、両方並べていただきながらごらんいただければと思います。

まず、資料2-2の1ページのところでございますが、「事業者変更」の基本的な考え方ということで整理をさせていただいております。項目の1番目でございますが、基本的考え方、論点といたしまして、NTT東西の光サービスの卸売サービスについて「事業者変更」を実現することは妥当かということ。右側の考え方でございますけれども、利用者利便を確保するため、光IP電話番号・設備を変更する必要のない「事業者変更」を実現することは妥当ではないか。その際、光発番のIP電話番号も継続できることとすることが妥当であるということで記載させていただいております。

その下に、前回会合でご指摘いただきました光回線が残置されてしまっているというところですが、複数の光回線を引き込んで卸売サービスの事業者に変更するケースということで、廃止回線の光ファイバーが残置されるケースがあるというご指摘を前回いただきましたけれども、NTT東西様に確認させていただいたところ、同じ設置場所で新規申し込みがあった場合に派遣工事なしで開通できるよう、解約があった場合の引き込み線は基本的に残置しているものの、利用者からの要望があれば撤去しているということで、ご回答いただいております。今回、「事業者変更」が設備の継続利用を可能するという形で導入をする方向で、今、論点を整理させていただいておりますので、導入されることでこうしたケースの発生が抑制できると考えられるのではないかとということで記載させていただいております。

それから、基本的な考え方で続けてですけれども、対象とする回線ですけれども、「事業者変更」を可能とする回線は、光IP電話が付加されている卸売回線のみならず、全ての卸売回線とすることが妥当ではないかということ、それから、3番目の箱ですが、位置づけについて、これも前回会合でご指摘いただいたところでございますけれども、「事業者変更」を「解約・新規」という立てつけと「契約の譲渡」ということも対応が考えられるのではないかとご指摘ございましたが、ここについては、「解約・新規」の構成は、変更元の事業者で契約を解約した後の請求を要するが、事業者間の手

続きが簡素である。変更先事業者と変更元事業者で同一の付加サービスが取り扱われていないことに容易に対応できる等のメリットがあり、転用・携帯電話のMNPと同じ構成であるということでのなじみがあるということ。

一方で、「契約譲渡」の構成は、変更元事業者で契約を譲渡した後の請求を発生させない場合には料金の回収の可能性を高めることができるということでメリットがございしますが、違約金、付加サービス等の条件が異なる多くの卸売事業者間で直接の関係を必要とするという事情が生ずるということで、両方の契約条件等が一致していないとなかなかスムーズな契約の譲渡というのが難しいところがあるのではないかとということで、以上を勘案すると、契約譲渡と比べると「解約・新規」の構成のほうが、事業者間での扱いが容易ということで、導入が容易になるのではないかとということをご指摘させていただいております。また、付加サービスが異なる場合の扱いでございますけれども、こちらについては、変更元事業者と変更先事業者の間で付加サービスが異なる場合であっても、事業者変更⁺の対象とすることは妥当であろうということ、そして、異なる場合の差分についてはNTT東西が提供することとなるということで、その点について十分な周知が必要ではないかとということで指摘をさせていただいております。

続きまして、具体的な手続き、資料2-1は11ページ目をお開けいただいて、資料2-2の2ページ目の上のところからご説明をさせていただきます。

具体的な手続きですけれども、論点といたしまして、利用者が変更元事業者に事業者変更承諾番号の発行を申し込み、変更元事業者から当該番号の発行を受けて、期限内に当該番号をもって変更先事業者に申し込むという、前回ご指摘、紹介いただいた手続き、これについてですけれども、こちらは今の転用と携帯電話のMNPと同様の手続きであって妥当ではないかということ。ただ、これも前回ご指摘いただきましたけれども、利用者の知らないうちに事業者変更承諾番号が取得されることといったことに起因する消費者トラブルが生じないように、変更元事業者において十分な本人確認を行うよう留意すべきではないかということをご指摘させていただいております。

続きまして、資料2-1の12ページ目をお開けいただいて、資料2-2でご説明させていただきます。

事業者変更承諾番号の発行で、こちらは貸し倒れの懸念ということもご指摘いただきました。それを防ぐために変更元事業者において承諾番号の発行に制約を設けることについてどう考えるかという論点をいただいております。こちらについては、考え方といたしまして、請求に応じて事業者変更承諾番号を発行されるべきものであると考えますけれども、次の場合には変更元事業者の判断によって事業者変更承諾番号を発行しないことが許容されるべきではないかということで、2つ挙げております。支払い期限を過ぎた未納料金がある場合、それから、分割払いとなっている工事費の残債があり、事

業者変更承諾番号の請求にあわせて行ったその一括清算等の請求に対する支払いが行われていない場合ということ、この2点を挙げさせていただいております。

他方、この扱いを強制とすると、変更元事業者の判断による運用を阻害するということになり、強制的・統一的な運用ルールとすることは控えるべきではないかということで整理をさせていただいております。

続いて、利用者によっては、契約解約後に料金等を支払わなければならないことを理解していないケースも見受けられる。特に工事費の残債等が分割になっている場合等があると思いますけれども、料金等の仕組みについて、契約時も含めて、契約時事業者変更承諾番号発行時に十分な説明を行い、利用者の理解を促進することが必要ではないかということで整理をさせていただいております。

続きまして、資料2-1、13ページ目で、重要事項説明でございます。重要事項説明につきましては、その項目と内容を業界全体として検討すべきではないかということで論点をいただいておりますけれども、考え方といたしましては、「事業者変更」は単なる解約・新規契約とは異なる部分がありますので、変更元事業者と変更先事業者は、通常説明している事項に加えて「事業者変更の趣旨」、「事業者変更の手続きの概要」、「変更時に生じる費用等」、「事業者変更により生じうる不利益事項等」、また「初期契約解除等により復帰する場合に生じうる不利益事項」といった事項と、その説明内容をしっかり検討していただくことが必要ではないかということに記載させていただいております。

その重要事項説明が適切に行われるよう、業界全体として、利用者への説明のあり方を検討するなどの取り組みが進められるべきではないか。その際に、「事業者変更」の趣旨が利用者にとって適切に理解されるよう留意すべきではないか。また、その結果について取りまとめ、FVNO事業者へ周知、実施を徹底すべきではないか。また、代理店における適正な業務実施を確保するため、代理店指導等措置の確保を徹底すべきではないかということで整理をさせていただいております。

続きまして、14ページ目で、契約情報の提供です。こちらでも論点いただいたところですが、事業者変更をスムーズに行うためには、変更元の事業者、NTT東西がお持ちになっている具体的な両者の契約内容を変更先事業者に伝達する仕組みを整備すべきかという論点をいただいております。消費者トラブルを回避する観点からは、利用者の契約内容を伝達する仕組みがあることは望ましいが、この情報は個人情報に当たりますので、個人情報の提供の利用者同意を得ることが確保できるのであれば、この契約内容を伝達する仕組みを整備することが望ましいのではないかとこのようにまとめさせていただいております。

それから、前半の説明は最後ですが、費用負担について、構成員限りで転用の費用について記載させていただいておりますけれども、「事業者変更」を十分に活用できるようなものとするためには、「転用」のように利用しやすい費用負担の枠組みが構築されることが期待されるのではないかと

こと。それを検討いただくために、NTT東西様には早期に費用の概要を提示すべきではないかというところで整理をさせていただいております。

前半の説明としては、1回ここで切らせていただきます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの説明につきまして、ご質問、ご意見ございましたら、よろしく申し上げます。どうぞよろしく申し上げます。

【福井オブザーバー】 スライドの11と14と15で教えていただきたいところがあるのですが、少し今説明もあったかなと思うのですが、スライド11の事業者Aの番号の取得ですとか、事業者Bのシステム入力の部分ですが、これは代理店、委託先の事業者も可能なかどうかというところを教えていただければというところと、あと、本人性確認の実施のところですけども、よくあるのが、契約者ご本人ではなくてご家族が利用されていて、その方が変更したいという場合のようなときの本人性というのはどこなのか。契約者ご本人なのかというところをスライド11でご質問し、わかれば教えていただければと思っています。

あと、スライド14は、これは個人情報の利用になるかと思うのですが、そこはこの事業者変更に限って個人情報を使用するというふうな利用目的となってくるか。もし可能であれば、利用目的を特定していただければという、これは意見になるかもしれないのですが、その点がございまして。

スライド15なのですが、これはまだ未定ということなのですが、負担をするのは消費者なのか、それとも事業者なのか、あるいは負担額が大体幾らぐらいというのは、何か目安的なものがあれば、ご教示いただければと思っています。よろしく願いいたします。

【新美主査】 よろしく申し上げます。

【廣瀬事業政策課長補佐】 後でNTTさんにフォローしていただければと思うんですけど、11ページ目の転用承諾番号の申し込みについては、実際に今、NTTさんにアクセスするシステムがある事業者と同じだと思うんですね。なので、そもそも転用のときに代理店にそのシステムを卸している事業者があるかないかによるかと思っております。

【茂谷オブザーバー】 現在でも、事業者によって区々でして、システムへは全部事業者で投入されている場合もありますし、代理店へもそのシステムを貸し出している事業者もいらっしゃいますので、ケース・バイ・ケースです。

【廣瀬事業政策課長補佐】 ということで、今、転用するときにオーダーを投入する事業者において代理店に落としている事業者があれば、多分それと同じ範囲になるだろうということになるかと思っております。

2つ目の本人確認につきましては、このシステムによると600者以上の方々が本人確認を行うと

いうことになって、それをどこまで確認するかというのは、基本的にはそれぞれの事業者に委ねられることになろうかというふうに考えています。ただ、その場合に、どこまでのルールをつくるかというのは、今後NTTさんにおいて、最低限ここまでですよというのは検討されていくのだろうと考えています。

それから、14ページの契約の内容をスムーズに変更先事業者に伝達するための個人情報の伝達ですけれども、これについては、もしこういうシステムがあれば、変更元事業者と変更先事業者で間違いがないなというふうに考えているところなのですけれども、ご指摘のとおり、これを実現するためには個人情報を第三者に提供しますよということについての同意が必要で、その同意に当たっては利用目的を特定することが必要だと考えております。なので、まずそれができるかどうかということを考えて上で実現するかどうかの問題ではないかと思えます。

それから、15ページの費用負担のところですけれども、ここはNTTさんに早くご検討いただければと思うのですが、今、基本的には、我々の理解としては、転用の場合と同じように転用先の事業者がNTTさんから請求を受けて、それをお客さんに何らかの形で請求するかしらないかの問題ではないかと考えております。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

【福井オブザーバー】 はい、ありがとうございます。

【新美主査】 それでは、ほかにご質問、ご意見ございましたら。じゃ、森さん、お願いします。

【森委員】 2-1、11枚目、12枚目のところをごらんいただきまして、11枚目の事業者Aから事業者B、事業者変更のときに、先ほど契約上の地位の移転ではなくて解約・新規ということで、確かにAとBでサービス違うということがありますので、それでよろしいかなと思いましたが、その前提でなんです、事業者B側で、変更先の事業者で営業してこっちに移ってきてもらおうというときに、12ページをごらんいただきますと、結局は事業者A側で利用料金とか工事費の残債があって、番号を出しませんということがあるかなと思うのですけれども、そのときに、結局は契約上の地位というよりは残債の部分が問題なので、それを事業者B側で買い取って移ってきてもらいたいなこともあり得るのかなと思ったのですけれども、FVNO委員会さんにお尋ねしますが、そういうことはあまり想定されていないでしょうか。よろしくをお願いします。

【永澤オブザーバー】 債権譲渡のご意見いただきまして、一部のメンバーで少し議論をしたのですけれども、基本的に債権が未確定のものというのは何があるかという、当然ながら、使用料もあるのですけれども、各コラボ事業者の中の違約金等々、これは各事業者が勝手に決められているものなので千差万別であるということで、その債権に対してどれぐらいあるかというのは、各事業者間で確認する術がないということ。あとは、NTTさんから転用されるときには工事費の残債がくるという

のは、NTTさんのほうのタリフとかルールというのは一定化されていますので、各事業者に移る際はさほど問題はなかったのですが、各事業者間では、やっぱりこれは契約になるだろうと。現実的に600者を数えるコラボ事業者間で契約行為が本当にスムーズに行われるのかということ、現実的ではないだろうという点と、お客様から見ると、こっちに移りたいと言っているのに、債権譲渡の部分で移行先が、これはだめですと、債権の買い取りしませんということになったときに、お客様が移れないことになっちゃうんですね。お客様の自由度というのが阻害されないかというような問題点が出まして、やはり解約・新規という形をとったほうが非常にスムーズだろうというような形になったということになります。

【森委員】 ありがとうございます。解約・新規が前提なのですがけれども、ちょっとややこしい話なのですが、契約当事者の地位をそのまま移すと、Aとユーザーの間にある契約、これは債権・債務を全部ひっくるめたものをパッケージで、A利用者間にあるものをB利用者間に移すスキームと、そうじゃないですよと、Aと利用者の間は一旦解約して、一旦解約しても12ページの利用料金工事費というのが残るわけなんですよね。残りまして、それを払ってくれないと、Aとしては、変更元として変更させてあげませんよと、そういうことになるわけですがけれども、その際、Bとしては早く移ってきてほしいので、そこの清算をかわりにしてあげますと。契約はA利用者間では終わっていて、新しくB利用者間で始まるわけですがけれども、かわりにBが建てかえてあげますから早く移ってきてくださいみたいな話がもしかしたらあるのかなと。ですので、利用者から見たら、それは単にオプションが増えるだけであって、決して移動の自由を阻害するものではないのですがけれども、そういうご商売が、戦略的に考えられているのであればということでしたので、別にお考えではないということであれば結構です。ありがとうございます。

【永澤オブザーバー】 非常に難しいですね。

【新美主査】 難しいですかね。今の1つは、債権だけを譲り受けてやるというのはあるんじゃないかということですね。

【森委員】 そうです。

【新美主査】 それは多分、ビジネスの中でそのほうが良いということになれば、各事業者で、そういう判断をして買い取ることはあり得るだろうと思いますので、それは1つのオプションとしてあり得るかなということで、頭の片隅に入れておいていただければと思います。

ほかにご質問、ご意見ございましたら、よろしくお願ひします。はい、どうぞ。

【西村（真）委員】 先ほどのお話ですがけれども、イメージとしては、キャッシュバックしてもらおうというような、そういう考えでよろしいのですか。工事代金とか違約金とか利用料金相当額を、新たに移られる事業者Bがキャッシュバックという形で顧客にお金を渡してくれるというような形で債

権買い取りに充当するようなイメージでしょうか。

【森委員】 イメージとしては、それでも結構なのですけれども、ただ、キャッシュバックを利用者に渡してしまうと、利用者がそれをAに払うかどうか分からない。要はBとしては早く巻き取りたいというのがあると思いますから、その清算をA、B間でやっちゃって、すぐに移ってきてもらう。利用者にキャッシュバックすると利用者的にはうれしいかもしれないのですけれども、Aに払わないかもしれないので、Bのほうに来るスピードアップがあるかどうかはちょっと分からないということかなと思います。

【永澤オブザーバー】 今回の事業者変更とは別途、そういうケースは多々あるのかもしれないですね。事業者間でお客様を移行させる際に債権の問題というのは、事業者間で話し合っただけで買い取りという、そういうオプションもあると思いますけれども、制度として事業者変更をしていくというのは、かなりの流動性と量とスピード、ということになるので、1件1件そういう処置をするというのは、この制度の中では、また別のところでのステージでは、そういうことは可能かなというような考え方だと思います。

【森委員】 わかりました。

【新美主査】 そういうことも起こり得ることでしょうということですね。制度化するまでではないんじゃないかというお話だと思います。その辺はまだ議論があり得るかなと思います。キャッシュバックとか、そういう問題は別のところで議論しますので、とりあえずこの手続きのところでは特にそういうルールは設けないということで、今、話が進んでいるということでご理解いただけたらと思います。

ほかにございますでしょうか。なければ、後半のほうに入っていただけますでしょうか。

【松井事業政策課企画官】 続きまして、今ご議論いただいた事業者変更の方法を踏まえた、前日もご指摘いただいた必要な環境整備についてご説明させていただきます。資料2-1が17ページ目からになります。資料2-2が3ページ目になります。

まず、FVNO委員会からのご意見としていただいております必要な周知、渡り歩きの制限、セーフティネット、この3点でございますけれども、まず、利用者への必要な周知でございます。論点といたしまして、消費者の適切な判断への寄与、消費者トラブルの予防のための注意喚起のため、事業者変更の仕組みを導入するに当たって、利用者の周知を工夫する必要があるのではないかという論点につきましては、事業者変更の導入に伴う新たな消費者トラブルの発生を予防するため、NTT東西、業界団体等においては「事業者変更」の仕組みや事業者変更に当たっての留意点をまとめて周知するなど、必要な措置を検討し対策をとることが必要ではないかということでまとめさせていただいております。

それから、渡り歩きの制限、こちらは、「事業者変更」により利用者の流動性が高まる結果、料金を支払わずに事業者を渡り歩く行為が生ずる可能性があるのではないか。それを防止する仕組みを検討すべきではないかというご指摘でございましたが、こちらにつきましては、例えばということでございますが、「事業者変更」による新規契約後の一定期間は当該者に再度事業者変更承諾番号を発行できない仕組みにするといった対応も考えられるとは、これは事務局のほうで思ったところでありまして、悪意のない利用者にも不利益を及ぼすため、妥当とは言い難いのではないかと。

他方、変更元事業者の判断によって、例えば料金等の支払い実績のない請求書払いの利用者が承諾番号の発行請求をしてきた場合には、利用者がクレジットカード払いや口座引き落とし払いに変更した後に番号を発行すると、こういった対応は許容されるべきではないかということで記載をさせていただいております。

それから、セーフティネットでございますが、これも流動性が高まる中で、突然廃業してしまう事業者がいるのではないかとご指摘でございました。こちらにつきましては、電気通信事業法上、事業の休廃止には利用者に費用な対応をする期間を確保できるよう、相当な期間を確保して利用者に周知することを義務づけております。

また、これまでは電気通信事業者間で営業権の譲渡が行われて、利用者におけるトラブルが回避されているということでございますが、今後、卸売サービスの事業者が突然に廃業に至るような場合は、こうした仕組みが機能しない可能性がありますので、具体的な対応ができないような事態が生ずれば、必要な措置を検討する必要があるのではないかとご指摘でございました。今後の状況を見て、総務省のほうでも留意していくということをご記載させていただきます。

それから、18ページ目は条例でございます。

資料2-1の19ページ目と資料2-2の4ページ目でございます。

事業者変更キャンセルの話でございます。論点の1つ目としまして、「事業者変更」に関して、変更先事業者の不適正営業を理由としてキャンセルが生じた場合、それを処理するシステムが必要ではないかという論点でございます。こちらについては、転用の場合と同様、不適正営業を理由として事業者変更キャンセルを処理するシステムが必要ではないか。変更元事業者がキャンセルして変更元事業者に復帰するに際しては、復帰前の状態に戻ることができるとは限らないことについては、変更前事業者・変更後事業者は重要事項説明として説明すべきではないかということ。

それからもう一つの論点が、「転用」に関して、転用先事業者の不適正営業を理由としてキャンセルが生じた場合、「事業者変更」のシステムで処理することになるのかということにつきましては、これは「転用」のシステムというのは既に構築されているということと、「事業者変更」のシステムは、その事業者変更承諾番号の発行がトリガーとして作用する別のシステムとして整備されるということ

お伺いしておりますので、両者は異なるシステムとなるのではないかと考えてございます。

また、それに付随する事業者間のトラブルの扱いでございますけれども、基本的には「事業者間変更」の手続きにおいて、契約情報の提供以外には変更元事業者と変更先事業者のやりとりは生じないということでございますけれども、不適正営業を理由としてキャンセルが生じた場合に、卸売事業者間のトラブルが出る可能性がありますので、その解決方法と問い合わせの場が必要ではないかという論点につきまして、不適正営業の有無については、その変更先事業者が判断となりますので、それを起因として変更元事業者間とのトラブルになることは考えにくいと書かせていただいておりますけれども、変更元事業者において不適正営業を理由に復帰をしていただく場合に一定の実費がかかるということでございますので、その場合には、その負担のあり方について事業者間のトラブルが生じるのではないかと。ここについては、事業者間で協議して解決すべきというのが基本ではございますけれども、その協議がスムーズに行われるよう、NTT東西を介して、変更元事業者と変更先事業者が連絡を取れる仕組みを確保することが必要ではないかと記載をさせていただきます。

続きまして、資料2-1が20ページ目、資料2-2が5ページ目でございます。

寡占化の懸念についてもご指摘がございました。「事業者変更」の導入に伴って、寡占化による弊害が生じ得るという懸念があるということで、公正競争の観点からも、利用者利便の向上の観点からも検討が必要ではないかというご指摘でございます。こちらにつきましては、利用者におけるサービス選択の幅をできる限り確保し、高度かつ多様な電気通信サービスの提供を促進するという観点からは、一般論ではございますけれども、市場が寡占的になることは望ましくないということが考えられるのではないかとこのように記載をさせていただきます。構造的な寡占化の回避は、新規参入機会を閉ざすことによって行うものではなく、新規参入機会を確保しつつ、同等の競争環境を整備することで行うべきということで、そういった見地から、市場環境を注視していくことが必要ではないかということでございます。これは総務省の今後の政策、特に市場検証会議等を実施しておりますので、そういう観点の中で留意すべき論点ということで記載をさせていただきます。

それから、過度なキャッシュバックでございます。「事業者変更」に係るキャッシュバックが過度に行われた場合に、乱売につながるおそれがあるということで、適正なあり方の検討が必要ではないかということで、こちらは資料2-1の21ページ、22ページ目にキャッシュバックの状況について整理をさせていただいたものがあります。現在の主要事業者のキャッシュバックの例でございますので、ご参照いただければと思いますけれども、こちらにつきましては、過度なキャッシュバックによって競争事業者を排除または弱体化させるために適正なコストを著しく下回る料金が設定されるような場合は、「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するもの」に当たるとということで、これ

は電気通信事業法29条の業務改善命令の対象となるということを記載させていただいております。

また、29年度の電気通信事業分野の市場検証の中で中間報告を先日させていただきましたが、その中でも、固定系ブロードバンドサービスのキャッシュバックの利用者の認識、こちらについて調査したところ、キャッシュバックの増額よりも通信料金の値下げを優先してほしいということ、また、キャッシュバックが料金プランをわかりにくくしている、また、適用条件がわかりにくいといった意見があったということを紹介させていただいております。これもまた総務省の今後の検討課題ではございますけれども、引き続き卸先事業者におけるキャッシュバック等の状況について、「事業者変更」の実現による影響の有無も含めて重視していく必要があるのではないかと記載させていただいております。

それから、最後でございます。資料2-1の24ページ目、25ページ目と資料2-2の6ページ目でございます。

導入形態につきましては、事業者変更導入に当たっては、全ての卸売事業者が導入・一斉開始が必要であるというご意見でございました。こちらにつきましては、卸売事業者ごとに事業者変更が可能なか不可能なのかといったことがありますと、また導入時期も別々ということになると、利用者にとって大変わかりにくくなるし、それがまたトラブルの原因になりますので、事業者間の公正性も確保できなくなると考えられますので、これは全ての卸売事業者において一斉に開始されることが妥当ではないかということで記載をさせていただいております。

導入スケジュールについては、先日、NTT東西様から資料をいただいております。25ページ目でございますけれども、事業者変更につきましては、ここまでの仕組み、ご議論いただいているところでございますので、できるだけ利用者に対して十分な周知を行って、できる限り早期に導入されるべきではないかということ。NTT東西様におかれましては、事業者変更の早期導入のため卸売事業者に対して丁寧な説明、調整を進めて、必要なサポートを行うべきではないかということ。

また、これは総務省の制度的な対応のところでございますけれども、「事業者変更」の導入を制度的に進めるために、平成30年の電気通信事業法、今月成立した電気通信事業法の改正によって、新たに電気通信番号計画に記載する電気通信番号の使用に関する条件というのが追加されておりますので、NTT東西の光サービスの卸売サービスにおける番号ポータビリティの確保を求めることを、この条件にするということも検討すべきではないかということで、総務省の対応についても記載をさせていただいております。

資料2-1、2-2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。

それでは、ただいまの後半部分についての事務局からの説明を受けて、ご質問、ご意見ございませ

たら、よろしく申し上げます。はい、申し上げます。

【西村(暢)委員】 今回の対応で消費者の流動性を指すものとして、消費者への選択肢の提示、それから実際のサービス提供がよりよくスムーズに実現されることが望ましく、それが期待できるものでないかなというふうに考えております。その中で特に必要な環境整備といったところで、先ほどの承諾番号の制約というのと、先ほど説明していただきました渡り歩きの制限、いずれも承諾番号というものの発行の制約条件というふうなものでございます。ここは消費者への周知、それから、現在お伺いしております、番号発行の制約の条件としては最低限考えられる状況を列挙していただいているのかなというふうに考えておりますので、消費者の周知と具体的な列挙、この両にらみで運用を基本としていただいて、あとは個々の変更元事業者の判断とともに消費者の利益を図っていただければというふうな形で、要望というか、希望ではございますが、今後詰めていっていただければなと考えました。

あと1点なのですけれども、寡占化の懸念というものが資料2-2の5のスライド番号のところでございます。そこに記載されておりますとおり、同等の競争環境を整備する、電気通信事業法第1条の公正な競争という、そういった観点から極めて重要な認識を持っている必要があるかと思えます。そこにも書いてあるとおりですけれども、転用、事業者変更、この両方について競争の状況、スイッチングがどういうふうに行われているのかというのも継続的に見ていく、こういった確認は強調すべきところではないかなという形で、非常に望ましいというふうに考えました。

【新美主査】 どうもありがとうございます。それでは、今、非常に大事な点をご指摘いただきましたので、コメントとして、どうぞ今後の議論の中で活かすようにしてください。

それでは、ほかにご意見、ご質問ございましたら、どうぞよろしく申し上げます。

【長田委員】 まず、質問が資料2-2の4ページの事業者間トラブルの扱いのところ、右側の考え方・方向性の1番目のポツの「不適正営業の有無については、基本的に変更先事業者が判断することとなる」というのは、変更先事業者が不適正営業したときにキャンセルになるんですよね。それを自ら判断することなのですか。つまり、それは代理店がやっているからみたいな話ということなのでしょうか。事業者そのものが、自分たちは不適正営業ですと判断することですか。

【松井事業政策課企画官】 ここのところは事業者間のトラブルという観点ですので、不適正営業があったということについては、申し込んだ利用者の方と先の事業者の間でのお話になって、その非を認めるかどうかというのが変更先事業者のご判断になるだろうということで、変更元事業者から変更先事業者に対してクレームをつけるとか、不適正営業じゃないかというようなトラブルになるということではないという趣旨でございます。ただ、当然ながら、利用者と変更先事業者がしっかりと利用者とお話いただいて、この不適正営業があったかどうかというお話をしっかりと解決いただくというの

は当然ながら必要なところだと思います。

【新美主査】 よろしいでしょうか。それでは、ほかにご意見、ご質問ございましたら。まだありますか。

【長田委員】 そういうことであれば、変更先事業者の不適正営業があったときにキャンセルができます、けれど、その場合には何か別の手続きやサービスに戻れないとかという不利益がいっぱいあるという、そういう状況であるということはどうやって事前に伝えておくかというところなんですけれども、変更元事業者が伝えるということももちろん大切なんですけれども、今回、今後始まる仕組みについて、ほかのところにも周知の課題が書いてありましたけれども、かなり丁寧に伝えないと、前回も申し上げましたけど、まず転用が何かというのも全くわかっていない。自分の契約が今どれに当たるのかということもよくわかっていないという方も大勢いらっしゃると思うので、かなり整理した形で情報をぜひ提供していただきたいなというのを強く思います。

【新美主査】 今の点は消費者の平均的な像として非常になるほどというふうに思いますので、どういった情報提供をするのか、周知するのかということはぜひ慎重に、丁寧に検討していただきたいというふうに思います。

ほかにご質問、ご意見。はい、どうぞ。

【西村（真）委員】 資料2-2の3ページに書いてある渡り歩きの制限というところですが、これは利用者が渡り歩くという話ですが、渡り歩かされてしまうというケースのほうですよ。同じ代理店に転がされてしまう消費者も出てくる可能性があるかなということです。ここの考え方・方向性のところに一定期間制限するだとか、各事業者の判断で運営すべきということも強調されています。おっしゃるように、何か月以内は動けないという実態に即さないものになるので、我々、消費者相談で入ってきたときに、事業者の変遷の流れを見て、合理的な理由があって変更されて、こういうことになっているんですねということが担保できるような営業活動をぜひお願いしたいと思っています。

一例としては、まずフレッツを売った3カ月後ぐらいにコラボAの商材を売って、またさらに3カ月後ぐらいにコラボBの商材を売っているような代理店もいらっしゃいます。消費者側は、どこ何を契約しているのかわからなくて、解約の手続きとかをしていないという、むちゃくちゃなケースもありますので、そういうのはレアケースだとは思いますが、1契約だけじゃなくて、さかのぼって、前の契約はどうだったでしょう、その前の契約はどうだったでしょう、こういう流れで変わっているのだったら確かに納得できますねという形をぜひお願いしたいと思っています。

あともう1点、前回もお話されていたように、転用の周知は難しいということと、さらに事業者変更もすごく説明としては難しいかなと思います。きちんと説明していただくことと、それが印象に残るとか、響くとか、伝わるということとは、正確に、細かく説明することとは違うのかなと最近つく

づく思っております、簡潔に伝えるということも考えていただく必要があるのかなと思っています。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。これもそういう意味では、消費者の視点から大事な指摘ですので、ぜひご検討いただきたいと思います。はい、どうぞ。

【松井事業政策課企画官】 今、長田先生、それから西村先生からいただいたご指摘のところですが、利用者にどのように周知をしていくのかといったところ、それからまた、新しい事業者変更の仕組みが導入されたときに、代理店としてもしっかりと理解していただいて、制度をしっかりと説明いただいて運用いただくというところも重要になってくると思いますので、総務省としてもしっかりと留意して、この論点整理、それから、これに基づいて動いていくという場合には、またFVNO委員会とNTT東西と連携して対応していきたいというふうに思います。

【新美主査】 その点はぜひ総務省も含めて慎重な周知方法をご検討いただきたいと思います。ほかにご指摘、ご質問ございましたら、よろしく願います。はい、どうぞ。

【西村（真）委員】 資料2-2の4ページのところに書いてある事業者間トラブルの扱いということで、最終的にはNTT東西を介してお話し合いができる仕組みを確保することが必要ではないかと書かれています。今の転用のトラブルについても、個人情報なのでということで、転用先の事業者を教えていただくのが大変難しい状況で、いろいろな前提条件がそろったら検討しますよといただいているところなのですが、このところのところに書かれているNTT東西の役割について、今どのような青写真を描いているのか、教えていただければと思います。

【廣瀬事業政策課長補佐】 今ここで書いているのは、転用先事業者と転用元事業者が転用先のほうで、不適正営業があつてトラブルになった場合に、転用先はどの転用元から来たのか、転用元はどの転用先に行ったのかというのはお互いにわからないと話し合いもできないので、そこはわかっているNTTさんのほうで、あなたの転用先はこの人ですよ、あなたの転用元はこの人ですよということをお話しして、適宜、あとは転用先と転用元でお話し合いをして解決を図っていただくというイメージでございます。

【新美主査】 よろしく願います。

【飯塚オブザーバー】 今、廣瀬課長補佐におっしゃっていただいたとおりかと思っています。NTT東西を介してというのは、私どもがお客様のお話し合いの場に立ち会つてということではなくて、現実的に約600者いらっしゃる事業者で、連絡先もわからないような方がいらっしゃるのです、それは今ない仕組みなので、元と先の窓口同士、わからないときにそれをつなぐというか、連絡先を教えるというようなことを想定してございます。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかにご質問、ご意見ございませんでしょうか。じゃ、長

田さん。

【長田委員】 今のところなんですけれども、NTTさんのお役割はわかったとして、プラス、1消費者からも多分ご相談って、NTTさんにすごい多いと思うんです。つまり、先ほどから申し上げているように、NTTと契約しているとまだずっと思っているわけですから、転用していたとしても。そういう中で、そういうご相談についてもきちんと乗っていただくとか、処理をしていただくというのはすごく大切で、そういう体制もまたつくっておいていただきたいなというふうに思います。

【新美主査】 よろしいでしょうか。今の点、卸サービスだということで、ある意味で、NTTさんは卸しちゃったら後は知らないよという感覚があるとなると、ちょっとまずいなというご指摘で、普通の物品でしたら、卸売して、売買したから、後は知りませんということと言えるのですが、サービスというのは、根っこはちゃんとNTTに残っているということは、消費者はそうやって捉えておられますので、そのあたり、なかなか600者を束ねるというのは大変かと思えますけれども、問い合わせがあったときには、ちゃんと対応できるような体制をとっていただくのは大事ななというふうに思います。

ほかにご質問、ご意見ございますでしょうか。よろしいでしょうか。おおむねご質問、ご意見いただいたかのように思います。まだ時間がたっぷりありますので。

【西村（真）委員】 今、NTTのほうから連絡先がわからないコラボ事業者もいるとおっしゃったのは、再卸のコラボ事業者はわからないという意味なのでしょう。今、悪い再卸事業者のサービスが増えています。必然性のある再卸だったらいいのですが、よくわからないなみたいなものもあったり、スタートしたけれども、早々にサービスをやめたような再卸事業者もいらっしゃいます。再々卸だとか、どの辺まで認めていらっしゃるのかということと、NTTのほうで連絡がわからないコラボ事業者についてはどのようなお考えでおられるのか、教えていただけますでしょうか。

【茂谷オブザーバー】 まず、コラボ事業者そのものについては、NTT東西でご連絡先を存じ上げないということはありません。全てのコラボ事業者の、お客様の例えば問い合わせが入ってくる窓口ですとか、契約でトラブルがあったときの窓口というのは、お互いにそこは取り交わしております。

今ご指摘があったとおり、NTT東西で窓口がわからないところというのは再卸の事業者です。どの事業者に再卸をするというところでご申告はいただいているのですけれども、管理を含めて今コラボ事業者に全て委ねているということですので、例えば何とかという事業者のサービスでという問い合わせが万が一東西に入った場合には、私どもは、再卸先でA者の下にC者という再卸がいるということはお分かりなので、そうであれば、A者にお問い合わせをして確認をいただくという形にはなるかと思いません。

【新美主査】 よろしいでしょうか。そうすると、ルートをたどることはできますよということで

すね、直接はわからないにしても。

【茂谷オブザーバー】 はい。

【新美主査】 わかりました。

ほかにいかがでしょうか。じゃ、森さん。

【森委員】 細かいことかなと思ったのですが、永澤さん、明神さんに教えていただきたいのですが、利用者が変更元に対して、変更したいと思うので番号を出してくださいというところから始まると思うのですが、そのときの手続きとして、今のところ渡り歩きですとか、残債の管理が問題であるということで、資料2-2の2ページ目の2行目のところの話だと思うのですが、もちろん払わないで移ってしまうということは制限しないといけないのですが、前回ちょっとお話に出たかもしれないのですが、わかりましたと、払ってくれたら番号を出しましょうということ以外に、ちょっと待ってというようなリテンション営業というか、そういうことをどのぐらいやっていたのかみたいな、そういうお話というのも、その中でご議論がもしありましたら教えていただきたいと思います。

【永澤オブザーバー】 リテンションに関しましては、基本的に事業者の新しいサービスとか、例えば何とか割に入るとさらに料金が割引になりますので、このまま引き続き使っただけないでしょうかとか、そういうようなものが正論でやっていくのだろうなというようなことになります。ただ、現実的に、例えば利用料金を大幅に何カ月分無料にするとか、そこでどれだけかのキャッシュバックをして云々というようなことも想定はされるのですが、ここは、ある種、先ほど言った寡占化の後のお話で、通常、獲得するときのキャッシュバック等々の問題もございまして、そこは過度なものがあれば、いろいろと議論していく必要があるのかなと思うのですが、そこはルール化とか、管理とか、非常に難しいところでもございまして、ある種の範囲内でのものはやむを得ないのではないのかなというふうに現在は考えております。

【森委員】 わかりました。ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございます。あとほかにご質問、ご意見。どうぞ。

【西村（暢）委員】 ありがとうございます。今のリテンション、取り戻し、いろいろ営業活動が想定されるかと思えます。移ろうとしているのに思いとどまらせるような過度な行為というのは、これは独占禁止法上も、それから電気通信事業法上も問題になり得るかと思えます。したがって、独占禁止法と電気通信事業法というものに対する周知徹底というものを、コラボ事業者以下、関係各所に、これは文書発出等で対応は可能かと思えますので、法令遵守をまずは基本に周知徹底をお願いしていただくことが肝要かなと考えました。以上でございます。

【新美主査】 はい、どうぞ。

【永澤オブザーバー】 非常に重要な問題だということは捉えておりますので、そこは議論して深めていきたいというふうに認識しております。

【新美主査】 くれぐれもよろしくお願いいたしますと思います。

あとほかにご質問、ご意見ございましたら、どうぞ。よろしいでしょうか。非常に突っ込んだ議論をしていただけたかと思います。今日の会議はここまでということにしたいと思いますが、最後に次回のタスクフォースにつきまして、事務局からご説明をよろしくお願いいたします。

【廣瀬事業政策課長補佐】 事務局でございます。今後、本日までのご議論と本日のご議論を踏まえまして報告書（案）を作成してパブリックコメントにかける手続きを考えております。それに当たりましては、次回のタスクフォースにつきましては追って改めてご連絡差し上げますので、よろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。

全体を通じて、何かこの際、情報提供あるいはコメントしたいということがございましたら、どうぞよろしくお願いいたします。よろしいでしょうか。

【長田委員】 今回の卸売サービスでの事業者変更のあり方はさくさくとぜひ進めていただいて、この後、外の世界のほうのところも、卸売サービスに閉じない形で、外との事業者変更のところもぜひご検討いただきたいなと思っていますので、よろしくお願いいたします。

【新美主査】 それでは、ほかにごございませんようでしたら、本日はこれにて終了させていただきたいと思います。

本日はありがとうございました。