

「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報告書(案)に対する意見募集」意見提出者一覧

計 16 者 (うち、法人等 : 15 者 個人 : 1 者)

(提出順 (法人等・個人別)、敬称略)

○法人等

| 受付 | 意見提出者 | 受付 | 意見提出者 |
|----|-------------------|----|--------------------|
| 1 | 株式会社 G.I.N | 9 | ソフトバンク株式会社 |
| 2 | 株式会社オフィスリンク | 10 | NGN IPoE 協議会 |
| 3 | 公益社団法人全国消費生活相談員協会 | 11 | 株式会社シナプス |
| 4 | 匿名 | 12 | 日本ネットワークイネイブラー株式会社 |
| 5 | 一般社団法人テレコムサービス協会 | 13 | 匿名 |
| 6 | 株式会社フォーバルテレコム | 14 | 株式会社ティーガイア |
| 7 | ビッグロブ株式会社 | 15 | 株式会社 Ai.Connect |
| 8 | 日本メディアシステム株式会社 | | |

○個人

| 受付 | 意見提出者 |
|----|-------|
| 1 | 匿名 |







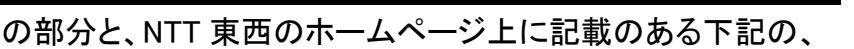
NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース報告書(案)に対する意見及びその考え方

1.検討の経緯

(1)NTT東西の光サービスの卸売サービスの状況

| 意見 | 考え方 | 修正の有無 |
|---|-----------------------------|-------|
| 意見1 通称である「アナログ回線」は「NTT東西の加入電話等の電話サービス」と修正することが適当。 | 考え方1 | |
| ○ 1)「アナログ回線」というのは通称であるため、「NTT 東西の加入電話等の電話サービス」とするのが適当ではないでしょうか。(株式会社フオーバルテレコム) | ○ ご意見を踏まえ、報告書案 1(1)を修正します。 | 有 |
| 意見2 INS ネット発番の電話番号も「アナログ戻し」の手法が可能であることから記述を修正することが適当。 | 考え方2 | |
| ○ 2)本報告書において、「アナログ戻し」とされる手法について「アナログ発番」すなわち「最初にその払い出しを受けた契約がNTT東西の加入電話(アナログ電話)である電話番号」である場合のみ利用可能、とされていますが、この手法が可能なのは「一般番号ポータビリティ制度が利用可能な電話番号」であり、INS ネット発番のものについても可能であると認識しており、記述を修正すべきと考えます。(株式会社フオーバルテレコム) | ○ ご意見を踏まえ、報告書案 1(1)を修正します。 | 有 |
| 意見3 「2本の光回線を同時に敷設することが不可能な建物の場合は利用することができない」とあるが、光回線の廃止が完了してから新しい事業者の光回線を新設する手法もあるのではないか。 | 考え方3 | |
| ○ 3)「2本の光回線を同時に敷設することが不可能な建物の場 | ○ 「2本の光回線を同時に敷設することが不可能な建物の | 有 |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>合は利用することができない」とありますが、本手法ではいわゆる「アナログ戻し」と同時に光回線廃止を行い、その廃止が完了してから新しい事業者の光回線を新設するという手続きで行われるのがむしろ一般的であり、その際は廃止によって残置される回線設備が流用されるケースもあると認識しております。 (株式会社フォーバルテレコム)</p> | <p>場合には、利用することができない」との記述は、光回線を途切れることなく利用することを想定したものです。ご指摘のケースについては、ご意見を踏まえ報告書案1(1)を修正します。</p> | |
| <p>意見4 現在卸先事業者から他の卸先事業者又はNTT東西に事業者を変更する際に電話番号を継続利用できない等の不利益を回避しようとする、一旦メタル回線に戻す等の問題が発生している。</p> | <p>考え方4</p> | |
| <p>○ 今回の「光コラボ」事業者変更の趣旨について NTT 東西から卸先事業者への移行(転用)については、利用電話番号および設備を変更せずに移行ができるが、卸先事業者→卸先事業者またはNTT 東西については「システムの整備がされていないがために利用電話番号が継続利用できないことと、光回線の設備が一定期間別途重複で必要になる。」という課題が生じている。 これは消費者目線で見ただけで、消費者において1度NTT 東西以外の卸先事業者へ移行(転用)してしまうと、電話番号が継続利用できないことと、光回線の設備が一定期間別途重複で必要になるという不利益が生じ、それを回避する為に一旦NTT 東西のメタル回線に戻す工事を行い、並行で別途フレッツ光回線を敷設しないといけないという問題も発生している。 (日本メディアシステム株式会社)</p> | <p>○ 報告書案1(1)の賛成意見として承ります。</p> | <p>無</p> |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>意見5 NTT東西と卸先事業者との契約やNTT東西のHPには電話番号が継続利用できない旨の説明等があるにも関わらず、現実的には「アナログ戻し」の手法が行われている。</p> | <p>考え方5</p> | |
| <p>○ NTT 東西と卸先事業者との契約にあります、        の部分と、NTT 東西のホームページ上に記載のある下記の、 <u>光コラボレーション事業者様が提供する「光アクセスサービス」</u> <u>へのお申込の種別(新規または転用)にかかわらず、光コラボ</u> <u>レーション事業者様が提供する「光アクセスサービス」を「フレッツ</u> <u>光」に移行する場合、「フレッツ光」は新規でのご契約となり、初期</u> <u>工事費等が必要となります。この場合、お客さま ID や、ひかり電</u> <u>話の電話番号は変更となります。</u> とある通り、卸先事業者に対して<u>システムの整備がされていない</u> <u>がために電話番号が継続利用できないことと、光回線の設備が</u> <u>一定期間別途重複で必要になることの説明が消費者と卸先事業</u> <u>者へなされていない様に見えます。</u> 事業者変更は以下の2通りのみしか許容されていないが、<u>現</u> <u>実的には「他の卸先事業者への変更のために」この仕組みを下</u> <u>記の手法にて常態的に行っていることを資料上は認識されてい</u></p> | <p>○ ご指摘のとおり、本タスクフォースは、ひかり電話の電話番号及び光回線を変更することなく卸先事業者から他の卸先事業者又は NTT 東西への変更が、「転用」の場合のように可能とされていない中で、電話番号を変更しないことについて「アナログ戻し」の手法が実態的に行われていることも踏まえ、開催しているものです。</p> | <p>無</p> |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>条件 1・2 (略) 3 法人(光オフィスタイプ)は対象外 4 (略) (株式会社オフィスリンク)</p> | <p>用者の理解を得がたいと考えられることから、これについても「事業者変更」の対象とすることが適当と考えます。</p> | |
| <p>意見8 電話番号が付与されていない回線については、多発している代理店による不適正営業を助長するため「事業者変更」の対象とすることに反対。</p> | <p>考え方8</p> | |
| <p>○ 電話番号の移行が絡まないものについては光コラボレーション事業者間の契約変更を認めるのは大きく反対です。一部の事業者、特にソフトバンク社、大手プロバイダ事業者の代理店における訪問販売で不正な不実告知による営業活動がいまだに横行・多発している中、本件を認める事はその不正を助長する事になります。そして不正な営業活動により、EUに不利益が生じる事に繋がります。また中小企業の光コラボレーション事業者がそのような不正により経営が成り立たなくなるなどの恐れがあります。結果、倒産等に至った場合それこそEUには大きな不利益が発生します。そのような問題に至った歳、元を辿った場合、本件に関する決定を行った総務省に責任が追求されることになるのではないのでしょうか。(株式会社G. I. N)</p> <p>○ 電話番号の移行が絡まないものについては光コラボレーション事業者間の契約変更を認めるのは大きく反対です。一部の事業者、特にソフトバンク社、大手プロバイダ事業者の代理店におけ</p> | <p>○ 電話番号及び光回線を変更することなく事業者の変更を可能とした場合に、電話番号が付与されていない光回線を「事業者変更」の対象外とすることは利用者の理解を得がたいと考えられることから、これについても「事業者変更」の対象とすることが適当と考えます。</p> <p>○ 代理店の不適正営業については、報告書案3(3)において、事業者の代理店指導等措置を徹底するよう求めているほか、考え方34のとおり考えます。</p> | <p>無</p> |

| | | |
|--|--|----------|
| <p>る訪問販売で不正な不実告知による営業活動がいまだに横行・多発している中、本件を認める事はその不正を助長する事になります。そして不正な営業活動により、EUに不利益が生じる事に繋がります。また中小企業の光コラボレーション事業者がそのような不正により経営が成り立たなくなるなどの恐れがあります。結果、倒産等に至った場合それこそEUには大きな不利益が発生します。そのような問題に至った歳、元を辿った場合、本件に関する決定を行った総務省に責任が追求されることになるのではないのでしょうか。(株式会社 Ai.Connect)</p> | | |
| <p>意見9 同一卸元事業者内の再卸先事業者間の事業者変更についても「事業者変更」の対象とすべき。</p> | <p>考え方9</p> | |
| <p>○ 事業者変更においては同一卸元事業者内の再卸先事業者間の事業者変更となるケースも想定されます。</p> <p>同一卸元事業者内の事業者変更についても本事業者変更のスキーム適用となる事を希望します。</p> <p>仮に同一卸元事業者内の事業者変更は、本事業者変更のスキームの適用範囲外となる場合は、卸元事業者、再卸先事業者の事業規模、管理運用方法等が異なることから、一律の判断とはせず、卸元事業者の判断で実施の可否も含め、検討・判断ができることが望ましいと考えます。</p> <p>(日本ネットワークイネイブラー株式会社)</p> | <p>○ NTT東西のシステムでは、再卸先事業者を把握していないことから、同一の卸元事業者内で再卸先事業者を変更する場合を本スキームの適用の対象とすることは難しいと考えます。</p> <p>一方で、事業者の変更が同一の卸元事業者内で行われるか否かによって、電話番号及び光回線を変更することなく事業者を変更することの可否が異なることは利用者の理解を得がたいと考えられることから、再卸先事業者に卸電気通信役務を提供している卸先事業者においては、その実現を図ることが望ましいと考えます。</p> <p>また、その実現に当たっては、NTT東西において、必要に応じてサポートを行うことが望ましいと考えます。</p> | <p>無</p> |

(2)位置づけ

| | | |
|--|--|---|
| 意見10 事業者変更は、変更元事業者を解約、変更先事業者と新規契約であるのが妥当 | 考え方10 | |
| ○ 事業者変更は、変更元事業者を解約、変更先事業者と新規契約であるのが妥当です。 (匿名) | ○ 報告書案 2(2)の賛成意見として承ります。 | 無 |
| 意見11 事業者変更と譲渡について整理が明確になっていないのではないか。 | 考え方11 | |
| ○ 債権債務 債権債務の部分では、NTT 東西との債権債務(分割払い残債分や工事代金残など)と卸先事業者との債権債務(回線利用料金や卸先事業者独自サービスなど)の整理が明確になっていないのでルール化することが必要。 今回の議論において、事業者変更と譲渡が混在しているように見えますが、実際は全くの別物として制度の立て付けをしたほうがいいのではないかと思います。 「事業者変更は解約新規」で譲渡については「卸先事業者が回線卸売契約の解約を条件」の整理がわかりやすいのではないかと思います。(日本メディアシステム株式会社) | ○ 報告書案 2(2)においては、「事業者変更」の位置づけについては、「解約・新規」の構成とすることが妥当としていきます。変更元事業者は、NTT東西に対する債務についてはNTT東西との卸契約に従って履行しつつ、利用者に対する債権については提供契約に従って回収することとなると考えます。 | 無 |

(3)変更元事業者と変更先事業者で取り扱う付加サービスが異なる場合の扱い

| | | |
|--|-------|--|
| 意見12 変更元事業者と契約していた際にNTT東西から付加サービスの提供を受けている場合には、事業者変更後もNTT東西から付加サービスの提供を受けられるようにすべき | 考え方12 | |
|--|-------|--|

| | | |
|---|--|----------|
| <p>○ 利用者利便性の観点から、変更元と変更先の両方で付加サービスに差分がないことが望ましいです。仮に差分があり、その差分を変更元が取り扱っておらず NTT 東西が提供中で、かつ変更先も取り扱い中という場合、該当サービスを変更先事業者で提供するか、それとも引き続き NTT 東西が提供かどうかを、利用者が選択できるようにすべきと思われます。</p> <p>(理由)</p> <p>ひかり電話オフィスシリーズを取り扱っていない光コラボレーション事業者は多く、たとえば、光回線は光コラボ事業者、ひかり電話オフィスシリーズは NTT 東西という利用者が事業者変更する場合、ひかり電話オフィスシリーズは引き続き NTT 東西が提供、という選択肢があるほうが、利用者にとって変わることが少なくなっただけでわかりやすいと思われます。もちろん、利用者が変更先事業者でひかり電話オフィスシリーズの提供を望むことも考えられるため、選択肢を設ける、というものです。(匿名)</p> | <p>○ 現在 NTT 東西の卸売サービスは、卸先事業者においてどの付加サービスを取り扱うかは当該卸先事業者の選択によることとなっています。これを前提とした場合、変更元事業者と変更先事業者で取り扱う付加サービスが異なる場合、足りない部分を NTT 東西が補完するという報告書案 2(3)の考え方が妥当と考えます。</p> | <p>無</p> |
|---|--|----------|

3. 「事業者変更」の手続き

(1) 具体的な手続き

| | | |
|---|--------------|--|
| <p>意見13 利用者にとって予期せぬ事業者変更とならないよう、変更元事業者及び変更先事業者は利用者に対して十分な確認を行うべき。また、変更先事業者名、連絡先電話番号の明示を十分</p> | <p>考え方13</p> | |
|---|--------------|--|

| | | |
|---|---|----------|
| <p>に行うべき。</p> | | |
| <p>○ 「事業者変更」は卸先事業者の手続きにより事業者変更承諾番号を発行することとなりますが、予期せぬ契約にならないように、変更元事業者及び変更先事業者が利用者に対して十分な確認を行うようにしてください。</p> <p>また、変更先事業者名、連絡先電話番号のアナウンスは十分に行って下さい。連絡先電話番号はどの地域から電話をかけてもつながること、電話が混雑せずスムーズに対応できるように体制作りをお願いします。</p> <p>(公益社団法人全国消費生活相談員協会)</p> | <p>○ 報告書案 3(1)のとおり、利用者にとって予期せぬ事業者変更が行われることに起因する消費者トラブルが生じることがないように、変更元事業者となる卸先事業者においては事業者変更承諾番号の発行に当たっては、十分な本人確認を行う必要があると考えます。また、消費者保護ルールにおいて、変更先事業者は、代理店による電話勧誘販売により事業者変更の申込みを受けた場合は、電話による説明を補い、契約意思を再確認するため、事業者自らの責任により後確認を実施することが求められます。</p> <p>○ 変更先事業者等は、消費者保護ルールにおける提供条件概要の説明義務に従って、事業者・代理店の名称及び連絡先について説明しなければならず、また、苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理しなければならない義務が課せられています。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見14 「事業者変更」の基本的考え方や手続きについては、IPoE 接続事業者が介在することによる影響についても議論すべき。</p> | <p>考え方14</p> | |
| <p>○ 利用者が利用する光回線について「卸先事業者から他の卸先事業者又はNTT 東西への事業者の変更を「事業者変更」ということが記載されていますが、利用者が IPoE 方式で利用している場合、当該光回線について、利用者と直接契約関係が無い IPoE 接続事業者を介在して提供されていることがあります。「事業者変更」の基本的考え方や手続きについては、IPoE 接続事業者が</p> | <p>○ 一般的に光サービスはISPサービスとあわせて用いられていることを踏まえると「事業者変更」はISP等が介在することによる影響も考慮して手続きを考えることが重要と考えます。</p> <p>そのため、「転用」の場合も参考として、利用者と直接契約関係がない IPoE 接続事業者を介在させている場合</p> | <p>有</p> |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>介在することによる影響についても議論することを要望します。 (NGN IPoE 協議会)</p> | <p>も含めて支障がない仕組みを確保されるよう、NTT 東西と ISP事業者及び IPoE 事業者は連携を進める必要があると考えます。ご指摘の趣旨を踏まえ、報告書案 3(1)、同(3)、5(2)を修正します。</p> | |
| <p>意見15 「事業者変更」が VNE を利用しての IPv6(IPoE)接続に関して行われる場合に、利用者が長時間にわたって回線に接続できなくなる等のことが生じないよう、関係者でのルールと仕組み作りが必要。</p> | <p>考え方15</p> | |
| <p>○ 事業者変更の手続きにおいても、「転用」や携帯電話のMNPの手続きと同じように、その変更タイミングでの使用不可時間を極力ゼロにすることは、利用者にとって望ましく、また事業者として担保すべきことと考えます。</p> <p>その要件から具体的に懸念されますのが、今後とも利用者が増加傾向にある、VNE を利用しての IPv6(IPoE)接続です。光回線の事業者変更時、VNE も同じタイミングで変更されなかった場合、利用者が長時間にわたって回線に接続できなくなることが想定されます。このような事態を回避するためには、NTT 東西、VNE 事業者ら関係者でのルールと仕組み作りが必要と考えます。(ビッグロブ株式会社)</p> <p>○ 「事業者変更」について「転用」の場合と異なる状況として、光アクセスサービス契約とインターネット接続サービス契約がバンドルされている場合があること、及び、IPoE 方式を利用する場合は元の契約を解約しない限り、新規の契約を開通できないことが挙げられます。このように IPoE 事業者が介在する場合は業務フロ</p> | <p>○ 考え方14のとおり考えます。</p> <p>なお、運用フローやシステムの同一化については、既存のシステムや手続きがNTT東西間で異なるため難しいと考えますが、NTT東西においては。システムの仕様や手続きの内容について、関係事業者に対して必要に応じて丁寧に説明することが望ましいと考えます。</p> | <p>—</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>一が複雑になることが想定されるため、利用者の接続断の時間を極力短くすることや、利用者への二重課金が発生しないことを考慮するために、<u>運用フローやシステム仕様を IPoE 接続事業者に対しても早めに関示し、その上で IPoE 接続事業者と十分に議論することを要望します。</u></p> <p>なお開示いただく<u>運用フローやシステム仕様については NTT 東西で同一のものとする</u>ことを要望します。(NGN IPoE 協議会)</p> | | |
|--|--|--|

(2) 事業者変更承諾番号の発行

| | | |
|---|---|----------|
| <p>意見16 事業者変更承諾番号発行時のガイドラインや統一ルールが必要</p> | <p>考え方16</p> | |
| <p>○ なりすましによる事業者変更承諾番号の取得を防止する為に、本人性確認は必要であるが、その確認方法や書類等が卸先事業者ごとに異なると、利用者並びに卸先事業者間でもわかり難く、混乱やトラブルの起因になる可能性がある。故に、承諾番号発行時のガイドラインや統一ルールが必要であると考えます。</p> <p>(株式会社ティーガイア)</p> | <p>○ 「事業者変更」の導入に当たり、卸先事業者や代理店が混乱なく手続を行えるよう、NTT東西、卸先事業者、関係団体等において、事業者変更承諾番号発行時の手続等についてガイドラインを策定することは望ましいと考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見17 第三者機関が事業者変更承諾番号の利用者からの受付を行うことも考えられる。</p> | <p>考え方17</p> | |
| <p>○ 法人が自社で利用する光回線を事業者変更する場合、回線数が多数になることが想定されるため、コラボ事業者の業務負担が増えることとなります。よって、マイラインセンターのような第三者機関を設立し、事業者変更承諾番号は、変更元事業者からの依頼によって、第三者機関が公正な立場で利用者からの受付を</p> | <p>○ 報告書案 3(1)のとおり、「事業者変更」を行うための具体的な手続は利用者にとって簡便で、分かりやすいものとする必要であり、NTT東西が提案している①変更元事業者に事業者変更承諾番号の発行を申し込み、②変更元事業者から当該番号の発行を受け、③当該番号の</p> | <p>無</p> |

| | | |
|--|--|----------|
| <p>行う方法もあると考えます。(匿名)</p> | <p>有効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方法は、「転用」や携帯電話のMNPと同じ手続きでありこの分野で馴染みがあること、利用者に対して変更元事業者に応じた適切な説明ができること等から、妥当なものと考えられます。</p> | |
| <p>意見18 料金未納がある場合、工事費残債がある場合、移転やサービス変更などの手続き中で完了していない場合等については、事業者変更承諾番号の発行が抑止されるべき。</p> | <p>考え方18</p> | |
| <p>○ 次のような場合は、発行を抑止することが認められるべきと思います。</p> <p>具体例：料金未納がある場合、工事費残債がある場合、移転やサービス変更などの手続き中で完了していない場合、利用一時中断中の場合、廃止手続き中の場合など。</p> <p>(理由)</p> <p>変更手続きが完了していない段階で、事業者変更すると、変更手続きが保留されて実行されない事態になりかねません。</p> <p>(匿名)</p> | <p>○ 料金未納がある場合及び工事費残債があり、事業者変更承諾番号の請求の受付に先だって行ったその一括清算の請求に対する支払いが行われていない場合については、報告書案 3(2)のとおり、変更元事業者の判断により、事業者変更承諾番号を発行しないことが許容されると考えられます。</p> <p>また、移転やサービス変更などの手続き中で完了していない場合、利用一時中断中の場合、廃止手続き中の場合の扱いについては、まずはNTT東西における取扱いを明確にした上、混乱が生じないよう扱うことが必要と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見19 後払いとなっている料金、工事費、違約金等について十分な説明をすべき。</p> | <p>考え方19</p> | |
| <p>○ 特に工事費や違約金について誤解のないようにしっかりと説明</p> | <p>○ 変更元事業者においては、報告書案3(2)のとおり、後払</p> | <p>無</p> |

| | | |
|---|--|----------|
| <p>いただきたい。契約時に過大なキャッシュバックや値引きを強調され、工事費がいくらかかるのか理解できなかった場合にトラブルになることが予想されます。</p> <p>また、通信料が後払いであることについても十分に説明いただき、解約をしたのに翌月も引き続き請求があったというクレームが発生しないようにしていただきたい。</p> <p>(公益社団法人全国消費生活相談員協会)</p> | <p>いとなっている料金及び工事費、違約金等の支払いについて十分な説明をすることが適切であると考えます。</p> | |
| <p>意見20 工事費の残債取扱いについて利用者へ直接請求する等のガイドラインや統一ルールが必要。</p> | <p>考え方20</p> | |
| <p>○ 「工事費の残債の取り扱いについては卸先事業者間での判断に委ねることが適当」とありますが、事業者変更承諾番号発行時には変更元事業者は変更先事業者が分からない為、個別の卸先事業者間の判断に委ねることは困難である。</p> <p>故に、工事費の残債取扱いについて利用者へ直接請求する等のガイドラインや統一ルールが必要であると考えます。</p> <p>(株式会社ティーガイア)</p> | <p>○ 「卸先事業者間での判断に委ねることが適当」との記述は、関係する卸先事業者の判断の下で、工事費残債について変更元事業者から変更先事業者が買い取った上で変更先事業者が利用者に請求する方法も否定されないという趣旨であり、基本的には変更元事業者が直接利用者から回収することが一般的になると考えます。工事費の回収については、複数の方法があると考えられることから、全ての卸先事業者において統一的ルールを確立することは困難である一方、関係団体等において一定のガイドラインを作成することは有意義と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見21 引き留めについて、不当な手法が取られることが想定されるため、何らかの条件を策定することが必要。また、リテンションについてのルール整備が必要。また、セーフティネットの充実等の配慮が必要。</p> | <p>考え方21</p> | |
| <p>○ 引き留めやリテンション営業について</p> | <p>○ 引き留めについては、変更元事業者において、「本人性</p> | <p>無</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>事業者変更承諾番号の発行を現在契約中の卸先事業者が「重要事項の説明と本人性確認」を行う際に、「過度な引留め」は問題が発生しそうだが、「本人性確認」や「解約手続き」でのハードルを上げることで引留めではなく難易度を上げて解約を諦めさせるといった手法が大いに考えられるため、何らかの条件を策定する必要があると思います。</p> <p>また、リテンション営業や引留めに関しては、「消費者目線」というお題目からすると規制ではなくガイドラインとしてのルール決めが必要と考えます。</p> <p>ただ現実として、中小規模事業者は本制度により経営が立ち行かなくなる事業者が出てくるのが間違いなく想定されます。そうすると消費者にとっての不利益が生じることに対するセーフティネットの充実等の配慮が必要。また、中小規模事業者においては経営に直結する制度であることから、引き留めやリテンション営業に対しての配慮が必要かと考えます。</p> <p>(日本メディアシステム株式会社)</p> | <p>確認」や「契約手続き」について予めその内容を公表しておくことが望ましいと考えます。</p> <p>○ リテンションについては、報告書案 3(2)のとおり、利用者からその活動を中止するよう求めがあれば直ちに中止することが必要と考えます。</p> <p>○ セーフティネットについては、報告書案 4(2)②に記載のとおり、関係者において必要な措置の検討を進めることが考えられます。</p> | |
|--|---|--|

(3)重要事項説明

| | | |
|---|--|----------|
| <p>意見22 月額利用料で割引がある場合は、その内容について分かりやすく説明すべき。</p> | <p>考え方22</p> | |
| <p>○ 変更先事業者は、月額利用料で割引がある場合は、割引期間、割引額、割引期間終了後の月額利用料の全てを利用者にわかりやすく説明をしてください。</p> <p>(公益社団法人全国消費生活相談員協会)</p> | <p>○ 変更先事業者は、消費者保護ルールにおける提供条件概要の説明義務に従って、通信料金の割引について、その内容を、また、契約期間のうち一部期間に限定して割引をする場合には、割引が適用される期間その他の条件</p> | <p>無</p> |

| | | |
|--|----------------|--|
| | を説明しなければなりません。 | |
|--|----------------|--|

(4) 契約情報の提供

| | | |
|---|---|----------|
| <p>意見23 変更元事業者および NTT 東西が有する契約者情報を変更先事業者に伝達する運用手順と仕組みの整備が必要。</p> | <p>考え方23</p> | |
| <p>○ 利用者は自らの契約情報を必ずしも正確に把握しておらず、そのままでは事業者変更時に消費者トラブルが発生しうることが懸念されます。そのため、変更元事業者および NTT 東西が有する契約者情報を変更先事業者に伝達する運用手順と仕組みの整備が必要と考えます。</p> <p>契約情報提供の仕組みは利用者にとってわかりやすく、かかる手続きの負荷が極力軽減されたものであることを望みます。また、契約者情報提供の仕組み構築が適わず、代替的な仕組みとならざるを得ない場合にはトラブル発生懸念が高まることから、利用者視点でのわかりやすさと負荷軽減とにいつそう留意された仕組みであることを望みます。(ビッグロープ株式会社)</p> <p>○ 例えば、電話機能の有無や TV 視聴機能の有無等、卸先事業者間で取り扱うサービスが異なる為、事業者変更承諾番号発行時において、利用者に対し卸先事業者提供サービス・NTT東西提供サービス・更には、卸先事業者独自サービスを加えた十分な情報提供が必要であると考えます。</p> <p>事業者変更承諾番号発行時に変更元事業者に対して、また変更手続き時に変更先事業者は必要な情報が確認出来る仕組みを検討願います。</p> | <p>○ 報告書案 3(4)の賛成意見として承ります。</p> <p>○ なお、卸先事業者の独自サービスについては、様々な独自のものが存在すると考えられること等から、情報提供の仕組みに含めることは難しく、卸先事業者において十分に説明されるべきと考えます。</p> | <p>無</p> |

| | | |
|---|--|---|
| (株式会社ティーガイア) | | |
| 意見24 転用との手続きに差が出るため、契約情報を変更先事業者に開示する仕組みは整備すべきではない。 | 考え方24 | |
| <p>○ 契約情報を変更先事業者に開示する仕組みは整備すべきではないと考えます。現在の転用でも、転用が完了してから初めてNTT 東西から回線に関する情報を入手できている状況ですので、それと差が発生するのは不公平ですし問題ではないでしょうか。</p> <p>(理由)</p> <p>変更先事業者は、利用者から情報を入手するのが本来です。事業者間で伝達する仕組みは、手違いや操作ミスなどにより、個人情報流出の原因になりかねず、行うべきではないと考えます。</p> <p>(匿名)</p> | <p>○ 報告書案 3(4)のとおり、NTT東西の卸売サービスは、利用者において、これらのサービス内容を詳細に認知しているとは限らないこと等から、「事業者変更」を実現するに当たっては、個人情報の保護に十分配慮しつつ、変更元事業者及びNTT東西から利用者の具体的な契約内容を変更先事業者に伝達する仕組みを整備することで消費者トラブルを予防できると考えられます。この仕組みには、十分な説明が行われた上で利用者本人の承諾があることや適切なシステムの構築により個人情報の流出が生じないようにすることが必要と考えます。</p> | 無 |
| 意見25 事業者間でのやりとりは想定外のトラブルが発生する可能性が高いためNTT東西を介在させるべき。 | 考え方25 | |
| <p>○ その他</p> <p>基本的に事業者間でのやり取りは、想定外のトラブルや問題が消費者を巻き込んで発生する可能性が非常に高いことが想定されますので、「回線卸」については事業者間でのやりとりは「事業者間契約は非現実的」な為、NTT 東西にて行う以外にないと思います。</p> <p>また、付加サービスについては、消費者と現事業者との契約であり個人情報である為、当事者間でのやり取りとすることが原則</p> | <p>○ 報告書案3(4)のとおり、スムーズな「事業者変更」を実現するための契約者情報の提供は、個々の事業者間の契約を行うことなく実現できることが望ましいと考えます。</p> <p>また、その際には個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)の規定の遵守を確保するとともに同法の趣旨を尊重することは不可欠と考えます。</p> | 無 |

| | | |
|---|--|---|
| である必要があります。(日本メディアシステム株式会社) | | |
| 意見26 変更元事業者からの情報開示については有償とすべき。 | 考え方26 | |
| ○ NTT 東西の固定電話の情報開示という方法があるが、仮に整備する場合は、NTT 東西と同様、有償とすべきと思います。 ↓ 情報開示の手続きの HP https://www.ntt-west.co.jp/share/pdf/disclosure.pdf (匿名) | ○ 契約情報の提供は消費者トラブルの回避のために整備することが妥当と考えられるものであり、「転用」の場合でも無料であることに照らすと、無料であることが望ましいと考えます。 | 無 |
| 意見27 契約者本人が付加サービスも含めた契約内容を容易に確認できる仕組みが構築されるべき。 | 考え方27 | |
| ○ 変更元事業者及び NTT 東西がその有する利用者の情報を変更先事業者に提供する仕組みを構築することに賛成ですが、あわせて契約者本人が付加サービスも含めた契約内容を容易に確認できる仕組みが整っていることが前提であると思います。 (公益社団法人全国消費生活相談員協会) | ○ NTT 東西、卸先事業者においては、契約者本人がその契約の内容を容易に確認できるようにしていることが望ましく、また問い合わせがあった時は適切に伝達できるようにすることが必要と考えます。 | 無 |

(5)費用負担

| | | |
|--|--------------------------|---|
| 意見28 「事業者変更」の手続き費用は低廉であるべき。 | 考え方28 | |
| ○ ①「事業者変更」の手続き費用については、「事業者変更」が利用しやすいものとするため低廉であるべきと考えます。 (一般社団法人テレコムサービス協会) ○ NTT 東西殿のシステム開発・運営費用については、手続きとして利用者負担となる可能性があるため、「事業者変更」が利用しやすいように低廉であるべきと考えます。 | ○ 報告書案 3(5)の賛成意見として承ります。 | 無 |

| | | |
|---|---|---|
| (ソフトバンク株式会社) | | |
| 意見29 NTT東西のシステム開発・運営費用について透明性のある開示が必要。 | 考え方29 | |
| ○ 費用が過大とならないよう検証するためにも、NTT 東西殿のシステム開発・運営費用については、透明性のある開示が必要と考えます。(ソフトバンク株式会社) | ○ システム開発・運営費用の内訳について法令上その開示が義務づけられているものではないですが、NTT 東西においては、負担する事業者の理解を得られるよう説明することが必要と考えます。 | 無 |
| 意見30 NTT 東西が変更先事業者になる場合には同社も費用負担をすべき。 | 考え方30 | |
| ○ 「事業者変更」の費用については、NTT 東西殿が変更先事業者から徴収することが想定されるとありますが、次の場合については、NTT 東西殿も変更先事業者となることから費用負担をすべきと考えます。 ① 卸先事業者から NTT 東西殿への「事業者変更」の場合 ② 「事業者変更」の結果、付加サービスの提供が卸先事業者から NTT 東西殿に変更になる場合 (ソフトバンク株式会社) | ○ 卸先事業者から NTT 東西への「事業者変更」の場合の費用負担については、NTT 東西も当然に「事業者変更」の費用を負担するものと考えられます。 また、「事業者変更」の結果、付加サービスの提供が卸先事業者から NTT 東西に変更になる場合の費用負担についてはNTT 東西による付加サービスの提供の経緯等を踏まえ、まずはNTT 東西において判断されるべきものと考えます。 | 無 |
| 意見31 変更元事業者において、その業務対価として、利用者へ事業者変更手数料等を請求することが許容されるべき。 | 考え方31 | |
| ○ ②利用者の手続きがスムーズに進むためにも、変更元事業者の業務対価として、携帯電話におけるMNP転出手数料の考え方を取り入れ、利用者への事業者変更手数料等の設定も許容されるものと考えます。(一般社団法人テレコムサービス協会) | ○ 「事業者変更」の仕組みを使うことを阻害すると認められる高額な手数料を設定することは認められない一方、変更元事業者において「事業者変更」のために生ずる業務対価を実費ベースで回収するためその手数料等は、適切で合理的な範囲内である限りにおいて、否定されるもので | 無 |

○ 本制度の導入により事業者変更が実装された場合に変更元事業者に新しく発生する業務については、当初の事業開始時にはその工数が見込まれていなかったものです。

この工数にかかる費用について、変更元事業者負担とされてしまうと、この制度により利用者が減少すればするほど事業者負担が増えるという悪循環となり、事業運営に深刻な影響を及ぼします。

携帯電話における MNP 転出手数料のように、業務対価として変更元事業者において利用者に対し事業者変更手数料を設定することは許容されうると考えて良いでしょうか。

(株式会社フォーバルテレコム)

○ 事業者変更について、変更先事業者から利用者への手続きの考え方だけでなく、変更元事業者の費用負担の考え方も示していただくのが望ましいと考えます。

変更元事業者においても、事業者変更承諾番号の発行、重要事項説明などの役務が少なからず生じるものと想定されます。従いまして、携帯電話における MNP 転出手数料と同じように、変更元事業者においても、その手続き手数料として利用者に負担を求めるとは合理的であり許容されるものと考えます。

その金額は、利用者が利用しやすいものであることが重要であり、また、リテンションを意図した高額な手数料設定などがされぬように、一定の指針が設けられることが望ましいと考えます。

(ビッグローブ株式会社)

はないと考えます。

- 今回の論点が、あくまでも「回線卸売」のみにフォーカスされており本来の「光コラボレーションモデル」としての性質の部分が置き去りとなっている。電気通信事業としては「回線卸売」ではありませんが、NTT 東西の位置づけとサービスとしては「サービス卸」であり、本目的サービスは「光コラボレーションモデル」であることが考慮されていない。
- ① (略)
- ② NTT 東西から卸先事業者への移行(転用)については、「NTT 東西と卸先事業者との卸契約である」ため NTT 東西にはそれ相当の「売上と利益が継続で発生する」が、卸先事業者は本事業者変更にあたり完全転出のため、あくまでも本事業者変更は「NTT 東西と卸先事業者との卸契約である」ため、現在の卸先事業者は事業者変更にともない発生するただマイナスになるだけでしかないコストをどう考えるのかが議論されていない。
(現在の事業者に不手際やトラブルがあつての現状復旧とは異なり、消費者と変更先事業者での商談によるものの為、現在契約の事業者にとってみたら財政圧迫以外の何物でもない)
(日本メディアシステム株式会社)
- 事業者変更承諾番号の発行について、変更元事業者は、利用者に対し、手続き費用を請求できるようにすべきだと思います。
(匿名)

意見32 宅内の回線終端装置の設置にかかる費用について移行元事業者が負担しているところ、当該設備を流用する場合は当該費用について補填がされるべき。

考え方32

| | | |
|---|---|----------|
| <p>○ 元々NTT 発番されたアナログ・INS 等の電話番号を利用している顧客が光コラボレーションの事業者間において事業者間契約変更が円滑にできる事は賛成です。しかし課題はあると思います。エンドユーザー(以後「EU」と言います)宅内の光ファイバー敷設に掛かる費用はNTT東西に対し光コラボレーション事業者が費用支払をし回線終端装置を設置しています。この設備をそのまま流用して事業者間契約変更ができるとする場合、元の事業者がNTT東西へ支払った工事費用等の補填があつて然るべきと考えます。また、光コラボレーション事業者がNTT東西へ支払う工事費用は「一括」「分割」と選択が可能であり事業者毎に異なる事からもこの件については議論が必要と感じます。</p> <p>(株式会社G. I. N)</p> <p>○ 元々NTT 発番されたアナログ・INS 等の電話番号を利用している顧客が光コラボレーションの事業者間において事業者間契約変更が円滑にできる事は賛成です。しかし課題はあると思います。エンドユーザー(以後「EU」と言います)宅内の光ファイバー敷設に掛かる費用はNTT東西に対し光コラボレーション事業者が費用支払をし回線終端装置を設置しています。この設備をそのまま流用して事業者間契約変更ができるとする場合、元の事業者がNTT東西へ支払った工事費用等の補填があつて然るべきと考えます。また、光コラボレーション事業者がNTT東西へ支払う工事費用は「一括」「分割」と選択が可能であり事業者毎に異なる事からもこの件については議論が必要と感じます。</p> <p>(株式会社 Ai.Connect)</p> | <p>○ 宅内の光回線の工事費はNTT 東西のフレッツ光では原則として利用者が負担しているもので、光サービスにおいては利用者が負担することが一般的となっているものですが、卸売サービスにおいてはその判断に基づき卸先事業者が負担している事例があるものと考えます。</p> <p>事業者の判断に基づきこうした区々の取扱いがされているものについて、NTT 東西又は変更先事業者が改めて負担をすることをシステム化することは難しいと考えます。</p> <p>○ また、「事業者変更」は「解約・新規」の扱いとすることが妥当と考えられるところ、工事費が「分割」となっている利用者が「事業者変更」を行う場合、変更元事業者は当該利用者から、利用者との契約条件に従って、引き続き分割又は一括で当該工事費の残債を回収することになると考えます。</p> | <p>無</p> |
|---|---|----------|

4. 必要な環境整備

(1) 導入のための全体的な環境整備

| | | |
|--|---|---|
| 意見33 「事業者変更」の導入により発生する影響について留意点として記載されている点について賛同。 | 考え方33 | |
| ○ 本制度の導入により光コラボ事業者に発生する諸々の影響について理解いただいたことに感謝するとともに、留意点としてお示しいただいた点について賛同いたします。 (株式会社フォーバルテレコム) | ○ 報告書案4への賛成意見として承ります。 | 無 |
| 意見34 「事業者変更」の導入により利用者が執拗な営業活動を被ることのないよう、総務省、NTT東西は可能な対応を行うべきである。 | 考え方34 | |
| ○ 光サービスの卸売サービスが開始してから3年5か月経過した今日においても、「回線料金や電話料金が安くなる」「回線変更料は無料」などと言った電話勧誘で、必要のない契約をさせられるトラブルが多く発生しております。「事業者変更」の実施により、過度な勧誘行為による消費者トラブルが増加しないよう、注視をお願いいたします。(公益社団法人全国消費生活相談員協会) | ○ 「事業者変更」の実施により消費者トラブルが増加することのないよう、「事業者変更」の導入に当たっては、報告書案4(1)等のおり、卸先事業者及びその代理店における適正な業務運営の確立・周知、利用者に対する周知等を行うことが必要と考えます。 総務省においては、引き続き、苦情等申告の状況を注視し、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングや個別の事案への対応を適切に実施することが必要と考えます。 また、NTT東西においては、卸元事業者の立場から、「事業者変更」の実施に当たって不適正な営業が行われることがないよう、必要な対応を図ることが望ましいと考 | 有 |

○ 「事業者変更」の導入に伴う消費者トラブルを極力発生させないため、卸先事業者及びその代理店、そして利用者に対する周知の徹底と理解度向上の取組みが必要不可欠と考えており、NTT東西殿及び総務省殿において、営業現場および利用者が理解し実行できる対応を徹底されることをお願い申し上げます。

(一般社団法人テレコムサービス協会)

○ 「事業者変更」については、利用者にとって選択肢が広がる面もあり、概ね賛成します。

しかしながら、利用者利益に適う公正かつ持続的な事業者間競争を促進するために、以下2点の環境整備が必要と考えます。

●卸先事業者や代理店による不適正な営業の是正

現状においても、「今より安くなる」「解約金は不要」など、卸先事業者またはその代理店による不実告知や「過度なキャッシュバック」による光サービスの強引な転用や新規契約をさせるケースが横行しており、「事業者変更」が導入される事で、この手の勧誘が今よりも激化する事は想像に難くありません。例えば当社の場合、利用者からのご指摘に応じて NTT 西日本殿もしくは当該卸先事業者に対して善処を求めることもありますが、同様のことは度々起こり、利用者利益に適う販売活動の正常化は実感できません。利用者が不利益や執拗な営業活動を被ることのないよう、

え、報告書案 4(1)①を修正します。

○ 過度なキャッシュバック等については、報告書案 4(3)②のとおり、総務省において注視する必要があると考えます。

| | | |
|---|---|----------|
| <p>NTT 東西殿による確実に実効性のある管理・監視・監督体制の整備が必須と考えます。(株式会社シナプス)</p> | | |
| <p>意見35 「事業者変更」の実施により、過度な勧誘行為による消費者トラブルが増加しないよう運用を検討すべき。</p> | <p>考え方35</p> | |
| <p>○ 「事業者変更」は、携帯電話におけるMNPや「転用」と異なり、変更元事業者・変更先事業者・NTT東西の3者が手続きに関係すること、600以上の多数の卸先事業者が変更元・変更先になりうることにより、手続きが複雑化し様々な問題が発生する懸念があることから、消費者トラブル増加や利用者利便を損ねることがないように運用を検討する必要があると考えます。 (一般社団法人テレコムサービス協会)</p> <p>○ 「事業者変更」は、以下の要因から手続きが複雑化し様々な問題が発生する懸念があることから、消費者トラブルの増加や利用者利便を損ねることがないように慎重に運用を検討する必要があると考えます。</p> <p>① MNP や「転用」とは異なり、変更元事業者、変更先事業者及び東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社(以下、「NTT 東西」といいます。)殿という三者が当事者として契約・手続きに関係すること</p> <p>② 600 以上の多数の卸先事業者が変更元事業者、変更先事業者になりうること (ソフトバンク株式会社)</p> | <p>○ 「事業者変更」の実施により消費者トラブルが増加することのないよう、「事業者変更」の導入に当たっては、卸先事業者及びその代理店における適正な業務の運営が図られるよう、十分な準備を行うことが必要であると考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見36 事業者変更をキャンセルするときのシステムが別で構築されることに賛成。</p> | <p>考え方36</p> | |

| | | |
|--|---|----------|
| <p>○ 不適正な営業により事業者変更が行われた場合に、その事業者変更をキャンセルするときは別個のシステムとなることが明記されたことに賛成です。契約弱者が合理的な理由なしに短期間で契約を変更させられているケースなどについては救済が必要と考えます。(公益社団法人全国消費生活相談員協会)</p> | <p>○ 報告書案 4(1)②への賛成意見として承ります。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見37 不適切営業があった場合の変更元事業者に復帰する手続について、NTT東西が介在するスキーム等の整備が必要。</p> | <p>考え方37</p> | |
| <p>○ その他 事業者変更に関して、変更先事業者の不適切営業に関してのジャッジするところがないので、変更先事業者の自主性の判断となっている。 また、現在は卸先事業者において不適切営業があった場合は、「現状復旧」のスキームにて「NTT 東西へ戻す」ことはあくまでも「NTT 東西と卸先事業者との卸契約である」ため可能だが、今回の変更先事業者から「前の卸先事業者へ戻すことは、前の卸先事業者は一旦 NTT 東西へ契約そのものを返してしまい変更先事業者は解約し新規の為、前の卸先事業者へ戻すことが出来ない」。 その為、NTT 東西が手続き上一旦事業者間に無償で入るか何かのスキーム等の整備が必要と思います。 (日本メディアシステム株式会社)</p> | <p>○ 報告書案 4(1)③のとおり、事業者間トラブルが生じた場合、まずは両者が連絡を取れる仕組みとすることが必要と考えます。一方が法令や契約に反していることが明確である場合等はNTT東西において可能な範囲で対応を実施することが望まれると考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見38 卸先事業者間トラブルや想定し得ない事態が発生する可能性があるため、「事業者変更」の導入後においても、不適正な営業について注視すべきであり、また、必要に応じて仲裁機関立</p> | <p>考え方38</p> | |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>上げ等を検討すべき。</p> | | |
| <p>○ 不適正な営業によりキャンセルが生じた場合、変更元事業者への復帰費用の負担の在り方について、卸先事業者間トラブルや想定し得ない事態が発生する可能性がある為、本運用開始後も注視頂き、必要に応じて仲裁機関立上げ等の対策検討をお願いします。(株式会社ティーガイア)</p> | <p>○ 報告書案 4(1)③のとおり、事業者間のトラブルについては、基本的に変更元事業者と変更先事業者との間で協議をして解決することが求められます。 不適正な営業については、考え方34のとおりと考えます。</p> | <p>無</p> |

(2)導入のための卸先事業者における環境整備

| | | |
|--|---|----------|
| <p>意見39 利用者保護のために一定期間は再度の事業者変更承諾番号の発行を停止すべき。</p> | <p>考え方39</p> | |
| <p>○ この案件に対して条件をしっかりと付ければ、今案件は騙された顧客を救う事になるが、無条件であれば相当な混乱を起こすと思います。 条件 1 (略) 2 最低縛り期間を設ける 3・4 (略) 以上の条件が必要と考えます。(株式会社オフィスリンク) ○ 消費者目線について 消費者目線でという論点が、必ずしも事業者変更の自由とは言えないにせよ事業者変更が消費者にとってメリットが出しやすいことは理解できるが、従来の費用や手間のハードルが急激に緩和されることから消費者の意思による「渡り歩き」ではなく、複</p> | <p>○ 報告書案 4(2)①のとおり、一定期間は再度の事業者変更承諾番号の発行を停止するといった対応は利用者の利便性を確保する観点から差し控えられるべきであり、不適正な営業を防止することで対応するべきと考えます。</p> | <p>無</p> |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>数の大手卸先事業者と契約をしている代理店による「渡り歩かせ」が横行することは容易に想定できると思います。</p> <p>また、渡り歩き制限を設けるとしても結果的に消費者目線での解決にはならないと思われます。</p> <p>(日本メディアシステム株式会社)</p> | | |
| <p>意見40 支払実績のない請求書払いの利用者に対する事業者変更承諾番号発行について、ガイドラインの整備が必要</p> | <p>考え方40</p> | |
| <p>○ 代金未払いを重ねる悪意ある利用者について、個別に卸先事業者が対応していくことは難しく、業界全体で対策を講じる必要があると考えます。支払実績のない請求書払いの利用者に対する事業者変更承諾番号発行は、クレジットカード払いや口座引き落とし払いに変更をした後に発行する等といった対応を「個別に対応することが適当」とありますが、混乱を未然に防ぐ為にもガイドラインが必要であると考えます。</p> <p>(株式会社ティーガイア)</p> | <p>○ 報告書案 3(2)のとおり、料金未納がある場合及び工事費残債があり、事業者変更承諾番号の請求の受付に先だって行ったその一括清算の請求に対する支払いが行われていない場合については、変更元事業者の判断により、事業者変更承諾番号を発行しないことが許容されると考えられるため、そのような措置がとられた場合には請求後の代金未払いが抑止されるものと考えられます。</p> <p>○ 支払実績のない請求書払いの利用者に対する事業者変更承諾番号発行について、懸念される手法やその対処策について共有するなど、卸先事業者間で対応を検討することが有用と考えます。</p> <p>なお、事業者団体等において検討するに当たっては、移動系通信事業者間で行われている、不払者情報の共有等の取組も参考になると思料します。</p> | <p>無</p> |

(3) 公正な競争の確保

| | | |
|---|--------------|--|
| <p>意見41 『卸売サービスを用いたサービス市場について「転用」「事</p> | <p>考え方41</p> | |
|---|--------------|--|

| | | |
|--|-----------------------------------|----------|
| <p>業者変更」による事業者間の移動の状況を継続的に把握することが不可欠である。』という箇所について賛同。</p> | | |
| <p>○ 「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観点から、市場が寡占的となることは、一般的に望ましくないと考えられる。</p> <p>ただ、構造的な寡占化の回避は、流動可能性を閉ざすことによって行うものではなく、新規に参入する事業者も含めた流動可能性を確保しつつ、同等の競争環境を整備することで行うべきであることから、総務省においては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あると考えられ、卸売サービスを用いたサービス市場について「転用」「事業者変更」による事業者間の移動の状況を継続的に把握することが不可欠である。」という箇所につきましては当協会の提示に沿ったものであり、賛同します。</p> <p>総務省殿におかれましては、引き続き、光サービス市場の市場環境を注視していただくとともに、公正競争環境の整備に取り組んでいただきますようお願い申し上げます。(一般社団法人テレコムサービス協会)</p> <p>○ 利用者の視点に立った場合、寡占化により一時的には恩恵を受ける可能性もありますが、寡占後の、大手事業者による市場支配により、結果として利用者はサービスの選択肢が狭まり、不利益を蒙る可能性があると考えられますので、中小コラボ事業者が安定的に事業継続を行える環境整備をすべきだと思えます。</p> <p>(匿名)</p> | <p>○ 報告書案 4(3)①への賛成意見として承ります。</p> | <p>無</p> |

| | | |
|--|---|----------|
| <p>意見42 『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等の観点も含め、注視していく必要があると考えられる。』という箇所に賛同。</p> | <p>考え方42</p> | |
| <p>○ 「総務省においては、公正な競争環境の確保と利用者利便向上のため、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等の観点も含め、注視していく必要があると考えられる。」という箇所につきましては当協会の提示に沿ったものであり、賛同します。</p> <p>総務省殿におかれましては、引き続き、光サービス市場の市場環境を注視していただくとともに、公正競争環境の整備に取り組んでいただきますようお願い申し上げます。</p> <p>(一般社団法人テレコムサービス協会)</p> | <p>○ 報告書案 4(3)②への賛成意見として承ります。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見43 キャッシュバックや値引きが常態になっている販売方法は望ましくない。</p> | <p>考え方43</p> | |
| <p>○ 過度なキャッシュバックは、契約当事者としては得をした気になります。全体の通信料が高止まりする要因になっている可能性があることを考えると、キャッシュバックや値引きが常態になっている販売方法は望ましくないと考えます。</p> <p>(公益社団法人全国消費生活相談員協会)</p> <p>○ その他</p> <p>寡占化については、「過度なキャッシュバック」の過度のラインが不明確な為、大手が上限10万円までのキャッシュバックにおいても現実許容範囲ととれる状況となっている。</p> <p>また、大手携帯キャリア系事業者は中小事業者と財源確保の</p> | <p>○ 総務省においては、報告書案 4(3)②のとおり、事業者間の移動の状況を継続的に把握し、キャッシュバック等の状況について注視すること等を通じて、公正な競争を確保していくことが必要と考えます。</p> | <p>無</p> |

部分が全く異なることもあり、このような上記のような消費者向けの大きな金額のキャッシュバック等で利用者を大量に獲得することにより大胆な事業展開(これは独占禁止法に抵触しないのかが気になります)が出来ているが、PPPoE の輻輳問題を抱える ISP 事業者や一般の中小事業者は太刀打ちが不可能である。

これを規制せず消費者目線という部分で事業者変更の自由とすることは、本来の目的と異なると思います。

今回の事業者変更は「消費者の一時的な目線」と考えると有用な制度ではありますが、併せて事業者目線でも考えると、今回の論点の整理にもセーフティーネットとして想定されている通り、最終的に「消費者に不利益なことが発生する可能性がある」事を消費者団体と総務省に認識していただく必要があると思います。

上記にもある通り、「寡占」・過度な「キャッシュバック競争」による消費者と中小事業者の消耗は想定されているように見える。

(日本メディアシステム株式会社)

- 利用者の利便性を考慮した場合、事業者変更がスムーズに行えた方が良く、との意見には賛同できますが、これを実施するにあたり事業者変更における手続きを、コラボ事業者が担わなければならない、業務コスト増が予想されます。

また、事業者変更により価格の低廉化が発生し、コラボ事業者の収益の悪化が起きた場合、資本力のある企業のみ、事業継続が可能な構図にならないかを懸念しております。

(匿名)

意見44 利用者保護のためセット販売を禁止すべき。

考え方44

| | | |
|---|--|----------|
| <p>○ この案件に対して 条件をしっかりと付ければ、今案件は騙された顧客を救う事になるが、無条件であれば相当な混乱を起こすと思います。</p> <p>条件 1 セット販売の禁止 2～4 (略) 以上の条件が必要と考えます。(株式会社オフィスリンク)</p> | <p>○ セット販売一般が現時点で直ちに一律禁止されるものではないと考えますが、これにより利用者の自由で合理的なサービス選択が妨げられていないか等の観点から、注視していくことが必要と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見45 2年縛りなど最低利用期間を設け違約金を設定するプランを禁止すべき。</p> | <p>考え方45</p> | <p></p> |
| <p>○ 過度なキャッシュバックと導入形態 事業者変更を利用する場合、変更先事業者が提供できる料金プランについて、組み合わせる光回線以外のサービスも含め、2年縛りなど最低利用期間を設け違約金を設定するプランを禁止すべき。過度なキャッシュバックの原因は、2年縛りなどの最低利用期間を設けることで発生しているため、そもそもそれ自体を禁止すれば良い。これにより、不適正営業自体難しくなり、また、消費者にとって明朗な料金で事業者の比較が可能となる。</p> <p>また、事業者変更を行う場合、変更元事業者は料金プランによる違約金の請求を不可にする方法も検討すべき。もともと、事業者変更がない前提で違約金のない料金プランで展開している事業者と、逆に最初から違約金のある料金プランで提供している事業者とでは、顧客困り込みに不公平が生じている。</p> <p>(個人)</p> | <p>○ 電気通信事業者が違約金を設定して2年縛りなどの利用期間拘束の契約を求めることは、スイッチングコストを上昇させ、利用者による事業者の変更を制限する側面を持つと考えられます。このようなサービスの提供に際しては、まずは利用者がその内容を正確に理解できるようにすることが重要であり、総務省において、公正競争確保の観点からも、キャッシュバック等の状況(考え方43参照)と併せて、注視していくことが必要と考えます。</p> | <p>無</p> |

5.スケジュール等

(1)参入形態

| | | |
|--|--|---|
| 意見46 「事業者変更」は一斉に開始することが必要。 | 考え方46 | |
| ○ 全ての利用者が「事業者変更」を利用可能となるように、卸先事業者はその事業規模や再卸先であるか否かにかかわらず、一斉開始することが必要と考えます。(ソフトバンク株式会社) | ○ 報告書案 5(1)への賛成意見として承ります。 | 無 |
| 意見47 事業者変更が「可能な事業者」「不可能な事業者」に分け、可能な事業者間でのみ実施すべき。 | 考え方47 | |
| <p>○ 当社は本件について提起します。光コラボレーション事業者の中で、本件の事業者間契約変更を「可能な事業者」と「不可能な事業者」に分けるべきと考えます。それにより全ての光コラボレーション事業者の意志を得られると同時に、EUとしても今後契約する事業者を選択するひとつの指標になると考えます。本件を検討するにあたり全ての光コラボレーション事業者の意志を集める事は必須条件と考えます。(株式会社G. I. N)</p> <p>○ 弊社は株式会社 G.I.N 様と同様の考えを持っており、本件については光コラボレーション事業者の中で、本件の事業者間契約変更を「可能な事業者」と「不可能な事業者」に分けるべきであると考えます。</p> <p>それにより全ての光コラボレーション事業者の意志を得られると同時に、EUとしても今後契約する事業者を選択するひとつの指標になると考えます。(株式会社 Ai.Connect)</p> <p>○ この案件に対して 条件をしっかりと付ければ、今案件は騙された顧客を救う事になる</p> | ○ 報告書案 5(1)のとおり、卸先事業者の中に「事業者変更」が可能な者と不可能な者が混在している場合の不利を考えると、「事業者変更」は全ての卸先事業者で行うことができることが必要と考えます。 | 無 |

| | | |
|--|-------------------------|----------|
| <p>が、無条件であれば相当な混乱を起こすと思います。</p> <p>条件 1～3（略） 4 「可能な事業者」「不可能な事業者」の二つに分け、能な事業者間でのみ契約変更ができる</p> <p>以上の条件が必要と考えます。(株式会社オフィスリンク)</p> | | |
| <p>意見48 「事業者変更」をシェアを15%以上の事業者からしか実施できないようにし、新規参入をしやすい環境を整えるべき。</p> | <p>考え方48</p> | |
| <p>○ 寡占化懸念</p> <p>各社の決算資料から、携帯2社で光コラボレーション全体の90%近いシェアと極めて偏った状況。かつこの1年は、2社以外の回線数が減少している状況(2017年3月の約175万回線から2018年3月の約137万に)。携帯の大手3社の料金が横並びの状況を考えると、寡占化による料金横並びを防ぐため、たとえば光コラボレーションの回線数ベースでのシェアが東西合わせて15%を超える事業者については、事業者変更をシェアを15%以上の事業者からしか実施できないようにし、新規参入をしやすい環境を整えるべきと思われる。なお、事業者のシェアは資本関係のあるグループ会社を含めての対象として、逸脱行為を防止することも必要と思われる。(個人)</p> | <p>○ 考え方47のとおり考えます。</p> | <p>—</p> |

(2)スケジュール等

| | | |
|--|--------------|--|
| <p>意見49 システム変更への対応、及び運用体制の整備など、必要な措置に十分な準備期間が必要。</p> | <p>考え方49</p> | |
|--|--------------|--|

○ 「NTT東西、卸先事業者、関係団体においては、それぞれが必要な対応を進めることとし、できる限り早期に導入されるべきである。」とありますが、実施時期につきましては、NTT東西及び各卸先事業者のシステム変更への対応、及び運用体制の整備など、必要な措置に時間を要することへのご理解をお願い申し上げます。(一般社団法人テレコムサービス協会)

○ 光コラボレーションは多様な業種の事業者がそれぞれのビジネスモデルで展開するものであり、「事業者変更」はその組み合わせで行われます。600社以上ある全ての卸先事業者が一斉に開始できるようにするためには、各事業者がそれぞれ固有の検討にかかる時間をも見込むべきと考えます。

新たな利用者不利益や混乱を生じさせぬよう、一斉開始に足る相応の準備期間の設定が必要と考えます。

(ビッグロブ株式会社)

○ 今回の「事業者変更」手続きの導入は、光コラボレーションモデルにおいて、従来にない大規模の仕様変更であり、各卸先事業者でのシステム開発や運用整備に相当の準備期間が必要と考えます。

「事業者変更」の開始時期は卸先事業者の足並みが揃えられ

○ 報告書案 5(2)に記載のとおり、NTT東西においては、卸先事業者等との準備を進めるに当たっては、丁寧な説明・調整を進め、代理店における適正な業務運営の指導も含め、それぞれが必要となる対応を行う時間的余裕を見ながら、準備が整った段階で導入することが必要と考えます。

ご指摘を踏まえ、利用者に不利益を生じさせることのないよう、適正な業務運営の確立についても準備のために必要であることを明確にするため、報告書案 5(2)を修正します。

有

| | | |
|--|---|----------|
| <p>る無理のないスケジュールであるべきと考えます。 (ソフトバンク株式会社)</p> <p>○ 運用フローやシステム仕様を光コラボ事業者に対して早めに開示し、光コラボ事業者が十分に検討、体制構築できる期間を設けることを要望します。</p> <p>また、事業者変更制度の運用開始に伴い、光コラボ事業者側のシステム改修の対応が必要となると予想されます。光コラボ事業者がシステム開発、検証に必要な期間を十分に設けることを要望します。</p> <p>同様に、事業者変更制度の運用開始に伴いサービスオーダの運用体制の見直し・システムの構築、お客様対応窓口の体制構築などが必用と考えます。お客さまにご迷惑をお掛けする事がないよう、全光コラボ事業者が体制構築に必要な期間を十分に設けることを要望します。</p> <p>(日本ネットワークイネイブラー株式会社)</p> | | |
| <p>意見50 IPoE 接続事業者や ISP 事業者が運用フローの変更やシステム改修の準備をできる十分な期間の確保が必要。</p> | <p>考え方50</p> | |
| <p>○ 運用フローやシステム仕様の開示後、<u>IPoE 接続事業者や ISP 事業者が運用フローの変更やシステム改修の準備をできる十分な期間を確保できることを見込んだ上で「事業者変更」を開始する時期を決定することを要望します。</u>(NGN IPoE 協議会)</p> | <p>○ ご指摘のとおり、「事業者変更」は、ISP事業者も含め関係者において十分に準備が進められて、利用者に不利益を生じさせることのないよう導入することが必要と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見51 2018 年 9 月までの「事業者変更」の実施及び事業者間トラブルが生じた場合のセーフティネットを希望。</p> | <p>考え方51</p> | |
| <p>○ 当社は、あるコラボ事業者より再販頂き、法人(企業)をターゲット</p> | <p>○ 「事業者変更」については、NTT東西と卸先事業者等と</p> | <p>無</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>トに光コラボを提供している企業となります。</p> <p>昨年 11 月、このコラボ事業者より、当社との取引が赤字となっているとの事で、強引な回線の取引打ち切りの申し入れがありました。</p> <p>弊社としては誠に不本意ながら、光コラボ提供からの撤退と、既に提供(再々販)した回線(付加サービス含む)の切替の検討をせざるを得ない状況に追込まれてしまいました。</p> <p>更に、回線の切替が完了するまでの維持費と称して法外な費用の要求があり、当社からの「維持適正コストを協議したい」申し入れは受け入れられず、その要求を受入れない場合は、利用者及び当社の意向は無視し一方的に 2018 年 9 月末に解約すると宣告されています。</p> <p>尚、このコラボ事業者は、光コラボの卸売サービス事業を休廃止、もしくは撤退するわけではなく、当社に再販した法人(企業)の回線のみをターゲットとし、法人(企業)が電話番号を変えられない事を認識した上で、法外な費用要求をしてくれています。</p> <p>当社からは、電気通信事業法の消費者保護ルールに基づき、利用者に極力ご迷惑をお掛けしない様に「今回の事業者変更がリリースされるまで待ってほしい」とお願いをしていますが、全く聞き入れてもらえず大変困っている状況となっています。</p> <p>これらの状況をお察しいただき、何卒「事業者変更」の 2018 年 9 月までのリリース、もしくはセーフティネットによる個別の対応が出来る様にお願いするとともに、今後このようなコラボ事業者が現れない様な対策や、厳しい罰則を科されることを強く希望いた</p> | <p>の調整及び必要な環境整備に一定の時間を要することから、2018 年 9 月末までの実施は困難と考えられます。</p> <p>○ 卸先事業者と卸先事業者から卸役務の提供を受ける卸先事業者の間の契約の内容等については、基本的に当事者間の調整に委ねられるものと考えます。</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|----------|--|--|
| します。(匿名) | | |
|----------|--|--|

その他

| | | |
|--|--|---|
| 意見52 総務省のホームページにおいて卸先事業者名と提供サービスを公表することを検討すべき。 | 考え方52 | |
| ○ NTT 東西ではホームページにおいて卸先事業者の提供サービスを一覧表で示しており、事業者変更を検討する際の参考となっています。しかしながら、再卸、再々卸の事業者が増加しており、NTT 東西のホームページでは再卸、再々卸の事業者については確認できません。総務省のホームページ「電気通信消費者情報コーナー」において卸先事業者名と提供サービスの公表を検討していただきたい。(公益社団法人全国消費生活相談員協会) | ○ 個別の事業者のサービス紹介を総務省ホームページで行うことは困難と考えますが、NTT東西のホームページにおいては、可能な限り、再卸の事業者名と当該事業者が提供するサービスが確認できるようにする等、利用者利便に資する取組を検討することが適当と考えます。 | 無 |
| 意見53 全光コラボレーション事業者の取り扱い付加サービスをNTT 東西のHPに開示すべき。 | 考え方53 | |
| ○ 全光コラボレーション事業者の取り扱い付加サービスをNTT 東西のHPに開示すべきです。 (理由) 現状では、光コラボレーション事業者の意思によって、非掲載が可能です。このため、事業者変更を検討している利用者は、変更先事業者がどういったサービスを提供しているのか、逆にNTT 東西から提供となるサービスは何なのか、を正確に確認することが困難です。本来あってはならないが、変更先事業者が説明し忘れる可能性が考えられ、NTT 東西のHPに全事業者の情報があれば、それで確認することも可能になります。(匿名) | ○ NTT東西のホームページにおいては、卸先事業者と協議の上、可能な限り、全光コラボレーション事業者の取り扱い付加サービスが確認できるようにする等、利用者利便に資する取組を検討することが適当と考えます。 | 無 |

| | | |
|--|---|----------|
| <p>意見54 NTT 東西の設備管理データベースの情報と現地状況が異なる場合があるため、適切な管理体制を構築すべき。</p> | <p>考え方54</p> | |
| <p>●既設光回線の適切な管理と責任の明確化</p> <p>主にマンションなどでは、以前の入居者により光回線が敷設済みで、新規入居者は新たに工事を行うことなく、光サービスの利用ができるケースもあります。卸先事業者はこのような場合、NTT 東西殿の設備管理データベースからの情報提供によって状況を把握し、光回線工事の必要有無を判断し、利用者への費用見積もり提示、開通日程の通知を行います。しかし NTT 東西殿の設備管理データベースの情報と現地状況が異なるときがあり、結果として利用者へのサービス提供に大きな影響を及ぼすような事例があります。このような場合、NTT 東西殿と卸先事業者間で取り交わす●●契約書の第●条の規定「……」によって、その責任は卸先事業者に課せられておりますが、卸先事業者は光回線の現状を把握管理する術を持たず、契約上、不当に不利益を受ける立場になっております。「事業者変更」の導入によって利用者の流動性が高まることで、NTT 東西殿の設備管理データベースの情報と現地状況が異なるケースが増加することが懸念されます。NTT 東西殿は卸売サービスを提供し光回線敷設状況を把握できる事業者として、光回線設備の適切な管理体制を構築することは、「事業者変更」の導入に際し必要な整備事項と考えます。(株式会社シナプス)</p> | <p>○ NTT東西においては、光回線設備の適切な管理体制を構築することが必要と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見55 NTT 東西の既存顧客の実勢価格が『NTT 東西のサービス卸価格に対して非常に近い価格帯』であり、粗利がとりにくい</p> | <p>考え方55</p> | |

| | | |
|---|--|----------|
| <p>為各社非常に苦慮している。</p> | | |
| <p>○ NTT東西の既存顧客の実勢価格が『NTT東西のサービス卸価格に対して非常に近い価格帯』であり、粗利がとりにくい為各社非常に苦慮している。そこで本事業者変更を行うということは、間違いなく「大きな価格競争とインセンティブ施策」による市場争奪が発生するかと思えます。消費者は、卸価格を知らない訳なので安ければ安いほうが良いし、サービス内容はその次といった風潮が見えます。</p> <p>基本的なサービスは、設備的にはNTT東西なので品質は変わらないが、有事の際の対応は事業者になるので品質を下げることは実質不可能。(日本メディアシステム株式会社)</p> | <p>○ 公正な競争の確保については、考え方43から45までのとおり考えます。</p> <p>○ NTT東西の卸価格については、第8回電気通信市場検証会議の資料8-2でも指摘されているとおり、価格圧搾による不当な競争が引き起こされないよう、必要に応じて、総務省において、卸料金水準と利用者料金水準の関係について状況把握を行っていくことが適当と考えます。また、NTT東西においては、引き続き卸料金の引き下げも視野に入れた取組が行われることが期待されます。</p> | <p>無</p> |