

- NTT東西の光サービスの卸売サービスについては、利用者が卸先事業者の変更を行おうとするときに、利用しているひかり電話の電話番号を継続して利用できない、光回線を廃止・新設するための工事をしなければならないといった課題が存在。
- 2018年5月から、ICTサービス安心・安全研究会の下で「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」(主査:新美育文 明治大学法学部教授)を開催し、これらの課題について対応を検討。
- 同年7月24日に最終会合を開催し、「事業者変更」については、利用者の利便性向上のため関係事業者の準備を経て早期に実現すべきこと等を結論とする報告書を決定。

### ■「事業者変更」の基本的考え方

- 対象とする回線は、電話番号が付与されている光回線に限定せず、NTT東西の全ての「卸売サービス」の回線とすることが適当。
- 「事業者変更」の契約に係る位置づけは、原則、「解約・新規」の構成とすることが適当。
- 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であっても「事業者変更」を可能とすることが適当。

### ■「事業者変更」の手続き

- 利用者にとって簡便で、分かりやすい手続きとするため、
  - 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ことにより、変更元事業者との契約が解約となり、変更先事業者との契約が締結を具体的な手続きとすることは適当。
- 変更元事業者及び変更先事業者は、通常説明している事項に加え、「事業者変更」に当たって生ずる固有の事項についても、十分に説明することが求められる。

### ■必要な環境整備

- 「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いて適正な業務運営の確立・周知
  - ・ 利用者の適切な判断への寄与、消費者トラブルの予防等のための周知等が求められる。
- 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等が必要。

### ■スケジュール

- 全ての卸先事業者において、一斉に開始することが適当。
- 「事業者変更」はできる限り早期に導入されるべきであり、この際には、十分な利用者周知並びに卸先事業者及び代理店における適正な業務運営の確立が図られていることも必要。