

# 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

令和元年6月7日

総務省 総合通信基盤局  
電気通信事業部  
事業政策課  
料金サービス課

## 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30年度)で定めた実施内容

### 3. 電気通信事業者の業務の適正性等の確認に関する実施方針

#### 3-1 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

平成28年度及び平成29年度に引き続き、「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」(平成28年5月改定。以下「サービス卸ガイドライン」という。)に基づき、(1)NTT東西及び(2)NTT東西からサービス卸の提供を受ける卸先事業者(卸先事業者から再卸を受ける電気通信事業者を含む。以下同じ。)に対し、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を行う。

(中略)

また、卸先事業者に対して、サービス提供に当たっての課題等について確認する。

※ なお、実施方針において、「MNO及びそれ以外の卸先事業者又はこれらの媒介等業務受託者が実施するキャッシュバック、広告表示等の利用者誘引施策について、割引及び解約条件等の提供条件と併せて実態把握を進めるとともに、特にMNOが提供するサービスの利用者に対して、他の卸先事業者のサービスに乗り換えない理由や各種の提供条件・利用者誘引施策が契約の判断に与えた状況等について確認し、課題の有無等の把握を行う。」とされているところ、キャッシュバック・広告表示等の利用者誘引施策に係る確認に関しては資料12-3で取り扱う。

# (参考) 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(平成27年2月公表) 概要

- 東日本電信電話株式会社(以下「NTT東日本」という。)&西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」という。)(以下「NTT東西」という。)の提供するFTTHの卸売サービス(以下「サービス卸」という。)に関する電気通信事業法(昭和59年法律第85号)の適用関係を明確化し、電気通信事業法上問題となり得る行為を整理・類型化して例示することにより、NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務(特定卸役務)の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、同法の運用の一層の透明化を図り、公正な競争環境と利用者利便の確保を実現するため、ガイドラインを策定。

## 【 サービス卸に関する電気通信事業法の適用関係 】

対象	主な規律	電気通信事業法上問題となり得る行為	
卸提供事業者 (NTT東西)	指定電気通信役務に関する規律(第20条) 業務改善命令(第29条) 禁止行為規制(第30条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 提供手続・期間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 ④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い ⑤ 競争阻害的な情報収集	⑥ 情報の目的外利用 ⑦ 情報提供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 ⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い
卸先事業者 (株式会社NTTドコモを除く。)	提供条件の説明(第26条) 書面の交付(第26条の2) 電気通信業務の休止及び廃止の周知(第26条の4) 苦情等の処理(第27条) 電気通信事業者の禁止行為(第27条の2) 媒介等業務受託者に対する指導(第27条の3) 業務改善命令(第29条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 契約前の説明義務の履行不十分 ③ 書面交付義務の履行不十分 ④ 業務の休廃止の周知の履行不十分 ⑤ 苦情等の処理の履行不十分 ⑥ 不実告知、事実不告知 ⑦ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為	⑧ 卸先契約代理業者に対する指導等の履行不十分
卸先事業者 (株式会社NTTドコモに限る。)	提供条件の説明(第26条) 書面の交付(第26条の2) 電気通信業務の休止及び廃止の周知(第26条の4) 苦情等の処理(第27条) 電気通信事業者の禁止行為(第27条の2) 媒介等業務受託者に対する指導(第27条の3) 業務改善命令(第29条) 禁止行為規制(第30条)	① 競争阻害的な料金の設定等 ② 排他的な割引サービス ③ 関係事業者と一体となって行う排他的な業務 ④ 契約前の説明義務の履行不十分 ⑤ 書面交付義務の履行不十分 ⑥ 業務の休廃止の周知の履行不十分 ⑦ 苦情等の処理の履行不十分 ⑧ 不実告知、事実不告知	⑨ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為 ⑩ 卸先契約代理業者に対する指導等の履行不十分
卸先契約代理業者 (販売代理店)	提供条件の説明(第26条) 電気通信事業者等の禁止行為(第27条の2)	① 契約前の説明義務の履行不十分 ② 不実告知、事実不告知	③ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為
上記各事業者	消費者保護の充実等の観点から望ましい行為		

## **3-1(1) NTT東西におけるサービス卸の提供状況等**

---

- 「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30年度)」(平成30年8月28日)に基づき、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。

確認対象事業者	確認項目		
NTT東西	<p>➤ サービス卸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行為の有無及び消費者保護の充実等の観点から望ましい行為の実施状況等を確認。</p> <p>【確認項目】</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="404 706 1129 906"> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 競争阻害的な料金の設定等</li> <li>② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い</li> <li>③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い</li> <li>④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑤ 競争阻害的な情報収集</li> </ul> </td> <td data-bbox="1232 706 2020 906"> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑥ 情報の目的外利用</li> <li>⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉</li> <li>⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑩ 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 競争阻害的な料金の設定等</li> <li>② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い</li> <li>③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い</li> <li>④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑤ 競争阻害的な情報収集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑥ 情報の目的外利用</li> <li>⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉</li> <li>⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑩ 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 競争阻害的な料金の設定等</li> <li>② 提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い</li> <li>③ 技術的条件に係る不当な差別的取扱い</li> <li>④ サービス仕様に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑤ 競争阻害的な情報収集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑥ 情報の目的外利用</li> <li>⑦ 情報提供に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑧ 卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉</li> <li>⑨ 業務の受託に係る不当な差別的取扱い</li> <li>⑩ 消費者保護の充実等の観点から望ましい行為</li> </ul>		

- サービス卸ガイドラインを踏まえた対応について、NTT東日本において平成30年2月に発覚した「情報の目的外利用」の事案(⇒P6)を除き、NTT東西からは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と報告されている。
- 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、平成27年2月の行政指導に反する行為に該当する事実はないと報告されている\*。
- 加えて、総務省において、契約数の多い卸先事業者等に対して調査を行ったところ、卸先事業者等からは以下のような観点からの意見や要望があったが、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。
  - ー サービス卸の提供料金の値下げを求めるもの
  - ー NTT西日本が平成31年2月より開始している「コラボ光サービスの取次業務」について、不当な差別的取扱いが行われないうよう総務省に注視を求めるもの(⇒P7)
- 総務省においては、今後とも、サービス卸の提供において、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がないか、引き続き注視していくとともに、個別事案については、状況に応じて、必要な措置をとることとする。

\* 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

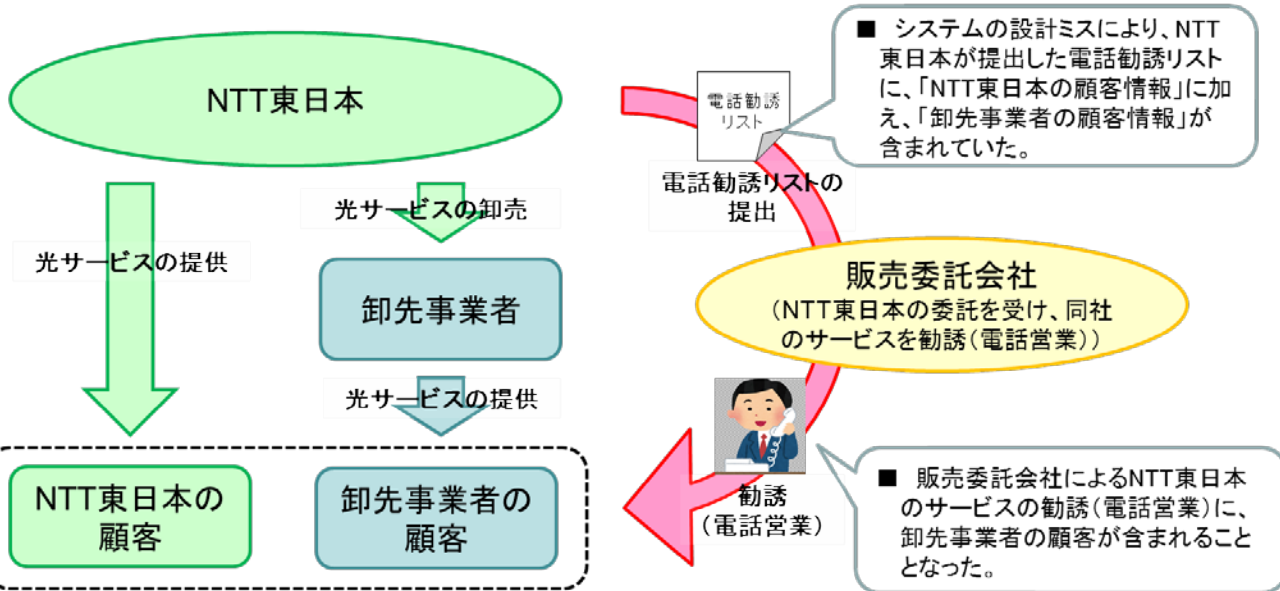
:「地域会社と長距離会社との間において在籍出向は行わないこと」

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」

- 平成27年2月から平成30年2月までの間、NTT東日本が同社の商材の販売を委託するため販売委託会社に提出した電話勧誘リストに、同社の卸先事業者の利用者である者の情報が含まれており、電話勧誘が行われていた等の事実が判明。
- この事実は、サービス卸ガイドラインに掲げられている電気通信事業法上問題となり得る行為(情報の目的外利用)に該当。
- 総務省は、NTT東日本に対し、平成30年7月に、卸先事業者の契約者の情報が目的外に利用されないことがないよう、業務の方法を確認し、必要に応じて適切な措置を講ずること等を要請。

## 事案の概要



## 主な要請の内容及び対応状況

- 1 顧客情報を管理するシステムによって卸先事業者の契約者の情報を取り扱うことができる人員の範囲を制限的に見直すこと  
→ 総人員数の92%から50%に縮減
- 2 卸先事業者の契約者の情報が目的外に利用されないことがないよう、業務の方法を確認し、必要に応じて適切な措置を講ずること。  
→ 社内マニュアルの充実を図り、その内容について研修等を実施

## 業務概要

- **NTT西日本**は、平成31年2月7日から、同社の直営コールセンタにおいて、利用者から卸先事業者の提供するコラボ光サービスを紹介してほしいとの要望があった場合に、**当該利用者の要望に沿ったコラボ光サービスを取り次ぐ業務**を実施。
- **利用者**に利用環境(利用場所等)や利用ニーズ(希望するISP等)の**ヒアリング**を行い、利用者から申告のあった条件で**システムにて絞込みを実施**し、システムに表示された事業者を利用者へ提示。
- フレッツ光との差額(3年間・5年間の割引額)と月額料金を提示し、利用者が選択した事業者へ取次(契約は利用者と卸先事業者で締結)

[参考:ヒアリング項目]※①～⑥の順序でヒアリング

- ① 利用住所
- ② 住居形態(戸建又はマンション)
- ③ 利用希望ISP(既設利用中のISPの継続意向含め確認)
- ④ 訪問設定サポート利用意向
- ⑤ 事業者セット商品利用有無
- ⑥ 卸対象サービス利用意向(固定電話、地上波テレビ放送、サポートサービス、WiFiサービス)

## 検証

本業務については、次のとおり、現時点においては、**電気通信事業法上問題と認められる点は確認されなかった。**

構成員限り

- ① NTT西日本とFTTHアクセスサービスの卸契約を締結している**全事業者**(全事業者                      社(H31年4月末時点))**に対して周知**し、希望があった全事業者について**同一の条件で取次の対象**とするとしており、取次対象事業者の選定において**事業者間の公平性は確保されている**と認められること
- ② 本サービスの提供について、利用者から申告のあった絞込み条件を入力することで、**利用者の希望に沿った事業者が自動的に絞り込まれるシステムを構築**しており、**特定の事業者を恣意的に取り次ぐことはない**と認められること

## 対応方針

本業務の実施期間は4ヶ月程度であることを鑑み、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など公正な競争に与える影響について、**引き続き注視**。



# ①競争阻害的な料金の設定等に関する確認結果(詳細) <1/2>

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>&lt;特定の卸先事業者に対する不当な優遇&gt;</p> <p>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"> <li>• NTT東西から届け出られている個別の契約内容(以下「届出契約内容」という。)*<sup>1</sup>からは、自己の関係事業者のみを対象とした割引料金の適用がされているとは認められなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>	<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>&lt;特定の卸先事業者に適用が限定される割引&gt;</p> <p>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"> <li>• 届出契約内容からは、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なような大口割引は認められなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>	<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なような大口割引*<sup>2</sup>を行うこと。</p>
<p>&lt;他の電気通信役務とのバンドル提供に係る条件&gt;</p> <p>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"> <li>• 届出契約内容からは、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又は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規定があるとは認められなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>	<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>

※1 NTT東西と届出対象事業者(\*)との個別の契約に関して、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5の規定によりNTT東西から提出された届出書、契約書その他の書面。

\* 電気通信事業法施行規則第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をいい、構成員限りの4事業者が該当。

- 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)

※2 NTT東西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、NTT東西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な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>&lt;適正なコストを下回る卸料金の設定&gt; 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"> <li>卸料金(額面)を、「接続料と利用者料金の関係の検証に関する指針」(平成30年2月総務省策定)に基づきNTT東西において算定した接続料水準と比較した結果によると、接続料水準を下回る卸料金の設定がされているとは認められなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<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<sup>※1</sup>を下回る料金<sup>※2</sup>を設定すること。</p>
<p>&lt;利用者料金を上回る卸料金の設定&gt; 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"> <li>「接続料と利用者料金の関係の検証に関する指針」に基づきNTT東西において算定した利用者料金水準(工事費、手続費等を除く。)と卸料金(額面)を比較した結果によると、利用者料金よりも高い卸料金が設定されているとは認められなかった。</li> <li>工事費、手続費等については、届出契約内容からは、利用者料金よりも高い額が設定されているとは認められなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>§ 特定卸役務の料金等(工事費、手続費等を含む。)について、利用者に対する料金よりも高い料金<sup>※3</sup>を設定すること。</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。

※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。

※3 ※2に同じ。

# (参考)コスト及び利用者料金との関係

			1利用者当たりの 接続料水準(コスト)※1	卸料金(額面)	利用者料金水準※1
定額	戸建	NTT東日本			
		NTT西日本			
	集合	NTT東日本			
		NTT西日本			
二段階定額	戸建	NTT東日本			
		NTT西日本			

構成員限り

※1 「接続料と利用者料金の関係の検証に関する指針」による検証の結果に関する2019年3月20日付NTT東日本・西日本報告に基づく数値。

接続料水準は、2019年度の適用接続料(申請中)及び当該接続料額の設定の前提である予測収容数を用いて算定されたもの。

利用者料金水準は、原則割引を考慮して算定されたもの。

定額・戸建の接続料水準は、フレッツ光ネクスト・ファミリータイプの提供を想定した場合の値。

二段階定額・戸建の接続料水準は、フレッツ光ライト・ファミリータイプの提供を想定した場合の値。

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><b>＜提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い＞</b>                      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"> <li>届出契約内容からは、提供手続及び提供までの期間について、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るとは認められなかった。</li> <li>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を確認。</li> <li>提供手続・期間に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<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><b>＜技術的条件に係る不当な差別的取扱い＞</b>                      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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>届出契約内容からは、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るとは認められなかった。</li> <li>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を確認。</li> <li>技術的条件に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<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>

# ④サービス仕様に係る不当な差別的取扱い及び⑤競争阻害的な情報収集 に関する確認結果(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><b>&lt;サービス仕様に係る不当な差別的取扱い&gt;</b>                      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"> <li>届出契約内容からは、禁止事項や商標利用に係る条件等について、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るとは認められなかった。</li> <li>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を確認。</li> <li>サービス仕様に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<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><b>&lt;競争阻害的な情報収集&gt;</b>                      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"> <li>届出契約内容に、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。</li> <li>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を確認。</li> <li>競争阻害的な情報収集に該当する具体的な事例は指摘されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<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>

# ⑥情報の目的外利用及び⑦情報提供に係る不当な差別的取扱いに関する確認結果(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><b>&lt;情報の目的外利用&gt;</b>                      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"> <li>届出契約内容に、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。</li> <li>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を確認。</li> <li>NTT東日本において、同社が販売委託会社に提出していた電話勧誘リストに、目的外利用に当たる利用者情報が含まれていることが分かった。(⇒P6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報の目的外利用が行われていないか、引き続き注視。</li> <li>NTT東日本において発生した個別事案については、卸先事業者の契約者の情報が目的外に利用されることがないように講ずることとした措置について引き続き注視。</li> </ul>	<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>
<p><b>&lt;情報提供に係る不当な差別的取扱い&gt;</b>                      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"> <li>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。</li> <li>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を確認。</li> <li>情報提供に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<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>

# ⑧卸先事業者の業務に関する不当な規律・干渉及び ⑨業務の受託に係る不当な差別的取扱いに関する確認結果(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><b>＜業務に関する不当な規律・干渉＞</b>                      卸先事業者が接続を利用して提供する役務へと利用者に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"> <li>届出契約内容からは、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るとは認められなかった。</li> <li>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。</li> <li>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を確認。</li> <li>業務に関する不当な規律・干渉に該当する具体的な事例は指摘されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<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に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><b>＜業務の受託に係る不当な差別的取扱い＞</b>                      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"> <li>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。</li> <li>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を確認。</li> <li>業務の受託に係る不当な差別的取扱いに該当する具体的な事例は指摘されていない。</li> <li>なお、NTT西日本が平成31年2月より開始している「コラボ光サービスの取次業務」について、グループ一体経営とならないよう総務省に注視を求める意見があり、総務省において取次業務の実施状況について確認を行ったところ、電気通信事業法上問題と認められる点は確認されなかった。(⇒P7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<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、NTT東西においては、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"> <li>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、その旨をポータルサイトのトップページに掲載し、その旨卸先事業者へメールで周知している旨を確認。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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件数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。</li> </ul>	<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>



## **3-1(2) NTT東西からサービス卸の提供を受ける卸先事業者 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**

---

- 「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30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及びサービス提供に当たっての課題等について、アンケート調査を実施。

## 【アンケート調査の概要】

<p><b>対象事業者</b></p>	<p>NTT東西のサービス卸の提供を受ける卸先事業者のうち総務省が選定した事業者 (選定に当たっては卸契約数や苦情相談件数等を考慮)</p>
<p><b>確認方法</b></p>	<p>アンケート調査(合計20社から回答あり)</p>
<p><b>確認項目及び 確認結果の概要</b></p>	<p>① <b>競争阻害的な料金の設定等</b> ⇒ 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現段階では確認されなかった。</p> <p>② <b>消費者保護の充実等の観点から望ましい行為</b> ⇒ 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。</p> <p>③ <b>サービス提供に当たっての課題等</b> ⇒ サービス卸の提供料金の値下げを求める意見、FTTHアクセスサービス以外のサービスの収益を原資としていることが疑われるキャッシュバックが行われているとの意見等があった。</p> <p>卸料金については、営業コスト削減等の取組により、一部のメニューについては令和元年7月より値下げが行われるところ、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を期待するとともに、その状況を注視する。</p> <p>キャッシュバックについては、資料12-3のとおり。</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><b>&lt;確認項目:料金設定の適正性&gt;</b>                      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> <p>⇒ 各卸先事業者に対するアンケートではNTT東西のサービス卸の提供料金(卸料金)以外のコストについての十分な回答が得られなかったこと等から、現時点で競争阻害的な料金設定となっていないかどうかについて直ちに判断はできないが、P21の表中「(2)キャッシュバックについて」に記載された意見を除き、各社から他の事業者において競争阻害的な料金設定がされているという指摘はなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FTTHアクセスサービスのキャッシュバック等及び料金等提供条件が不当競争を引き起こすこととなる具体例を示す「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例(案)」を本年5月28日に公表したところ。引き続き、競争阻害的な料金設定がされていないか注視。</li> </ul>	<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><b>&lt;確認項目:MNOが行うセット割引に係る料金設定の適正性&gt;</b>                      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> <p>⇒ MNOが行うセット割引の料金設定について、具体的な懸念があるという指摘はなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MNOが行うセット割引については、利用者意識調査の結果に鑑みると乗換えに一定の影響を与えていると考えられることも踏まえ、公正競争上の懸念が生じていないか、引き続き注視。</li> </ul>	<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>

※ MNO : 電気通信役務としての移動通信サービス(以下単に「移動通信サービス」という。)を提供する電気通信事業を営む者であって、当該移動通信サービスに係る無線局を自ら開設又は運用している者。

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>&lt;確認項目: キャッシュバックの適正性&gt;</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> <p>⇒現段階では、過度なキャッシュバックなど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になるおそれがある旨の指摘はない。</p> <p>⇒なお、アンケートにより各卸先事業者のキャッシュバック施策の実施状況を質問したところ、主な結果は次のとおりであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>回答時点で、キャッシュバック施策を実施している卸利用事業者は、18社※中9社。 ※ 回答事業者数(20社)から新規受付を停止中の事業者(2社)を除いている。</li> <li>キャッシュバック施策の金額は、事業者や時期、適用条件によって変動するものの、数千円から数万円程度(商品券等で提供する場合を含む。)となっている。</li> <li>資料12-3も参照。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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が生じていないか、引き続き注視。</li> </ul>	<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>＜確認項目：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> <p>⇒卸先事業者から、サービス卸ガイドラインの内容について、その内容の周知、ガイドラインを踏まえた販売マニュアルの策定、集合研修・勉強会等による説明を実施していることについて、回答があった。</p> <p>⇒また、定期的なモニタリングや監査、契約内容の後確認の実施により、消費者保護に関する規律が遵守されているかチェックすることとしているという回答が複数の卸先事業者からあった。さらに、事業者によっては、営業担当者による契約代理店に対するチェック体制や苦情検知の体制を整備し、運用しているとの取組も行っている旨、回答があった。</p> <p>⇒苦情事案や不適切勧誘事案が発生した場合について、複数の卸先事業者において、苦情申告内容や音声ログの提出に基づく個別調査の実施や、是正指導等の実施を行っているという回答があった。</p> <p>⇒その他、卸先事業者に対して寄せられた苦情の内容としては、契約時の説明不足によるサービス内容・利用料金・解約金に関する認識の相違等があるとの回答があった。</p> <p>⇒なお、業界自主基準等の遵守については、1社を除いて特段の回答がなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きサービス卸ガイドラインの周知状況等を引き続き注視するとともに「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき「ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を中心として消費者保護ルールに関する取組状況の分析検証を行う。</li> <li>回答のなかった業界自主基準等については、例えば、(一社)テレコムサービス協会(FVNO委員会)において、光卸を利用したFTTHサービスの説明等に係る業務適正化のための業界ガイドラインが策定されており、各卸先事業者は、本ガイドラインに基づく適切な説明の実施、徹底が求められる(平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)「平成30年7月 ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」参照)ところ、実施、徹底の状況について注視。</li> </ul>	<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> <p>(1) サービス卸の提供料金の水準について</p> <p>以下のとおりサービス卸の提供料金の値下げを求める意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>FTTH市場での売価を踏まえた場合、サービス卸の料金が高く、価格に対する設定自由度、競争範囲が狭い。さらに、トラフィックの増加に伴う事業コストが増加しており、これを吸収するべく卸料金の値下げが望まれる。</li> <li>回線の開通・移転・廃止の運用業務を卸先事業者自らが行うようになったため、コラボ光サービスは運用コスト負担が増加しており、卸料金の値下げが望まれる。</li> <li>他社光回線との比較において、回線速度の競争力がない。また、サービス卸料金が高く、価格競争力も保てない。</li> <li>現行のサービス卸には、料金の適正性を事業者で確認できないことや、料金水準が非公開でオープンな議論ができないといった課題があるため、料金については、より透明性や適正性を確保するためのルール見直しが必要と考えます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>卸料金は、営業コスト削減等の取組により、一部のメニューについては令和元年7月より値下げが行われるところ、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を期待するとともに、その状況を引き続き注視。</li> <li>卸料金以外の、回線の開通・移転・廃止に係る業務等に関する要望についても、可能な限り配慮していくことが望ましいと考えられる。</li> </ul>	
<p>(2) キャッシュバックについて</p> <p>以下のとおり、FTTHアクセスサービス以外のサービスの収益を原資としていることが疑われるキャッシュバックが行われているとの意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>携帯キャリアの携帯回線を軸としたFTTHサービスの初期加入時の、他社からの乗り換え時の顧客に発生する違約金を最大10万円キャッシュバックといった施策がみられ、携帯電話事業での収益を原資として、FTTHサービスの獲得につぎ込んでいると想定される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>乗換時に利用者が負担する直接的な違約金等の費用を肩代わりするためのキャッシュバックについては、「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例(案)」において、当分の間、回線原価・契約締結等補助の合計額に算入しないこととしているが、今後、必要に応じ、競争促進の観点を踏まえつつ、更に検討していくものとする。</li> </ul>	