



参考資料(固定関係)

令和2年6月25日
事務局

1 スイッチングコスト(工事費、違約金等)が利用者の自由なサービス選択を妨げていないか。

(1) 工事費について

① 過度な困り込みと考えられる事例

FTTHアクセスサービスを開通する際の工事費について、多くの事業者は、利用者が契約を解除した際に分割払いの残債を一括して支払うことを求めており、利用者が他社に乗り換える際のスイッチングコストの一つになり得ると考えられる。特に、以下のような事例は過度な困り込みにつながるのではないか。

- 1) 一括払いでは工事費の割引が受けられない、分割支払期間が長期にわたる場合にのみ工事費が全額割引になるなど、実質的に利用者が長期の分割払いしか選択できない場合
- 2) 工事費の分割支払期間が、期間拘束契約の期間を上回っているなどの理由により、期間拘束契約終了時に工事費残債の支払い等の追加的な費用負担なく契約を解除できない場合

② 利用者に請求する工事費の水準

光回線の新規開通工事や撤去工事において、NTT東日本・西日本から接続事業者に請求されている工事費や、卸元事業者から卸先事業者に請求されている工事費の水準と、利用者に対して請求している工事費の水準を比較した場合に合理的な水準となっていると考えられるか。

③ 事業者間の連携による更なる工事負担の削減

FTTHアクセスサービスの工事費や撤去工事費などに係る利用者負担の軽減には、現にある設備を有効に活用することが重要である。昨年7月には「事業者変更」により、光コラボ事業者間での乗換え工事が不要となった。それ以外についても、例えば、引込線(光信号分岐端末回線)の転用の仕組みを設けるなど、事業者間の連携を進めていくことが必要ではないか。

1 スイッチングコスト(工事費、違約金等)が利用者の自由なサービス選択を妨げていないか。

(2) 期間拘束契約について

① 過度な困り込みと考えられる事例

FTTHアクセスサービスの期間拘束契約については、期間拘束と引き換えに契約者に対して利便を提供するものもあり、一般的な商慣習として認められていることを踏まえると、必ずしも一律に否定されるものではないと考えられるが、以下のような場合には、利用者が他社に乗り換えることを不当に妨げ、FTTHアクセスサービス市場の流動性を低下させることにつながるのではないか。

- 1) 期間拘束契約の拘束期間が長期にわたる場合
- 2) 期間拘束契約の違約金が高額である場合
- 3) 自動更新により期間拘束契約が延長される場合において、違約金なしに解約できる期間が短い場合
- 4) 契約時に期間拘束契約の自動更新の有無を選択できない場合

② 期間拘束契約の違約金の水準

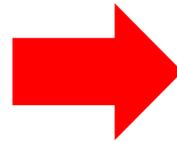
違約金については、各社1,500円から20,000円までの幅がある状況であり、利用者アンケートでは、FTTHアクセスサービスの乗り換えを検討する費用としては、「0円」を除くと、「2千円以上4千円未満」「4千円以上6千円未満」という回答が多い状況であった。各事業者がどのような考え方に基づいて、違約金を設定しているのか確認し、合理的な水準となっているか確認することが必要ではないか。また、モバイル契約における違約金と異なる考え方をとるべき具体的理由について確認することが必要ではないか。

○ FTTHアクセスサービスの提供事業者は、主に、①**第一種指定電気通信設備設置事業者**であるNTT東日本・西日本、②NTT東日本・西日本の卸役務を用いて最終利用者に対して役務を提供する**光コラボ事業者**、③NTT東日本・西日本のアクセス回線に自らの設備を接続して最終利用者に対して役務を提供する**接続事業者**、④自らアクセス回線を含めて設備を設置している**自己設置事業者**がある(この他にも、自己設置事業者から卸役務の提供を受けて役務を提供する等多様な役務提供形態がある。)

① 一種指定事業者



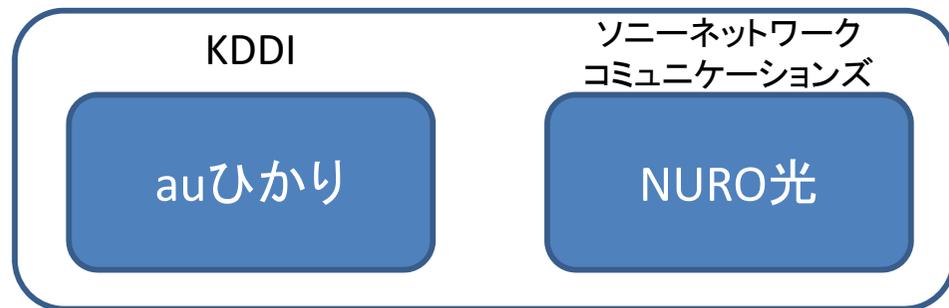
卸提供



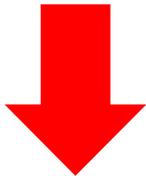
② 光コラボ事業者



③ 接続事業者



加入光ファイバを
接続で提供



④ 自己設置事業者



※1 KDDIは一部自己設置。

※2 ソニーネットワークコミュニケーションズは、光コラボ事業者でもある。

FTTHアクセスサービスに係る工事費等

- FTTHアクセスサービスの新規契約時に必要になる工事費は、工事の形態によって異なるが、屋内配線を新設する場合には、戸建は18,000円～40,000円、集合住宅は15,000円～40,000円とされている。
- 工事費の分割支払い回数(支払い期間)は、1回から60回(5年間)まで幅がある。工事費の支払い期間が終了する前に契約を解約した場合には、各社共通して解約時の工事費の残債を一括して支払うことが必要。
- 一部の事業者は、解約時に設備を撤去する場合があります、その撤去工事費は、10,000円～28,800円とされている。

| | | NTTドコモ (ドコモ光) | NTT東日本・ 西日本 (フレッツ光) | ソフトバンク (SoftBank 光) | KDDI (auひかり) | オプテージ (eo光) | ソニーネットワー クコミュニケーションズ (NURO光) | ビッグロープ (ビッグロープ 光) | 中部テレコミュ ニケーション (コミュファ光) | NTTコミュニケー ションズ (OCN光) |
|----------------------------|----------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 開通工事費 (屋内配線を新設 する場合) | 戸建 | 18,000円 | 18,000円 | 24,000円 /9,600円 | 37,500円 | 27,000円 | 40,000円 | 30,000円 | 0円※ | 18,000円 |
| | 集合 住宅 | 15,000円 | 15,000円 | 24,000円 /9,600円 | 30,000円 | 27,000円 /10,000円 /5,000円 | 40,000円 | 27,000円 | 0円※ | 15,000円 |
| 開通工事費の 分割支払い回数 | | 12回 24回 36回 48回 60回 | 31回 | 24回 36回 48回 60回 | 戸建：60回 集合：24回 | 30回 | 30回 | 40回 | - | 30回 |
| 解約時の 工事費残債の扱い | | 一括して 支払い | 一括して 支払い | 一括して 支払い | 一括して 支払い | 一括して 支払い | 一括して 支払い | 一括して 支払い | - | 一括して 支払い |
| 解約時の 撤去工事費 | | なし | なし | なし | 28,800円 | 10,000円 (全撤去) | 設備の撤去を希 望する場合 10,000円 | なし | 12,000円 | なし |

注：税抜額を記載。

出所：各社ウェブサイトを基に作成

※定価は25,000円であるところ、基本的に、全額が契約時に一括で割り引かれ、残債がなく、利用者に支払いが生じないことから0円と記載。

■卸先電気通信事業者がNTT東日本・西日本に支払う卸料金、手数料、工事費等

構成員限り

(注)電気通信事業法施行規則第25条の7の規定による届出に基づく。2020年5月1日時点のもの。

■NTT東日本の接続約款におけるFTTHアクセスサービスに係る工事費(令和2年度)

| | | | | | | |
|-------------------------|--|------------------------------|---|--------------------------|------------|--------|
| 光屋内配線工事費 | 光信号分岐端末回線と一体として当社の光屋内配線(主として一戸建ての建物に設置される形態により設置するものに限り、)に係る工事に要する費用 | ア 光屋内配線を新たに設置する場合 | | 平日昼間1工事ごとに | 14,396円 | |
| | | イ 協定事業者が現に利用している光屋内配線を加工する場合 | | 平日昼間1工事ごとに | 10,902円 | |
| | | ウ 既に設置された当社の光屋内配線をそのまま転用する場合 | (ア) 利用者宅内の壁面に既に設置された光成端盤(光屋内配線を終端しているものに限り、)を利用する場合 | ① 当社が利用者宅内で開通試験を実施しない場合 | 1工事ごとに | 1,573円 |
| | | | | ② 当社が利用者宅内で開通試験のみを実施する場合 | 平日昼間1工事ごとに | 6,305円 |
| | | (イ) 利用者宅内の壁面に新たに光成端盤を設置する場合 | 平日昼間1工事ごとに | 5,248円 | | |
| 光信号分岐端末回線接続工事費 | 光信号分岐端末回線を光局外スプリッタに接続する工事に要する費用 | | | 平日昼間1光信号分岐端末回線ごとに | 4,680円 | |
| 光信号分岐端末回線収容キャビネット等設置工事費 | 光信号分岐端末回線を収容するための光信号分岐端末回線収容キャビネット等を設置(既設未利用のものを新たに利用する場合を含みます。)する工事に要する費用 | | | 平日昼間1光信号分岐端末回線ごとに | 1,291円 | |

■NTT西日本の接続約款におけるFTTHアクセスサービスに係る工事費(令和2年度)

| | | | | | | |
|-------------------------|--|------------------------------|--|---|------------|--------|
| 光屋内配線工事費 | 光信号分岐端末回線と一体として当社の光屋内配線(主として一戸建ての建物に設置される形態により設置するものに限り、)に係る工事に要する費用 | ア 光屋内配線を新たに設置する場合 | | 平日昼間1工事ごとに | 14,136円 | |
| | | イ 協定事業者が現に利用している光屋内配線を加工する場合 | | 平日昼間1工事ごとに | 10,689円 | |
| | | ウ 既に設置された当社の光屋内配線をそのまま転用する場合 | (ア) 利用者宅内の壁面に既に設置された光成端盤(光屋内配線を終端しているものに限り、)を以下(イ)欄において同じとします。)を利用する場合 | ① 当社による当社の回線終端装置の撤去に併せて、既に設置された光屋内配線の利用に係る工事を行う場合 | 平日昼間1工事ごとに | 5,009円 |
| | | | | ② 当社による当社の回線終端装置の撤去とは別に、既に設置された光屋内配線の利用に係る工事を行う場合 | 平日昼間1工事ごとに | 6,927円 |
| | | | (イ) 利用者宅内の壁面に新たに光成端盤を設置する場合 | ① 当社による当社の回線終端装置の撤去に併せて、既に設置された光屋内配線の利用に係る工事を行う場合 | 平日昼間1工事ごとに | 5,943円 |
| | | | | ② 当社による当社の回線終端装置の撤去とは別に、既に設置された光屋内配線の利用に係る工事を行う場合 | 平日昼間1工事ごとに | 7,861円 |
| 光信号分岐端末回線接続工事費 | 光信号分岐端末回線を光局外スプリッタに接続する工事に要する費用 | 平日昼間1光信号分岐端末回線ごとに | 4,155円 | | | |
| 光信号分岐端末回線収容キャビネット等設置工事費 | 光信号分岐端末回線を収容するための光信号分岐端末回線収容キャビネット等を設置(既設未利用のものを新たに利用する場合を含みます。)する工事に要する費用 | 平日昼間1光信号分岐端末回線ごとに | 1,357円 | | | |

FTTHアクセスサービスの定期契約に係る違約金

- FTTHの定期契約に係る違約金については、各事業者とも1万円前後として設定しているものが多いが、1,500円から20,000円までの幅がある。
- 自動更新については、多くの事業者がユーザからの「解約の申出がない場合」に適用される。また、違約金が適用されない時期は、契約満了月の当月・翌月・翌々月のうちいずれか又は複数月を設定している事業者が多い。

| | | NTTドコモ (ドコモ光) | NTT東日本 (フレッツ光) | NTT西日本 (フレッツ光) | ソフトバンク (SoftBank 光) | KDDI (auひかり) | オプテージ (eo光) | ソニーネット ワークコミュニ ケーションズ (NURO光) | ビッグロブ (ビッグロブ 光) | 中部テレコミ ニケーション (コミュファ光) | NTTコミュニ ケーションズ (OCN光) |
|-------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---|--|--|------------------------------|-----------------------------|
| 定期契約 の違約金 | 戸建 | 13,000円 | 9,500円 | 10,000円 | 5年※： 15,000円 2年： 9,500円 | 3年： 15,000円 2年： 9,500円 | 最大8,172円 （「長割」の場 合。契約プラン、 残余期間により 異なる。） | 3年： 20,000円 2年： 9,500円 | 20,000円 | 10,000円 | 11,000円 |
| | 集合 住宅 | 8,000円 | 1,500円 | 7,000円 | 9,500円 | 9,500円 又は 7,000円 | | 9,500円 | 20,000円 | 10,000円 | 11,000円 |
| 契約・解約に 係る事務手数料 | | 3,000円 (新規契約・転 用・事業者変更 時) | 800円 (契約時) | 800円 (契約時) | 3,000円 (契約時、事業 者変更に伴う解 約時) | 3,000円 (契約時) | 3,000円 (契約時) | 3,000円 (契約時) | 契約時1,000円 転用時2,000円 事業者変更時 3,000円 | 700円 (新規契約時) | 3,000円 (契約時) |
| 自動更新 の扱い | 自動更 新される 場合 | 解約の申出 がない場合 | 解約の申出が ない場合 | 解約の申出が ない場合 | 解約の申出 がない場合 | 解約の申出 がない場合 | 申込時の選択 により異なる。 (自動更新す る・しないが選 択可能) | 解約の申出が ない場合 | 解約の申出が ない場合 | 解約の申出が ない場合 | 解約の申出が ない場合 |
| | 違約金 が適用さ れない時 期 | 契約満了月 の当月・翌 月・翌々月 | 契約満了月の 翌月・翌々月 | 契約満了月と 翌月 | 契約満了月 の当月 | 契約満了月 の翌月・ 翌々月 | 長割適用開始 月までのweb 等による取消 手続（契約更 新月の当月ま で） | 契約満了月の 翌月 | 契約満了月の 当月 | 契約満了月の 当月・翌月・ 翌々月 | 契約満了月の 翌月・翌々月 |

※ Softbank光の5年定期契約については、テレビ視聴サービスの加入を前提としたプラン。

注1： 特段の記載がない場合、定期契約期間は2年間、金額は税抜。

注2： 原則、1Gbpsのプランにおける違約金及び自動更新について記載。NURO光の3年定期契約については10Gbps及び6Gbpsのプラン、2年定期契約については2Gbpsのプランが対象。

注3：途中解約費用のほか、別途、工事費用又は工事ができない場合の設備維持費相当の支払が必要となる場合がある。

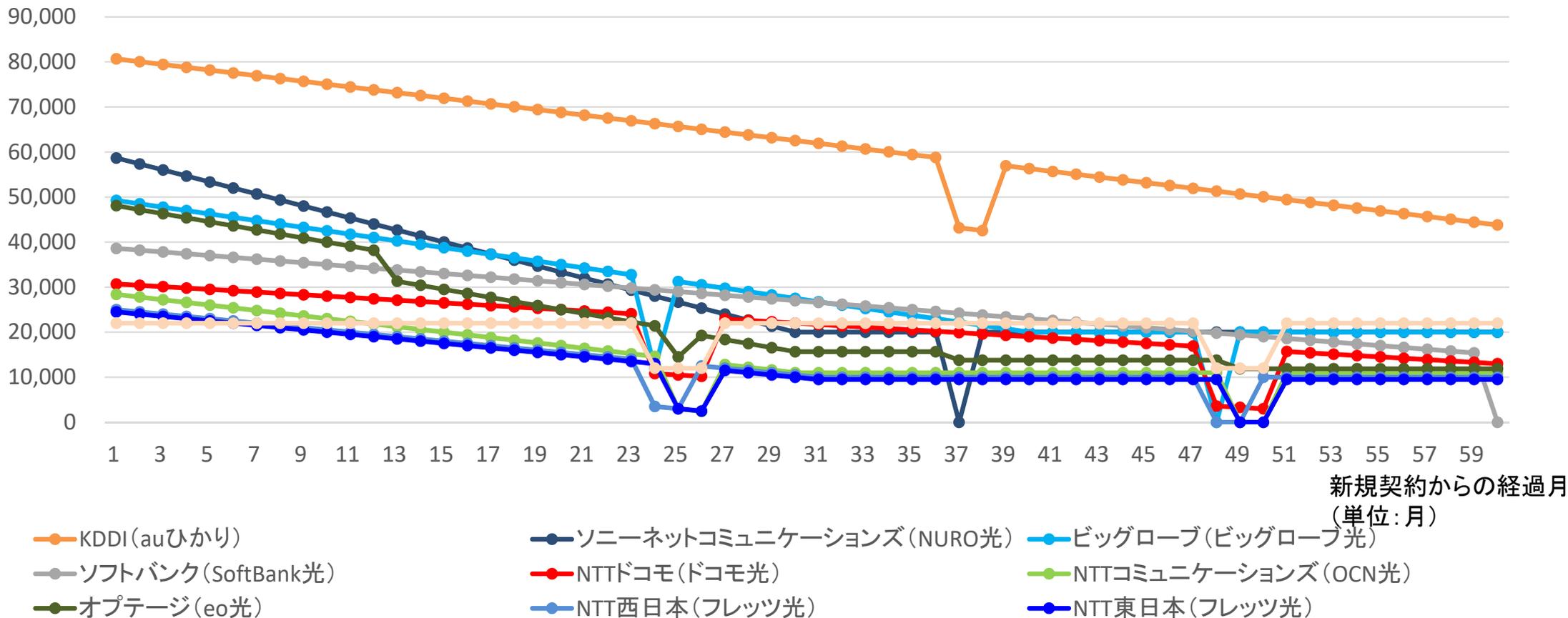
出所：各社ウェブサイトを基に作成

契約期間と契約解除時に生じる費用との関係(戸建)

- FTTHアクセスサービスの契約解除時に追加的に生じる費用は、違約金、工事費残債、撤去工事費の3つに大別されるが、定期契約の期間と工事費の分割支払い期間とが異なるなどの理由により、新規契約時から長期間経過しなければ、追加的な費用負担が生じることなく契約を解除することが困難な事例がある。
- 事業者やプランによっては、新規契約から短期間で解約する場合には、相当額の費用負担が生じる場合がある。

契約解除時に追加的に生じる費用※
(単位:円)

契約期間と契約解除時に生じる費用との関係(戸建)



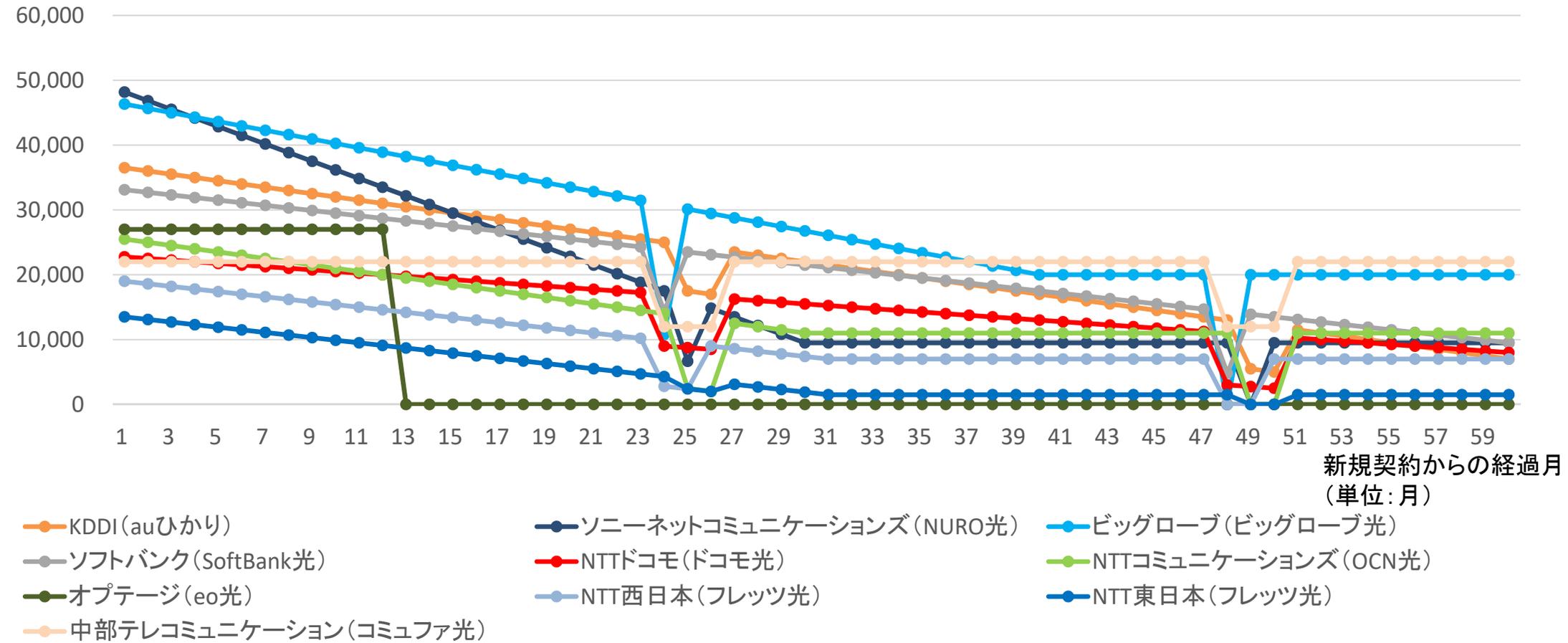
※ 違約金、工事費残債、撤去工事費の合計。定期契約期間が最大かつ工事費の支払い回数が最大の場合における値。

契約期間と契約解除時に生じる費用との関係(集合住宅)

○ 集合住宅の場合も、戸建の場合と同様、長期間経過しなければ追加的な費用負担なく解約できない事例や新規契約から短期間で解約する場合には、相当額の費用負担が生じる事例がある。

契約解除時に追加的に生じる費用※
(単位:円)

契約期間と契約解除時に生じる費用との関係(集合住宅)



※ 違約金、工事費残債、撤去工事費の合計。定期契約期間が最大かつ工事費の支払い回数が最大の場合における値。

スイッチングコスト等に関する利用者からの意見

- 違約金の高さや拘束期間の長さなどに対し、利用者から以下のような意見が寄せられている。

■「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例について(案)」に対するパブリックコメント

(意見募集期間: 令和元年5月29日～同年6月20日)

- 光回線契約が、今、携帯電話契約の真似をして、2年か3年の更新型契約になってきている。FTTHにおいても最低契約拘束期間を超えた場合、違約金なしに現状よりも安価に解約できるように法改正して欲しい。(個人A)
- キャッシュバックや工事費無料は、競争原理の一つでありユーザメリットになるので問題ない。しかしながら、複数年契約＋解約料は、ユーザ不利益であり解約料なしに解約できるようにすべき。(個人B)

■総務省総合通信基盤局 消費者相談センターに寄せられた意見

- NTTの技術的な事情により工事ができず、解約したくないのに解約せざるを得ない。このような場合にも違約金を支払わなければならないのは納得できない。消費生活センターに相談して、NTTにあっせんしてもらったが、違約金を支払っていただくとの結果に帰した。光回線など固定回線についても、違約金の上限について、検討してほしい。(個人C)
- フレッツからドコモ光に変えたが、遅くて使い物にならない。(略) 使ってみなくては分からないサービスなのに、具合が悪くても2年契約で縛られ違約金も必要というのは根本的におかしい。(個人D)
- 光回線の工事費、撤去費用、違約金が高すぎる。総務省は携帯電話の料金だけでなく光回線の料金も安くなるよう事業者を指導すべきだ。(個人E)

FTTHアクセスサービスにかかる料金プラン、セット割引の概要(MNO)

| | | NTTドコモ (ドコモ光) | KDDI (auひかり) | ソフトバンク・Y!mobile (SoftBank光) | 楽天モバイル (楽天ひかり) |
|-----------------|----------------------|--|---|--|-------------------|
| 戸建 | 定期契約 | < 2年定期契約 > タイプA※1 5,200円 タイプB※1 5,400円 単独タイプ※1 5,000円 | < 3年定期契約 > 1年目 5,100円 2年目 5,000円 3年目以降 4,900円 < 2年定期契約 > 5,200円 | < 5年定期契約※2 > 4,700円 < 2年定期契約 > 5,200円 | - |
| | 契約期間 なし | タイプA※1 6,700円 タイプB※1 6,900円 単独タイプ※1 6,500円 | 6,300円 | 6,300円 | 4,800円 |
| | 2段階定額 サービス | 基本料金 2,700円 (0.2GB) 上限料金 5,700円 (1.2GB) | - | 基本料金 3,900円 (3GB) 上限料金 5,600円 (10GB) | - |
| マンション | 定期契約 (2年定期 契約) | タイプA※1 4,000円 タイプB※1 4,200円 単独タイプ※1 3,800円 | 4,050円 (auひかり マンションギガ の場合。2年定期契約はお得プラン A、契約期間なしは標準プランとな るが、どちらも月額料は同じ。) | 3,800円 | - |
| | 契約期間 なし | タイプA※1 5,000円 タイプB※1 5,200円 単独タイプ※1 4,800円 | | 4,900円 | 3,800円 |
| モバイルとの セット割引 | | 5Gギガホ、ギガホ、ギガライト (3GB超 ~7GB) : ▲1,000円/モバイル回線 ギガライト (1GB超~3GB) : ▲500円 /モバイル回線 | auデータMAXプランPro等 : ▲1,000円/モバイル回線 ピタットプラン4GLTE (1GB超~ 7GB) : ▲500円/モバイル回線 | ▲1,000円/モバイル回線 (Y!mobileは500円/モバイル回 線) | - |

※1 タイプA、タイプBについてはプロバイダ料金込みのプランでAとBは選択できるプロバイダが異なる。単独タイプはプロバイダ料金が含まれないプラン。

※2 Softbank光の5年定期契約については、テレビ視聴サービスの加入を前提としたプラン。

注1) 1GbpsのFTTHアクセスサービスについて記載。月額料金(税抜)

注2) 途中解約費用のほか、別途、工事費用又は工事ができない場合の設備維持費相当の支払が必要となる場合がある。

注3) 「SoftBank 光」のセット割引適用にはオプションメニューの料金(500円/月)が必要。「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」のセット割引適用にはオプションメニューの料金(500円/月)が必要。

注4) KDDIの料金は、au one netで「口座振替・クレジットカード割引(▲100円/月)」適用時のもの。

- MVNOのモバイル料金プラン、FTTH料金プラン及びセット割引の概要は以下のとおり。
- MNOと比較すると、セット割引なし又は少額となっており、モバイル回線の契約が複数あっても1契約分の割引となる社が多い。

| | | インターネット イニシアティブ (IIJmioひかり) | エヌ・ティ・ティ・ コミュニケーションズ (OCN光) | オプテージ (eo光) | ビッグロブ (ビッグロブ光) | (参考) UQコミュニ ケーションズ |
|-----------------|-------|-----------------------------------|--|---|--|--|
| FTTH 料金 | 戸建 | <契約期間なし> 4,960円 | <2年定期契約> 5,100円 <契約期間なし> 6,200円 | <2年定期契約> 1~2年目 4,953円 <3年定期契約> 3~5年目 4,795円 6年目~ 4,543円 <契約期間なし> 5,048円 | <3年定期契約> 4,980円 <2年定期契約> 5,180円 | <2年定期契約> 3,880円 <契約期間なし> 4,050円 |
| | マンション | <契約期間なし> 3,960円 | <2年定期契約> 3,600円 <契約期間なし> 4,700円 | <契約期間なし> 3,524円 | <3年定期契約> 3,980円 <2年定期契約> 4,080円 | ※FTTHではなくWiMAX 2+の サービス |
| モバイルとの セット割引 | | ▲600円 (1契約のみ) | ▲200円/モバイル回線 (最大5回線、 ▲1,000円まで) | - | ▲300円 (1契約のみ) | ▲500円 (1契約のみ) |

注1) プロバイダ料金込みの月額料金(税抜)

注2) 途中解約費用のほか、別途、工事費用又は工事ができない場合の設備維持費相当の支払が必要となる場合がある。

注3) 1GbpsのFTTHアクセスサービスについて記載。

※ 令和2年4月7日にMVNOサービスの新規受付を終了。

○ MNO、MVNO以外のFTTHアクセスサービス提供事業者の料金プランは以下のとおり。

| | | NTT東日本 (フレッツ 光ネクスト ギガライン) | NTT西日本 (フレッツ 光ネクスト スーパーハイスピードタイプ集) | ソニーネットワークコミュニケーションズ (NURO 光) |
|------------|-------|--|---|---|
| FTTH 料金 | 戸建 | < 2年定期契約※1 > 5,200円 < 契約期間なし※1 > 5,900円 | < 2年定期契約※3 > 1～2年目 4,800円 3年目以降 4,610円 < 契約期間なし※3 > 5,900円 | < 2年定期契約※5 > NURO 光 G2V 4,743円 < 契約期間なし※5 > NURO 光 G2 7,124円 |
| | マンション | < 2年定期契約※1 > ミニ※2 4,450円 プラン1※2 3,850円 プラン2※2 3,450円 < 契約期間なし※1 > ミニ※2 4,550円 プラン1※2 3,950円 プラン2※2 3,550円 | < 2年定期契約※3 > ■ 1～2年目 ミニ※4 4,450円 プラン1※4 3,750円 プラン2※4 3,350円 ■ 3年目以降 ミニ※4 4,220円 プラン1※4 3,580円 プラン2※4 3,180円 < 契約期間なし※3 > ミニ※4 5,000円 プラン1※4 4,200円 プラン2※4 3,700円 | |

注1) 税抜額を記載。

注2) 途中解約費用のほか、別途、工事費用又は工事ができない場合の設備維持費相当の支払が必要となる場合がある。1GbpsのFTTHアクセスサービスについて記載。

※1 プロバイダとして、BB.exciteを利用した場合の月額料金500円を含む。2年定期契約については、にねん割適用後の月額料金を利用。

※2 提供するサービスメニューについては、同一の集合住宅などで見込める契約数(ミニは4以上、プラン1は8以上、プラン2は16以上)の条件などを考慮して、NTT東日本が決定。

※3 プロバイダとして、BB.exciteを利用した場合の月額料金500円を含む。2年定期契約については、光はじめ割適用後の月額料金を利用。

※4 提供するサービスメニューについては、同一の集合住宅などで見込める契約数(ミニは6以上、プラン1は8以上、プラン2は16以上)の条件などを考慮して、NTT西日本が決定。

※5 プロバイダ料金込みの月額料金。