

# NTT東日本・西日本における光回線の 卸売サービスの提供状況について(報告)

---

令和 2 年 7 月 2 2 日  
総務省総合通信基盤局

## 経緯

平成26年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報通信審議会答申「2020年代に向けた情報通信政策の在り方-世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けて-」(平成26年12月18日)の中で「サービス卸の提供に当たり、(中略)一定の透明性が確保される仕組みの導入を検討することが適当である。」等とされる。</li> </ul>
平成27年2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NTT東日本・西日本(以下「NTT東西」という。)が、光回線の卸売サービス(サービス卸)の提供を開始</li> <li>● 総務省は、「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」を策定。 併せて、サービス卸の提供に係る適正性及び公平性を十分確保するとともに、一定の透明性を確保する観点で検証を行い、また、サービス卸の利用実態等を把握して市場動向の分析を行うため、NTT東西に対して、以下の対応及び報告を要請。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－ サービス卸の提供条件等の公平性、適正性及び透明性の確保</li> <li>－ サービス卸ガイドライン等を踏まえた対応 ⇒ 事業年度経過後速やかに、その事業年度の状況を報告</li> <li>－ サービス卸に係る市場動向の把握・検証のための報告 (⇒H28.3の電気通信事業報告規則改正により四半期ごとに報告)</li> </ul> </li> </ul>
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改正電気通信事業法の成立・公布(施行は公布後1年以内)             <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 卸電気通信役務の事後届出制が導入。総務大臣は届出内容を整理・公表</li> </ul> </li> </ul>
平成28年3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電気通信事業報告規則の改正             <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 卸電気通信役務の提供に関して、卸契約数、卸先事業者の数及び名称、契約数が3万以上の卸先事業者の名称及び契約数を報告(四半期ごと)</li> </ul> </li> </ul>
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改正電気通信事業法の施行(5月21日)             <ul style="list-style-type: none"> <li>－ NTT東西が提供するサービス卸については、以下のいずれかに該当する者との契約について、その内容に関する遅滞のない届出が求められる:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>①NTT東西の特定関係法人(5万回線以上の卸先)、</li> <li>②50万回線以上の卸先、</li> <li>③移動通信事業者(MNO)</li> </ul> </li> <li>－ 届出の内容は、契約書の写しのほか、卸電気通信役務の内容・料金、卸先事業者を支払う金銭等、卸先事業者又はその利用者の権利又は義務に重要な関係を有する提供条件 等</li> </ul> </li> </ul>

委員限り

NTT東西からの上記報告・届出を踏まえ、NTT東西におけるサービス卸の提供状況及びサービス卸に係る市場動向について、透明性等を確保する観点から、情報通信審議会電気通信事業政策部会に報告する。(これまで、平成27年12月17日、平成28年9月13日、平成30年4月10日、令和元年5月28日に報告)

- 平成27年2月より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。)が提供している光回線の卸売サービス(以下「サービス卸」という。)については、料金その他の提供条件の適正性及び公平性を確保する観点等から、NTT東西は、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)により届出対象事業者(※1)との間の契約内容について届出を行うことが義務づけられているとともに、「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」(以下「サービス卸ガイドライン」という。)を踏まえた対応状況について総務省に報告することが要請されている。
- 総務省において、NTT東西からの届出、報告等により料金その他の提供条件について適正性・公平性の観点から確認を行ったところ、電気通信事業法上問題となるような事実は確認されなかった。

具体的観点	確認結果
NTT東西におけるサービス卸ガイドライン等を踏まえた対応の <u>適正性</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス卸ガイドラインを踏まえた対応について、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確認されなかった。</li> <li>・ また、「電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画(令和元年度)」に基づく固定系通信に関する業務の状況等に関する調査を行ったところ、NTT東西が電気通信事業法上問題となる行為を行っているとの指摘はなかった。 (具体的な確認結果についてはP18・P19)</li> </ul>
NTT東日本・西日本の各卸先事業者に対する取扱いの <u>公平性</u> (届出内容により確認できる範囲)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回の報告以後、NTT東西から届出された各届出対象事業者との間の契約内容(届出契約内容)(※2)間の相違点を確認した。 ※2 電気通信事業法施行規則第25条の5の規定により提出された届出書、契約書その他の書面 (具体的な届出の内容についてはP22・P23)</li> </ul>

※ 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(令和2年6月末時点)。

- 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)

委員限り

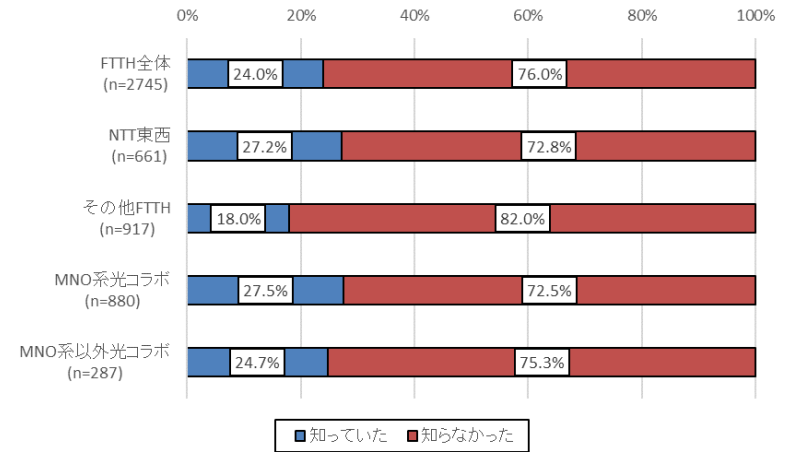
- 総務省において「NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース」を開催し、電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」を早期に実現するよう提言を行った。
- NTT東西、コラボ事業者等の関係者間において、システム改修や運用体制の整備等が行われ、令和元年7月1日より電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」が開始。

## 実施件数

委員限り

## 事業者変更の認知度

「事業者変更」についての認識を調査したところ、「知っていた」と回答した者の割合は24.0%であった。



出所: 2019年度利用者アンケート(令和2年6月5日 電気通信市場検証会議資料より)

### ・NTT東西におけるサービス卸に係る施策の例

#### ➢ 利用者向け

- ⇒ NTT東西ホームページに、「事業者変更の概要」「事業者変更の手続き」「主な留意事項」「事業者変更にかかるお客様からの問い合わせ窓口」について掲載
- ⇒ 消費生活センターや消費者支援連絡会にて、NTT東西より事業者変更の概要を説明

#### ➢ 卸先事業者向け

- ⇒ 事業者向けポータルサイトに、「事業者変更にかかる事業者間の問い合わせ窓口」について掲載
- ⇒ FVNO委員会の消費者関係タスクフォースにてNTT東西と連携の上、「重要事項説明項目とトークの手引き」への事業者変更に係る内容の追加や事業者変更の概要を解説した「事業者変更版リーフレット」を作成して配布

- 「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の最終答申(情報通信審議会 令和元年12月17日)を踏まえ、接続料の算定等に関する研究会(座長:辻 正次 神戸国際大学学長・教授)において、卸役務の提供条件等の適正性、公平性、透明性の確保のために必要なルール等の検討が行われている。

## 電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証 最終答申(抜粋)

- 現行制度は、事業展開上不可欠性や優位性を有する設備を他事業者が利用するに当たり、「接続」を中心に、公正競争確保のためのルールの充実・強化を図ってきたが、柔軟な設備利用が可能な「卸役務」の利用が近年拡大し、卸先事業者から提供条件の適正性等に関する課題が指摘。現行制度を見直し、提供条件の適正性等と柔軟な設備利用のバランスを確保することで、公正競争を確保することが必要。
- 今後、5GやIoTの普及・進展により、事業者間連携の多様化に伴い「卸役務」の利用が一層拡大することに加え、移動・固定市場の融合等、市場・ネットワーク構造の変化を見据え、「設備」に着目した公正競争確保のための現行ルールを、「サービス/機能」にも着目したものに転換することが求められる。

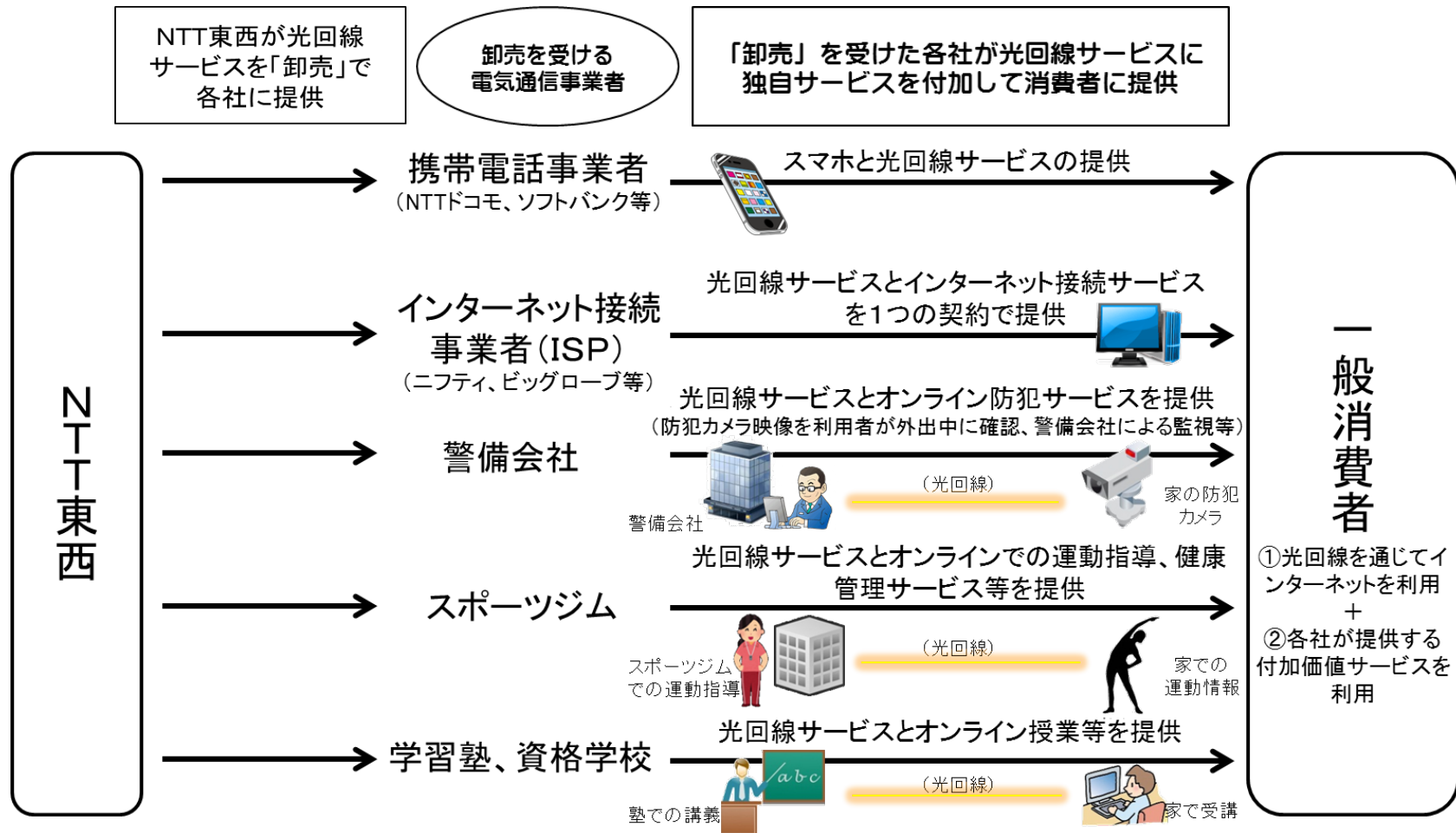
### 当面の対応

- 「卸役務」によって柔軟な設備利用が実現されてきたことに留意しつつ、指定電気通信設備によって提供される「卸役務」について、提供条件等の実態把握を強化するとともに、接続では実質的に代替困難な可能性のあるものについて、料金水準の適正性等の検証を行う仕組みの導入を検討。
- 措置後の動向を注視した上で、必要に応じ、電気通信事業法の改正を含めた更なる対応を検討。

# 参 考

---

- NTT東西は、平成27年2月より、光回線の卸売サービスの提供を開始。
- 開始に当たり、NTT東西は、保障契約約款を変更し「別段の合意により締結する「光コラボレーションモデルに関する契約」におけるIP通信網サービスに係る料金その他の提供条件は、各IP通信網契約者に対して同一のもの」とする旨を追記。

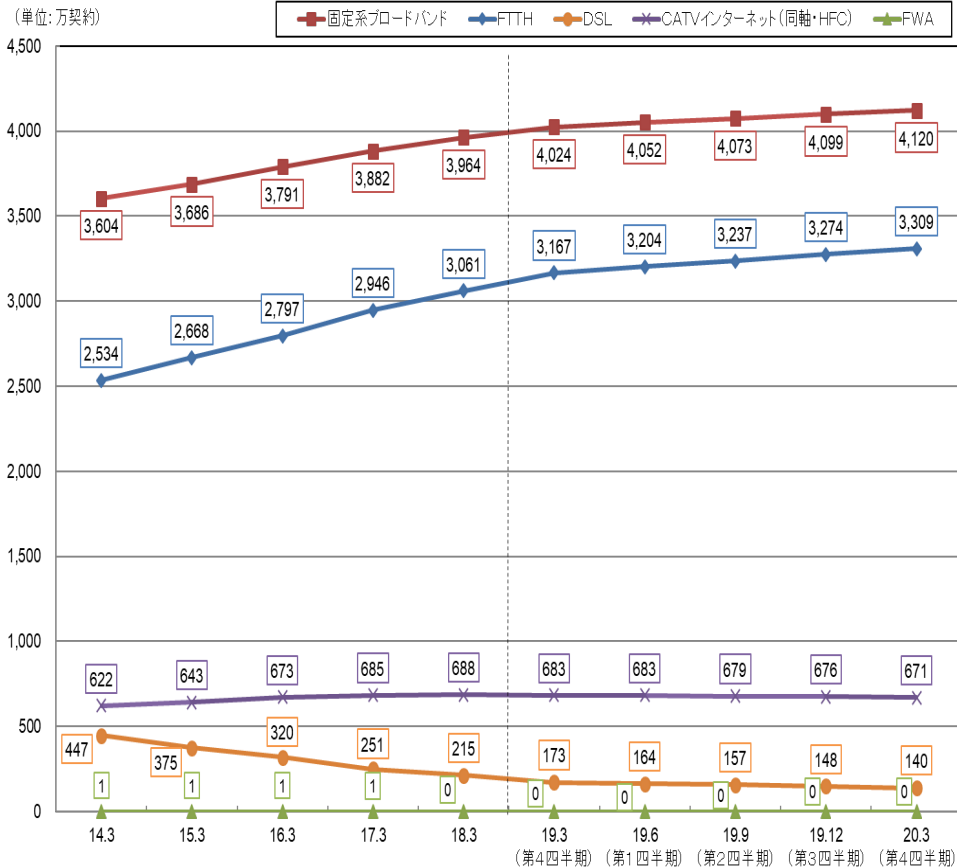


# 固定系 broadband サービスの契約数

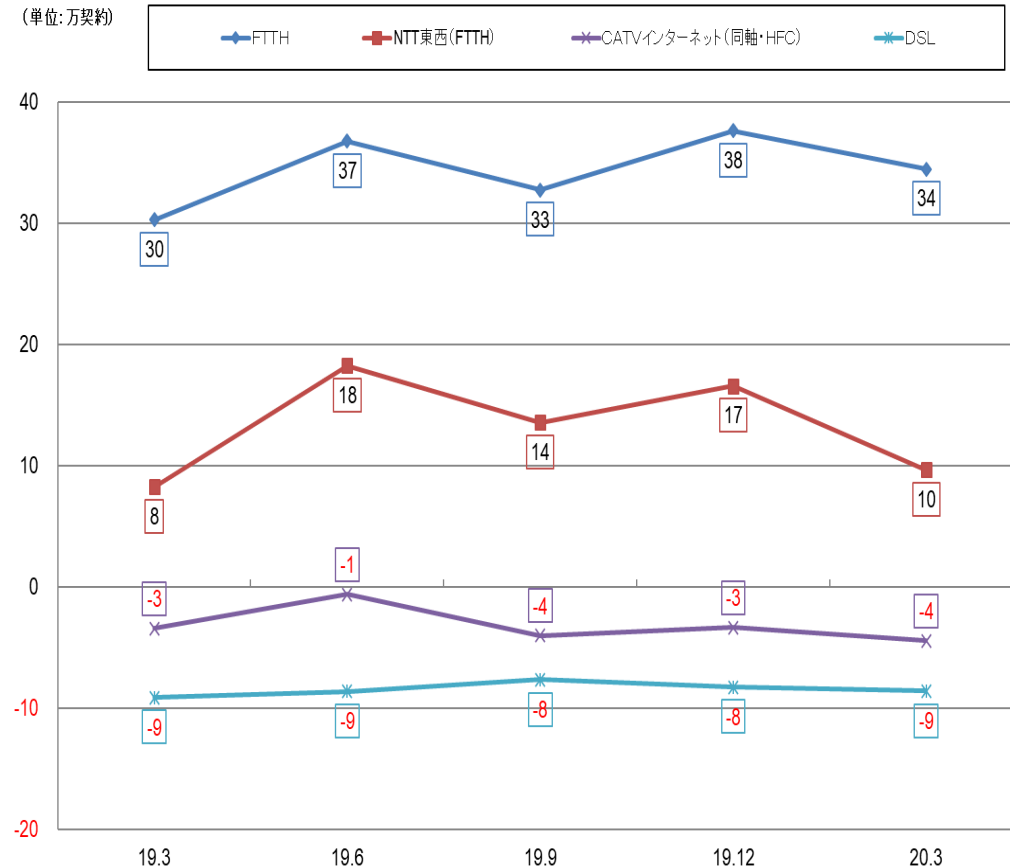
- 固定系 broadband サービス※の契約数は**4,120万** (前期比+0.5%、前年同期比+2.4%)と**増加** (2020年3月末)。
- FTTHの契約数は**3,309万** (前期比+1.1%、前年同期比+4.5%)に増加し、固定系 broadband 契約数全体の**80.3%** (前期比+0.4ポイント、前年同期比+1.6ポイント)。**30万強の純増**を維持。

※ FTTH、CATVインターネット、DSL及びFWAの合計。

### 【固定系 broadband サービス契約数】



### 【固定系 broadband サービス純増減数】

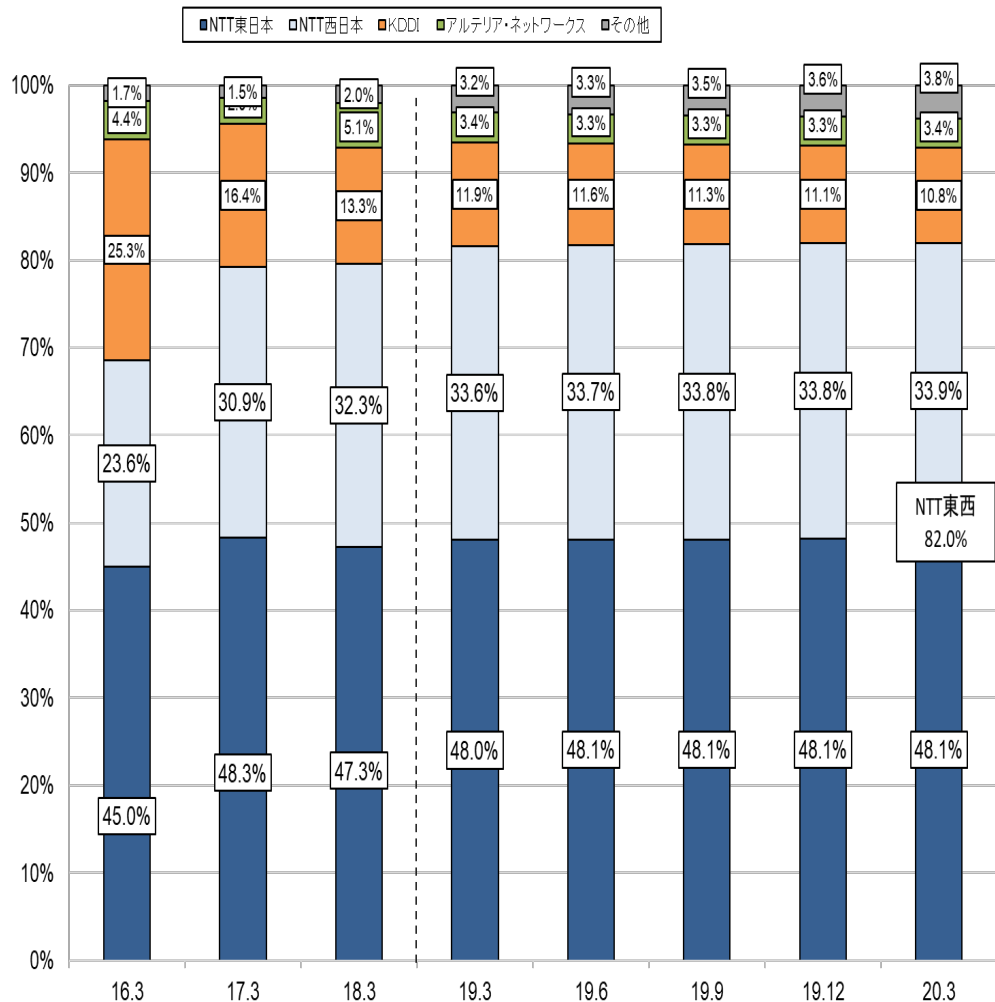




- FTTHの契約数全体(3,309万)における卸契約数(1,694万)の割合は**51.2%**(前期比+0.4ポイント、前年同期比+2.1ポイント)(2020年3月末)。
- 卸契約数全体(1,694万)における割合は**NTT東西(1,389万)が82.0%**(前期比±0ポイント、前年同期比+0.4ポイント)、**KDDIグループ(183万)が10.8%**(前期比▲0.3ポイント、前年同期比▲1.1ポイント)、**アルテリア・ネットワークス(57万)が3.4%**(前期比+0.1ポイント、前年同期比±0ポイント)となっている(2020年3月末)。

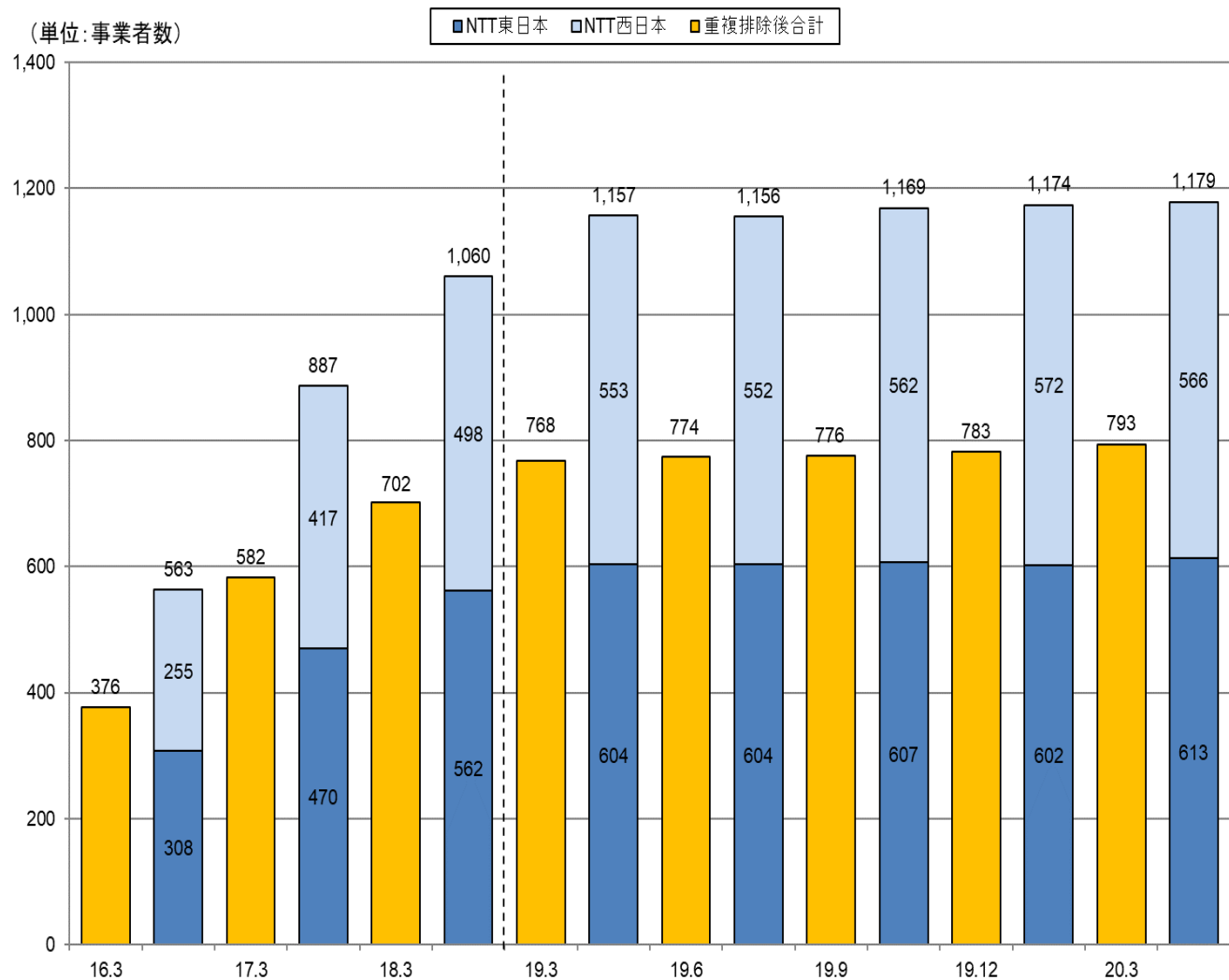
委員限り

【FTTH卸契約数の卸元事業者別シェア】



# サービス卸の卸先事業者数

● 2020年3月末におけるNTT東西のサービス卸の卸先事業者数(再卸先事業者を除く。)は**793者**(前期比+10者、前年同期比+25者)となっており、**増加ペースは穏やかになりつつある。**



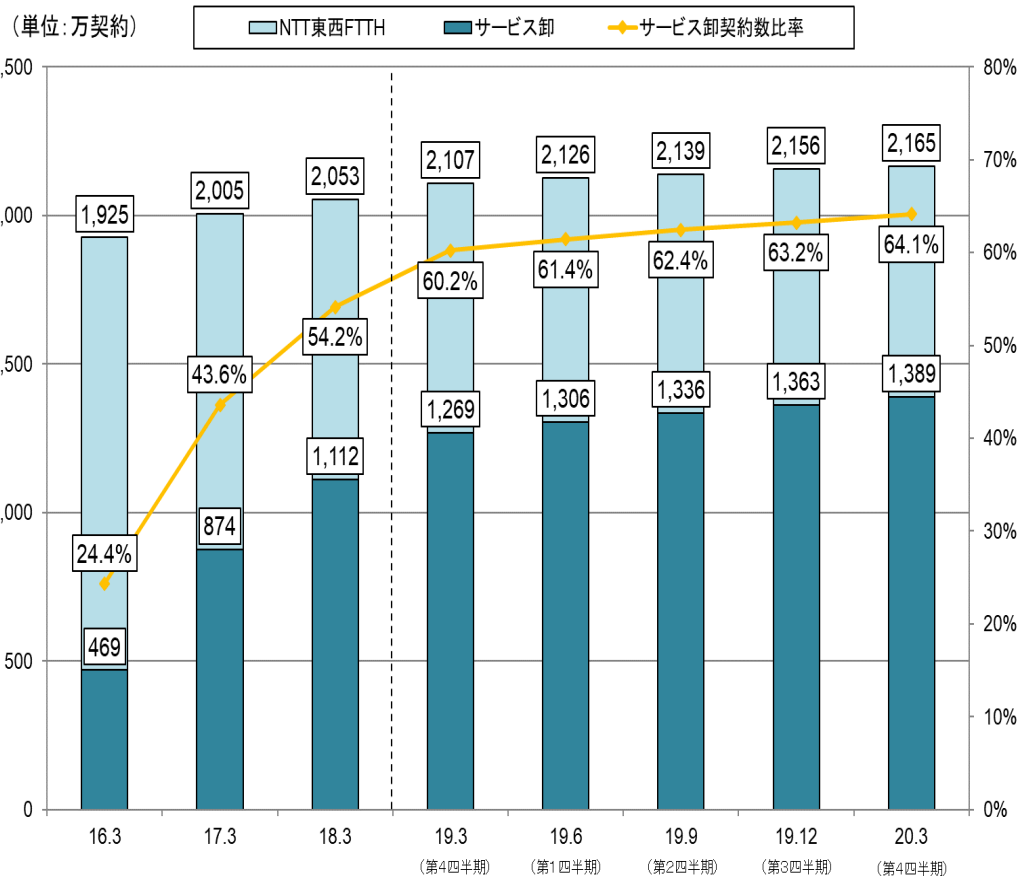
## 【事業者の分類】

- MNO : 2者(前期比±0者)
- CATV事業者 : 76者(前期比▲2者)
- ISP・MVNO事業者 : 573者(前期比+15者)
- その他事業者 : 142者(前期比▲3者)

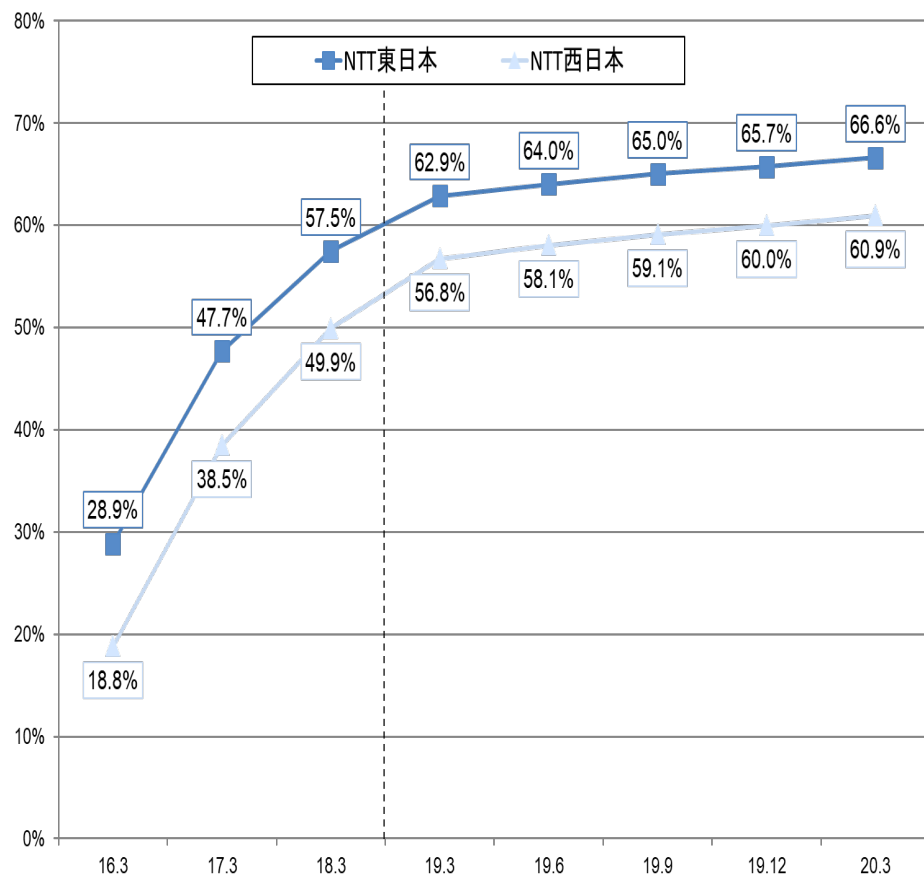
# NTT東西のFTTH契約数におけるサービス卸の契約数の割合

- **NTT東西のFTTH契約数** (2,165万) における**サービス卸の契約数** (1,389万) の割合は**64.1%** (前期比+0.9ポイント、前年同期比+3.9ポイント) となっている。
- NTT東西別でみると、**NTT東日本のFTTH契約数** (1,224万) における**サービス卸の契約数** (815万) の割合は**66.6%** (前期比+0.0ポイント、前年同期比+3.7ポイント)、**NTT西日本のFTTH契約数** (941万) における**サービス卸の契約数** (574万) の割合は**60.9%** (前期比+0.9ポイント、前年同期比+4.2ポイント) となっている。

【FTTH契約数・サービス卸契約数割合】



【NTT東西のFTTH契約数におけるサービス卸契約数割合】

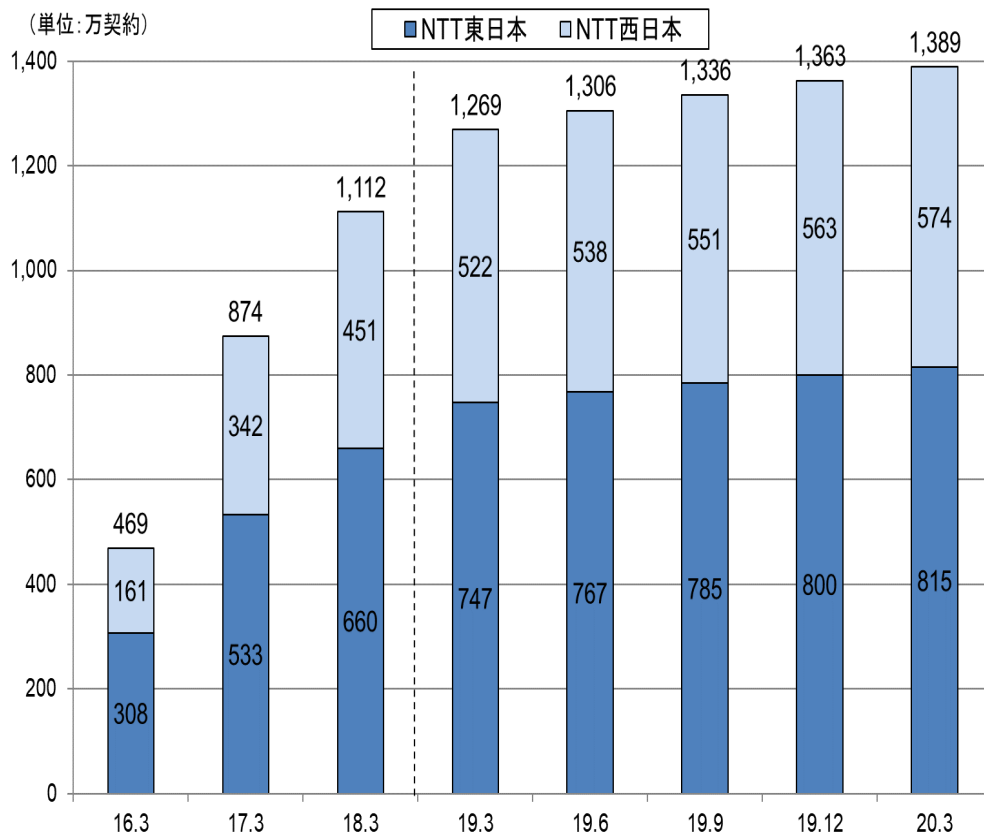


出所：「FTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務の提供に関して対応及び報告すべき事項について(要請)」に基づくNTT東西からの報告(2015.3)、電気通信事業報告規則に基づく報告(2016.3以降)

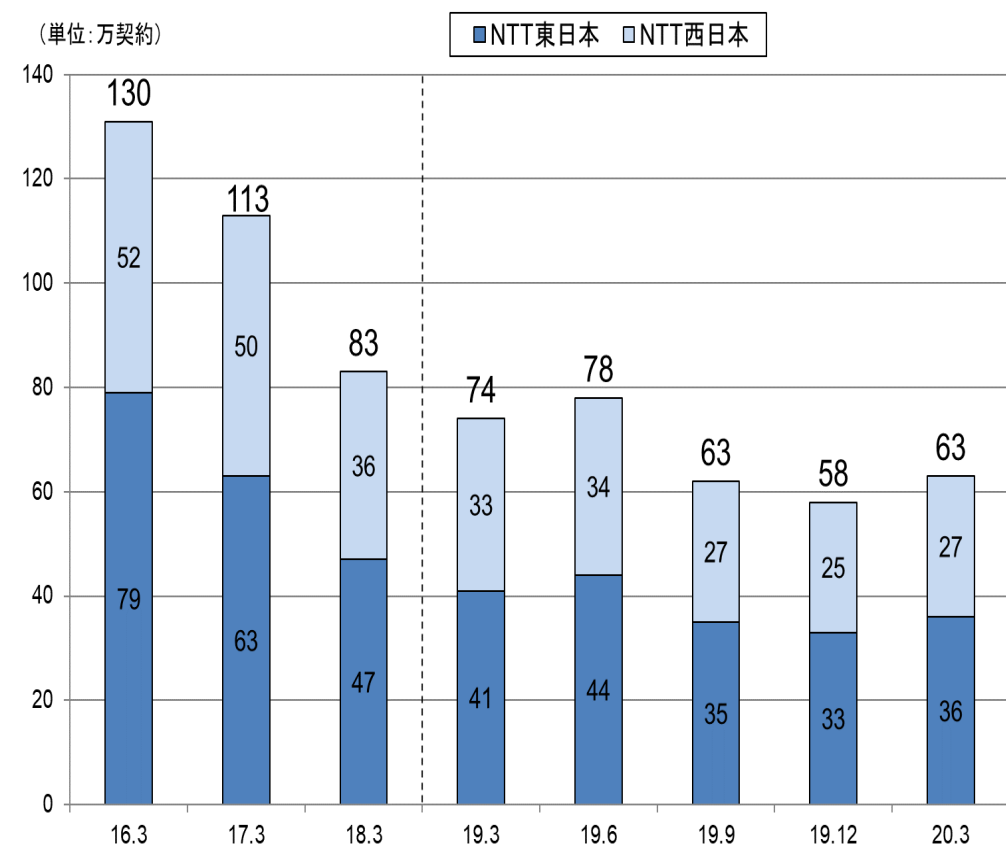
# サービス卸の契約数・開通数

- **NTT東西合計の卸契約数は1,389万**（前期比+26万、前年同期比+120万）（2020年3月末）。NTT東西別で見ると、**NTT東日本は815万**（前期比+14万、前年同期比+68万）、**NTT西日本は574万**（前期比+11万、前年同期比+52万）。
- 直近の四半期（2020年1月～3月）の**NTT東西合計の卸開通数は63万**（前期比+5万、前年同期比▲11万）。NTT東西別で見ると、**NTT東日本は36万**（前期比+3万、前年同期比▲5万）、**NTT西日本は27万**（前期比+2万、前年同期比▲6万）。毎四半期の**卸開通数は減少傾向**にある。

## 【卸契約数（NTT東西合計、NTT東西別）】



## 【毎四半期の卸開通数（NTT東西合計、NTT東西別）】

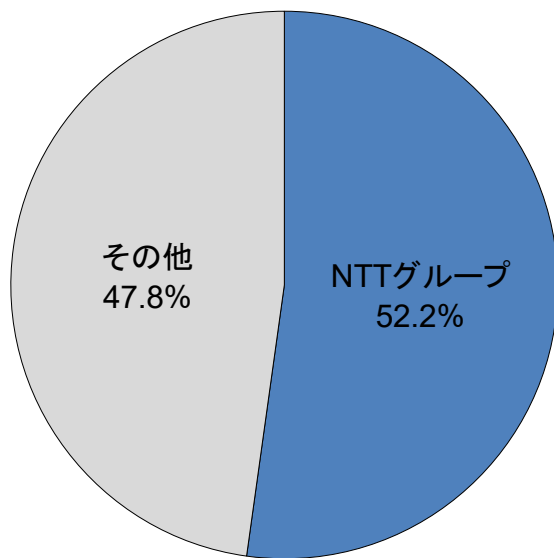


注：卸契約数は、累計の卸開通数から累計の卸解約数を引いた数である。

出所：電気通信事業報告規則に基づくNTT東西からの報告及びNTT提出資料

- NTT東西のサービス卸契約数全体(1,389万)における**NTTグループ**(NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ及びNTTぷらら)の**卸契約数(725万)の割合は52.2%**(前期比±0ポイント、前年同期比+0.1ポイント)。
- 事業者形態別では、**MNO**(NTTドコモ及びソフトバンク)の**卸契約数(1,011万)が72.8%**(前期比+0.1ポイント、前年同期比+0.6ポイント)、次いで**ISP**(エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ、ビッグロブ、ソニーネットワークコミュニケーションズ等)の**卸契約数(267万)が19.1%**(前期比▲0.5ポイント、前年同期比▲0.8ポイント)。**MNOの比率が継続的に高まっている**。

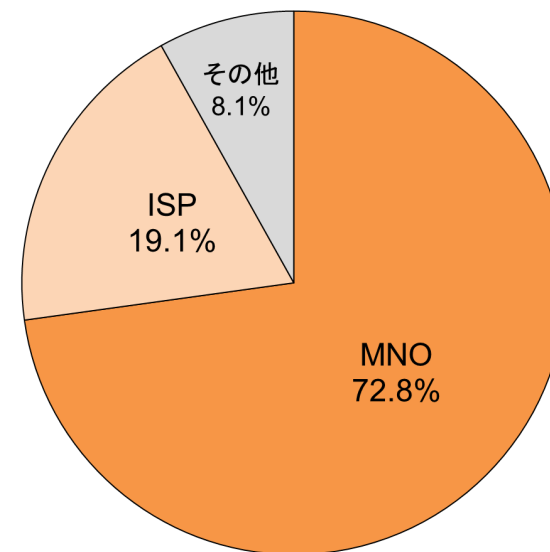
【NTTグループ】



(参考)NTTグループのシェアの推移

	2017.3	2018.3	2019.3	2019.6	2019.9	2019.12	2020.3
NTTグループ	48.6%	51.1%	52.1%	52.3%	52.2%	52.2%	52.2%

【事業者形態別】



(参考)MNO/ISPのシェアの推移

	2017.3	2018.3	2019.3	2019.6	2019.9	2019.12	2020.3
MNO	68.2%	70.7%	72.2%	72.4%	72.6%	72.7%	72.8
ISP	24.1%	21.9%	19.9%	19.5%	20.1%	19.6%	19.1

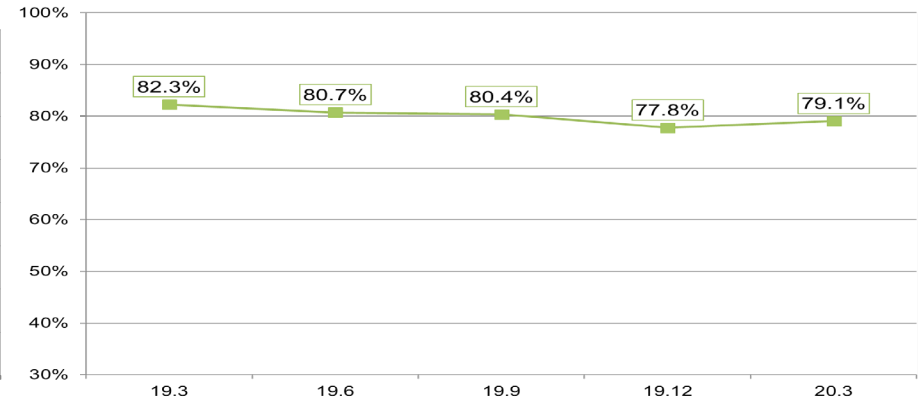
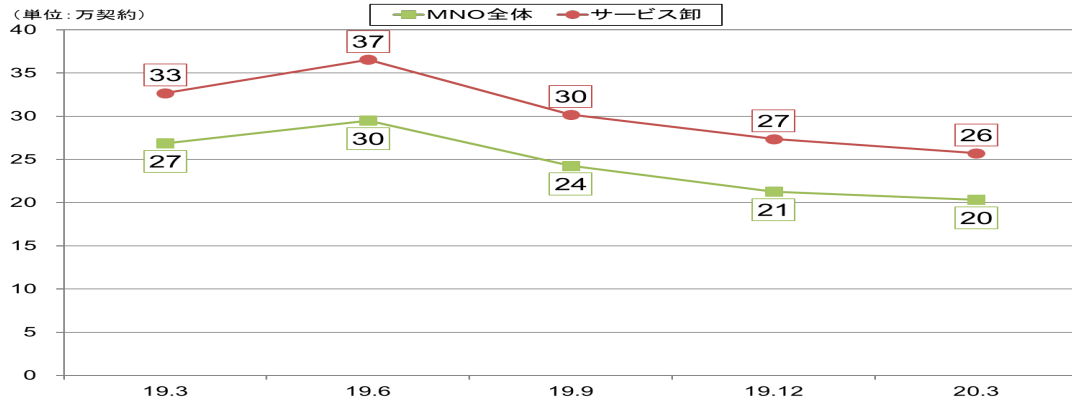
注:「その他」に分類される事業者においても「NTTグループ」又は「ISP」に該当する事業者は存在する。

- サービス卸の契約数の純増数(26万、前期比▲2万、前年同期比▲7万)のうち、**MNOへの卸契約数の純増数は20万**(前期比▲1万、前年同期比▲7万)(2020年3月末)。

- サービス卸の**卸契約数の純増数におけるMNOへの卸契約数の純増数の割合は79.1%**(前期比+1.3ポイント、前年同期比▲3.2ポイント)。

【MNO卸契約数の純増数】

【サービス卸純増数におけるMNO卸契約純増数の割合】



- 卸契約数が3万以上の卸先事業者(20者)の卸契約数は、NTT東西の卸契約数全体の**90%以上**を占めている。

委員限り





# 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)※	卸料金(額面)	利用者料金水準※
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			

委員限り

※ 「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2020年1月14日付NTT東日本・西日本報告に基づく数値。  
 接続料水準は、2020年度の適用接続料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。

# 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(令和元年9月改定) 概要

- 東日本電信電話株式会社(以下「NTT東日本」という。)及び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86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、ガイドラインを平成27年2月に策定、令和元年9月に改定。

## 【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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定電気通信役務に関する規律(第20条等)</li> <li>・業務改善命令(第29条)</li> <li>・禁止行為規制(第30条、第31条)</li> <li>・第一種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務の提供の業務に関する制度(第38条の2及び第39条の2)</li> </ul>	<ol 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> </ol>	<ol 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> </ol>
卸先事業者 (株式会社NTTドコモを除く。)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供条件の説明(第26条)</li> <li>・書面の交付(第26条の2)</li> <li>・電気通信業務の休止及び廃止の周知(第26条の4)</li> <li>・苦情等の処理(第27条)</li> <li>・電気通信事業者の禁止行為(第27条の2)</li> <li>・媒介等業務受託者に対する指導(第27条の4)</li> <li>・業務改善命令(第29条)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 競争阻害的な料金の設定等</li> <li>② 契約前の説明義務の履行不十分</li> <li>③ 書面交付義務の履行不十分</li> <li>④ 業務の休廃止の周知の履行不十分</li> <li>⑤ 苦情等の処理の履行不十分</li> <li>⑥ 不実告知、事実不告知</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>⑦ 自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止</li> <li>⑧ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為</li> <li>⑨ 卸先契約代理業者に対する指導等の履行不十分</li> </ol>
卸先事業者 (株式会社NTTドコモに限る。)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供条件の説明(第26条)</li> <li>・書面の交付(第26条の2)</li> <li>・電気通信業務の休止及び廃止の周知(第26条の4)</li> <li>・苦情等の処理(第27条)</li> <li>・電気通信事業者の禁止行為(第27条の2)</li> <li>・媒介等業務受託者に対する指導(第27条の4)</li> <li>・業務改善命令(第29条)</li> <li>・禁止行為規制(第30条)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 競争阻害的な料金の設定等</li> <li>② 排他的な割引サービス</li> <li>③ 関係事業者と一体となって行う排他的な業務</li> <li>④ 契約前の説明義務の履行不十分</li> <li>⑤ 書面交付義務の履行不十分</li> <li>⑥ 業務の休廃止の周知の履行不十分</li> <li>⑦ 苦情等の処理の履行不十分</li> <li>⑧ 不実告知、事実不告知</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>⑨ 自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止</li> <li>⑩ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為</li> <li>⑪ 卸先契約代理業者に対する指導等の履行不十分</li> </ol>
卸先契約代理業者 (販売代理店)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供条件の説明(第26条)</li> <li>・電気通信事業者等の禁止行為(第27条の2)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 契約前の説明義務の履行不十分</li> <li>② 不実告知、事実不告知</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>③ 勧誘を受けた者の意思に反した勧誘継続行為</li> </ol>
上記各事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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東西において、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確認できなかった。
- また、総務省において、契約数の多い卸先事業者等に対して「電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画(令和元年度)」に基づく固定系通信に関する業務の状況等に関する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、現時点では、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事実は確認できなかった。
  - サービス卸の提供料金の値下げを求めるもの
  - 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

## ■ サービス卸ガイドライン「5.電気通信事業法上問題となり得る行為」に関する確認結果(1/2)

	ガイドライン該当箇所	総務省の確認結果
競争阻害的な料金の設定等	<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>§ 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※1を行うこと。</p> <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> <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※2を下回る料金※3を設定すること。</p> <p>§ 特定卸役務の料金等(工事費、手数料等を含む。)について、利用者に対する料金よりも高い料金※3を設定すること。</p>	<p>・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(R1.7,R2.6報告)</p> <p>・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。</p>

※1 卸提供事業者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、当該卸提供事業者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。

※2 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。

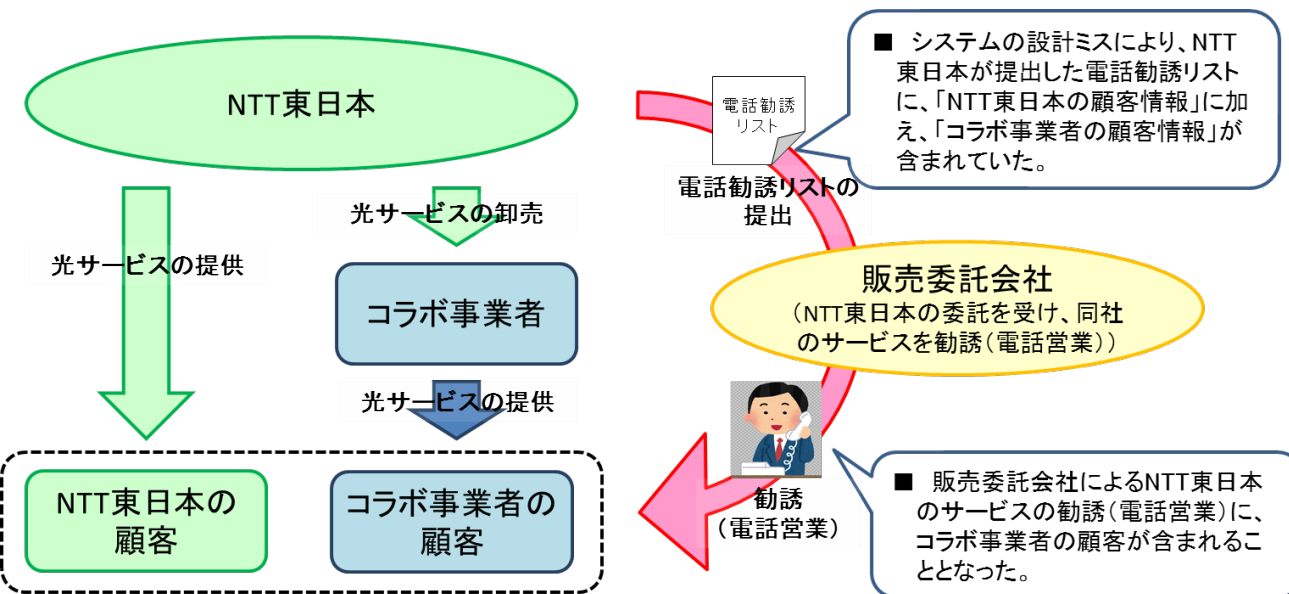
※3 ここでいう料金は、必ずしも契約約款、契約書等に記載された特定卸役務の料金のみを指すものではなく、割引等を考慮した実質的な料金を指す場合がある。

## ■ サービス卸ガイドライン「5.電気通信事業法上問題となり得る行為」に関する確認結果(2/2)

ガイドライン該当箇所	総務省の確認結果
<b>提供手続・期間に係る不当な差別的取扱い</b>	§ 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。
<b>技術的条件に係る不当な差別的取扱い</b>	§ 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。
<b>サービス仕様に係る不当な差別的取扱い</b>	§ 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。
<b>競争阻害的な情報収集</b>	§ 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。
<b>情報の目的外利用</b>	§ 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。
<b>情報提供に係る不当な差別的取扱い</b>	§ 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。
<b>業務に関する不当な規律・干渉</b>	§ 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。
<b>業務の受託に係る不当な差別的取扱い</b>	§ 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。
	・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(R1.7,R2.6報告) ・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
	・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(R1.7,R2.6報告) ・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
	・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(R1.7,R2.6報告) ・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
	・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(R1.7,R2.6報告) ・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
	・NTT東日本におけるコラボ事業者の契約者情報の目的外利用について総務省からの要請を踏まえ措置を講じていることを報告され(R1.7報告)、令和元年度においては、NTT東西より該当する事実はない旨が報告された(R2.6報告)。 ・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
	・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(R1.7,R2.6報告) ・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
	・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(R1.7,R2.6報告) ・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。
	・NTT東西より該当する事実はない旨が報告された。(R1.7,R2.6報告) ・卸先事業者等から該当する具体的な事例は指摘されていない。

- 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、同社のサービス卸の提供事業者(以下「コラボ事業者」という。)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、コラボ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コラボ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 コラボ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



- 「電気通信市場分野における市場検証に関する年次計画(令和元年度)」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、接続事業者及び自己設置事業者(NTT東西を除く)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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・NTT東西のサービス卸の提供を受ける卸先事業者(卸契約数や苦情相談件数等を考慮して選定)</li> <li>・NTT東西及びサービス卸の提供を受ける卸先事業者以外の主要なFTTH事業者(接続事業者、自己設置事業者等)</li> </ul>
<p><b>確認方法</b></p>	<p>アンケート調査(サービス卸の提供を受ける卸先事業者計17社、主要なFTTH事業者4社(うち2社は卸先事業者と同一)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>              ⇒ 一部の事業者から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があった。また、MNO以外の卸先事業者からはMNOが行うキャッシュバックやセット割引に対する懸念の声が寄せられている。これらを踏まえ、本会議のもとに設置された「競争ルールの検証に関するWG」において、引き続き、これらの具体的な状況の確認を実施する。</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等の意見があった。引き続き卸料金の引き下げも含むNTT東西の取組状況を注視するとともに、必要な措置について検討する。</p> <p>④ <b>事業者変更の提供に係る不当な差別的取扱い</b>              ⇒ 事業者変更に係る不当な差別的取扱いは、現時点では確認されなかった。なお、「競争ルールの検証に関するWG」において、利用者のスイッチングコストの更なる減少に向け、具体的検討を実施する。</p>

# 電気通信事業法に基づく整理・公表の主な内容(事後届出内容の概要)

主な届出項目	主な届出内容
提供卸電気通信役務の内容	FTTHアクセスサービス
提供卸電気通信役務に関する料金	定額メニュー(1Gb/sまでのもの、10Gb/sのもの)及び二段階定額メニューの月額料金、転用手続き費、事業者変更手続き費、1の工事ごとの基本工事費等及び工事に関する費用の割引 フレッツ・ADSL等から光回線へ移行する際の初期費用の一部の割引
提供卸電気通信役務に関して、卸先電気通信事業者に対して支払う金銭等	1回線当たりの奨励金
NTT東西及び卸先電気通信事業者の責任に関する事項	<p>【NTT東日本・西日本の責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>卸先電気通信事業者が所定の日までに書面で通知した場合に契約を解除する旨</li> </ul> <p>【卸先電気通信事業者の責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>NTT東日本・西日本が所定の日までに書面で通知した場合に契約を解除する旨、NTT東日本・西日本の承諾を得ることなく提供卸電気通信役務を第三者に対しての卸電気通信役務として提供することの禁止、提供卸電気通信役務を主として自己の用に供することの禁止、提供卸電気通信役務を利用したサービスの利用者に対してその契約解除を勧奨し、NTT東日本あるいはNTT西日本以外が提供するサービスへの乗り換えを故意に促進することの禁止</li> </ul>
NTT東西及び卸先電気通信事業者がその利用者に対して負うべき責任に関する事項	<p>【NTT東西が利用者に対して負うべき責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電気通信設備の保守上・工事上やむを得ない場合等における、サービスの利用者への直接連絡等に関する事項</li> </ul> <p>【卸先電気通信事業者が利用者に対して負うべき責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービスに対する改善要望、料金等に対する苦情・問い合わせ等には、卸先電気通信事業者が対応する旨</li> </ul>
電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>転用時に契約者回線設置に係る工事費の分割支払いが未了の場合に残余期間の債務を卸先電気通信事業者が引き継いでNTT東日本・西日本に支払う旨</li> <li>契約者回線設置工事費の割引を受けていた利用者が転用前のIP通信網サービスの提供開始から一定期間内に解約した場合の解約料をNTT西日本に支払う旨、提供卸電気通信役務の対象でないIP通信網サービス契約者回線の転用の場合における品目等変更及びそれに係る工事費支払いを行う旨(いずれもNTT西日本のみ)</li> </ul>
①卸先電気通信事業者若しくはその利用者の権利若しくは義務に重要な関係を有する提供卸電気通信役務の提供条件又は②卸先電気通信事業者若しくはその利用者の権利若しくは義務に重要な関係を有する提供卸電気通信役務の提供の業務と併せて行う業務の条件に関する事項があるときは、その事項	<p>【①に係るもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置貸出サービス(NTT東日本のみ)、音声利用IP通信網サービス、端末設備貸出サービス、フレッツ・テレビ伝送サービス</li> </ul> <p>【②に係るもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リモートサポートサービス</li> </ul>
有効期間を定めるときは、その期間	奨励金及び工事(契約者回線の移転)に関する費用の割引に係る有効期間 フレッツ・ADSL等から光回線へ移行する際の初期費用の割引に係る有効期間

# 届出契約内容の例(概略)

【例：IP通信網サービスに係る提供条件等】

事項		主な提供料金(税別)等	
提供サービス		定額料金メニュー(平成27年2月から提供)	二段階定額料金メニュー(平成28年1月から提供)
提供料金	利用料金 (月額)		
	転用手続き費		
	事業者変更 手続き費		
	工事費		
提供条件			
奨励金			



## 1. 消費者保護ルールの検証の実施及びそれを踏まえた電気通信事業法の改正

- 2018年10月、今後の消費者保護ルールの在り方について検討を行うため、「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG」を設置し、2019年1月同WG及び「モバイル市場の競争環境に関する研究会」が、販売代理店の業務の適正性等の確保を内容とする「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」を取りまとめ。
- これを踏まえ、2019年5月に「電気通信事業法の一部を改正する法律案」が成立、公布され、同年10月に施行。これにより、販売代理店への届出制度が導入（販売代理店の届出件数：29,426件(2020年5月20日時点処理完了分)されるとともに、事業者・販売代理店の勧誘の禁止行為が追加（自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止）された。

## 2. 消費者保護ルール実施状況のモニタリングの実施を踏まえた事業者の取組改善の推進

- 消費者保護ルール※<sup>1</sup>の実施状況について総務省及び関係者が共有・検討・評価する「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を、年2回開催。

※<sup>1</sup> 2016年5月の電気通信事業法の改正により、説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導等措置義務について拡充。2019年10月の度法改正では、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止、販売代理店の届出制度等について拡充。

- 2020年6月の同会合では、2019年度の苦情等分析※<sup>2</sup>、実地調査※<sup>3</sup>、随時調査※<sup>4</sup>などの実施結果を議論し、「2019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）」として取りまとめ（随時調査の実施状況は次頁以降のとおり）。

※<sup>2</sup> 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情の相談件数把握及び内容の分類整理

※<sup>3</sup> 利用者に扮した調査員が販売現場において具体的な説明の状況を調査等

※<sup>4</sup> 利用者保護規律違反の疑い事案に対し、総務省が調査を行い、必要に応じ、その調査結果に基づいた措置（行政指導等）を実施

（2019年改正電気通信事業法施行後の2019年度下半期のFTTHサービスの苦情相談件数は、前年度同期と比べ約15%減となり、改正法施行の効果がうかがえたが、引き続き苦情相談件数に占める割合は高く（2019年度 32%）、一部の事業者においては問題事案が認められた。）

- 本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者への改善指導及び業界団体への対応の要請を実施※<sup>5</sup>。

※<sup>5</sup> 光卸サービス関連では、（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会に対し、光コラボの周知のために、光コラボの概要や仕組みに関して消費者の理解が一層向上するよう周知に取り組むことや加盟事業者への情報共有を適切に行うとともに、さらなる利用者保護に向けた自主的な取組が事業者において進むよう、事業者団体としての一層の活動に取り組むことを要請。