

令和 3 年 10 月 27 日
KDDI 株式会社

森亮二構成員からの追加質問に対するご回答

・ご提出資料の p 4～6 について、主張されたいのは、撤去時に撤去費用を一括請求することを認めてほしいということだと理解しましたが、それによろしいでしょうか。

【弊社回答】

引込線撤去工事費用（以下、「工事費用」という。）に関し、NTT 東・西殿が卸（光コラボ）においては卸先事業者に工事費用を請求していないということであれば、そのような接続と卸の違いを丁寧に整理いただいた上で、適切な利用者料金ルールについてご議論いただきたい、ということが弊社の主張となります。

利用者料金を含むサービス提供条件は、各事業者において、発生するコストやその発生形態、その他市場環境や競争条件等を踏まえた創意工夫の中で判断されるものと考えています。また、その事業判断の中では、お客様保護や料金の適正性、お客様間の公平性なども考慮されるものと考えます。

本件に関して言えば、接続事業者においては、お客様の解約に起因して、その引込線を撤去する場合も、残置する場合も NTT 東・西殿へのキャッシュアウト（接続約款に基づく料金の支払い）が発生いたします。この場合の費用の回収方法として、特にお客様間の公平性も踏まえ、どこまでのルール作りが必要であるかご議論いただきたいという趣旨です。

弊社では現状、工事費用は解約されたお客様にご負担いただくという提供条件としております。解約時に工事費用の全額を一括でお支払いいただくことがスイッチングコストとして問題になるのであれば、弊社としては、当該お客様にご負担いただく方法として、以下のような複数の選択肢をお客様にご提示の上、お客様自らがお支払い方法を選択することにより、問題の解消につながるのではないかと考えます。規制により選択肢を狭めることなく、お客様にとってのお支払い方法の幅広い選択肢の確保と問題の解消を両立できる余地がないか、検討会の場でご議論を尽くしていただきたいと考えます。

○工事費用のお支払いに係る選択肢のイメージ

- ✓ サービス利用契約時に、全額を一括でお支払い
- ✓ サービス利用契約以降、複数回に分けてお支払い
- ✓ 一定額をサービス利用契約時に、残額を解約時にお支払い（省令案では不可）
- ✓ 撤去工事発生後に、全額を一括でお支払い（省令案では不可）
- ✓ 撤去工事発生後に、複数回に分けてお支払い（省令案では不可）

・NTT 東西の費用請求に不合理な点があるというご主張であることは理解できましたが、それが、どのように貴社の費用の請求方法につながるのかが理解できませんでした。(NTT 東西から一括請求を受けることがあるから、こちらも一括請求したいというご趣旨ではないと思います。貴社におかれましてそのような必要性があるとは思えません。)

【弊社回答】

NTT 東・西殿の費用請求に不合理な点があるという主張ではなく、接続と卸では、構造が違う点をご理解いただきたいと考えております。前述のとおり、利用者料金を含むサービス提供条件は、各事業者において、発生するコストやその発生形態、その他市場環境や競争条件等を踏まえた創意工夫の中で判断され、その中では、お客様保護や料金の適正性、お客様間の公平性なども考慮されるものと考えます。

NTT 東・西殿から弊社に対し工事費用全額の一括請求を受けることを理由に、弊社もお客様に対し工事費用全額を一括請求したい、と望んでいるわけではありません。ただし、弊社でのサービス提供条件に関する総合的な事業判断の中では「お客様の解約に起因して、その引込線を撤去する場合も、残置する場合も NTT 東・西殿へのキャッシュアウトが発生する」という点、また「お客様間の公平性」については当然に考慮されます。

このような一般的な事業判断に対し、どこまでのルール作りが必要であるか、規制により選択肢を狭めることなく、お客様にとってのお支払い方法の幅広い選択肢の確保と問題の解消を両立できる余地がないか、検討会の場でご議論を尽くしていただきたいと考えます。

・撤去時に高額な撤去費用を一括して請求することがスイッチングコストとなる一方で消費者トラブルの要因になっていることを踏まえれば、実際に生じる費用の請求は認めつつ、請求方法に一定の制約を設けるとするのは、極めて妥当な解決方策と考えております。

【弊社回答】

お客様の便益を考慮すると、工事費用の請求方法に一定の制約を設ける点については、弊社も異論はございません。

・他方で、仮に今回の省令改正により得られる消費者の便益を上回るほどの事業運営上の弊害が認められれば、省令改正案を見直す必要もあると思います。
貴社の事業運営上の弊害につきまして、改めてご説明頂けないでしょうか。

【弊社回答】

今回の省令改正により、工事費用のお支払い方法の選択肢が狭められることが、お客様と事業者双方の弊害になると考えます。

例えば、全てのお客様に対し、サービス加入時に工事費用相当を一括でお支払いいただくしか選択肢がない場合、お客様にとって、工事が不要となる場合であっても、一時的に費用負担が発生することから、このお支払いが当該サービスへの新規加入の障壁となることが懸念されます。

だからこそ、今回の改正省令案では提示されていないお支払い方法も含め、複数の選択肢の中から、お客様の様々なニーズを踏まえて、選択いただける環境となるよう、議論していただくことをお願いいたします。結果として、事業者、お客様双方の工事費用に関する意識の高まりにより、トラブルの減少に寄与するものと考えます。

以上