

総基料第 126 号
令和 4 年 6 月 24 日

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長 森林 正彰 殿

総合通信基盤局長
二宮 清治

指定電気通信役務に係る適切な事務処理の徹底等について（指導）

貴社から、令和 4 年 6 月 8 日付けで、貴社が提供する「フレッツ光ライトファミリータイプ」及び「フレッツ光クロス」のサービスについて、利用料金割引が適用される新規申込期間等の延長に伴う同年 2 月 1 日からの料金変更に係る保障契約約款の変更に
関する総務大臣に対する届出及び当該料金変更後の契約約款の公表を行っていなかった
ことについて報告を受けた。

当該サービスは、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）第 20 条第 1 項の指定電
気通信役務に該当することから、契約約款は変更前に総務大臣に届け出なければならず
（同条第 1 項）、届け出た契約約款を公表（同法第 23 条第 1 項）しなければならない。

しかしながら、貴社は上記の法令上の手続を行わずに令和 4 年 2 月 1 日より料金の
変更を行っており、さらに、同日以降、別段の合意もなく電気通信事業法第 20 条第 1 項
の規定により届け出た契約約款によらずサービスを提供したことは同条第 5 項の規定
に違反する行為である。

このため、再発を防止する観点から、嚴重に注意する。貴社においては、下記の報告
事項について期限までに報告されたい。

記

1 報告事項

- (1) 保障契約約款によらずサービス提供を行うに至った詳細な原因及び対応の経緯に
関する詳細な内容
- (2) 上記 (1) を踏まえた再発防止策の詳細な内容及び実施状況

2 報告期限

令和 4 年 7 月 8 日

以上