

NTT東日本から届出のあった活用業務に対して

総務省が行った確認の内容

東日本電信電話株式会社（以下「NTT東日本」という。）から、令和7年2月28日付けで、総務大臣に対し、日本電信電話株式会社等に関する法律（昭和59年法律第85号。以下「NTT法」という。）第2条第6項の規定に基づき、同項の業務（以下「活用業務」という。）を営むことについての届出があった。

総務省において、当該届出に係る活用業務が同項に規定する範囲内で営まれることについて、当該届出の時点において届出書に記載された事項により確認した内容は、以下のとおり。

1 届出の概要

今般届出のあった活用業務（以下「本件活用業務」という。）は、NTT東日本が、全国において、顧客のニーズに合ったクラウドサービス※を同社が比較・選定し、当該クラウドサービスの提供事業者（以下「クラウド事業者」という。）から調達した上で、NTT東日本が設定した価格により顧客に販売するものである。

また、当該クラウドサービスの販売後も、当該顧客からの各種問い合わせ・要望・苦情の受付・回答、クラウド事業者への顧客対応状況の報告、必要に応じた顧客情報の引継ぎを行うものである。

なお、本件活用業務の実施に当たっては、NTT東日本がIP通信網サービス及びLAN型通信網サービスの提供に関する業務を営むために保有する技術及び職員を活用するほか、クラウド事業者及び顧客がNTT東日本の当該サービスを利用する場合は、同社の当該サービスの提供に関する業務を営むために保有する設備を用いることとしているが、他の市場支配的な電気通信事業者との接続及び営業面等での連携は当面予定していないとしている。

※ クラウド事業者のサーバ設備及びアプリケーション等により提供されるクラウドサービス。当該事業者がサービス提供に用いる設備は、NTT東日本のIP通信網及びLAN型通信網等を必須とせず、当該事業者が選定するものである。また、当該サービスはクラウド事業者の定める提供条件や契約約款等に基づき顧客へ提供される。

2 確認の内容

NTT法第2条第6項において、NTT東日本及びNTT西日本（以下「NTT東西」という。）は、

- （１） 地域電気通信業務等の円滑な遂行に支障のない範囲内
- （２） 電気通信事業の公正な競争の確保に支障のない範囲内に限り、活用業務を営むことができると規定されている。

本件活用業務が、これらの範囲内で営まれるものであることについて、「NTT東西の活用業務に関する「地域電気通信業務等の円滑な遂行及び電気通信事業の公正な競争の確保に支障のない範囲内」についての考え方【NTT東西の活用業務に係る公正競争ガイドライン】」（平成23年11月策定。以下「ガイドライン」という。）に則し、NTT東日本の届出書に記載された事項により、以下のとおり確認を行った。

3 確認の結果

（１） 地域電気通信業務等の円滑な遂行に支障のない範囲内であること

ガイドラインに基づき、

- ① 活用業務を営むために過大な投資を行うことにより、NTT東西の財務を圧迫し、地域電気通信業務等の円滑な遂行を困難にするおそれがある場合
- ② 地域電気通信業務等を営むために保有している設備や職員等の既存の経営資源を過度に転用することにより、地域電気通信業務等に関する利用者サービスの維持・向上に係る取組がおろそかになるおそれがある場合に該当するか否かについて、検討を行う。

NTT東日本は、本件活用業務を営むに当たって、顧客のニーズに合ったクラウドサービスを同社が比較・選定し、クラウド事業者から調達した上で、NTT東日本が設定した価格により顧客に販売するとともに、当該クラウドサービスの販売後の各種問い合わせ・要望・苦情の受付・回答、クラウド事業者への顧客対応状況の報告、必要に応じた顧客情報の引継ぎを行うこととしており、本件活用業務に係る設備投資等に係る所要資金は[]としている。

本件活用業務の実施規模及び同社の設備投資規模を踏まえれば、過大な投資により、地域電気通信業務等の遂行を困難にするおそれは生じないものと考えられる。

また、既存の経営資源の活用に関しても、設備については、クラウド事業者及び顧客がNTT東日本のIP通信網サービス及びLAN型通信網サービスを利用する場合は、NTT東日本の当該サービスの提供に関する業務を営むために保有する設備を用いることとしている。さらに、技術及び職員についても、

N T T 東日本が I P 通信網サービス及び L A N 型通信網サービスの提供に関する業務を営むために保有する技術及び職員を活用することとしている。

ただし、本件活用業務の内容及びその実施規模を踏まえれば、過度の経営資源の転用により、地域電気通信業務等に関する利用者サービスの維持・向上に係る取組がおろそかになるおそれもあるものと考えられる。

以上のことから、本件活用業務は、N T T 東日本による地域電気通信業務等の円滑な遂行に支障のない範囲内で営まれるものであると考えられる。

(2) 電気通信事業の公正な競争の確保に支障のない範囲内であること

ガイドラインに基づき、

ステップ 1 電気通信事業の公正な競争の確保に支障を及ぼすおそれの程度について検討し、

ステップ 2 その上で、当該「おそれ」の程度に応じて公正な競争を確保するために必要な措置が十分かつ有効に講じられているか否かについて検討する。

1) ステップ 1 「電気通信事業の公正な競争の確保に支障を及ぼすおそれ」の程度

おそれの程度に関する評価を行うに当たっては、ガイドラインにおいて、①地域通信市場における競争の進展状況、②ボトルネック設備との関連性及び③他の市場支配的な電気通信事業者との連携の有無を重点的に考慮することとされている。

このうち、上記①については、地域電気通信市場における競争が進展していない場合、N T T 東西は同市場における市場支配力を競争分野において濫用するおそれがあると考えられる。

また、上記②については、競争事業者が N T T 東西の営む新たな業務と同様の業務を実施する場合、N T T 東西の設置するボトルネック設備への依存度が高いとすれば、当該ボトルネック設備及びこれと一体として構築される新たなネットワーク要素のオープン化の要請が高まると考えられる。

さらに、上記③については、市場支配的な電気通信事業者である N T T 東西が活用業務を営むに当たって、他の市場支配的な電気通信事業者との連携を行うとすれば、当該事業者の市場支配力が結合することにより、競争事業者等との実質的な公平性の確保が困難となる等、競争阻害的な要素が拡大するおそれがあることから、考慮の必要があるものである。

なお、ガイドラインでは、「活用業務に関する市場」において公正な競争を歪めることがないかを確認することとされている。

① 地域通信市場における競争の進展状況

N T T 東日本の届出書によれば、本件活用業務は、顧客のニーズに合ったクラウドサービスをN T T 東日本が設定した価格により顧客に販売等を行うものであり、法人の顧客に対するソリューションビジネスの一環として提供されるものであることから、本件活用業務に関する市場は、法人向けのソリューション市場と捉えることが適当である。

地域通信市場と法人向けソリューション市場で行われる本件活用業務の関連性については、以下のとおりであると考えられる。

- ・本件活用業務で販売するクラウドサービスの提供に用いるサーバ等の設備は、クラウド事業者が選定し、クラウド事業者の契約約款等に基づき、当該事業者により提供されるものである。また、一般的に、クラウドサービスを利用する際にアクセス回線を同時に調達する必要はなく、本件活用業務においても、N T T 東日本のI P通信網及びL A N型通信網等は必須とされていないことから、地域通信市場のサービスとの関連性は薄いと考えられる。なお、地域通信市場の代表的なサービスにおけるN T T 東日本のシェアは、W A Nサービス市場で1 7. 2 %（令和6年3月末）であり、固定系ブロードバンドでは7 0 %を超える地域もあるが、接続ルールや禁止行為規制等の規律により、市場支配力の行使は少なくとも現時点においては抑止可能な状態にあると評価できる。
- ・また、法人向けソリューション市場の競争状況については、その最新の市場規模や各社シェアのデータは存在しないところであるが、「電気通信事業分野における市場検証（令和5年度）年次レポート」（令和6年8月30日公表）では、ネットワークとセットで提供されるソリューションサービスに関する事業者アンケートの結果において、その調達先として、N T T グループ以外の国内の主要電気通信事業者やS I e rなども挙げられている。加えて、ソリューション市場においては、ネットワークをセットで提供しないビジネスも存在し、通信事業者だけでなく、国内外のS I e rやベンダ等の事業者も数多く参入していることを踏まえると、同市場は競争が進展していると考えられる。

以上を踏まえれば、法人向けソリューション市場において、N T T 東日本は、実際に市場支配力を行使する可能性は低いと評価できる。

ただし、調達先のクラウド事業者の中には、N T T グループの会社も含まれていることに鑑みれば、例えば、N T T 東日本が当該グループ会社を優遇すること等により、法人向けソリューション市場における公正な競争を阻害するおそれもあると考えられる。

このため、NTT東日本が届出書において講ずることとしている措置が公正な競争を確保するために適切なものであるかについて、②、③の状況とあわせて、ステップ2)において確認することとする。

② ボトルネック設備との関連性

本件活用業務は、クラウド事業者が提供するサービスについて、NTT東日本が販売等を行うものであり、NTT東日本のボトルネック設備の利用を前提とした業務ではないことから、当該ボトルネック設備との関連性は薄いものと考えられる。

他方で、クラウド事業者及び顧客がNTT東日本のIP通信網サービス及びLAN型通信網サービスを利用する場合は、NTT東日本の当該サービスの提供に関する業務を営むために保有する設備を用いることもあり得るところ、当該サービスはボトルネック設備との関連性を有していると考えられるため、NTT東日本が届出書において講ずることとしている措置が公正な競争を確保するために適切なものであるかについて、①、③の状況も勘案しつつ、ステップ2)において確認することとする。

③ 市場支配的な電気通信事業者との連携の有無

本件活用業務は、NTT東日本が顧客のニーズに合ったクラウドサービスを比較・選定し、クラウド事業者から調達した上で、NTT東日本が設定した価格により顧客に販売等を行うものであるが、同社の届出書によれば、ガイドラインに規定されている他の市場支配的な電気通信事業者との接続及び営業面等での連携は当面予定していない、としている。

2) ステップ2 公正な競争を確保するために必要な措置

本件活用業務について、ガイドライン別紙「NTT東西が活用業務を電気通信事業の公正な競争の確保に支障のない範囲内で営むために講ずべき措置」に掲げる7つの項目ごとのNTT東日本が講ずるとしている措置の概要及び当該措置に関する考え方は次のとおりであり、NTT東日本からの届出書に記載されたとおりにこれらの措置が講じられる限りにおいて、本件活用業務は、電気通信事業の公正な競争の確保に支障のない範囲内で営まれるものであると考えられる。

次の項目①から⑦までに関し、これらの措置が十分に実施されない、あるいは市場環境の変化等により公正な競争を確保するための措置が新たに求められるような状況が生じた場合、必要に応じて実施状況の報告を求めることを含め、総務省として個別に適切な対応を行っていく考えである。

① ネットワークのオープン化

【NTT東日本が講ずることとしている措置】

本業務は、サービス提供事業者のクラウドサービスを当社が販売するものである。また、当該事業者がサービス提供に用いる設備は、当社のIP通信網及びLAN型通信網等を必須とせず、当該事業者が選定するものである。加えて、本業務において、お客様が当該サービスを利用する際のアクセス回線を当社が制限することはない。

【総務省の考え方】

NTT東日本の届出書によれば、本件活用業務の実施に当たっては、同社のIP通信網及びLAN型通信網等を必須とせず、クラウド事業者がクラウドサービスの提供に用いる設備を選定することとしており、顧客のアクセス回線をNTT東日本が制限することはないとしている。

他方で、クラウド事業者及び顧客がNTT東日本のIP通信網サービス及びLAN型通信網サービスを利用する場合もあり得るが、当該サービスに関しては、NTT東日本が単独で市場支配力を行使し得る地位にあるものの、接続ルールや禁止行為規制等、第一種指定電気通信設備制度に基づく規律が厳格に適用されている限りにおいて、市場支配力の行使は少なくとも現時点においては抑止可能な状態にあると評価できる。

したがって、上記の方法で業務を実施する限りにおいては、競争事業者も本件活用業務と同様の業務を営み得ると考えられ、直ちに電気通信事業の公正な競争の確保に支障を来すものとは認められないことから、ステップ1) ②の観点からも、新たにネットワークのオープン化のための措置を講じる必要は認められない。

② ネットワーク情報の開示

【NTT東日本が講ずることとしている措置】

本業務は、サービス提供事業者のクラウドサービスを当社が販売するものである。また、当該事業者がサービス提供に用いる設備は、当社のIP通信網及びLAN型通信網等を必須とせず、当該事業者が選定するものである。加えて、本業務において、お客様が当該サービスを利用する際のアクセス回線を当社が制限することはない。

【総務省の考え方】

NTT東日本の届出書によれば、本件活用業務の実施に当たっては、同社のIP通信網及びLAN型通信網等を必須とせず、クラウド事業者がクラウド

ドサービスの提供に用いる設備を選定することとしており、顧客のアクセス回線をNTT東日本が制限することはないとしている。

他方で、クラウド事業者及び顧客がNTT東日本のIP通信網サービス及びLAN型通信網サービスを利用する場合もあり得るが、当該サービスに関しては、NTT東日本が単独で市場支配力を行使し得る地位にあるものの、接続ルールや禁止行為規制等、第一種指定電気通信設備制度に基づく規律が厳格に適用されている限りにおいて、市場支配力の行使は少なくとも現時点においては抑止可能な状態にあると評価できる。

したがって、上記の方法で業務を実施する限りにおいては、競争事業者も本件活用業務と同様の業務を営み得ると考えられることから、ステップ1)②の観点からも、新たにネットワーク情報の開示のための措置を講じる必要性は認められない。

③ 必要不可欠な情報へのアクセスの同等性確保

【NTT東日本が講ずることとしている措置】

本業務は、サービス提供事業者のクラウドサービスを当社が販売するものである。また、当該事業者がサービス提供に用いる設備は、当社のIP通信網及びLAN型通信網等を必須とせず、当該事業者が選定するものである。加えて、本業務において、お客様が当該サービスを利用する際のアクセス回線を当社が制限することはない。

【総務省の考え方】

NTT東日本の届出書によれば、本件活用業務の実施に当たっては、同社のIP通信網及びLAN型通信網等を必須とせず、クラウド事業者がクラウドサービスの提供に用いる設備を選定することとしており、顧客のアクセス回線をNTT東日本が制限することはないとしている。

他方で、クラウド事業者及び顧客がNTT東日本のIP通信網サービス及びLAN型通信網サービスを利用する場合もあり得るが、当該サービスに関しては、NTT東日本が単独で市場支配力を行使し得る地位にあるものの、接続ルールや禁止行為規制等、第一種指定電気通信設備制度に基づく規律が厳格に適用されている限りにおいて、市場支配力の行使は少なくとも現時点においては抑止可能な状態にあると評価できる。

したがって、上記の方法で業務を実施する限りにおいては、ステップ1)②の観点からも、必要不可欠な情報へのアクセスの同等性確保のための措置を講じる必要性は認められない。

④ 営業面でのファイアウォール

【NTT東日本が講ずることとしている措置】

従来から、営業面でのファイアーウォールについては、以下のとおり所要の措置を講じており、今後とも公正な競争が阻害されることのないよう配慮することとし、営業面でのファイアーウォールを確保していく考えである。

- ① 本社や支店において、設備部門と設備部門以外の組織は別々の組織として設置しており、接続の業務を通じて知り得た情報を目的外に利用することがないよう、本社からの通達、社員用マニュアル、社員向け説明会により徹底した指導を実施している。

また、電気通信事業法の改正（平成23年11月30日施行）を踏まえ、禁止行為規定遵守措置等報告書（令和6年6月28日）に記載のとおり、顧客情報管理システムへの適正なアクセス権限の設定、社内規程・委託契約の整備や運用ルールの見直し、監査・監督体制の強化等を通じ、情報セキュリティ及び法令遵守の一層の徹底を図っている。

- ② 電話の業務で取得した顧客情報については、公正競争の確保及び顧客情報保護の徹底を図るため、以下の内容について本社からの通達、社員用マニュアル、社員向け説明会により徹底した指導を実施している。

i) 顧客情報を、他事業者と競合する業務に関し不適切に流用しないこと。

ii) 出力した情報は使用後に廃棄処理すること。

iii) ID管理により顧客情報管理システムの操作が可能な社員を限定すること。

等

また、公正な競争を阻害するおそれがある場合には、既存のサービスとのバンドルサービスの提供を差し控える考えである。

なお、本業務の営業活動の子会社等に委託する場合にあつては、自ら営業活動を行う場合と同様に、当該子会社等を通じた営業活動においてもファイアーウォールを確保するため、顧客情報等の厳格な取扱いについて指導することとしている。

【総務省の考え方】

NTT東日本は、既往の措置に加え、平成23年の電気通信事業法の改正（同年11月30日に施行）を踏まえ、顧客情報管理システムへの適正なアクセス権限の設定、社内規程・委託契約の整備や運用ルールの見直し、監査・監督体制の強化等を通じ、情報セキュリティ及び法令遵守の一層の徹底を図るとしている。この旨を記載した禁止行為規定遵守等報告書について、当該内容の妥当性等の確認を実施しているとしている。

また、取得した顧客情報について、NTT東日本は、公正競争の確保及び顧客情報保護の徹底を図るため、本社からの通達、社員用マニュアル、社員向け説明会等により徹底した指導等、所要の措置を実施するとしている。

さらに、公正な競争を阻害する場合には既存のサービスとのバンドルサービスの提供を差し控えるとしているほか、本件活用業務の営業活動の子会社

等に委託する場合にあっては、自ら営業活動を行う場合と同様に顧客情報等の厳格な取扱いについて指導することとしている。

したがって、これら上記の措置が講じられている限りにおいては、営業面でのファイアーウォールは確保されと考えられ、直ちに電気通信事業の公正な競争の確保に支障を来すものとは認められない。

⑤ 不当な内部相互補助の防止（会計の分離等）

【NTT東日本が講ずることとしている措置】

本業務に関する収支については、電気通信事業会計規則に準じた配賦計算を行うことにより、他の電気通信役務に関する会計と分計する考えである。

また、コスト配分については電気通信事業会計規則に準じた費用配賦を行う考えである。

なお、営業活動等に係る費用については、自らの子会社等に委託する場合を含め、原則、直接賦課の方法による費用配賦を行い、それが不可能な場合においても、商品別の稼働時間、訪問・取扱件数、新規獲得件数等に基づいた適切な配賦基準により、その他のサービスに係る営業費用と分計する考えである。

さらに、本業務の利用者料金に関しては、クラウドサービスの調達コスト及び営業費（顧客獲得に要する費用を除く。）の合計額を上回るよう算定することとしているため、競争阻害的な料金設定となっていないと考える。

【総務省の考え方】

NTT東日本は、本件活用業務に係る収支を、電気通信事業会計規則（昭和60年郵政省令第26号）に準じた配賦計算等を行うことにより、子会社等に委託する場合も含め、他の電気通信役務に係る収支と分計するとしている。

また、利用者料金についても、設備コスト及び営業費（顧客獲得に要するコストを除く。）の合計額を上回るように設定することとしており、上記の措置が講じられている限りにおいては、必要な措置が講じられているものと認められる。

⑥ 関連事業者の公平な取扱い

【NTT東日本が講ずることとしている措置】

本業務は、サービス提供事業者のクラウドサービスを当社が販売するものである。また、本業務において、お客様が当該サービスを利用する際のアクセス回線を当社が制限することはない。したがって、他の事業者においても、当該サービス提供事業者から販売を受託する等により、実施可能な業務である。

また、本業務を営む上で、「NTT東西の活用業務に係る公正競争ガイドライン」に規定され

ている他の市場支配的な電気通信事業者との接続及び営業面等での連携は当面予定していない。

本業務の実施にあたっては、全国のお客様からいただいたご要望に応じて、お客様のニーズ(機能や仕様、価格)に合ったクラウドサービスを当社が比較・選定し、お客様へ提案の上、提案内容がお客様により承諾された場合には、当社がサービス提供事業者から調達する。

本活用業務の実施にあたり、当社が特定のサービス提供事業者を不当に優遇することはない。

なお、法人市場は、通信事業者だけでなく、国内外の SIer やベンダ、大規模プラットフォーマー等を含む様々なプレイヤーが、SI やクラウド、通信サービス等のサービスを組み合わせて提供しており、ネットワークサービス以外のレイヤでの競争が激化している。お客様は最適なサービスをより安価に提供できる企業を選定するため、一般的に複数企業から提案を受ける。その際、当社が特定のサービス提供事業者を不当に優遇するような内容を提案することは、お客様ニーズとの不一致や価格上昇を招き、競争に劣後することになる。

【総務省の考え方】

N T T 東日本の届出書によれば、本件活用業務は、クラウド事業者が提供するサービスについて、N T T 東日本が販売するものであることから、競争事業者においても、クラウド事業者から販売を受託すれば、同様の業務の実施は可能である。

また、N T T 東日本は、本件活用業務を営む上で、ガイドラインに規定されている他の市場支配的な電気通信事業者（N T T 西日本）との接続及び営業面等での連携はないとしている。

さらに、N T T 東日本の届出書によれば、同社がクラウドサービスを調達するクラウド事業者についても、特定の事業者を不当に優遇することはないとしている。

ここで、調達先のクラウド事業者の中には、N T T グループの会社も含まれるところ、N T T 東日本が当該グループ会社を優遇すること等により、法人向けソリューション市場における公正な競争を阻害するおそれについては、以下のとおりであると考えられる。

- ・今回調達するクラウドサービスについては、AWS や A z u r e などの外資系の事業者が提供するサービスを利用する法人も多く、クラウドサービスの競争が進展していると考えられること。
- ・これらクラウドサービス等を販売する法人向けソリューション市場についても、通信事業者だけでなく、国内外の S I e r やベンダ等の事業者も数多く参入し、競争が進展していると考えられること。

- ・このような中、複数企業から提案を受ける法人顧客に対し、特定のクラウド事業者を不当に優遇する内容を提案することは、顧客ニーズとの不一致等が生じることになり、競争に劣後することになると考えられること。

したがって、NTT東日本が届出書に記載の方法で業務を実施する限りにおいては、ステップ1) ①・③の観点からも、関連事業者の公平な取扱いが確保されていると考えられる。

⑦ 実施状況等の報告

【NTT東日本が講ずることとしている措置】

(1)～(6)の各種措置の実施状況・収支状況・利用状況については、毎事業年度経過後6ヶ月以内に総務大臣に報告し、これを公表する考えである。

ただし、報告資料のうち、費用(収益)項目一覧及び社内文書・規定類等については、それぞれ以下の理由により非公表とする。

- ・費用(収益)項目一覧：

経営上の秘密に属する情報に該当するため。

- ・社内文書・規定類等の一部：

コーポレートガバナンスを構築する上でノウハウの保持が必要なため。また、公表することにより悪意の第三者による違法若しくは不当な行為を容易にし、またはその発見を困難にするおそれがあるため。

【総務省の考え方】

NTT東日本は、各種措置の実施状況等について、毎事業年度経過後6ヶ月以内に総務大臣に報告し、これを公表するとしており、上記の措置が講じられている限りにおいては、必要な措置が講じられているものと認められる。