

電気通信紛争処理委員会の認知度等に関する アンケート調査結果の概要

令和7年7月24日
電気通信紛争処理委員会事務局

アンケート調査の概要

電気通信紛争処理委員会の認知度を把握するとともに、認知度、利用向上に向けた方策を検討するため、地方電気通信事業者^{注1}、三号事業者^{注2}、MVNOに対して、アンケート調査を実施。

▶ アンケート対象

- 地方電気通信事業者 108社
- 三号事業者 109社
- MVNO 39社

▶ アンケート実施期間

- 令和7年3月4日～3月21日

▶ アンケート項目

- 電気通信紛争処理委員会に係る認知度
- 電気通信紛争処理委員会の利用意向
- 電気通信紛争処理委員会の認知度向上や利用促進のための有効な情報発信内容 等

注1：東京近辺（一都三県）以外の地域に本社を置くISP・CATV事業者

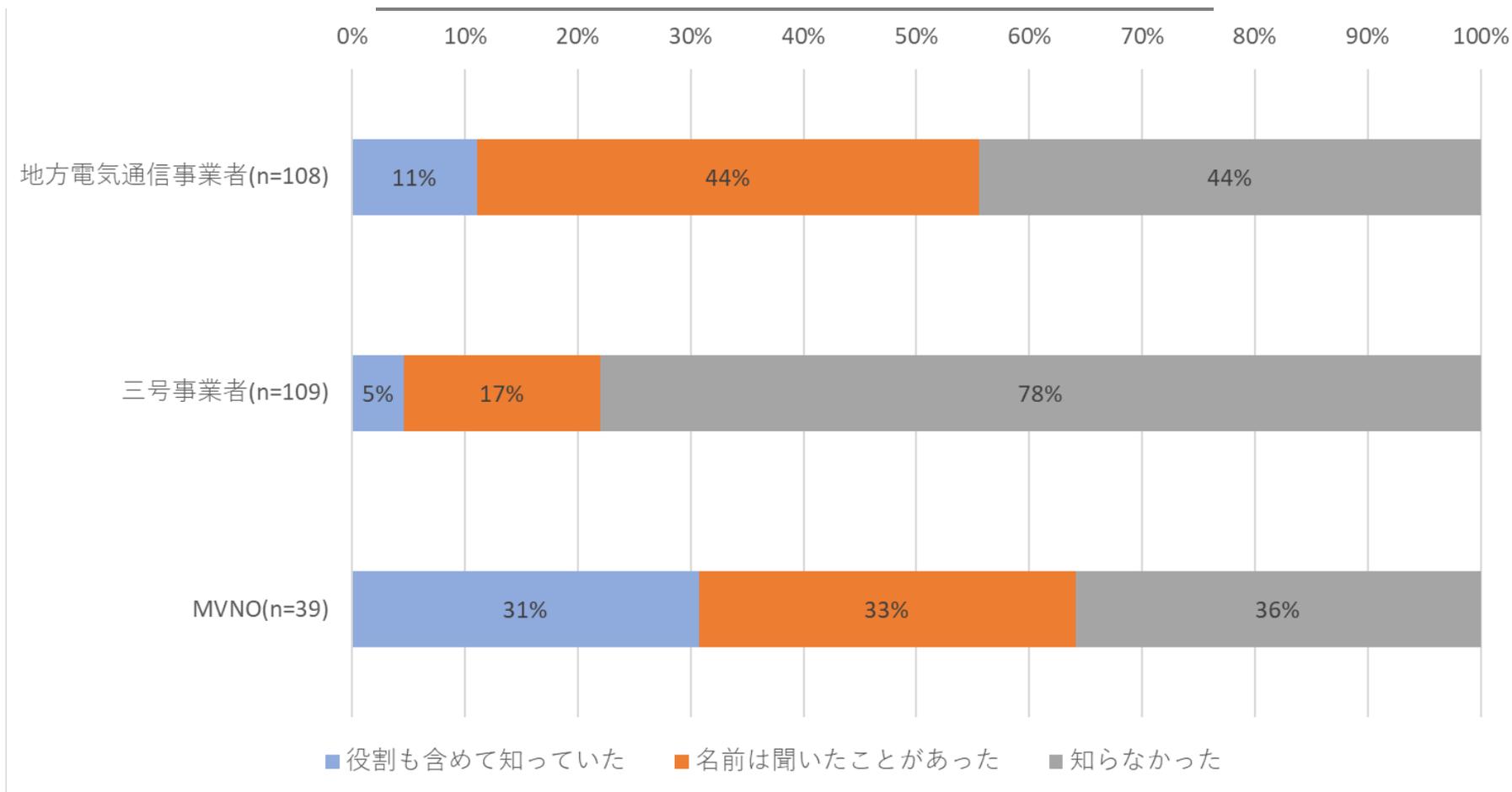
注2：「電気通信設備を用いて他人の通信を媒介する電気通信役務以外の電気通信役務を電気通信回線設備を設置することなく提供する電気通信事業」を営む者

例：配信サーバのみを設置して、動画、音楽、ゲーム等のコンテンツを提供する事業者（コンテンツ配信事業者）

アンケート結果 | 委員会の認知度

- 委員会を認知していた回答割合（「役割も含めて知っていた」又は「名前は聞いたことがあった」）については、MVNOが60%強、地方電気通信事業者が50%強となっているのに対し、三号事業者については、20%程度にとどまった。

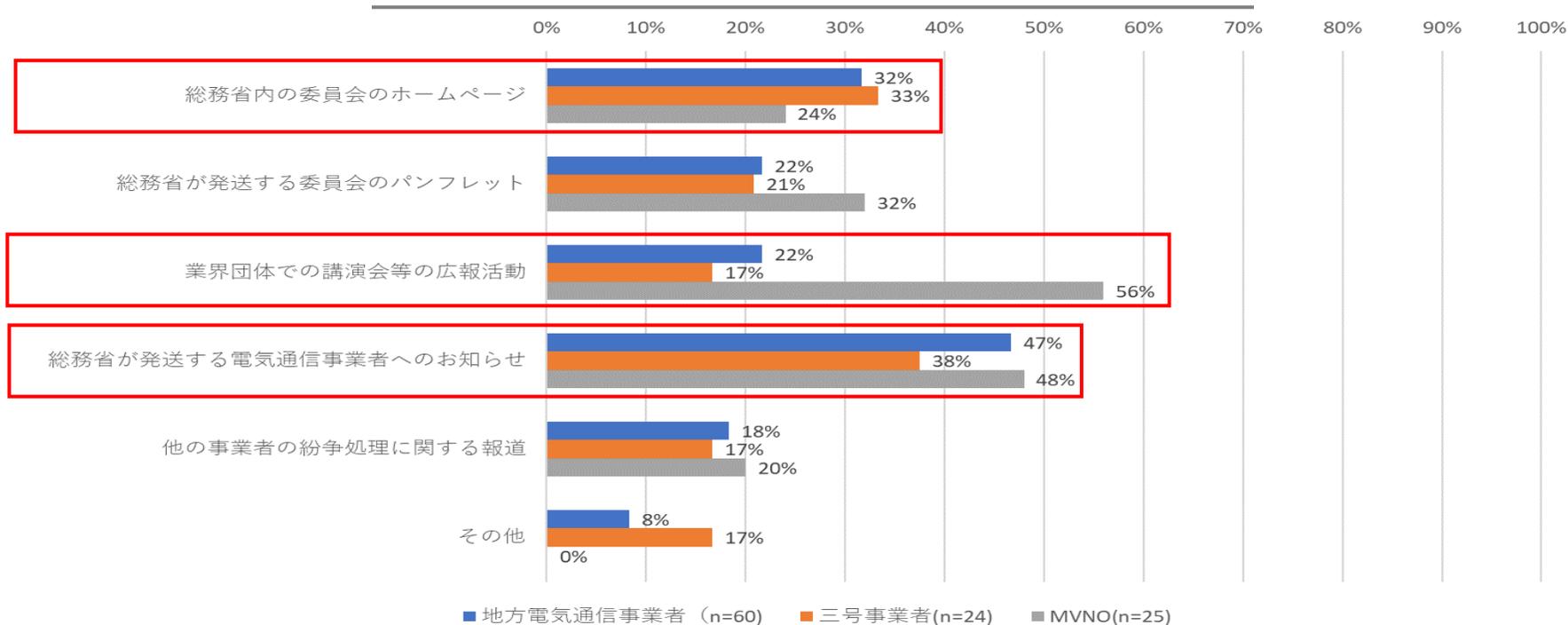
委員会の認知度



アンケート結果 | 委員会を知った経緯

- 委員会を知った経緯については、地方電気通信事業者、三号事業者は「総務省が発送する電気通信事業者へのお知らせ」、「総務省内の委員会のホームページ」の順で回答割合が高い。
- 他方、MVNOは、「業界団体での講演会等の広報活動」、「総務省が発送する電気通信事業者へのお知らせ」の順で回答割合が高い。
- 以上の結果については、「総務省が発送する電気通信事業者へのお知らせ」は総務省から連絡が取れる届出電気通信事業者に広く送付（メール等）されているものであること、MVNOは、過去、業界団体の会合において委員会事務局から説明等を相対的に多く行っていることが反映されている可能性があると考えられる（過去の周知広報活動が一定の効果）。

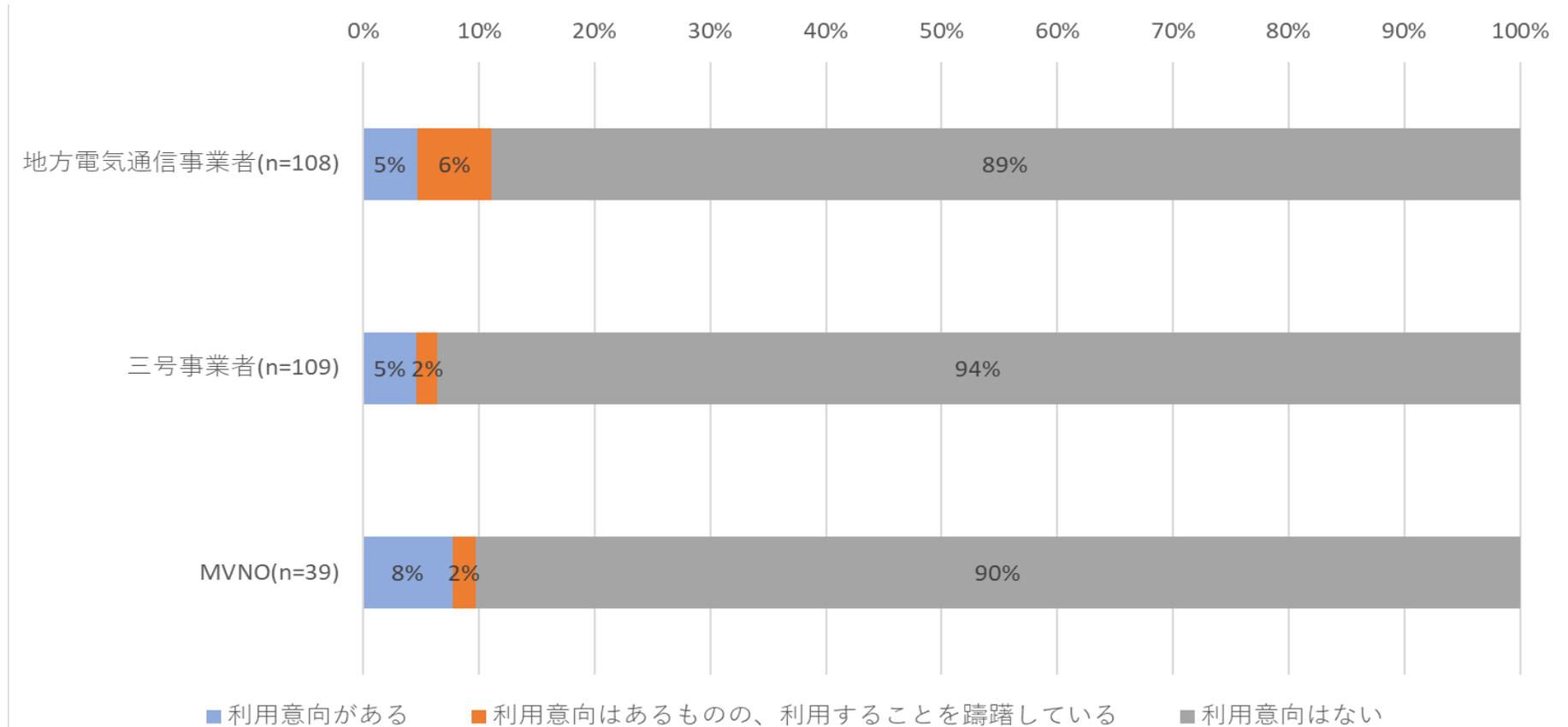
委員会を知った経緯 ※複数回答



アンケート結果 | 委員会の利用意向

- 委員会の利用意向については、「利用意向がある」または「利用意向はあるものの利用することを躊躇している」の回答が、地方電気通信事業者及びMVNOでは10%程度、三号事業者では7%存在する。
- 地方電気通信事業者については、「利用意向はあるものの利用することを躊躇している」の回答割合が他の業態と比べやや高いのが特徴。

委員会の利用意向



アンケート結果 | 委員会の利用意向がない理由

委員会の利用意向がない理由の大半は、紛争が発生していない等利用の事由自体が存在しないことに起因するものであるが、委員会に対する理解が深まれば利用につながるような回答も一定数存在。

地方電気通信事業者

分類	自由記述の内容
紛争・問題が発生していない (14)	<ul style="list-style-type: none"> 現状特に問題がないため ・今のところ、紛争等が発生していない
利用対象案件が存在しない (10)	<ul style="list-style-type: none"> 利用する案件がないため ・現在対象とする事案がない
必要性を感じない (7)	<ul style="list-style-type: none"> 必要性を感じなかった ・必要になったことがないため ・困っていないため
委員会に対する認知・理解不足 (5)	<ul style="list-style-type: none"> 委員会に対する知識がない ・わからないから

三号事業者

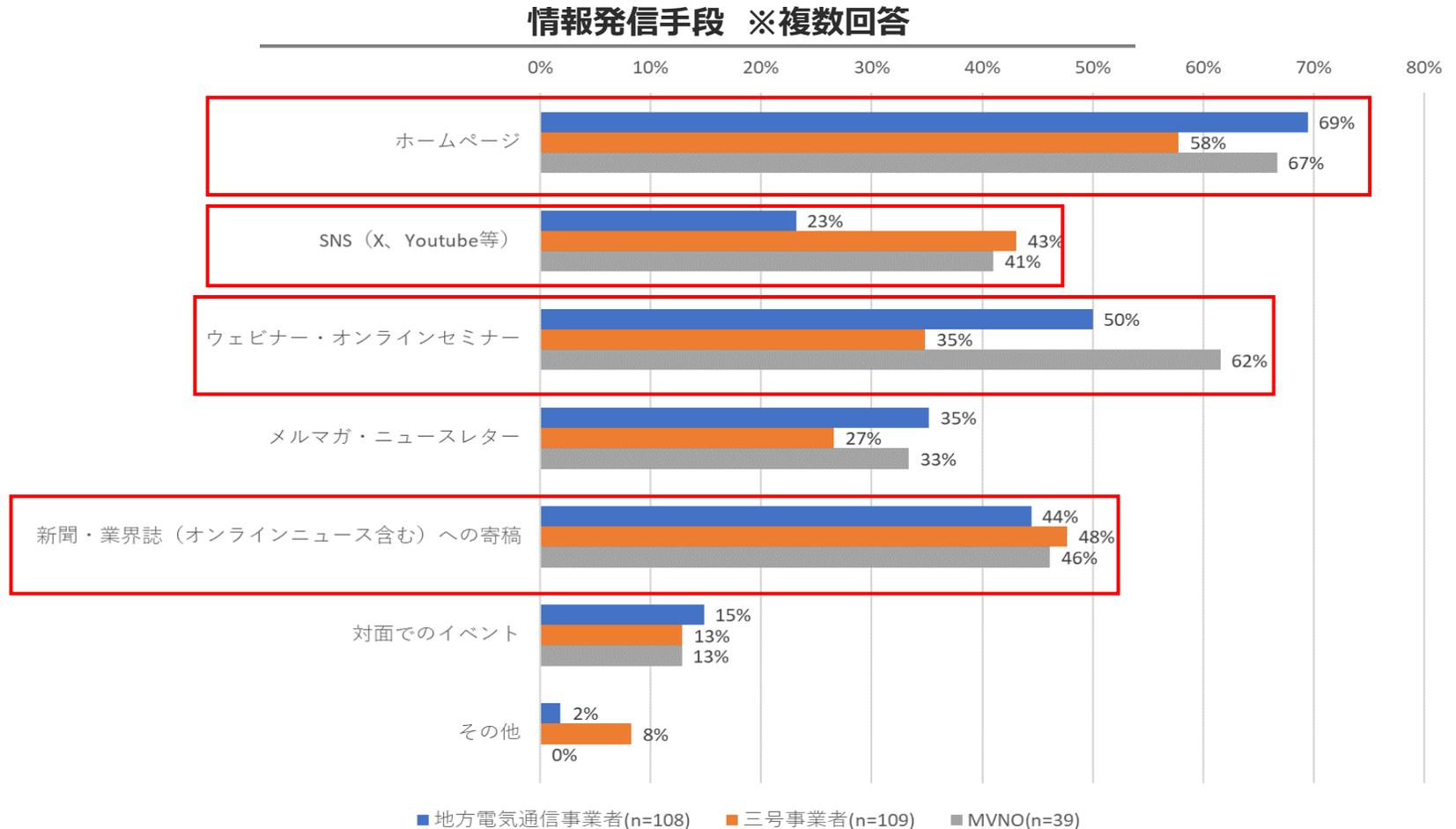
分類	自由記述の内容
紛争・問題が発生していない (11)	<ul style="list-style-type: none"> 利用する事案がない ・現状、紛争が発生しておらず、利用する内容がない ・トラブルが発生していない
必要性を感じていない・困っていない (7)	<ul style="list-style-type: none"> 必要性を感じる状況が発生していない ・現状特に困っていることはない
制度・利用条件が不明 (3)	<ul style="list-style-type: none"> 何をしてくれるか理解できていない ・どのような場合に利用できるのか想像がつかない ・よくわかっていないため、さらに情報収集をしてから検討したい
対象外・担当外 (3)	<ul style="list-style-type: none"> 現在の業務範囲では当てはまらない ・サービスを終了したため

MVNO

分類	自由記述の内容
紛争や相談の必要がない (8)	<ul style="list-style-type: none"> あっせん・仲裁、相談が必要な事象がないため ・紛争に当たる事項がないため
認知していない・選択肢になかった (2)	<ul style="list-style-type: none"> 利用してみようと思いつかなかったため ・存在を知らなかった
機会があれば利用 (2)	<ul style="list-style-type: none"> 機会があれば利用したい ・今後L2接続等の直接契約を行う場合は利用を検討したい
サポート内容が不明 (1)	<ul style="list-style-type: none"> 具体的に何をしてもらえるか不透明

アンケート結果 | 有効な情報発信手段

- 委員会の認知度向上・利用促進に向けて有効と考えられる情報発信手段については、地方電気通信事業者、三号事業者、MVNOともに、「ホームページ」の回答割合が最も高かった。
- これに、地方電気通信事業者及びMVNOは「ウェビナー・オンラインセミナー」が、三号事業者は「新聞・業界紙（オンラインニュース含む）への寄稿」、「SNS」が次いでいる。

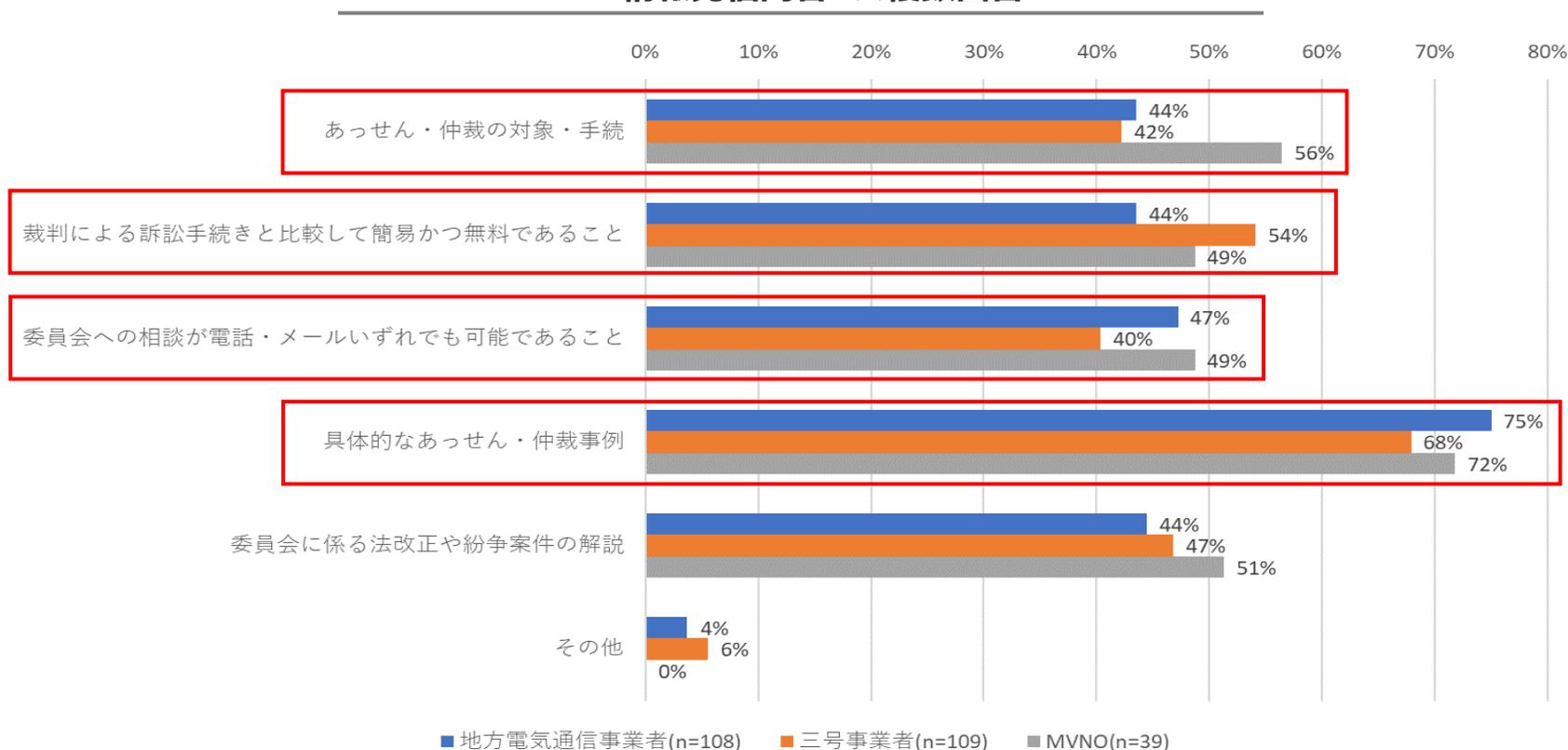


アンケート結果 | 情報発信すべき内容

- 委員会の認知度向上・利用促進のために情報発信すべき内容については、地方電気通信事業者、三号事業者、MVNOともに、「具体的なあっせん・仲裁事例」の回答割合が最も高かった。
- これに、地方電気通信事業者は「相談が電話・メールいずれでも可能であること」が、三号事業者は「裁判による訴訟手続きと比較して簡易かつ無料であること」が、MVNOは「あっせん・仲裁の対象・手続」が次いでいる。

以上の結果については、地方電気通信事業者は委員会所在地から遠方に所在すること、三号事業者は委員会認知の低さ、MVNOは利用を念頭においた具体的な情報へのニーズが反映されている可能性があると考えられる。

情報発信内容 ※複数回答



アンケート結果：まとめ

全体	<ul style="list-style-type: none">● 委員会の認知度が低い三号事業者はもとより、比較的高いMVNO、地方電気通信事業者についても「知らなかった」の割合が約4割も占めているが、委員会の周知広報活動が認知度向上に一定の効果があると考えられることから、いずれの業態についても、これを強化することで委員会の認知度、さらには利用の向上につながる余地は相当程度あるものと考えられる。● このため、3業態共通して有効であるとの回答が多かった、①「総務省が発送する電気通信事業者へのお知らせ」や「ホームページ」など広範な周知が可能な情報発信手段の活用、②「あっせん・仲裁事例」など委員会利用のイメージが湧きやすいと考えられる内容の周知を基本としつつ、以下のとおり、各業態の事情、特性等も踏まえ、周知広報を強化することが適当。
①地方電気通信事業者	<ul style="list-style-type: none">● 既に委員会に対する認知、理解が一定程度あると考えられることを踏まえ、<ul style="list-style-type: none">①「ウェビナー・オンラインセミナー」など、委員会事務局担当者等から、直接、具体的な話を聞いたり、質問できる機会を提供すること②「相談が電話・メールいずれでも可能であること」など委員会所在地から遠方に所在する事業者でも委員会を手軽に利用できることや「あっせん・仲裁の対象・手続」など、委員会の具体的な利用シーンを周知すること
②三号事業者	<ul style="list-style-type: none">● 委員会に対する認知、理解が低いと考えられることを踏まえ、<ul style="list-style-type: none">①広範な周知が可能な手段（新聞、SNS等）を活用すること、②委員会の存在自体など基礎的な情報や「裁判による訴訟手続きと比較して簡易かつ無料であること」など委員会を手軽に利用できることが伝わるような内容を周知すること
③MVNO	<ul style="list-style-type: none">● 既に委員会に対する認知、理解が一定程度あると考えられることを踏まえ、<ul style="list-style-type: none">①「ウェビナー・オンラインセミナー」、「業界団体での講演会等の広報活動」など、委員会事務局担当者等から直接具体的な話を聞いたり、質問したりする機会を提供すること②「あっせん・仲裁の対象・手続」など、委員会の具体的な利用シーンを周知すること