

電気通信事業者間等の  
**トラブルに  
強い味方**



「電気通信事業者」相談窓口



総務省  
電気通信事業紛争処理委員会

お気軽にお問い合わせください!



「電気通信事業者」相談窓口のご案内



〒100-8926  
東京都千代田区霞ヶ間2-1-2  
中央合同庁舎第2号館 4階  
総務省電気通信事業紛争処理委員会  
事務局内

TEL : 03-5253-5500  
FAX : 03-5253-5197  
e-mail:soudan@ml.soumu.go.jp

より詳しく知りたい場合は



ウェブサイト(紛争処理マニュアルをクリック)  
から入手可能です。



電気通信事業紛争処理委員会  
ウェブサイト

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hunso/](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hunso/)

あります!

「電気通信事業者」  
相談窓口

電気通信事業  
紛争処理委員会

による

**あっせん**

電気通信事業者の皆様  
無線局を開設される皆様  
こんなトラブルや相談  
ありませんか?

① ケーファイバーの利用を  
断られた

② 接続料や網改造料の支払い  
(算定方法、精算方法、担保の  
提供)について、当事者間で  
合意できない

③ 局舎や電柱の利用を  
拒否された

④ 接続や電気通信サービスの  
契約の取次ぎを拒否された

⑤ 無線局を開設するため、  
既存局と混信防止の協議  
を行っているが、難航して  
いる

⑥ 接続のための工事や手続を  
改善してほしいが、応じて  
くれない

⑦ 過去の類似事例や  
その解決方法を知りたい

⑧ 次世代ネットワーク(NGN)、  
MVNOとMNOの接続などに  
関するトラブル

⑨ あっせん申請書の書き方が  
よく分からない



※電気通信事業紛争処理委員会では、あっせんのほかに仲裁による紛争処理も行っています。



## 相談窓口

まずこちらに御相談ください。

「電気通信事業者」相談窓口では、委員会の事務局職員が電気通信事業者間等のトラブルに関する相談を幅広く受け付け、アドバイスや参考情報の提供を行っています。

### ポイント

電気通信設備の接続、無線局の開設に伴う混信防止等をめぐるトラブルの相談に応じます。当窓口のアドバイスにより、本格的な紛争になる前に解決したケースもあります。

**相談は無料ですのでお気軽に**

((( 「電気通信事業者」相談窓口 )))

[相談専用電話] 03-5253-5500

FAX 03-5253-5197

[相談専用メールアドレス]

e-mail : soudan@ml.soumu.go.jp

☐ 電話やインターネットに関する消費者の苦情-相談窓口は、総務省電気通信消費者相談センター(電話:03-5253-5900)です。

## あっせん

電気通信事業者間等の紛争を簡易で迅速に解決するため、あっせんを行います。

あっせんは、専門家3人程度からなるあっせん委員が紛争当事者の間に入って両者相互の歩み寄りを促すことにより、紛争の迅速な解決を図るものです。任意の手続きですので、あっせんに従うことを強制されることはありません。

<対象となる紛争の例>

**電気通信設備の接続・共用に関する協定**  
(料金、接続条件、支払等)に関する紛争

**卸電気通信役務の提供に関する契約**  
(料金、提供条件等)に関する紛争

**接続に必要な装置の設置・工事・保守、土地・建物、電柱等の利用、情報の提供等に関する紛争**

**無線局の開設等に伴う混信防止の協議に関する紛争**

あっせんは、これまで48件の利用があります。平均して1ヶ月半程度で紛争処理を終えており、専門性を活かした迅速な紛争処理を実現しています。また、約6割(29件)の事業は、あっせんにより紛争が解決しております。(平成20年末現在)

### 紛争解決に至った事例

ADSL事業者が、他事業者の中継ダークファイバとの接続を申請したが、「空き回線がない」という理由で断られたことから、当委員会にあっせんを申請。当委員会からあっせん案を示すことで、2ヶ月後に解決しました。

そこが知りたい!

## あっせんに関する Q & A

- Q** 利用できるのは誰ですか。
- A** 電気通信設備の接続等に関する紛争のあっせんは、電気通信事業者が利用可能です。  
無線局の開設等に伴う混信防止の協議に関する紛争のあっせんは、電気通信、放送、防災行政無線、電気、ガス、鉄道、MCAの無線局を開設しようとする方などが利用可能です。
- Q** 相談やあっせんを受けるのに利用料の支払いは必要ですか。
- A** 相談やあっせんの利用は無料です。
- Q** 企業名などは公開されますか。
- A** あっせん手続は、原則として非公開で行われます。ただし、あっせんの終了後には、他の事業者等の参考になるよう、当事者にご了解をいただいた範囲で事業の概要等を公開しています。ご了解なしに企業名等を公開することはありません。
- Q** あっせんを行った後に相手との関係が悪化することを懸念しています。あっせんを申請したことで、相手から接続を拒否されたり不当な扱いを受けることはありませんか。
- A** 合理的な理由がなく特定の事業者に限って、接続等の条件に差異を設けたり、接続等を拒否すると業務改善命令の対象となる可能性があります。合理的な理由なく接続を拒否された場合等には「電気通信事業者」相談窓口にご相談ください。

### 無線局の開設等に伴う混信防止の協議に関する紛争について

近年、無線局の増加等に伴い周波数のひっ迫が進行する中、無線局を開設し又は無線局の周波数等を変更しようとする者と既存の無線局の免許人等との間で混信その他の妨害を防止するための調整が必要となる場合があります。  
電気通信事業紛争処理委員会は、この調整が円滑に進むようにするため、平成20年4月よりあっせんを行っています。  
具体的には、干渉許容レベル、妨害回避策の選択、回避策のための費用の負担方法などについて、当事者間で協議が調わない場合にあっせんをすることが考えられます。

### ○あっせんの申請窓口

担当	連絡先
総務省総合通信基盤局 総務課	電話:03-5253-5927

### ○あっせんの申請経由窓口

あっせんの申請は、総合通信局長又は沖繩総合通信事務所長を経由して行うことができます。

総合通信局等	申請の内容	連絡先
北海道総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:011-709-2311(内線4705) 総務課総務課 電話:011-709-2311(内線4602)
東北総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:022-221-0630 総務課総務課 電話:022-221-0602
関東総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:03-6238-1670 総務課総務課 電話:03-6238-1623
信越総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:026-234-9948 総務課総務課 電話:026-234-9963
北陸総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:076-233-4422 総務課総務課 電話:076-233-4412
東海総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:052-971-9403 総務課総務課 電話:052-971-9105
近畿総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:06-6942-8519 総務課総務課 電話:06-6942-8505
中国総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:082-222-3376 総務課総務課 電話:082-222-3304
四国総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:089-936-5042 総務課総務課 電話:089-936-5011
九州総合通信局	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業課 電話:096-326-7824 総務課総務課 電話:096-326-7806
沖縄総合通信事務所	電気通信設備の接続等 無線局の開設等	情報通信部電気通信事業担当 電話:098-865-2302 総務課総務担当 電話:098-865-2301

### 電気通信事業紛争処理委員会について

電気通信事業紛争処理委員会(現委員長 三ツツツツ 福岡県立大学法科大学院教授、元福岡高等裁判所長官)は、平成13年11月30日に電気通信事業者間の接続等に関する紛争を迅速・公正に処理する専門組織として総務省に設置されました。委員会では、あっせんや仲裁のほか、総務大臣が業務改善命令等の行政処分を行う場合に総務大臣から諮問を受けて審議・答申を行ったり、競争ルールの改廃等について総務大臣に勧告を行っています。

委員会は、元裁判官、弁護士、学識経験者(通信工学、会計学、産業分析)からなる5人の委員から構成されています。このほか、あっせん・仲裁に参画する特別委員が8人任命されています。