

第Ⅲ部 平成21年度における紛争処理の状況

第1章 紛争処理の概況

当委員会は、次の4つの機能を有している。

- ① 電気通信事業者間の紛争を解決するためのあっせん・仲裁
- ② 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設の無線局の免許人等との間の紛争を解決するためのあっせん・仲裁
- ③ 総務大臣が行う行政処分についての諮問に対する審議・答申
- ④ その権限に属された事項に関し、必要なルール整備等について総務大臣に対する勧告

また、事務局に「電気通信事業者」相談窓口を設け、接続その他電気通信事業者間のトラブル等に関する問合せ・相談等に対応している。

平成21年度に行ったこれらの紛争処理の状況は、次のとおりである。

なお、委員会発足以来の紛争処理件数は【資料6】、紛争処理事例の内容別一覧は【資料7】のとおりである。

1 平成21年度における紛争処理件数

平成21年度に委員会が受け付けたあっせんの申請は3件であった。そのうち、あっせんをしないものとした事件が1件、あっせんにより解決した事件が1件、申請が取り下げられた事件が1件であった。また、総務大臣から諮問を受け答申を行った事案が1件であった。

電気通信事業紛争処理委員会による紛争処理件数（平成21年度）

あっせん申請	処理終了	処 理 中
3	3 (あっせん不実行 1) (あっせん打切 0) (解決 1) (申請取下げ 1)	0

仲裁申請	処理終了	処 理 中
0	0 (仲裁判断 0)	0

諮 問	答 申	審 議 中
1	1	0

勧 告
0

2 あっせん・仲裁

(1) あっせん

委員会が行ったあっせんの申請に係る事件の処理の経過概況は、次の表のとおりである。

3件のあっせん事件のうち1件は、あっせん手続の結果解決した。また、1件は、あっせん申請の後、当事者同士の協議が再開され、双方合意に達することができたため、取り下げられた。残る1件は、相手方からあっせんに応ずる考えはない旨の通知を受けたため、あっせんをしないものとした。

事 件	申 請	処 理 終 了	終 了 事 由
平成 21 年(争)第 1 号	平成 21 年 9 月 15 日	平成 22 年 1 月 21 日	解決
平成 21 年(争)第 2 号	平成 21 年 10 月 27 日	平成 22 年 1 月 14 日	取下げ
平成 21 年(争)第 3 号	平成 21 年 12 月 28 日	平成 22 年 1 月 15 日	不実行

(2) 仲裁

平成 21 年度中、仲裁事件はなかった。

2 総務大臣への答申

平成 21 年度中、総務大臣から業務改善命令に関する諮問が1件あった。委員会は、諮問について審議を行い総務大臣への答申を行った。

事 案	諮 問	答 申
諮問第 7 号	平成 22 年 1 月 28 日	平成 22 年 2 月 4 日

3 総務大臣への勧告

平成 21 年度中、総務大臣への勧告はなかった。

4 「電気通信事業者」相談窓口における相談等

(1) 平成 21 年度における相談件数

「電気通信事業者」相談窓口において、平成 21 年度に 57 件の相談、問い合わせ等を受けた。相談内容ごとの受付件数は、次のとおりであり、接続の諾否に関する相談が 22 件と 3 割以上を占めている。

相談内容	受付件数
ア 接続の諾否	22件
イ 接続に関する費用負担	12件
ウ 卸役務の提供	10件
エ 土地の利用	3件
オ その他	10件
計	57件

(2) 主な相談内容

ア 接続の諾否

中継ダークファイバとの接続について相談があり、その後、あっせん申請に至った（第Ⅲ部第2章 1を参照）。

イ 接続に関する費用負担

債権保全措置について相談があり、その後、あっせん申請に至った（第Ⅲ部第2章 2を参照）。

ウ 卸役務の提供

卸役務の提供を受けようと、事業者間で協議を行ったが、その料金について協議が難航しているとの相談がMVNOからあった。

エ 土地の利用

他の電気通信事業者の土地の利用について、その占用料の支払いを巡って協議が難航しているとの相談があった。

オ その他

ローミング契約に関する費用負担について相談があった。

第2章 あっせん事件の処理状況

1 平成21年9月15日申請事例（電気通信事業紛争処理委員会平成21年9月16日（争）第1号）（接続の諾否に関するあっせん申請）

(1) 経過

- 平成21年 9月15日 関西ブロードバンド株式会社（以下「関西BB」という。）、あっせんの申請（⇒（2））
- 9月16日 西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）に対し、あっせんの申請があった旨通知
- 9月18日 あっせん委員（龍岡委員長、坂庭委員長代理、尾畑委員、富沢委員及び瀨上委員）指名
- 10月13日 NTT西日本、答弁書提出（⇒（3））
- 10月21日 両当事者より意見の聴取
- 11月13日 両当事者より意見の聴取
- 11月30日 あっせん委員（白井特別委員）追加指名
- 12月16、17日 NTT西日本局舎立入り調査
- 平成22年 1月20日 両当事者より意見の聴取
あっせん案の提示（⇒（4））
関西BBがあっせん案を受諾
- 1月21日 NTT西日本があっせん案を受諾
あっせん終了

(2) 申請における主な主張

ア NTT西日本が確保している中継光ファイバの開放について

(ア) 関西BBは、地方公共団体から受注した条件不利地域における情報通信基盤整備のため、NTT西日本の中継光ファイバの6区間において中継光ファイバの利用を希望しているが、いずれの区間も開示情報がランク「D（空き芯線がない）」となっている。他方、当該地方公共団体の案件に、NTT西日本も応札しており、当該区間においてNTT西日本が確保している中継光ファイバの開放についてあっせんを求める。

(イ) あわせて、公正な競争条件の確保の観点から他の案件においても事前確保されている中継光ファイバの開放についてあっせんを求める。

イ 中継光ファイバの空き状況の情報開示及び当該基準の運用について

(ア) NTT西日本が受注した地方公共団体の案件において、各地方公共団体への企画提案説明の前後で、中継光ファイバの空き状況がランク変更されており、当該ランク変更に関する事実関係の開示について、あつせんを求める。

(イ) また、中継光ファイバの空き状況の分類基準の具体的かつ詳細な開示（予備用芯線に係る確保の基準の開示などを含む）及び当該基準の客観的に透明性のある運用の実施（DFの公開情報の更新手続きの透明性の確保などを含む）について、あつせんを求める。

(3) 答弁書における主な主張

ア NTT西日本が確保している中継光ファイバの開放について

(ア) 関西BBが利用を希望している6区間について、既設の多重伝送路上に中継回線を確保する予定であった。

(イ) 中継光ファイバの確保については、他事業者と同一の手続きにより、実施しており、当社が一旦確保した芯線についても需要計画を適宜見直すこと等の結果、不要になった場合には、速やかに開放している。

イ 中継光ファイバの運用について

(ア) ランク変更を行った区間においては、新たに利用が見込まれなくなった芯線を開放し、適正に情報開示の変更を実施したもの。

(イ) 光ケーブルの保守に必要となる芯線を確保した上で、提供可能な空き芯線を貸し出すこととしており、その空き状況を開示している。

(4) 両当事者が合意したあつせん案の概要

ア NTT西日本及び関西BBは、あつせん申請書で記載した区間等、関西BBが中継光ファイバの利用を要望する区間のうち、利用可能な中継光ファイバがない区間について、NTT西日本の中継光ファイバの両端に設置された多重伝送装置との接続を行う方式等により、NTT西日本が関西BBに中継光ファイバの代替手段を提供することに関する具体的な協議を早急に開始する。

また、NTT西日本は、今後、関西BBからの具体的な要望に応じて、当該接続について検討を進めるとともに、当該接続を代替コンサルティングのメニュー項目に含めることについて検討を行う。

イ NTT西日本は、同社利用部門が確保する中継光ファイバに関しては現時点における利用又は利用予定の有無、また、光ケーブルの保守に必要となる芯線に関しては現時点における必要性の有無を改めて確認し、その結果不要とされたものについては速やかに返納を行う（特に他事業者への中継光ファイバ開放時から中継光ファイバの空き情報が「D」ランクの区間については、重点的に確認。また、多重伝送装置が導入されている区間については、設備更改に合わせて、当該装置の利用を検討する等、中継光ファイバの効率的利用について引き続き努力。）。

また、他事業者が確保する中継光ファイバについても、NTT西日本同様の取組みを実施するよう申入れを行う。

以上の結果の概要について、電気通信事業紛争処理委員会に報告する。

ウ NTT西日本は、同社接続約款に規定される同社の中継光ファイバとの接続に関する手続き等に関し、接続をより円滑に行う観点から、中継光ファイバについて、過去の空き情報の閲覧の容易化、空き情報の変更理由の付加、空き情報の更新のタイミングの明示、光ケーブルの保守に必要となる芯線の確保及びその目的の明示を行うことにより、空き情報閲覧画面の情報閲覧機能の更なる充実を図る。

エ NTT西日本は、中継光ファイバの一層の適正な管理に資するため、同社の中継光ファイバに関する区間毎の利用状況を管理する体制を整備し、その整備概要について電気通信事業紛争処理委員会に報告する。

2 平成21年10月27日申請事例（電気通信事業紛争処理委員会平成21年10月27日（争）第2号）（接続に関する費用負担についてのあっせん申請）

(1) 経過

- 平成21年10月27日 有限会社ナインレイヤーズ（以下「ナインレイヤーズ」という。）、あっせんの申請（⇒（2））
- 10月29日 西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）に対し、あっせんの申請があった旨通知
- 平成22年 1月 7日 ナインレイヤーズ、申請の取下げ（⇒（3））
- 1月14日 あっせん手続の取りやめ（当事者への通知）

(2) 申請における主な主張

ナインレイヤーズは、NTT西日本のダークファイバ及び地域IP網と自社のネットワークを接続することにより、高知IX（インターネット接続）サービス等を提供している。

平成21年5月、NTT西日本より、NTT西日本の接続約款第77条の3第1項第4号の「別に定める基準」に該当するとして、債権保全措置（新規利用分のダークファイバについては最低利用期間（1年分）の担保、既存利用分については4ヶ月分の担保）を求められた。

ナインレイヤーズは、昨年より決算状況が良くなっており、当該債権保全措置は不要と考えると主張し、NTT西日本と協議を行ったが、NTT西日本より、信用調査会社の評価は開示できないとの回答を受けたこと等により、協議が不調となったことから、当該債権保全措置の要否について、あっせんを申請する。

(3) あっせん申請取下げ

あっせん申請後、再度の当事者間の協議を平成21年11月に行い、ナインレイヤーズは、最新の財務諸表をNTT西日本に提出し、NTT西日本は当該財務諸表を確認後、信用評価機関へ評価の最新化を依頼した。その結果、NTT西日本より債権保全措置の必要がないことが確認できたとの連絡がナインレイヤーズにあった。このため、ナインレイヤーズは、平成22年1月にあっせんの申請を取り下げ、あっせんをしないこととなった。

3 平成21年12月28日申請事例（電気通信事業紛争処理委員会平成21年12月28日（争）第3号）（接続の諾否に関するあっせん申請）

(1) 経過

平成21年12月28日 生活文化センター株式会社（以下「生活文化センター」という。）、あっせんの申請（⇒（2））

平成22年 1月 6日 株式会社NTTドコモ（以下「NTTドコモ」という。）に対し、あっせんの申請があった旨通知

1月12日 NTTドコモ、あっせんに応じる考えはない旨の報告（⇒（3））

1月15日 両当事者に対し、あっせんをしない旨の通知

(2) 申請における主な主張

生活文化センターはNTTドコモに対し、平成21年7月以降、レイヤ2接続、音声接続、ISP接続、SMS（ショートメッセージ）等について、各々、事前調査申込みや接続申込みを行っている。

同年12月に、NTTドコモより各接続について、接続拒否の連絡があり、協議が不能となったことから、レイヤ2接続等の実現について、あっせんを申請する。

(3) あっせん不実行

NTTドコモに対し、あっせんの申請があった旨通知したところ、NTTドコモより、「生活文化センターとの間におけるMVNOの提供に係る相互接続については、同社に対し、理由を示した上で、明確な接続拒否の回答をしており、当該接続拒否に係る方針を変更する考えはなく、歩み寄りの余地がないことからあっせんに応じる考えはない。」との報告が委員会にあったため、あっせんをしないこととなった。

第3章 諮問事案の処理状況

平成22年2月4日命令事例（平成22年2月4日総基事第21号）

(1) 経過

平成22年 1月28日 総務大臣、電気通信事業紛争処理委員会に諮問
(⇒(2))

2月 4日 電気通信事業紛争処理委員会、総務大臣に答申
(⇒(3))

総務大臣、西日本電信電話株式会社に対して業務の改善を命令(⇒(4))

(2) 諮問

平成22年1月28日諮問第7号（次のとおり）

諮 問 書

電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）第29条第1項第12号の規定に基づき、以下のとおり、業務の方法の改善その他の措置をとることを命ずることとしたいので、事業法第160条第2号の規定に基づき諮問する。

記

平成21年11月18日、西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）が営業及び設備保守等の業務を委託する株式会社NTT西日本一兵庫（以下「NTT西日本一兵庫」という。）において、利用者情報を販売代理店に不適切に提供したとの報道発表がなされたことを受け、総務省は、NTT西日本に対して、事業法第166条第1項の規定に基づき、当該事案の事実関係、原因及び再発防止措置等について報告をさせた。

同年12月17日にNTT西日本から提出された報告によれば、同年8月から10月にかけて、NTT西日本の従業員が、NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社への

電話番号移転に関する情報をNTT西日本一兵庫の従業員に提供し、次いで、NTT西日本一兵庫の従業員が、同情報を、NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社のDSL役務利用に関する情報とともに、販売代理店に提供した事実が判明した。

また、NTT西日本が同様に業務を委託する株式会社NTT西日本一北陸（以下「NTT西日本一北陸」という。）においても、同年4月から11月にかけて、NTT西日本一北陸の従業員が、NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社のDSL役務利用に関する情報を販売代理店に提供した事実が判明した。

今般、NTT西日本の従業員が他社への電話番号移転に関する情報をNTT西日本一兵庫の従業員に提供した行為は、事業法第30条第3項第1号に抵触するものと認められる。また、NTT西日本一兵庫の従業員が他社への電話番号移転に関する情報及び他社のDSL役務利用に関する情報を、NTT西日本一北陸の従業員が他社のDSL役務利用に関する情報をそれぞれ販売代理店に提供した行為は、NTT西日本が接続の業務に関して入手した他の電気通信事業者の利用者に関する情報を接続の業務の目的以外の目的のために提供するものであり、電気通信事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあるものであると認められる。

報告によれば、NTT西日本、NTT西日本一兵庫及びNTT西日本一北陸において、他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して知り得た当該他の電気通信事業者及びその利用者に関する情報（以下「他の事業者等に関する情報」という。）を提供した行為は、顧客情報管理システムにおいて、他の事業者等に関する情報を取り出す権限の付与が業務上当該情報を必要とする者に限定されておらず、また、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関する情報が取り扱われる等の要因によるものと認められる。

今回事案の発生を受け、NTT西日本からは、顧客情報管理システム端末から他の事業者等に関する情報を取り出すことを不可能とするなどの措置を講ずる旨報告がなされているが、他の事業者等に関する情報の閲覧が当該情報を必要とする業務以外の業務においても可能なままとなっていること、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関する情報が取り扱われる体制となっていること等により、依然として、今回の事案と同様の事案が発生し、電気通信事業者間の公正な競争が阻害され、電気通信の健全な発達に支障を生ずるおそれがあり、事業法

第29条第1項第12号に抵触するものと認められる。

以上より、事業法第29条第1項第12号の規定に基づき、別紙のとおり業務の方法の改善その他の措置をとることを命ずることとしたい。

別 紙

- 1 他の事業者等に関する情報について、閲覧及び取出しの対象となる情報が、業務上必要な範囲にとどまるよう顧客情報管理システムを見直すこと
- 2 顧客からの問い合わせ・注文対応等、他の事業者等に関する情報を個別に取り扱うものであって、当該情報を取り扱うことについて合理的な理由が認められる場合を除き、他の事業者等に関する情報を自社が提供する役務の営業に係る一切の行為から隔絶させるために必要な措置を講ずることとし、特に、自社が提供する役務の営業に携わる部門において、他の事業者等に関する情報が取り扱われない体制を構築すること
- 3 他の事業者等に関する情報の適正な取扱いを確保するための社内規程等について検証し、規程の再整備等所要の措置を講ずるなど、法令等の遵守が徹底される体制をNTT西日本において構築し、また、NTT西日本が他の事業者等に関する情報の取扱いに係る業務の委託を行う会社（以下「地域子会社等」という。）において構築させること
- 4 他の事業者等に関する情報の不適切な取扱いがあった場合に、これを迅速に把握し、是正するため、NTT西日本及び地域子会社等による自主点検の拡充、NTT西日本による地域子会社等への監査の実施を含む実効的な監査・監督体制を構築すること
- 5 以上につき、具体策及び実施時期を明記した業務改善計画を業務の改善命令を行った1ヶ月後までに総務省に提出し、以後、業務改善計画の実施及び改善状況をとりまとめ、平成24年3月までの間、3カ月ごとに総務省に報告すること

(3) 答申

平成22年2月4日電委第19号(次のとおり)

答申書

平成22年1月28日付け諮問第7号をもって諮問された事案について、審議の結果、下記のとおり答申する。

記

西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」という。)に対し諮問の趣旨により業務の改善を命ずることは、適当である。

ただし、命令に当たっては、以下の点に留意されたい。

- 1 NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続が利用者の利便の向上及び電気通信の総合的かつ合理的な発達に欠くことのできない電気通信設備を設置する電気通信事業者であることにかんがみ、NTT西日本がその立場を十分に認識しつつ命令を確実に履行するよう注視すべきこと。
- 2 NTT西日本及び地域子会社等における「法令等の遵守が徹底される体制の構築」として講じさせる措置については、次のとおりとされるべきこと。
 - ① 社内における業務分掌等の観点からも必要かつ十分な措置であること。
 - ② 客観的な検証可能性に配慮しつつ講じられること。

(4) 命令

西日本電信電話株式会社あて平成22年2月4日総基事第21号(次のとおり)

業務の改善等について(命令)

平成21年11月18日、貴社が営業及び設備保守等の業務を委託する株式会社NTT西日本-兵庫(以下「NTT西日本-兵庫」という。)において、利用者情報を販売代理店に不適切に提供したとの報道発表がなされたことを受け、総務省は、貴社に対して、電気通信事業法(昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。)第166条第1項の規定に基づ

き、当該事案の事実関係、原因及び再発防止措置等について報告をさせた。

同年12月17日に貴社から提出された報告によれば、同年8月から10月にかけて、貴社の従業員が、貴社が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社への電話番号移転に関する情報をNTT西日本-兵庫の従業員に提供し、次いで、NTT西日本-兵庫の従業員が、同情報を、貴社が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社のDSL役務利用に関する情報とともに、販売代理店に提供した事実が判明した。

また、貴社が同様に業務を委託する株式会社NTT西日本-北陸（以下「NTT西日本-北陸」という。）においても、同年4月から11月にかけて、NTT西日本-北陸の従業員が、貴社が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社のDSL役務利用に関する情報を販売代理店に提供した事実が判明した。

今般、貴社の従業員が他社への電話番号移転に関する情報をNTT西日本-兵庫の従業員に提供した行為は、事業法第30条第3項第1号に抵触するものと認められる。また、NTT西日本-兵庫の従業員が他社への電話番号移転に関する情報及び他社のDSL役務利用に関する情報を、NTT西日本-北陸の従業員が他社のDSL役務利用に関する情報をそれぞれ販売代理店に提供した行為は、貴社が接続の業務に関して入手した他の電気通信事業者の利用者に関する情報を接続の業務の目的以外の目的のために提供するものであり、電気通信事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあるものであると認められる。

報告によれば、貴社、NTT西日本-兵庫及びNTT西日本-北陸において、他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して知り得た当該他の電気通信事業者及びその利用者に関する情報（以下「他の事業者等に関する情報」という。）を提供した行為は、顧客情報管理システムにおいて、他の事業者等に関する情報を取り出す権限の付与が業務上当該情報を必要とする者に限定されておらず、また、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関する情報が取り扱われる等の要因によるものと認められる。

今回事案の発生を受け、貴社からは、顧客情報管理システム端末から他の事業者等に関する情報を取り出すことを不可能とするなどの措置を講ずる旨報告がなされているが、他の事業者等に関する情報の閲覧が当該情報を必要とする業務以外の業務においても可能なままとなっていること、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関す

る情報が取り扱われる体制となっていること等により、依然として、今回の事案と同様の事案が発生し、電気通信事業者間の公正な競争が阻害され、電気通信の健全な発達に支障を生ずるおそれがあり、事業法第29条第1項第12号に抵触するものと認められる。

以上より、事業法第29条第1項第12号の規定に基づき、別紙のとおり業務の方法の改善その他の措置をとることを命ずる。

なお、この処分の取消しを求める訴訟を提起する場合は、この処分があった日の翌日から起算して6か月以内に、国を被告として処分の取消しの訴えを提起することができる。

別紙

- 1 他の事業者等に関する情報について、閲覧及び取出しの対象となる情報が、業務上必要な範囲にとどまるよう顧客情報管理システムを見直すこと
- 2 顧客からの問い合わせ・注文対応等、他の事業者等に関する情報を個別に取り扱うものであって、当該情報を取り扱うことについて合理的な理由が認められる場合を除き、他の事業者等に関する情報を自社が提供する役務の営業に係る一切の行為から隔絶させるために必要な措置を講ずることとし、特に、自社が提供する役務の営業に携わる部門において、他の事業者等に関する情報が取り扱われない体制を構築すること
- 3 他の事業者等に関する情報の適正な取扱いを確保するための社内規程等について検証し、規程の再整備等所要の措置を講ずるなど、法令等の遵守が徹底される体制を貴社において構築し、また、貴社が他の事業者等に関する情報の取扱いに係る業務の委託を行う会社（以下「地域子会社等」という。）において構築させること
- 4 他の事業者等に関する情報の不適切な取扱いがあった場合に、これを迅速に把握し、是正するため、貴社及び地域子会社等による自主点検の拡充、貴社による地域子会社等への監査の実施を含む実効的な監査・監督体制を構築すること

5 以上につき、具体策及び実施時期を明記した業務改善計画を平成22年3月4日までに総務省に提出し、以後、業務改善計画の実施及び改善状況をとりまとめ、平成24年3月までの間、3カ月ごとに総務省に報告すること