

---

# 通信・放送事業者間の問題解決をサポート

---

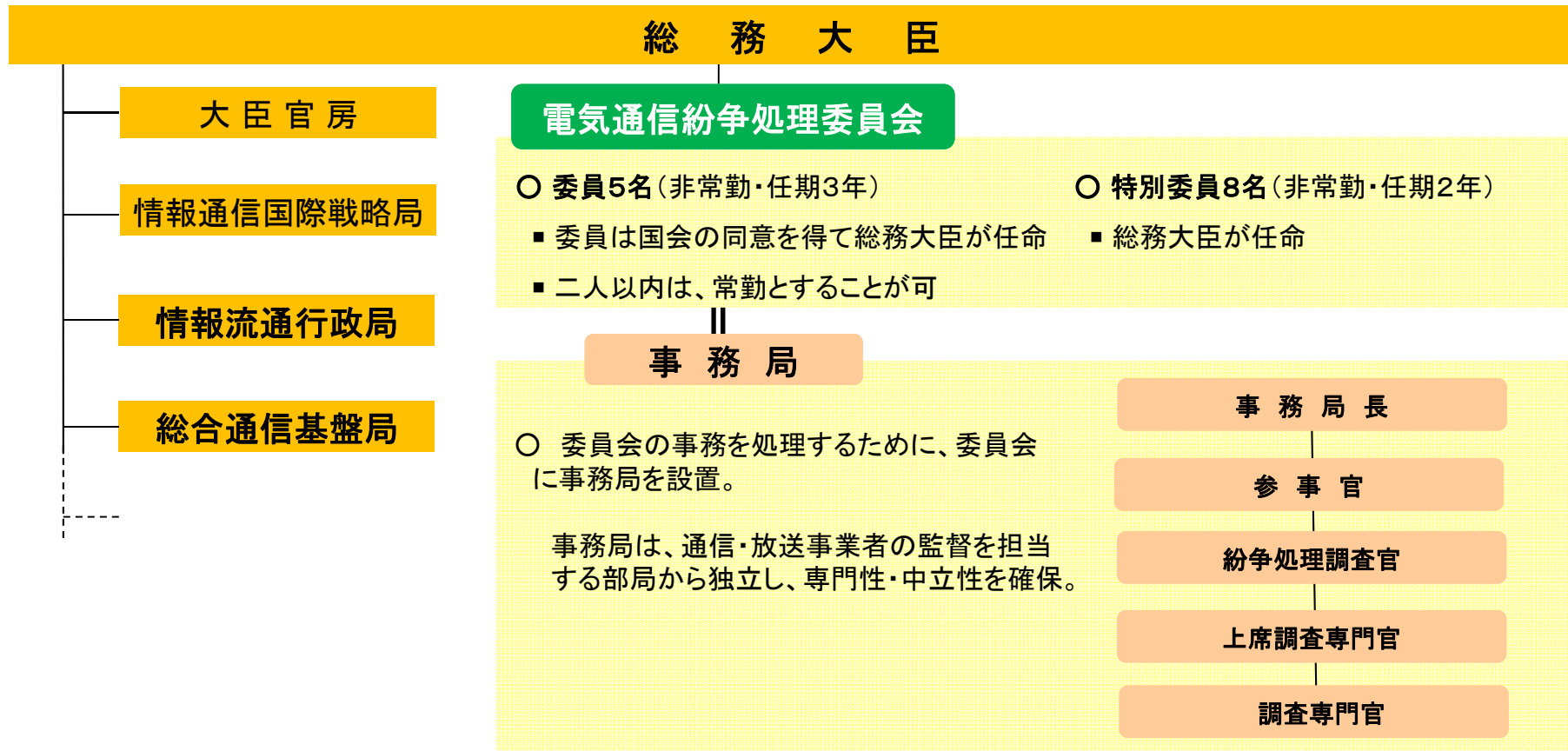
平成 26 年 7 月  
電気通信紛争処理委員会事務局

# 電気通信紛争処理委員会の設置・組織

電気通信市場に多くの事業者が参入し、サービスの高度化・多様化が進む中、電気通信事業者間の紛争が増加・複雑化

平成13年11月30日、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的組織として「電気通信事業紛争処理委員会」を設置（電気通信紛争処理委員会の設置は、電気通信事業法に規定。）

平成23年6月30日、放送法等の一部を改正する法律（平成22年法律第65号）の施行により「電気通信紛争処理委員会」と名称変更



# 委員及び特別委員

## 【委員】 5人

委員は、衆議院及び参議院の同意を得て、総務大臣が任命。  
法律、経済・会計、通信工学等の有識者、任期3年。

氏名	現職
なかやま たかお <b>中山 隆夫</b> (委員長)	平成26年 4月 慶應義塾大学法科大学院 客員教授
あらかわ かおる <b>荒川 薫</b> (委員長代理)	平成25年 4月 明治大学総合数理学部 先端メディアサイエンス学科 教授
おの たけみ <b>小野 武美</b>	平成 9年 4月 東京経済大学経営学部 教授
ひらさわ いくこ <b>平沢 郁子</b>	平成元年12月 弁護士登録
やまもと かずひこ <b>山本 和彦</b>	平成13年 4月 一橋大学大学院法学 研究科教授



## 【特別委員】 8人

あっせん手続への参与等を行わせるために、総務大臣が任命。  
任期2年。

氏名	現職
あらい こう <b>荒井 耕</b>	平成24年 4月 一橋大学大学院商学 研究科教授
かとう ねい <b>加藤 寧</b>	平成15年 4月 東北大学大学院情報科学 研究科教授
こづか そういちろう <b>小塚 荘一郎</b>	平成22年 4月 学習院大学法学部教授
こんどう なつ <b>近藤 夏</b>	平成 9年 4月 弁護士登録
しらい ひろし <b>白井 宏</b>	平成10年 4月 中央大学理工学部教授
もり ゆみこ <b>森 由美子</b>	平成26年 4月 東海大学政治経済学部 経済学科教授
わかばやし ありさ <b>若林 亜理砂</b>	平成20年 4月 駒澤大学大学院法曹養成 研究科教授
わかばやし かずこ <b>若林 和子</b>	昭和56年 8月 公認会計士登録

## あっせん・仲裁

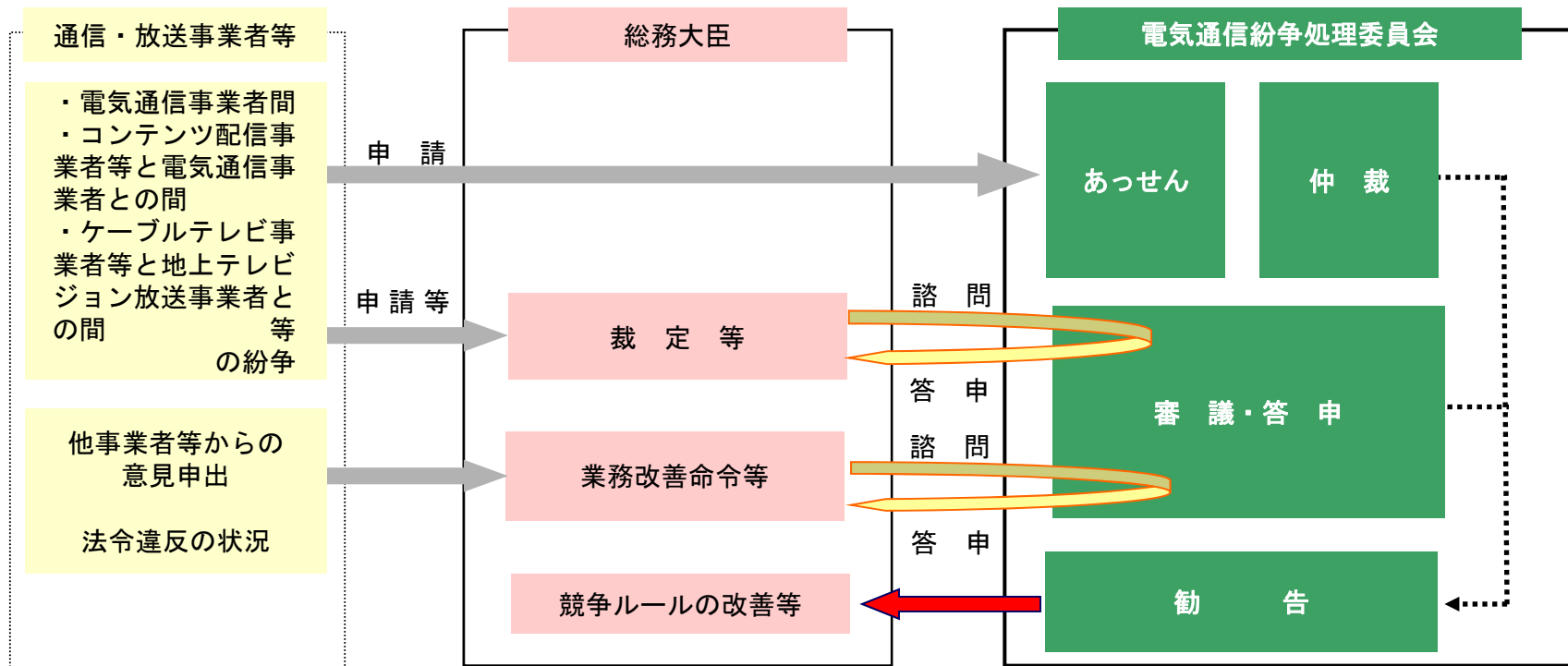
- 電気通信事業者間、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間、ケーブルテレビ事業者等と地上テレビジョン放送事業者との間等の紛争に対し、「あっせん」や「仲裁」を実施する。

## 諮問に対する審議・答申

- 総務大臣が、電気通信設備の接続協定、地上テレビジョン放送の再放送の同意の裁定、業務改善命令等を行う際、総務大臣から諮問を受け、審議・答申を行う。

## 勸告

- あっせん・仲裁や諮問に対する審議・答申に関し、競争ルールの改善等について意見があれば、総務大臣に対し勸告を行う。



## 相談

- 事務局に相談窓口を設け、事業者間の紛争等に関する相談に対応している。

## 《あっせん》

あっせん委員が紛争当事者の間に入って両者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。

両当事者の合意により進められる手続のため、強制されることはない。

- ・あっせん委員は、委員及び特別委員の中から、事案ごとに委員会が通例4人程度を指名。
- ・あっせん委員は、必要に応じてあっせん案を作成し、当事者に提示することができる。

## 《仲裁》

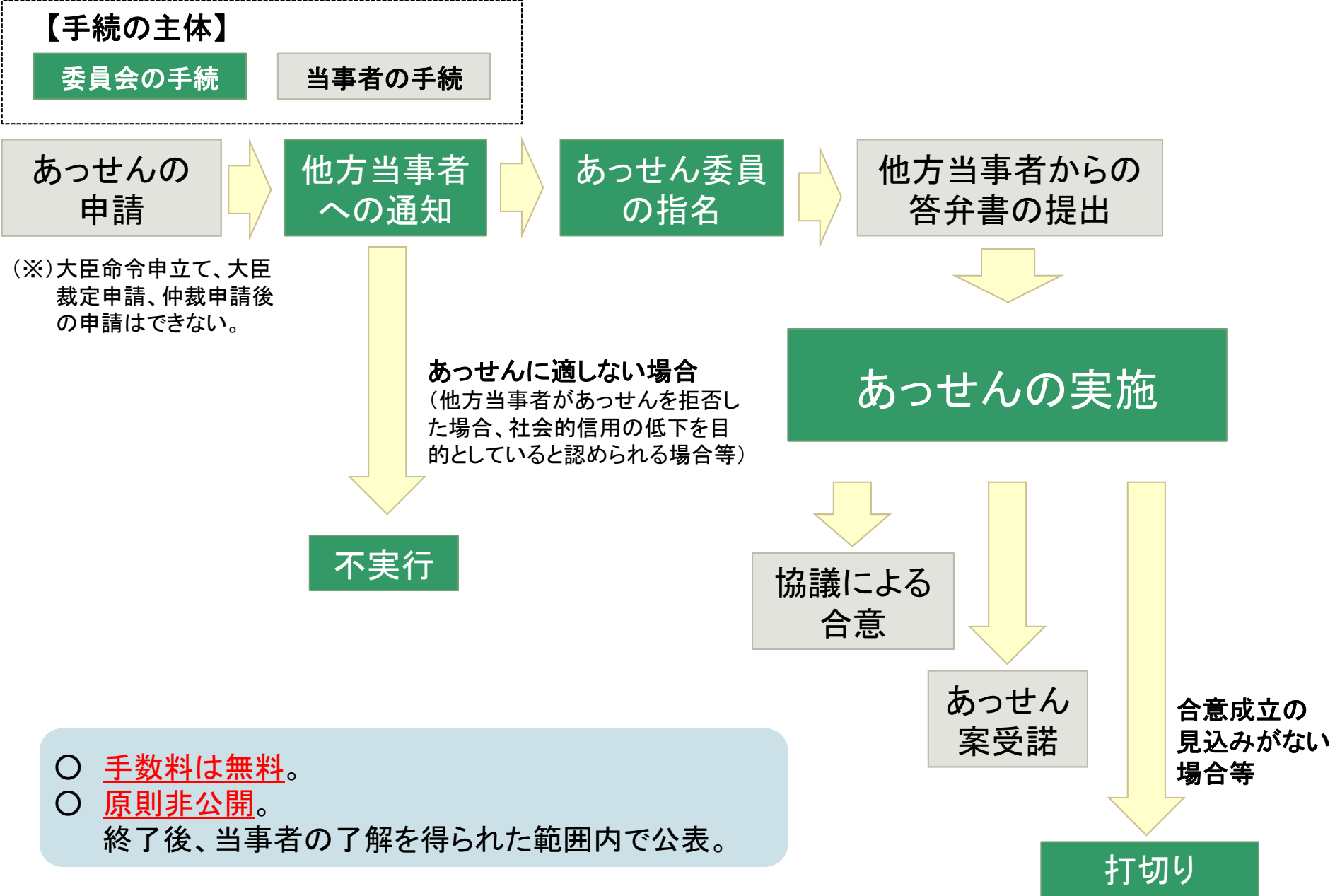
紛争当事者が仲裁委員の行う仲裁判断に服することを合意した上で行われる。

当事者は、仲裁判断について、手続上瑕疵のある場合を除いて訴訟で争うことはできない。

- ・仲裁委員は、委員及び特別委員の中から、原則として当事者が合意により選定した者3人を、委員会  
が指名。
- ・仲裁判断には、当事者間において確定判決と同一の効力が発生する。

当事者	協議の内容	相手方が協定・契約の締結(又は再放送の同意)の協議に応じないとき	協定・契約の締結(又は再放送の同意)の協議が調わないとき	金額、接続条件等の細目について協議が調わないとき
電気通信事業者間	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電気通信設備の接続に関する協定</li> <li>○ 電気通信設備の共用に関する協定</li> <li>○ 電気通信設備設置用工作物の共用に関する協定</li> <li>○ 卸電気通信役務の提供に関する契約</li> </ul>	あっせん  大臣命令	あっせん  大臣命令	あっせん 仲裁 大臣裁定
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電気通信役務の円滑な提供の確保のために締結が必要な協定・契約                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接続に必要な電気通信設備の設置・保守</li> <li>・ 接続に必要な土地・建物・管路等の利用</li> <li>・ 接続に必要な情報の提供</li> <li>・ 電気通信役務の提供に関する契約の締結の取次や料金回収等の業務委託 等</li> </ul> </li> </ul>	—	—	あっせん 仲裁
電気通信事業者とコンテンツ配信事業者等との間	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ コンテンツ配信事業等(※)を営むに当たって利用すべき電気通信役務の提供に関する契約                              (※)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(電気通信事業法第164条第1項第3号)</li> </ul>	—	—	あっせん 仲裁
ケーブルテレビ事業者等と地上テレビジョン放送事業者との間	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地上テレビジョン放送の再放送に係る同意</li> </ul>	あっせん  大臣裁定	あっせん 仲裁 大臣裁定	—
無線局(※)を開設・変更しようとする者その他の無線局(※)の免許人等との間	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 混信等の妨害防止のために必要な措置に関する契約  (※) 電気通信業務、放送の業務その他の総務省令で定める業務を行うことを目的とする無線局</li> </ul>	あっせん	あっせん 仲裁	—

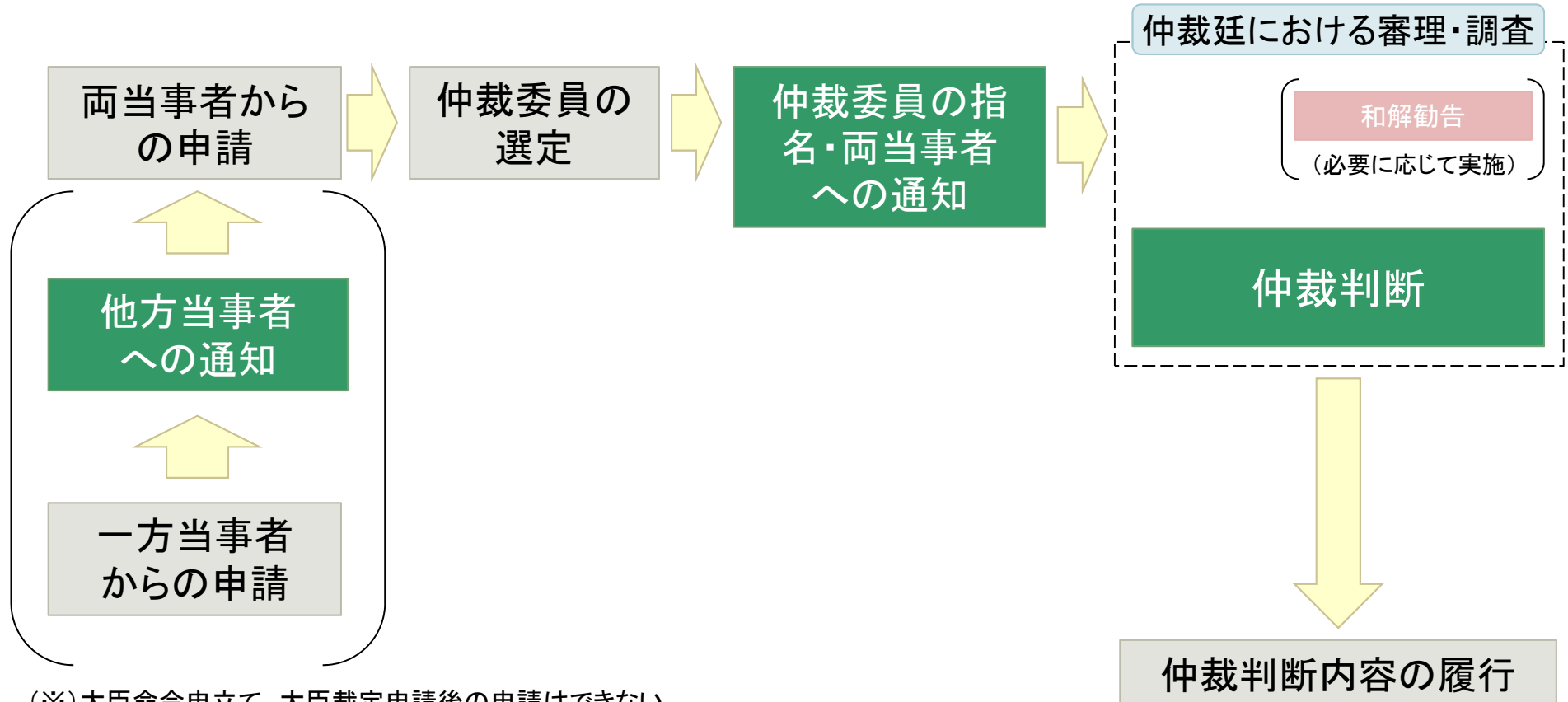
注:「大臣命令」又は「大臣裁定」の場合は、電気通信紛争処理委員会への諮問がなされる。



## 【手続の主体】

委員会の手続

当事者の手続



(※)大臣命令申立て、大臣裁定申請後の申請はできない。

- **手数料は無料。**
- **原則非公開。**  
終了後、当事者の了解を得られた範囲内で公表。

(※) 場合により強制執行  
(仲裁判断は確定判決と同一の効力を有する。(仲裁法第45条第1項))

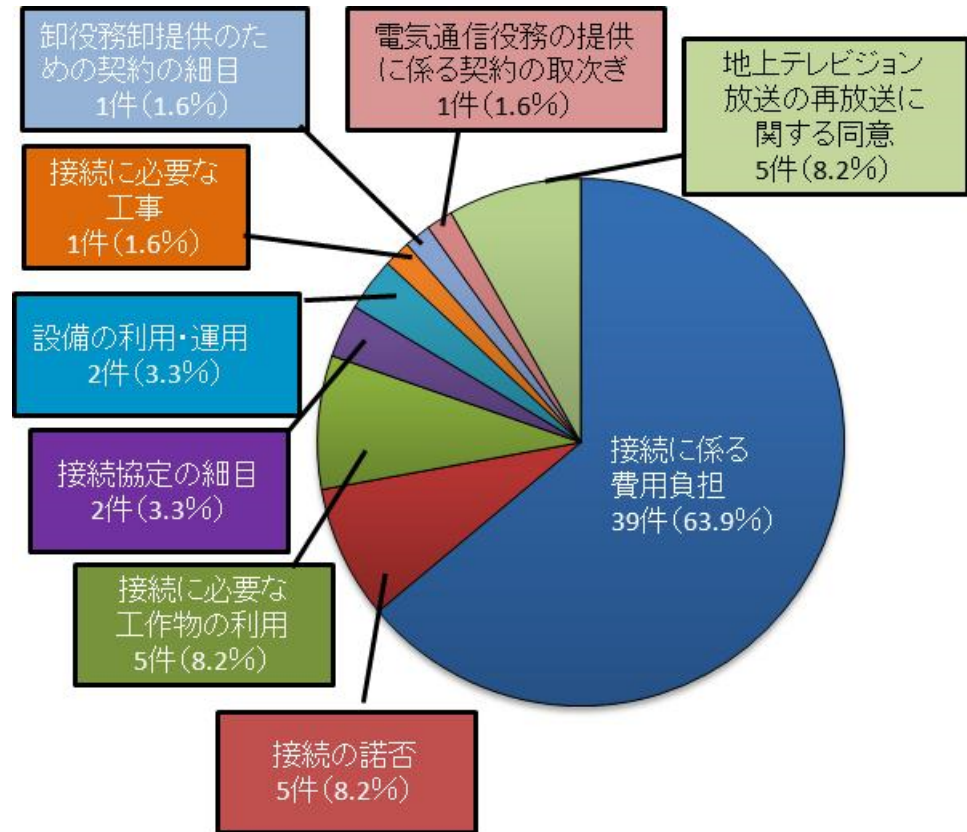


## 1 紛争処理等の件数

(平成13年11月の委員会設立から平成26年3月末までの累計)

紛争処理等の種類	件数
あっせん	61 件
仲裁	3 件
諮問に対する答申	9 件
勧告	3 件

## 2 あっせんの紛争内容



## 3 あっせんの処理結果



注:「合意が成立し解決」は、当事者間の協議により解決した事件15件及びあっせん案の受諾により解決した事件23件の合計。

電気通信紛争処理委員会の事務局では、事業者向けの相談窓口として、専用の電話、メールアドレスを設け、事業者間での協定・契約に関する協議が難航した場合等の相談に応じ、アドバイスや参考情報の提供など幅広く行っています。

なお、相談は、無料、非公開で行っておりますのでお気軽にご連絡ください。

◎例えば、こんな時、ご相談下さい。

- ✓ダークファイバの利用を断られた。
- ✓接続料について合意ができない。
- ✓携帯電話事業者のネットワークを借りて移動通信サービスを提供しようとしているが、携帯電話事業者との契約の協議が調わない。
- ✓コロケーションスペースの利用を断られた。
- ✓鉄塔の共用に係る費用負担について合意ができない。
- ✓ゲーム・音楽等の配信サービスのために必要な契約を携帯電話事業者と締結しようとしているが、その中で通信プラットフォームの利用条件について合意ができない。
- ✓地上テレビジョン放送の再放送の同意について、ケーブルテレビ事業者と地上テレビジョン放送事業者が協議したが、合意にいたらない。



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**

➤ご相談は、委員会のあっせんや仲裁手続の利用を前提とするものではありません。協議中のものや今後の対応を決めていない案件についてもご相談下さい。

➤「あっせん申請が可能な事案かどうか判断がつかない」といった相談や「あっせんの手続(制度概要・申請方法等)を知りたい」などの問い合わせについても幅広く受け付けています。

➤相談者の了解なしに、相談内容を相手方事業者に伝えることはありません。

委員会では、ウェブサイト、委員会開催状況、紛争処理マニュアル等各種資料、紛争事例等を掲載しております。

## 電気通信紛争処理委員会ウェブサイト

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

電気通信事業者間、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間、ケーブルテレビ事業者等と地上テレビジョン放送事業者との間等で、協議が難航した際、解決に向けてお手伝いします。

**Consulting**  
相談はお気軽に! **無料** **非公開**  
事業者相談窓口  
TEL: 03-5253-5500  
FAX: 03-5253-5197  
相談窓口の電話受付時間:  
平日 9:30~12:00 / 13:00~17:00  
e-mail: soudan@ml.soumu.go.jp  
連絡先・所在地 ▶ 詳細へ ▶

**Dispute Settlement**  
迅速・公正に紛争を解決します  
委員会の委員・特別委員による専門性を活かしたあっせん・仲裁により、これまで、約6割の事業者間紛争を解決しています。  
あっせん ▶ 仲裁 ▶

※一般の方の電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するご相談は、総務省電気通信消費者相談センター(03-5253-5900)へ

### 新着情報

- 2014年5月13日 [電気通信紛争処理委員会\(第141回\)](#)
- 2014年4月24日 [電気通信紛争処理委員会の平成25年度年次報告](#)
- 2014年4月7日 [電気通信紛争処理委員会\(第140回\)](#)
- 2014年3月24日 [電気通信紛争処理委員会\(第140回\)の開催について](#)
- 2014年3月5日 [電気通信紛争処理委員会\(第139回\)](#)

---

# 紛争処理事例

※個別事業者名については、あっせん・仲裁終了後に当事者の御了解を得た上で公開しています。

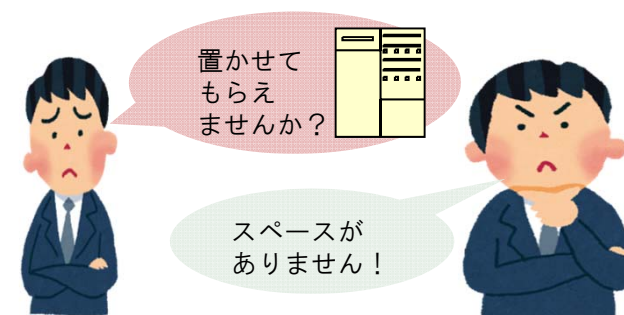
(より詳細なものを紛争処理委員会のウェブサイトに掲載しています)

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

---

### ◆ 申請内容

ADSL事業者が、NTT東日本の12のビルにおける、相互接続点の設置について、不可との回答をNTT東日本から受けたことから、それらビルにおけるコロケーションスペース、電源等の利用ができるようあっせんで申請（平成14年2月）。



### ◆ あっせん手続の結果

あっせん対象の12のビルについて、平成14年2月中にADSL事業者による自前工事着工ができるよう双方協力を行うことで、両者が合意。

#### ◎ 勸告

コロケーションについて、現状では接続事業者からの利用請求の先後のみが優先度として考慮されていることを改め、請求の先後に加え、利用の緊急性も優先度として考慮される等の工夫を加えるように、第一種指定電気通信設備を設置する第一種電気通信事業者において措置が講じられるよう総務省において配慮すること。

（※ 本件の背景として、他の事業者が、既にスペース等を大量に予約していた状況があった。）

#### ◎ その後の状況

NTT東西から、スペース等が不足しているビルについて、配分上限値を設定し、利用率等を考慮して割当てを行うこととする接続約款の変更申請がなされ、総務大臣が認可。



### ◆ 申請内容

ADSL事業者が、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西日本の局舎間を結ぶ中継光ファイバとの接続を希望したが、開示情報が「D（空き回線がない）」となっている。

他方、当該地方公共団体の案件に、NTT西日本も応札していたことから、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等についてあっせんで申請（平成21年9月）。

### ◆ あっせん手続の結果



両当事者が、以下のあっせん案を受諾し、あっせん終了。

- 1 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に設置された多重伝送装置との接続を行う方式などの代替手段に関する具体的な協議を早急に開始する。
- 2 NTT西日本は、利用部門が確保する中継光ファイバの利用予定の有無及び光ケーブルの保守に必要となる芯線の必要性の有無を確認し、不要とされたものについては速やかに返納を行う。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、委員会に報告する。
- 3 NTT西日本は、中継光ファイバについて、①過去の空き情報の閲覧の容易化、②空き情報の変更理由の付加、③空き情報の更新のタイミングの明示、④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。
- 4 NTT西日本は、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、その整備の概要について、委員会に報告する。

### ◆ 申請内容

NTT東西は、自社ドライカップ回線と接続事業者の加入者交換機とを繋ぐジャンパ工事費を1,200円／回線、自社の加入電話に係るジャンパ工事費を1,000円／回線としている。NTT東西は、この差について、ドライカップは直収電話のほかADSLにも利用されており、ADSLではリンクNG（サービス提供不能）になる場合があり、その時は工事費を無料とする代わりに、サービス提供可能な回線の工事費にその分を加味したものであるとしている。

しかし、接続事業者は、直収電話ではリンクNGの問題は発生しないとして、接続事業者の直収電話のジャンパ工事費を1,000円／回線にするよう求めて、あっせんで申請（平成23年6月）。

（※）ジャンパ工事とは、NTTビル内で行うMDF（主配電盤）間の配線接続工事のこと。

### ◆ あっせん手続の結果

あっせん手続の中で、両当事者間で合意が成立し、あっせん終了。  
合意の主な内容は、以下のとおり。



NTT東西は、ドライカップに係るジャンパ工事費について、現在の1,200円／回線のメニューに加え、以下を前提に、平成24年9月に1,000円／回線の新メニューを設定し、接続事業者に適用する。

- ① NTT東西は、接続事業者のドライカップに係るジャンパ工事費について、接続事業者に請求する。
- ② NTT東西は、1,000円／回線のメニューの設定に当たりシステム改修を実施するが、その費用は接続事業者が負担（その他の事業者が同様の料金適用を希望する場合は、その事業者も含めて分担）する。
- ③ システム改修に係る費用は、網改造料として月次での支払いとする。

---

# 電気通信事業者が抱える問題

---



## 事業者アンケート調査の実査概要

項目	実査概要
調査対象	電気通信事業者 (登録事業者、届出事業者を含む)
調査方法	書面による調査
実施期間	2012年12月～2013年1月
配布・回収	<ul style="list-style-type: none"><li>• 配布数: 2,428サンプル<ul style="list-style-type: none"><li>- うち登録事業者: 326サンプル</li><li>- うち届出事業者: 2,102サンプル</li></ul></li><li>• 回収数: 666サンプル (回収率27.4%)<ul style="list-style-type: none"><li>- うち登録事業者: 145サンプル (回収率44.5%)</li><li>- うち届出事業者: 521サンプル (回収率24.8%)</li></ul></li></ul>

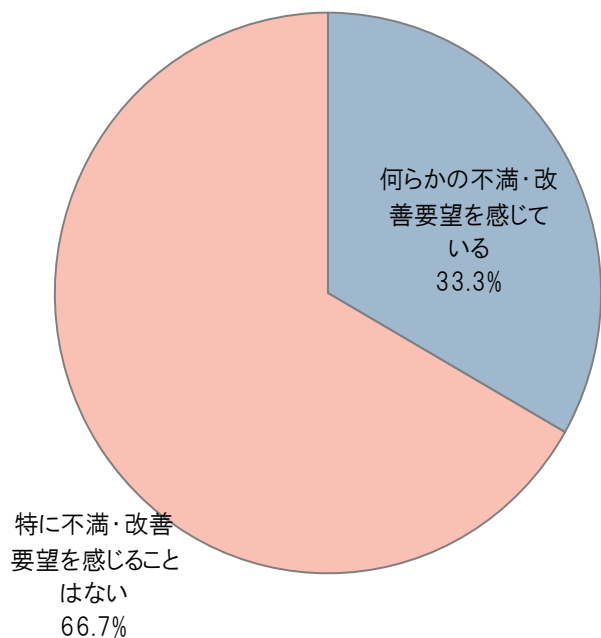
## 調査対象の抽出方法

- 全ての登録事業者を調査対象(326社)。
- 届出事業者は登録事業者に比べて事業者数が多く、事業の主体や提供している電気通信役務によって様々な属性の事業者が含まれる。
  - 総務省が継続的に接触を取っている法人事業者を抽出し、本調査の対象とした。
  - 相互接続を行う等、他事業者の電気通信設備を使用している役務を想定して、特定の役務(電話、インターネット接続サービス)を提供している届出事業者を抽出し、本調査の対象とした。

# 借り先に対する不満・要望

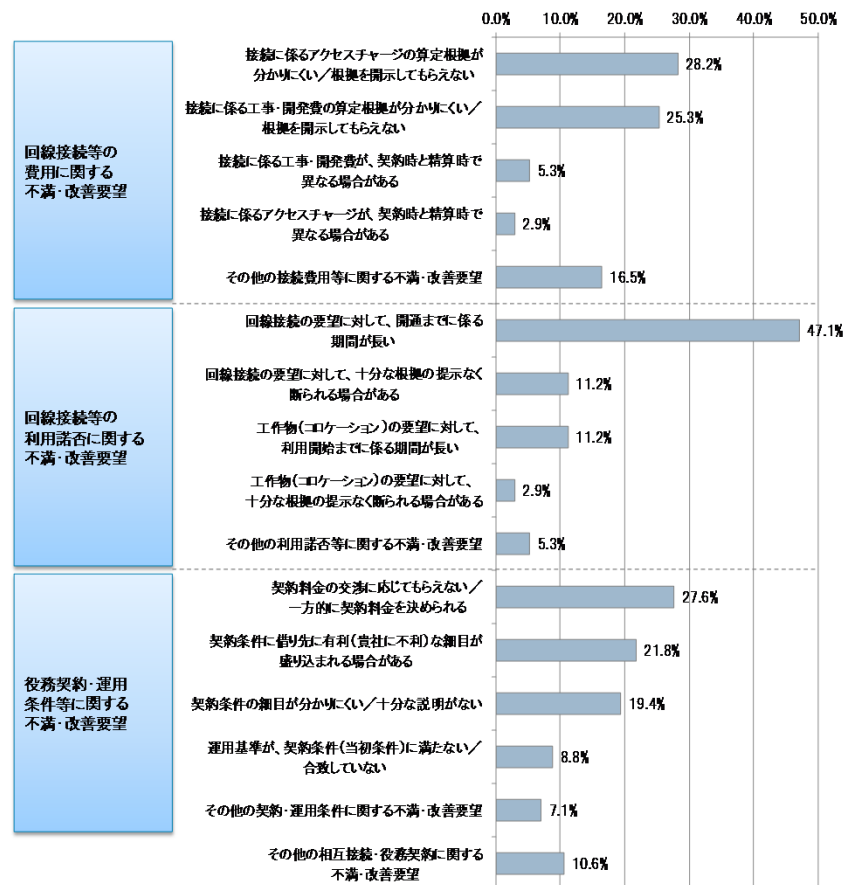
- 借り先との間の契約等の内容について、直近1年間で「何らかの不満・改善要望を感じている」事業者の割合は33.3%であった。その内容をみると、「回線要望に対して、開通までに係る期間が長い」が最も多く47.1%である。

借り先に対する不満・改善要望の有無



(対象:電気通信設備を借りている事業者 N=511 <不明除く>)

借り先に対する不満・改善要望の内容

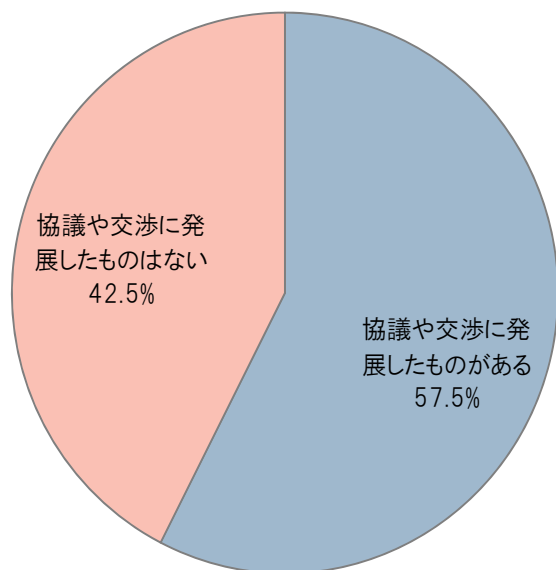


(対象:借り先に対して不満・改善要望を感じている事業者 N=170 <不明除く・複数回答>)

## 協議・交渉への発展状況

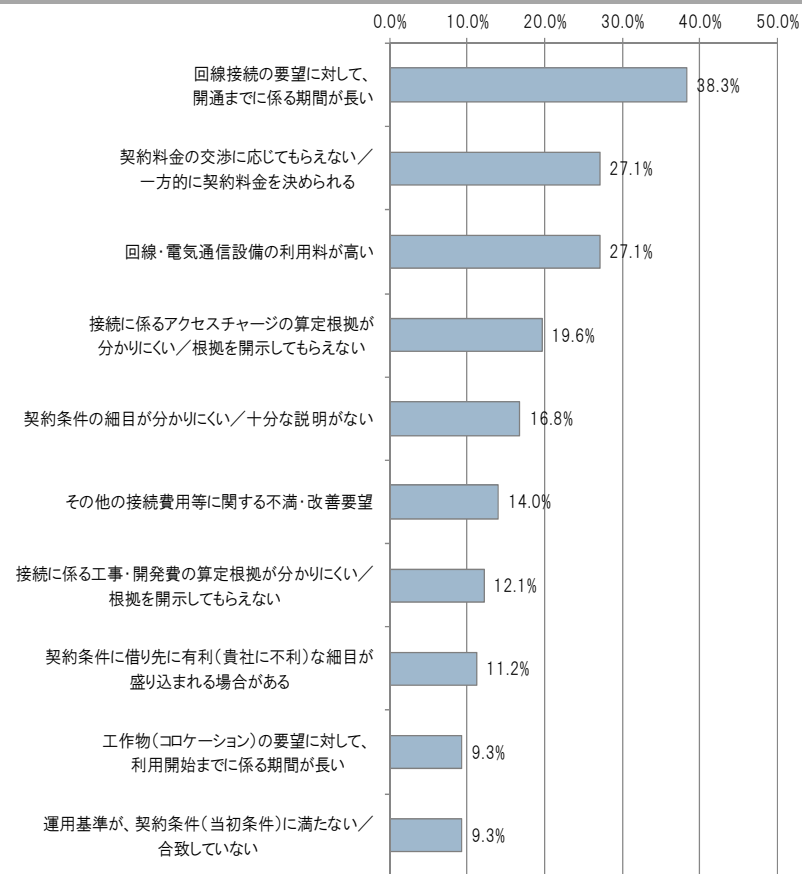
- 借り先に対する不満・改善要望が協議・交渉に発展した割合は57.5%であった。その内容をみると、「回線接続の要望に対して、開通までに係る期間が長い」が最も多く38.3%、次いで「契約料金の交渉に応じてもらえない／一方的に契約料金を決められる」が27.1%、「回線・電気通信設備の利用料が高い」が27.1%であった。

協議・交渉への発展状況



(対象: 借り先に対する不満・改善要望のある事業者 N=186 <不明除く>)

協議・交渉への発展内容(上位10項目)

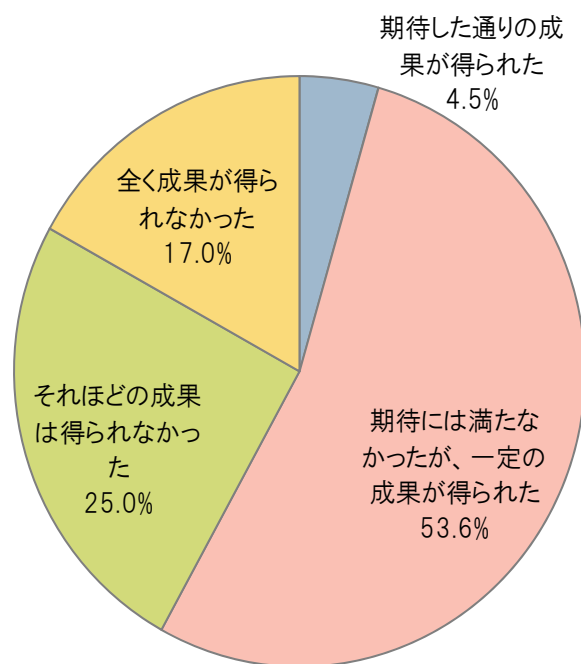


(対象: 借り先に対する協議・交渉経験のある事業者 N=107 <不明除く・複数回答>)

## 協議・交渉の成果

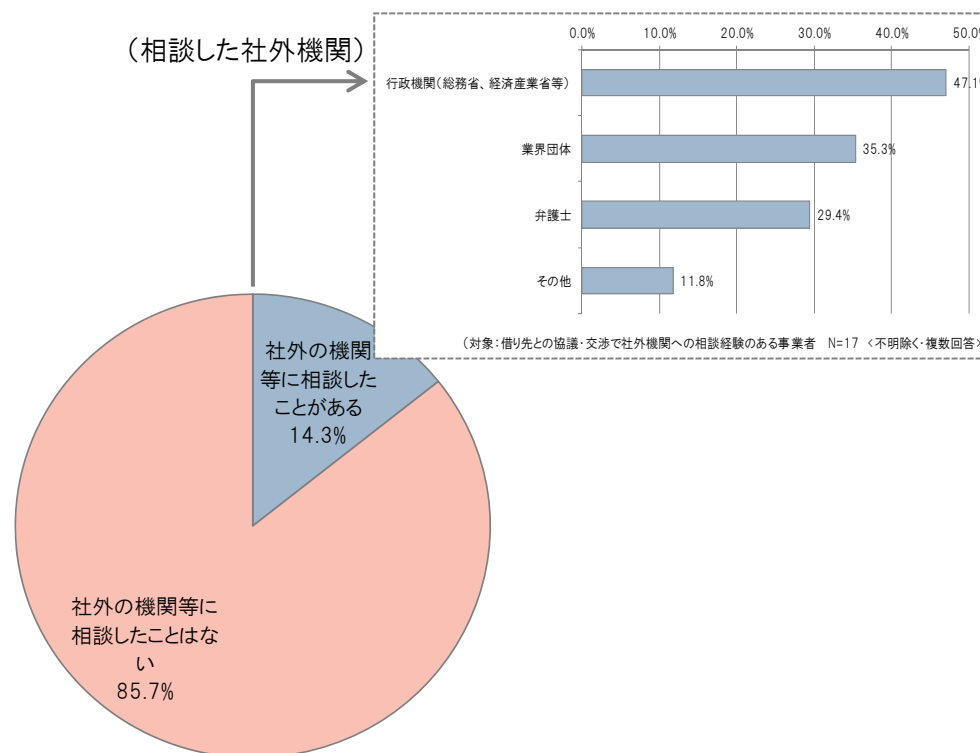
- 協議・交渉に発展した内容について、その成果(解決の程度)としては「期待した通りの成果が得られた」が4.5%、「期待には満たなかったが、一定の成果が得られた」が53.6%であり、合計すると58.0%が肯定的な成果を得ている。その際、社外機関等への相談経験は14.3%に留まっており、多くの場合、社外機関等への相談はされていない。

協議・交渉の成果



(対象: 借り先に対する協議・交渉経験のある事業者 N=112 <不明除く>)

協議・交渉での社外機関への相談有無



(対象: 借り先に対する協議・交渉経験のある事業者 N=112 <不明除く>)