



情報通信分野における紛争処理の実態

～あっせん手続を中心に～

令和3年12月24日
総務省電気通信紛争処理委員会
委員 小野 武美

1 委員会の役割の全体像	2
2 あっせん手続の概要	3
3 仲裁手続の概要	4
4 ケーススタディ(1)	5
5 ケーススタディ(2)	9
6 ケーススタディ(3)	13
5 新たな紛争への対応例	17

1 専門性を活かしたあっせん・仲裁による迅速・公正な紛争解決

- ・ 紛争処理に要する時間: 平均3か月(あっせんの場合)。
- ・ 手数料は無料、原則非公開。
 - 時間・費用面で当事者の負担軽減。早期のサービス開始、利用者の利便性向上。
- ・ 公正・中立な立場で紛争解決。
 - 委員会は、事業者が事業展開を行うに当たってのセーフティネット。

委員会が主体
となつて行う
紛争処理手続

2 総務大臣からの諮問に対する審議・答申

- ・ 総務大臣からの諮問(裁定、業務改善命令等)に対して、公正・中立な立場から答申。
 - 行政の判断に反映。

3 勧告を通じた競争ルールの改善

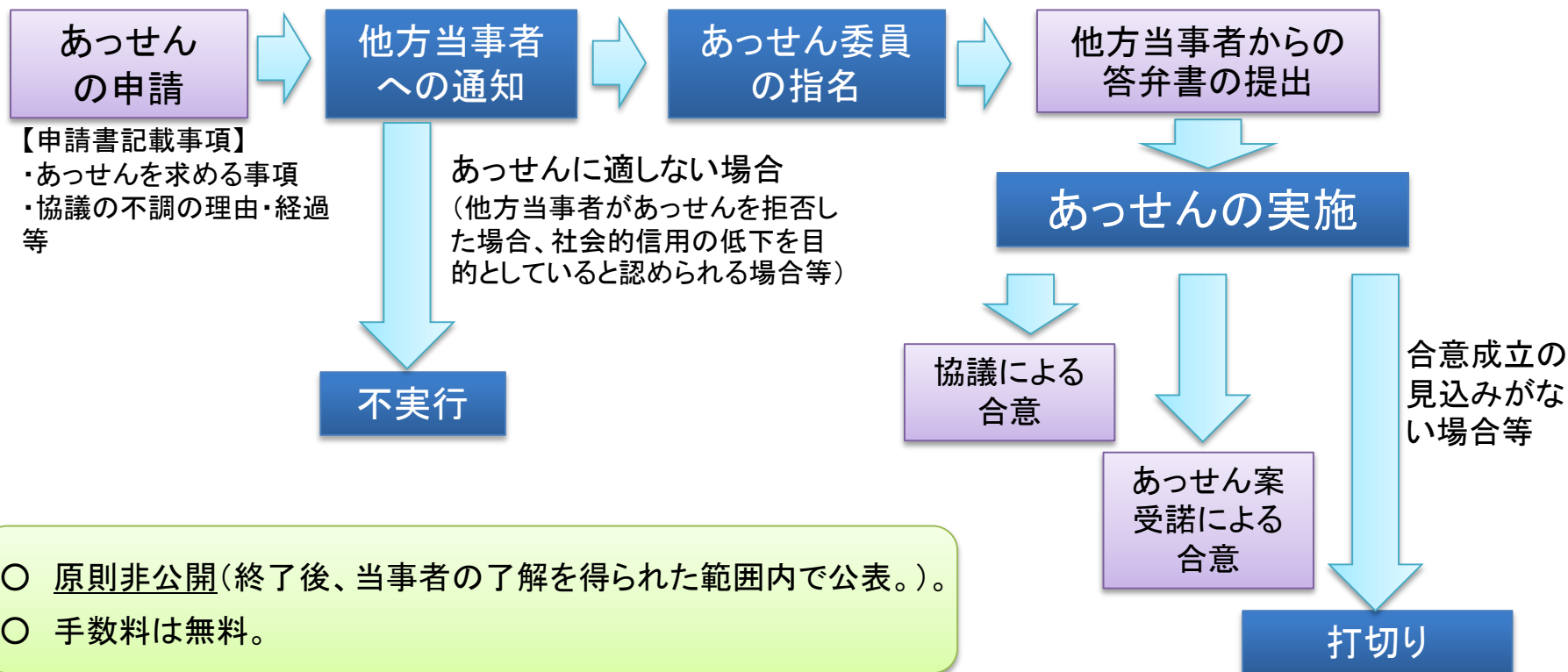
- ・ 総務大臣に、競争ルール改善等について勧告。
 - ブロードバンドの競争促進、電話料金の低廉化、MVNOの参入促進に一定の貢献。

4 紛争の未然防止

- ・ 事業者相談窓口を設け、紛争化する前段階の当事者の相談にも対応。
 - この段階で解決するケースも。
- ・ 過去の紛争処理事案を積極的に公開(ウェブサイト、紛争処理マニュアル)。
 - 前例を参照できることで、類似の紛争発生を未然防止。

2 あっせん手続の概要

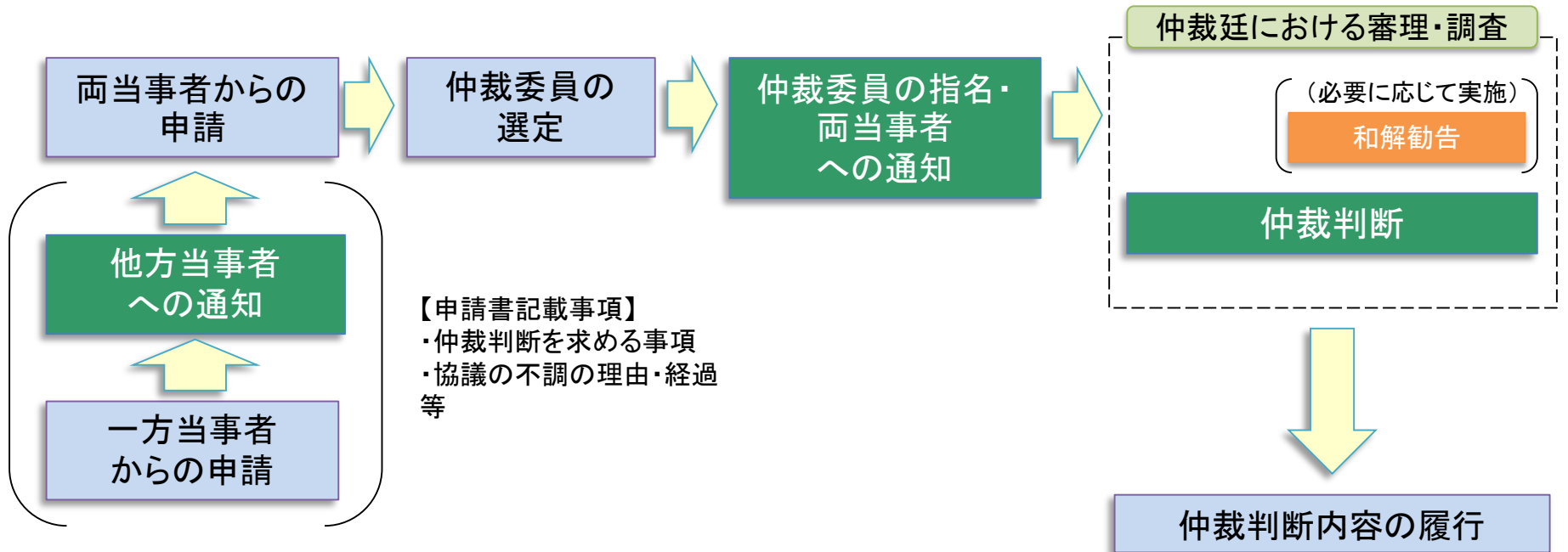
- 「あっせん」は、あっせん委員が当事者の間に入り、両当事者の歩み寄りを促す（必要に応じあっせん案を作成し提示する）ことにより、紛争の迅速な解決を図るもの。
 - 両当事者の合意により進められる手続のため、強制されることはない。
- ※ あっせん委員は、委員及び特別委員の中から、事案ごとに委員会が3人程度を指名。



(これまでに69件の実績)

3 仲裁手続の概要

- 「仲裁」は、仲裁委員の行う仲裁判断に服することを当事者が合意した上で行われるもの。
 - 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。
- ※ 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を委員会が指名(3人)。



【申請書記載事項】
・仲裁判断を求める事項
・協議の不調の理由・経過等

- 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。)
- 手数料は無料。

(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))

【手続の主体】

委員会の手続

当事者の手続

(1) 事案

接続にかかる費用負担(接続料等)に関する紛争(平成23年(争)第1号・第2号)

(2) 申請概要

【第1号】

NTTドコモが、SBM(ソフトバンクモバイル)の平成22年度相互接続料の協議に当たり、NTTドコモが自ら検証することが可能となる情報の開示を要求してきたが、協議が不調となったことから、あっせんを申請したものの。

【第2号】

SBMは、NTTドコモの平成21年度以前の相互接続料に関し、原価に販売奨励金等の営業費が算入されていたが、接続料の水準は「適正な原価に適正な利潤を加えたもの」とされていることから、接続料から販売奨励金等の営業費を除外するよう求めてきたが、協議不調となったため、あっせんを申請したものの。

(3) 主な争点

NTTドコモの主張

- SBMの平成22年度相互接続料の協議に当たり、NTTドコモが自ら検証することが可能となる情報が必要。
- ガイドライン(※)別表第2に定める情報の開示を要求。

※: 第二種指定電気通信設備制度の運用に関するガイドライン

第1号

SBMの主張

- NTTドコモが開示を求めている情報には非公表の経営戦略に関わる情報を含むため、競合事業者であるNTTドコモに当該情報の開示を行うことは困難。
- 中立的な第三者機関である電気通信紛争処理委員会に情報開示を行い、委員会において検証し、NTTドコモにその適正性を示してもらいたい。

第2号

- ガイドラインに従い、粛々と接続料を算定し、適用してきた。
- 過去の営業費の算入についても、総務省の審議会答申(注2)において「合理性が認められないわけではない」とされている。
- 平成21年度以前の接続料については、既に両社で合意し、協定書を締結してきており、これに反する主張を行うことは認められるべきではない。

※「電気通信市場の環境変化に対応した接続ルールの内訳について答申」(平成21年10月16日情報通信審議会)

- NTTドコモの平成21年度以前の相互接続料に関し、原価に販売奨励金等の営業費が算入されていた。
- 接続料の水準は「適正な原価に適正な利潤を加えたもの」とされていることから、①販売奨励金等の営業費を除外した接続料の再設定、再精算、②販売奨励金等の営業費の算入の内訳及び金額の明示を求める。

(4)経過・結果

年月日	第1号	第2号
平成23年 5月18日	NTTドコモがあっせん申請	
平成23年 6月 9日		SBMがあっせん申請
平成23年 7月 ～平成24年 1月	NTTドコモ、SBM双方から <u>答弁書、意見書の提出を多数受けるとともに、3回の意見聴取を実施。</u>	
平成24年 1月23日	あっせん委員による審議の結果、 <u>当事者に合意が成立する見込みがないと判断したため、あっせんの打ち切りを決定し、両当事者に対し、その旨を通知。</u>	

(5) 考察

- 本事案は、接続料に関する紛争事案だが、争点は、「情報開示」。「情報開示」が、あっせん手続の対象となり得ることが示された。
- 接続料の算定は、例えば、ルールに照らして、具体的にどの支出項目を原価に算入するかの判断は、最終的には接続料の設定主体に委ねられている。一方、接続料を支払う側にとって、接続料は経営上の重要な要素。「情報開示」は、今後も事業者間協議の対象になってくるものと考えられる。
- 事案によっては、例えば、社会通念上、あるいは、他の紛争事案に照らしたあっせん案の提示がなされることも考えられる。「情報開示」について、あっせん手続の活用も選択肢ではないか。

(1) 事案

卸電気通信役務の提供に係る料金等の見直しに関する紛争 (平成27年(争)第2号)

(2) 申請概要

- A社は、B社から提供を受ける電話サービス等を、自社業務で用いるほか、再販に用いており、両当事者は、これらに関する特約書を締結したが、B社は、特約書は適用対象を特定した個別契約であり、将来締結される契約は改めて条件の合意が必要としており、特約書締結以降、A社が申し込んだ回線はほとんど開通できていない。料金の値上げの要請もあった。
- また、A社は、既存の再販に係るエンドユーザーが回線増設を申し込む場合、従来の料金が適用されると考えているが、B社は、機能が不可分等との理由により、既存回線も含め、新たな割高の料金が適用されるとしている。
- このようなことから両者は協議を行ったが、協議は平行線に終始し、当事者間の協議では難しいと考えるため、A社からあつせん申請があったもの。

(3) 主な争点

A社の主張

- 特約書締結以降に、A社が自社利用目的で申込を行っている回線について、特約書を適用して、速やかにサービスを提供すること。
- 既存の再販として特約書が適用されているエンドユーザーが、回線増設を希望する場合は、特約書を適用して、速やかにサービスを提供すること。
- 新規の再販の案件を受注できるように、特約書と同水準での、包括的な卸電気通信役務提供条件を形成すること。

B社の主張

- 既存の再販における回線増設への特約書の適用は、エンドユーザーは善意の第三者であり、電気通信事業法の役務提供義務に配慮したものだが、特約書で、そもそも追加を認めるか否かは当社の承諾が必要としている。
- A社の主張は、製造コストを全て無視して常に一律の価格での提供を求めるもので、「包括的な卸電気通信役務契約の締結」として、実質的に製造コストを下回る価格での提供を求めるもの。経営上の問題のみならず、独占禁止法等の観点からも、到底受け入れることはできない。
- 新規の再販に係る卸契約は、正当な価格を提示して協議を行ってきたが、最終的には物別れに終わっており、以降の取引拡大の意思はなく、これ以上、A社に対して通常範囲を超えた特約を提供する義務はない。

(4) 経過・結果

年月日	主体	内容
平成27年 6月 9日	A社	あっせん申請
10日	委員会	B社に対し、あっせん申請があった旨を通知
30日	B社	答弁書を提出
7月 2日	あっせん委員	B社に対し、答弁書に関する質問を送付
9日	A社	答弁書に対する意見を提出
9日	B社	答弁書に関する質問に対する回答を提出
17日	あっせん委員	両当事者から意見聴取
27日	あっせん委員	両当事者に対し、質問を送付
8月 7日	両当事者	あっせん委員からの質問に対する回答を提出
14日	あっせん委員	両当事者に対し、再質問を送付
21日	両当事者	あっせん委員からの再質問に対する回答を提出
25日	A社	あっせん委員からの再質問に対する追加回答を提出
9月 7日	あっせん委員	B社の回答内容等を踏まえまとめられたB社の提供条件をA社に提示
10日	A社	B社の提供条件に対する質問・要望を提出
18日	両当事者	対面による当事者間協議を実施 (以降、両当事者間における書面による協議)
11月24日	両当事者	委員会に対し、「 提供する電話サービス等は自社利用、既存利用及び新規再販の類型とする 」、「 双方が合意した価格条件で役務を提供する 」等の基本合意が成立した旨を報告 →あっせん終了。

(5) 考察

<あっせん手続の利用の効果について>

- 本事案は、主張が強く対立し、極めて解決困難な状態に陥っていたが、それにも関わらず、あっせん手続を利用することで、合意に至ることができた。
- 経緯から推察すると、あっせん委員において、両当事者の主張を十分に聞いて、それを論点ごとに分かりやすく整理するといった作業を、相当丁寧に行ったのではないか。その結果、当事者同士の協議において、歩み寄りが図られ、合意に至ったのではないか。
- 紛争の際、中立的な有識者に主張を聞いてもらい、論点を整理してもらい、それをベースに再度協議することで、解決に至ることがあり得るのではないか。

<あっせん手続の継続について>

- 本件は、両当事者とも、途中であっせん手続をやめることがなかった。エンドユーザーに不利益が生じないようにするということであれば、途中でやめることなく解決に向けて進む可能性がある。

<争点について>

- 本事案は、卸料金等に関する紛争事案であるが、卸料金等が、自社業務に係る料金等との見合いの中で検討されている。
- 同じMNOの回線を、自社業務、MVNOとしてのエンドユーザーへの再販、MVNEとしての他のMVNOへの再卸しに使用するケースでは、卸料金等についての事業者間協議において、検討事項が多岐にわたることになったり、複雑化して、紛争化することがあるのではないか。

(1) 事案

卸電気通信役務の提供に係る契約の締結等に関する紛争 (平成28年(争)第1号)

(2) 申請概要

- A社は、B社と業務委託等に係る契約を締結し、B社の提供するサービスの販売協力を行ってきた。
- A社は「委託料」のほか、実質的な手数料率がエンドユーザーごとに定められる「業務委託手数料」を得ていたが、B社から、サービスの値上げの際、手数料率を全て同率に減額するとの通告があり、協議を求めたが、交渉は一切なかった。
- その後、交渉が行えない状況が続く中で、B社から「再販方式」への変更の説明があり、詳細は不明であったが、「再販方式」の方が効率的と判断し、その旨をB社に通知した。
- しかし、提案期日を過ぎても契約条件の詳細等が示されず、実質的な協議が進展しない状況となったことから、「新たな卸契約の締結」と「現行契約手数料の差額の補填」を柱として、あっせんを申請したものの。

(3) 主な争点

A社の主張

- B社から、業務委託手数料率を全て同率に減額するとの通告があり、協議を求めたにもかかわらず、手数料切り下げの契約条件の変更についての交渉は一切なかった。現行契約手数料の差額の補填を求める。
- 契約条件の変更についての交渉が行えない状況が続く中で、B社から、従来の「委託方式」とは別に「再販方式」への契約変更の説明があった。当社は、「再販方式」へ変更の旨を通知したが提案期日を過ぎてても契約条件の詳細等が示されず、実質的な協議が進展しない状況となったため、新たな卸契約の締結を求める。

B社の主張

- A社とは契約見直しの交渉をしており、「回収代行契約」として契約を整理すると合意。A社への提案の中で、契約内容相応の手数料率及び当面の手数料率について通知しているが、単なる手数料率の引下げではなく、A社の手数料額が減収となる変更ではない。
- A社から卸・再販売契約の提案について要請があったため、契約書(案)を送付している。当社としては、交渉は継続しており、一方的な通告や不対応で協議不調が継続していたというものではない。卸・再販売契約は遠からず締結されていたと考えるが、本あっせんにより一層の早期締結に至るものと期待する。

(4) 経過・結果

年月日	主体	内容
平成28年 4月25日	A社	あっせん申請
26日	委員会	B社に対し、あっせん申請があった旨を通知
5月24日	B社	答弁書を提出
6月10日	あっせん委員	両当事者から意見聴取(第1回目)
9月15日	あっせん委員	両当事者から意見聴取(第2回目) あっせん案(新たな卸契約の締結)を提示 ※「新たな卸契約の締結」と「現行契約手数料の差額の補填」を分けて解決することとし、前者の解決のためにあっせん案を提示。後者については、和解金の支払いという形での解決を目指す方向とする旨、両当事者に確認。
16日	A社	あっせん案を受諾
23日	B社	あっせん案を受諾
11月18日	あっせん委員	A社に対し、あっせん委員の見解等を書面により伝達
12月28日	A社	委員会に対し、残る事項(現行契約手数料の差額の補填)についても合意が成立した旨を報告 →あっせん終了

(5) 考察

< 手続利用の動機について >

- 本事案は、必ずしも契約の内容そのものについて折り合いがつかなくなったというわけではなく、協議自体を促進するためにあっせん手続が利用されているとも見受けられる。
- 情報通信の分野では、事業者間協議に手間取っていると、ビジネスチャンスを逃すことにもなりかねない。協議加速のためにあっせん手続を利用することは、合理的な判断。

< 効率的な手続進行について >

- 本事案では、卸契約の締結と和解金とを分離して手続が進められている。最終的に、前者は約5か月で、後者は約8か月で合意に達しており、結果として、新たな卸契約による業務の早期開始が図られている。
- 本事案は、あっせん手続を利用することで、事業者間合意が効率的に行われた事例。

< 争点について >

- 本事案は、卸料金に関する紛争事案であるが、それが「業務委託契約」との見合いにより検討されている。
- こうした検討は、他の事業者間協議においても行われ得るところ、一般論として、「卸契約」と「業務委託契約」は、回線の提供元とエンドユーザーの間に入って契約を成立させるという点では変わりはないが、どのような違いがあって、それをどのように契約条件に反映するか、検討する事項が複雑化して、認識の一致が難しくなり、紛争化するということがあるのではないか。

7 新たな紛争への対応例

■周波数の再配分に関する紛争処理手続の導入

- ・ 現在、移動通信用の周波数は、排他的に利用可能な期間の終了後も、再免許の繰り返しにより事実上継続的に利用されており、有効利用されていない場合でも、他の事業者を利用させることができないが、総務省「デジタル変革時代の電波政策懇談会」では、電波の有効利用の観点から、当該期間が終了した周波数について、一定の要件を満たす場合に、再割当を行うこととする方向で検討が進められている。
- ・ その中で、既存免許人から新たな事業者への周波数の移行について、新たな事業者が、既存免許人との合意に基づき、必要な費用を負担することより、期限よりも早期に完了させることのできる「終了促進措置」の導入が検討されている。
- ・ しかし、既存免許人と新たな事業者は、モバイル市場において競争関係にあるため、「終了促進措置」の内容についての協議が調わない場合も想定されることから、そうした場合には、電気通信紛争処理委員会へのあっせん・仲裁の申請を可能とする方向で検討が進められている。

