

はじめに

電気通信紛争処理委員会（発足当時の名称は「電気通信事業紛争処理委員会」）は、電気通信設備の接続等に関する電気通信事業者間の紛争を円滑、迅速かつ公正に処理することを目的に、平成13年11月30日に発足しました。

電気通信分野では、これまで累次の電気通信事業法の改正等により、事業者が公正に競争できる環境の整備が進められてきました。公正競争の確保こそ、電気通信サービスの円滑な提供と電気通信の健全な発達の基礎となるものだからです。また、そのためには、電気通信事業者間の競争ルールの整備とともに、紛争が生じた場合に、これを円滑、迅速かつ公正に解決する仕組みの整備が重要です。当委員会はその一環として設置されたものであり、公正さを確保するために、総務省の許認可部門とは独立した専門組織と位置づけられています。

当委員会は、平成13年の発足以来、あっせん・仲裁等の制度により、電気通信事業者間など様々な紛争の解決に当たってまいりました。他方、電気通信分野は、イノベーションと競争環境の進展が著しい分野であり、サービスの高度化・多様化がますます進む中で、紛争事案が複雑かつ困難化しています。こうした状況に的確に対応するため、前述のとおり、いくたびかの電気通信事業法の改正に加え、電波法や放送法の改正によって、当委員会の紛争処理の機能と役割が次第に拡充してまいりました。

このたび、電気通信事業法の一部の改正により、特定卸電気通信役務の提供に関して総務大臣による協議再開命令等が当委員会への諮問事項に新たに追加され、令和5年6月16日から施行されました。また、令和4年度には3件のあっせん事案を当委員会で処理しました。このほか、紛争処理手続の利便性・効率性を高めるため、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（いわゆるデジタル手続法）を踏まえたオンライン申請（電子メールによる申請）委員会規程を整備しています。

このため、マニュアルを改定し、これらの事項を盛り込んだほか、関係法令や資料の更新を行いました。

このマニュアルは、通信・放送事業者に当委員会を理解していただくとともに、当委員会の紛争処理制度を活用していただけるよう、当委員会が関係する紛争解決のための制度の手続の解説と実際に紛争処理した事例をまとめております。

関係各方面において、このマニュアルが更に有効に活用され、円滑な紛争の解決に繋がることを切に期待しております。

令和5年7月

電気通信紛争処理委員会
委員長 田村 幸一