

通信・放送事業者のみなさんへ

通信・放送事業者間での問題

# 無料・非公開の 相談・あっせんで 解決しませんか？



相談・あっせんは **無料** **非公開** です。  
お気軽にご相談ください。

## 「電気通信紛争処理委員会」とは？

電気通信の分野において、多様化する問題(紛争)を迅速・公正に処理するための専門組織です。国会の同意を得て総務大臣から任命された法律・経済・会計・通信工学などの有識者5名によって構成され、通信・放送事業者間の問題に対し、公正・中立な立場から迅速に対応します。

※委員会の公正・中立性は専門の事務局を設けることで確保されています。

無料・非公開の相談やあっせんを通じて  
通信・放送事業者間での協定・契約等の  
協議が難航した場合に  
解決のお手伝いをします。



通信・放送事業者等の相談窓口のご案内

### 相談窓口

〒100-8926

東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎2号館9階  
電気通信紛争処理委員会事務局内

**TEL.03-5253-5500**

[電話受付時間] 平日9:30~12:00/13:00~17:00

E-mail: [soudan@ml.soumu.go.jp](mailto:soudan@ml.soumu.go.jp)



■交通アクセス■  
東京メトロ丸ノ内線・日比谷線・千代田線  
「霞ヶ関」下車A2出口徒歩1分  
有楽町線「桜田門」駅下車4番出口徒歩3分  
銀座線「虎ノ門」駅下車6番出口徒歩約8分

より詳しく知りたい場合はホームページをご覧ください。

電気通信紛争処理委員会ウェブサイト

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

電気通信紛争処理 検索



# 通信・放送事業者間での問題は 電気通信紛争処理委員会へ ご相談ください。



通信・放送事業者間の問題解決のため、**無料・非公開**の相談・あっせんでお役に立ちます！

迅速な解決、本格的な紛争の回避を目的にご利用いただけます。

※相談やあっせんをご利用いただけるのは、通信・放送事業者等に限られます。



## 1 事業者間で問題が発生



## 2 相談



## 3 あっせんの申請



## 4 問題解決



# 次のようなケースには 専門家による**あっせん**をご利用いただけます。



- 1 電気通信設備の接続・共用に関する協定が調わないとき  
例▶ ダークファイバの利用を断られた。接続料について合意できない。
- 2 電気通信設備設置用工作物の共用に関する協定が調わないとき  
例▶ 鉄塔の共用に係る費用負担について合意できない。
- 3 卸電気通信役務の提供に関する契約が調わないとき  
例▶ MVNOとなって移動通信サービスを提供したいが携帯電話事業者等との契約の協議が調わない。
- 4 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・契約の条件等についての協議が調わないとき
  - 接続に必要な電気通信設備の設置・保守に関する協定・契約
  - 接続に必要な土地・建物・管路等の利用に関する協定・契約
  - 接続に必要な情報の提供に関する協定・契約
  - 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に関する協定・契約 等
 例▶ コロケーションスペースの利用を断られた。



- 5 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の条件等について協議が調わないとき  
例▶ 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(ユーザー認証や課金システム等)の利用条件について合意ができない。

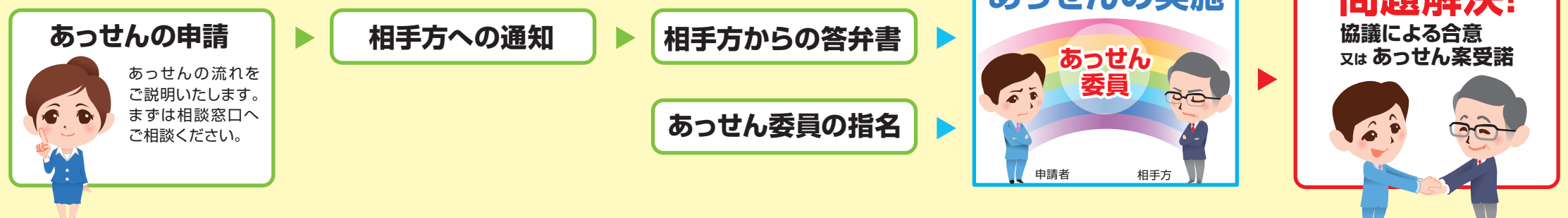


- 6 地上基幹放送の再放送に係る同意に関する協議が調わないとき  
例▶ 地上テレビジョン放送の再放送の同意について、ケーブルテレビ事業者と地上テレビジョン放送事業者が協議したが、合意にいたらない。



- 7 混信等の妨害防止のために必要な措置に関する契約の締結について協議が調わないとき  
例▶ 無線局を開設するため、既存局の免許人と混信防止フィルタを設置するなど必要な措置について協議をしたが、合意にいたらない。

## 電気通信紛争処理委員会での流れ



# 相談窓口

相談は **無料** **非公開** です。

## 相談窓口とは？

事業者の間で協定・契約等に関する協議が難航した場合の相談に応じ、アドバイスや参考情報の提供などを行うため、相談窓口として、専用の電話及びメールアドレスを設けています。

また、次のような問い合わせも幅広く受け付けています。

- あっせん申請が可能な事案かどうか判断がつかない
  - あっせんの手続き(制度概要・申請方法等)を知りたい など。
- なお、相談者の了解なしに相手方に相談内容を伝えることはありません。

## 相談専用電話

**TEL.03-5253-5500**

[電話受付時間] 平日9:30~12:00/13:00~17:00

## 相談専用メールアドレス

**soudan@ml.soumu.go.jp**



# あっせん

あっせんは **無料** **非公開** です。

## あっせんとは？

「あっせん」とは、「第三者が間に入って両者の間がうまくいくようにとりもつこと」という意味を持つ言葉です。

電気通信紛争処理委員会では、有識者である委員、特別委員の中から「あっせん委員」を指名し、あっせん委員が当事者の間に入って双方の歩み寄りを促すことにより、難航した協議の迅速・公正な解決を図っています。

なお、必要に応じ、あっせん委員があっせん案を提示します。

※「あっせん」は、両当事者の合意により進められる手続きですので、強制されることはありません。

## これまでの実績

あっせん委員の専門性を活かしたあっせんにより、**6割**を超える事案が、3~4カ月程度で紛争解決に至っています。

**6** 解決率 **割超**



# よくあるご質問

# Q&A

- |           |  |
|-----------|--|
| <b>Q1</b> | 相談するのに料金はかかりますか？また、訪問する際は予約は必要ですか？   |
| <b>A1</b> | 相談は「無料」ですので、お気軽にご相談下さい。相談窓口に来訪される場合には、できましたら事前にご連絡頂きますようお願いいたします。  |
| <b>Q2</b> | あっせんや仲裁を利用するかどうかわからないのですが、その場合でも相談は可能ですか？  |
| <b>A2</b> | 相談を利用したからといって、あっせんや仲裁を申請する必要はありません。事業者間で協議中のものや今後の対応を決めていない場合でもご利用下さい。なお、相談窓口の利用により、本格的な紛争になる前に解決したケースもあります。 |
| <b>Q3</b> | あっせんの申請書の書き方がよくわからないので教えてもらえますか？   |
| <b>A3</b> | まずは、お気軽に相談窓口にご相談ください。担当者がご相談に応じます。   |
| <b>Q4</b> | 相談窓口にご相談した内容を相手方に知られたくないのですが。  |
| <b>A4</b> | 相談者の了解を得ずに相談内容を相手方に知らせることはありません。   |
| <b>Q5</b> | 無線局の開設に当たり必要となる混信防止等の措置について既存の無線局の免許人との協議が調わない場合の相談も、この窓口にご相談できますか？  |
| <b>A5</b> | 利用できます。この場合の連絡先についても事業者相談窓口と同様です。  |
| <b>Q6</b> | 個人の者です。電気通信事業者のサービス(インターネットや電話の料金、サービス内容等)のことで相談したいのですが。   |
| <b>A6</b> | 事業者相談窓口は電気通信事業者、放送事業者等からの相談を受け付ける窓口です。個人の方のご相談については、総務省電気通信消費者相談センター(03-5253-5900)をご利用下さい。                   |

その他不明点がございましたらお気軽にご相談ください。