

NTT東西からの回答

信号監視通信サービスの提供終了に向けた考え方

資料5-1-1

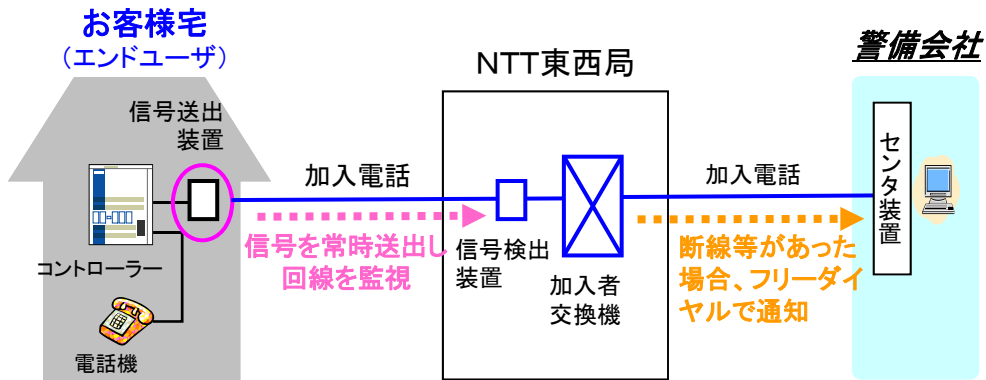
サービス概要

- 信号監視通信サービスは、お客様宅内から常時送出する監視信号をNTTビル内の信号検出装置により監視し、断線等の異常が発生した場合に、その情報をお客様があらかじめ指定した監視センタ等に通知するサービス。
- 加入者交換機と信号検出装置の機能によりサービス提供。

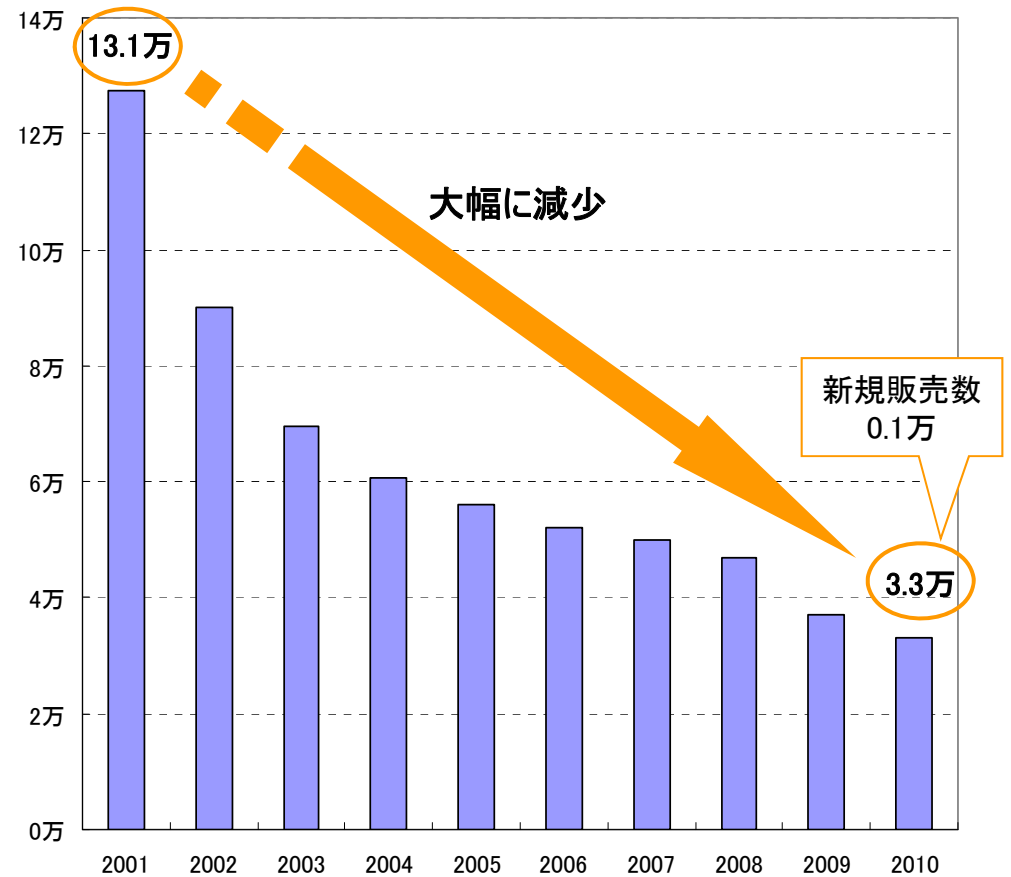
ご利用状況

- 光・IPや無線を利用した監視サービスへの移行が進んでおり、信号監視通信サービスの契約数は減少している。

【サービスの構成】



【契約数の推移】



【月額料金】

	月額料金
信号監視通信サービス料金	2,100円
加入電話基本料(3級局の場合)	1,700円(住宅用) 2,500円(事務用)

委員限り

終了理由

1. より使い勝手のよい光・IPや無線による監視サービスが既に提供されており、お客様が移行していること ⇒別紙参照

- ・光・IPや無線を利用した監視サービスが既に提供されており、信号監視通信サービスを利用した監視サービスと比較し、映像や画像を利用した監視が可能となる等、付加価値の高いサービスが可能となるため、お客様の移行が進んでいる。

2. お客様が光・IPや無線による監視サービスへ移行した結果、信号監視通信サービスの契約数が減少していること

- ・契約数は減少傾向(13.1万:2001年⇒3.3万:2010年)であり、直近の新規加入数も0.1万程度(2010年)となっている。

3. 信号検出装置が装置寿命を迎えるが、契約数が減少したため、装置更改した場合に現行の料金水準では提供が不可能

- ・信号検出装置については、一部の部材が既に製造を終了しており、故障時の保守対応が困難となるため、2015年頃に保守限界を迎える見込み。
- ・サービスを継続提供するためには装置の更改が必要だが、契約数が減少していることから、サービス提供には現行料金の約1.6倍に値上げ(2,100円⇒3,400円)する必要があり、現行の料金水準では提供が不可能。

委員限り

円滑な終了に向けたお客様対応について

1. スケジュール

- ・2011～2012年頃に新規販売を停止し、2015年頃にサービス終了する見込み。

2. 代替サービスの提案

- ・代替サービスとして、既に利用が進んでいる光・IPによる監視サービスを提案していく。
- ・一部のお客様に、光・IPで断線を検知する機能に対する要望があることから、警備会社様と相談しながら、当社のIP網で断線を検知可能なサービスについて、信号監視通信サービスの新規販売停止時期を目途に提供することを検討中。
- ・移行にあたり、監視サービスご利用のお客様宅の宅内装置（伝送装置・コントローラー）等の更改が必要となる場合がある。
その費用負担については、現在、信号監視通信サービスを利用しているお客様（3.3万）の約7割が、2015年時点でご利用開始から10年以上経過する見込であり、信号監視通信サービスの提供終了までに、機器更改の時期を迎えるお客様が多いものと想定されることから、その更改時期を捉えてサービス移行を勧奨し、その宅内装置の所有者（お客様または警備会社様）にご負担いただく方向で対応していく。

■ お客様の信号監視通信サービスのご利用年数（2015年時点の予測）

10年未満	10年以上
1.0万回線（約30%）	2.3万回線（約70%）

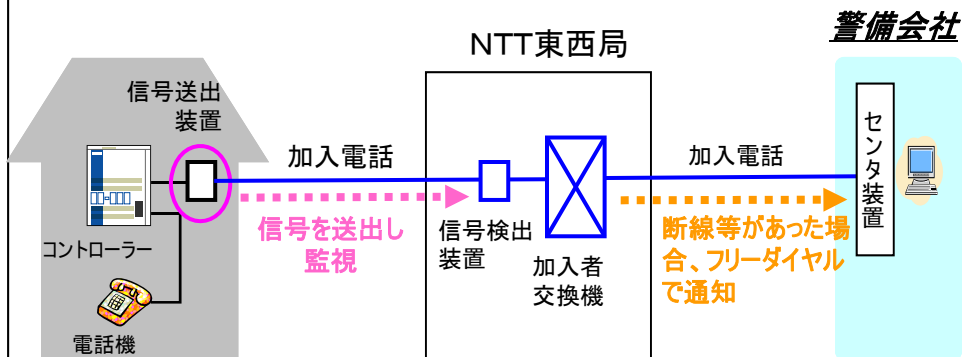
3. お客様対応

- ・既に、大手警備会社様（2社）とは、サービス終了時期や当社のIP網で断線を検知可能な新サービスを含めた代替サービスへの移行について、ご要望を伺いながら対応している。
また、今後、警備会社様の監視サービスをご利用のお客様に対しては、警備会社様を通じてご対応いただけるよう、相談していく予定。
- ・その他の警備会社様（約170社）については、本年度中を目途にお伺いし、大手警備会社様と同様の対応を行う予定。

【別紙】 監視サービスの提供形態

信号監視通信サービスによる監視

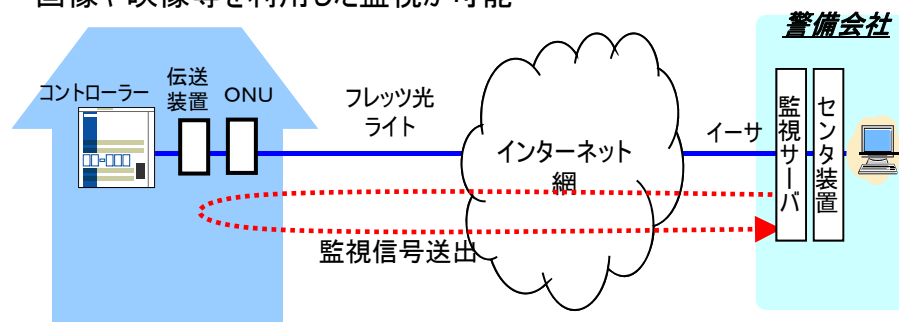
- ・お客様宅内の信号送出装置から、監視信号を常時送出して監視



信号監視通信	2,100円/月
電話基本料	2,500円/月(事務用3級局)
<hr/>	
	4,600円/月 + 警備サービスの料金

光・IPによる監視

- ・センタ側から監視信号を定期的に送出し、信号が正常に到達するかを監視
- ・画像や映像等を利用した監視が可能

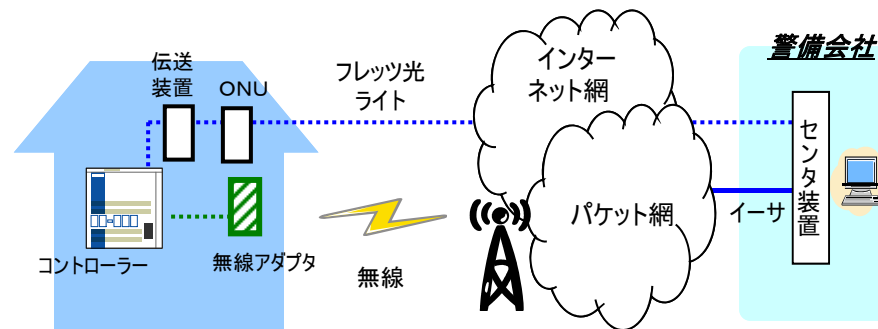


フレッツ光ライト※(2,800円/月+30円/10MB) + ISP1,000円 + 警備サービスの料金

※NTT東日本の場合

無線による監視

- ・携帯電話の packet 網を通じてセンタに通知
- ・バックアップ回線として光・IPによる監視を併用する場合もある



当社のIP網を利用して断線を検知可能なサービスを提供することを検討中

DIAL104及びコレクトコールの提供終了に向けた考え方

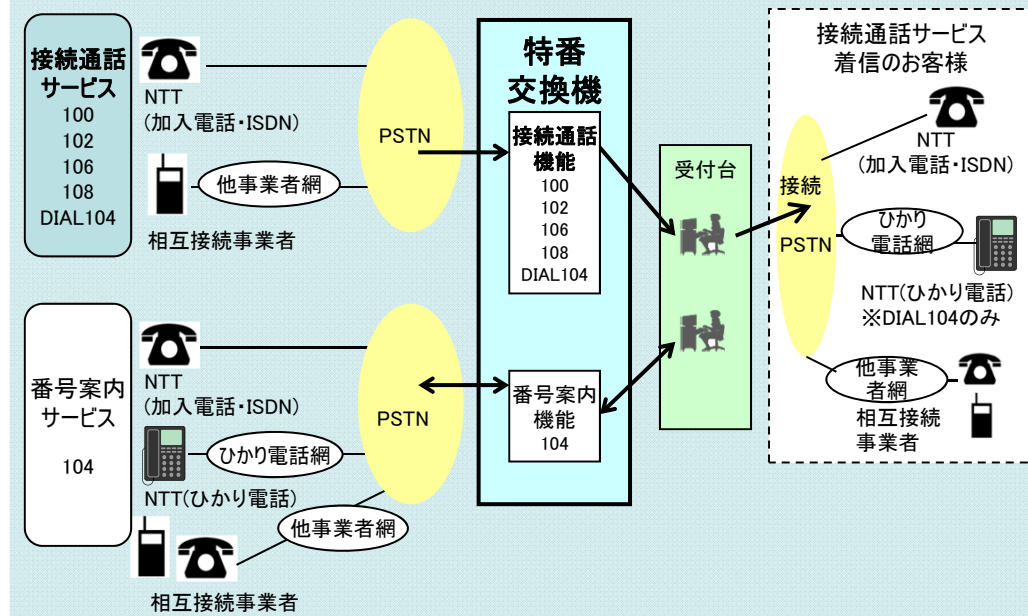
サービス概要

- DIAL104は、104で電話番号を案内後、そのまま案内した電話番号の相手先へ接続するサービス
- コレクトコールは、着信者による料金負担での通話を希望する発信者からの通話を、着信者の支払い承諾を確認の上、接続するサービス
(106番はオペレーターが受付、108番は自動応答装置が受付)
- DIAL104、コレクトコール等の接続通話は、特番交換機の機能によって提供。

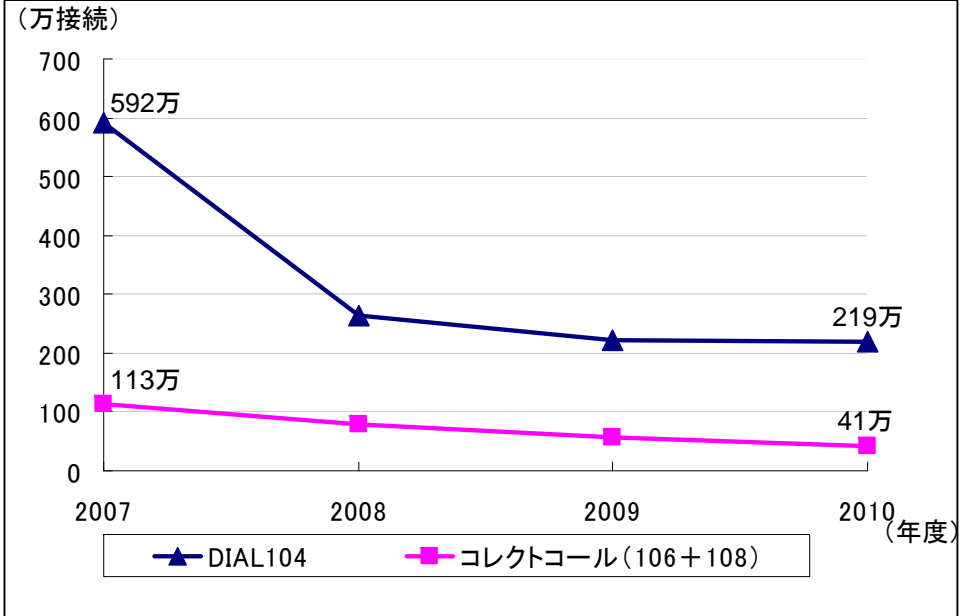
ご利用状況

- DIAL104、コレクトコールの利用数は著しく減少。
特に、コレクトコールはピーク時の1989年当時に比べ1%以下に減少。
5,346万(1989年) ⇒ 41万(2010年)
- DIAL104については、サービス導入時に104番号案内利用の約20%と想定した利用率が3%程度に留まっている。

【サービスの構成】



【利用数の推移】



【料金】

サービス	取扱料	ダイヤル通話料
DIAL104	30円/通話	【区域内】10円/3分 【区域外】一般通話料と同額
106コレクトコール	90円/通話	30円/3分 ~ 405円/3分
108コレクトコール	90円/通話	【区域内】10円/3分 【区域外】一般通話料と同額

委員限り

終了理由

1. お客様の工夫や代替サービスの利用により同等の効用が得られ、本サービスのニーズが低下していること

- ・DIAL104の機能は、案内された電話番号へ自ら掛け直すことで実現可能であり、通常の通話料に加えて、取扱料(30円/通話)を支払ってまでDIAL104を利用するお客様は少ない。(104番号案内の3%程度の利用率に留まる。)

【参考1】お客様を対象とした利用実態調査(2011.1~3)によるお客様回答(抜粋)

- ・携帯電話やインターネットである程度電話番号を調べられる時代であり、そのままつなぐので便利とはいえサービス料金が低い。(30代、男性、建設業勤務)
- ・番号案内サービス(104)は使っても、DIAL104は利用料が高いイメージが強く、殆ど利用したことがない。(30代、女性、建設業勤務)

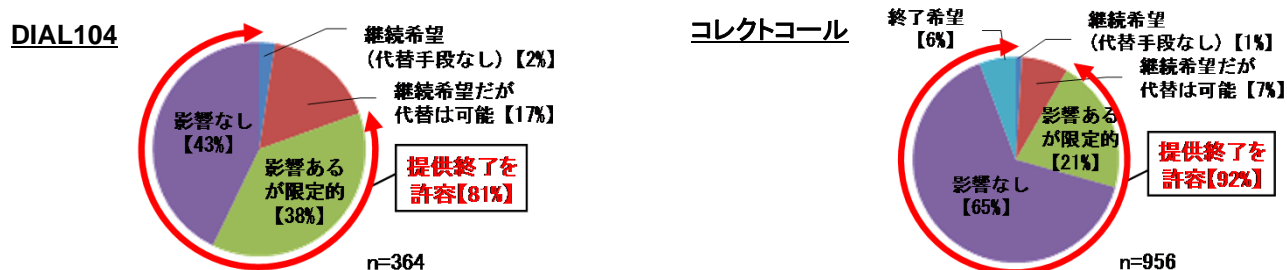
- ・コレクトコールは、主に、寮などで自分用の電話がない学生が親元に電話をかける場合や、社員が取引先の電話を借りて自社に連絡する場合に利用されてきたが、携帯電話の普及に伴い、こうした利用シーンは少なくなっている。

また、企業が社内連絡用に利用する場合は、通話料を着信側で負担するサービス(フリーアクセス等)の導入で代替可能であり、現にニーズもシフトしている。

【参考2】お客様を対象とした利用実態調査(2011.1~3)によるお客様回答(抜粋)

- ・以前は便利なサービスだと思っていたが、今では携帯電話やフリーダイヤル等が普及しており必要性をあまり感じない。(30代、女性、製造業勤務)
- ・昔は出張先から会社に電話をする際や、取引先の電話を借りるような場合に使っていたが、会社にフリーダイヤルが導入されてからは、全く使わなくなった。(50代、男性、卸売業勤務)
- ・携帯電話がなく、公衆電話を利用していた頃は随分利用したが、今では殆ど利用しなくなった。時代の流れだと思う。(60代、男性、小売店経営)

【参考3】利用実績があるお客様を対象とした利用実態調査(2011.1~3)



- ・以上の結果、DIAL104、コレクトコールともに、利用数が減少している。

DIAL104 : ピーク時(2007年度)から半減(3年間で▲63%) 592万(2007年度) ⇒ 219万(2010年度)

コレクトコール: ピーク時(1989年)に比べ1%以下に減少 5,346万(1989年年度) ⇒ 41万(2010年度)

2. 特番交換機が装置寿命を迎えるが、利用数が減少しているため、装置更改した場合に現行の料金水準では提供が不可能

- ・特番交換機の保守期限は2015年度頃の見込み。

(番号案内サービス(104)を継続提供するため、番号案内機能のみに絞って装置更改を検討中。)

- ・特番交換機の更改に際し、番号案内機能に加えて、接続通話サービスを提供可能とするためには、104番号案内のみ継続する場合と比較しコスト増となるが、今後の利用動向を考慮すると、現行料金の約4倍に値上げ(DAIL104:30円⇒120円/通話、コレクトコール:90円⇒360円/通話)する必要があり、現行の料金水準では提供が不可能。

なお、現状では、接続通話機能の開発スキルを有する技術者を確保する見通しも立っておらず、交換機の再開発は難しい状況。

委員限り

円滑な終了に向けたお客様対応について

1. スケジュール

- ・現時点では、特番交換機の保守期限を迎える2015年度頃にサービス終了する見込み。

2. お客様対応

- ・DIAL104、コレクトコールは、事前申込なしに利用可能であるため、終了にあたっては請求書に同封されるハローインフォメーションや新聞広告等を通じた幅広い周知と、受付時の音声ガイダンスによる利用者への終了予定のお知らせを行う。
- ・サービス終了にあたっては十分な周知期間(2年程度)を確保して対応する。

新規販売停止の報道発表から実施のスケジュールについて

資料5-1-2

<考え方>

- 新規販売停止にあたっては、終了予定のサービスにお申込をいただき、お客様にご迷惑をおかけすることがないように、報道発表後は速やかに新規販売を停止。
- ・ビジネスユーザが利用しているサービスや端末ベンダ等の企業が関与しているサービスは、お客様が当該サービスの利用に関する拡大・変更等の計画をもっているケースがあることから、それらを見直す期間を考慮して、1～2ヶ月程度の期間において、新規販売を停止。
- ・マス向けサービスについては、契約数が少なく直近の新規販売数も少ないサービスは、報道発表後1日で新規販売を停止。
契約数や新規販売数が比較的多いサービスは、お客様対応上の混乱を避けるため、2週間程度の期間において、新規販売を停止。

<これまでに新規販売を停止したサービス>

委員限り

	新規販売停止時の対応	サービス名		報道発表から実施までの期間
・ビジネスユーザが利用しているサービス ・端末ベンダ等の企業が関与しているサービス	報道発表後、1～2ヶ月程度の期間において新規販売を停止	Lモード		1ヶ月
		APナビ、ナビアクセス		1ヶ月
		フレッツ グループアクセスライト		2ヶ月※2
		フレッツ アクセスポート		2ヶ月※3
		ネームディスプレイ		2ヶ月
マス向けサービス	報道発表後、1日または2週間程度の期間において新規販売を停止	Mフレッツ		1日
		フレッツ・レスキュー		1日
		フレッツ・コネクト		1日
		Bフレッツ ワイヤレスアクセスタイプ		1日
		フレッツ・セーフティ		2週間
		Bフレッツ ファミリータイプ		2週間

※1: 報道発表前6ヶ月間の新規販売数の平均

※2: 既存グループへの拠点追加は、報道発表の14ヶ月後まで受付

※3: 既存回線のプラン変更(拠点数の変更)は、報道発表の14ヶ月後まで受付

- 今回、NTT東西の全協定事業者(339社)に対して意識合わせの場への参加を呼び掛けており、できるだけ多くの事業者に議論に参加していただくため、各会合には出席できない事業者の方々に対しても議論状況を情報共有することが必要だと考えています。

このため、全事業者に対して議論状況の情報共有の要望の有無を開催の都度お聞きし、要望のあった76社に対しては逐次議論資料や議事録をメールにて送付しています。(なお、今回の議論に直接影響のある電話系事業者についてみれば、41社中、37社が情報提供をご要望され、資料を送付させていただいています。)

また、議論の進展状況を見ながら、今後、上記76社以外の事業者にも検討状況を周知していきたいと考えており、例えば複数回の議論をとりまとめて全事業者を対象にした説明会を主要都市で開催するなど、PSTNマイグレーションの円滑な推進につとめていきたいと考えています。

なお、多くの事業者に集まっていたいただきやすいこと、及び地方の事業者様からも一同に会して実施してほしいとの要望があることから、東京での開催とさせていただいているものです。

(参考)「意識合わせの場」での議論への事業者の参加状況

	NTT東西 協定事業者	情報提供要望事業者 (メーリングリスト登録事 業者)	意識合わせの場参加事業者	
			第1回(6/24)	第2回(9/9)
接続協定締結事業者	339	76	30	23
電話系事業者	41	37	23	22
ISP	109	17	2	0
その他	189	22	5	1

集合住宅や雑居ビルの光化の取り組み

- ▶ 集合住宅や雑居ビルにおける当社の光サービスの提供にあたっては、構内配線にメタルを使用するVDSL方式と、お客様の居室まで光配線を敷設する光配線方式の2つの方法がある。当社としては、光ならではのサービス(テレビ視聴等)を利用可能な光配線方式を推進しており、多くのお客様にご利用いただいているところ。
- ▶ 光配線方式は構内に光配線を敷設する必要があるため、
 - ・デベロッパや住宅管理会社との連携による新築物件への光回線設備の先行導入
 - ・既設配管の空きスペースへの通線を容易にする「細径低摩擦インドア光ファイバ」の開発・実用化等に取組み、円滑にお客様にサービス提供できるよう取り組んできた。
- ▶ ただし、光配線が可能な配管がなく、かつVDSL集合装置を設置するスペースがない、といった物件も存在する。このような物件に対しては、外壁配線や新たな配線用設備の設置等の代替手段を提案し、対応を進めているところ。
しかしながら、外壁配線による建物美観の棄損を回避したいとか、新たな配線用設備の施工コストについて、住民や管理組合等の同意がいただけないといったケースがあり、現時点では光サービスを提供できていない物件があることは事実。
- ▶ 当社としては、例えば外壁配線が建物美観を損ねないような施工方法の工夫や、当社の光サービスの使い勝手や魅力を向上することにより、集合住宅や雑居ビルに光サービスを導入するメリットを高め、住民や管理組合等の方々にご理解いただけるよう取り組んでいく。