

移行に伴い廃止するサービスに係る 利用者対応について

2016年6月15日
総務省
総合通信基盤局

移行に伴い廃止するサービス

○ IP網への移行に伴い廃止するサービスは、利用者・団体から、代替サービスや廃止時期等について意見が多い「ISDNデジタル通信モード」と、「その他のサービス」に大別。

○ 「その他のサービス」は、短縮ダイヤルなどの「付加サービス」、114（お話し中調べ）などの「都度契約のサービス」が大宗。

サービス名	サービス概要	施設数等(東西計) 2015年9月末
INSネット(ISDNデジタル通信モード)	電話回線を介して、デジタル通信・パケット通信が可能なサービス	268(万回線)
ビル電話	内線通話や短縮ダイヤル等の各種付加機能をNTTの交換機側で提供するサービス	3.0(万加入)
着信用電話	着信のみ可能な電話サービス	4.1(万契約)
支店代行電話	契約者が指定する地域の電話番号を付与し、その番号にかかってきた電話を事務所等に接続するサービス	302(回線)
有線放送電話接続電話	有線放送電話設備とNTT交換設備との間に電気通信回線を設置し、同一MA内の通話を可能とするサービス	6(回線)
ピンク電話	硬貨収納等のために必要な信号を送出する機能	18(万回線)
短縮ダイヤル	契約回線を介して予め交換機に登録した電話番号について、2桁の簡易発信を実現するサービス	6.4(万契約)
キャッチホン・ディスプレイ	最初の着信だけでなく、通話中に着信があった場合にも割込者の電話番号をディスプレイに表示するサービス	5.2(万契約)
ナンバー・アナウンス	「136」をダイヤルすると、着信した呼の日時と電話番号を5件まで案内するサービス	2.5(万契約)
でんわばん	1契約で複数着信に対し時間外案内等を実現するサービス	2.0(万契約)
トーキー案内	録音再生装置を電話網に接続し、電話回線を介した情報案内を実現するサービス	286(音源回線)
発着信専用	電話回線からの操作で、契約回線を発信専用又は着信専用を設定する機能	2.9(万契約)
ノーリング通信	電話回線を介して無鳴動で呼出、セクターから各家庭に設置されているメタを効率的に検針することができるサービス	396(回線)
二重番号	電話番号(主)に電話番号(副)を付与し、電話機の操作により主で不在メッセージを流し、副で電話を受けるサービス	3,755(契約)
トリオホン	通話中にフッキング操作により、通話を保留したまま第三者を呼び出し、三者間通話を可能とするサービス	1,805(契約)
なりわけ	予め登録した電話番号からの着信の場合、通常と異なる短い着信音で呼び出すサービス	268(契約)
114(お話し中調べ)	相手方の電話番号がお話し中か受話器外し等かを調べるサービス	302(万接続)
空いたらお知らせ159	相手が通話中の場合、「159」+「1」のダイヤル操作により、相手の通話が終了次第、音声通知するサービス	0.2(万接続)
ナンバーお知らせ136	「136」+「1」のダイヤル操作により、直近の着信呼の日時・発信者電話番号を音声で知らせるサービス	186(万接続)

サービス廃止に関する電気通信事業法の規律

- サービス廃止が、**電気通信事業の一部(又は全部)の廃止に該当するときは、事後届出とともに、利用者に対する事前周知**(利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないもの(都度契約のサービス等)を除く)が必要。
- また、サービス廃止により**契約の変更を伴う場合**(ISDNデジタル通信モード)は、**提供条件の説明や書面の交付**が必要。
- なお、PSTNの撤去は、**設備の概要の変更**となり、**電気通信事業の変更登録の届出等**が必要。

① サービス廃止

[電気通信事業法の規律]

[前頁のサービス※³]

事業の一部※¹廃止
に該当する場合

- ◆ 事後届出義務
- ◆ 事前周知義務※²

※² 利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものを除く

事業の一部に該当するか
個別具体的に判断

※¹ 利用者から見て独立したサービスと認知されると考えられるものを提供する事業の部分が該当

契約の変更を
伴う場合

- ◆ 提供条件の説明義務※⁴
- ◆ 書面の交付義務※⁴

※⁴ 利用者が主に一般消費者・個人事業主の場合に適用される

ISDN
デジタル通信モード

※³ 保障契約約款の届出が義務付けられる指定電気通信役務であるので、その廃止には、当該約款の変更届出等が必要

② 上記①が設備の撤去を伴う場合

設備の概要の
変更となる場合

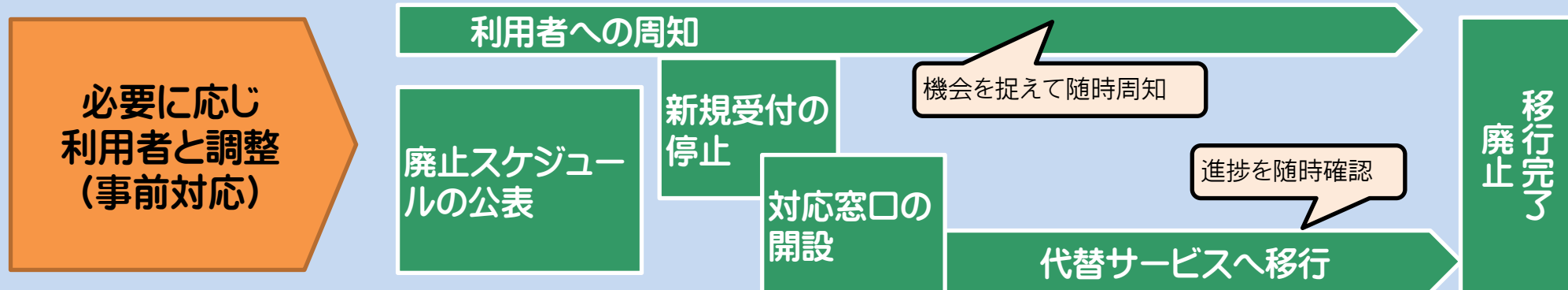
- ◆ 電気通信事業の変更登録の
事後届出義務 等

PSTNの撤去
(メタル収容装置を除く)

サービス廃止におけるNTT東西のこれまでの対応

○ これまでNTT東西は、廃止に係る影響を確認し、「必要に応じ利用者調整」を行った上で、例えば「廃止スケジュールの公表」「利用者への周知」「新規受付の停止」「対応窓口の設置」「代替サービスへ移行」「移行完了・廃止」のプロセスで対応。

対応プロセス（例）



（参考）サービス終了に向けた対応例

終了したサービス名	スケジュール公表日 (新規受付停止日及びサービス終了日の公表)	新規申込受付終了日	サービス終了日	公表からサービス終了までの期間	主な周知方法
ネームディスプレイ	2011年 8月30日	2011年 10月31日	2013年 2月28日	1年6ヶ月	ダイレクトメール、電話での案内
キャッチホンII	2014年 1月30日	2014年 2月28日	2016年 2月29日	2年1ヶ月	ダイレクトメール、請求書同封チラシでの案内
あんないジョーズ	2006年 12月5日	— (都度利用のサービスのため)	2007年 3月31日	3ヶ月	請求書同封チラシでの案内

これまでのNTT東西の対応状況

- 情通審答申(2011年12月)等を受け、2012年2月に総務省からNTT東西に対し行った要請に基づき、NTT東西は、2012年6月から半年ごとに、IP網の移行に伴う措置を報告。
- 現在、利用者端末の更改など、利用者との調整に時間を要する一部のサービスについて、大口利用者等を中心に、個別訪問・代替サービスの紹介などの事前対応を実施。なお、廃止スケジュールの公表は行われていない。

要請の概要

- 半年ごとに、以下の点を総務省に報告(2012年6月～)

【計画】

廃止サービスの廃止時期、代替サービスの提供条件等について、継続的な検証状況・見直しの内容

【利用者対応】

利用者に対する具体的な移行対策について、実施状況及び見直しの内容

これまでの主な取組(報告)内容

ISDNデジタル通信モード

「その他のサービス」のうち、

ビル電話、支店代行電話、有線放送電話接続電話、トーカー案内、ノーリング通信、トリオホン

「その他のサービス」のうち、

着信用電話、ピンク電話、短縮ダイヤル、発着信専用、でんわばん、キャッチホン・ディスプレイ、ナンバー・アナウンス、二重番号、なりわけ、114(お話中調べ)、空いたらお知らせ159、ナンバーお知らせ136

利用者
端末の
更改等
が必要

事前調整を開始

(個別訪問・代替サービスの紹介等)

今後対応

廃止スケジュールの設定・公表

(廃止スケジュールの設定)

- **2020年度後半までに全利用者の移行を完了するのは困難**(全銀協等)。
- 廃止時期は、交換機の維持限界を考慮し**2025年が現実的**(全銀協等)。代替回線の準備が整い、代替サービスに対応した機器が市場に発売されてから、最低5年が必要であり、**8～10年後が妥当**(エフエム東京、ニッポン放送)。**2017年度上期までに、回避策の検討が完了しその実現の目処**が立っていること、移行の終了時期を含めた**スケジュールが公表**されていれば、**終了時期の見直しは必要ない**(電子情報技術産業協会)。
- 今後、「加入者交換機のIP網への収容変更作業」の開始時期を2020年度後半から**後ろ倒し可能か検討**するが、**その時期は、他事業者とのIP接続への切り替え方法や移行手順等も踏まえて決定する必要があるため、IP網へ移行後の事業者間をつなぐ仕組みの大きな方向性を早期に決定した上で**、事業者間で具体的な移行方法や移行スケジュールを検討し、**それを踏まえて決定**していく考え(NTT)。

(廃止スケジュールの公表)

- **NTT単独での代替手段の検討は困難**であるため、終了時期の早期公表を要望(JISA)。**代替手段の目途がつかなくても、終了時期を早期に公表すべき**。NTTから公表されていなければ、利用者への折衝もできない(ALSOK)。
- **代替手段の目途がついたタイミングで正式公表**をしてもらいたい(電子情報技術産業協会)。**完全な代替サービスの実施計画が確立されてから、終了時期の公表を行うことがあるべき姿**(エフエム東京、ニッポン放送)。
- **利用者団体等と代替サービスへの移行方法等に係る大きな方向性の認識を共有した上で**、サービス廃止時期等を周知する必要があることから、課題を早急に整理し、**できる限り早期にサービス廃止時期等を決定し周知**する考え(NTT)。

周知・移行促進

- **個別訪問ではなく、ISDN利用全企業が認知する方法**の検討(JISA)、**専用HP**(SNS含む)**の開設、メール配信等を要望**(電子情報技術産業協会)。
- 業界ごとの**代替案の検討状況**、今後の**NGNの品質・技術情報**、**移行の全体スケジュール**等の積極的**開示を要望**(電子情報技術産業協会)。

代替サービス

- データコネクは、EDI利用では制約が多いため、代替案としては利用できないと考える(JISA)。具体的な提案は受けていないが、データコネクと変換アダプタの併用は、EDIへの適用の可否が不明、EDI発着側に同じアダプタ導入が必要などの課題(電子情報技術産業協会)。
- データコネクは、光回線への移行が前提であり、相応のコスト負担。接続相手先も同一のサービス利用や同一メーカーの機器の設置が必要であるため、代替としては不適(全銀協)。
- データコネクは、通信料金が従量課金であるため、通信料金が現状より高くなり、利用者の負担増に繋がる(ALSOK)。
- 「フレッツ光ライト、VPNワイド又はデータコネク」と変換アダプタは、検証や実績がないため、NTTと共同で検証・開発の計画がスタート(エフエム東京、ニッポン放送)。
- 可能な限り現在の利用環境のまま利用できるような代替サービスをIP網で提供できないか検討(NTT)。

試験環境の提供

- 代替サービスの実証結果・品質保証がなければ、移行の判断不能(ラジオ放送事業者各社)。現時点で品質の保証が困難であれば、代替案の実現も考慮の上十分な時間的余裕を持ち、影響を確認する検証環境を用意してもらいたい(電子情報技術産業協会、ALSOK)。
- 既存のISDN専用端末を変換アダプタ及び光回線に接続し、IP網を通じて通信可能かの検証は、これまでもNTT東西と利用者・団体との間で個別に行ってきた。今後も、現在の利用環境のままIP網で利用可能か、利用者等が自ら端末を持ち込んで検証できる試験環境の新規構築・提供、当該試験環境を利用するための対応窓口の設置など、技術検証環境の充実を検討中(NTT)。

体制の整備

- コールセンター(JISA、全銀協)や、専門のプロジェクト組織を設置し企業や業界団体に対する窓口となる責任者の配置を要望(電子情報技術産業協会)。
- NTTの現場レベルと管理部門が齟齬がなく、迅速なレスポンスにより協議がスムーズに遂行されるよう要望(エフエム東京、ニッポン放送)。
- サービス終了に伴い、複数事業者からの案内や移行実施も同時期に想定。工事集中による遅延が発生しない体制構築を要望(カードネット)。
- 廃止スケジュールの公表後、中規模・小規模法人利用者や個人利用者からも相談可能な問合せ窓口の設置等の体制整備を検討(NTT)。

ISDNデジタル通信モードの廃止に当たり対応すべき項目

○ 利用者の意見等を踏まえると、ISDNデジタル通信モード関係で対応すべき項目は以下のものが考えられる。

① スケジュールの設定・公表

- ◆ サービス終了(新規契約の停止を含む)時期の設定
- ◆ 速やかな正式公表

② 周知・移行促進

- ◆ 大口のユーザー・Sler以外の利用者を含めた適切な周知
- ◆ その他、認知度の向上、移行の促進

③ 代替サービスの調整

- ◆ 各業界ごとの代替サービスの調整

④ 試験環境の提供

- ◆ 代替サービスの検証のための試験環境の提供

⑤ 体制の整備

- ◆ NTTにおける体制の整備

- 上記項目は、NTT東西が、各利用者・団体との個別協議等を通じて取り組むことが基本。
- しかし、本サービスの廃止時期は、PSTNからIP網への移行時期全体に影響を与えること、また、円滑な移行が実現しない場合は利用者に支障が生じる可能性があることから、WGを設置して、上記項目の対応状況を確認・検証し、必要なフォローを行うことが考えられるが、どうか。

(参考) ISDNデジタル通信モードの利用状況

- ISDNの契約数は約256万(2016年3月末)。このうち、**デジタル通信モードの利用は、約15万回線※と推計。**

※2014年6月～2015年8月の期間の請求データからの推計

- 主にPOS(販売情報管理システム)やCAT(信用照会端末)、企業のEB・EDI、ラジオ放送配信等に利用。
- 販売情報管理、金融取引、商品の受発注等、**国民の経済活動に直結する場面に幅広く利用。**

ISDNデジタル通信モードの主な利用状況

利用区分	用途
POS(販売情報管理システム)	企業の本部 ⇄ 店舗間のPOS端末通信
CAT(信用照会端末)	クレジットカード会社 ⇄ 店舗間のCAT端末通信
警備	ユーザ宅 ⇄ 警備会社への監視映像通信
ラジオ放送	屋内外からの番組中継、他のラジオ局への番組素材配信、 本社 ⇄ 送信所間の音声通信
企業のEB	銀行 ⇄ 企業間のEB(振込・口座照会)
EDI(電子商取引)	メーカー ⇄ 卸 ⇄ 小売間での商品受発注データ通信
ビル管理・エレベーター監視	ビル等における入口・エレベーターの監視映像送信・通報
銀行ATM	銀行のセンタ拠点 ⇄ 店舗ATM間のデータ通信のバックアップ
その他(G4FAX、企業内WAN 等)	