

INSネット (ISDNデジタル通信モード)
終了に伴う対応について
(前回WGを踏まえたNTT東日本・西日本からの回答)

2016年8月26日
総務省
総合通信基盤局

前回WG(7/14)の振り返り

- NTTをはじめとする各関係団体・企業が出席する中、第16回電話網移行円滑化委員会(6/15)において整理された5つの検討項目(①代替案の検証、②検証環境の提供、③サービス終了時期・移行スケジュール策定、④周知・移行の促進に向けた対応、⑤NTTの体制整備)に関する議論の土台として、事務局から視点・論点を提示・説明し、検討項目ごとに委員間での討議と各関係団体・企業に対する質疑を実施。
- 討議及び質疑の結果を踏まえ、主査からNTT東日本・西日本に対し、上記検討項目ごとの視点・論点及び委員からの質問事項に対する考え方を提出するよう依頼。



今回WGのアジェンダ

- 上記依頼に基づきNTT東日本・西日本から事務局へ提出された回答内容について
- 現時点におけるNTT東日本・西日本と各業界の調整状況について
- その他

視点・論点

- ① 各代替案・補完策は、**現行INSネットとの比較において、品質・利便性等の点でどのように評価されるか。各利用者の用途に適した内容か。**

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) **光サービス展開エリア以外に存在する利用者への対応**
- (2) **利用区分ごとに適切と考えられる代替案の見通しに関する情報共有の必要性**
- (3) **現在のデータ通信が可能となっている仕組みについて図を用いた説明**
- (4) **補完策に関する利用者のニーズと提供にかかるコストの関係性**

NTT東日本・西日本からの回答

- 各代替案・補完策の品質・利便性等に関するINSネットとの比較及び主な特徴は別紙資料(1,2頁)のとおり。
- (左記(1)関係) **フレッツ光が展開されていないエリアの契約数は約15万契約**(平成27年度末現在)。こうした利用者に対する代替案としては、**無線の利用**がある。また、当面の補完策として、「**メタルIP電話上のデータ通信**」の提供を検討。
- (左記(2)関係) **利用区分・用途別の代表的な代替策と認識しているものは、別紙資料(3~6頁)のとおり**。例えば、POSは、一度のデータ通信量が少量のため、従量制であるデータコネクタの利用が考えられる一方、通信頻度の高い利用環境においては、無線(MVNO)等の定額制のデータ通信の利用が考えられる。また、外部からのアクセスに対して高いセキュリティを確保したい場合にはIP-VPNの利用も考えられる。**引き続き、利用者の利用環境や要望を伺いながら対応を進めていく考え**。
- (左記(3)関係) **INSネット及び補完策(メタルIP電話上のデータ通信)の仕組みは別紙資料(7頁)のとおり**。
- (左記(4)関係) 現時点で**補完策の開発コストは多額にはならないものと想定**。サービス終了までに端末の更改等が間に合わない利用者に対する**補完策のニーズがある以上は補完策を提供開始する**方向で検討。

(注)NTT東日本・西日本からの回答は、事務局において要約したもの。次ページ以降同じ。

視点・論点

- ② 各代替案・補完策を採用することにより**利用者に生じる便益と負担**はどの程度発生するのか。その際の**便益と負担をどう評価するか**。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) **光回線により実現となる様々なサービスの利用可能性にメリットを感じない利用者層の存在も想定される中、様々な利用者層に応じた便益の提示**

NTT東日本・西日本からの回答

【便益の観点】

- IP対応端末に更改し、**光回線や無線を利用する代替案の場合、画像や動画を送受信したり、データを高速・常時接続で送信することが可能となるなど、利用者の利便性が向上。**
- 光回線を利用した代替案の場合、INSネットより安価な月額料金での利用は可能(別紙資料(8頁)のとおり)。
- 無線を利用した代替案の場合、INSネットよりも安価な料金で利用することが可能。

＜各利用区分における利便性の具体的事例＞

- **EDI(流通BMS)**では、旧来のJCA手順*と比較して、**画像等の送信が可能。**
- **警備**に利用する**監視カメラの高画質化**が可能。
- **CAT端末**では、電話回線接続と比較して**高速な決済**が可能。
- **POSシステム**で、これまでバッチ処理で収集していた**データをリアルタイムで収集、タイムリーな分析**に役立てることが可能。
- (左記(1)関係)画像・動画の送受信やデータを高速・常時接続で送信することが可能となるといった光回線利用ならではの便益を必要としない利用者についても、**端末更改時期にあわせて、オールIP(IP対応端末と、例えばフレッツ光ライト)へ移行することにより、従前のINSネットより安価な料金での利用が可能となるなど、コスト面での便益**が得られる。

(→次頁に続く)

視点・論点

- ② 各代替案・補完策を採用することにより**利用者に生じる便益と負担**はどの程度発生するのか。その際の**便益と負担をどう評価するか**。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (2) **補完策の利用に係る契約し直し**の必要性

NTT東日本・西日本からの回答

【負担の観点】

＜端末更改費用について＞

- 現に、端末メーカーやベンダで、新たなIP対応端末が次々にリリースされている一方で、ISDN専用端末については既に維持フェーズに入っていると考えられ、同端末はいずれ維持限界を迎えるため、利用者は当該端末を自ら更改せざるを得なくなる^①と想定。この点で、**端末更改費用はいずれにしても発生**。
- 補完策(メタルIP電話上のデータ通信の提供)により、端末更改に要する期間が確保されと考えられるため、利用者端末のライフサイクルを踏まえた端末更改時期での更改が可能。

＜ランニングコストについて＞

- **フレッツ光とVPNを組み合わせた場合、月額の基本料・利用料だけを切り出して比較すると、INSネットよりも料金は高くなる**が、様々な利用用途の通信サービス(音声・各種のデータ通信)を統合的に利用可能(例えば、データ通信用のフレッツ光回線に、ひかり電話(音声)を重畳)。

＜契約更改コストについて＞

- (左記(2)関係)**補完策の契約体系**については今後検討するが、**利用者にできる限り負担をかけない手続きとする考え**。

視点・論点

- ③ アクセス回線も含めたIP網への円滑な移行を視野に入れると、補完策はデジタル通信モードの終了時期までの対応が困難な場合等に限られる当面の対応策という位置づけでよい。

NTT東日本・西日本からの回答

- 通信技術の進展に伴い利用者が利用する端末・システムのIP対応が主流となる中で、旧来のISDN専用端末の継続利用を可能とする補完策(メタルIP電話上のデータ通信)は、INSネット(デジタル通信モード)の終了時期までに代替案への移行が困難な場合等に限られる当面の対応策と考える。
- 現に、端末メーカーやベンダでも、新たなIP対応端末がリリースされている一方で、ISDN専用端末については新規製造・販売は縮小していると認識としており、同端末はいずれ維持限界を迎えると想定。また、補完策はメタルIP電話の提供を前提とし、その提供に必要なメタル収容装置についてもいずれ維持限界を迎えるものと考え。
- こうした点を踏まえ、利用者の端末の更改タイミングを捉えて利用者が円滑にIP対応端末へ移行できるよう、十分な期間をとって、丁寧に提案を進めていく考え。

視点・論点

- ④ 利用区分・用途、利用者の規模に応じた代替案の提供に向けた調整方法・スケジュールはどうか。

NTT東日本・西日本からの回答

- INSネット（デジタル通信モード）は、特定サービス・専用端末によるセンターエンド間通信での利用が多いことを踏まえ、まずはセンタ側の利用者や関係する業界団体・ベンダ・大規模法人の利用者に対して、代替案について法人営業担当者等による説明・提案を行う。
- エンド側で利用している個人事業主等の利用者に対しては、INSネット（デジタル通信モード）の終了時期が決定した段階で速やかに、終了時期、提供終了に伴う影響、利用区分・用途に応じた代替案を報道発表やダイレクトメール・電話等の方法により周知し、問い合わせ窓口の設置を行う。
- 一方、INSネット（デジタル通信モード）は、Slerや警備会社等の企業が、自社のサービスと合わせてエンドユーザとなる利用者へ提供する形態があることから、周知・移行促進にあたっては、業界団体や端末メーカー、Sler等に協力をお願いしていきたい。
- 具体的には、業界団体等が主催するセミナー等での当社から所属企業等へのお知らせ（例：Slerの業界団体であるJISAから会員企業であるSler、クレジット業界におけるクレジットカード会社や決済システム提供事業者から加盟店へ、警備会社からサービス契約者へ）、端末メーカーのホームページへの掲載など、様々な機会・方法で周知を実現できるよう、関連する業界団体等と個別に相談していきたい。

視点・論点

- ⑤ 各代替案・補完策の公表時期・公表内容、補完策の提供開始時期はどのように設定するのか。サービス終了時期との関係はどうなるのか。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) 補完策の提供開始時期と技術検証の進捗状況の関係性

NTT東日本・西日本からの回答

- 各代替案(データコネクト、IP-VPN、無線)は既に提供されているものであり、利用者の端末更改時期等を捉えて、引き続き説明・提案を行う。
- 補完策の提供可否については、今秋から行う検証の結果を踏まえ、可能であれば今年度内に決定・公表。
- 補完策の提供開始時期は、PSTNからIP網への移行と同時に提供を開始することから、INSネット(デジタル通信モード)のサービス終了時期と同じとなり、当該時期については、事業者間接続のIP-IP接続への移行方法や移行スケジュールの検討結果を踏まえ、可能であれば2017年度の早い時期に決定・公表したい。
- (左記(1)関係)補完策の提供開始時期については、補完策の開発コスト等を確認し、さらに、業界団体等からの協力を受けながら、各利用区分における主要な端末を改めて確認した上で検証を行い、検証の結果が良好であることを確認した後に決定・公表。なお、これまでフレッツ光とアダプタを組み合わせについてNTT東日本・西日本が検証した6分野13機種 of ISDN専用端末は全て正常に機能することを確認(別紙資料(9頁)のとおり)。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- 光回線での**日割りの提供可能性**とISDNの臨時回線との比較

NTT東日本・西日本からの回答

- フレッツ光(光回線)とINSネットの主に料金面から見た利用条件は下表のとおり。**フレッツ光(光回線)も、INSネットと同様に日割りの料金による短期利用が可能。**
- **開通納期は、INSネット64の場合は最短で3暦日後**(派遣工事が必要となるケース)。**フレッツ光の場合は最短で5暦日後**(メタル回線工事と同様に電柱からの引込工事で開通できるケース(当該ケースは、過去1年間の申し込みのうち約7割を占める))。開通の案内送付やONU等の機器の配送等が必須。なお、臨時利用の希望場所により納期は異なる。
- 引き続きNTT電話局から電柱までの光回線の充足や工事工程改善等を通じて**納期の更なる短縮に努めたい。**

(税込)

		フレッツ光 (ファミリータイプ の場合)	INSネット64(事務用)	
			通常契約	臨時契約
契約料		800円	800円	—
施設設置負担金		—	36,000円	—
基本料(月額)		174円※1、2 (光ライトの場合90円)	113円※1、3	903円
工事 料金	派遣工事有り (代表的な例)	18,000円	10,300円	10,300円
	派遣工事無し	2,000円	2,000円	2,000円
請求対象日数		利用開始日から 廃止の前日まで	利用開始日から 廃止の前日まで	利用開始日から 廃止の前日まで

※1 暦日数が31日の月の場合の日割り料金

※2 フレッツ光:月額料金(5,400円)×利用日数(1日)÷暦日数(31日)

フレッツ光ライト:(東日本)月額料金(2,800円)×利用日数(1日)÷暦日数(31日)

※3 月額料金(3,530円)×利用日数(1日)÷暦日数(31日)

視点・論点

- ① 利用者がNTTに機器を貸す場合や端末機器等を持ち込む場合など、**検証環境を利用する際に発生する費用**をどう考えるか。(誰が負担すると考えているのか)

NTT東日本・西日本からの回答

- **検証環境の提供条件は、別紙資料(10頁)のとおり。**
- 技術検証については、利用者が検証実施場所へ自ら赴き検証を実施する場合と、利用者からNTT東日本・西日本へ検証端末を送付した上でNTT東日本・西日本が検証を実施する場合の2つのパターンを用意。
- 検証環境(「メタルIP電話上のデータ通信」の検証ネットワーク、回線終端装置、ターミナルアダプタ等)はNTTが用意。**利用者が負担する費用は、エンド側の端末、センタ側の端末の用意に必要な費用**(検証環境への端末の輸送費・運送費を含む)とする考え。
- **基本的な検証についてはNTT東日本・西日本側の負担で行う考え**だが、現時点では想定していないような利用者から**特殊な技術検証の要望がある場合には、利用者が追加費用を負担**することも想定。

視点・論点

- ② 検証環境の提供開始時期、検証終了時期はどのように設定するのか。大口・小口等の利用者規模等に応じた検証時期の違いはあるか。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) 検証実施に当たっての量的な見通し

NTT東日本・西日本からの回答

- 検証環境の提供スケジュールは、別紙資料(12頁)のとおり。
- 検証終了時期は未定だが、検証実施の要望がある限り基本的に続けたい。
- また、検証環境は、INSネット(デジタル通信モード)の利用者や端末メーカー、Sler、業界団体等において広く利用できるようにする予定であり、利用者規模等に応じた検証時期の違いは設けない予定。
- なお、技術検証にあたっては、
 - 大口利用者、Sler、業界団体を中心に、POS、CAT等の利用用途における技術検証の実施すること
 - NTT東日本・西日本が端末メーカーから主要なISDN専用端末を借用し、技術検証を実施することを通じ、主要な利用用途・端末に関する検証結果を早期に公表することにより、中小企業や個人事業主の利用者が個別に検証を行うことなく、利用中の端末の通信が可能であることを確認できるように対応していく。
- (左記(1)関係)どの程度の量の検証ニーズがあるかは現時点で承知していないが、上述のとおり、主要な利用用途・端末に関する検証結果を早期に公表することで、検証希望が多数寄せられた場合でも、検証済みの端末に関する検証希望に対してはその検証結果を説明するなどしながら、できる限り効率的に検証を進めていきたい。

視点・論点

- ③ 利用者として、メタルIP電話でのデータ通信の検証やISDN専用端末の検証を受けるためには、**どのような手続や準備が必要**か。検証を受けるにあたり、大口・小口等**利用者規模や、利用者の用途、利用される施設等に応じた違い**はあるのか。ある場合、具体的にはどうなるのか。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) 機器の**持ち込みが困難な場合の対応**
- (2) 検証環境に対する**利用者の希望の把握**

NTT東日本・西日本からの回答

- 検証環境の利用の流れは、別紙資料(11頁)のとおり。
- 検証に関する手続や準備については、まずは利用者から申込書(対象ISDN専用端末と検証希望時期等を記載)の送付を受けた後、申込内容及び検証環境の利用状況を踏まえ、NTT東日本・西日本と申込者との間で検証実施時期の調整を実施。
- 技術検証の受付については、専用の受付窓口(コールセンター)を準備するとともに、NTT東日本・西日本のホームページ等を通じて広く周知していく予定。
- なお、検証の実施にあたり**利用者規模、利用用途、利用される施設による違いは設けない**予定。
- (左記(1)関係)ISDN端末が現在利用中のため、取り外して検証環境に持ち込むことが困難な場合等を想定し、公衆網(ISDN)経由で接続して検証を実施できる環境もあわせて用意する予定(10月中旬～。別紙資料(13頁)のとおり。)
- (左記(2)関係)今回構築する検証環境においては、**検証申込受付窓口で検証内容等に関する事前説明を実施**するほか、お客様・業界団体等が自ら技術検証を行うことも、NTT東日本・西日本が端末を借りて技術検証を行うことも可能としているが、**今後利用者から個別の要望があれば、可能な限り柔軟に対応**していきたい。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- 光回線の場合、近隣で大容量の通信が行われた際のアクセス系への影響に関する検証の必要性
- ISDN端末にアダプタ等を通して光アクセス系(PON)に接続した場合、同一PON内の他の通信の影響によりパケットロス等が生じる可能性

NTT東日本・西日本からの回答

- 光回線の場合、音声トラフィックやデータコネクで利用されるデータ通信トラフィックは局内装置のOSUと宅内装置のONUの区間において優先制御を行っているため、インターネット等の他トラフィックの影響を受けることはない。
- 現在検討している補完策(メタルIP電話上のデータ通信)についても、メタルIP電話(音声通話)と同様に、IP区間を優先制御により提供することを検討。
- IP-VPN等のベストエフォート型の通信トラフィックは、同一OSUに收容されているユーザの総通信量によっては、通信速度が遅くなる等の影響を受ける可能性はあるが、通信が出来なくなることはないと考えている。
- また、IP通信は、送信元から送信先への通信経路(インターネット等)においてパケットロス等が生じる可能性があることを前提に設計されており、端末メーカーやベンダから提供されるIP対応端末(アダプタ含む)は、通信経路においてパケットロス等が生じた場合においても、当該端末間で誤り検出・訂正を行う機能が具備されていることから、通信は正常に行えるものと考えている。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- 検証結果の公表の内容・方法・頻度

NTT東日本・西日本からの回答

- 検証結果の公表については、NTT東日本・西日本のホームページ上での公表を考えている。
- 公表内容については、検証を行った端末毎に、その都度、検証結果を公表することを検討している。
- なお、端末を利用されている利用者は端末メーカーのホームページを確認しようとする想定されるため、今後端末メーカー等と相談の上、端末メーカーのホームページに掲載する方法も検討していきたい。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- 検証の結果、課題が見つかった場合の対応

NTT東日本・西日本からの回答

- これまでNTT東日本・西日本が実施してきたフレッツ光とアダプタを組み合わせた検証では、検証した6分野13機種のISDN専用端末のすべてが正常に機能することを確認(別紙資料(9頁)のとおり)。おそらくほとんどの端末については、「メタルIP電話上のデータ通信」を通じてこれまでと同じように利用できると想定。
- 仮に、「メタルIP電話上のデータ通信」では通信ができないISDN専用端末が見つかった場合には、別の代替案を提案していくなど個別の対応等を検討していく考え。

視点・論点

- ① 2017年度の早い時期に終了時期を確定・公表するというスケジュールは妥当か。事業者との移行工程の調整をいつ頃終える見込みか。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) サービス終了時期を後ろ倒す場合における早期の時期設定
- (2) 利用団体・企業との先行調整による利用者への周知に十分な時間の確保が可能なスケジュールの設定

NTT東日本・西日本からの回答

- NTT東日本・西日本としては、利用者にできる限り不便をかけないように、INSネット(デジタル通信モード)の終了時期の後ろ倒しと、利用中のISDN専用端末のままIP網へ移行可能な補完策(メタルIP電話上のデータ通信)の提供の検討を行っていく。
- INSネット(デジタル通信モード)の終了時期については、事業者も交えて検討する必要があるため、事業者間接続のIP-IP接続への移行方法や移行スケジュールの検討結果を踏まえ、可能であれば、2017年度の早い時期に確定・公表したい。
- (左記(1)関係)終了時期をどの程度後ろ倒しできるかについては、「固定電話」をIP網へ切り替える工程の期間によるものであり、今後、期間の短縮に向けた手順等を事業者も交え検討していく。
- (左記(2)関係)INSネット(デジタル通信モード)は、特定サービス・専用端末によるセンタ-エンド間通信での利用が多いことを踏まえ、代替案への移行のステップとしてまずはセンタ側の利用者対応が必要。したがって、まずはセンタ側の利用者や、関係する業界団体・ベンダ・大規模法人の利用者に対して、法人営業担当者等による代替案の説明・提案を行っていく。

(→次頁に続く)

視点・論点

- ① 2017年度の早い時期に終了時期を確定・公表するというスケジュールは妥当か。事業者との移行工程の調整をいつ頃終える見込みか。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (3) 移行工程の調整に当たり関係する団体・企業

NTT東日本・西日本からの回答

- ・ (左記(3)関係)INSネット(デジタル通信モード)は、Slerや警備会社等の企業が、自社のサービスと合わせてエンドユーザとなる利用者へ提供する形態があることから、お知らせ・移行促進にあたっては、業界団体や端末メーカー、Sler等の協力を求めている。

具体的な例としては、

- Slerの場合、業界団体であるJISAから会員企業であるSlerへ、さらにそのSlerからそのエンドユーザへ
- クレジット業界の場合、クレジットカード会社や決済システム提供事業者から加盟店へ
- 警備会社の場合、警備会社からサービス契約者へ

等、センタ側の利用者・業界団体等に、適切な代替策を提案するとともに、利用区分・用途毎に関係団体等の協力も受けながら、利用者への代替手段の案内等を行っていくことで、円滑な移行を進めていく考え。

視点・論点

- ② **終了時期及び新規受付停止時期**はどのような考え方で設定するのか。代替案の提供開始時期との関係はどうなるか。移行は全国一斉で行うことは難しいと想定されるが、その場合、**地域別・分野別にどのような流れで移行することを想定しているのか**（すべての地域が移行するまでの期間、地域ごとの順番の考え方 等）。

NTT東日本・西日本からの回答

- INSネット（デジタル通信モード）の提供終了については、IP網への切替が始まると切替が完了した地域でINSネットが利用できなくなることから、事業者間接続のIP－IP接続への移行時期とあわせて実施。
- 新規受付停止については、補完策の提供可否についての検討結果を踏まえて検討。
- 補完策は、IP網への切替に合わせて提供開始。提供開始時期については、関係事業者との対応を踏まえて決定。
- IP網への移行については、地域別を実施することになると想定しており、具体的な切替方法（切替地域の順番等）や開始時期については、関係事業者との対応を踏まえて決定していきたい。

視点・論点

- ③ スケジュール（工程表）の作成に当たっては、**利用用途・状況を踏まえ**、短期（2016～2018年度）、中期（2018～2020年度）、長期（2021年度～）のように、**一定の時間軸**において、**NTTが責任をもって行っていく仕組みを検討**してはどうか。

委員からの主な質問・指摘事項（ポイント）

- (1) スケジュール策定に当たっての**利用者からフィードバックを受ける必要性**

NTT東日本・西日本からの回答

- 第1回WG資料利1－2別添（参考5）に記載の「円滑な移行に向けたロードマップ」（別紙資料（14頁））のとおり、例えば、
 - －短期として、**今年9月に検証環境の構築、9月以降に検証の実施・検証結果の公表、早ければ今年度内に補完策の公表、公表内容等に関するお客様へのお知らせ及びIPへの移行勧奨**
 - －中期として、INSネット（デジタル通信モード）の提供終了に向けた進捗管理、お知らせ・移行勧奨の継続
 - －長期として、IP網への切替に向けた対応、切替時に問題が発生した場合の対応、切替に関する問い合わせ対応体制の構築、IP移行後のお客様のフォロー
- が必要であり、NTT東日本・西日本が責任を持って具体化・説明していく。
- （左記（1）関係）利用者環境のIP化に関しては、**これまでISDN利用者を会員に持つ主要な業界団体やベンダ、大規模法人に対して営業担当者等が訪問し要望等を確認。今後もNTT東日本・西日本の営業担当者等を通じて要望等を確認しながら進めていく。**また、利用者には、INSネット（デジタル通信モード）の終了時期や当面の対応策としての補完策について丁寧に周知する必要。**利用者からの要望を確認しながら、具体的にどのような方法で周知するか等について、今後検討していく。**

視点・論点

- ① 周知する内容、方法、時期、頻度など、具体的にどう考えているか。業界毎の状況、利用者規模に応じて整理すべきと考えるがどうか。

NTT東日本・西日本からの回答

- 大規模法人へは個別対応、中小企業・個人事業主及び個人の利用者へは業界団体やNTT東日本・西日本のホームページやダイレクトメール等を中心に周知し、コールセンタによる対応を実施する等、それぞれの利用者に合わせて問い合わせ窓口を設置し対応を充実させていく。
- 具体的には、以下の内容を公表していく（カッコ内は時期）。
 - 補完策の検証環境（今秋）
 - 補完策の検証結果（確認でき次第、その都度）
 - 補完策の提供可否（早ければ今年度内）
 - ISDNデジタル通信モードのサービス終了時期（可能であれば2017年度の早い時期）
- 具体的な頻度については、今後検討していく考え（次頁参照）。

（→次頁に続く）

視点・論点

- ① 周知する内容、方法、時期、頻度など、具体的にどう考えているか。業界毎の状況、利用者規模に応じて整理すべきと考えるがどうか。

委員からの主な質問・指摘事項（ポイント）

- (1) 何段階かに分ける等、周知に当たっての工夫
- (2) ISDNデジタル通信モードの終了について全く知らない状態の利用者への周知方法

NTT東日本・西日本からの回答

- ・（左記(1)(2)関係）INSネット（デジタル通信モード）の終了時期の決定以降、ダイレクトメール・電話等の方法により、終了時期、提供終了に伴う影響、INSネット（デジタル通信モード）を利用されているか否かの確認方法や代替案については、サービス終了時期までの間複数回にわたり周知していく考え。具体的な時期・頻度については、今後検討。

視点・論点

- ② NTT東西の他、大規模法人、業界団体、端末メーカ、Sler等における周知・移行促進の役割をどう考えるか。団体等に所属する小口ユーザへの周知はどのような内容・方法で行うのか。

委員からの主な質問・指摘事項（ポイント）

- (1) NTTが周知等を働きかける団体・企業及び業界ごとの周知方法

NTT東日本・西日本からの回答

- ・ INSネット（デジタル通信モード）は、Slerや警備会社等の企業が、自社のサービスと合わせてエンドユーザとなる利用者へ提供する形態があることから、周知・移行促進にあたっては、業界団体や端末メーカ、Sler等に協力を求めたい。
- ・（左記(1)関係）具体的には、業界団体等が主催するセミナー等での当社から所属企業等への周知（例：Slerの業界団体であるJISAから会員企業であるSlerへ、さらにそのSlerからそのエンドユーザへ、クレジット業界におけるクレジットカード会社や決済システム提供事業者から加盟店へ、警備会社からサービス契約者へ）、端末メーカのホームページへの掲載など、様々な機会・方法で周知を実現できるよう、関連する業界団体等と個別に相談していきたい。

視点・論点

- ③ 代替案への移行に伴い、その他、**周知の際に留意すべき点**は何か。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) 想定されるサービス終了に便乗した**消費者被害への防止策・対応策**及び**デジタル通信モードの利用者以外への周知**

NTT東日本・西日本からの回答

- (左記(1)関係)サービス終了に便乗した消費者被害の発生防止に向けて、**サービス終了時期の公表においては、NTTをかたった不審な電話・訪問に注意を促す等の注意喚起を合わせて実施**する考え。
- **具体的には、不必要な端末設置・新規購入を迫るケースを想定し、サービス終了を予定しているのはINSネットのデジタル通信モードのみであり、基本的な音声サービス(INSネットの通話モード)については、端末設置・新規購入することなく引き続き利用可能であること、ISDNデジタル通信モードの終了までに端末設置・更改が間に合わない利用者に対して補完策(メタルP電話上のデータ通信)を提供する場合には、当面は、データ通信に用いている端末を設置・更改する必要がないこと等を周知**する考え。
- 周知にあたっては、INSネットの利用者については、**大規模法人への個別対応、中小企業・個人事業主及び個人利用者へは業界団体やNTT東日本・西日本のホームページやダイレクトメール等により周知し、INSネットの利用者以外の者についても、NTT東日本・西日本のホームページや請求書への同封(『ハローインフォメーション』)等により周知**する考え。
- また、**利用者からの問い合わせ・相談等に対応するコールセンタも用意**する考え。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- NTT以外の事業者も含めた、登録があった利用者に対してはサービス案内を行わないといった取組(いわゆるDo-Not-Call)の周知。

NTT東日本・西日本からの回答

- NTT東日本・西日本は、各種サービスの販売活動に係る電話等による案内を希望しない利用者に対して、案内を停止する等の措置を実施している。具体的には、希望する利用者から対象電話番号及び住所・氏名等の教示を受けた上で、社内で勧誘停止手続きを行うことにより、代理店を含めたNTT東日本・西日本からの電話勧奨及び訪問勧奨を行わない措置を実施している。
- 当該取組みについては、HPにおいて案内している。
(NTT東日本) http://www.ntt-east.co.jp/contact/?link_eastid=ins_e007#stop
(NTT西日本) <http://flets-w.com/support/inquiry/#stop>
- INSネット(デジタル通信モード)の終了の案内については、販売活動ではなく、サービス終了の周知であるため、当社からの各種サービスの販売活動に係る電話等による案内を希望しない利用者に対しても実施する必要がある。
- その際、基本的な音声サービス(INSネットの通話モード)については、端末設置・新規購入することなく引き続き利用可能であること、ISDNデジタル通信モードの終了までに端末設置・更改が間に合わない利用者に対して補完策(メタルIP電話上のデータ通信)を提供する場合には、当面は、データ通信に用いている端末を設置・更改する必要がないこと等を周知する考え。

視点・論点

- ① NTTの開設する問合せ窓口は、具体的にはどのようなものを想定しているのか。コールセンター、社員が直接対応する窓口等、どのような形で整えるのか。

NTT東日本・西日本からの回答

- 大規模法人の利用者については、NTT東日本・西日本の法人営業担当者がこれまでどおり訪問等により個別に対応。また、中小企業・個人事業主等の利用者からのお問い合わせ窓口は、利用者が電話で相談できるコールセンターの設置を検討中。

視点・論点

- ② 相談内容や大口・小口等の利用者規模等に応じ窓口や対応部署が変わる可能性があるが、適切な対応が可能か。

NTT東日本・西日本からの回答

- 利用者と直接対応をする窓口等において、責任を持って一元的に対応を完結させる考え。そのために、各公表内容に合わせたマニュアル等を策定するとともに、各社員に対して指導徹底を図ることにより、あらゆる利用者対応部署・窓口において、統一かつ適切な対応を実施していく考え。
- (左記(1)関係)大規模法人の利用者については、NTT東日本・西日本の法人営業担当者がこれまでどおり訪問等により個別に対応。また、中小企業・個人事業主等の利用者からの問い合わせ窓口は、利用者が電話で相談できるコールセンターの設置を検討中。利用者に対して、手間を取らせず分かりやすい説明が行えるコールセンターとするよう工夫していきたい。また、利用中のサービス名や利用環境を正確に把握していない利用者についても丁寧に対応していく考え。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) 時間を掛けず目当ての部署に相談できるような窓口体制

視点・論点

- ③ NTTの**問合せ窓口の開設はいつ**になるか。いつまで対応するのか(移行後のフォローも行うのか)。大□・小□等の**利用者規模等に応じた違い**はあるか。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) **移行後のフォロー期間及びフォロー終了時期の判断基準**

NTT東日本・西日本からの回答

- ・ 終了を周知した段階で、問合せ窓口を開設予定。
- ・ 問い合わせ窓口については、**IP網への移行後も一定の期間継続して設置**する考え。
- ・ (左記(1) 関係) **少なくとも利用者から問い合わせがある限り、当社として責任を持って対応していく**考え。

視点・論点

- ④ サービス終了公表後は多くの事業者の移行工事時期が重なることも想定されるが、**適切に対応できる体制をどう整備するのか**。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- (1) 工事等の集中を避けるための、**前倒し対応の必要性**

NTT東日本・西日本からの回答

- ・ **光回線へ移行するケース**において、**IP対応端末への端末更改を行う場合**は、利用者の端末のライフサイクルを踏まえた**端末更改時期に合わせて光回線の工事を行う**ことになるため、特定の時期に移行工事が集中することはないと想定。
- ・ (左記(1) 関係) 仮に**光回線の開通工事が特定の時期に集中するような場合**には、必要に応じて、**工事体制の増強などの対応を行う**考え。なお、**補完策を提供する場合**には、INSネット(デジタル通信モード)の提供終了と同時に、引き続き**既存のISDN専用端末のままデータ通信していただくことが可能**となるが、その際には**宅内の工事を行わないことを想定**しているので、特定の時期に工事が集中して利用者に迷惑をかけることはない。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- NTTにおける体制整備と並行した、関係業界・団体・企業等における問い合わせ・相談対応を可能とするための準備

NTT東日本・西日本からの回答

- NTT東日本・西日本としても、関係団体、事業者等へ説明し、可能な限り協力を受けられるように進めていきたいと考えている。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- 銀行のデビットカードやクレジットカードの読み取り端末に関してISDNデジタル通信モードの**利用規模**とこれら**端末に関する対応**

NTT東日本・西日本からの回答

- デビットカードやクレジットカードの読み取り端末に利用されている**通信回線**について、NTT東日本・東日本において各店舗等に設置されている読み取り端末毎に状況を把握することは困難だが、第15回電話網移行円滑化委員会における株式会社日本カードネットワーク提出資料によれば、**クレジットカード決済等の決済端末のうち、ISDN利用端末は約6～10万台程度**とされている。
- なお、各決済手段を提供するカード会社や金融機関等は、**ISDN端末だけでなく、IP対応端末に対応したオンライン処理についても実施**。各端末メーカーやベンダからも光回線や無線等の回線に対応した様々なIP対応端末が提供されているため、**端末更改のタイミングでIP対応端末に移行いただくことを想定**。
- また、IP対応端末への更改等により、代替案への移行に一定の期間を要する利用者に対しては補完策(メタルIP電話上のデータ通信)を提供することを検討。
- NTT東日本・西日本としては、**カード会社や金融機関等による協力を求めながら、加盟店に対し代替手段の案内等を行っていくとともに、利用者の端末の更改タイミングを捉えて利用者が円滑にIP対応端末へ移行できるよう説明・提案を行っていく考え**。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- **全ユーザにおける法人ユーザと個人ユーザの割合**、個人ユーザのうち**個人事業主が占める割合**

NTT東日本・西日本からの回答

- INSネットについては、**事務用として利用する利用者が全体の約9割**を占めている。なお、**個人事業主ユーザ**については事務用として利用の利用者の中に含まれるが、**具体的な契約数(割合)については把握していない**。

委員からの主な質問・指摘事項(ポイント)

- ISDNデジタル通信モードについて、第1回WG資料利1-2別添(参考1)に記載されている用途以外の用途

NTT東日本・西日本からの回答

- 第1回WG資料利1-2別添(参考1)に記載されているISDNデジタル通信モードの利用用途は、主要な業界団体や、約7,000社のINSネット利用者に対するNTT東日本・西日本の営業担当者によるお知らせやヒアリングで把握したもの。
これ以外には、地震観測による利用や、道路監視による利用があることを確認しているが、いずれも特定の利用者による利用のため、該当のお客様へ周知を行うなど個別に対応。
- 現時点、主な利用用途は把握できていると考えているが、今後さらなる周知活動等を行う。その結果、NTT東日本・西日本が想定していなかった新たなISDNデジタル通信モードの利用用途が判明した場合には、該当の利用者に対して、これまでと同様に丁寧な説明や、必要に応じて代替手段に関する相談をしていく考え。