

移行工程・スケジュールに関する ご質問への回答

2017年6月2日
日本電信電話株式会社
東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

		頁
1. 「サービス移行」関係	(1)メタルIP電話	2
	(2)マイラインに係る利用者対応	18
	(3)通話サービス卸	19
	(4)個別サービス	20
	(5)移行に向けた利用者対応・スケジュール	24
	(6)その他	27
2. 「設備移行」関係	(1)移行スケジュール	29
	(2)IP-IP接続への切替え	—
	(3)その他	34

1(1)－①

NTTは、加入電話・INSネットに係る既存の約款を廃止し、メタルIP電話に係る約款を新設する考えを示している。それぞれの約款への規定ぶりについて、現時点においてどのようなものを想定しているのか。具体的なイメージを示してほしい。

回答

- 第28回および第30回電話網移行円滑化委員会において、今後、契約法に係る専門家や総務省等とも相談していく前提で、既存の「電話サービス契約約款」「総合デジタル通信サービス契約約款」を廃止して「メタルIP電話サービスに係る契約約款」を新設する案をお示したところでありますが、これとは別に、既存の「電話サービス契約約款」「総合デジタル通信サービス契約約款」を変更してメタルIP電話を提供する案も検討しており、利用者保護等の観点からより適切な方法となるよう、引き続き、外部の方々のアドバイスを得ながら検討していく考えです。（両案の契約約款構成については、別紙1参照）
- 上記のそれぞれの案に係る契約約款への規定振りは、別紙2および3の内容となると考えております。

- メタルIP電話への契約移行に係る契約約款の構成としては、主に「A案：契約約款の廃止・新設」と「B案：現行契約約款の変更」の2案を検討中。
- 2案ともに、現行約款附則の移行規定も含めれば規定内容に大きな差はないと考えられるが、契約法等の観点でより円滑なお客様の契約移行が可能となる案を選択する考え。

A案：契約約款の廃止・新設

現行契約約款

本則
廃止

附則

- ・メタルIP電話への移行規定
- ・経過措置を規定

メタルIP電話に係る契約約款
(新規)

本則
メタルIP電話の
契約条件を規定

附則

- ・現行約款からの移行規定
- ・経過措置を規定

B案：現行契約約款の変更

現行契約約款

本則
メタルIP電話の
契約条件を規定
終了するサービス等に
係る規定を廃止（削除）

附則

- （・契約の移行規定はなし）
- ・経過措置を規定

A案：契約約款の廃止・新設

	旧約款	新約款												
附則 （経過措置）	<ul style="list-style-type: none"> 2024年x月x日に契約約款の廃止。 この約款の廃止時点で、この約款により締結している次の表の左欄の契約は、この約款廃止の日において、メタルIP電話に係る契約約款に規定する次の表の右欄の契約に移行したものとす。この約款の規定における利用休止契約は、上記に準じて取り扱う。 <table border="1"> <tr> <td>加入電話契約</td> <td>メタルIP電話契約</td> </tr> <tr> <td>臨時加入電話契約</td> <td>臨時メタルIP電話契約</td> </tr> <tr> <td>⋮</td> <td>⋮</td> </tr> </table>	加入電話契約	メタルIP電話契約	臨時加入電話契約	臨時メタルIP電話契約	⋮	⋮	<ul style="list-style-type: none"> 2024年x月x日から契約約款を実施。 この約款の実施時点で、旧約款により締結している次の表の左欄の契約は、この約款実施の日において、この約款に規定する次の表の右欄の契約に移行したものとす。旧約款の規定における利用休止契約は、上記に準じて取り扱う。 <table border="1"> <tr> <td>加入電話契約</td> <td>メタルIP電話契約</td> </tr> <tr> <td>臨時加入電話契約</td> <td>臨時メタルIP電話契約</td> </tr> <tr> <td>⋮</td> <td>⋮</td> </tr> </table>	加入電話契約	メタルIP電話契約	臨時加入電話契約	臨時メタルIP電話契約	⋮	⋮
	加入電話契約	メタルIP電話契約												
	臨時加入電話契約	臨時メタルIP電話契約												
	⋮	⋮												
	加入電話契約	メタルIP電話契約												
臨時加入電話契約	臨時メタルIP電話契約													
⋮	⋮													
	<ul style="list-style-type: none"> 次の表の左欄の付加機能については、メタルIP電話に係る契約約款に規定する右欄の付加機能へ移行したものとす。 <table border="1"> <tr> <td>発信電話番号受信機能</td> <td>発信電話番号受信機能</td> </tr> <tr> <td>発信電話番号通知要請機能</td> <td>発信電話番号通知要請機能</td> </tr> <tr> <td>⋮</td> <td>⋮</td> </tr> </table>	発信電話番号受信機能	発信電話番号受信機能	発信電話番号通知要請機能	発信電話番号通知要請機能	⋮	⋮	<ul style="list-style-type: none"> 旧約款に規定する次の表の左欄の付加機能については、この約款に規定する右欄の付加機能へ移行したものとす。 <table border="1"> <tr> <td>発信電話番号受信機能</td> <td>発信電話番号受信機能</td> </tr> <tr> <td>発信電話番号通知要請機能</td> <td>発信電話番号通知要請機能</td> </tr> <tr> <td>⋮</td> <td>⋮</td> </tr> </table>	発信電話番号受信機能	発信電話番号受信機能	発信電話番号通知要請機能	発信電話番号通知要請機能	⋮	⋮
発信電話番号受信機能	発信電話番号受信機能													
発信電話番号通知要請機能	発信電話番号通知要請機能													
⋮	⋮													
発信電話番号受信機能	発信電話番号受信機能													
発信電話番号通知要請機能	発信電話番号通知要請機能													
⋮	⋮													
	<ul style="list-style-type: none"> 端末設備については、メタルIP電話に係る契約約款に規定する端末設備へ移行したものとす。 この契約において支払い又は支払わなければならない電気通信サービスの料金その他の債務についてはなお従前のとおり。 	<ul style="list-style-type: none"> 旧約款に規定する端末設備については、この約款に規定する端末設備へ移行したものとす。 （旧約款の債務は旧約款で規定するため、新約款には規定なし。） 												
	<ul style="list-style-type: none"> この約款の廃止時点で、この約款に規定する優先接続で次の表の左欄の指定をしている場合であって、当社または他事業者に特段の申し出がないときは、次の表の右欄の電話等利用契約を締結したこととなる。 <table border="1"> <tr> <td>4区分で同一の事業者を指定している場合</td> <td>当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約</td> </tr> <tr> <td>国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合</td> <td>当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約</td> </tr> </table> <p>上記以外の場合、当社が提供する通話サービスを利用するものとする。</p>	4区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約	国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約	<ul style="list-style-type: none"> 附則別表に規定する旧1級取扱所または旧2級取扱所に收容されるメタルIP電話の契約者回線にかかる回線使用料については、料金表の規定にかかわらず、次の表に定める額とする。（表略） この約款の実施時点で、旧約款に規定する優先接続で次の表の左欄の指定をしている場合であって、当社または他事業者に特段の申し出がないときは、次の表の右欄の電話等利用契約を締結したこととなる。 <table border="1"> <tr> <td>4区分で同一の事業者を指定している場合</td> <td>当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約</td> </tr> <tr> <td>国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合</td> <td>当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約</td> </tr> </table> <p>上記以外の場合、当社が提供する通話サービスを利用するものとする。</p>	4区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約	国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約				
4区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約													
国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約													
4区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約													
国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約													

B案：契約約款の変更

	旧	新				
<p>附則 (経過措置)</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2024年x月x日に改正を実施。 この改正規定実施前に支払又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとする。 この改正実施の時点で、改正前の規定により優先接続で次の表の左欄の指定をしている場合であって、当社または他事業者に特段の申し出がないときは、次の表の右欄の電話等利用契約を締結したこととなる。 <table border="1" data-bbox="1218 448 2001 565"> <tbody> <tr> <td data-bbox="1218 448 1549 505">4区分で同一の事業者を指定している場合</td> <td data-bbox="1549 448 2001 505">当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1218 505 1549 565">国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合</td> <td data-bbox="1549 505 2001 565">当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約</td> </tr> </tbody> </table> <p>上記以外の場合は、当社が提供する通話サービスを利用するものとする。</p>	4区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約	国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約
4区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約					
国際を除く3区分で同一の事業者を指定している場合	当該他事業者が通話卸を活用して提供する通話サービスに係る電話等利用契約					

1(1)－②

加入電話やINSネットからメタルIP電話への契約移行については、契約約款に規定した上で、個別の契約についても手続が必要という理解でよいか。その際、個別の契約の位置づけは、既存契約の変更と新規契約のどちらになるのか。また、その考え方をとる理由は何か。

回答

- 加入電話やINSネットからメタルIP電話への契約移行に係る契約約款の構成については、別紙1のとおり「契約約款の廃止・新設(A案)」「現行契約約款の変更(B案)」の2案を検討しておりますが、いずれの案の場合も、当社からお客様へ書面等により契約内容をお知らせし、ご確認いただく手続きをとる考えです。
- IP網移行後のメタルIP電話は、お客様宅での工事は不要で電話機等の端末はそのままご利用可能であること、基本料金は変わらず通話料は全国一律3分8.5円となり基本的に多くのお客様には現状より低廉な料金でご利用可能であることから、お客様の大多数は引き続きメタルIP電話をご利用されるものと考えられます。
- こうした利用を鑑み、
 - 「契約約款の廃止・新設(A案)」の場合、メタルIP電話をIP網による新たな電話サービスと捉え、現行の契約約款を廃止・メタルIP電話の契約約款を新設し、契約を新規約款に移行することとしていますが、IP網へ移行後においてもこうした大多数のお客様の通話サービスを確保する観点から、別段の意思表示のなかった契約者(意思確認ができなかった契約者)については、引き続きメタルIP電話のご利用意思があるものとみなして扱うこととするものです。
 - 「契約約款の変更案(B案)」の場合、固定電話として実質的なサービスが大きく変わるものではなく、その変更の内容は「電話サービス契約約款」「総合デジタル通信サービス契約約款」の契約の目的に反せず、合理的なものと考えられることから、現行の契約約款を維持したまま提供条件を変更することとするものです。

1(1)－③

現在示されている契約移行の方法については、現在、民法や消費者契約法の改正などにおける議論も踏まえ、これらの法令との関係で抵触しないものとして検討されたものなのか。

回答

- 契約移行の方法について、別紙1でお示しいずれの案も、民法や消費者契約法の改正などにおける議論を踏まえて、契約法に関する専門家等とも相談しながら、検討を進めているところです。

1(1)－④

「黙示の合意」との考えのもとで契約の移行を行った類似の前例として、「マジックボックス」から「話中時転送サービス」への移行の事例があるとのことだが、その際の対応（利用者への案内、約款上の記載ぶり、契約の扱い）について実際の例を示してほしい。また、そうした前例の際、利用者から苦情が生じたといった事実は認められなかったか。

回答

- 「マジックボックス」については、具体的なサービス提供終了時期を公表して以降、「マジックボックス」契約中の全てのお客様に対して、以下の内容をお知らせする書面（ダイレクトメール）を複数回送付しました。
 - 「マジックボックス」のサービス提供を、2016年2月29日に終了すること。
 - 「マジックボックス」のサービス提供終了後、代替サービス（「話中時転送サービス」及び「ボイスワープ」）を利用することにより、「マジックボックス」の有する3つの機能のうち「不在時・話中時の転送」、「キャッチホン」の2つの機能を引き続き利用できることから、お客様から「マジックボックス」解約の申出がない場合は、代替サービス（「話中時転送サービス」及び「ボイスワープ」）の利用意向があったものとみなして「マジックボックス」サービス提供終了時期までの間にこれらのサービスの契約に移行すること。その際、移行後の月額利用料は、移行前と同額（参考2）となること。
 - 一方、「マジックボックス」の3つの機能のうち、「不在時・話中時のメッセージ録音」機能は利用できなくなるため、お客様ご自身で録音装置等をご用意いただく必要があること。
- その結果、お客様から解約の申し出がなかった約3万契約（東：1.8万契約、西：1.2万契約）については、「マジックボックス」のサービス提供終了時期（2016年2月29日）までの間に代替サービス（「話中時転送サービス」及び「ボイスワープ」）の契約へ移行することとしましたが、これに関する苦情はありませんでした。
- 本事例に関する契約約款における規定は次頁（参考1）のとおりです。

回答

(参考1) 電話サービス契約約款における「マジックボックス」から「話中時転送サービス」「ボイスワープ」への移行に関する規定

電話サービス契約約款の変更内容

1 (実施期日)

この改正規定は、平成28年1月4日から実施します。

2 (経過措置)

この改正規定実施の際現に、改正前の規定により締結している次の表の左欄の契約については、この改正規定実施の日以降であって、当社が加入電話契約者ごとに定める日において、それぞれこの規定により当社が締結した同表の右欄の契約に移行したものとします。

複合着信転送機能のうち録音機能付のもの(マジックボックス)

通話中着信機能のうち転送機能付のもの(話中時転送サービス)及び高度自動着信転送機能(ボイスワープ)の基本機能

(参考2) 「マジックボックス」、「話中時転送サービス」、「ボイスワープ」のサービス内容、利用料等

サービス名	サービス提供	サービス内容	月額利用料			
			事務用		住宅用	
マジックボックス	提供終了 (2016.2.29)	「不在時・話中時の転送」、「不在時・話中時のメッセージ録音」、「キャッチホン」の3つの機能を提供	1,100円		800円	
話中時転送サービス	提供中	「話中時転送」、「キャッチホン」の2つの機能を提供	350円	1,100円 〔セット割引 適用後〕	350円	800円 〔セット割引 適用後〕
ボイスワープ	提供中	「不在時転送」、「応答後転送」の2つの機能を提供	800円		500円	

1(1)－⑤

事前に複数の書面によるお知らせを行った上で、移行を望まない申し出がない限り、IP網移行の時点でメタルIP電話の契約に移行させるといった方法については、加入電話はユニバーサルサービスであり、契約を変更したとしても「一般の利益」に合致するとの考えによって検討されたものなのか。

回答

- 加入電話やINSネットからメタルIP電話への契約移行に係る契約約款の構成については、別紙1のとおり「契約約款の廃止・新設(A案)」「現行契約約款の変更(B案)」の2案を検討しておりますが、いずれの案にせよ、民法や消費者契約法の改正の議論を踏まえて、契約法に関する専門家等とも相談しながら、現在検討を進めているところです。
- IP網移行後のメタルIP電話は、お客様宅での工事は不要で電話機等の端末はそのままご利用可能であること、基本料金は変わらず通話料は全国一律3分8.5円となり基本的に多くのお客様には現状より低廉な料金でご利用可能であることから、お客様の大多数は引き続きメタルIP電話をご利用されるものと考えられる中、それぞれの案の場合について、下記のように考え契約を変更するものです。
 - 「契約約款の廃止・新設(A案)」の場合、IP網へ移行後においても上記のような大多数のお客様の通話サービスを確保する観点から、別段の意思表示のなかった契約者(意思確認ができなかった契約者)については、引き続きメタルIP電話のご利用意思があるものとみなして扱うこととするものです。(改正民法第五百四十八条の二第1項の観点)
 - 「現行契約約款の変更(B案)」の場合、固定電話として実質的なサービスが大きく変わるものではなく、その変更の内容は「電話サービス契約約款」「総合デジタル通信サービス契約約款」の契約の目的に反せず、合理的なものと考えられることから、現行の契約約款を維持したまま提供条件を変更することとするものです。(改正民法第五百四十八条の四第1項二号の観点)
- いずれの案の場合においても、当社としては、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせしていく考えです。

1(1)－⑥

NTTは、サービス移行にあたり、利用者にとって不利益となる変更がある場合でも、サービスの同等性がある場合と同様に、「黙示の合意」といった考え方をする旨を説明しているが、不利益の程度等に応じてなすべき利用者への対応も変わってくると考える。特に、IP網への移行に伴い提供終了となるサービスや品質劣化が生じるINSネット(デジタル通信モード)のようなサービスについてはより丁寧に検討する必要があるのではないか。

回答

- 「固定電話」からメタルIP電話への移行にあたって、一部のお客様にとって不利益となる可能性のある変更については、当社としては、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせするとともに、必要に応じて、お客様等との対応を実施していく考えです。また、IP網への移行に伴い、現時点、当社が想定していない課題が生じるような場合には、IP網への移行後においても、お客様に対して責任をもって対応していく考えです。
- 具体的には、
 - IP網への移行にあわせて提供終了となるサービス(ノーリング通信等)や通話料の割引サービス(イチリッツ等)については、契約の移行を行った類似の前例も参考に、サービス終了時期の確定後(2017年秋頃以降)速やかに、ホームページでの公表、ダイレクトメールや請求書同封によるお知らせ、問合せコールセンター・ポータルサイトの設置等の方法により、新規販売の停止や提供終了のお知らせを行い、お客様が時間的余裕を持って代替サービスへの移行のご判断をいただけるよう十分な期間を取ってお知らせしていく考えです。
 - また、IP網への移行に伴い品質劣化が生じるISDN(デジタル通信モード)については、ISDNデジタル通信モードがメタルIP電話上のデータ通信(補完策)に移行することに伴うサービスの提供条件・品質等の変更について、上記の提供終了となるサービス等と同様にお知らせするとともに、お客様へ効果的かつタイムリーにお知らせできるよう、デジタル通信モードをご利用になられている主な業界団体や企業の皆様とも連携・協力していく考えです。
- 当社としては、「固定電話」からメタルIP電話への移行にあたって、全てのお客様に対して積極的な利用継続意思の確認や契約変更手続きを求めるのはかえってお客様のご不便を強いることになりかねないと考えため、お客様への周知・対応を丁寧に行っていくことで、IP網への移行に伴う変更とその内容についてご理解を深めていただき、より多くのお客様に意思表示をいただけるよう努め、それでもなお別段の意思表示のなかったお客様については、引き続き固定電話をお使いいただけるよう契約を移行する考えです。

1(1)－⑦

IP網への移行に伴い利用者において不利益となりうる変更が生じるようなサービスについては、利用者において不測の不利益が生じるリスクを可能な限り抑える観点から、利用者に対して積極的な利用継続意思の確認を行っていくことについて、どう考えるか。

回答

- 「固定電話」からメタルIP電話への移行にあたって、一部のお客様にとって不利益となる可能性のある変更については、お客様において不測の不利益が生じるリスクを可能な限り抑える観点からも、当社としては、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせするとともに、必要に応じて、お客様等との対応を実施していく考えです。また、IP網への移行に伴い、現時点、当社が想定していない課題が生じるような場合には、IP網への移行後においても、お客様に対して責任をもって対応していく考えです。
- 具体的には、
 - IP網への移行にあわせて提供終了となるサービス（ノーリング通信等）や通話料の割引サービス（イチリッツ等）については、契約の移行を行った類似の前例も参考に、サービス終了時期の確定後（2017年秋頃以降）速やかに、ホームページでの公表、ダイレクトメールや請求書同封によるお知らせ、問合せコールセンタ・ポータルサイトの設置等の方法により、新規販売の停止や提供終了のお知らせを行い、お客様が時間的余裕を持って代替サービスへの移行のご判断をいただけるよう十分な期間を取ってお知らせしていく考えです。
 - また、IP網への移行に伴い品質劣化が生じるISDN（デジタル通信モード）については、ISDNデジタル通信モードがメタルIP電話上のデータ通信（補完策）に移行することに伴うサービスの提供条件・品質等の変更について、上記の提供終了となるサービス等と同様にお知らせするとともに、お客様へ効果的かつタイムリーにお知らせできるよう、デジタル通信モードをご利用になられている主な業界団体や企業の皆様とも連携・協力していく考えです。
- 当社としては、「固定電話」からメタルIP電話への移行にあたって、全てのお客様に対して積極的な利用継続意思の確認や契約変更手続きを求めるのはかえってお客様のご不便を強いることになりかねないと考えため、お客様への周知・対応を丁寧に行っていくことで、IP網への移行に伴う変更とその内容についてご理解を深めていただき、より多くのお客様に意思表示をいただけるよう努め、それでもなお別段の意思表示のなかったお客様については、引き続き固定電話をお使いいただけるよう契約を移行する考えです。

1(1)－⑧

メタルIP電話への契約移行に係る書面でのお知らせに関して、悪質な販売勧誘等による消費者被害を防止する観点から、書面の内容がわかりやすいものとなるよう慎重に検討するとともに、様々なところで事前のチェックを受けることが必要と考えるが、NTTとしてはどう考えているか。

回答

- ご指摘の通り、悪質な販売勧誘等による消費者被害を防止する観点から、メタルIP電話への契約移行について書面でお知らせし、その内容についてはお客様にとって分かりやすいものとなるように検討していく考えであり、消費者保護に関する専門家や国民生活センター等にも相談して進めてまいります。
- また、現在の116やお客さま相談センター等に加え、IP網移行に関するご相談窓口(コールセンタ)や専用のポータルサイトを設置して、お客様が相談できる体制を用意していく考えです。

1(1)－⑨

NTTは、2024年初頭から2025年初頭の間に実施予定の設備切替に関して、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への対応、移行後の利用者のフォロー等について、関係事業者の協力を得ながら責任を持って体制を整えて対応していく考えを示している。この点、同期間において、契約の切替についてもコールセンターを設置し、対応していく考えはあるか。

回答

- メタルIP電話への契約移行(契約の切替)に関するお客様への周知については、契約移行のタイミング(2024年初頭)よりも前の時点から実施する予定であり、その周知開始のタイミングから設備切替の完了後一定期間が経過するまでの間、契約移行に係る問合せ等に対応できるコールセンターを用意する考えです。

1(1)－⑩

2024年初頭に提供終了またはメタルIP電話への移行を予定しているサービスについて、2024年初頭のタイミングをまたいで利用休止・一時中断の扱いとなっている利用者については、利用休止や一時中断の申込時や利用再開時における説明など、どのように対応していく考えか。

回答

- 利用休止の扱いとなっているお客様については、報道発表やホームページ等を通じて周知を行っていくとともに、お客様から利用再開の申し出があった際に改めて、メタルIP電話でご利用を再開いただくことになる旨を説明し、お客様のメタルIP電話の利用意思を確認していくなど、具体的な方法を検討していく考えです。

1(1)－⑪

NTTは、メタルIP電話がいつまで提供されるのか明確にしておらず、光IP電話サービスの単体提供ができないままでいくのであれば、利用者にとっては非常に大きな影響を与えることとなる。メタルIP電話がいつまで提供されるのかといった情報については早い段階で利用者に説明していくことが大切であるが、NTTとしてはどう考えているか。

回答

- メタル收容装置は、2025年以降もできるだけ長く使っていく考えであるものの、故障の発生度合いや、保守用物品の検出可能性に影響するユーザ加入状況等、変動要素が多いため、現時点で具体的な維持限界の時期をお示しすることは困難です。
- 将来的にメタルIP電話を終了するようなことになる場合には、できる限り早期に公表するとともに、終了までに十分な期間を設けて周知を行う等、お客様にご迷惑をおかけしないように丁寧に対応していく考えです。

1(1)－⑫

提案されているメタルIP電話の料金体系は、アナログ電話の料金体系を基本的に踏襲し、「基本料金＋従量料金(全国一律3分8.5円)」という二部料金になっている。しかし、データ通信の性格上、従量課金とすることの合理性は低いと考えられる。一方、定額制は利用料にかかわらず一定の収益を上げることができ、また課金コスト等の面でもメリットがあるのではないかと考えられる。他方、利用者にとっても、通話時間に拠らない定額制は支払額が確定しており、魅力的な面がある。現行の制度的制約もあるが、料金オプションとして、定額制を導入することについてどのように考えるか。

回答

- 今回公表した料金については、現行の料金体系・水準を見直す場合、現在に比べて負担が増大するお客様も生じることから、IP網への移行のタイミングでは、お客様の混乱とご負担を避け、円滑に移行いただけることを第一に考えたものです。
- 選択制の定額料金メニューの導入や料金体系の更なるシンプル化については、市場環境の変化等を踏まえながら、IP網への移行とは別に検討していく考えです。

1(2)－①

マイライン事業者協議会から実施する予定の対応(利用者への周知等)について、コストの見通し及びコスト負担の方法についてどのように考えているか。

回答

- マイライン事業者協議会から実施する周知については、当社の「メタルIP電話への移行前のお知らせ」と同時に行うことで、書面送付やコールセンタ等のコストを低減させていく考えですが、具体的なコストの見通しやコスト負担については、マイライン関連事業者と協議を進めており、具体的な内容については電話網移行円滑化委員会にて説明する考えです。

1(3)－①

資料30-2 30頁(1.(3)－①)に関して、「通話サービス卸の料金・提供条件等の確定については、当社が2022年頃にメタルIP電話の料金等を確定して公表・周知を行うより前に、他事業者の意向を踏まえた十分な期間を取ってお伝えしていく」といった考え方が示されているが、「十分な期間」とはどの程度の期間を想定しているか。他事業者における検討期間や利用者への周知に関する準備期間等を踏まえると、相当程度の期間を確保する必要があるのではないか。

回答

- 通話サービス卸の料金・提供条件については、現時点での当社の考えを関係事業者にお伝えした上で協議を行っているところです。
- その上で、他事業者における検討やお客様への周知に関する準備等が間に合うよう、当社がメタルIP電話の料金を確定・公表する時期の概ね1年前までには、通話サービス卸の料金・提供条件を確定し、関係事業者にお知らせする考えです。

1(4)－①

INSネット(デジタル通信モード)が補完策(メタルIP電話上のデータ通信)に切り替わることにより、他事業者が行うISDNサービスの提供に影響は生じることは想定されるか。想定される場合、

- (1) 影響を受ける他事業者のサービス・影響の内容として、具体的にどのようなものが想定されるか。
- (2) 現在事業者間で検討されている設備移行スケジュールによれば、この影響は、いつから生じ始めると考えられるか。
- (3) こうしたサービスを提供する他事業者に対し、NTTはいつから・どのように調整を行っていく考えか。

回答

- 2024年初頭に補完策に切り替わる時点においては、事業者間でお互いにIP網を経由する接続となるため、現状のISDNデジタル通信モードよりは遅延が発生する等、品質面の影響が生じることも想定されます。
- 他事業者とは2016年10月より順次補完策に関する協議を行っており、当該接続の検討にあたっては、まず接続の実現性について目処を立てることが先決であることから、現時点NTT東西が考えている信号等の接続条件の案をお示しし、各事業者にて当該信号条件での対応可否・接続の要否を検討いただいているところです。今後も引き続き協議を進め、補完策の相互接続の方法等を具体化していく中で、その接続方法でのサービス影響等についても明らかにしていく考えです。

1(4)－②

第28回委員会におけるNTT提出資料(資料28－2)12・13頁によれば、2024年初頭より前のタイミングで、他事業者発「固定電話」着のIP接続が順次開始することが可能とされている。IP接続の状況によっては、INSネット(デジタル通信モード)の利用者と他事業者が提供するISDNサービスの利用者との間で行うデジタル通信について、2024年初頭より前の段階で、通信品質に影響が生じ始めることが想定されるが、

- (1) 現在事業者間で検討されている設備移行スケジュールによれば、この影響は、いつから生じ始めると考えられるか。
- (2) こうしたサービスの利用者に向けた対応に関し、NTTは他事業者といつから・どのように連携・調整を行っていく考えか。

回答

- 他事業者が提供しているISDN回線(直収回線)発NTT東西の「固定電話」着をIP-POI経由に切り替えることが可能となる2023年初頭以降、事業者間でお互いにIP網を経由する接続となるため、現状のISDNデジタル通信モードよりは遅延が発生する等、品質面の影響が生じることも想定されますが、今後、他事業者のISDNデジタル通信モードの相互接続について、IP-IP接続への移行の有無・接続方法等を伺いながら、事業者間でしっかり協議して調整していく考えです。

1(4)－③

現在設置されている災害時用公衆電話(特設公衆電話)についても、IP網への移行に伴い、その他の公衆電話と同様にメタルIP電話になるのか。

回答

- ご指摘のとおり、災害時用公衆電話(特設公衆電話)についてはIP網への移行に伴い、メタルIP電話により提供する考えです。

1(4)－④

資料30-2 45頁(1.(6)－③)において、NTTは、公衆電話についてメタル回線での提供を原則としつつ、「例えば自治体等からの要請による無電柱化(ケーブルの地中化)等といったケースにおいては、メタルケーブルの再敷設にかかる投資を減らす観点から、アクセス回線に光や無線を使っていくことも必要であり、こうした事例において公衆電話をどのように提供していくかについては今後議論が必要と考えております」と回答している。

(1)このような例外的なエリアでも、従来の公衆電話をそのまま利用可能なのか。

(2)利用に制限があるとするならば、そのような例外的なエリアに第一種公衆電話が一定台数必要な場合には、それに代わるIP対応公衆電話を開発する必要があるのか。あるいは開発コスト等との見合いから、電気通信事業法施行規則第14条第2号の規定を見直し、第一種公衆電話の設置規準の緩和等を要望される可能性があるのか。

回答

- アクセス回線に光や無線を用いる場合、現在の公衆電話機をそのまま利用することはできません。
- 無電柱化エリアにおいては、無電柱化のルートは限られており周辺に電柱に添架したメタルケーブルがあると想定されるため、ルート上の公衆電話は可能な限り移設にて対応していく考えです。したがって、当面、公衆電話が提供できなくなるケースは非常に限定的であると考えており、第一種公衆電話の設置基準の範囲内でサービスを継続することは可能と考えていますが、公衆電話の在り方については、将来のユニバーサルサービスの在り方に関する議論の中で、技術革新や市場環境の変化を踏まえつつ、国民的なコンセンサスを得ながら検討を進めていく必要があると考えます。

1(5)－①

資料30-2 40頁(1.(5)－②)等に関して、2017年秋頃からサービス終了の周知を開始し、2022年年頭から契約移行に関する周知を開始する場合、2017年秋頃から2022年初頭までの間は、サービス終了に係る情報は周知される中、契約移行に関する情報が利用者に示されないことになる。こうした状況に便乗した悪徳勧誘販売による消費者被害が発生する可能性も考えられるところ、2024年初頭に向けて、具体的にどのようなIP網への移行に便乗した消費者被害の発生防止策を図っていく予定なのか。

回答

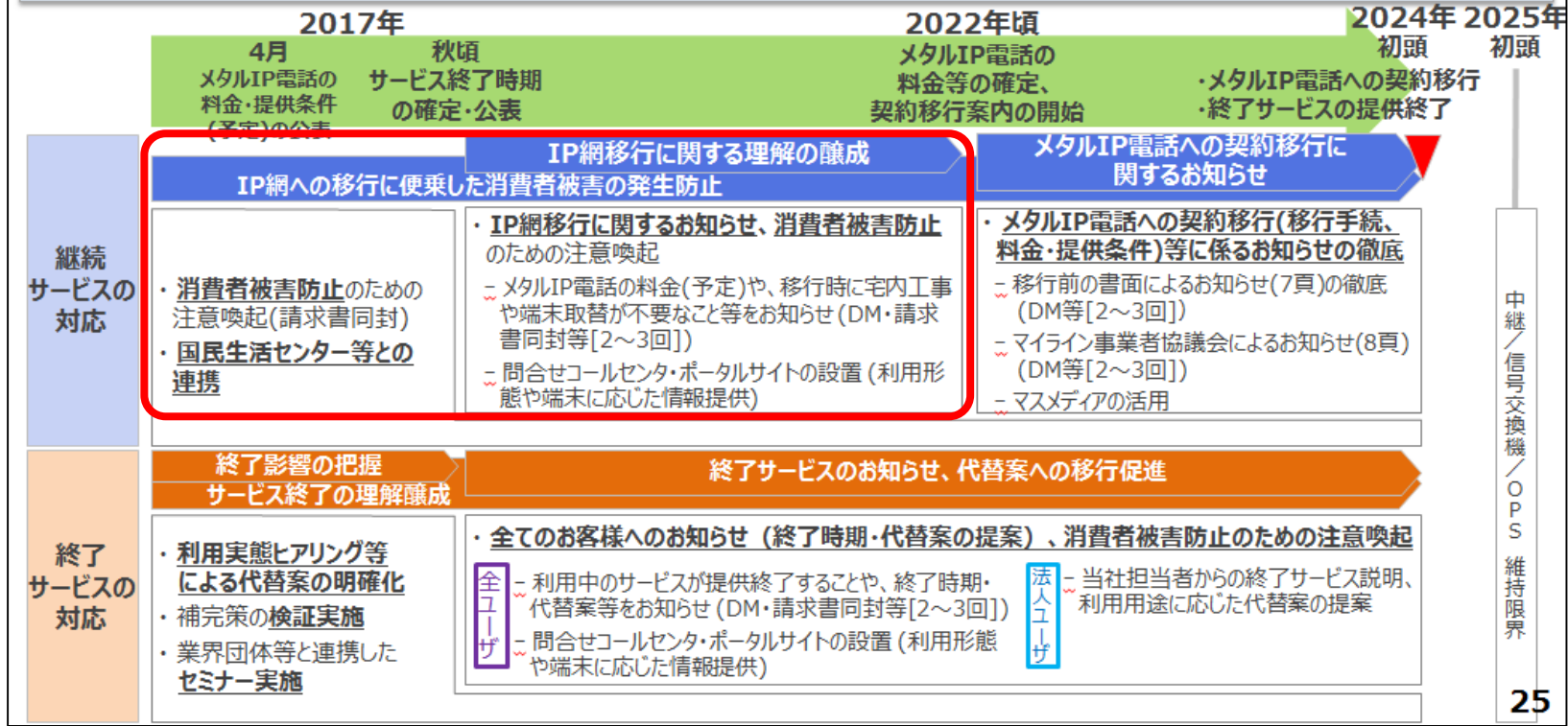
- 2017年秋頃から2022年初頭までの間も、IP網への移行に便乗した消費者被害の発生防止に向けて、移行時に宅内工事や端末取替が不要なこと等をお知らせするとともに、例えば、NTT東西とは関係ないにもかかわらずNTT東西と称したり、「このあたり一帯で今までの電話機が使えなくなる」等の事実を反した説明をするなどして、必要のない端末の購入・設置等の強引な契約をお客様に迫る悪質販売勧誘に注意いただくよう、お客様に分かりやすくお伝えしていく考えです。
- また、今年1月より順次、国民生活センター・消費生活センターに対する、PSTNマイグレーションの背景や当社の考え方についての説明を開始したところですが、今後も引き続き、悪質販売勧誘等が発生した場合にその発生状況や手口等を教えていただいたり、お客様に分かりやすくお伝えできるようご意見やアドバイス等をいただくなどの連携を図っていきたくと考えています。

回答

(参考)第28回電話網移行円滑化委員会における当社説明資料<抜粋>

サービス移行に向けたお客様対応について

- 加入電話・INSネットユーザに対して、契約移行の2年程度前（2022年頃）に、メタルIP電話への契約移行に係る手続・提供条件等についてお知らせを複数回実施。
- 終了サービスのスケジュール確定・公表（2017年秋頃）以降、全てのお客様を対象に終了時期・代替案等についてお知らせを複数回実施。
- 今後も引き続き、IP網への移行に便乗した消費者被害の発生防止に向けて、お客様に特に注意していただきたい点等について、お客様に分かりやすくお伝えしていく考え。



中継/信号交換機/OPS 維持限界

1(5)－②

資料30-2 40頁(1. (5)－②)において、「これまでの経験も踏まえ、切替時期の2年程度前である2022年頃に周知を行うこととして、提案したもの」との考えが示されているが、加入電話・INSネットのメタルIP電話へ移行する利用者数の規模は、回答において例示された提供終了されたサービスと比較して相当程度大きなものになることが想定される。2022年頃に周知を行うとの考えは、メタルIP電話へ移行する利用者数の規模が相当程度大きなものになりうることも踏まえた上で、円滑なサービス移行に向けて十分な周知期間を確保できるものとして、提案されているものか。

回答

- IP網への移行に合わせて終了予定のサービスについては、代替サービスへの移行にあたってお客様端末の更改が必要となるケースが考えられ、その場合にはお客様の端末の更改時期に合わせて移行していただく必要があることから、できるだけ早くサービス終了時期をご案内することが望ましいと考え、サービス終了時期の確定後(2017年秋頃以降)速やかに、サービスを利用している全てのお客様を対象に終了時期や代替案等についてお知らせしていく考えです。
- 一方、固定電話については、IP網への移行後もメタルIP電話として提供を継続する考えであり、
 - メタルIP電話への移行後においてもお客様宅での工事は不要で電話機等の端末はそのままご利用可能であること
 - 基本料金は変わらず通話料は全国一律3分8.5円となり基本的に多くのお客様には現状より低廉な料金でご利用いただけるようになること

を踏まえれば、IP網への移行時点で固定電話をご利用されているお客様の大多数は引き続きメタルIP電話をご利用されるものと考えられます。したがって当社としては、これまでの経験※や、あまりに早い時期に周知を行うと忘れてしまうといったご意見も踏まえ、切替時期の2年程度前である2022年頃に周知を行うことにより、十分な周知期間を確保できると考え、提案したものです。

※これまでに当社が提供終了したサービスの終了公表から終了までの期間(例)

Lモード	1年
Bフレッツファミリータイプ(10M)	1年1ヶ月(東)、1年2ヶ月(西)
ネーム・ディスプレイ	1年6ヶ月
キャッチホンⅡ	2年1ヶ月
ひかり電話ビジネスタイプ	2年

1(6)－①

NTTは、自治体等からの要請による無電柱化等のケースを例として、固定電話のアクセス回線に光回線や無線を使っていくことも必要との考えを示している。そのためには制度改正が必要となる場合も生じうると思うが、まずはNTTから具体的な提案が示された上で、次の議論を進めるべきと考える。NTTにおいて今後の計画を早期に示し、次の議論を行っていくべきではないか。

回答

- 「固定電話」の提供に係る新規投資を抑制し、できる限り効率的に「音声通話」を提供していく観点から、今後、無電柱化エリア等においてメタルケーブル等を再敷設することが非効率となる場合は、アクセス回線として光ケーブルや無線等を含めた様々な選択肢から最適な方法を選択できるようにしていただきたいと考えております。
- 検討している具体的な提供方法等については、電話網移行円滑化委員会にて説明する考えです。

1(6)－②

NTT東日本・西日本のPSTNマイグレーションの推進体制について、現状はどうなっているのか(第4回利用者保護WG(2016.10.26開催)において委員限りで配布された資料について、変更があるか伺いたい。)

回答

- NTT東西におけるPSTNマイグレーションの現状の対応体制は、昨年10月に利用者保護WGにおいて委員の方にお示した「NTT東日本・NTT西日本のPSTNマイグレーションの推進体制(H28.10現在)」から変更なく継続的に取り組んでおります。
- 今後、サービス終了時期の確定後(2017年秋頃以降)速やかに、現在の116やお客さま相談センター等に加え、IP網移行に関するご相談窓口(コールセンタ)や専用のポータルサイトを設置するなど、お客様対応体制をさらに充実させていく考えです。

2(1)－①

中継交換機・信号交換機等の維持限界を2025年初頭に迎えるとあるが、ベンダーとの契約上において、2025年まで保守することとされているのか。

回答

- ベンダーからは、信号交換機については既に2016年度に、また中継交換機については2019年度に保守ができなくなる予定と告げられており、今後は既存装置の集約や撤去により捻出された物品を使い、当社において保守(故障時の交換)を継続していくこととなりますが、加入者交換機に比べもともと台数の少ない中継・信号交換機・相互接続交換機については、現在の故障率を考慮すると、2025年初頭には経年劣化で増えていく故障に対応するための保守物品が枯渇する見込みです。

2(1)－②

資料30-2 49頁(2.(1)－④)に関して、設備移行に係る工程①②③の全てが連動し、いずれの工程に要する期間に変更が生じた場合であっても、サービス移行の時期に影響を及ぼすこととなるとの考え方が示されている。そのような考え方に基づけば、サービスの利用者に支障が生じる事態を防ぐため、事業者間で十分に連携・調整を図りつつ、設備移行に係る工程の進捗状況の管理・把握を行っていくことが重要となると考えるが、どのように行っていく考えか。

回答

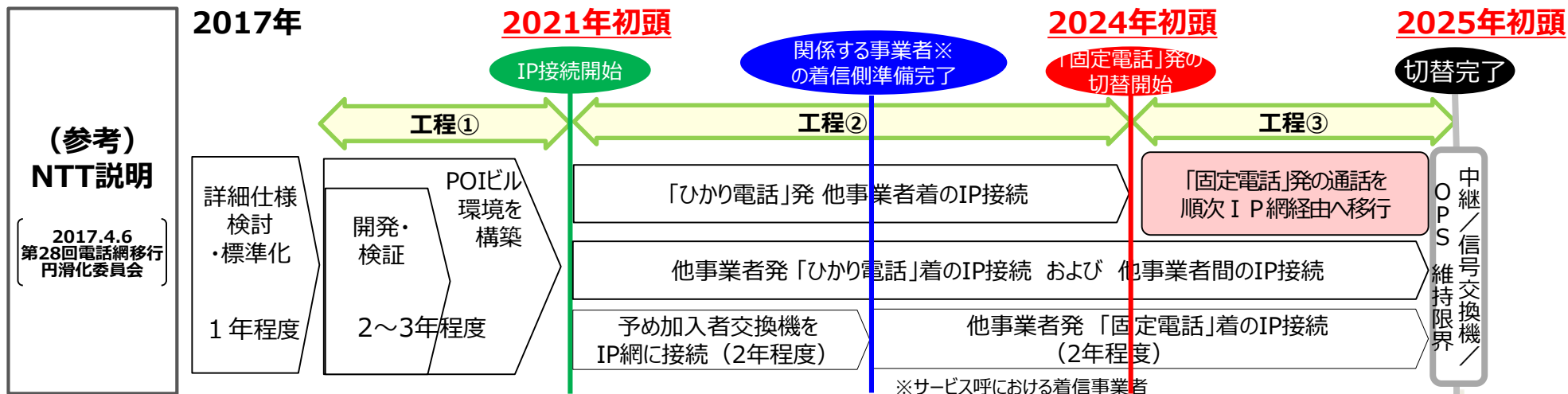
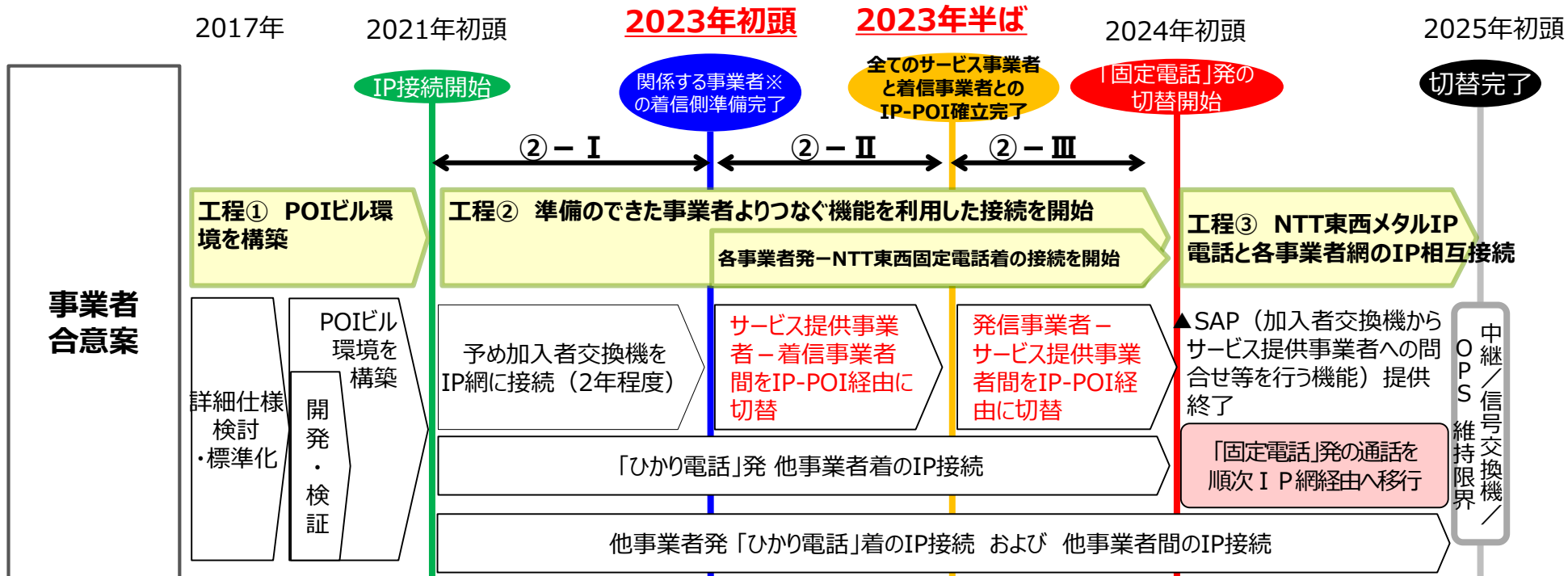
- 移行に関するスケジュール調整については、事業者間意識合わせの場において当社の考えを提示し、各事業者に考えを聞き、必要に応じて手法や期間の見直しを行ってきております。
- 今後も、事業者間意識合わせの場等を活用して、各社の調整状況等を定期的に把握し、万が一スケジュールが変更する場合には関係事業者間での調整を図るとともに、各社において利用者に対して周知等を行っていく考えです。

2(1)－③

現在事業者間で検討されている「設備移行」に関する工程・スケジュール等について、4月6日委員会で報告された内容から、その後の事業者間協議により検討が進められた主な内容や方向性(4月6日委員会の資料28-3からのアップデート情報)について教えていただきたい。

回答

- 第28回電話網移行円滑化委員会(4月6日)の資料28-3 P6において、[当面の主な検討課題]としていた内容のうち、
 - ・NTT東西の課題であった、『「固定電話」の着信完了時期の前倒し』については、2023年初頭までに準備を終えること
 - ・他事業者の課題であった、『NTT東西の検討を受け、サービス呼にかかる事業者間の切替について、工程②の期間内に対応可能かを検討』については、上記のNTT東西の検討結果を受け、全体として効率的な切り替えが実現されるよう、サービス呼をIP-POI経由に切り替える手順に順序性を持たせる必要があることから、
 - ①サービス提供事業者－着信事業者間をIP-POI経由に切り替える工程については、2023年半ばまでに実施すること
 - ②発信事業者(「固定電話」を除く)－サービス提供事業者間をIP-POI経由に切り替える工程については、①完了後に2024年初頭までに実施することで合意しました。
- また、本合意によりサービス提供事業者の課題としていた、『切替期間中にIP接続とSTM接続が混在することへの対策(「IP-STM変換機能」の具備)に、どの程度のインパクトがあるかを検討』については、必要に応じて検討することとしております。上記の合意内容を図示すると別紙4のとおりです。



今後の検討の見通しについて

- ・当初案に対する事業者意見への対処策（案）については、技術的な面での実現可否の確認を含め、より詳細に検討していく必要がある。今後、事業者間意識合わせの場において、具体的な検討を進めていく。

[当面の主な検討課題]

(NTT東西)

- ・サービス呼をIP-POI経由に切り替える手順に順序性を持たせることで、全体として効率的な切り替えが実現されるよう、（先行切替が必要となる）サービス呼の着信事業者となる「固定電話」も準備完了時期の前倒しに努めるが、準備の前倒しが可能かどうか、前倒しによるサービス及び相互接続機能等への影響精査を踏まえ、どの程度前倒しできるかを検討

(他事業者)

- ・NTT東西の検討を受け、サービス呼にかかる事業者間の切替について、工程②の期間内に対応可能かを検討
- ・全事業者相互間の切替スケジュール等の検討
＜サービス提供事業者限り＞
 - ・上記と並行して、サービス呼のIP-POI経由での切替に順序性を持たせることができなかつた場合に備え、切替期間中にIP接続とSTM接続が混在することへの対策（「IP-STM変換機能」の具備）に、どの程度のインパクトがあるかを検討

- ・各事業者から寄せられている課題について、事業者間意識合わせの場において順次検討を進めるとともに、事業者間の具体的な切替スケジュールについて検討・調整を進めていく

2(3)－①

メタル収容装置は、当分の間、開発や製造が行われるのか。

回答

- メタル収容装置(現:加入者交換機)の最終購買可能時期については既に終了しており、既に開発や製造は行われておりません。また、ベンダーからは2019年度に保守ができなくなる予定と告げられていることから、今後は既存装置の集約や撤去により捻出された物品を使い、当社において保守(故障時の交換)を継続していくこととなります。

2(3)－②

世界的に見れば、まだメタルの加入者線を收容する装置を製造しているベンダーはまだ多数あり、また、信号交換機についても、国際事業者間の国際接続ではSS7(PSTN上で加入電話等の制御信号を交換するプロトコル。ITUにて国際標準化。)に対応したものが使われ続けると思われる。NTTは、メタル回線を收容する装置を維持する考えであれば、こうした点も踏まえて、今後のネットワーク構成をどうしていくか検討すべきでないか。

回答

- 現在、NTT東西のPSTNで使用している交換機のうち、信号交換機については2000年度から2002年度にかけて新型機種に更改し、中継交換機については2000年度以降、加入者交換機については1996年度以降、2015年度まで時間をかけて新型機種に更改してきましたが、2016年度以降はいずれの交換機も購入できなくなっております。
- 海外の主要メーカについても、現在、交換機の新規販売は行っていないと聞いていますが、メタルの加入者線を收容する装置としては、MSAN(Multi-Service Access Node)と呼ばれる、メタル線をIP網に收容する装置は各メーカーで製造・販売されております。当社においても、IP網への移行にあたり、MSAN等の新規導入も含めて検討をしておりましたが、加入者交換機は2025年以降も当分の間維持可能であることが見えてきたため、これを「メタル收容装置」として活用することが、お客様に負担をかけずにコストミニマムに「固定電話」を提供する方法であると判断したものです。
- また、国際事業者間では、2000年頃よりIP-POIを経由したIP接続を開始しているところです。現在、STM-POIからIP-POIへの移行過程であることから、国際事業者は両者を提供していますが、今後は更にIP接続への移行が進んでいくと想定されること*から、SS7交換機も加入者交換機と同様、新規販売停止及び老朽化が進むことになると想定されます。NTTとしても、このようなグローバルな潮流に従い、IP接続を引き続き進めていく考えです。

*TeleGeography社の72ヶ国を対象とした調査(<https://www.telegeography.com/research-services/telegeography-report-database/>)によると、2016年時点で半分弱の国際電話トラフィックがIP接続(VoIP Traffic)になっている模様

- いずれにしても、メタル收容装置の維持限界後のネットワーク構成をどうしていくかについては、その時点の需要や技術動向を踏まえ、適切に対応していく考えです。