

移行工程・スケジュール等に関する検討・整理について

2017年6月2日
総務省
総合通信基盤局

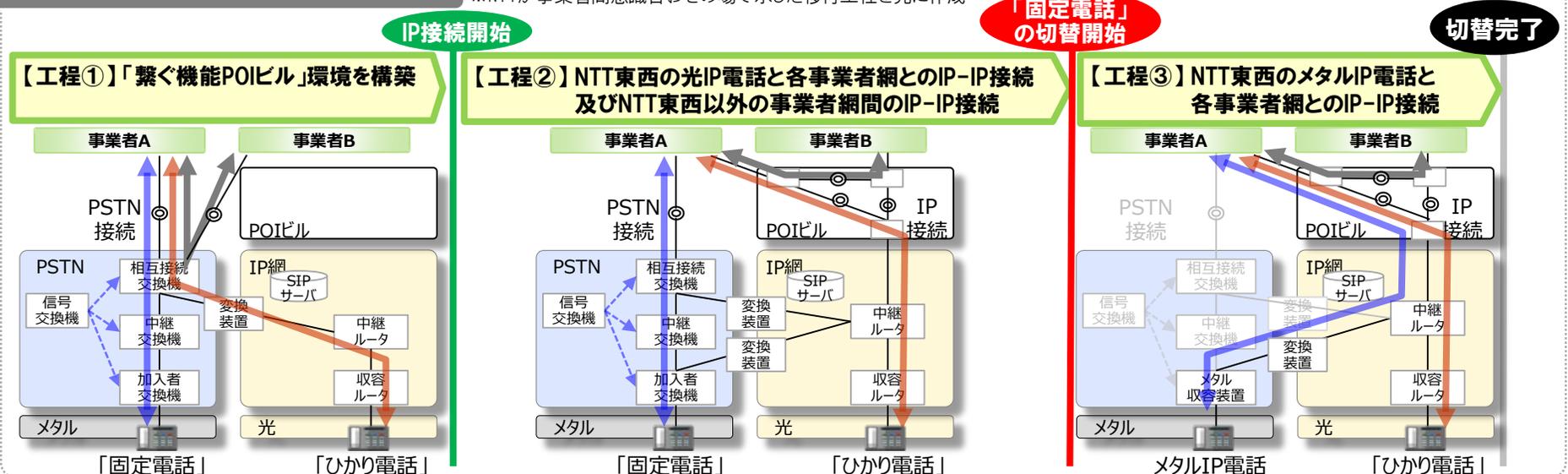
二次答申に向けた検討項目

【検討項目1】固定電話網のIP網への移行に関する具体的な移行工程・スケジュール等

- **「サービス移行」** → NTTから説明を聴取しつつ、以下の事項を含む「サービス移行」のスケジュール・サービス提供条件等を明確化し、課題を検討・整理。
 - ・ 加入電話からメタルIP電話へのサービス移行の時期(切替開始時期及び完了時期)
 - ・ メタルIP電話、メタルIP電話上のデータ通信(INSネット(デジタル通信モード)の補完策)等の提供条件
 - ・ 移行に伴い事業者求められる利用者対応(ユーザ周知(スケジュール、提供条件、代替案等)、契約手続き等) 等
- **「設備移行」** → 事業者間協議の状況や「サービス移行」との関連性を確認しつつ、以下の工程を含む「設備移行」の工程・スケジュールを明確化し、課題を検討・整理。
 - ・ 「繋ぐ機能POIビル」環境の構築【工程①】
 - ・ NTT東日本・西日本の光IP電話と各事業者網とのIP-IP接続及びNTT東日本・西日本以外の事業者網間のIP-IP接続【工程②】
 - ・ NTT東日本・西日本のメタルIP電話と各事業者網とのIP-IP接続【工程③】 等

(参考)「設備移行」の工程(イメージ)

※NTTが事業者間意識合わせの場で示した移行工程を元に作成



1. 基本的考え方

- 一次答申においては、以下のような視点で各個別課題に関する具体的方向性等を整理。
 - ・「利用者」が、予見可能性を持ち、かつ安心して、移行先のIP網において良質・低廉で多様なサービスを自由に選択できるようにすること
 - ・「事業者」が、整備された公正な競争環境下で、予見可能性を持ちながら、移行先のIP網において良質・低廉で多様なサービスを自由に提供できるようにすること。これにより、「利用者」がこうしたサービスを自由に選択できるようになること

2. 検討の視点

- 「サービス移行」と「設備移行」は相互に関連するものであるが、本委員会における検討・整理は、利用者のサービス利用に直結し、利用者への直接の影響が及ぶ「サービス移行」を中心とする（「設備移行」については、事業者間協議の検討状況を踏まえつつ、「サービス移行」に支障が生じないように確認）。
- NTTが2025年初頭（1月頃）に中継交換機等の維持限界を迎えるとしている状況を踏まえた上で、利用者の予見可能性を高め、移行を円滑化する観点から、（1）サービス移行に関する具体的な移行工程・スケジュール、（2）サービス移行に伴い求められる主な利用者対応（メタルIP電話への契約切替等）について、対応の方向性や留意点の明確化を図ることとする。
- その上で、具体的な対応の方向性や留意点については、3頁から6頁に記載のとおり整理してはどうか。

(1)「サービス移行」に関する具体的な移行工程・スケジュール

	対応の方向性・留意点（案）
<p>① PSTNからIP網への移行完了時期</p> <p>2025年1月までに移行完了</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 利用者のサービス利用に直結し、利用者への直接の影響が及ぶ「サービス移行」については、利用者の予見可能性を最大限に確保することが重要。 ➤ <u>NTTが電気通信事業者として責任を持って利用者に対するサービス提供を維持できる限界を迎えている時期を踏まえると、サービス移行に支障を生じさせない観点からは、十分な事業者間協議を通じ全事業者が連携して着実に移行に係る取組を進めることにより、2025年1月までにはPSTNからIP網への(設備)移行に係る全工程を完了させることが必要。</u> <p>(NTTから示された考え方)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 中継交換機等について現在の故障率を考慮すると、2025年初頭(1月頃)には保守物品が枯渇する見込み。また、交換機の制御等のためのオペレーションシステムも2025年以降は保守ができなくなるとベンダーから告げられている。 ✓ そのため、2025年初頭(1月頃)には電気通信事業者として責任を持ってサービスを維持できる限界を迎える。
<p>② メタル電話からメタルIP電話へのサービス移行(契約切替)時期</p> <p>2024年1月に一斉移行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PSTNからIP網への移行に係る全行程を完了させるにあたり、設備切替が必要となる加入者交換機の規模や、不具合等が発生した場合のリスク対応等の必要性を踏まえると、固定電話発通話のIP網への設備切替に1年程度要するとのNTTの考え方には一定の合理性が認められる。 ➤ <u>メタルIP電話へのサービス移行(契約切替)にあたっては、設備切替が終わった地域と終わっていない地域との間で料金・提供条件に差異が生じることにより利用者間に不公平や混乱が発生する事態は極力回避することが必要。この観点からは、2024年1月に一斉にメタルIP電話へサービス移行(契約切替)を行うとのNTTの考え方には一定の合理性が認められる。</u> ➤ なお、メタルIP電話の終了時期についても、利用者の予見可能性を確保する観点から、可能な限り早期の確定・公表が求められる。 <p>(NTTから示された考え方)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 移行完了時期(2025年初頭(1月頃))までに、全国で1000台程度の加入者交換機ごとのIP網への切替や加入者交換機・接続事業者毎の接続試験を行う必要がある。万が一不具合や不測の事態等が発生した場合のリスクも考慮すると、「固定電話」発通話のIP網への設備切替には1年程度要する。 ✓ 仮に設備切替にあわせて順次メタルIP電話へのサービス移行(契約切替)を行う場合、エリア毎に料金・提供条件に差異が生じることとなる。利用者の混乱を避けるため、「固定電話」発通話のIP網切替を開始する必要がある2024年初頭(1月頃)に一斉にメタルIP電話へサービス移行(契約切替)することとしたい。 ✓ メタルIP電話の終了時期については、現時点で具体的な時期を示すことは困難。

対応の方向性・留意点(案)

③ メタルIP電話の料金等の確定・契約切替等に係る案内の開始時期

遅くとも2022年1月には確定・開始(早期化を検討)

- ▶ 「サービス移行」を円滑に進めるためには、利用者において移行先サービスの料金・提供条件や契約切替に伴い必要となる手続内容等が早期に共有されることが重要。
- ▶ 移行に伴い利用者に不利益を伴う変更が生じる場合も想定されることから、利用者が十分に移行に係る検討が出来るよう、可能な限り早期にメタルIP電話の料金・提供条件の確定や契約切替等に関する案内を開始することが必要。
- ▶ メタルIP電話へ移行する利用者数の規模は相当程度大きくなることが想定されることも踏まえ、NTTは、遅くとも2022年1月にはメタルIP電話の料金・提供条件を確定し、契約切替等に係る案内を開始することが必要。その上で、更なる早期化についても引き続き検討することが必要。

(NTTから示された考え方)

- ✓ これまで提供終了したサービスの終了公表から終了までの期間等を踏まえ、サービス移行(契約切替)時期の2年程度前(2022年頃)に周知を開始することを提案。
- ✓ 市場環境が著しく変化しない限り、メタルIP電話の基本料は、現在の加入電話・INSネットの基本料と同額とし、通信料は距離に依存しないIP網の特性を活かし、全国一律3分8.5円とする(補完策も同様)。

④ サービス終了時期の確定・公表時期

二次答申とりまとめ後可能な限り早期に確定・公表

- ▶ IP網への移行に伴うサービスの終了を円滑に進めるためには、利用者において代替サービスの選択肢について十分に比較・検討・選択して、移行先サービスを利用に向けた準備等を行うための期間が十分に確保されることが重要。
- ▶ NTTは、関係者との調整を経た上で、二次答申のとりまとめ後、可能な限り早期にサービス終了時期を確定・公表していくことが必要。
- ▶ なお、一次答申を踏まえ(※)、利用者端末の更改等が必要となることも想定されるINSネット(デジタル通信モード)の終了時期については、特に早期の確定・公表が求められる。

(※)「INSネット(デジタル通信モード)の終了に伴いNTTが留意すべき点」として「サービス終了時期の早期公表」等が挙げられている。

(NTTから示された考え方)

- ✓ 移行に伴い端末更改が必要なサービスについては、その更改時期に合わせた移行を行う必要があり、利用者に極力迷惑をかけないためには、できるだけ早く終了時期を案内することが望ましい。本委員会での議論や関係団体からの意見等を踏まえ、できるだけ速やかにサービス終了時期を公表したい。

対応の方向性・留意点（案）

① 契約切替（方法）

- ▶ 契約切替を円滑に進めるためには、利用者との契約に基づきサービス提供する責任主体が、関係法令を遵守しつつ、利用者の認識を深め、理解を得るための取組を着実に実施することが重要。
- ▶ NTTにおいて、2024年1月の時点で固定電話を利用している大多数の利用者がメタルIP電話を利用すると想定していることを踏まえ、約款の扱いや契約切替の方法については、利用者利益を保護しつつ利用者との契約の変更を合理的かつ簡素な手続で行う観点から、検討を行っていくことが必要。
- ▶ 特に、利用者に不利益を伴う変更が生じる場合には、民法、消費者契約法や電気通信事業法等の規定に照らし、具体的な約款の扱いや契約切替の方法について十分に検討を行っていくことが必要。

（NTTから示された考え方）

- ✓ メタルIP電話への移行後も利用者宅での工事は不要で電話機等の端末はそのまま利用可能。基本料は変わらず通話料は全国一律3分8.5円となり、基本的に多くの利用者には現状より低廉な料金で利用可能。これを踏まえれば、IP網への移行時点で固定電話を利用する者の大多数は引き続きメタルIP電話を利用すると考えられるため、こうした大多数の利用者に迷惑がかからないよう、契約移行の具体的な方法等について検討していく。
- ✓ 現在、①既存契約約款の廃止・メタルIP電話契約約款の新設を行う（メタルIP電話に係る契約は新規契約と位置づける）案と②既存契約約款の変更を行う（メタルIP電話に係る契約は既存契約の変更と位置づける）の2案を検討中。
- ✓ 契約移行の方法については、どの案であって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検討する必要があると考えている。引き続き契約法に係る専門家や総務省等とも相談しながら検討したい。

② 利用者への周知
（内容・方法）

- ▶ 移行に伴い利用者に周知する書面の内容については、悪質販売勧誘等による消費者被害を防止する観点も含め、利用者にとって具体的かつ理解しやすい内容となっていることが重要。このため、行政や消費者問題に係る専門機関への事前のチェックを受けるなど、周知内容の適正化に努めることが必要。
- ▶ NTTは、利用者において負担とならない範囲において十分な回数にわたる周知を行うこととし、その方法については、書面に加え、広く利用者の認識を深めるために効果的と考えられる方法を幅広く検討することが必要。

（NTTから示された考え方）

- ✓ 主な周知内容としては、サービス終了日、契約手続、メタルIP電話の料金・提供条件、移行に伴うマイラインの取扱い、悪質販売勧誘等による消費者被害の防止、利用者からの問い合わせ先といったものを想定。
- ✓ 十分な期間を確保し、複数回の書面等により、丁寧に周知していく。

	対応の方向性・留意点(案)
<p>③ サービスの終了に伴う代替サービスの確保</p>	<p>➤ 移行に伴うサービスの終了を円滑に進めるためには、利用者に対して代替サービスの選択肢が確保されていることが重要。</p> <p>➤ <u>サービスを終了する事業者においては、利用者に品質・コスト等の面で実質的に支障なく利用可能な代替サービスを提案・提供することが求められる(一次答申の「移行に伴い終了するサービス等の扱い」で整理された対応)</u></p> <p>(NTTから示された考え方)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 移行に伴い提供終了するサービスは、利用者の減少が見込まれ、IP網で技術的・経済的に提供が困難なもの。 ✓ 代替策等を案内した上で、提供終了することとしている。
<p>④ NTTと他事業者の連携</p>	<p>➤ NTTは、NTT東日本・西日本のネットワークやサービスを利用して自社のサービスを提供する他事業者との連携や十分な協議を通じ、当該事業者とそのサービスの利用者に生じうる影響にも適切に対応していくことが重要。</p> <p>➤ <u>NTTは、他事業者と連携しつつ、移行に伴い生じうる影響の発生時期や内容について可能な限りに早期に明確化にした上で、具体的な対応を検討していくことが必要。</u></p> <p>(NTTから示された考え方)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 2024年初頭(1月頃)に一斉に契約切替することに伴い、他事業者やその利用者に影響が生じると想定。 ✓ 今後も引き続き、事業者間意識合わせの場等において確認し、関係事業者間で協力して対応していく。
<p>⑤ 利用者や利用団体等からの相談・問い合わせ対応</p>	<p>➤ <u>移行に伴うサービスの終了や契約切替を円滑に進めるためには、利用者等からの相談や問い合わせに対し適切に対応していくことが重要。</u></p> <p>➤ <u>NTTは、遅くともサービス終了時期の確定・公表が開始される時点において、利用者等からの多様な相談・問い合わせの内容に応じて適切な対応を行うことができる窓口体制の整備と当該体制に係る情報提供を図ることが必要。</u></p> <p>(NTTから示された考え方)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 終了サービスの終了時期の確定・公表以降、問い合わせコールセンターやポータルサイトを設置。(第28回委員会NTT提出資料) ✓ 2024年初頭(1月頃)から2025年初頭(1月頃)においては、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、IP移行後の利用者フォロー等が必要になってくる。 ✓ 一元的に利用者対応を実施するコールセンターを設置する等、責任を持って対応できる体制を整えていく。

1. サービス移行

- NTTにおいては、(1)サービス移行に係る具体的な移行工程・スケジュール、(2)移行に伴い求められる主な利用者対応に関する対応の方向性や留意点を踏まえ、関係者と連携して、具体的対応を着実に進めることが求められる。
- このため、本委員会においては、サービス移行に係る取組を確実に担保するため、具体的対応の取組状況について、NTTから定期的な報告を求め、必要に応じて関係者からの意見聴取等を行い、今後も随時フォローアップしていくことが必要ではないか。
- また、利用者の予見可能性やサービス選択可能性を確実に担保するためには、一次答申で示された「他の事業者によって十分に提供されないような電気通信サービスを終了する場合のルール」の在り方も踏まえ、代替役務の提供状況や利用者の範囲等を踏まえ利用者利益の保護の必要性が高いと考えられるサービスに関し、その廃止・移行に係る取組(※)を予め行政が確認し、整理・公表するためのルールの導入について、電気通信事業法に規定することも含め、適切な制度設計を総務省において検討する必要があるのではないかと。

※例えば、契約切替に係る周知・案内、メタルIP電話の料金・提供条件の確定、代替サービスに係る情報提供など

2. 設備移行

- 設備移行に係る移行工程・スケジュールについては、「事業者間意識合わせの場」等における事業者間協議を通じて、一定程度の整理が進められていることが確認されたところ、各事業者における予見可能性を確保し、設備移行に係る着実な取組を促す観点から、「事業者間意識合わせの場」等における検討・整理を加速することが求められる。
- このため、本委員会においては、設備移行に係る取組がサービス移行に支障を与えない形で進められるようにするため、「事業者間意識合わせの場」等における検討・整理の状況について、「意識合わせの場」の事務局としてのNTTから定期的な報告を求め、必要に応じて関係者から意見聴取等を行い、今後も随時フォローアップしていくことが必要ではないか。
- また、こうした設備移行に係る検討・整理の状況も踏まえ、一次答申において検討が必要とされた「IP網への移行の段階を踏まえた接続制度」等に関して、適切な制度設計を総務省において検討する必要があるのではないかと。