

○IP網への移行後のマイラインの扱いに関する事業者間協議によれば、マイラインの提供を継続するいずれの案についても大きな追加投資を伴うとの試算結果が示されているところ、マイライン登録数が年々減少している状況や、IP網への移行に伴い距離に依存しない料金体系が一般的となると想定されることを踏まえ、マイラインを廃止した上でメタルIP電話の通話サービス卸を代替する案について、どう考えるか。

○こうした状況にあって、マイラインのサービス移行の方法について、事業者間で協議を行った結果、今般以下のような対応について報告がなされたところ、事業者からこれまで主張されている顧客基盤(タッチポイント)の維持や、協議の中で確認された「コストの最小化」「円滑なユーザ対応」の観点からどう考えるか。

(1) まず各事業者においてマイライン利用者へ働きかけ、自社が提供する他のサービス(例:メタルIP電話の通話サービス卸を活用して提供する通話サービスや光IP電話サービス等)への巻き取りを行う

(2) (1)の周知・巻き取りを行った上でなお意思を示さないマイライン利用者については、メタル電話からメタルIP電話へのサービス切替が想定されている2024年初頭のタイミングにおいて、代替サービス(メタルIP電話の通話サービス卸を活用して提供する通話サービス)へ移行することとなる旨約款において規定する

①「4区分又は3区分同一の事業者(例:A社)に登録している利用者」については、マイラインの全ての登録区分とマイライン事業者が一致していることから、A社が提供する距離区分のない代替サービス(メタルIP電話の通話サービス卸を活用して提供する通話サービス)に移行させる

②「各区分で異なる事業者に登録している利用者」については、複数のマイライン事業者に登録していることを踏まえ、以下の2つの対応案が示され、引き続き協議が進められている

(ア) 利用者のわかりやすさやコストを最小化する観点から、1社が提供する距離区分のない代替サービス(メタルIP電話の通話サービス卸を活用して提供する通話サービス)に移行させる

(イ) 移行時のリスクとコストを最小化する観点から、マイラインで区分登録しているそれぞれの事業者を変えずに、通話区分を残したまま代替サービス(メタルIP電話の通話サービス卸を活用して提供する通話サービス)に移行させる(4区分卸)

【検討の視点】マイライン機能について(続き)

- 上記の移行に関する利用者への周知については、NTT東日本・西日本が今後行うメタル電話からメタルIP電話への移行に係る基本契約の扱いと同じタイミング・通知手段(例:NTTの周知文書を郵送する封筒にマイラインの周知文書も同封)で行うことにより、利用者が様々な事業者から何度も連絡を受けるといった負担の軽減を図るとともに、PSTNからIP網への移行に便乗した消費者被害を防止することが適当ではないか。
- その他必要な周知方法(新聞広告、コールセンターなど)及びその費用負担の在り方についても、利用者への効果的・効率的な周知と円滑な移行を促す観点から事業者間でさらに検討を行うことが適当ではないか。
- マイラインの代替サービスを提供するものとしてNTTから提案されている「メタルIP電話通話サービス卸」については、上記の事業者間協議を通じ、他事業者による安定的な利用を可能とするため、透明性・適正性・公正性を確保することが課題として認識された。
- この点について、「メタルIP電話の通話サービス卸」がマイラインの代替サービスとして位置づけられる場合には、利用者・事業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観点から、「メタルIP電話の通話サービス卸」の料金・提供条件などについて、第32回委員会において制度整備の必要性が改めて確認された「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」にかからしめ、事前の情報提供が図られるようにすることが適当ではないか。