

**固定電話のIP網への移行に向けた
取組み状況について**
～お客様対応・緊急通報に関する状況～

2018年5月22日
東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

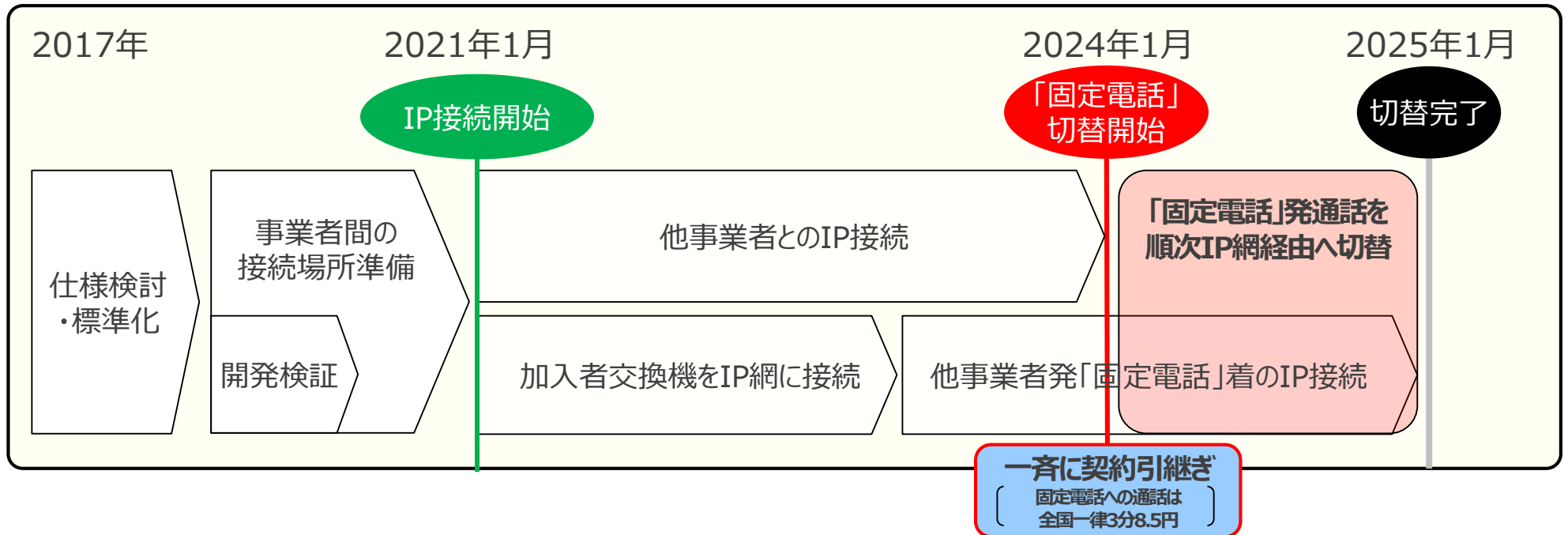
目次

1. お客様対応に関する状況	P2
(1) 2017年秋の発表内容		
(2) 継続サービス関連		
① お客様へのお知らせ活動		
② お客様からの声の状況		
③ 消費者団体等との対応状況		
④ IP網移行に向けた体制・取組み		
(3) 終了サービス関連		
① 法人のお客様への対応状況		
② デジタル通信モードの利用用途確認状況		
③ デジタル通信モード終了に向けた関係団体との連携状況		
④ 「補完策」・「音声通信を用いたデータの送受信」の検証環境の利用状況・今後の見通し		
⑤ 補完策の相互接続事業者との対応状況		
⑥ デジタル通信モード以外の主な終了サービスの代替策と提供状況		
(4) 今後のお客様へのお知らせ等について		
2. 緊急通報に関する状況	P16
(1) 「指令台からのコールバック」の提供		
(2) 各緊急通報受理機関への対応状況		
(3) 各緊急通報受理機関への提案スケジュール		
(4) IP網移行に伴う指令台のオペレーションに関する対応		

1. お客様対応に関する状況

2017年秋の発表内容

- 固定電話のIP網移行後のサービス及び移行スケジュールについて、2017年4月の当社案公表以降の検討内容や関係団体との調整に加え、9月の情報通信審議会答申を踏まえ、確定・具体化した内容を10月17日にあらためて公表。



✓ IP網切替後の料金・提供条件

- 基本料は、市場環境が著しく変化しない限り、現在の加入電話・INSネットの基本料と同額。
- 固定電話への通話は全国一律3分8.5円

✓ INSネット（デジタル通信モード）等の提供終了

- 提供終了時期は2024年1月。
- ISDN対応端末の更改が間に合わないお客様への当面の対応策として、切替後のINSネット上のデータ通信（「補完策」）を提供（2027年頃までを目途として提供することを検討中）

お客様へのお知らせ活動

- IP網移行に伴い手続き・工事は不要、電話機等はそのままご利用いただけること、悪質な販売勧誘による被害に巻き込まれることがないようご注意くださいことについて、広くダイレクトメール、新聞広告等により、お知らせ。
- 専用コールセンタ・ポータルサイトにより、お客様からのお問合せ等にも対応。
 専用コールセンタ (東) 0120-815-511 (西) 0120-190-022
 専用ポータルサイト (東) <http://web116.jp/2024ikou> (西) <http://www.ntt-west.co.jp/denwa/2024ikou>

ダイレクトメール

固定電話をご利用いただいている、約2,000万のお客様に送付

■ 加入電話（住宅用）のお客様向けダイレクトメール（NTT西日本の場合）

加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客様へ **NTT西日本**

重要なお知らせ

- 電話を提供するNTT西日本の局内設備を**2024年1月以降に切替**いたします。
- お客様がご利用中の電話機等は、**設備切替後もご利用いただけます。**
- 固定電話(通話)のご利用継続には、**切替ともなう手続き等は不要**です。

※2024年1月に、一部のサービスを終了させていただきます。終了したサービスについては、本チラシ裏面をご確認ください。

手続き 不要	回線工事 不要	機器*の変更 不要
-----------	------------	--------------

国内の固定電話への遠距離通話は、ご利用いただきやすい料金に変更となります。/

固定電話への通話料金	国内通話	国際通話(基本料)	現在と同等(予定)
	8.5円/3分(税込)	(予定)	8.5円/3分(税込)

「固定電話の設備切替」等に便した虚偽の情報に基づく、**悪質な販売行為**にご注意ください。

下記のようなセールストークにはご注意ください。

古い回線を新しい回線に交換する工事を行います。アナログ電話が使えなくなるので、デジタル電話への切替工事があり、今までの電話機が使えなくなります。切替工事が必要になります。電話機が使えなくなります。

お客様ご自宅内の電話機の交換や回線の切替工事は必要ありません。

ご安心 「設備切替後の『固定電話(通話)』に加えて、2024年1月以降の設備切替後も下記のサービスはご利用いただけます。

- 公衆電話
- 119(火災・救急・警察)
- 117(保健)
- 114(案内)
- ナンバー・リクエスト
- ボイスフープ
- ボディヤル
- ピンク電話
- 118(海上の船舶への通報)
- 177(災害)
- ナンバー・ディスプレイ
- キヤッチホン
- アリアークセス
- デイヤルイン
- 遠隔電話がことわりサービス
- キヤッチホン
- ボイスフープセレクト
- アリアークセス
- 代表取扱いサービス
- デイヤルイン

※一部、サービスの内容が変更となる場合があります。なお、変更内容が適用される地域に限り適用となります。NTT西日本が定める利用規約が適用されます。詳しくは、お電話にてお問い合わせください。

ご確認 2024年1月に、下記のサービスは終了させていただきます。

- キヤッチホン・ディスプレイ
- 114(案内)
- INSネット(デジタル通話モード)
- 支店代行電話
- でんわばん
- ノーリング通話
- ナンバー・アナウンス
- 空いたらお知らせ159
- ナンバーお知らせ136
- ビル電話
- 短縮ダイヤル
- トリーキー案内
- トリオン
- 二重番号サービス
- 番号専用機
- 短縮ダイヤル
- 発信専用機能
- なりわけサービス

お問い合わせ先

NTT西日本 専用WEBサイト
<http://www.ntt-west.co.jp/denwa/2024ikou/>

NTT西日本 サービスサポートセンター
 0120-190-022

NTT西日本24時間受付専用お問い合わせ窓口
 0120-815-511

新聞広告

■ 新聞広告（NTT東日本の場合）

加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客様へ **NTT東日本**

2024年1月以降、電話を提供するNTT東日本の局内設備が新しくなります。**設備切替後も、お手続き不要で、「固定電話(通話)およびお客様がご利用中の電話機などは、ご利用いただけますので、ご安心ください。**

2024年1月の設備切替以降、国内の固定電話への遠距離通話は、ご利用いただきやすい料金に変更となります。国内通話:8.5円/3分(税込)(予定) 国際通話(基本料):現在と同等(予定)

「固定電話の設備切替」等に便した虚偽の情報に基づく悪質な販売行為にご注意ください。

このようなセールストークにはご注意ください。

古い回線を新しい回線に交換する工事を行います。アナログ電話が使えなくなるので、デジタル電話への切替工事が必要になります。切替工事が必要になります。電話機が使えなくなります。

このあたり等で回線の切替工事があつたので、今までの電話機が使えなくなります。

2024年1月の設備切替以降もお客様がご利用中の電話機などは、ご利用いただけます。

ご確認 2024年1月の設備切替以降、以下のサービスは終了となります。

- キヤッチホン・ディスプレイ
- 114(案内)
- INSネット(デジタル通話モード)
- 支店代行電話
- でんわばん
- ノーリング通話
- ナンバー・アナウンス
- 空いたらお知らせ159
- ナンバーお知らせ136
- 二重番号サービス
- ビル電話
- 短縮ダイヤル
- トリーキー案内
- トリオン
- 発信専用機能
- 短縮ダイヤル
- 発信専用機能
- なりわけサービス

以下は主に事業者さま向けのサービスです。

NTT東日本 専用WEBサイト
<http://web116.jp/2024ikou>

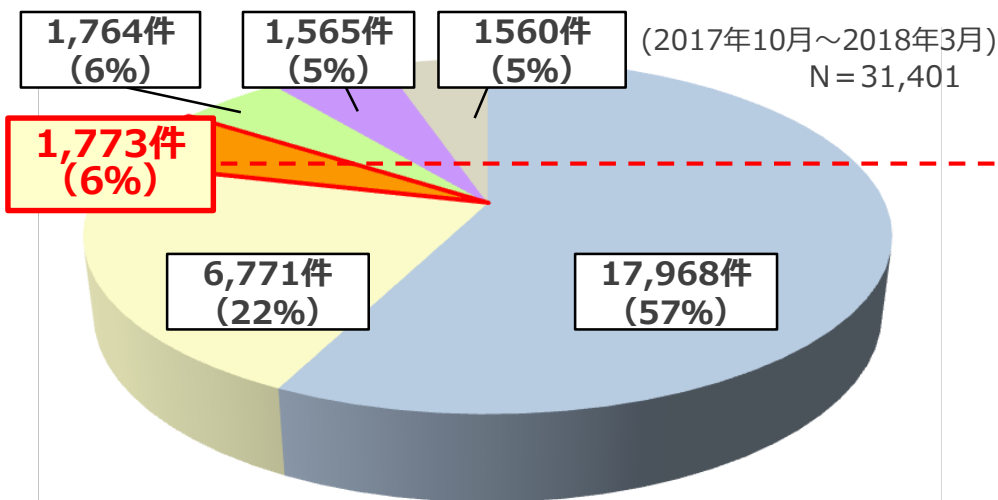
NTT東日本 専用コールセンタ
 0120-815-511

NTT東日本24時間受付専用お問い合わせ窓口
 0120-190-022

- | | | | | |
|-------|--------|---------|--------|--------|
| 朝日新聞 | 福島民報 | 下野新聞 | 日刊県民福井 | 愛媛新聞 |
| 読売新聞 | 福島民友 | 北海道新聞 | 京都新聞 | 高知新聞 |
| 日経新聞 | 新潟日報 | 東京新聞 | 神戸新聞 | 佐賀新聞 |
| 毎日新聞 | 信濃毎日新聞 | 中日新聞 | 奈良新聞 | 長崎新聞 |
| 産経新聞 | 山梨日日新聞 | 西日本新聞 | 山陽新聞 | 熊本日日新聞 |
| 東奥日報 | 神奈川新聞 | 静岡新聞 | 中国新聞 | 大分合同新聞 |
| 岩手日報 | 千葉日報 | 岐阜新聞 | 日本海新聞 | 宮崎日日新聞 |
| 河北新報 | 埼玉新聞 | 伊勢新聞 | 山陰中央新報 | 南日本新聞 |
| 秋田魁新報 | 茨城新聞 | 北日本新聞 | 山口新聞 | 沖縄タイムズ |
| 山形新聞 | 上毛新聞 | 北国・富山新聞 | 徳島新聞 | 琉球新報 |
| | | 福井新聞 | 四国新聞 | |

お客様からの声の状況

- 専用コールセンタへの問合せ（約3.1万件）のうち、IP網移行とは直接関係のない一般的なお問合せ、IP網移行の概要に関するお問合せが大半を占める。
- 「販売勧誘」に関するご指摘等は全体の6%程度。その中にはIP網移行を契機と想定されるものも僅かにあるが、それ以外の「本当にNTT東西による営業なのか？」「しつこい販売勧誘があった」という意見が多かった。
- 引き続き消費者団体等と連携して消費者被害防止の注意喚起を行っていくが、不適切な営業行為を確認した場合は、事実関係を調査した上で、営業停止等の是正措置を講ずる考え。



- お問合せ・ご注文（契約内容を確認したい等）
- IP網移行の概要について
- 販売勧誘について
- 故障・不具合等について
- IP網移行に伴い終了するサービスについて
- その他

「悪質な販売勧誘」の事例

「NTTを名乗る男性から『アナログ電話が2～3年のうちに使えなくなるので今のうちに光へ切替えないといけない。今なら無料で工事できる』と電話があったが、本当か。」

不適切営業を抑止する取り組み (当社代理店の場合)

- ✓ トークマニュアルのチェックによる事前指導
- ✓ お客様からの声を適切なタイミングで収集・チェックするモニタリング
- ✓ モニタリングにより抽出された「悪質な販売勧誘」が確認された場合の、営業停止等の事後的措置

消費者団体等との対応状況

- 2017年10月以降も引き続き、国民生活センター、各消費生活センター、消費者団体等に対して、消費者被害防止に向けた協力・情報連携を依頼。
- 併せて、全国消費者団体連絡会の学習会への参加や、消費者団体等の機関紙への広告掲載等を通じて、IP網移行に関する理解の浸透を図っている。

地域婦人団体の機関紙への広告掲載状況等



広告掲載例

■ 北海道女性団体連絡協議会の例

加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客さま
2024年1月以降、電話を提供するNTT東日本の局内設備が新しくなります。 **NTT東日本**
設備切替後も、お手続き不要で、「固定電話(通話)」および
お客さまがご利用中の電話機などは、ご利用いただけますので、ご安心ください。

2024年1月の設備切替以降、国内の固定電話への遠距離通話は、ご利用いただきやすい料金に変更となります。

国内通話：8.5円/3分(税抜)〈予定〉

回線使用料(基本料)：現在*と同額〈予定〉*2017年10月現在



「固定電話の設備切替」等に便乗した虚偽の情報に基づく悪質な販売行為にご注意ください。
このようなセールストークにご注意ください。

古い回線を新しい回線に交換する工事を行います。

アナログ電話が使えなくなるので、デジタル電話への切替工事が必要になります。

このあたり一帯で回線の切替工事があり、今までの電話機が使えなくなります。

2024年1月の設備切替以降もお客さまがご利用中の電話機などは、ご利用になれます。

NTT東日本
問い合わせセンター **0120-815-511** [受付時間]午前9時～午後5時 (年末年始を除きます) *携帯電話・PHSからもご利用いただけます。 *電話番号のお掛け間違いにご注意ください。 K17-2300[1803-1804]

■ 鹿児島県地域女性団体連絡協議会の例

加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客さま
2024年1月以降、電話を提供するNTT西日本の局内設備が新しくなります。 **NTT西日本**
設備切替後も、お手続き不要で、
「固定電話(通話)」およびお客さまがご利用中の電話機などは、
ご利用いただけますので、ご安心ください。

2024年1月の設備切替以降、国内の固定電話への遠距離通話は、ご利用いただきやすい料金に変更となります。

国内通話：8.5円/3分(税抜)〈予定〉

回線使用料(基本料)：現在*と同額〈予定〉*2017年10月現在



「固定電話の設備切替」等に便乗した虚偽の情報に基づく悪質な販売行為にご注意ください。
このようなセールストークにご注意ください。

古い回線を新しい回線に交換する工事を行います。

アナログ電話が使えなくなるので、デジタル電話への切替工事が必要になります。

このあたり一帯で回線の切替工事があり、今までの電話機が使えなくなります。

2024年1月の設備切替以降もお客さまがご利用中の電話機などは、ご利用になれます。

NTT西日本
問い合わせセンター **0120-190-022** [受付時間]午前9時～午後5時 (年末年始12/29～1/3を除く) *携帯電話・PHSからもご利用いただけます。 *電話番号のお掛け間違いにご注意ください。 [審査1230891]



IP網移行に向けた体制・取組み

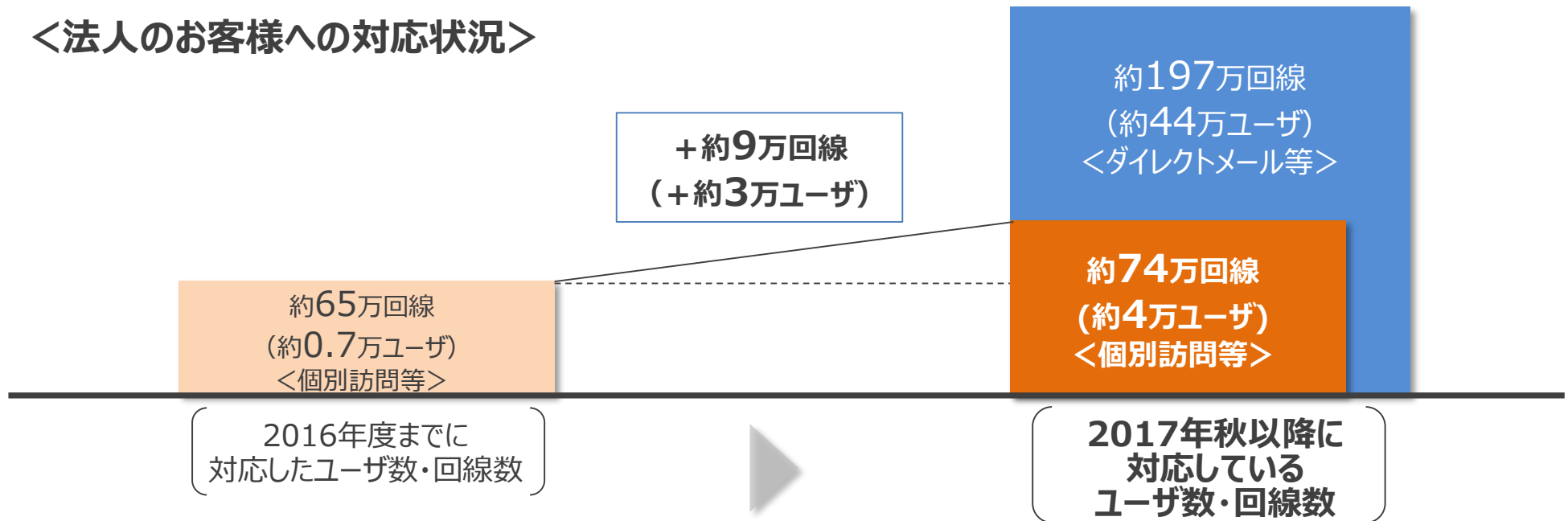
- ホームページやダイレクトメール等によるお知らせのほか、お客様との接点を持つ全ての窓口においてお問合せ対応等を行うとともに、法人のお客様には個別訪問等も実施。



法人のお客様への対応状況

- INSネット（デジタル通信モード）のサービス終了については、ダイレクトメール等によるお知らせに加え、法人のお客様への個別訪問等による説明も進めており、デジタル通信モード利用が確認できたお客様には、順次、代替策を提案。光IPサービス等への移行事例も出始めている。
- その際、その他の終了予定サービスについても、ご利用状況の確認や代替サービス提案を実施。
- 今後、お客様からヒアリングしたご利用状況に合わせ、代替策への移行事例を積み重ねていく考え。

<法人のお客様への対応状況>



法人のお客様から寄せられた声

- 代替策への移行に伴い切替費用が生じる
- 利用中のシステムの仕様により、拠点単独では判断・移行できない 等

デジタル通信モードの利用用途確認状況

- 個別訪問等の際にご利用状況のヒアリングを行ったところ、現時点で確認できたデジタル通信モードの主な利用用途や代替策への移行事例は、従来お示してきたものと同じ。
- 引き続き、お客様の利用用途の確認と移行事例の拡大を図っていく。

主な利用用途

主な移行事例（POSの場合）

主な移行事例（銀行ATMの場合）

POS
(販売情報管理システム)

CAT
(信用照会端末)

警備

ラジオ放送

企業のEB
(電子バンキング)

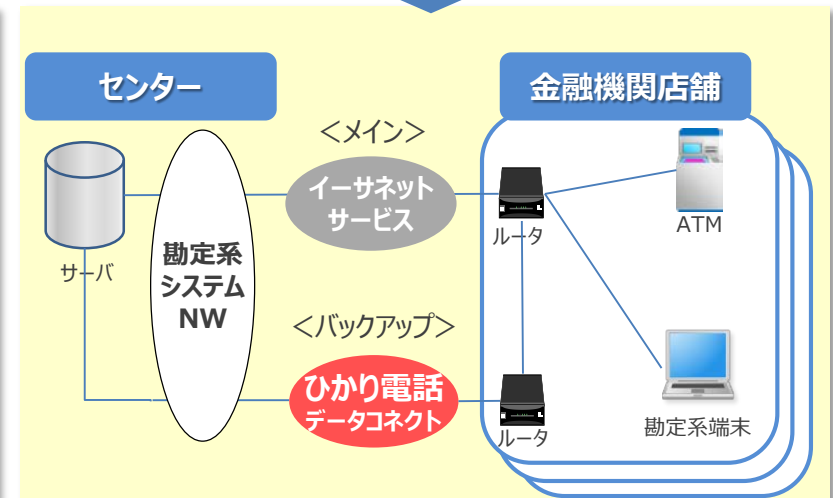
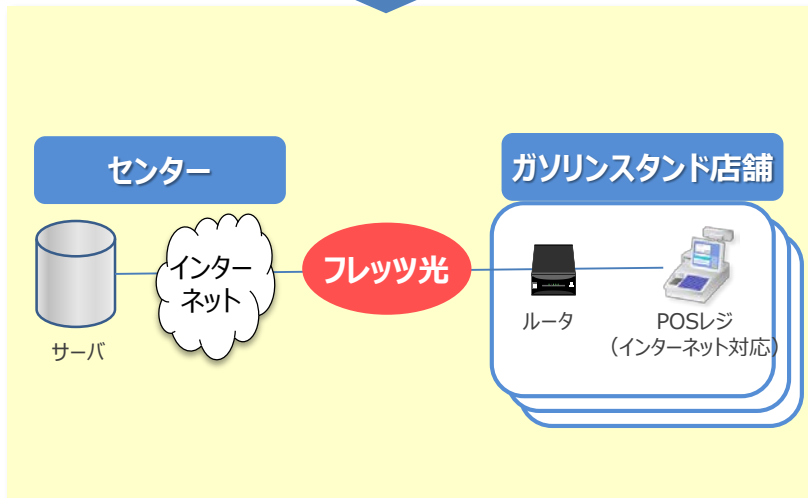
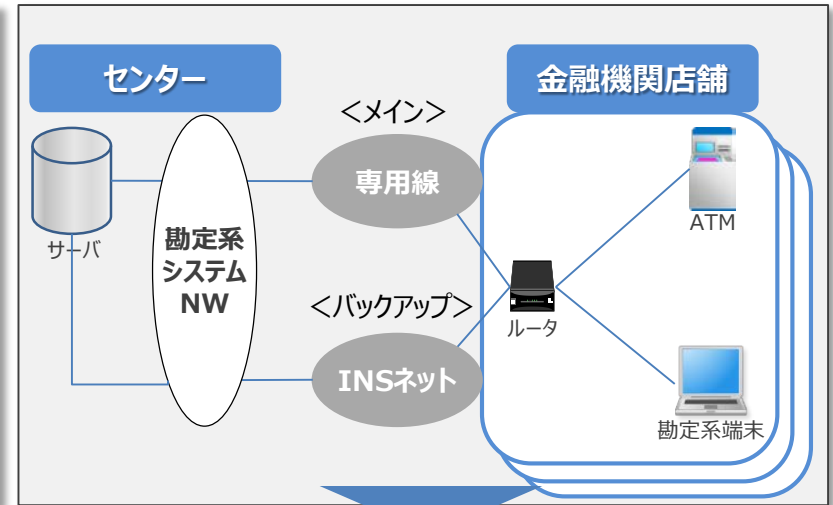
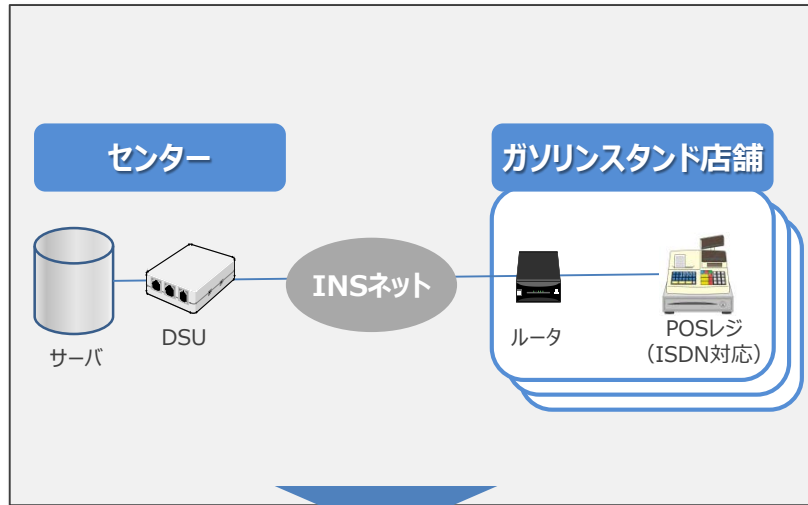
EDI
(電子商取引)

ビル管理
エレベーター監視

G4FAX

銀行ATM

企業内WAN



デジタル通信モード終了に向けた関係団体との連携状況

- サービス終了の影響等について、利用者保護WGにご参加の関係団体を中心に随時相談。業界関係者への情報展開等の場として、関係団体等主催のセミナーへの参加機会をいただいている。
- 関係団体と引き続き情報交換等を行いながら、お客様通信環境のIP化に向けた提案や課題解決を進めていく考え。

2017年

9月

10月

11月

12月

2018年

1月

2月

3月

セミナー
参加状況
(主催)

・ECALGA
情報技術
セミナー
【EDI】

・Predicting EDI
Impact 2017
【EDI】

・CIAJセミナー
【通信機器メーカー】

・テレメ協会
研究報告会【ガス等検針】

・全国地域VAN
事業者協議会
【EDI】

・流通BMSセミナー
2017【EDI】

・流通BMSセミナー
2017【EDI】

・IPTPCセミナ
2017【IP電話】

・食肉標準化
システム協議会
【EDI】

・流通BMSセミナー
2018【EDI】

・急速に変化するEDI
環境への影響と対策
セミナー【EDI】

・JAPAN
ドラッグストア
ショー【EDI】

利用区分	関係団体	連携状況
EDI	情報サービス産業協会	協会主催・会員企業主催のセミナーにおいて、当社からサービス終了についてお知らせし、協会・会員企業からインターネットEDIへの移行に向けた具体的な移行方法を説明
	電子情報技術産業協会	
EB/FB	全国銀行協会	会員銀行の代替サービスの検討に資する情報提供を引き続き実施。今後、会員銀行の利用者への周知活動について連携を検討
CAT	日本クレジット協会	協会主催の説明会において、当社からサービス終了についてお知らせを実施。今後、協会・加盟会社との間で端末設置店舗への周知等について連携を検討
ラジオ放送	日本民間放送連盟	昨秋以降のお客様等からの声を共有。光未提供エリア等の代替サービスは当社が継続検討中であることを説明
警備	全国警備業協会	協会内で補完策の利用意向が区々であることを確認したため、その終了時期を含め各社と協議中
その他	全国中小企業団体中央会	機関誌への当社のお知らせ記事掲載や説明会等により、会員への周知を実施予定

「補完策」の検証環境の利用状況・今後の見通し（2018.5現在）

- 現時点で、7団体・31社※の検証を実施（2017年9月時点、7団体・28社）。 ※ステータス⑤⑥合計
- 検証実施後も依然として21事例が結果を非公表としているが、利用用途は公表していただけたことから、主な利用用途は全て検証されていることが確認可能となった。

（参考）「補完策」：デジタル通信モードの提供終了までに機器の更改が間に合わないお客様への当面の対応策として提供する「メタルIP電話上のデータ通信」（2024年1月開始予定）

ステータス	①ご案内 ・検証環境のご紹介/ご案内	②詳細説明 ・検証の詳細説明 ・社内検討中	③日程調整 ・検証日程の調整 ・端末の手配等	④検証実施	⑤結果確認 ・利用者による検証結果の確認	⑥結果公表 更新 ：前回報告（2017年9月）からステータス更新	
補完策 検証	<p>2社</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ISDN専用端末の有無を調査中（0社） ■ 検証するISDN専用端末無し（2社） <p>三菱電機 [用途全般]</p> <p>シャープ [POS/G4FAX]</p>	<p>3団体+7社</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 当面検証予定無し（7社） <p>富士ゼロックス [G4FAX]</p> <p>パナソニックシステムネットワークス [CAT]</p> <p>東芝テック [POS]</p> <p>富士通 [POS]</p> <p>富士通 [ATM]</p> <p>日立製作所</p> <p>日本電気 [企業内WAN等]</p> <p>P社 [エレベータ]</p> <p>■ 加盟企業・関連SIerにて検証実施の為、団体としては実施しない（3団体）</p> <p>全国中小企業団体中央会 [POS/CAT/警備/EDI等]</p> <p>日本クレジット協会 [CAT]</p> <p>団体B [CAT]</p>	<p>3社</p> <p>沖電気工業 [PBX保守等]</p> <p>D社 [CAT]</p> <p>NTTデータ カスタマサービス [EDI]</p>	<p>1社</p> <p>ジャパンネットワークシステム [企業内WAN] H30.05予定 更新</p>	<p>2団体+16社（21事例）</p> <p>ALSOK [警備] H28.12下旬</p> <p>B社 [警備] H28.10下旬</p> <p>J社 [EDI] H29.03下旬</p> <p>JEITA（三菱電機インフォメーションネットワーク）[EDI] H29.01中～下旬</p> <p>D社① [EB/FB] H28.11中旬</p> <p>K社 [CAT] H29.03下旬</p> <p>E社 [遠隔監視] H28.11下旬</p> <p>D社② [EB/FB] H29.02下旬</p> <p>M社 [EDI] H29.04下旬</p> <p>F社 [エレベータ] H29.01中旬</p> <p>D社③ [EB/FB] H29.06中旬</p> <p>S社 [遠隔監視] 更新 H29.11中旬</p> <p>N社 [遠隔監視] H29.04下旬</p> <p>日本IBMソリューションサービス [企業内WAN等] H28.11下旬</p> <p>R社 [警備] 更新 H29.11下旬</p> <p>L社 [警備] H29.05下旬</p> <p>Q社 [遠隔監視] 更新 H29.12月上旬</p> <p>O社 [エレベータ] H29.07下旬</p> <p>C社 [ATM] H28.12中旬</p> <p>日本カードネットワーク [CAT(エンド 端末～センタ)] H28.12下旬</p> <p>日本カードネットワーク [CAT(センタ～センタ)] H29.01下旬</p>	<p>公表：5団体+15社（23事例）</p> <p>JISA(セイコーソリューションズ) [EDI] H28.11月上旬</p> <p>JISA (9社合同) [EDI] H28.12月上旬・H29.01下旬</p> <p>JEITA(日立製作所(日立ソリューションズ)) [EDI] H28.11月上旬</p> <p>全国銀行協会 [EB/FB] H28.11中旬</p> <p>民放連 [ラジオ] H28.09中～H29.02</p> <p>テレマーケティング推進協会(NTTテレコム) [テレメータ] H29.03中旬</p> <p>テレマーケティング推進協会(東京ガスIネット) [テレメータ] H29.03中旬</p> <p>当社 [TA/ガ イアルアップ ルータ (3機種)] [フ ロードバ ルト ルータ (5機種)] [TV電話 (2機種)] [G4FAX] H28.09中旬～H28.10中旬</p> <p>日本製鋼機器 [TV電話] H28.10月上旬</p> <p>リコージャパン [G4FAX] H28.10中旬</p> <p>アライドテレシス [企業内WAN等] H28.10中旬</p> <p>アレクソン [企業内WAN等] H28.12中旬</p> <p>キヤノンマーケティングジャパン [G4FAX] H29.01中旬</p> <p>ヤマハ [企業内WAN等] H29.01中旬</p> <p>NECプラットフォームズ [POS] H29.01中旬</p> <p>富士通 [企業内WAN等] H29.02下旬</p> <p>メタテクノ [G4FAX] H29.05月上旬</p> <p>シスコシステムズ [TV電話] H29.05中旬</p> <p>シスコシステムズ [企業内WAN等] H29.05中旬</p> <p>ネオアクス[EDI] H29.01下旬</p> <p>キヤノンITソリューションズ[EDI] H28.12下旬</p> <p>インターコム [EDI] H29.01中旬</p> <p>東洋計器 [テレメータ] H29.02月上旬</p>	
							<p>凡例</p> <p>業界団体・企業名 [利用用途等] 検証時期</p> <p>業界団体等</p> <p>端末メーカー</p> <p>SIer等</p>
	<p>* 赤字は、企業名等は明かせないものの、利用用途の開示が可能となったもの</p>						

「音声通信を用いたデータの送受信」（アナログモデム等）の 検証環境の利用状況・今後の見通し（2018.5現在）

- 2017年10月にアナログモデム等をメタルIP電話で利用する際の検証環境を構築。
- 現時点で、1団体・6社※の検証を実施。1団体・2社の検証結果を公表。 ※ステータス⑤⑥合計
- 「補完策」同様に、一部に遅延はあるものの、通信可能であることを確認。

ステータス	①ご案内 ・検証環境のご紹介/ご案内	②詳細説明 ・検証の詳細説明 ・社内検討中	③日程調整 ・検証日程の調整 ・端末の手配等	④検証実施	⑤結果確認 ・利用者による検証結果の確認	⑥結果公表
アナログ モデム通信 検証	23社 ■ 検証検討中 (9社) ■ 検証予定無し (14社)	0社	0社	2社 富士通ソーシャルライフシステムズ [警備端末] H30.01中旬～H30.07 U社 [EDI] H30.04～06予定	4社 (4事例) W社 [エレベータ] H30.05中旬 インターコム [FAX] [ISP接続] H29.11月上旬 V社 [EDI] H29.12月上旬 ラトックシステム [モデム] H30.03月上旬	公表：1団体+ 2社 (5事例) JISA [EDI] H30.02 JISA (セイコーソリューションズ) [EDI] H29.12月上旬～H30.03下旬 当社 [FAX(13機種)] H30.02中旬 アイ・オー・データ [モデム] H30.01中旬 個人申込による検証 [FAX(3機種)]
	凡例 業界団体・企業名 [利用用途等] 検証時期 ■ 業界団体等 (赤) ■ 端末メーカー (青) ■ S1er等 (緑)					

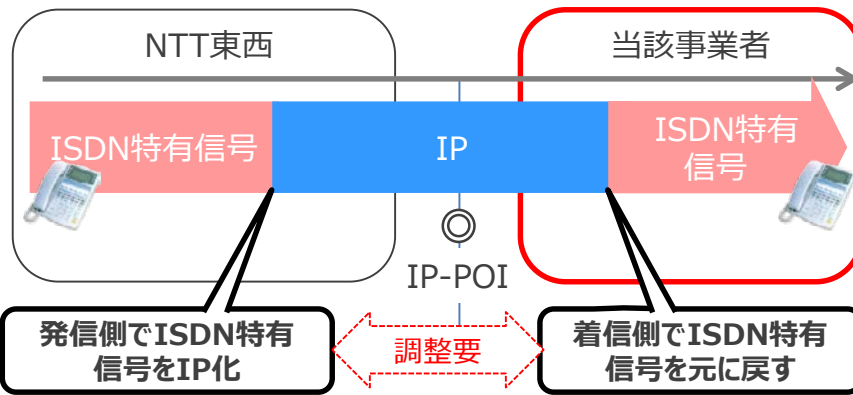
「補完策」の相互接続に関する接続事業者対応状況

- 「補完策」の相互接続方法について、大別すると課題の異なる2つの形態があるため、デジタル通信モードと相互接続している接続事業者7社それぞれに、対応信号の変換・復元の要否を確認。今後、「補完策」との相互接続要否について各社と協議を行っていく予定。

ISDN回線等 を提供する 事業者 との接続

■ 当該事業者との「補完策」の相互接続イメージ

(例：発信側がNTT東西、着信側が当該事業者の場合)

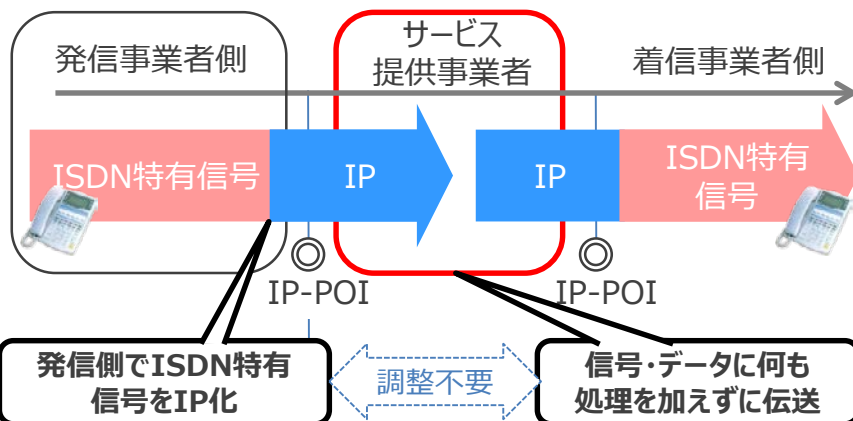


主な対象事業者	検討・調整状況等
ソフトバンク	利用用途はNTT東西と同様であり、お客様への影響・要望を確認中
楽天コミュニケーションズ	主に音声利用だが、データ通信利用の一部のお客様へ利用用途等を確認中
NTTドコモ	FOMAデータ通信利用のお客様へ利用用途等を確認中
Coltテクノロジーサービス	自社網内で既に変換・復元中のため、技術条件等が整えば相互接続可能

着信課金 サービス等の 提供事業者 との接続

■ 当該事業者との「補完策」の相互接続イメージ

(例：当該事業者が着信課金サービスを提供している場合)



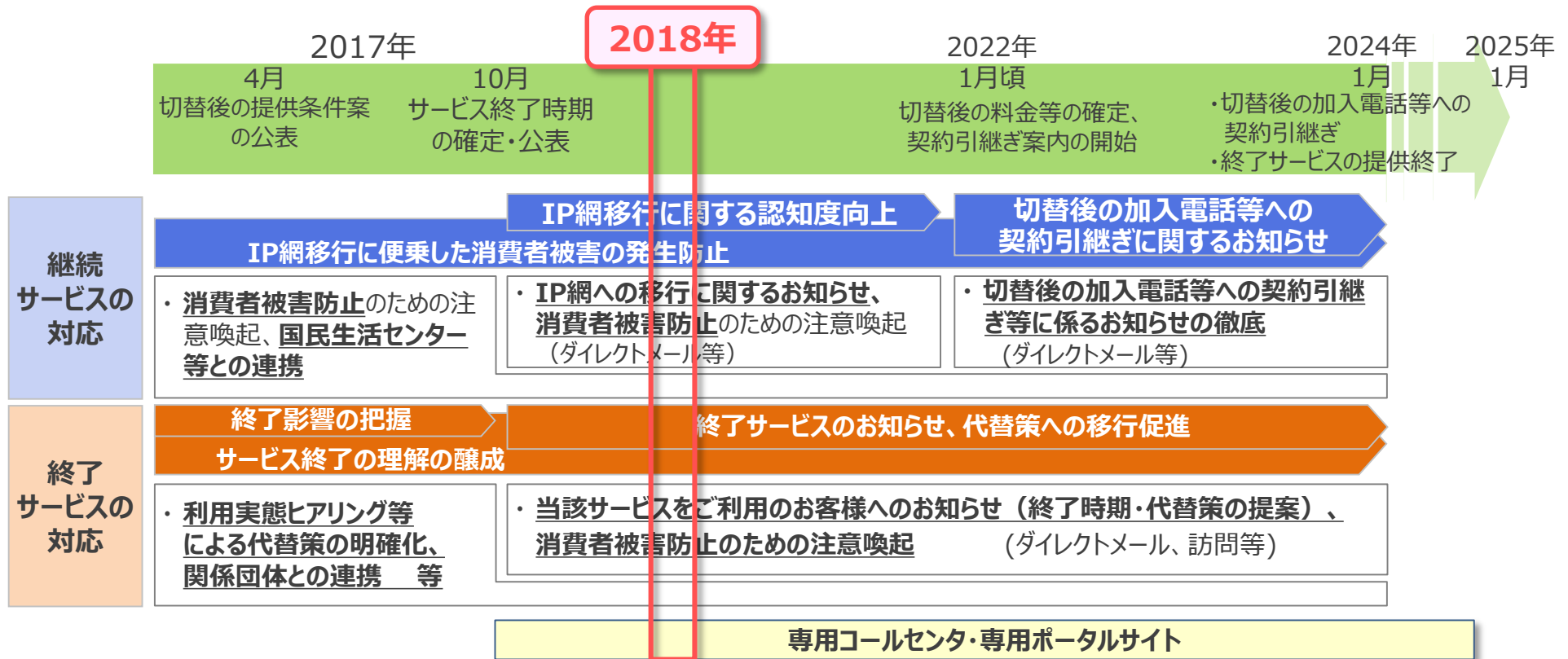
主な対象事業者	検討・調整状況等
KDDI	自社網内での信号の変換・復元が不要なため、技術条件等が整えば相互接続可能
アルテリア・ネットワークス	
NTTコミュニケーションズ	

デジタル通信モード以外の主な終了サービスの代替策と提供状況

サービス名	サービス概要	主な代替策	契約数（東西計）		
			2016.3	2017.3	2018.3
ビル電話	内線通話や短縮ダイヤル等の付加機能を当社交換機側で提供するサービス	PBX+ビジネスホン、ひかり電話オフィスA	2.8万	2.7万	2.5万
着信用電話	着信のみ可能な電話サービス	PBX等の発信規制機能	3.8万	3.4万	3.1万
短縮ダイヤル	契約回線を介してあらかじめ交換機に登録した電話番号について、2桁ダイヤルでの簡易発信を実現するサービス	PBX、ビジネスホン、家庭用電話機等の短縮ダイヤル機能	6.1万	5.5万	5.0万
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	PBX等の発信／着信規制機能	2.8万	2.3万	2.1万
でんわばん	不在時等の着信に対し、あらかじめ選択した自動メッセージで応答するサービス	留守番電話音声応答装置	1.8万	1.7万	1.5万
キャッチホン・ディスプレイ	通話中に着信があった場合に割込者の電話番号をディスプレイに表示するサービス	ひかり電話ルータの「キャッチホン・ディスプレイ機能」	4.9万	4.4万	4.0万
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件まで音声案内するサービス	ナンバー・ディスプレイ＋読み上げ機能付き電話機 等	2.4万	2.2万	2.0万
ノーリング通信	センタユーザから各家庭に設置されているメーター等を電話回線を介して無鳴動で呼出し、効率的な検針等を可能とするサービス	ひかり電話のサブアドレス通知機能（センタからの発信を電話と別ポートに着信して検針）、3G等の無線（センタからの発信を無線機器で着信して検針）	400	382	364

お客様へのお知らせ等の今後の予定

- 今後、終了サービスをご利用のお客様へダイレクトメール等により代替策への移行を案内する予定。
- 併せて、引き続き、IP網移行に便乗した悪質な販売勧誘を防止する注意喚起を実施する考え。



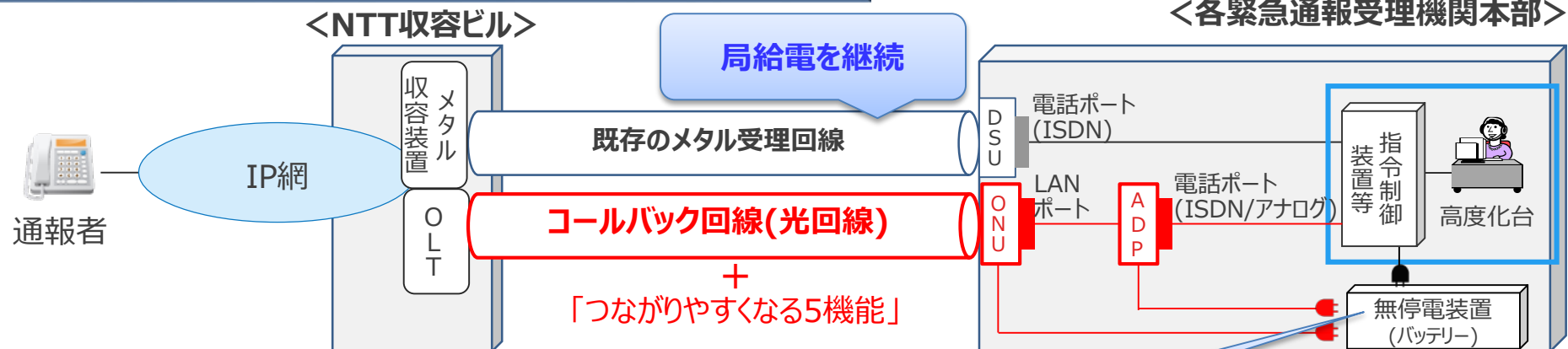
- ・ デジタル通信モード以外の終了サービスについても、終了時期やサービス別の代替策をダイレクトメールにより、ご契約のお客様にお知らせ予定。
- ・ 終了サービスをご利用の法人のお客様には、ご利用状況に合わせ、個別訪問等により代替策への移行提案を実施する考え。

2. 緊急通報に関する状況

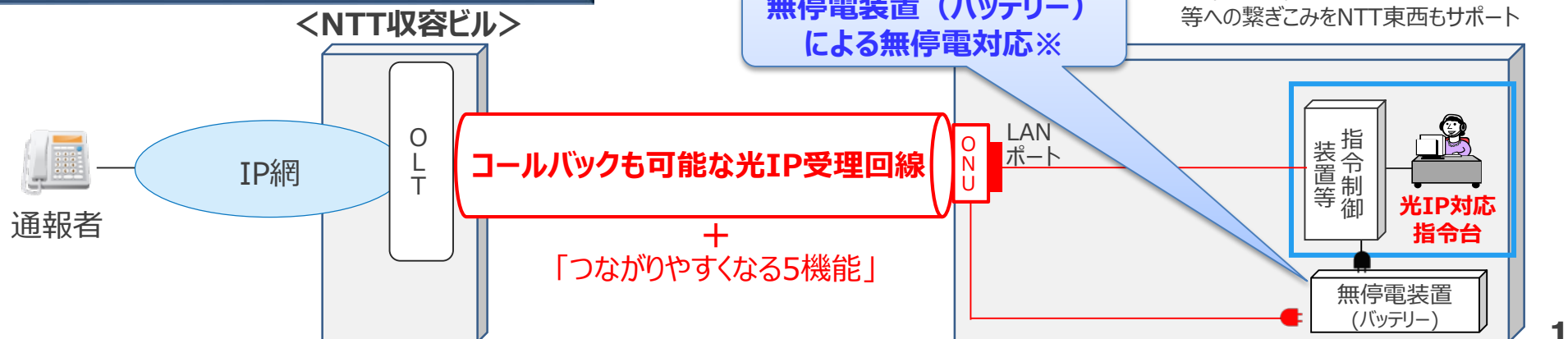
緊急通報を確実につなぐための今後の実現方法

- IP網への移行後も緊急通報を確実につなぐため、「回線保留・逆信」の代替機能として「指令台からのコールバック」を以下のいずれかの方式により提供予定。
 - ①既存のメタル受理回線とは別にコールバック回線(光回線)を設置
 - ②コールバックも可能な光IP受理回線を設置
- 併せて、指令台からのコールバックにおいて通報者との通話がつながりやすくなる5機能を提供予定。
 (①1XY番号通知、②転送解除、③着信拒否解除、④第三者発着信制限、⑤災害時優先接続)

① 既存のメタル受理回線とは別にコールバック回線(光回線)を設置



② コールバックも可能な光IP受理回線を設置



各緊急通報受理機関への対応状況

- 当社より、「**回線の提供方式**」(①既存のメタル受理回線とは別にコールバック回線(光回線)を設置、②コールバックも可能な光IP受理回線を設置)、「**通報者との通話がつながりやすくなる5機能の提供**」、「**費用負担**」について、各緊急通報受理機関の本庁に説明。
- 消防は、2018年2月までに、全国の消防本部(732本部・90支署等)も訪問し、当社の考えを個別説明するとともに、指令台更改の予定時期をヒアリング。
- 今後は、当社が説明した内容について、各緊急通報受理機関のご意向を確認していく考え。

<各緊急通報受理機関に説明した内容>

項目	説明内容
回線の提供方式	「既存のメタル受理回線とは別に コールバック回線(光回線) を設置」又は、「 コールバックも可能な光IP受理回線 を設置」のいずれかを提供
通報者との通話がつながりやすくなる 5機能の提供	① 1XY番号通知機能、② 転送解除機能、③ 着信拒否解除機能、④ 第三者発着信制限機能、⑤ 災害時優先接続機能を提供
コールバック回線費用	新たに発生するコールバック回線・通話の回線設置工事費、回線使用料、コールバック通話料は 無料
コールバックも可能な光IP受理回線費用	現行と同水準以下の料金で利用可能(新たに発生するコールバック通話料は無料)
指令台更改等費用	お客様設備の更改費用であるため、 各受理機関にてご負担 いただきたい

指令台更改予定に応じた緊急通報のIP化

- 今後、各緊急通報受理機関のご意向を確認し、その結果を踏まえ、ヒアリングした指令台更改時期に応じて、各指令台拠点に対して個別に指令台更改及び回線提供の提案を行う考え。

2018年 ~ 2023年

2024年~

2024年1月

<警察庁・海上保安庁・消防庁>

今後、当社から説明した内容（「回線の提供方式」、「つながりやすくなる5機能」、「費用負担」）について意向確認

2020年初頭~

コールバックも可能な
光IP受理回線
提供開始

IP網への切替開始

<警察・海上保安・消防各本部>



指令台更改時期が
2024年以降

現状

コールバック回線
でコールバック

更改

指令台を光化対応し、コールバックも可能な光IP受理回線を導入

つながりやすくなる5機能

指令台更改時期が
2020~2023年

現状

更改

指令台を光化対応し、コールバックも可能な光IP受理回線を導入

つながりやすくなる5機能

指令台更改時期が
2019年末まで*
※指令台更改延伸を相談

現状

更改

これまでどおり回線保留

コールバック回線
でコールバック

更改

指令台を光化対応し、コールバックも可能な光IP受理回線を導入

つながりやすくなる5機能

指令台メーカーとの対応状況

- 指令台メーカーが光回線に対応した指令台を開発・製造できるよう、警察庁・消防庁と指令台メーカーとの打合せに参加し、コールバック回線(光回線)・コールバックも可能な光IP受理回線に関する技術仕様を提示。
- 各指令台メーカーより寄せられた回線の技術仕様に関する問合せ等について対応中。今後は、海上保安庁と指令台メーカーとの打合せにも参加し、技術仕様を提示する考え。

<指令台メーカーとの対応状況>

2017年度	2018年度			2019年度～
10月～3月	1Q	2Q	3Q以降	
<p>▲12月 (警察)</p> <p>警察庁を通じ、コールバック回線(光回線)・コールバックも可能な光IP受理回線の仕様を説明</p>	<p>・技術仕様に関する問合せ等に対し個別対応</p> <p>・指令台メーカーとの連携による、光IP対応指令台の製造・導入に向けた対応</p>			<p>2020年初頭 コールバックも可能な光IP受理回線提供開始</p>
<p>▲4月 (消防)</p> <p>消防庁を通じ、コールバック回線(光回線)・コールバックも可能な光IP受理回線の仕様を説明</p>	<p>・技術仕様に関する問合せ等に対し個別対応</p> <p>・指令台メーカーとの連携による、光IP対応指令台の製造・導入に向けた対応</p>			
				<p>各受理機関の指令台メーカーと指令台検証環境の提供に向けた調整</p>