

総基料第124号
平成13年4月25日

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長 井上 秀一 殿

総合通信基盤局長
金 澤 邦

DSLサービスの営業活動等及び
光ファイバ設備の接続における遅延等の改善について

イー・アクセス株式会社から平成13年4月2日付けで電気通信事業法第96条の2に基づく意見申出がなされた諸事項について、別紙のとおりとするので対処されたい。

I DSLサービスの営業活動等における改善について

ISDN回線の電話回線への変更及び回線名義人確認に関して、イー・アクセス株式会社から平成13年4月2日付けで総務大臣に対して、貴社の対応が円滑な営業を妨げている旨の電気通信事業法第96条の2に基づく意見申出がなされた。

この件について調査を行った結果、イー・アクセス株式会社が具体的な問題として指摘した次のような事実があったと認められる。

- ① イー・アクセス株式会社の顧客が、同社のDSLサービスに加入するためには、貴社のISDN回線を電話回線へ変更する必要がある。その際、当該顧客は貴社の営業窓口である「116番」窓口へ変更の申込みを行うことになるが、「116番」窓口において、
ア) 問い合わせの顧客の利用意向にかかわらず、貴社の「フレッツADSL」へ強引に加入勧誘を行ったり、
イ) 「当社のフレッツADSLであれば、工事期間を短縮する」といった勧誘を行ったりする事例が見られた。
- ② 電話の優先接続(マイライン)においては申込書に「回線名義人の住所」の記載まで求めておらず、名義人確認を非営業部門から電話をすることで対応しているのに対し、ADSLの申込者においては「回線名義人の住所」の記載まで求め、名義人確認も申込者側で「116番」に電話をしないと対応しないこととしていることから、結果として、名義人確認に時間がかかっている。

これらについて検討した結果、貴社において一部改善措置を提案しつつあるが、下記のとおり改善の措置を講じることとし、講じる措置について速やかに報告されたい。

記

- 1 「116番」の営業窓口での対応については、貴社は、競争事業者から営業妨害を行っているといった指摘を受けたことは真摯に受け止めるべきであり、改善が求められる。

したがって、例えば、顧客が行うISDNから電話への移行の手續や回線

の名義人確認の問い合わせへの対応は、「116番」とは異なる非営業部門で取り扱うよう改めるなど、必要なファイアウォールの設定を行うべきである。

- 2 ADSL申込者について料金請求等の取扱いのため名義人の確認を行うことは必要としても、優先接続の取扱いにかんがみれば、名義人の「住所」の記載は不可欠とは考えられない。したがって、これを不要とする等、優先接続と同様の対応とすべきである。

Ⅱ 光ファイバ設備の接続における遅延等の改善について

光ファイバとの接続に関し、イー・アクセス株式会社から平成13年4月2日付けで総務大臣に対して、貴社の対応の改善を求めて電気通信事業法第96条の2に基づき意見申出がなされた。

この件について調査を行った結果、貴社の対応は、光ファイバの接続が開始されたばかりであったため、不慣れな要素があり、意識が十分確立されていなかったという事情はあるにせよ、次のような行為等により接続を遅延させる結果となったことは事実と認められる。

ア) イー・アクセス株式会社が局間伝送路の経路開示を貴社に求めたが、開示漏れや開示情報が不正確である事例があった。

(例) 経路が間違っ表示されたり、当初「ない」とされていた経路が後日「ある」と回答された。

イ) イー・アクセス株式会社が、接続の可否について回答を求めたところ、貴社は1か月半の間、2回にわたり接続請求の書き直しを求めたが、結局は最初の請求書様式を使用することとした。

ウ) 例えば、新宿－西新宿間には二百数十の伝送装置等に接続されていない芯線があり、今後増設予定があるにもかかわらず、「空き設備無し」との理由で接続を不可とした。

本件意見申出に係る対応の中には、意見申出の後に改善がなされている部分もあるが、接続に関する手続、情報の正確な開示等について今後このような遅延を再発させないよう下記につき対応の改善の措置を講じることとし、講じる措置について速やかに報告されたい。

記

- 1 光ファイバ設備に関する経路情報についての正確かつ十分な情報開示
- 2 光ファイバ設備との接続の請求及び回答に関する簡素な様式の確定及び標準的な処理期間の設定
- 3 非現用設備がある場合の接続への即応、あるいは即応できない場合の接続可能時期及び対応可能芯線数についての情報開示