

平成20年2月22日

情報通信審議会電気通信事業部会
部会長 根岸 哲 殿

接 続 委 員 会
主 査 東 海 幹 夫

報 告 書 (案)

平成20年1月15日付け諮問第1202号をもって諮問された事案について、調査の結果、下記のとおり報告します。

記

- 1 本件、東日本電信電話株式会社（以下「NTT東日本」という。）の第一種指定電気通信設備に関する接続約款の変更の認可については、諮問のとおり認可することが適当と認められる。
- 2 なお、提出された意見及びそれに対する当委員会の考え方は、別添のとおりであり、総務省においては、次の点が確保されることを要望する。（括弧内は別添において対応する当委員会の考え方）
 - ・ 総務省においては、NTT東日本に対し、今回追加される接続工事等の時刻指定手続の手続費に係る作業時間について、運用実績を踏まえ適時再計測し、その結果を総務省に報告するとともに、見直しが必要と認められる場合は、接続料の再計算時における手続費の見直しに反映することを要請すること。（考え方4）

東日本電信電話株式会社の第一種指定電気通信設備に関する接続約款の
 変更案への意見及びそれに対する考え方(案)
 (加入光ファイバの開通工事に係る時間指定手続の追加)

意見	考え方
<p>意見1 現行の一般予約メニューについても、施工スケジュール確定を早期に完了することにより、「実施時間(目安)や作業情報」の早期確定」という法人ユーザの要望に対応できるよう運用の改善を図るべき。</p> <p>現在、加入ダークファイバの現地調査又は開通工事(以下、「接続工事等」といいます。)については、個別の費用負担なしで実施日及び実施時間帯(「午前1」、「午前フリー」、「午後1」、「午後フリー」等)を予約可能である、一般的な予約メニュー(以下、「現行メニュー」といいます。)が提供されているところです。現行メニューは接続工事等の調整を行う際に大変有用なものとなっております。</p> <p>現行メニューの運用においては、工事開始時刻の予測が比較的容易である「午前1」および「午後1」の時間帯に予約の空きがないことが多く、ほとんどの工事で、時間幅が広いために工事開始時刻の予測が困難である「午前フリー」および「午後フリー」の時間帯を予約せざるを得ない状況にあります。そのため、接続事業者は、NTT東日本殿より個別の工事ごとに、実施時間帯をご連絡頂く必要があります。しかしながら、接続事業者がNTT東日本殿からそれらの確定情報をご連絡頂くことができるのは、大半が、実施日前日の午後(もしくは夕方)となっております。</p> <p>加えて、いずれの時間帯で予約した場合であっても、作業に関する情報(施工会社名、人数、担当者名等)をNTT東日本殿より個別の工事ごとにご連絡頂く必要がありますが、これについてもまた、接続事業者がNTT東日本殿からご連絡を頂けるのは、大半が実施日前日の午後(もしくは夕方)であり、上記と同様、対応に苦慮しております。(以下、実施時間帯および作業に関する情報を「工事实施に必要となる情報」といいます。)</p> <p>工事实施に必要となる情報の入手が工事实施日の前日であると、接続事業者は、入局先建物の管理者様、工事業者様等が必要とする時期に必要な情報をご連絡し、工事を円滑に調整・実施することが不可能で、対応に大変苦慮しているところです。</p> <p>従って、今回、接続工事等を行う際の到着時刻を有償で指定できる特別な予約メニュー(以下、「新メニュー」といいます。)が追加されることには賛同致しますが、同時に現行メニューについても、運用の改善が図られるべきであると考えます。つきましては、工事实施に必要な情報の早期回答の実現が図られるよう、NTT東日本殿における工事稼働調整の迅速化等、業務効率の改善についてご検討いただきたいと考えます。</p> <p>(KDDI)</p>	<p>考え方1</p> <p>本件接続工事等の時刻指定手続(以下「特別予約メニュー」という。)は、接続事業者等が指定した時刻に接続工事等の実施を可能とするため、工事稼働調整等に必要の期間を考慮して申込の期限を接続工事等の日の2週間前としており、開通納期は最短でも申込期限の2週間後とならざるを得ない。</p> <p>他方、現行の一般予約メニューは、元来、接続事業者等からの開通納期の短縮化の要望に応えらるとともに、効率的に接続工事等を行うために運用されてきたものであるが、特別予約メニューと同等の運用を図るためには、接続工事等の工事稼働調整及び実施時間帯の調整等のため、特別予約メニューと同程度の申込期限の前倒化と開通納期の長延化が必要となるほか、接続工事等の効率的な運用に影響が及ぶ可能性がある。</p> <p>このため、意見にある一般予約メニューの運用の改善に関し、より適切かつ効率的な運用方法があれば接続事業者等がこれをNTT東日本に提案・協議し、NTT東日本において、必要に応じて運用の改善を行うことが適当である。</p>

<p>法人ユーザからの要望を踏まえ、加入光ファイバの現地調査又は開通工事(以下「接続工事等」という。)を行う際の到着時刻を指定し予約できるメニューを追加することとされておりますが、弊社共の認識としては、法人ユーザの要望の多くは到着時刻を指定したいというよりも「実施時間(目安)や作業情報」を早期に確認したい()ということであり、現状としてそれが実現していない事例が多いため、事前の「到着時刻の指定」への要望につながっている可能性が大きいものと考えます。</p> <p>()昨今ではセキュリティの関係から、お客様からビル管理会社等に対して事前に入館時間や作業情報について申請しなければならないケースが増えております。</p> <p>現在運用されている実施日及び実施時間帯を予約するメニュー(以下「一般予約メニュー」という。)においては、「午前」「午後」等の実施時間帯予約を行い、到着時刻の目安を接続工事等実施日の前日もしくは前々日に個別に問い合わせ確認しておりますが、これは NTT 東日本の接続工事等の施工スケジュールが確定する時期に合わせた運用となっております。施工スケジュール確定をより早期に完了することで、「実施時間(目安)や作業情報の早期確定」という法人ユーザの要望に対応できるよう、一般予約メニューにおける運用改善を強く要望いたします。</p> <p>また、両メニューの差異は、接続工事等を行う際の到着時刻をユーザが指定するのか、NTT 東日本が指定するのか、という点のみであり、その他は同水準のサービスレベルとすべきと考えます。しかしながら、一般予約メニューにおいては、工事予約したにもかかわらず、実際には稼働がとれないと回答される事例があります。これは、工事稼働を予約した時点では施工スケジュールが厳密に確定していないことに起因するものと考えられますが、接続工事等の到着時刻の目安確定において、有償予約メニューとの差異が発生することのないよう、一般予約メニューにおける運用改善を強く要望いたします。</p> <p>(ソフトバンクBB、ソフトバンクテレコム、ソフトバンクモバイル)</p>	
<p>意見2 新メニューの追加により、現行の一般予約メニューのサービスレベルが低下しないようにすべき。</p>	<p>考え方2</p>
<p>新メニューの追加により、現行メニューの運用品質が現状より下がることがないようにすべきと考えます。</p> <p>(KDDI)</p> <p>今回、接続工事等を行う際の到着時刻を有償で指定できる特別な予約メニュー(以下「有</p>	<p>本件特別予約メニューは、接続事業者等のオプションとして予約メニューの充実化を図るために追加するものであり、現行の一般予約メニューのサービスレベルを低下させるものではない。</p> <p>なお、NTT東日本においては、本件特別予約メニューの追加によって、現行の一般予約メニューのサービスレベルの低下を</p>

<p>償予約メニュー」という。)が追加されることで一般予約メニューのサービスレベルを低下させることのないよう、有償予約メニュー専用の稼働枠を用意するか既存の稼働枠を増やすことで、一般予約メニューによる接続工事等の稼働枠を維持することの徹底を要望いたします。</p> <p>(ソフトバンクBB、ソフトバンクテレコム、ソフトバンクモバイル)</p>	<p>招かないよう、従来どおりの運用の維持・向上に努めることは当然のことである。</p>
<p>意見3 ユーザ要望による柔軟な指定時刻の変更等の対応や到着時刻を厳守できなかった場合の違約金の支払いなど、有償予約メニュー独自のサービス基準を設けることが必要。</p>	<p>考え方3</p>
<p>ユーザの観点では、自ら時刻指定することが可能となることから、有償予約メニューに求めるサービスレベルがより高くなることが想定されるため、ユーザ要望による指定時刻の変更等に可能な限り柔軟に対応すること、コミットした到着時刻を厳守できなかった場合に違約金の支払いを行うことなど、有償予約メニュー独自のサービス基準を設けることが必要と考えます。</p> <p>(ソフトバンクBB、ソフトバンクテレコム、ソフトバンクモバイル)</p>	<p>今回の特別予約メニューは法人ユーザからの要望を踏まえて追加されるものであり、今後、更なるサービスメニューの充実のための要望・提案があれば、NTT東日本において検討し、可能な限り柔軟な対応・措置を図ることが望まれる。</p> <p>なお、指定時刻に到着できなかった場合には、手続き費の支払義務を免責しており、意見のように加算的な違約金の支払等のサービス基準を設けることは必要ないと考えられる。</p>
<p>意見4 新メニューの運用条件を柔軟化するとともに、手続き費の低廉化のため作業時間や効率化を検証し、手続き費の見直しを行うことが必要。</p>	<p>考え方4</p>
<p>新メニューの追加は有意義であると考えますが、平成20年1月22日の事業者説明会においてNTT東日本殿から説明された運用条件については、柔軟化していただくことが必要と考えます。具体的には次のとおりです。</p> <p>指定できる時刻は9:00～16:00の正時 1時間刻みではなく、30分刻みで時刻指定できるようにして頂きたい。 接続工事等を希望する日から14日前までに予約することが必要 現行メニューと同様、5～10日前までとして頂きたい。 手続き費はモデルにより算出(8,587円/1工事又は1調査) モデルでは1施工時間が60分、調整時間(接続工事等の前に設けた待機時間)が最大120分等、仮定の数字で検討されています。したがって、NTT東日本殿におかれましては、手続き費の低廉化に向けた検討を行って頂き、新メニューの運用開始から1年後等を目途に、待機時間の実績、NTT東日本殿による効率化の努力等について検証し、必要に応じ手続き費の見直しを行うべきであると考えます。</p> <p>(KDDI)</p> <p>接続約款変更案に対する意見募集の別紙1 主な変更内容(2)手続き費の算定に、作業時間の考え方が示されていますが、以下の理由により作業時間の考え方を見直すことが必</p>	<p>考え方3に示したとおり、今後、更なるサービスメニューの充実のための要望・提案があれば、NTT東日本において検討し、可能な限り柔軟な対応・措置を図ることが望まれる。</p> <p>また、NTT東日本においては、特別予約メニューの手続き費に係る作業時間については、運用実績を踏まえ適時再計測し、その結果を総務省に報告するとともに、見直しが必要と認められる場合には、接続料の再計算時における手続き費の見直しに反映することが適当である。</p>

<p>要と考えます。 http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/pdf/080115_6_bs1.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> - モデル化された各パターンは、接続工事等の稼働率が100%であることを前提としてい ると考えられるが、各パターンごとの施工班数などを根拠とする現実的な稼働率を考慮した 調整時間の平均を接続工事等に必要な作業時間とすべきであるため。 - 稼働率が下がれば、施工時間に空きが生じることから、当該モデルに示された調整時間 はより短く設定できるため。 - パターン2(10時指定)、パターン3(11時指定)については、時刻指定の施工前に通常施 工が予定されないことから、パターン1と同様に調整時間は不要と考えられるため。 - パターン4～8については、通常施工の開始時刻を遅らせることで調整時間を削減でき る可能性があるため。 <p>(ソフトバンクBB、ソフトバンクテレコム、ソフトバンクモバイル)</p> <p>今回の作業時間数の算定は、通常の工事稼働時間を1時間毎に区切ったモデルケースで 行われているため、実績の蓄積後は、工事实態を調査し、十分にその工数が効率的である かの確認をした上で、実際に掛かった移動時間や作業時間の計測を基にパターンの再検討 が必要と考えます。</p> <p>また、現状では、時刻指定の為の待機時間が1時間から2時間と長く確保されていますの で、確実に指定時刻に工事開始が行われてことが担保されるべきと考えます。</p> <p>(イー・アクセス、イー・モバイル)</p>	
<p>意見5</p> <p>今後、時刻指定手続きをBフレッツのユーザー向けメニューとして提供される場合には、本 申請における手数料と同等性が確保されるべきと考えます。</p> <p>(イー・アクセス、イー・モバイル)</p>	<p>考え方5</p> <p>今回の特別予約メニューについては、同等性の観点から、NT T東日本の利用部門も含む接続事業者に対して等しく適用する ことは当然のことである。</p>