

電話網移行円滑化委員会 利用者保護WG とりまとめ(案)

2016年10月25日
総務省
総合通信基盤局

- 第16回電話網移行円滑化委員会(本年6月15日開催)において、INSネット(デジタル通信モード)の廃止時期は、PSTNからIP網への移行時期全体に影響を与えうること、また、円滑な移行が実現しない場合は利用者に支障が生じる可能性があることから、WGを設置して検討を行うこととされた。
- これを受けて、固定電話網のIP網への移行に伴うサービスの廃止・変更の影響を調査し、移行を円滑に進めるための対応を検討することを目的とする「利用者保護WG」(以下、「本WG」)を設置。本年7月から10月までの間、計4回にわたり開催。
- 本WGでは、「INSネット(ISDNデジタル通信モード)の終了に向けた対応について」を議題として検討。
具体的には、NTT及び関係団体・企業(※)の同席のもと、委員からのNTTに対する質問・指摘や関係団体・企業からの意見聴取等を通じて、以下5つの項目ごとに検討(→2～7頁参照)を行い、NTTが引き続きINSネット(デジタル通信モード)の終了に関する調整を進めていくにあたり留意すべき点を整理(→8頁参照)。
 - ① 代替案等の提供条件の検証
 - ② 補完策等の検証環境の提供
 - ③ サービス終了時期・移行スケジュール策定
 - ④ 周知・移行の促進に向けた対応
 - ⑤ NTTの体制整備

※本WGに出席した関係団体・企業:

(一社)情報サービス産業協会、(一社)全国銀行協会、(一社)電子情報技術産業協会、(一社)日本クレジット協会、
(一社)日本民間放送連盟、総合警備保障(株)、全国中小企業団体中央会 (計7団体・企業)
- さらに、上記検討を踏まえ、このINSネット(デジタル通信モード)と同様に、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しようとする場合のルールのある在り方について検討・整理(→9～10頁参照)。

第1回WG開催時(7/14)におけるNTTの取組状況・方針

- NTTは、オールIP化を主軸とした代替案として、FTTH契約を前提とする「ひかり電話データコネク」IP-VPN」を提案。
- また、光未提供エリアの利用者や終了時期までの移行が困難な利用者向けに、当面の補完策として「メタルIP電話上のデータ通信の提供」を提案。

WGにおける主な指摘事項等(ポイント)

左記指摘事項等に対するNTTの考え方(ポイント)

- ✓ 利用区分ごとに適切と考えられる代替案の見通しを示してほしい。

- ・ NTTにおける事例把握に基づき、各利用区分において既に移行実績がある代替案及び今後事例が出ると想定される代替案は、別紙資料(1~4頁)のとおり。NTTによる業界団体等への対応状況については、参考資料利4-1のとおり。

- ✓ 各代替案が有する特徴・課題(品質、初期投資、料金等。別紙資料(5~6頁)参照)に対する改善策を検討すべき。

- ・ (特に委員から指摘を受けている点として)「ひかり電話データコネク」の利用者端末の相互運用性に係る改善策として、今後データコネク対応機器の種類を増やすことや異なるメーカーの端末間でも通信可能となる標準的な通信方式を合わせることに付いて端末メーカーに働きかけを行っていく。また、現時点ではIP-VPN等の低速メニューの提供については考えていないが、「IP-VPN」の料金にかかる改善策として、今後の市場動向や利用者ニーズを踏まえ、必要に応じて光IPのサービスラインナップや料金プランの拡充等を検討する。

- ✓ 光回線サービスの利用ができない、光サービス展開エリア以外に存在する利用者への対応はどうするのか。

- ・ 無線あるいは補完策を利用いただく方法により代替可能な旨を説明していく。
- ・ 利用者が代替案として無線を選択される場合、基本的にはモバイル事業者に対応いただくことになるが、INSネット(デジタル通信モード)サービス廃止日の相談や無線サービスの工事を踏まえた工事時間の調整等、利用者が円滑に移行できるよう丁寧に対応していく。

- ✓ 現行INSネットと補完策(メタルIP電話上のデータ通信)の仕組みについて、それぞれ図を用いて説明してほしい。

- ・ INSネット及び補完策(メタルIP電話上のデータ通信)の仕組みは、別紙資料(7頁)のとおり。

- ✓ 現時点で明らかにされていない補完策に係る提供条件について早期に確定・公表すべき。

- ・ 補完策の提供可否については、検証の結果を踏まえ、可能であれば今年度内に決定・公表。
- ・ 補完策の提供開始時期は、可能であれば2017年度の早い時期に決定・公表したい。
- ・ 補完策を提供する際の契約手続について利用者にできる限り負担をかけないよう検討し、料金について移行時点のINSネットの月額利用料や通信料の水準を念頭に置き、既存利用者にできる限り追加の負担がかからないよう今後具体的に検討。その他の具体的な提供条件についても、できる限り早期にご案内できるように検討を加速。

今後の課題

- 利用者の各代替案への円滑な移行を促進するため、各代替案が有する品質・コスト等の課題に対する一層の改善が必要ではないか。
- サービス終了時期までに移行が困難な利用者が補完策を利用できないような事態を避けるため、利用者において可能な限り追加負担がかからない補完策の提供条件の設定、及び早期明確化が必要ではないか。

第1回WG開催時(7/14)におけるNTTの取組状況・方針

- これまで光回線によるINS-IP変換アダプタを介したIP対応の技術検証を実施(別紙資料(8頁)のとおり)。
- **補完策について技術検証環境を構築予定**(本年秋から首都圏で実施、検証受付窓口をNTT東日本・西日本それぞれに設置)。
- 検証は、NTT東西が利用者から端末を借り受けて行う他、**利用者が自ら検証可能な環境を提供し、検証結果は公表予定**。

WGにおける主な指摘事項等(ポイント)

- ✓ 利用者がNTTに機器を貸す場合や端末機器等を持ち込む場合など、**検証環境を利用する際に発生する費用**をどう考えるか。(誰が負担すると考えているのか。)
- ✓ **検証環境への機器の持ち込みが困難である場合の対応**はどうするのか。
- ✓ **地方に拠点を置き、検証環境の利用を希望する利用者の負担などを踏まえた、検証実施場所・時間の拡大**を検討すべき。
- ✓ 円滑かつ効率的な検証環境の利用を確保する観点から、**検証環境の利用について、早期に量的な見通しを立てる**べき。
- ✓ **無線を含めた代替案の検証の仕方**について、どのように考えているのか。
- ✓ **検証の結果、課題が見つかった場合の対応**はどうするのか。

左記指摘事項等に対するNTTの考え方(ポイント)

- **検証環境の提供条件は、別紙資料(9～11頁)のとおり。**
- **基本的な検証についてはNTT東日本・西日本側の負担**で行う考え。
- **利用者が負担する費用は、エンド側の端末、センタ側の端末の用意に必要な費用**(検証環境への端末の輸送費・運送費を含む)とする考え。
- 現時点では想定していないような**特殊な技術検証の要望**がある場合は、**利用者が追加費用を負担**することも想定。
- ISDN端末が現在利用中のため取り外して検証環境に持ち込むことが困難な場合等を想定し、**10月18日から公衆網(ISDN)経由で接続し検証を実施できる環境も用意**(別紙資料(12頁))
- 検証環境は、9月12日からNTT幕張ビル(千葉県千葉市)において平日9～17時の間で提供中。
- **検証実施場所・時間の拡大**については、**今後の利用者からの要望等を踏まえ検討**していく。
- 現時点では、検証を開始したばかりであり具体的な見通しを立てることは難しいが、**主要な利用用途・端末に関する結果を早期に公表**することで、検証希望が多数寄せられた場合でも、**検証済みの端末に関する検証希望に対してはその検証結果を説明**するなどしながら、**できる限り効率的に検証を進める**。補完策の検証に向けた対応については、参考資料利4-2のとおり。
- **NTT幕張ビルの検証環境**においては、メタル回線による補完策の検証環境に加えて**光回線による代替案の検証環境も用意**。検証結果について、**早期に公表**していく考え。
- **無線の検証**については、既にソリューション提供を行っているMVNOをはじめとした**モバイル事業者にご協力**いただけるよう働きかけを行っていく。
- 仮に補完策では対応ができないISDN専用端末の存在が明らかになった場合には、**NTT東西のホームページ上で検証結果を公表**することに加え、**端末メーカーのホームページ上に掲載**する等の協力が得られるよう個別に相談していく。

今後の課題

- 利用者が検証を十分に受けられないような事態を避けるため、利用希望状況や利用見込み、検証実施状況を継続的に把握・進捗管理し、**現在の検証環境で対応可能であるかの確認**するとともに、必要に応じて**検証環境における利便性向上策を積極的に検討・実施**することが必要ではないか。

第1回WG開催時(7/14)におけるNTTの取組状況・方針

- サービス終了時期については、事業者間のIP-IP接続への移行スケジュールの検討結果を踏まえた上で、**可能であれば2017年度の早い時期に確定・公表**したい。
- サービス終了時期は、**2020年度後半から後ろ倒しを検討**。どれだけ後ろ倒しできるかは、加入者交換機等に接続している事業者との移行工程の調整次第であり、**今後期間の短縮に向けた検討を進める**。

WGにおける主な指摘事項等(ポイント)

左記指摘事項等に対するNTTの考え方(ポイント)

- ✓ 第16回委員会におけるNTT東西提出資料(別紙資料(13頁))から**より詳細化した移行スケジュール**を提示すべき
- ✓ 移行スケジュール(工程表)における取組(短期・中期・長期)を**NTTが責任を持って行う仕組み**を検討すべき
- ✓ IP網への移行を地域別に行う場合、**IP網への切替前・後の地域を繋いでサービスを利用する際に生じる課題**にどう対応するのか。
- ✓ 他業界においても全銀協標準通信プロトコルを利用している状況等を踏まえた、**業界横断的な調整・対応**が必要ではないか。
- ✓ NTT以外の電気通信事業者が中継網を提供している形態を踏まえた、**NTTと他の電気通信事業者間の調整**が必要ではないか。

- ・ 第16回委員会における提出資料(別紙資料(13頁))から、**より詳細化を図った移行スケジュールについては別紙資料(14~15頁)のとおり**。
- ・ 例えば、短期として、「検証環境の構築、検証の実施・検証結果の公表、早ければ今年度内に補完策の公表、公表内容等に関する利用者へのお知らせ及びIPへの移行勧奨」、中期として、「INSネット(デジタル通信モード)の提要終了に向けた進捗管理、お知らせ・移行勧奨の継続」、長期として、「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対応体制の構築、IP移行後の利用者のフォロー」が必要であり、**NTT東日本・西日本が責任を持って具体化・説明**していく。
- ・ 取組の進捗状況等について、NTT東西から**総務省に対して定期的に報告**していく。
- ・ IP網への移行にあたり、**設備的な切替は地域別での実施**を考えているが、切替前の地域と切替後の地域においてサービスや料金に差が生じることは利用者に理解されにくいことから、**利用者サービスの切替方法についても今後検討**していく。
- ・ 全銀協標準プロトコルに係る情報のように、複数業界を跨いだ情報共有等が有用となるケースもあると認識。各業界団体と密接に対応する中で、**業界間での共有が有用とわかった情報の共有を進めるとともに、各業界団体でも他業界への情報共有を図られるよう働きかけ**をしていく。
- ・ **他事業者網を通じてINSネット(デジタル通信モード)が利用されるケースがあることは把握**。
- ・ **今後他事業者からINSネット(デジタル通信モード)の利用実態等を伺うとともに、他事業者の協力を得てサービス終了時期のお知らせ等を行っていく**。また、他事業者との相互接続については、今後IP-IP接続の具体的な仕様の調整を行っていく。

今後の課題

- 利用者の移行スケジュールに支障が生じるような事態を避けるため、**サービス終了時期の早期公表**に加え、各利用業界との調整・連携予定等を含む**より具体的なスケジュールの早期公表**が必要ではないか。
- 他事業者や利用団体・企業におけるサービス利用実態の把握を行い、移行に関してはこれらの者と**早期に調整・連携**を図りつつ、**業界横断的な対応**を図ることが必要ではないか。

第1回WG開催時(7/14)におけるNTTの取組状況・方針

- 概括的展望の公表(2010年11月)以降、大規模法人、業界団体、端末メーカ、Slerに訪問し、サービス終了予定時期とIP移行の案内を実施。
- 中小企業や個人に対しては特にアプローチを行っていないが、今後は、利用者へのDM送付やコールセンタ設置による問合せ受付などを実施し、対応を充実させる予定。

WGにおける主な指摘事項等(ポイント)

- ✓ 周知する内容・方法等については、業界毎の状況や利用者規模に応じた整理をすべきではないか。

- ✓ NTT東西の他、大規模法人、業界団体、端末メーカ、Sler等による周知・移行促進の役割についてどう考えているか。

- ✓ 想定されるサービス終了に便乗した消費者被害の防止策・対応策及びINSネット(デジタル通信モード)の利用者以外への周知についてどう考えるか。
- ✓ 周知が始まると消費者被害も起こると想定されるため、全くISDNとは関係のない利用者に対しても広く十分な周知・情報提供を行うべき。

左記指摘事項等に対するNTTの考え方(ポイント)

- ・ 利用者への周知については、大規模法人へは個別対応を実施し、中小企業・個人事業主および個人利用者へは業界団体やNTT東西のホームページへの記載、ダイレクトメールの送付、コールセンタによる対応を実施する等、それぞれの利用者に合わせて対応を充実させる。しかしながら、こうした取組みを通じても代替案への移行が進まない場合には、必要に応じて、例えば中小企業・個人事業主に対しても個別訪問をする等の対応方法の充実について検討していく。

- ・ INSネット(デジタル通信モード)は、Slerや警備会社等の企業が、自社サービスと合わせてエンドユーザーとなる利用者へ提供する形態があり、周知・移行促進にあたっては、業界団体や端末メーカ、Sler等に協力を求めたい。具体的には、業界団体等が主催するセミナー等での所属企業等への周知、端末メーカのホームページの掲載など、関連業界団体等と個別に相談していく。

- ・ サービス終了に便乗した消費者被害の発生防止に向けて、サービス終了時期の公表においては、NTTをかたった不審な電話・訪問に注意を促す等の注意喚起を合わせて実施。
- ・ 具体的には、不要な端末設置・新規購入を迫るケースを想定し、サービス終了を予定しているのはINSネット(デジタル通信モード)のみであり、基本的な音声サービス(INSネット(通話モード))については、端末設置・新規購入することなく引き続き利用可能であること、サービス終了までに端末設置・更改が間に合わない利用者に対して補完策を提供する場合には、当面はデータ通信に用いている端末を設置・更改する必要がないこと等を周知する考え。
- ・ 例えば、全てのNTT東西のサービス契約者への書面による周知、一般消費者向けのわかりやすい資料(勧誘対応の方法も内容に含む)の作成・公表、一般消費者からの電話問い合わせに対する体制整備、消費者庁や国民生活センターなどとも協力した周知等も含め、できる限り丁寧に対応するよう検討していきたい。

今後の課題

- サービスの終了に係る周知は、当該サービス名等を意識せずに利用している者が存在しうることや、PSTNからIP網への移行に便乗した悪質販売勧誘等による消費者被害は当該サービスの利用者に限らず、当該サービスと全く関係のない者にも発生するおそれがあること等を踏まえ、利用者に加え、関係団体・企業等を含む利用者以外の者への一般的な周知が行われることが必要ではないか。
- 周知の際には、例えば国民生活センター等との協力を通じ、多様な方法を用いた消費者被害を防止するための注意喚起を行う必要があるのではないかと。

検討項目⑤ NTTの体制整備

第1回WG開催時(7/14)におけるNTTの取組状況・方針

- これまで大規模法人、業界団体、端末メーカ、Slerについては個別に担当者が訪問する等の対応を実施。
- INSネット(デジタル通信モード)専門の問い合わせ窓口は現在未設置。
- 今後、問い合わせ窓口を設置する等、全ての利用者への対応を充実させる予定。

WGにおける主な指摘事項等(ポイント)

- ✓ 相談内容や利用者規模等に応じて窓口や対応部署が代わる可能性がある中で、**適切に対応できる体制の整備**をすべきではないか。

- ✓ INSネット(デジタル通信モード)の終了に関する**利用者対応の実施を統括する役割を担うNTT内の部署・役職の明確化**を図るべきでないか。

- ✓ **利用者からの問い合わせや相談対応における関係業界・団体・企業による協力**を得るために関係業界等との調整を早期に進めるべきではないか。

左記指摘事項等に対するNTTの考え方(ポイント)

- **利用者を直接対応する窓口等において、責任を持って一元的に対応を完結**させる。そのために、各公表内容に合わせたマニュアル等を策定するとともに、各社員に対して指導徹底を図ることにより、**あらゆる利用者対応部署・窓口において、統一かつ適切な対応を実施**していく。

- INSネット(デジタル通信モード)の終了対応のみならず、NTT東西におけるPSTNマイグレーションの対応は**全社を挙げた取組**であり、様々なステークホルダーに対して責任を持って対応できるよう、引き続きそれぞれの対応窓口を明確にするとともに、**本社主導のもと全社横断的な連携体制を構築**していく。また、利用者対応においては、社内の様々な部門に関わるため、本社主導のもと適切に役割分担を行い、**進捗状況等を管理**するとともに、社内会議等を通じて情報共有を行う等、全ての部門が**統一的な指針に基づいて対応**できるようにしていく。

- 業界団体等が主催するセミナー等での所属企業等へのお知らせや業界団体等のホームページへの掲載等、**様々な期間・方法での周知の実施**について業界団体等に順次相談中。今後、相談先の業界団体を拡大していくとともに、**各業界団体の要望等を伺いながら、効果的なお知らせ方法等の充実**を図るようにしたい。

今後の課題

- NTT内のあらゆる利用者対応部署・窓口における**統一かつ適切な対応の実施を確保**するため、**責任体制の具体化・明確化**を図ることが必要ではないか。等

本WGに出席した関係団体・企業からのコメント

7

関係団体・企業	第3回WGにおけるコメント	
	これまでの団体・企業における取組	今後の課題・終了に当たっての考え方
情報サービス産業協会 (JISA)	➤ 今秋に東京・大阪で協会会員を対象にしたセミナーを開催 ➤ 補完策の検証においてJEITAと連携、情報共有を実施	➤ 移行促進のため、終了時期の早期公表を希望 ➤ 補完策は移行が間に合わなかったINSネット（デジタル通信モード）利用企業向けの期間限定の救済策と位置付けるべき ➤ 切替えタイミングにおける課題を検討する必要あり ➤ 電話網のIP化については全面的に支持。インターネットEDIなどの新方式への移行を目指し他業界とも連携して進める。
全国銀行協会	➤ IP網をベースとした新たな全銀協標準通信プロトコルの制定を検討	➤ 代替手段を準備の上で早期の終了時期公表を希望 ➤ その実現に向けて全銀協として協力を惜しまない
電子情報技術産業協会 (JEITA)	➤ 補完策の検証においてJISAと連携、情報共有を実施 ➤ 恒久的な対応として、インターネットを利用する際の通信方式を検討中。決定後に協会内のセミナー開催を予定。	➤ 業界団体の他、各企業と契約関係にあるNTT東日本・西日本からも周知し、企業の危機感を醸成していくことが重要 ➤ メッシュ状に接続する閉域網のサービスは現状見当たらず、EDIのインターネットへの移行は不可避
日本クレジット協会	➤ 9月上旬に協会内で説明会を開催。影響等を調査するためアンケート調査を実施。 ➤ 全会員を対象として協会HPに周知用の資料を掲載する予定	➤ 混乱を避けるために以下の取組が必要 ・ 終了時期の後倒し ・ 現行端末を当面利用できる補完策の提供 ・ 現行料金をベースとした利用料金の設定 ・ NTTからの加盟店及び加盟店の業界団体への周知
日本民間放送連盟	➤ NTT東日本・西日本からラジオ局への直接説明を実施 ➤ 民放連から各ラジオ局への周知は、補完策検証終了・移行スケジュールが見えた段階で行うことを検討	➤ 補完策に関してラジオに使える品質かどうかの確認 ➤ 補完策の検討が進んだことは有意義だが、最終目標はISDNと同じ条件の光回線による代替案の確立 ➤ 光回線がカバーできないエリアでは無線等のサービスも視野に入れる必要あり
総合警備保障株式会社	➤ 社内において移行に係る部会を立ち上げて委員会やWGの議論を共有	➤ 電源確保の手段について検討中 ➤ 2005年よりIP網のシステムを整備済みであり今後も移行を促進する方針
全国中小企業団体中央会	➤ 業界・大企業等の対応の方向性が見えたところで中小企業向けに周知する方向でNTT東日本・西日本と認識共有	➤ 消費者被害対策を含めた現段階での中小企業向け周知の検討 ➤ 当団体及びNTT東日本・西日本からのPRの他、取引先企業等様々な方向からの周知等、周知先に遺漏なきよう各業界との情報共有を進める方針

NTTにおいて引き続きINSネット（デジタル通信モード）の終了に関する調整を進めていくにあたりNTTが留意すべき点

- 各検討項目における議論を踏まえると、NTTにおいて引き続きINSネット（デジタル通信モード）の終了に関する調整を進めていくにあたり、NTTが留意すべき点として、例えば下記のとおり整理することが適当ではないか。
- 下記留意点に関するNTTにおける取組の進捗状況については本諮問の審議にあたり、今後も本WGにおいてNTT東西からの報告や各利用団体・企業からの意見聴取等を通じて随時確認するとともに、答申後も定期的に電話網移行円滑化委員会に対する報告をNTTに求めていくことが適当ではないか。

（1.代替案等の提供条件の検証）

- 各代替案が有する品質・コスト等の課題に対し、継続的に、利用者からのニーズを踏まえた改善策の検討を行い随時改善を図ること。
- 現在検討中とされている補完策に係る提供条件を早期に確定・公表すること。その際、補完策の利用希望者における追加負担が可能な限りかからないようにすること。

（2.補完策等の検証環境の提供）

- 検証環境の利用希望状況や利用見込み、検証実施状況を継続的に把握し、現在の検証環境で対応可能であるか随時確認すること。
- 検証実施場所・時間の拡大を含め、必要に応じて検証環境における利便性向上策を積極的・継続的に検討・実施すること。

（3.サービス終了時期・移行スケジュール作成）

- サービス終了時期の早期公表に加え、各利用業界との調整・連携予定等を含むより具体的なスケジュールの早期公表を行うこと。
- 他事業者や利用団体・企業におけるサービス利用実態の把握を行い、移行に関してはこれらの者と早期に調整・連携を図りつつ、業界横断的な対応を図ること。

（4.周知・移行促進に向けた対応）

- 利用者に加え、関係団体・企業等を含む利用者以外の者への一般的な周知を実施すること。
- 周知の際は、PSTNからIP網への移行に便乗した消費者被害を防止するための注意喚起は、国民生活センター等の協力を得つつ、多様な手法を活用して実施すること。

（5.NTTの体制整備）

- 各部門の進捗管理や統一的指針の策定等に係る責任体制の明確化を図ること。

（6.その他各利用業界との調整）

- 各関係団体・企業からの意見・要望等を踏まえ、利用用途ごとに考えられる課題等に対して丁寧に対応すること。

Ⅰ. 問題意識

- 電気通信サービスが終了される場合、当該サービスの利用者は、当該事業者からの連絡等を受けて事業が終了されることを認知し、当該電気通信事業者又は他の電気通信事業者による代替サービスの選択肢の存在を認識し、これらの提供条件について理解した上で十分に比較・検討し、どのサービスに移行するか等の決定するなどの対応を行うことが必要となる。
- これまで本WGにおいて、NTT東日本・西日本が固定電話網の移行に伴い終了しようとするINSネット（デジタル通信モード）への対応の考え方を議題として検討を行ってきた結果明確になった点としては、以下①～③の点が挙げられる。

① 代替サービスの確保

- 例えば、PSTNで提供されているサービスの利用者がIP網上の代替サービスに移行しようとする場合は、PSTN間もしくはIP網間で代替サービスに移行しようとする場合に比して、利用者においては、**ネットワーク構成や使用回線等の違いから生じるサービスの提供条件（品質・料金等）の差**に関してのより複雑な比較・検討が必要である等の事情があることから、**利用者が品質・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の提案・提供**を早期に受けられるとともに、**当該代替サービスと既存サービスとの提供条件の違い等に関する分かりやすい情報提供**を早期に受けられるようにする必要があること。また、代替サービスが一度提案された後においても、その提供条件について継続的に見直しを検討し、**随時改善**が図られる必要があること。

② 一般的周知の実施及び消費者被害発生防止

- サービスの終了に係る周知は、**サービス名などを意識せずに当該サービスを利用している者や長期間利用していない等の理由により契約の事実を認識していない者が存在しうること、サービスの終了に便乗した悪質販売勧誘等による消費者被害は当該サービスの利用者に限らず、当該サービスと全く関係のない者にも発生するおそれがあること等を踏まえ、利用者に加え、関係団体・企業等を含む利用者以外の者への一般的な周知が行われることが必要であり、また、当該周知の際には、例えば国民生活センター等との協力を通じた注意喚起など、消費者被害が発生することを防ぐための対応策があわせて行われるようにする必要があること。**

③ 他事業者や利用団体・企業との調整

- 他事業者網との接続を通じて提供されている、あるいは、利用団体・企業のサービスと合わせて提供されている等の利用者への提供形態があるサービスについては、**当該サービスの終了により他事業者や利用団体・企業は必ずしも自己都合によらない理由によってサービスの変更・停止等をする**ことを余儀なくされる等の影響をもたらす可能性があることから、これらの者によるサービス提供に及ぼす影響に適切に対応する必要があること。
- 今後もINSネット（デジタル通信モード）のように、**固定電話網の移行に伴い終了されるサービスが出現することが考えられる中においては、サービスの空白の発生によって大きな社会的混乱や経済的損失を招く事態を避けるために利用者の予見可能性を高める必要がある**などの観点から、**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への対応に関するルール化について検討することが適当と考えられるのではないか。**

II. ルールの在り方

- 具体的には、代替サービスの提供状況やサービス提供に用いられる電気通信設備の性質に鑑み、利用者の利益の保護が必要と考えられるサービス（例えば、指定電気通信役務）に影響が生じる場合について特にルール化する必要性が高いと考えられることから、まずは、そのような場合を対象とするルール化について検討することが適当ではないか。
- **ルールの項目**としては、前頁の「問題意識」や8頁の「留意すべき点」等を踏まえると、例えば、以下の点が考えられるのではないか。
 - (1) 利用者に対して品質・コスト等の面で支障なく利用可能な代替サービスの提案・提供及び当該代替サービスと既存サービスとの提供条件の違い等に関する分かりやすい情報提供を行うとともに、継続的にその提供条件の見直しを検討し、随時改善を図ること
 - (2) 利用者が時間的余裕を持って対応できるようなサービス終了時期の設定及び早期公表を行うこと
 - (3) サービスの全部又は一部の終了^(※)にあたっては、利用者に加え、関係団体・企業等を含む利用者以外の者への一般的な周知を実施すること
(※) 例えば、サービスエリアの縮小等も考えられる。以下同じ。
 - (4) サービスの全部又は一部の終了に係る周知にあたっては、消費者被害を防止するための注意喚起をあわせて実施すること
 - (5) サービスの全部又は一部の終了に伴って他事業者等によるサービス提供に及ぼす影響に適切に対応をすること

上記の(1)～(5)については、例えば、以下の事項を内容とするルール化について検討することが適当ではないか。

 - ・ (1) について、現在は、代替サービスの提供に係る規律は存在しないところ、利用者に対する品質・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の提案・提供及び既存サービスと代替サービスの提供条件の差に関する分かりやすい情報提供を実施していることについて事前に総務省において確認するとともに、継続的にその提供条件の見直しを検討し、随時改善を図ることとすること
 - ・ (2)～(4) について、現在は、電気通信事業の全部又は一部の休廃止に係る利用者への周知について、周知期間が明記されていない、周知の対象が「利用者」に限られている、周知の際に消費者被害発生を防止するための注意喚起を行うこととされていない等の状況であるところ、例えば、最低限必要とされる周知期間の確保、利用者に加え、関係団体・企業等を含む利用者以外の者への一般的周知の実施、周知の際の消費者被害に対する防止のための対応策の実施を図ることとすること
 - ・ (5) について、現在は、第一種指定電気通信設備に係る接続約款の変更に関しては認可が必要となっているところ、サービスの全部又は一部終了に伴って当該接続約款の変更を行う場合には、当該変更に係る認可の要件の一つとして、第一種指定電気通信設備設置事業者が他事業者に対して十分な周知期間を確保することを明示することが必要である。また、第一種指定電気通信設備設置事業者においては、廃止に係る機能の代替措置について、具体的な提案を行うなどの対応を接続事業者に対して行うことが望まれる
- また、上述のような取組状況について総務省がサービスの全部又は一部の終了に先立って確認することを可能とするためのルールの整備についての検討が必要と考えられるところ、現在は、電気通信事業の全部又は一部の休廃止について一律に事後届出制が適用される規律となっている状況などを踏まえ、例えば、総務省において、当該事業者による利用者利益の保護に関する取組状況等を予め確認すること等、当該サービスの全部又は一部の終了に向けた適切な取組の確保に関するルールの導入について検討することが適当ではないか。