

# 移行工程・スケジュールに関する ご質問への回答

2017年4月28日  
日本電信電話株式会社  
東日本電信電話株式会社  
西日本電信電話株式会社

		頁
1. 「サービス移行」関係	(1)メタルIP電話	2
	(2)マイラインに係る利用者対応	21
	(3)通話サービス卸	30
	(4)個別サービス	32
	(5)移行に向けた利用者対応・スケジュール	39
	(6)その他	43
2. 「設備移行」関係	(1)移行スケジュール	46
	(2)IP-IP接続への切替え	54
	(3)その他	58

## 1. (1) - ①

メタルIP電話の通話料について、全国一律3分8.5円とあるが、他事業者に着信する場合でも同様の通話料か。

## 回答

- メタルIP電話発一固定電話(OAB～J番号を用いた電話サービス)着の通話料は、着信先が当社であるか他事業者であるかを問わず、全国一律3分8.5円とする考えです。

## 1. (1)－②

IP接続によって設備構成の合理化が図られることが考えられる中、メタルIP電話が3分8.5円という通話料で提供できるのであれば、光IP電話についても現在の通話料(3分8円)より更に安い通話料で提供することが可能なのではないか。

## 回答

- メタルIP電話の通話料(全国一律3分8.5円)については、お客様の混乱とご負担を避け、円滑に移行いただけるよう、現在の市内通話料の水準に合わせたものです。
- 一方、ひかり電話の通話料(月額500円の定額料を含む)は、他事業者との競争市場の中で決定しているものであり、今後とも引き続き市場動向を踏まえ料金水準を決定していきたいと考えており、上述のような背景で設定したメタルIP電話との料金水準と直接関係するものではありません。

## 1. (1)－③

メタルIP電話が補完的なサービスであると利用者が知らないままに、単にメタル電話に比べて通話料が安くなったと認識してしまうと、光への移行のモチベーションが働かなくなる可能性がある。どうすれば光への移行が促進されるのか、考えはあるか。

## 回答

- 固定電話の利用は縮小傾向であると考えますが、当社としては、引き続き固定電話のみご利用されるお客様に対し、なるべくご迷惑をおかけしないよう、現在のメタル回線を用いて固定電話の提供を継続する考えです。
- 光の普及拡大にあたっては、当社はフレッツ光サービスを提供以降、順次提供エリアを拡大するとともに、フレッツ光ライト等料金メニューの多様化・低廉化に取り組んできたところですが、今後更なる普及拡大を図っていくためには、多様なサービスや利活用を促進していくことが重要であると考えており、当社としては、異業種を含めた多彩なプレイヤーとの光コラボレーションモデルを通じ、多様なサービス創出に貢献することにより、光の普及拡大を進めていく考えです。

## 1. (1)－④

今後、固定電話の加入者数が減少した場合にこの料金水準を維持できるのか、IP網への移行に係る投資コストを回収できるのかという懸念がある。今回公表された料金・提供条件は、2025年頃の状況を見据えた上での判断なのか。固定電話の将来の見通しについてどう考えているのか。

## 回答

- 今回公表した料金については、IP網への移行にあたり、お客様の混乱とご負担を避け、円滑に移行いただけることを第一に考えたものです。
- 基本料収支は現在でも大幅な赤字(2015年度では東西で▲430億円(ISDN含む))となっており、今後とも需要が大きく縮小すると見込まれる中、非常に厳しい状況にはありますが、現行の料金体系・水準を見直す場合、現在に比べて負担が増大するお客様も生じることから、IP網への移行のタイミングでは、お客様の混乱とご負担を避け、円滑に移行いただけるよう、企業努力として、これまでも進めてきたコスト効率化を引き続き進めていくことで、何とかこの料金を維持していきたいと考えております。
- また、通話料についても、今後とも需要の縮小傾向は続いていくと考えておりますが、現状通話料収支は黒字(2015年度では東西で+93億円)となっており、これまで同様引き続きコスト効率化に努めるとともに、IP網へ移行することでトータルコストを抑制していくことにより、今回お示した全国一律料金を維持していきたいと考えています。
- いずれにしろ、固定電話の需要は今後大きく縮小すると見込まれる中、引き続きコスト削減に努めていくものの、劇的に収支改善を図っていくことは難しい状況にあり、このような先々の状況を踏まえると、固定電話については、IP網の特性を活かすことで、引き続きご利用されるお客様にできる限り負担をかけないよう、コストミニマムにサービスを維持していく必要があると考えます。
- なお、固定電話の将来の見通しについては、例えば携帯電話やブロードバンドの料金の水準などのマーケットの動向にも大きく影響を受けるものと考えており、具体的な見通しをお示しすることは困難です。

(※上記の収支は2015年度指定電気通信役務損益明細表による)

## 1. (1)－⑤

今までは区域内で通話できるエリアが違ふことが前提の料金体系であったと思うところ、通話料が全国一律になるのであれば、なぜ局級別の基本料の構造を維持するのか。また、コストの構造から乖離した料金体系になることをNTTにおいて見直す仕組みについてどう考えているか。

## 回答

- ご指摘のとおり、現在の級局区分は、市内通話の通話先が多いほどその地域の加入者の電話利用の価値が大きくなるという効用料金の考え方に基づき定められたものであり、IP網への移行後は、固定電話着の通話料が全国一律3分8.5円となることから、それに合わせて、級局別の料金体系を廃止することも考えられます。
- しかしながら、基本料収支は現在でも大幅な赤字(2015年度では東西で▲430億円(ISDN含む))となっており、今後とも需要が大きく縮小すると見込まれる中、非常に厳しい状況にはありますが、現行の基本料の料金体系を見直し、リバランスする場合、現在に比べて負担が増大するお客様も生じることから、IP網への移行のタイミングでは、お客様の混乱とご負担を避け、円滑に移行いただけるよう、企業努力として、これまでも進めてきたコスト効率化を引き続き進めていくことで、現行の料金体系を維持していくという考えをお示したものです。
- なお、級局別料金体系の見直しについては、IP網への移行のタイミングとは別に、中長期的な課題として検討していく必要があるものと考えております。

## 1. (1)－⑥

メタルIP電話の料金・提供条件について、基本料は数百億円の赤字との回答だったが、新しい料金体系(基本料・通話料)のもとの収支構造についてどのような見通しを持っているのか。需要の見通しや移行後の設備の稼働率等も絡むため正確な予測は難しいとは思うところ、どう考えているのか。

## 回答

- 基本料収支は現在でも大幅な赤字(2015年度では東西で▲430億円(ISDN含む))となっており、今後とも需要が大きく縮小すると見込まれる中、非常に厳しい状況にはありますが、これまでも進めてきたコスト効率化を引き続き進めていくことで、何とかこれ以上の収支悪化を招かないようにしていきたいと考えております。
- また、通話料についても、今後とも需要の縮小傾向は続いていくと考えておりますが、現状通話料収支は黒字(2015年度では東西で+93億円)となっており、これまで同様引き続きコスト効率化に努めるとともに、IP網へ移行することでトータルコストを抑制していくことにより、できる限りコスト割れとならないようにしていきたいと考えております。
- いずれにしろ、固定電話の需要は今後大きく縮小すると見込まれる中、引き続きコスト削減に努めていくものの、劇的に収支改善を図っていくことは難しい状況にあり、このような先々の状況を踏まえると、固定電話については、IP網の特性を活かすことで、引き続きご利用されるお客様にできる限り負担をかけないよう、コストミニマムにサービスを維持していく必要があると考えます。

(※上記の収支は2015年度指定電気通信役務損益明細表による)



## 1. (1)－⑦

加入電話からメタルIP電話への移行に当たって、既存の「電話サービス契約約款」を廃止して、「メタルIP電話サービス契約約款」を新設すること、「契約を自動移行」ということだが、この場合に利用者と再度契約を締結し直さなくていい理由についてどう考えているのか。類似の前例はあるのか。利用者への周知はどのように行うことを考えているのか。また、そう考える理由は何か。

## 回答

- 契約上の扱いとしては、固定電話契約の解約とメタルIP電話に係る新規契約となりますが、メタルIP電話への移行後においてもお客様宅での工事は不要で電話機等の端末はそのままご利用可能であり、また、基本料金は変わらず通話料は全国一律3分8.5円となり基本的に多くのお客様には現状より低廉な料金でご利用いただけるようになることを踏まえれば、IP網への移行時点で固定電話をご利用されているお客様の大多数は引き続きメタルIP電話をご利用されるものと考えられるため、こうした大多数のお客様にご迷惑をおかけすることのないよう、別段の意思表示のなかった契約者については、引き続きメタルIP電話のご利用意思があるものとみなして扱うこととしたものです。その際、メタルIP電話に係る契約締結をご希望されないお客様については、IP網への移行日の前日までにその旨を当社にお申し出いただくことを考えております。
- 上述の取り扱いについて、契約約款上でしっかり規定するとともに、こうした黙示の合意があったとみなすことについてお客様に十分ご理解いただけるよう、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせしていく考えです。
- 類似する前例としましては、契約の引継ぎ等に関する周知文を全てのお客様に発送し、お客様から特段の申し出がない場合は承諾いただいたものとして、「マジックボックス」「キャッチホンⅡ」の提供終了に伴い、代替サービスである「話中時転送サービス」「ボイスワープ」にサービス移行した事例があります。
- いずれにしても、具体的な方法については、契約法に係る専門家や総務省等とも相談しながら、法令を順守しつつ、お客様・事業者双方にとって負担にならない手続き等を検討していく考えです。

## 1. (1)－⑧

メタル電話からメタルIP電話への「自動移行」に伴い、提供を継続する付加機能サービス(ナンバーディスプレイ・キャッチホン等)の契約はどう扱われるのか。

## 回答

- 提供を継続する付加機能サービスについては、メタルIP電話へ移行後も料金や機能は基本的に変わらないことから、メタルIP電話の契約移行の場合と同様の考え方に基づき、別段の意思表示のなかったお客様については、IP網への移行時点で、付加機能サービスに係る契約締結をご希望いただいたものとして取り扱わせていただく方向で対応することを考えています。その際、付加機能サービスに係る契約締結をご希望されないお客様については、IP網への移行日の前日までにその旨を当社にお申し出いただければ、当該付加機能サービスだけを解約することも可能とする考えです。
- 上述の取り扱いについて、契約約款上でしっかり規定するとともに、こうした黙示の合意があったとみなすことについてお客様に十分ご理解いただけるよう、メタルIP電話への移行の周知と合わせて、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせしていく考えです。
- いずれにしても、具体的な方法については、契約法に係る専門家や総務省等とも相談しながら、法令を順守しつつ、お客様・事業者双方にとって負担にならない手続き等を検討していく考えです。

## 1. (1)－⑨

メタルIP電話への移行前に利用者に書面通知する内容について、メタルIP電話に移行すると現行のサービスの提供条件・品質等からどのように変わるのかについても示すべきではないか。

## 回答

- 例えば、ISDNデジタル通信モードがメタルIP上のデータ通信(補完策)に移行することに伴うサービスの提供条件・品質等の変更については、書面により丁寧にお知らせする予定であり、具体的なお知らせ内容については今後検討していく考えです。

## 1. (1)－⑩

別段の意思表示のなかった契約者について、メタルIP電話への自動契約について、契約約款上の位置づけをどのように解釈するのか一定の考え方を示しておいたほうがよいと思われるところ、NTTとしてはどう考えるか。

## 回答

- 契約上の扱いとしては、固定電話契約の解約とメタルIP電話に係る新規契約となりますが、メタルIP電話への移行後においてもお客様宅での工事は不要で電話機等の端末はそのままご利用可能であり、また、基本料金は変わらず通話料は全国一律3分8.5円となり基本的に多くのお客様には現状より低廉な料金でご利用いただけるようになることを踏まえれば、IP網への移行時点で固定電話をご利用されているお客様の大多数は引き続きメタルIP電話をご利用されるものと考えられるため、こうした大多数のお客様にご迷惑をおかけすることのないよう、別段の意思表示のなかった契約者については、引き続きメタルIP電話のご利用意思があるものとみなして扱うこととしたものです。その際、メタルIP電話に係る契約締結をご希望されないお客様については、IP網への移行日の前日までにその旨を当社にお申し出いただくことを考えております。
- 上述の取り扱いとするについては、契約約款上でしっかり規定いたしますが、重要なのはこうした黙示の合意があったとみなさせていただくことについてお客様に十分ご理解いただけるよう、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせしていくことであると考えており、今後こうした具体的な方法等について、契約法に係る専門家や総務省等とも相談しながら検討していく考えです。
- なお、類似する前例としましては、契約の引継ぎ等に関する周知文を全てのお客様に発送し、お客様から特段の申し出がない場合は承諾いただいたものとして、「マジックボックス」「キャッチホンⅡ」の提供終了に伴い、代替サービスである「話中時転送サービス」「ボイスワープ」にサービス移行した事例があります。

## 1. (1)－⑪

利用者への周知にあたっては、現在の加入電話とメタルIP電話の違いもさることながら、現在の光電話と移行後のメタルIP電話との差異も含めて利用者にも分かるように配慮すべきではないか。フリーダイヤル・ナビダイヤルの等の付加サービスも含め、電話の種類毎に利用可否がわかるような比較表を作成するなどして、情報を示すべきではないか。

## 回答

- ご指摘を踏まえ、できる限りお客様にとって分かりやすい案内の改善に努めてまいります。
- なお、4月6日の委員会でご指摘の、ひかり電話ホームページの「接続可否番号一覧」における「#ダイヤル」に関する記載については、下記のとおり修正します。しかしながら、全ての#ダイヤル番号の接続可否をホームページに掲載することは、お客様にとってかえってわかりづらくなり、番号の情報も日々更新される可能性があることから、ホームページに掲載するのではなく、「ひかり電話#ダイヤル」・「#ダイヤル」をご契約のお客様に対して、#ダイヤル番号を掲示する際等に、着信可能な電話の種類や地域を分かりやすく明示していただくようお願いしてまいります。なお、電話の種類や地域により#ダイヤル番号へ発信できないお客様へは、音声ガイダンスで案内しております。

## 【ホームページ修正内容】

- 「接続可否電話番号一覧」に、「ひかり電話#ダイヤル」サービス紹介ページへのリンクを追加。
- 「接続可否電話番号一覧」の「ひかり電話#ダイヤル」に関する注釈の文言を、下記のとおり変更。

現在) ひかり電話#ダイヤルに接続可能なサービスでもひかり電話#ダイヤルご契約者の契約内容によっては接続できない場合があります。

変更後) ひかり電話#ダイヤルは、「ひかり電話」「ひかり電話オフィスタ입」「ひかり電話オフィスA(エース)」および「ひかり電話ナンバーゲート」からのみ接続可能なサービスです。ひかり電話#ダイヤルご契約者(着信側)の契約内容(一部地域からのみ着信を許容する等の契約内容としている場合等)によっては「ひかり電話」「ひかり電話オフィスタ입」「ひかり電話オフィスA(エース)」および「ひかり電話ナンバーゲート」からであっても接続できない場合があります。

(参考)ひかり電話の接続可否番号一覧

NTT東日本 <https://flets.com/hikaridenwa/use/access.html>

NTT西日本 <http://flets-w.com/hikaridenwa/ryuujikou/index.html#setsuzoku>

## 1. (1)－⑫

利用者の契約の意思確認や利用者対応(事業法に基づく説明義務・書面交付義務 等)はどのように行うことを想定しているのか。(検討の視点)

## 回答

## 【利用者の契約の意思確認】

- 契約上の扱いとしては、固定電話契約の解約とメタルIP電話に係る新規契約となりますが、メタルIP電話への移行後においてもお客様宅での工事は不要で電話機等の端末はそのままご利用可能であり、また、基本料金は変わらず通話料は全国一律3分8.5円となり基本的に多くのお客様には現状より低廉な料金でご利用いただけるようになることを踏まえれば、IP網への移行時点で固定電話をご利用されているお客様の大多数は引き続きメタルIP電話をご利用されるものと考えられるため、こうした大多数のお客様にご迷惑をおかけすることのないよう、別段の意思表示のなかった契約者については、引き続きメタルIP電話のご利用意思があるものとみなして扱うこととしたものです。その際、メタルIP電話に係る契約締結をご希望されないお客様については、IP網への移行日の前日までにその旨を当社にお申し出いただくことを考えております。
- 上述の取り扱いについて、契約約款上でしっかり規定するとともに、こうした黙示の合意があったとみなすことについてお客様に十分ご理解いただけるよう、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせしていく考えです。

## 【説明義務への対応】

- 当社は、電気通信事業法や消費者保護ルールに関するガイドラインの規定に則り、「固定電話」(加入電話・INSネット)の全てのお客様に対して、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせしていく考えです。
- 移行に関する内容としては、「固定電話」の契約終了日、契約手続きの内容(お客様から別段のお申し出がない場合は、メタルIP電話の契約をお申込みいただいたものとして取扱いさせていただくこと。メタルIP電話に係る契約締結を望まない場合は、当社へお申し出が必要であること)、メタルIP電話のサービス内容、メタルIP電話への契約移行に伴うマイラインの取扱い、悪質販売勧誘等への注意喚起、お問い合わせ先等を考えております。

## 【書面交付義務への対応等】

- 当社は、電気通信事業法や消費者保護ルールに関するガイドラインの規定に則り、メタルIP電話に係る契約を締結された全てのお客様に対して、契約内容等を明らかにした書面等を交付するとともに、お知らせや書面等をご覧になったお客様からのお問い合わせ・苦情等に丁寧に対応することができる体制等を準備していく考えです。
- いずれにしても、上記の具体的な方法については、契約法に係る専門家や総務省等とも相談しながら検討していく考えです。

## 1. (1) - ⑬

利用者への周知の際には、局給電についても触れるべきではないか。

## 回答

- IP網への移行後も、メタルIP電話については現状どおり局給電を行っていく考えですので、ご指摘のとおり、その点もお客様へお知らせできるよう検討していきたいと考えます。なお、お知らせにあたっては、現在の固定電話と同様、接続する電話機等の端末が商用電源を必要とする場合、停電時にはご利用できなくなることもお知らせしていく考えです。

## 1. (1) - ⑭

書面によるお知らせを複数回実施する場合でも、受け取った側は契約内容を覚えていない人が多いと思われる中、知らないうちに自動移行していたという事態を避けるためには、書面以外の方法による周知(例:電車のつり革広告、テレビCM)も併せて検討すべきではないか。

## 回答

- ご指摘を踏まえ、書面によるお知らせに限らず、効果的な方法を今後検討していく考えです。



## 1. (1) - ⑮

移行を希望しない利用者に対する解約の手続(方法・タイミング)は具体的にどうなるのか。(検討の視点)

## 回答

- IP網移行と同時に、電話サービスの利用を解約したい旨を希望するお客様については、通常解約・休止手続きと同様に、移行日の前日までに当社にその旨をお申し出いただくことを考えております。

## 1. (1)－⑯

今後、固定電話の利用者数が減少していくことやメタルを維持するコストが上昇していくことを考えると、代替サービスをメタルIP電話に限定することなく、例えば無線のような技術も、状況に応じて検討することも必要ではないかと考える。市場規模の推移と代替サービスに用いる技術の関係性をどのように考えているのか。

## 回答

- ご指摘のとおり、今後の固定電話の利用者数については減少が見込まれるため、将来的には必ずしもメタルだけではなく、無線等を含めた多様なテクノロジーの中からコストミニマムな提供手段を選択可能とすることも検討が必要と考えていますが、IP網の移行に際しては、お客様の混乱とご負担を避け、円滑に移行いただけるよう、現在ご利用中の環境を極力維持していく観点から、まずは既存のメタル回線を利用する考えをお示したところです。
- なお、例えば自治体等からの要請による無電柱化(ケーブルの地中化)等といったケースにおいては、メタルケーブルの再敷設にかかる投資を減らす観点から「固定電話」のアクセス回線に光や無線を使っていくことも必要であると考えており、こうした事例について今後議論を深めていただきたいと考えております。

## 1. (1)－⑰

メタルIP電話はいつ頃維持限界を迎えるのか。

## 回答

- メタル收容装置は、2025年以降もできるだけ長く使っていく考えであるものの、故障の発生度合いや、保守用物品の検出可能性に影響するユーザ加入状況等、変動要素が多いため、現時点で具体的な維持限界の時期をお示しすることは困難です。
- 将来的にメタルIP電話を終了するようなことになった場合には、終了までに十分な期間を設けて周知を行う等、お客様にご迷惑をおかけしないように丁寧に対応していく考えです。

## 1. (1) - ⑱

サービスの契約切替を「2024年初頭」に一斉に行うに当たり、NTT以外の事業者及び当該事業者のサービス利用者において課題となる事項はあるか。(検討の視点)

## 回答

- サービスの切替を含めNTT以外の事業者や当該サービスの利用者に影響を与えることがあると想定しているため、それらに関する課題に対しては、今後も引き続き、事業者間意識合わせの場等において確認し、関係事業者間で協力して対応していく考えです。

## 1. (1)－⑱

メタル電話からメタルIP電話への移行に当たっては、利用者にとって不利益となる変更が含まれる場合、意思を示さない利用者に対して「自動移行」を行うことの妥当性についてどのように考えるか。

## 回答

- 「固定電話」からメタルIP電話への移行に当たって、一部のお客様にとって不利益となる可能性のある変更は主に以下のとおりと考えますが、お客様への影響は限定的であること、移行に際して不利益となる可能性のある変更も含めてお客様への周知を丁寧に行っていくこと、個別の契約変更手続きを求めるのはかえってお客様のご不便を強いることになると考えることから、意思を示さないお客様に対して、「固定電話」の解約とメタルIP電話に係る新規契約締結が行われることについて黙示の合意があったものとみなさせていただくものです。
- 上述の取り扱いとするについては、契約約款上でしっかり規定いたしますが、重要なのはこうした黙示の合意があったとみなさせていただくことについてお客様に十分ご理解いただけるよう、移行前に十分な期間を確保し、複数回の書面等により、移行に関する内容を丁寧にお知らせしていくことであると考えており、今後こうした具体的な方法等について、契約法に係る専門家や総務省等とも相談しながら検討していく考えです。

## 【一部のお客様にとって不利益となる可能性のある主な変更】

- ISDNデジタル通信モード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」(補完策)について、ISDNデジタル通信モードと全く同一の品質とならないこと
- 「固定電話」でご利用の通話料の割引サービスが、メタルIP電話ではご利用できなくなること
- IP網への移行に合わせて提供終了となるサービスについて、メタルIP電話ではご利用できなくなること

## 1. (2) - ①

マイラインについて、事業者シェア、法人利用者の規模等、現在のマイラインの利用実態に即した情報を開示した方が議論しやすいと考える。そのような情報を開示することはできるか。

## 回答

- マイライン事業者協議会において現在集計中であり、別途お示しする考えです。

## 1. (2) - ②

マイラインについて、メタルIP電話の「通話サービス卸」の提案やKDDIが提案しているような中間的な案を含め、マイラインに関する事業者間の協議状況(メリット・デメリット、周知コスト等)はどのような状況にあるのか。当該提案に対する他事業者の反応はどうか。

## 回答

- マイラインに関する事業者間協議については、メタルIP電話の通話サービス卸と他事業者の提案内容であるメタル収容装置やIP網側でのマイラインを実現する案とのコスト比較や、マイラインにおいて複数事業者に登録されているお客様の扱いを含めた対応方法等について議論を始めたところであり、今後、議論を加速していく考えです。

## 1. (2)－③

NTTに巻き取られると独占回帰となるのではという懸念があったが、マイライン通話区分に複数事業者を選択しておりかつ明示的な意思表示がない利用者について、複数事業者を選択している利用者は、マイライン利用者全体のうちどの程度を占めているのか。

## 回答

- マイライン事業者協議会において現在集計中であり、別途お示しする考えです。



## 1. (2) - ④

マイライン事業者は、マイライン通話区分について複数事業者を選択している利用者の数を把握できているのか。

## 回答

- マイライン事業者では、自社に登録されているユーザについては具体的な登録内容も管理されていると考えますが、自社以外の登録状況については、把握できていないものと考えます。そのため、マイライン事業者協議会に依頼することにより、当該情報を把握する必要があると考えます。

## 1. (2)－⑤

メタルIP電話への移行に伴い、例えば、現行のマイライン4区分に同一事業者を選択している場合、これに応じて当該事業者の通話サービスに移行することを提案しているが、この場合、以下の点について、どのように考えているのか。

- ① 現行の「みなし契約」は維持されるのか。(OOXYは継続)
- ② 利用者が当該事業者と契約を締結し直さなくていい理由は何か。また、そのために御社と当該事業者の契約約款でどのような措置が必要と考えているのか。
- ③ 利用者への周知はどのように行うことを考えているのか。

## 回答

• みなし契約については、総務省の電業第57号(平成9年7月8日)に基づいて提供しているものと認識していますが、その有効性がメタルIP電話への移行後も継続されるものとして、当社の認識を以下に回答します。

- ①メタルIP電話においても、選択中継機能(OOXYルーティング機能)を継続する考えであることから、加入電話と同様に「みなし契約(※1)」を維持することが必要ではないかと想定しています。

しかしながら、メタルIP電話契約へ加入電話契約と同様にみなし契約を維持するか否かについては、当社のみで決められないため、今後、関係事業者(※2)と協議を進める考えです。

※1:みなし契約とは、お客様が加入電話等の契約をした場合に、関係事業者の定める契約約款の規定に基づいて、各事業者の電話等利用契約を締結したことによること。

※2:現在、みなし契約を適用している事業者は、NTTコミュニケーションズ、ソフトバンク、KDDI、九州通信ネットワークの4社

- ②メタルIP電話に係る契約に移行した際に、メタルIP電話の契約約款及びみなし契約事業者の契約約款に基づき、みなし契約を締結することとなるものと考えます。そのため、それぞれの事業者の契約約款等で、新たなみなし契約が有効となるような手当てが必要になると考えます。

- ③利用者への周知はみなし契約の提供事業者側が主体的に行うことになるものと考えておりますが、仮に当該事業者から周知にかかるご相談をいただいた際には協議していく考えです。

## 1. (2)－⑥

利用者からの申出が無い場合におけるマイライン利用者の移行先のデフォルトがNTT東西となっているが、独占回帰を避けるためにも、複数の移行パターンを検討する必要性についてどう考えているか。

## 回答

- 当社の提案では、マイラインの代替策である通話サービス卸を利用して他事業者が通話サービスを提供することを前提に、マイライン事業者協議会から、お客様へのダイレクトメールの送付等において、現在のマイライン登録状況をお知らせするとともに、お客様がIP網への移行後に利用される通話サービスを選択できるようにするものであり、お客様は、当社の通話サービスか他事業者の通話サービスを自由に選択いただくことが可能です。  
また、明示的に選択されなかったお客様について、4区分で同一事業者を選択している場合等は、その事業者の通話サービスの利用を申し込まれたものとして取り扱う考えであり、当社の営業での経験上も、各区分で同一事業者を選択されているお客様は相当数存在するものと考えられることから、必ずしも当社が独占的にユーザを獲得することにはならないものと考えます。
- いずれにしても、4月6日の委員会において当社からお示した移行パターンについては、あくまで現時点で当社が考える一つの案であるため、今後マイライン事業者協議会からお示しする情報を踏まえ、複数の移行パターンを検討することを含め、関係事業者で速やかに議論を進めていく考えです。

## 1. (2)－⑦

マイライン事業者協議会から利用者に対して周知がされる場合、マイラインに登録したことすら覚えていない利用者が多いと想定される中では、信頼できる者からの周知とは思わない可能性がある。利用者の混乱を避けるためにも、周知方法について工夫が必要と考えるが、具体的に検討を行っているか。

## 回答

- 当社としては、マイラインの提供終了に伴うお客様周知を公平・中立に行う観点から、マイライン事業者協議会による周知を提案したものです。
- その際、例えば、マイライン事業者協議会による周知を、NTT東西からの加入電話・INSネットの終了のお知らせとセットで案内する方法も含め、具体的な方法について、今後関係事業者と協議していく考えです。

## 1. (2)－⑧

マイライン利用者にとっては、自身の登録状況の他にも、意思表示しなかった場合の契約の遷移がどうなるか、明確に分かるように周知すべきではないか。

## 回答

- 当社としては、マイライン終了に伴うお客様への個別周知の際に、お客様のマイライン登録状況に加えて、意思表示をしなかった場合にどの事業者のサービスに移行することになるのかを明示することが望ましいと考えており、具体的な内容等については、今後事業者間で協議していく考えです。

## 1. (2)－⑨

周知の内容にある利用可能な通話サービス提供事業者のサービス情報については、どのような情報を周知すると利用者がどう行動するのかという想定モデルのようなものが、周知内容の検討に際して必要と思うが、この点についてどう考えるか。

## 回答

- マイライン廃止の周知に合わせて、例えば通話サービス提供事業者の一覧など、少なくともお客様が適切に判断できる情報を提供する必要があると考えますが、ご指摘のような観点も踏まえ、具体的には今後事業者間で協議を行っていく考えです。

## 1. (3)－①

「通話サービス卸」の料金・提供条件等については、事業者からの個別の要請に対応すると、対応に差があるのではという疑念を持たれる可能性があること、通話サービス卸の利用を検討している事業者にとって関心が高いこと、マイライン利用者との手続をどう進めるかに関わってくることを考慮する必要がある。また、2022年頃にメタルIP電話の利用者向け料金が確定とあるが、このタイミングで事業者向けの卸料金が明らかになるのでは遅すぎると考える。割引率や卸提供に係る費用の開示について、開示の可否、タイミング、方法等の計画についてどう考えているか。

## 回答

- ご指摘のとおり、マイラインの代替として通話サービス卸で対応していくことを判断いただく上でも、その料金・提供条件等は重要な判断材料になると認識しており、市場環境が著しく変化しない前提での現時点での予定として、なるべく早期に料金等を関係事業者にお示しする考えです。
- 通話サービス卸の料金・提供条件等の確定については、当社が2022年頃にメタルIP電話の料金等を確定して公表・周知を行うより前に、他事業者の意向を踏まえた十分な期間を取ってお伝えしていくことにより、通話サービス卸の利用事業者が当社と同時期に自社サービスとして提供の準備を行えるようにしていく考えです。

## 1. (3)－②

「メタルIP電話の通話サービス卸」の卸料金(▲ $\alpha$ %)として想定している具体的な値とその値を設定した考え方を教示願いたい。

回答

委員限り



## 1. (4)－①

ピンク電話はニーズがあるとのことで継続するとのことだが、ノーリング通信も、ガス検針等に利用されており、同様にニーズはあると考える。提供終了サービスについて、提供を終了するサービスとそうでないサービスをどのような基準で切り分けているのか。

## 回答

- お客様のご利用の減少が見込まれ、IP網において技術的・経済的に提供が困難であるサービスは、IP網へ移行するタイミングで、提供を終了することとしております。
- 例えば、ノーリング通信サービスについては、現在のPSTNにおいても特殊な装置を用いて特殊なISUP信号を用いた特殊なシーケンス※により実現している機能ですが、これをIP網移行後のメタルIP電話上で実現するためには、サービスを提供するための特殊な装置が維持限界を迎えるため、これを再作する必要があるとともに、無鳴動着信などを行うために特殊なSIP信号をIP網に追加開発し、メタル収容装置とインターワークするような機能を開発する必要があります。お客様は無線等を用いた方式に移行している中で、こうした技術的にも複雑で特殊な開発を行うには多大なコストが必要となり、また特殊な装置を再作することは現実的ではないため、ノーリング通信サービスについてはIP網への移行に伴い終了する考えであり、検針事業者等への代替サービスの提案等を行っているところです。
- いずれにしても、提供終了サービスについては、サービス終了時期の確定後(2017年秋頃以降)、ホームページでの公表、ダイレクトメールでのご案内、請求書にご案内を同封する等の方法により、新規販売の停止や提供終了のご案内を行い、お客様が時間的余裕を持って対応できるよう十分な期間を取ってお知らせしていく考えです。

※ 通信を確立する際等における、装置間での制御信号等の送信・応答といった手順の流れ(順序)

## 1. (4)－②

委員会やパブコメの中で指摘のあった、「ノーリング通信」、「でんわばん」、「ナンバーアナウンス」、「ナンバーお知らせ136」などの提供終了サービスについて、代替役務の案内を含む利用者への対応については、どのような状況となっているのか。

## 回答

- 例えば、ノーリング通信サービスについては、ガス会社等がサービスを利用してエンドユーザ(検針対象世帯)の遠隔検針等を行っており、ガス会社のほか、ガス会社等が加盟する主要な業界団体と、代替サービスへの移行促進に向けて、意見交換を実施中です。(提供終了サービスの対応状況については、別紙参照)
- 提供終了サービスについては、サービス終了時期の確定後(2017年秋頃以降)、ホームページでの公表、ダイレクトメールでのご案内、請求書にご案内を同封する等の方法により、新規販売の停止や提供終了のご案内を行い、お客様が時間的余裕を持って対応できるよう十分な期間を取ってお知らせしていく考えです。

## 提供終了サービスに関する利用者対応の取組み(NTT東西)

※「ブロードバンド普及促進のための環境整備の在り方に関して講ずべき措置について(要請)」(総基事第10号(平成24年2月2日))に基づき、平成28年12月に総務省に報告した内容から抜粋したものの。

サービス	契約数(NTT東西合計)			取組み内容
	H27.3	H28.3	H28.9	
ビル電話	3.0万(加入)	2.8万(加入)	2.8万(加入)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機会を捉えて個別にお客様を訪問し、個社毎の利用実態やシステム構成等のヒアリングを進め、フレッツ光+ひかり電話オフィスAへの移行のご提案を引き続き進めている。 具体的には、ビル電話固有の機能である内線通話機能への対策として、PBX設置やひかり電話オフィスAのグループダイヤリング機能を用いた提案をし、異名義の内線機能を利用しているお客様には、代替手段として、ビジネスホンやPBX等だけで内線通話機能が構築できるようなSI提案を実施中。</li> <li>・特に大口契約ユーザにおいては、ビル建て替えの時期を情報収集し、建て替え時期が間近であれば建て替えにあわせた移行を促していく考え。 今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
着信用電話	4.5万(契約)	3.8万(契約)	3.6万(契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大口利用ユーザの一部へ利用実態等のヒアリングを実施し、受付専用ダイヤル等の用途でご利用されていることを把握。</li> <li>・受付専用ダイヤル等の用途で利用しているユーザに対しては、IP網への移行後も引き続き基本的な音声サービスはご利用可能であることに加え、既設端末の設定変更等により着信専用電話としてご利用いただける場合があることを説明していく考え。 また、端末のライフサイクルに合わせて光回線への移行を検討しているユーザに対しては、「フレッツ光+ひかり電話」等のサービスを提案する中で、端末の設定により着信専用電話としてご利用いただけることを説明していく考え。 今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
支店代行電話	311(回線)	300(回線)	296(回線)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ひかり電話+着信課金番号」や転送サービス等の代替サービスへの移行により電話番号の変更を伴う場合があり、早期にお客様対応を実施する必要があることから、現在、サービス終了周知および代替サービスに関するご紹介・ご提案を実施中。</li> <li>・上記の対応を継続し、代替サービスへの移行を促していく考え。 今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>

サービス	契約数 (NTT東西合計)			取組み内容
	H27.3	H28.3	H28.9	
有線放送電話接続電話	6(回線)	6(回線)	6(回線)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有線放送事業者に利用実態等のヒアリングとともにサービス終了について説明を実施し、有線放送事業者のPBXの更改に合わせて代替サービス(ひかり電話等のIP電話等)に移行するために、事業者と対応策を検討中。</li> <li>・上記の対応を継続し、代替サービスへの移行を促していく考え。 今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
短縮ダイヤル	6.8万(契約)	6.1万(契約)	5.8万(契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル電話と同様に、ビジネス向けのサービスをご利用のお客様を中心に、機会を捉えて個別に訪問し代替サービス(PBX、ビジネスホン、家庭用電話機の短縮ダイヤル機能等)に関するご紹介・ご提案を実施。</li> <li>・今後各サービス毎の施設数動向等を鑑みて、サービス終了の影響度が大きいと想定される大口契約ユーザを中心に周知・提案を順次行っていく考え。 また、それ以外のお客様に対しても、PSTNマイグレーションに先立ち順次提供終了見込みのサービスと同様に、今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
トーカー案内	293(音源回線)	285(音源回線)	282(音源回線)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機能的に「ひかり電話オフィスA+複数回線用音声応答装置」や「電話を活用した情報提供サービス+録音再生装置」で代替可能であり、自治体等による公的な利用が約9割を占めていることから、自治体に対し、サービス終了通知及び代替手段のご提案を実施中。</li> <li>・上記の対応を継続し、代替サービスへの移行を促していく考え。 今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
発着信専用	3.0万(契約)	2.8万(契約)	2.6万(契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル電話と同様に、ビジネス向けのサービスをご利用のお客様を中心に、機会を捉えて個別に訪問し代替サービス(PBX等の発信/着信規制機能等)に関するご紹介・ご提案を実施。</li> <li>・今後各サービス毎の施設数動向等を鑑みて、サービス終了の影響度が大きいと想定される大口契約ユーザを中心に周知・提案を順次行っていく考え。 また、それ以外のお客様に対しても、PSTNマイグレーションに先立ち順次提供終了見込みのサービスと同様に、今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>

サービス	契約数 (NTT東西合計)			取組み内容
	H27.3	H28.3	H28.9	
ノーリング通信	401(回線)	400(回線)	391(回線)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要検針事業者へのヒアリングを実施したところ、以下のような実態を把握できたことから、利用実態を踏まえた具体的な移行計画を検針事業者と連携しながら策定していく考え。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 検針事業者は運用コスト低減の観点から、無線化を推進していること</li> <li>- 検針先がナンバーディスプレイを契約していれば、ノーリング通信サービスを利用しなくても無鳴動による遠隔検針が可能となる端末を利用している場合があること</li> <li>- 主に、端末からセンタへ検針データを送信することで遠隔検針しており、送信エラーがあった場合のみ、事前に検針先へ連絡し、電話機を鳴動させる方法により検針していることから、今後サービスを終了した場合でも、センタからデータ送信を行う際には端末を鳴動させて検針を行う意向の事業者がいること</li> </ul> </li> <li>また、主要な業界団体に対してもサービス終了の通知を行ったところ(H26.5)であり、全ノーリング通信契約者に対して、個別にサービス終了の通知を行っているところ(H26.2Q～)。</li> <li>なお、代替手段(無線、端末発信、リングング、ひかり電話+サブアドレス通知機能等)への移行促進を加速させるため、主要な業界団体を通じて、移行方針把握を実施し、影響度合いが大きいと思われる一部大口ユーザについては、利用状況及び代替手段把握を目的としたアンケート実施(H27.2Q)。アンケート内容を分析の上、代替手段を検討していない旨の回答があった検針事業者等に対して、個別にサービス終了周知及び代替手段のご説明を開始(H27.3Q～)。一部事業者は機器更改に合わせ、順次代替策(無線、リングング等)に移行を進めていることを確認(H28.1)。主要な業界団体・加盟企業とは、代替移行促進に向けて、意見交換を実施中(H28.2Q～)。</li> <li>・上記の対応を継続し、代替サービスへの移行を促していく考え。 今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
でんわばん	2.1万(契約)	1.8万(契約)	1.8万(契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル電話と同様に、ビジネス向けのサービスをご利用のお客様を中心に、機会を捉えて個別に訪問し代替サービス(留守番電話音声応答装置等)に関するご紹介・ご提案を実施。</li> <li>・今後各サービス毎の施設数動向等を鑑みて、サービス終了の影響度が大きいと想定される大口契約ユーザを中心に周知・提案を順次行っていく考え。</li> <li>また、それ以外のお客様に対しても、PSTNマイグレーションに先立ち順次提供終了見込みのサービスと同様に、今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>

サービス	契約数 (NTT東西合計)			取組み内容
	H27.3	H28.3	H28.9	
キャッチホン・ディスプレイ	5.4万 (契約)	4.9万 (契約)	4.7万 (契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル電話と同様に、ビジネス向けのサービスをご利用のお客様を中心に、機会を捉えて個別に訪問し代替サービス(ルータ等端末機能)に関するご紹介・ご提案を実施。</li> <li>・今後各サービス毎の施設数動向等を鑑みて、サービス終了の影響度が大きいと想定される大口契約ユーザを中心に周知・提案を順次行っていく考え。 また、それ以外のお客様に対しても、PSTNマイグレーションに先立ち順次提供終了見込みのサービスと同様に、今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
ナンバー・アナウンス	2.7万 (契約)	2.4万 (契約)	2.3万 (契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル電話と同様に、ビジネス向けのサービスをご利用のお客様を中心に、機会を捉えて個別に訪問し代替サービス(ナンバー・ディスプレイ+読み上げ機能付電話機等)に関するご紹介・ご提案を実施。</li> <li>・今後各サービス毎の施設数動向等を鑑みて、サービス終了の影響度が大きいと想定される大口契約ユーザを中心に周知・提案を順次行っていく考え。 また、それ以外のお客様に対しても、PSTNマイグレーションに先立ち順次提供終了見込みのサービスと同様に、今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
二重番号	3,933 (契約)	3,565 (契約)	3,398 (契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル電話と同様に、ビジネス向けのサービスをご利用のお客様を中心に、機会を捉えて個別に訪問し代替サービス(迷惑電話おことわりサービス、追加番号等)に関するご紹介・ご提案を実施。</li> <li>・今後各サービス毎の施設数動向等を鑑みて、サービス終了の影響度が大きいと想定される大口契約ユーザを中心に周知・提案を順次行っていく考え。 また、それ以外のお客様に対しても、PSTNマイグレーションに先立ち順次提供終了見込みのサービスと同様に、今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>

サービス	契約数 (NTT東西合計)			取組み内容
	H27.3	H28.3	H28.9	
トリオホン	1,884 (契約)	1,761 (契約)	1,724 (契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大口契約ユーザ(司法機関、自治体)へヒアリングを実施し、主な利用用途は会議等への参加が困難な方との三者通話、及び自治体の窓口における通訳との三者通話であり、「電話会議サービス」、「電話会議端末」により代替可能と想定されることから、今後、代替手段への移行に向けて、大口契約ユーザから順次提案中。</li> <li>・上記の対応を継続し、代替サービスへの移行を促していく考え。 今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
なりわけ	275 (契約)	256 (契約)	241 (契約)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル電話と同様に、ビジネス向けのサービスをご利用のお客様を中心に、機会を捉えて個別に訪問し代替サービス(ナンバー・ディスプレイ+なりわけ機能付電話機)に関するご紹介・ご提案を実施。</li> <li>・今後各サービス毎の施設数動向等を鑑みて、サービス終了の影響度が大きいと想定される大口契約ユーザを中心に周知・提案を順次行っていく考え。 また、それ以外のお客様に対しても、PSTNマイグレーションに先立ち順次提供終了見込みのサービスと同様に、今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
114(お話し中調べ)	371万 (接続)	400万 (接続)	319万 (接続)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前の申込が不要なサービス(ご利用の都度契約のサービス)であるため、ビル電話等、継続的な契約のあるサービスにおいて実施している契約中ユーザに対する代替手段※の周知等は実施していない。</li> </ul>
空いたらお知らせ159	0.4万 (接続)	0.4万 (接続)	0.2万 (接続)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PSTNマイグレーションに先立ち順次提供終了見込みのサービスと同様に、今後、サービス終了時期が確定した時点で報道発表やDM等による適切な周知を実施していく考え。</li> </ul>
ナンバーお知らせ136	399万 (接続)	357万 (接続)	163万 (接続)	<p>※主な代替手段</p> <p>114(お話し中調べ): 113  空いたらお知らせ159: PBX等のキャンプオン機能  ナンバーお知らせ136: ナンバー・ディスプレイ</p>

## 1. (5)－①

「2024年初頭に一齐に契約を移行」という契約移行時期・方法は、利用者保護の観点から問題はないか。仮に2024年初頭としている契約切替時期が前後した場合、利用者にどういうメリットやデメリットを及ぼすと想定しているか。(検討の視点)

## 回答

- 契約の切替時期については、仮に2024年初頭より前倒しする場合には、設備構築やひかり電話発通話の切替といった工程が間に合わず、「固定電話」発通話のIP網への切替に支障をきたすおそれがある一方、2024年初頭より後倒しする場合には、「固定電話」発通話のIP網への設備切替が、2025年初頭の維持限界に間に合わなくなるおそれがあるため、当社としては、2024年初頭に一齐に移行することが必要と考えております。
- なお、仮に、設備切替に合わせて順次サービスの契約切替を行うこととした場合には、エリアごとに音声通信サービスの料金・提供条件が異なることになり、お客様にとってわかりづらく、ご理解を得られにくいことから、当社としては、お客様の混乱を避ける観点から、「固定電話」発のIP網への切り替え開始時点である2024年初頭の時点で、サービスを一齐に移行する考えです。



## 1. (5)－②

2017年秋頃にサービス終了の案内から2022年頃に契約移行の案内までは期間が空き、周知をトリガーに悪質な勧誘等が行われ始めるおそれもあることから、利用者の周知には工夫が必要と考える。2022年頃に契約移行に関する周知を行うのでは遅いのではないか。周知に関する具体的な対応・スケジュールを整理する必要があるのではないか。

## 回答

- 2022年頃の契約移行に関する周知については確定した情報をお知らせするものですが、あまりに早い時期に周知を行うと忘れてしまうといったご意見もあるため、当社としては、これまでの経験※も踏まえ、切替時期の2年程度前である2022年頃に周知を行うこととして、提案したものです。
- 2017年秋頃のサービス終了の周知については、お客様が時間的余裕を持って代替サービスへの移行等について検討していただけるよう、できる限り早くお客様にサービス終了時期等をお知らせする必要があると考えており、今回お示した移行工程・スケジュール等について、より具体的に検討を進めた上で、改めて確定したものをお知らせする考えです。
- 2017年秋頃から2022年の間においても、悪質な勧誘に対する注意喚起等を行う観点から、複数回お客様へのお知らせを行う考えです。
- いずれにしても、今後、お客様や消費者団体の方々のご意見等を踏まえ、具体的に検討していく考えです。

※これまでに当社が提供終了したサービスの終了公表から終了までの期間(例)

Lモード	1年
Bフレッツファミリータイプ(10M)	1年1ヶ月(東)、1年2ヶ月(西)
ネーム・ディスプレイ	1年6ヶ月
キャッチホンⅡ	2年1ヶ月
ひかり電話ビジネスタイプ	2年

## 1. (5)－③

早く周知することは大事だが、本当にサービスを終了するかどうか検討の余地がまだある場合など、「2017年秋頃」という公表時期は早すぎるという考えもある。サービス終了時期の公表時期についてどう考えているのか。

## 回答

- IP網の移行に合わせて終了予定のサービスは、お客様のご利用の減少が見込まれ、IP網において技術的・経済的に提供が困難であるサービスであり、当社としては、終了に向け代替サービスをご案内する等、丁寧なお客様対応を実施していきたいと考えております。
- 特に、代替サービスへの移行にあたってお客様端末の更改が必要なサービスについては、お客様の端末の更改時期に合わせて移行していただく必要があるため、お客様に極力ご迷惑をおかけしないようにするためには、できるだけ早くサービス終了時期をご案内することが望ましいと考えており、本委員会での議論や関係団体からのご意見等も踏まえ、できるだけ速やかにサービス終了時期を公表したいと考えております。

## 1. (5)－④

「2024年初頭」にメタルIP電話に「一斉契約切替」としていることについて、実際は地域別に設備の切替が行われるためメタル電話の設備とメタルIP電話の設備が2024年初頭から2025年初頭までの間併存することとなるが、設備が全てメタルIP電話の設備に切り替わる2025年初頭にサービス切替を行う方法と比べ、上記の対応は妥当か。

## 回答

- 「固定電話」発のIP網への設備切替が2024年初頭に開始されるにもかかわらず、2025年初頭に一斉にサービス切替を行うとした場合には、
  - 設備切替の一年間のためにIP網に距離区分のような移行後に使わない開発が必要となる
  - 2024年初頭から、ISDNデジタル通信モードにおいて品質変更の影響を受けるお客様が出始める
  - 2024年初頭から、IP網への移行に合わせて提供終了するサービスを利用できなくなるお客様が出始める
  - 設備切替に手戻りがあると移行が間に合わずサービス切替日に変更になる可能性があり、お客様の混乱を招くことになることから、交換機等の維持限界を迎える2025年初頭ではなく、設備切替開始である2024年初頭でサービスを一斉に切り替えることが適切であると考えます。

## 1. (6)－①

光IP電話の単独提供について、提供範囲の拡大は考えていないのか。

## 回答

- 現在提供している「加入電話相当の光IP電話(光回線電話)」については、震災復興エリアや新興住宅地等において新たに光ケーブルとメタルケーブルを両方敷設するといった二重投資を避ける観点で限定的に光IP電話の単独提供を実施しているものであり、これを面的に全国展開することについては、現在の光の提供コストを勘案すると加入電話並の料金では採算が取れないと想定されること、さらに、宅内配線工事やONUの設置といった光回線への切替コストや、未提供エリアの光化や提供エリアにおける光ケーブルの追い張り等の莫大な投資コストが追加的に必要となることから、その提供範囲を面的に拡大することは考えておりません。
- なお、例えば自治体等からの要請による無電柱化(ケーブルの地中化)等といったケースにおいては、メタルケーブルの再敷設にかかる投資を減らす観点から「固定電話」のアクセス回線に光や無線を使っていくことも必要であると考えており、こうした事例について今後議論を深めていただきたいと考えております。

## 1. (6)－②

光コラボでは公平性・透明性が要請されているところ、通話サービス卸においても同様に、公平性・透明性が確保されるような仕組みを設ける必要がある。公平性・透明性を担保するためには、事業者だけではなく、行政も関与すべきと考えるが、この点についてどう考えるか。

## 回答

- 通話サービス卸については、光コラボの場合と同様に公平性や透明性に配慮していく考えであり、先般、どの利用事業者に対しても同一の料金で提供するという考えをお示したところです。

## 1. (6)－③

NTT東西は、従来から、公的支援等がない限りこれ以上ルーラルな地域にFTTHを展開する気はないと言っている。また、現在第一種公衆電話はユニバーサルサービスの対象となっているが、今回NTTは、公衆電話に関して、従来のメタル回線によるサービスに留めて、(光回線による)IP接続の公衆電話・ピンク電話を提供する考えはないことを表明した。この論理的帰結として、第一種公衆電話のサービスを維持するためには、ルーラルな地域に限らず、都会においても、メタル回線を維持し続けなければならないことになる。これに対するNTTはどう考えているのか。

## 回答

- IP網移行後においても、当分の間、引き続きメタル回線で公衆電話を提供していく考えです。ただし、例えば自治体等からの要請による無電柱化(ケーブルの地中化)等といったケースにおいては、メタルケーブルの再敷設にかかる投資を減らす観点から、アクセス回線に光や無線を使っていくことも必要であると考えており、こうした事例において公衆電話をどのように提供していくかについては今後議論が必要と考えております。

## 2. (1)－①

移行工程を3つ(①②③)に分けている理由及びその設定期間は妥当か。(検討の視点)

## 回答

- まず、移行工程を①②③に分けている理由としては、
  - 「固定電話」とメタルIP電話が混在する移行期の混乱を避け、切替工程を極力短縮する観点から、「固定電話」発通話のIP網への切替に先行して、ひかり電話発通話のIP網への切替を実施(工程②)することにより、予めSIP間通信を確立し、メタルIP電話へ円滑に切り替えるため、②③の工程に順序性を持たせているところです。
  - さらには、フリーダイヤル等のサービス呼に関する接続は、当社の加入者交換機の機能によって実現している場合があるため、加入者交換機の切替が始まる、「固定電話」発通話のIP網への切替を行う工程③の開始までに、全てIP-IP接続へ移行する必要があります。
  - また、多数の接続事業者が余裕をもってIP-IP接続を円滑に進められるよう、予めPOIビル環境の構築等を行っておく必要があるため、①②の工程に順序性を持たせております。
- 次に①:2～3年、②:3年、③:1年の各期間については、
  - 工程①では、今回、加入者交換機をIP網に接続するための変換装置、番号ポータビリティや事業者間精算等の相互接続機能等の開発・検証や「電話を繋ぐ機能」のPOIビル環境の構築を行うこととなりますが、NGN開始時のSIPサーバやゲートウェイルータの開発・構築実績等を踏まえると、2～3年を要する見込みです。なお、他事業者においても、同様に開発・検証を行う必要があると想定しております。
  - 工程②では、全国で1,000台程度の加入者交換機からIP網に接続する変換装置の構築、接続伝送路の設置(結線)、加入者交換機ごとの事前設定が必要となるため、2年程度の期間が必要と想定しています。その事前設定等の後でなければ、他事業者から当社「固定電話」への着信切り替えが開始できず、その後、IP-IP接続の準備状況が異なる20数社の事業者が円滑かつ確実に切り替えを完了するためには、工程②の残り1年と工程③の1年、計2年を確保する必要があると考えています。また、他事業者間の接続についても、準備状況が異なる20数社の事業者が自社以外の事業者との接続を一つ一つ着実に実施していくためには、各社がIP-IP接続への切替時期の選択の幅を持てるように十分な期間を確保する必要があることから、3年程度を要する見込みです。
  - 工程③では、一部のエリアで先行的に「固定電話」発通話のIP網への切替を行い、トラブル等が無いことを一定期間確認後、他のエリアでの切替を進める考えです。その切替は、全国で1,000台程度の加入者交換機のユニットごとにIP網への切替を実施するとともに、ユニット・接続事業者毎に接続試験を行う必要があります。また、万が一、不具合や不測の事態等が発生した場合の工事手戻り等のリスクを考慮しなければならず、以上を踏まえると、1年を要する見込みです。

## 2. (1)－②

「中継交換機・信号交換機等の維持限界」を「2025年初頭」に迎えるとしているが、「維持限界」とは具体的に何を指しているのか。(検討の視点)

### 回答

- 現在利用している中継・信号交換機は、古い交換機では2000年度から使い続けており、故障時は保守物品を使って対応(取替保守)している状況です。今後は既存装置の集約や撤去により捻出された物品を使って保守(故障時の交換)を継続していくこととなりますが、加入者交換機に比べもともと台数の少ない中継・信号交換機・相互接続交換機については、現在の故障率を考慮すると、2025年初頭には経年劣化で増えていく故障に対応するための保守物品が枯渇する見込みです。
- また、交換機の制御や監視などを行うための各種オペレーションシステムについても、延命対処を図っても、2025年以降は保守ができなくなるとベンダーから告げられている状況です。
- 以上のことから、通信事業者として責任をもってサービスを維持できる限界が2025年初頭と申し上げたところであり、それまでにIP網への切替を完了させる必要があると考えます。



## 2. (1)－③

「2025年初頭」との時期及び理由付けは妥当か(物理的な制約で中継交換機等の維持が困難となる時期と、サービス提供のために設備移行を完了しなければならない時期との関係は妥当か)。(検討の視点)

## 回答

- 2. (1)－②のとおり、当社としては、通信事業者として責任をもってサービスを維持できる限界が2025年初頭に迎えると考えています。
- 2025年初頭までにIP網への設備切替を確実に完了させるためには、諸準備をそれまでに済ませた上で、切替工程として、全国で1,000台程度の加入者交換機のユニットごとにIP網への切替を実施するとともに、ユニット・接続事業者毎に接続試験を行う必要があり、また、万が一、不具合や不測の事態等が発生した場合の工事手戻り等のリスクを考慮しなければならないことを踏まえると、切替開始から1年程度必要と考えており、2024年初頭には「固定電話」発通話のIP網への設備切替を開始する考えです。

## 2. (1)－④

今後設備移行に関する事業者間協議が進むこととなるが、協議や準備状況により、今回示されたサービス切替時期(2024年初頭)といった利用者に影響するスケジュールに変更を及ぼす事態が生じることは避けるべきではないか。設備移行の工程のうち、サービス移行の時期に影響を及ぼす可能性があるとして現時点で想定しているものはあるか。(検討の視点)

## 回答

- ご指摘のとおり、利用者に影響を及ぼさないよう、2024年初頭のサービス一斉切替というスケジュールを確実に実施すべく、事業者間の協議を進めていく必要があると考えます。
- 2. (1)－①の回答のとおり、2024年初頭から「固定電話」発通話のIP網への切替を開始するためには、それまでに全事業者がIP-IP接続の環境を整えておく必要があります。予め2021年初頭から2024年初頭の間で確実に事業者間のIP相互接続が完了される必要があると考えております。この全ての工程が連動しているため、工程①②③の全てが重要であり、いずれの工程に要する期間に変更が生じた場合であっても、サービス移行の時期に影響を及ぼすことになるものと考えております。

## 2. (1)－⑤

設備移行の方法・スケジュールについて、「標準化」という記載があるが、事業者間で意思統一をするという意味か。あるいは全国で統一的な基準を作るという意味か。

## 回答

- 「標準化」については、例えば、発信者番号偽装対策や1XYの事業者間流通等、事業者意識合わせの場において事業者共通で必要と結論付けられた方式について、必要に応じてTTCによる標準化を実施しているところです。今後、精算に関わる信号(契約者番号、付加ユーザ種別等)やENUMによる番号解決方法等についても、事業者意識合わせの場において事業者共通で標準化が必要と結論付けられた場合には、TTCによる標準化を要望する必要があると考えています。

## 2. (1)－⑥

メタルIP電話上のデータ通信サービスの提供は2024年初頭とあるが、補完策の契約の申し込みの案内や補完策利用のテスト等は、どのような時期に行うのか(移行工程・スケジュールの線表に追記すべきではないか)。

## 回答

- メタルIP電話上のデータ通信サービス(補完策)については、現在のISDNデジタル通信モードと同様、ISDNからメタルIP電話へ契約移行されたお客様から、個別の申し込みをいただくことなく、利用可能とする予定です。その旨は、2022年頃に予定しているメタルIP電話の契約移行の案内においても、お知らせする予定です。
- なお、補完策利用の検証環境については、引き続き提供していく考えです。

## 2. (1)－⑦

今回「2021年初頭」「2024年初頭」「2025年初頭」というスケジュールが示されたが、「初頭」とは具体的に何月を想定しているか。

## 回答

- 1月頃を想定しています。

## 2. (1)－⑧

工程③を1年以内に完了させる案となっているが、NTT東日本・西日本それぞれ具体的にどのようなスケジュールでどの程度の地域単位(例:県単位、MA単位、複数の収容局単位など)毎に設備切替を行うことを想定しているのか。

## 回答

- 「固定電話」発通話のIP網への切替については、現時点、交換機単位で実施する考えであり、地域的に見れば、複数の収容局単位での切替となることを想定していますが、詳細については、今後、安全面や稼働面への影響を踏まえた円滑な切替方法・単位等を検討していく考えです。

## 2. (2) - ①

事業者間のIP接続は、全事業者をメッシュ的に接続するものか。ある事業者に繋がればすべての事業者と接続できるということは難しいのか。

### 回答

- 事業者間のIP-IP接続については、これまでの事業者間意識あわせの場において、3者間以上の接続とした場合、事業者間精算等が複雑化し追加開発が各社に必要なといった課題があるため、基本的に全事業者が2者間で直接接続し、東京・大阪の2ヶ所の「繋ぐ機能POIビル」において、局内ケーブル等を用いてメッシュ状に接続することで合意しております。

## 2. (2) - ②

移行方法について、準備ができた事業者から順に接続を開始するよりも、先行したモデルケースを作り、それから順次接続する方がよいのではないか。

### 回答

- 事業者間の調整等を含めて検証環境等で確認するプロセスを経たうえで、商用呼を通す段階になれば、ご指摘のとおり、事業者毎にモデルケースを作成して、順次広げていくという方向になると想定しており、具体的には今後事業者間で検討を進めていく考えです。



## 2. (2)－③

移行に伴う不測のリスクを可能な限り低減させる観点から、工程③に先立ちいずれかの地域で試行的に先行切替を行う可能性は想定されているか。

## 回答

- 工程③において、まずは一部のエリアで「固定電話」発通話のIP網への切替を行い、トラブル等が無いことを一定期間確認後、他のエリアでの切替を進める考えです。

## 2. (2) - ④

工程③のメタルIP電話への切替を円滑に進める観点からは、工程②で行われる光IP電話などのIP-IP接続で得られた知見や課題を工程③の実施において活かせる(工程②が工程③のトライアル的な要素ともなっている)と考えて良いか。

## 回答

- 当社としては、ひかり電話発他事業者着呼を「固定電話」発呼より前に切り替え、IP-IP接続ルートを予め確立することで、「固定電話」発呼を交換機単位で全事業者向けに一括切替することが円滑にできるようになると考えています。このように工程②で行われるひかり電話の対応が、工程③のメタルIP電話の円滑な切替に結びつくこととなります。

## 2. (3)－①

L2スイッチの取扱いについて整理されていないと、工程①を始められないのではないかと懸念している。L2スイッチに係る事業者間の協議はどのような状況か。

### 回答

- 繋ぐ機能POIビル内の設備の形態については、事業者間意識合わせの場にて、①「パッチパネル」を介した直接接続、②「共用L2スイッチ」を介した接続、のいずれかの接続構成を採用するかについて、直接接続する2者間ごとに当該2者間で決定することで、事業者間で合意しています。
- ②の共用L2スイッチを設置する場合には、冗長化構成とすること等では概ね意識が合っていますが、設置等の責任主体、提供・利用条件について、事業者間で協議をしているところです。

## 2. (3)－②

工程③の開始時期に一斉に契約を移行することによって、2024年から2025年までの1年間、サービス契約上に規定された内容と設備上で提供可能なサービスとの間にずれが生じることとなる。移行期間が1年で終了しない場合も同様。そのようなずれについて、例えば法律上の懸念やそれに対する対策等は考えているのか。

## 回答

- 2024年初頭にメタルIP電話としての契約に一斉に移行しますが、IP網への設備的な切替は順次行っていくこととなるため、その間は、設備構成がPSTNの状態でもタルIP電話としてサービスをご利用するお客様がいることになります。
- 設備構成の差異にかかわらず、メタルIP電話として、全国一律料金等の統一した条件で提供していくことについては、契約約款に規定すること等により対応していく考えです。
- また、設備構成の差異によって不可避免的に生じる品質等の差分については、契約約款の附則において経過措置としてその旨を規定していく考えです。
- いずれにしても、今後、契約法に係る専門家や総務省等とも相談していく考えです。

## 2. (3)－③

全ての機器構成において事前の動作確認等が困難である以上、切替え時において、端末機器の問題等により通信ができない等のトラブルが発生することが想定される。2024年初頭から2025年初頭の1年間という期間の中で、順次IP網への移行を行いつつ、個別トラブルの対応を行うには、相応の体制・準備を要するところ、NTTとして、具体的にどのような体制で臨む考えか。

## 回答

- ご指摘のとおり、2024年初頭から2025年初頭においては、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への対応、IP移行後のお客様のフォロー等が必要になってくると考えています。これらについて、一元的にお客様対応を実施するコールセンターを設置する等、当社が責任を持って対応できる体制を整えていく考えです。