

固定電話のIP網への移行に向けた 取組み状況について

2021年6月17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

- ・これまでの経緯
- ・IP網移行に向けたスケジュール

1. お客様対応に関する状況 …………… P.5

- ・IP網移行に向けた体制
- ・終了サービス（INSネット デジタル通信モード）
 - (1) これまでの取組みの振り返り
 - (2) INSネット デジタル通信モード各用途別の状況
- ・終了サービス（INSネット デジタル通信モード以外）
 - (1) これまでの取組みの振り返り
 - (2) 移行の取組み（特定用途5サービス）
 - (3) 移行の取組み（その他終了サービス）
- ・継続サービス
 - (1) 取組み状況
 - (2) お客様からの声の状況
 - (3) 請求書封筒の掲載デザイン改善
 - (4) 注意喚起の強化
 - (5) 消費者団体等との連携

2. 緊急通報に関する状況 …………… P.37

- (1) 緊急通報受理機関への光IP受理回線導入経緯
- (2) 光IP受理回線の導入前後の取組み

3. 事業者間での対応状況 …………… P.43

- (1) 事業者間での対応状況
- (2) 移行方法
- (3) マイライン
- (4) 固定発・携带着通話に係る利用者料金設定
- (5) その他の検討状況
 - ① 共用L2スイッチ
 - ② 番号ポータビリティ
 - ③ IP接続への移行に係る費用負担

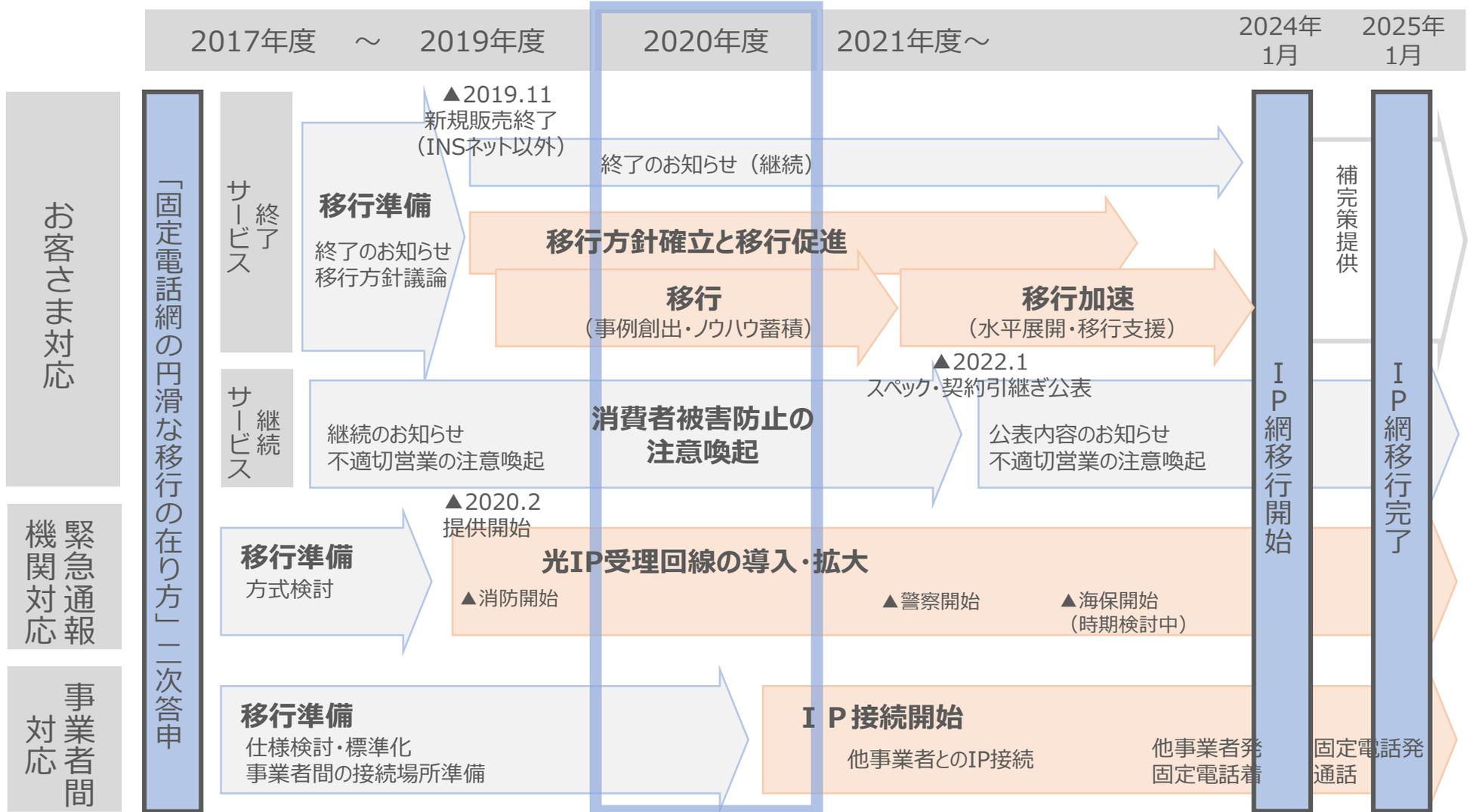
これまでの経緯

- 固定電話のIP網への移行にあたっては、2010年に公表した概括的展望以降、お客さまにできる限り負担をおかけしないこと、引き続き安心して電話サービスをご利用いただけることをご説明

年月	タイトル	概要
2010年11月	【NTT東西公表】 PSTNのマイグレーションについて ～概括的展望～	<ul style="list-style-type: none"> ・2025年頃にPSTNからIP網への移行を完了 ・2010年時点での<u>サービスの見通しについて公表</u>し、課題解決に向けた検討を開始
2015年11月	【NTT持株公表】 『固定電話』の今後について	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>お客さまにできる限り負担をおかけしない</u>よう「固定電話」を維持すること、<u>できる限り効率的に提供</u>できるように見直す
2017年 4月 (第28回 電話網移行円滑化 委員会)	【NTT持株・東西発表】 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	<ul style="list-style-type: none"> ・メタルIP電話の提供条件や終了予定サービス等について、2017年4月時点でNTT東西の考えをお示しし、IP網への移行後も<u>お客さまが引き続き安心してご利用いただける</u>ことをご説明
2017年10月	【NTT東西公表】 固定電話のIP網への移行後のサービス 及び移行スケジュールについて	<ul style="list-style-type: none"> ・メタルIP電話の料金・提供条件等について、<u>確定・具体化した内容を公表</u> ・悪質な販売勧誘を防止するため、広く丁寧にお伝えしていき、<u>安心してご利用いただけるよう努めていく</u>考えをご説明
2020年 7月 2021年 6月 (第38・39回 電話網移行円滑化 委員会)	【NTT東西発表】 固定電話のIP網への移行に向けた 取組み状況について	<ul style="list-style-type: none"> ・取り組んできた内容についてご説明 <u>(お客さま対応、緊急通報機関対応、事業者間対応)</u>

IP網移行に向けたスケジュール

- 終了案内や業界等との移行検討、事業者対応等を丁寧に進め、お客さまの移行が本格化
- 2024年1月に向け、お客さまの移行を一層拡大すべく移行支援を強化



(参考) 終了サービスおよび継続サービス

終了サービス

- INSネット デジタル通信モード
- INSネット デジタル通信モード以外

<特定の利用が想定されるサービス>

- ビル電話
- 支店代行電話
- ノーリング通信
- 有線放送電話接続電話
- トーキー案内

<左記以外>

- | | | |
|---------|-----------------|---------------|
| • トリオホン | • でんわばん | • ナンバー・アナウンス |
| • なりわけ | • 短縮ダイヤル | • 114 (話中調べ) |
| • 着信用電話 | • キャッチホン・ディスプレイ | • 空いたらお知らせ159 |
| • 発着信専用 | • 二重番号 | • ナンバーお知らせ136 |

継続サービス

- 基本的な音声サービス

- 加入電話
- 公衆電話
- 110 (警察) 118 (海上保安) 119 (消防)
- 104 (番号案内)
- 115 (電報)

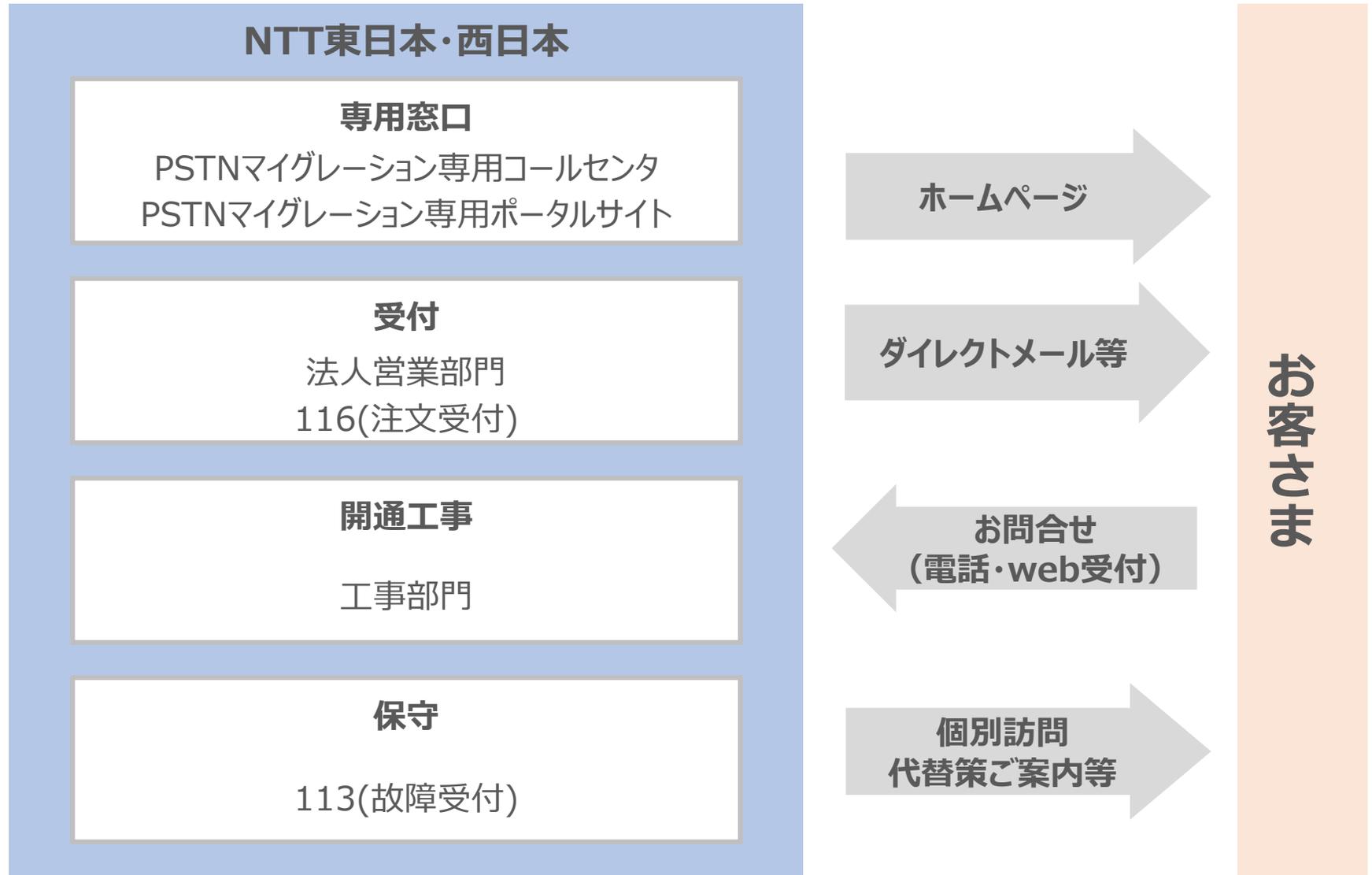
- 緊急通報

- INS音声通話
- キャッチホン
- ボイスワープ
- フリーアクセス
- ダイヤルイン
- 硬貨収納等信号送出機能 (ピンク電話) 等

1. お客様対応に関する状況

IP網移行に向けた体制

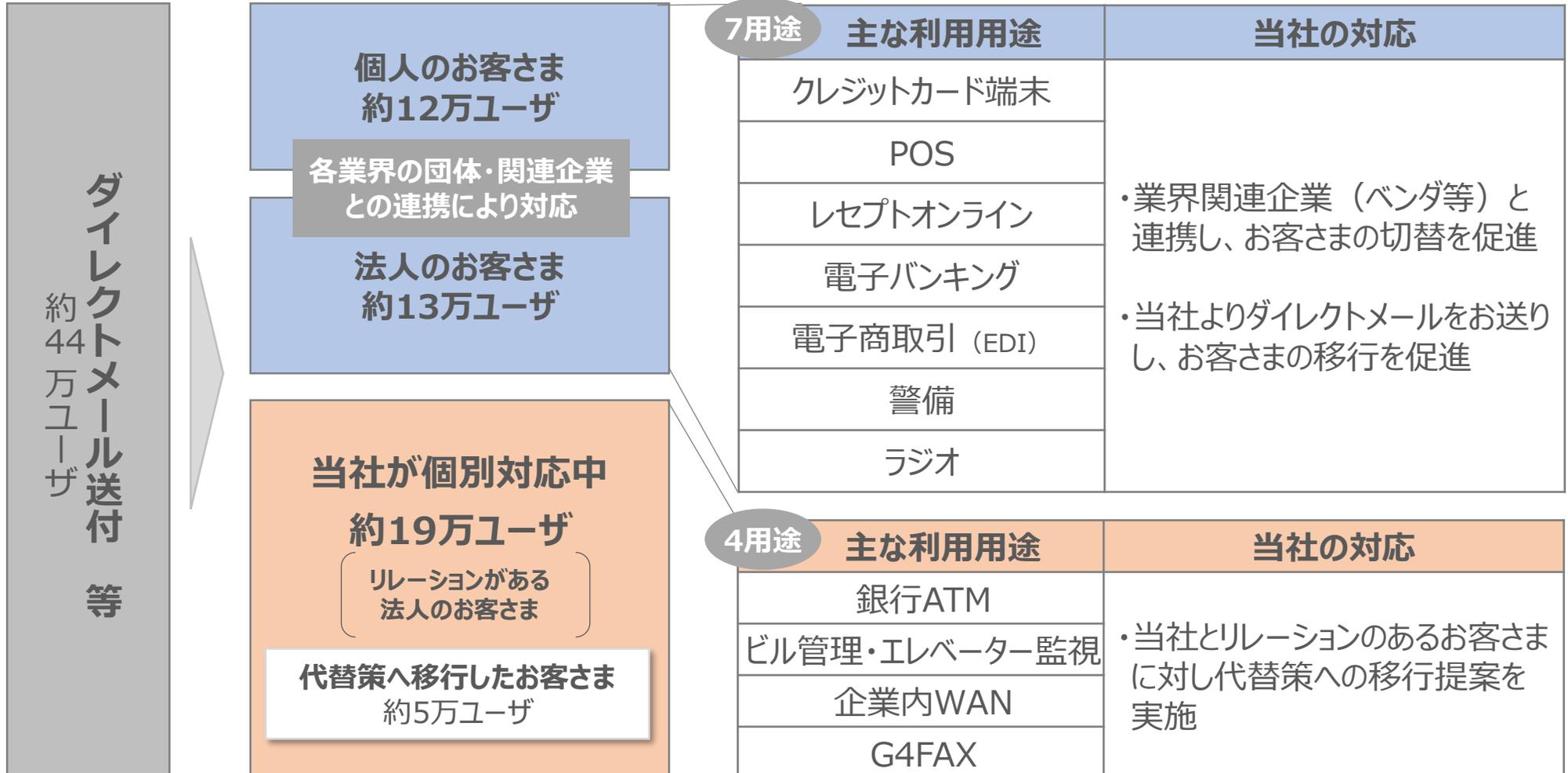
- ホームページやダイレクトメール等によるお知らせのほか、お客さまとの接点を持つ全ての窓口においてお問合せ対応等を行うとともに、法人のお客さまには個別訪問等も実施。



- ・終了サービス (INSネット デジタル通信モード)
- ・終了サービス (INSネット デジタル通信モード以外)
- ・継続サービス

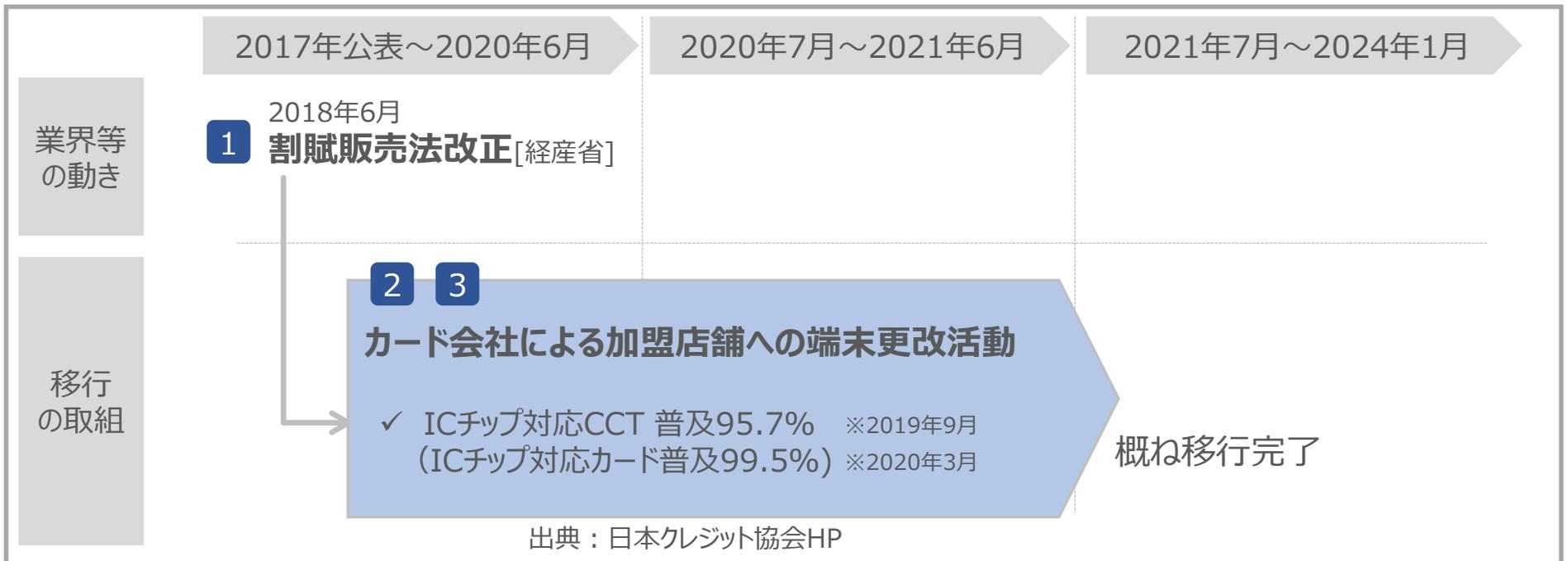
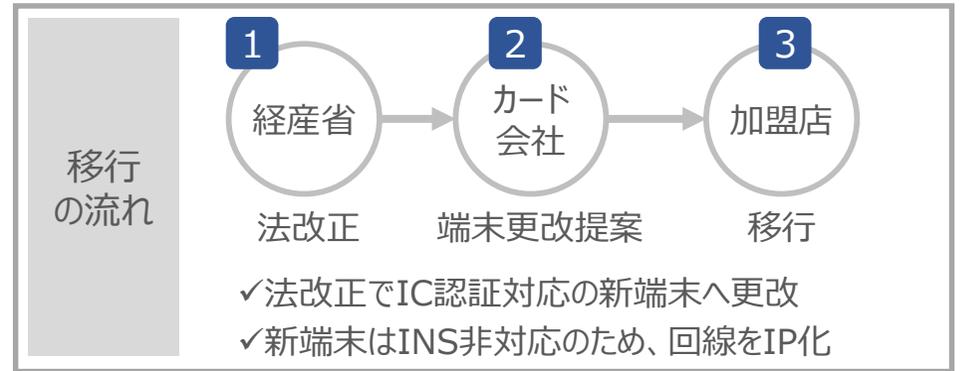
これまでの取組みの振返り（デジタル通信モード）

- 都度利用サービスであるため、広範なお客さまがご利用の可能性（これまで11用途を確認）
- 各業界の関係団体・ベンダとの連携や当社の個別対応、ダイレクトメール等でご案内



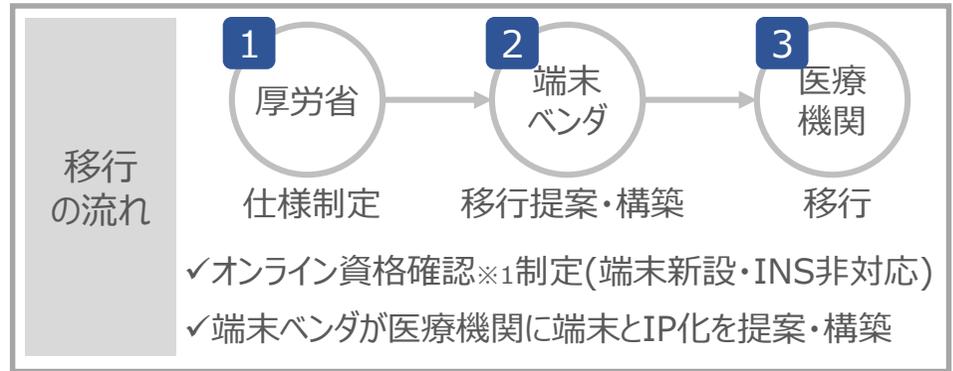
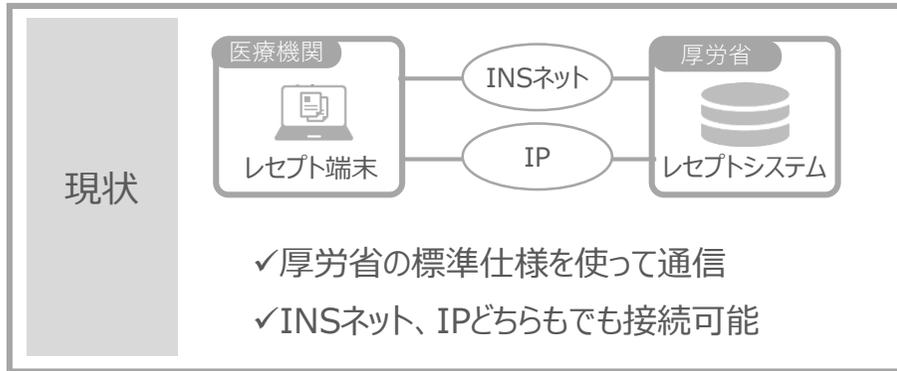
お客さま 約44万ユーザ(2021年3月末)

INSネット デジタル通信モード（クレジットカード端末/POS）



法改正に伴いIC認証対応端末が普及（＝IP化が進展）、INSは概ね移行完了。

INSネット デジタル通信モード（レセプトオンライン）



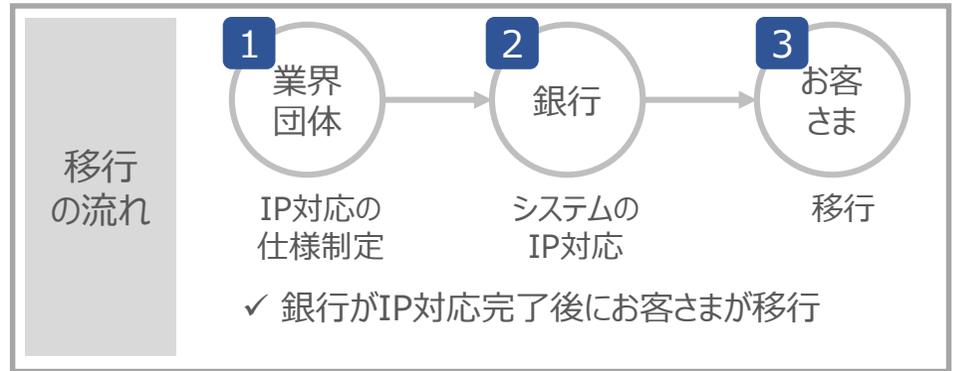
※1 オンライン資格確認：マイナンバーカード等により、オンラインで医療保険の確認(資格確認)が可能



※2業界団体調べ

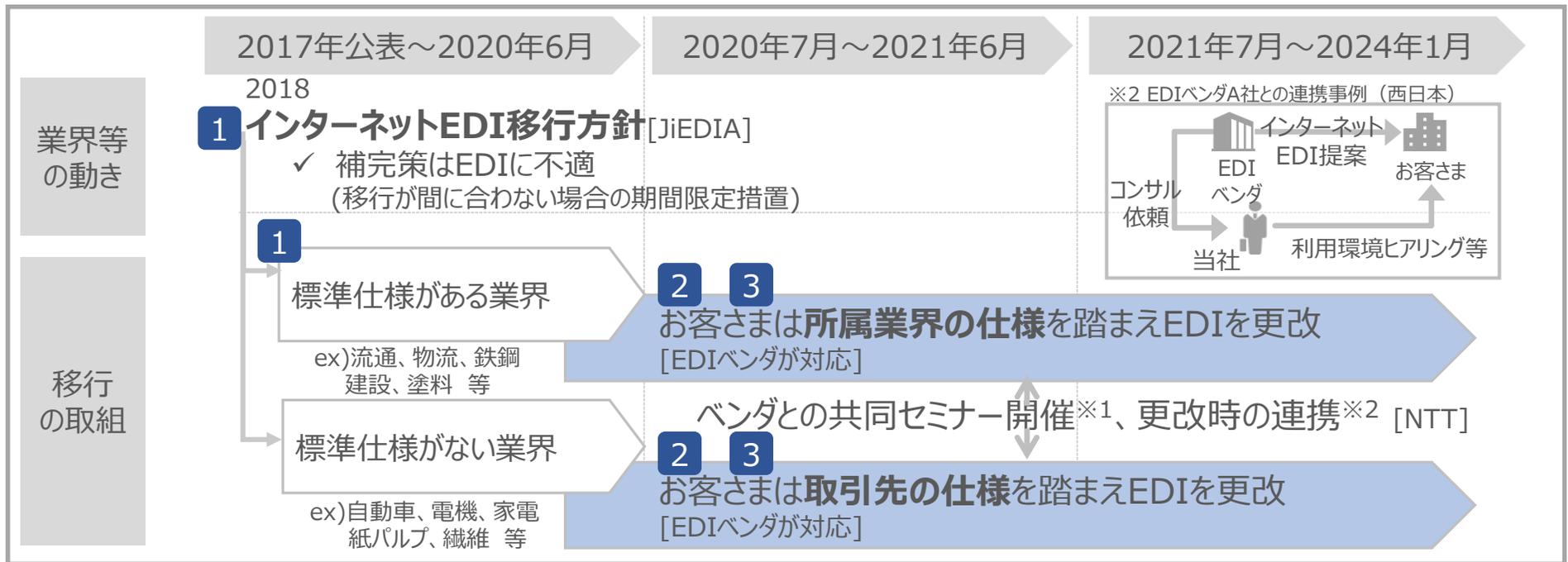
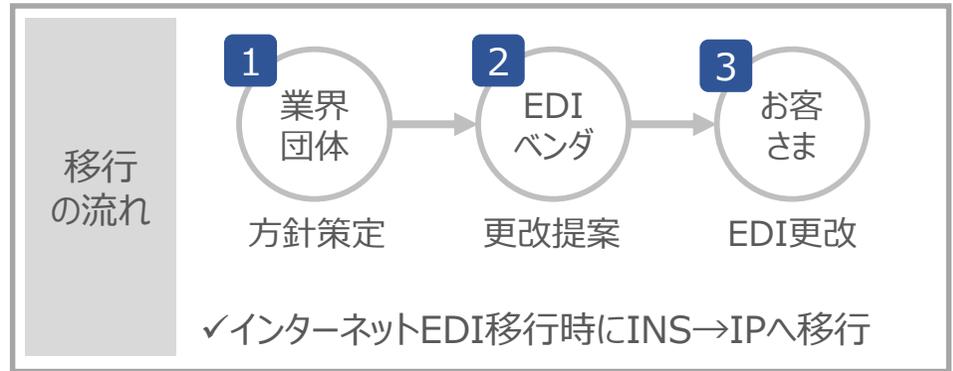
オンライン資格確認の本格稼働で移行加速の見込み（現在のINS契約数 約2,700ユーザ）

INSネット デジタル通信モード（電子バンキング）



大宗の銀行がお客さま移行も含めた対応を2024年1月までに進める予定

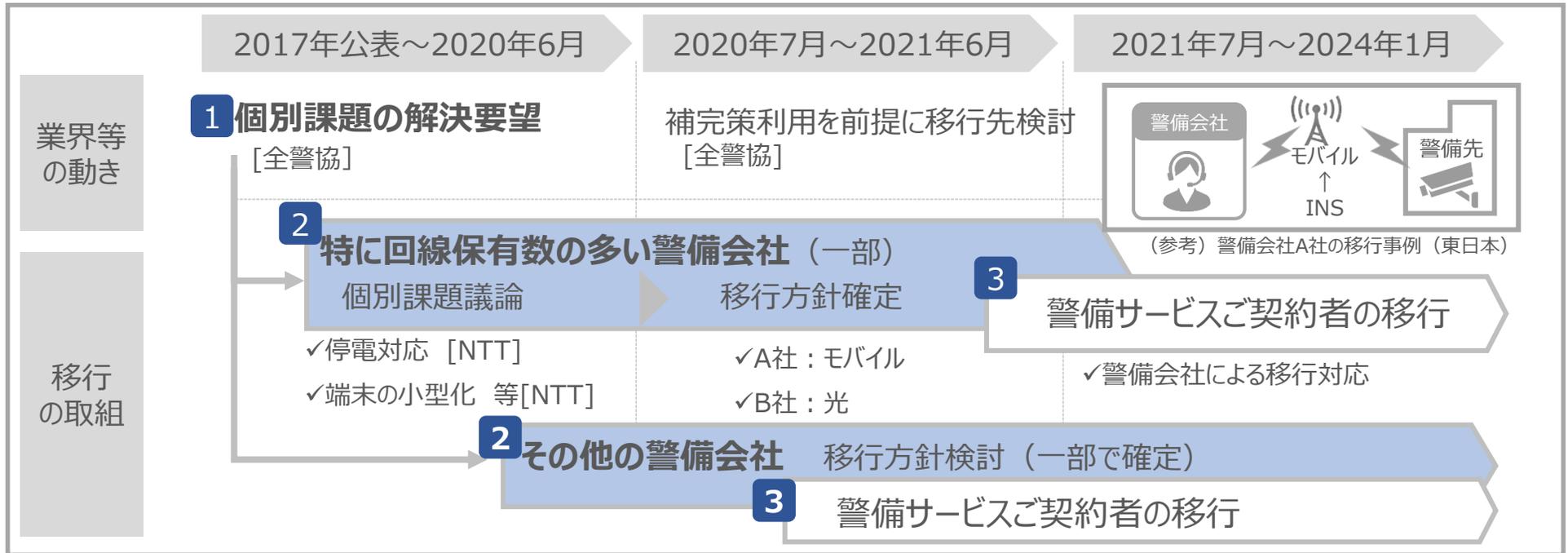
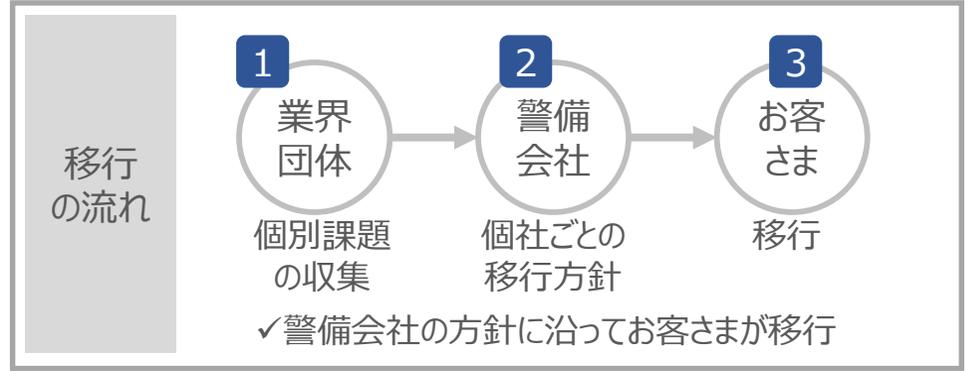
INSネット デジタル通信モード（電子商取引 EDI）



※1 2020年度は4回実施

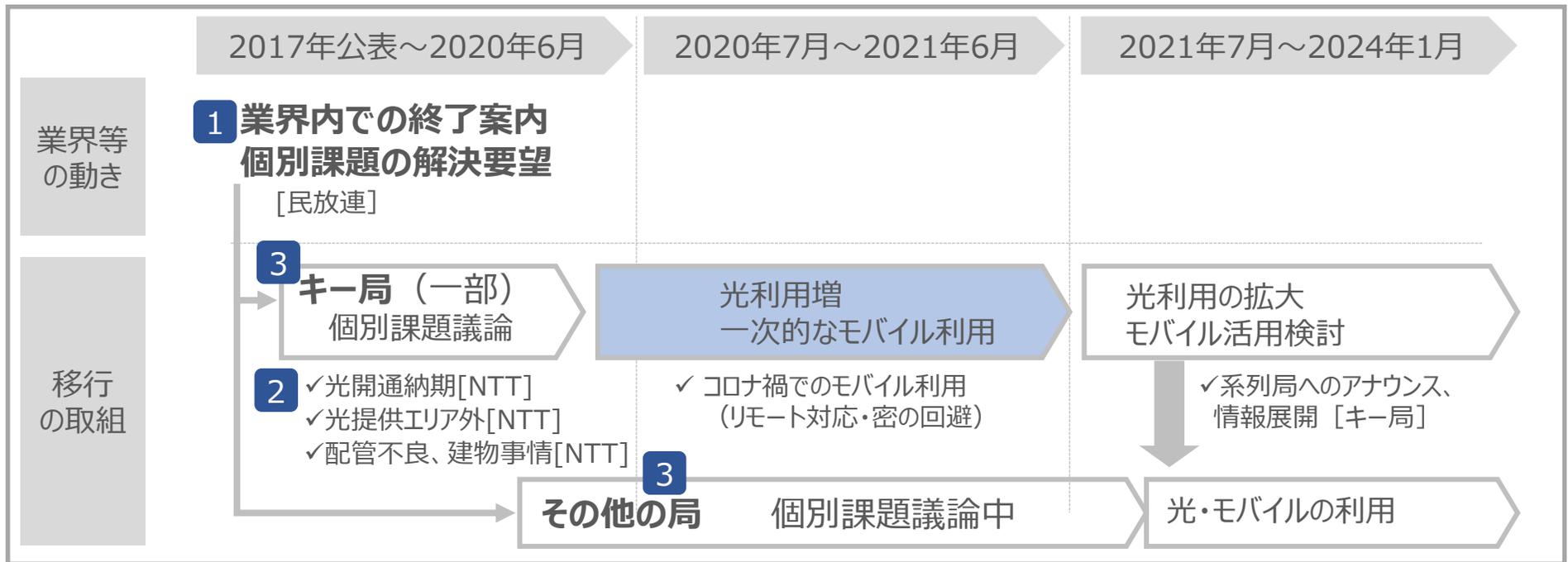
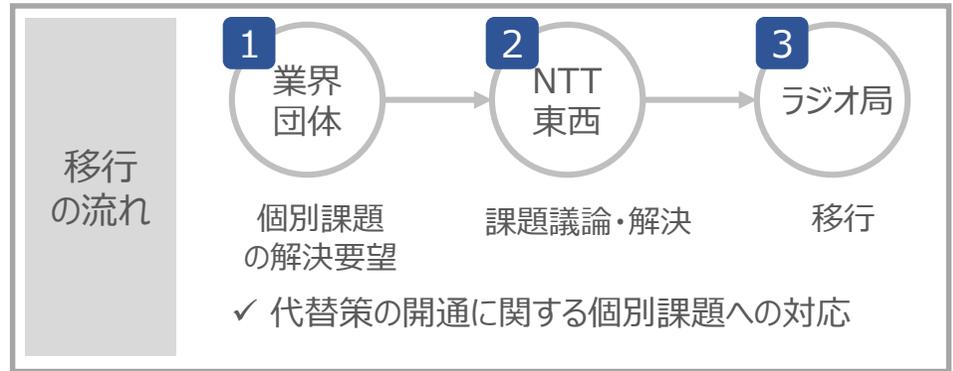
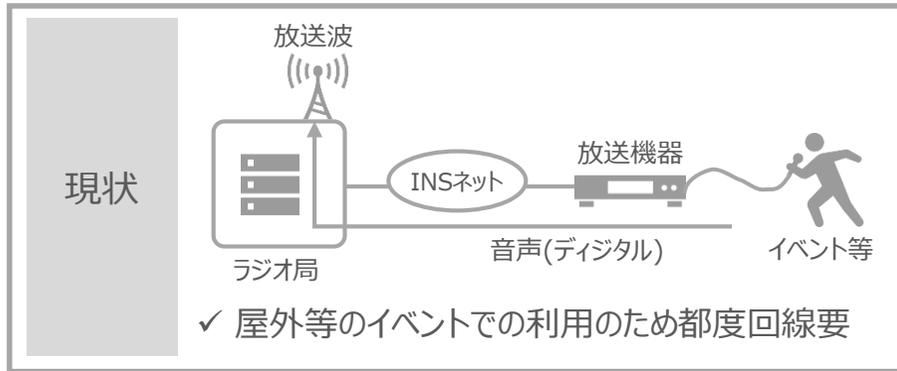
業界の方針が明確かつ業界内の動きが活発化しており、移行が加速する見込み

INSネット デジタル通信モード（警備）



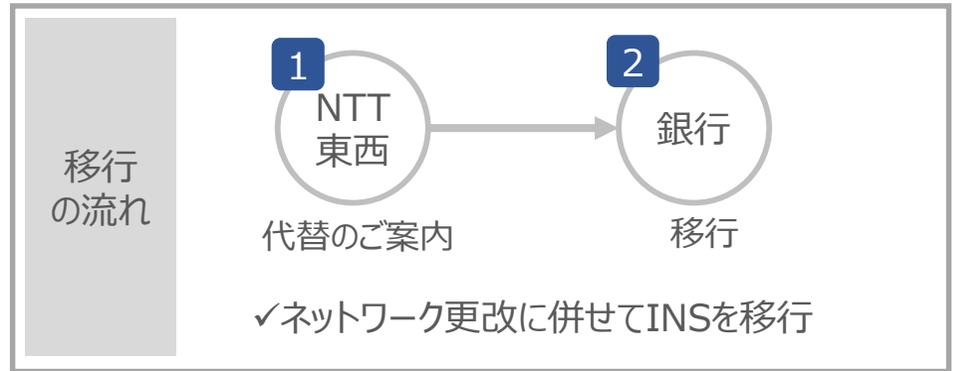
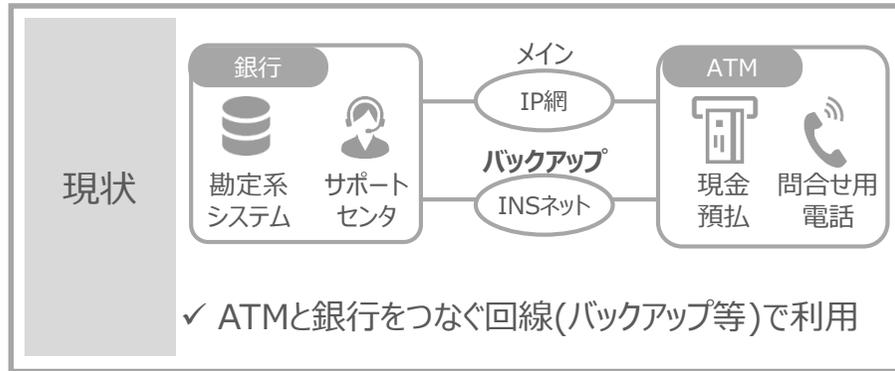
回線数の多い警備会社で移行方針が具体化。今後、お客さま移行が進展。

INSネット デジタル通信モード（ラジオ）



キー局の光利用増加、光が利用できない場合のモバイルの検討により、その他の局へも展開。

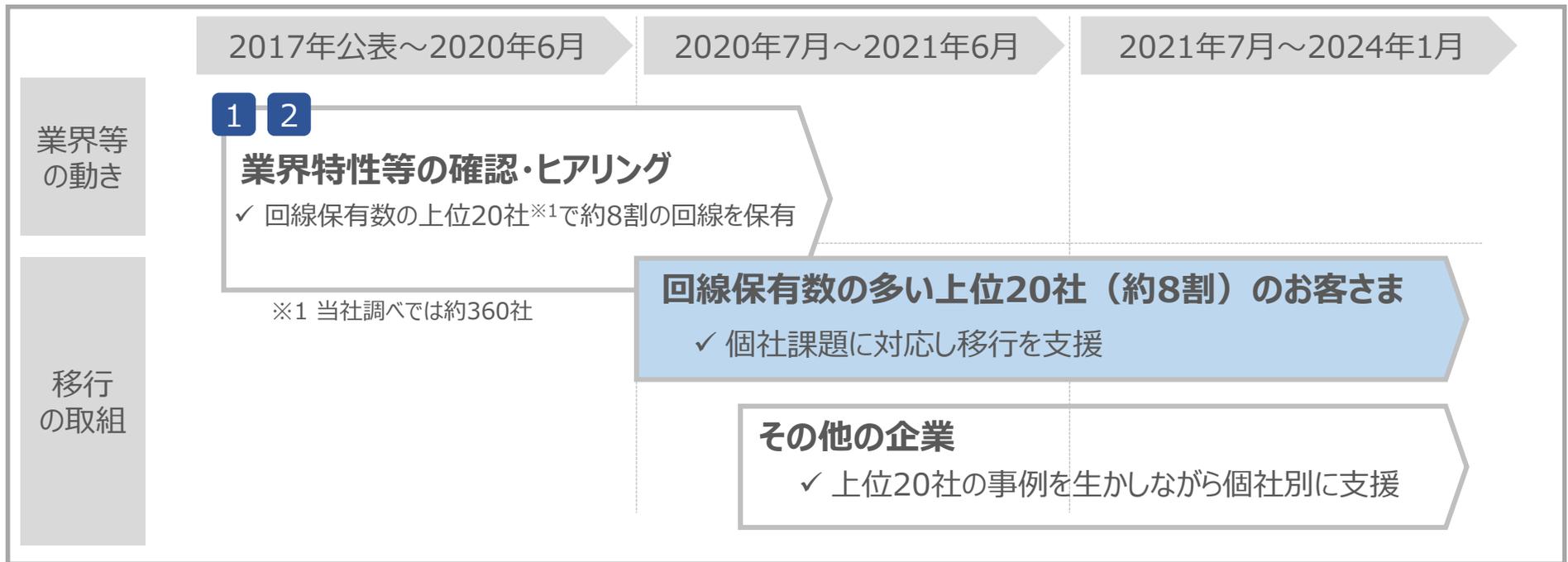
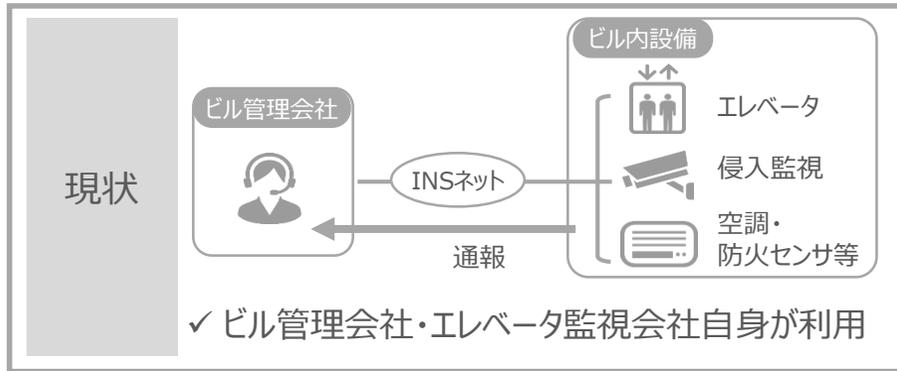
INSネット デジタル通信モード（銀行ATM）



	2017年公表～2020年6月	2020年7月～2021年6月	2021年7月～2024年1月
業界等の動き	1 終了ご案内 個別ヒアリング、移行支援 [NTT]		
移行の取組	2 地方銀行(79行) 移行済 (～2020) 61行	移行予定 (～2021) 3行	移行予定 (～2024年1月) 15行
	2 JAバンク(28行) 移行済 (～2020) 13行	移行予定 (～2021) 11行	移行予定 (～2024年1月) 4行

金融機関へ個別ヒアリングし、2024年1月までの移行予定を確認。引き続き円滑な移行を支援。

INSネット デジタル通信モード（ビル管理・エレベータ監視）



お客さまの業種が限定的かつ少数であるため、個社別課題に対応して移行を進める

INSネット デジタル通信モード（企業内WAN）

現状

✓主に2つの用途での利用が多い

<用途1> 拠点間ネットワークのバックアップ用

<用途2> 小容量のデータ通信（センサ等）

移行の流れ

1 NTT 東西

2 お客さま

用途ヒアリング・代替策ご案内

移行

✓ 個々のお客さまの移行を支援

2017年公表～2020年6月

2020年7月～2021年6月

2021年7月～2024年1月

1 2 業界特性等の確認・ヒアリング

✓ お客さま訪問や機器ベンダへヒアリングし、利用用途や傾向性を確認

業界特有の用途や傾向性をもとに類似業界のお客さまをご訪問

引き続き訪問等によりお客さま個別に移行を支援

A県の事例

雨量監視サーバー

小容量データ

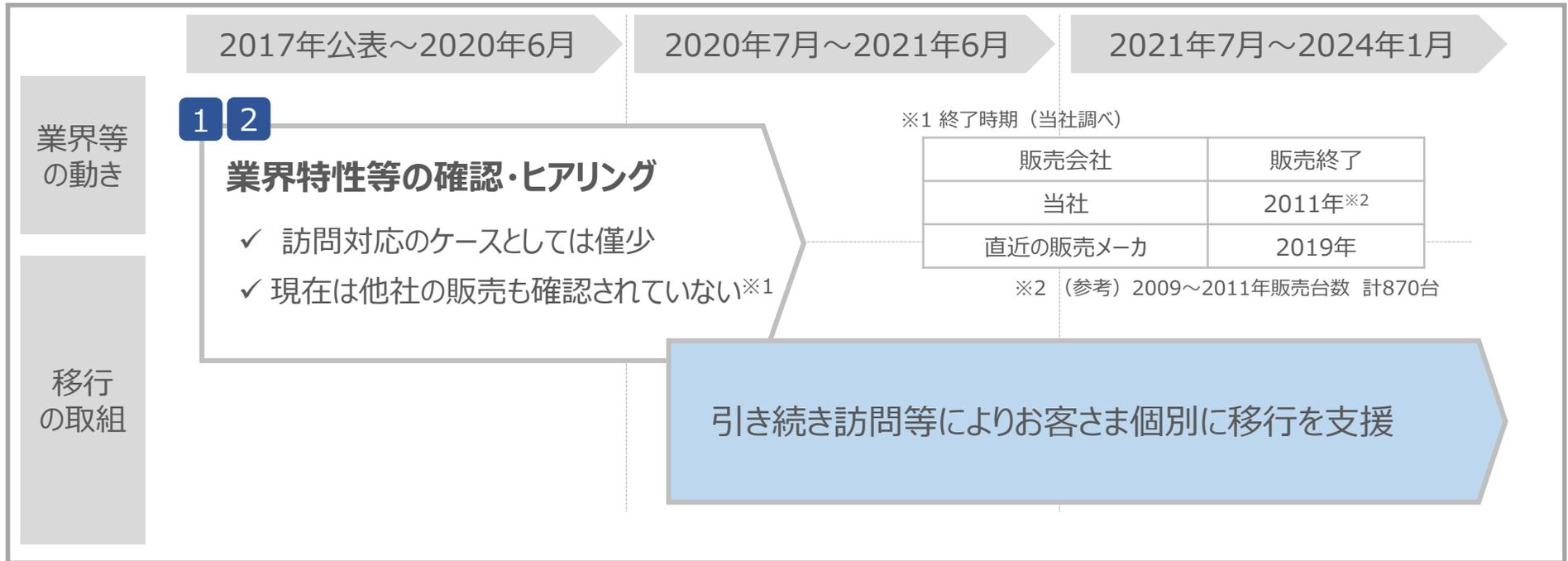
INSネット

雨量センサ

バックアップやデータ送信等の一般的な利用が多く、ネットワーク更改等に合わせて移行を支援

INSネット デジタル通信モード (G4FAX)

現状	✓ G4FAX同士の通信でG4として機能		
	✓ 相手がG3FAXの場合は、G4FAXはG3で機能		
		G4FAX	G3FAX
	送信時間(1枚A4)	3秒	30~60秒
	通信速度	64kbps	14.4kbps
	解像度	400dpi×400dpi	200dpi×200dpi



現在販売しているメーカーは確認できず、ご利用中の端末は僅少と想定

- ・終了サービス (INSネット デジタル通信モード)
- ・終了サービス (INSネット デジタル通信モード以外)
- ・継続サービス

終了サービス（デジタル通信モード以外）の取組みの振返り

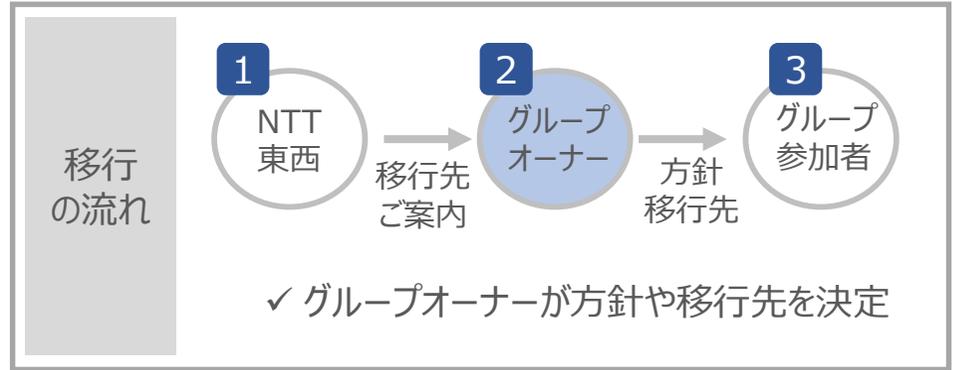
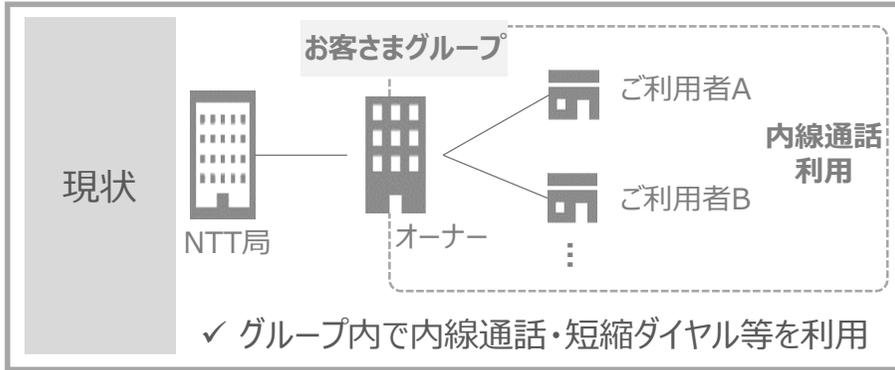
- 終了サービスについては、IP網移行に合わせて2024年1月に提供終了
- ご利用のお客さまに対し、DMによる終了のお知らせとお客さま個別対応による移行促進



終了サービス（特定用途5サービス）概要

サービス	サービス概要	主要なお客さま	サービスイメージ
ビル電話	内線通話等の付加機能をNTT東西の交換機側で提供	商業ビル市場	
ノーリング通信	電話回線を介して無鳴動で各家庭のメータを遠隔検針	ガス・電力事業者	
支店代行電話	お客さまが指定する地域の電話番号への呼を事務所等に接続	引越・運送事業者	
トーキー案内	録音再生装置を電話網に接続し、情報を案内	自治体（消防）競艇場	
有線放送電話接続電話	有線放送電話設備とNTT交換設備との間で、同一MA内の通話を実現	放送事業者	

特定用途5サービス（ビル電話）



2017年公表～2020年6月

2020年7月～2021年6月

2021年7月～2024年1月

1 2 3

グループオーナーへ移行先ご案内

- DM
- 利用状況ヒアリング ✓グループオーナーの移行方針確認（100%）
- 移行方針の確認

1 2 3

- グループオーナーの課題
 - テナント(20店舗)の移行承諾
 - 申込の取りまとめ
- 課題解決に向けた当社の取組み
 - 移行のご案内ツールを提案
 - ビルオーナーを介さず一括受付
- 本事例を水平展開し移行を促進

移行事例

商業ビルA社（東日本）

オーナー

テナントA

20店舗

ご案内 移行ツール

申込受付 (ひかり電話) NTT

1 2 3

- 企業ビル
- オーナーによる一括回線移行
- 市場・商業ビル
- 移行事例ノウハウ展開

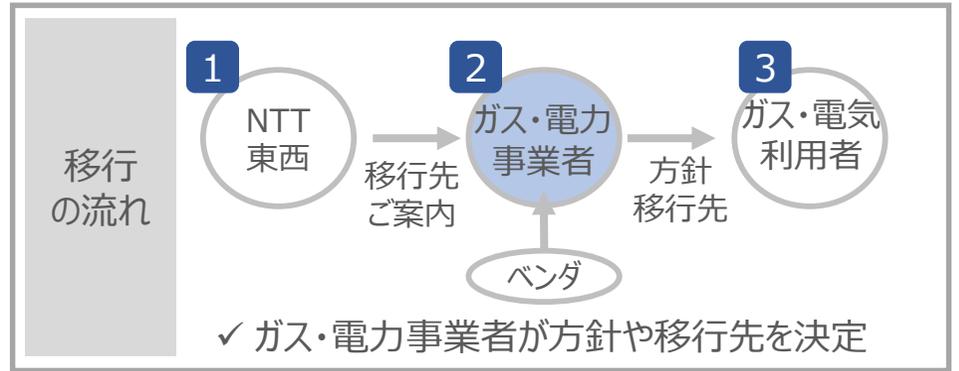
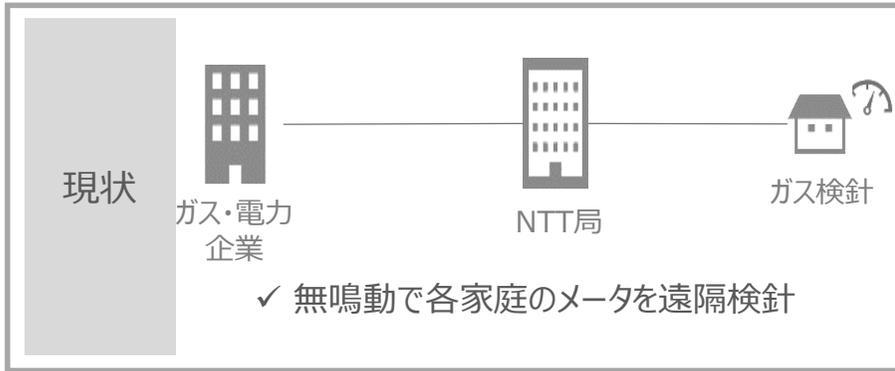
移りの取組み

2020.3末
216グループ

グループ種別	残グループ数 (対前年)
企業ビル	61 (▲22)
市場	45 (▲8)
商業ビル	55 (▲9)
その他	15 (▲1)
合計176グループ (▲40)	

グループオーナーの移行方針は決定しており、方針に従いお客さまの回線移行が進む見込み

特定用途5サービス（ノーリング通信）



2017年公表～2020年6月

2020年7月～2021年6月

2021年7月～2024年1月

業界等
の動き

・スマートメータ普及の方針（ガス・電力業界）

1 2 **主にスマートメータ（モバイル）への移行が進展**

- ・DM（ガス・電力事業者等）
- ・利用状況ヒアリング
- ・移行方針の確認

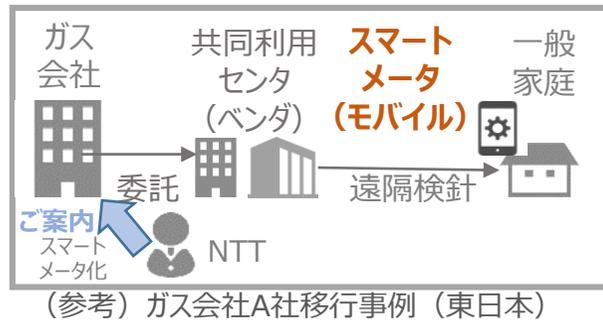
移行事例の蓄積

（移行事例）LPガス事業者におけるスマートメータ化（集中監視システム）

移行の
取組み

2020.3末
81ユーザ

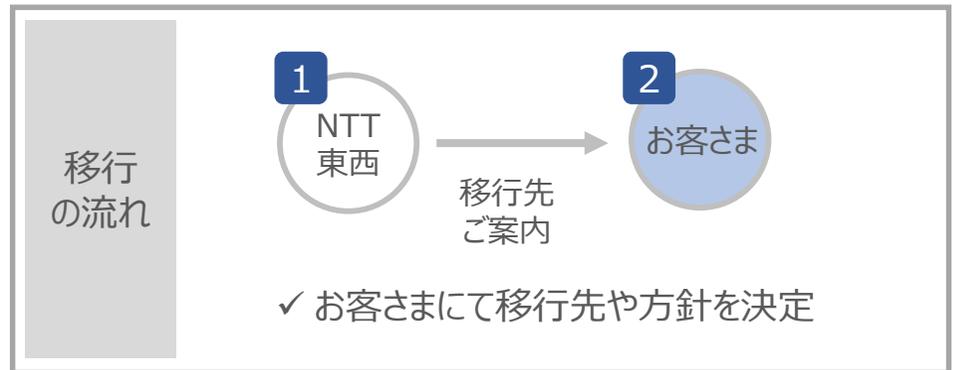
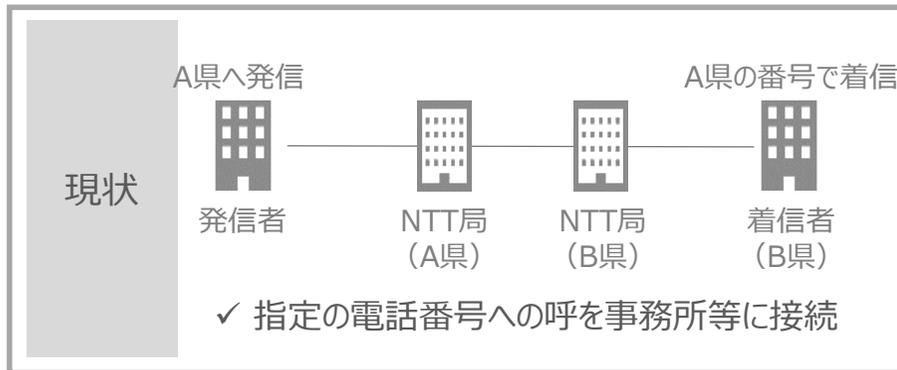
ユーザ種別	残グループ数 (対前年)
ガス会社	39 (▲3)
電力会社	8 (±0)
ベンダ・メーカ	14 (▲1)
その他	15 (▲1)
合計76ユーザ (▲5)	



- 1 2
- ガス・電力会社移行（移行承諾済み 19社）
 - その他業種の移行

ガス・電力事業者や自治体、ベンダ等と連携し、計画的な移行を進めて完遂させる

特定用途5サービス（支店代行電話）



2017年公表～2020年6月 2020年7月～2021年6月 2021年7月～2024年1月

1 2 移行方針の確認

- ・利用状況ヒアリング（ボイスワープ、ナビダイヤル、フリーダイヤル）
- ・DM

移行事例

お客さまに利用状況・今後の継続利用を再確認依頼

▼

今後利用しないことを確認（契約終了）

1 2

✓ 回線利用状況に合わせた継続的な移行・契約終了確認

契約終了意向確認10社

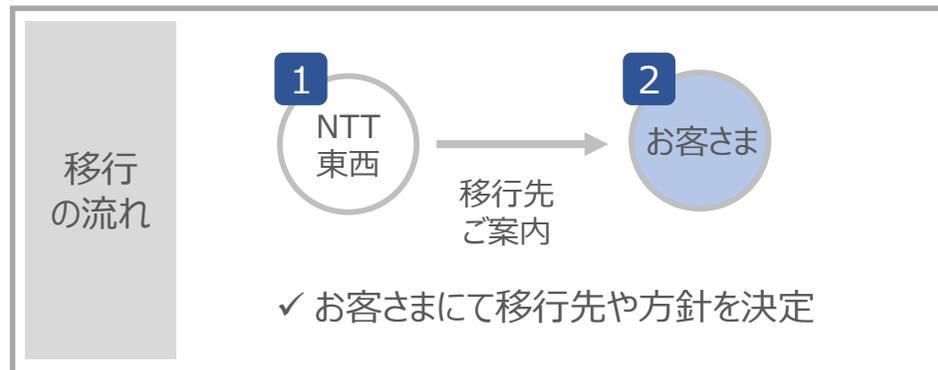
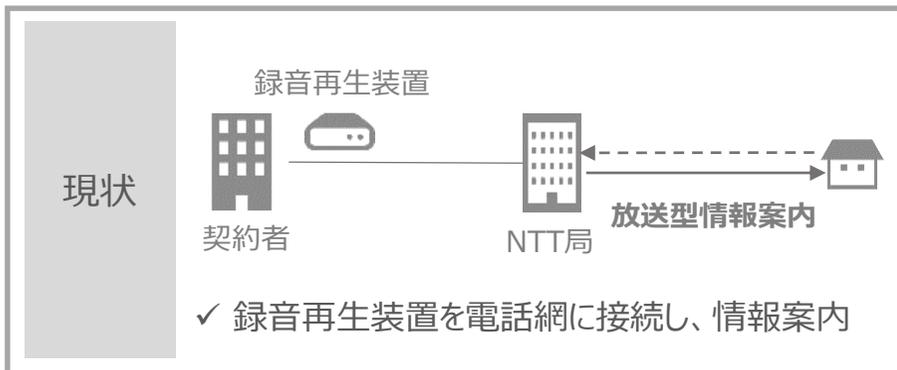
移行の取組み

2020.3末
55ユーザ

ユーザ種別	残グループ数 (対前年)
運送会社	7 (▲2)
タクシー会社	7 (▲1)
その他	29 (▲9)
合計43ユーザ (▲12)	

クラウド系音声転送サービス含め、お客さま要望に合わせた多様な代替策提案より移行を促進

特定用途5サービス（トーカー案内）



移行の取組み

2020.3末
214ユーザ

2017年公表～2020年6月

2020年7月～2021年6月

2021年7月～2024年1月

1 2 移行提案（自治体等）

- ・DM
- ・利用状況ヒアリング
- ・移行方針の確認

移行事例
（移行事例）自治体
ひかり電話 + 音声応答装置

録音再生装置

利用者A

利用者B

利用者C

自治体

光IP電話

ユーザ種別	残グループ数 (対前年)
自治体(消防)	179 (▲8)
競艇・競輪	13 (▲2)
その他	10 (▲2)
合計202ユーザ (▲12)	

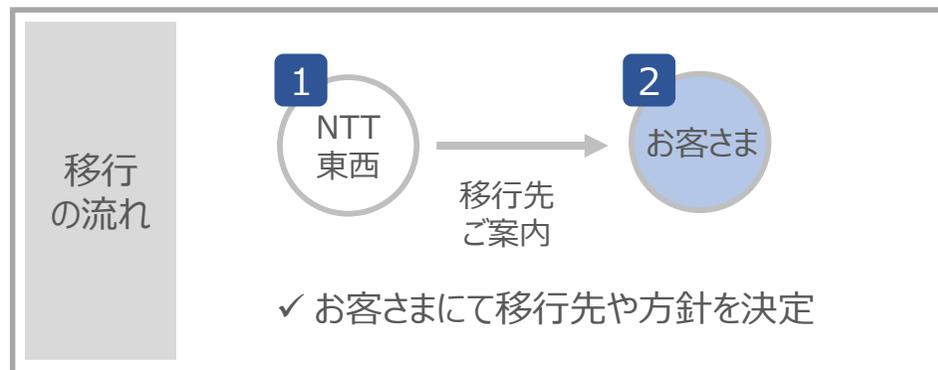
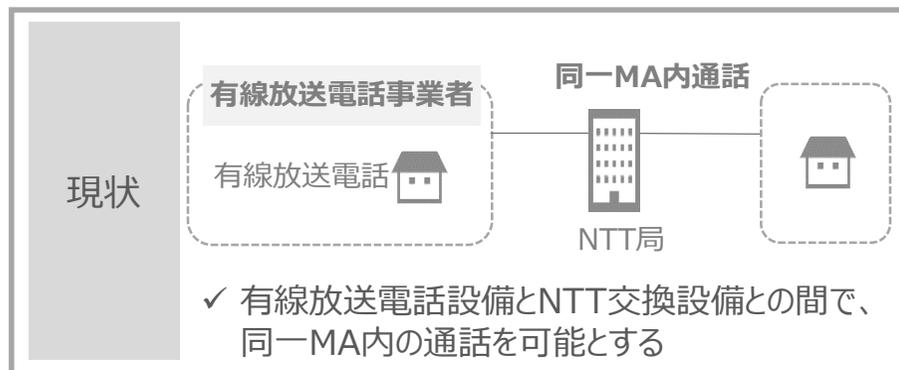
（参考）自治体移行事例（東日本）

1 2

- 災害情報案内用途
光IP電話導入等に合わせた計画的な移行推進
- 情報一斉送信用途
新たな移行事例の展開

利用用途や業種が限られており、漏れなく個別対応にて利用実態を把握し移行を完遂

特定用途5サービス（有線放送電話接続電話）



個別のお客様の移行時期確認・個別対応によりIP網切替までの移行実施

終了サービス（その他）概要

お客さま種別	サービス名	サービス概要	主な代替策
法人のお客さま	トリオホン	通話中にフッキング操作により、通話を保留したまま第三者を呼び出し三者間通話を可能とするサービス	<ul style="list-style-type: none"> 電話会議システム ビジネスフォン
	着信用電話	着信のみ可能な電話サービス	<ul style="list-style-type: none"> PBX等の発信規制機能
	発着信専用機能	契約回線を発信専用又は着信専用を設定する機能	<ul style="list-style-type: none"> PBX等の発信・着信規制機能
	でんわばん	1契約で複数着信に対し時間外案内等を実現するサービス	<ul style="list-style-type: none"> 留守番電話音声応答装置
	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桁の簡易発信を実現するサービス	<ul style="list-style-type: none"> PBX（ビジネスフォン） 電話機等の短縮ダイヤル機能
	なりわけサービス	あらかじめ登録した電話番号からの着信の場合、通常と異なる短い着信音で呼び出すサービス	<ul style="list-style-type: none"> ナンバー・ディスプレイ + なりわけ機能付電話機
個人のお客さま	キャッチホン・ディスプレイ	最初の着信だけでなく、通話中に着信があった場合にも割込者の電話番号をディスプレイに表示するサービス	<ul style="list-style-type: none"> ひかり電話ルータ機能
	二重番号サービス	電話番号（主）に電話番号（副）を付与し、電話機の操作により主で不在メッセージを流し、副で電話を受けるサービス	<ul style="list-style-type: none"> ひかり電話の追加番号 迷惑電話お断りサービス
	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件まで案内するサービス	<ul style="list-style-type: none"> ナンバー・ディスプレイ + 読み上げ機能付き電話機
個人のお客さま ※都度利用型	114（お話し中調べ）	相手方の電話番号がお話し中か受話器外し等かを調べるサービス	<ul style="list-style-type: none"> 113
	空いたらお知らせ159	相手が通話中の場合、「159」+「1」のダイヤル操作により、相手の通話が終了次第、音声通知するサービス	<ul style="list-style-type: none"> PBX等のキャンプオン機能
	ナンバーお知らせ136	「136」+「1」のダイヤル操作により、直近の着信呼の日時・発信者電話番号を音声で知らせるサービス	<ul style="list-style-type: none"> ナンバー・ディスプレイ + 読み上げ機能付き電話機

終了サービス（その他）お客さま対応状況

お客さま種別	サービス	お客さま数推移（ユーザ）			主なお客さま	これまでの取組み	今後の取組み
		2019.3末	2020.3末	2021.3末			
法人	トリオホン	359	327	297	裁判所 自治体 鉄道・通信会社	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイレクトメールによるサービス終了のお知らせを実施 ・当社とリレーションのあるお客さまについては個別対応を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・裁判所での利用が大宗（約34%）を占めており、移行方法・時期について個別折衝
	着信用電話	9,158	8,240	7,233	警備会社 銀行・保険業 電力会社		
	短縮ダイヤル	22,416	18,739	16,880	マスコミ 銀行		<ul style="list-style-type: none"> ・すべてのお客さまへの提案活動を強化 ・警備や銀行等のデジタル通信モード利用しているお客さまについて、終了サービス全体のマイグレーション活動を強化
	でんわばん	7,219	6,325	5,741	郵便 スーパーマーケット 飲食店		
	発着信専用機能	8,387	7,524	6,437	警備会社 銀行・保険業 電力会社		
	なりわけサービス	83	77	72	情報通信機器製造・販売会社		

終了サービス（その他）お客さま対応状況

お客さま種別	サービス	お客さま数・ご利用数推移			主なお客さま	これまでの取組み	今後の取組み
		2019.3末	2020.3末	2021.3末			
個人 (契約者)	キャッチホン ・ディスプレイ	15,771 ユーザ	14,127 ユーザ	12,769 ユーザ	-	・ダイレクトメールによるサービス終了のお知らせを実施 ・ダイレクトメールによるサービス終了のお知らせを実施	・ダイレクトメール以外でのお知らせ（テレマ・ハローインフォメーション等）の強化
	二重番号	1,282 ユーザ	1,110 ユーザ	997 ユーザ			
	ナンバー ・アナウンス	10,537 ユーザ	9,438 ユーザ	8,593 ユーザ			
個人 (都度利用)	ナンバーお知らせ 136※	272万 接続	244万 接続	213万 接続			・ダイレクトメール以外でのお知らせ（テレマ・ハローインフォメーション等）の強化
	114※ (お話し中調べ)	316万 接続	260万 接続	250万 接続			
	空いたらお知らせ 159※	3,199 接続	2,928 接続	2,612 接続			

- ・終了サービス (INSネット デジタル通信モード)
- ・終了サービス (INSネット デジタル通信モード以外)
- ・**継続サービス**

継続サービスにおける取組み状況

- IP網への移行に関する認知度向上に向けたお知らせを継続的に実施。
- IP網移行に便乗した悪質な販売勧誘を防止するため、自治体や消費者団体等と連携を図り、丁寧な広報活動を継続していく考え。

- ・切替後も手続き不要で継続してご利用いただけることのお知らせ
- ・IP網への移行に便乗した消費者被害の発生防止



IP網への移行に関する広報活動の実施

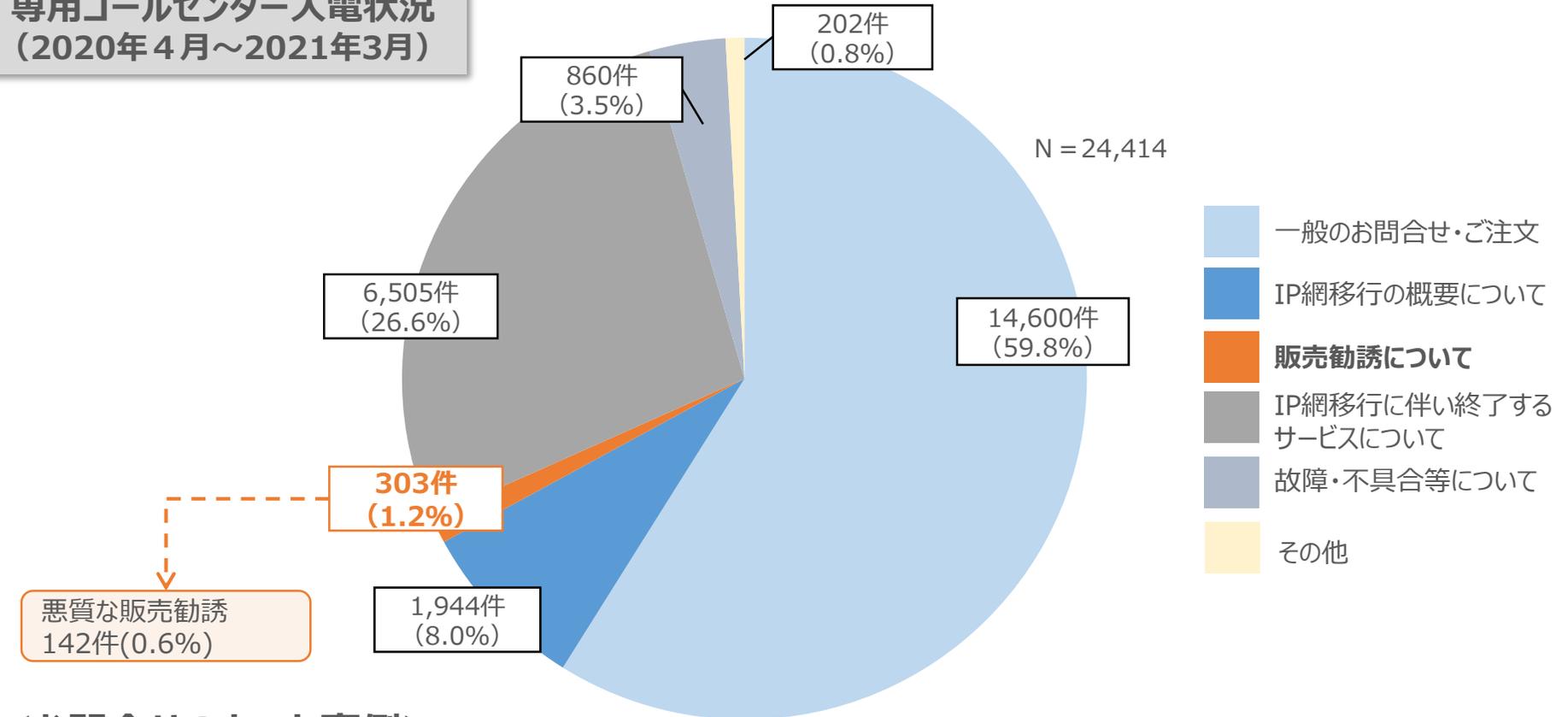
- ・設備切替を2024年に実施すること
- ・基本的な音声サービスは設備切替後もご利用いただけること
- ・設備切替に伴う手続きは不要

2017～2019年		2020年	2021年度	2022年度～
2017.4月 切替後の加入電話等の 料金・提供条件 (予定)の公表	2017.10.17 サービス終了時期 の確定・公表		切替後の加入電話等の 料金等の確定、 契約引継ぎ案内の開始	切替後の加入電話等への 契約引継ぎ ・終了サービスの提供終了
新聞広告・請求書同封でのお知らせ				
請求書ハガキ・封筒へのお知らせ掲載				
婦人団体機関誌、消費者団体HPへのお知らせ掲載				
消費者団体のメールマガジンにお知らせ掲載				
お知らせテンプレートの作成・活用				

お客さまからの声の状況

- 販売勧誘のお問合せ数は僅少であり、現時点で悪質な販売勧誘の被害は確認されていない。

専用コールセンター入電状況 (2020年4月～2021年3月)



<お問合せのあった事例>

- ✓ 「NTTの設備が光になるので、NTTの代理で光回線の案内をしている」という電話があった
- ✓ 「固定電話が終了になるので、光への切替が必要で切り替えます」という電話があった

➡ 改めて正しい情報をオペレーターよりご案内

等

請求書封筒の掲載デザイン改善

- 第38回電話網移行円滑化委員会にて「お客さまへ注意喚起する送付物のデザインを工夫するべき」とのご意見を踏まえ、請求書封筒への掲載デザインをお客さまの目に留まりやすいように改善。

請求書封筒の掲載デザイン改善

新デザイン（案）に変更予定

2020.11月よりデザイン改善。今後、新デザインに改善予定。

「NTTファイナンス」をかたった不審なSMSにご注意ください

気になることがございましたらNTTファイナンスお客様相談センターまたは 最寄りの警察署へご相談ください
NTTファイナンス お客様相談センター 0800-333-6661

＜加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客さまへ＞

- ・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。
- ・お客さま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、切替にともなう手続き等は不要です。

～ 詳しくは、下記ホームページをご覧ください～

<https://www.ntt-west.co.jp/denwa/2021kou/>



裏フィルムにリサイクル材料を使用しています。

再生紙を使用しております。

請求書同封チラシの送付状況

送付対象	<ul style="list-style-type: none"> ・ INSネット(住宅用)の全てのお客さま ・ 加入電話の全てのお客さま 等
送付数	約740万通
送付時期	2021年2月～6月

請求書同封チラシの送付

＜参考＞旧デザイン

好評受付中! **便利! 安心! エコ! おまとめ請求** 複数の請求がひとつにまとまる!

▼「おまとめ請求」のご利用にはお申し込みが必要です。お申し込みはぜひwebから!

0800-333-1000

通話料無料

おまとめ請求

検索

【受付時間】午前9時～午後5時/月～金曜日（土日祝日・年末年始を除く）

<https://www.ntt-finance.co.jp/billing/service/omatome/>

＜加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客さまへ＞

- ・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。
- ・お客さま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、切替にともなう手続き等は不要です。

～ 詳しくは、下記ホームページをご覧ください～

<https://www.ntt-west.co.jp/denwa/2024kou/>



封筒部分に、環境に優しい植物性フィルムを使用しております。

再生紙を使用しております。

加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客さまへ

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。
- お客さまがご利用中の電話機などは、**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、**切替にともなう手続きなどは不要**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。また、一部のサービスについては、2019年10月31日をもって、新規申し込み受付を終了させていただきます。くわしくは、<https://www.ntt-west.co.jp/denwa/2024kou/service.html> をご確認ください。

悪質な販売行為にご注意ください。

- 「NTT西日本を騙る（誤認させる）」セールス
- ▲ NTT西日本を騙る（誤認させる）電話勧誘が発生しております。勧誘された際は、事業者名やサービス名、連絡先などをご確認ください。

（下記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。



本件に関する情報WEBサイト (専用WEBサイト) <https://www.ntt-west.co.jp/denwa/2024kou/>

注意喚起の強化

- お客さまの理解醸成及びIP網移行に乗じた消費者被害を防止するため、地域婦人団体機関誌や自治体の広報誌へのお知らせ掲載を通じ、注意喚起を実施。
- また、今までお知らせ未掲載の地域婦人団体機関誌への掲載を行い、2021年度は更に拡大予定。お知らせ掲載内容についても見直しを図り、注意喚起の取組みを強化。

地域婦人団体の機関誌へのお知らせ掲載

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・NTT西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。

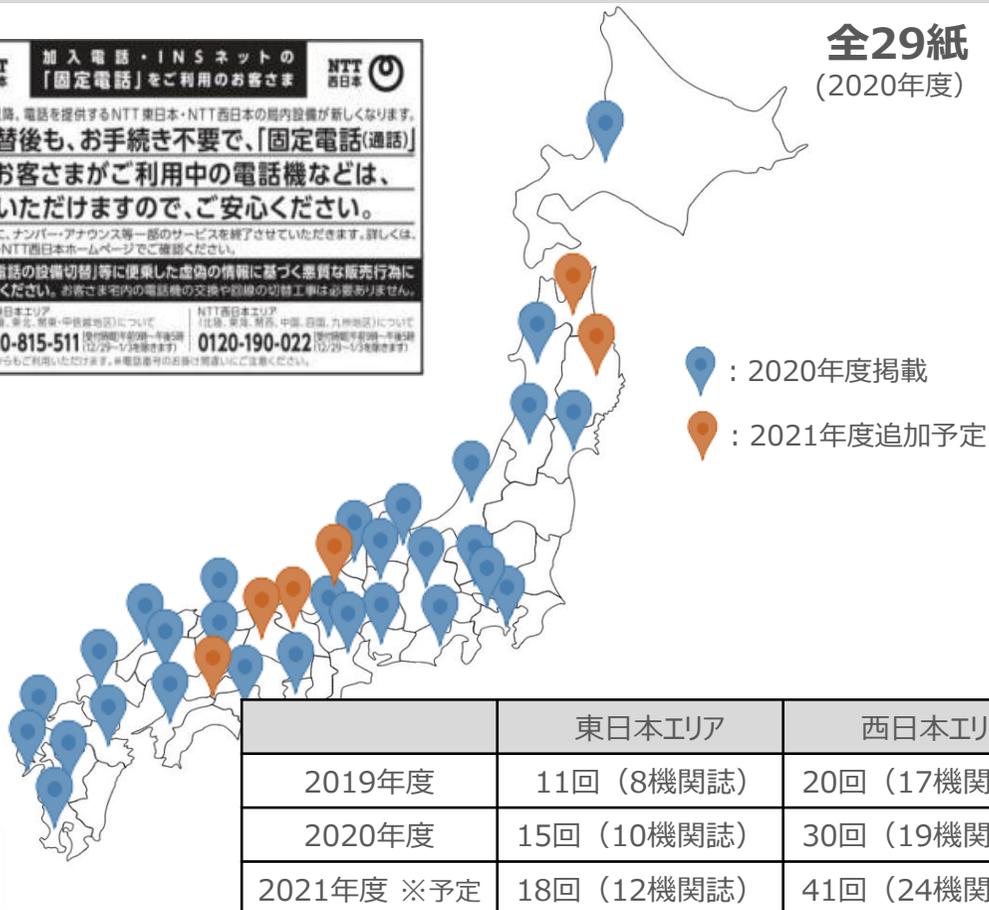
※2024年1月に、ナンバー・アナウンス等一部のサービスを終了させていただきます。詳しくは、NTT東日本・NTT西日本ホームページでご確認ください。

「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。お新さま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。

NTT東日本エリア (北海道、東北、関東・甲信越地区) について
お問い合わせ 0120-815-511 (受付時間: 午前9時～午後5時) (12/29～1/3を除きます)

NTT西日本エリア (北陸、東海、関西、中国、四国、九州地区) について
お問い合わせ 0120-190-022 (受付時間: 午前9時～午後5時) (12/29～1/3を除きます)

全29紙
(2020年度)



自治体広報誌へのお知らせ掲載

長崎県大村市HP

見守り新鮮情報

大手電話会社の子会社を名乗る事業者から、「2020年以降アナログ回線が廃止される。今の電話が使えなくなるので光回線に切り替えないか」と電話がきた。不審に思い断ったが、この会社の言っていることは**本当なのか**。(70歳代 女性)

固定電話が使えなくなる？
IP網への移行に**便乗した勧誘に注意**

ひとこと助言



- NTT東日本とNTT西日本(以下、NTT東西)は2024年以降、固定電話のIP網への移行に伴い電話会社内の設備の切り替えを予定しています。
- この設備切替に便乗し、固定電話や固定電話の番号が使えなくなる、といった勧誘文句で営業をする業者に注意しましょう。
- IP網への移行後も現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使うことができます。設備切替に伴う手続きや工事也不要です。
- よく分からなければその場で返事はせず、家族や周囲の人に相談しましょう。
- 不審に思ったら、お早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等(消費者ホットライン188)、もしくはNTT東西の固定電話のIP網への移行に関する問い合わせ先へご相談ください。

NTT東日本 0120-815-511
NTT西日本 0120-190-022
【受付時間】午前9時から午後5時まで(12月29日から1月3日までを除く)

本テキスト：最終頁

見守り新鮮情報 第342号 (2019年7月9日) 発行：独立行政法人国民生活センター

消費者団体等との連携（1/2）

- 消費生活センターからの要望及び特に報告の多い相談事例を元に作成した、お知らせテンプレートを活用し、注意喚起の取組みを強化。
- 今後も定期的な意見交換の場を設け、相談事例の収集やお知らせ掲載の働きかけを行い、消費者被害防止に向けた連携を図る。

報告の多い事例に対する注意喚起

＜消費生活センターからの要望＞

- ✓ 注意喚起のチラシを配布したいので、わかりやすく見やすいデザインを作成してほしい

テンプレート化



加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客さまへ

固定電話のIP網への移行に便乗した勧誘にご注意ください!!

事実を誤認させるセールス・電話勧誘が発生しております。勧誘された際は、事業者名やサービス名、連絡先等をご確認ください。

以下のような勧誘は事実ではありません。

CASE ① このあたり一帯で光に切り替える工事があり、お客さまも対象です。

CASE ② 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。

●NTT東日本とNTT西日本は、2024年以降、固定電話のIP網への移行に伴い電話会社内の設備切替を予定しています。
●この設備切替に便乗し、固定電話や固定電話の番号が使えなくなる、といった勧誘文句で営業をする業者に注意しましょう。設備切替後も、お手続き不要で「固定電話（通話）」は、ご利用いただけますのでご安心ください。
※固定電話のIP網への移行に関するご不明点はこちらへご連絡ください。
NTT西日本 問い合わせセンター 0120-190-222（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。 ※電話番号のおかけ間違いにご注意ください。

「何か変だな？」と思ったら、すぐにお電話を。

図表 20-133 (220109)

消費生活センターとの意見交換

＜2020年度消費生活センターへの情報共有＞

- 実施時期 : 2020年8・9月 2021年2・3月
- 実施エリア : 全国45都府県

＜消費生活センターからの声＞

- ✓ 時期が近づいてくると便乗した業者が出てくるのではないかと危惧しているため、しっかりと広報活動をしていただきたい。
- ✓ 「デジタル化、IP網移行に伴って工事が必要。今工事すると有料の工事が無料になる」という勧誘事例があった。
- ✓ 「アナログ回線が廃止されるので、光回線にしませんか。費用は一切かかりません。」との勧誘事例があった。
- ✓ 高齢者がわかりやすい案内をしてほしい
- ✓ 今後も情報提供をお願いしたい
- ✓ お客さまへのお知らせを徹底してほしい 等

消費者団体等との連携（2/2）

- 消費者被害の防止を広く行うことを目的に、新たな消費者団体との連携によるメールマガジンの活用により、注意喚起の取組みを強化。

日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会（NACS※）メールマガジン

※ Nippon Association of Consumer Specialists

<2021年1月送付>

2021年1月8日 NACSメールニュース 73号の抜粋

=====

2. 消費者トピックス

=====

■ 固定電話のIP網移行に便乗した勧誘にご注意ください！

* NTT東日本とNTT西日本から情報提供いただきました。

NTT東日本とNTT西日本は、2024年以降、固定電話のIP網移行に伴い電話会社内の設備切替を予定しています。この設備切替に便乗し、固定電話や固定電話の番号が使えなくなる、といった勧誘文句で営業をする業者に注意しましょう。設備切替後も、お手続き不要で「固定電話（通話）」は、ご利用いただけますので、ご安心ください。（お客さま宅内での工事は不要で電話機等はそのままご利用可能です）
事実を誤認させるセールス・電話勧誘が発生しております。勧誘された際は、事業者名やサービス名、連絡先等をご確認ください。

<NTT東日本 消費者被害発生の防止に向けて>

<https://web116.jp/2024ikou/notes.html>

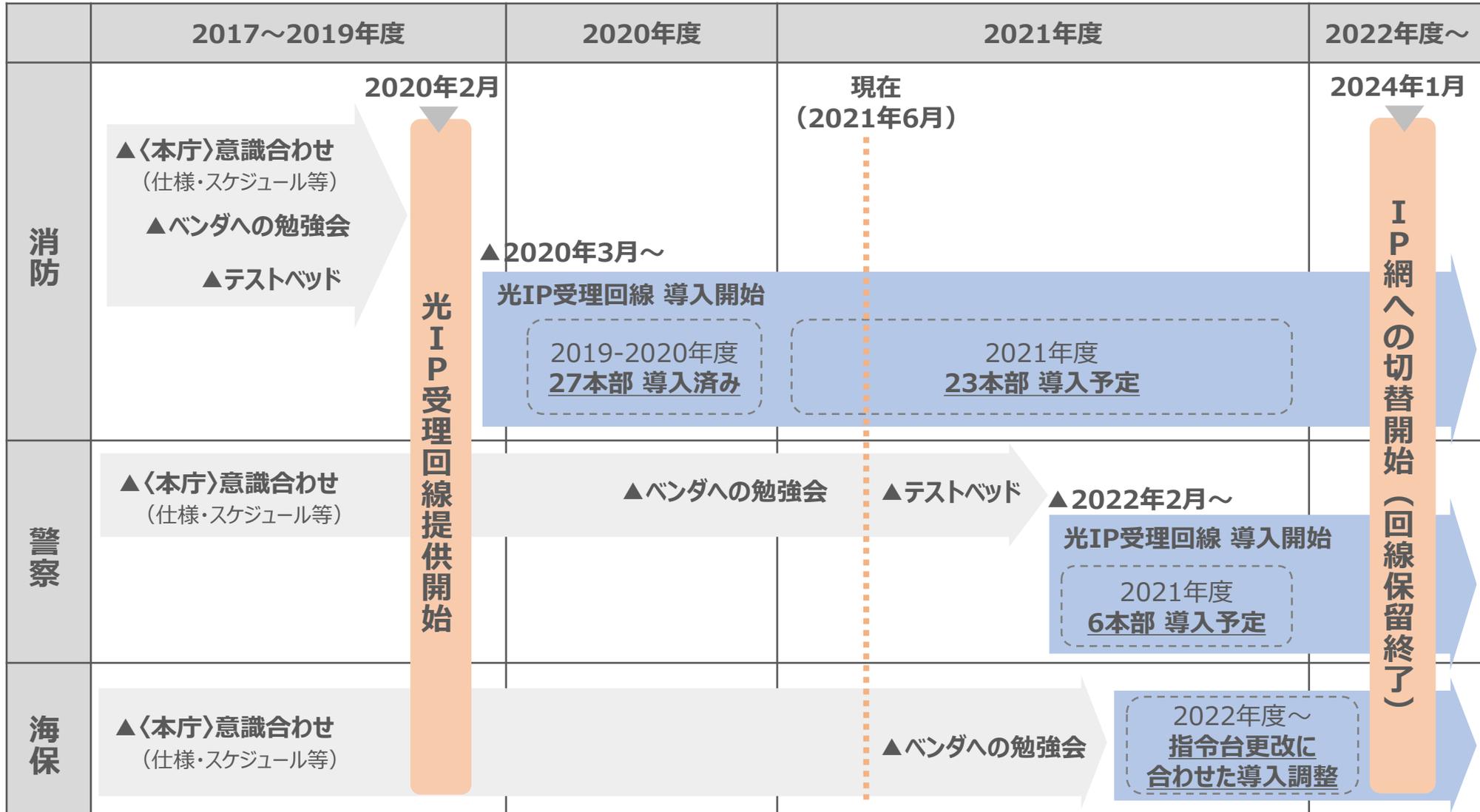
<NTT西日本 消費者被害発生の防止に向けて>

<https://www.ntt-west.co.jp/denwa/2024ikou/notes.html>

2.緊急通報に関する状況

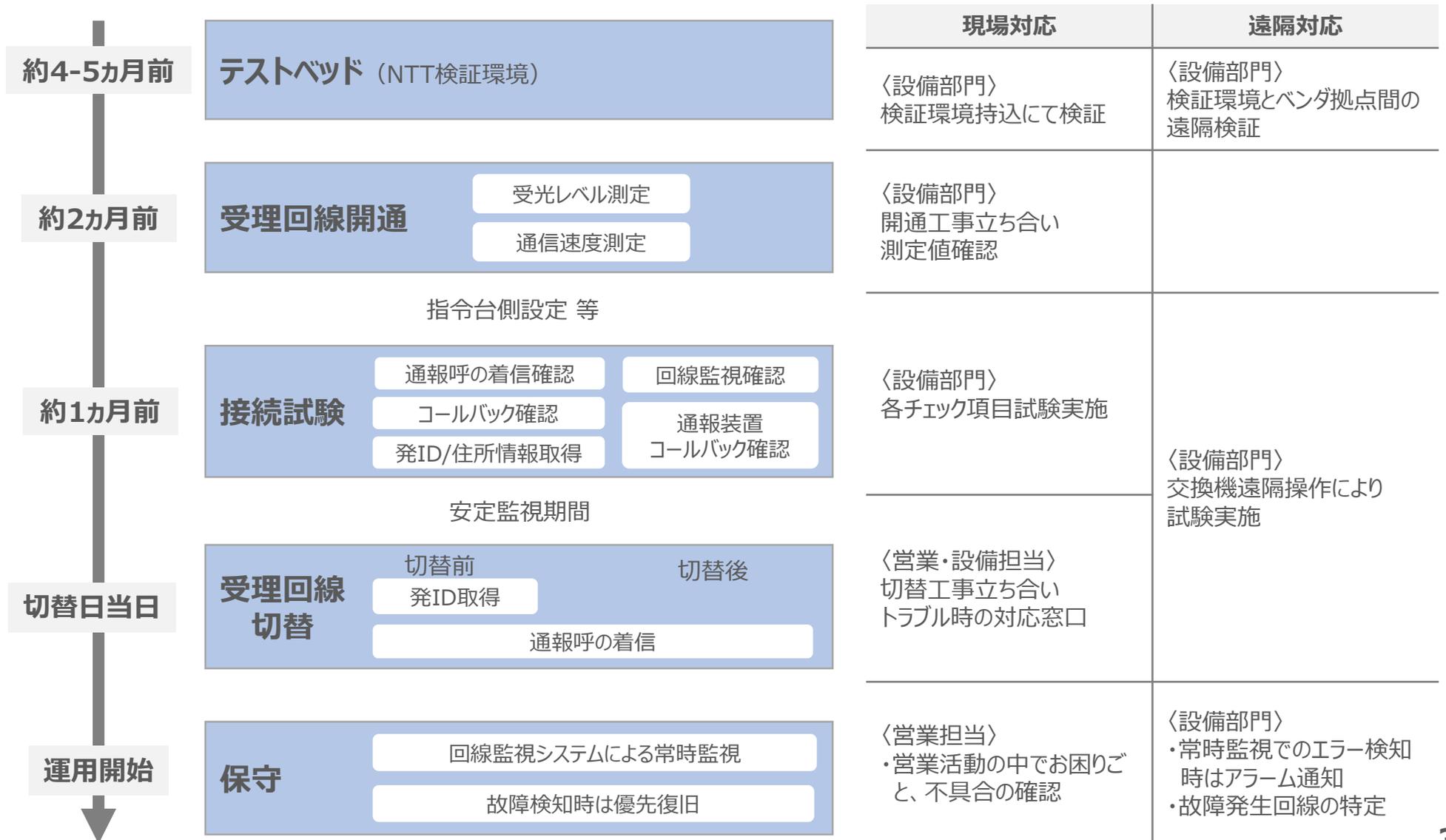
緊急通報受理機関への光IP受理回線の導入経緯

- 各本部の指令台更改スケジュールに合わせて、光IP受理回線の導入を順次実施
- 切替にあたっては、指令台ベンダへの勉強会やテストベッド検証等、三本庁と連携して実施



光IP受理回線の導入前後の取組み

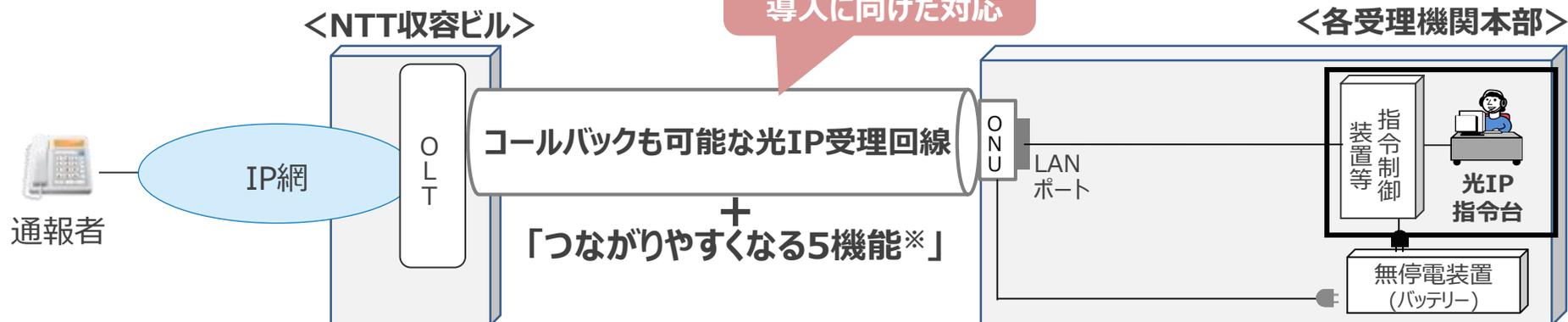
- 導入先本部・ベンダと連携のうえ、切替日に向けた着実な準備を実施
- 切替完了後も常時監視を行い、通信断の早期発見・復旧が可能な体制を保持



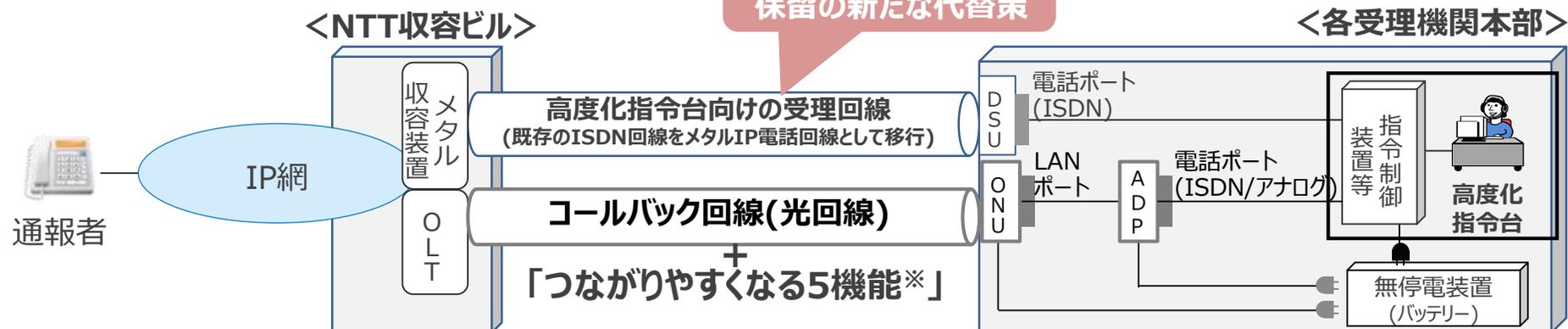
(参考) 緊急通報を確実につなぐための実現方法

- IP網への移行後も緊急通報を確実につなぐため、各受理機関の指令台更改時期を踏まえて、
 - ① 光IP指令台に更改以降は、コールバックも可能な光IP受理回線を設置
 - ② 高度化指令台をご利用の間は、既存の受理回線とは別のコールバック回線設置をご提案
- ②について、メタルIP発・高度化指令台着呼に限り、新たな代替策(自動呼び返し機能)をご提案

① コールバックも可能な光IP受理回線を設置



② 高度化指令台向けの回線保留の代替策



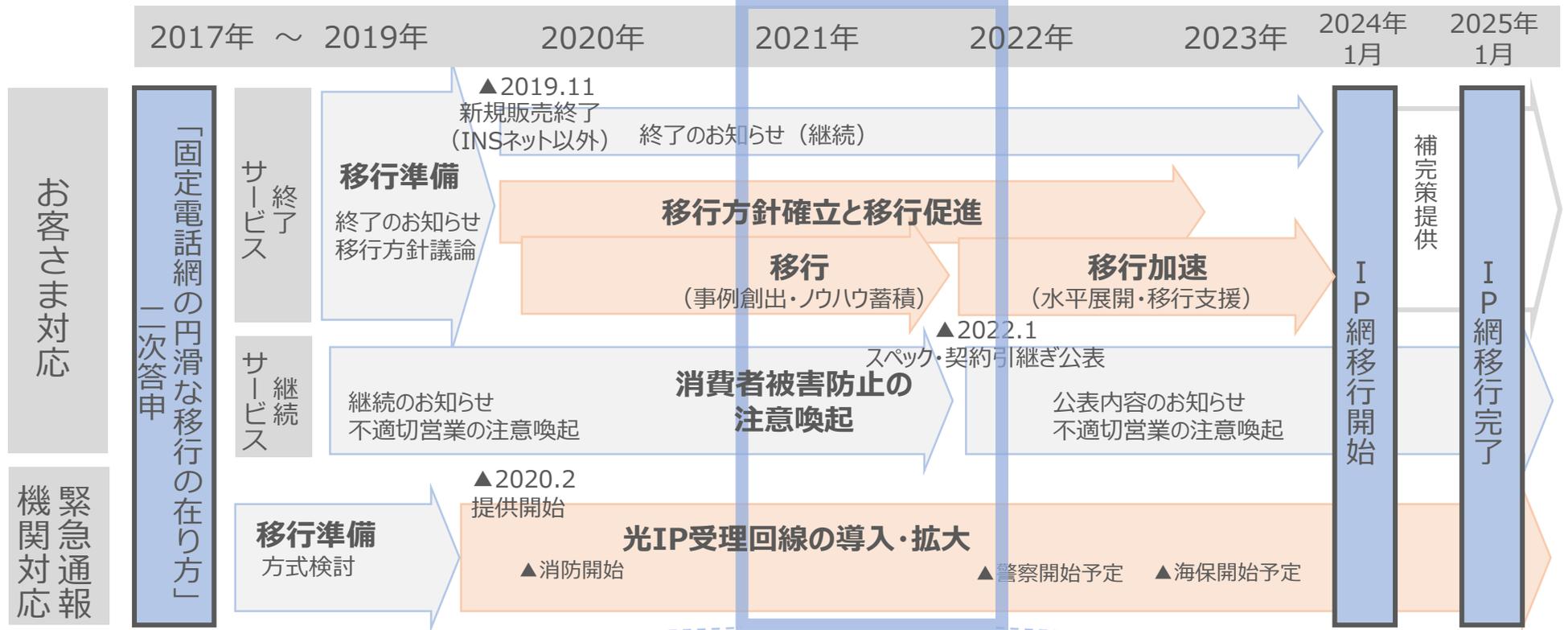
※①1XY番号通知、②転送解除、③着信拒否解除、④第三者発着信制限、⑤災害時優先接続

(参考) メタルIP電話発・高度化指令台着における自動呼び返しの提供

- 消防より、「高度化指令台へコールバック回線を収容するための改修費用の負担は困難」とのご意見をいただいたところ。
 - その後、IP網移行後のメタルIP電話の仕様詳細が明らかになったことに伴い、メタルIP電話発・高度化指令台着（B）に限り、低コストでの自動呼び返し機能の具備が可能となった。
 - なお、（A）・（C）・（D）においては、従前のご説明内容からの変更なし。
- ⇒IP網移行後の高度化指令台においては、自動呼び返し機能により回線保留を代替することも可能。

パターン	発	着	現状	IP網移行後	
				2017年ご説明時	変更後
(A)	ひかり電話	高度化指令台	自動呼び返し	自動呼び返し	自動呼び返し
(B)	加入電話・INSネット (メタルIP電話)	高度化指令台	回線保留・逆信	コールバック	自動呼び返し
(C)	加入電話・INSネット (メタルIP電話)	IP指令台	コールバック	コールバック	コールバック
(D)	ひかり電話	IP指令台	コールバック	コールバック	コールバック

今後のお客さま対応の取組み



対象サービス		今後の取組み内容
終了サービス	全般	<ul style="list-style-type: none"> ダイレクトメール等の送付や法人のお客さまへの個別訪問による移行促進
	デジタル通信モード	<ul style="list-style-type: none"> SIベンダ等と連携したお客さまの個別対応・移行支援、連携スキームの拡大 業界団体やSIベンダ等と連携したセミナーや意見交換会の継続
	その他サービス	<ul style="list-style-type: none"> 業種業態別での事例やノウハウの水平展開による移行促進
継続サービス		<ul style="list-style-type: none"> 2022年1月の公表を踏まえたダイレクトメール等によるお知らせ 消費者団体等との連携し、2022年1月公表内容の正確な理解の醸成
緊急通報機関対応		<ul style="list-style-type: none"> 警察の初導入拠点の確実な対応、他拠点への展開

3. 事業者間での対応状況

(1) 事業者間での対応状況

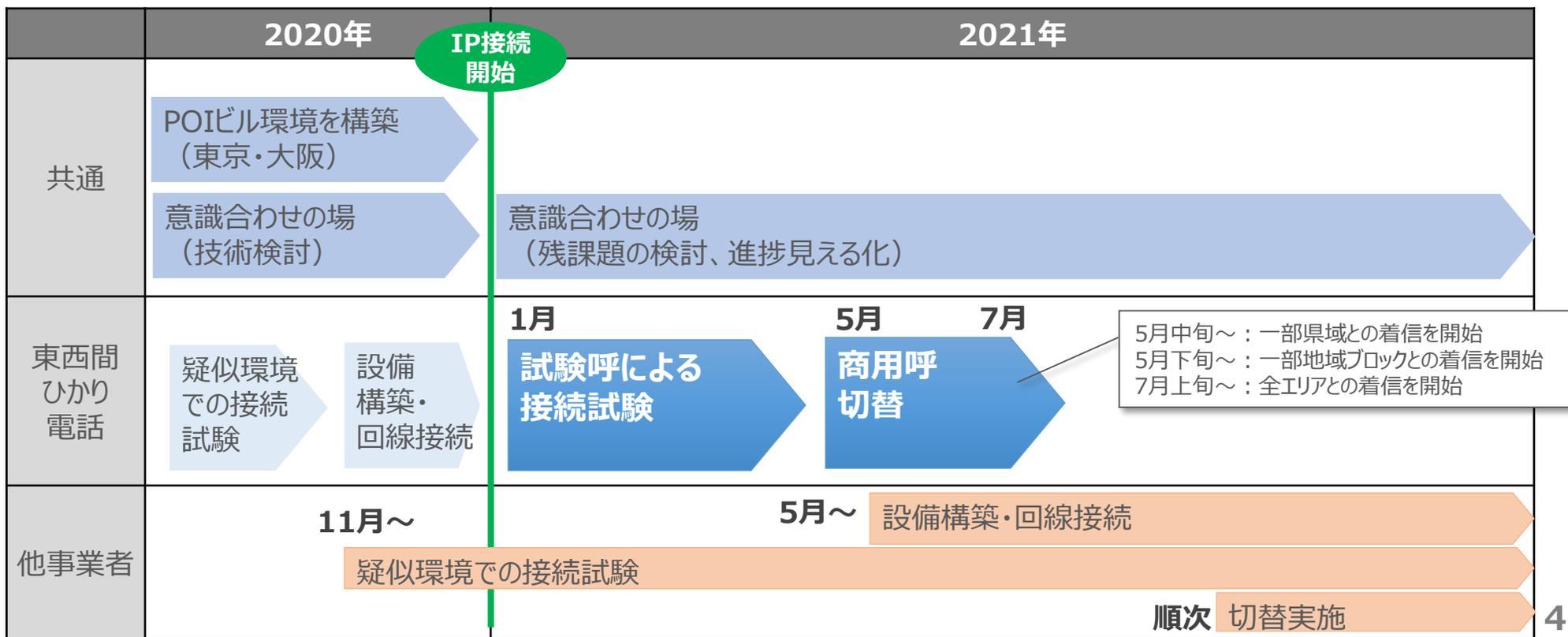
- 第38回電話網移行円滑化委員会以降※、事業者間意識合わせの場を計11回開催。
- 事業者間のIP相互接続の開始に向け、下記のテーマ毎に議論を行っている。

<事業者間意識合わせの場等における対応状況>

	議論内容	開催回数	参加事業者
意識合わせの場	各検討会・会合での議論結果の報告・共有等	6回	29社
テーマ別検討会	費用負担等、個別のテーマについて検討	11回	28社
技術検討の場	IP-IP接続の実現に向けた技術的課題の検討	11回	27社
「共用L2スイッチ」に係る議論の場	共用L2スイッチに関する運用方法等の検討	11回	18社
事業者間料金精算に係る運用会合	精算方式に係る運用方法の検討	9回	27社
「番号案内」に係る個別会合	番号案内における接続料の精算単位等の検討	6回	14社
双方向番号ポータビリティ会合	双方向番号ポータビリティの運用方法等の検討	9回	18社
網改造料に係る個別会合	網改造料の費用負担等の検討	1回	22社
「緊急通報呼」に係る個別会合	緊急通報の技術条件・移行方法・費用負担等の検討	9回	16社
マイライン事業者協議・ 通話サービス卸に係る運用会合	マイラインの廃止に向けたお知らせ・移行スケジュール等の検討	10回	7社

(2) 移行方法

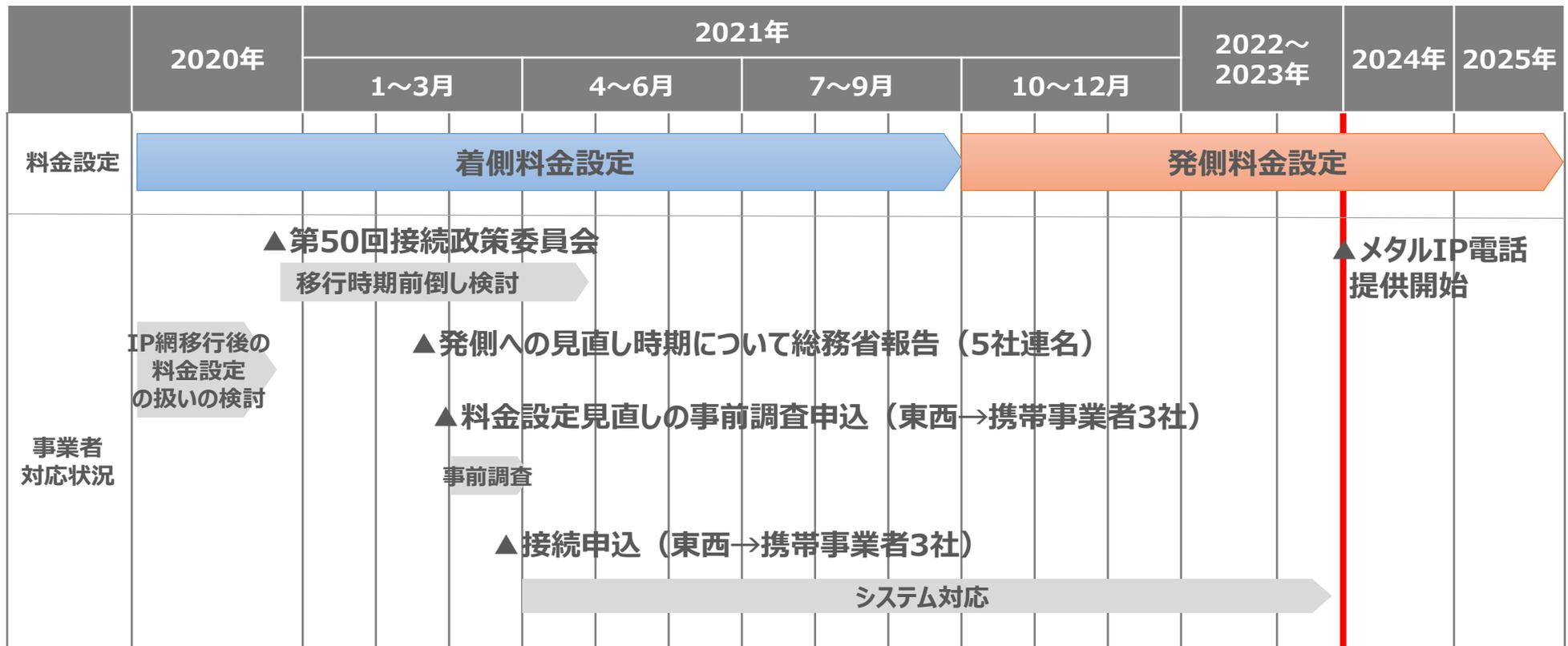
- IP相互接続に係る技術面・設備面の要件等について、概ね事業者間意識合わせの場にて整理を図っており、POIビル環境構築についても予定通り2020年12月に完了。
- NTT東西間でのひかり電話※のIP相互接続は、2021年1月より、接続試験を開始し、十分な検証を行った上で、5月より商用呼の切替えに着手。
特段のトラブルはなく、7月上旬に切替を完了予定。 ※ひかり電話専用番号帯
- 今後の他事業者とのIP相互接続に向けて、各社の進捗状況の見える化による情報共有等を通じて着実に移行を進めていく。(別紙参照)



(4) 固定発・携带着通話に係る利用者料金設定

- これまで、IP網移行後（2024年1月）の料金設定の扱いについて、当社及び携帯事業者※間で協議をしていたところ、2020年12月に接続政策委員会における議論を踏まえ、見直し時期の前倒しについて事業者間で検討を行い、2021年10月に料金設定事業者を発信側へ見直すことについて合意。
※KDDI・ソフトバンク・NTTドコモ
- 見直しのための事業者間の諸手続きや、IP網移行に向けたシステム対応等を実施中。

固定発・携带着の利用者料金設定に係るスケジュール



(5) その他の検討状況（共用L2スイッチ、番号ポータビリティ、費用負担）

① 共用L2スイッチ

- 2020年4月に共用L2スイッチの構築や検証作業を当社が請負を行うための契約締結したことを受け、構築した設備の保守運用方法等について議論を実施。
- また、2021年2月に繋ぐPOIビルに共用L2スイッチを設置するためのコロケーション契約を締結。
- 今後、共用L2スイッチの構築や検証作業を2021年末迄に完了し、2022年1月より、共用L2スイッチ利用事業者へ役務提供開始予定。

② 番号ポータビリティ

- 引き続き、双方向番号ポータビリティの申込時および工事における運用方法について議論を継続しており、これまでの議論結果を整理し、業務仕様書案を作成して事業者間で確認。
- 今後は、事業者間共通の受付システムの仕様を2022年内に確定できるよう、より詳細な検討を行っていく予定。

③ IP接続への移行に係る費用負担

- 2020年2月まで、IP接続のために新たに構築する設備に係る移行期・移行後の費用負担方法について議論を実施。
- その後、これまでの移行方法の議論にて整理された事業者間の工事・手続を踏まえて、IP網への移行に係る工事費・手続費については、IP接続では対称な2社間の双方向接続になるため、受益が一方に偏るケースを除き、他事業者に個別負担を求めないことを原則とすることで認識を合わせた。

