

加入光ファイバ等の提供遅延に関するヒアリング

資料57-4

KDDI株式会社

2022年4月25日

当社サービスの標準提供期間

- auひかりサービスにおいては、NTT東西殿の「加入DF・局内DF・コロケーション」を相互接続にて利用
- 戸建向けサービスにおいては、**お客様申込～利用開始までの期間を「1～2ヶ月程度」にて標準提供**
- なお、その他、当社5G等のau基地局ネットワークを構築する用途にて同設備を利用

<当社auひかりサービス>

当社のFTTHサービス

グループ会社を含め、自己設置設備で
関東・中部・沖縄エリアでFTTHサービスを展開

それに加え、

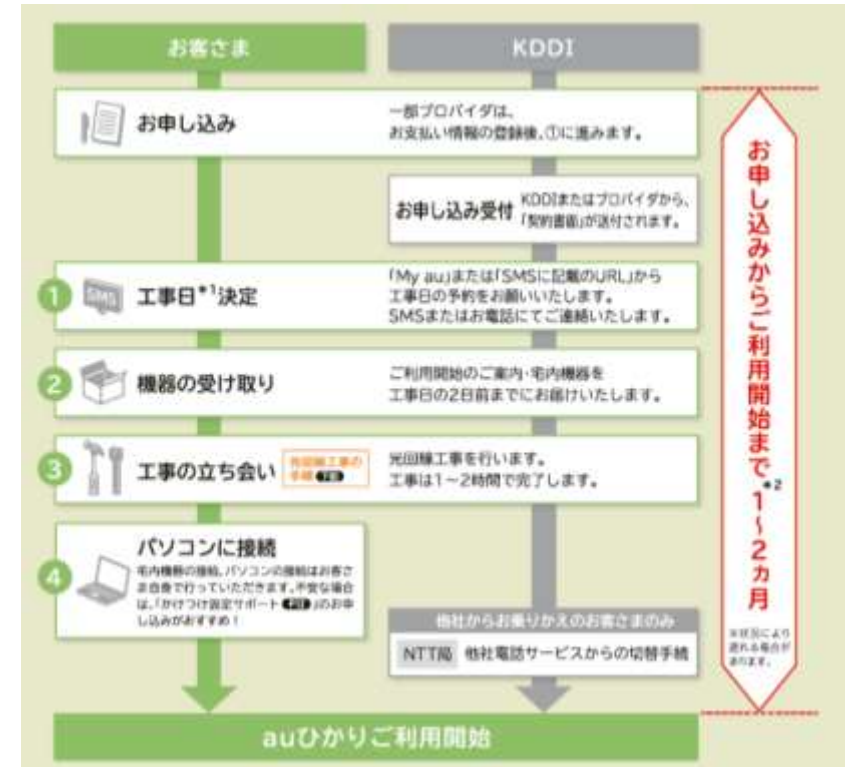
NTT東・西のシェアドアクセス(接続)を利用して
全国でのサービス提供を実現

“接続”を利用して独自性・多様性を発揮

au ひかり

au 沖縄セルラー
au ひかり 5G

<当社auひかりサービス（戸建向け）の提供フロー>



※当社お客様向けカタログ資料「インターネット総合カタログ」より引用

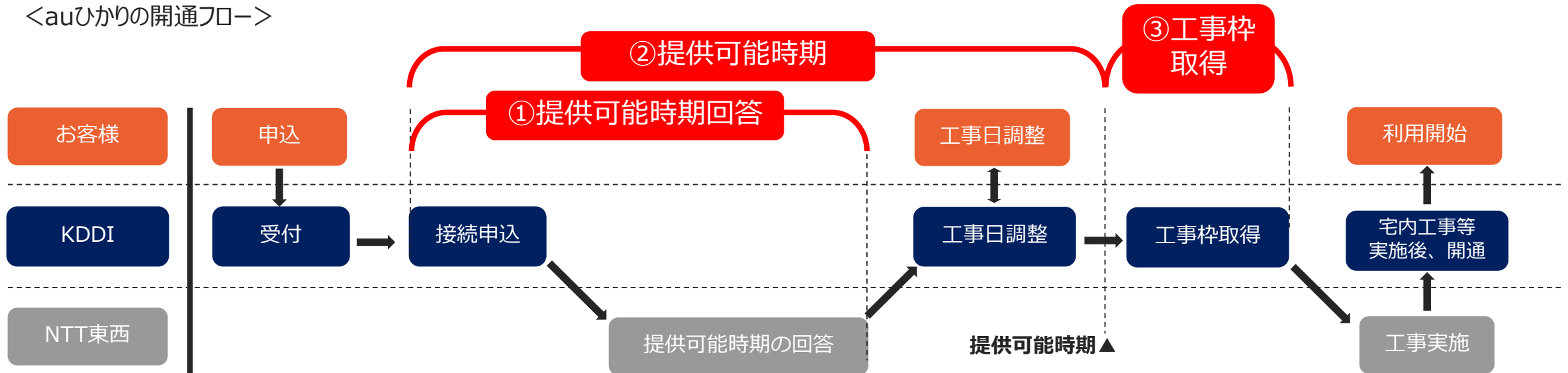
NTT東西殿の設備調達時における課題

➤ 「接続料算定等に関する研究会(第55回)」において総務省より報告されたNTT東西殿の開通遅延について、当社においても、**設備調達時の課題として以下3点が継続的に発生**しており、**利用開始までの期間が長期化（一部のお客様には4ヶ月以上※）**し、お客様にご迷惑をおかけしている状況

- ① 「提供可能時期回答の長期化」
- ② 「提供可能時期の長期化」
- ③ 「開通における工事枠の不足」

※ 例えば「接続申込～提供可能時期まで」、「提供可能時期～工事実施まで」の各期間で2ヶ月以上要している状況

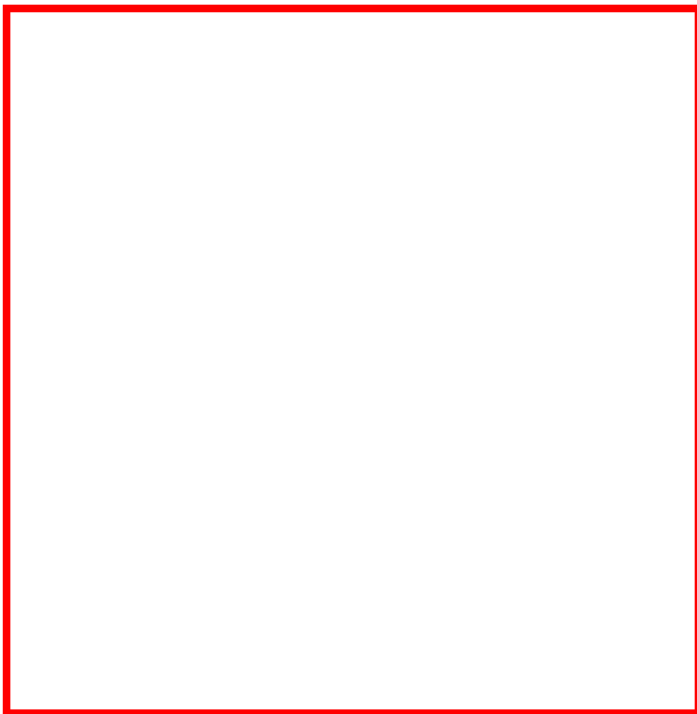
<auひかりの開通フロー>



加入DFに係る開通状況（接続申込～提供可能時期回答までの期間）

- 提供可能時期の回答が接続約款上の標準対応期間(3週間以内)を超過している案件が、2021年度において特に西日本エリアで多数発生しており、現時点においても遵守率が低い状況（中国・九州エリアにおいて顕著）
- なお、2021年5月のシステム障害の影響により、2021年5月～10月頃まで西日本エリア全体で回答受領までの期間が大幅に長期化している状況

[表1] 標準対応期間遵守率（2021年4月～2022年1月分の平均値）



[グラフ1] 提供可能時期回答状況（2021年4月～2022年1月分）



構成員限り

加入DFに係る開通状況（接続申込～提供可能時期回答までの期間）

[グラフ2] 標準対応期間遵守率の月推移

構成員限り



加入DFに係る開通状況（接続申込～提供可能時期回答までの期間）

[グラフ3]西日本エリアにおける提供可能時期未回答の案件数（シェアドアクセス[非即決]

構成員限り



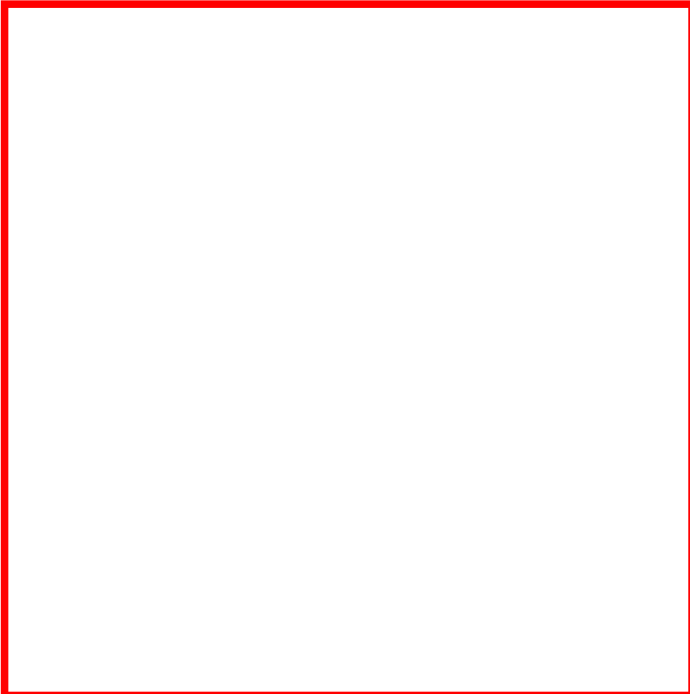
加入DFに係る開通状況（提供可能時期～工事実施までの期間）

- 「提供可能時期～工事実施」までの標準対応期間※を超過している案件が、**2021年度において特に西日本エリアで多数発生しており、現時点においても遵守率が低い状況**（**東海・関西・中国・九州エリアにおいて顕著**）
（※6週間を指標として集計）
- **長期化の直接的な要因である工事枠不足について、現時点(3月末時点)で広島県・長崎県・鹿児島県の一部GCにおいて空き工事枠が0枠**である状況

[表2] 標準対応期間遵守率
(2020年度および2021年4月～2022年1月分の平均値)

[グラフ4] 工事実施状況（2021年4月～2022年1月分）

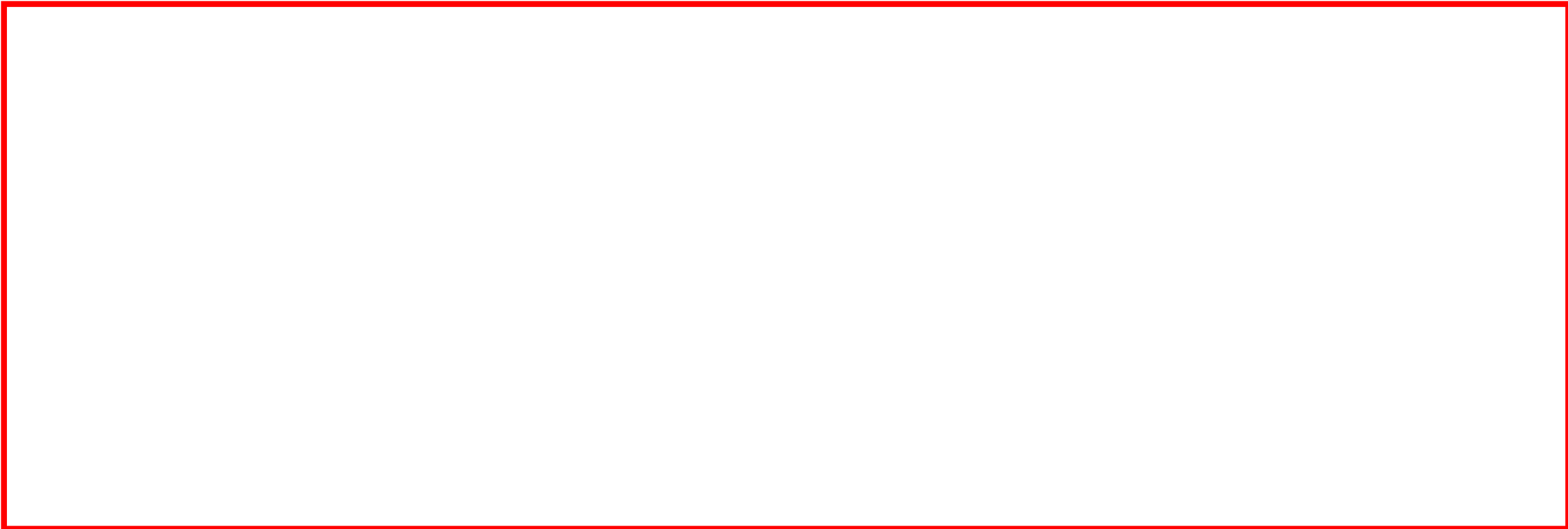
構成員限り



加入DFに係る開通状況（提供可能時期～工事実施までの期間）

[グラフ5] 標準対応期間遵守率の推移

構成員限り



局内DFに係る開通状況（両端確定～接続準備までの期間）

- 「両端確定～接続準備(提供可能時期)」までの期間が接続約款上の標準対応期間(1ヶ月半)を超過している案件が、2021年度において東日本・西日本エリアにて多数発生している状況。

[表3] 標準対応期間遵守率
(2021年4月～2022年1月分の平均値)



[グラフ6] 接続準備状況（2021年4月～2022年1月分）



構成員限り

局内DFに係る開通状況（両端確定～接続準備までの期間）

[グラフ] 標準対応期間遵守率の推移

構成員限り



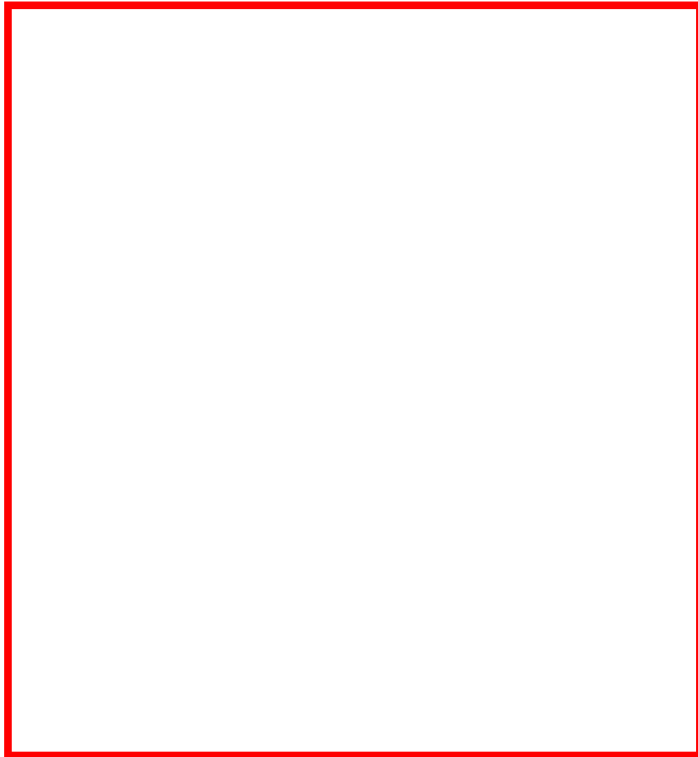
コロケーションに係る開通状況（自前工事申込～接続準備までの期間）

- 「自前工事申込～接続準備」までの期間が接続約款上の標準対応期間(1ヶ月半)を超過している案件が、2021年度において東海・関西エリアにて多数発生している状況。

[表4] 標準対応期間遵守率（2021年4月～2022年1月分）

[グラフ8] コロケーション接続準備状況（2021年4月～2022年1月分）

構成員限り

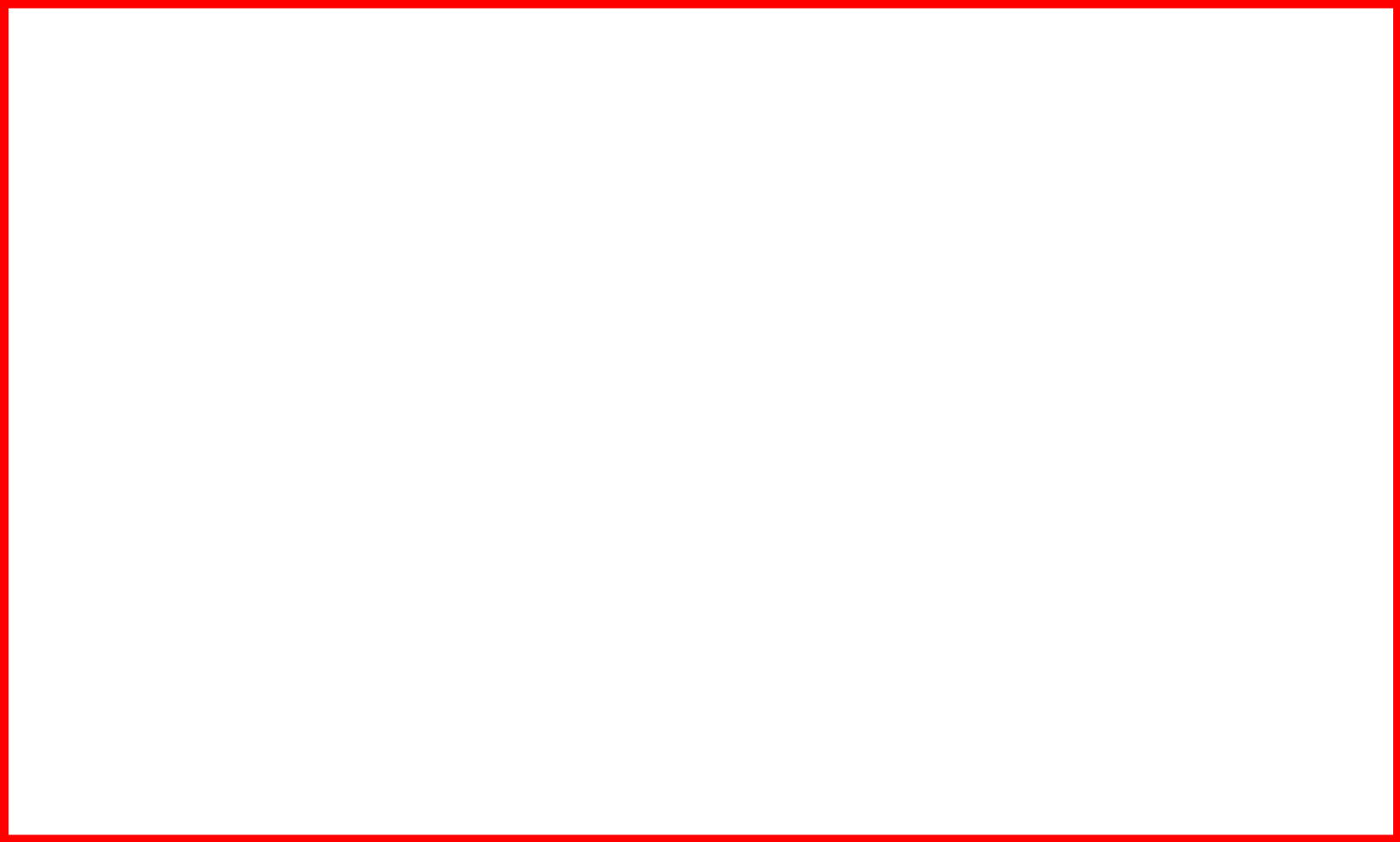




コロケーションに係る開通状況（自前工事申込～接続準備までの期間）

[グラフ9] 標準対応期間遵守率の推移

構成員限り



➤ 現状のNTT東西殿の運用等における課題

- 上述のとおり、各エリアにおいて**標準対応期間を超過**している状況
- **NTT東西殿から「遅延理由、回答・提供可能時期の目途」について能動通知がない運用**
(当社から遅延理由・回答時期目途等を問い合わせた場合においても、NTT東西殿から回答されないケースが多い状況)



➤ 当社サービス提供への影響

- **お客様の利用開始希望日による提供・開通が困難**
- **遅延理由等の情報不足により、お客様への適切な説明・コンサルティングが難しい状況**



➤ **お客様への影響**

- 「**利用開始希望日に通信サービスが利用できない**」
- 「**利用開始時期の目途・長期化理由が分からない**」

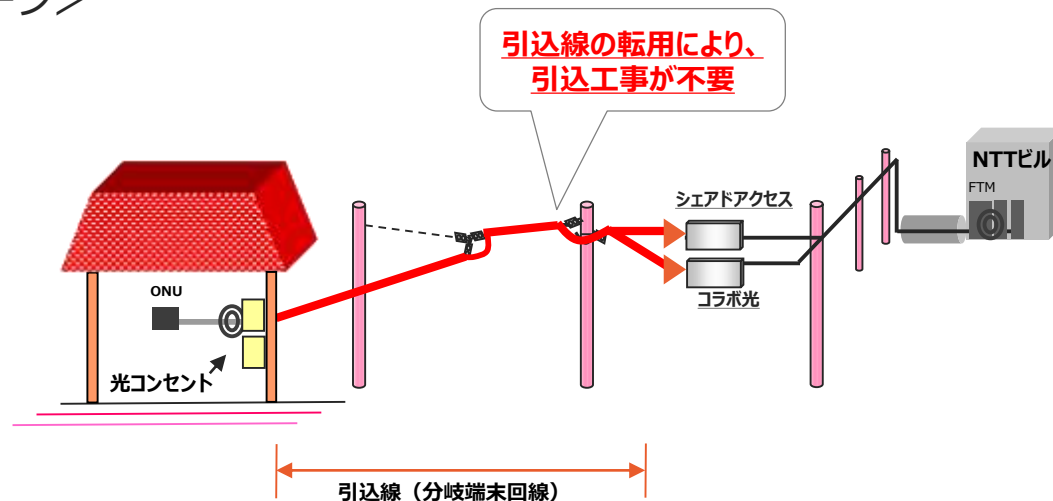
⇒**お客様からのクレームが発生している状況**

- 上述した開通遅延状況に対する改善、およびお客様への適切な案内を実現する観点により、NTT東西殿については、以下の点をご検討いただきたいという考え
- ① **受付体制面の改善・整備**
 - 納期未回答案件、工事枠不足の解消に向けた**受付体制・工事枠の強化**
 - **一部エリアにて極端なリソース不足が発生しないよう設計・工事稼働班等の最適・効率的な配備**
- ② **運用改善**
 - 納期回答の時期、および提供可能時期が現行接続約款に規定されている標準対応期間内に対応できない案件における以下の追加対応
 - ✓ **標準対応期間内で回答不可である旨の能動的な通知**
 - ✓ **上記通知時に回答・開通遅延の理由、および回答・開通見込時期の内容を通知**
 - 納期回答における**標準対応期間の延長期限の設定**
(例：接続申込後、標準対応期間(21日)を超過する場合、「**60日以内**」までには回答を実施するという期限設定)
 - 上記対応を実施・遂行いただくための**担保措置**

- 現在、事業者間協議中である**コラボ光・シェアドアクセス間の引込線転用スキームを早期実現**することにより、開通工事稼働等の削減(※)に努めていきたい考えであるため、**引き続き関係事業者間で前向きに協議・検討を進めていく所存**
- 本件は「競争ルールの検証に関するWG」において進捗状況がフォローアップされており、引き続き総務省においても実現に向けて注視いただきたい

※ 引込線転用スキームの実現・利用により既存引込線を転用可能となり、分岐端末回線を新たに宅内へ引込む工事自体が不要となり、工事効率が増加する見込み

<引込線転用イメージ>



(参考) 本資料における各エリア定義

東日本エリア		西日本エリア	
北海道	北海道	東海	愛知/岐阜/三重/静岡
東北	青森/岩手/宮城/秋田/山形/福島	関西	大阪/京都/兵庫/滋賀/奈良/和歌山
関東	茨城/栃木/群馬/埼玉/千葉/東京/神奈川/長野/山梨/新潟	北陸	富山/石川/福井
		四国	徳島/高知/愛媛/香川
		中国	鳥取/島根/山口/広島/岡山
		九州	福岡/佐賀/長崎/大分/熊本/宮崎/鹿児島/沖縄

Tomorrow, Together

KDDI