

接続料の算定等に関する研究会 第57回

NTT東西フレッツ光（光卸含） 工事遅延に関するISPの状況

2022年4月25日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）

本研究会第55回 資料55-7 加入光ファイバ等の提供遅延に係る NTT東日本・西日本からの報告結果についての当協会の見解

- 全ての工事の実対応期間で見ると必要があると思われます。全ての工事について、申込から工事実施までの期間の分布をグラフにするのが良いと思われます。事業者にとってもエンドユーザにとっても、標準対応期間の遵守度合いはサービスの品質評価には使えません。即決、非即決の区別も同様に事業推進にあたって参考となるものではありません。
 - 4ページと5ページ、4ページと8ページを見比べると、5/8ページにはSA回線即決工事（標準対応期間遵守率=100%）が含まれていないために4ページの数は非即決（SS回線+SA回線日即決）のみの場合と比べてかなり大きく出ています。事業者としては即決工事は標準対応期間遅れ=ゼロなので、4ページも非即決を抜いたグラフにすべきだと思います。
 - どのケースも標準対応期間が遵守されなかった場合の実対応期間が書かれていません。事業者にとっては標準から遅れているかどうかよりも、工事に実際にどれだけの時間がかかっているかが顧客苦情に直結するので重要な指標です。
 - 提供可能時期（工事実施が可能となる最短時期）が工事枠の中で最も早いものを指すとすると、顧客都合等により実際の工事日が実際には大幅に遅延する場合があります。顧客としては工事枠があるかどうかよりも、実際にいつ工事がされるかが重要です。よって、実施時期（ユーザ都合で遅れた場合も含めて）までの期間で評価すべきです。ユーザ都合での遅れは工事枠がある程度連続してあれば全体的に無視できるほど小さいはずですが、実感としては工事枠の遅延のみならず枠不足で大きく遅延しているのでは無いかと思われます。
- NGN卸やフレッツNGNの提供にあたっては、本資料には表れない手順や業務が必要とされており、申込から開通までの期間が重要です。

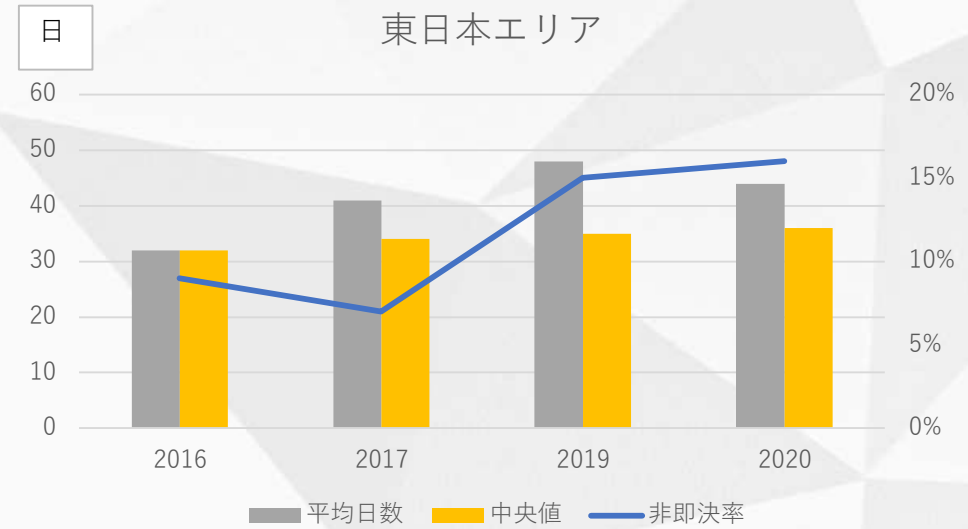
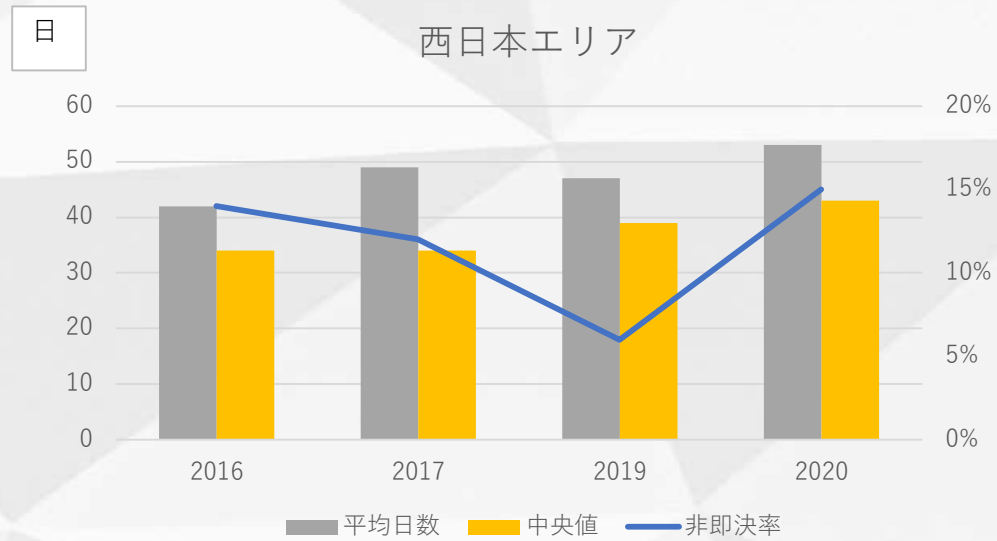
工事遅延に関する改善要望事項

- 光卸やフレッツNGN工事の申込から開通までの期間の分布状況を各年度の4半期毎に公表して頂きたいと思います。
- 上記期間のNTT東西の経営目標値を合わせて公表して頂きたいと思います。
- 上記目標を達成するために講じている施策について説明願いたいと思います。
- 現在もNTT東西共に工事の遅延が恒常的に発生しているため、昨年度に発生したNTT西のシステムトラブルの影響による工事遅延と同様に、遅延状況について事業者やプロバイダーと情報共有して頂き、遅延改善の運用体制を構築して頂きたいと思います。
- 繁忙期等の事由により著しく遅延が発生する場合には、遅延の予測を事前に公表し、広くお客様に広報して頂きたいと思います。

NTT西日本の工事についてのJAIPA会員の見解

- 総じて東日本より工事が遅く、工事日の約定が守られないことが少なからずあります。
- 慢性的に遅延しており、開通まで2-3ヶ月かかるケースが多くあります。また、そもそも取得可能な工事枠が少ないです。現場の確認不足で、開通まで2年近くかかった事例もあります。
- 西は即決でも1か月、サービス総合工事が伴うようなら半年要することが一般的です。
- 工事期間は即決・非即決の場合をまとめて平均で35日程度です。
- 工事日の数日前（2，3日）に工事をキャンセルされる例が増えています。外部の事業者も含めて諸々手配していたものが無駄になるので、経済的にも非常に大きな痛手を負いますが、特に補償はされません。
- 申し込みのうち、納期が決まらないので非NTT回線になったものが1割程度存在します（NTT契約は解約になりました）

ある中堅ISPにおける申込から入線（開通）までの期間



平均日数と中央値は※申込から入線まで

西日本地区の地域ISPの状況

