固定電話のIP網への移行に向けた 取組み状況について

2022年5月19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

1. スケジュール・IP網移行について ····· P.2

- これまでの経緯
- IP網移行に向けたスケジュール
- 固定電話のIP網移行後のサービスについて
- 2024年1月に提供が終了となるサービス
- 2024年以降の固定電話への移行手続き
- お客さまへのご案内
- お知らせに対するお客さまの声

2. お客さま対応に関する状況

P.11

- IP網移行に向けた体制
- 終了サービス (INSネット ディジタル通信モード)
 - これまでの取組みの振返り
 - ・各用途別の移行の取組み
- 終了サービス (INSネット ディジタル通信モード以外)
 - これまでの取組みの振返り
 - ・移行の取組み(特定用途サービス)
 - ・移行の取組み(その他終了サービス)
- 継続サービス
 - ・取組み状況
 - ・注意喚起の強化
 - ・国民生活センター等との連携
 - ・新たな媒体を活用した注意喚起

3. 緊急通報に関する状況

P.49

- 緊急通報受理機関への光IP受理回線の導入経緯
- 各受理機関における光IP受理回線の導入実績・予定

4. 事業者間での対応状況

P.55

- 意識合わせの場関連会合における対応状況
- 「固定電話」着の切替開始時期の前倒し
- IP接続への切替に向けた工程・スケジュールの管理
- ●その他の検討状況
 - (1) 共用L2スイッチ
 - (2) 双方向番号ポータビリティ
 - (3) IP接続への移行に係る費用負担
 - (4) 固定発・携帯着通話に係る利用者料金設定
 - (5) マイライン
- 「固定電話」発通話のIP網への切替期間・方法の具体化

1. スケジュール・IP網移行について

これまでの経緯(1/2)

● 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

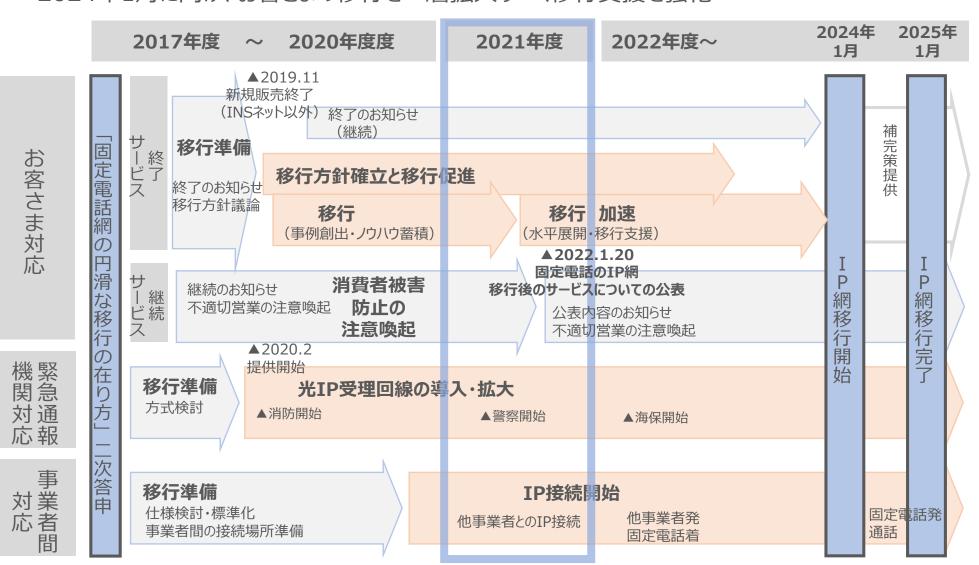
年月	タイトル	概要
2010年11月	【NTT東西公表】 PSTNのマイグレーションについて 〜概括的展望〜	 2025年頃にPSTNからIP網への移行を完了 2010年時点でのサービスの見通しについて公表し、課題解決に向けた検討を開始 .
2015年11月	【NTT持株公表】 『固定電話』の今後について	・お客さまにできる限り負担をおかけしないよう「固定電話」を維持 すること、 <u>できる限り効率的に提供</u> できるように見直す
2017年 4月 第28回 電話網移行円滑化 委員会	【NTT持株・東西発表】 固定電話のIP網移行後のサービス 及び移行スケジュールについて	・メタルIP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 お客さまが引き続き安心してご利用いただける ことをご説明

これまでの経緯 (2/2)

年月	タイトル	概要
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	 ・メタルIP電話の料金・提供条件等について、確定・具体化した内容を公表 ・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、安心してご利用いただけるよう努めていく考えをご説明
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	取り組んできた内容についてご説明(お客さま対応、緊急通報機関対応、事業者間対応)
2022年 1月	【NTT東西公表】 固定電話のIP網移行後のサービス について	・IP網への移行後の固定電話の移行手続き・料金・提供条件、マイライン終了等について、確定・具体化し内容を公表・固定電話ご利用のお客さまにお知らせを行い、IP網移行後も引き続き安心してご利用いただけることをご案内していく考えを説明
2022年 5月 第40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	取り組んできた内容について本日ご説明 (お客さま対応、緊急通報機関対応、事業者間対応)

IP網移行に向けたスケジュール

- 2022年1月に、IP網移行後の固定電話(2024年以降の固定電話)について公表、ご案内を 実施
- 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



固定電話のIP網移行後のサービスについて

基本的な考え方

- 基本的な音声サービスを継続提供
- お客さま宅での工事は不要で、電話機等は継続利用可能 (既存のメタルケーブルを継続利用)
- 基本料は現状と同額
- 通話料は距離に依存しないIP網の特性を活かし、わかりやすい料金体系へ変更 (ひかり電話と同様に全国一律のフラットな料金へ)
- NTT東西と他事業者のお客さま間の通話も継続提供

継続サービス

- 基本的な音声サービス
- 公衆電話
- 110 (警察) 118 (海上保安) 119 (消防)
- 117 (時報)
- 177 (天気予報)
- 104 (番号案内)
- 115 (電報)
- サンバー・ディスプレイ
- サンバー・リクエスト

- 迷惑電話おことわりサービス
- キャッチホン
- ボイスワープ
- ボイスワープセレクト
- フリーアクセス
- #ダイヤル
- 代表取扱いサービス
- ダイヤルイン
- 硬貨収納等信号送出機能(ピンク電話) 等

2024年1月に提供が終了となるサービス

終了サービス

- INSネット ディジタル通信モード
- INSネット ディ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
- ノーリンギング通信
- トーキー案内
- 有線放送電話接続電話

〈左記以外〉

- トリオホン
- なりわけサービス
- 着信用電話
- 発着信専用機能 二重番号
- でんわばん
- 短縮ダイヤル
- キャッチホン・ディスプレイ

- ナンバー・アナウンス
- 114 (お話中調べ)
- 空いたらお知らせ159
- ナンバーお知らせ136

マイライン・マイラインプラス

IP網への移行に伴い、マイライン・マイラインプラスを終了 登録されているお客さまには、移行先となる事業者の通話サービスをお知らせ

通話料割引サービス

● 通話料をシンプルでフラットな料金体系とすることに伴い、通話料割引サービスを終了

<個人のお客さま向け>

- イチリッツ
- タイムプラス・INSタイムプラス
- スーパーケンタくん
- エリアプラス・INSエリアプラス
- ケンタくん
- テレホーダイ・INSテレホーダイ
- ケンタくん5
- i・アイプラン

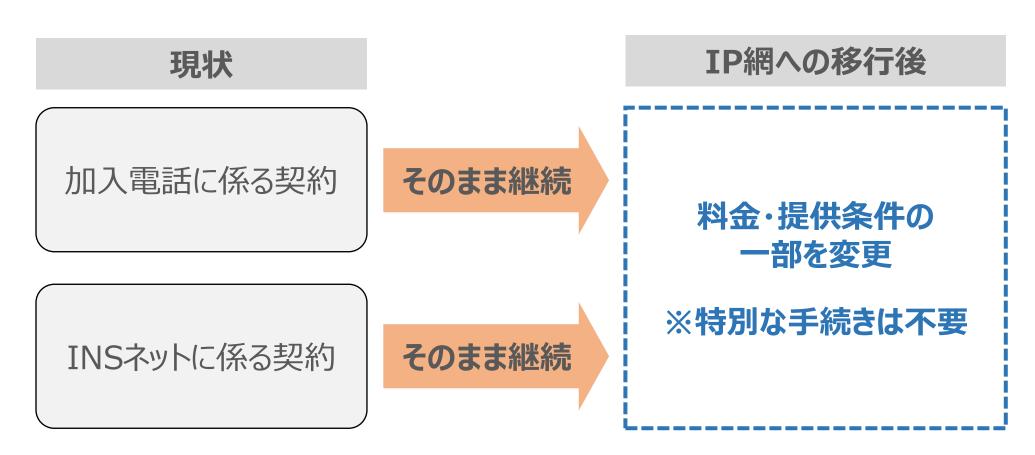
<法人のお客さま向け>

- ワリマックス
- ワリマックス・プラス
- ワリビッグ
- 県内異名義割引
- i・スクール

- プロフィッツ (NTT東日本のみ)
- プロセレクト (NTT東日本のみ)
- プロスペクト(NTT東日本のみ)
- ワリエース(NTT西日本のみ)
- プレミレート (NTT西日本のみ)

2024年以降の固定電話への移行手続き

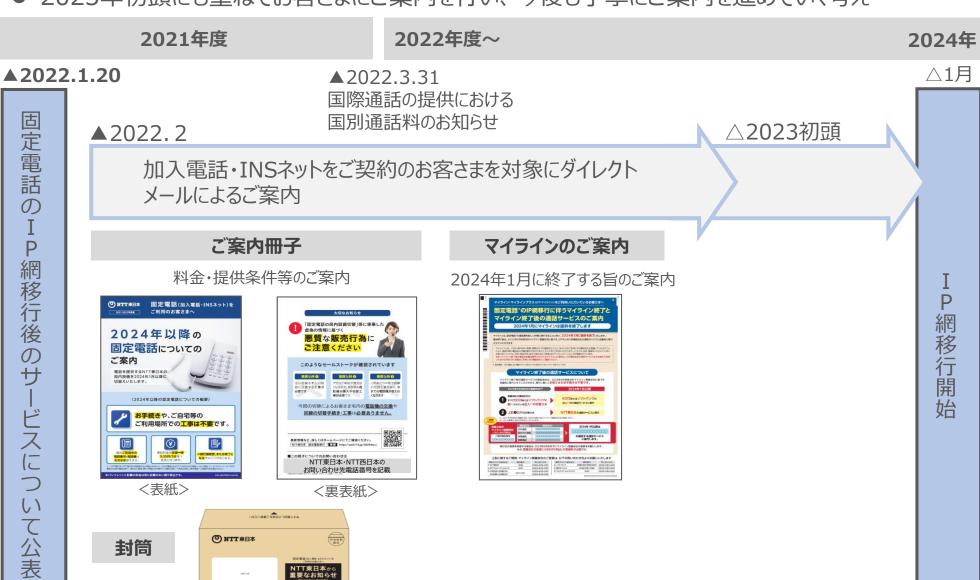
- お客さまの手続きは不要で、加入電話・INSネットの契約はそのまま継続
- IP網への移行に便乗した悪質な販売勧誘等が想定されることから、消費者被害の防止に向けて お客さまに十分に注意喚起を図る考え



※「電話加入権」・「INSサービス利用権」についても、名称及び内容に変更なし

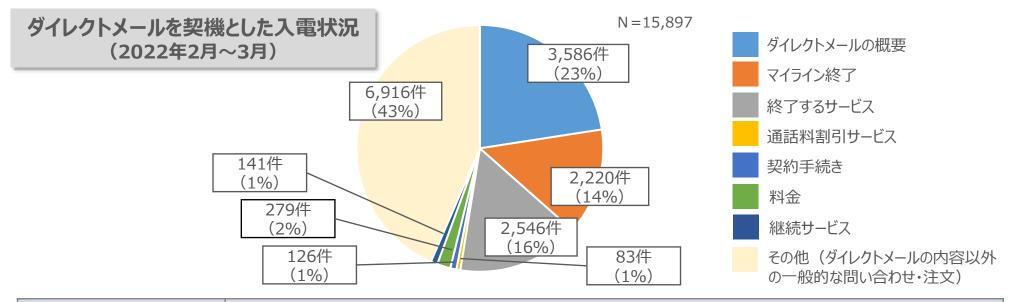
お客さまへのご案内

- ダイレクトメールを活用し、2024年以降の固定電話についてお客さまへのご案内を実施中
- 2023年初頭にも重ねてお客さまにご案内を行い、今後も丁寧にご案内を進めていく考え



お知らせに対するお客さまの声

- 約1,200万通を送付予定のダイレクトメールによるご案内は、2022年3月末で約300万通を送付、 約1.6万件(送付数の約0.5%)の問い合わせをいただいている状況
- 概要の説明希望に加え、「マイライン終了」・「終了するサービス」を中心に問い合わせを受けているが、 悪質な販売勧誘の被害は現時点で当社では確認されていない

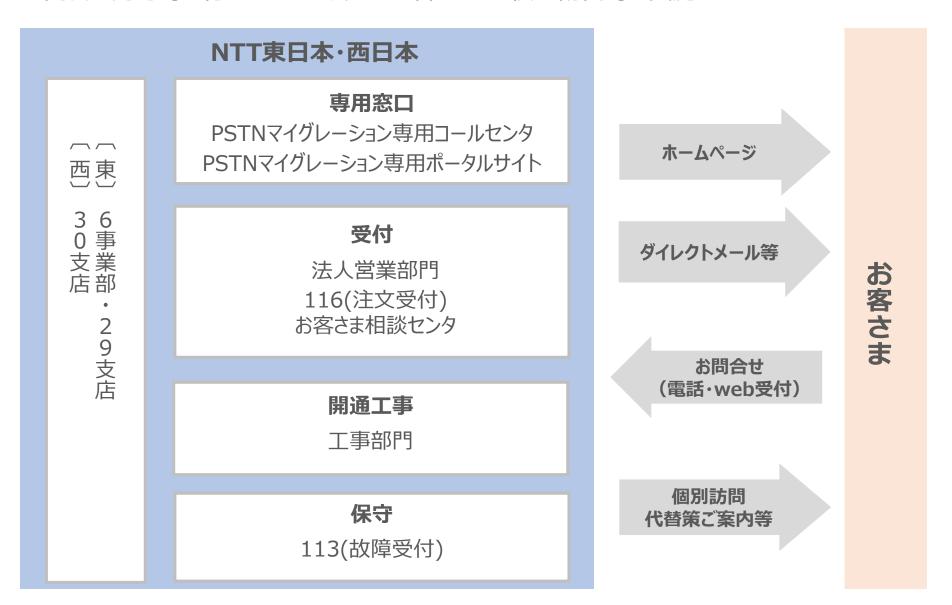


内訳	お問合せ事例	
ダイレクトメールの概要	「ダイレクトメールの内容を教えてほしい。」	
マイライン終了	• 「マイラインの概要について教えてほしい。」「マイライン終了に伴い何か手続きは必要なのか。」	
終了するサービス	• 「短縮ダイヤル終了後の代替方法を教えてほしい。」	
通話料割引サービス	「割引サービスの内容について教えてほしい。」	
契約手続き	・「IP網移行に伴い、何か手続きは必要なのか。」	
料金	• 「基本料金はどうなるのか教えてほしい。」	
継続サービス	「ナンバー・ディスプレイ、転送電話は継続利用できるか。」	1

2. お客さま対応に関する状況

IP網移行に向けた体制

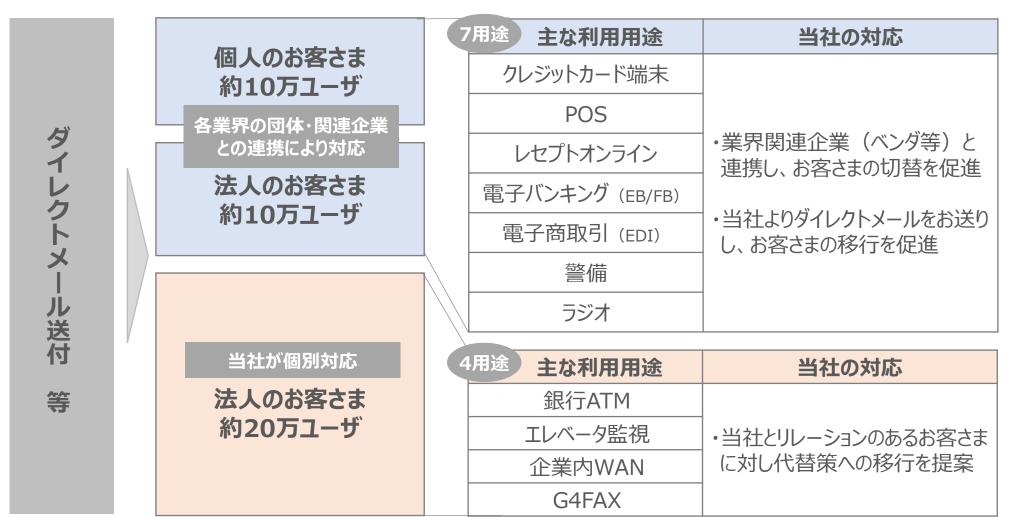
● ホームページやダイレクトメール等によるお知らせのほか、お客さまとの接点を持つ全ての窓口において お問合せ対応等を行うとともに、法人のお客さまには個別訪問等も実施



- ・終了サービス(INSネットディジタル通信モード)
- ・終了サービス (INSネットディ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(ディジタル通信モード)

- 都度利用サービスであるため、広範なお客さまへ丁寧なご案内が必要
- 各関係団体との連携や当社の個別対応、ダイレクトメール等により、お客さまへの通知は概ね完了
- 並行して、関連メーカーとの「補完策」の接続検証についても、着実に実施



約40万ユーザ

お客さま 約40万ユーザ(2022年3月末)

14

<参考>「補完策」の検証環境の利用状況

● 引き続き周知の場を通して検証環境の紹介を行い、結果についても継続して公表に向けた相談を実施

①お問い合わせ

・テストベッドに関する問合せ有

②検証検討

・検証の詳細説明・社内検討中

3検証中

・利用者による検証実施中および 結果の確認

4検証完了

※検証結果公表ページ

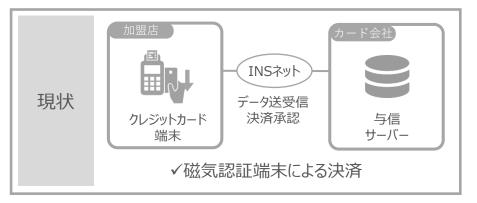
https://web116.jp/phone/testbed/results.html (東日本) https://www.ntt-west.co.jp/denwa/testbed/result.html (西日本)

	TIM MIA	0社	9社	1団体+2社	累計社数	公表:6団体+23社 非公表:17社	通信
	利用用途	UAI	941	1回4年2社	(前回差分)	公表:6団体+23社 非公表:17社	可否
	POS		東芝テック、富士通		1 (0)	NECプラットフォームズ	0
クレジット端末			パナソニックシステムネットワークス、 NTTデータ(A社)		2 (0)	日本カードネットワーク(B社)、鉄道情報システム(C社)	0
	警備			綜合警備保障	3 (0)	キング通信工業(D社)、大阪ガスセキュリティサービス(E社)、セコム(F社)	0
	ラジオ放送				1 (0)	民放連	
冒	<u>電子バンキング</u>				2 (0)	全国銀行協会、NTTデータ(G社)	0
	EDI	0社	NTTデータ カスタマサービス	JEITA(三菱電機 インフォメーション ネットワーク)	7 (0)	JISA(9社合同)、JISA(セイコーソリューションズ)、JEITA(日立製作所(日立ソ リューションズ))、ネオアクシス、キヤノンITソリューションズ、インターコム、インテック(H 社)、GXS(I社)	0
I	ビル管理 レベータ監視				2 (0)	三菱電機ビルテクノサービス(J社)、日本オーチス・エレベータ(K社)	0
	G4FAX		富士ゼロックス		5 (0)	リコージャパン、キヤノンマーケティングジャパン、メタテクノ、NTT、リコー	0
	銀行ATM				1 (0)	野村総合研究所(M社)	0
1	企業内WAN		日本電気		7 (0)	アレクソン、シスコシステムズ、ヤマハ、富士通、アライドテレシス、日本IBMソリューションサービス、J-NET	0
ح ا	汎用端末		沖電気工業、日立製作所	サクサ(N社)	7 (0)	日本制禦機器、シスコシステムズ、NTT(テレビ電話)、NTT(TA)、NTT(ルータ)、 ビー・エム・エル(O社)、セゾン情報システムズ	0
で 他	保守·監視				8 (0)	東洋計器、テレメータリング推進協会(NTTテレコン)、テレメータリング推進協会 (東京ガスiネット)、フジテック(P社)、東京航空計器(Q社)、大阪ガスエンジニアリング (R社)、ウォーターエージェンシー(S社)、札幌市(T社)	0

ディジタル通信モード 利用用途の概要

用途	用途概要	主なお客さま	サービスイメージ		
クレジットカード端末 /POS	・クレジット決済(磁気認証)用のカード会社への接続	小売業 サービス業 等	加盟店 INSネット 与信サーバー		
レセプトオンライン	・レセプトシステムへの接続 (医療保険計算)	医療業	医療機関 INSネット レセプトシステム		
電子バンキング EB/FB	・電子バンキングシステムの接続 (給与振り込み等)	銀行 一般企業	銀行 INSネット コ座確認、振込 等		
電子商取引 EDI	・EDIシステムへの接続 (受発注等企業間取引)	一般企業	発注元 INSネット EDIソフト 受発注 EDIソフト		
警備	・警備用機器への接続	警備会社 契約者	警備会社 契約者 監視機器		
ラジオ	・音声データの送受信	ラジオ局	カジオ局 ((「()」)) (INSネット 放送機器 音声(ディジタル)		
銀行ATM	・ATMと銀行との接続におけるバッ クアップ利用	銀行	銀行 メイン IP網 IP網 ATM		
エレベータ監視	・ビル内設備(エレベータ等)と、 管理会社との接続	エレベータ管理会社 ビル管理会社〔警備〕	管理会社 INSネット INSA		
企業内WAN	・拠点間の通信用回線(バック アップ)等	一般企業	本社 IP網 支店 INSネット		
G4FAX	・G4FAX間での通信用回線	一般企業	G4FAX INSネット G4FAX		

INSネットディジタル通信モード(クレジットカード端末/POS)

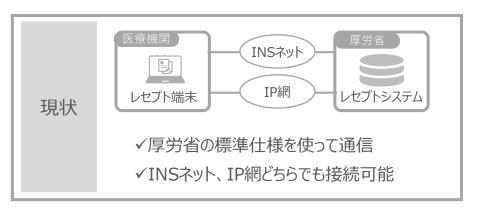


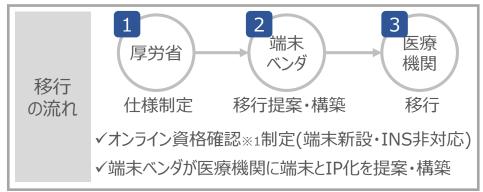




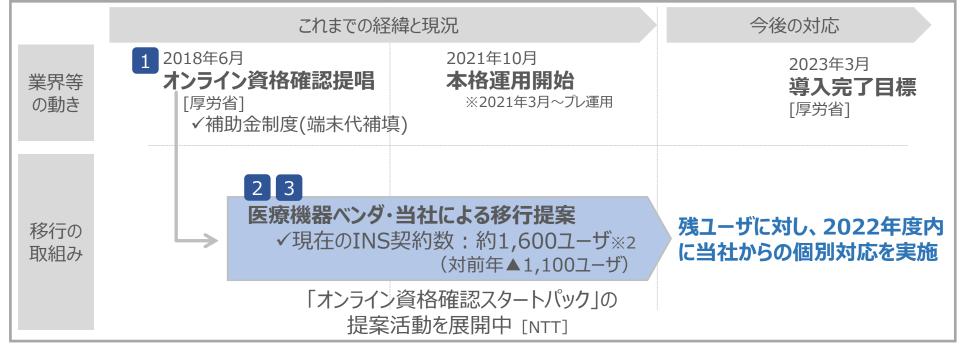
法改正に伴いIC認証対応端末が普及(=IP化が進展)、INSは概ね移行完了

INSネット ディジタル通信モード (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

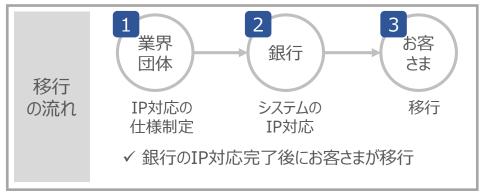


※2業界団体調べ

オンライン資格確認の本格稼働で移行加速の見込み

INSネットディジタル通信モード(電子バンキング EB/FB)



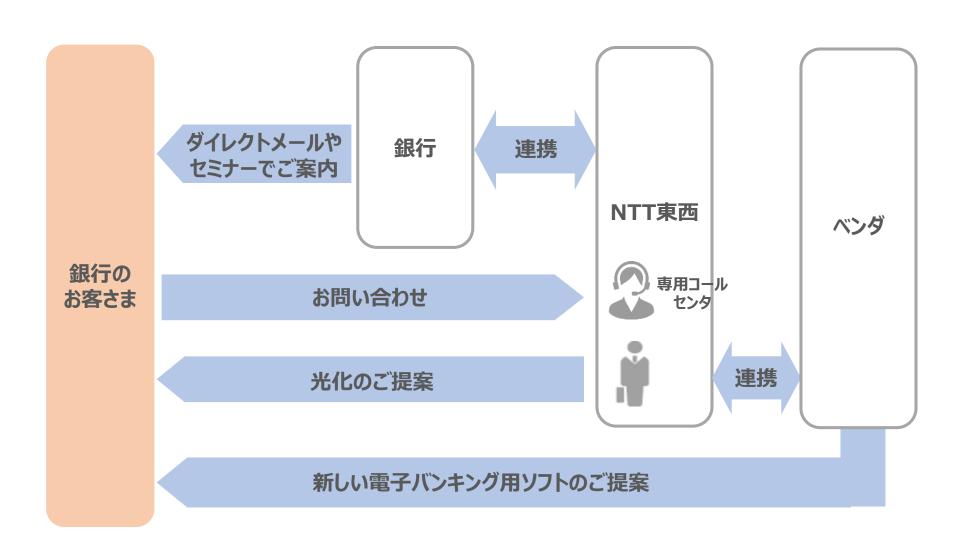




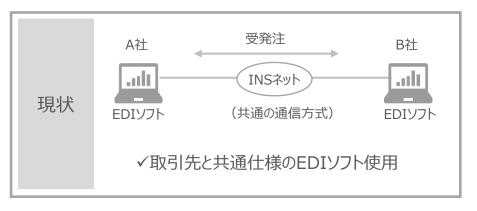
大宗の銀行がお客さま移行も含めた対応を2024年1月までに進める予定

銀行と連携した銀行のお客さまのサポート施策(電子バンキング)

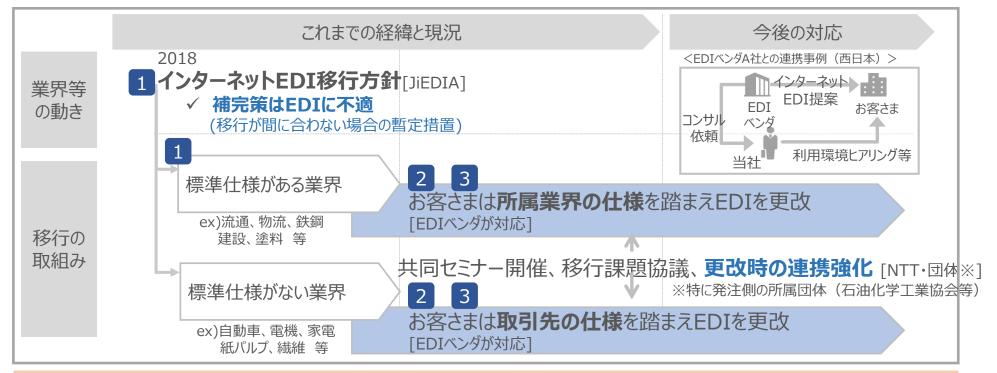
● 銀行のダイレクトメールやセミナー等を通じた一次提案後、銀行のお客さまからのお問合せをNTT東西が受付、以降の光化までを一貫してサポート



INSネットディジタル通信モード(電子商取引 EDI)



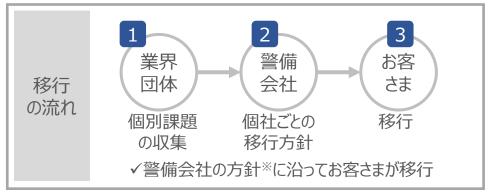




業界の方針が明確かつ業界内の動きが活発化しており、移行が加速する見込み

INSネットディジタル通信モード(警備)



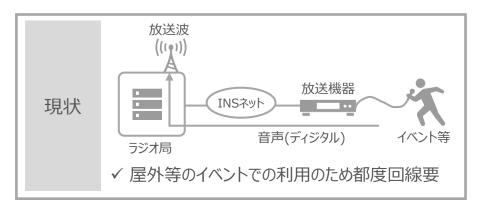


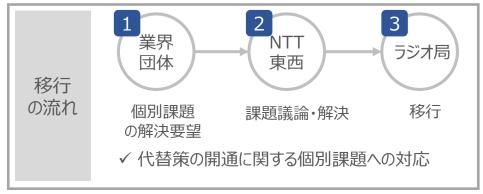
※警備会社のお客さまの意向に基づき、方針決定

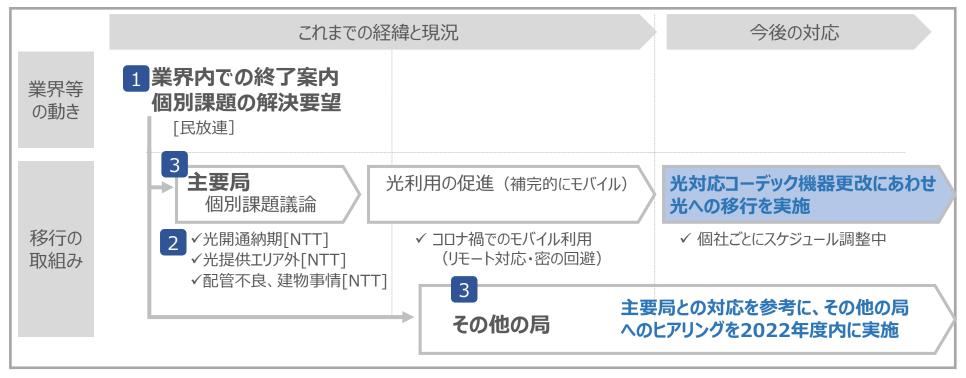


補完策利用を前提に、回線保有数の多い警備会社で移行方針が具体化しお客さま移行が進展

INSネットディジタル通信モード(ラジオ)

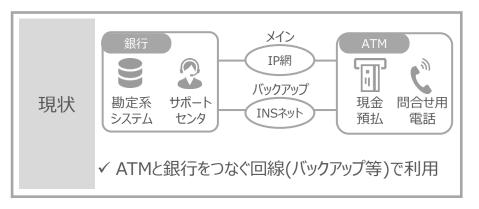






主要局の光利用増加、光が利用できない場合のモバイルの検討により、その他の局へも展開

INSネットディジタル通信モード(銀行ATM)

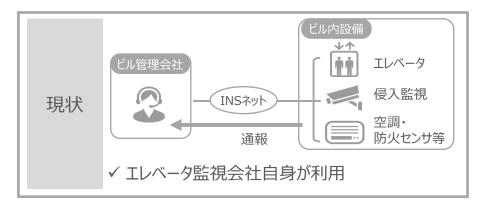




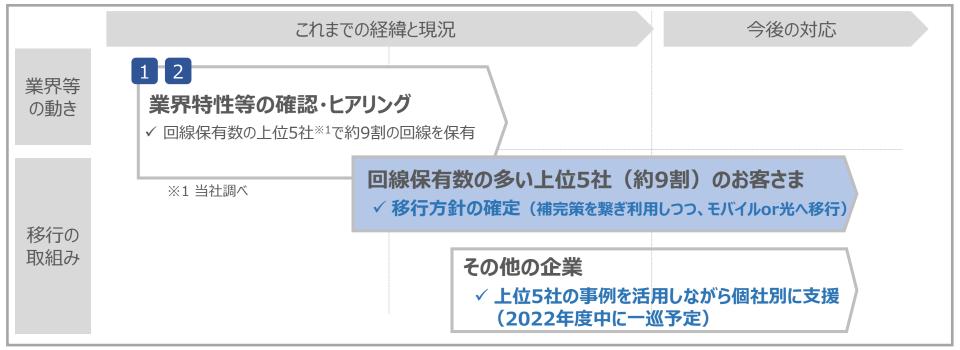


金融機関へ個別ヒアリングし2024年1月までの移行予定を確認済、引き続き円滑な移行を支援

INSネットディジタル通信モード(エレベータ監視)

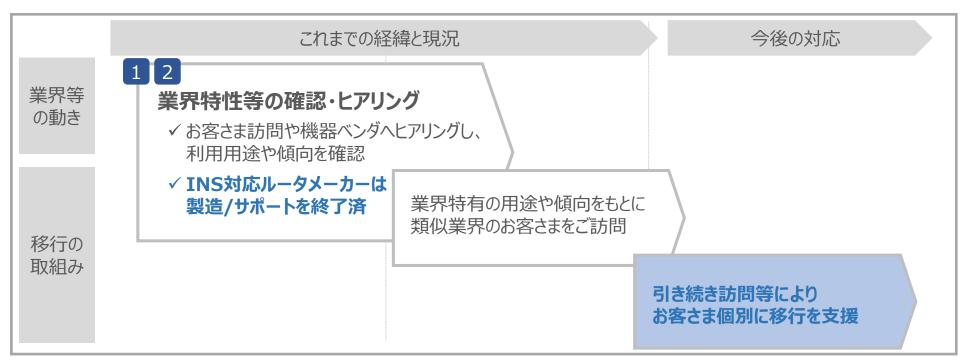






利用用途およびユーザが限定的であるため、個社別課題に対応して移行を推進

INSネットディジタル通信モード(企業内WAN)

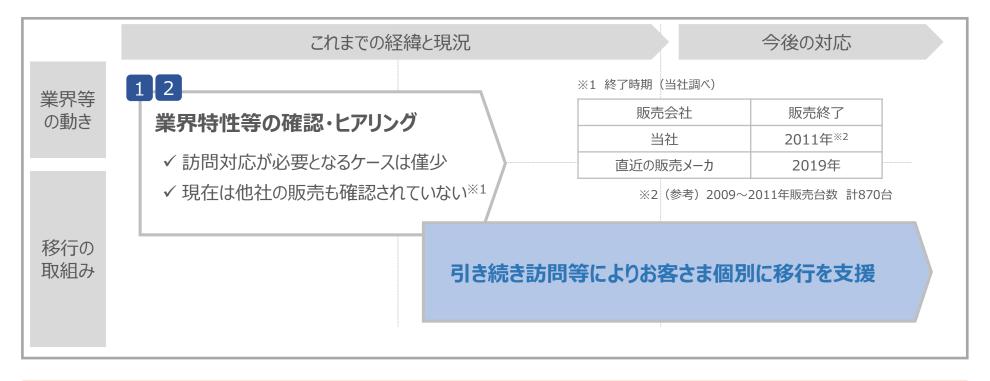


バックアップ利用かつメーカーは製造/サポート終了済、ネットワーク更改等に合わせて移行を支援

INSネットディジタル通信モード (G4FAX)







現在販売しているメーカは確認できず、ご利用中の端末は僅少と想定

業界団体・関連企業と連携した対応状況と今後の取組み

● 業界団体・関連企業との連携により、お客さまへ代替策移行の要否について確認できる見込み

〔凡例〕◆:業界団体等の対応、◇:エンドユーザ向かいの対応

した例」◆:兼界団体寺の対心、◇:エントユーザ向かし					
用途 関連団体·企業	業界団体・ 関連企業の方針等	現況	今後の取組み方針		
クレジットカー ド端末/POS 日本クレジット協会	O 割賦法改正による IC認証義務化 〔2018公表〕	◆カード会社の加盟店舗への端末更改活動により、 磁気認証(=INS)は概ねIC認証へ移行済	◇通信料ありユーザへの個別対応にて、移行をサ ポート		
レセプト オンライン JAHIS/厚労省	ク オンライン資格確認 2022年活動開始 〔2019公表〕	◆厚労省目標(2023年にオンライン資格確認の 導入完了)に基づき、医療機器ベンダが提案中 ◇対前年1,100ユーザ減、残り約1,600ユーザ	◇ 残ユーザの個別対応 を2022年度中に実施		
電子 バンキング EB/FB 全国銀行協会	O 新標準プロトコル (IP)の制定(全銀協) 〔2017公表〕	◆都市銀行に続き地方銀行も順次移行中 ◇銀行の要望に応じて、エンドユーザへの移行サポートを実施	◇各銀行にエンドユーザへの当社サポートを提案 (2022年度中に提案完了予定)		
電子商取引 EDI JiEDIA/JEITA	O インターネットEDI 移行方針(JiEDIA) 〔2018公表〕	◆EDIベンダが更改提案中 ◆移行に向けた課題や整理すべき事項を共有、定 期会合で議論中 ◇ベンダと連携し、エンドユーザ向けセミナーで提案	◆ベンダにエンドユーザが属する団体との連携提案 (石油化学工業協会等等)◆各種整理事項に対して連携を継続・強化◆更改時期に合わせ、エンドユーザへの当社サポートを団体等に対して提案		
警備O回線保有数の多い企業より順次方針決定		◇特に回線保有数の多い警備会社の移行方針 が具体化 〔X社20万回線等〕	◇特に回線保有数の多い警備会社と工事調整・ スケジュール等協議◇上記以外の警備会社への提案を継続		
ラジオ	O 主要局より 順次方針決定	◇主要局は光対応コーデック機器導入に合わせ 光へ移行中 ◇更なる移行促進に向け、開通納期短縮メニュー の利用等による対応を議論中	◇ その他の局にも同様のヒアリング を2022年度中 に実施		

当社による個別対応の状況と今後の取組み

- お客さまの特定が可能な用途については、代替策への移行要否の判断をいただいている状況
- 他の用途は、ディジタル通信モードの通信料発生ユーザへの当社による面的な活動の中で対応

用途	現況	今後の取組み方針
銀行ATM 〔バックアップ〕	・ほぼ全ての銀行が2024年迄の更改決定済 〔地銀:64行、JA:18行 計82行は移行済〕	・残45行が滞りなく移行できるよう、 個別対応を実施 〔地銀:35行、JA:10行 計45行〕
エレベータ 監視	・9割を占める 回線保有数の多いユーザ5社と個別対応中 (モバイル移行を基本とし、高層ビル等の無線不感エリア は光対応の予定)	・回線保有数の多いユーザ5社の移行スケジュール調整等を実施 ・上記ユーザ以外の53社も今年度中に提案完了予定
企業WAN 〔バックアップ〕	・INS対応 ルータメーカーの製造・サポートは終了 、利用 ユーザは減傾向	・通信料ありユーザへの個別対応にて、移行をサポート
G4FAX	・メーカーの製造・サポートは終了〔NTTは2011年終了〕、 市場にあるG4FAXは僅少	・通信料ありユーザへの個別対応にて、移行をサポート

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

終了サービス(ディジタル通信モード以外)の取組み

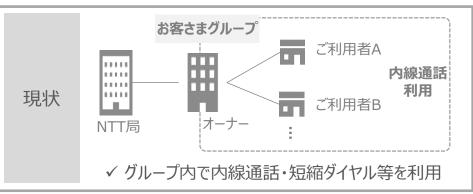
- 2024年1月の終了に向け、あらゆるコンタクト手段を活用したお知らせを展開中
- 法人のお客さまに対しては、個別対応を通じ、代替策への移行を進めている



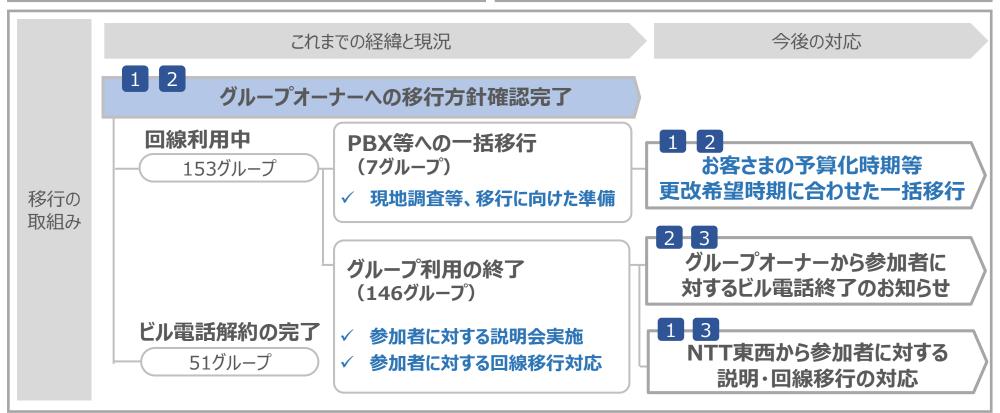
終了サービス(特定用途サービス)利用用途の概要

サービス	サービス概要	主なお客さま	サービスイメージ	主な代替策
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	市場 商業施設 自治体	お客さまグループ ご利用者A 内線通話 利用 NTT局 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	ビジネスホンや PBXを利用する 内線通話
ノーリン ギング 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	ガス・電力 NTT局 企業 自動検針	• 無線方式
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	A県へ発信 A県の番号で着信 発信者 NTT局 (A県) (B県)	ボイスワープナビダイヤル
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	録音再生装置 Windows Mindows Mindo	ひかり電話 + 音声応答装置

特定用途サービス(ビル電話)

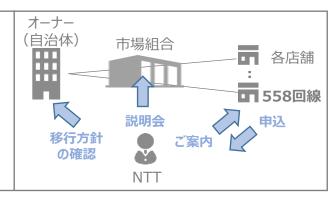






ビル電話におけるグループ参加者への対応事例

- 卸売市場におけるビル電話利用について、グループオーナーである自治体 に移行方針を確認した結果、グループ利用の終了にて対応
- 各店舗に対する訪問での説明・対応が必要となるため、自治体・市場の 組合と連携した取組みを実施



STEP 1

グループオーナーへの 移行方針の確認

STEP 2

組合代表者向け 説明会

STEP3 訪問による 個別店舗への説明

- ✓ グループオーナーである自治体への移行方針確認 (PBX等による一括移行 または グループ利用の終了)
- ✓ 自治体より、「グループ利用の終了」の方針を回答
 - グループの参加者ごとに、回線の移行・解約を対応
 - 参加者への個別説明・対応はNTTに一任するが、前置きなく店舗に訪問を 行うと混乱を招きかねないため、組合向け説明会を自治体で準備
- ✓ 市場代表者の定例会議において、各店舗にご案内に伺うことを説明
- ✓ ご案内文書について、各店舗(組合員)へのお渡しを依頼
- ✓ 全店舗(558回線)に対する訪問対応を実施中 (2022年3月末現在101回線完了)

特定用途サービス(ノーリンギング通信)

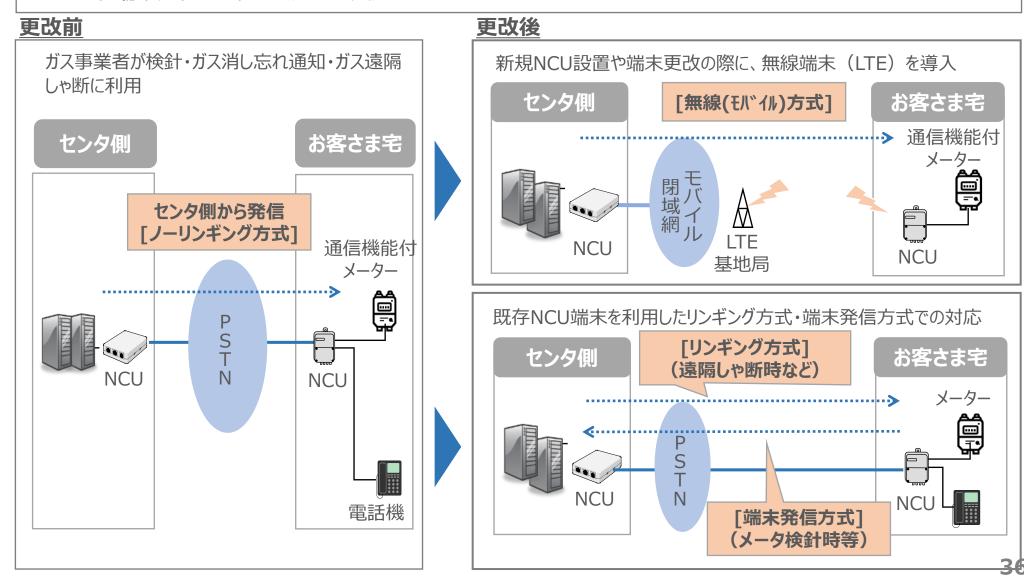




ガス・電力事業者や自治体、ベンダ等と連携し、計画的な移行を進めて完遂させる

ベンダと連携するノーリンギング通信からの移行事例

- ●端末新規導入・更改時に合わせて無線方式の導入を推奨
- ●無線方式の導入時期が先となるお客さまで、2024年以降も既存のNCU端末を利用される場合には、リンギング 方式・端末発信方式による対応を実施



特定用途サービス(支店代行電話)



移行の取組み

35ユーザ ✓ 利用方法に応じて代替サービス (ボイスワープ・ナビダイヤル等) を提案

✓ 回線保有数の多いお客さまは 移行・解約時期を確認済 (4ユーザ102回線) 1 2

代替サービスの利用または解約 の意向確認を行う対応の継続

1-2

お客さまの希望時期に合わせて 支店代行電話の解約に対応

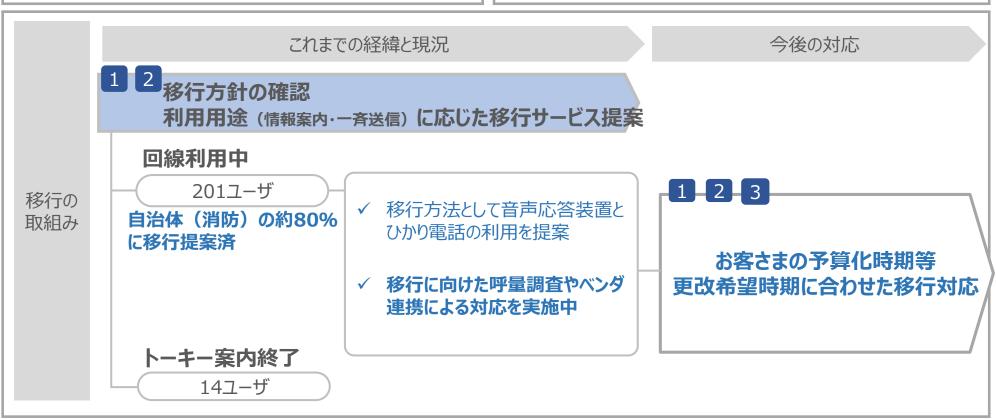
支店代行電話終了

回線利用中

16ユーザ

特定用途サービス(トーキー案内)



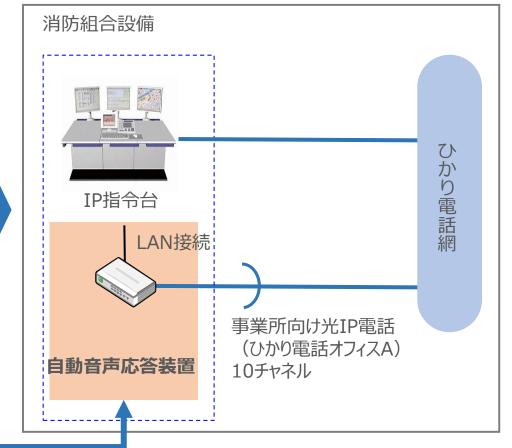


トーキー案内に対する対応事例

- 火災等で消防車が出動した際の情報を音声で提供するサービスに利用した事例
- 消防組合の指令台更改時期に合わせ、指令台メーカーと連携して自動音声応答装置を導入、ひかり電話を利用する方式への更改を実施

更改前 消防組合設備 指令台 トーキー案内 サービス 音声録音 $\times 10$ 再生装置 (自動応答装置×10)

更改後



終了サービス(特定用途)についての対応状況と今後の取組み

● 2024年1月の終了に向け、サービス終了の告知とお客さま意向に沿った対応を継続して進める

サービス	契約数 (2022.3末)	現 況	今後の取組み方針
ビル電話	東95グループ (8,515回線) 西58グループ (6,639回線)	 グループオーナーの移行方針確認は完了 ーPBX等への一括移行(7グループ) 現地調査等、移行に向けた準備を進める ーグループ利用の終了(146グループ) 参加者への説明会、回線移行対応 	 予算化される更改時期に合わせてPBX等への一括移行を実施 グループ利用の終了は、グループオーナーから説明会等を通じてお知らせを実施 グループオーナーの依頼を受け、NTTによる説明対応も実施
ノーリンギング 通信	東32ユーザ (171回線) 西40ユーザ (115回線)	約70%のお客さまが移行承諾済ベンダ (NTTテレコン) との連携による移行 方式の提案も実施中	お客さまの更改計画に合わせてノーリンギング解約に対応ベンダとの連携では2023年末までにシステム更新に合わせて計画的に対応
支店代行 電話	東17ユーザ (98回線) 西18ユーザ (100回線)	約60%のお客さまが移行承諾済回線保有数の多い事業者には移行・解約時期を確認済(4ユーザ 102回線)	•代替サービスの利用または解約意向確認を継続
トーキー案内	東113ユーザ (129回線) 西88ユーザ (116回線)	自治体(消防)の約80%に移行提案済移行に向けた呼量調査やベンダ連携による 対応を実施中	•お客さまの予算化時期等、 更改希望時期に合わ せた移行対応

その他の終了サービスの概要

サービス	サービス概要	主なお客さま
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	裁判所·自治体 鉄道·通信会社
着信用電話	着信のみ可能な電話サービス	警備会社 銀行・保険業
発着信専用機能	契約回線を発信専用または着信専用に設定する機能	電力会社
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	マスコミ 銀行
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	郵便局 スーパーマーケット 飲食店
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	情報通信機器製造 ·販売会社
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	
二重番号	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	個人のお客さま
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	
114(お話中調べ)	相手方の電話番号がお話し中か受話器外しか等を調べるサービス	
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	個人のお客さま (都度利用)
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	4:

終了サービス(法人のお客さま向け)に対する取組み

- サービス終了までにお客さまご利用端末の設定変更などをお願いするご案内を継続して実施
- 移行対応に期間を要するケースなどには、個別対応によるお客さまへのフォローを実施

主な	サービス	お客さま	数推移 (ユ-	ーザ数)	+目 /+++	十小	個別対応を
お客さま	リーレス	2020.3末	2021.3末	2022.3末	提供機能	主な代替策	行う主なケース
	トリオホン	327	297	269	三者通話	電話会議サービスビジネスフォン	裁判所における三者通話 (裁判所、弁護士、相 談者の3者間)
	着信用電話	8,240	7,233	6,709	発信制御	• PBX等の発信規制機能	PBXにおける制御用回線
法人	発着信 専用機能	7,524	6,437	6,058	発信制御 着信制御	• PBX等の発信・着信規制機能	トロソ(に02八)の高い。
	短縮ダイヤル	18,739	16,880	16,190	簡易発信	PBX、電話機等の短縮ダイヤル 機能	非常電話での利用
	でんわばん	6,325	5,741	4,894	音声自動 応答	留守番電話機能音声応答装置	店舗時間外の案内利用
	なりわけ サービス	77	72	65	着信識別	なりわけ機能付電話機+ナンバー・ディスプレイ利用	42

終了サービス(個人のお客さま向け)に対する取組み

- あらゆるコンタクト手段を活用したお客さまへの案内の継続(ダイレクトメール、請求書同封等)
- ナンバー・アナウンス、ナンバーお知らせ136については、視覚に障がいがあるお客さまのご利用を想定し、 ラジオ広告等も活用した丁寧なお知らせを実施

主な	サービス	お客さ	ま数・ご利用数	数推移	提供機能	主な代替策
お客さま	リーにス	2020.3末	2021.3末	2022.3末	泛流域形	主な八百束
	キャッチホン ・ディスプレイ	14,127 ユーザ	12,769 ユーザ	11,643 ユーザ	通話中時の着信電話番号 をディスプレイ表示	ひかり電話ルータ機能
個人 (契約者)	二重番号	1,110 ユーザ	997 ユーザ	891 ユーザ	電話番号の使い分け (迷惑電話対策など)	ひかり電話の追加番号 迷惑電話おことわりサービス
	ナンバー ・アナウンス	9,438 ユーザ	8,593 ユーザ	7,803 ユーザ	着信した呼の日時・電話番号お知らせ(5件まで)	ナンバー・ディスプレイ + 読み上げ機能付き電話機
	114 [※] (お話中調べ)	260万 接続	250万 接続	241万 接続	相手方の通話がお話し中なのかどうかを調べてご案内	113
個人 (都度 利用)	空いたらお知らせ 159*	2,928 接続	2,612 接続	2,301 接続	相手方の通話が終わり次 第、音声通知	PBX等のキャンプオン機能
	ナンバーお知らせ 136*	244万 接続	213万 接続	199万 接続	直近で着信した呼の日時・ 電話番号お知らせ	ナンバー・ディスプレイ +読み上げ機能付き電話機 * 2021年4月~2022年3月の総接続数 4.3

- ・終了サービス (INSネットディジタル通信モード)
- ・終了サービス (INSネットディ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
- 2022年1月の公表時には、国民生活センター・消費生活センターに事前説明を行い、便乗した 悪質な販売勧誘を防止するための連携を実施
- 今後も引き続き、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

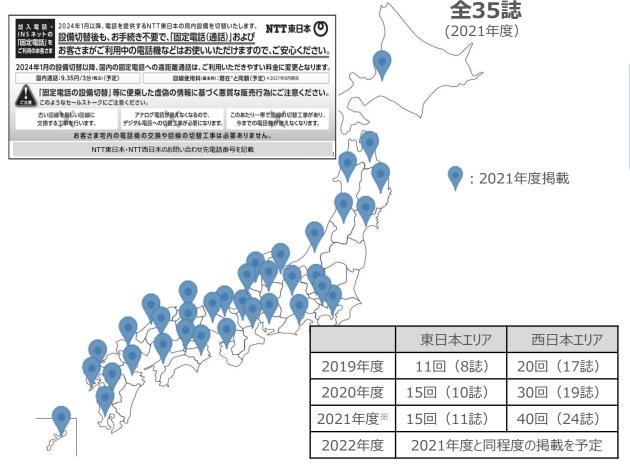
- ・基本的な音声サービスは継続提供
- ・お客さま宅での工事は不要で、電話機等は継続利用可能

2017~2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年 1月
2017.4 2017.10.1 2024年以降の固定電話の サービス終了時料金・提供条件(予定)の公表 の確定・公表	期 固定電話の	2.1.20 IP網移行後の ついての公表		
	ダイレクトメールで	- [™] のお知らせ		
	新聞広告·請求書同			網
	請求書八ガキ・	・封筒へのお知らせ掲載		開開開開始
	婦人団体機関語	・ 志、消費者団体HPへのお知	らせ掲載	
	お	_ 知らせテンプレートの作成・活	5用	
		WEB広告等に	よるお知らせ掲載	
				4

注意喚起の強化

- お客さまへの注意喚起およびIP網移行に乗じた消費者被害防止のため、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、ご案内を継続実施
- 2021年度は地域婦人団体機関誌への掲載を新たに6誌追加するなど、周知対象を拡大しており、 今後も継続的に団体・自治体と連携した注意喚起の強化に取り組む

地域婦人団体等の機関誌へのお知らせ掲載



自治体広報誌へのお知らせ掲載

山口県長門市

消費生活

 大手電話会社の子会社を名乗る事業者から「2024 年以降アナログ回線が 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」と電記 あった。この事業者が言っていることは本当か。

NTT西日本は、2024年1月以降、固定電話のIP網への移行に伴う電話会社内の設備の切り替えを予定していますが、IP網への移行に際し、設備の切り替え工事は不要です。現在使用中の電話機や電話番号については、そのまま使うことができます。

また、「電話加人権」「INSサービス利用権」 いても、名称や内容に変更はありません。

事業者からの販売勧誘は、鵜呑みにせず、よくわ からなければ、その場で返事をしないようにしましょ う。不明な点、不審な点があれば、NTT西日本に 直接問い合わせください。

山口県周防大島町

にとができます。また、『電話加入権』 とができます。また、『電話加入権』 理権』についても、名称や内容に変更は 事業者からの販売勧誘は、うのみには の場で返事をしないようにしいれば、その場で返事をしないようにしないようにしないようには、柳井地区広域消費不安に思った時は、柳井地区広域消費不安に思った時は、柳井地区広域消費

切り替えないか」と電話があった。この事業ることは本当か。 作う電話会社内の設備の切り替えを予定して伴う電話会社内の設備の切り替えを予定して呼乗し悪質な販売勧誘をする業者もいるのよう助言した。

【相談窓口】 柳井地区広域 消費生活センター ☎ 0820-22-2125

山口県 消費生活センター ☎ 083-924-0999

消費生活上の不安 や心配を感じたら 消費生活センター にご相談ください。

国民生活センター等との連携

- 悪質な勧誘による被害防止に向けて、国民生活センター・消費生活センターと連携した取組みを実施、 国民生活センターのホームページでは、注意喚起のお知らせを掲載
- 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強化

国民生活センターによる注意喚起のお知らせ

<国民生活センターのホームページにおける掲載>



各消費生活センターとの意見交換

<実施時期>

2022年1~3月

<消費生活センターからの声>

- ✓ ダイレクトメールに加え、請求書等の発行に際して、 注意喚起をしてほしい。
- ✓お客さまへのお知らせを徹底してほしい。
- ✓ ダイレクトメールに記載の問合せ先はつながりやすく してほしい。
- ✓ 高齢者がわかりやすい案内をしてほしい。 等

新たな媒体を活用した注意喚起

● ダイレクトメール、請求書同封等でのお知らせに加え、WEB広告やラジオ広告、SNSを活用した注意 喚起の取組みを強化

各種メディアへのお知らせ掲載

<GoogleやYouTubeへのWEB広告掲載> 個人向け動画広告例







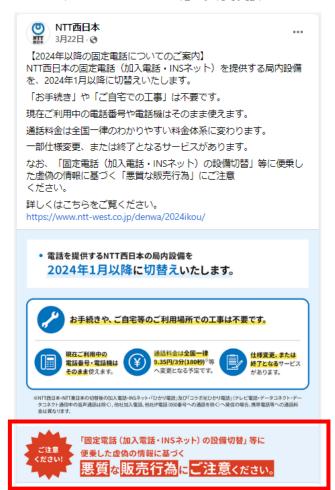


<ラジオ広告でのお知らせ実施>

・2022年2月末~3月末にラジオCMを700本放送

SNSへのお知らせ掲載

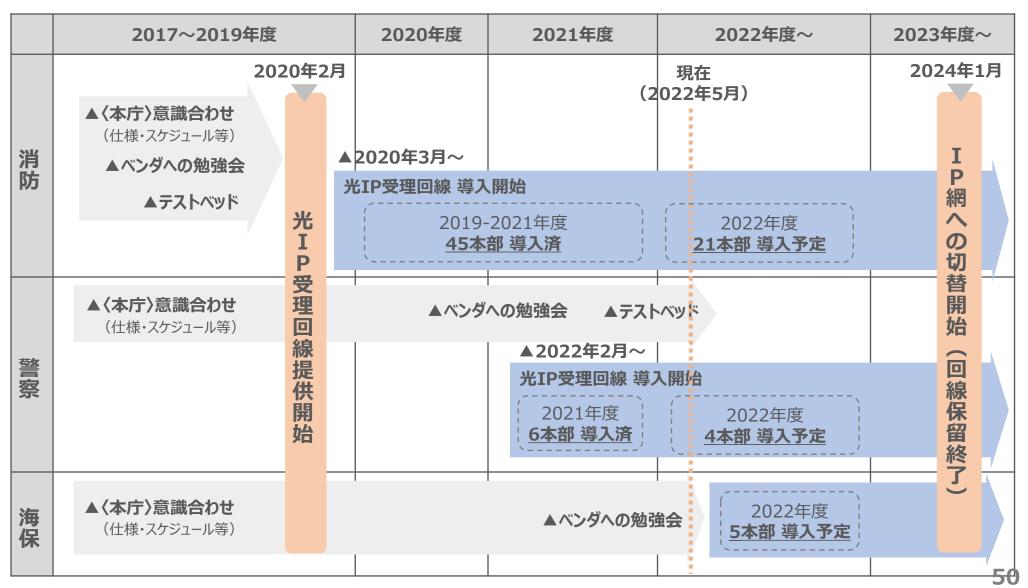
<Facebook等の活用>



3.緊急通報に関する状況

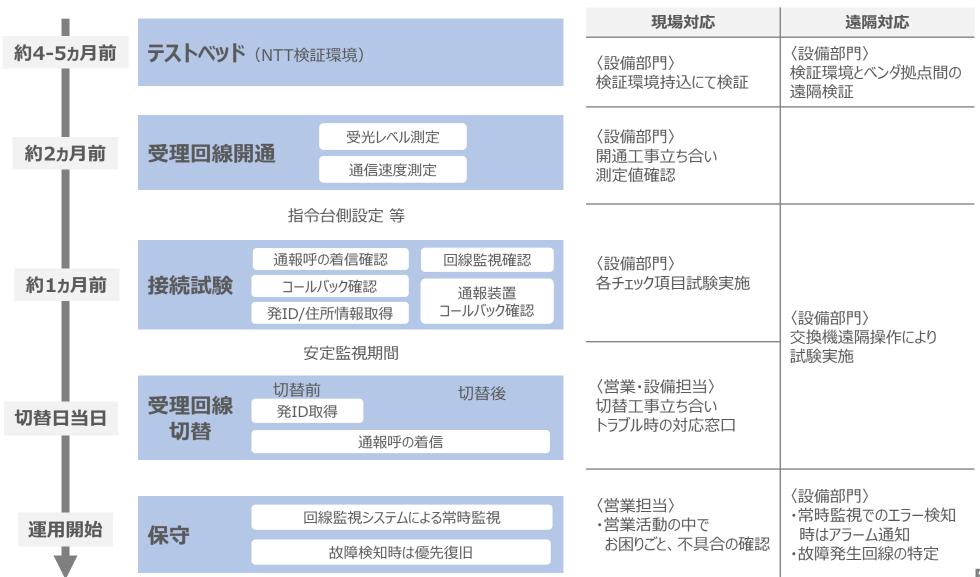
緊急通報受理機関への光IP受理回線の導入経緯

- 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



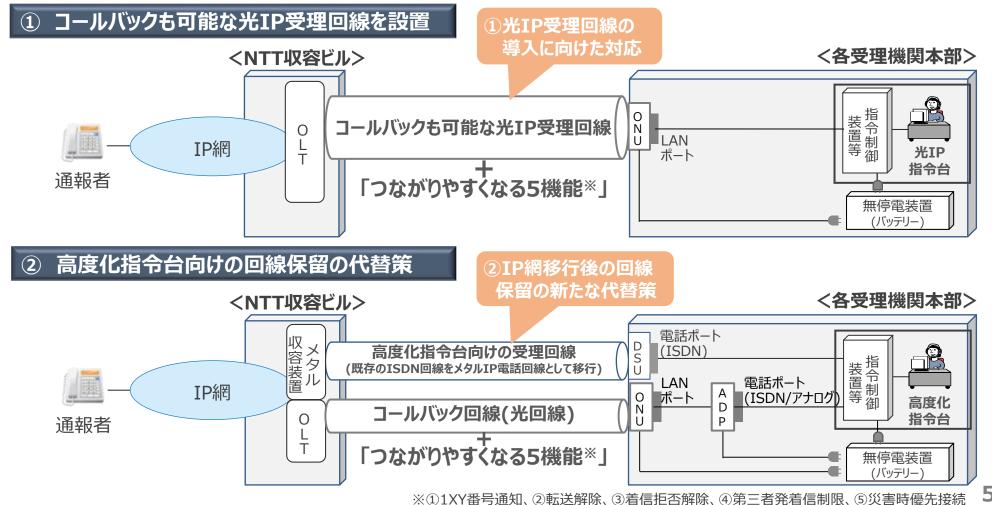
光IP受理回線の導入前後の取組み

- 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



(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		
ハターノ	九	但	<u>-</u> ታፒ1∧	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	

各受理機関における光IP受理回線の導入実績・予定

- 光IP受理回線未導入の本部についても、全本部から導入意向はいただいており、時期の確定に向け継続的に連携
- 加えて指令台メーカーについても検証は2022年度上期に完了予定

		導入另	完了済・予定(累	尽計)		未導入 ※2023年度末時点	合計
	2019年度末	2020年度末	2021年度末	2022年度末	2023年度末※1	導入意向 把握済	
消防	7本部 東4本部 西3本部	27本部 東10本部 西17本部	45本部 東18本部 西27本部	66本部 東24本部 西42本部	135本部 東33本部 西102本部	402本部 東188本部 西214本部	537本部 東221本部 西316本部
警察	-	-	6本部 東4本部 西2本部	10本部 東4本部 西6本部	11本部 東4本部 西7本部	41本部 東18本部 西23本部	52本部 東22本部 西30本部
海保	-	-	-	5本部 東3本部 西2本部	8本部 東5本部 西3本部	4本部 東0本部 西4本部	12本部 東5本部 ^{※2} 西7本部

※1:NTT東西から各消防本部および警察庁・海上保安庁へのヒアリングベース、今後変更の可能性あり

※2:本庁含む

4. 事業者間での対応状況

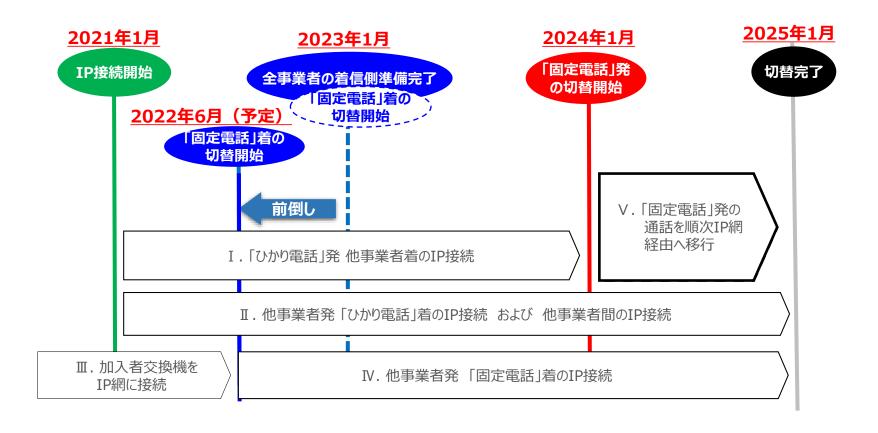
意識合わせの場関連会合における対応状況

- 第39回電話網移行円滑化委員会(2021年6月)以降※、意識合わせの場関連会合を 計10回開催
- 事業者間のIP接続の開始に向け、下記のテーマ毎に議論を実施

■ į	意識合わせの場関連会合	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	40	29社
Ч	テーマ別検討会	移行方法(スケジュール可視化)等について検討	10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	10回	27社
	ー「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	10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	5回	28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	2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	10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	5回	22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

「固定電話」着の切替開始時期の前倒し

- 下記2点を考慮し、NTT東西の「固定電話」着の切替開始時期を2023年1月から2022年6月に前倒し(2021年11月の事業者間意識合わせの場にて提示)
 - ①「Ⅲ.加入者交換機をIP網に接続」する工程が前倒しで完了し、「Ⅳ.他事業者発「固定電話」着のIP接続」の前倒しが可能になったこと
 - ②「ひかり電話」着・「固定電話」着のIP接続を同時実施を要望する接続事業者にとって、接続開始時期の選択肢が広がり、より余裕を持った切り替え工程の調整が可能となること



IP接続への切替に向けた工程・スケジュールの管理

円滑なIP接続への切替え実現のため、事業者間意識合わせの場において、①各社毎の事前準備 工程の進捗状況、及び②各社間の切替調整状況を確認・共有し、工程・スケジュールの可視化 (工程毎の予定・実績) により進捗を管理

工程

接続試験 (事前接続試験)

接続シーケンスのレ ベルで基本的な接 続可否を事前確認 する丁程

繋ぐ機能POIビル内 の装置およびビルま での伝送路設備を 構築し各社の装置 間を接続する工程

発信切替

各社装置間

の接続工事

試験を実施のうえ 商用呼のIP-POI 接続への切替を行 う丁程

進捗状況

①各計毎の事前準備工程 (全25社)

完了	準備中
84% ^(21社)	16% ^(4社)

②各社間の切替調整状況 (IP接続の組合せ数:全238パターン)

実施済	調整完了	調整中	
22% (53パターン)	51% (120パターン)	27% (65パ ターン)	

2022年内に全パターン調整完了するよう対応

完了	準備中
32%	68%
(8社)	^(17社)

完了	準備中	
20%	80%	
(5社)	^(20社)	

2022年内に対応完了する見込み

	実施済	調整完了	調整中
(3%	12%	85%
	(8川° ターン)	(28パ [°] ターン)	(202パターン)

i	実施済	調整完了	調整中
	0%	3%	97%
	(1パ°ターン)	(6パ [°] ターン)	(231パターン)

前工程の状況を踏まえ引き続き調整

その他の検討状況

(1) 共用L2スイッチ

- 共用L2スイッチの提供に係る具体的な契約条件について事業者間で議論を行い、2021年12月に全事業者と契約を締結
- 2022年2月には商用機の引き渡しの完了後、共用L2スイッチの役務提供を開始

(2) 双方向番号ポータビリティ

- 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、これまでの議論を業務仕様書にまとめ、事業者共通の 受付システムの詳細検討を実施(全31項目中22項目議論完了)
- 今後、2023年度からの開発着手に向けて、システム仕様の確定及び費用負担に係る議論を実施予定

(3) IP接続への移行に係る費用負担

• IP網移行後廃止となる全ての網改造機能について、複数事業者で利用している場合は、IP網移行の時期によらず、原則2024年12月まで現在の利用事業者で費用負担することで関係事業者間で合意

(4) 固定発・携帯着通話に係る利用者料金設定

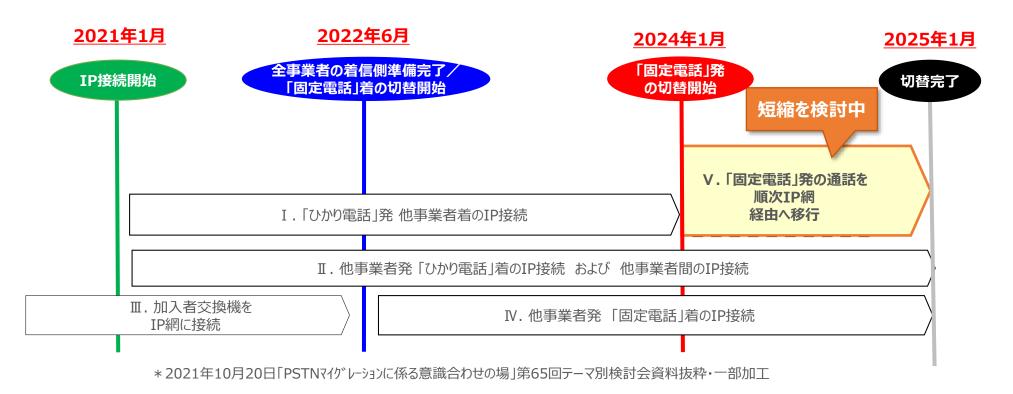
• 2021年10月より当社が利用者料金を設定し、新たな通話料にて提供開始

(5) マイライン

- マイライン終了・通話サービス卸開始の周知に係る議論を進め、NTT東西の固定電話の提供条件に係る周知物にマイライン終了 DMを同封し2022年2月から送付開始
- 今後、マイライン終了日及び通話サービス卸開始日等に係る議論を実施したうえで、2023年以降に予定している2回目のお客さま周知を実施する予定

「固定電話」発通話のIP網への切替期間・方法の具体化

- NTT東西の「固定電話」発通話のIP網への切替期間について、従来の1年間(2024年1月~2024年12月)から短縮することを検討
- 切替方法については、まず、サービス切替(終了サービスの廃止・新料金への変更)を行った上で、 設備切替(接続ルートのIP化)、マイライン切替を進めることを検討
- これらの切替期間・方法については、今後、事業者間意識合わせの場において、各社に説明の上、 課題の洗い出しや詳細な手順の意識合わせを実施していく考え



委員限り