

構成員からＫＤＤＩに対する追加質問（第 57 回関係）

◆加入光ファイバ等の提供遅延関係

質問 1 西日本では、施工会社と事前工事の日程調整を NTT 西日本ではなく接続事業者が行っているということであるが、NTT 西日本に対し、NTT 東日本との運用統一を求めたことはありますか。その際に、NTT 西日本からどのような回答がありましたか。

（佐藤構成員）

【前提】

お客様の建物までの空き芯線がないケースなどにおいては、新規に光回線を建物屋内まで敷設・引込するサービス総合工事（サ総工事）が必要となり、その後、建物内の機器設置等の工事（S0 工事）を実施いたします。

SNC 様からもご説明があった通り、NTT 東日本様の場合、同じ工事班にてサ総工事と S0 工事を一連の流れで実施しており、当社申込後、NTT 東日本様側にて開通までの双方工事における各種調整を実施いただいております。NTT 西日本様の場合、サ総工事と S0 工事を担当する工事班が分かれており、接続事業者側がそれぞれ個別に調整を実施しております。

【回答】

NTT 西日本様の体制に関係する内容であることから、これまで本運用に対し当社から NTT 西日本様に対して NTT 東日本様との運用統一を依頼したことはございませんが、サ総工事・S0 工事の体制を一本化することで、効率化・提供時間短縮につながるのであれば、NTT 西日本様においても NTT 東日本様と同様の運用を検討いただきたいと考えております。

質問2 提供可能時期の回答について、標準対応期間の遵守率は、2022 年 1 から 3 月期で、状況はどの程度改善されましたか（あるいは、大きな改善は見られないのでしょうか。）。

（佐藤構成員）

2021 年 4 月～2022 年 1 月までの標準対応期間遵守率と、2022 年 2 月・3 月における遵守率は以下の通りとなります。

■シェアドアクセス（非即決）

構成員限り



■ シングルスター

構成員限り



一部のエリア（東海・中国・九州エリア）にて若干の改善傾向が見られますが、依然として東日本・西日本エリアにおいて遵守率が低い状態が継続しているため、引き続き NTT 東西様においては、遅延状況の改善へ向けてご対応いただきたいと考えております。



東日本・西日本エリアにおいて改善傾向が見られます。

質問3 顧客に対する遅延理由の説明において、NTT東日本・西日本の名前を出せない、NTT東日本・西日本の対応が遅延しているために開通が遅れているという説明ができないということはありませんか。

(佐藤構成員)

NTT 東西様より、当社からお客様へ回答する内容に対して規制や制限をかけられることはございません。

NTT 東西様起因にて開通遅延が発生した場合においてもお客様が光回線サービスの契約をしているのは当社であり、当社にお客様への説明責任があるという考えのもと開通遅延の状況を説明しております。

質問4 工事延期の繰り返し等で、申込みから開通まで長期間待たされる顧客がいるということはありませんか。2021 年度において、半年以上待たされた顧客は何件程度存在しますか。また、3 か月以上待たされ、結局キャンセルに至った件数は何件程度存在しますか。

(佐藤構成員)

2021 年 4 月～2022 年 3 月の期間において、お客様のお申込みから開通まで 6 カ月以上の期間を要した件数は以下の通りとなります。

(※個人・法人のお客様向けの回線を集計対象としております)

なお、お客様のご要望により開通時期が延期となった案件も含まれますので、必ずしも NTT 東西様起因で長期化しているものではございません。

構成員限り



また、2021 年 4 月～2022 年 3 月の期間において、お申込みから開通まで 3 カ月以上の期間を要し、キャンセルされたお客様の数は、以下の通りとなります。

構成員限り



質問5 NTT東日本において、局内DFの提供遅延が増加しているように見受けられますが、NTT東日本からは、その理由についてどのように説明を受けていますか。また、2022年3月・4月においても、遅延は改善されずにいますか。

(佐藤構成員)

当社はNTT東日本様の設備部門とは定期的に協議を実施しており、接続料の算定等に関する研究会(第57回)の場においてもNTT東日本様より以下のとおりご説明いただいております。

なお、NTT西日本様の状況についても合わせてご回答いたします。

NTT 東日本 様	説明状況	遅延理由	「接続事業者からの申込が想定を大幅に上回ったためケーブル供給が追いつかない状態」と伺っております。
		解消目途	「2022年度1Q中の解消を目指す」と伺っております。
	遅延状況	改善有無	2022年3月～4月においても遅延は継続して発生している状況です。
NTT 西日本 様	説明状況	遅延理由	「接続事業者からの申込が想定を大幅に上回ったため」と伺っております。
		解消目途	解消目途はご提示いただいております。
	遅延状況	改善有無	2022年3月～4月においても遅延は継続して発生している状況です。

質問6 標準対応期間を越えた場合、NTT東日本・西日本側から能動的な説明がないため、接続事業者側から問い合わせるということですが、その場合、遅延の理由や今後の見込みについて、十分な説明は得られていますか。十分な説明を得られないケースは、どの程度あるのでしょうか。また、十分な説明が得られなかった場合には、どのような対応をされていますか。

(佐藤構成員)

当社からNTT東西様への遅延理由等に関する問い合わせ回答状況については件数等を管理していないため、以下のとおり定性的に回答いたします。

構成員限り

十分な説明を得られないケースにおいては、お客様へ遅延理由や開通目途について適切なご説明・案内ができず、対応に苦慮しているため、NTT東西様からの自発的・能動的な情報共有が必要であると考えております。

質問7 NTT東日本・西日本側からの、遅延状況・理由等の回答に当たって、標準的な回答様式（内容等）や、回答期間を設定することについてどう考えますか。

例えば、遅延理由について主なものを複数（5項目程度）挙げてNTT東日本・西日本が遅延理由を選択し、回答時期の見込みを1週間程度、2週間程度、3週間程度と選択して回答できるものにし、その他個別に必要な情報を記入する等、標準的な回答内容・手続きを作ることで追加の負担を減らしつつ、現状を改善できる実行可能な仕組みは考えられないでしょうか。

（佐藤構成員）

【遅延理由】

NTT東西様における運用管理負荷軽減の観点から、主要な遅延理由については選択式で設定いただき、標準的な回答様式にて情報提示いただくことも一つの実現方法として考えられますが、開通案件ごとに工事状況は様々であり、多様な遅延理由が存在することを踏まえ、備考欄にて遅延理由の詳細内容を記載いただく等の方法が必要かと考えております。

加えて、NTT東西様より通知いただいた回答時期・提供可能時期からさらに後ろ倒しになる可能性および提供不可となる可能性がある場合は、事前にお客様へ説明する必要があるため、その時点のステータス（さらなる遅延可能性の有無、提供不可能性の有無、等）を通知いただき、情報が更新された場合は、更新履歴が確認できる形で通知いただきたいと考えております。

【回答時期・提供可能時期】

回答時期・提供可能時期については、「〇週間後」といった選択式にした場合、事業者間で認識齟齬が発生する可能性があるため、具体的な日付（例：〇月第〇週（〇日～〇日）等）にて回答をいただきたいと考えております。

【その他】

情報提供の方法については、現在接続事業者が光回線を申し込む際に利用しているNTT東西様の「光ファイバ開通申込受付システム」を活用することで、事業者間の情報連携の効率化が図れるかと考えております。