

加入光ファイバ等の提供遅延に係る論点整理案

令和4年5月27日

事 務 局

1. 提供遅延の状況・利用者への影響について①

1. 提供遅延の状況・利用者への影響について

関係事業者・団体からの意見

【NTT東日本・西日本】

- 開通までの期間短縮に向け各種取組みをこれまでも実施してきたところであり、標準対応期間の遵守に努めているところ。しかしながら昨今、これまでの光ファイバ利用に加えて、5Gエリアの拡大に伴う基地局展開やリモートワーク促進による需要の急増に伴い非常に多くのお申込みをいただいた場合や、接続事業者による申込みの記載事項に不足・不明点があり問合せ・再対応が必要な場合、光ファイバ通信の提供エリアを拡大する必要がある場合などにおいて、物理的な工事を伴う開通までに時間を要し、標準対応期間遵守率が低下しているエリア・時期が存在しており、改善に努めたい。

【KDDI】

- 加入ダークファイバ・局内ダークファイバ・コロケーションいずれも、各エリアにおいて現状でも標準対応期間を超過している。また、NTT東日本・西日本から「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となっている（KDDI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東日本・西日本から回答されないケースが多い。）。
- 顧客の利用開始希望日に合わせた提供・開通が困難。また、遅延理由等の情報不足により、顧客への適切な説明・コンサルティングが難しい。
- 「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」といった顧客からのクレームが発生している。

【ソフトバンク】

- 加入ダークファイバは直近でも遅延傾向にあり、局内ダークファイバの遅延は約半年間継続しており、長期化している。また、コロケーションは電力リソース不足を理由とする提供不可が目立つ。
- 遅延発生の情報開示がないため、遅延状況を考慮したお客様とのスケジュール調整が困難であり、NTT東日本・西日本の加入ダークファイバ以外の代替手段の検討も行えない。
- 遅延理由の説明が不足しており、遅延状況や回答目途が示されず、顧客に状況説明ができない。
- 工事稼働枠が不足しており、工事稼働に空きがない場合、顧客の希望日に工事できず、工事日確定に遅延が生じる。
- 当日事故付※や工事の直前での延期が発生しており、工事日に接続を開始できず、顧客と合意していた納期を遵守することができない。

※ 芯線不良や工事ミス、設計ミス等で接続工事が完了できない事象

1. 提供遅延の状況・利用者への影響について②

1. 提供遅延の状況・利用者への影響について

関係事業者・団体からの意見

【SNC】

- **加入ダークファイバについて、①「申込み～提供可能時期の回答」、②「申込み～提供可能時期」の双方において、令和2年度以降遅延が継続。NTT東日本エリアでは、最悪期は脱しつつあるものの、令和3年度もシングルスターは遅延。NTT西日本エリアでは、標準対応期間を超える案件が多く継続している。また、顧客を待たせる期間(申込み～工事日)も長期化している。半年～1年といった非常に長い期間となるケースも発生。**
- **さらに、顧客からの納期についての相談案件数は、令和2年度以降は東日本・西日本ともに増加。**(システムトラブルのあったNTT西日本だけでなく)NTT東日本エリアでも、令和3年の繁忙期以降で大きな増加が見られた。特に、申込みから3ヶ月を超過した顧客からの連絡が増加している。
- **局内ダークファイバについては、納期平均日数が、NTT東日本・西日本ともに接続約款規定の1.5カ月を超える月が多数発生。**令和2年度以降は、遅延する案件が増加している。
- **コロケーションについても、東日本エリアでは「設備提供日」で、西日本エリアでは「図面回答・提供可能日回答・設備提供日」の全てで平均日数が長期化している。**

【JAIPA】※ フレッツ光及び光サービス卸におけるNTT西日本エリアの状況。

- **総じてNTT西日本エリアの方が東日本エリアより工事が遅く、工事日の約定が守られないケースが少なからず存在。**
- **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る。**また、そもそも取得可能な工事枠が少ない。開通まで2年近くかかった事例も存在。
- **工事日の数日前に工事をキャンセルされる例が増えている。**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うことになるが、特に補償はされない。
- **納期が決まらないために契約者が非NTT回線に申し込んだケースも存在。**

1. 提供遅延の状況・利用者への影響について

構成員からの意見

- 遅延によって、誰がどれだけ困っているのかを把握することが重要。これだけブロードバンドが生活インフラとして必要になっている時代において、利用者が申込みをしてから、例えば3週間や1か月遅れることで、どのような影響があるのか。利用者に対しては相当な迷惑がかかっているのではないか。また、実際にサービスを提供する事業者としても、利用者との関係の中で非常に苦労しているのではないか。この問題がどうして起きているのか、どうすれば改善できるのかといった点について、しっかりと議論する必要がある。
- コロナ禍において、ブロードバンドの需要が非常に増えている一方で、利用者の住居に入って工事を行いにくくなったことも、この問題に影響を与えているのではないか。
- 消費生活相談においても、納得できる説明がないまま、非常に長い期間工事を待たされているという相談が相当数入っている。 接続事業者も、NTT東日本・西日本から回答がないといった事情は利用者に対して説明できないため、利用者にとっては余計に、要領を得ない説明になってしまっている。もう少し納得できる説明ができるような仕組みがないと、接続事業者がせっかく顧客を獲得しても、顧客からすればよく分からない理由で、工事が何か月もできない状況になってしまっており、大変残念に思う。

論点整理案

- NTT東日本・西日本からの報告や各事業者へのヒアリングを通じ、接続約款に定められた標準対応期間を超過する提供遅延が加入光ファイバ、局内ダークファイバ及びコロケーションのいずれにおいても発生しており、さらにその状況は直近(令和3年度)においても継続していることが明らかになった。
- また、NTT東日本エリア・NTT西日本エリアを比較すると、令和3年にNTT西日本で発生したシステムトラブル以前であっても、NTT西日本エリアの方が、より遅延が発生している傾向にあることが明らかになった。
- さらに、この遅延に関して、提供遅延の発生自体のみならず、NTT東日本・西日本から接続事業者等への情報提供の不足が、利用者から接続事業者等へのクレームや問合せにつながっていることも明らかになった。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴って、生活に必要不可欠なインフラとしての固定ブロードバンドの需要が増大する中、利用者へ与える影響を最小限のものとするため、NTT東日本・西日本のみならず、接続事業者等を含めた関係事業者間において協力・協調し、提供遅延やそれに関する情報提供の不足といった状況を解消していくことが重要。
- 特にNTT東日本・西日本においては、手続及び設備検討・構築の運用改善や、開通リソースを最大限活用するための取組など、これまで同社が行ってきた取組について、より積極的に取り組むことが必要。

2. 改善に向けた取組・要望等について①

2. 改善に向けた取組・要望等について

(1) 工事体制の確保・改善について

関係事業者・団体からの意見

【NTT東日本・西日本】

- 工事リソースの拡大は、中長期的な人員の採用・育成・維持が必要となり、相応の期間やコストがかかるため容易ではないものの、工事協力会社と連携して対応を進めていきたい。稼働逼迫エリアへのエリア間支援については、工事協力会社と調整をしているところ。
- 接続事業者等との情報交換や申込み時期・エリアの平準化に向けた双方の各種改善に向けた取組み等を通じて、工事を円滑に進められるようにしていきたい。

【KDDI】

- 納期未回答案件、工事枠不足の解消に向けた受付体制・工事枠の強化を求める。
- 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・効率的な配備を求める。

【ソフトバンク】

- NTT東日本・西日本における、さらなる体制整備・強化の検討(体制強化・リソースの柔軟運用・業務の効率化等。)を求める。
- 需要計画等における接続事業者との連携強化や、重要拠点における個別リソース確認スキーム確立を要望。接続事業者側としても需要を定期的に伝えるなど、NTT東日本・西日本の体制強化や精度向上に向けた協力をしていく。

【SNC】

- (加入ダークファイバ・局内ダークファイバ・コロケーションそれぞれについて)需給バランスを予測した工事体制の強化を求める。接続事業者側としても、NTT東日本・西日本側の対応に合わせてできるところから協力し、情報の強化に努めていく。

論点整理案

- 接続事業者から提出される需要計画も考慮の上、NTT東日本・西日本は工事体制を構築しているところ、より実態に沿った体制を構築できるようにするために、どの程度の精度・タイムスパンの需要計画が提出されれば、NTT東日本・西日本においてより効果的な需要予測を行えるようになるか、まずは事業者間において、これまで以上に協議を進めることが適当。また、NTT東日本・西日本が現在行っている稼働逼迫エリアへの稼働支援についても、継続して行うことが適当。
- さらに、申込み時期・エリアの平準化に向けた、NTT東日本・西日本及び接続事業者双方の各種改善のための取組み等については、NTT東日本・西日本において、各接続事業者と、具体化のための協議を進めることが適当。

(2) 接続事業者等・利用者への情報開示について

関係事業者・団体からの意見

【NTT東日本・西日本】

- 接続事業者からは、工事の提供状況や時期に関して、必要なときに必要な情報を得られず、顧客との対応に際して説明しにくいという声も聞いており、開示の方法を検討し、最終的に利用者や接続事業者が困らないように、開示の方法等を工夫し、対応していく。

【KDDI】

- 納期回答の時期及び提供可能時期が、現行接続約款に規定されている標準対応期間を超過する案件において、以下の追加対応を求める。
 - 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・開通遅延の理由及び回答・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を要望(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・遂行するための担保措置を求める。

【ソフトバンク】

- 顧客と開通時期を調整する上で、エリアごとの遅延状況や遅延理由、平均納期回答期間は必須となるため、事前に開示し、週次で公開・更新することを要望。
- エリア別納期回答状況の、定期的な総務省への報告及びその公表を求める。

【SNC】

- 顧客に説明するためのより詳細な情報提供をするための(NTT東日本・西日本における)仕組みづくりを求める。
- (NTT東日本・西日本において、)工事が長期化するパターンと、その平均納期の情報公開を求める。

【JAIPA】

- 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NTT東日本・西日本において四半期毎に公表するとともに、その期間の目標値を合わせて公表し、当該目標を達成するために講じている施策について説明することを求める。
- 昨年度に発生したNTT西日本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するとともに、遅延改善の運用体制を構築することを求める。
- 繁忙期等の事由により著しい遅延が発生する場合には、遅延の予測を事前に公表し、広く顧客に広報することを求める。

(2) 接続事業者等・利用者への情報開示について

構成員からの意見

- アクセス工事が必要な場合には、NTT東日本・西日本のホームページ等で、利用者に対してその旨を開示すれば、利用者としても、自宅の近くまで回線が来ていないということを把握でき、苦情につながりにくくなるのではないか。
一方で、接続事業者から申し込まれた住所にミスがあるということや、工事直前のキャンセルが多いといった事業者間のトラブルについては、各事業者が気をつければ改善できる余地があると捉えており、自主的な改善を期待したい。
- 利用者に対する情報提供が重要。開通までの予定期間や、遅延が発生した際の理由や今後の予定といった情報は、利用者
に当然提供すべき情報であり、情報提供のための何らかの仕組みやルールを考える必要があるのではないか。事業者間で議
論・協力すれば、改善できる課題だろう。

論点整理案

- 接続事業者等から要望のあった、
 - 遅延発生時に、遅延の理由や開通時期の見込み等をNTT東日本・西日本側から能動的に通知すること、
 - エリアごとの逼迫状況を事前に開示したり、工事が長期化するパターン及びその標準的な納期を公開することについては、これらの情報が接続事業者等やその利用者にとって非常に重要であることから、NTT東日本・西日本から接続事業者等に対して、そのような情報等の通知や開示等を行うことが必要。
そのような取組の早期実現に向け、NTT東日本・西日本において、事業者間協議を通じて接続事業者等の要望を丁寧に聞き取りつつ、速やかに検討を進めることが適当。

(3)その他

関係事業者・団体からの意見

【NTT東日本・西日本】

- 接続事業者やその顧客のニーズに最大限応えられるよう、
 - 受付から開通までのプロセスにおいて、現在では手運用による対応も多く存在するところ、DXを通じた運用手続きのシステム化を加速していく等の更なる効率化の取組
 - 申込み内容の精度向上(申込み後のキャンセル抑制)等に向けた、接続事業者とのコミュニケーションに基づく、申込～開通の各フェーズにおける双方の各種改善に向けた取組を通じて、円滑な開通工事の実現をはじめとした接続事業者にとっての利便性向上に取り組んでいく考え。

【SNC】

- NTT西日本のみ、施工会社と接続事業者で事前工事の日程調整を行う必要があり、この部分が施工会社に依存して工事が遅延する一因となっている。
- 顧客への説明に際しては、遅延理由としてNTT東日本・西日本の名前を出せず、対応に苦慮している。
- 予見性を高め、より安定した納期を実現するための接続約款見直しを求める。

【ソフトバンク】

- 設計ミス等を生まないための更なるオペレーション改善(現場情報の設計業務への確実な反映、問題発覚時の早急なりカバリ対応等)を求める。
- NTTグループ優遇が生じていないかの検証(市場検証の取り組みを通じたNTTグループ優遇検証)を求める。

構成員からの意見

- 工事前キャンセルが相当数発生しているが、その原因は、接続事業者側である程度分かっているのではないかと思われ、NTT東日本・西日本ともすり合わせをした上で、原因を究明すべきではないか。NTT東日本・西日本側と接続事業者側、それぞれに原因があるのではないかと思われるが、両者間でうまく情報が流れていないのではないか。
- NTT東日本・西日本側にとって必要となる情報が、過不足なく接続事業者側が提出する申請書に記載されているかといった観点から、(NTT東日本・西日本と接続事業者双方の)運用フローについても一度しっかりと見直すべき。
- 手運用が多いということに驚きを覚える。デジタル化を進めることで、NTT東日本・西日本と接続事業者間の情報伝達も含め、手続の大部分が迅速化するのではないか。

(3)その他

論点整理案

- NTT東日本・西日本から「接続事業者と協議を進めたい事項」として提示のあった、申込みキャンセル抑制のための取組については、NTT東日本・西日本において、各接続事業者と事業者間協議を進めることが適当。
- また、運用の効率化のためのシステム化についても、NTT東日本・西日本において、実現に向けた検討を進めることが適当。
- さらに、NTT東日本・西日本側にとって必要となる情報が、過不足なく接続事業者側から提出・提供されているかといった観点も含め、双方の適切な運用フローについて検討するため、NTT東日本・西日本において、各接続事業者と事業者間協議を進めることが適当。
- そのほか、NTT東日本・西日本間の運用の差異や、利用者に対して接続事業者が遅延の説明を行う際に、NTT東日本・西日本が遅延の原因であることを説明できないことなど、接続事業者から指摘があった点については、最大限、接続事業者側の利用者対応の事情に配慮しつつ合理的な運用が行われるよう、双方の認識合わせも含め事業者間協議を進めながら、必要に応じて改善を図ることが適当。

3. 取組のフォローアップ等について

論点整理案

- NTT東日本・西日本における以上の取組状況や、それを踏まえた接続事業者等の対応状況について、事業者間協議の進展状況も含め、フォローアップが着実に進められることが必要であり、そのために、総務省からNTT東日本・西日本に必要な要請を行うことが適当。
- また、これらの取組の結果も踏まえた申込み状況の推移及び遅延状況の改善の程度や、事業者間協議の結果どのような改善が図られたかなどについて、総務省において引き続き注視することが適当。その際、NTT東日本エリア及びNTT西日本エリア間の遅延状況等の差異についても、併せて注視する必要がある。
- なお、今後フォローアップを実施してもこれらの状況に改善が見られない場合には、その要因を検証した上で、接続約款の変更も含めたさらなる対応を検討することが必要。