

加入光ファイバ等の提供遅延に係る 接続事業者様との協議状況

接続料の算定等に関する研究会（第70回）において、ソフトバンク株式会社殿（ソフトバンク殿）、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社殿（以降、SNC殿）、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会殿（以降、JAIPA殿）よりご要望等いただいた事項について協議を進めているところですが、ご要望等に対する当社の考えや現在の状況についてご報告いたします。

2023/6/27

NTT東日本

NTT西日本

■ ソフトバンク殿との協議状況

ご要望等	ご要望等に対する当社の考え	協議状況	(参考) 別添頁
<p>バックオーダ（※）抑制のため、情報管理の精度向上（現場情報を設計に確実に反映）</p> <p>※NTT東西起因もしくは接続事業者様起因のいずれかにより、開通工事日の再調整が必要となったお申込み。（以下、BOという。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 設備検討時に参照する当社DBへBO要因等の登録を徹底することにより、当社DBの情報管理の精度向上を図っていく考えです。また、接続事業者様にて当社で把握していない現場情報を有している場合は、当社へ当該情報をご提示いただくことで当社が把握する現場情報の精度をより高めることが可能になると考えております。 		P5
<p>接続事業者様起因BOの抑制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● BOについてはソフトバンク殿よりご提示のあった通り、当社起因だけでなく、接続事業者様起因のものも一定の割合を占めているものと認識しており、当社からも対象の回線リスト等を提示することで協力して改善に努めていく考えです。 		
<p>事前工事と開通工事の稼働取得における運用差分</p> <p>・NTT東西殿共通の運用への変更を要望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● アクセス工事（開通工事に先立ってお客様ビル近傍に設備を設置するための工事（事前工事））と、お客様ビルにおける開通工事の稼働取得（工事日調整）は、NTT西日本においても、NTT東日本と同様、双方の工事の稼働取得の一本化を行いたいというご指摘をいただきましたが、事前工事が延伸した場合等にBO等が生じる恐れがあることから、NTT東西ともに稼働取得の一本化は行っておらず、原則としてそれぞれで稼働取得を行うフローを標準としております。引き続きご要望を踏まえながら対応について検討していく考えです。 		P6

■ SNC殿との協議状況

構成員限り

ご要望等	ご要望等に対する当社の考え	協議状況	(参考) 別添頁
<p>サービス総合工事の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NTT西日本のサービス総合工事を早期にNTT東日本と同等スキームにすることが適当 	<ul style="list-style-type: none"> ● NTT西日本においても接続事業者様が提供可能日を受領次第、開通工事日を取得できるように運用変更を実施する予定であり、具体的な見直し開始時期については別途接続事業者様にご案内する考えです。 		
<p>お客様への提供遅延情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NTT工事の提供遅延が発生した場合でも、接続事業者はNTT工事の提供遅延が理由である旨をお客様にお伝えできない状況 ・一定のルールを設け、NTT工事状況を含む提供遅延状況をお客様に伝えられるよう変更が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 当社はこれまで、当社名の提示に係る特段の制限を設けておりません。そのうえで、お客様と直接対応を行うサービス提供事業者は接続事業者様であるため、当社名の提示によりかえってお客様の混乱を招く虞があることから、当社名の提示が必要となる具体的な事例についてSNC殿にご提示をお願いしてきたところです。 ● そのうえで、当社としては、開通までの期間が長期化する場合においては、お客様に対して当社名の提示を行うことが解決策となるのではなく、当社からの中間回答の内容を基に、長期化理由・回答見込み時期・提供可能見込み時期について、SNC殿からお客様へ丁寧に説明いただきご理解いただくことがお客様対応上望ましいと考えており、今後も接続事業者様の要望に応じて具体的な対応が必要な事例については丁寧に協議を行っていく考えです。 		P7

ご要望等	ご要望等に対する当社の考え	協議状況	(参考)別添頁
<p>接続約款の見直し</p> <p>・提供遅延を解消するために、(光ファイバ・コロケーションに係る) 接続約款の見直しを図り提供時期の実効性を高めることが適当</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 加入光ファイバについて、中間回答（接続約款で定める標準期間内に納期回答ができない場合に行う回答）から納期回答までの期間に標準納期を設けるべき、というSNC殿からのご提案については、対外要因（道路占用許可申請等）等により画一的な標準納期を設定することは困難であると考えております。当社としてはお客様対応に資する情報として接続事業者様へ中間回答を実施しているところであり、本研究会の議論や接続事業者様との協議を経てその改善に努めているところです。 ● 当社としては中間回答の充実が真に必要な対処と考えていることから、引き続き中間回答内容の精度向上に努めていく考えです。 	<p></p>	<p>P8</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● コロケーションにおける空調、電源について接続約款による納期目安の設定や自前工事までの納期規定の新設が必要というSNC殿からのご提案については、工事会社の稼働状況や付帯工事の有無の影響を受ける等、工事の内容により納期は区々であり、画一的な期間を設定することは困難であると考えております。当社としては自前工事申込後に当社から接続事業者様へ提供する設備提供予定日の回答（インフラ回答）により、予見性は確保できているものと考えており、今後も接続事業者様のご要望も踏まえながら、接続事業者様の予見性向上に向けたインフラ回答の充実に努めていく考えです。 ● 工事立会いの柔軟化要望において、遠隔立会の利便性向上に向けたスマホ利用のご要望をいただいておりますが、スマホの電波が与える通信機器への影響等安全上およびセキュリティの観点から実施は困難であることから、現在も対応可能なネットワークカメラ等を用いた遠隔立会の利用促進により立会稼働の効率化を進めていく考えです。 		

■ JAIPA殿との協議状況

構成員限り

ご要望等	ご要望等に対する当社の考え	協議状況	(参考) 別添頁
<p>都道府県単位で見ると、現場調査が必要なケースにおいては、一部地域において提供遅延が継続している</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 個別協議を通じて必要なデータ等の提示を行いながら、JAIPA殿からの確認事項があれば引き続き対応させていただく考えです。 		P9
<p>NTT東西の説明が、現場の運用実態とあっていない面がある</p> <p>・現調が必要な場合、調査結果返却後でない、工事日予約ができない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ご指摘をいただいた現場調査の実施フローは、「即決」のお申込を前提としており、それ以外にも「非即決」のお申込も存在しております。「非即決」のお申込については、現場調査を実施し、当社の設備検討完了後に開通工事日が取得可能となるものです。今後も、JAIPA殿からの確認事項があれば引き続き対応させていただく考えです。 		P10

■ ソフトバンク殿 (情報管理の精度向上)

当日事故付き・工事日延期低減についての取り組み状況

7

事前工事完了の改善は検討いただいている認識
情報管理の精度向上に関しても引き続きの改善を要望
(事故付き後のリカバリが長期化する例もあり改善を協議中)



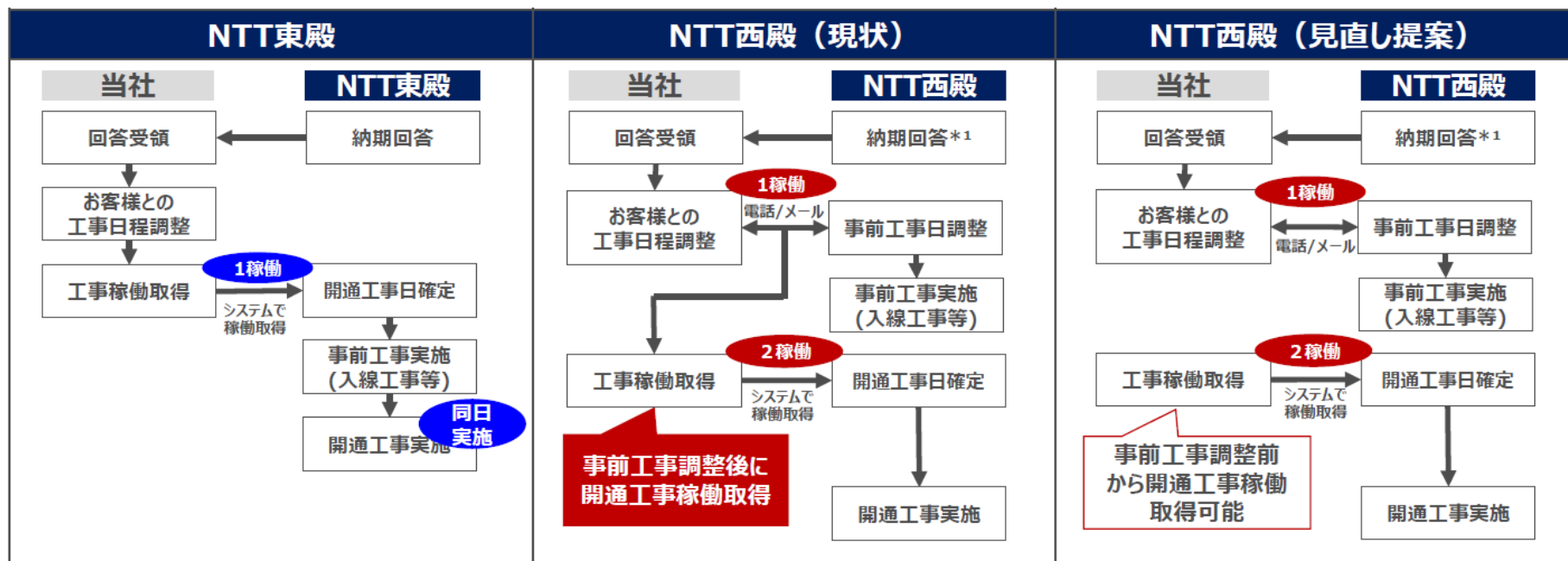
■ ソフトバンク殿 (事前工事と開通工事の稼働取得における運用差分)

2. 事前工事と開通工事の稼働取得における運用差分

10

NTT西殿より事前工事調整と開通工事稼働取得を並行して調整可能とする提案あり

NTT東殿と同様に事前工事申請 (メール) と開通工事稼働取得 (システム) を
システムによる稼働取得に一本化する検討を要望



Confidential

*1 関西エリアのみ事前工事調整及び事前工事実施後に納期回答

© 2023 SoftBank Corp.

■ SNC殿 (改善に向けたご提案)

3. 改善に向けたご提案

18

サービス総合工事 (NTT西日本様) の改善

- NTT西日本様のサービス総合工事を早期にNTT東日本様と同等スキームにする事が適当 (繁忙期の遅延拡大防止に4月中を要望)

工事体制の強化

- 工事逼迫により加入光ファイバ等の提供可能日～工事実施日までの期間が長期化するエリアがあるため、より柔軟な工事支援体制の増強を引き続き継続頂く事が重要

お客様への提供遅延情報の提供

- NTT工事の提供遅延が発生した場合でも、接続事業者はNTT工事の提供遅延が理由である旨をお客様にお伝えできない状況
- 一定のルールを設け、NTT工事状況を含む提供遅延状況をお客様に伝えられるよう変更が必要

接続約款の見直し

- 提供遅延を解消するために、接続約款の見直しを図り提供時期の実効性を高めることが適当

■ SNC殿 (接続約款の見直し (案))

接続約款の見直し (案)

加入光ファイバ

約款の適用範囲

- 提供可能時期の回答：21日
- 提供可能日：1ヶ月など

長納期
継続

実際に時間を要する設備等

実際の工事日の調整

中間回答 (工事納期目途) を21日以内に受領した後に、提供可能時期の回答 (工事可能日) を受領するまでの期限が無く、開通納期が確定する時期が流動的である事から、お客様対応に苦慮している。
この期間を明確化する事で、工事までの期間短縮に効果があるのではないか。

見直し案

中間回答～納期回答

1か月など

コロケーション

約款の適用範囲

- 凶面
- 二重床
- ラックの設置など

長納期
継続

実際に時間を要する設備等

1、空調の設置 <約款外>

新たに空調設置が必要な場合は、NTT東西様に設置をお任せすることとなり、それは約款の日数の例外になる。

2、電源の設置 <約款外>

同様に、電源の設置が必要となった場合も例外規定となる。
※上記1/2が、自前工事の開始日までの長納期の主な要因

3、NTT東西様の立会い

その他、実際の自前工事の際はNTT東西様による立会いが必要となり、この調整に更に時間を要す。

見直し案

- 空調、電源について接続約款による納期目安が必要
※または遅延情報提供の強化等
- 自前工事までの納期規定を新設 (希望:90日上限)
- NTT東西様の工事立会い柔軟化
→ オンライン実施の加速 (現在はNTT東西様指定のNWカメラのみ使用可
で、設置などにも工数を要し利便性が高いものではないと考えます。一定基準でスマホでの運用が可能とする等が許容されれば、利便性が向上)
→ 構成員限り

■ JAIPA殿 (一部地域において提供遅延が継続)

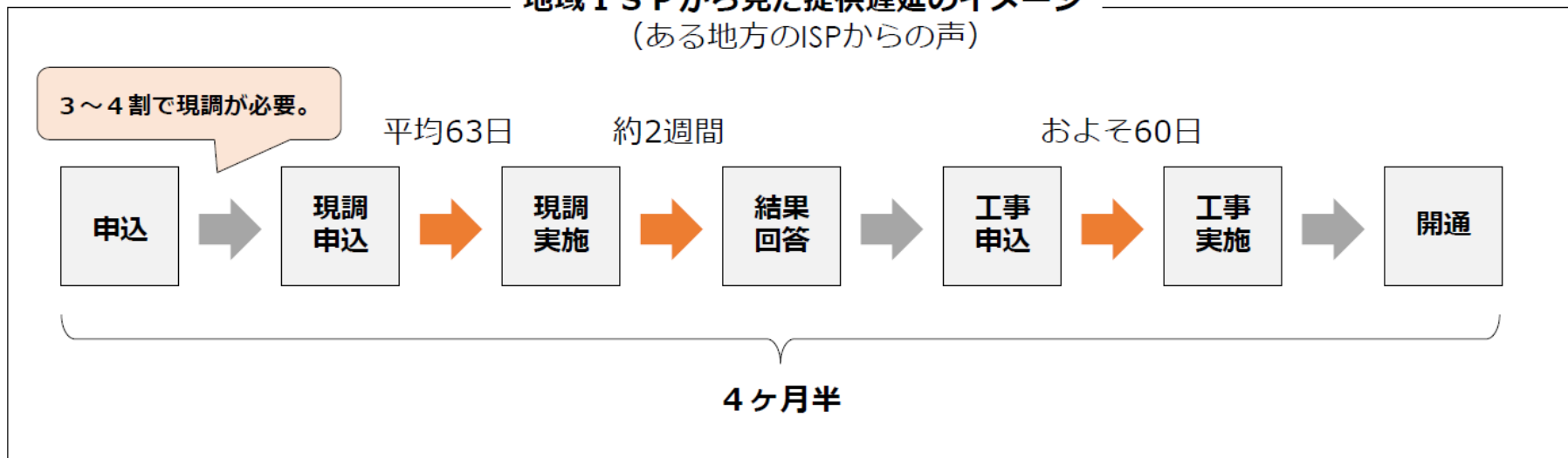
問題① 一部地域における提供遅延は依然継続している

エリアごとの状況については改善しているように見える一方で、当協会の会員である複数の地域ISPにおいては、**都道府県単位で見れば、提供遅延の問題は継続している**という認識です。

特に、現調が必要なケースにおいては、現調・結果通知などに長期間を要するため、利用者への提供は大きく遅延します (**平均で4ヶ月半**)。これは、法人が事務所移転を行う際等に大きな問題となっています。

地域ISPから見た提供遅延のイメージ

(ある地方のISPからの声)



■ JAIPA殿 (NTT東西の説明が、現場運用実態に合っていない面があるのではないかと)

問題② 説明が、現場の運用実態が合っていない面があるのではないかと



現調を実施するパターンや手順については、当協会との団体協議においてNTT東西殿が説明された内容と、現場のISPが見た運用実態が一致していない面があるのではないかと考えます。

【当協会の会員の声 (一例)】

- 現調が必要な場合、調査結果返却後でない、工事日予約ができません。結果として現調が不要な場合に比べて、おおよそ2倍の日数が掛かかります。現調対象者の工事日取得を優先するなどの、運用手順見直しが必要と考えます。
- ISPがNTTに工事を申し込む時にISPに提供されているシステムを通じて工事日を選びます。ISP側で事前に現調が必要と考える場合、現調ありを選び、現調日を選択しますが、選べる場合と選べない場合があります。しかし現調ありを選択するとエラーとなるため、NTTのコラボ事業者向け支援センターへ連絡し事情を説明し、「該当事の入力内容」を述べて、やっと現調請求が出来ます。その場合でも、現調の必要性の判断はNTTが行うため、必ずしもISPの求める通り現調が行われるわけではありません。実際、現調の必要性はNTTも工事業者に発注する段階でないと分からないようです。



NTT東西殿の説明では、現調を実施する場合には、同時に工事日の予約が可能とのこと。

(ISP、卸先事業者はオペレーションを通じてシステムを理解しているため、現調の全体像や仕組みが十分把握できていない可能性があります、いずれにせよ丁寧な説明が必要と考えます。)

また、ISPは法人向けでは現調が必須と認識していますが、NTT東西殿の説明とは齟齬があるようです。