

第83回 接続料の算定等に関する研究会

開通工事等に関する要望事項

2024年4月16日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

はじめに

- 光コラボに関する工事遅延、トラブルについては、NTT東西殿のご支援もあり、以前と比較し全国・地域での要望事項は減少しつつあります。
- しかしながら、引き続き改善を要する課題がありますので、本日まで報告させていただきます。
- 以下に挙げる事項については、程度の多寡はあれど、いずれも特定のISPのみ発生している問題ではないと考えています。
- 今後も光コラボのサービス拡販、利用者利便の向上に向け、NTT東西殿には改善に取り組んでいただきたたく存じます。

1. 工事日決定後、工事数日前に工事が再調整となる

+光クロス工事予定確定後の差し戻しによる工事延期

■ 発生頻度等

- 工事の多寡に関わらず発生（ある大手ISPで月に10件未満、アクセス工事待ちは月に数件）

■ 具体的内容

- NTT東西殿からは、設備確認が入った結果「ポート空きなし、芯線空きなし」などで再調整になることがあると聞いております。
- 本来、以上のような点は工事日決定する前に確認するべきであり、お客さまのご不満やクレームにつながるほか、ISP側の対応においても多大な負担が生じております。
- 光クロス申込を取次し工事予定日を確保した後に、光クロス設備の増設が間に合っていないために工事日変更が必要になるケースがありました。
- 直近の事例では工事日が2回変更となり、お客さまの重クレームとなりました。



NTT東西殿が承諾した工事日であるにも関わらず、NTT東西殿再調査で工事日が調整になること自体、NTT東西殿の社内プロセスに問題があると考えます。

2. 新たな造成地への新規開通時の業務フローが不十分

■ 発生頻度等

- 住所登録されていない案件は全件必須
- 図面作成が必要な案件は継続して月間数100件強（ある大手ISP）

■ 具体的内容

- 回線敷設をする対象建屋や回線引込場所（「北側の道路から引込」等）等の情報については、ISPがお客さまにヒアリングし図面化することが要求されます。
- ISPからNTT東西殿へ図面データを提供した後、数日経ってから追加情報の依頼が来るなど、この対応は伝言ゲームのようであり、お客さまをお待たせしてしまう事例が多くあります。
- 図面作成のための必要要件が定義されていないため、各ISPが独自のノウハウで作成することになっています。標準化することで、どのISPにおいても開通までのリードタイム縮小に寄与できると考えます。



ISPとNTT東西殿が負荷なく手続きを行ない、お客さまにスムーズにサービスをご利用いただくためにより標準的な方法を策定すべき。

3. 無派遣工事判定の誤り

■ 発生頻度等

- 無派遣工事の場合、通常と比較し**3倍**のバックオーダーが発生

※) 「バックオーダー」は開通できずに再調整（開通日再調整）になった工事オーダーのこと。ただし無派遣工事の場合、顧客側に原因があることもあるため、NTT東西殿の側事由による発生頻度は不明とのこと。なお、ある大手ISPでは、バックオーダーの平均発生率は

構成員限り

■ 具体的内容

- NTT東西殿のシステムで無派遣開通可能と判定されるが、実際には光設備の引込み等がされていないために開通できず、実際には現地工事が必要であった事例がありました。（過去導入時の宅内の光コンセントが撤去されていたためとのことです。）
- また、集合住宅の住所に過去にファミリータイプの導入実績がある場合に即決判定が出てしまうことがあります。（マンションタイプの設備がない場合、実際は工事が必要となります。）
- 光クロスの場合には、より多く発生しています。

 無派遣工事の判定があいまいであり、**より標準的な判定を希望**します。

4. 光クロス品目変更工事において接続断が発生

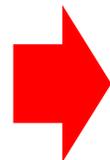
■ 発生頻度等

- 光クロスへの品目変更において **3割超** の割合で接続断が発生（ある大手ISP）

■ 具体的内容

- 光ネクストから光クロスに品目変更を行う工事において接続断が発生します。
- 工事日より前の日に、v6プレフィックス変更※が原因と思われる通信一時断が発生することがあります。

※v6プレフィックスとは、IPoE方式において利用者に割り当てられるIPv6アドレスの一部（前半部）。光クロスへの品目変更に伴いv6プレフィックスが設備構成上の理由から再割り当てされるタイミングで、インターネットのエンドーエンド間の通信が一時的に途切れることがあると推測される。



事象の原因の究明と対処をお願いします。

5. 品目変更の完了連絡の遅延

■ 発生頻度等

- 光クロスへの品目変更では2割程度が実際の開通より遅延して連絡される。(ある大手ISP)
(光ネクストの場合の発生頻度は計測していません。)

■ 具体的内容

- NTT東西殿からの品目変更完了連絡が遅れることでVNE事業者の開通作業が遅延し、VNE事業者の開通完了までの間、お客さがインターネットを利用できなくなります。
- 光ネクストの場合は、一時的にPPPoE方式により提供することで回避できるため、遅延してもインターネットが利用不可能になる問題は生じませんが、光クロスの場合、多くのISPでは光クロス用のPPPoE 10G網終端装置を用意していないため、この方法での回避ができません。



事象の原因の究明と対処をお願いします。

6. 工事リードタイムの長期化

■ 発生頻度・具体的内容 (ある大手ISP)

- 申込日から工事日まで30日超を要する件数の割合が全国平均で15% (即決を含む取得した工事の全件)
- 全国平均+5% (20%超) となっている12県のうち、11県が西日本エリア。西日本エリアで長期化している傾向がみられる。

構成員限り

24年3月の工事取得
における30日超の構成比
20%以上の地域

30%超

20%超

- 光クロスと光ネクストとは工事枠が別だが、光クロスのリードタイムは光ネクストよりも平均して5日長い。

工事枠を取得できない場合、工事枠がいっぱいなのか、需要が見込めず工事枠がないのか、ISPに開示していただきたい。

光クロスのリードタイムを光ネクストと同等にしていただきたい。

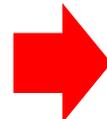
7. NTT東西殿の地図物件情報DBが古く確認が発生

■ 発生頻度等

- 月10~20件程度（ある大手ISPの場合）

■ 具体的内容

- NTT東西殿の地図物件情報データベース（DB）の内容が古い場合が多々あり、マンションタイプの場合、NTT東西殿のDBとお客さまの申告が異なり、コラボ支援センタ等による確認が必要になる場合が多くあります。
- NTT東西殿の注文受付システムの地図情報が現在のもの比較すると古い部分があり、コラボ事業者側からDB情報の誤りについて具体的指摘を行ってもそれだけでは受け入れてもらえません。自治体による住居表示が既にされている新築の家の住所で行われた回線開通依頼に対し、NTT東西殿のDBで住所を確認できないため処理できないと回答され、そのような場合にはコラボ事業者側からNTT東西殿に対し住所登録依頼を依頼することになりますが、地図を含む詳細な情報の提出が求められる煩瑣な手続きとなります。本来、本DBはNTT東西殿が持つ情報ですので、NTT東西殿自らの手により調査いただき、最新の情報にメンテナンスしていただければと思います。
- 賃貸物件でオーナー変更に伴いアパートの名称が変わり、光回線既設置の建物で（変更）工事を依頼してもDBとの不一致を理由に受け付けてもらえず、指摘をしたら登記簿情報の提出を求められたこともあります。

 マンションを含め、地図データベースをNTT東西殿側で最新化いただきたい。

8. NTT東西殿独自サービスを契約の場合、 光契約解除ができないケースがある

■ 具体的内容

- 光コラボの契約を解除しようとする光回線に、NTT東西殿のひかり電話等が別途紐付いている場合、コラボ事業者からの当該契約の解除をNTT東西殿に連絡した際に、NTT東西殿からお客さまにサービス解除要否を確認する仕様になっています。
- その際に、お客さまが解除に同意いただければ問題ありませんが、同意されない場合は、当該契約の解除がコラボ事業者に差し戻され、コラボ事業者が再度お客さま対応を行う必要が生じます。
- そのような場合には、NTT東西殿のサービスのみを残し、光コラボ契約のみが解除できる仕様になることを希望します。（解除に伴い、お客さまからNTT東西殿への支払額が増加する場合には、NTT東西殿においてお客さまに説明いただく。）

 **同一回線上のNTT東西殿サービス契約の有無にかかわらず、コラボ契約の解除は自由に実施**することができるようになりたい。

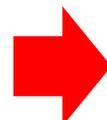
9. 工事がある程度まとまらないと動いてくれない

■ 発生頻度等

- 特定地域では常時

■ 具体的内容

構成員限り

 **工事は1件単位で随時実施することができるようにしていただきたい。**

10. コラボ事業者からの調整が手間がかかり捗らない

■ 具体的内容

- コンビニ店舗跡地で光コラボの申込があり、現場調査を実施いただいたが、住所がNTT東西殿のデータと異なるとのことで、再度現場調査を調整する等で時間がかかり、光コラボでの提供をあきらめフレッツ光で申し込んだところ、コラボ事業者に対し提示された日より早く現場調査が実施され、問題なく開通しました。「ヘルプデスク」「コラボ支援センタ」も同じシステムを見ての対応なので解決できずたらい回しにされ、結局開通に2か月かかりました。
- 以前は県内のNTT東西殿の支店にコラボ担当者がおり、地元で細かい調整ができましたが、今は本社のコラボ支援センタ（光支援センタ/光コラボレーション受付センタ）に集約され、一律一般的なパターンでの機械的な対応しかしてもらえなくなると感じられます。



工事調整は地元で柔軟に実施することができるようにしていただきたい。

まとめ

1. 工事日決定後、工事数日前に工事が再調整となる +光クロス工事予定確定後の差し戻しによる工事延期
2. 新たな造成地への新規開通時の業務フローが不十分
3. 無派遣工事の判定の誤り
4. 光クロス品目変更工事において接続断が発生
5. 品目変更の完了連絡の遅延
6. 工事リードタイムの長期化
7. NTT東西殿の地図物件情報DBが古く確認が発生
8. NTT殿独自サービスを契約の場合、光契約解除ができないケースがある
9. 工事がある程度まとまらないと動いてくれない
10. コラボ事業者からの調整が手間がかかり捗らない

