

固定電話のIP網移行に係る状況について

2024年6月6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. IP網移行に係るスケジュールについて …P.2

- IP網移行に係るスケジュール

2. お客さま対応状況について …P.5

- お客さまへのご案内の状況
- お客さまの声（専用コールセンタへのお問合せ状況）
- INSネット デジタル通信モードの終了について
- 主な利用用途に対する取組み（個別フォローアップ）
- その他の終了サービスについて
- 継続サービスについて（消費者被害防止の取組み）
- 緊急通報について

3. 2024年1月の固定電話発通話の切替について…P.13

- 2024年1月の固定電話発通話の切替の実施内容
- 安全な切替のために講じた内容
（参考）ホームページでの公表内容
（参考）品質向上に向けた取組み

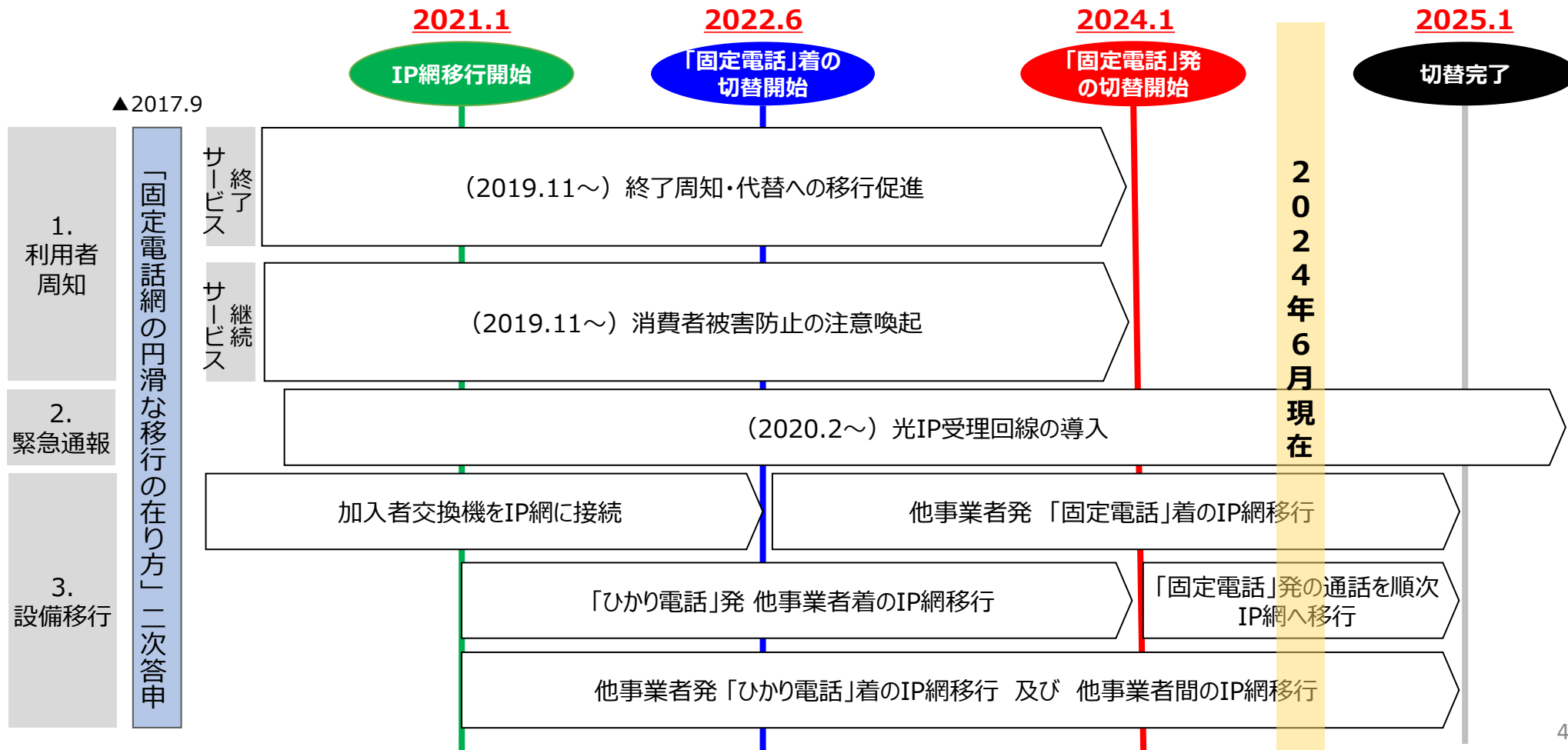
4. 事業者間通話の切替状況・今後の切替について…P.18

- IP網移行完了に向けた残工程
- 事業者間の切替状況・調整状況の進捗管理
（参考）事業者間の切替調整状況（発信切替）
- 事業者間の切替完了に向けた取組み内容

1.IP網移行に係るスケジュールについて

IP網移行に係るスケジュール

- 2024年1月に、固定電話発・固定電話着の通話をIP網に移行し、マイライン・終了サービスの提供終了や通話料の全国一律化等、**お客さまの提供条件等に変更が生じる工程を無事に完了。**
- 今後は、**固定電話発・着信課金サービス着等**や他事業者発通話のIP網移行が控えており、**2025年1月までに完了予定。**



2. お客様対応状況について

お客さまへのご案内の状況

- 2022年1月以降、固定電話の全ご契約者に対して計3回ダイレクトメール（DM）を送付。切替直前の2023年11月より送付した3回目のDMでは、**マイライン契約状況ごとの移行先となる通話サービスや、地域別の切替時期等、お客さまのご利用状況に応じた案内**を実施。
- 公式YouTubeチャンネルや新聞広告の活用等、周知の媒体も拡大。

2021年度	2022年度	2023年度			
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
固定電話のIP網移行後のサービスについて公表	▲2022.1.20 ▲公式HP公開 ▲2022.2～7 DMによるご案内 【固定電話全ご契約者】 ご案内冊子  マイライン終了のご案内・移行先通話サービスのご案内 	▲2022.12.8 ▲公式HP公開 ▲2023.1～5 DMによるご案内 【固定電話全ご契約者】 ご案内冊子  移行時期のご案内  マイライン終了のご案内・移行先通話サービスのご案内 		▲2023.11～12 DMによるご案内 【固定電話全ご契約者】 移行時期・移行先通話サービスのご案内   ▲2023.11新聞掲載 設備切替等のご案内 	固定電話発通話のIP網への移行

お客さまの声（専用コールセンタへのお問合せ状況）

■ 切替が近づくにつれ、終了サービスやIP網移行の概要に関するお問合せを中心に、専用コールセンタへのお客さまからのお問合せは増加。ただし、切替に便乗した販売勧誘については、ほぼ横ばい。

		2023年4月～ 2023年9月		2023年10月～ 2024年2月		主なお問合せ内容
		件数	構成比	件数	構成比	
問合せ件数(反応率)		9.1万件 (1.5万件/月)		13.8万件 (2.8万件/月)		
お 問 合 せ 内 容	① 一般のお問合せ・ご注文	3.8万件	42%	4.4万件	32% (▲10%)	・「他のサービスを申し込みたい」 ・「回線を変更したい」
	② 終了サービス	2.7万件	30%	5.2万件	38% (+8%)	・「自分がデジタル通信モードを使っているか確認したい」 ・「終了サービスはどうすればいいか」
	③ IP網移行の概要	1.7万件	19%	3.0万件	22% (+3%)	・「DMが届いたが概要を教えてほしい」 ・「IP網移行とは何か」
	④ 故障・不具合等	0.5万件	5%	0.3万件	3% (▲2%)	・「電話がつながりづらい」 ・「回線がつながらない場合はどうすればよいか」
	⑤ 販売勧誘	0.04万件	0.5%	0.09万件	0.6% (+0.1%)	・「この代理店はNTTの代理店か」 ・「2時間後に、この電話が使えなくなると言われた」
	⑥ その他	0.3万件	4%	0.7万件	5% (+1%)	(その他のお問合せ・通話断・間違い電話等)

INSネット デジタル通信モードの終了について

- INSネットの全ご契約者に対し、複数の手段にてデジタル通信モードの終了と補完策移行をご案内。
- デジタル通信モードの利用実績のあるお客さま及び業界団体・主要事業者へはフォローアップを実施。
- デジタル通信モード補完策はINSネットと合わせて2028年12月末に終了する旨を公表。

INSネット回線ご契約者への取組み

**デジタル通信
モード利用状況**
約120万回線
【2023年12月末】

利用なし

利用あり※

当社にて実施した対応

INSネット全回線ご契約者

- ✓ DM・WEB/SNS・個別訪問等の複数手段にて、**デジタル通信モード終了のお知らせを実施**。
- ✓ 各接点で改めて利用有無の確認を実施。

利用のあるお客さま

- ✓ **お客さまの意向・予定に応じた丁寧なフォローアップ**を継続実施。
 - ・光回線等への移行をサポート。
 - ・お客さま機器・システム更改等が間に合わない場合、補完策利用をご案内。
- ✓ **2023年6月から7月にかけて追跡可能なDMでご案内を実施**。

利用用途別の取組み

利用用途

業界団体等の傾向

当社にて実施した対応

クレジットカード
端末

POS

レセプト
オンライン

電子バンキング
(EB/FB)

ATM

電子商取引
(EDI)

警備

エレベータ監視

ラジオ

業界全体で
対応を整理

主要事業者
の対応方針
が決定

✓ お客さまの移行
希望時期に合わ
せ対応

デジタル通信モード
終了後、補完策に自
動移行する旨ご案内

✓ 主要事業者以外
の企業に対しても
**個社別に移行先に
応じたフォローアッ
プ**を実施

※ 2024年1月から4月にかけて補完策の発信利用（NTT東西からの料金の請求による把握）があった回線数は4.8万回線

主な利用用途に対する取組み（個別フォローアップ）

- 利用用途ごとに、各業界団体と連携しながら、お客さまの代替策への移行（光、モバイル、当面の間の補完策利用等）を支援。
- その結果、**2024年1月のデジタル通信モード終了及び補完策移行後、各業界団体から苦情やトラブルのご申告はいただいていない。**

用 途 関連団体・企業	業界団体・ 関連企業の方針等	2024年1月までに実施した内容
電子バンキング EB/FB 全国銀行協会	新標準プロトコル (IP)の制定(全銀協) 〔2017公表〕	✓ 各金融機関が提供する電子バンキングサービスはIP系サービス等へ移行。
ATM	各金融機関にて 方針決定	✓ ATMに収容されるINS回線を移行・廃止。
電子商取引・EDI JiEDIA/JEITA	インターネットEDI 移行方針(JiEDIA) 〔2018公表〕	✓ EDIベンダ等よりインターネットEDIへの更改を提案、移行。
警備 全国警備業協会	回線保有数の多い 主要企業より方針決定	✓ 特に回線保有数の多い主要2社（全回線の8割に相当）は、補完策を利用しながら、2028年までにモバイル・光へ移行中。
エレベータ 監視	回線保有数の多い 主要企業より方針決定	✓ 主要5社（全回線の9割に相当）は、モバイル移行を基本に、無線不感エリアでは光に移行。
ラジオ 日本民間放送連盟	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。光未提供エリアの対応等、放送局の個別課題については、継続して対応。

その他サービスの終了について

- これまで、全ご契約者に対してDM・ホームページ等複数の手段にてサービス終了をご案内してきた結果、終了等に伴う苦情やトラブルのご申告はいただいていない。

サービス	終了時点 回線数(東西)	提供機能	主な代替策
ビル電話※	319	内線通話	ビジネスホン、PBX
着信用電話※	207	発信制御	PBX等の発信規制機能
ノーリング通信	195	無鳴動で各家庭のメータ等を遠隔検針	無線方式
支店代行電話	15	指定する地域の電話番号への呼を事務所等に接続	ボイスワープ、ナビダイヤル
トーキー案内	18	録音再生装置を電話網に接続し、情報を案内	ひかり電話 + 音声応答装置
トリオホン	867	三者通話	電話会議サービス、ビジネスフォン
発着信専用機能	1.0万	発信制御、着信制御	PBX等の発信・着信規制機能
短縮ダイヤル	2.3万	簡易発信	PBX、電話機等の短縮ダイヤル機能
でんわばん	0.6万	音声自動応答	留守番電話機能、音声応答装置
なりわけサービス	147	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
キャッチホン・ディスプレイ	2.2万	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 + キャッチホン + ナンバー・ディスプレイ
二重番号	625	電話番号使い分け（迷惑電話対策等）	ひかり電話 + 追加番号、迷惑電話おこわりサービス
ナンバー・アナウンス	1.1万	着信した呼の日時・電番号お知らせ（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	—	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
空いたらお知らせ159	—	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	—	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

※ビル電話や着信用電話のうち、お客さまよりサービス終了後の取扱いに関して申出がなかったものは、事前に通知の上、IP網移行のタイミングで加入電話へ自動移行

継続サービスについて（消費者被害防止の取組み）

- 消費者被害防止のため、消費者団体の機関誌や国民生活センター・消費生活センターと連携したお知らせ掲載・お客さまへの注意喚起を実施。
- 切替前後で悪質な販売勧誘の増加は確認されていない。

消費者団体等の機関誌へのお知らせ掲載



全28誌
(2023年度)

📍 : 2023年度掲載



	東日本エリア	西日本エリア
2019年度	11回（8誌）	20回（17誌）
2020年度	15回（10誌）	30回（19誌）
2021年度	15回（11誌）	40回（24誌）
2022年度	16回（12誌）	41回（24誌）
2023年度※	12回（8誌）	26回（20誌）

※2024年1月のIP網移行までの掲載数

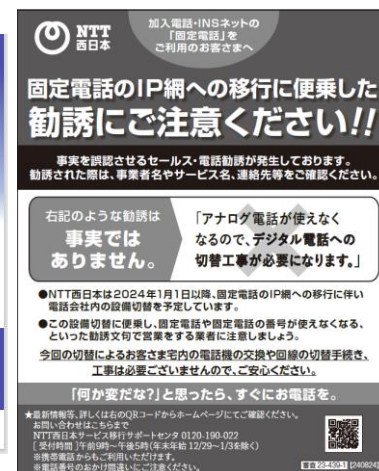
国民生活センター等との連携

【悪質な勧誘に対する注意喚起のホームページ掲載】

<国民生活センター掲載>



<消費生活センター掲載>



【国民生活センターとの意見交換会】

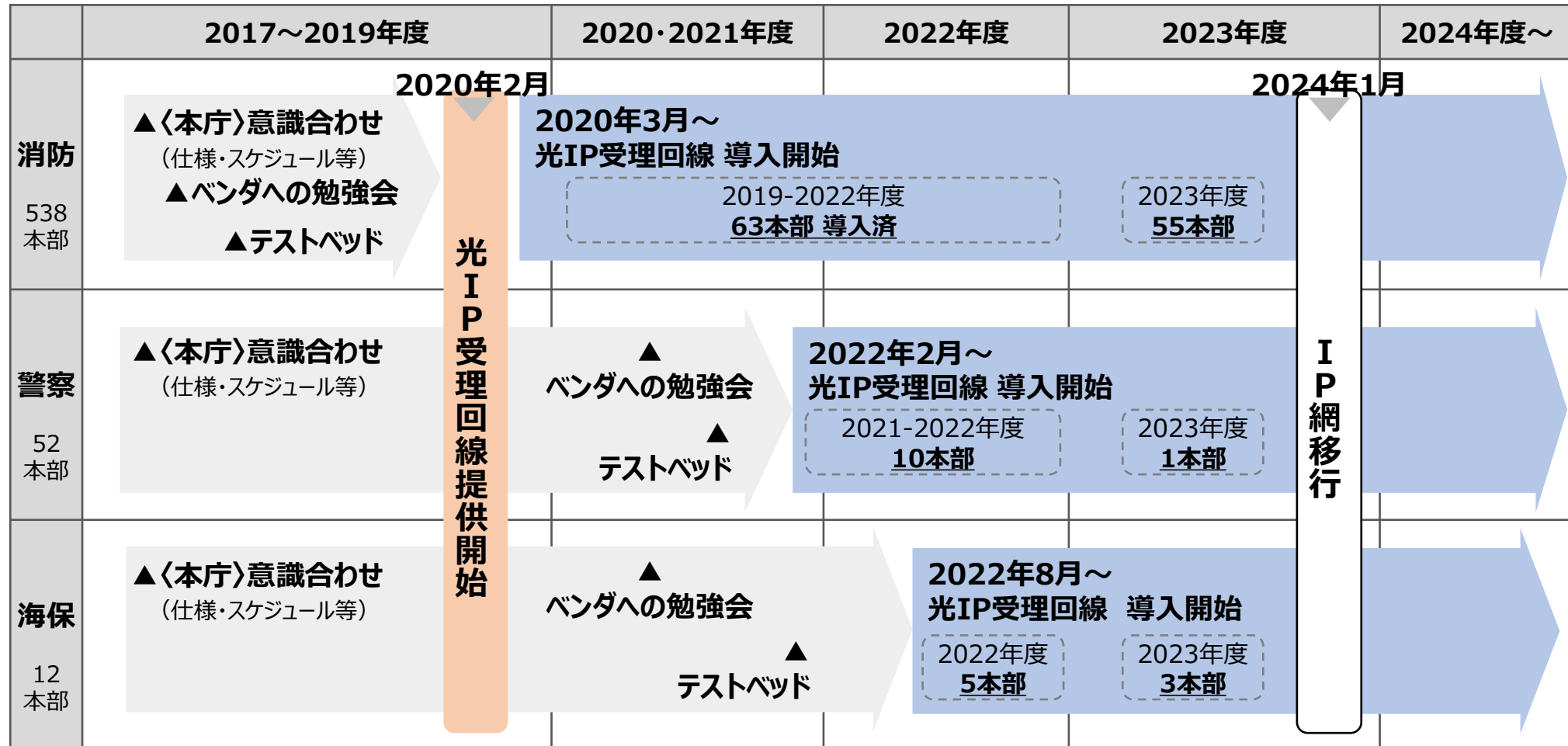
<実施時期> 2023年10月

<いただいた声>

- ・2024年1月が近づいても、悪質な販売勧誘の数や内容に特に変化はない。

緊急通報について

- **2024年1月のIP網移行に伴い緊急通報呼の接続に影響は発生しておらず、光IP受理回線対応の指令台未導入本部及び導入済本部の双方で、これまで通りご利用いただけている状況。**
- **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2024年度以降も継続実施。**
切替にあたっては、指令台ベンダによるテストベッド検証等を三本庁と連携して実施。



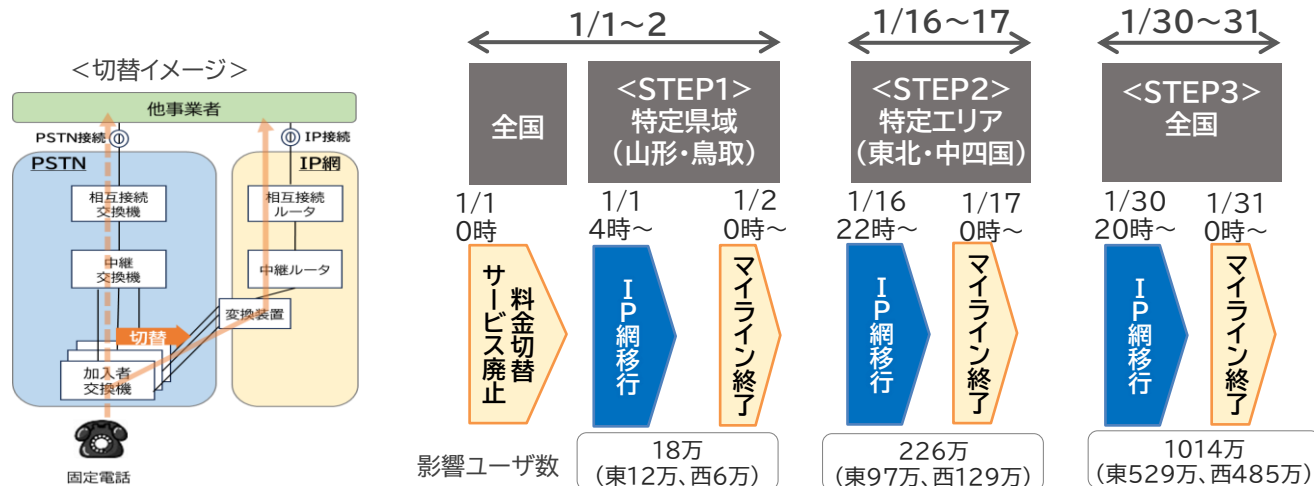
3. 2024年1月の固定電話発通話の切替について

2024年1月の固定電話発通話のIP網移行の実施内容

- 2024年1月1日にNTT東西のマイラインが登録されている**固定電話発の通話料金を、全国一律の料金体系に変更**。合わせて、**一部のサービスも提供を終了**。
- NTT東西以外のマイラインが登録されている固定電話発の通話は、**3つのエリアごとにマイラインの提供を終了**。一部のマイラインユーザは**通話サービス卸に移行**。
- **INSネット デジタル通信モードも3つのエリアごとに終了し、補完策に移行**。

固定電話発の通話のIP網移行・ マイラインの提供終了等

- 固定電話発の通話を、3つのエリア（山形・鳥取→東北・中四国→全国）ごとにIP網へ移行
- 3つのエリアごとにマイライン/マイラインプラスを終了し、一部のマイラインユーザは通話サービス卸へ移行
- INSネット デジタル通信モードも3つのエリアごとに終了し補完策へ移行



通話料金の変更・ 一部サービスの提供終了等

- 通話料金の変更
時間帯・距離段階別料金
↓
全国一律・全時間帯同一料金

〔 固定電話発：9.35円/3分
公衆電話発：10円/56秒 〕
- 一部のサービス・付加機能の提供終了

安全な切替のために講じた内容

- 安全に切替を完了させ、お客さまにも安心してご利用いただくことができるよう、**工事の品質を高める事前の仕組みづくりや関係事業者等との連絡体制の構築、年末年始を含めて工事の進捗状況をタイムリーに発信する取組み**等、万全の対応を実施。

切替工事の品質を高める取組み

- 工事実施にあたり、実行・管理・保証の3機能で役割分担し、切替手順等の事前確認強化と事後検証を徹底
- 発生しうる事象を網羅的に洗い出し、その対策を検討。有事を想定した演習を行う等、万全の準備を実施

関係事業者等との連絡体制の構築

- 関係事業者とスムーズに連携するために、連絡体制を構築。接続事業者には当日の試験等にも協力いただいた

連携先	協力規模等
総務省	7課室
接続事業者	17社230名
緊急通報受理機関	警察・消防・海保

(社内は東西約1,000名が従事)

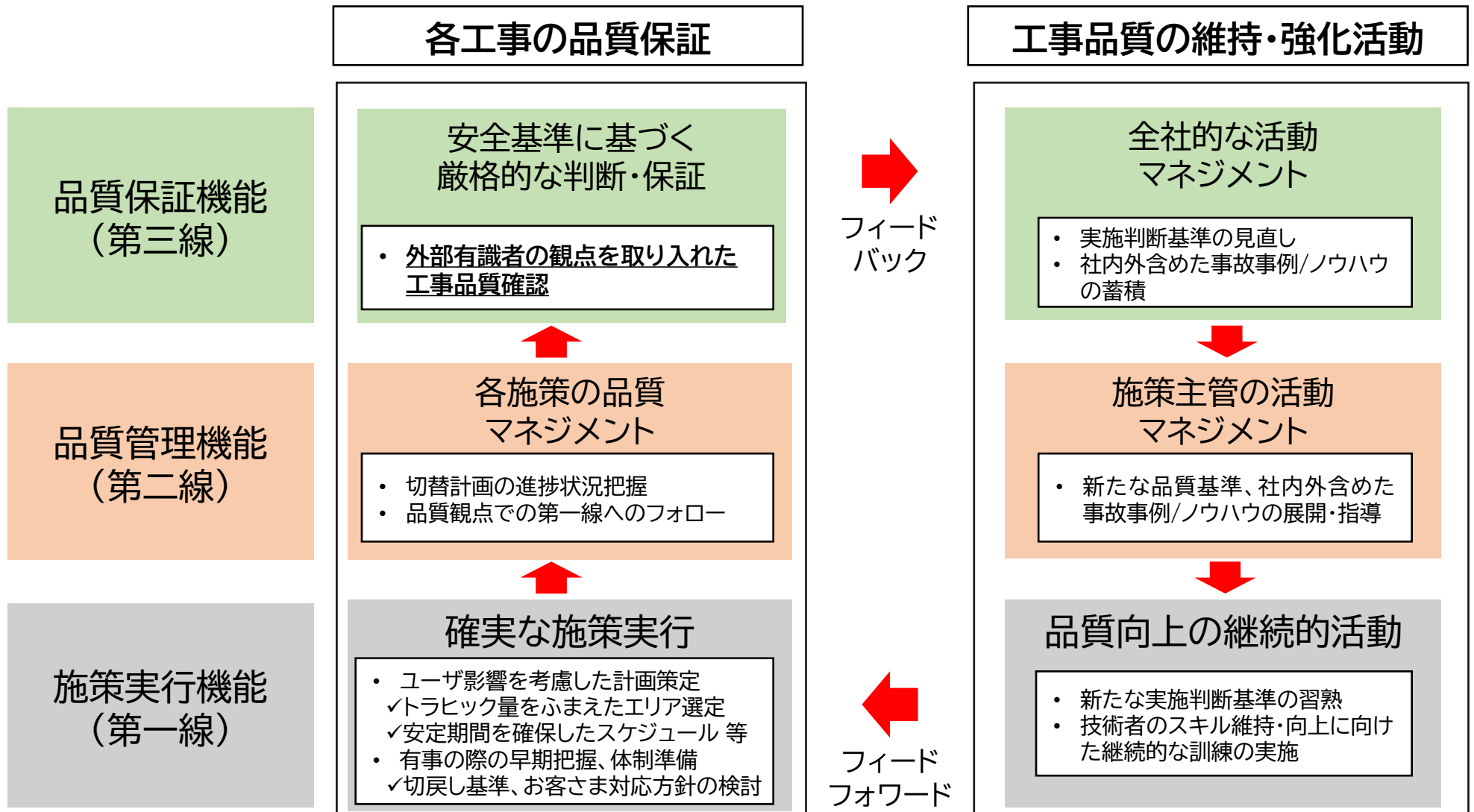
- お客さま申告を年末年始も受けられるよう、専用窓口を開設。法人のお客さまは担当の営業担当者と連絡体制を構築

お客さまの予見性を高めるための周知実施

- お客さまごとの移行先サービスやIP網への移行時期等を記載したDMを2回送付
- 工事の2週間前から重要なお知らせに切替について記載(次頁①)
- 公式ホームページからリンクする特設ページで、工程ごとの工事予定日時を記載(次頁②)
- 工事当日には、工事終了時と正常性の確認が取れたタイミングで、その旨をタイムリーに更新(次頁③)

(参考) 品質向上に向けた取組み

- 品質・切替手順等の事前チェック強化及び事後検証により、クオリティアシュアランス(品質管理・品質保証)を高め、一層のリスクマネジメントを図るための機能整理を実施。



(参考) ホームページでの公表内容 (NTT東日本の場合)

<公式ホームページ>

重要なお知らせ (故障・災害情報等) 2024年1月1日から1月31日までの間、固定電話のIP網への移行に伴う切替工事を実施します

①工事の2週間前から重要なお知らせに記載

スマートシティの実現へ! デジタル人材育成

地域ミライ SUSTAINABLE

固定電話(加入電話・INSネット) 2024年1月にIP網へ移行

2023年4月3日に発生した通信サービスへの影響について

報道発表資料

お知らせ

2023年11月16日 固定電話(加入電話・INSネット)のIP網移行に伴い提供を終了する事業所兼用電話(ビル電話)・警用電話の加入電話契約への自動移行ならびに一部付加機能の先行終了について

2023年11月16日 「集合住宅デジタル風化協議会」への加盟について

<特設ページ>



「固定電話(加入電話・INSネット) IP網移行 工事完了状況のご案内

電話を提供するNTT東日本の局内設備を、2024年1月1日以降、地域ごとに段階的に切替をしています。このページでは、工事の完了状況をご案内しています。

固定電話から固定電話への通話の切替について

(中略)

(2) 地域ごとに切替日時が異なる工事

- NTT東日本以外のマイラインが登録されている固定電話発の通話料金の変更(全事業者のマイラインの提供終了、通話サービスの移行)
- INSネット(デジタル通信モード)の提供終了、補完策の提供

- マイラインについては、IP網への移行に合わせて以下のスケジュールにて固定電話をご利用になる地域ごとに段階的に終了した後に、新しい通話サービスに移行しました。
KDDI・ソフトバンクのマイラインが登録されている法人のお客さまは、KDDIまたはソフトバンクの法人向け通話サービスに、その他はNTT東日本の通話サービスへ自動的に移行しました。
※登録済みの通話区分がすべてKDDIまたはソフトバンクに統一されている法人のお客さま(法人の基準は、各社の定めるところによります。)
- INSネット(デジタル通信モード)については、IP網の移行に合わせて、地域ごとに段階的に終了した後、「切替後のINSネット上のデータ通信サービス(補完策)」に移行しました。

2024年1月現在

各都道府県ごとの切替日時

対象地域	市外局番	変更となるサービス等とその切替日時 ^{※1}		NTT東日本以外のマイラインが登録されている固定電話の通話料金の変更(全事業者のマイラインの提供終了、通話サービスの移行)	切替完了状況
		INSネット(デジタル通信モード)の提供終了、補完策の提供等 ^{※2}	対象地域からの発信 かつ同一都道県内への着信	対象地域からの発信 かつ県外への着信	
山形県	023、0233、0234、0235 ^{※1} 、0237、0238 ※新潟県村上市の郡地域	2024年1月1日 4時～7時 正常性確認中 (切替作業終了)	2024年1月2日 0時～7時	2024年1月2日 0時～7時	切替完了
青森県	017、0172、0173、0174、0175、0176、0178、0179	② 工程ごとの工事 予定日時を記載	2024年1月16日22時 ～1月17日0時	2024年1月17日 0時～1時	③ 工事当日には、工事終了時と正常性の確認が取れたタイミングで、その旨をタイムリーに更新
秋田県	018、0182、0183、0184、0185、0186、0187				
岩手県	019、0191、0192、0193、0194、0195、0197、0198	2024年1月16日22時 ～1月17日0時	2024年1月17日 0時～1時	2024年1月17日 0時～1時	切替完了

4. 事業者間通話の切替状況・今後の切替について

IP網移行完了に向けた残工程

- 固定電話発通話のIP網への移行は概ね終了。
残工程は7月以降に予定する0120/0800・00XY・1XY(着信課金サービス等着)の切替のみ。
- 他事業者間通話についても、2025年1月にIP網移行を完了できるよう切替状況の可視化を実施。

NTT東西の固定電話発通話の切替				事業者間 通話の切替
切替呼種	実施事項		左記以外	
	お客さまの提供条件変更等を伴うもの			
2024年 1月	0AB-J (固定電話着)	○ 終了サービスの提供を終了 ○ 通話料金を全国一律料金へ変更 ○ デジタル通信モードを補完策へ移行 ○ マイライン・マイラインプラスの提供終了	○ 固定電話着の通話をIP 網へ移行	○ 2025年1月 にIP網移行を 完了(切替状 況の可視化を 実施)
2024年 3月	0A0 (携帯電話着等)	-	○ 携帯電話着等の通話を IP網へ移行	
2024年 5月	0570・188・189 (ナビダイヤル等着)	-	○ ナビダイヤル等着の通話を IP網へ移行	
実施済				
2024年 7月以降	0120/0800・ 00XY・1XY (着信課金サービス等着)	-	○ 着信課金サービス等着の 通話をIP網へ移行	

2025年1月

事業者間の切替状況・調整状況の進捗管理

- 他事業者発通話（全23社）のIP網移行については、**個社ごとに、他事業者との切替時期の調整完了の目標時期や切替完了に向けた中間指標**（例：0 ABJ着は2024年1月末までに少なくとも1社と切替、等）**を設定**し、毎月の事業者会合で進捗状況の可視化を実施。
- 定期的に進捗状況を評価するタイミング（チェックポイント）を設け、未達成の事業者については個別にフォローアップを実施。
- 2024年5月23日時点で、一般呼着については全23社のうち12社が切替・調整完了しており、**事業者間の組み合わせ全体だと91%が切替・調整完了済**。

<事業者間の切替調整状況> ※一般呼着（0ABJ着、050着、0A0着）

<2024.5.23現在>

	切替完了	調整完了	調整中・未調整
事業者ごとの発信切替進捗状況 [全23社]	4社	8社	11社

	切替完了	調整完了	調整中・未調整
事業者間の組み合わせ全体の 進捗状況 [全430パターン]	39%（170パターン）	52%（223パターン）	9%（37パターン）

(参考) 事業者間の切替調整状況 (発信切替) (1/2)

- 発信側切替 (一般呼) の可視化状況 (移行対象) は以下の通り。

委員限り

(参考) 事業者間の切替調整状況 (発信切替) (2/2)

委員限り

事業者間通話のIP網移行に向けた取組み

- 2025年1月までに全事業者の切替を完了した上で、2025年1月に双方向番号ポータビリティの運用を開始できるよう、引き続き、事業者間で進捗状況の共有・評価を実施（2024年6月末、9月末、11月末にチェックポイントを設け、翌月の事業者会合で進捗状況の評価予定）。

★ IP網移行に係る進捗確認ポイント ★ 双方向番号に係る進捗確認ポイント

