

固定電話サービスの円滑な移行の在り方 概要

令和 7 年 10 月 3 日
総 務 省
総 合 通 信 基 盤 局

諮問の概要

- 本年9月29日、NTT東日本及びNTT西日本は、メタル設備を用いたNTT東西の加入電話（メタル固定電話）について、利用の減少や老朽化した設備の維持限界、メタル設備に係る技術者等の確保が困難であることなどにより**2035年頃までにはサービスレベルの維持が困難な状況を迎えることから、メタル固定電話から、光・モバイル回線を用いたサービスへの移行を段階的に実施する計画を公表**した。
- メタル固定電話は、ピーク時に比べて契約者数は約80%減（対1998年度）、通話時間は約96%減（対2000年度）となっているものの、**2024年度末時点で約1,100万の契約者**を有している。また、NTT東西の**メタル設備を利用して固定電話サービス等を提供している事業者**がいるほか、電柱・管路等の線路敷設基盤をメタル設備と共用している**NTT東西の光ファイバは、数多くの電気通信事業者のサービスに利用されている**ところである。
- そのため、固定電話サービスの移行においては、**メタル固定電話の利用者**やメタル設備を利用して**競争的なサービスを提供する事業者**の事業運営等に影響を与えるほか、光回線を用いたサービスを含む**電気通信市場の公正な競争環境に影響**が及ぶことも想定される。
- 以上を踏まえ、固定電話サービスの円滑な移行を実現するために必要な事項の検討を行うため、諮問するもの。

答申を希望する事項

- （１）固定電話サービスの円滑な移行の在り方
 - ・移行に伴う利用者保護の在り方
 - ・移行に伴う関係事業者への影響やその対応の在り方 等
- （２）その他必要と考えられる事項

答申を希望する時期

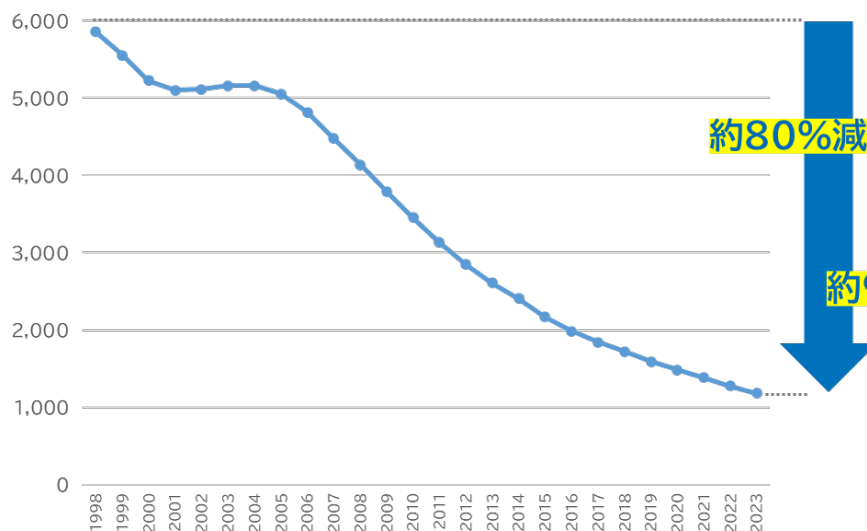
- 令和10年春頃目途（NTT東西の計画に合わせてご議論いただきたい）

1. サービス移行について

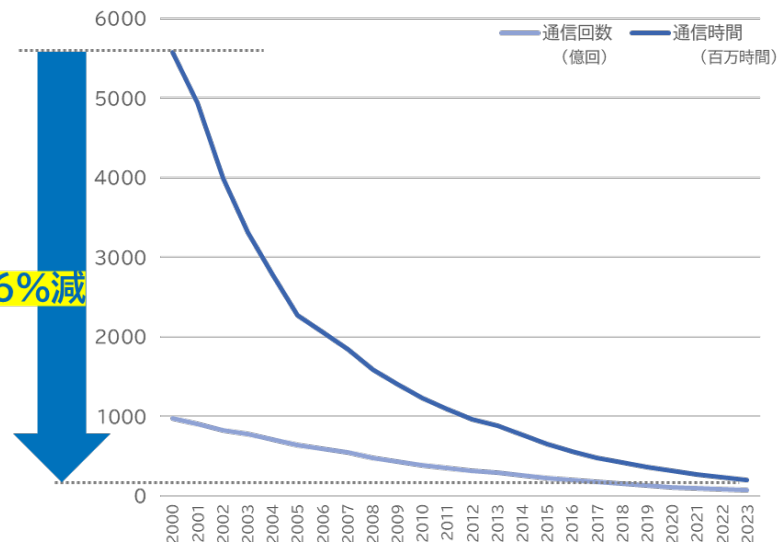
- 光ブロードバンド・モバイルサービスの普及・拡大を背景に、メタル設備を利用した加入電話については、利用の減少や老朽化した設備の維持限界により、2035年頃までにはサービスレベルの維持が困難な状況を迎える。
- メタル設備を利用した加入電話について、光・モバイルを用いたサービスへの移行を段階的に実施することで、引き続き安心して固定電話を利用できる環境を維持していく。また、ユーザの要望に応じ、光ブロードバンドサービスも積極的に提供し、ブロードバンドの普及拡大を推進していく。
- 加入電話を利用中のユーザが、代替サービスや光ブロードバンドサービスを利用する際は、工事費等の初期費用は無償とするとともに、十分な周知期間を設け、丁寧な案内を行っていく。

(参考) 加入電話を取り巻く環境の変化

加入電話(メタル)の契約者数(万契約・加入)の推移



加入電話(メタル)の通信回数・時間の推移



(出典) 通信量からみた我が国の音声通信利用状況

(出典) NTT東西公表資料「今後の固定電話サービスについて」(2025.9.29)より抜粋

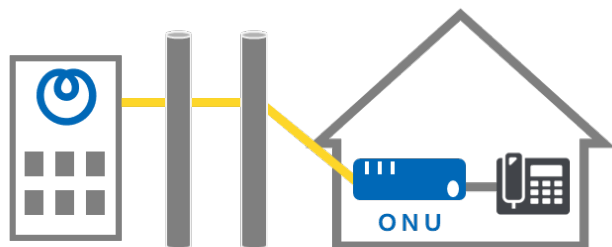
2. 今後の固定電話サービス（代替サービス）

- 加入電話の代替サービスとして、光回線電話/ワイヤレス固定電話/ひかり電話を提供予定。
（ユーザの利用環境や要望に応じて、代替サービスを案内）

※ワイヤレス固定電話については、制度・準備が整い次第、全国で提供開始予定

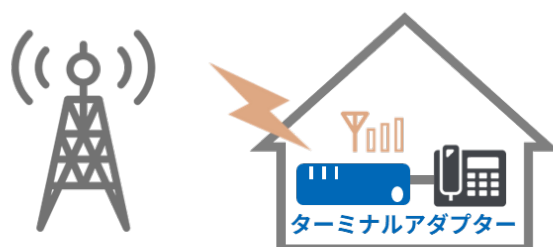
※モバイル網固定電話についても、今後の制度検討状況等を踏まえ代替サービスとしての提供を検討

光回線電話



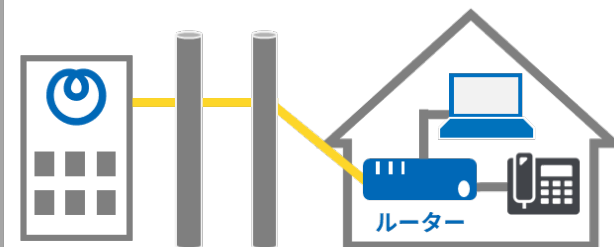
光ファイバーによる固定電話サービス

ワイヤレス固定電話



モバイル網を活用した固定電話サービス

ひかり電話※



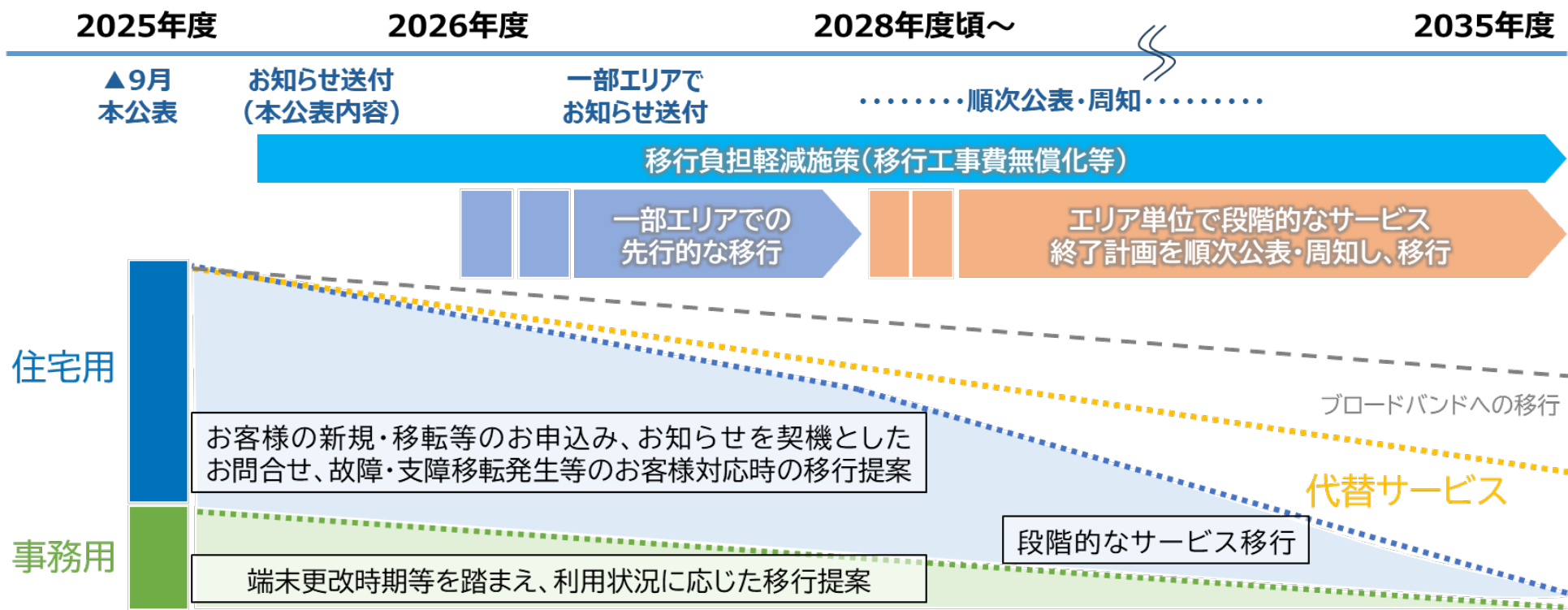
光ファイバーによるBB+固定電話サービス

※フレッツ光/光コラボレーションモデルを利用中または利用希望の方

（出典）NTT東西公表資料「今後の固定電話サービスについて」（2025.9.29）より総務省作成

3.サービス移行のステップ

- 代替サービスへの移行は、まずは、利用者からの新規・移転等の申込み、問合せ、故障・支障移転発生等の利用者との接点を契機とした対応をメインに移行を勧奨。
- 法人顧客には、端末更改タイミング等をとらえ、利用状況に応じた移行提案を実施。
- 一部エリアでの先行的な移行における利用者対応状況等を踏まえ、エリア単位で段階的なサービス終了計画を検討し、順次公表・周知を実施。



4.消費者被害防止のための取組み

- 消費者被害の防止に向けて、全ての利用者に対して様々な手段を用いて便乗した詐欺被害への注意喚起等を実施。
- 特に留意すべき事項は以下のとおり。
 - ・代替サービスでも現在利用中の電話機はそのまま利用可能
 - ・移行にあたっては利用者からの申込みが必要となるが、移行に係る初期費用は無償
 - ・エリアごとの移行時期は、NTT東西より書面等で通知



便乗した消費者被害の発生防止

- ・代替サービス契約方法、便乗した詐欺手法の紹介/注意喚起
- ・国民生活センター等との連携
- ・自治体やメディアとの連携

専用コールセンタ(2025. 9.29～)

専用ウェブサイト(2025. 9.29～)

答申を希望する事項

- (1) 固定電話サービスの円滑な移行の在り方
 - ・移行に伴う利用者保護の在り方
 - ・移行に伴う関係事業者への影響やその対応の在り方 等
- (2) その他必要と考えられる事項

今後のスケジュール（想定）

