

固定電話サービスの円滑な移行 に関する参考資料

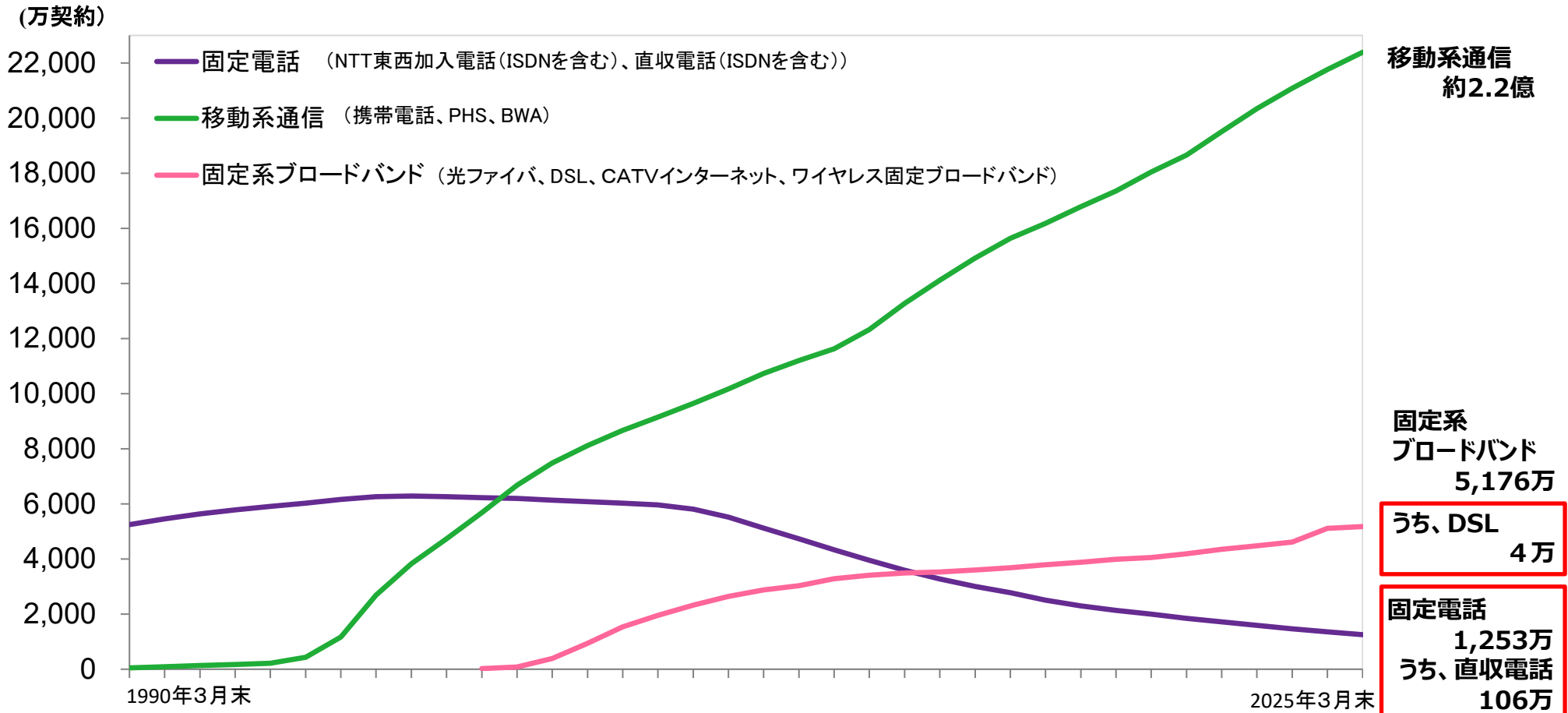
令和 7 年 10 月 14 日
総 務 省
総 合 通 信 基 盤 局

電気通信サービスの契約数の推移

1

- 2025年3月末時点の固定電話（0AB-J IP電話を含まず）の契約数は、1,253万契約。
うち、**NTT東西加入電話が1,147万契約、NTT東西以外の直収電話※1が106万契約**
- メタル回線を利用した固定系ブロードバンドである**DSLサービスは、4万契約**。

※1 NTT東西以外が提供するメタル回線電話。そのほとんどは、NTT東西のメタル回線（ドライカップ）を利用。



- ①代替サービス関係
- ②消費者保護ルール関係
- ③競争事業者への影響関係

①加入電話（メタル回線電話）

- ・ユニバーサルサービス（基礎的電気通信役務）に該当

②光回線電話

加入電話相当の光IP電話
電話単体で提供、料金は加入電話相当

- ・ユニバーサルサービス（基礎的電気通信役務）に該当

③ワイヤレス固定電話

- ・ユニバーサルサービス（基礎的電気通信役務）に該当
- ・提供可能地域は、不採算地域等に限定されている（NTT法の認可が必要）

④モバイル網固定電話

- ・現時点でユニバーサルサービスに該当しないが、最終答申を踏まえ、ユニバーサルサービス政策委員会等において、ユニバーサルサービスとしての技術基準等を検討中

⑤ひかり電話

②に該当しない光IP電話
ブロードバンドとセットで提供

- ・ユニバーサルサービスに該当しない

**NTT東西は、①～③のいずれか※1の
固定電話を全国※2で提供する必要あり**

※1 モバイル網固定電話がユニバーサルサービスに位置付けられた場合は、①～④のいずれか

※2 最終保障提供責務に係る改正法が施行された後は、他事業者が提供していない地域に限る

Ⅱ. ユニバーサルサービスの確保の在り方

第2章 ユニバーサルサービスに位置付ける役務

第1節 電話のユニバーサルサービスに位置付ける役務

1. 現状と課題

(2) 固定電話サービスの動向

(中略) NTT東西は、2035年頃を目途としたメタル回線設備の縮退を表明しており、今後、IP電話等への更なる移行が想定されるため、電話サービスの単体利用を保障する必要性は低下することが見込まれる一方、メタル固定電話の利用者は、当面は相当数残存する見通し(2030年：約730万、2035年：約500万)であるため、NTT東西のメタル固定電話の収支が悪化する中で、既存利用者の適切な利用を効率的に確保しつつ、円滑な移行を図ることが必要となっている。。

2. 取組の方向性

(1) 基本的考え方

(中略) この際、メタル固定電話は、利用者が残存する区域では、利用者が減少しても設備の維持が必要となり、その場合、料金収入は減少する一方、設備コストは大きく変わらず、NTT東西の赤字額は更に拡大が見込まれることから、NTT東西の電話のユニバーサルサービスの効率的な提供を確保するとともに、電話単体利用を希望する者の移行先の選択肢を拡大し、メタル回線設備の円滑な縮退を図る観点から、モバイル網の活用を更に進めることが必要である。

(2) NTT東西のワイヤレス固定電話の地域限定の緩和

NTT東西のワイヤレス固定電話は、現行制度上、サービスの安定的な提供等を確保する観点から不採算地域に限定されているが、現時点で、MNOのカバーエリアに縮小の傾向は見られず、提供地域を拡大してもサービス提供に必要なモバイル網の利用が不安定になるとは考えにくいこと、利用者を増やすことでコスト削減が可能であり、メタル回線設備の縮退の促進にも資すること等から、提供地域を不採算地域に限定する規律は見直すことが適当である。

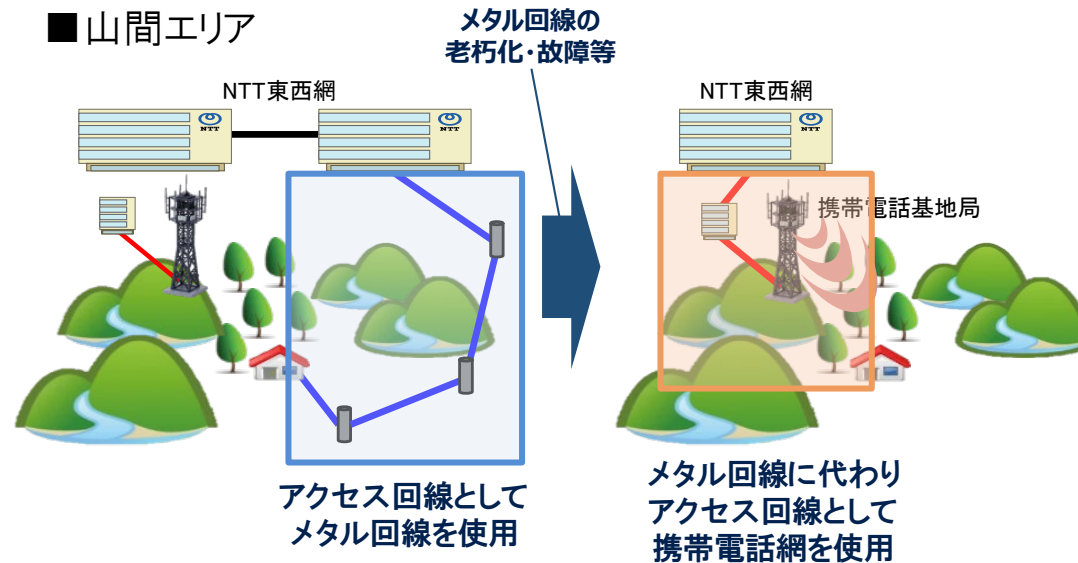
また、ワイヤレス固定電話は、メタル固定電話と同等の技術基準（FAXの疎通に影響する通信品質や緊急通報等に係る基準）に従って提供すると、赤字が生じる状況となっているところ、FAXの利用者が減少していること等を踏まえ、ワイヤレス固定電話の技術基準を一定程度緩和し、NTT東西による固定電話の効率的な提供を可能とすることについて検討が必要である。

(3) モバイル網固定電話のユニバーサルサービスへの追加

現在MNO各社が提供するモバイル網固定電話は、住所情報が通知されず、緊急通報をした場所が特定できない場合があること、品質がFAXの提供に適さないサービスがあること、メタル固定電話と比較して品質が劣るサービスがあること等の課題はあるが、以下の点等に鑑みると、電話のユニバーサルサービスに位置付けることが適当である。(後略)

- メタル回線の老朽化等が進む中で、NTT東西が、老朽化したメタル回線の再敷設を回避し、**効率的にあまねく提供責務を履行できるよう、不採算地域等に限定してワイヤレス固定電話を実施可能**とした。
- NTT法上、NTT東西は、**本来業務は自己設備による実施が必要**であるため、2020年のNTT法の改正により、他者設備である携帯電話網の利用を**例外的に認めたもの**。

ワイヤレス固定電話の提供イメージ



<ワイヤレス固定電話の提供が認められる主な場合>

① 電話の提供が極めて不経済となる場合

「特例地域※であって」、かつ、「加入者密度が18回線/km²未満となる」区域等において電話を提供する場合

② 災害時等において通信手段を確保するために応急的に電話をする場合

※離島、振興山村等

- モバイル網固定電話とは、**モバイル網（携帯電話網）**により提供される**固定電話**であり、現在、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクによって、**NTT東西の固定電話より低廉な料金**で提供されている。

ネットワーク構成の例

携帯電話網
(自社網)

固定電話網
(自社網)

固定電話網又は携帯電話網
(他社網)

※電話転送のための
設備を設置

携帯電話
回線利用
のための
ICチップ

固定電話機

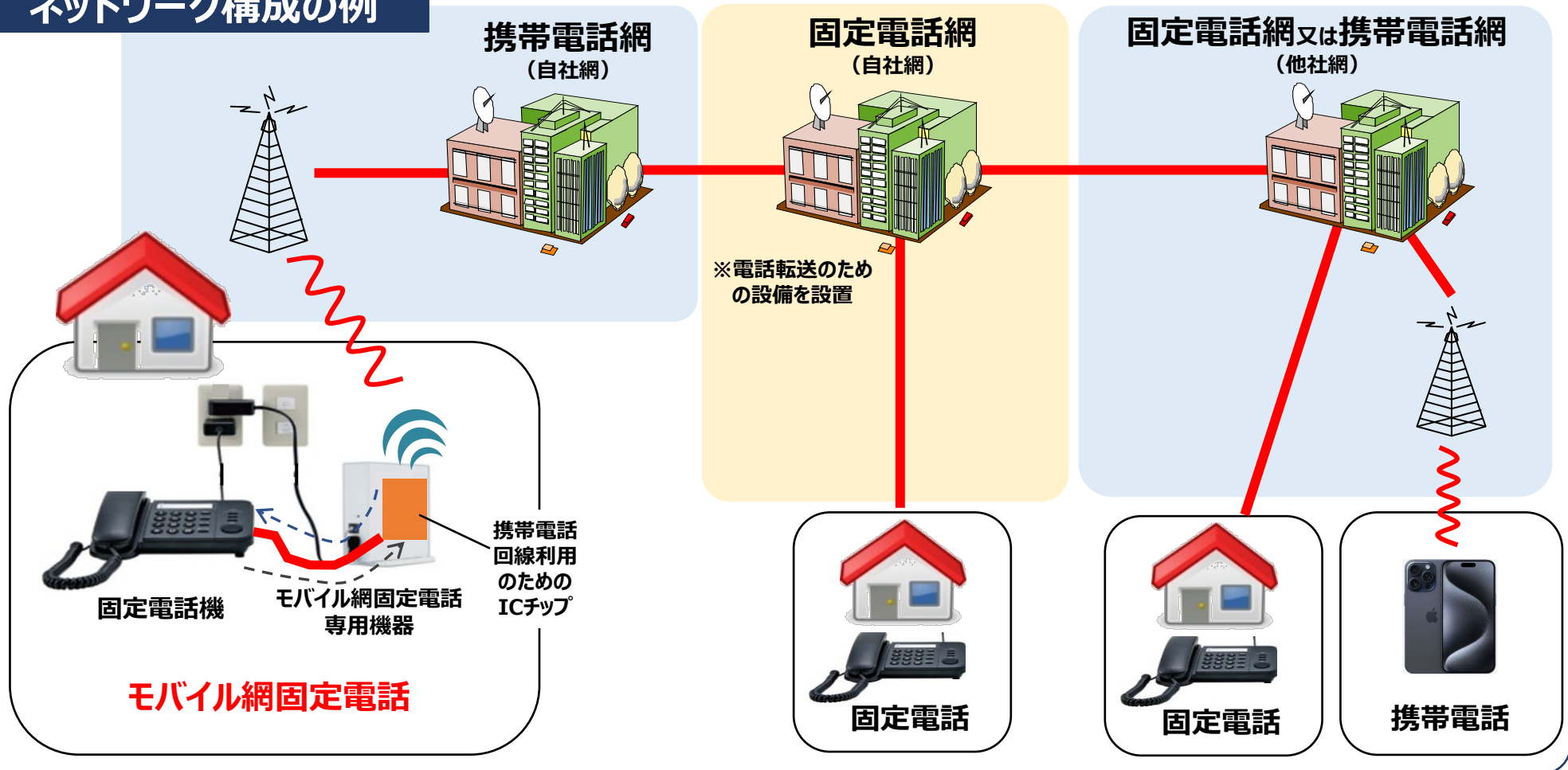
モバイル網固定電話
専用機器

モバイル網固定電話

固定電話

固定電話

携帯電話



○日本電信電話株式会社等に関する法律（抄）

（事業）

第二条

2～4 （略）

5 地域電気通信業務は、地域会社が自ら設置する電気通信設備を用いて行わなければならない。ただし、電話の役務をあまねく目的業務区域において適切、公平かつ安定的に提供することを確保するために必要があると認められる場合であつて、総務省令で定めるところにより、総務大臣の認可を受けたときは、この限りでない。

6 （略）

○日本電信電話株式会社等に関する法律施行規則（抄）

（法第二条第五項ただし書に規定する電話の役務をあまねく目的業務区域において適切、公平かつ安定的に提供することを確保するために必要があると認められる場合）

第二条の二 法第二条第五項ただし書に規定する電話の役務をあまねく目的業務区域において適切、公平かつ安定的に提供することを確保するために必要があると認められる場合は、次の各号のいずれかに該当する場合とする。

一 特例地域のうち、法第二条第五項ただし書に規定する認可の申請の時ににおいて加入者密度が十八未満である市町村内の町又は字その他の区域において、当該申請の際現にアナログ加入者回線により電話の役務の提供を受けている者又は新たに電話の役務の提供を受けることとなる者に対して電話の役務を提供するとき。

二 市町村内の一定の区域において著しく少数の者に対して電話の役務を提供する場合であつて、海底ケーブルその他の通常用いられる設備に比して著しく高額なものを用いることを余儀なくされることその他の当該区域における特別の事情により、当該提供が著しく不経済であると認められるとき（前号に該当する場合を除く。）。

三 災害その他非常の場合において通信手段を確保するために応急的に電話の役務を提供するとき。

2 （略）

- ①代替サービス関係
- ②**消費者保護ルール関係**
- ③競争事業者への影響関係

1. 契約前の説明義務

（電気通信事業法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））

電気通信事業者・代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。

- 高齢者・障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を行うことを義務付け ⇒ 適合性原則
- 携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」等（期間拘束契約）について、自動更新される時に利用者に事前通知することを義務付け
- 電話勧誘などにおいて利用者が電話で意思表示をする場合、利用者が自ら積極的に求めるときを除き、書面を交付することを義務付け

2. 書面の交付義務

（電気通信事業法第26条の2）

電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。

- 通信サービスの種類、料金の内訳、支払い時期・方法、解約条件、通信制限（青少年フィルタリング）等の記載を義務付け
- 付随する有料オプションサービスについて、名称・料金・解約条件等の記載を義務付け

3. 初期契約解除制度

（電気通信事業法第26条の3）

利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。

- 主要な固定インターネットサービス及び移動通信サービスを初期契約解除制度の対象として指定。
※ 事業者に一定の責任が認められる場合に、端末も含めて解約できる「確認措置」の認定を受けた移動通信サービスは、初期契約解除に代えて確認措置を適用
- 契約解除時に利用者が支払うべき額については、事業者による不当な高額請求を防ぐため、上限額に関し規定

（参考）改正青少年インターネット環境整備法

携帯電話事業者及び代理店等に対して、利用者が18歳未満かどうかの確認、フィルタリングの必要性等の説明、フィルタリングの有効化措置の実施を義務付け

4. 苦情等の処理義務

（電気通信事業法第27条）

電気通信事業者は、電気通信役務又はその業務方法についての苦情及び問合せ（苦情等）を適切かつ迅速に処理しなければならない。

5. 利用者の利益の保護の支障となる行為の禁止

(電気通信事業法第27条の2 (法第73条の3において準用する場合を含む。))

電気通信事業者・代理店が次の行為をすることを禁止：

- ・契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為
- ・勧誘の冒頭に自己の名称又は勧誘であることを告げずに勧誘する行為
- ・求められない勧誘を継続する行為
- ・利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないこと
- ・解約に伴い利用者に請求できる金額を制限し、これを超える額を請求すること

6. 代理店に対する指導等措置

(電気通信事業法第27条の4)

電気通信事業者が代理店に対し、委託した業務に係る指導等の措置を行うことを義務付け。

また、2019年10月より代理店の届出制度（法第73条の4）を新設。行政・電気通信事業者による指導監督を両輪として実施。

- 適切な委託先の選定、業務の手順等の文書の作成、委託先の業務状況の確認・検証、苦情の適切な処理、問題発生時の委託の中止・契約解除等の措置を義務付け

7. 業務の休廃止に関する周知義務等

(電気通信事業法第26条の4第1項)

(1) 業務の休廃止に関する周知義務

※ (2) の事前届出対象役務については、1年前まで

電気通信事業者が電気通信業務の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、原則として、当該電気通信業務に係る利用者に対し、利用者の利益を保護するために必要な事項を周知させなければならない。

- 電気通信事業者は、休廃止の前日から起算して30日前の日（※）までに、利用者に周知させなければならない。
- 周知事項は、休廃止する電気通信業務の内容、休廃止する年月日、休廃止の理由、苦情相談窓口、代替サービス、利用者被害発生防止に資する情報等

(2) 業務の休廃止に係る周知事項に関する事前届出

(電気通信事業法第26条の4第2項)

電気通信事業者は、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止については、あらかじめ、周知事項を総務大臣に届け出なければならない。

- 事前届出を必要とする利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務は、①第一号基礎的電気通信役務及び第二号基礎的電気通信役務（第二種適格電気通信事業者提供及び契約数30万を超えるものに限る。）、②指定電気通信役務、③契約数が100万以上であり、かつ、有償の電気通信役務。
- 利用者周知を開始する前日から起算して30日前の日までに届け出なければならない。

(3) 事前届出対象の電気通信業務の休廃止に関する情報の整理・公表

(電気通信事業法第26条の5)

総務大臣は、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務の休廃止に関して作成・取得した情報等を整理・公表する。

8. 各規律の担保措置

(電気通信事業法第29条、第73条の4)

規律の内容に応じ、事業者又は事業者・代理店への業務改善を命じることが可能。

※業務改善命令に従わない場合は、200万円以下の罰金（電気通信事業法第186条第3号）

- 電気通信事業者・代理店に対する業務改善命令の対象（代理店に対しては、委託を受けた業務に限る）

① 提供条件の説明義務違反 ② 不実告知等の禁止違反 ③ 自己の名称等を告げない勧誘の禁止違反 ④ 勧誘継続行為の禁止違反

- 電気通信事業者に対する業務改善命令の対象（電気通信事業法第29条第2項）

① 契約書面の交付義務違反 ② 苦情等の処理義務違反 ③ 代理店への指導等措置義務違反 ④ 業務の休廃止に関する周知義務違反

※その他、事業者に対しては、事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達・国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときに、業務改善命令を行うことが可能。（法第29条第1項第12号）

※ このほか、業務の休廃止に係る事前届出義務、契約書面の交付義務については直罰（30万円以下の罰則）、初期契約解除制度については民事的規律（契約無効）の対象となっている。

- ①代替サービス関係
- ②消費者保護ルール関係
- ③競争事業者への影響関係

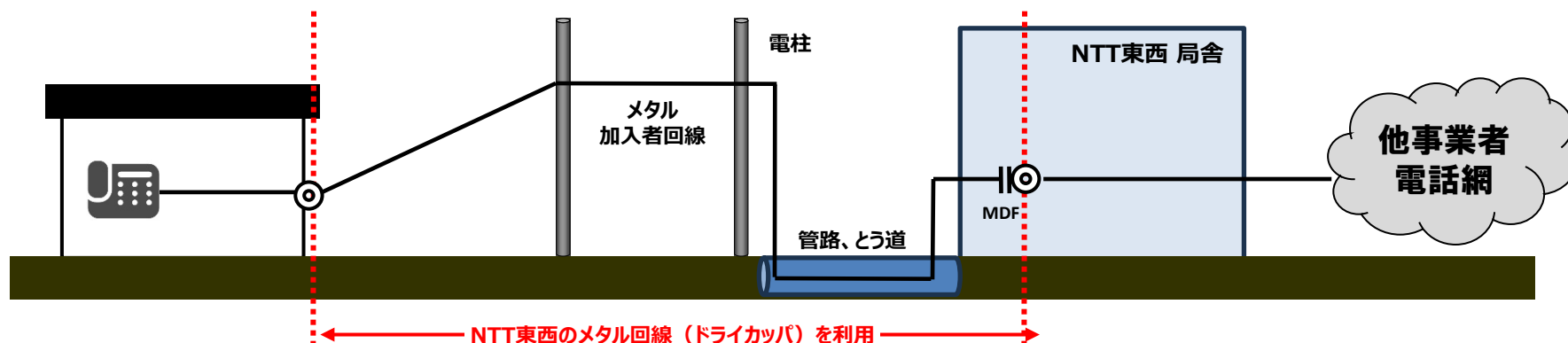
- NTT東西のメタル回線を利用して、競争事業者が提供する主なサービスは以下の通り。

- ・直収電話※1 **106万契約**
- ・DSLサービス **4万契約**

※1 NTT東西以外が提供するメタル回線電話。そのほとんどは、NTT東西のメタル回線（ドライカップ）を利用。

- また、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。

直収電話の提供イメージ



DSLの提供イメージ

