

第2回 固定電話サービス移行円滑化委員会 参考資料

# 第1回会合における 追加質問への回答

令和7年11月5日

第 1 回会合における追加質問への回答

# NTT東日本株式会社・NTT西日本株式会社への 質問に対する回答

## 質問 1

苦情とは別に、切り替えに関する情報提供などを担当する事前の相談窓口の設置予定はありでしょうか。

## (回答)

- 固定電話サービスの移行について、公表（2025年9月29日）と同時に専用のコールセンタ／ウェブサイトを開  
設し、スケジュールや代替サービス等、お客様からの各種お問合せへ対応する体制を整備しております。
  - 専用コールセンタ：0120-279-116（NTT東西共通）
  - 専用ウェブサイト：<https://flets.com/2035denwa/>（NTT東日本）  
<https://www.ntt-west.co.jp/denwa/2035denwa/>（NTT西日本）

質問2

他事業者へのドライカップの貸し出しは継続されていると思います。他事業者による利用の現状および今後の取り扱いについてご教示ください。

- (回答)
- 2025年9月末時点でのメタル回線に係る接続機能（ドライカップ・DSL）の利用状況は【別紙1】のとおりです。
  - 今後のメタル回線に係る接続機能の提供終了については、引き続き、当該接続機能を利用される事業者のご意向やサービス提供の状況等も踏まえ具体的な進め方について検討していく考えです。また、当該事業者がメタル回線を用いたサービスを代替サービスに移行させることを予定されている場合は、円滑に移行できるようサポートを実施していく考えです。
  - なお、先日、ソフトバンク殿より、同社が上記接続機能を用いて提供する固定電話サービス「おとくライン」について、2026年3月末に新規受付停止、2030年3月末に提供終了する旨公表されたところです。

【別紙1】 赤枠内は委員限り

提供エリア	回線種別	事業者名	実績	
			2024.9	2025.9
東日本	ドライカップ			
	DSL			
西日本	ドライカップ			
	DSL			

質問3

切り替えに応じない契約者の取り扱いについて、ご教示ください。

(回答)

- 当社としては、サービス移行にあたって、必要な期間を設けて複数回の周知を行う等、お客様に切り替えについてご理解いただけるよう努力を行ったうえで、加入電話の提供を終了していくことを予定しています。
- その具体的な進め方については、過去サービス終了した際の事例等も参考にしつつ、先行実施エリアでの実施状況等を踏まえ、引き続き検討していく考えです。

赤枠内は委員限り

質問 4

電話の提供が最終保障提供責務となり、NTT東西としてモバイル網固定電話を提供する必要はないのに、モバイル網固定電話を卸提供したい理由は何でしょうか。

仮に、MNO 3社が提供しているモバイル網固定電話ライクなサービスに対してMVNOから卸提供の希望が寄せられた場合、MVNOも卸提供を受けてNTT東西よりも安い価格でユーザに提供することも想定されますが、それを踏まえてお答えいただければ幸いです。

(回答)

- サービス移行にあたって、なるべくお客様にご負担・ご迷惑をおかけしないよう、当社がワンストップで代替サービスのご提案・ご提供を行っていくには、当社以外の事業者が同様のサービスを提供するか否かに関わらず、加入電話の契約・提供主体である当社が代替サービスの提供主体となる必要があります。