

**情報通信審議会 電気通信事業政策部会**  
**固定電話サービス移行円滑化委員会（第3回）**  
**議事録**

- 1 日時：令和7年11月17日（月）10：02～11：43
- 2 場所：WEB会議による開催
- 3 出席者：
  - ・ 構成員（五十音順）  
山内主査、相田主査代理、岡田委員、青柳専門委員、大谷専門委員、北専門委員、高口専門委員、長田専門委員、橋本専門委員
  - ・ 総務省  
井上事業政策課長、平松基盤整備促進課長、  
小杉事業政策課課長補佐、佐々木事業政策課基幹通信係長
  - ・ ヒアリング対象者  
テレコムサービス協会 FVNO委員会 山田委員長  
日本インターネットプロバイダー協会 濱谷会長補佐  
日本ケーブルテレビ連盟 小林理事  
国民生活センター 相談情報部相談第2課 渡邊課長  
NTT東日本株式会社 経営企画部 中井営業企画部門長  
NTT西日本株式会社 経営企画部 木下営業企画部門長

4 議事

【山内主査】 本日の議事進行を務めさせていただきます主査の山内でございます。

ただいまから固定電話サービス移行円滑化委員会の第3回会合を開催いたします。本日は、石井委員、内田委員、三尾委員が御欠席と伺っておりまして、9名の出席となります。

それでは、議事に入る前に、本日の配付資料について、事務局から御確認をお願いいたします。

【佐々木事業政策課基幹通信係長】 事務局でございます。本日、配付資料が計5点ございまして、資料3-1から3-5の5点となっております。

なお、先日の第2回委員会後にNTT東西様宛てに追加質問をいただいておりますが、こちら回答に時間がかかるとのことですので、第4回の委員会にて回答内容を御報告する予定でございます。

以上です。

【山内主査】 ありがとうございます。

それでは、議題に入りたいと思います。

議題（１）といたしまして、NTT東日本及びNTT西日本より発表されました今後の固定電話サービスの移行計画について、ヒアリングを実施することといたします。

本日は、ヒアリングのために、一般社団法人テレコムサービス協会様、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会様、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟様、独立行政法人国民生活センター様の方々に御参加いただいております。ヒアリングに御協力いただく関係団体の皆様には、深く御礼を申し上げるところであります。

それでは、関係団体からのヒアリングに移りたいと思います。まずは、事業者団体の３団体から御説明をいただきまして、その後で一旦区切って質疑・意見交換をできればと思います。

それでは、最初に、一般社団法人テレコムサービス協会様から御説明をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

【テレコムサービス協会（山田委員長）】 テレコムサービス協会の山田でございます。

まずは、すみません、私は別件がこの後ございまして、順番を御調整いただき、皆様、ありがとうございます。

では、今投影されております資料３－１に沿って、テレコムサービス協会からのプレゼンをさせていただきます。

１枚おめくりいただけたらと思います。こちらは一般社団法人テレコムサービス協会の紹介でございます。沿革であったり、会員のところ、今全体で２９９会員が全国１１支部に所属して活動しております。主な会員企業様等々は記載のとおりで、御確認いただけたらと思います。

主な活動内容というところは、お時間あるときに皆様御覧いただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

次ページをおめくりいただけたらと思います。本題のところ、「固定電話サービスの円滑な移行の在り方」に対する意見という形で、協会のほうで意見を取りまとめております。

情報通信審議会電気通信事業政策部会（第８３回）の資料８３－１－１、P. １～６までに対する事項を下に囲ってありますが、固定電話サービスの円滑な移行の在り方、黒ボツ１、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他対応の在り方等に対して、当委員会の状況を取りまとめておりますので、御報告させていただきたいと思います。

まずは、今後の議論により詳細を検討されていくと認識しております。ただしながら、過去にもあまり例を見ない広範囲かつかなり大規模な移行に関する検討でございますので、代替

サービスの提供に関しましても、下記のとおり反映等をいただきたいというのが、まずは御意見でございます。

大きく3点ございます。

まず1点目でございますが、メタル切替えに伴う工事日程への影響という形で、昨今、F T T Hに限らず、工事枠というところが少し課題になっております。また、市場が動く繁忙期と言われるような2月から5月あたりに関しては、例年、工事の稼働の調整をN T T東西様と各事業者様等でやり取りしている兼ね合いもございますので、新たなサービス移行に関して、工事の影響がどれだけ出ていくのか、この辺りはきっちり把握をしながら、影響範囲を収めながら対応できればと考えております。

2点目でございます。N T T東西様によるF T T Hへの案内の際のイコールドフットイングの確保と記載ありますが、こちらも各種事業者様からの意見で、公平かつスムーズな移行は重要かと思っておりますが、記載内容を確保いただけたらと考えております。

3点目でございますが、消費者が求めるサービスを的確に自ら判断できる情報と時間の提供という形で記載させていただいております。電話移行に関して、長年御利用いただいている、例えば高齢者の方々に関しまして、技術進歩が激しい業界でございますので、新たなサービスで一部混乱が起こらないように、きちっと判断が自らできるような的確な情報と、それを判断できるような時間の提供ができればと考えております。

最後ですが、移行に伴う利用者保護の在り方についても適切に実施されるべきであると考えております。

以上が、協会のまとめた内容となります。

**【山内主査】**      ありがとうございました。

それでは、続けて、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会様から御説明をお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

**【日本インターネットプロバイダー協会（濱谷会長補佐）】**      本日は説明の機会をいただきまして、ありがとうございます。日本インターネットプロバイダー協会から、濱谷が説明させていただきます。よろしくお願いたします。

おめぐりください。最初に、当協会の概要でございます。当協会は、1999年に設立、会員数158社、いわゆる業界団体でございます。

当協会は、I S Pとインターネットの関連事業者を会員とする団体でございます。

最初に、固定電話の経緯というところに触れていきたいと思います。我が国は、1890年（明治23年）を最初として電話サービスが提供され、以来、その基盤としてメタル線が全国に敷設されてきたものと考えております。官営、公社、それから、1985年（昭和60年）の民営化の中で、平成期に加入者6,000万だったでしょうか、ピークを迎えて、やがて光ファイバーケーブルの技術進展などにより、2000年代からFTTH、そして、光回線インターネットにアドオンした電話サービスが開始され、既存の電話サービスの加入者が一定程度移っていったものと理解しております。

本日は、このメタル縮退、すなわち、NTT東西殿の固定電話移行円滑化に当たり、この赤枠部分につきまして説明させていただきます。

最初に、基本的考え方でございます。基本的考えとしましては、2点、1つは、民営化に伴う競争政策の導入を図ってきた、先ほど来御説明してきました背景を踏まえることが必要ということ、もう1つは、通信は社会基盤の一つであり、1号ユニバ、すなわち加入電話、及び2号ユニバ、すなわちブロードバンドが基礎的電気通信役務とされていることを念頭に置くことと考えております。

当協会が本日お話ししたいことは、3点でございます。1、NTT殿のメタル縮退以外のサービスに関して、工事その他の影響はないか、2、NTT殿の利用部門と我々競争事業者とで、同等の情報提供を確保いただきたいということ、3、「今電話だけ」お使いのお客様に対して、インターネットも勧めるが適当ではないか。

では、1点ずつ説明させていただきます。

1点目です。こちらは、移行以外のNTT殿のサービスについて、接続事業者（我々ISP）や卸先の事業者（光コラボ）への工事の影響はないか、ある場合はどの程度あるかを教えていただきたいということで、2つ、稼働影響とサービス影響と分けて記載しております。

稼働影響というのは、先ほどテレコムサービス協会様からも御説明があったような、例えば、フレッツや光コラボを利用するお客様が直前の工事延期や手続が増えたとか、こういう負担増加のないように、また、それに伴って接続あるいは光コラボ事業者の負担増がないような適切な稼働計画や運用をお願いしたいということでございます。

サービス影響につきましては、ちょっと細かいんですが、少し説明させていただきます。

今NTT殿からお聞きしているのは、光回線電話を利用している場合には、光コラボで提供する光電話への番号ポータビリティ、同じ電話番号で継続した乗換えはできないというふうにお聞きしております。具体的には、一旦フレッツ光を開通させて、その後にユーザー様から

光コラボへの転用の申告をいただくという形であれば実現できると。そのためには、利用者の転用申請が必要で、NTT殿から「転用承諾番号」を取得して、期限内に光コラボ事業者申し込む必要がございます。そういうふうに理解しています。

そうなりますと、現在の加入電話サービスとの比較になりますが、現在は、ワンステップで光コラボに申込可能なんだけど、これがどうなるんでしょうねということで、仮に、光回線電話に移行された場合は、利用者への影響が大きいのではないかと。ここは分からずに書いておりますので、違うなら違うという整理ができれば順当かなと考えています。光回線電話から光コラボ事業者への乗換えの前にフレッツ光を開通させて、その後転用を行わなければならないと理解しているが、合っているか否か。それから、光回線電話から他社の光回線、こちらはauさん、NUROさん、コミュファ光等への乗換えについてはどうでしょうかということがございます。

2点目を説明します。

次に、NTTさんの利用部門と我々競争事業者で、同等の情報提供を確保いただきたいということでございます。エリア単位、2028年度頃から始めると御説明のありました移行は、その計画について同等の情報ということですが、ただ、「移行」は、移行先サービスの利用開始をもって完了するものと考えております。したがって、公表や周知をして終わりますということでは多分済まないと思っております。利用者が無理なく主体的に移行先のサービスを検討・判断できるような時間軸を置くことが重要ではないかなと考えております。

3点目でございます。

こちらでございます。「今電話だけ」お使いのお客様に対して、インターネットも勧めるのが適当ではないかということでございます。

最終的にはお客様が選択する話ではございますが、行政・医療・教育・防災等、国民生活におけるDX化というのは多分今後も不可逆的に進展していくものと考えておりますので、第2号基礎的電気通信役務の案内は少なくとも行うべきではないかと考えております。

利用者のパターンということでございますが、2つに分けておりますが、加入電話の他に電気通信サービスを一切利用していませんというパターンと、加入電話の他に電気通信サービスを利用しているというパターンに大別されるものと考えられます。このサービスされたら2つ目につきましては、モバイルのインターネットを利用している、例えば、MNOやMVNOの回線をスマホでとか、あるいは、固定電話とは別に、固定のインターネットを敷設して利用している、光回線を別途引いている、CATV回線でした、あるいは、据置型のWi-Fi

i 回線をつないで、それから、パソコンからとか、いろんなパターンがあるかとは思いますが、大別すると、この2つになると思います。

それから、様々なDXということで、ざらっと羅列しておりますが、例えば、行政においては、デジタル手続法を背景としたICTの利活用というのが今後も進んでいくということで、住民票、戸籍謄本、各種税金の申告・納付、保育施設の申込や児童手当の申請、あるいは、粗大ごみの収集申込なり図書館の予約、公園施設の予約、要介護／支援の認定申請、デマンド型タクシー予約、様々な広がりを見せ始めているもの承知しておりますし、医療、教育、防災においても同様でございます。

説明一個一個は省かせていただきますが、電話単体の利用者は、例えば、黒電話で言うと、今ほぼノーメンテで利用可能だと。モジュラージャックもない、壁からずっとメタル線が出ているものにつきましては、お客様にとっては初めてのICTに触れる機会になるのではないかなと考えておまして、そうすると、今電話だけのお客様に対して、インターネットも勧めるのが適当とは書いておりますが、例えば、初めて電源を確保しなければいけなくなったとか、OS更新などのICT機器を使う変化というのは、直面することは大変なことでございますので、こちらについては、時間もコミュニケーションの仕方も重要かと考えております。

以上、当協会から説明したのは以上3点でございますが、最後に補足説明がございます。

先ほど長々と説明したところでございます。御説明しましたこの赤枠は2つに分けられるものと思っております、先ほど来の御説明を踏まえて、具体的な移行先について、ちょっと記してみたいと思います。

こちらのスライドが最後になります。上の小さな赤枠は、もう固定電話から離脱するというお客様を指しています。下の大きな赤枠は、2つに大別されて、1つは、固定回線を使わない、固定電話、もうインターネットなしに移行する方がモバ固やワイ固、それから、固定回線、すなわち光回線電話に移行する方、もう1つが、光回線インターネットに基本料金数百円でアドオンで使える光電話、こういう世界線と理解しておりますので、こういったユーザー様の志向やお考えに従って大別されるものと思います。

以上で説明を終わります。御清聴ありがとうございました。

【山内主査】 どうもありがとうございました。

それでは、続けて、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟様から御説明をお願いします。よろしく願いいたします。

【日本ケーブルテレビ連盟（小林理事）】 おはようございます。日本ケーブルテレビ連盟の

小林でございます。

本日は貴重な時間をいただき、ありがとうございます。私どもより、NTTのメタル縮退におけるケーブルテレビの懸念という視点で、資料に沿って御説明させていただきます。

次のページです。こちらは、NTT様のメタル回線からの移行における代替サービスと線路敷設基盤についてまとめたものでございます。

NTT様からは、メタルの代替サービスとして、光回線電話、ワイヤレス固定電話、光電話が提供されると伺っております。懸念しておりますのは、左下の表にございます光未提供エリアの扱いでございます。全国で69万回線、率にして6%が、まだ光が提供されていないエリアとなっております。今後、メタルの縮退に伴い、この光未提供エリアでは、ワイヤレス固定電話やモバイル網固定電話への置き換えが進む可能性がございます。

光が提供されるエリアでは、引き続き、電柱等の線路敷設基盤は維持されるものと理解しております。しかし、ワイヤレス化されるエリアでは、携帯電話の基地局までの光化は行われても、各御家庭までの光化は行われません。その結果、その区間に存在する電柱などの線路敷設基盤が将来的に撤去されてしまうのではないかと、これが私どもの大きな懸念でございます。

3ページ目です。こちらは都道府県ごとのケーブルテレビの普及率と、NTT様の光回線シェアを比較した地図でございます。

左側がケーブルテレビの普及率です。赤やピンクで示された地域は、ケーブルテレビの普及率が高いことを示しております。また、右側がNTT東西の県ごとのシェアでございます。こちらは逆に、黄色や緑の地域がNTT様の光化率が低いエリアを示しております。

両方の地図を見比べていただきますと分かりますが、NTT様の光化率が低いエリアにおいて、私どもケーブルテレビ事業者等がブロードバンドサービスを高い普及率で提供し、地域の情報インフラを支えている実態がございます。

政府は「デジタル田園都市国家構想」において、2027年度末までに光ファイバーの世帯カバー率99.9%を目標に掲げられております。懸念しますのは、まさにこのケーブルテレビ事業者などがブロードバンド提供の主体となっている地域で、先ほど申し上げた電柱等の撤去が行われた場合、地域のブロードバンドの提供そのものに非常に大きな影響が生じてしまうおそれがあるという点でございます。

4ページ目は、具体的な意見・要望でございます。

まず、1点目です。デジタル田園都市国家構想の実現のためにも、基盤となる線路敷設基盤、すなわち電柱などが地域の実情を考慮されずに安易に撤去・処分されないことがないよう、国と

して必要な手当てをすべきと考えます。電柱のありなしは、私どもの添架事業者にとっては、文字どおりサービス提供の可否に関わる死活問題でございます。

次に、特にNTT様の光未提供エリアで、ワイヤレス化が進む場合について確認させていただきたいがございます。「特別な資産」である線路施設基盤の「処分」には、当然ながら撤去・廃止も含まれること、また、「工作物」には電柱が含まれること、この点を本委員会の場でも明確に御確認をいただきたいと存じます。

仮に電柱が撤去される場合でも、そこにケーブルを添架している事業者、すなわち利用者が現存する場合には、地域の実情が配慮をされない一方的な撤去・廃止が行われることがないよう制度的な担保をお願いしたいと考えております。

これらの課題につきまして、市場検証委員会でも、ほかの事業者様から同様な意見が提出されていると承知しております。

最後のページでございます。縮退計画についての意見・要望でございます。

メタルの縮退計画を公表される際には、添架事業者が具体的な影響を把握できますよう、市町村単位もしくは町字単位のより詳細な規模で事前に公表していただきたい。そして、私ども添架事業者や地域の利用者が代替手段の検討や準備を十分に行えるよう、十分な時間を確保していただきますようお願い申し上げます。

縮退計画の実施に当たっては、影響を受ける事業者との協議を丁寧に実施していただきたい。また、こうした事前の十分な時間の確保や適正な協議が実施されているかどうかについて定期的に検証を行っていただきたいと思っております。

仮に電柱が撤去・廃止されることとなりますと、私ども添架事業者は、サービスを利用していただいているお客様に大きな迷惑をおかけすることとなります。そうならないよう、代替ルートを再構築する必要がございます。それには多大な再構築費用と時間がかかり、場合によってはサービスの中断も危惧されます。

私どもにとっては、今後とも地域に根差した情報通信インフラ事業者としてその責務を果たしたいと考えておりますので、円滑なサービス移行とデジタル田園都市国家構想の推進のため、何とぞ線路敷設基盤の維持・確保につきまして特段の配慮を賜りますよう申し上げます。

以上で、説明を終わらせていただきます。

御清聴誠にありがとうございました。

【山内主査】 どうもありがとうございました。

それでは、ここまで関係団体様から御発表いただきました。これに対して、御発言・御質問

等あれば、お願いしたいと思います。

なお、本日も、NTT東日本様、それから、NTT西日本様にも御出席いただいております。構成員の皆様からNTT東西様に御質問があれば、併せて御発言いただいても結構でございます。

それから、発言御希望の方は、手挙げ機能を使って手挙げをしていただいて、私のほうから指名させていただこうと思います。

それでは、いかがでしょうか。御質問あるいは御意見等あればと思います。

相田さん、どうぞ。

**【相田主査代理】** 相田でございます。NTTさんへの質問をしてもいいということですので、早速お願いさせていただきます。

インターネットプロバイダー協会さんの9ページに書かれていること、光回線電話からの番号ポータビリティができないケースがあるということで、番号ポータビリティできない場合には、あらかじめそれを総務省に申し出ること、そして、総務省のほうでもってホームページに掲載することになっているはずなんですけれども、私の知っている限り、これは光回線電話について、特にそれが該当すると伺っていなかったですし、この説明を読むと、番号ポータビリティをやるテクニックはあるようなんですけれども、まずNTTさんに、これは現状で事実なのかということと、改善の予定があるのかということを質問させていただければと思います。

以上です。

**【山内主査】** これ、NTT東西様、いかがでしょうか。

**【NTT西日本（木下部門長）】** NTT西日本の木下でございます。

相田先生から御質問いただいた、光回線電話から光コラボへ行く場合の一回フレッツ光を経由しなければいけないというのは、これは御指摘は事実でございますということでございます。

今、相田先生のほうから、改善の予定はあるのかという御発言がございましたけれども、こういった御指摘も踏まえて改善を予定しているところでございますので、少し御迷惑をおかけしているところではございますけれども、改善をしていくという方向で今考えてございます。

以上でございます。

**【相田主査代理】** そのJAIPAさんの1の一番下のところで、他社光回線（au/NUR

〇等)への乗換えはどうかということでも書かれていますが、こちらは一発で現状でも行けるんですか。

【NTT西日本(木下部門長)】 はい、特に問題なく行けるというように理解してございます。

以上でございます。

【相田主査代理】 ありがとうございます。

【山内主査】 よろしいですか。

では、ほかの方で御発言御希望いらっしゃいますか。

濱谷さん、どうぞ、御発言ください。

【日本インターネットプロバイダー協会(濱谷会長補佐)】 今のやり取り、説明者としてお礼申し上げたいと思ひまして、相田先生、それから、NTT西日本、木下様、ありがとうございます。

こちらは、光コラボは、光コラボ事業者側の自由でそうしてほしいというよりも、光コラボを進展させることで公正競争のルールを確保するという意味合いが強いものと考えておりますので、御検討いただけるということはあるかと考えております。どうもありがとうございました。以後もよろしく願いいたします。

以上でございます。

【山内主査】 よろしいですかね。

ほかに発言希望いらっしゃいますか。

青柳構成員、どうぞ御発言ください。

【青柳専門委員】 発言の機会をいただきましてありがとうございます。

皆様におかれましては、丁寧に御説明等いただきましてありがとうございました。

インターネット協会様に質問でございます。頂きました資料13ページだったと思います。インターネットも勧めるのが適当ではないかというような御意見を頂戴したことについて、なるほどというふうに思いました。

その上で質問なんですけれども、具体的にどのような形でのインターネットの勧め方というのを想定なさっての御意見なのかということについて伺わせていただければと思います。

よろしく願いします。

【山内主査】 よろしく願いします。

【日本インターネットプロバイダー協会(濱谷会長補佐)】 では、日本インターネットプロ

バイダー協会の濱谷がコメントさせていただきます。

御質問ありがとうございます。どのような形という具体的なところにつきましては、当協会でも、これがベストということはまだ考えられてございませんで、御承知のとおり、NTT東西様は、NTT法によって、地域電気通信役務という業務があるものと考えております。とはいえ、それ以外の業務が全くできないという規律もないと考えておりますので、その辺りのルールに照らしつつ、最大限必要なのは、お客様の選択肢を確保し、円滑な移行をするということだと考えておりますので、例えば、ISPはどれがいいとか悪いとかいうのは、お客様には判断がつかないこととも思いますし、また、NTT様が100%の選択肢を御提供いただくというのもまた現実的ではないものと考えておりますので、こういった会議体の場で議論が進むことによって、形が見えてくるものではないかと考えております。

すみません。回答になっておりませんが、以上でございます。よろしく願いいたします。

【青柳専門委員】      ありがとうございます。

【山内主査】      よろしいですかね。

それでは、岡田構成員、どうぞ御発言ください。

【岡田委員】      ありがとうございます。成城大学の岡田です。

御説明ありがとうございます。

今般の移行計画というのは、テレコムサービス協会さんも最初に御指摘があるように、過去にも例を見ない広範囲・大規模な移行ということで、いろんな御懸念をお持ちということがよく伝わってくるなというように感じます。IP網への移行の場合と違って、やはり宅内へのいろんな工事とか、こういったことが必要になるようなこともあり、非常に困難が予想される事業だと感じています。

テレコムサービス協会さんとインターネットプロバイダー協会さんの御懸念の中で、工事日程、工事稼働に関するNTT東西さんといろんな調整が必要になるのではないかということへの影響はあるのかなのか、こういうような御懸念をお二方から頂戴したように思います。

この点に関して、まだ工事の調整の具体的なイメージが湧かなくて、例えば1号と2号で違うのかとか、あるいは、代替サービスによって調整の在り方というのは変わってくるのかとか、何か具体的なイメージがもうちょっとあれば御教示いただければと思います。

この点に関して、テレコムサービス協会さんとインターネットプロバイダー協会、それから、もし可能なら、NTT東西さんからも、その点について情報をいただければと思います。よろ

しく願います。

【山内主査】 いかがでございましょう。

どうぞ、濱谷さん、御発言ください。

【日本インターネットプロバイダー協会（濱谷会長補佐）】 日本インターネットプロバイダー協会、濱谷でございます。

御質問ありがとうございます。こちらについては、NTT東西様が、今のメタルの電話を提供しているケースにおいて、光回線、その他固定回線のインターネットを敷設しているかどうか、先ほどの私どもの説明スライドの16ページがよいかなど思っているんですが、こちらで真ん中のほうに点々という矢印を3つほど置いていて、メタル上での電話サービスの提供から、フレッツあるいはコラボなどによる光回線のインターネットにアドオンした固定電話に移行している場合とそうでない場合で大別されるというのがまず1つ。

その中で、「いや、固定電話だけ使っているんです」というお客さんについては、先ほど黒電話の場合というすごく象徴的、もしくは、数としてはもう少ないかもしれませんが、今どれぐらいの世帯で黒電話を使っているかは、東西さんしか御承知にならないものと思いますので、割合は分かりませんが、そういった黒電話の場合だと、先ほど申し上げたように、黒電話といいますのは、電源が要らないんですね。モジュラー、銅線のケーブルをずっと電話機まで壁に穴を空けて敷設しているだけですから、そういったお客さんに関しては、まず電源を確保する、そこから始まるんだと思いますし、「いや、そうではなくてモジュラージャックがあるんです」とか、その上で、「光回線を併設しているので、モバイル固定電話と光回線電話にアドオンした固定電話とどっちが安いか高いかだけで決める」というお客様まで、少し違いがあるようには思います。

ちょっと回答になっていないところはございますが、以上でございます。いかがでしょうか。

【岡田委員】 おおよそ何となくイメージはできるんですが、具体的に調整が行われる場合、当面、最初の窓口は当然NTT東西さんからお客様に御照会をして、いろんな御希望を伺って、実際に必要な工事がそこで初めて明らかになる、こういう段取りになっていくと思うんですけども、その段階で、様々な関連の事業者さんとどういう調整が必要になってくるのかというのが、まだ十分イメージが湧いていないということなんですけれども。

【山内主査】 どうぞ、濱谷さん。

【日本インターネットプロバイダー協会（濱谷会長補佐）】 では、続けて。

今現在NTT東西さんは、その営業の中で、光回線の電話サービスに移るとか、あるいは、

10月からは光回線電話を全国で提供できるみたいなのところもございますから、後継の営業はもう開始されていると認識しております。

営業といっても、最初は新規の受付や移動、引越などの注文に応じてということですので、それは個別にやっていくんだと。ただ、2028年からは、計画的に、つまり積極的に移行を促していくということがございますから、そうなると、今現在の状況とは違うもの、リソースをそこに振り向けるということにほかならないものと考えておりますので、まずそこでリソースが食われるというところが、接続事業者ほかに影響があるかないかということを確認してまいりたいということと、それに対して、事業者との調整というのは、もしかしたら個別には生じないかもしれませんが、例えば、接続で2週間先に工事を予定していたんだけど、その後、移行計画というのをやっていく中で、東西様もユーザー移行が生じるから、そっちを優先して後回しにされるということがないとか、具体的にはそのようなことがございます。

【岡田委員】 ありがとうございます。ちょっとイメージが湧きました。

要するに、やはりリソースの最適配分を人的支援を含めて非常に厳しい状況の中でやりくりしながら進めていくという状況が当然想定されるので、例えば、プライオリティ・セッティングの仕方であるとか、工期のいろんなスケジューリングとか、リスクであるとか、いろんなことが起きるだろうという、こういうような御懸念かなという感じがいたしました。そういう感じでよろしいですかね。

【日本インターネットプロバイダー協会（濱谷会長補佐）】 先生、そのとおりでございます。よろしくお願いたします。

【山内主査】 よろしいですか、岡田構成員。

【岡田委員】 NTTさん、ないしはテレコムサービス協会さんからは御意見はありませんか。

【山内主査】 何かありますか。

【NTT西日本（木下部門長）】 では、NTT西日本の木下ですけれども、発言してもよろしいでしょうか。

【山内主査】 どうぞ。

【NTT西日本（木下部門長）】 先生、ありがとうございます。

まず、他事業者様とのどう連携していくのかという、そういったお話だと思います。この後、当社のほうから少し先行実施エリアについて発表させていただきたいと思っておりますけれども、今回、基本的に当社の利用部門というか、加入電話というサービスを移行させていくというところに当たって、他事業者様の電話ないしブロードバンドを御希望されたお客様と

というのは、そちらの事業者様にお問合せをいただくということで、基本的には当社の窓口のほうで、そちらの事業者様がありますよということで、まずは、ほかの事業者さんのほうには連絡くださいということで御案内差し上げますので、基本的には、入り口のところの御希望によって、お客様の御希望によって、まず入り口は分かれるものだというふうに考えてございます。

あと、先ほどイコールフットィングというか、今回の加入電話の工事が優先されてしまうとか、そういったような話が少しあったかと思えますけれども、そのようなことは決してございません。基本的にイコールフットィングの関係から、先に入ったものというのは、別に加入電話に関わる光回線電話のものもそうですし、通常に光をお申込みいただくものも含めて、それはもう基本的に順番どおりにさばっていくということで、そこに対して、今回は特別だから入れ替えるということとはございませんので、そこは御安心いただければと思っております。

以上でございます。

【山内主査】 この件に関して、ほかに御意見、御発言ありますか。

【テレコムサービス協会（山田委員長）】 すみません。テレコムサービス協会、山田でございますが、よろしいでしょうか。

【山内主査】 どうぞ。

【テレコムサービス協会（山田委員長）】 ありがとうございます。

先ほどJ A I P A様のほうがお伝えいただいた内容とおおむね相違がないような形ではあるんですが、今、一部、NTT西日本様の木下様から御説明あったかと思うんですが、いろいろなサービスを工事していく中で、申込み順にきちっと工事は行っていきますというのは、一定我々も御説明いただいているので理解はしているものの、そもそもの物量がやっぱり増えていくのではなかろうかという懸念もございまして、通常でいけば、これぐらいの期間でいけば工事ができたものの、こういった新しい移行のやり様によって工事枠が取られてしまっていて、もともと通常でやれた部分というのが後逸してしまうおそれがあるのではないかとこのところを懸念している部分もございまして、その辺りが、先ほど先生からもございましたが、リソースの確保というところと同じリンクするのかなと思っておりますので、どうしてもこの辺りの部分というのは、人的な工事が発生する部分でいくと、工事の枠というところが課題が出てきますので、いろいろ運用のところも議論させていただきながら、慎重にかつ丁寧にこういったサービスというところは提供していかないといけないかなというふうには思っていた形でございます。

以上でございます。

【山内主査】 岡田さん、よろしいですか。

【岡田委員】 ありがとうございます。よく分かりました。

【山内主査】 ありがとうございます。

それでは、次の御発言者、大谷構成員ですね。どうぞ御発言ください。

【大谷専門委員】 日本総研の大谷でございます。

御説明いただきまして、ありがとうございます。

私はNTT東西様に教えていただければと思います。CATV連盟様からの問題提起として、取りあえずメタルの巻取りというのが短期的な課題ではありますけれども、その後の課題として、5ページあたりだったと思いますけれども、仮に電柱など添架されている事業者として、電柱などの撤去・廃止などの影響などを懸念しているという御発言をいただいて、資料にもその旨御記入いただいています。

NTT東西にとりましても、まず巻取りのほうが先決で、将来的な電柱の撤去・廃止などの計画、まだ決めてはいらっしゃらないと思いますけれども、定量的にどのような添架事業者がいて、どのような協議を進めていく必要があるのかについて、ある程度情報を収集して、将来的なスケジュールの中に織り込まれているかどうか、あるいは、そこまで現時点で考えられていないとしても、添架されている事業者との連絡の場など設けていかれる意向がとおりになるかどうか、御発言いただければと思います。

よろしく願いいたします。

【NTT西日本（木下部門長）】 大谷先生、ありがとうございます。NTT西日本の木下でございます。

今御指摘いただいた部分なんですけれども、これまでもケーブルのルート変更等が実はあったときに、当社が利用しない電柱が生じた場合は、例えば、その利用を希望する事業者への譲渡とか、もしくは撤去を行ってきたというのが今まででございます。

サービス移行を完了したエリアの線路敷設基盤についても、同様に、他事業者が利用する線路敷設基盤については、当該事業者へ譲渡を相談させていただくというのがまずは基本スタンスかと思っております。それも希望がないといったものについては、原則撤去を進めていくというのがよろしいのではないかと。要は、不要な設備をずっと持っているというわけにはいきませんので、希望があればその事業者へ渡しますし、なければ撤去していくというのが基本的なスタンスかと思っております。

ただ、要不要については、今後ブロードバンドユニバとか、最終保障提供事業なんか、また

違う議論がございますので、今不要であっても、今後不要になり続けるかどうかというのはまだ分からないといったところでございますので、それはそのときの状況を踏まえつつ判断をしていくということになると思いますけれども、いずれにしても、CATV事業者さんとか、今添架を希望されている事業者様に不都合があるような形というのは取らないというふうにご考えてございますので、その辺りはそのようにお伝えできればと思っております。

以上でございます。

【大谷専門委員】 御回答いただきまして、ありがとうございました。

添架事業者の皆様に影響が出ないように考えていかれるということですので、実際に大量の電柱などの問題が出てくるとは思いますけれども、それらについて、ぜひ丁寧に御対応いただければと思います。

私から以上でございます。

【山内主査】 ありがとうございます。

それでは、次の議題に進みますけれど、次は、独立行政法人国民生活センター様から御説明いただきたいと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

【国民生活センター（渡邊課長）】 国民生活センターの渡邊と申します。よろしく願いいたします。

発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。移行に関する意見をお伝えさせていただきたいと思っておりますが、まず冒頭で、国民生活センターや消費者センターが何をしているかについて、簡単に御説明をさせていただければと思います。

消費者生活センターは各地の自治体で設立をしております、全国で大体1,200から1,300か所ぐらいございます。どんなことをやっているかと言いますと、消費者から消費生活に関する相談を受け付けております、その相談に関する助言ですとか情報提供とともに、事業者と消費者の間に入ってトラブルの解決を図るといったことをやっております。

そういった個別の紛争解決とともに、データベースに入力をし、その相談情報の収集・分析も行っております。大体年間で85万件から90万件ぐらいの相談が寄せられているといった状況になっております。そのデータベースの中から消費者の方に注意喚起を行ったり、場合によっては政策提言を行う業務を行っております。

本日は、そのデータベースの中から類似の事例を内容に応じて整理をしましたので、御説明をさせていただければと思っております。

資料2枚目を御覧いただければと思います。今回の資料で取り上げている相談事例をまと

めたものになっておりますが、PSTNマイグレーション、IP網への切替えというものを数年前に実施されておりましたので、こちらに関連した相談と、その他サービスの終了や切替えに関連した相談をまとめて整理しております。それとともに、過去にあった実際の相談から、今回の移行に際して発生が予想される相談をまとめたものになっております。

それでは、3ページ目を御覧ください。まず、PSTNマイグレーションに関連する相談、その他サービス終了・切替えに関する遭難をまとめた資料となっております。大きく3つございます。

1点目が、便乗した勧誘・誤認させる勧誘です。「利用中の直収電話が廃止になる。乗換えが必要だ」と勧誘がありIP電話を契約したが、契約後に業者の説明がうそだと分かった。大手通信会社Aから「アナログ回線が廃止になる」と電話があり、促されるまま契約変更了承。後刻、Aとは別会社だと判明し解約をしたといった相談が寄せられております。

これはアナログ回線からIP網へ切り替わるという事実と、乗換えが必要だとか、大手通信会社をかたるといううそ、この事実とうそを織り交ぜて勧誘し、契約が必要だというふうに誤認をさせているパターンになっております。

2点目です。利用中の電話会社から「アナログ回線が廃止になる。今なら工事費が無料」と電話があり、光回線の申込みをしたが、本当の話か。大手通信事業者名の封書が届いたが、本物か偽事業者か分からず不安だといった相談です。消費生活センターが実際の封書等を確認したらNTT東西からの案内文書だったが、「届いた文書の内容を読んでも分からないので相談した」といったケースもあります。

こちら、フィッシング詐欺などもそうですけれども、年々巧妙化しておりますので、何が本当なのかというのがなかなか分かりにくいといった特徴もありまして、この信用性に関する相談が増えているといった実情がございます。

3点目です。サービス終了・切替えに対する不満。固定電話会社からアナログ回線が廃止され光回線に移行すると通知が届いた。一方的な変更になんて納得できない。契約中の光回線サービスが廃止予定。意向確認書面を集荷手配するとの案内があったが、一方的に強引だと感じるといったものです。

料金の変動がない場合であってもこういった苦情が寄せられておりますので、料金の値上げ等に関する金銭的な負担ですとか、あるいは、消費者自身が何らかの手续をしなければならないといった場合の作業的負担が発生すると、より大きな苦情に発展するのではないかと考えております。

それでは、次のページに行っていただきたいと思いますが、こちらは、その他予想される相談ということでまとめたものになっております。

1点目です。モバイル網固定電話で緊急通報装置が利用できない。「毎月1,000円安くなる」と勧められ、80代の母親が固定電話回線を乗り換えた。緊急通報装置が使えなくなったので、元に戻したいといった相談です。

モバイル網固定電話を契約後、緊急通報装置が接続できないことに気づかず、包括支援センターから装置が作動していないとの連絡で気づいたケースもあります。こちらは自治体で貸与していたりですとか、包括支援センターの関与で設置することもありますので、消費者の方は認識できなかったりですとか、緊急通報ですので、いざというときに繋がらないといったことになってくると、大きなトラブルになると考えているところです。

2点目です。固定電話を解約したくて電話会社に電話をかけたが、音声案内の操作が難しくて繋がらない。何度試しても解約できない。固定電話を解約したくて大手電話会社へ電話をかけているが、電話が繋がらないといった相談です。

御高齢の方に特に特徴的ですがけれども、音声案内、いわゆるIVRですけれども、こちらの操作が難しく、なかなか自分のしたいことができない、分からないといったことが相談になっているのかなといった印象を持っております。

3点目です。電話の加入権は高いお金を払って購入したのに、固定電話を廃止しても返金されないのは納得できないといった相談です。

また、「休止中に加入金が自動消滅していた」といったケースもあります。

電話加入権そのものは返金される対象ではないんですけれども、過去からの経緯もありまして、電話加入権はお金が返ってくるんだというふうに思い込んでいる方もいらっしゃると思いますので、そういったことに関連したトラブルが寄せられるのではないかと考えております。

4点目です。固定電話に着信があり「お宅の電話は廃止になります」とアナウンスが流れ、1番を押すように言われた。無視したが、このアナウンスはどういうことかといった相談です。

国際電話で着信があり、出ると自動音声で実際の社名を名のり、個人情報等を聞き取ろうとする相談が多くなっております。この事例自体は以前からあるんですけれども、今回の移行のタイミングを狙って増えるのではないかと予想されるようになっております。

では、次のページをお願いいたします。最後のペーパーになりますけれども、移行に関して御配慮いただきたいことをまとめたペーパーとなっております。

まず、1点目です。移行に関する正しい内容の周知及び問合せ対応をお願いしたいと考えて

おります。消費者が行う必要がある手続ですとか、手続完了までの流れも含め、事前の丁寧な周知を実施していただきたいと考えています。また、内容詳細がよく分からず不安になっている消費者に対して、問合せ対応も含めて丁寧な対応をお願いしたいと考えております。

2点目です。緊急通報装置等の端末検証の実施です。緊急通報装置や主に高齢者等の見守り機能として利用されている製品・サービスにつきまして、動作確認を含む検証を引き続き実施していただきたいと考えております。代替サービスとしてワイヤレス固定電話がありますけれども、利用できない場合があったりですとか、モバイル網固定電話も緊急通報装置が作動しないといった事例もありますので、既に動作確認等の検証を行っていただいているとは承知しておりますけれども、引き続き実施をしていただきたいと考えております。また、この検証結果につきましては、自治体の関係部署への連携も含めまして、消費者への周知も実施していただきたいと考えております。

3点目です。電話で問い合わせる場合のIVR操作方法の周知です。本移行を機に、代替サービスへの乗換えや解約を検討する消費者から電話による問合せが予想されるところです。IVR操作が不得意な高齢者からの相談も寄せられておりますので、電話窓口でIVRが導入されている場合には、操作手順の一例なども含め、消費者に分かりやすく周知をしていただきたいと考えております。

私どもからの御説明は以上となります。よろしくお願いたします。

**【山内主査】** どうもありがとうございました。

それでは、今の国民生活センター様からの報告・発表に関しまして、御発言あるいは御質問等あれば、御発言願いたいと思います。先ほどと同じ要領で、手挙げ機能でお知らせいただければ御指名させていただきます。どなたかいらっしゃいますでしょうか。

相田構成員、どうぞ御発言ください。

**【相田主査代理】** 相田でございます。IVRの件について、今回、高齢者の方でもって、本当に極端な話、プッシュホンになっていない回線、まだ残っているのかどうか分からないんですけど、プッシュホンでない電話機がつながっていると、なかなかIVRって対応が難しいと思うんですね。それで、良心的なところは、何もプッシュトーンを入れなければ人が応答してくれるというケースもありますけれども、最近の宅配の再配達依頼なんかですと、うまくトーンが入らないと結局何も全然できないというようなことで、今、国民生活センターさんのほうから御指摘いただいたようなことを踏まえて、今回の件に対するIVRにつきましては、ぜひNTTさんのほうでもって工夫いただきたいなと思いました。

以上です。

【山内主査】 ありがとうございます。

NTTさんから何かありますか。

【NTT西日本（木下部門長）】 NTT西日本、木下でございます。

御指摘ありがとうございます。今回開設しておりますコールセンター、0120-279-116なんですけれども、ここについては、まずIVRは導入してございませんので、直接オペレーターさんが出るという形になってございます。今後、ここが増えてきた場合、IVRということも全く可能性がないというわけではないんですけれども、今御指摘いただいたようなことも含めて、なるべく御利用しやすい環境を整えていきたいと思っております。

以上でございます。

【山内主査】 ありがとうございます。

橋本構成員、どうぞ。

【橋本専門委員】 橋本です。これ、御質問というかコメントになってしまうかもしれないんですけど、国民生活センター様の御説明ありがとうございました。

それに関するコメントになってしまうかと思うんですけれども、実際にまだ私の住んでいる地域なんかでは、黒電話を本当に使っている人がやっぱりいますので、そういう人たちに対する御配慮をしっかりとさせていただきたいということなんです。今いわゆるメタルを使っている方とかは、IPや光への移行の勧誘に対して、最後まで応じてこなかった、要するに、固定に対する執着といいますか、良さというんですか、そういうのをすごく強く感じている人たちだと思いますので、相当御丁寧に説明しないと苦情とかそういうのが増えるのではないかなと思いますので、御丁寧な説明というのをお願いしたいなと思っております。

簡単ですが、以上です。

【山内主査】 ありがとうございます。

長田構成員、どうぞ。

【長田専門委員】 長田です。ありがとうございます。

国民生活センターさんの資料の中にもありましたけれども、正しい通知がもし来たとしても、それが会社からの正しい通知なのかどうかというのを不安に思うという人がすごく増えていると思うんです。非常に悪質なインチキなメールもすごく多いですし、郵便に対しても

やはり不安になるというような時代が今やっぱり起きていると思うので、NTTさんには、これから移行を勧めていくんだということを、ぜひきちんと幅広く、いろんなメディアを使って周知をしていただくということがすごく大切と思っています。

いろんな場所でそういう話をしても、やはり御存じない方がまだまだすごく大勢いらっしゃいますし、私もついメタルからみたいな言い方をしてしまうんですけども、「メタルって何ですか」から始まるというのが現状だと思いますので、そこも含めて丁寧な対応をしていただくということが大切だと、今回、国センさんのお話を伺っていてもますます思いました。

以上です。

【山内主査】 ありがとうございます。

それでは、国民生活センター様、本日はどうもありがとうございました。

また、本日、各関係団体様より御説明いただいた内容について、追加の御質問等あれば、今週の木曜日、11月20日までに事務局へ提出いただければと思います。

それでは、議題(1)のヒアリングは以上ということにさせていただいて、次に、議題(2)、NTT東日本様、NTT西日本様から御発表いただきたいと思います。

第1回会合で固定電話サービスの移行計画について御説明いただいたわけですが、本日は、一部エリアでの先行的な移行について、追加の御説明がいただけるということでございます。

それでは、NTT東日本・西日本様、御説明をどうぞよろしく願いいたします。

【NTT西日本(木下部門長)】 NTT西日本の木下でございます。今回、こういった機会をいただき、ありがとうございます。

本日は、前回御説明しましたけれども、先行実施エリアについて、具体的にどのようにやっていくのかということをいろいろ当社のほうで検討いたしましたので、その結果をここで発表させていただいて、御議論いただければと思ってございますので、よろしく願いいたします。

ではまず、サービス移行のステップでございます。

これは9月29日にNTT東西のほうから公表させていただいたものでございますけれども、少しおさらいを兼ねて御説明申し上げますと、まず住宅用と事務用、一番左の線ですが、今、約1,000万ユーザーが残っているといた状態でございます。このお客様を新規・移転等や故障の申込み、NTTにインがあった場合に、それを代替サービスに置き換えて

いくという、こういったことだけでは、2035年までにユーザー数を全て代替サービスに移行するという事は難しいということから、2028年度くらいを目途に、エリア単位で段階的に少しサービスを閉じていくということをご現在考えてございます。

ただ、その前段として、2026年から、一部エリアでの先行的な移行をここで少しトライアルをして、いろんな知見をためて、オレンジの右に行きたいと思っておりますので、本日は、この青い部分をどのようにやるのかといったお話をさせていただきたいと思っております。

その前に、お知らせ送付の内容といった、パワーポイントを貼った関係上、少し字は小さくなってございますが、本物はもうちょっと大きいということでございます。

これは先行実施エリアにまくものというよりは、今、現行の1,000万いる加入電話のお客様に、まず、当社が9月29日に発表した内容というのを正確に知ってもらうということから、12月頃を目途に、これをお客様のほうに送付させていただくといった内容になっているものでございます。

簡単にどんな内容をお送りするのかというと、まず左上のところ、今後の固定電話サービスについてということで、今老朽化したとか、どうして2035年を目途にやめなければいけないかと、こういった最初の話を書いた後に、左下のところで、代替サービスというのはこういったものがございませよといった点。

それから、真ん中の下、加入電話から代替サービスへの移行に当たっては、工事費は無償にしますし、月額利用料も割引ないしは、加入電話は値上がりしますがけれども、代替サービスに行った方は現行の加入料は据置きですという話だとか、4番で、代替サービスのお申込みについてなんですけれども、これは当社に固定電話をお申込みいただく希望の方と、ブロードバンドを御希望の方と、それから、他事業者様を選択したいという方においては、そこも選択肢であるということが分かるように併記させていただくという形で、代替サービスお申込みの御案内をさせていただくという形にしております。

それから、5番、最後、右下のところ、詐欺の対策についても相談窓口がございませよといった、こういった御案内をさせていただいているといったところでございます。

先行実施エリアについても、主な内容は一緒といったところではございますけれども、先ほどの議論もございましたけれども、やはり少しインパクトがあるものでないと、なかなかユーザーが、DMを送ってもそもそも開くということをしなないといった行動であるということも先ほどいろいろ御指摘もございましたので、こういった内容と、あと、先行実施エリアについ

ては、いついつサービスを終了しますと、こういった内容はマストなんですけれども、なるべくDMを開いていただけるような、分かりやすい内容でDMを行うということを考えていきたいと考えてございますので、一旦これは、こういった内容を御紹介させていただいてございますけれども、先行実施エリアにおいては、もう少しインパクトのあるものを送付するという事を考えているところでございます。

先行実施エリアにおける提供終了・移行のイメージでございますけれども、これは対象エリアが、これは9月29日に発表した資料でございまして、メタル設備の老朽化とか、遠距離で保守に支障があるエリアとか、あと、例2)で、局外収容装置の維持限界を迎えているエリアだとか、例3)では、被災とか支障移転で、どちらにしてもメタルを撤去するといったエリアを選定していこうと考えてございます。

この後、先行実施対象エリアにおける、まず移行手順のイメージといったところで、ここからは具体的話に入ってまいります。

まず、今、一番左、2026年3月から、一番右が2028年12月末までタームを切っただけでございまして、いきなり先行実施エリアに全てのトライアルをどんとやってしまうということではなくて、四半期ごとにそのエリア、区域をずらしながらやっていくという事を考えてございます。

これは、やはり最初やっても、当然、いろいろよくなかった点とか、こういったものは改善すべき点だなというのがたくさん出てくると思いますので、期をずらすごとに、その前の期であった悪かったところ、それを改善しつつ、バージョンアップしながらどんどん後ろのほうへ進めていくということで、四半期ごとにトライ・アンド・エラーを生かしながら、施策を向上しながら進めていくということで、最初は数を少なく、だんだん数を多くしていくという形でトライアルをやっていきたくて考えてございます。

では、その中身はどのように考えているかといったところでございまして、一番最初、基本的には、サービス終了の1年タームでサービスを終了するということをまずは考えてございます。

一番最初の第1期、この左の箱の中でまずどう考えているかという、2027年3月末にサービス終了を考えようとする、1年1か月前にエリアをホームページでまず公表させていただくと考えてございます。それからその対象のエリアのお客様に、先ほど申し上げたDMを4月までに必ず届くようにお送りすることをまず実施したいと思っております。その後、4月から複数回にわたって、そのお客様にはDMを送付させていただいて、その後、新規販売

停止を行って、これ以上ユーザーが増えないという形で、そこにピンを打った後に、サービス終了の3か月前に、最後書面で、それまで連絡が取れていなかったお客様に対しては、終了通知を行うという形で考えてございます。

ただ、下のほうに移行状況のモニタリングと書いてございますけれども、これはまだ具体的にどのようにやるかは決まっていないうですけれども、先行実施エリアにおいては、お客様に連絡が全く取れないとか、そういうお客様がどういう状況にあるのかというのを当社としては確認をしつつ、その知見を次のために生かしたいと考えてございますので、テレまでやるのか、訪問するのかとか、いろいろ手は考えられるんですけれども、その連絡が取れないお客様がどういう状況なのかということをいずれにしてもモニタリングするということをさせていただきたい。その知見を次回以降のタームに生かしていくということを考えてございます。

あと、ユーザー移行の手順イメージでございますけれども、これは逆に言うと、ユーザー目線で、通知を受領してから検討して、それから、代替サービスを申し込んで、それから、開通納期が間に挟まりますので、開通納期を経て代替サービスに移行する、お客様のユーザー移行手順イメージを書いたものでございますけれども、これを①～⑤の対応を大体考えますと、標準で1～2か月+ $\alpha$ の期間を要すると想定されます。

こういったことから、先ほどのページで、終了通知は3か月前、お客様が最後気がついてから動けるような時期に最終通知を送らせていただく形を取らせていただくということで、ここは参考としてユーザーの移行手順イメージを書かせていただきました。

次のページをお願いいたします。続いて、先行実施エリアの選定、今度は選定の考え方でございます。ここににつきましては、まず大きく2つのエリアをやるということを考えてございます。

1つ目のエリアは、まず、メタル設備の老朽化エリア、それから、遠隔等で保守に支障があるエリアということで、これは比較的小さい町字ルートを考えてございます。このエリアをやるのが、先ほど6ページで申し上げた図は基本的にここのエリアを指してございますけれども、合計で、最初は少なくとも申し上げましたけれども、2年合計で大体5～10万回線程度やりたいと考えてございます。一番最初は、80エリアの300回線を予定しているといったところでございます。

あと、実施単位なんですけれども、お客様の分かりやすさの観点と書きましたけれども、これはホームページ上に、このエリアをやりますよというのを公表したときに、町丁目と一致しない場合は、その町丁目の一部という表記にどうしてもなってしまいます。そうすると、お客

様がDMが届くまで自分が対象かどうか分からないといった状況が生まれてしまいますので、なるべく町丁目と合わせる形でトライアルは進めたいと考えております。どうしても合わない場合もありますけれども、極力合わせていくということをまず考えていく。最終的には、2,000エリアの5~10万回線を、先ほど6ページで示したスケジュール感で動かしていきたいと考えているというのが1つ目でございます。

2つ目、今度は次のページでございます。これはまだスケジュール等は具体的に決まっていなくて、これからというところでございますけれども、主に都市部において、2028年頃のエリアの段階的な移行に向けて、先ほどの1番で述べたような少し小さいエリアでは出てこないような課題というのも当然トライアルしておかないと、全国には行けませんので、それについても今考えているといったところなんです。今日は考えているというところまでの発表になってしまいますけれども、具体的に、例えば、1番ではなく2番では出てきそうな課題というのは、1つは、まず自治体とかステークホルダーと連携した計画的な移行ですね。かなり大きなエリアをやろうとしますと、どうしても自治体さんと事前の調整が必要であったり、何かの団体さんと調整しないとできないとか、こういったことも想定されますので、こういったところでどの程度ハレーションが起こるのかだとか、あと、光配線NGビルにおけるワイヤレス固定電話、これも光配線のNGビルは当然ワイヤレス固定電話ならなければいけなくなりますので、その移行対応にどれぐらい手間取るかといった点。

それから、法人ユーザーの当該内拠点のみの先行移行の可否と書きましたが、これは全国に拠点をお持ちの法人ユーザー様なんかは、例えば、そのエリアだけを固定電話から何かの媒体に変えようとしたときに、何かグループを組んでいるとか、事情がいろいろあると思いますので、何が起こってくるのかとか、あと、例えば、そのエリアに行っても、権限がないので本社へ行ってくれというパターンが多いのかとか、全国で展開しているお客様に何が起こるのか、あるいは、どこに行くとき基本的にはそれを交渉できるのかといったところの検証なんかもやっていきたいと考えてございます。

最後、4つ目、移行に要する工事稼働状況の確認とか稼働確保。これは先ほど工事稼働の話も出てございますけれども、例えば、1年の間でトライを実施した場合、最初のほうに工事がわっと持込みがあるのか、いやいや、最後のほうに集中するのか、満遍なく来るのかとか、工事稼働を基本的にはどの辺りに集中するのかというのが分かれば、そのエリアにおいて事前に工事を調整するというところで、工事稼働はどうしても限られてはおるんですけども、最大限有効活用するにはどうしたらいいかといった知見もある程度たまってくると思いますので、

こういったことを目的として、これから都市部においてもやっていくことを考えてございませぬので、また検討状況とか自治体との調整状況を踏まえて、ある程度調整ができれば、スケジュール感等は明らかにしていきたいということで、こういうことも考えているといったところを本日は発表させていただきました。

すみません。ちょっと雑駁ではございますけれども、説明は以上でございます。

【山内主査】       ありがとうございました。

それでは、NTT東西さんの御説明について、何か御質問、御意見等がございますでしょうか。

相田構成員、どうぞ。

【相田主査代理】     相田でございます。

やっぱりやってみないと分からないこともいろいろあるだろうということでもって、まずトライアルでやって、その知見を生かすということには大変賛同いたします。

その上で、2点ほど申し上げたいんですけれども、1点目は、特にトライアルの間というのは、やっぱり言わずもがなのことではございますけれども、柔軟に対応いただきたいということで、さらに具体的に言いますと、7ページのところ、ユーザーの移行手順ということで、おおむね1～2か月+ $\alpha$ ということ書かれているんですけれども、やはり工事が集中してしまっ、どうしても標準の納期で済まないという可能性があるということは、これまでも御指摘いただきましたし、他社さんのサービスに乗り換えるとき、この代替申込というのは、NTTさんのほうとしては、他社への申込みだと、それがされているのかどうか分からない、他社さんの納期がどれだけかかるのかというようなことも分からないということで、NTTさんのほうには、どこかのタイミングで番号ポータビリティの連絡が行くんでしょけれども、特に他社さんに乗り換えるときに、乗換先事業者との間でもって上手に情報交換をして、まだ手続していないのか、手続に時間がかかっているのかというようなこともよく連携を取っていただきたいなと思いました。

もう1点は、前回は申し上げたことと関係しますけれども、4ページ目のところでもって、他社さんのサービスに乗り換えるときの連絡先は自分で調べろということだと、やっぱり利用者にとってはあれだなということで、実は総務省さんのほうでは、例のブロードバンドユニバの関係でもって、どの町字でどの事業者がサービスしていらっしゃるという情報は持っていらっしゃるはずなので、ぜひそれを一覧にして、自分の住んでいるところでもってサービスをしている可能性があるということになるかと思っておりますけれども、事業者さんというのが一

覧できるような状況にさせていただき、NTTさんのほうとしては、そのホームページへのURLなりQRコードを載せるというようなことをぜひやっていただければなと思いました。

私から以上2点でございます。

【山内主査】 ありがとうございます。

それでは、高口構成員からお願いいたします。

【高口専門委員】 ありがとうございます。静岡大学の高口です。2点コメントをさせていただきたいと思います。

1点目は、6ページのところですけれども、移行のイメージは大変よく分かりました。どうも御説明ありがとうございます。

あくまでこれはイメージということですが、最初の第1期のところを見ますと、サービス終了に対して、かなり新規受付停止というのが後ろのほうかなというような印象を受けております。実際これからもうサービスを終了するのに、ぎりぎりまで新規販売停止って、ある意味それは丁寧な対応とも言えますけれども、サービス終了ということを考えたら、もう少し新規販売停止というのは早くしてもいいのかなと思っていました。

実際にはほとんどこういう契約というのはないのかもしれませんが、先ほど国民生活センター様の御報告で、かなり高齢の方とかで固定電話について気にされている方がいるですとか、先ほど橋本委員のほうからも、実際に黒電話を大事にされている方がいるということ踏まえますと、新規販売停止というのをもう少し早めに行って、対応を考えるという、そういったところのトライアルも含めて検討いただければいいのかなというのがコメント1点目です。

2点目につきましては、ちょうど今相田委員からも御指摘がありました4ページのところですけれども、代替サービスの申込みについてというところの欄で、今、他事業者の連絡先について、実際に連絡先自体をここに記載するというのは、地域ごとによっても違いますし、膨大な数になると思いますので、現実的ではないと思います。もし先ほど相田委員からの御指摘があったような何か一覧へのリンクというのを1つ貼ることができるということであれば、それもいいかと思いますが、それが難しければ、ここに全部事業者の連絡先を載せるかという、それは現実的ではないので、こういう記載にならざるを得ないのかなということは理解いたしました。

一方で、先ほどJAIPA様からの御指摘もありましたけれども、細かい点ですけれども、前回の委員会で競争事業者からの御意見で、自社のNTTのサービス以外もちゃんと選択肢

として提示してほしいということで、確かに代替サービスの申込みについてという欄で選択肢として提示されているので、それはいいと思うんですけども、細かい点を言うと、一番下が、他事業者の固定電話サービスを御利用希望のお客様ということの表示になっていますけれども、一応他事業者のブロードバンドプラス光 I P 電話というものも公平に説明すべきというような競争事業者からの意見もあったところですので、例えば、一番下のところを、固定電話サービスということだけではなくて、固定電話サービスのほかにも、ブロードバンドプラス光 I P 電話みたいなものを他事業者で御利用希望のお客様という欄にするだけでも、利用者にとっては選択肢としてより分かりやすくなるのかなと。一番左下の枠の表記だけの問題ですけども、そういうことも少し御検討されてもいいのかなと思った次第です。

あと、J A I P A 様からの指摘で、ブロードバンドを勧めるべきというのは、私もブロードバンドの利用が広がることはいいことだと思いますけれども、N T T 様からお示しいただいている以上の勧め方をするとということになると、固定電話だけを使っている方にどう勧めるのかとか、どの社のどのサービスをどういう割合で勧めるのかというのが非常に難しい問題になってきて、競争上の問題になってくると思いますので、今お知らせ送付の内容の 4 ページ目で示されている程度というか、これを限度の勧め方にすべき、選択肢の提示の仕方にすべきと感じました。

以上です。

【山内主査】      ありがとうございました。

ほかには。岡田構成員、どうぞ。

【岡田委員】      ありがとうございます。

質問したかったこと、今の高口委員と大分かぶるので、かぶらないところに絞ってちょっとお尋ねしたいんですが、移行計画のスキームはおおよそ理解できましたが、当面の第 1 期の中身について、現時点でもう来年からということですので、どのように具体的なプランになっているのかということについて少し情報提供いただければと思います。具体的には、8 ページに、第 1 期で 8 0 エリア 3 0 0 回線、1 エリアおおむね 5 回線というような情報があります。エリア合計で 5 ～ 1 0 万回線ということかと思うんですが、いわゆる第 1 期、第 N 期まであるうちで 5 0 万回線ということですが、取りあえず第 1 期で 8 0 エリア 3 0 0 回線を目標にされているということは、これは具体的なところまでかなりもう詰められているのか、都市部は含まないという理解でいいのか、全国に割と散らばっているというイメージでいいのか、あるいは、保守困難エリアというと、ものすごく過疎地域のようなイメージがあるんですが、この辺りの

第1期のエリアと称している具体的な射程が今どのぐらいになっているのかをお尋ねしたいというのが1点です。

もう1点は、エリア合計で5～10万回線ということで、今後第N期ということが進められるということは分かるんですが、恐らくこの2年の間のいろんな事情の変化というものは当然想定されるので、この5～10万でも十分誤差の範囲は大きいわけですが、これをさらに外れてくると、これよりかなり少なくなるとか増えるとか、そういうこともあり得るのかなということもちょっと想像したんですが、その辺りどのようにお考えなのか。問題の出方によってということになるのでしょうかけれども、その辺りも少し含んだ数字なのか、この数字の解釈について御意見をいただければというのが2点目。

3点目は、9ページに、自治体等との連携ということをお指摘になっていて、この点、周知・広報も含めて、とても大事な観点かなと思うのですが、この辺り、どのように第1期については取り組まれる予定なのか。特に、光との関係で言うと、地域によっては、公設民営がなかなか進まないことがユニバのほうでも問題になっているんですが、この辺りの自治体との調整などはどのように進められていくということについての現時点での御意見をいただければと思います。

以上3点です。

【山内主査】 では、NTT東西さん、よろしくお願いいたします。

【NTT西日本（木下部門長）】 では、まず、相田先生からの御質問にお答えする感じでしょうか。

【山内主査】 そうですね。よろしくお願いいたします。

【NTT西日本（木下部門長）】 まず、相田先生からいただきました、まずトライアルにおいては、1～2か月+ $\alpha$ とか、他事業者さんの移行に時間がかかる場合もあるので、柔軟に対応していただきたい、こういった御意見だったと思います。まずはサービス終了することを前提に、当社としては動いてはいくんですけども、トライアルというのはどんな状況なのかとか、いろんなことを確認するという意味もございますので、今いただいた意見も踏まえつつ、どう終わっていくかということは考えたいと思います。ただ、終了することを前提にやっていると、逆にトライアルにならないというのは、またこれは事実でございますので、その辺りの兼ね合い等もうまく考えつつ進めていきたいと考えてございます。

2つ目にいただいた、ブロードバンドユニバの他事業者への案内といったところでございます。ブロードバンドユニバとかで、今後どの地域でどこがやっているのかといった情報がホ

ホームページのほうで開示されるので、それと連携したらいいのではないかといい御意見だと思いますけれども、そういったものが準備できたときには、総務省とか含めて、関係者と打合せながら、そういった手法も1つとして、今後そういったことも含めて考えていきたいと思っています。ただ、高口先生がおっしゃられたみたいに、当社が全ての事業者のものを把握して全てやるというのは、当社としてはそういった権利をもともと有しているわけでもございませんので、そこら辺りは、高口先生がおっしゃったみたいに、今の範囲を現実的に我々の案内としてはまずは考えていくというのがベースになるというのは、我々もそうだというふうに考えてございます。

続きまして、高口先生からいただきました新規受付停止の時期をもうちょっと早くしたらいいのではないかといい御質問につきましては、当社としても、そういった意見も踏まえて、確かにもう終わると言っているのに新規を受付するというのも変と言えば変でございますので、その辺り、いただいた意見も踏まえて、新規受付停止の時期を早めるといった検討も少し視野に入れて考えていきたいと思っています。

それから、高口先生からいただいた他事業者の固定電話サービス、これ、実は固定電話サービスといったところで、これは欄の都合上、固定電話サービスということで、固定電話とブロードバンドを指しているといった理解で当社はおったんですけれども、少し分かりにくいとは今思いましたので、先行実施エリアについては、こういった表記も少し考えていきたいと思っていますので、踏まえて考えたいと思います。

それから、岡田先生からいただきました質問でございます。まず、80エリア300回線のエリアというのは具体的に決まっているのかとか、都市部は含まれるのかとか、散らばっているのかといった御質問でございますけれども、今おおよそ決まってはきていますが、最終まだ少し調整しているといったところはあるといったところで、今、だんだん絞り込みはほぼほぼ何とか来たという感じでございます。基本的には、まずは都市部ではないエリアを選定しており、全国も結構散らばっているというふうに考えていただいて結構でございます、全47都道府県ではありませんけれども、それなりの都道府県に散らばっているところがございますので、場所はばらばらにある程度試すことができるのかなと考えていたところがございます。

2つ目が、5～10万という数については、トライアルによって大きく数が変わる可能性があるのかといった御質問でございますけれども、まずはそこを目指すといったところがございますけれども、状況は、今後やっていくに当たって、あまりにもという状況があれば少し考

えていくといったところではございますけれども、これは5～10万の数を变えるのか、期間を变えるのか、やり方はいろいろあると思いますので、トライアルの状況を踏まえながら検討していきたいと考えてございます。

最後、自治体との連携の部分で、今どういった調整状況なのかとか、先ほど言いましたけれども、公設民営の話もあって、IRUの関係のエリアなんかは特にどうなんだといった御質問ではあると思いますけれども、まさにそういったIRUの地域も含めて、当社で適当なエリアの自治体というのを選定しつつやっていきたいと思っておりますので、まだ具体的にここで何か申し上げられる状況にはないんですけれども、そういった先生に御指摘いただいたようなエリアも含めて検討していきたいと考えているといったところでございます。

すみません。以上でございます。

【山内主査】 ありがとうございます。

よろしいですか。ほかにいかがですか。

濱谷さんは御発言御希望ですか。

【日本インターネットプロバイダー協会（濱谷会長補佐）】 よろしいでしょうか。

【山内主査】 どうぞ。

【日本インターネットプロバイダー協会（濱谷会長補佐）】 すみません。オブザーバーの立場ではございますが、NTTさんとお立場は違いますが、同じ電気通信事業者というところもございまして、確認でございます。

まず、PDCAで先行実施するという考え方は、事業者という目線でもよく分かります。ですが、1点目に確認です。7スライド目でお示しいただいている移行手順イメージということでございます。こちら、先ほど申し上げたとおりでして、リソースというのが、今NTT東西さんのリソースが100だとして、それを先行実施の間は100で実施するんだと思うんですが、それを120とか150とかにしてということはないものと思いますが、先行実施のところはそれで認識は合っているかどうかというのが1点。

2点目に行く前に、細かいことですが、このスライドでは、①から⑤の対応に、標準1～2か月+α（検討期間）というふうに書いていらっしゃるんですが、④のところで、同様に、開通納期で、標準の納期が1～2か月というふうになってございます。事業者としては、1～2か月で済むの？ といったところが少し肌感としてはございますが、そこはさておいて、先行実施エリアについては開通納期は1～2か月だとしても、お客様の対応として、検討する時間というのが、これだとあまりないように見えますので、その点は今後の具体的な実施の中で御検討

いただけるものと考えております。

2点目です。同じ7スライド目で、現状、電話回線とは別に、光回線なり、地域によってはADSLをNTTさんによらず提供している事業者も、当協会の会員の中にもございますが、そういった固定回線というのを現状利用しているか否かというのは、先ほどのADSLはともかくとして、別途フレッツを引いているか否かというのは東西さんの中でお分かりのものと思います。そういった意味では、ユーザーの選択というのは、先ほど我々のプレゼンの中でも申し上げたとおり、既に光回線を引いているかどうかで、次の移行のステップの負荷、稼働というのは大分違うものではないかと想像しておりますが、レターのところは、そういったお客様の区別というのはなく、画一的にやるというふうに見えますが、そういう御予定ということと合っているかどうかをお聞きしたいと思います。いかがでしょうか。

【山内主査】      いかがでしょうかね。

【NTT西日本（木下部門長）】      まず1つ目、標準1～2か月+ $\alpha$ のところは、あまり肌感的には合わないという話もありましたけれども、先行実施エリアについては、少なくとも対象回線数は少し限定的ではございますので、そういった影響はあまり生じないと思ってございますけれども、いずれにしても、ユーザーに対して丁寧に扱わなければいけないといった点については、そういった御指摘だと思いますので、そういった点については当社も意識して対応していきたいと思ってございます。

すみません。2点目は、質問の意図が分からなかったものですから、もう一度お願いしてもよろしいでしょうか。

【日本インターネットプロバイダー協会（濱谷会長補佐）】      レターの案をお示しいただいて、その中では、ユーザーの選択肢としてはこのようにありますよというのは理解はできるんですが、ユーザーは千差万別とは思いますが、ちょっと雑に区分してしまえば、今、電話回線をアドオンできるフレッツ回線を既に契約しているかどうかというのは、東西さんの中でお分かりになるんだと思ってしまして、そういうお客様と、別途光回線を敷設していないお客様とでは、その後の移行するにしても、その稼働だとか負担とかが全然違うのではないかと考えてまして、そういったところは、そういった区分とか大別とかをせず、イコールの、画一的なという言い方になってしまいますが、1パターンのレター文面とする御予定でしょうか、どうでしょうかという質問でございます。

【NTT西日本（木下部門長）】      また具体的には協議のほうで言わせてもらえればなと思いましたが、基本的に、フレッツ光の回線を契約しているのか、あるいは、その契約がな

いのかどうかというのは分かるんですけども、当社として気をつけないといけないのは、加入電話の情報を用いて、フレッツとか、そういったものをやるということは、これは違反ということになるのは重々承知してございますので、そこについてはまず意識をした上で営業しなければならぬといったことだと思っております。

あと、そういったお客様を区別して、レターというかDMを送るということは今のところは想定はしていないんですけども、いずれにしても、なるべくお客様にスムーズに丁寧に、あとルール違反にならないといったところを守りつつやっていきたいという思いは、多分我々もJAIPAさんも立場は皆さん事業者は一緒だと思いますので、なるべく協力して、会話しながら、うまく進めていければというように考えてございます。

すみません。ちょっとざくつとした回答になりますけれども、今日のところは以上でございます。

【日本インターネットプロバイダー協会（濱谷会長補佐）】 承知しました。ありがとうございました。

【山内主査】 よろしいですか。今のようないろいろな問題が出てきますので、また別途そういう協議をするといいますか、そういう形がよろしいのではないかと考えております。

これについても、東西様から御説明いただいた内容について、追加の御質問などあれば、木曜日、11月20日までに事務局に御提出していただきたいと思っております。

この件について、NTT東日本、NTT西日本様、どうもありがとうございました。

以上で議題は終了ということになりますけれども、最後に、事務局から今後のスケジュールについて御説明いただければと思っております。

【佐々木事業政策課基幹通信係長】 事務局でございます。次回の固定電話サービス移行円滑化委員会の日程につきましては、別途、事務局より御連絡を申し上げます。

以上でございます。

【山内主査】 ありがとうございました。 それでは、本日はこれにて終了とさせていただきます。 どうもありがとうございました。