

先行実施開始までに取り組むべき事項について

令和8年1月26日
総務省
総合通信基盤局

【論点一覧】

下線のある項目は、2026年4月の先行実施開始までに取り組むべき事項に関するもの。

I. 移行に伴う利用者保護の在り方

- 総論（移行の目的、スケジュール、周知方法、工事費等）
- 代替サービスの考え方（光整備とモバイル活用の関係）
- 利用者保護について

前回会合で方向性を確認

II. 移行に伴う関係事業者への影響やその対応の在り方

- NTT東西による代替サービスの案内方法（他社サービス、ブロードバンド勧奨）
- 競争事業者への情報提供
- モバイル網固定電話に係る公正競争関係
- 光回線電話の料金水準
- 工事稼働（接続工事への影響）
- 他事業者が添架している電柱の取扱い

今回ご議論いただく事項

III. その他

- メタル回線の売却益の扱い
- 本委員会での検証

移行に伴う利用者保護の在り方

移行に伴う利用者保護の在り方

NTT東西のメタル固定電話の利用者保護の在り方について、これまでの意見を整理すると以下のとおり。

【これまでの主な意見の整理】

■ 代替サービスの丁寧な説明の観点

- 代替サービスの名称含め、それぞれの違いが分かるように**丁寧に説明**する必要があるのではないか。【内田構成員・長田構成員・橋本構成員】
- **利用者に案内する際には、どのサービスが利用可能なのかに加えて、モバイル網固定電話では緊急通報装置が作動しない可能性があるといった各代替サービスの特徴や通信品質の違い、料金水準など、サービスそれぞれのメリット・デメリット等の情報を整理して提供**する必要があるのではないか。【相田構成員・石井構成員・岡田構成員・大谷構成員】
- 代替サービスへの移行だけでなく、**固定電話サービスの解約方法も提示**することが望ましいのではないか。【内田構成員】
- **モバイルを活用したサービスに移行したものの、緊急通報装置が使用できない等により光回線電話に改めて変更する希望が想定される**ため、このような場合にも何らかの配慮があるとよいのではないか。【相田構成員】
- **利用者が主体的に移行先サービスを検討・判断できるような情報と時間を提供**すべき。【テレコムサービス協会、JAIPA】

■ 詐欺被害の防止の観点

- 様々な詐欺被害が横行している中、**移行に際して利用者が被害に遭わないように、電気通信事業法における消費者保護ルールだけでなく、被害を防止するために適切な対応・周知が重要**ではないか。【石井構成員・三尾構成員】
- NTT東西から**案内が届かない方に対する詐欺被害も想定される**のではないか。【内田構成員】
- 詐欺的ではなくとも、NTT東西の**固定電話サービス利用者を対象とした勧誘があり、身構えてしまう方もいる**ことから、**分かりやすい案内になっているか丁寧な検証が必要**ではないか。【長田構成員】
- メタル回線を利用する**他事業者の利用者にも被害が生じる可能性がある**ことを踏まえた対応が必要。【ソフトバンク】

■ 利用者への情報提供方法の観点

- NTT東西から正しい周知をしても、**利用者が不審に思う可能性がある**ため、**様々な手段・メディアを使って幅広い周知**をしていくべき。また、一度に大量の情報を伝達するのではなく、**移行の段階に合わせて複数回案内**するとよいのではないか。【長田構成員】
- **NTT東西と総務省や自治体、消費者相談センター等で協力して情報発信**してはどうか。【相田構成員・岡田構成員・長田構成員】
- 利用者が行う**手続きの内容や流れ等を丁寧に案内**するとともに、**利用者からの問い合わせ等に対しても丁寧な対応**をすべき。また、**IVR（音声案内）を導入する場合には、操作手順を含めて分かりやすく周知**すべき。【国民生活センター】

移行に伴う利用者保護の在り方

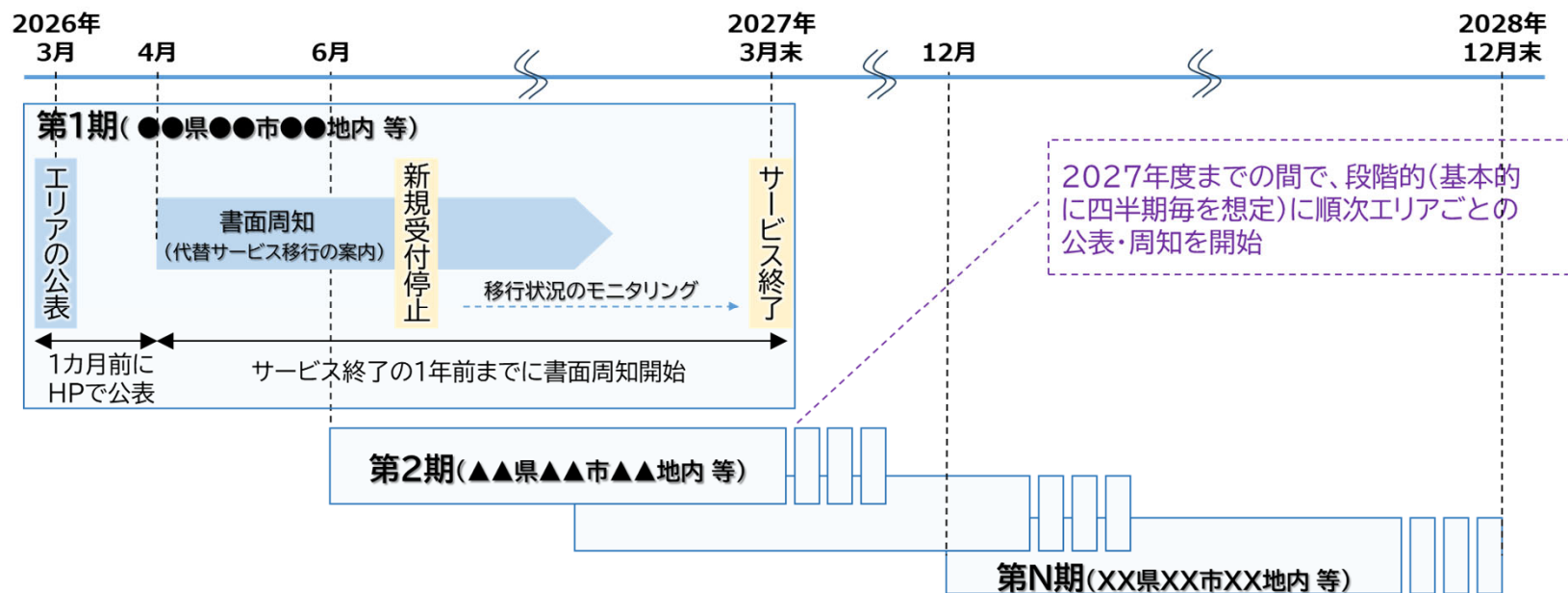
電気通信事業法の消費者保護ルールに関し、移行に際して適用される主な規定は以下のとおり。（法人契約は一部対象外）

- 利用者へのメタル固定電話サービスを**廃止する旨の周知義務**。
- （利用者が代替サービスに移行する場合）当該サービスの**料金・内容・解約方法等の説明義務**。
- 代替サービスの契約時における**重要事項を記載した書面の交付義務**。
- **苦情及び問い合わせ等**への適切かつ迅速な**対応の義務**。

■NTT東西の考え

- （全利用者に対する「お知らせ」の送付に加え）先行実施に係る移行エリアでは、**サービス終了の1年前までに、対象となる利用者へ複数回の書面周知**を通じ、代替サービスへの移行に係るスケジュールや手続き等を丁寧に説明する。また、**書面送付の1ヶ月前にHP上で対象エリアを公表**。
- **利用者の詐欺被害の防止**に向けて、全ての利用者に対して様々な手段（DM、国民生活センター、自治体、メディアとの連携等）を用いて便乗した詐欺被害への注意喚起等を実施。

NTT東西の先行実施のスケジュール等（抜粋）



移行に伴う利用者保護の在り方

これまでの意見等を踏まえ、**固定電話サービスの移行に伴う利用者保護**については、以下のように考えることができるのではないかと。

【対応の方向性】

- **NTT東西は、電気通信事業法等に基づく消費者保護ルール**（サービス廃止の周知や、代替サービス契約時における説明義務・書面交付義務、苦情等への適切な対応義務等）**を遵守することとし、適合性の原則**（利用者の知識や利用目的等を考慮した説明の義務）**を踏まえ、丁寧な案内・説明**をすることが重要である。
- 説明内容については、消費者保護ルールにおいて**説明が義務づけられている事項**（サービス料金等）**だけでなく**、光回線電話とモバイルを活用した固定電話における違いや緊急通報装置が使用できない可能性があることといった、**代替サービスの違い・特徴等についても分かりやすく説明**する必要がある。
- 先行実施においては、**DMによる利用者への案内だけでなく**、自治体や国民生活センターとの協力やメディアの活用など、**多角的な情報発信**、移行の段階に合わせた**複数回の案内等**も試行し、効果的な周知方法を検討することが適当である。また、**詐欺被害等の防止のため、メタル固定電話の利用者以外の方への周知や問い合わせ等への対応**を行うことが望ましい。
- 加えて、固定電話の利用者に対する勧誘においては、**詐欺的ではなくとも、分かりやすい案内が必要**であるため、**競争事業者も含め、消費者保護ルールを遵守するとともに、利用者に誤認させないような的確な情報提供に努める**ことが必要である。
- また、メタル固定電話の終了に伴い、利用者が、**固定電話サービス自体の解約を希望する場合**も想定されることから、**解約の手続についても分かりやすく案内**することが望ましい。
- なお、上記の考え方は、先行実施開始前の現在の状況を踏まえたものであり、今後、先行実施による利用者の反応や移行の進捗状況によっては、更なる対応の検討が必要になる可能性がある。

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2) 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。

(参考)お知らせ送付の内容



NTT東日本から重要なお知らせ

今後の固定電話サービスについて

メタル設備を利用した加入電話について、利用の減少や老朽化した設備の維持限界を踏まえ、2035年頃までに、光回線/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ことで、引き続きお客さまが安心して固定電話をお使いいただける環境を維持したいと考えています。

また、お客さまのご要望に応じて、光ブロードバンドサービスをご提供することで、ブロードバンドの普及拡大を推進してまいります。

「加入電話」「加入電話・ライトプラン」の基本料金(回線使用料)の改定について

利用の減少や物価の上昇などを踏まえ、「加入電話」「加入電話・ライトプラン」の基本料金(回線使用料)を改定いたします。

<改定日> 2026年4月1日(水)ご利用分より

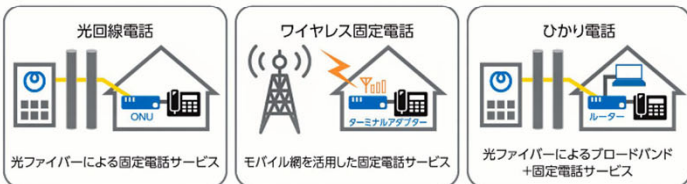
<改定内容> 事務用：一律+330円(税込)、住宅用：一律+220円(税込)

1 代替サービスのご案内について

・当社は、メタル設備を利用した加入電話の代替サービスとして、光回線電話*1/ワイヤレス固定電話*2/ひかり電話*3のいずれかをご提供いたします。

・お客さまのご利用環境やご要望に応じて、代替サービス*4をご案内いたします。

・代替サービスへの移行にあたっては、お客さまからのお申し込み/工事が必要になります。



- *1 光回線電話は、全田のフレッツ光提供エリアで提供可能です。
- *2 ワイヤレス固定電話は、制度・準備が整い次第、全国で提供開始予定です。
- *3 ひかり電話は、フレッツ光/光コラボレーションモデルをご利用中またはご利用希望の方にご提供いたします。インターネットのご利用には、プロバイダーとの契約・料金が必要です。
- *4 サービス提供エリアであっても、設備状況などによっては、サービスをご利用いただけない場合があります。無停電電源装置(UPS)などをご準備いただくことで、停電時もご利用いただくことが可能です。0036などの電気通信事業者を指定した発信など、一部接続できない番号があります。(詳細については、当社ホームページをご確認ください。)

2 代替サービスへの移行のステップについて

- ・お客さまの新規/移転などのお申し込み、お知らせを契機としたお問い合わせ、故障発生時などのお客さま接点をとらえて、代替サービスへの移行提案を実施いたします。
- ・設備老朽化などが進んでいる一部のエリアでは、先行的に代替サービスへの移行対応*5を実施いたします。
- ・一部のエリアでの先行的な移行におけるお客さま対応状況などを踏まえ、エリア単位で段階的なサービス終了計画を順次公表/周知し、代替サービスへの移行提案をいたします。

2025年度 2026年度 2027年度 2028年度頃～ 2035年度

移行負担軽減施策(移行費用無料など)

一部エリアでの先行的な移行

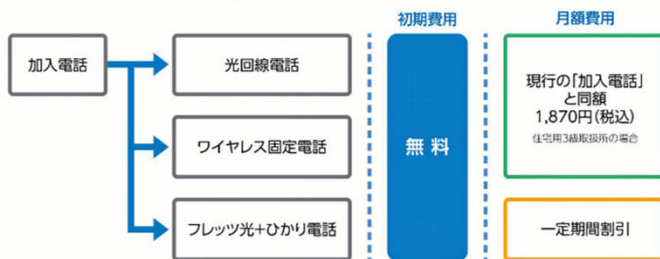
エリア単位で段階的なサービス終了計画を順次公表・周知し、移行

*5 対象となるお客さまには当社から書面などにてお知らせいたします。

3 加入電話から代替サービスへの移行費用について

・お客さま*6へご負担をおかけすることの無いよう、代替サービスへの移行に係る初期費用は無料*7,8といたします。

・加入電話から移行するタイミングでフレッツ光を新たにご契約いただいたお客さまには、月額利用料の一定期間の割引も実施予定*8です。



- *6 加入電話を利用休止中のお客さまを含みます。
- *7 適用条件については、当社ホームページをご確認ください。
- *8 フレッツ光+ひかり電話への移行における初期費用無料化および一定期間の月額割引施策については、準備が整い次第、開始いたします。

4 代替サービスのお申し込みについて

ご利用されたい代替サービスに応じて、以下の受付窓口にご連絡ください。

	サービス種別	受付窓口
当社の固定電話のみのご利用をご希望のお客さま	<ul style="list-style-type: none"> ●光回線電話 ●ワイヤレス固定電話 	<ul style="list-style-type: none"> ● Web受付窓口： https://web116.jp/shop/annai ● 電話受付窓口： 0120-279-116 受付時間：午前9時から午後5時 (土日・年末年始12/29-1/3を除きます)
当社のブロードバンドサービス+固定電話のご利用をご希望のお客さま	フレッツ光+ひかり電話*9	<ul style="list-style-type: none"> ● Web受付窓口： https://flets.com/application ● 電話受付窓口： 0120-116116 受付時間：午前9時から午後5時 (土日・年末年始12/29-1/3を除きます)
他事業者の固定電話サービスのご利用をご希望のお客さま	各事業者へ直接お問い合わせください。	

電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。
*9 フレッツ光+ひかり電話への移行における初期費用無料化および一定期間の月額割引施策については、準備が整い次第、開始いたします。

5 お客さまにご留意いただきたい事項について

- 代替サービスへの移行後も、現在ご利用中の電話機はそのままご利用いただくことが可能*10です。
- 代替サービスへの移行にあたっては、お客さまからのお申し込み/工事が必要になります。(移行に係る初期費用は無料*11です。)
- エリア単位のサービス終了時期は、当社から書面などでお知らせします。

代替サービスへの移行に関してご不明点がございましたら、以下にお気軽にご相談ください。

☎ 電話 0120-279-116 受付時間：午前9時から午後5時
(土日・年末年始12/29-1/3を除きます)
※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。

🌐 WEB <https://flets.com/2035denwa/>

- *10 電話機の一部機能が利用できなくなる可能性があります。
- *11 適用条件については、当社ホームページをご確認ください。フレッツ光+ひかり電話への移行における初期費用無料化施策については、準備が整い次第、開始いたします。

移行に伴う関係事業者への影響や その対応の在り方

NTT東西のメタル固定電話の利用者に対する、代替サービスの案内方法について、これまでの意見を整理すると以下のとおり。

【これまでの主な意見の整理】

■多様な選択肢の提示等による移行促進の観点

- 当社も安価な0AB-Jの固定電話（おうちでんわ）を提供しているので、（NTT東西が）ユーザへの選択肢を案内するにあたっては、自社のサービスに限らず**他事業者のサービスも含めて案内頂くと、移行促進の観点から有効ではないか**。【ソフトバンク】
- 最終的にはユーザが選択する話だが、行政・医療・教育・防災等、国民生活におけるDXは今後も不可逆に進展。特に**加入電話のほかに電気通信サービスを一切利用していないユーザに対してもブロードバンドの案内を行うべき**。【JAIPA】
- 今後技術基準が策定されればユニバーサルサービスに位置付けられる可能性のある**他社が提供するモバイル網固定電話や、ブロードバンド上のIP電話も並べて案内してはどうか**。【相田構成員】
- その際、**総務省において公表する基礎的電気通信役務台帳（地域ごとの電話・ブロードバンド提供事業者）**をNTT東西の案内でも活用してはどうか。【相田構成員】

■公正な競争の促進の観点

- NTT東西が巻き取りエリアにおいて加入者に移行案内をする際は、**他社サービスへの移行の選択肢もある旨の周知（事業者名、サービス名、問合せ先等）**をしていただきたい。【KDDI】
- 利用者の多様なニーズへの適切な対応・公正競争確保・移行促進の観点から、**第一号基礎的電気通信役務以外・NTTグループ以外のサービスも案内することが必要**。【ソフトバンク】
- **加入電話の顧客情報をもとに「フレッツ光+ひかり電話」等の営業を行うことは、情報の目的外利用にあたる可能性があるなど、公正な競争確保との関係について整理が必要**。【KDDI】
- 固定電話のみを利用している方に、**現在のNTT東西の案以上にブロードバンドを勧奨する場合には、誰のサービスをどのように案内するのか**について、公正競争上の問題が生じ得る。【高口構成員】

■利用者に対する分かりやすさの観点

- 公正競争上の配慮を要する営業活動と異なる点があるため、利用者が簡便に確認できる手段を確保することが必要であり、**NTT東西自身が提供できるサービスについて、基本的にしっかり伝えることが必要ではないか**。【大谷構成員】

NTT東西による代替サービスの案内方法②

■ NTT東西の考え

- サービス移行の案内にあたっては、周知書面や当社Webサイトにおいて、**当社サービスだけでなく、他社サービスも選択可能である旨示している。**
- 以下の点を踏まえると、**事業者間の公平性を確保しつつ、利用者に正確かつ十分なお説明を行うことは困難**であり、当社において**他社サービスの案内を直接行うことは、かえって利用者の混乱を招くことになると考える。**
 - ①当社は他社サービスの仕様や提供エリア等の情報を有していないこと。
 - ②代替サービスを提供する事業者が多数存在すること（ブロードバンド提供事業者は300社以上）。
- 総務省において、**基礎的電気通信役務台帳が公表された後は、総務省webサイトのURL等を記載し、利用者が他社サービスの一覧や提供エリア、連絡先等を確認可能とする考え。**
- なお、競争事業者は、当社の公表時期等にかかわらず、いつでも移行勧奨が可能であることに加え、**NTT法・電気通信事業法の公正競争要件の担保にあたり、当社の営業部門において、自社サービスと他社サービスを同等に取り扱うことが求められているものではないと考える。**

(参考：NTT東西に対する禁止行為規制)

NTT東西は、電気通信事業法（第30条第4項）により、特定の電気通信事業者を不当に優先的に取扱う（又は不当に不利に取扱う）ことが禁止されている。

NTT東西が送付した「お知らせ」(抜粋)

4 代替サービスのお申し込みについて

ご利用されたい代替サービスに応じて、以下の受付窓口にご連絡ください。

	サービス種別	受付窓口
当社の固定電話のみのご利用をご希望のお客さま	<ul style="list-style-type: none"> ●光回線電話 ●ワイヤレス固定電話 	Web受付窓口： https://web116.jp/shop/annai  電話受付窓口： 0120-279-116 受付時間：午前9時から午後5時 （土日・年末年始12/29-1/3を除きます）
当社のブロードバンドサービス+固定電話のご利用をご希望のお客さま	フレッツ光+ひかり電話※9	Web受付窓口： https://flets.com/application  電話受付窓口： 0120-116116 受付時間：午前9時から午後5時 （土日・年末年始12/29-1/3を除きます）
他事業者の固定電話サービスのご利用をご希望のお客さま	各事業者へ直接お問い合わせください。	

電話番号をお確かめのうえ、お間違いないようお願いいたします。

※9 フレッツ光+ひかり電話への移行における初期費用無料化および一定期間の月額割引施策については、準備が整い次第、開始いたします。

これまでの意見等を踏まえ、**NTT東西による代替サービスの案内方法**については、以下のように考えることができるのではないかと。

【対応の方向性】

- 固定電話サービスの円滑な移行を促進するためには、メタル固定電話の利用者に対して、利用者の希望に沿った代替サービスについて、その特徴とともに、**分かりやすく案内することが重要**である。その際、NTT東西が周知する際には、P.5（移行に伴う利用者保護の在り方）の「対応の方向性」に沿って、その周知方法や説明内容等について、より一層の工夫を行うことが適当である。
- 競争事業者等からは、NTT東西による案内に、他社サービスに関するサービス名、事業者名、問合せ先等を記載すべきとの意見が出ているが、**NTT東西には、関係事業者の取扱いについて公平性が求められることから、一部事業者のサービスのみを記載することは、公正競争上の問題が生じ得ると考えられる。**
- 一方、今回の案内は、**NTT東西の電話サービスを利用している者に対して、当該電話サービスの終了に伴う代替サービスを案内するものであるため、NTT東西自身が責任をもって提供可能な自社サービスを案内すること自体は、利用者利益の保護の観点から合理性があるものと考えられる。**
- 固定電話の利用者の中には（電電公社による）独占的業務のときから提供している者も含まれているため、競争が進展しているブロードバンドサービス（+重畳型のIP電話）への移行勧奨については、その方法によっては、公正競争の視点での検証も必要になると考えられるが、少なくとも、**現在のNTT東西の案内方法は、ブロードバンドサービスを希望する者が自発的に詳細な情報を取得することとしており、公正競争上の問題は生じない**と考える。
- 総務省が今後公表予定の基礎的電気通信役務台帳には、地域毎のサービス提供事業者や連絡先が記載されることから、競争事業者等からの意見も踏まえれば、これをNTT東西の案内に活用することは有効であり、**総務省においては、固定電話サービスの円滑な移行及び利用者利便にも資するよう、台帳の公表方法等を工夫することが適当である。**
- 加えて、固定電話サービスの円滑な移行を促進する観点から、**総務省においては、関係事業者等の協力も得つつ、固定電話サービスの移行計画や、MNOのモバイル網固定電話を含めた代替サービスの特徴等を整理した上で公表する等の方策を検討することが適当である。**
- なお、上記の考え方は、先行実施開始前の現在の状況を踏まえたものであり、今後、先行実施による利用者の反応や移行の進捗状況によっては、更なる対応の検討が必要になる可能性がある。

競争事業者への情報提供について、これまでの意見を整理すると以下のとおり。

【これまでの主な意見の整理】

■具体的な移行エリア等の競争事業者への事前の情報提供

- 他社が十分に競合するためには様々な条件があるのではないか。他社サービスが十分にイコールフットイングで競合するためにどのような条件が必要なのかを確認するとともに、それらについて、NTT東西が対応可能かどうか検討が必要。【青柳構成員】
- 先行実施の対象エリアについて、競争事業者への情報提供のタイミングや情報の内容が必要十分なものであるのか、前倒して情報提供の機会を設ける必要が出てくるのではないか。【大谷構成員】
- 公正競争の観点からは、サービス移行に関するユーザー側の様々な情報をどこまでどのように共有するかが重要。窓口となるNTT東西は、代替サービスに関するユーザーの意向を一番早く知る立場にある。【岡田構成員】
- メタル縮退に伴い、関係事業者でも顧客対応が発生するため、事前の情報連携が必要。周知エリアや内容等については、周知開始の1ヶ月程度前等十分に準備を取れる期間を設けた上で、関係事業者に情報共有すべき。【KDDI】
- NTT東西の利用部門と競争事業者との公正な競争確保の観点から、エリア単位の移行計画等について同等の情報提供を同タイミングで行うべき。【JAIPA・KDDI】
- NTT東西が保有する移行関連情報（メタル回線の代替サービスへの移行時期や、それに伴う技術情報等）について、全ての競争事業者が同一の内容を同一のタイミングで取得できるようにすべき。【楽天モバイル】

⇒ NTT東西の考え

- 先行実施の対象エリアは、利用者への書面周知開始の1ヶ月前にNTT東西Webサイトにおいて具体的なエリアの公表を行う予定であり、競争事業者も、このWebサイトの確認を通じて、先行実施エリアの利用者への移行勧奨を十分に行うことが可能。
- なお、先行実施の知見蓄積により、エリア選定を早期に行うことが可能となった場合は、公表タイミングの前倒し等も検討する。

（参考：NTT東西に対する禁止行為規制）※再掲
NTT東西は、電気通信事業法（第30条第4項）により、特定の電気通信事業者を不当に優先的に取扱う（又は不当に不利に取扱う）ことが禁止されている。

競争事業者への情報提供②

■メタル回線を利用する接続事業者の利用者保護の観点

- **NTT東西のメタル回線を利用した当社直収電話サービス**（おとくライン）は、固定電話サービス移行の影響を受ける可能性があるため、（利用者周知、提案、移行先の契約及び工事等に必要）**2年半～3年前まで**にはエリア毎の撤退計画等を提示いただきたい。【ソフトバンク】

⇒NTT東西の考え

- エリアごとのサービス終了時期等、サービス移行に関する具体的な計画は、**決定次第速やかにお伝えする**考えであり、今後の情報提示については、**接続事業者とも丁寧に協議を行い、ご要望も踏まえながら、検討・対応を進めていく**考え。

（参考：接続約款における接続機能廃止の事前説明）

電気通信事業法（第33条の2）等の規定に基づき、NTT東西の接続約款では、アンバンドル機能（ドライカップ等）を廃止する場合には、その3年前までに、当該機能を利用する接続事業者に対し、対面等による説明を行う旨規定している。

■関係事業者と情報共有する場の提供

- 関係する**事業者**に情報を偏りなく伝えるための場を提供するなどの提案がNTT東西からあれば、サービス移行に係る対応について、**関係事業者の計画が立てやすくなる**のではないかと。【大谷構成員】
- 関係事業者との協議体制構築のため、NTT東西が主導となって「**関係事業者との意見合わせの場**」を開催・進行いただきたい。【楽天モバイル】
- 先行実施エリアにおいて生じた**課題等の改善や新たな要望事項等が生じた場合の対応のため**、NTT東西殿と関係事業者との**協議の場**をNTT東西殿主導で設定いただきたい。【KDDI】

⇒NTT東西の考え

- いただいたご要望を踏まえ、本委員会で説明した内容を含め、**サービス移行の進め方等について具体化を図ってきた内容等を改めて説明する場**を設ける方向で検討している。

これまでの意見等を踏まえ、**競争事業者への情報提供**については、以下のように考えることができるのではないかと。

【対応の方向性】

- 競争事業者等からは、先行実施の対象エリア等の情報については、**NTT東西と競争事業者各社が、公正な競争**（メタル固定電話の利用者に対する代替サービスの営業等）**を行えるよう、事前の情報提供が必要**との意見が示されている。
- この点、NTT東西は、自らが（メタル固定電話の利用者に対して）**周知を開始する1ヶ月前に、具体的なエリアを公表**（NTT東西のwebサイトに掲載）するとしているため、**競争事業者もこの1ヶ月の間に準備を行い自らのサービスの営業等が可能であると考えられ、公正競争上の問題が直ちに生じることはない**と考えられる。
 - ※なお、NTT東西と競争事業者の間では、メタル固定電話を利用中の個々の契約者を把握しているか否かの違いがあるが、今回はNTT東西が提供する電話サービスの終了に伴う代替サービスの案内であるため、これを公正競争上の問題と捉えることは適当ではないと考えられる。
- 加えて、NTT東西のメタル回線（接続機能）を利用した事業者については、サービス終了が必要になる等の影響が大きいことから、**NTT東西は、接続事業者と連携し、先行実施期間中に課題の検証等を行うことが適当**である。
- また、競争事業者等からは、先行実施エリアにおける課題等への対応のため、NTT東西主導による両者の協議等の場が必要との意見が示され、NTT東西も説明の場を設けることには前向きであることから、**NTT東西から関係事業者に対する説明の場を設けた上で、関係事業者から課題等が示された場合には、これに適切に対応していくことが適当**である。
- なお、上記の考え方は、先行実施開始前の現在の状況を踏まえたものであり、今後、先行実施に伴う関係事業者への影響等（上記の説明等の場で顕在化した課題等を含む。）によっては、更なる対応の検討が必要になる可能性がある。

これまでの議論を踏まえ、先行実施開始までに取り組むべき事項として、**NTT東西に対して、以下の事項を要請すべきではないか。**

【NTT東西への要請事項】

- 先行実施エリアにおいて、固定電話のサービス終了等の案内を行う際は、**利用者の知識や利用目的等を考慮した丁寧な案内**（代替サービスの特徴、**品質等に関する分かりやすい説明**を含む）を行うこと。
- 先行実施においては、国民生活センターや自治体等との連携やメディアの活用なども試行し、**効果的な周知方法を検討**すること。
- 固定電話サービス移行に関する**苦情、相談件数やその事例**について、**定期的に報告**すること。
- 先行実施エリアにおける**代替サービスへの移行状況**（制度整備の趣旨に沿ってモバイル網を活用した固定電話が適切に提供されているかを含む。）について、**定期的に報告**すること。

総務省においては、以下を実施する方向で、検討を深めるべきではないか。

【総務省において実施すべき事項】

- 固定電話サービスの**移行計画や代替サービスの特徴等を整理した情報の公表**、国民生活センター等の**関連団体と連携した周知啓発**等。
- 利用者の代替サービスの選択にも資するよう、**わかりやすい形での基礎的電気通信役務台帳**（地域毎のサービス提供事業者や連絡先等を記載した台帳）の**公表**。

これまで整理した考え方は、**先行実施開始前の現在の状況を踏まえたもの**であり、今後、先行実施に伴う利用者の反応や移行の進捗状況、関係事業者への影響等によっては、**更なる対応の検討が必要になる可能性がある**。

本委員会では、**先行実施の状況**（上記要請に基づく報告を含む）等について**適宜NTT東西や関係事業者から説明を求め**、残った論点とともに、固定電話サービスの**円滑な移行に向けた検証を続けていくこと**としてはどうか。

今後のスケジュール (想定)

	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	...
情報通信審議会					
電気通信事業政策部会	10/3 ▲ 諮問			2028年春頃 ▲ 答申	
固定電話サービス移行円滑化委員会	直ちに（先行移行開始までに） 取り組むべき事項を議論 → ① 10/14 ② 11/5 ③ 11/17 ④ 12/1 ⑤ 1/26 ⑥ (3月頃) 事業者ヒアリング等 ワイヤレス固定電話の制度整備				
総務省		NTT東西の計画に合わせて議論			
		省令改正	代替サービスの情報掲載	台帳の整備	
NTT	9/29 ▲ 移行計画公表	認可申請等	一部エリアでの先行的な移行		エリア単位での段階的な移行