

第 57 回接続料の算定等に関する研究会 議事概要

日時 令和 4 年 4 月 25 日 (月) 17:00~19:15

場所 オンライン会議による開催

出席者 (1) 構成員

辻 正次 座長、相田 仁 座長代理、酒井 善則 構成員、
佐藤 治正 構成員、関口 博正 構成員、高橋 賢 構成員、
西村 真由美 構成員
(以上 7 名)

(2) オブザーバー

東日本電信電話株式会社	飯塚 智	相互接続推進部 部長
	井上 暁彦	経営企画部 営業企画部門長
西日本電信電話株式会社	藤本 誠	経営企画部 営業企画部門長
	田中 幸治	設備本部 相互接続推進部 部長
	河村 康司	光ビジネス営業部 光ビジネス推進部門長
KDDI 株式会社	関田 賢太郎	相互接続部 部長
	松原 遼	相互接続部 接続制度グループリーダー
ソフトバンク株式会社	伊藤 健一郎	渉外本部 通信サービス統括部 相互接続部 部長
	小林 一文	渉外本部 通信サービス統括部 相互接続部 アクセス相互接続課 課長
	南川 英之	渉外本部 通信サービス統括部 相互接続部 移動 相互接続課 課長
一般社団法人テレコムサービス協会		
	佐々木 太志	MVNO委員会運営分科会 運営分 科会主査
	金丸 二郎	MVNO委員会運営分科会 運営分 科会副主査

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

立石 聡明 副会長専兼専務理事

一般社団法人 I P o E 協議会

石田 慶樹 理事長

外山 勝保 副理事長

株式会社 N T T ドコモ 下隅 尚志 経営企画部 接続推進室長

田畑 智也 経営企画部 料金企画室長

(3) 総務省

二宮総合通信基盤局長、北林電気通信事業部長、

林総務課長、木村事業政策課長、

川野料金サービス課長、寺本料金サービス課企画官、

中島料金サービス課課長補佐、永井料金サービス課課長補佐

■ 議事概要

- 携帯電話料金と接続料等の関係の検証に関する検討に係る論点整理案
- 接続料と利用者料金等の関係の検証（固定通信分野）に関する検討に係る論点整理案
 - ・ 事務局より、資料 57-1 及び資料 57-2 について説明が行われた後、質疑が行われた。
- 加入光ファイバ等の提供遅延に関するヒアリング
 - ・ NTT 東日本・西日本、KDDI、ソフトバンク、ソニーネットワークコミュニケーションズ、日本インターネットプロバイダー協会より、それぞれ資料 57-3 から資料 57-7 までについて説明が行われた後、質疑が行われた。

■ 議事模様

- 携帯電話料金と接続料等の関係の検証に関する検討に係る論点整理案

【辻座長】 ただいまから接続料の算定等に関する研究会第 57 回会合を開催いたします。本日、構成員は、オンライン会議にて、西村暢史先生を除く 7 名の御出席となります。

それでは、議事を開始いたします。

本日、1 つ目の議題は、携帯電話料金と接続料等の関係の検証に関する検討に係る論点

整理案であります。本件につきましては、昨年12月3日の第50回会合で、事務局より論点提示を行って以降、これまで、第52回会合にてMNO各社に、第54回会合にて一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会にヒアリングを行い、議論を進めてまいりました。

今回は、これまでの議論を踏まえた論点整理案について、事務局より説明いただきます。なお、質疑応答に関する時間につきましては、次の議題2に関する質疑応答と併せて設けたいと思います。

それでは、事務局より御説明をお願いいたします。

(事務局より資料57-1に基づき説明)

【辻座長】 ありがとうございます。

○ 接続料と利用者料金の関係の検証（固定通信分野）に関する検討に係る論点整理案

【辻座長】 続きまして、接続料と利用者料金の関係の検証（固定通信分野）に関する検討に係る論点整理案に入りたいと思います。本件につきましては、第54回会合で、事務局より論点整理を行い、第55回会合で、NTT東日本・西日本、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社にヒアリングを行ったところです。今回は、これまでの議論を踏まえた論点整理案について、事務局より説明いただき、先ほどお伝えしたとおり、議題1と併せて意見交換の時間を設けたいと思います。

それでは、説明をお願いいたします。

(事務局より資料57-2に基づき説明)

【辻座長】 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの議題1、2の事務局説明につきまして、御質問等がある構成員は、チャットもしくは、御発言にてお知らせしていただけますでしょうか。

それでは、どなたからでも結構ですので、お願いいたします。それでは、高橋構成員からお手が挙がっておりますので、お願いいたします。

【高橋構成員】 高橋でございます。資料57-1のほう、10ページのデータ接続料の計算式なんですけれども、いろんな考え方があると思いますが、一応こういうのは、ピークのときのキャパシティに備えておくということが、キャパシティ設計の基本になると思いますので、この計算式で妥当ではないかというコメントでございます。

以上です。

【辻座長】 ありがとうございます。続いて、相田構成員、酒井構成員からお手が挙がっていますので、佐藤構成員もです。順次、指名させていただきます。まず、相田構成員、お願いいたします。

【相田座長代理】 相田でございます。全体的には、これまでの議論に沿った方向だと思いますけれども、1点、資料57-1のほうの12ページ辺りですか。接続等卸の比率が50%を超したところで、ぱたっと切り替えちゃうというのがどうかなというところで。接続の割合が少ないときには、接続料が幾ら高くてもいい。もう接続料のほうが大勢を占めたら、卸料金は幾ら高くてもいいということでもないと思いますので、やはりこれは、接続の比率にかかわらず、接続・卸両方ともはじいてみる。これは、マンパワーとの関係であれかもしれませんが、というのが、一番適当なのではないかなとちょっと思いました。

以上です。

【辻座長】 これはコメントで、御回答は要らないのでしょうか。

【相田座長代理】 そう思ったという程度のことですので、結構です。

【辻座長】 分かりました。

それでは続きまして、酒井構成員、お願いいたします。

【酒井構成員】 先ほどの高橋先生のコメントに近いんですけども、最初の資料の10ページのところに、いろいろ式が書いてありまして、これ自体は、もったもかなと思いました。

ただ、これは結構ネットワークのサービス品質と関係する話で、例えば、あるMNOさんが、例えばこんなことはないでしょうけど、1日の遅延を許容するようなサービスといたのを始めたとする、最繁時集中率は、これはほとんどフラットになっちゃうので、24分の1か何かになって、接続料相当額がぐんと下がると思うんですね。そんなサービスはないと思いますが、QoSの指定によって結構いろいろ変わってくるので、いろんなサービスが出てきたときに、それがどうなるかというのをちょっとよく考えておかない

と、そのときに考えればいいと思いますけれども、ぱっと書いても、もしかするといろんな問題が出るかなという感じがいたしました。

それからもう1点、これは次の資料でもいいんですけど。

【辻座長】 次の2の議題の御質問でも結構です。

【酒井構成員】 ついでにもう一つだけ。2のほうで、固定電話、それからISDNは、検討をどうするかという話があって、取りあえず検討するっていう話になっていると思います、スタックテストの対象に。ただちょっと気になるのは、例えば、ISDNなんかの場合には、IP化にしたがって、むしろもしかするとNTTさんも、やめていきたいのかなという気もしないでもないわけなんですけれども、取りあえずIPを通したISDNのようなものとか、いろんなサービスを行っていると思います。この辺を接続料金ときちんと検討すると、意外とコストがかかっている、接続料金のほうが、利用者料金よりも高いとか、いろいろとちょっと問題がある可能性だってないとはいえないと思うんです。そういったときに回答として、じゃあ、利用者料金を上げていいですかって言われちゃうと、それは今までの移行のために、どっちかという料金を据え置いてもらっていると思うので、このあたりは問題になると思いますので、少しそのあたり、今後の動向如何によって御検討いただければと思います。

以上です。

【辻座長】 どうもコメントありがとうございました。では、佐藤構成員、お願いいたします。

【佐藤構成員】 佐藤です。

まず、今日の論点整理全体については、今までの議論をベースにきちんとまとめていただいて、スタックテストに関して、今やるべきこと、できることについて論点整理がされているので、この内容で結構だと思います。

コメントになりますが、例えば、モバイルでいうと、まだまだ幾つか議論を深めなければいけないところがあると思っています。計算式は示されていますが、数値を入れながら、もう少し計算式の妥当性、頑強性を見ていく必要があるかと思っています。

あとは、前に酒井先生も言われていたように、必要な容量についてプラスアルファの部分が必要ではないかということ。電力でいうと、予備率のような考え方があるので、こういうものも参考に、必要とされる帯域・容量についてどういう議論ができるか、もう少し考えてみたいと思っています。

広告費についても、基本的には算入すべきとなりますが、例えば、顧客獲得を直接目的としない部分をどのように把握して営業費から除外するかどうか等、まだ議論が残っているのではないかと。また、同じ宣伝・広告費でも、携帯と固定に分計する、あるいは、メタールとデータを分けるのか等、具体的に、企業が考え方を提供してくれると思いますので、詳細な議論はこれからではないかと考えます。

そういう意味では、具体的な数字をつかっていくような作業も、これから進んで行くので、全体の運用を考えると、ガイドライン的なものをきちんと整備して、運用が適切に行われるように、総務省の方で準備を進めていただきたいと思います。

あと、固定の方で、私も気にしているところは、当然、技術・ネットワークが変化していくと、適宜、何を対象から除外するか、あるいは何を新たに含めるべきかの議論をすべきだとは思っています。固定電話でも、携帯電話との競合関係・代替関係が強化されたり、LINE通話等が多く使われるようになると、市場環境が変わっていくと思いますので、これからどこかで基本的な考え方について整理し、何を入れる、何をやめるべきかの判断基準について議論を深めることが必要だと、考えています。

以上です。

【辻座長】 ありがとうございます。関口構成員からお手が挙がっていますが、井上さんは、最後でよろしいでしょうか。

【NTT東日本】 最後で結構でございます。

【辻座長】 それでは、構成員の方に先にコメントをお願いしたいと思いますので、関口構成員、お願いいたします。その後、井上様と、ソフトバンクの伊藤様をお願いいたします。

それでは、関口構成員、お願いいたします。

【関口構成員】 関口でございます。順番を入れ替えていただいて、ありがとうございます。

57-1の12ページのところで、先ほど、相田先生がコメントされたところですけども、私は、この論点整理案のままだでもよろしいかと思っていて、あえて相田先生とは逆のコメントを差し上げたいと思っています。

実は、プレフィックス自動付与につきましては、ドコモさんが先行しておやりになるということだったわけですね。ソフトバンクさん、KDDIさんは、後から一生懸命キャッチアップをしてくださったということで、プレフィックス自動付与によって、携帯の音声

接続は、それまでMVNOに全く利用されなかったものが、これによって急速に利用が進んだわけですね。その意味でいうと、MNOがこういう提案を自らしてくださって実現したプレフィックス自動付与でもありますし、その中で、MVNOさんの卸から接続への移行が進んでいるという判断について契約数の50%以上という閾値を超えた場合には、基本料として音声接続料、通話料として音声接続料に1人当たりの平均通話時間を乗じるということで、よろしいように思うんですね。それが証明できなかつた場合には、高いほうの卸を採用するという、私はこの提出議案に賛成いたします。

以上です。

【辻座長】 どうもありがとうございました。

それでは、NTT東日本の井上様、お待たせいたしました。どうぞ御発言ください。

【NTT東日本】 NTT東日本の井上でございます。2点ほど、コメントさせていただきます。

1点目は、加入電話・ISDNでございますが、今回、検証対象から除外することが不適当とされたことにつきましては、残念ではあります。モバイル網を用いたOABJ-IP電話と加入電話との代替性を、一定程度、認めていただき、今後の状況を見定めて、改めて検討することが適当とされたことにつきまして、将来の除外に向けて一定の方向付けをいただいたと、このように理解しているところでございます。

2点目は、新サービスの検証対象への追加でございます。今回の論点整理案では、将来原価で算定された機能を利用して提供されていること、競争事業者が存在することを理由に、フレッツ光ライトプラス、または、Interconnected WAN、これを検証対象に追加すべきと、このようにされているところですが、加入電話・ISDNの検討状況とも比較しますと、検証対象から除外するハードルと追加するハードルの高さに、少し差があるなど、このような印象を持っているところでございます。

スタックテストの目的が、接続料が不当な競争を引き起こすおそれがないかの検証であることからすると、新サービスを検討対象に追加するか否かということは、そのサービスが提供されている市場規模やシェアなど、競争の実態を分析した上で御判断いただきたいと、このように考えておるところでございます。

今回、追加すべきとされた個別のサービスについて申し上げますと、フレッツ光ライトプラスは、一部の低トラフィックユーザーに対応するために、東日本エリアのみで提供している、極めて補完的なサービスメニューとして、検証対象となる小売サービスでいえば、

施設数は現状3,000回線と、非常にニッチなサービスでございます。

また、Interconnected WANにつきましては、ビジネスイーサワイドの後継となる、広域イーサネットサービスですが、そもそも広域イーサネットサービス市場につきましては、NTT東西の合計シェアは、KDDI殿に次ぐ、約3割に過ぎないという状況でして、自前設備を用いてサービスを提供しているKDDI殿との競争において、我々は、劣後しているということを御理解賜ればと思っております。

いずれにしましても、新サービスの検証対象への追加に当たっては、スタックテストの目的に照らしましても、市場規模や市場シェアの実態を丁寧に分析いただき、接続料が不当な競争を引き起こすおそれがあるのか否かを十分検討した上で御判断いただきたいと考えているところでございます。

コメントは以上でございます。ありがとうございます。

【辻座長】 どうもありがとうございました。

では、続きまして、ソフトバンクの伊藤様から、お願いいたします。

【ソフトバンク】 ソフトバンクの伊藤です。発言の機会を与えていただきまして、ありがとうございます。重ねて、今回、固定とモバイルのスタックテストの論点整理ということで取りまとめていただきまして、ありがとうございました。

その上で、1点コメントさせていただきたいのが、固定とモバイル、それぞれのスタックテストの、お互いのレベル感のお話なんですけど、当然、固定とモバイルで事情も違う、固有の検討すべきことが、それぞれ違っているものはあると認識していますが、できるだけ共通の考え方でそろえるべきところはそろえるべき、できる限りそろえるべきだと思っていまして、特に大きなところが、検証の対象とするサービスの考え方と、あとは、含めるべき営業費の範囲の2点が大きいかなと思っています。

後者は、営業費の範囲に関しては、今回、議論させていただいた中で、固定とモバイルで基本的な共通の考え方が、議論できたのかなという認識を持っていますが、前者の対象のサービスに関しては、固定は、サービスブランドとサービスメニューと2階建ての、2本立ての検証になっていて、サービスブランドは、営業費も含めた全てのコストと、利用者料金との比較をします。サービスメニューに関しては、接続料相当との対象比較という2段階の検証になっています。

モバイルのほうは、サービスプランの1本の検証で、こちらは、営業費も含めた全てのコストとの比較という、今時点での論点整理になっていますけど、モバイルデータサービ

スプランと固定のサービスメニューが、ここは、ほぼほぼイコールではないかという認識を持ってしまして、そういった意味では、モバイルの検証のほうが、対象サービスの検証という意味では、固定よりもむしろ厳しい検証になっているのではないかという認識を持っています。

そこで、モバイルの方のサービスブランド、ちょっとブランドという名前がふさわしいか分からないんですけど、モバイルの方でも、こういった2段階の検討というのが考えられないのかということで、ちょっと例えば、ジャストアイデアというかあれなんですけど、資料57-1で今回お示しいただいた、6ページ目のモバイルの市場の主な料金プランの比較というスライドがございますけど、ここで例えば、低・中容量のプラン、モバイルの競争市場で、低・中容量という競争市場がありますねと。もう一つ、大容量プランの競争市場がありますねという括りがあった場合に、低・中容量の低と中を分ける必要があるのかもしれませんが、仮にこの低・中容量という競争市場の中でのスタックテストの検証をするという考えもあるのかなと思っております。

例えば、この低・中容量プランでは、ソフトバンクのメニューは、ここの資料でいうとグレーのところなので、例えば4つのプランがありますねと。この4つのプランを、この1つの低・中容量競争市場の中で、総合的に売上げと全体コストを比較して、スタックテストを検証するというのもあるのかなという考えは持っています。個々のプラン、一つ一つで全て営業費を含めてクリアすべきかということになると、現行の固定のスタックテストよりも、非常に厳しい検証になっているのではないかなという感覚がありまして、ちょっとここは引き続き、考え方の整理・議論をさせていただければと思っております。

長くなりましたが、以上になります。

【辻座長】 どうもありがとうございました。論点整理案に対して構成員をはじめ、事業者の方からコメントをいただきました。今後の取りまとめに向けまして、議論を進めていきたいと思っております。

○ 加入光ファイバ等の提供遅延に関するヒアリング

それでは続きまして、3番目の議題の加入光ファイバ等の提供遅延に関するヒアリングを行いたいと思っております。本件につきましては、前々回の第55回会合で、加入光ファイバ等の提供遅延に関する実態等について、事務局で整理していただいたところですが、今回は、

NTT東日本・西日本、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会より、本件に対する考え方の御説明をお願いしたいと思います。

なお、質疑応答に関する時間につきましては、提供元であります、NTT東日本・西日本の発表の後と、提供先であります各社の発表の後で、2回に分けて行いたいと思います。

それでは、NTT東日本・西日本より、説明をお願いいたします。

【NTT西日本】 NTT西日本の田中です。それでは、資料57-3に基づき、東西を代表して、私のほうから御説明をさせていただきたいと思います。よろしくお願ひします。

まず、本題ではありませんが、前々回の研究会でも御質問もありました、昨年度、西日本で起こしてしまいました、システムメンテナンストラブルの経緯、この件に関して、少し簡単に御説明をしたいと思います。表紙をめくっていただければと思います。

まずもって、このようなシステムメンテナンストラブルを起こしまして、本当に長期間にわたり工事の遅れ、さらには延期を生じさせまして、お客様、さらには接続事業者様を含めて、多大な御迷惑をかけたことを、この場をお借りしまして、改めておわびを申し上げたいと思います。本当に申し訳ありませんでした。

具体的にどういうことが起ったかということで、下の絵になるのですが、ちょうど1年前、ゴールデンウィーク明けに、工事規制を2週間ほどかけまして、システムの移行をしようとするメンテナンスでした。工事は、2週間後に再開できたのですが、データの移行等がなかなかうまくいかず、受付再開に関しては、再三、延期をさせていただいたと。さらには受付を再開した後も、仕掛かりのオーダーの対処や、それに連動して、新規受付のオーダーの処理遅れということで、約半年間、御迷惑をおかけしたということでございます。年明けの1月12日に、おおむね正常化させていただいたということで、お知らせを出させてもらったというところです。

左下のトラブルの原因ですが、旧のシステム群ということで、何個かの受付システムがあるのですが、そこにあるデータを、新しいところに移行するもの、これは仕掛かりでいくと、10万強ぐらいのオーダーを受け付けていたものなのですが、それがうまく新しいシステム側には入らなかったというところです。

それによって、右下の長期化ですが、仕掛かり中オーダーが、なかなか対処方法がうまくいかずに、何度も何度もやり直したということ。それによって、新規受付オーダーが後

回しになったり、連動して、加入ダークファイバの遅れも、生じさせてしまったり、というところがございます。

再発防止策等を考えまして、今後、このようなことがないように、さらには、サービスの向上に向けて努めてまいりたいと思いますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

それでは、めくっていただきまして、本題のほうに入りたいと思ひます。加入光ファイバの提供に関する状況や、運用実態について御説明したいと思ひます。

めくっていただきまして、右肩、1ページ目です。まず、すみません、冒頭、前々回の資料の中の資料報告時にミスがありましたので、訂正をさせていただきたいと思ひます。それから2項目、これが本題でありまして、このような運用実態というのは初めてですので、しっかりと仕組みを含めて御説明させてもらいたいと思ひますし、この中で、質問をいただいていることに関しても、包括的にお答えをしたいと思ひます。3つ目が、ちょっと未来に向けての取組ということになりますので、御意見やアドバイス等をいただければと思ひます。

めくっていただきまして、2ページ目でございます。まず、報告値の訂正ということになります。この対応期間の例外値がありまして、東日本において提供可能時期の例外値の②を、この例外に適さないラベルを使っていたということで、例外が多くなっていたということです。その部分を訂正したということで、この納期遵守に関しては、大きな影響はないということです。

西日本に関しては、この議論をしている中で、やはり例外の考え方が、東とちょっと合っていないのではないかというところもありましたので、それに合わせるような形で見直させてもらっています。それによって遵守率が少し低下していますが、後ほど、数値のほうで御説明したいと思ひます。

めくっていただきまして、3ページ目でございます。東日本の訂正值です。例外項目に、間違っただけが入っていましたので、その部分を除外しましたので、例外値が下がっていると。

下段のほうの遵守率ですけど、特に大きな影響は起こっていないというふうに見ていただければと思ひます。

4ページ目でございます。西日本における提供可能時期の回答の部分です。例外率を東に合わせてまして下がっています。ただ、例外がそんなに多いわけではありせんので、遵守率等についても、大きな変更はないというところがございます。

次のページ、5ページ目でございます。提供可能時期の西日本の部分です。例外率が、東に合わせることによって入り繰りがあって下がっております。この遵守率ですが、特にSSに関して、九州・沖縄エリアの低減が見られまして、全体的に下がっているという傾向になっております。この内容を、しっかりとブロック別にも見ていただきたいと思いますので、後ほど、本旨の14ページ目にブロック別の数字も訂正値を載せていますので、もう一度、御説明をさせていただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

めくっていただきまして、6ページ目です。本題の2項目、提供状況及び運用実態についてというところです。

7ページ目をお願いしたいと思います。まず、このお話を始めるに当たっての「はじめに」というところで、今回、議論をしていただいている納期に関して、FTTHサービス、2001年、20年強前に始めまして、光ファイバのサービス、さらにはそれと同時に、接続の機能の提供をさせていただきました。高速・広帯域伝送ということで、その特性を生かしたような光ファイバ特有の特性を普及させるために、積極的に我々も取り組んできたというところがございます。思い起こせば、当時はまだADSLが花盛りで、本当に光のキラーコンテンツは何なのだろうとか、本当に光が今後必要なのかと言われていた時期ではありましたが、その後、2つ目のパラグラフになりますけれども、インターネットの急速な普及と、SNSやeコマースの利用拡大。特に映像配信などが、光特有の特性を生かせるというところがあり、光ファイバ需要が急速に高まったと、本当にいい傾向だったと思っています。それに合わせて、お客様や接続事業者様に満足いただけるよう、納期の短縮の取組や標準対応期間の遵守に努めてまいったというところがございます。

しかしながら、3つ目のパラグラフになりますが、近年、ここ二、三年ですが、モバイル各社さんの5Gに関する基地局展開の急増。さらには、周知のとおり、コロナによるリモートワーク等の需要の急増ということで、多くの申込みをいただき、特に光ファイバの提供エリアを拡大するというところで、物理的な工事を伴うようなところが多く発生し、結果的に、標準対応期間の遵守率が低下しているエリアや時期があるというところがございます。このあたり、本当に申し訳なく思っております、改善について、努めていきたいと思っております。

4つ目のパラグラフ、本日は、このような状況等に関して、開通までの仕組み、さらには、今までの取組、それから、なぜ納期が遅れているのか。今後の取組についても、御説明させていただきたいと思っております。

続きまして、8ページ目をお願いします。手続の仕組みのところでございます。基本的に、同じようなプロセスを踏むということです。

1項目に、受付対応。それが済みましたら、2つ目が設備検討。これが終わりましたら、基本的に提供可能時期をお伝えすることができるのではないかと。その次に、3つ目に設備構築。これが終わりましたら、提供可能になり、4つ目に開通工事を実施する。これで、機能提供ということになります。様々な機能がありますが、この4つのプロセスを踏んでいる加入ダークについて、御説明をさせていただき、全体を把握していただければと思います。次のページをお願いします。

今までの納期短縮の取組でございます。8つほど、書かせてもらっていますが、上段の左側の受付に関しては、申込み内容や工事取得等を開示しているということがございます。

右に行っていて、設備検討に関しては、極力、自動化・機械化するという事で、RPA化を行い、効率化を行ってきました。その右側、設備構築になります。ケーブル等、物品そのものの施工性を上げること。さらには、施工を含めた人的稼働を楽にするような機器の改良を行ってきました。

下段のほうは、開通工事になります。左から行きますと、開通を申込み時に分かるような即決。それから、稼働逼迫エリア等、エリア外の支援をするようなスキーム。それから、需要に基づいて計画的な工事。工事を開通だけで済むようにということの設備構築。最後は、ユーザーの利便性を高めるために、無派遣工事でユーザーの方で自由に開通ができる。時間に自由度を持たせるようなやり方ということ、やらせてもらっているということでございます。

それぞれのプロセスについて、状況を御説明したいと思います。10ページ目をお願いします。受付対応になります。接続であっても、当社の小売りであっても、コラボ事業者であっても、様々なチャネルで受け付けたものが、設備部門で合流するような形になっています。そこで受け付けた順に、処理をしていくということになります。

右側には書いておおり、通常処理だったら問題はないのですが、ある一定期間に申込みが集中すると、処理数が過多になってしまい、バーストする。もしくは、この申込みの内容に不明点があり、再度問合せをしたりすると時間がかかったり、後回しになったりするところなんです。下段に書いていますけれども、特に住所情報がセンシティブでありまして、このあたりの不明点というのが結構あります。家の玄関のほうからケーブルを引き込むのか、裏から引き込むかということによっても、設備の造り方が変わりますので、

このあたりのしっかりとした情報を連携するというのが重要というところでございます。

11ページ目をお願いします。設備検討になります。受け付けさせていただいた申込みに対して、既設設備で提供することができるのか。そうではなく、やはり新たに設備を造って、提供しないといけないのかを検討するということです。絵で描いていますとおり、既設設備で提供ができるということになれば、極力自動化で流れるということなんです。

ただし、設備を新たに造らないといけないというケースになりますと、どうしても手運用が出てきます。これは人の絵になっていますが、左の人は、まずどのように設備を造るのか。どのようなつなぎ込みにするのかという机上の絵を描き、そこで本当に設備が造れるのかということを実地調査に行き、さらに造る場所において電力柱を使ったり、さらには、工事のときに道路を占有すると、それを申請して、いつできるのか。ここに書いていませんが、工事会社の稼働で、いつ用意ができるのか。様々なものを調整した結果、提供可能時期を回答するということになります。この下のほうの手動のほうに入ると、それなりの時間を要するというところになっているというところでございます。次のページをお願いします。

設備構築になります。繰り返しになりますが、設置場所の近くまでケーブルがあると開通工事だけでいけます。これは、絵でいくと緑の部分だけでいけるということなんです。

そうではなく、ケーブルがないとなると、アクセス工事ということで、設備構築が発生するということになります。これは、青い線になります。少し極端な例にもなるか分かりませんが、NTTの局舎の根本から、光ケーブルを張らないといけないとなると、この写真のとおりになり、複数のマンホールをわたったような工事。さらには、マンホールの工事をしようとする、道路をこのように占有する。さらには、地上に上がったときに、様々な重機を使わないとケーブル工事ができない。さらには、そのような車両が入れないようなところの工事に苦慮する。例えば、天候でも、雪深いときには、なかなか工事ができないということで、このようなアクセス工事が発生すると、通常より時間を要するということが起っているというところでございます。次のページをお願いしたいと思います。

これまでのところで、一旦、標準対応期間の遵守率を、いろいろ御質問いただいておりますので、分析した結果を回答したいと思います。

右側に回答の遵守率、それから可能時期の遵守率ということで、訂正した数字を記載させていただいております。これは、東日本の事例で、右側のグラフでいきますと、関東・甲信越・東北が、少し遅れてきているところです。

左側の表のほうで分析解説をしたいと思いますが、これは、対前年同期比の量の比較になっています。関東エリアにおいて、申込み数が2クォーター、3クォーターで146や148ということで、1.5倍になっています。

この内容を見ると、MNO各社さんの5Gに伴うものが多く、これも1.5倍近くなっています。それによって、5G基地局は、今までにないところにケーブルを引くというケースが多くなりますので、アクセス工事数というものが、1.7倍、1.8倍ということで増えているということになります。この傾向は、都市部よりもルーラルになれば、その傾向は強くなりまして、甲信越になれば2倍になる。アクセス工事は3倍から4倍になっている。東北になれば、全体的に申込みからアクセス工事数が2倍になっているというところで、ここで、多くのボリュームの工事があったというところでございます。

めくっていただきまして、14ページ目、西日本になります。左側の遵守率のところです。これは訂正したものが、前回の報告値よりも大分下がっているということで、申し訳ありませんが訂正させていただきたいと思います。特に中国エリア、九州エリアにおいて、東よりも悪い状況ということになっており、その分析結果が、左側の中国エリア。申込数が2倍から3倍、アクセス工事が3倍から4倍になっていたというところなんです。九州エリアに関しては、もう1クォーターから2倍という数字が出ていまして、この工事対応に時間を要したというところで、遵守率が低下したというところでございます。次のページをお願いしたいと思います。

4つ目の最後のプロセス、開通工事になります。開通工事日管理システムでエリア別、日別の開通工事枠数を開示しております。接続事業者様におかれましては、当社から提供可能時期を回答した後、お客様と工事日を調整したり、工事会社と工事ができる日を調整したりということで、調整の結果、この開通工事日管理システムから、いつ工事をするのかということで、工事日を取れるということです。これは、当社の利用部門もコラボ事業者さんも同様に同じシステムを取るということで同等性は担保しておりまして、この開通工事日管理システムの工事数を、我々としては、工事協力会社と工事班数を、逼迫しているときには増やしてくれ、さらには、エリア間の支援をしてくれ、そのような交渉をしているというところでございます。なかなか、スキル者を育成するというのは、中長期的にも難しいところではありますが、最大限、開通できるように調整しているというところでございます。

めくっていただきまして、16ページ目。最後、未来に向けた今後の取組ということで、

御紹介したいと思います。

17ページを、お願いしたいと思います。当社として、ダークファイバ等の円滑な提供ということで、左側の絵でいくと、まだまだ人手を介するものが残っているというところ です。住所情報のやり取りで分からないときに、地図のやり取りまでしているということで、アナログチックだと思いますので、これを、手作業レス、フロースルーで自動化をどんどんしていきたいと思っています。

そのため、右側の「今後」に描いていますが、緯度・経度情報をデジタルの情報でやり取りをするということで、デジタルトランスフォーメーションを実現したいと思っています。これは、事業者様のシステムやお客様の協力も得ないといけないと思っていますので、連携をさせてもらいながらやりたいと思います。次の18ページ目、連携をさせていただくということでいきますと、協議をやりながらいきたいと思っていますけれども、受付の段階で、申込み時期の集中や偏在が、まだ見られると思います。

これは、最小月と最大月の比較ですけど、局内ダークでいくと3倍から4倍、コロケやSSに行く約2倍ということで上下します。山が出てしまうと、そこでの処理能力というのが劣ってしまいますので、極力平準化をお願いしたいということで、いろいろと事業者様と議論したいと思いますし、右側の工事前キャンセルというのも相当数あると思っています。数字でお見せしていますとおり、SA・SSともに約2割、5件に1件程度、キャンセルがあるということで、受付・検討・構築の稼働を無駄にしまうということがありますので、このあたり、申込みの精度向上を議論させてもらいたいと思います。

ただ昨今、半導体不足といったサプライチェーンの問題や、様々な問題があると思いますので、いろいろとお互いに情報交換しながら、円滑に進めるということは、やらせてもらいたいと考えています。

長くなりましたが、最後にまとめとなります。繰り返しになりますが、納期短縮については、今までのとおり努めてきましたが、昨今、5Gの基地局やリモート需要ということで、物理的な工事が発生するときに、守れていない、長納期になっているということがありますので、改善していきたいと思っています。

工事の物理的なリソースというのは、中長期的な議論をしていきたいと思いますが、時間がかかるとしますので、当面、先ほど申し上げましたとおり、運用のシステム化ということで、効率的な運用をしたいと思いますが、事業者様とも密なコミュニケーションで平準化や納期の精度向上ということで、双方、様々な変化に対応して、円滑な提供という

のをやっていきたいと思います。最終的に、接続事業者様の利便性向上というのは、永遠の課題だと思い、取り組んでいきたいと思います。

以降、アペンディックスということで、御指摘・御質問のあったものに対して、1問1答で回答させていただいておりますので、これは後ほど、御覧いただければと思います。

長くなりましたけれども、説明は以上になります。

【辻座長】 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの御説明につきまして、御質問等がございます構成員の方は、チャットもしくは御発言にてお願いいたします。ございませんでしょうか。西村真由美構成員からお手が挙がっておりますので、よろしくお願ひします。

【西村（真）構成員】 全相協の西村です。御説明をどうもありがとうございます。

工事遅延については、消費者苦情に直結することから、大変興味を持って、お話を聞いておりました。御説明の中で、2つに大きく分かれるかなと思ひました。アクセス工事が必要というのは、これはユーザーのほうに、すぐにこういう状況なんですよ、これからのような物理的な工事が必要ですということなので、ぜひ、積極的に情報開示をいただいて、そうしていただくと、実際にユーザーが、うちの近くまで回線が来ていないということを知っているのであれば、そんなに苦情にならないかなと思ひました。

一方で、住所のミスだとか、あとはキャンセルが多いとかという話については、事業者間のいろいろなトラブル、そごなので、このあたりについては、かなり気をつければ改善していただける余地があるのかなと思ひて、お話を聞いてまいりました。なので、ぜひともこうやって、どのくらいの頻度で工事遅れが発生しているのかというのを、ウオッチする中で、自主的な改善というのを、ぜひ見込みたいと思ひますことと、アクセス工事中については、NTTさんのホームページで、ぜひ、情報提供していただければ、納得感はあるのかなと思ひています。

以上です。

【辻座長】 ありがとうございます。これは、コメントだけでよろしいでしょうか。

【西村（真）構成員】 できましたら、アクセス工事中であることを、ホームページで情報提供いただけるか、聞いていただいてもよろしいでしょうか。

【辻座長】 田中様、お願いいたします。井上様も、大変失礼いたしました。

【NTT西日本】 すみません。田中です。質問ありがとうございます。アクセス工事においては、まさに申込みごとに発生するかしないかということで、その都度色々と判断

させていただいております。事業者様には、色々な意味で見込み等はお話をさせてもらっているのですが、情報量や適正性、必要なときに必要な情報という観点でいくと不足しているのではないかと。事業者様が本当にエンドユーザーの皆様と対応するときになかなか対応しにくいと、そういう声も聞いておりますので、これからどういう形で情報を開示するかは、少し検討させていただき、最終的にお客様、皆様がお困りにならないようにやっていきたいと思っておりますので、そのあたりは頑張っていきたいと思っております。ありがとうございます。

【西村（真）構成員】 よろしくお願いいたします。

【辻座長】 ありがとうございます。じゃあ、続きまして、佐藤構成員、お願いいたします。

【佐藤構成員】 佐藤です。まずは、追加質問に対していろいろ資料を準備いただいたようで、まだ中を見ていませんが、NTTさんにおいては御苦労さまでした。

あとの全体的なコメントになりますが、やはり今回の様な遅延が起ることで、例えば私が、引っ越して仕事を継続するのに、2か月、3か月、4か月も待たされるとしたら、仕事においても生活においても非常に困るわけで、遅延によるユーザーさんの不便というのは、かなり大きいものだろうと推察されます。さらに、なぜ遅れているのか、いつ開通するかも分からない状況が長く続くようであれば、必要な情報がユーザーに提供されないこと自体大きな問題であり、こういった状況は、各社協力して、早急に、改善していかなければならないと、強く感じています。

質問になりますが、やはり今日の資料も主に2020年のデータ等だったと思うので、例えば、西はシステムエラーという特殊事情がありましたが、東については、2021年のデータを出していただくことで、2020年より改善されているということが示されているという理解でよろしいですか、というのが1つ目の質問です。

あと、システムエラーも終わって2022年になると、直近のデータが出てきている筈で、遅延の状況は改善されているということになるだろうと思っておりますが、東西の差、違いというのは、遅延の状況に関して存在していますか。システムエラー等が終息して、定常状態になれば特に差はないのか、あるいは、システム化等の対応の遅れとか地域的特性で、西は東より遅延が起る状況にある、改善が進まない、そういう要因というのがありますかというのが2つ目の質問になります。

やはり大事なのは、9ページ目に示されているような、これまでの取組内容。これまで、

ここで示された取組でそれなりに改善が進んでいるはずで、少し過去に遡って、どういう取り組みを実施したことで、どのような改善、結果を実現できたか確認したいので、特にこれから力を入れて問題解決のために取り組むべき課題が、この中で2つぐらい挙げると、稼働の問題なのか、需要の問題なのか、何になるのか、あるいはこれまでの取組以外に新たな取り組むべき施策があれば、聞かせていただきたいと思います。3点目の質問になります。

以上です。

【辻座長】 それでは、佐藤構成員から3つ質問が出ましたので、それでは、これは田中様から御回答いただくのでしょうか。

【NTT西日本】 田中です。まず先に、西の田中のほうから、一旦、一通り回答させていただきたいと思います。

まずもって、佐藤先生が言われたとおり、2021年度、昨年度のデータについては、少し集計に時間がかかっておりまして、これは集計次第、御回答させていただきたいと思います。我々としては、納期遵守率は、少し集計に時間がかかるのですが、受付している量は、先行指標として見ておりまして、在庫が、全体的には、西でいくとシステムトラブルがあつて、それがあつて、落ち着いて減ってきていますので、改善はされていっている傾向ではないかと思えます。ただ、遵守率等は、しっかりとデータを出して、お見せしたいと思えます。

それから2つ目の東西差のところですが、これは積年の経営課題ではありますが、やはり市場の環境の違いや、さらには、地域分散の非効率性みたいなところから、全体的に西の方が、光のカバーを含めて少し今後、広げていかないといけないという課題があるかと思えます。そのため、少し西のほうは、既存設備の量によって、御迷惑をかけることはないようにしないといけないのですが、そのあたりの難しさがあるのかなと思っています。

それから、今後の対応ということで、何をやっていくかということだと思えますけれども、プレゼンの中でも御説明しましたが、稼働に関しては、育成や採用ということで、中期的な経営もありますので、工事会社と連携をしながら、しっかりとどこまで広げるかというのはあるのですが、やっていきたいと思えます。ただ、瞬間的には、このように積滞を抱えるというのはよくないと思っていますので、やっていくこととしては、まず稼働面でいくと、エリア間の融通を極力できるように、さらにその調整能力を洗練したいと思

ます。さらに受付から開通までのプロセスを、未来形で言いましたが、デジタルトランスフォーメーションしていく。今まで手運用が多くありますので、このあたりをデジタルでフロールーできるようなになれば、設備検討も円滑に進むのではないかと考えていますので、そのような改善を、引き続きやっていきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

【辻座長】 もう一つ、東西でシステム化のスピード、これに何か差があるのかというのが御質問であったと思うのですが、これはいかがでしょうか。

【NTT西日本】 東西は、基本的にオペレーションを、お客様に御迷惑をかけるわけにはいきませんので、システム化のスピードに関しては、同じようなスピードで動いていると考えています。

【辻座長】 ありがとうございます。井上さんは、何かどうでしょうか。

【NTT東日本】 NTT東日本、飯塚でございます。

【辻座長】 お願いいたします。

【NTT東日本】 少し補足させてください。佐藤先生、御質問ありがとうございます。今の西の田中からの回答を少しだけ補足しますと、1点目の2021年度の状況についてですが、田中から申し上げたとおり、今回、2019年、2020年と、同じベースでというのが、実を言うと、東西を合わせると、レコード数が年間で80万といった数であり、県別や事業者別というところに、少し時間がかかっていますので、それは少しお待ちください。

その上で、我々も全く分かっていないわけではなくて、大体、何が少しお待たせしているかや、事業者様からの声も日々聞いているつもりですのでお話ししますと、私が見ている感じで、2021年度、東についていうと、加入ダークファイバは、比較的改善傾向にあったかと思っております。MNOさんからの主に基地局整備の需要ということで、シングルスター回線は多かったのが完全に100%御満足というわけにはなっていないかとは思いますが、改善傾向にあったかと思っております。

一方で、局内ダークファイバ、今日はプレゼン資料では、あまり細かく説明していませんが、局内ダークファイバについては、下期以降、部材が足りなくなっているということがあり、これは多分、後ほど、ほかの事業者様からの声にも出てくると思うのですが、半年程度、秋ぐらいから、いまだに少しお待たせする状況が続いておまして、これは何とか今年度、第1四半期ぐらいで解消したいというふうに努力しているところでございます。

大体、光ファイバについての傾向は、東については、以上でございます。

【辻座長】 どうもありがとうございました。

それでは続きまして、提供先の事業者の方から、ヒアリングを開始したいと思います。
これはまとめて、最後に質問をさせていただきます時間を設けたいと思います。

それではまず、KDDI様よりお願いいたします。

【KDDI】 KDDIでございます。それでは、資料57-4に沿って御説明します。
大分議論が進んでしまっておりますので、どこまで有益な情報かと思いつつ、簡単に御説明させていただきます。

それでは、スライドの1でございます。当社サービスの標準的な提供期間というところ
です。左下の図にありますとおり、我々のグループでは、FTTHサービスについて、関
東・中部・沖縄では自前ということで、そのほかの地域については、NTT東西さんの加
入ダークファイバ、局内ダークファイバ、コロケーション、こういったものを相互接続で
調達をして、サービスを提供しているという状況でございます。

その中で、戸建て向けにつきましては、お客様の申込みから利用開始までの期間を1か
月から2か月程度ということで、御案内しているというところでございます。なお、先ほ
どもお話がありましたとおり、我々の5G向けの基地局等でも、このダークファイバを使
っておりますし、あとは書いておりませんが、マンション向けのFTTHであるとか、ま
たは法人向けのSSサービスみたいなもの、こういったものについても、同じサービスを
使っておりますので、課題としては、同じというところかと思いますが、我々としては、
主にFTTHサービスというところで、今回の課題を感じているところでございます。

続きまして、2スライド目でございます。NTT東西さんの設備調達における課題とい
うことで、前々回、総務省様のほうから、まとめて御報告いただきましたとおり、我々の
ほうでも設備調達における課題、以下3つを感じているというところでございます。1つ
は、提供可能時期の回答の長期化。2つ目が、提供可能時期の長期化。それから3番目が、
開通にかかる工事枠の不足というところでございます。それぞれの対象期間のイメージは、
下の図を見ていただければと思います。

続いて、3スライド目でございます。この先は、それぞれ加入ダークファイバ、局内ダ
ークファイバ、コロケーションの状況の御説明になりますが、前回もなるべく最新の情報
をというお話もございましたので、それらを踏まえて、可能な範囲でお持ちしているとい
うところでございますけれども、ちょっと対象期間であるとか、粒度がそれぞれの項目ごと

でまちまちになってしまっているところは、あらかじめ御了承いただければと思います。

改めて、3スライド目でございます。こちらは、加入ダークファイバの接続申込みから、提供可能時期の回答までの期間ということでございます。接続約款上は3週間ということになっておりますが、それを超過している案件が、2021年度において、特に西日本管内で多発ということでございます。遵守率も低いと、現状でも低いというところですが、中でも、中国・九州エリアにおいて顕著ということですが、もちろん、先ほどもありました、西日本さんでのシステム障害の時期がございましたので、2021年度5月、6月あたりについては、かなり長期化があったというところでございます。

下には、構成員様限りですけれども、それぞれシェアドとシングルスターのエリア別の遵守状況、あとは右側には、それぞれの回答に要した期間、ここの内訳をまとめさせていただきますので、御覧いただければと思います。

続きまして4スライド目、こちらは、月ごとの推移でございます。こちら、構成員様限りでございます。御覧いただければと思います。

続きまして5スライド目、こちらは、西日本様だけだったんですけれども、件数について、2020年度からの数値が取れましたので、そちらについてお示ししているというところでございます。

続きまして、6スライド目でございます。加入ダークファイバの、今度は工事実施までの期間でございます。こちらにつきましては、総務省様の指標であった6週間、こちらで集計をさせていただいています。その結果として、2021年度において、特に西日本さんのエリアで多発と、現時点においても遵守率が低い状況と。中でも、東海・関西・中国・九州エリアで顕著です。特に広島、長崎、鹿児島の一部においては、一部の市において、空き工事枠というのがあるんですけど、これが全くない、ゼロという状況です。2か月後までゼロという状況が、3月末時点で見受けられたという状況でございます。

それぞれの状況について、エリアごとの詳細等は、構成員様限りでお示しさせていただきますので、御覧いただければと思います。

7スライド目は、2020年度から2021年度における推移でございます。御覧いただければと思います。

続きまして、8スライド目です。局内ダークファイバの状況でございます。こちらは、約款上、1か月半ということになっていまして、こちらを超過する案件が2021年度において、東西様、両エリアにおいて多発しているという状況でございます。それぞれのエ

リアの状況については、構成員様限りでお示ししているとおりでございます。

飛ばしまして、10スライド目、コロケーションでございます。コロケーションにつきましても、1か月半という標準期間を超過している案件が、2021年度、特に東海・関西エリアにおいて多発しているという状況でございます。エリア別の状況は、下のとおり構成員様限りでございます。

1点補足ですが、11スライド目で、月ごとの状況、推移をお示ししておりますけれども、御覧いただくと分かりますけれども、西日本様は、特に改善傾向はあるということで、我々としては見ているところでございます。

続いて、12スライド目でございます。お客様影響ということで、まず、東西の運用上の課題でございます。我々としては、これまで御説明したとおり、標準対応期間を超過しているという案件が多数あるというところは、課題として感じておりますし、あとは東西様のほうから、遅延をする場合に、遅延の理由であるとか、あとは、いつ頃じゃあ回答いただけるのかといったような情報が、能動的にないというところがございまして、こちらにも課題を感じております。

踏まえまして、当社のサービス提供の影響とお客様影響ということで、もちろん、なかなか開通しないということですので、お客様の希望日に開通ができないという点がございます。また、その理由、または目安の時期というものが無いものですから、我々のほうでお客様対応に苦慮しておりますし、お客様も大変不安になっているというところで、クレームにつながっているというところでございます。

13スライド目でございます。踏まえまして、東西さんへの要望ということで、以下の点を御検討いただけないかということでございます。

①としましては、体制面です。先ほども御説明いただきまして、我々としても簡単ではないことは理解をしつつも、まず、受付体制、工事枠、こういったものの強化をしていただきたいというところ。それに加えて、先ほど、これも御説明がありましたが、一部で極端なエリアのリソース不足がないように、分散といったようなものの配備をお願いできないかというところでございます。

それから、運用面の課題というところで、1つは、標準期間内の回答ができないという場合については、それが「できませんよ」というところの、能動的な通知をいただきたいということでございます。あと、先ほどもう御検討いただけるということでございましたけれども、この回答の中で、では、どういった理由で遅延するのかというようなところ、

または、いつ頃、回答がいただけるのかといったようなところについても、情報をいただけないかというところがございます。

それから、今、納期を超過した場合について、特段規定がないものですから、遅延してしまうと、いつまでに回答が来るのだろうかと非常に不安になるところでございます。そういうところも踏まえまして、例えば、超過した場合には、60日以内には回答するといったような、超過した場合のルールみたいなものを決めていただけないかということです。それから、こういった取組について、何らかの担保がいただけないのかといったようなところがございます。

最後、14スライド目でございます。その他の取組でございます。これまで、主に光ファイバの新たな設置に関する課題について、御説明しておりますけれども、一方で、既にある設備の有効的な活用であるとか、効率化というところも考えなければいけないだろうというところで、御紹介でございます。

御承知のとおり、現在、事業者間の協議として、コラボ光・シェアド間の引込線転用、これのスキームを早期実現しようということで協議をしておりますので、引き続き、御注視いただければというところがございます。

御説明は以上でございます。

【辻座長】 ありがとうございました。

では、引き続きまして、ソフトバンクさんからお願いいたします。

【ソフトバンク】 ソフトバンクです。それでは、資料57-5に沿って、説明させていただきます。

1ページ目に「はじめに」ということで、1ページ目になります。

開通遅延の要因としては、事前の対応で予防できる事柄ですとか、一方で、解消までに多大なコストと時間を伴う事柄もあると思っておりますので、完全にゼロにすることはできないかと思っております。なるべく減らしていくことが大事かとは思いますが、ゼロにすることは、なかなか難しいという認識です。

まずは、遅延を発生させないということは、当然、第一なんですけど、重要なのは、遅延が発生したときの対処として、お客様に必要な情報をタイムリーに提供し、遅延発生したときも、十分なお客様とのコミュニケーション、スケジュール調整を含めたコミュニケーションを、しっかりと取れることが重要であると考えております。

3点目ですけど、東西さんにおきましては、当然、遅延予防に必要な対応を、継続的に

講じていただきたいという要望は出させていただきますけど、一方で、東西さんだけではなくて、必要な情報を共有する新たな仕組みですとか、枯渇を事前に抑止するための取組といったところは、東西さんだけではなくて、接続事業者も、お互いに前向きに検討する姿勢を見せるというか、前向きに検討していくことが必要であると考えております。

めくっていただきまして、3ページです。提供遅延によるお客様及びビジネス影響ということで、これは、言わずもがなですけど、加入ダークファイバを使ったサービスは、非常に広範なサービスを提供していきまして、具体的に弊社は、法人向けのデータ回線として、スマートVPNといったサービスも提供してございます。非常にたくさんのお客様に御利用いただいています。また、電話回線も、光を使った高速光電話といったサービスを、徐々に展開をしております。従来からあるPRIサービスといった、光を使ったサービスが多々ございます。ですので、ファイバが開通遅延すると、そういったお客様の事業運営にも非常に影響があるというところと、あと、事業者目線からも、携帯事業者ですけれども、基地局の開通の遅延といったところで、非常に事業にインパクトがあるといったところになります。

4ページ、直近の状況です。大きく、加入のファイバ系のところで3つの要素がありまして、コロケーションと局内ダークファイバと加入ダークファイバの3つがありまして、加入ダークファイバに関しましては、直近でも遅延傾向が若干続いているところがございます。それから、局内ダークファイバの遅延も、先ほど、NTT東西さんからも御説明がありましたけれども、約半年間、遅延が継続しているといったところがあって、こちらも長期化しているのかなといった状況です。コロケーションは、特に回答があったときに、NG回答が最近は増えている認識でして、特に電力のリソース不足で、提供不可が目立つといったところが、気になるところでございます。

5ページになります。5ページから、加入ダークファイバにおける課題を説明させていただきます。加入ダークファイバのフローは、5ページに示しているとおりでして、ここで主に挙げられる課題として、赤の吹き出しで4つ課題を入れさせていただいています。具体的には、次ページの6ページで御説明いたします。

加入ダークファイバにおける課題ということで、6ページです。

課題の1つ目ですが、遅延状況の事前の開示が、現在はないということで、お客様と商談を最初に進めるに当たって、事前の遅延状況の情報があると、そのあたりも踏まえて、開通の時期を調整できるんですけど、事前の情報がないということで通常納期で回答して

しまつて、後々それが開通できなくて、トラブルになるといったことがままありますので、また、遅延が発生するというのであれば、代替手段の検討も商談の段階でできると思うんですけど、そのあたりが今現在、できないというのが1つの課題の1になります。

課題の2ですけど、遅延理由の説明が不足しているということで、実際に遅延が発生したときに、お客様へ、その理由を明確に説明できる情報がないということで、非常にここは重クレームになっているといった状況です。

課題の3つ目ですが、工事稼働枠の不足ということで、かなり需要が増えているということもあるのですが、工事稼働に、最近非常に空きがなくて、お客様の希望日で工事ができないといった事象が頻繁に発生しているといった状況です。

最後、課題の4つ目ですけど、工事の予定は取ったのですが、当日になって、トラブルがあつて工事が完了しなかったとか、直前に、1日、2日前でキャンセルというか、工事が延期になったといった状況もございまして、これは、お客様の立会い等も調整した後にこういった事象が発生すると、お客様にも非常に迷惑がかかるということで、こちらが大きな1つの課題として、挙げさせていただいております。

7ページになります。こちらは、お客様の声ということで、直近のお客様からのクレームを集計させていただいて、こちらは、委員限りとさせていただいておりますけれども、内容は、やはり遅延が発生したり、トラブルが発生したときに、十分に説明できる情報がなくて、お客様から何をやっているんだと、何かさっぱり状況が分からないといったヘビークレームが大きなポーションを占めているといったところになります。

8ページから12ページまでは、加入ダークファイバの納期回答の実績です。弊社のほうで申し込んでいる加入ダークの納期回答の実績を集めているもので、直近の今年の1月、2月の2か月の実績を集計させていただいております。標準納期が3週間で、それを超えているものが、どれだけあるかといったところで、都道府県別に示させていただいてまして、東日本のものが8ページです。

東日本の中で、特に遅延が大きな一部の県については、過去3年分のデータも準備させていただいてまして、そちらが9ページになります。同じ1月、2月の2か月の比較で、2020年、2021年、2022年ということで、比較的遅延割合が高い県について、ピックアップさせていただいております。

それから、10ページ目は西日本に移りまして、同様に今年の1月、2月の実績の県別単位の集計です。

11ページ、12ページが、西日本の特に遅延の大きな県をピックアップさせていただいて、同様に1月、2月実績の3か年比較を、11ページと12ページで載せさせていただいています。

以上が、加入ダークファイバの状況でして、13ページは、稼働枠。先ほど、課題3という形で説明させていただいたものですが、稼働の逼迫ということで、こちらは最近、一部のエリアでなかなか稼働の枠が取れないということで、NTT東西さんのウェブを見て、各事業者が枠を押さえていくというフローになっていますが、直近の4月19日の時点で、ここも委員限りにさせていただいていますけど、とあるエリアで、工事稼働枠が、全く1か月空きがないような状況が発生しております。そのほかのエリアも、なかなか取れないといった状況になっています。

14ページから18ページまでが、加入ダークファイバに関する要望事項を、5点ほどまとめさせていただいています。

まず、14ページの1点目の要望ですが、ここは、東西さんからも御説明ありましたが、納期遅延を解消する上での体制整備・強化を含めたところですが、ここは、NTTさんをお願いしたいところで、やはり、長期間にわたって遅延が発生しているようなエリアについては、具体的に要員の増強も検討していただきたいのと、エリア間融通といったところも促進していただきたいという、これはお願いですね。あとは、先ほど御説明が、NTTさんからもありましたが、自動化といったところの効率化も含めて、短縮していくといったソリューションもあるかと思しますので、引き続き、よろしくお願いします。

15ページ目が、2つ目の要望事項で、当日にトラブルで開通できなかったとか、工事日が、直前で延期になったとかいったところの低減のお願いで、こちらも、オペレーションの改善をお願いしたいところなんですけど、割合的には、やはり毎月こういったケースが1%とか数%、5%ぐらい発生していますので、できるだけここは、低減していきたいといったところで、左側の当日事故つきのところ、2つポツがありますけど、申請不良が発生するのは、これはゼロにするのは、なかなか難しいので致し方ないところがあるのですが、2番目に記載していますNTTさんの設計不備、管理台帳と実際の現場の状況の不一致があって、実際はつながっていなかったとか、PD盤と書いていますけど、空きがなかったとか、そういった管理上の不一致があるところでのトラブルというか、開通できなかった事情は、情報管理等の精度向上を要望したいといったところです。

右側の工事日直前延期につきましては、これは頻度としては、非常に少ないというふう

には聞いているんですけど、たまにプロセスとして必要だった、公道での工事許可の取得が漏れていましたとか、そういったことがケースとしては発生していると聞いていますので、このあたりのプロセス漏れを、確実に防ぐ仕組みの強化も要望したいと思っています。

16ページが、3番目の要望事項で、こちらが事前の情報開示ということで、お客様と最初に商談をする上で、この情報は非常に有用ですので、エリアごとの状況ですとか、遅延が発生していたら遅延の理由ですとか、その場合の平均の回答期間が、この時期だとこれぐらいになりますといったところを、できれば、週一ぐらいの単位で情報更新をしていただいて、公開いただけると、お客様との商談とか交渉、コミュニケーションを図る上でも、非常に円滑になるのかなと思っていますので、検討のほうをお願いしたいと思います。

17ページが、4つ目の要望事項になりまして、これは、納期回答状況の実績の定期的な報告ということをして、半期ごとか1年ごとですけど、定期的に総務省さんのほうに状況を報告・公表していただきたいというのが、要望になります。

18ページになります。要望事項の、すみません、これは④と書いていますが、これは⑤の間違いです。5番目の要望になります。

納期回答遅延が生じた際の、NTT東西さんからの自発的な説明をお願いしたいということで、現状は、遅れが出ているときに、接続事業者のほうからステータス確認を個別に問合せするケースが多いんですけど、ここを、3週間を超えたものについては、東西さんのほうから、自発的に遅延理由を報告いただきたいという要望になります。

19ページになりまして、こちらは、局内ダークファイバの課題になります。局内ダークファイバの開通フローとしては、両端が確定してから1か月半以内というのが標準納期になっていますが、先ほど申し上げましたとおり、納期遅延が半年以上継続しているケースがございます。ここは、短縮をお願いしたいというところは、また要望としてはあるんですけど、20ページになります、局内ダークファイバの遅延時の情報開示ということで、ここを今回、依頼させていただくんですけど、東日本さんは、半年前から遅延が発生しているということで、こちらは、自発的に個々の申込みの回線ごとに、いつ頃だったら開通できますよという報告を、東日本さんのほうはしていただいています。こういった報告、情報開示を、西日本さんにも、同様をお願いしたいというのが、具体的な要望になります。

21ページになります。その他の課題ということで、ここは、開通遅延というよりは、そもそものリソース枯渇の発生抑止ということで2つあって、コロケーションのリソースが、最近、電力不足でNGの回答が非常に増えているという認識を持っていますのが、左

側に書いてあることです。ここは当然、接続事業者からも協力しないといけないことがございまして、需要を定期的に事業者からもお伝えをして、精度を上げていくといったところは、協力すべきところかと思っておりますが、それを踏まえて、適切に電力設備等の増強をお願いしたいといったところです。

それから右側の芯線枯渇は、最近ちょっと一部のエリアで、具体的に発生したんですけど、非常に当社のデータセンターといった重要拠点で、急に芯線が全くなりましたということで、新たに敷設するのに1年以上かかりますといった連絡を急にいただいたことがございまして、そうすると、データセンター事業そのものが、もう1年間立ち行かなくなるといったことの、非常に大きな問題になりますので、そういった重要な拠点、接続事業者が具体的に指定する重要拠点については、中長期的な芯線の状況を確認できるような仕組みみたいなものを、お互いに構築するものを何か考えられないかなということで、こちらは、コロケーションのリソース不足も含めて、東西さんと協議はさせていただいているんですけど、その協議の内容も含めて、注視をしていただければと思っています。

最後、22ページがまとめになります。申し上げた要望事項をまとめたものですが、1点、最後の検証というところで、ちょっとここは具体的なスライドを用意はしていませんでしたが、こういった遅延等、加入ファイバの開通納期について、NTTグループと、その他、接続事業者の間での差異というか、グループ優遇等が生じていないかといった検証も重要かと思っております、それは算定研究会の場ではないかもしれませんが、例えば、市場検証の場とかを使って、こちらの検証も引き続きお願いしたいといったところになります。

御説明は以上になります。ありがとうございます。

【辻座長】 どうもありがとうございました。では続きまして、ソニーネットワークコミュニケーションズからお願いいたします。

【ソニーネットワークコミュニケーションズ】 ソニーネットワークコミュニケーションズでございます。本日は、発表の機会をいただき、ありがとうございます。資料57-6で御説明させていただきます。表紙から1枚、おめくりいただけますでしょうか。

左下2ページ目より御報告です。まず初めに当社は、2013年より接続制度を利用して、FHHTサービス、NURO光を提供させていただいております。ここ数年は、納期遅延により、お客様に御迷惑をおかけするケースが継続して発生しておりまして、対応に苦慮するケースがございます。3月11日の研究会で、NTT東西様の遅延に関する報告

を受け、今回、加入ダークファイバ、局内ダークファイバ、コロケーションのそれぞれにおきまして、納期長期化の状況と、お客様対応への影響というところを御報告させていただきます。

また、右下の図には、お客様の利用場所と局舎機器の関係、該当する接続の種類と手配フローを記載しております。お客様の利用場所と局舎に設置した当社の機器をダークファイバでつなぎ、初めてサービス提供できますので、その点を記載してございます。お客様への影響という点では、加入ダークが分かりやすい部分ではございますが、局舎側機器の維持管理もサービス提供には重要ですので、局内ダークファイバ、コロケーションもお借りして、両輪で遅滞なく回す必要があるということを申し上げさせていただきます。

また、改善には、事業者間での連携が必要な部分もありますことから、NTT様の御対応に合わせて、できるところから協力はさせていただきたいと考えてございます。

めくっていただきまして、3ページ目に目次を載せてございます。加入ダークファイバ、局内、コロケーション、それぞれの納期事情と、最後に改善案の御提案という構成でございます。

4ページ目、こちらから、加入ダークファイバの状況を御報告いたします。

おめくりいただいて、5ページ目からです。ここから、総務省様の3月11日の取りまとめ報告に対応した、納期状況を記載してございます。数値は構成員様限りのため、この場では、概要を御報告させていただきます。申込みから提供可能時期の回答について、3年分の平均を載せてございます。納期3週間の部分について、このページに、提供可能時期の回答までの部分を載せてございますが、シングルスターを中心に、東西様で、経年で遅れが見られる状況でございます。

この遅れは、東日本様でも発生し、現在は改善傾向にあるものの、一部エリアでは、3週間を超えるケースが生じているという認識でございます。西日本様では、シェアドアクセスも含めて、一部エリアを中心に大きな遅延が継続しているという認識でございます。

課題といたしましては、3週間ルールを超えてしまうと、その後の目安がなく、いつ回答が来るか分からなくなってしまう点。実際にはNTT様のほうで、大量オーダーが来ているということであっても、その状況が事業者側で分からないため、申込み前に、どのエリアが遅れているかといったことを知る事ができず、お客様に注意喚起もできないというような点がございます。ページをおめくりいただけますでしょうか。

6ページ目になります。続いて、申込みから実際に工事ができる日付である、提供可能

時期までの納期4週間の部分です。こちらは、前のページの設計の部分に連動しますので、同じような傾向で遅れが出ているというところになります。

ページをおめくりいただきまして、7ページ目をお願いいたします。先ほどの実際に工事ができる日付である提供可能時期から、工事日をシステムで取得して、工事を実施していただく期間までの集計を、クォーターごとに行った表でございます。特に納期の定めというのはございませんが、これは平均なのですが、2019年、令和元年度に比べ、1か月先まで工事が取れないというケースも多くなってきてございます。東日本様では、直近で改善傾向にあることを、申し添えさせていただきます。

課題といたしましては、一部エリアで慢性的に日程の空きがないことに加え、この混雑がいつになれば解消するかといった情報がないため、NTT様も改善に取り組んでいただいているのは理解しているところでございますが、他事業者様も含めた全体の理解として、共有していただけていないことも、事業者側で手の打ちようがないという点で課題かと存じます。

続きまして8ページ目には、お客様が申込みをしてから工事が完了するまでの実際の期間について、どれぐらいかかるかというものを記載してございます。ここ2年ほどで大きな遅れが発生しておりまして、お客様からお叱りをいただくケースも増えてございます。総じて、NTT東日本様より西日本様が、時間がかかるという傾向がございましたが、ここ数年で、東日本様も含め遅延が発生しておりますが、東日本様は終息しているエリアもありまして、直近では、東西様の間で納期差が広がっているというところでございます。

法人オーダーでは、お客様都合で先の日程を求めるといったケースもございますので、このページにはシェアドアクセスの工事時期を載せてございます。課題としましては、お客様自身が申込み前に、自分のエリアが混み合っているということを知る余地がないという点と、あとは、長期化すると、キャンセルになってしまう案件が増えていくという点がございまして。特に弊社では、自社オーダーの実績を基に、納期についての情報提供を行う取組を行ってきておりますが、突然これが、大きく遅れるエリアが発生しますと、傾向が変わってしまうため、対応に遅れが出るということもあり得ると考えてございます。

続きまして9ページ目でございます。納期が遅延する原因の1つとなっております、西日本様のサービス総合工事に扱いについて、触れさせていただきます。シングルスターの案件に限るものでございますが、建物までの空き芯がないというケースにおきまして、サービス総合工事、事前工事が発生いたしますが、NTT東日本様では、事業者がシステム

で取得した日程までに、この工事を完了していただける一方で、西日本様では、ローカルルールと申しますか、該当工事については、そのままシステムで日程取得ができず、電話・メールでNTT様の工事会社様と事業者との間で、工事日程調整を済ませてから、システムで日程取得を行うという必要がございます。この日程調整の部分で、NTT工事会社様が繁忙していると、なかなか工事日を決めていただけないということがありまして、遅延するケースがございます。4割程度が、このケースにおいて長期化する傾向があると認識しております。フローを東日本様に合わせていただけますと、工事日までに事前工事を終わらせていただけるということになりありがたいのですが、このあたりが、NTT様の工事会社様と調整するというところでのやり取りで、遅延が出るという認識を持ってございます。次のページをお願いいたします。

10ページ目には、当社宛に工事日がいつになるかというような、問合せの件数を記載してございます。いつ工事ができるのか、早くしてほしいというような問合せが、その内容となりますが、令和元年、2019年度までは、発生が少なかったものの、令和2年度から納期遅延に連動して、開通スパンが長引くに従って増加しているように見ることができます。

続きまして次のページには、先ほどのグラフの中身のところにお示しした納期についてのお問合せ案件につきまして、お客様にお問合せいただいた時点で、何か月お待ちいただいたお客様であったかを記載しております。3か月以上お待ちいただくお客様からの御連絡が増加しているということが分かります。お客様対応においては、お待ちいただく理由や開通めどについて、NTT様からいただいた内容で説明するのですが、情報自体が少なく、また、NTT様による工事であるということも言えないルールがあり、何度もお問合せいただくお客様には、本当に対応しているのかと不信を買い、御理解、御納得いただき、お待ちいただくというところが難しいケースがございます。

続きまして、12ページの上段でございます。納期回答は3週間というところですが、3週間ルールから外れた場合に、その後、開通めどが見えなくなってしまう事例として、サンプルを載せてございます。4回、5回と延期というか、長引くというのは極端な例でございますが、当初から、めどをいただいて、そこから遅れるというところは、日々発生しております。

それに対しまして下段は、上段の案件に対してのものではございませんが、この延期連絡の内容について、NTT東西様から、システムで送っていただけますが、このサンプル

を載せております。電話で問合せをすれば、もう少し細かく調べて教えていただけるとい
うところになりますが、いつ開通するのかという情報は、限られたものというところにな
ってございます。

ページをおめくりいただきまして、続いて局内、コロケーションについて御説明いたし
ます。

14ページをおめくりいただけますでしょうか。局内ダークファイバ納期について、お
示しします。弊社では、両端が確定してからお申込みしておりますが、令和2年、2020年
以降で、大きくこれを超えるケースが発生してございます。

続いて15ページ、コロケーションの納期について、お示ししております。このページ
は東日本様です。お申込みをする工事内容により、工事着手までのプロセスが複数ありま
すので、最大1.5か月の工事着手納期までの間で発生する図面回答、電源などの提供可能
日回答、その提供可能日を記載しております。NTT東日本様では、設備提供までの期間
が長引くケースが散見されております。

続いて16ページには、西日本様分を載せております。西日本様は、それぞれの期間で
長引くケースがございまして、課題としましては、例外事項に該当した時点で、接続約款上
で目安になるような指標がなくなってしまうので、工事可能時期の予見ができないと
いう点と、あとは、大量オーダーと、需要・供給のアンバランス状態が、いつ解消するの
かというような見込みが、なかなか分からない。あとは大量オーダーの定義が公表されて
いないため、通常時のオーダーと、今、混んでいるのかどうかというところの見分けがつか
ないという点がございまして。

最後、改善案の御提案を18ページに記載してございます。

4点ございまして、1点目が、予見性を高め、より安定した納期を実現するために、接
続約款を見直す必要があるのではないかとこの点でございまして。約款に記載されている標
準対応期間が、抜け落ちてしまう部分が発生いたしますので、この3週間、また、局内ダ
ーク45日、こういった期日を超えて延びる場合には、次の節目を設けていただきたいと
考えます。また、大量オーダーを受けている場合には、例外というところに該当するのだ
と思いますが、この定義を明確化していただいて、逼迫の状況を事業者が分かるようにし
ていただきたい、これを、顧客対応にも生かすことができるのではないかと考えておりま
す。

続きまして、需給バランスを予測した工事体制の構築ということについて、各工事で過

去の実績と、そもそも予測していた部分の分析等で、これは、本日お示しいただいたような内容でも御対応いただいているものかと思いますが、体制強化を状況に応じてしていただきたい。あとは、先ほどの事前工事のローカルルールというようなものにつきましては、できるだけ全国的な運用の統一をしていただきたいと考えます。先ほど、NTT様からも御説明がありましたが、需要予測のために必要な情報ですとかそういったものは、従来どおり当社からも、東西様に引き続き提供することで、情報の強化に努めていきたいと考えております。

3点目が、お客様に御説明するために、より詳細な情報提供をしていただきたいと考えます。こちらは先ほど、KDDI様、ソフトバンク様からも御説明がありましたので、同様の内容でございます。

4番目、最後ですが、工事が長期化するパターンですとか、大体、過去にこれぐらいでそれが解消した、工事ができたというような内容は、NTT東西様が、一番事例としてお持ちの部分でございますので、できましたら、NTT東西様から、ホームページ等を通じて発信していただけますと、お客様に対して、例えば、弊社のお客様に、このパターンでは、これぐらいかかるようですよというような御説明もできますので、納得度が向上するために有効であると考えますし、誤ってNTTさんに、弊社のお客様が納期クレームを入れてしまうということも、理解が進めば低減できると考えますので、御提案させていただきました。

少し時間が長引いてしまいましたが、以上でございます。ありがとうございます。

【辻座長】 どうもありがとうございました。

では、続きまして、日本インターネットプロバイダー協会から、お願いいたします。

【JAIPA】 ありがとうございます。プロバイダー協会、立石です。よろしくお願ひします。それでは、時間も大分たっていますので、手短にお話しさせていただきたいと思ひます。

2ページ目を見ていただきまして、皆様と、ほぼほぼ同じ内容ではございますが、資料55-7、55回目の。我々として、ちょっと違うんじゃないかと思ひているところがありますので、指摘させていただきたいと思ひます。

1つは、全ての工事の実対応期間が見える必要があると思ひます。全ての工事について、申込みから、工事実施までの期間が分かるグラフなり表なりが、いいのかと思ひます。事業者とか、それからユーザーさんにとっても、標準対応期間の遵守度合い、漏れたか漏れ

ていないかというよりは、実際に何日かかったかということのほうが、重要でございますので、非即決、即決の区別も同様に、あんまり参考になるものではないかなと。

先ほど、NTT東西様のほうの御説明にありました、この1点目の前々回資料の4ページと5ページのこの点については、恐らくちょっと細かくは見えていないのですが、解消されたものと思いますので、飛ばしまして、その後半ですが、事業者としては、非即決工事、標準対応期間イコールゼロなので、あまりそれを含めてという数字ではなくて、非即決の部分だけでいいのかなと。それから、どのケースも標準対応期間が遵守されなかった場合の実対応期間がありません。それで、どれぐらい遅れているかということのほうが重要だと思いますので、実際にかかった期間、申込みからかかった期間を出していただきたいと思います。

それから3つ目、提供可能時期が、工事枠の中で最も早いものを指すものとする、顧客都合等により、工事日が実際に大幅に遅延する可能性がある。顧客としては、工事枠があるかどうかよりも、実際にいつ工事がされるかのほうが重要なので、実施時期、ユーザー都合で遅れた場合も含めての期間を評価すべきではないか。ユーザー都合での遅れは、工事枠がある程度連続してあれば、全体的に無視できるほど小さいと思われまうということと、それからもう一つ、実感としては、工事枠の遅延とか、そもそも先ほど、何社様からお話がありましたように、工事枠がないということで遅れているように思われます。

それから最後ですが、NGNの卸や、フレッツNGNの提供に当たっては、本資料に表れない手順とか業務が必要とされておりますので、申込みから開通までの期間が重要だと思われまう。

1枚おめくりいただきまして3ページ目で、それに工事遅延に関する改善の要望事項ということですが、できましたら、卸とかフレッツのNGNの工事の申込みから開通までの期間の分布を、四半期ごとに公表していただきたいと思います。

それから、上記期間のNTT東西の経営目標値を、併せて公表していただけたらと。

また、その目標を達成するために講じている施策、先ほど御説明がありましたけれども、また御説明をしていただけたら、どこがどれぐらいよくなったかということに関して御説明いただければ、分かりやすいのではないかなと。これはまた、お待ちいただいているお客様にとっても、重要な情報ではないかと思われまう。

現在も、東さん、西さんともに、工事の遅延が恒常的に発生しているため、昨年度に発生した西様のシステムトラブルの影響の工事遅延と同様に、遅延状況について、事業者、

プロバイダーと情報共有していただいて、遅延改善の運用体制を、やっていただいているとは思いますが、やっていただきたいと思います。

それから、また繁忙期とか何かがあったときに、著しく遅延が発生する場合、これもほかの皆様と同じですけれども、予測を公表していただいて、東西様から公表していただくと、我々もそうですし、東西様への、やはり問合せも少ないと思いますので、ぜひとも情報開示をよろしくお願ひしたいと思います。

めくっていただきまして、4ページ目ですが、これは、うちの会員様からの声なのですが、総じて、東日本より西日本様の方が、工事が遅くて、なかなか約定が守られないことが少なからずあると。

それから、慢性的に今遅延しており、ちょっとこれほどこかには聞いておりませんが、開通から二、三か月かかるケースがよくあると。そもそも、先ほどの工事取得の枠がなくて、現場の確認不足で、開通まで2年近くかかったという事例もあります。これは、ツイッターには、NTT西さんのシステムの障害の被害者を守る会みたいなのまでできていますので、一時期、最近はかなり良くなったというふうに聞いていますけれども、そういうことがあるという事実が、現状、存在しています。西様の場合は、即決でも1か月、サービス工事が伴うようなら、半年ぐらいを要することが現状では、一般的になっているのではないかと。

それから、工事期間が即決、非即決の場合をまとめて、平均35日程度ではないか。

それから、工事日の数日前に工事キャンセル、これは当日もあるらしいのですが。そうすると、外部の事業者も含めて、全て手配していたものが無駄になるのですが、特に補償がないということもあって、できるだけこういうところがないようお願いしたいと思います。

それから、申込みのうち納期が決まらないので、非NTT回線になったものが、1割程度、これはあるプロバイダーさんですけども、NTT契約は解約になって、別の回線に申込みをされたということがあるということだそうでございます。

5ページ目、6ページ目は、参考資料なんですけれども、ある東西様の両方のエリアにサービスをしていらっしゃるISPなんですけれども、このところ、かなり改善はされているようですけれども、やはり時間がかかっているということです。

それから6ページ目は、西日本の地域ISPの状況なんですけれども、見ていただいたら分かりますように、赤線が、過去12か月間を平均したものです。黄色が、その月の平

均なので、だんだん、だんだん延びていって、これは昨年の12月までの数値しかございませんけれども、どんどん、どんどん遅くなっていっている状況が変わらないということが見て取れるかと思えます。

以上です。ありがとうございました。

【辻座長】 どうも、いろいろありがとうございました。それでは、ただいまの御発表をまとめて、御質問がございます構成員の方は、いつものように挙手またはチャットでお知らせください。どなたでも結構ですので、よろしくお願いいたします。

それでは、佐藤構成員から手が挙がっておりますので、佐藤構成員、よろしくお願いいたします。

【佐藤構成員】 佐藤です。できるだけ手短かに。

話を聞いていて、やはり開通遅延があって、ユーザーさんのフラストレーションがたまっていると思います。遅延を改善するというのが一番の取り組むべきことですが、遅延がある中で、やはり情報提供というのが、もう一つ大事であると理解できました。申し込むときにどのぐらいかかるかある程度知ることができる。あるいは遅延が発生したときに、遅れた理由が分かり、さらに、今後の予定が分かる。そういうことは、当然、使う側、ユーザーさんに提供すべき情報だと思いますので、幾つか提案がありましたけれども、いての期間を超えた場合、NTTさんのほうから、必要な情報が能動的に提供されないのであれば、何らかの情報提供の仕組み、ルールを考える必要があるのではないかと思います。情報の問題は、本当に3か月か4か月か分かりませんが、本気で皆さんが議論して協力すれば、改善できると今は思っています。

それから遅延に関しては、特定の地域が、数字を見ていると特に状況が悪い、そういうふうに見えます。そうすると、システムの問題以外に人的リソースの問題なのか、本気で改善に取り組まないとならない問題があるように見えます。例えば、KDDI資料の11ページですか、受付体制、工事枠強化が示されていて、これは具体的にシステムの問題なのか、人のやり繰りの問題なのか、どのように感じられているのかKDDIさんに伺いたいと思います。それから、一部エリアで極端なリソース不足というのも……。 (音声確認のため中断) 最後のところですが、ここのリソース不足等というところですけど、特定の地域が、長期にわたって遅延が起る理由は何なのか。これは、NTTさんに伺ったほうがいいのか、対応している事業者さんとして、KDDIさんでも何か思い当たることがあるのか、教えていただければと思います。

以上です。

(※辻座長の接続不具合により、相田座長代理が進行を行う。)

【相田座長代理】 最初の部分は、KDD I さんへの質問だったようにありましたので、KDD I さんのほうから、お答えいただけることはございますか。

【KDD I】 KDD I でございます。失礼しました。質問の意図をつかみかねます。P. 11 の開通状況のところ。

【佐藤構成員】 NTT に対する要望のところ、具体的に改善できることについてのコメントがあったと思うのですが、その改善すべきところというのは、一緒に事業をされていて、通信事業者として、やはりこういうところは具体的に強化できるのではないかと書いておられるのではないかとということで、その辺どのように考えているのか、また一部エリアがなぜこのように長期間にわたって遅延が起こるのかについて、どのように考えておられるか、何が必要とされているのか教えていただければと思います。

【KDD I】 承知いたしました。まず、受付体制、工事枠の強化。これは、お願いをしたいところではあります。先ほども申しあげましたけれども、簡単ではないというのは、我々も理解はしているところでございますけれども、ぜひやっていただきたいというお願いとして書いています。

あとは、一部のエリアのリソース不足、ここは、NTT 様のほうから御回答いただいたほうがよろしいかと思いますが、我々としては、再配置、分散みたいなものを期待して書いているというところでございます。

御回答になっておりますでしょうか。

【佐藤構成員】 今の話だと、地域の遅延問題は、人的リソースの配分の問題のように思いました。また、可能であれば、情報提供に関しては、今すぐにでも議論を始めて対応いただきたいのですが、NTT さんにおいて対応可能でしょうか。そして一部エリアについての問題というのは、どういう要因で、どう解決すればいいのかについても回答いただければと思います。

【相田座長代理】 じゃあ、NTT さんのほうで、お答えいただければと思います。その後は、辻先生にお返しいたします。

【NTT 西日本】 では、東の飯塚さん、お願いします。

【NTT 東日本】 東日本の飯塚でございます。まず、今の一部地域についての理由で

すが、基本は、今日の我々のプレゼン資料57-3で御説明したとおり、そのエリアに対する申込み量の増加が、まず一番大きいと思っております。そのエリアで、なぜ申込み量が増えるかというのは、事業者様の色々な戦略があるかと思うので区々にはなるかと思いますが、まず、申込み量の増加です。

体制の話が全く関係ないかということそんなことはなく、結局、申込み量にどこまで耐えられる体制になっているかは、東でいうと、比較的首都圏のほうが対応する人員がいて、地域に行けば、想定のカパシティーが低くなっているわけです。そこでぐんと増えてしまえば、当然、苦しくなるということがございますので、申込み量と体制との関係で、地域で遅延が起き得るということかと思っています。

強いて申し上げますと、それを説明したのが、今日、田中から説明申し上げたアペンディックスのほうで地域ごとに遅延が生じているのですが、それが申込み量と相関しているという御説明をしている一連の資料になりますので、後ほど御覧いただければありがたいと思っています。

まず、東の飯塚からは以上でございます。

【辻座長】 ありがとうございます。そのほか、御意見はございませんでしょうか。

【NTT西日本】 西の田中です。少し補足をさせていただきますでしょうか。

【辻座長】 田中様、お願いいたします。

【NTT西日本】 今、飯塚がお話しさせてもらったとおり、地域ごとの受付件数の変動が一番大きな要因だと思っています。その裏側に、体制のリソースがしっかりとアジャストできているかということだと思っています。説明でも申し上げましたとおり、中長期的には、その体制に向けて工事会社の雇用も含めて、議論や折衝はしていくということと、それからエリア間支援をしっかりとやっていくということになると思います。ただ、エリア間支援も、本当に極端に空いているエリアと空いていないエリアがあると、空いているエリアから持ってこられるのですが、全体的に量が増えているときは、なかなかリソースを動かしていくみたいなのところもありながら、しっかりとやっていきたいと思っています。

補足です。以上でした。

【佐藤構成員】 説明ありがとうございます。あと、情報について、すぐにでも対応を始めていただきたいということも言われていましたが、その辺は、どんなふうに考えておりますか。

【NTT西日本】 田中です。おっしゃるとおりだと思っていますので、説明でも申し

上げましたとおり、できるところからやらせていただきたいと思います。

今日のお話では、佐藤先生にまとめていただいたとおりなのですが、やはり個別回線に関する予見性と、それからエリアや全体に、申込みを受け付けるときのエンドユーザーさんへの説明のときの、エリア的、マクロ的な情報みたいなこともおっしゃったのではないかと考えていまして、どこまでできるかも含めて、議論を開始したいと思います。よろしくをお願いします。

【佐藤構成員】 ありがとうございます。

【辻座長】 ありがとうございます。そのほか、ございませんでしょうか。

【関口構成員】 関口でございます。よろしいでしょうか。

【辻座長】 では、関口構成員、お願いいたします。

【関口構成員】 関口でございます。各社さんの説明、どうもありがとうございました。NTTさんの10ページのあたりで、田中様から手運用が多かったという、ちょっとびっくりな発言を頂戴いたしまして。これは、デジタル化によって、かなりの部分が情報伝達を含めて、迅速化するような気がするんですけども、デジタル化のスピード感というのは、どのぐらいの感じで進んでいくのかについて、まずは教えていただきたいと思うんですね。

それから、NTTさんの10ページ、18ページあたりで、これは、先方さん、提供先の問題点として指摘されているのは、10ページでは、記載不備があって、それを受け付けちゃっているという、わけのわからない受け付け方をされているという、どっちもどっちだと思うんですけども、そういったことが発生してしまうことが、デジタル化によってどのくらい解消されるのか。

それから、18ページは、工事キャンセルが、SAの場合21とか24という、SSでも18という、物すごい量なんですけれども、ここについては、工事前キャンセルの原因というのは、提供先の接続事業者さんにとって、原因がある程度、分かっているのだろうかという点では、お互いのすり合わせをもう少しした上で、原因を究明していただければとは思いますが。NTTさん御自身が、公道での工事の許可の取得が漏れているとか、そんな話をソフトバンクさんも15ページでおっしゃっていましたが、お互いにちょっとずつトラブルはあるのかもしれないんですけども。接続事業者側の問題点というのも、接続事業者側からキャンセルの理由は、実は最終のエンドユーザーが、もうNTTは要らないと言ったとか、何かいろいろ理由がありそうな気がするので、その情報の流

れ方が、どうもうまくいっていないような気がするのですが、そこについても教えていただきたいと思います。

ちなみに、ソフトバンクさんは、未利用芯線については、随分おっしゃっていたんですけども、自分のところだけが芯線枯渇が困るというのは、ちょっと身勝手な感じだなという印象を受けました。

以上です。

【辻座長】 ありがとうございます。そしたら、今の3点につきまして、NTTのどなたかが、田中さんでも、飯塚さんでも、御回答をお願いできますでしょうか。

【NTT西日本】 西日本の田中です。ありがとうございます。

まずもって手運用からシステム化に関しては、システムトラブル時の再発防止策でも、世の中の方に宣言させてもらっているとおり、デジタルトランスフォーメーションに関しては、我々はICTをそもそも標榜する会社ですので、しっかりやっつけようと思っています。全体がいつできるかというのは、なかなか難しいのですが、しっかりとデジタルトランスフォーメーションをやりながら、生産性の高いオペレーションを実現したいと思っています。

それから、2つ目の住所の記載不備によって、後々お互いに手間がかかるのではないかなというのは、これもお互いに連携をさせてもらいたいと思っています。例えば、エンドユーザー様からウェブ受付などでやられた場合は、ユーザーさんが住所を打ち込まれると思うのですが、そもそもの住所が間違っていると、お互いに手戻りが発生したりします。そのあたりも含めて、これもどういう形で住所の検索の仕方、本当に地図でプロットするかとか、色々なやり方があるかと思いますが、連携しながら改善したいと思います。

それから、直前のキャンセルに関しても、各事業者様からも御説明があったと思いますが、準備したものが無駄になるということは、ごもつともだと思っています。我々のほうでいくと、基地局などの折衝パターンにおいて、事業者様の交渉がうまくいかなくなり、例えば、基地局にダークファイバが必要なくなること。これも、いろんな計画が立てにくいということでの変更だと思っていますし、先生がおっしゃるとおり、弊社のほうが長引かせたことによって、エンドユーザーさんが、もうNTTは要らないとなることもあるのではないかと考えています。このあたりも、お互いに早めに情報共有しながらやることによって、無効稼働がお互いに削減できると思いますので、連携して、コミュニケーションという形で、御説明させていただきましたけれども、やらせていただきたいと思いま

す。

以上になります。

【関口構成員】 ありがとうございます。

【辻座長】 それでは、飯塚様から、御回答がありましたら、相田構成員から発言がありましたから、先に相田構成員からお願いいたします。

【相田座長代理】 先ほどの御説明でもって、住所があれでも、玄関側から引き込んでほしいか、裏側から引き込んでほしいかというようなことで、全然工事が違うというような御指摘もあったので、やっぱり本当に必要な情報は何なのかというのを、きちんと把握して、それがきちんと申請書で入力されるように、あるいは、申請書でカバーできないんだったら、接続事業者さんのほうが人を派遣してやるところまでは、接続事業者さんをお願いするとか、やはりそこら辺のフローというものを、もう一遍ちゃんと見直していただくのがいいんじゃないかなと思いました。

以上です。

【辻座長】 ありがとうございます。それでは、飯塚様、お願いいたします。

【NTT東日本】 NTT東日本、飯塚です。先ほどの関口先生からの質問の1つ目と2つ目についての補足でございます。

田中から申し上げたとおりなのですが、手作業を自動化する話と、2つ目の記載の不備については、本日の私どものプレゼン資料、資料57-3の17ページに例がございます。この17ページの例は、地図のやり取り、もしくは、手投入をしていたのを、緯度・経度情報を用いて設置場所を特定するという話なのですが、これについての見込み時期は、もう実は決まっております、今年度の第4四半期には導入見込みでございます。これについては、実は既に接続事業者様にも、こういうシステムを導入しますという説明会をして、皆さんに御了解いただいているというものでございます。

以上、補足説明でございます。

【辻座長】 ありがとうございます。そのほか、御質問、御意見はございますでしょうか。

それでは、それぞれ事業者の方々に、遅延に関する状況は違うと思いますが、最終的には、やはりエンドユーザーの方の迷惑にならないような仕組みを、今後、考えていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、時間が参りましたので、本日の会合はここまでとさせていただきます。

いつものように、本日のヒアリング内容につきまして、追加でお聞きになりたい事項やコメントがございましたら、事務局で取りまとめますので、4月28日木曜日までに、メール等で事務局にお寄せいただければありがたいと思います。

それでは、次回の会合につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

【永井料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。本日は、長時間ありがとうございました。

次回会合の詳細につきましては、別途、事務局より御連絡差し上げるとともに、総務省ホームページに開催案内を記載いたします。

以上です。よろしくお願いいたします。

【辻座長】 どうも長時間、本当にありがとうございました。これにて、第57回会合を終了したいと思います。

どうも皆さん、ありがとうございました。では、失礼いたします。

以上