

電気通信事故検証会議（第10回）議事要旨

1 日 時：令和5年2月14日（火）15:00～15:54

2 場 所：Web会議

3 出席者（敬称略）

<構成員>

相田座長、内田座長代理、阿部構成員、加藤構成員、黒坂構成員、
妙中構成員、中田構成員、堀越構成員、森井構成員、矢入構成員

<オブザーバ>

田中英二（東日本電信電話（株））、秋山大（西日本電信電話（株））、

竹内宏司（NTTドコモ（株））、築嶋健輔（KDDI（株））、

折原裕哉（ソフトバンク（株））、磯邊直志（楽天モバイル（株））、

金子純二（（一社）電気通信事業者協会）、

向山友也（（一社）テレコムサービス協会）、

福智道一（（一社）日本インターネットプロバイダー協会）

堀内浩規（（一社）日本ケーブルテレビ連盟）

<事務局>

木村 電気通信事業部長、山口 電気通信技術システム課長、

西浦 安全・信頼性対策室長、竹淵 安全・信頼性対策室課長補佐

4 議事

(1) 電気通信事故における構造的な問題の検証に関する報告書(案)について

西浦安全・信頼性対策室長より、資料10-3に基づき説明が行われた。

主なコメント・質疑は以下のとおり。

【相田座長】

前回の検証会議にて、事業者意見も確認したほうが良いという意見もあったので、各事業者、団体から本報告書(案)に関して、コメントをいただきたい。

【NTT東日本】

通信の重要性が増しており、重大な事故を未然防止するための対処を記載している本報告書(案)の趣旨については、賛同している。また、事業者自身によるガバナンスの取組と、それを補完する目的で実施する外部モニタリングについては、より実効性のある効果的な方法かつ事業者の過度な負担にならない配慮を継続していただきたい。また、モニタリング結果の公表については、引き続き事業者も交えた形で議論させていただきたい。いずれにしても、事故未然防止への取組と併せて、事故発生時に、いかに被害を最小限にし、顧客へ迅速に公表するか等の運用技術の向上が非常に重要と考えている。

【NTT西日本】

電話やインターネット等の通信インフラについては、弊社が8月に起こした事故も含めて、非常に重要な問題だと考えている。その事故の反省に基づいて進めている品質向上の取組と併せて、構造的な問題にも真摯に対応させていただく。なお、運用については、経営層によるガバナンスや外部のモニタリング等、事業運営に関する取組について報告書(案)にて既に配慮頂いていることではあるが、事業者の自主性にも配慮した指針の下で実施いただきたい旨、改めてお伝えしたい。最後に、報告書(案)記載の取組に関わる通信事業者、監査機関が円滑に制度に対応するために、例示として挙げられている金融や運輸

等、他業界における運用の実態について、参考とすることも有益と考える。

【NTTドコモ】

携帯電話を始めとしたインターネット等の通信インフラが利用できない事態は、国民生活や社会経済活動に大きな影響を与える重要な問題であると認識しているため、本報告書（案）の方向性については賛同する。ただし、今後、制度化にあたっては、ガバナンス強化及びリスク管理の取組について事業者間での対応に差が極力生まれないようにすることと、外部モニタリングにおいてはモニタリングの観点、実施項目、実施頻度等を実効性がありかつ過度な負担とならないようにするため、総務省と各事業者にて調整の場を設けていただきたい。

【KDDI】

報告書（案）については賛同する。事故検証会議にて議論された内容を踏まえて、弊社では最優先課題として、現在も通信障害の再発防止、品質・サービス向上に向けて、通信基盤の強化及びお客様対応強化の対策会議を立ち上げ、作業品質の向上や障害対策訓練、安全大会の実施等、新たな価値を創造する強靱な基盤の構築に向けて努力している状況である。制度整備においては、電気通信事業者間の競争環境に鑑みて、過度な負担にならないように配慮し、総務省と事業者との間で細部に関する調整を行っていただきたい。

【ソフトバンク】

本報告書（案）に賛同する。なお、今後、報告書（案）記載の取組を実効性のある運用に落とし込む段階においては、引き続き事業者に配慮いただき、事業者にとって運用可能な内容に整理できるようにしていただきたい。取組については継続的に効果が出る取組となるよう、継続した実施の必要性がなくなった場合や、実施したものの効果がない場合等は、随時取組の見直し行うと良いと考える。

【楽天モバイル】

楽天モバイルでは、携帯市場の民主化を掲げ、顧客によりよいサービスを提供することに取り組んでいる。新規参入キャリアとして、仮想化や自動化等の新しい技術を活用して、柔軟かつコストを抑えた効率的な基地局や通信ネットワークの整備を行い、安定した高品質なサービスの実現に努めている。そのため、国民生活や社会経済活動に欠かせない基盤として、通信サービスの重要性が増していることを踏まえて、報告書（案）の趣旨に賛同する。なお、実施に当たっては、電気通信分野は技術進歩や環境変化が非常に厳しい分野であるため、費用と効果のバランス等も総合的に考慮いただきたい。また、点検の基本方針策定に当たっては、可能な限り具体的な項目を提示した上で内容の議論を行うことを希望する。

【電気通信事業者協会】

報告書（案）については賛同する。各事業者と共にこの方針に沿って、できる限り努力していきたい。なお、外部モニタリングのような、多くの会社にとって未経験の取組については、短期間で取組を進めてしまうと、設備の運用や更新等の様々な面で影響が出る可能性があるため、具体的な進め方等については相談させていただきたい。

【テレコムサービス協会】

報告書（案）に賛同する。なお、実際の取組の運用に当たっては、特に当協会会員は中小事業者が多いこともあり、事業者側の過度な負担にならないよう配慮いただきたい。

【日本インターネットプロバイダー協会】

昨今におけるインターネット社会のインフラとしての役割の大きさに鑑みて、報告書（案）記載の取組については賛同する。モニタリングに関しては、当協会も中小かつ地方事業者も多いこともあり、過度な負担にならないような施策にさせていただくことが重要である。また、通信業界は技術的な進歩が日々激しいため、健全な行政指導等に繋がるようにするためにも、モニタリングを実施する側の技術的な見地をいかに継続して確保するかが課題になってくると

思う。そのための仕組みづくりについても議論いただきたい。

【日本ケーブルテレビ連盟】

インターネットは、国民生活や社会経済活動に欠かせない重要インフラであると認識している。地域の情報ネットワークを支える団体として、報告書（案）の方向性に賛同する。ただし、当協会は348事業者の団体であり、多くの事業者がユーザー1万人以下の中小企業という実態がある。今回の報告書において、まずは指定公共機関、あるいは大手携帯事業者を対象とし、モニタリング等の取組に着手するものと理解しているが、我々（中小企業を中心に構成される事業者団体）も、取組に係る責務を負わないといけないという認識であるため、中小企業等の立ち位置や事業者負担も考慮いただきたい。

【内田構成員】

各事業者のコメントの中で、事業者の負担を気にする発言があった。過度な負担にならないことは非常に大事だが、具体的にどのように見直しを図るか、考え方や今後の見通しをお聞きしたい。

【西浦安全・信頼性対策室長】

「今後の対応及び検討課題」において記載しているが、報告書（案）で示した方向性に基づき、総務省側で制度にどう落とし込むかを検討する必要があると思う。また、その検討に際して、事業者や現場の技術者にも過度な負担にならないように配慮しつつ、実効性ある制度とする必要がある。頂いたコメントを踏まえ、制度の細かい部分については、事業者と密に連携し検討を進める。

【黒坂構成員】

報告書（案）全体について、異論はない。先ほど事業者から、負荷にならないようにという発言はあったものの、報告書（案）の趣旨に原則として賛成いただいたことは大変ありがたい。関連して、消費者行政でのモニタリング経験から、このような外部モニタリング制度を導入し、モニタリングを行うことで、結果的に、法令に矛盾している点等が見つかることが多々ある。これは意図的

な法令違反ではなく、解釈の違いや、単に気がつかなかったことに起因するものである。また、報告徴求項目に基づいた情報の要求は行政法の中では行政指導の一番ランクの低いものに位置づけられ、その結果出てきた様々な課題を全て細かく挙げると、そのたびに行政指導が発生し、收拾がつかない状態になりかねないと思う。こういった懸念に対し、例えば、1回のモニタリングで発覚した課題については包括的に対応してもらおう等、できるだけ事務手続を含めて簡便かつ効率的な方法を検討するのが良いと思う。また、「4. 今後の対応及び検討課題」において、制度の見直し等を不断に行っていくと記載いただいた点はあるがたい。このような制度は、運用が重くなってしまうことで、運用の仕組み自体の見直しサイクルが長くなり、それによって制度自体が陳腐化してしまうことがある。通信分野は技術革新が速い世界でもあるので、できるだけ迅速なサイクルで見直すことができるように検討いただきたい。

【西浦安全・信頼性対策室長】

モニタリングについては、簡便な方法で、事業者にも負担にならないように配慮しつつ、実効性あるものとすべく、事業者とも密に連携し進めていきたい。また、迅速な見直しについても、通信サービスは非常に変化の激しいサービスであるので、環境変化にも対応し、不断の見直しをしていきたい。

【堀越構成員】

報告書（案）全体は、大きな方向感について異論はない。他方で、通信ネットワークのソフトウェア化やクラウドネイティブ化の進展に伴い、外部からのガバナンスの強化がより求められる場面が今後増えてくると思うので、本報告書が今後長きにわたり有効性をもたせられるように、この点も記載すると良いと思う。2点目は、事業者からの意見の中で、特に指定公共機関としては、外部モニタリングが過度な負担になるか否か考慮すべき箇所と理解した。一方で、指定公共機関以外の事業者としては、報告書（案）の後半に記載がある通り、外部モニタリングは課せられず、リスク管理やヒューマンエラー防止等を自主的に取り組む事業者が一定数出てくる理解である。こいつた事業者の負担について、中小事業者を多く抱えるテレコムサービス協会やケーブルテレビ連盟に

考えや感触を伺いたい。

【西浦安全・信頼性対策室長】

御指摘を踏まえ、ソフトウェア化やクラウドネイティブ化等について追記する。

【テレコムサービス協会】

報告書におけるモニタリング等の対象について、まずは指定公共機関となっているが、今後は対象を拡大していくというような表現になっているため、事業者の大きな負担にならないようにしてほしい。

【日本ケーブルテレビ連盟】

制度の運用開始時は対象を指定公共機関、大手携帯事業者とし、制度化されていく中で具体的になると考えている。対応可能な範囲等、具体的に制度に落とす段階で中小事業者の声を拾い、必要に応じて意見を述べたい。

前回会合にて、堀越構成員よりコメントがあった、外部モニタリングのアンケート調査に関する事業者と外部監査採用の相関性がわかるようなクロス集計について、竹渕安全・信頼性対策室課長補佐より、資料に基づき説明が行われた。

【堀越構成員】

外部監査を実施していない大手事業者が多かったというのは、意外な結果であったが、興味深い印象を受けた。

(2) その他について

竹渕安全・信頼性対策室課長補佐より次回会合の日程について連絡が行われた。

以上