

# 重大事故における品質低下等の考え方

KDDI株式会社  
平成21年 4月 22日

# 1. 品質低下についての考え方等

## 1.1 音声伝送役務

### (1) 基準

接続品質については、設備アラーム、トラヒック異常、お客様申告等から接続率低下を監視・検出し、イベント等での輻輳によるものではなく設備不具合に起因する場合に、故障継続時間、お客様申告数、接続率などから総合的に判断し、(法定基準ではなく社内基準の意味での)重大事故と判定する。通話品質、総合品質等については、重大事故の明確な基準はない。品質低下の利用者影響は、お客様の利用環境や主観に依存する部分があり、各事業者のサービスと運用実態等を十分考慮した基準とすることが望ましい。

### (2) 品質の計測

設計・開発・商用化のフェーズではITU勧告や事業用電気通信設備規則の基準を満たしていることを確認するが、運用開始後はリアルタイムに全ての項目について品質低下を自動計測することは困難。

## 1.2 データ伝送役務

### (1) 基準

設備アラーム、トラヒック異常、お客様申告等から接続品質の悪化を監視・検出し、設備不具合に起因する場合に、故障継続時間、影響範囲、お客様申告数などから総合的に判断して重大事故と判定。音声伝送役務同様、各事業者のサービスと運用実態等を十分考慮した基準とすることが望ましい。

## (2) ベストエフォートサービスの最低品質基準

利用者の立場から品質基準が存在することが望ましいとは考えるが、基準を満たすために必要となるネットワーク拡充コストを考えると現実的ではない。またサービスの概念上も最低品質基準を定める必要はないと考える。

### 1-3. 電子メール

#### (1) 事故と考えるべき状況

- ① 役務停止: 自社網のサーバあるいは関連設備故障により、利用者がメール送信または受信が完全に不可。他社網の故障で該当事業者向けのメールの送受信のみが不可の場合は役務停止ではない。
- ② 品質低下: 設備不具合に起因する遅配や接続不安定。但し他社網の故障に起因した遅配は品質低下としない。なお、スパムやイベントによる大量呼に起因した遅配や輻輳はお客様に適宜周知すべき事象ではあるが、事故とは扱いを分けるのが妥当と考える。

#### (2) 基準

設備アラーム(メールの滞留等)、故障継続時間、お客様申告数、影響範囲などから総合的に判断して重大事故と判定する。メール遅配の利用者影響は、お客様の利用形態に依存する部分や主観的な部分があり、各事業者のサービスと運用実態等を十分考慮した基準とすることが望ましい。

## 2. 利用者の数についての考え方

### 2-1. 中継系(コア網)の事故

#### (1) 利用者数の算定

中継系は冗長化されており長時間疎通不可になることはほとんどないこともあり、特にIP化された中継系では影響利用者数の把握は容易ではない。影響利用者数の算出方法は検討中の段階。

#### (2) 卸先事業者の利用者数の算入

卸元と卸先の契約、又は、卸元と利用者との直接契約等で、卸元で卸先の影響利用者数が即時に把握できる場合は算入可能だが、把握できない場合は算入は不可能。但し卸先から情報が提供されるのであれば、後から算入することは可能。

#### (3) 回線数・帯域による代替的な算定方法

回線数・帯域と利用者数の関係は複雑で、現行基準(利用者3万)と整合させることは難しいと考える。

### 2-2. 相互接続先や卸元事業者の事故

#### (1) 事故の定義と影響数

相互接続先や卸元事業者の事故で、自社サービスが全て提供不可となった場合、役務停止とみなし、当該事故が影響した顧客数を利用者数とする。

#### (2) 中継系事業者故障によるアクセス網事業者への影響

中継系事業者が、事故の影響を受けたアクセス系事業者の利用者数を把握できる場合は、当該利用者数を算入することは可能だが、把握できない場合が多いと考える。