

事故の現状と報告のあり方について

ヤフー株式会社
2009年4月22日(水)



1. はじめに

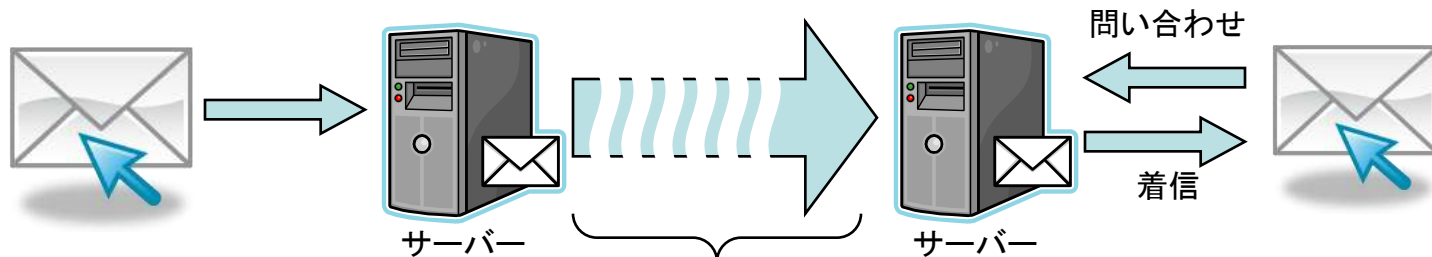
1. 前提：電話とメールの違いについて

電話：単純な経路・プッシュ型・**今通信できなければ拒否**



基本的に自社網か、限られた事業者の管理する設備
⇒ 管理可能(品質が保証された通信)

メール：複雑な経路・プル型・**今送ることができなくても、送ることのできる時に送ることで、柔軟に通信を成立させる設計思想**

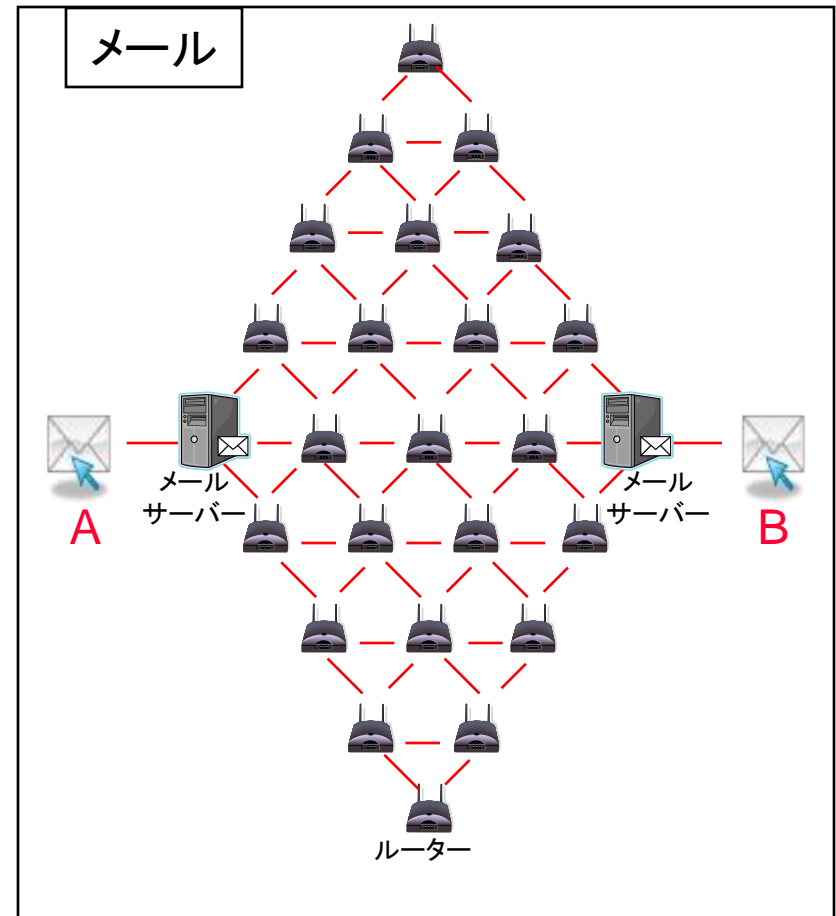
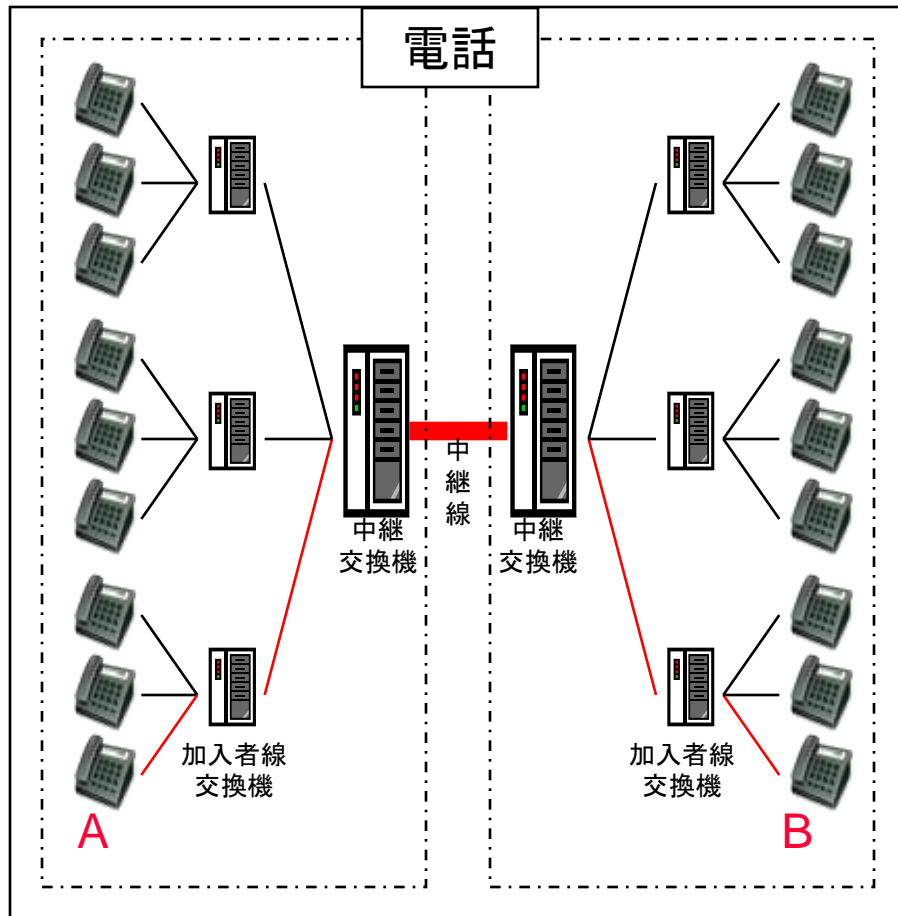


インターネット網：どこをどう流れてくるか不明(経路が柔軟)
⇒ 管理不可能(関与する事業者がそれぞれベストエフォート、低廉な通信)



1. はじめに

電話とメールの通信の経路 (A=B間の通信においてあり得る経路が赤線)





2. 役務の停止・品質の低下について

(1) 主な役務の停止・品質の低下等の種類

- ① 消失(報告の必要性あり(⇒ 要件は「3.利用者の数について」を参照))
- ② 遅配(⇒要検討)
- ③ 不達(⇒要検討)

(2) 遅配について

【遅配の理由】

- ① サーバーの純粋な故障(報告の必要あり(⇒ 要件は「3.利用者の数について」を参照))
- ② 想定する以上のメールの処理要求がされた場合(⇒ 要検討)

【②の場合について】

- ・接続要求の段階で一時的なエラーで返しているものは、そもそもどの程度の遅配が発生しているか把握することができない。
- ・ボットネットの標的にされたような場合は、すべてのメールを捨てるなどしない限り、どんなに設備を強化していても遅配は起きる。
- ・有効な再発防止措置をとりえない。
- ・そもそもメールは「送ることのできる時に送る」という設計思想で、即時性があることを前提としていない。平時に即時性があるのは、事業者の努力の結果であり、いつでも即時性が求められることには無理がある。

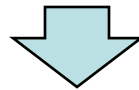


2. 役務の停止・品質の低下について

遅配はメールの設計思想(今システムの許容範囲を超えていても、余裕がある時に対処するようにすることで、柔軟に通信を成立させる)からすれば、むしろ正常な動作

⇒大量送信の標的になったような場合、遅配を生じさせない方法は「捨てる」しかない。

⇒大量に送信されてくるメールにまぎれて存在するであろう、「正常なメール」をできるだけお客様に届けようとすればするほど、遅配が生じる。



想定する以上のメールの処理要求を受けたことにより遅配が生じた場合に報告義務を課すと…

=大量送信メールと目されるメールについては、なるべく削除するという方向にインセンティブが働いてしまう。



この場合、「遅配＝品質の低下」として扱うことは、必ずしも消費者にとって望ましい結果を招かない。



2. 役務の停止・品質の低下について

(3)不達について

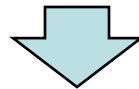
- ・そもそも、不達という概念はいかなる場合をいうのか。
⇒消失との区別が不明確である。

【不達の理由】

- ①経路先でどこかに消失する。
- ②大量メール送信者などから、システム、お客様を守るための措置を講じた結果、不達となる。



- ・経路先での消失は把握できない上に、再発防止措置も取りえない。
- ・送信者側のタイムアウトの設定が不明(統一した基準が存在しない)で、接続要求の段階で一時的なエラーで返していた場合、結果的に不達になったか否かが不明。



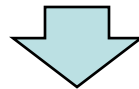
そもそも、不達を把握すること自体が著しく困難である。



3. 利用者の数について

「3万人」とメールの特性について

- ・3万人という数字⇒固定電話しかない時代に、これを念頭においたもの。
- ・メールの特性
 - 1人が複数のメールアドレスを保有する。
⇒参考:個人が持つメールアドレスの数は約3.7個(2008年4月調査)(※1)
 - サービスの代替性がある。
 - システムの構成上、不具合の影響が非常に広範囲に及ぶことが多い。



利用者への影響という視点から考えると、メールの「重大事故」の要件を固定電話と同じ「3万人に影響が起きた / 起き得た」とする必要はない。

上記を前提として、なお固定電話と同じ扱いとするにしても、絶対数を同じくするのではなく、通信手段として消費者が利用しうる数、すなわち、固定電話の契約数に占める「3万」の比率を算出し、その比率をメールアドレスの総数に乗じて算出した相対数で同じにするべきである。

⇒参考:固定電話の契約数を4000万とし、固定電話における「3万」をメールに当てはめると、約25万メールアドレスとなる(※1)

※1 マイボイスコム株式会社(<http://www.myvoice.co.jp/voice/>)の調査
(<http://www.myvoice.co.jp/biz/surveys/11703/index.html>)をもとに弊社にて算出



4. その他の問題について

(1) 報告に関する企業の負担について

- ・実際に弊社の重大事故の報告書作成にかかったコスト
技術系: 5人が2週間、他の業務を一切せず、帰宅もできずに対応。
法務系: 2人が2週間あまり、他の業務を一切せずに対応。
⇒事故原因を最も良く把握している者が報告書作成に携わらざるを得ない。これらの者は、約2週間再発防止策のための対応に参加できない。
また、中小の事業者においては、サービス提供すらままならなくなる。
⇒報告を求めるにしても、どの程度の報告を求めることが消費者の利益に資するのか検討が必要。
- ・報告の簡素化による報告業務の負担軽減
⇒いち早く再発防止策を講ずることが消費者の利益に資するとの意識のもと、「発生直後から必要な情報」はどのような情報であるのかを整理して、必要な情報の報告を求めることとしてはどうか。



4. その他の問題について

(2) ビジネスへの影響

- ・報告すべき内容について

⇒例えば、事故は想定できないところでこそ発生するものであり、事故原因となる可能性について、想定できるところについては、すでにアラートの設定をして監視をしているところではあるが、報告書作成にあたって、およそ一切の事故の原因になり得るすべての箇所にアラートを設定するようにといった、著しく困難な措置を求められることがある。

⇒過度な負担を強いると、「新しいことはしない方が得だ」という風潮を生みかねず、イノベーションの阻害になりうるだけでなく、フリーメールのビジネスモデル自体への脅威になりかねない。

- ・過度の負担⇒消費者の負担増、事業撤退⇒外国事業者への流出

⇒国民が、総務省による監督の及ばないサービスを利用することとなり、結果的に、消費者の利益に反する。バランスの取れた報告制度のあり方を再検討する必要があるのではないか。

(3) 設備の故障という概念の不明確性

- ・そもそも「故障」とは何をさすのか ← 不可避的な不具合や緊急避難

- ・正常に動作している設備であっても、結果的に遅配・不達につながることもあり、これらを報告対象とするのは適切ではない。