

「IPネットワーク設備委員会報告(案)
—電気通信事故等に関する事項—」

に寄せられたご意見及び意見に対する
IPネットワーク設備委員会の考え方(案)

2009年7月23日

意見提出者一覧

(計16者、35件)

○電気通信事業者等

	意見提出者 (50音順)	代表者氏名等	
1	イー・アクセス株式会社 イー・モバイル株式会社	代表取締役社長 代表取締役社長	深田 浩仁 エリック・ガン
2	九州通信ネットワーク株式会社	代表取締役社長	芦塚 日出美
3	全国消費生活相談員協会	理事長	山上 紀美子
4	全国消費生活相談員協会 IT研究会	代表	石田 幸枝
5	ソフトバンクBB株式会社 ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社	代表取締役社長兼 CEO	孫 正義
6	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟	会長	川島 霞子
7	東日本電信電話株式会社	代表取締役社長	江部 努
8	北海道総合通信網株式会社	取締役社長	高野 幸豊
9	マイクロソフト株式会社	代表執行役社長	樋口 泰行
10	ヤフー株式会社	代表取締役	井上 雅博

○個人 6名

旧 2.1 新 5.1 品質の低下

<p>意見 旧第2章 新第5章 データ伝送役務、電子メール伝送役務事故の定義に関する考え方</p> <p>データ伝送役務、なかんずく電子メール伝送役務の事故の定義に関しては、諸外国の定義及び対処方針等との整合性を十二分に取るべき</p> <p>電子メール等インターネット技術に基づきデータ伝送役務を行う事業者は、インターネットそのもののグローバルな特質により、日本国内のみでの事業に限らず、様々な国において横断的に均質なサービス提供等を行っていることも多い。国際的に事業を行っている事業者等において、日本独自の定義や対応を求められることはビジネスプラクティスの変更や、そのための経費増を余儀なくされ、最終的にはサービス受益者へのサービス低下を招くことも考えられる。</p> <p>本報告書における定義のように、電子メールの到着遅延をもって電子メールサービスの「品質低下」と規定する国は例を見ず、これを事故と定義し報告義務を課す事には極めて違和感があるところ。電子メール伝送役務の事故の定義に関しては、先進諸国等諸外国の定義及び対応方針等との整合性を十二分に取られたものでなければならないと思料。</p> <p>また、当該定義や措置については、海外諸機関や国際的事業者にとっても明確に理解されるため、その存在を明示するとともに、できれば英語翻訳を準備されたい。</p> <p style="text-align: right;">(マイクロソフト株式会社)</p>	<p>考え方</p> <p>本報告案では、電子メールの遅延のみをもって「事故」としているわけではなく、「電気通信設備の故障」により遅延が発生した場合を「事故」としています。また、大量送信メールに起因する遅延を除外している他、事故と規定する遅延時間についても、電気通信事業者における運用実態を踏まえた上で、検討が行われており、電子メールサービスの運用において著しい支障が生じるものとは考えておりません。</p> <p>また当該定義の英語翻訳については、国内で事業を営んでいる限り、原則として各電気通信事業者が必要に応じて行うものであると考えますが、その必要性については今後の制度整備の際の参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 旧 2.1.3 新 5.1.3 データ伝送役務における品質の低下</p> <p>「電気通信設備の故障により、このリンク又はセッションが確立できない場合」との記述がありますが、ここで定義する電気通信設備とは、通信事業者が設置する事業用電気通信設備であると理解していますので、例えば、利用者からの申告に基づいて故障切り分けを実施した結果、事業用電気通信設備に起因した品質低下ではないと判明した場合などは、報告の対象とならないと認識しています。</p> <p style="text-align: right;">(イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社)</p>	<p>考え方</p> <p>「電気通信設備の故障により」の「電気通信設備」は、自らが設置したものに限りません。ただし利用者（端末）設備については、当該「電気通信設備」に含まないものとしていますので、「事業用電気通信設備に起因した品質低下」でなければ、報告の対象ではありません。</p>
<p>意見 旧 2.1.3 新 5.1.3 通信速度を品質低下の指標とすることは現状では必ずしも適当ではない</p> <p>通信速度を事故に該当する品質の低下の指標として直接に用いることには課題が残り現状では必ずしも適当とはいえない。</p> <p>通信の仕組み、概念が分かっているユーザーにとっては項目にかかれた通りだと思う。但し、今日、幅広い年代、環境の人がネットを利用するようになってきている点を鑑みると、ベストエフォートの概念などを新聞広告、ネット上等で周知するよう業界あげての広報活動が必要だと思われる。ベストエフォートという言葉が一般常識にしてもらいたい。相談現場には「数年前に100Mbpsの光回線を契約したが、最近速度が遅くなった。映像が止まるようになったが回線業者の説明に不納得。」というような相談も入っている。</p> <p style="text-align: right;">(個人A、個人B（同文）、個人C（同文）)</p>	<p>考え方</p> <p>本報告案の対象外となりますが、今後の諸施策における参考意見として承ります。</p>
<p>通信速度を事故に該当する品質の低下の指標として直接に用いることには課題が残り、現状では必ずしも適当とはいえない。</p> <p>適当とはいえないのであれば、ベストエフォートについて、広報・周知が必要。消費者相談の現場にいくと、「ベストエフォート」という意味が一般に周知されているとは思えない。広告で「1Gbps」「100Mbps」と記載があっても、実際の速度とは異なる。思うような通信速度がでない場合、回線事業者に「ベストエフォートですから」といわれるという相談が入っている。むしろ、動画配信には0Mbpsあれば支障はない、などの周知が必要。</p> <p style="text-align: right;">(個人D)</p>	<p>同上。</p>

<p>データ伝送役務についてはベストエフォートであることと、測定方法の確立されていない事を理由に先送りとされているが、であれば逆に高速な伝送速度についての表記は公正な競争に基づかない不当表示ととらえられてもやむを得ない事になる。</p> <p>何らかの手法を用いても提供を期待できる最大伝送速度を利用者が認識する事が可能である事、かつ、当該速度の3割を下回った場合は事故と整理すべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">(個人E)</p>	<p>同上。</p> <p>また、報告案にもあるように、ADSLや無線通信では回線環境へ依存するため最低速度の保証が難しいことや、「通信速度」の計測方法について標準的に確立した手法が存在しないこと等から、現状では通信速度を品質低下の指標とすることが適当ではないとの結論に至ったものです。しかし今後、次世代ネットワーク等の品質保証型のサービスの発展等の、技術的動向や各種サービスの進展状況等を踏まえつつ、一層の技術的検証を行っていくことで、品質の低下を定義できるようになることが望ましいと考えています。</p>
<p>意見 旧 2.1.4 新 5.1.4 電子メールサービスにおける品質の低下</p>	<p>考え方</p>
<p>電子メール到着遅延の計測については、現状多大な労力と設備投資を伴うため、今回は対象外とし、遅延の定義や計測方法等を含め、今後の検討課題と位置付けるのが妥当と考えます。</p> <p style="text-align: right;">(九州通信ネットワーク株式会社)</p>	<p>本報告案の趣旨は、「電気通信設備の故障により」電子メールサービスに遅延が起こった際に、その遅延が規定遅延時間を越える場合を事故とするものであり、「故障による」遅延が起こった際に、システムログやユーザ申告等から電子メールの遅延時間を概ね推定した結果を判断基準とするものであり、電子メールの遅延を厳密に計測しその値を監視し続けることを目的とするものではなく、特段の設備投資を要請するものではありません。</p>
<p>メールの遅配は、個人レベルではしばしば起こっている。事故とは言えないが、個人のレベルでよく起こりうることについても、通信事業者毎にHP等で(遅配の原因として考えられることなど)Q&Aなどの方法で周知してほしい。</p> <p style="text-align: right;">(個人D)</p>	<p>本報告案の対象外となりますが、今後の諸施策における参考意見として承ります。</p>
<p>(2) 到達遅延にてアンケート結果を踏まえ9割以上の人間が2時間以上を遅延と認識しているにもかかわらず97パーセントを根拠に1日を遅延としている事に理解ができません。</p> <p>特に昨今のメールの利用方法は待ち合わせのコミュニケーションや定められた期限への報告など即時性を求めるものが増えており1日経過したメールは遅延ではなく不達に等しい状況にあります。</p> <p>現実的に2時間の規定が厳しいものであったとしても6時間を超過した場合は遅延と分類すべきであると考えます。</p> <p>なお、食品偽装事件の顛末を教訓に、周知方法や復旧対応の改善を目的とした規制や意図的な隠蔽であったり、過小報告がなされた際の罰則なども規定する必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">(個人E)</p>	<p>報告案にもある通り、電気通信事業者において、電子メールの遅延が発生した場合、復旧までの時間を短縮しようとするれば、一般に配信能力を上げるためにサーバに貯まった電子メールの削除等を行うことが効率的な対応であるのに対し、逆に可能な限り削除等を行わず利用者に確実に電子メールを配信することを優先すれば、配信作業に一定の処理時間が必要になるという一種のトレードオフ関係が存在し、多くの事業者においては後者の対応を行っているため、電子メールの削除等を行わずに配信処理を継続しつつ、復旧を図るために通常要する時間は最大で1日程度であるとの検討結果となったため、規定遅延時間を1日としたものです。</p> <p>なお当該規定遅延時間は、今後、社会的・技術的動向を踏まえながら、適宜見直しを図っていくことが望ましいと考えます。</p> <p>また、意図的な事故の隠蔽や過少報告については、既に電気通信事業法第188条に罰則が規定されております。</p>

<p>電子メールサービスは即時送受信を基本とするものかそうでないかを区別すべきである</p> <p>電子メールサービスとは、即時的通信を主体とする当該役務提供者の通信網内ではほぼ完結して提供する SMS 等のサービスと、自社網が健全に運用されていたとしても自社網外の他の様々な要因により影響を受け配信が不安定になることが明白なインターネットメールではその技術的基礎が異なるものである。これらと同じ尺度で事故の定義を行うことは極めて不合理である。役務を受益する消費者においても、即時送受信が可能なサービスであるか、インターネットを経由しているために必ずしも即時送受信が不可能なサービスである事については現時点でも一定の理解が得られており、選択的にサービスを活用している事は自明である。</p> <p>以上より、電子メールサービスの品質低下の定義においても、それらの区別を当然必要とするものと思料。</p> <p style="text-align: right;">(マイクロソフト株式会社)</p>	<p>即時送受信サービスとして御意見ではSMSを例示しておられますが、SMSは今回議論が行われている電子メールとは別のサービスであり、今回の電子メールサービスにおける品質低下の基準を直接適用できるものではないと考えます。</p> <p>また、報告案では電子メールサービスの提供に係る事業者の責任区間は、原則として自網内の電気通信設備とすることが適当であるとされており、インターネットを経由することで発生する遅延は対象としないこととされています。</p> <p>また、今後の社会的・技術的動向を踏まえながら、電子メールサービスにおける見直しを図っていくことが望ましいと考えます。</p>
<p>電子メールサービスは、多くのお客様にご利用いただいております。「電話と並び利用者にとって不可欠な通信手段として定着してきた」とする、14 頁（第 2 章 電気通信事故の検討課題 2.1.4 電子メールサービス）の指摘はその通りであり、それに伴って、電子メールサービスに対してお客様がよせる「期待値」が高くなっていることについても、同時に指摘の通りであると考え、報告制度により、電子メールサービスの監督官庁である総務省に事故の詳細を報告し、電子メールサービス提供者において、必要な再発防止策をとっていくことは、消費者利益に資するところであると考えます。</p> <p>一方において、電子メールと電話では、その特性も大きく異なっており、電話と同じ基準であることが必ずしも最適であるかにつき、今回十分に議論がされなかったところであるので、今後とも電子メールサービス固有の利用実態やサービスの提供実態を勘案し、電子メールサービス提供者に対してどこまで・どのように報告を求めることが、最も消費者利益に資するのか、継続的に検討していくことが重要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">(ヤフー株式会社)</p>	<p>本報告案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>報告案にもあるとおり、電子メールにおける事故の定義については、今後とも社会的・技術的動向を踏まえながら、見直しを図っていくことが望ましいと考えます。</p>
<p>意見 旧 2.1.4.3 新 5.1.4.3 電子メールサービスにおける大量送信メールに関する扱い</p>	<p>考え方</p>
<p>巻き添え発生の可能性等に関する利用者への情報提供方法等については、第 2 章 2.3.2 「統一的な利用者対応の実現」に記載されているガイドラインに包含するか、同等のガイドラインを策定するよう考慮して頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">(北海道総合通信網株式会社)</p>	<p>今後のガイドライン整備の際の参考意見として承りますが、大量送信メールの巻き添えに関する周知については、即時に周知した場合、大量メールを送信している者にも当該情報が周知されることになるため、その影響などを十分に検討する必要があり、記載の表記方法としています。</p>

旧 2.2 新 5.2 事業者間の責任の整理

意見 旧 2.2.1 新 5.2.1 中継系事業者における重大な事故の判断基準	考え方
<p>中継系事業者の提供する電気通信設備が故障した場合、加入者系事業者が役務を提供している多数の利用者まで広範囲に及ぶことが想定されるため、重大事故の際の中継系事業者としての報告義務については重要な課題であり、報告(案) p19 2.2.1 項後段にもありますように、サービスの高度化・多様化に伴い様々な設備の提供形態等があることから、どのような設備の故障を重大事故の対象として捉えるかについては、今後の制度化に向けて詳細な検討を行い一定の整理を行うことは適当と考えます。</p> <p>また、本検討事項は、報告(案) p20 2.2.2 項の加入者系事業者が冗長設備構成義務等を果たしていないケースの場合の中継系事業者としての重大事故報告義務の免責の記載についても密接に関連する事項であり、加入者系事業者が中継系事業者の提供する電気通信設備を利用する際、重大事故回避のために、加入者系事業者自らがどのような信頼確保を行うべきかについても 2.2.1 項に併せ今後の制度化に向けた検討・整理が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">(東日本電信電話株式会社)</p>	<p>本報告案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>また、重大事故回避のために加入者系事業者がとるべき信頼確保策については、データ伝送役務における冗長設備構成等の具備の在り方とあわせ、必要に応じて検討を行うことが望ましいと考えます。</p>
<p>意見 旧 2.2.1 新 5.2.1 中継系事業者における重大な事故の判断基準</p> <p>主旨については同意いたします。今後制度化にあたり、報告の対象範囲や基準等については、より詳細な議論、検討のうえ策定頂きたく、少なくとも以下の点を議論、検討頂けますようお願いいたします。当該議論、検討にあたっては、電気通信事業者にも参画の機会を設けて頂けますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どのような設備の故障の中継系事業者の設備の故障と捉え、重大な事故の対象として取り扱うのか ・判断手順の③中にある「一定の容量」(現行法上は一律 2Gbps)が適当かどうか、等 <p style="text-align: center;">(ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社)</p>	<p>本報告案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>また、今後の制度整備の際の参考意見として承ります。</p>
<p>中継系事業者が、加入者系事業者の利用者を把握するには、加入者系事業者が中継系事業者に対し契約している中継回線毎の利用者数等の情報を把握することが必要であります。しかし、その情報は日々変化し、また加入者系事業者にとって経営上の重要な機密情報となるため、中継系事業者と加入者系事業者との情報交換は実質困難だと考えます。よって、②で記載されている、加入者系事業者からの任意報告の積み上げで中継系事業者を特定する方法が実質の運用制度になるかと考えますが、先に述べたように、特定の中継回線の利用者数は加入者系事業者にとって、経営上重要な機密情報となるため、総務省殿において情報の取扱いには十分にご考慮していただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">(イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社)</p>	<p>同上。</p>
<p>意見 旧 2.2.1 新 5.2.1 中継系事業者と加入者系事業者の関係</p> <p>中継系事業者設備の故障により、加入者系事業者において役務提供停止又は品質低下が生じた場合は、大量送信メール削除時の扱いと同様に“巻き添え”として扱い、事故対象外とすることが妥当と考えます。</p> <p style="text-align: center;">(九州通信ネットワーク株式会社)</p>	<p>御意見の大量送信メール削除は、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律第 11 条の規定に基づく正当な理由があるものである一方、中継系事業者から見た加入者系事業者の扱いは「利用者の数」をどのように数えるかという事故の定義の本質的な問題であり、同じ「巻き添え」という言葉で括れたとしても、その根拠は全く異なるものとなります。</p> <p>ただし、報告案にもあるように、中継系事業者と加入者系事業者の関係は多様であることから、どのような場合を対象として捉えるかについて、今後の制度化に向けて詳細な検討を行うことが必要と考えます。</p>

旧 2.3 新 5.3 事故発生時等の利用者保護

意見 旧 2.3.1 新 5.3.1 事故・障害情報の周知・情報提供の現状	考え方
<p>このように事業者の利用者等に対する障害情報の周知・情報提供方法等については、現時点で多くの改善すべき課題が見受けられる</p> <p>全くその通りである。</p> <p>総務省に報告すべき重大事故でない、事業者が原因である通信障害は、それなりの数発生していると感じている。大規模でなくとも複数件の障害が発生していれば、原因調査段階であってもリアルタイムで障害情報を提供する仕組みが欲しい。</p> <p>具体的には、鉄道事故の情報（首都圏では各駅に〇〇線遅延などとテロップで出ている）の様に、現在の緊急情報をUPし、携帯などの手段でもアクセスできる通信事故情報サイトを業界で作って欲しい。相談現場には「今ネットにつながらないがどうしたのだろうか」という問い合わせもある。（※）</p> <p>また実際、私はプロバイダのシステムトラブルが原因のメール送受信障害を最近体験した。まずはプロバイダを疑ったが、プロバイダHPには何の記載もなく、電話も話中で全くつながらなかった。他にPCや住宅内モデム等のハードの部分か、ソフトが原因か色々試してみたが原因はわからなかった。回復後にプロバイダHPをみると、トップページには障害についての記載はなく、トラブル情報をクリックして積極的に探していき初めて障害情報を得られた。</p> <p style="text-align: right;">（個人A）</p>	<p>本報告案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>また、今後のガイドライン策定の際の参考意見として承ります。</p>
<p>（※まで個人Aと同文）</p> <p>センターでも相談に対応できる情報がどこにあるのかすぐにわからず、十分な対応ができないので困ることがある。</p> <p style="text-align: right;">（個人B）</p>	<p>同上。</p>
<p>（※まで個人Aと同文）</p> <p>携帯メールを待ち合わせ連絡やチャットのようにして多様している消費者の体感としては、数十分遅れといえども携帯メールとしての用をなさないと感じられる。</p> <p>事故とはいえなくても繋がりにくかった、多少遅延したなどの過去情報も何らかの方法で告知いただけることを希望したい。</p> <p style="text-align: right;">（個人C）</p>	<p>同上。</p>
意見 旧 2.3.1 新 5.3.1 事故・障害情報の周知・情報提供の現状	考え方
<p>IP電話が不通になる、というときに限らず、メールが届かない、通信速度が非常に遅い、携帯でアンテナは立っているのに通信通話不可、という苦情は常にある。事故でない場合、そもそも、通信のしくみを事業者がきちんと判りやすく説明する仕組みがあれば、トラブルにならないと思われる。ベストエフォート、圏外などの情報を小さい字で説明するのは、説明に当たらないと思われる。</p> <p style="text-align: right;">（個人D）</p>	<p>本報告案の対象外となりますが、今後の諸施策における参考意見として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業者は、電気通信役務の提供に関する契約の際には、電気通信事業法第 26 条に基づき提供条件の概要について説明をしなければならず、その規定の趣旨や内容については、総務省において電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン等で示されています。</p>
意見 旧 2.3.2 新 5.3.2 障害発生時の周知・情報提供ガイドラインの策定	考え方
<p>消費者保護の観点から、統一的なガイドラインを策定することについては、適当と考えます。しかし、その策定に関しては、各事業者の自主的な取組みも十分に考慮及び尊重していただき、各事業者が運用可能なガイドラインの取りまとめが重要だと考えます。</p> <p style="text-align: right;">（イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社）</p>	<p>本報告案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>また、今後のガイドライン策定の際の参考意見として承ります。</p>

<p>ガイドラインの策定について賛成します。 策定の際、報道機関への発表については、施行規則 58 条（影響利用者 3 万人以上かつ継続時間 2 時間以上）との整合のとれた基準となるよう考慮して頂きたい。 (北海道総合通信網株式会社)</p>	<p>同上。</p>
<p>消費生活センター相談員の意見を考慮するという意見は、相談現場にいるものとしては非常にありがたい。国民の声を届けてほしい、という相談は常に入っている。 (個人D)</p>	<p>同上。</p>
<p>意見 旧 2.3.2 新 5.3.2 障害発生時の周知・情報提供ガイドライン</p>	<p>考え方</p>
<p>電気通信サービスは、今や消費者にとって必要不可欠なサービスとなっています。しかし、事故発生時には、事業者ごとに情報の提供方法や内容などが異なっていることや、事業者と消費者との情報量の格差が大きいことなどから、さまざまな消費者トラブルが起きています。 このため、消費者の利便性向上のため、事故発生時における統一的な周知・情報提供が行える仕組みとなるようなルール作りが必要と考えます。提言の要旨、報告書には、概ね賛成ですが、以下の内容も加えて頂きたいと考えます。 障害発生時の利用者や報道機関等への周知・情報提供の方法等について、利用者にとって利便性の高い統一的な周知・情報提供が行える仕組みを整備するため、電気通信分野において業界団体が統一したガイドラインを策定し、同ガイドラインに沿った対応を各事業者が行うことが必要である。<u>なお、事故・障害情報の利用者等への周知・情報提供については、本ガイドラインだけでは十分な対応が行われない場合なども想定されることから、法制的対応等についても検討することが必要と考えられる。</u> (特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟)</p>	<p>本報告案に賛同する御意見として承ります。 御意見のとおり、ガイドライン策定といった電気通信事業者の自主的対応のみで十分な効果が得られない場合も想定されることから、「なお、事故・障害情報の利用者等への周知・情報提供について、業界団体が策定したガイドラインだけでは十分な対応が望めない場合には、法制的対応等についても検討することが必要と考えられる。」と追記いたします。</p>
<p>電気通信サービスは、消費者にとって必要不可欠なインフラとなっています。しかし、急激な進展と技術革新の中で新たなサービスは消費者にとって分かり難く、消費生活センター等相談窓口には、電気通信サービス関連の苦情相談が数多く寄せられています。そのような中、電気通信サービスの「事故」の件数は年々増加し、報告書(案)に記載されておりますとおり、消費者は電気通信事故発生により電気通信サービスが利用できない場合や電気通信事業者による障害の情報が正確でない場合など、消費生活センター等へ問い合わせが増加することが予想されます。 電気通信事業者として、障害等が発生した場合、利用者へ分かりやすい周知を行うのは勿論ですが、消費生活センター等に対して正確な情報提供・説明責任を果たすべきです。本報告書(案)に基づく統一的な周知・情報提供の方法により、利用者に配慮した対応が図られることを強く要望します。加えて法的な対応についての検討も要望します。 (全国消費生活相談員協会)</p>	<p>同上。</p>

電気通信サービスは、消費者にとって必要不可欠なインフラとなっています。しかし、急激な進歩は消費者にとっては分かり難く、日ごろより消費生活センター等相談窓口には、電気通信サービス関連の苦情相談が数多く寄せられています。そのような中、電気通信サービスの「事故」の件数は年々増加し、報告書(案)に記載されておりますとおり、消費者は電気通信事故発生により電気通信サービスが利用できない場合や電気通信事業者による障害の情報が正確でない場合など、消費生活センター等へ問い合わせが増加することが予想されます。

電気通信事業者として、障害等が発生した場合、利用者へ分かりやすい周知を行うのは勿論ですが、消費生活センター等やマスコミ等に対しても正確な説明責任を果たすべきであり、本報告書(案)に基づく統一的な周知・情報提供の方法により、利用者に配慮した対応が図られることを強く要望いたします。加えて法的な対応についての検討も要望いたします。

(全国消費生活相談員協会 IT研究会)

同上。

電気通信サービスは国民生活にとって欠かせない重要インフラとなっています。しかし、同じようなサービスを提供していながらも事業者ごとに個性があり、消費者対応に関する考えも異なっていること、また消費者と事業者には情報量・交渉力に格差があることから、様々な消費者トラブルが起きています。

こうした状況を踏まえて、特に事故発生時における統一的な周知・情報提供が行なわれる仕組みやルール作りについての必要性を打ち出された今回の報告書案につきましては、基本的に賛成いたします。

ただ、消費者の意見を十分に反映するため、業界団体におけるガイドライン策定にあたっては是非消費生活相談業務に携わっている相談員等「消費者の声に接している者」の意見を十分に聴いていただき、その内容を反映させていただく必要があると思います。

また、業界団体で策定される予定のガイドラインだけでは事故発生時の消費者への周知・情報提供の方法等について、不十分である、また十分な対応が行われない場合には、法律による規制等も検討していただきたいと考えます。

(個人F)

同上。

また報告案にもあるように、ガイドラインの策定にあたっては、消費者団体や相談員等の意見も考慮し、利用者の視点を十分に踏まえた内容となるよう適切な検討が必要であると考えます。

旧 2.4 新 5.4 定期的・継続的な事故発生状況のフォローアップ

意見 旧 2.4.3 新 5.4.3 「電気通信安全・信頼性委員会（仮称）」の設置	考え方
<p>現行制度においても、通信事業者が重大な事故等を起した場合、各通信事業者は総務省殿に対して事故報告を行うとともに、関係会社を含めて事故発生状況を検証し、再発防止対策を行なっているところ です。</p> <p>本案においては、新たに委員会を設置する必要性が示されておりますが、委員会でどの程度の具体的な情報に基づき検討が行われるか、実質的に有効な検証をどの程度行えるか等を十分に勘案して、委員会の設置によって期待される効果を計る必要があると考えます。加えて、委員会の設置の効果と比べて、委員会の設置に伴って各事業者にて必要となる報告内容が過大になることも懸念されますので、拙速な判断を行うのではなく慎重に検討が行われるべきものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">（イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社）</p>	<p>今後の体制整備の際の参考意見として承ります。</p> <p>体制の整備を行うに当たっては、電気通信事業者にとって過度の負担とならないよう配慮することが必要と考えます。</p>
<p>発生した個別事故のフォローアップは、基本的に事業者が自主的に実施すべきであり、当該委員会では、各社報告内容や事故発生状況のトレンド分析・評価等に限定するのが妥当と考えます。</p> <p style="text-align: right;">（九州通信ネットワーク株式会社）</p>	<p>個別事故に関して、再発防止策等のフォローアップは電気通信事業者各社で行われているため、「電気通信安全・信頼性委員会（仮称）」等のフォローアップ体制では、個別事故の調査を行うことを主たる目的としているのではなく、総務省へ報告された事故情報等を総合的かつ詳細に分析・評価し、包括的な安全・信頼性対策の検討等を行うことを主たる目的としているものです。</p> <p>ただし、分析・評価の過程で個別事故に関する具体的な情報提供に協力いただくことも考えられるため、役割に関しては特に限定しておりません。</p>
<p>フォローアップ体制の整備について賛成します。</p> <p>当該体制の整備の目的は、事故の再発防止及び被害軽減に寄与し、安全・信頼性を向上させることですので、委員会の独立性を確保すると共に、事業者が報告する情報については、事故の行政処分の責任追及等に流用することが無いよう、免責事項について明文化して頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">（北海道総合通信網株式会社）</p>	<p>本報告案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>「電気通信安全・信頼性委員会（仮称）」等のフォローアップ体制は、安全・信頼性対策の検討を主な目的としており、事故の責任追及を目的としたものではないことから、「また、委員会の求めに応じて委員会にのみ開示・提出された資料は、安全・信頼性対策の検討に資するためのものであり、その取り扱いには十分留意すべきである。」と追記します。</p>

旧 2.5 新 5.5 事故報告様式

意見 旧 2.5.2 新 5.5.2 四半期報告に関し報告不要な軽微な事故等を新たに定めること	考え方
<p>報告不要の軽微な事故の取り扱いを定める検討を支持する</p> <p>「利用者の数が一定の数以下の事故又は、継続時間が極めて短時間の場合」に報告を不要とするものの検討を支持する。また、その際「一定の数」ならびに「極めて短時間」については、事故の実際の影響等実態を踏まえ、極端に小さな数のみを対象とせず、国際的な重大事故取り扱いの例をも参照し、軽減措置の趣旨を鑑みて事業者にとり過度な負担を避けるのに足る規模の定義とすることを要望する。</p> <p>(マイクロソフト株式会社)</p>	<p>本報告案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>また、今後の制度整備の際の参考意見として承りますが、どのような事故を報告不要とするかの詳細については、電気通信事業者の負担のみでなく、「重大な事故へ発展する恐れのない事故」等の基準等に照らしながら判断されるべきと考えます。</p>
<p>「報告不要の軽微な事故」として、インターネット接続サービスにおけるアクセス回線部分など加入者系で発生した一定規模以下の事故についても対象とするのが妥当と考えます。</p> <p>(九州通信ネットワーク株式会社)</p>	<p>同上。</p>
<p>報告を全く不要とすることに関しては、疑問があり又不安がある。たとえば、小規模の通信停止が起こった場合、通信事業者が口頭などで総務省に瞬時に報告し、総務省HPに「〇時〇分 通信事故 有無」のみでも参照できるシステムがあるとよい。例えば通信通話ができない、という相談が入った場合、当該通信事業者HPに記載がないか、HPが込み合っていて閲覧できないことがある。</p> <p>相談事例. メールが不通になったが、プロバイダHPのトップページには記載がなかった。HPの奥へ入るとメールの通信障害であることが判明したが、わかりにくい。</p> <p>(個人D)</p>	<p>四半期報告は、「小規模・短時間の事故の中にも、将来の大規模・長時間な事故へ発展する要因を含む事故が内在することが考えられる」ため報告を求めているもので、「重大な事故へ発展する恐れのない事故」まで報告を求めることは、電気通信事業者に過度な負担を負わせることになり、また本来の目的からも外れるため、今回、報告不要な軽微な事故を定めるものです。また、四半期報告の提出は四半期毎であり即時性も無いため、御意見にあるようなシステムに活用できる報告とはなっておりません。</p> <p>また、電気通信事業者におけるHP等での事故情報周知方法については、同章第3節にて検討を行い、ご意見にあるような相談事例に対処すべく、ガイドライン策定を行うこととしています。</p>

旧第3章 新第8章

意見 旧第3章(1)④ 新第8章(1)④ 電子メールサービス	考え方
<p>最後の部分に以下を追加 「電子メールサービスにおける重大な事故の基準は、電子メールサービス固有の利用実態やサービスの提供実態を勘案し、消費者利益の最大化という観点から、将来、必要に応じて見直しをしていくことも考えられる。」</p> <p>電子メールサービスは、多くのお客様にご利用いただいております。「電話とならび利用者にとって不可欠な通信手段として定着してきた」とする、14頁（第2章 電気通信事故の検討課題 2.1.4 電子メールサービス）の指摘はその通りであり、それに伴って、電子メールサービスに対してお客様がよせる「期待値」が高くなっていることについても、同時に指摘の通りであると考え、報告制度により、電子メールサービスの監督官庁である総務省に事故の詳細を報告し、電子メールサービス提供者において、必要な再発防止策をとっていくことは、消費者利益に資するところであると考えます。</p> <p>一方において、電子メールと電話では、その特性も大きく異なっており、電話と同じ基準であることが必ずしも最適であるかにつき、今回十分に議論がされなかったところであるので、今後とも電子メールサービス固有の利用実態やサービスの提供実態を勘案し、電子メールサービス提供者に対してどこまで・どのように報告を求めることが、最も消費者利益に資するのかが、継続的に検討していくことが重要であると考えます。この点は消費者利益に直結する部分でありますので、「電気通信の安全・信頼性の確保に関する事項」においても言及すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">(ヤフー株式会社)</p>	<p>第2章（新第5章）において、「規定遅延時間については（略）社会的・技術的動向を踏まえながら、見直しを図っていくことが望ましい。また、電子メールサービスにおいても重大な事故の（略）基準については、今後の技術的動向や制度の運用状況等を踏まえ、将来、必要に応じ見直しを検討することも考えられる。」とされており、御意見の内容は報告案には記載されております。</p> <p>また第3章（新第8章）は一部答申本体となるもので、原則として決定した事項のみを記しており、継続検討課題等については記さない編集方針としておりますのでご了承ください。</p>