

電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の  
適用に関するガイドライン(第2版)

平成 27 年 8 月 26 日

総 務 省

## 改訂履歴

| 版数    | 策定日              | 改訂履歴  |
|-------|------------------|---|
| 初 版   | 平成 22 年 9 月 29 日 | 情報通信審議会一部答申を受けた初版の策定。   |
| 第 2 版 | 平成 27 年 8 月 26 日 | 事故報告制度の見直し（平成 27 年総務省令第 29 号及び第 30 号による重大な事故の報告基準・様式及び四半期報告様式の改正等）を受けた改訂。 |

## 目 次

|     |                |    |
|-----|----------------|----|
| I   | 本ガイドラインの目的     | 3  |
| II  | 対象範囲           | 3  |
| III | 関係法令           | 3  |
| IV  | 事故の該当性の判断基準    | 3  |
| 1   | 重大な事故          | 5  |
| 2   | 四半期ごとの報告を要する事故 | 13 |
| 3   | 報告不要な軽微な事故     | 17 |
| V   | ガイドラインの見直し     | 18 |

## I 本ガイドラインの目的

ネットワークの IP 化の進展に伴い、電気通信事故の件数は増加傾向にあり、特に、インターネット接続サービスや電子メールサービスに関連する事故の発生件数が急増している。

こうした動向を踏まえ、平成 17 年 10 月 31 日付け諮問第 2020 号「ネットワークの IP 化に対応した電気通信設備に係る技術的条件」について、情報通信審議会（会長：大歳 卓麻 日本アイ・ビー・エム株式会社社長）において電気通信事故等に関する課題を審議し、総務省は、同審議会から「ネットワークの IP 化に対応した安全・信頼性対策に関する事項」（平成 19 年 5 月 24 日）及び「IP 電話端末等に関する技術的条件及び電気通信事故等に関する事項」（平成 21 年 7 月 28 日）の一部答申（以下「一部答申」という。）を受けた。

一部答申を受け、総務省は、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「法」という。）をはじめ、その関係省令等の規定に基づき総務大臣へ報告を要する事故の範囲の目安を定め、報告を行う電気通信事業者（以下「事業者」という。）が、関係法令を遵守するための指針となるよう「電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の適用に関するガイドライン」を策定した。

近年、ネットワークの IP 化・ブロードバンド化等の更なる進展及びこれによる電気通信事業者の増加や提供サービスの多様化・複雑化に伴い、電気通信事故の要因も多様化・複雑化してきていることを踏まえ、本ガイドラインについて見直しを行った。

総務省では、事業者の報告をもとに電気通信事故事例の分析・評価をより効果的に行い、電気通信役務（以下「役務」という。）の提供における安全・信頼性の一層の向上に努めていく。

## II 対象範囲

本ガイドラインの対象は、事業者において発生した事故とする。事業者とは、**法第 9 条の規定による登録を受けた者及び法第 16 条第 1 項の規定による届出をした者**をいう。なお、事業者に該当するか否かの判断に当たっては、総務省が公開している「電気通信事業参入マニュアル [追補版] ～届出等の要否に関する考え方及び事例～」を参照されたい。

## III 関係法令

本ガイドラインに関係する法令は、以下のとおり。

- ・ 電気通信事業法
- ・ 電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号。以下「施行規則」という。）
- ・ 電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号。以下「報告規則」という。）
- ・ 平成 16 年総務省告示第 248 号（総務大臣が役務の提供の停止を受けた利用者の数の把握が困難であると認めるときに適用する基準を定める件）
- ・ 平成 22 年総務省告示第 136 号（総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を定める件）

## IV 事故の該当性の判断基準

事業者が、法をはじめ、その関係省令等の規定に基づき、総務大臣への報告を義務づけられてい

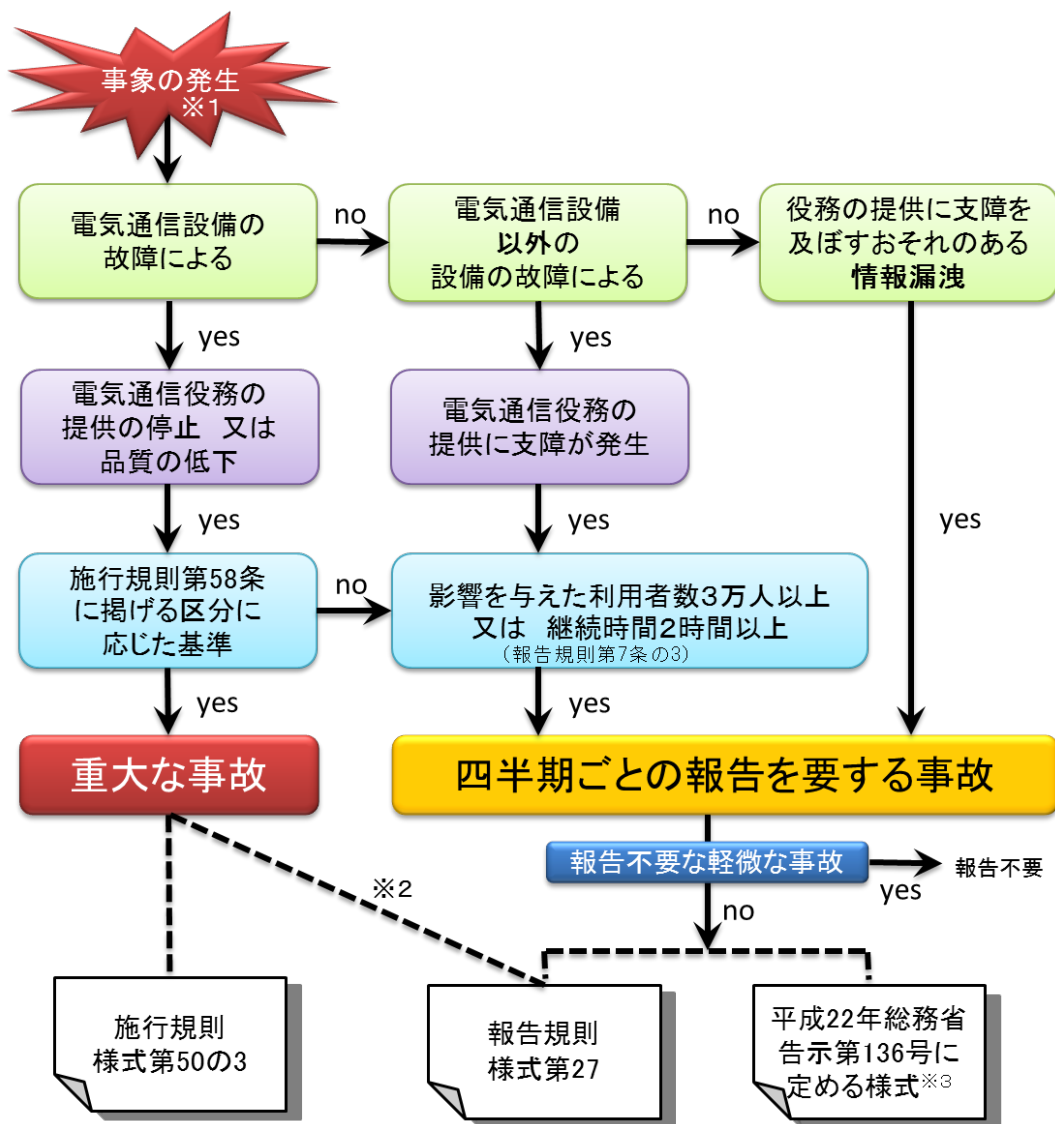
る事故は、以下のとおり。

- ① **重大な事故**
- ② **四半期ごとの報告を要する事故（報告不要な軽微な事故を除く。）**

上述のいずれにも当てはまらない事故の報告は任意であるが、社会的な影響等に鑑みて、可能な限り情報提供することが望ましい。

報告対象の事故に当たるかどうかについては、関係法令及び本ガイドラインにより事業者が個別に判断し、判断できない場合は総務省に連絡する。

なお、同一の原因により、一定の時間内に複数の事故が発生した場合には、これらを一件の事故として取り扱う。



※1 事故報告は、自社設備及び自己要因の場合のほか、他社設備の借入れ及び他者要因の場合であっても、必要になることがある。（詳細は1.1(5)及び(6)のなお書きを参照のこと。）

※2 重大な事故については、施行規則様式第50の3だけでなく、報告規則様式第27においても報告すること。

※3 以下のいずれかの設備の故障による事故の場合は、「平成22年総務省告示第136号に定める様式」により報告できる。

- ・ 移動端末設備と接続される端末系伝送路設備
- ・ 局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置
- ・ デジタル加入者回線アクセス多重化装置

図1 事象発生時の事故への該当性に関する判断について

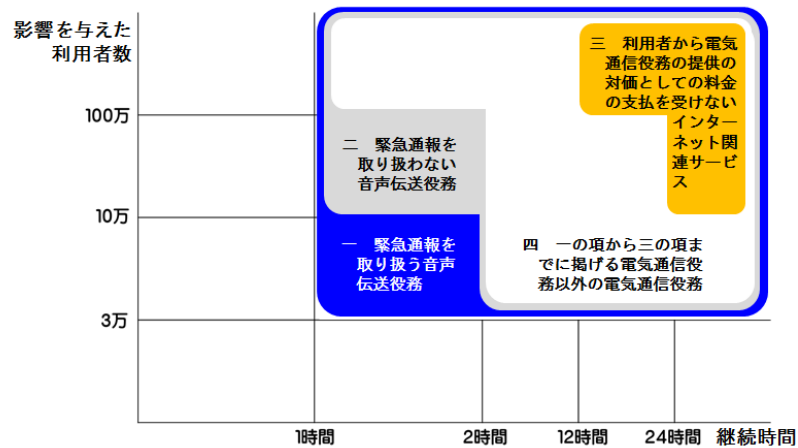


図2 施行規則第58条第1項の表の上段に掲げる電気通信役務の区分に応じた基準

## 1 重大な事故

### 1.1 重大な事故に関する法令等

#### ○ 法

(業務の停止等の報告)

第28条 電気通信事業者は、第8条第2項の規定により電気通信業務の一部を停止したとき、又は電気通信業務に関し通信の秘密の漏えいその他総務省令で定める重大な事故が生じたときは、その旨をその理由又は原因とともに、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。

#### ○ 施行規則

(報告を要する重大な事故)

第58条 法第28条の総務省令で定める重大な事故は、次のとおりとする。

- 一 次の表の上欄に掲げる電気通信役務の区分に応じ、それぞれ同表の中欄に掲げる時間以上電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部(付加的な機能の提供に係るものを除く。)の提供を停止又は品質を低下させた事故(他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。)であつて、当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数(総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの)がそれぞれ同表の下欄に掲げる数以上のもの

| 電気通信役務の区分   | 時間   | 利用者の数 |
|---|------|-------|
| 一 緊急通報を取り扱う音声伝送役務   | 1時間  | 3万    |
| 二 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務   | 2時間  | 3万    |
|   | 1時間  | 10万   |
| 三 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払いを受けないインターネット関連サービス(音声伝送役務を除く。) | 24時間 | 10万   |
|   | 12時間 | 100万  |
| 四 一の項から三の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務                             | 2時間  | 3万    |
|   | 1時間  | 100万  |

二 電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が2時間以上不能となる事故

○ 平成16年総務省告示第248号（総務大臣が電気通信役務の提供の停止を受けた利用者の数の把握が困難であると認めるときに適用する基準を定める件）

電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）第58条第1号イの規定に基づき、総務大臣が電気通信役務の提供の停止を受けた利用者の数の把握が困難であると認めるときに適用する基準を次のように定める。

一 電気通信役務の提供の停止に係る電気通信設備の伝送速度の総和が200万キロビット毎秒を超えるもの

二 携帯電話の役務、PHSの役務又は利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する電気通信役務の提供の停止にあつては、次に該当するもの

イ 当該電気通信役務の提供の停止に係る基地局について、その停止の時間帯に当該基地局の電気通信役務の提供区域に存した利用者の数（その把握が困難であると認められる場合は、原則としてその停止の1週間前までのいずれかの日の同時時間帯に当該区域に存した利用者の数）が3万以上のもの

ロ イによることが困難であると認める場合は、当該電気通信役務の提供の停止に係る基地局の数を当該電気通信役務の提供に用いられるすべての基地局の数で除し、当該電気通信役務の提供を受けるすべての利用者の数を乗じた数が3万以上のもの

【解説】

以下のいずれかに該当する場合には、重大な事故となる。事業者は、重大な事故発生後、第一報として発生日時、発生場所、影響を与えた電気通信役務の内容、影響を与えた範囲、影響を与えた利用者数（以下「影響利用者数」という。）、発生原因、措置模様、利用者からの申告状況その他参考となる事項を速やかに※総務省へ報告し、事故発生日から30日以内に「[様式第50の3](#)」により総務省に報告しなければならない。

※ 事故発生直後で影響利用者数、継続時間が不明であるが、重大な事故となるおそれがある場合にも、速やかに報告すること。

なお、報告先は、以下（表3）のとおり。

表3 重大な事故の報告先

|       | 事業者の主な業務区域が、一の総合通信局等（沖縄総合通信事務所を含む。以下同じ。）の管轄区域を <u>超える</u> 場合 |         | 事業者の主な業務区域が、一の総合通信局等の管轄区域を <u>超えない</u> 場合 |         |
|-------|--|---------|---|---------|
|       | 第一報  | 様式第50の3 | 第一報                                       | 様式第50の3 |
| 登録事業者 | 本省   | 本省      | 総合通信局等                                    | 総合通信局等  |
| 届出事業者 | 総合通信局等   | 本省      | 総合通信局等                                    | 総合通信局等  |

- <sup>(1)</sup>電気通信設備の故障により、<sup>(2)</sup>電気通信役務の全部又は一部（<sup>(3)</sup>付加的な機能の提供に係るものを除く。）の<sup>(4)</sup>提供を停止又は品質を低下させた事故で、<sup>(5)</sup>影響利用者数及び<sup>(6)</sup>継続時間が<sup>(7)</sup>施行規則第 58 条第 1 号の表の上段に掲げる電気通信役務の区分に応じた基準を満たす事故
- <sup>(8)</sup>重要な電気通信設備（衛星、海底ケーブルその他これに準ずるもの）の故障により、当該電気通信設備を利用する<sup>(9)</sup>全ての通信の疎通が 2 時間以上不能となる事故（施行規則第 58 条第 2 号）

## (1) 電気通信設備の故障

- ① 「電気通信設備」とは、「電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備」（法第 2 条第 2 号）であり、本ガイドラインにおいては、事業者が保有するものに限ることとする。このため、利用者端末設備の故障による停止等については報告の対象外となる。
- ② 「故障」には、狭義の設備のハードウェア故障だけでなく、事業者の意図しないソフトウェアバグや、自然災害（地震、火災等）による設備破損、人為的な作業ミスによる障害、及び通信路の経路設定誤り等も含む広義の故障も含まれる。
- ③ 他方、事業者の管理下で行われる、予め計画された設備改修（メンテナンス）のための一時的な役務の停止や、地震等の災害や予め計画されたイベント等の際の輻輳状態を軽減するための発信規制等は、電気通信設備や役務の維持のために必要な措置であることから、「故障」には含まれない。

## (2) 電気通信役務

「電気通信役務」とは、法第 9 条の規定により電気通信事業の登録を受けた事業者については施行規則第 4 条第 3 項第 2 号に定める様式第 4（提供する電気通信役務）、法第 16 条の規定により電気通信事業の届出をした事業者については施行規則第 9 条第 1 項第 2 号に定める様式第 4 号（提供する電気通信役務）に掲げるもののいずれかをいう。

「全部又は一部」の考え方については、「(4) 提供を停止又は品質を低下」のとおり。

なお、役務に該当するか否かの判断に当たっては、法第 164 条（適用除外等）及び総務省が公開している「電気通信事業参入マニュアル〔追補版〕～届出等の要否に関する考え方及び事例～」を参照されたい。

### 【役務以外の例】

- ・ テレビジョン放送
- ・ 企業内における LAN、内線電話

## (3) 付加的な機能の提供に係るもの

役務の付加的な機能として提供されているサービスの提供停止等は、報告の対象外となる。

### 【付加的な機能の例】

- ・ 料金関連サービス
  - 割引サービス、着信課金サービス、料金通知サービス
- ・ 各種機能サービス
  - キャッチホン、伝言サービス、アクセス制限、ウィルスチェック



- ・ ソリューション関連サービス  
ヘルプデスク、Web サイトのホスティング

(4) 提供を停止又は品質を低下

「役務の提供の停止」には、役務が完全に停止した場合以外にも、例えば送信又は受信のうちいずれかが停止した場合も含まれる。「品質の低下」とは、**事業者の電気通信設備の故障により、利用者にとって役務が利用できないことと同等の事態が生じている場合**をいう。

なお、個別の役務における判断基準は以下のとおりである。

① 音声伝送役務

アナログ電話、ISDN、携帯電話・PHSについては、事業用電気通信設備規則（昭和60年郵政省令第30号）で定められている通話品質及び接続品質を、0AB～J-IP電話については、同規則の総合品質、ネットワーク品質及び安定品質を満たしていることを前提として、次のいずれかに該当する状態を「品質の低下」とする。

- ・ 通常受忍すべきと考えられる品質のレベルを下回っている状態（呼損率が、大規模災害時等における最大通信規制値と同等レベル以上であり、概ね80%を超える状態）
- ・ 雑音レベルの大きい状態や、通話が途中で中断するような場合等、実質的に通話が困難な状態

なお、無音通話状態・片通話状態については、そもそも呼が成立していないため、「役務の提供の停止」に該当する。

② データ伝送役務（ベストエフォートサービス）

利用者の端末機器等と事業者側の集線装置等との間でのリンク又はセッションが確立できない状態は、「役務の提供の停止」とする。

③ 電子メールサービス

事業者の自網内（他の事業者又は利用者との分界点（相互接続点）から、当該事業者が管理する電気通信設備を経由し、他の事業者又は利用者との分界点（相互接続点）に至るまでの間をいう。）の設備の故障により、自網内におけるメール遅延（滞留）時間が概ね1日を超える状態を「品質の低下」とする。

なお、電子メールサービスの利用不能<sup>※</sup>及び電子メールの消失については、「役務の提供の停止」に該当する。

ただし、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」（平成14年法律第26号）第11条の規定により、電子メールの送受信上の支障を防止するため電子メール通信役務の提供を拒むことについて正当な理由があると認められる場合に、電子メール通信役務の円滑な提供への支障を防止するために必要な範囲内において、事業者が大量送信メールの削除等を行った結果により生じた「役務の提供の停止」については、いわゆる巻き添えにより通常の電子メールが消失する等送受信に支障を来した場合も含め、原則として「事故」には該当しない。なお、同法に基づくメールの削除であっても、本来は巻き添えにより通常の電子メールを削除することがあってはならない。

※ 電気通信設備の故障により、利用者が電子メールサーバへアクセス（POP、SMTP、HTTP等）することができない場合等

(5) 影響利用者数

利用者数の算定については、以下のとおりとする。

- ① 現実に「役務の提供の停止」又は「品質の低下」に該当した利用者のみを算定し、二重化、ルート分散等により「役務の提供の停止」又は「品質の低下」に該当しなかった利用者は対象としない。

なお、緊急通報を扱う音声伝送役務は、故障中に使用しなかった者も含めた、故障した設備配下の全利用者数を影響利用者数とする。

- ② 「役務の提供の停止」を受けた利用者数の把握が困難であると総務大臣が認める場合には、以下の基準（平成16年総務省告示第248号）によるものとする。

ア 「役務の提供の停止」に係る電気通信設備の伝送速度（総和が2Gbps<sup>※2</sup>を超える状態であれば、影響利用者数が3万以上であるものとみなす。）

イ 携帯電話、PHS等においては、停止基地局の提供区域にいる利用者数

(ア) その把握が困難である場合は、原則として事故の1週間前までのいずれかの日の同時間帯に当該区域にいた利用者数

(イ) (ア)による把握も困難である場合は、以下の算式により求めた利用者数  
(停止基地局数) ÷ (全基地局数) × (全利用者数)

- ③ 中継系事業者<sup>※1</sup>の電気通信設備の故障により加入者系事業者<sup>※2</sup>の利用者に事故が生じた場合において、中継系事業者及び加入者系事業者の影響利用者数の算定方法は、以下のとおりとする。

ア 中継系事業者は、加入者系事業者ごとの影響利用者数を把握できる場合にはその数で影響利用者数を算定し、把握できない場合には加入者系事業者の数（1法人であれば1）をもって影響利用者数とする。

ただし、中継系事業者が影響利用者数を把握できない場合であっても、加入者系事業者において重大な事故に該当又はそのおそれがあり、総務省が加入者系事業者ごとの影響利用者数を把握できる場合には、中継系事業者はその数を用いて影響利用者数を算定する（図4参照）。

イ 加入者系事業者は、可能な限り自社の影響利用者数の算定に努めるものとする。

なお、中継系事業者において重大な事故に該当することとなった場合であっても、加入者系事業者の重大な事故の報告義務がなくなるわけではなく、加入者系事業者と中継系事業者それぞれにおいて、重大な事故報告を行うこととなる。

※1 加入者系事業者：利用者（エンドユーザ）に直接役務を提供する事業者

※2 中継系事業者：利用者（エンドユーザ）に直接役務を提供するのではなく、加入者系事業者へ相互接続や卸電気通信役務を提供することにより、役務を提供する事業者

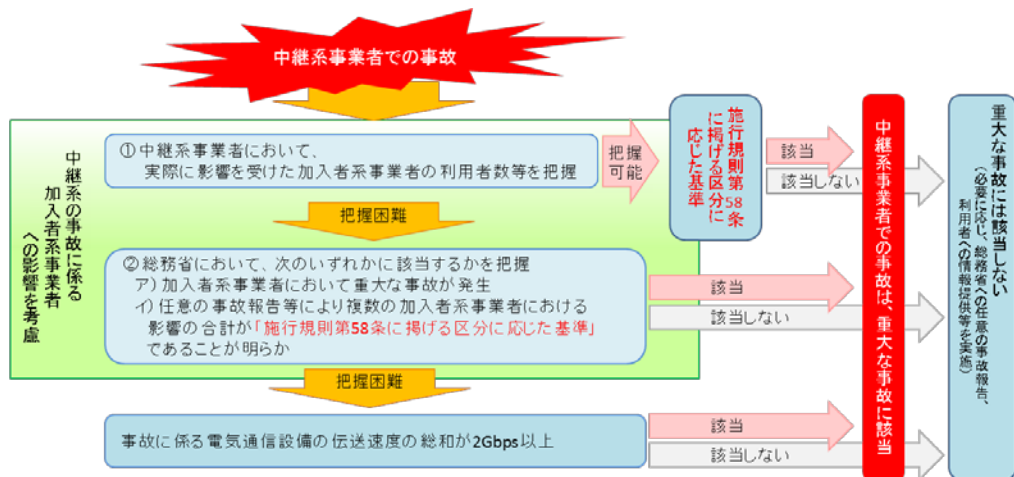


図4 中継系事業者の事故に係る事象発生時の事故への該当性に関する判断について

(6) 継続時間

「役務の提供の停止」又は「品質の低下」した時間の算定については、以下のとおりとする。

- ① 原則として連続した時間とする。
- ② 「役務の提供の停止」又は「品質の低下」の基準に達してから、当該基準を下回るまでの時間とする。

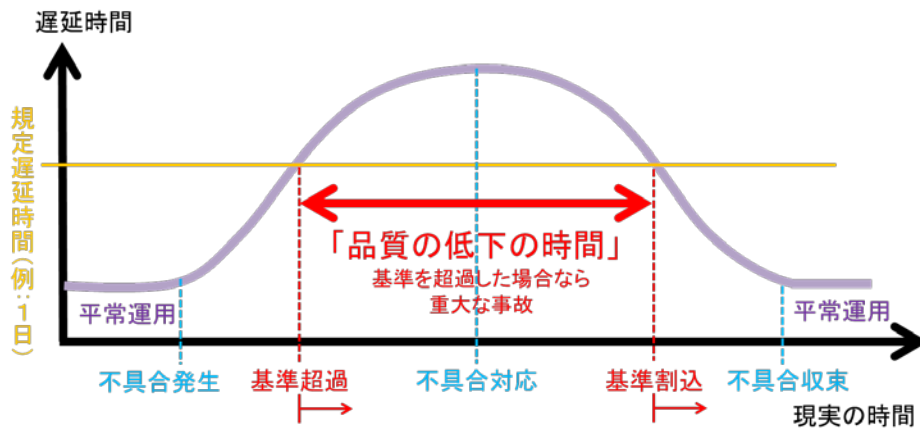


図5 継続時間の考え方（電子メールサービスの「品質の低下」の場合）

なお、他の事業者の電気通信設備の故障により「役務の全部又は一部の提供を停止」又は「品質を低下」させた事故の場合には、「役務の全部又は一部の提供を停止」又は「品質を低下」させた事業者ごとに継続時間を算定<sup>\*</sup>するものとする。

<sup>\*</sup>(5)の③に倣い、中継系事業者と加入者系事業者で連携して算定すること。

(7) 施行規則第58条に掲げる電気通信役務の区分

事故がどの区分に該当するかは、施行規則の定めに基づき判断するものとする。参考として、施行規則様式第4に掲げる電気通信役務の種類と各区分を例示する(表6)。ただし、内容如何によっては、別の判断となる場合もあり得るため、不明の場合は総務省へ問い合わせること。

なお、重大な事故報告（様式第 50 の 3）の「事故の全体概要」欄には、本区分から該当するものを記載するものとする。

表 6 施行規則第 58 条に掲げる電気通信役務の区分の例<sup>※1</sup>

| 電気通信役務の区分  | 役務表に掲げる電気通信役務の種類  |   |
|--|---|---|
| 1<br>一 緊急通報を取り扱う音声伝送役務（※2）   | 1 加入電話<br>2 総合デジタル通信サービス（本区分に関連するもの）<br>5 公衆電話<br>6 携帯電話<br>7 PHS<br>8 IP 電話（0AB～J IP 電話）   | 10 FMC サービス<br>25 専用役務（本区分に該当するもの）<br>26 1～25 の電気通信役務を利用した付加価値サービス（本区分に関するもの）<br>28 仮想移動電気通信サービス（本区分に関連するもの）<br>30 1～29 以外の電気通信役務（本区分に関連するもの）   |
| 二 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務（※3）  | 3 中継電話（国際電話等以外）<br>4 国際電話等<br>8 IP 電話（050-IP 電話等）<br>25 専用役務（本区分に該当するもの）  | 26 1～25 の電気通信役務を利用した付加価値サービス（本区分に関するもの）<br>28 仮想移動電気通信サービス（本区分に関連するもの）<br>30 1～29 以外の電気通信役務（本区分に関連するもの）   |
| 三 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（音声伝送役務を除く）（※4）                      | 27 インターネット関連サービス（無料）（※4）<br>26 1～25 の電気通信役務を利用した付加価値サービス（本区分に関するもの）   | 30 1～29 以外の電気通信役務（本区分に関連するもの）   |
| 四 一の項から三の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務  | 2 総合デジタル通信サービス（本区分に関連するもの）<br>11 インターネット接続サービス<br>12 FTTH アクセスサービス<br>13 DSL アクセスサービス<br>14 FWA アクセスサービス<br>15 CATV アクセスサービス<br>16 携帯・PHS アクセスサービス<br>17 三・九世代携帯電話アクセスサービス<br>18 フレームリレーサービス<br>19 ATM 交換サービス<br>20 公衆無線 LAN アクセスサービス | 21 BWA アクセスサービス<br>22 IP-VPN サービス<br>23 広域イーサネットサービス<br>25 専用役務（本区分に該当するもの）<br>26 1～25 の電気通信役務を利用した付加価値サービス（本区分に関するもの）<br>27 インターネット関連サービス（有料）（※5）<br>28 仮想移動電気通信サービス（本区分に関連するもの）<br>29 電報<br>30 1～29 以外の電気通信役務（本区分に関連するもの） |
| 2 電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故 | 9 衛星移動通信サービス<br>24 衛星アクセスサービス   | ※その他の役務であっても海底ケーブルの障害を受けたもの   |

※1 電気通信役務の番号が見直されることがある。このときは適宜読み替えること。

※2 例：アナログ電話、3G 又は VoLTE 専用携帯電話の事故、VoLTE では緊急通報を提供していないが同一端末の 3G 回線で緊急通報を提供している携帯電話において 3G 回線での緊急通報が不可となる事故は、この区分とする。

※3 例：IP 電話の事故、コミュニケーションアプリの事故、VoLTE では緊急通報を提供していないが同一端末の 3G 回線で緊急通報を提供する場合の VoLTE の事故は、この区分とする。

※4 例：フリーメール、無料の SNS（携帯電話又は固定ブロードバンドサービスを契約している利用者に対し、サービスの対価として料金の徴収を行うことなく、インターネット上のアプリケーション等を通じて提供されるもの）が想定される。

※5 IP 電話を除く。

(8) 重要な電気通信設備

重要な電気通信設備とは、衛星、海底ケーブルその他これに準ずるものをいう。衛星及び海底ケーブルは、国内通信及び国際通信のいずれに係るものも含まれる。

(9) 全ての通信の疎通が2時間以上不能

以下の事故については、「全ての通信の疎通の不能」には該当しない。

ア 衛星の一部のトランスポンダ（中継器）の故障等

イ 海底ケーブルの陸揚げ地と一部の対陸揚げ地との間の通信断

1.2 重大な事故報告（施行規則様式第50の3）の記載例

表7 重大な事故報告（施行規則様式第50の3）の記載例

| 発生年月日及び時刻          | (例) ○年○月○日 (○曜日) ○時○分  | 復旧年月日及び時刻 | (例) ○年○月○日 (○曜日) ○時○分<br>(継続時間: ○時間○分) |
|--------------------|--|-----------|--|
| 発生場所               | <p>・ 事故が発生した設備の設置場所を記載する。<br/>(例) ○○ビル○○センター (○県○市○丁目○番地の○)</p>  |           |  |
| 事故の全体概要            | <p>・ 施行規則第58条第1号に掲げる影響を与えた電気通信役務の区分及び事故の全体概要を記載する。<br/>(例) 影響を与えた電気通信役務の区分: 緊急通報を取り扱う音声伝送役務<br/>原因Aにより設備Bで事象Cが発生し、電気通信役務Dに影響Eを与えた。</p>   |           |  |
| 事故の原因となった電気通信設備の概要 | <p>・ 事故の原因となった電気通信設備の正常時及び事故発生時の動作（設備構成を含む。）を、両者の差異が分かるよう記載し、必要に応じ別紙で設備構成図等を添付する。</p>  |           |  |
| 発生状況               | <p>・ 発生した事象、影響を与えた利用者数及び影響を与えた地域等、事故発生の詳細について記載する。必要に応じ別紙で影響利用者数の算定根拠、障害継続時間帯のトラヒックの推移等を添付する。</p>  |           |  |
| 措置模様（事故対応状況）       | <p>・ 事故発生から収束までに行った措置を、対応者を含め、時系列で詳細に記載する。必要に応じ別紙を添付する。<br/>(例) ○時○分 【対応者: ○○部門】 (検知)<br/>○時○分 【対応者: ○○部門】 (応急復旧措置)<br/>○時○分 . . .</p>   |           |  |
| 発生原因               | <p>・ 発生原因のほか、事故が大規模化・長時間化した原因を、原因となった電気通信設備の管理工程（設計、工事、維持・運用）ごとに記載する。必要に応じ発生原因を図解した資料等を添付する。<br/>・ 同時に複数の事故が起きた場合には、事故ごとに記載する。<br/>(例) ①設計時の原因: 原因Aの想定漏れ<br/>想定Fに対応する設計容量で対応可能と考えていたが、想定外の原因Aが発生したため、設備Bの動作が停止し、機能が利用できなくなった。<br/>②工事時の原因: 手順書Gの確認不足<br/>定期メンテナンスを実施したところ、手順書Gのとおり作業が実施されず、設備Bが高負荷となり、設備Bが停止した。<br/>③維持・運用時の原因: 設備Bの監視体制欠如<br/>設備Bの監視が欠如しており、設備Bの動作が不安定であることを検知できなかった。<br/>④事故が長時間化・大規模化した原因: 設備Bの構成<br/>設備Bが停止すると関連するサービスが同時に停止する設備構成となっていたことから、障害範囲が大規模化し影響利用者数が拡大した。また、定期メンテナンスが手順書Gどおりに実施されたと思い込んだことから、原因の切り分けに時間を要し、長時間化した。</p> |           |  |
| 再発防止策              | <p>・ 応急復旧のための暫定対処、今後の再発を防止するための恒久対処及び当該改善により期待される電気通信設備の動作（設備構成を含む。）を、その実施時期とともに記載</p>   |           |  |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | <p>する。必要に応じ別紙で再発防止策の実施スケジュール、設備構成図等を添付する。</p> <p>(例) (1)暫定対処 原因 A を修正した。【平成〇年〇月〇日実施済み】</p> <p>(2)恒久対処</p> <p>①要因 A の認識不足について～を実施。【平成〇年〇月〇日実施済み】</p> <p>②手順書 G の遵守不足について～を実施。【平成〇年〇月〇日実施済み】</p> <p>③設備 B の監視漏れについて～を実施。【平成〇年〇月〇日実施済み】</p> <p>④設備 B の構成について～を実施。【平成〇年〇月末実施予定】</p> |
| 利用者対応状況                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの電話やメール等による問い合わせ件数を、算出日時とともに記載する。</li> <li>・利用者へ行った周知方法（Web サイトへの掲載、電話又はメールでの個別周知、テレビのティッカーによる周知等）を、周知日時とともに記載する。</li> <li>・その他、特筆すべき利用者対応を行った場合には、対応内容を日時とともに記載する。</li> </ul>   |
| 関連する基準及び規程                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・関連する基準及び規程がある場合には、該当条文を列記し、再発防止策との関係を記載する。</li> </ul>   |
| 関連する事故の発生傾向                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件事故と同一の原因により過去に起こった事故がある場合には、その事故の概要を記載する。</li> </ul> <p>(例) 〇年〇月〇日発生 手順書 G の遵守不足による臨時メンテナンス時の設備 B 障害</p> <p>〇年〇月〇日発生 設備 B のシステム高負荷による関連サービスの利用不可事象</p>  |
| 電気通信設備統括管理者の氏名                | (例) 総務 太郎   |
| 事故の対策を確認した電気通信主任技術者の氏名及び資格の種別 | (例) 総務 次郎 (伝送交換)  |

## 2 四半期ごとの報告を要する事故

### 2.1 四半期報告に関する法令等

四半期ごとの報告を要する事故に関する法令等は以下のとおり。

#### ○ 法

|  |
|--|
| <p>(報告及び検査)</p> <p>第 166 条 総務大臣は、この法律の施行に必要な限度において、電気通信事業者等に対し、その事業に関し報告をさせ、又はその職員に、電気通信事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、電気通信設備、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。</p> <p>2～8 (略)</p> |
|--|

#### ○ 報告規則

|   |
|---|
| <p>(事故発生状況の報告)</p> <p>第 7 条の 3 電気通信事業者は、次の各号に該当する事故が発生した場合は、様式第 27 により、毎四半期経過後 2 月以内に、その発生状況について、書面等により総務大臣に提出しなければならない。ただし、総務大臣が別に告示する事故については、総務大臣が別に定める様式により提出することができる。</p> <p>一 電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部（付加的な機能の提供に係るものを除く。）の提供を停止又は品質を低下させた事故（他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。）であつて、次のいずれかに該当するもの</p> <p>イ 当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数が 3 万以上のもの（総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの）</p> <p>ロ 当該電気通信役務の提供の停止時間又は品質の低下を受けた時間が 2 時間以上のもの</p> |
|---|

- 二 電気通信設備以外の設備の故障により電気通信役務の提供に支障を来した事故であつて、次のいずれかに該当するもの
  - イ 当該電気通信役務の提供に支障を来した事故の影響を受けた利用者（電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者を含む。）の数が 3 万以上のもの
  - ロ 当該電気通信役務の提供に支障を来した事故により影響を受けた時間が 2 時間以上のもの
- 三 電気通信設備に関する情報であつて、電気通信役務の提供に支障を及ぼすおそれのある情報が漏えいした事故

- 平成 16 年総務省告示第 248 号（総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を定める件）

- 電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号）第 7 条の 3 の規定に基づき、総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を次のように定める。
- 一 電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号。以下「規則」という。）第 7 条の 3 第 1 項に規定する総務大臣が別に告示する事故は、次のいずれかに該当するものとする。
    - 1 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）の故障により発生した事故
    - 2 局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置の故障により発生した事故であつて、当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの
    - 3 デジタル加入者回線アクセス多重化装置の故障により発生した事故であつて、当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの
  - 二 規則第 7 条の 3 第 1 項に規定する総務大臣が別に定める様式は、別記様式のとおりとする。

### 【解説】

以下のいずれかに該当する場合は、四半期ごとの報告を要する事故となる。事業者は、**毎四半期経過後 2 ヶ月以内**に「**様式第 27**」により総務省（本省）に報告しなければならない。

- (1) 電気通信設備の故障により、(2) 電気通信役務の全部又は一部（(3) 付加的な機能の提供に係るものを除く。）の(4) 提供を停止又は品質を低下させた事故で、(5) 影響利用者数 3 万以上又は(6) 継続時間 2 時間以上のもの（報告規則第 7 条の 3 第 1 号）
- (7) 電気通信設備以外の設備の故障により、(8) 電気通信役務の提供に支障を来した事故で、影響利用者数（(9) 電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者を含む。）3 万以上又は継続時間 2 時間以上のもの（報告規則第 7 条の 3 第 2 号）
- (10) 電気通信設備に関する情報であつて、(11) 電気通信役務の提供に支障を及ぼすおそれのある情報が漏えいしたもの（報告規則第 7 条の 3 第 3 号）

ただし、以下のいずれかの設備の故障による事故の場合は、「**平成 22 年総務省告示第 136 号に定める様式**」により報告することができる。

- (12) 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）の故障により発生した事故
- 局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置の故障により発生した事故であって、(13) 当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの
- デジタル加入者回線アクセス多重化装置（DSLAM）の故障により発生した事故であって、(13) 当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの

(1)～(6) 「1 重大な事故」の定義を参照

(7) 電気通信設備以外の設備

通信サービスに直接影響を及ぼさないものの、停止等により利用者に対して大きな影響を与える、以下のシステムに属する設備をいう。

- ・ MNP（携帯電話番号ポータビリティ）の事務手続の処理に関するシステム
- ・ 新規加入契約等、利用者との契約に関するシステム

(8) 電気通信役務の提供に支障を来した

現実に「役務の提供の停止」又は「品質の低下」が発生することではなく、役務の提供の前提を欠く状態をいう。例えば、新規加入契約希望者との間で契約が締結されていれば役務の提供が可能であったにも関わらず、新規加入契約に関するシステムの停止等により契約が締結されなかったために、役務を提供できない状態等。

(9) 電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者

まだ契約は成立していないものの、契約の申込みを行った者をいう。例えば、MNPによる転出、転入手続の申込みを行った者、新規に加入契約の申込みを行った者等。

(10) 電気通信設備に関する情報

事業者の電気通信設備に関するセキュリティ、構成等に関する情報のほか、事業者又は事業者と契約関係にある第三者が何らかの財産的利益を有する情報（社外秘とされるノウハウ等）を含むものとする。ただし、通信の秘密及び個人情報に該当するものについては含まない。

(11) 電気通信役務の提供に支障を及ぼすおそれ

現実に当該事業者又は他の事業者の「役務の停止」又は「品質の低下」が発生するおそれがあることをいう。

(12) 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）

移動通信における、無線基地局をいう。



- (13) 当該事故による影響の範囲が当該装置に收容された回線を利用する者の一部に限られるもの

当該装置内で、ラインカード等により物理的に利用者ごとの收容が分かれており、事故による影響が装置の全体に及ばず、一部の利用者に対する役務の提供が継続可能である状態をいう。

## 2.2 四半期報告様式（報告規則様式第 27）の記載例

表 8 四半期報告様式（電気通信事業報告規則様式第 27）の記載例

yyyy 年 mm 月分から  
yyyy 年 mm 月分まで

事業者名 ○○通信株式会社

登録年月日又は届出年月日及び登録番号又は届出番号 yy 年 mm 月 dd 日 第●号

電気通信設備統括管理者の氏名 通信 太郎

電気通信主任技術者の氏名 通信 次郎

| 発生年月日及び時刻        | 復旧年月日及び時刻        | 影響を与えた地域     | 影響を与えた利用者数 | 主な発生原因 | 設備の管理工程 | 故障設備 ※1 | 措置模様 | 備考 | 影響を与えた電気通信役務の区分 | 影響を与えた電気通信役務 ※2 |   |   |   |  |
|------------------|------------------|--------------|------------|--------|---------|---------|------|----|-----------------|-----------------|---|---|---|--|
|                  |                  |              |            |        |         |         |      |    |                 | *               | * | * | * |  |
| yyyy/mm/dd hh:mm | yyyy/mm/dd hh:mm | 一の市町村を超えない地域 | 1,234      | 人為要因   | 工事      | ルータ     | 系切替え |    | その他             |                 | ★ | ● |   |  |
|                  |                  |              |            |        |         |         |      |    |                 |                 |   |   |   |  |
|                  |                  |              |            |        |         |         |      |    |                 |                 |   |   |   |  |
|                  |                  |              |            |        |         |         |      |    |                 |                 |   |   |   |  |

※1 選択項目「伝送交換設備」と「サーバ」に該当する例を表9に例示する。

※2 影響を与えた電気通信役務については、該当する役務を全て選択すること。複数の役務を選択する場合は、影響を与えた利用者数が最も多い等の主な役務に「★」、その他の役務に「●」を記載する。

表 9 故障設備の選択肢における設備区分の例

| 設備・装置の区分             |      | 該当する機器の例  |  |
|----------------------|------|---|--|
| 伝送交換設備               |      | 従来の「伝送交換設備」におけるサーバ以外（以下に例示）の設備。                           |  |
| 加入者收容装置              |      | 加入者線を收容し、上位ネットワークにデータの中継する装置。                             |  |
| L2SW                 |      | MAC層のアドレス情報を基にデータの中継を行う装置。                                |  |
| L3SW・ルータ             |      | ネットワーク層のパケットアドレス情報を基にデータの中継を行う装置。                         |  |
| 中継・制御装置              |      | コアネットワーク系のデータ中継装置、ネットワークサービス等の制御装置、関門装置等。XGSN、PGW、SGWを含む。 |  |
| 基地局制御装置              |      | 配下の複数の無線基地局における回線接続制御、位置登録制御等の呼処理機能を担う装置。RNC、MME等を含む。     |  |
| 網終端装置                |      | ネットワークの接続地点で信号変換や送受信等を行う装置。                               |  |
| その他                  |      | 上記以外の装置。  |  |
| サーバ設備                |      | 従来の「伝送交換設備」における「サーバ」。                                     |  |
| 認証・呼制御サーバ            | サーバ  | 加入者認証、サービス認証、呼制御等を行うサーバ。SIPサーバ、HLR、HSS、AAA等を含む。           |  |
|                      | 付随装置 | ロードバランサ等の制御装置、付属ルータ等。                                     |  |
| アプリケーションサーバ          | サーバ  | アプリケーション用サーバ。メールサーバ、Webサーバ、DNSサーバ等を含む。                    |  |
|                      | 付随装置 | ロードバランサ等の制御装置、付属ルータ等。                                     |  |
| 電源、回線交換設備、伝送路設備、付属設備 |      | 従来の区分に同じ。   |  |
| 不明                   |      | 不明の場合。  |  |
| その他                  |      | 上記以外の装置。 ※備考欄に自由記述  |  |

### 3 報告不要な軽微な事故

報告不要な軽微な事故に関する法令等は以下のとおり。

○ 報告規則

(事故発生状況の報告)

第7条の3

2 前項の規定にかかわらず、軽微な事故として総務大臣が別に告示するものについては、提出することを要しない。

○ 平成22年総務省告示第136号（総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を定める件）

電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号）第7条の3の規定に基づき、総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を次のように定める。

三 規則第7条の3第2項に規定する総務大臣が別に告示する軽微な事故は、次のいずれかに該当するものとする。

- 1 利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備の故障により発生した事故であって、その影響の範囲が同一の構内（これに準ずる区域内を含む。）又は同一の建物内に限られるもの
- 2 端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）の故障により発生した事故であって、当該故障の箇所が架空線路の区間であるもの

#### 【解説】

以下の設備の故障により事故が発生した場合は、報告は不要である。

- (1) 利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備の故障により発生した事故であって、その影響の範囲が同一の構内（これに準ずる区域内を含む。）又は同一の建物内に限られるもの
- (2) 端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）の故障により発生した事故であって、(3) 当該故障の箇所が架空線路の区間であるもの

(1) 利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備

利用者宅内に設置されている、TA（ターミナルアダプタ）、モデム、STB（セットトップボックス）等の機器をいう。

(2) 端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）

電線、電柱、引込線（マンション等の集合住宅への引込線を含む。）及び保安器等の、加入者系事業者のアクセス回線部分をいう。ただし、移動系通信における無線基地局、FWAに関する装置及びCATVの幹線路は含まない。

(3) 当該故障の箇所が架空線路の区間

故障の発生した設備が、き線点から保安器まで等の架空部分にあることをいう。

V ガイドラインの見直し

総務省は、今後の電気通信サービスの高度化・多様化や、報告に基づく電気通信事故事例の蓄積等による状況の変化及びその他の事由を踏まえつつ、本ガイドラインの内容について引き続き検討を加え、必要に応じ見直すものとする。