

# 「平成27年度電気通信事故に関する検証報告」の再フォローアップ及び 「平成28年度電気通信事故に関する検証報告」のフォローアップの実施について

## 「平成27年度電気通信事故に関する検証報告」の再フォローアップ

- 目的  
平成29年2月に実施した「平成27年度電気通信事故に関する検証報告」のフォローアップアンケート(以下「前回アンケート」という。)の結果、実施状況において「当教訓を受け、今後実施予定」との回答が多かったことを踏まえ、27年度報告書の電気通信事業者での浸透度及び波及効果を確認するため、当該回答のフォローアップを行う。
- 対象項目  
前回アンケートにおいて「今後実施予定」との回答が30%を超えた次頁に示す11項目
- 対象事業者  
前回アンケートで回答のあった電気通信事業者(232者)
- 調査方法  
総合通信局及び事業者団体(電気通信事業者協会、日本ケーブルテレビ連盟、日本インターネットプロバイダ協会及びテレコムサービス協会)を通じて、前回アンケートで回答のあった事業者に対し調査への協力を依頼する。
- 実施スケジュール  
平成29年11月中～下旬 総合通信局及び事業者団体に調査依頼(回答期間:2週間程度)  
～12月上旬 回答回収  
12月下旬 結果取りまとめ(必要に応じて29年度検証報告に反映)

## ■平成27年度報告書における教訓のうち、「当教訓を受け、今後実施予定」と回答した割合が30%を超えた教訓11項目(括弧内は回答率)

- ① どのような監視システムを構築するにせよ、通信障害を引き起こす可能性のある予兆については的確に把握できるレベルのシステムが求められる。(32%)
- ② 特に、サイレント故障への対応にあたっては、ログ情報だけでなく、スループット、パケット廃棄量、CPU利用率などのネットワーク装置の製の情報も収集するなどして総合的に判断することが望ましい。(34%)
- ③ 障害の切り分けの基本的な手順については、あらかじめマニュアル等の形で定めておく必要がある。(32%)
- ④ 障害の発生時に被疑箇所の特特定、対処等を容易に行うためには、ネットワーク・設備はなるべくシンプルな構成であることが適当であり、新しい技術の採用も含めネットワーク・設備の更改等に当たって考慮することが望ましい。(38%)
- ⑤ インターネット接続サービスに障害が発生した場合には、利用者がすぐにホームページの情報を確認することができない場合もあることから、SNSの活用など情報提供手段の多様化を図る必要がある。すなわち、「情報提供体制の冗長化」が必要である。(35%)
- ⑥ 利用者への情報提供に当たりSNSを活用するにあたっては、なりすましによる誤った情報の書き込みへの対策、いわゆるデマ対策を講じる必要がある(45%)
- ⑦ 誤った情報を発見した場合のサービス提供者への削除要請等の速やかな対処はもちろん、事故発生時にどのような手段により情報提供を行うかについて利用者に対しあらかじめ告知するとともに、例えばSNSアプリから自社ホームページへのリンクを張るなど、利用者が確実かつ容易に正しい情報にたどり着くことができるよう方策を講じる必要がある。(45%)
- ⑧ 復旧宣言のタイミングには困難が伴うものではあるが、大事なことは利用者が現状を正確に把握できる情報を発信することであり、復旧報の発出について言えば、「復旧」と判断した根拠を示すことが望まれる。(31%)
- ⑨ 事業者は重大な事故を起こした際には積極的に活用することが望ましい。(45%)
- ⑩ 定期的に訓練を行うことにより事故への対応能力を高めることが必要。訓練にあたっては様々なケースをシミュレーションして行うべきであり、特に事故の複雑化・大規模化の傾向を踏まえ、システムが完全に復旧しない場合の縮退運転による対応など、より深刻な場面を装置した訓練を行うことが望ましい。(51%)
- ⑪ 電気通信事業者には、以上の検証を踏まえ、今一度、管理規程や内規等で定めた事項が十分遵守できているかどうか等について点検することを求めたい。特に、重大な事故を発生させた事業者は、事故後の対応や再発防止策の実施状況について積極的に情報公開を行うことが望ましい。(57%)

## 「平成28年度電気通信事故に関する検証報告」のフォローアップ

### ■目的

- ✓ 平成29年7月に公表した「平成28年度電気通信事故に関する検証報告」の検証結果が電気通信事業者における取組に反映されているか、その状況及び実施効果をフォローアップすることで、業界全体の安全・信頼性の更なる向上を図る。
- ✓ 本フォローアップにより、平成29年度の検証報告に加えるべき新たな教訓等がないか、「情報通信ネットワーク安全・信頼性基準」等のガイドラインに反映させることができるものがないかを調査する。

### ■対象項目

平成28年度電気通信事故に関する検証報告にてまとめられた教訓(23項目)

### ■対象事業者

電気通信事業者

### ■調査方法

- ✓ 総合通信局及び事業者団体(電気通信事業者協会、日本ケーブルテレビ連盟、日本インターネットプロバイダ協会及びテレコムサービス協会)を通じて、事業者に対し調査への協力を依頼。
- ✓ 回答は各教訓の実施状況及び実施効果について選択。(自由記述欄あり)

### ■実施スケジュール

平成30年2月上旬	総合通信局及び事業者団体に調査依頼(回答期間:2週間程度)
2月下旬	回答回収
4月下旬	結果取りまとめ(必要に応じて29年度検証報告に反映)