資料１０−３

情報通信審議会 情報通信技術分科会
IPネットワーク設備委員会
第五次報告（案）

～IoTの普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件～

令和３年８月

情報通信審議会 情報通信技術分科会

IPネットワーク設備委員会

情報通信審議会 情報通信技術分科会
IPネットワーク設備委員会 第五次報告(案)
目次

Ⅰ　検討事項

情報通信審議会情報通信技術分科会 IP ネットワーク設備委員会（以下、「委員会」という。）では、平成 17 年 11 月より、情報通信審議会諮問第 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」（平成 17 年 10 月 31 日諮問）について検討を行ってきたところである。

また、委員会では、平成 29 年 12 月より、「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」のうち、「IoT の普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」について検討を行ってきており、平成 30 年8月に第一次報告、平成 31 年4月に第二次報告、令和2年3月に第三次報告、令和2年11月に第四次報告を取りまとめた。

本報告書は、「IoT の普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」のうち、「安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方」について、令和3年3月から同6月までにかけて開催した委員会（第 63 回～第 68 回）及び事故報告・検証制度等タスクフォース（第1回～第9回。以下、単に「TF」という。）において検討を行った結果を報告として取りまとめたものである。

Ⅱ　委員会の構成

第五次報告に向けた検討については、委員会において、電気通信事業者によるオブザーバ参加のもと、検討・整理を進めることとした。委員会の構成は、別表1のとおりである。

検討の促進を図るため、委員会の下に、作業班として、TFを開催して検討を行った。TFの構成は、別表2のとおりである。

Ⅲ　検討経過

これまで、委員会（第 63 回～第 68 回）及びTF（第1回～第9回）を開催して検討を行い、「安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方」について、中間報告書を取りまとめた。

（1）IP ネットワーク設備委員会での検討

① 第 63 回IPネットワーク設備委員会（令和3年3月5日）

「IoT の普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」に関する第五次報告に向けた検討課題、検討の進め方等についての確認及び意見交換を行った。「安心・

安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方」について、議論の促進を図るため、作業班として、TFにおいて検討を行うことを決定し、意見交換を行った。

② 第 67 回IPネットワーク設備委員会（令和3年5月 21 日）

TFから、「安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方」について検討状況の報告を受け、意見交換を行った。

③ 第 68 回 IP ネットワーク設備委員会（令和3年6月 28 日）

TFから、「安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方」について中間報告を受け、第五次報告（案）の検討・取りまとめを行い、第五次報告（案）について、意見募集を実施することを了承した。

④ 第 69 回 IP ネットワーク設備委員会（令和3年 9 月 10 日）

第五次報告（案）についての意見募集を実施した結果、19 件の意見提出があったところ、これを踏まえて検討を行い、意見に対する考え方及び第五次報告をとりまとめた。

（2）TFでの検討

① 第1回会合（令和3年3月 11日）

電気通信事故の報告・検証制度等に関する現状と課題及び今後の進め方について、第 63 回 IP ネットワーク設備委員会（令和 3 年 3 月 5 日）での検討を受けて、意見交換を行った。

② 第2回会合（令和3年3月 29 日）

電気通信事故の報告・検証制度等に関する検討課題等について、関係事業者からヒアリングを行った。

③ 第3回会合（令和3年4月12 日）

電気通信事故の報告・検証制度等に関する検討課題等について、関係事業者からヒアリングを行った。

④ 第4回会合（令和3年4月 19日）

電気通信事故の報告・検証制度等に関する検討課題等について、関係事業者団体からヒアリングを行った。

⑤ 第5回会合（令和3年4月26日）

電気通信事故の報告・検証制度等に関する検討課題等について、有識者及び関係事業者からヒアリングを行った。

⑥ 第6回会合（令和3年5月 14 日）

電気通信事故の報告・検証制度等に関する検討課題等について、関係事業者からヒアリングを行うとともに、事故報告・検証制度等の在り方に関する論点整理を行った。

また、TF におけるこれまでの検討状況について、IP ネットワーク設備委員会に報告することとした。

⑦ 第7回会合（令和3年5月25日）

電気通信事故の報告・検証制度等に関する検討課題等について、利用者からヒアリングを行うとともに、第 67 回 IP ネットワーク設備委員会（令和 3 年 5 月 21 日）での検討を受けて、事故報告・検証制度等の在り方に関する論点整理を行った。

⑧ 第8回会合（令和3年6月2日）

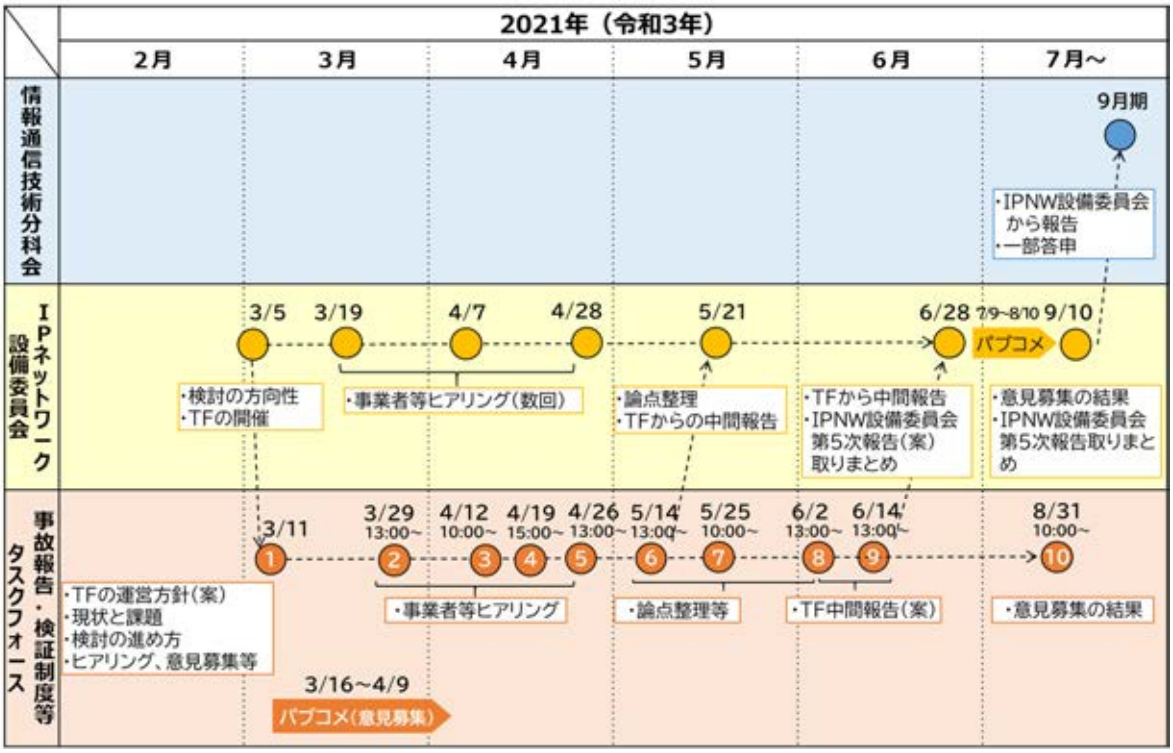
TF におけるこれまでの検討結果を取りまとめた、事故報告・検証制度等タスクフォース中間報告（素案）について検討を行った。

⑨ 第9回会合（令和3年6月 14 日）

TF におけるこれまでの検討結果を取りまとめた、事故報告・検証制度等タスクフォース中間報告（案）について検討を行い、TF 中間報告を IP ネットワーク設備委員会に報告することとした。

⑩ 第 10 回会合（令和3年 8 月 31 日）

IP ネットワーク設備委員会 第五次報告（案）に対する意見募集の結果及び対応の方向性について事務局から報告を行った。



【図 0.1】TF における検討スケジュール

1．第２回会合

●2021年3月29日（月）　13：00～15:00 【非公開】
●①日本電信電話㈱、東日本電信電話㈱、西日本電信電話㈱ 、②KDDI㈱、③ソフトバンク㈱、④楽天モバイル㈱

2．第３回会合

●2021年4月12日（月）　10:00～12:00 【非公開】
●①日本電信電話㈱、㈱NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ㈱、②ケーブルテレビ㈱、③スカパーJSAT㈱、④ヤフー㈱

3．第４回会合

●2021年4月19日（月）　15：00～17:00
●①（一社）電気通信事業者協会、②（一社）テレコムサービス協会、③（一社）日本ケーブルテレビ連盟
④（一社）日本インターネットプロバイダー協会、⑤（一社）ICT-ISAC

4．第５回会合

※インターネットトラヒック流通効率化検討協議会

●2021年4月26日（月）　13：00～15:00
●①指田 朝久・立教大学大学院21世紀社会デザイン研究科客員教授、②CONECT※
③押立 貴志・法政大学大学院公共政策研究科講師（事故調査論）、④㈱NTTデータ

5．第6回会合

●2021年5月14日（金）13:00～15:00 【非公開】
●①アマゾンウェブサービスジャパン㈱、②㈱エヌ・ティ・ティネオメイト

6．第7回会合

●2021年5月25日（火）10:00～ 【非公開】
●①千葉市

【図 0.2】TF におけるヒアリング対象事業者等

Ⅳ 検討結果

第1章 第五次報告に向けた検討の経緯・進め方

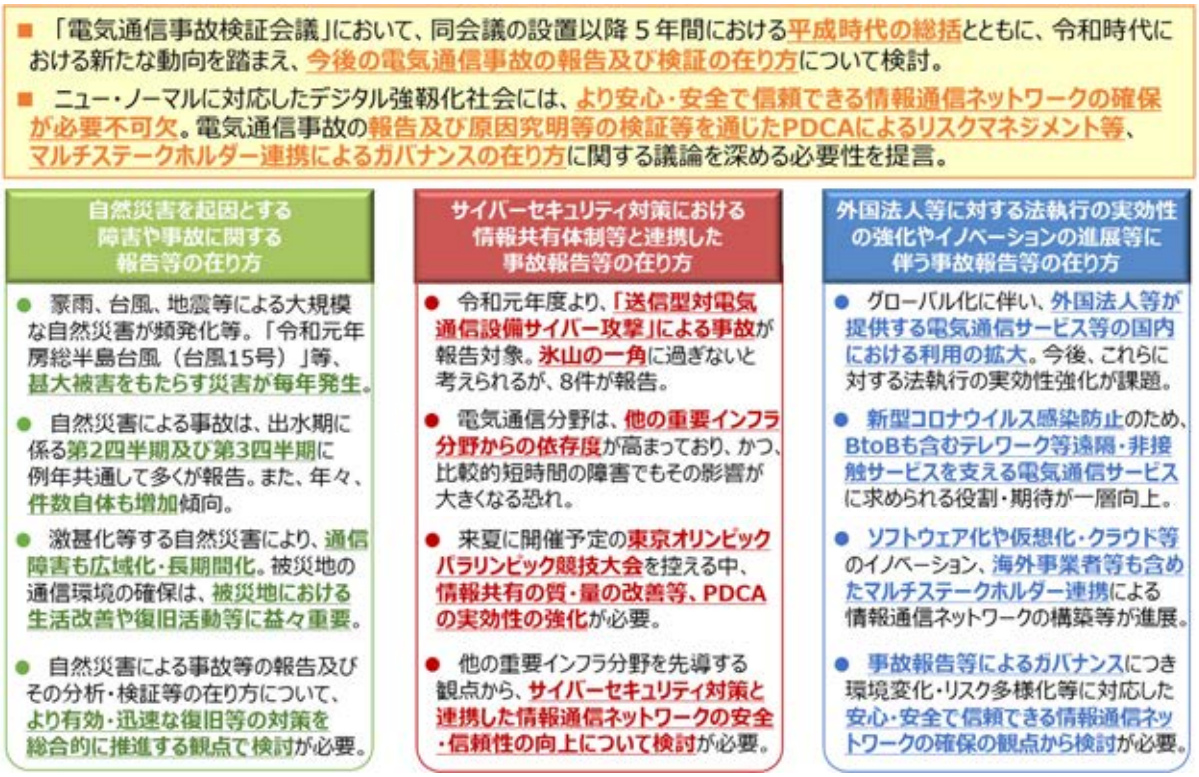
1.1 検討の経緯

IP ネットワーク設備委員会報告「電気通信事故等に関する事項」（2009 年 7 月）及び「多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会」報告書（総務省 2013 年 10 月）を踏まえ、通信事故の第三者検証等のための機関として、2015 年 5 月より「電気通信事故検証会議」が開催されている。

上記会議において、2020 年 4 月から 7 月までの間、2015 年以降5年間における平成時代の総括とともに、令和時代における新たな環境やリスクの変化を踏まえ、今後の通信事故の報告及び検証の在り方について検討が行われた。

以上の結果、「令和元年度電気通信事故に関する検証報告」（総務省 2020 年 9 月）において、ニュー・ノーマルに対応したデジタル強靱化社会には、より安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保が必要不可欠であり、通信事故の報告及び原因究明等の検証等を通じた PDCA によるリスクマネジメント等、マルチステークホルダー連携によるガバナンスの在り方に関する議論を深める必要性が提言された。

【図 1.1.1】「電気通信事故検証会議」の概要



【図 1.1.2】令和時代の事故報告等の在り方
（出典:「令和元年度電気通信事故に関する検証報告」概要（2020 年 9 月））

上記検証報告については、第 61 回 IP ネットワーク設備委員会（2020 年 9 月 18 日）において、総務省より報告が行われ、次のような意見があった。

- インターネット障害には、意図的でない故障と悪意のある人による故障があり、後者の場合、セキュリティ問題になる。単なる障害の場合も、セキュリティ問題の場合も、過去の教訓等のフォローアップということで、悠長だと感じる。セキュリティに関わる事故が起こった場合、事業者だけで解決できるのかという課題があると思う。事故の対応について相談できるプロフェッショナル集団のような組織が求められる。
- 経路情報の問題が起きたという事故があったが、経路情報が意図的に操作されるとナショナルセキュリティに発展する怖さがあるので、やはりプロ集団が必要ではないかと思う。
- サイバーセキュリティ関係の事故かどうかという分類ができたのが今年なので、これまでどれだけそういった事故があったか、あまり明確ではない。ただ、5年前の時点では、意図しない、つまらないヒューマンエラーによる事故が結構な数あったので、そういった事故をなくすために、作業をする際はあらかじめ手順を作って確認しながら行うなどの方針を示し、それはグッドプラクティス、ベス

トプラクティスとして成果を上げてきたと思う。しかし、5年経ってみると、取り巻く環境がかなり変わってきている。

そこで、以上を踏まえ、第 63 回IPネットワーク設備委員会（2021 年 3 月 5 日）において、「安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方」について集中的に検討を行うための作業班として、TFを開催することが承認された。その際、次のような意見があった。

- 通信事故の報告制度において、インターネット関連サービス、特に新しいクラウド系についても検討することは、非常に重要。電気通信設備の構成やそのサービスが非常に複雑化している中、クラウドに係る事故、例えば~~Gメール~~ウェブ上のメールサービスの~~サービス~~停止等、これまでの通信設備の範囲外のことも消費者の生活に影響を及ぼすようになっている。ただ、それらに対して事前に網をかけて制度や基準を作ることは非常に難しいので、実際に発生した事故から原因を切り分けていくところから、制度を作っていくという形が望ましい。
- PDCAでは対応できなくなってきたことを前提に、OODAを意識した制度設計にしなければならない。PDCAの場合は、システム全体を把握できている前提でガバナンスコードを作っているが、特に自然災害は予期できないことが起きるということ、また、人災の場合も、攻撃でもなく、意図的でもなく、実装上の技術的な問題点が、OSS、マルチステークホルダー、サプライチェーンの中で発生するということになってくると、これはガバナンスコードとしての企業の中での管理に関係してくる。事故調査をした結果として、対策としてガバナンスコードの話が当然出てくるだろうが、このあたりの整理が必要。
- プロダクトとサービスが全部国際的につながっていることを強く意識する必要があり、その意味では、国際機関、例えばインターネットでいうとIGF、ITU、ISO等でこの問題をどうトレーシングしていくか、国際的なルールの中で担保しておかなければ、事故調査自体が非常に難しく、対処できなくなってしまう。
- 電気通信事故検証会議における5年間の検証の中で、事故のほとんどはヒューマンエラーや設備の不備が原因ではあるものの、国際問題のために、あるところから先が一切事故の原因追及や検証ができないという事象もいくつかあった。検証できないというのは、事故検証会議としてある意味敗北的な部分もあると思っており、今後、外国企業が情報開示を拒否した場合、何とか少しでも開示していただけるような仕組みを考えていかなければならない。ただ、日本企業が外国企業に対して、事故の際に総務省に情報開示しなければならないという項目を提示した場合、契約料が高くなってしまう等の問題が起こりうるので、うまい落としどころを探さなければならない。

- 原因究明に至らなかった極端な例としては、メーカも事象を再現できず、宇宙線によるソフトエラーではないかというレポートが上がってきたこともある。あるところから先、本当の意味での原因究明が難しい可能性があることも考慮して、どのようにシステムを組めばよいのか、いざそういったことが起きたらどのように対応すればよいのか、知恵をつけていくことになるかと思う。
- サイバーセキュリティ、仮想化、マルチステークホルダー化等、情報通信ネットワークを取り巻く近年の環境変化に伴うリスクへの対応が一層重要になってきており、今後も情報通信ネットワークの安全性や信頼性を確保する上で、従来の事故報告・検証制度の在り方について、先ほど、PDCAではなくOODAがキーワードになってきている、そもそも検証のための条件が満足できないこともある、といったご指摘があったが、そういった観点によるアップデートが必要。

また、第 67 回IPネットワーク設備委員会（2021 年 5 月 21 日）において、TF における検討状況について報告を行った。その際、次のような意見があった。

- OODAループを入れていただいたが、これは大事。
- 総務省と事業者の関係は大体ここで定義されているが、このプロセスをちゃんと動かすためには、事業者内でのガバナンスコードとして、安全・安心、監査機能として同コードの中に埋め込んでいかなければならない。そして、それをやる人に対する立場をコーポレートガバナンスとして上げることが実装上とても必要。今のコーポレートガバナンスコード的には監査等委員会に移行している会社もすごく増えている。

1.2 検討の背景・目的

我が国では、フィジカル空間とサイバー空間が高度に融合・一体化する CPS（Cyber Physical System）により経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会「Society5.0」を目指している。そのような中、with/after コロナ時代における「新たな日常」に対応した強靱な経済・社会を構築するためには、CPS が益々重要となっている。また、「デジタル社会」の形成に関する検討が急速に進められ、本年 5 月、デジタル社会形成基本法及びデジタル庁設置法等のデジタル改革関連法が成立した。

以上を実現するためには、サイバー空間を構成する中核であるとともに、サイバー空間とフィジカル空間とを繋ぐ通信サービスの継続的・安定的かつ確実な提供という価値が一層求められ、その基盤として、安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークを確保することが必要不可欠となっている。

この点、情報通信ネットワークを取り巻く環境について、近年、①自然災害やサイバー攻撃等の発生自体が不可避なグローバルリスクの深刻化、②外国企業、スタートアップ等を含む多様な者による通信事業者やサービスの多様化、③with/after コロナに伴い益々浸透している遠隔・非接触サービスに不可欠なブロードバンドサービスやインターネット関連サービス等の通信サービスのユニバーサル化、④5G 本格展開等による他の重要インフラとの相互依存の深まり等の情報通信ネットワークの産業・社会基盤化、そして、⑤仮想化・ソフトウェア化等による情報通信ネットワークの構築・管理運用の高度化・マルチステークホルダー化等の変化が発生している。

新たな環境変化に伴い、通信事故の発生により生命・身体・財産に直接的な影響を与えるリスクも増大するなど、通信分野における安全・信頼性対策が取組むリスクが多様化・複雑化している。これらのリスクに適切に対応するためには、通信事業者による自主的な取組のみならず、関係する他の事業者、個人や法人等の利用者等のマルチステークホルダー間の連携・協力によるガバナンスを通じて、通信事故の防止や被害の拡大防止等に社会全体で取組むことが必要となっている。

そこで、国民生活、社会経済活動や危機管理等のために不可欠なインフラとして、安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークが確保されるよう、2020 年代半ば頃に向けた、①事故報告・検証制度、②情報通信ネットワーク安全・信頼性基準等の在り方について検討を行うための作業班として、「事故報告・検証制度等タスクフォース」が開催されることとなった。

第2章　安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方

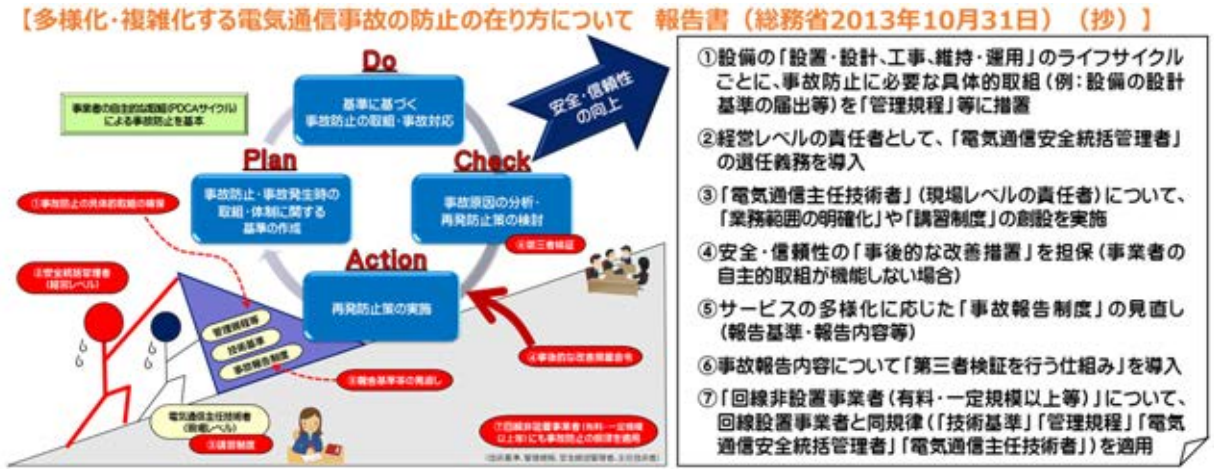
2.1　検討の方向性

(1)現状・課題

通信サービス・ネットワークにおける電気通信設備に関する安全・信頼性対策(以下、単に「通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策」という。)については、通信サービスの円滑な(確実かつ安定的な)提供を確保するとともに、その利用者(一般消費者、通信事業者を含む法人利用者)の利益を保護することを目的としている。

以上の目的を実現するにあたっては、イノベーションの進展等の環境変化に適時適切に対応するため、提供する通信サービスやその基盤となる通信ネットワークの構成・設備等の特性を熟知する通信事業者による主体的な取組が有効・重要であり、通信事業者の自主的な取組(自律的・継続的な PDCA サイクル)に委ねることが基本となっている。

他方、電気通信回線設備の設置の有無や提供する通信サービスの社会的影響力(生命・身体・財産との関連性、利用者数の規模、料金徴収の有無、サービスの同時・双方向性、サービスの代替性の程度等)の観点から、通信事故等による影響が大きい通信事業者(回線設備設置事業者等、有料で利用者 100 万以上の通信サービスを提供する回線設備非設置事業者)については、自主的な取組に全てを委ねるのは適当ではないことから、通信事業者による自律的・継続的な PDCA サイクルが適時適切に確保・促進されるため、その取組を下支えする枠組みとして、総務省において、技術基準や管理規程等の制度が整備・強化されてきている。



【図 2.1.1】安全・信頼性対策に関する基本的な枠組み
(出典:「多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会」報告書(総務省 2013 年 10 月))

中でも、通信事故の報告・検証制度については、全ての通信事業者（2021 年 4 月現在、約２万２千者）が対象になっている。そして、実際に発生した通信事故の報告・分析・評価等を通じ、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策について、総務省が改めて検証し、再発防止等に向けた関係者の取組を継続的に充実・強化するために不可欠な PDCA サイクルの要となっている。

【図 2.1.2】安全・信頼性対策に関する制度

そこで、上記 PDCA サイクルを取り巻く環境として、近年、次の変化が進展することに伴い、当該サイクルが取組むリスクが多様化・複雑化しており、2020 年代半ば頃に向けた通信事故の報告・検証制度の在り方について、検討が必要となっている。

1）自然災害やサイバー攻撃等の発生自体が不可避なグローバルリスクの深刻化

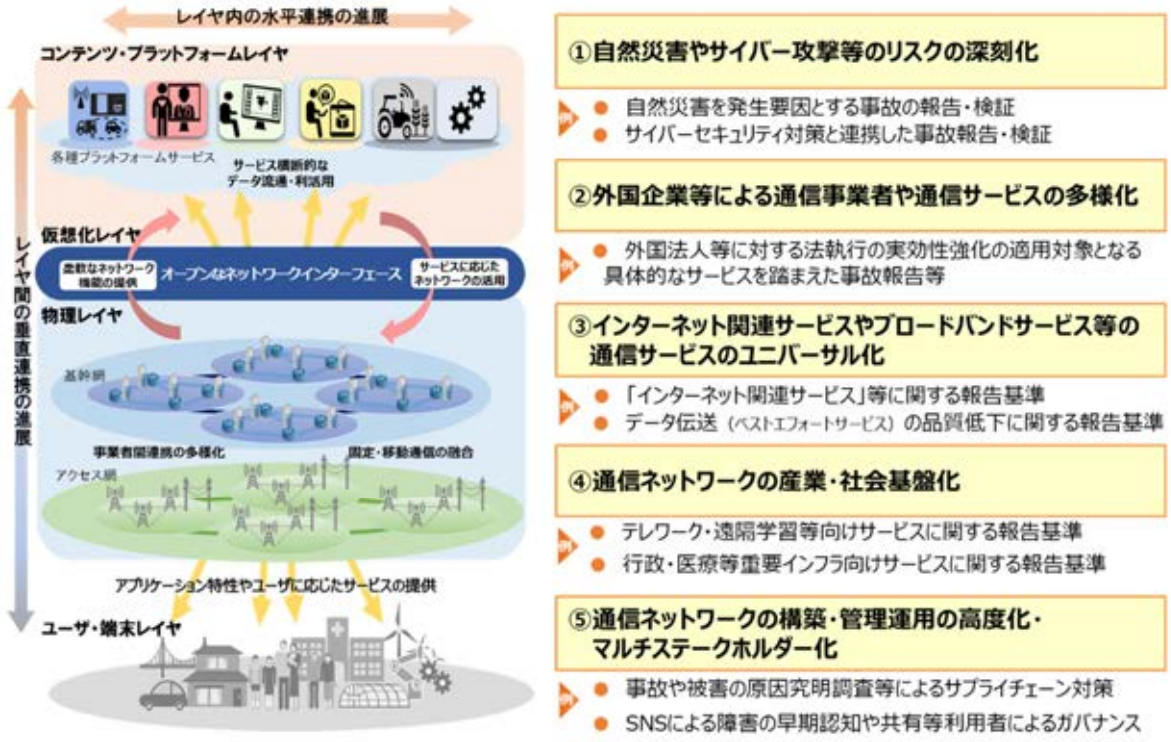
2）外国企業、スタートアップ等を含む多様な者による通信事業者やサービスの多様化

3）with/after コロナに伴い益々浸透している遠隔・非接触サービスに不可欠なブロードバンドサービスやインターネット関連サービス等の通信サービスのユニバーサル化

4）5G 本格展開等による他の重要インフラとの相互依存の深まり等の情報通信ネットワークの産業・社会基盤化

5）仮想化・ソフトウェア化等による情報通信ネットワークの構築・管理運用の高度化・

マルチステークホルダー化



【図 2.1.3】通信事故の報告・検証制度を取巻く環境・リスクの変化と検討事項

なお、通信分野を含む重要インフラ防護の基本的枠組みに関する「重要インフラの情報セキュリティ対策に係る第4次行動計画」（2020 年 1 月サイバーセキュリティ戦略本部改定等。以下、「行動計画」という。）によると、重要インフラ事業者等における行動規範については、自主的に見直しの必要性を判断して改善できる PDCA サイクル自体は浸透しつつあるが、C（確認）と A（是正）の取組については、いまだに十分に定着しているとは言えず、行動様式として根付いているとは認められない状況であり、その定着が課題であるとされている。

行動計画では、通信分野について、各重要インフラ分野における情報通信技術の活用が進展し、また各分野間の相互依存関係が増大する中、他分野からの依存度が高く、かつ、比較的短時間の障害であってもその影響が大きくなるおそれのある分野とされている。そのため、主要な事業者等を中心として、相対的に高度な対策が自主的に進められており、引続き先導的取組を更に強化・推進し、他分野等に広めていくことが期待されている。

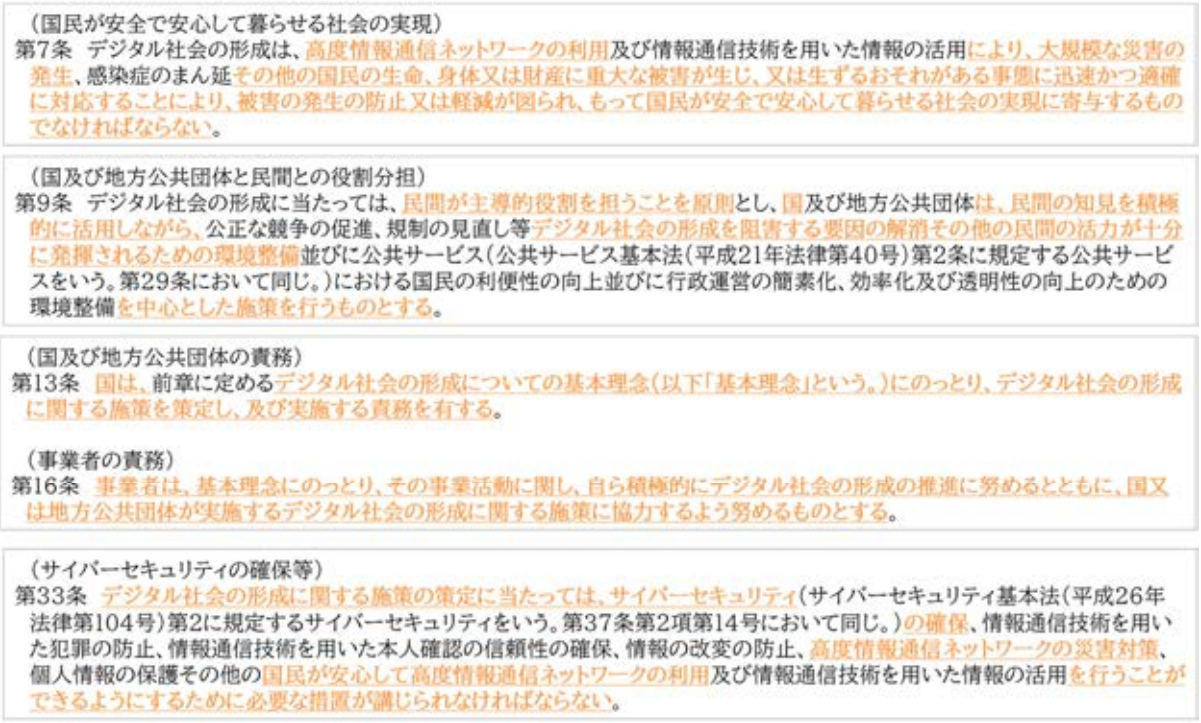
(2)考え方

①通信事業者による主導的役割の必要性

デジタル社会の実現のためには、その中枢基盤として、サイバー空間とフィジカル空間を繋ぐ神経網である通信サービス・ネットワークが安心・安全で信頼され、円滑に(安定的かつ確実に)提供されることが不可欠である。そのため、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策が極めて重要になると考えられる。

この点、本年 5 月に成立したデジタル社会形成基本法においては、基本理念として「国民が安全で安心して暮らせる社会の実現」(第 7 条)が規定されるとともに、デジタル社会の形成は民間が主導的役割を担うという原則の下、国等は民間の知見を積極的に活用して、環境整備を中心とした施策を行うとされ、例えば、サイバーセキュリティの確保や通信ネットワークの災害対策など国民が安心して高度情報通信ネットワークを利用できるようにするために必要な措置を講じる旨が規定されている。

以上を踏まえると、デジタル社会を支える中枢基盤である通信分野においては、イノベーションの進展が著しい中、通信事業者間のサービス競争も激しく、市場環境変化のスピードが速いこと等から、引続き、民間である通信事業者が主導的役割を担うことが必要と考えられる。



(国民が安全で安心して暮らせる社会の実現)
第7条 デジタル社会の形成は、高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用により、大規模な災害の発生、感染症のまん延その他の国民の生命、身体又は財産に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがある事態に迅速かつ適確に対応することにより、被害の発生の防止又は軽減が図られ、もって国民が安全で安心して暮らせる社会の実現に寄与するものでなければならない。

(国及び地方公共団体と民間との役割分担)
第9条 デジタル社会の形成に当たっては、民間が主導的役割を担うことを原則とし、国及び地方公共団体は、民間の知見を積極的に活用しながら、公正な競争の促進、規制の見直し等デジタル社会の形成を阻害する要因の解消その他の民間の活力が十分に発揮されるための環境整備並びに公共サービス(公共サービス基本法(平成21年法律第40号)第2条に規定する公共サービスをいう。第29条において同じ。)における国民の利便性の向上並びに行政運営の簡素化、効率化及び透明性の向上のための環境整備を中心とした施策を行うものとする。

(国及び地方公共団体の責務)
第13条 国は、前章に定めるデジタル社会の形成についての基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、デジタル社会の形成に関する施策を策定し、及び実施する責務を有する。

(事業者の責務)
第16条 事業者は、基本理念にのっとり、その事業活動に関し、自ら積極的にデジタル社会の形成の推進に努めるとともに、国又は地方公共団体が実施するデジタル社会の形成に関する施策に協力するよう努めるものとする。

(サイバーセキュリティの確保等)
第33条 デジタル社会の形成に関する施策の策定に当たっては、サイバーセキュリティ(サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第2に規定するサイバーセキュリティをいう。第37条第2項第14号において同じ。)の確保、情報通信技術を用いた犯罪の防止、情報通信技術を用いた本人確認の信頼性の確保、情報の改変の防止、高度情報通信ネットワークの災害対策、個人情報の保護その他の国民が安心して高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用を行うことができるようにするために必要な措置が講じられなければならない。

【図 2.1.4】デジタル社会形成基本法(2021 年 5 月 19 日法律第 35 号)

②リスクマネジメント・OODA ループ的な対応の重要性

前述したように、環境変化に伴い、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策が取組むリスクの多様化・複雑化が進展する中、通信事業者が主導的役割を担うにあたり、自らが提供する通信サービスやその基盤となる通信ネットワークの構成・設備等の特性を熟知することが益々困難になってきている。そのため、それらに影響を及ぼすリスクの特定・分析等による最適化を図る「リスクマネジメント」に取り組むことが一層必要となってきている。

リスクマネジメントについては、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策の関係者間における共通的な考え方や用語等を踏まえた取組が重要である。この点、行動計画及び同計画に基づく「重要インフラにおける機能保証に基づくリスクアセスメント手引書（第 1 版）」（2019 年 5 月同本部重要インフラ専門調査会改定等。以下、「手引書」という。）においても、リスクマネジメントの重要性についての認識は広まりつつあるとされている一方、リスクマネジメントの考え方や実施方法が十分に定着しているとは言いがたい状況であるとしている。

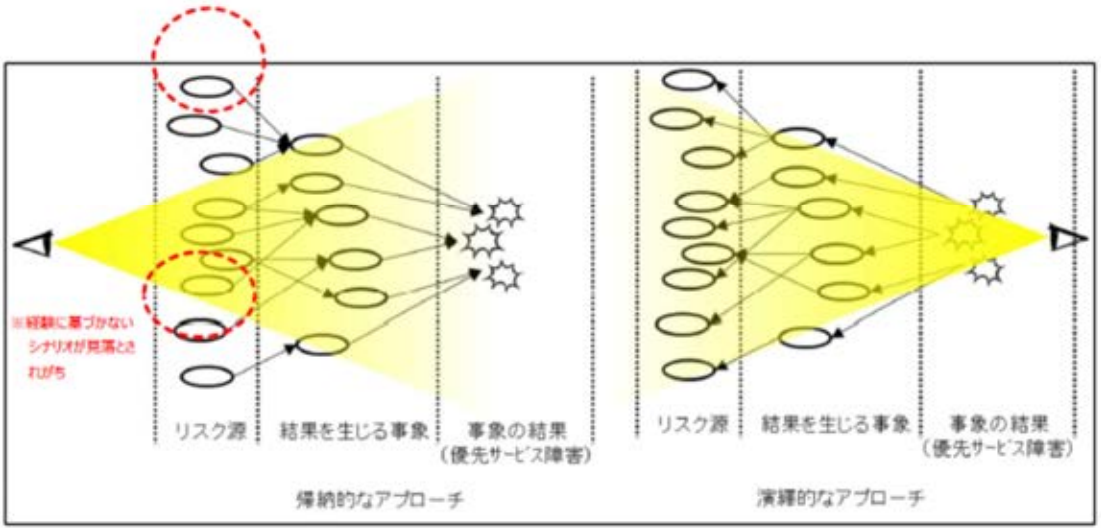
この点、行動計画によると、「リスクマネジメント」については、次の通りとされている。

- 情報通信技術の活用の進展に伴い、サイバー攻撃や情報システムの不具合に起因する個人情報の漏えいやサービス提供の中断による経済的損失等の事例が頻繁に報告されており、実社会への被害が深刻化している。未公開の脆弱性を狙ったゼロデイ攻撃のような高度化したサイバー攻撃や内部不正に関しては、もはや「未然に防ぎきることは不可能である」ということを認識する必要がある。
- こうした状況において、重要インフラ事業者等にあっては、情報セキュリティに係るリスクへの備えを経営戦略として位置付け、リスクアセスメントの結果を踏まえたリスク対応を戦略的に講じることが必須の要件となっており、機能保証の観点からは、サイバー攻撃等に遭遇した場合であっても、重要インフラサービスを安全かつ継続的に提供できるように、リスクアセスメントの結果を踏まえた適切な対処態勢が整備されることも必要である。また、こうした活動全体（リスクマネジメント）が継続的かつ有効に機能するための仕組みを構築することも重要である。
- リスクマネジメントは、 各重要インフラ事業者等がそれぞれにおいて主体的に実施するものである。一方で、各関係主体間において共通的なリスクマネジメントの考え方や用語による情報共有及び議論がなされない状態では、本行動計画における各種取組が、各重要インフラ事業者等のリスクマネジメントにおいて効果的に生かすことができない可能性がある。

このため、手引書では、国際標準規格「ISO31000」及び同規格に基づく国内規格「JIS Q31000」における考え方や用語等に準拠しつつ、機能保証の考え方に基づくリスクアセスメントの方針として、重要インフラ事業者等における経営戦略上の「目的」を「社会経済システムの中で果たすべき役割・機能を発揮するために必要なサービスの提供を維持・継続すること」とし、「リスク」として、当該「目的に対する不確かさの影響」のうち「負の影響：好ましくない結果をもたらすリスク）に限定している。

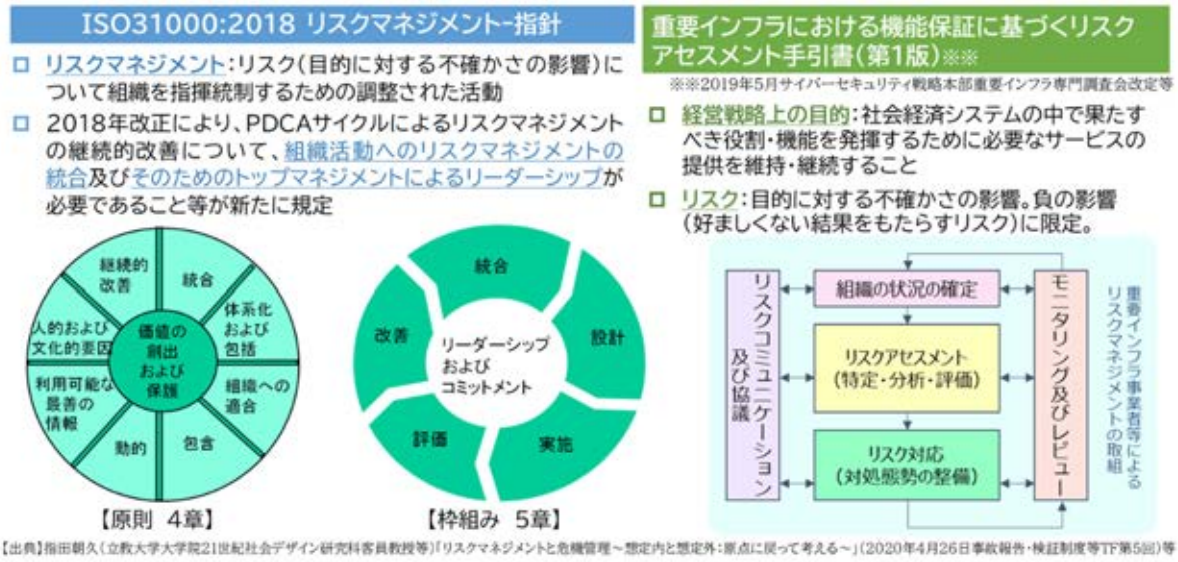
また、リスクアセスメントのアプローチとして、「演繹的なリスクアセスメント」が基本であるとしている。具体的には、「発生確率の低い事象から目を背けた（発生した場合には危機的状況につながる可能性がある事象であっても、過去に経験していない、又は発生確率が低いためにリスクとして想定しなかった）ことにより、その事象の結果が想定外となって大きな混乱を招くこととなった東日本大震災での教訓」を踏まえ、「影響する事象の結果からリスク源までを演繹的に特定・分析・評価」するアプローチを基本としつつ、多くの重要インフラ事業者等で実施されているイベントツリー分析等の帰納的なアプローチとの組合せによる効率的な作業への配慮等も示している。

	帰納的なアプローチ	演繹的なアプローチ
概要	リスク源を想定し、そのリスク源から派生する様々な事象及び事象の結果がどうなるかを明らかにする手法 （イメージ） ? × ? → ?	事象の結果を想定し、その結果に至る様々な事象及びリスク源を明らかにする手法 （イメージ） ? ← ? × ?
主な手法	イベントツリー分析	フォールトツリー分析
メリット	個別のシナリオ分析に優れており、各シナリオに応じた対処事項についての有効な知見を得ることができる	事象の結果に関するシナリオを演繹的に分析することにより、網羅的に全容を知ることができる
デメリット	リスク源を網羅することが難しい	提供するサービスや業務の構成が複雑な場合、分析結果の組合せが爆発的に増加し、作業負荷が多大になる



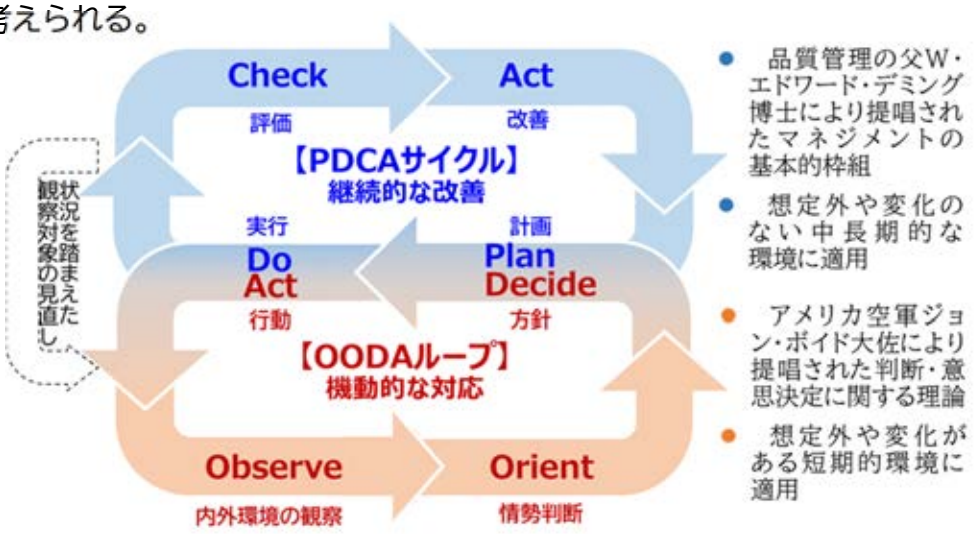
【図 2.1.5】リスクアセスメントのアプローチ
（出典：「重要インフラにおける機能保証に基づくリスクアセスメント手引書（第 1 版）」）

今後は、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策においても、基本的に、以上の考え方等を踏まえて取組むことが重要になっている。なお、ISO31000 については、2018 年に改正され、PDCA サイクルによるリスクマネジメントの継続的改善について、組織活動へのリスクマネジメントの統合及びそのためのトップマネジメントによるリーダーシップの必要性等が新たに規定されている。



【図 2.1.6】通信分野の安全・信頼性対策における「リスクマネジメント」の考え方

また、未然に防ぎきることは不可能である状況等不測の事態においては、「OODA ループ」的な対応も重要である。OODA とは、Observe(内外環境の観察)、Orient(方向付け・情勢判断)、Decide(方針・意思決定)、Act(行動)の略であり、判断・意思決定に関する理論として、想定外や変化がある短期的環境に適用される考え方である。この考え方については、特に、Observe 及び Orient の観点から PDCA サイクルを補強するものと考えられる。



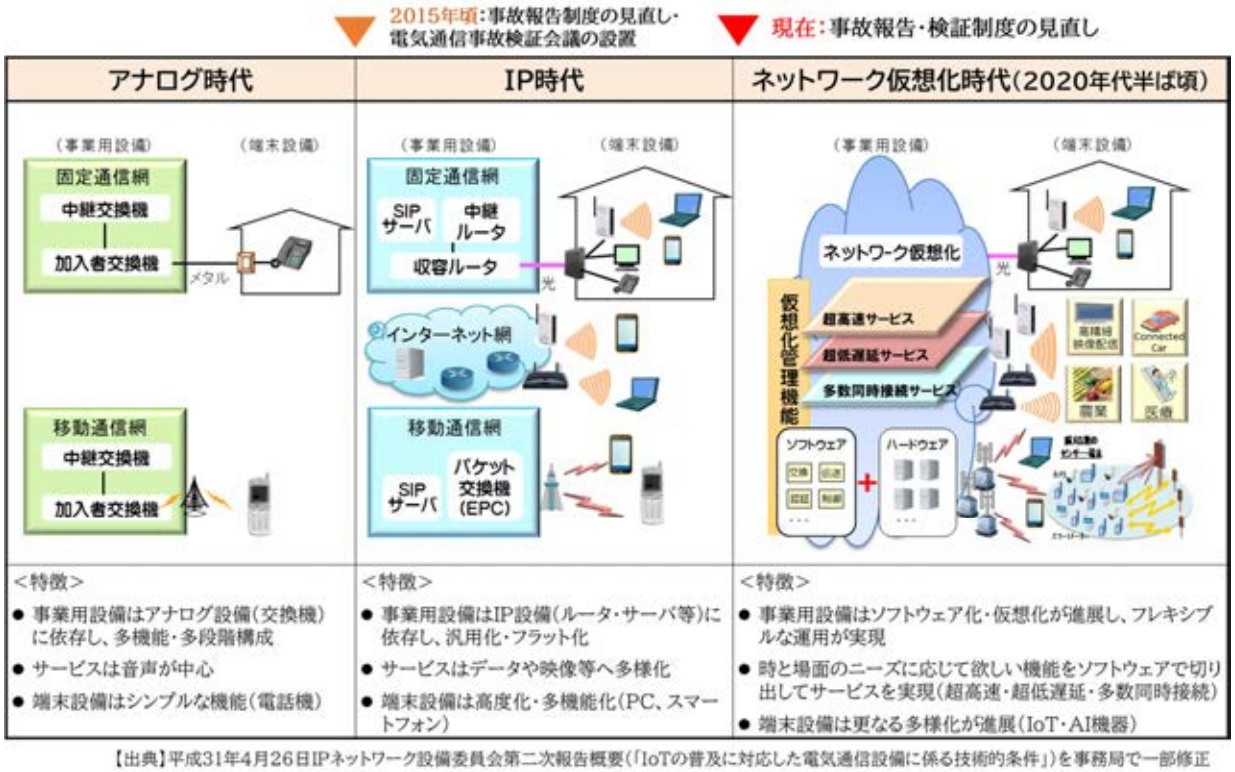
【図 2.1.7】OODA ループによる PDCA サイクルの補強

(3)検討の方向性

通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策に関する PDCA サイクルについては、通信事業者における適切な対応、総務省における施策の立案や他通信事業者への水平展開等による継続的改善を図るため、車の両輪として、①OODA ループ的な対応に関する重大事故の報告制度、②電気通信事故検証会議による重大事故等の検証制度から構築されている。

この点、上記 PDCA サイクルが取扱うリスクが、VUCA(Volatility:変動性, Uncertainty:不確実性, Complexity:複雑性, Ambiguity:曖昧性)といわれる環境変化により、量的・質的に変化するとともに、マルチステークホルダー(通信事業者、ベンダやメーカ等関係事業者、個人や法人等利用者や公的機関等の安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークを確保するための課題解決における関係者。以下、同じ。)に拡散している。そのため、前述の OODA ループ及びリスクマネジメントの考え方を踏まえ、上記 PDCA サイクルを見直すことが求められている。

従って、2020 年代半ば頃に向けて、デジタル社会における通信事故の防止や被害の拡大防止等という目的を達成するため、総務省においては、そのリーダーシップにより、マルチステークホルダーとの連携・協力を通じた統合を推進し、通信事業者が引続き主導的な役割を担うことができる環境を整備することが必要である。



【出典】平成31年4月26日IPネットワーク設備委員会第二次報告概要(「IoTの普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」)を事務局で一部修正

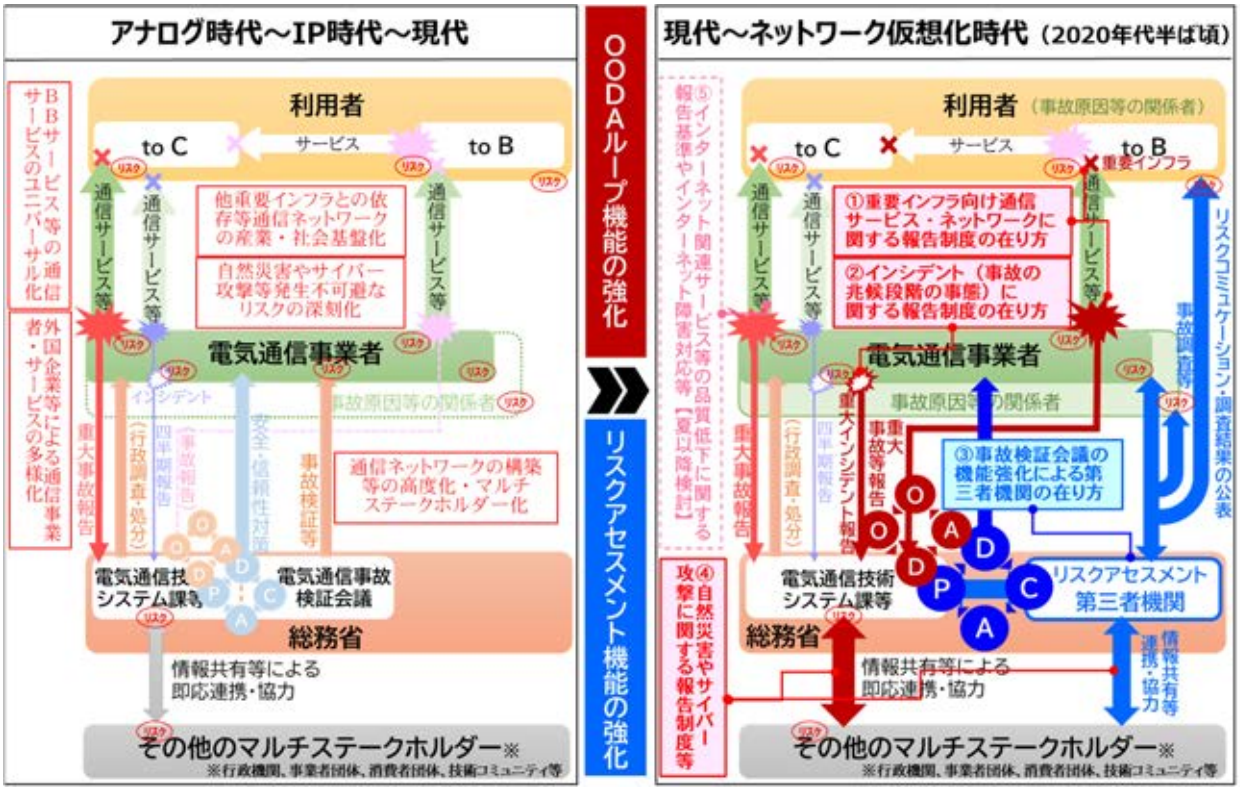
【図 2.1.7】2020 年代半ば頃における通信サービス・ネットワーク(イメージ)

具体的には、①重大なリスクの Observe（内外環境の観察）及び Orient（方向付け・情勢判断）による OODA ループ機能の強化、②重大なリスクに関するリスクアセスメント機能の強化の観点から、次の点を検討することが必要である。

1）BtoB/GtoX（通信事業者to法人利用者/行政機関to一般利用者等。以下同じ。）型の通信サービス・ネットワークのうち、通信分野との相互依存が深まりつつある重要インフラ分野に提供される場合等の通信事故に関する報告制度の在り方

2）リスクが顕在化したアクシデントではなく、その兆候段階の事態であるインシデントに関する報告制度の在り方

3）事故調査を通じた演繹的なアプローチ等の電気通信事故検証会議の機能強化による第三者機関の在り方

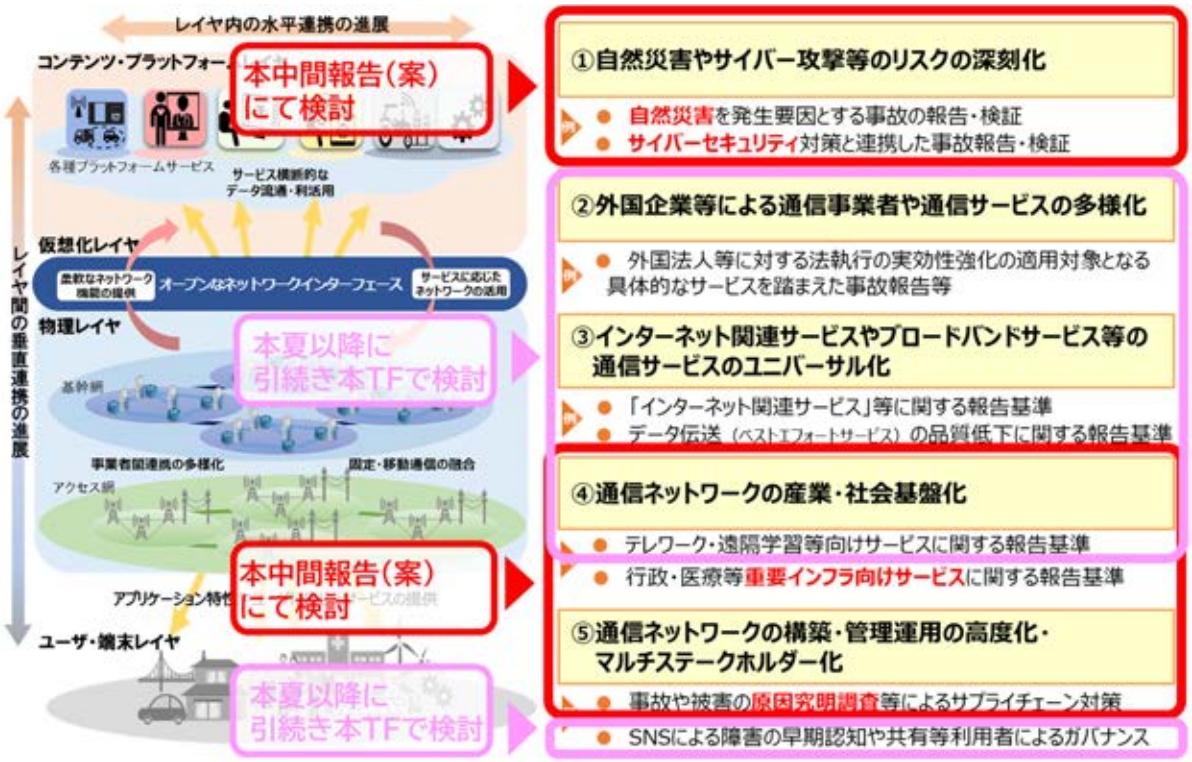


【図 2.1.8】通信事故の報告・検証制度の見直しに関する基本的な方向性

なお、BtoC（通信事業者 to 一般利用者。以下同じ。）型の通信サービス・ネットワークに関する通信事故の報告制度の在り方については、2021 年 4 月より施行された「電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律」（令和 2 年法律第 30 号。以下、「改正電気通信事業法」という。）に基づく外国企業等からの通信事業者等に関する届出等の状況、「ブロードバンド基盤の在り方に関する研究会」（総務省において 2020 年 4 月より開催）によるブロードバンドサービスのユニバーサルサービス化や「固定ブロードバンドサービスの品質測定手法の確立に関するサブワーキング

グループ」(総務省において 2020 年 12 月より開催)による同サービスの品質計測手法の検討状況等を踏まえつつ、テレワーク・遠隔学習等向けのインターネット関連サービスやデータ伝送サービス(ベストエフォートサービス)の品質低下に関する通信事故の報告基準の在り方や、SNS の活用等によるインターネットにつながりづらい障害への対応の在り方等とともに、本TFにおいて本夏以降に引続き検討することが適当である。

また、通信事故の報告・検証制度の見直しに行うにあたっては、不可抗力である自然災害、意図的なサイバー攻撃やヒューマンエラー等他要因におけるリスクの相違、中小規模事業者を含む通信事業者における報告等の負担や、基本的な価値観を共有する国々等との国際連携の可能性等に配慮することが必要である。



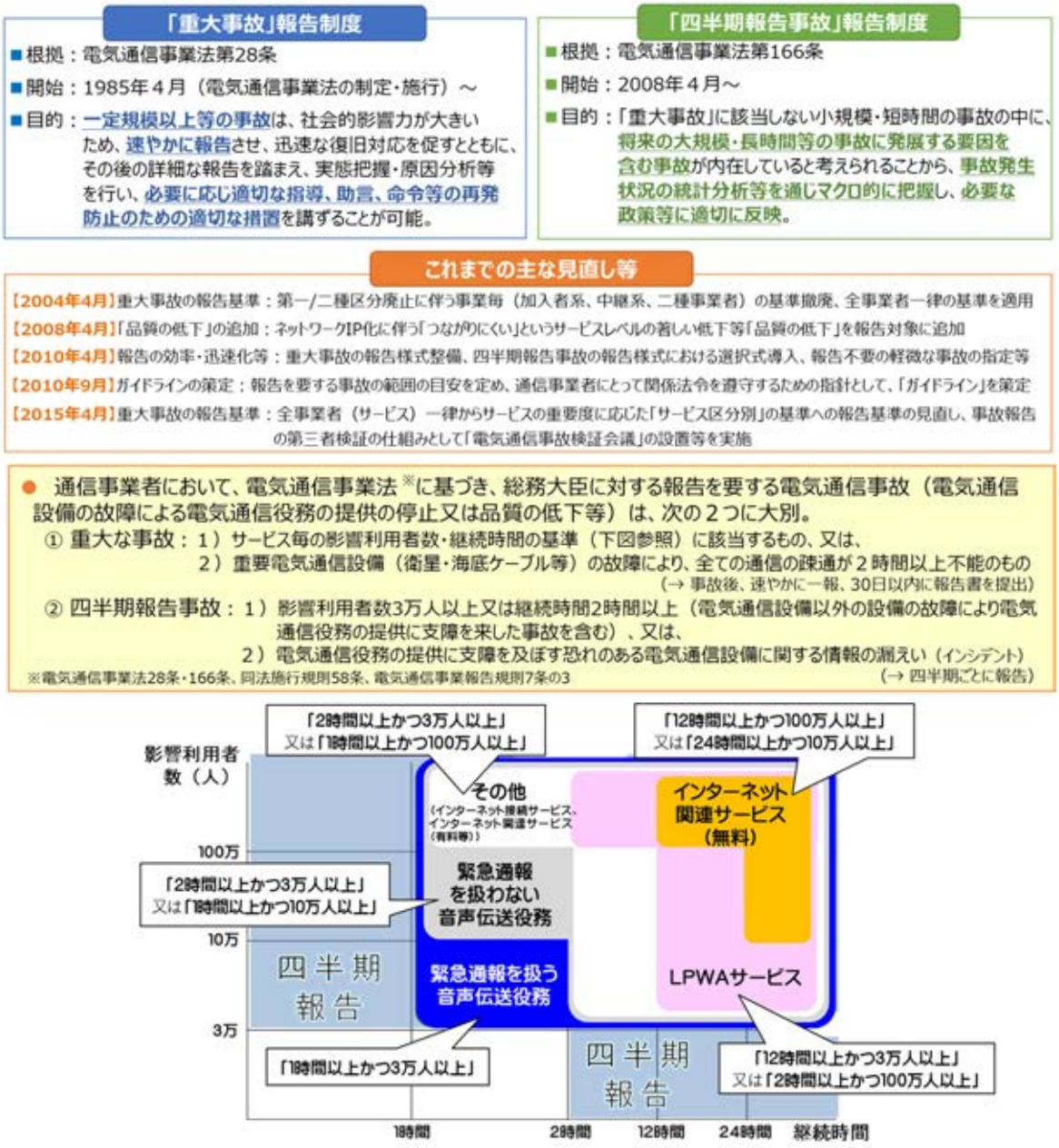
【図 2.1.9】事故報告・検証制度を取巻く環境・リスクの変化と検討事項

2.2 通信事故の報告制度の見直しの在り方

2.2.1 はじめに

(1) 報告制度の概要

通信事故の報告制度においては、重大事故等の報告を契機として、総務省と通信事業者等との即応連携等の OODA ループ的な対応により、通信サービス・ネットワークの円滑な(確実かつ安定的な)提供の確保と利用者利益の保護を図っている。また、電気通信事故検証会議と相俟って、重大事故等の分析・評価等を通じ、通信事故の事前防止や応急対応等の対策を検証し、再発防止や被害軽減等に向けた施策を充実・改善するために不可欠な安全・信頼性対策に関する PDCA サイクルの要となっている。



【図 2.2.1】通信事故の報告制度の概要

そして、回線設備設置事業者や有料で利用者 100 万以上のサービスを提供する回線設備非設置事業者等のみならず、無料サービス等を提供する海外事業者等の回線設備非設置事業者も含めた全ての通信事業者（2021 年 4 月現在、約 2 万 2 千者）が対象となっている。

この点、現行の報告制度においては、通信設備の故障による通信サービス・ネットワークの提供停止又は品質低下を対象として、リスクによる影響が顕在化した「アクシデント」、そして、アクシデントの兆候段階の事態である「インシデント」について、同じ「通信事故」として定義し、それらの報告を通信事業者に求めている。

以上のうち、重大なリスクによる影響が顕在化したアクシデントのみが「重大事故」と定義され、総務省と通信事業者等による即応連携等の OODA ループ的な対応の対象となっている。

従って、リスクの量的・質的な変化及びマルチステークホルダーへの拡散に対応するため、OODA ループ機能を強化する観点から、その対象となる重大事故の範囲やインシデントに関する報告の在り方等、報告制度について量的・質的にも見直すことが必要である。

(2)「重大事故」の報告制度に関する現状・課題

通信事故の報告制度のうち重大事故については、電気通信事業法の制定・施行(1985 年 4 月)当時より、同法第 28 条で規定されている[1]。これは、通信事業者が、社会経済活動に必要な通信サービスを提供する公共性の高い事業を行っており、その継続的・安定的なサービス提供が求められるため、利用者の利益を保護する必要があるという趣旨である。

以上において、特に、一定規模以上の通信事故については、その社会的影響力が大きいと考えられるため、「重大事故」として速やかに総務省に報告し、迅速な復旧対応を促すとともに、その後の詳細報告を踏まえ、その実態を把握するとともに原因分析等を行い、必要に応じ、事故当事者である通信事業者に対し、適切な指導、助言又は立入調査(同法第 166 条)や技術基準適合命令(同法第 43 条)等の行政処分により、再発防止のための適切な措置を講ずることが可能となっている。

また、以上の重大事故の報告をせず、又は虚偽の報告をした通信事業者については、罰則(30 万円以下の罰金。同法第 188 条)の適用対象になり得る。また、重大事故等の通信事故により通信サービスの提供に支障が生じている場合、通信事業者がその支障を除去するために必要な修理その他の措置を速やかに行わないときは、業務改善命令(同法第 29 条)の対象にもなり得る。

なお、以上により報告された重大事故については、通信事故の当事者である通信事業者の任意の協力により、電気通信事故検証会議で検証されている。この際、通信事故の概要や検証結果等については、同会議の報告書において、「検証は、事故の責任を問うために行うものではない」ことが明記されつつ、公開されている。

以上の報告対象となる重大事故に該当するか否かの基準について、2014 年度までは、電気通信事業法制定時における日本電信電話公社の固定電話を前提とし、通信サービスの種類に関係なく一律で、「影響利用者数3万人以上」かつ「継続時間数2時間以上」とされていた。これは、当時の加入者交換機の平均収容加入者数や故障修理時間等を考慮して設定されたものである。

上記基準による重大事故については、2008 年度から 2012 年度で毎年15件以上の報告が行われている。特に、2013年度は、LTEに係る通信事故等により同年8月時

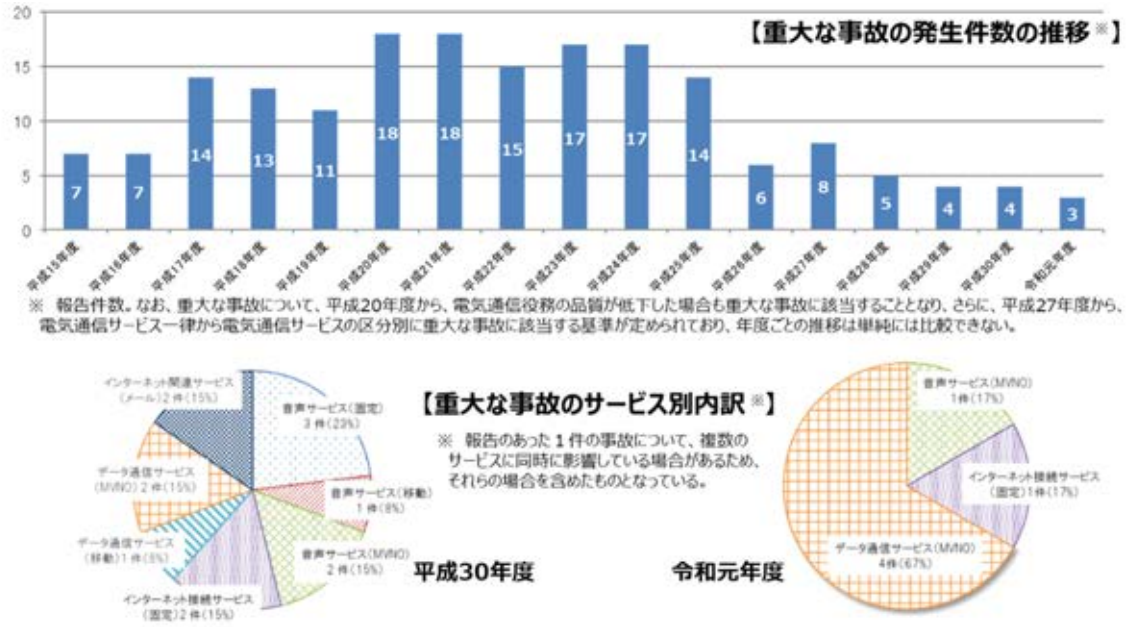
[1] 電気通信事業法第 28 条において、「業務の停止等の報告」として、「電気通信事業者は、第八条第二項の規定により電気通信業務の一部を停止したとき、又は電気通信業務に関し通信の秘密の漏えいその他総務省令で定める重大な事故が生じたときは、その旨をその理由又は原因とともに、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。」と規定されている。本 TF の検討対象である「重大事故」については、以上のうち「その他総務省令で定める重大な事故」であり、「第八条第二項の規定により電気通信業務の一部を停止したとき、又は電気通信業務に関し通信の秘密の漏えい」は含まれていない。以下同じ。

点で8件発生するなど、その10年前となる2003年度の年間件数（7件）を超過した。また、2011 年度以降、携帯電話関連の通信事故が多発したため、総務省において、2012 年より「携帯電話通信障害対策連絡会」を開催し、携帯事業者間で事故原因や対策等の情報共有が実施された。その後、事故発生事業者の多様化等により、2014 年、同連絡会を「電気通信事故対策連絡会」に改組し、携帯事業者以外の固定系通信事業者、ISP、ケーブルテレビ及びインターネット関連サービス事業者が新たに参加した。

【図 2.2.2】重大事故の発生件数（2008～2012 年度）

その後、2015 年度において、通信事業者や通信サービスの多様化・高度化等の進展を踏まえ、通信事故が利用者に与える影響が通信サービスの重要度や社会的影響力に応じて異なり、原因や再発防止策等の検討・報告を義務付ける必要性も異なること等から、重大事故に関する基準が通信サービス区分別に改正された。これにより、改正後の基準において、2015 年度から 2019 年度の 5 年間で平均 5 件の重大事故が発生している。なお、この改正と併せて、同年度から電気通信事故検証会議が開催されている。

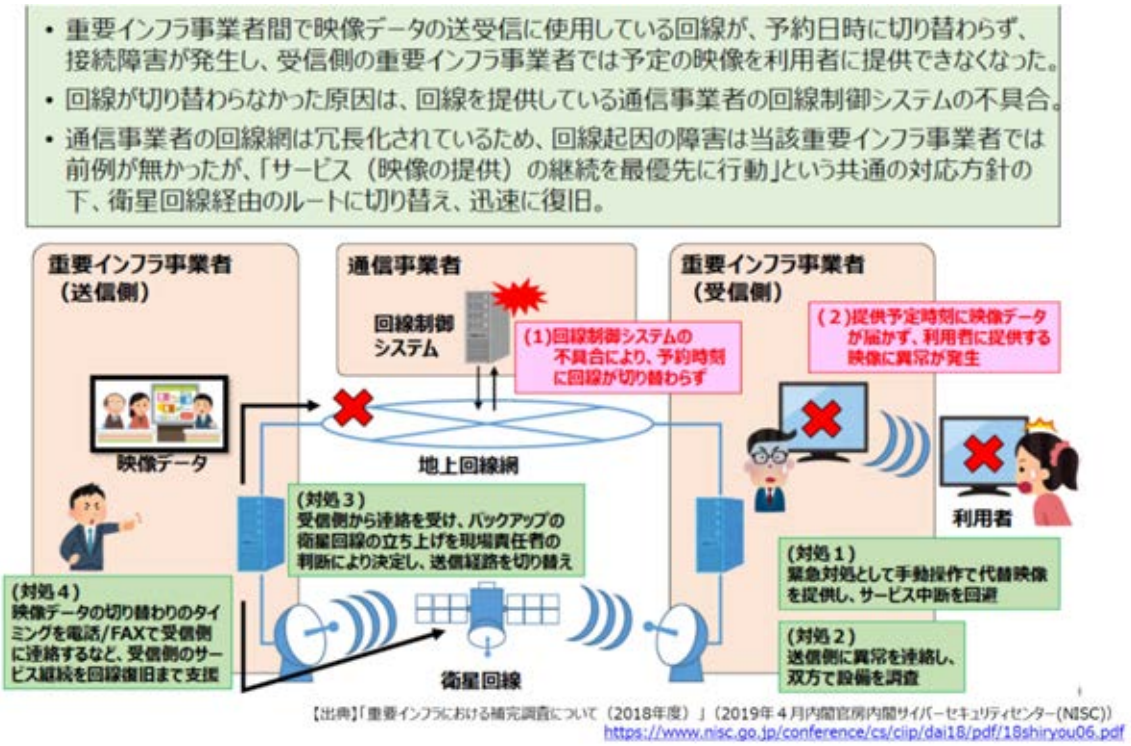
最近では、重大事故について、2019 度に発生したものは3件となり、2015 年度以降で最少となっている。また、2020 年度は 4 件となっている。これらについては、回線設備非設置事業者のうちいわゆる届出通信事業者による割合が従来よりも大きくなるとともに、データ通信サービスやクラウド型メールサービスにおける MVNO 等の BtoBtoX（通信事業者to事業利用者to一般利用者等）型のサービスや新たな技術に関するものとなり、国内外の多様な事業者の連携によるサービスという特徴が見られる。なお、電気通信事故検証会議で検証した重大事故等と教訓等は別表3のとおりである。



【図 2.2.3】重大事故の発生件数（2019 年度まで）

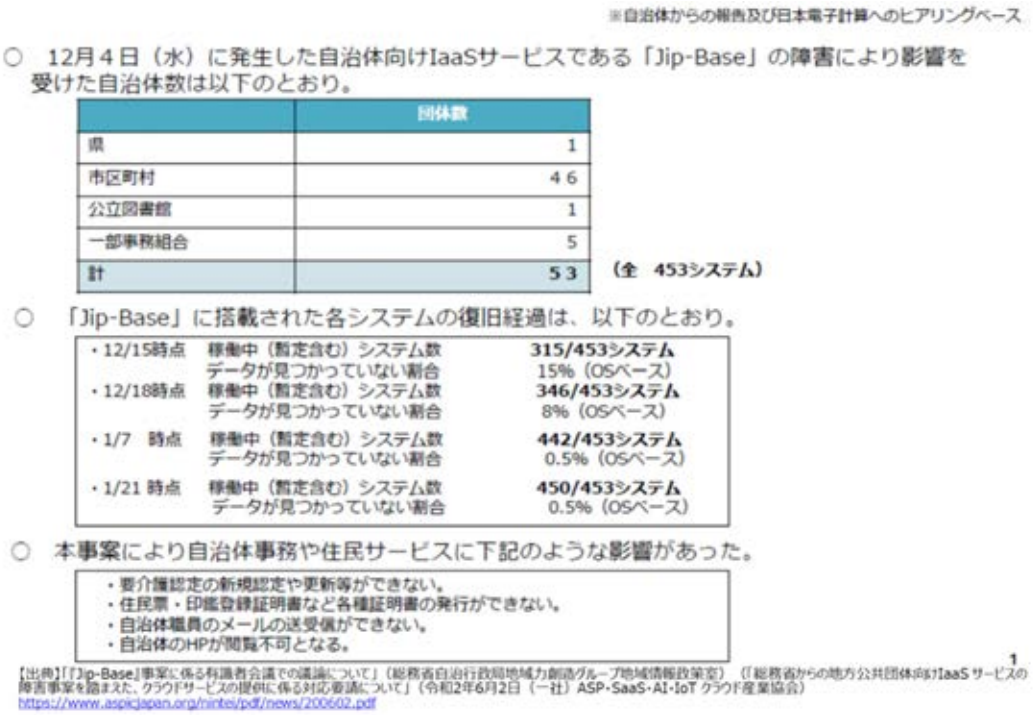
この点、BtoB/GtoX 型の通信サービスのうち LPWA サービスについては、1)通信頻度として数時間おきの低頻度で通信を行うものがあること、2)相当数のセンサー端末等を接続するものであること、3)遠隔検針・設備の状態監視・交通監視・環境計測・スマートハウス等の状態監視が主な用途であること等により、個々のセンサー端末等の通信が停止する事態が同サービス利用者に大きな影響を与えるとは考えにくく、また、同サービスの普及に伴いセンサー端末等が膨大な数になっていく中で、アクセス回線毎の管理により同サービス提供事業者側の負担も増え、同サービスの発展性等を阻害する懸念もある。そのため、重大事故か否かに関する基準における影響利用者数については、個々のセンサー端末等へのアクセス回線の数ではなく、基本的には、同一の目的で利用される複数のアクセス回線を束ねた契約数単位でカウントすることとされている。

他方、同じ BtoB/GtoX 型の通信サービス・ネットワークにおいて、通信事業者が他の重要インフラ分野の事業者（放送事業者）に提供する通信サービスの障害により、当該事業者が重要インフラサービスとして提供する予定の映像を予定時刻に送受信できず、その利用者に提供できなくなった事案（2018 年度）があった。これについては、影響利用者数及び継続時間ともに、重大事故及び後述する四半期報告事故に該当せず、通信事故としての報告は行われていない。



【図 2.2.4】重要インフラ事業者間での映像データ送受信の中断に関する障害

更に、重要インフラ分野の事業者等である地方自治体向けのクラウドサービス（IaaS）の障害について、50 超の地方自治体等における約 450 のシステムに障害が発生し、職員のメール送受信の不可等により地方自治体の事務や住民サービスの提供に影響がでた事案（2019 年度）があった。これは、影響利用者数について重大事故に該当しなかったものの、四半期報告事故として報告されている。



【図 2.2.5】「Jip-Base」障害の自治体への影響と復旧状況について

(3)「四半期報告事故」の報告制度に関する現状・課題

四半期報告事故については、電気通信事業法第 166 条に基づき、2008 年 4 月より制度化されたものである。重大事故に該当しない小規模・短時間の事故の中には、将来の大規模・長時間等の事故に発展する要因を含む事故が内在していると考えられることから、通信事故の発生状況等の統計分析を通じてマクロ的に把握し、必要な安全・信頼性対策に関する政策等に適切に反映することが目的である。

詳細様式によるものと簡易様式によるものの2種類がある。なお、以上の報告をせず、又は虚偽の報告をした通信事業者については、罰則(罰金 30 万円以下。同法第 188 条)の対象となる。

まず、詳細様式による報告については、2011 年度の約 9000 件をピークに減少し、2019 年度は約 6300 件となり、近年は安定的に推移している。

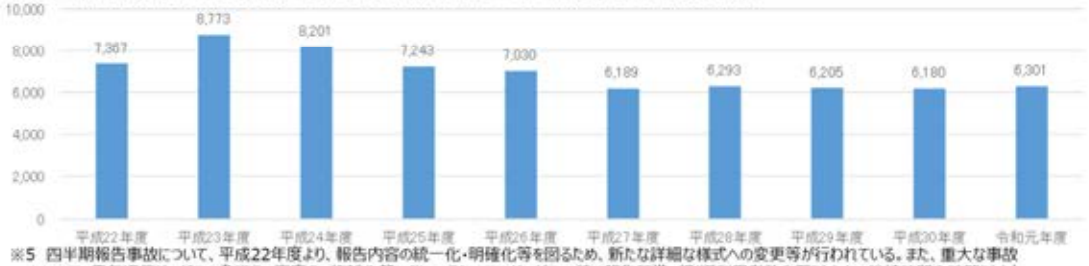
【令和元年度に報告された電気通信事故】

(括弧内は前年度(平成30年度)の数値)

	報告事業者数	報告件数
重大な事故	5社※1 (6社※1)	3件 (4件)
四半期報告事故		
詳細な様式による報告※3	111社 (132社)	6,301件※2 (6,180件※2)
簡易な様式による報告※4	24社 (27社)	58,211件 (62,240件)

※1 卸役務に関する事故については、報告事業者数として卸提供元事業者及び卸提供先事業者の両方が含まれているため、報告事業者数が報告件数よりも多くなっている。
※2 卸役務に関する事故については、当該事故における卸提供元事業者及び卸提供先事業者の両方からの報告件数が含まれている。
※3 重大な事故については、施行規則様式第50の3に加え、電気通信事業報告規則様式第27により報告することとされているため、詳細な様式による報告に含まれている。
※4 ①無線基地局、②局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置及び③デジタル加入者回線アクセス多重化装置の故障による事故については、簡易な様式による報告が認められている。

【事故発生件数(詳細な様式による報告分)の年度ごとの推移】 ※5



※5 四半期報告事故について、平成22年度より、報告内容の統一化・明確化等を図るため、新たな詳細な様式への変更等が行われている。また、重大な事故について、電気通信サービスの多様化・高度化・複雑化等に伴い、それまでのサービス一律の報告基準(影響利用者数3万以上かつ継続時間2時間以上)から見直しが行われ、平成27年度からはサービス区分別の基準に基づき報告が行われている。

【図 2.2.6】通信事故の報告件数(令和元年度)

同報告においては、次の事故(アクシデント)及び事故の兆候段階の事態(インシデント)が対象となっている。

1) 電気通信設備の故障による通信サービスの提供停止又は品質低下

2) 通信サービスに直接的な影響はないが、利用者に大きな影響を及ぼす電気通信設備以外の設備(利用者登録システム、工事関連システムや社内の業務管理用シ

ステム等）の故障により通信サービスの提供に支障を来した事故

3）利用者に影響が及んでないが、電気通信設備に関する情報（電気通信設備であるサーバのログイン ID やパスワード等）の漏えいにより通信サービスの提供に支障を及ぼすおそれがある事態（インシデント）

近年、以上について、上記 1）としては、前述した大規模・長時間の障害となった地方自治体向けクラウドサービス（IaaS）の事故（2019 年 12 月発生）、上記2）として、顧客管理システムや工事関連システムの障害による通信サービスの提供に支障を来した事故（2021 年 5 月公表等）、上記3）として、サイバー攻撃を起因とした電気通信設備に関する情報の漏えいの可能性のある事案（2020 年 5 月公表等）など、将来の大規模・長時間等の事故に発展する要因を含むものが含まれている。

この点、詳細様式における報告内容について、例えば、影響利用者数に重要インフラ事業者が含まれているかどうか、電気通信設備に関する情報の漏えいの原因としてサイバー攻撃によるものか否かや、大規模自然災害を原因とする通信事故について気象庁が名称を定める顕著な災害を起こした自然現象（例えば、「令和元年房総半島台風」等）と関係するものか否かなど、通信事故の発生状況等の統計分析を通じたマクロ的な把握により、必要な政策等を検討するにあたっての報告事項が不明確となってきている。

次に、簡易様式による報告については、次の電気通信設備の故障による事故（アクシデント）及び事故の兆候段階の事態（インシデント）が対象となっている。これらは、当該設備の故障による利用者への影響が全体には及ばず、他の利用者に対する通信サービスの提供は継続可能であることから、通信事故の発生件数のみの簡易な報告とされ、近年は 6 万件前後で推移している。

1）移動通信における無線基地局（携帯電話基地局等）

2）リモートターミナル（局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置）

3）DSLAM（デジタル加入者回線アクセス多重化装置）

なお、以上のうち、上記1）の携帯電話基地局の故障については、隣接局による応急的なエリア補完により通信サービスの提供が継続され、利用者に直接的な影響が及んでいないインシデントが発生した場合も対象となっている。なお、一部の携帯事業者においては、利用者に直接的な影響が発生したものの件数だけを報告している場合もある。

（4）報告不要な「軽微事故」

四半期報告事故のうち、重大事故における影響利用者数に関する基準に達する恐れはない機器等設備の故障による事故については、「軽微な事故として総務大臣が別に告示するもの」として、通信事故の報告制度の対象外とされている。

具体的には、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である次のものが対象外とされている。

1）利用者宅内に設置されているターミナルアダプタ、モデムやセットトップボックス等の機器の故障

2）端末系伝送路設備（移動通信における無線基地局等を除く）の故障のうち当該故障の箇所が架空線路の区間であるものとして、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の故障

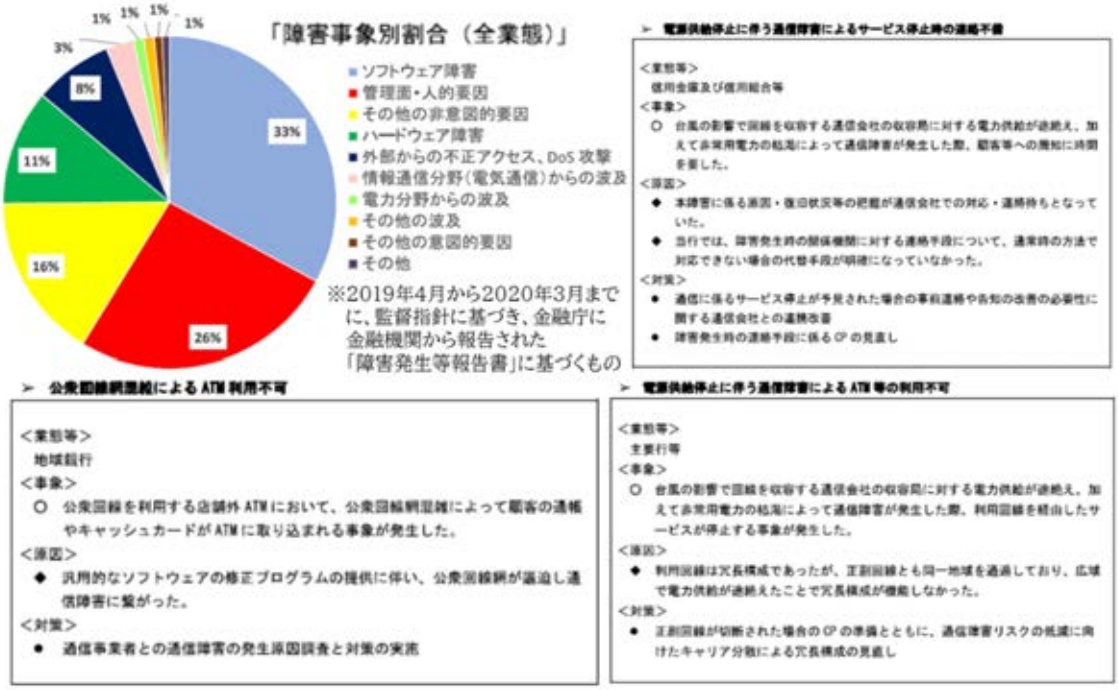
以上は、主に固定通信事業者が設置する電気通信設備であり、これらの故障による通信事故の報告件数は非常に多く、現在でも一日あたり数百件以上のペースで発生している。他方、加入者が限定され、ほとんどが収容者数 500 人未満となっている。また、加入者の周辺に位置している設備であるため、通信事業者等の保守者が常駐しておらず、通信サービスが停止した際の修復に移動時間が必要とされ、2 時間以上かかることが多いという実態がある。更に、故障の要因として、自然故障や厳しい風雪の影響による障害等も多く、通信事業者としても、費用対効果の観点から、機器や系統の多重化等以上の対策をとることが困難となっている。

2.2.2　重要インフラ分野に提供される通信サービス・ネットワークに関する報告制度の在り方

(1)現状・課題

現行の通信事故の報告制度においては、主に BtoC 型の通信サービス・ネットワークに関する重要度や社会的影響力に応じた基準が明確化されているが、BtoB/GtoX 型の通信サービス・ネットワークの通信事故に関する基準は十分に明確化されていない。

以上において、例えば、前述した地方自治体や放送事業者におけるサービス障害の他、金融庁の「金融機関のシステム障害に関する分析レポート」において紹介されている「情報通信分野(電気通信)からの波及」による金融システム障害等、重要インフラ分野に影響を及ぼす通信事故が発生している。



【図 2.2.7】情報通信分野(電気通信)からの波及による金融システム障害の例
（出典:「金融機関のシステム障害に関する分析レポート」(2020 年 6 月金融庁))

また、重要インフラ分野の中でも、他分野からの依存度が高く、かつ、比較的短時間の障害であってもその影響が大きくなるおそれのある通信分野においては、近年、通信サービス・ネットワークの提供にあたり、「クラウドサービス」[2]が利用されている。

この点、クラウドサービスについては、その普及に伴い、様々な分野において依存関

[2]「事業者によって定義されたインタフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ共用可能な物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供され、利用者によって自由にリソースの設定・管理が可能なサービスであって、情報セキュリティに関する十分な条件設定の余地があるもの」(「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針」(2018 年 6 月各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定))をいう。以下、同じ。

係が深まっており、サービス等の責任主体が最終的な利用者から見えづらくなっているという指摘もある中、前述した地方自治体向けのクラウドサービス（IaaS）における通信事故の他、クラウドサービスの障害により、事業利用者や行政機関によるサービスの提供に影響を及ぼす事案が近年頻発している。

【図 2.2.8】最近のクラウドサービスの障害の例
（出典:「デジタル参照に関する現状と課題」（2021 年 5 月経済産業省））

そして、BtoB/GtoX 型の通信サービス・ネットワークの通信事故として、重要インフラ分野事業者である通信事業者が、外国法人が提供するクラウドサービスを利用して国内に通信サービスを提供するにあたり、当該クラウドサービスの障害が原因となり当該通信サービスの通信事故が発生した事案（2019 年度）も発生している。

このような中、令和 3 年 4 月の改正電気通信事業法の施行により、外国法人等（外国の法人及び団体並びに外国に住所を有する個人をいう。以下同じ。）が、日本国内にある者に対して電気通信事業を営む場合における電気通信事業法の法執行の実効性が強化されたところ、現行の通信事故の報告制度においては、登録又は届出を要するクラウドサービスの障害が通信事故に該当する場合に関する基準や考え方が明確化されていないところである。

従って、リスクの量的・質的な変化及びマルチステークホルダーへの拡散に対し、OODA ループ機能を強化する観点から、重大事故の範囲やインシデント等、速やかな報告の対象を見直し、BtoB/GtoX 型の通信サービス・ネットワークの中でも、通信分野との相互依存が深まっており、特に重大なリスクと考えられる重要インフラ分野に提供される通信サービス・ネットワークの通信事故やクラウドサービス障害による通信事故について、その基準や考え方を整備することが喫緊の課題となっている。

（2）「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」における整理

現行の報告制度において、通信事故による社会的な影響の把握に関する考え方としては、通信事故の継続時間とともに、当該事故による影響を受けた利用者全体（事業利用者及び一般利用者等）を「影響利用者数」として算定している。

以上のうち影響利用者数に関する考え方については、通信事業者による通信サービス・ネットワークの直接の提供先となる事業利用者が重要インフラ分野における事業者（以下、「重要インフラ分野事業者」という。）である場合、又は、当該重要インフラ分野事業者が一般利用者等に対して重要インフラサービス等を提供する場合において、「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5版）」（令和2年1月総務省。以下、「事故GL」という。）[3]等により、次の整理となっている。

1）通信事業者（卸元・中継系等）の通信サービス・ネットワークの提供先となる事業利用者たる重要インフラ分野事業者が通信事業者（卸先・加入系等）であり、通信事業者（卸元・中継系等）が提供する通信サービス・ネットワークの利用により、当該重要インフラ分野事業者において通信サービスが提供される場合（例えば、MVNO、クラウドメールサービスやクラウド Wi-Fi サービス等。）

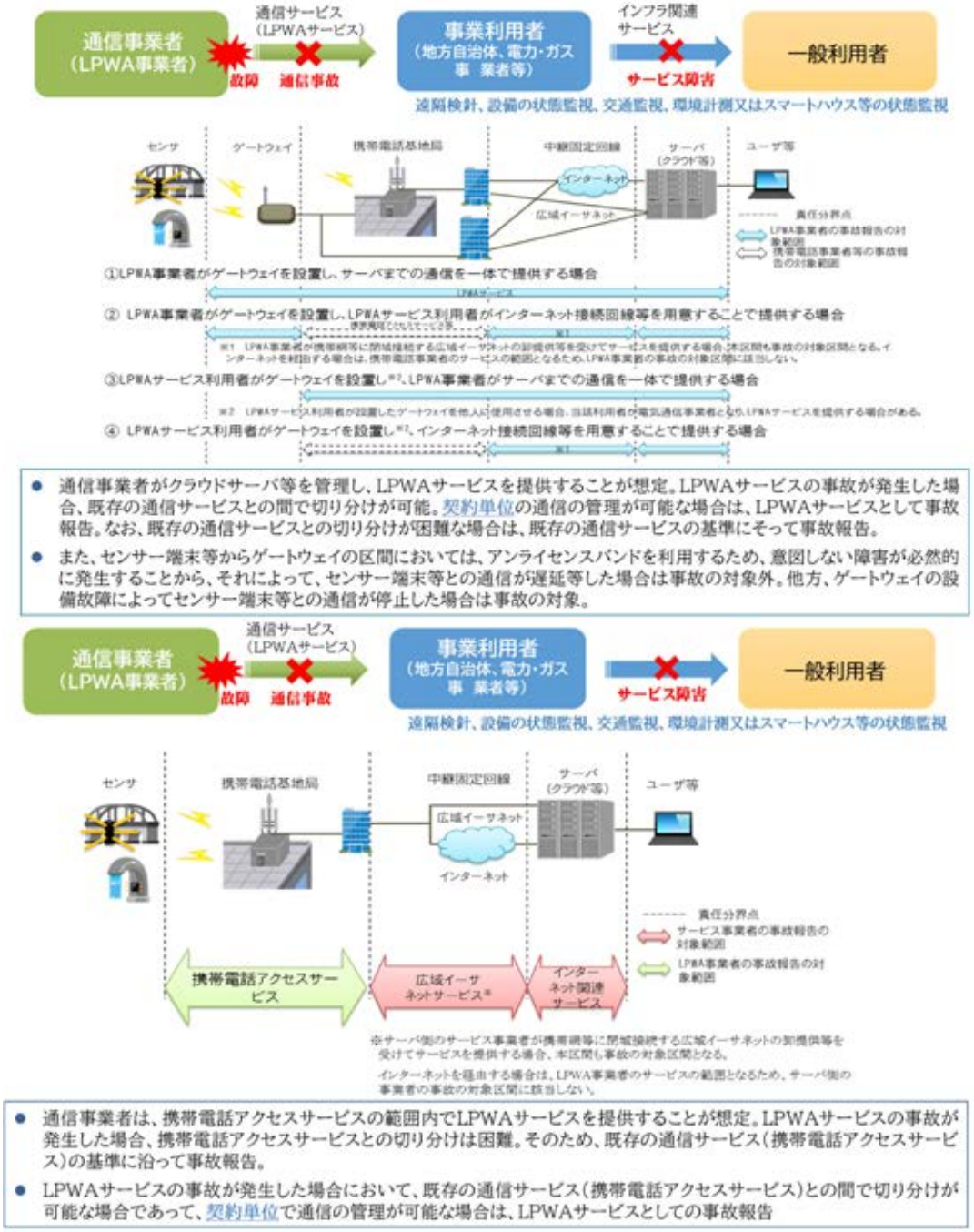
⇒ 影響利用者数として、事故GLにおいて「中継系事業者の事故に係る事象発生時の事故への該当性に関する判断」が規定され、基本的には、「toX」である一般利用者等の数を算定。

【図 2.2.11】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

[3] 総務省ウェブページ（https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/net_anzen/jiko/handan.html）参照。

2）通信事業者の通信サービス・ネットワークの提供先となる事業利用者が通信事業者以外の重要インフラ分野事業者（地方自治体、運輸関係事業者や電力・ガス事業者等）であり、当該通信事業者が提供する通信サービス・ネットワークの利用により、当該重要インフラ分野事業者において重要インフラサービス以外の関連サービス（住民の見守り、スマートメータや設備の遠隔検針・状態監視等のサービス）が提供される場合（例えば、LPWA サービス等）

⇒ 影響利用者数として、個々のセンサー等の数と事業利用者への影響が比例しないこと等から、基本的には、「toX」である個々のセンサー数ではなく、同一の目的で利用されるセンサー数を束ねた契約単位の数を算定。



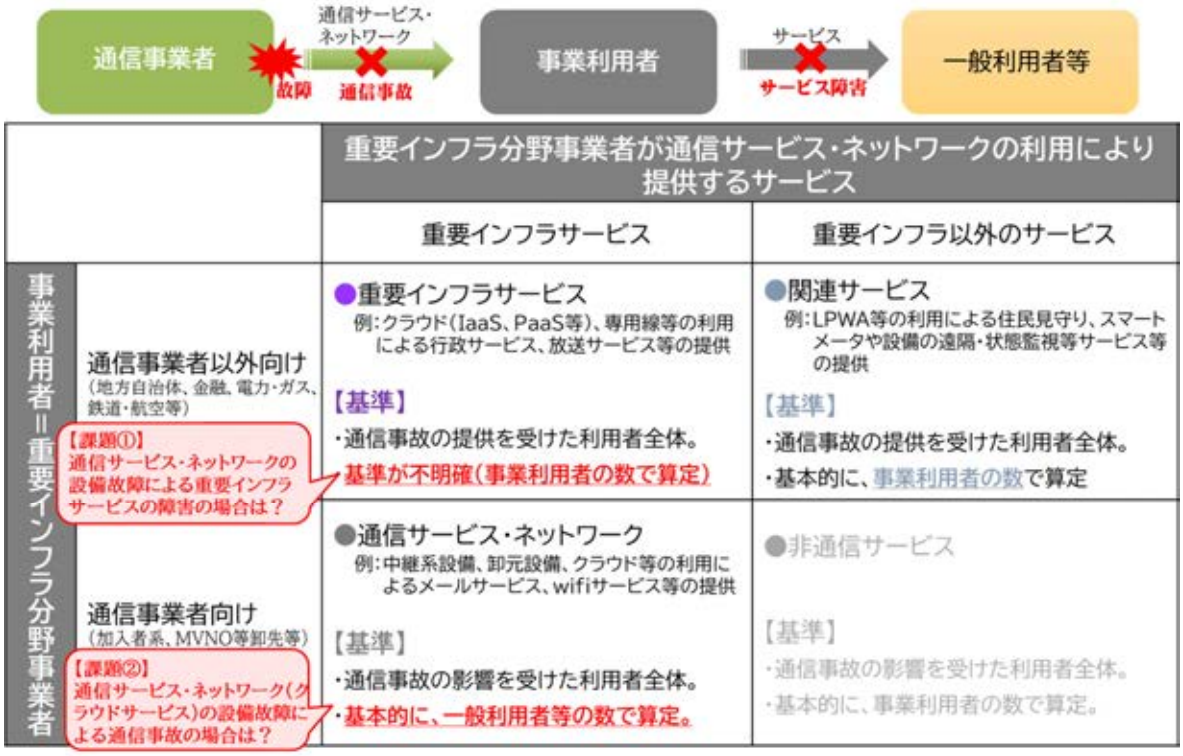
- 通信事業者がクラウドサーバ等を管理し、LPWAサービスを提供することが想定。LPWAサービスの事故が発生した場合、既存の通信サービスとの間で切り分けが可能。契約単位の通信の管理が可能な場合は、LPWAサービスとして事故報告。なお、既存の通信サービスとの切り分けが困難な場合は、既存の通信サービスの基準にそって事故報告。
- また、センサー端末等からゲートウェイの区間においては、アンライセンスバンドを利用するため、意図しない障害が必然的に発生することから、それによって、センサー端末等との通信が遅延等した場合は事故の対象外。他方、ゲートウェイの設備故障によってセンサー端末等との通信が停止した場合は事故の対象。

- 通信事業者は、携帯電話アクセスサービスの範囲内でLPWAサービスを提供することが想定。LPWAサービスの事故が発生した場合、携帯電話アクセスサービスとの切り分けは困難。そのため、既存の通信サービス（携帯電話アクセスサービス）の基準に沿って事故報告。
- LPWAサービスの事故が発生した場合において、既存の通信サービス（携帯電話アクセスサービス）との間で切り分けが可能な場合であって、契約単位で通信の管理が可能な場合は、LPWAサービスとしての事故報告

【図 2.2.12】LPWA サービス（アンライセンス系・セルラー系）の通信事故における影響利用者数

3）通信事業者の通信サービス・ネットワーク（例えば、専用役務、IP-VPN サービスや 5G サービス等）の提供先となる事業利用者が通信事業者以外の重要インフラ分野事業者であり、当該通信事業者が提供する通信サービス・ネットワークの利用により、当該重要インフラ分野事業者において重要インフラサービスが提供される場合（例えば、地方自治体向け IaaS、放送局向け映像伝送サービス等）

⇒ 影響利用者数としては、事故GL等において明確な規定がないことから、事業利用者の数を算定。



【図 2.2.13】重要インフラ分野に提供される通信サービス・ネットワークに関する報告制度の現状と課題

以上のように、通信事故による重要インフラ分野への影響については、影響を受けた利用者全体（事業利用者及び一般利用者等）ではなく、事業利用者数のみで算定されている場合がある。そのため、報告基準に満たずに四半期報告事故又は重大事故としての報告がされない場合や、四半期報告事故として報告されたとしても一般利用者等の数に含まれ事業利用者への影響の有無等が不明となっている場合があると考えられる。

従って、通信事故による重要インフラ分野への影響の有無等の情報が量的・質的に不足しており、総務省において、的確な観察（Observe）や迅速な情勢判断（Orient）等による重大事故に対するOODAループ的な対応や、それも含めた総合的な分析・評価等に基づく再発防止や被害軽減等に向けた PDCA サイクルによる継続的な改善が困難に

なっていると考えられる。ひいては、通信事故による重要インフラ分野への影響等について、関係機関との情報共有不足等により、即応連携や再発防止に向けた連携・協力体制の構築・継続・深化が停滞しているおそれもあると考えられる。

そこで、次の事項について検討が必要である。その際、海外（例えば、欧州）における通信事故の報告制度の動向等にも留意することが必要である。

- 通信サービス・ネットワークの通信事故による、重要インフラサービス障害の場合における通信事故の報告制度の在り方 【⇒以下、38～41 頁にて検討】
- 通信サービスとしてのクラウドサービスの通信事故による、重要インフラサービス障害のうち通信サービス・ネットワークの通信事故の場合における通信事故の報告制度の在り方 【⇒以下、42～44 頁にて検討】

【図 2.2.14】欧州における通信事故等の報告制度

（3）通信サービス・ネットワークの通信事故による、重要インフラサービス障害の場合における通信事故の報告制度の在り方

①考え方

BtoB/GtoX 型の通信サービス・ネットワークのうち、その提供先となる事業利用者が通信事業者以外の重要インフラ分野事業者であり、かつ、当該重要インフラ分野事業者が一般利用者等に対して重要インフラサービスを提供する場合については、影響利用者数の算定に関する基準や考え方が明確化されていない。

そのため、通信事故を原因とする、重要インフラ分野事業者における重要インフラサービス障害については、現行の報告基準に満たず重大事故や四半期報告事故として報告されない場合や、報告された場合であっても影響利用者数として一般利用者等の数に含まれている場合など、重要インフラ分野に対する通信事故による影響の有無等が「見える化」されていない。

従って、まずは、重要インフラサービス障害により影響を受けた一般利用者等の数が把握可能か否かにかかわらず、通信事故による重要インフラサービス障害の状況を「見える化」するため、少なくとも通信事故の影響を受けた重要インフラ分野事業者の数について、四半期報告事故として報告することが必要と考えられる。

この点、四半期報告事故の場合において、通信事故の影響を受けた重要インフラ分野事業者の数のみならず、通信事故による重要インフラサービス障害の影響をうけた一般利用者等の数も把握可能な場合には、当該数も含めた影響利用者全体の数を報告するという考え方もある。

確かに、通信サービス・ネットワークの産業・社会基盤化等が進展する中、重要インフラ分野事業者が通信サービス・ネットワークを利用して重要インフラサービスを一般利用者等に提供する場合については、それ以外の関連サービスに利用されている LPWA サービスと異なり、通信事故による重要インフラサービス障害が影響は大きいと考えられるため、重要インフラ分野事業者の数のみで算定することは適当ではない。

しかしながら、通信サービス・ネットワークの提供先である重要インフラ分野事業者が通信事業者である場合と異なり、重要インフラサービス障害の影響を受けた一般利用者等の数については、たとえ重要インフラ分野事業者から通信事業者に対して情報共有等がされた場合においても、当該数と当該重要インフラサービス障害による社会的な影響との関係を当該通信事業者が判断等することは困難と考えられる。また、重要インフラ分野事業者に提供される通信サービス・ネットワークが IP-VPN 等の場合、当該重要インフラ分野事業者が当該通信サービス等の利用により重要インフラサービスを提供して

いるか否かについて、通信事業者が把握することが困難という事情もある。

他方で、地方自治体向けのクラウドサービス障害や放送事業者向け映像伝送サービス障害など、通信事故が原因となって重要インフラサービス障害が発生し、その社会的な影響が大きいにもかかわらず、重要インフラ分野事業者の数のみで算定されることにより、重大事故として総務省への速やかな報告が行われなくなることは避ける必要がある。

そこで、重要インフラサービス障害が発生又はその被害が拡大している場合等において、通信事故がその原因であると考えられる場合については、速やかな総務省への報告が円滑かつ公平に行われるようにするため、重要インフラサービス障害の影響を受けた一般利用者等の数とは異なる基準や考え方を明確化することが必要である。

なお、以上の対象となる重要インフラ分野事業者としては、例えば、次の事業者等が考えられる。

1）「重要社会基盤事業者（サイバーセキュリティ基本法）」等

- 「国民生活及び経済活動の基盤であって、その機能が停止し、又は低下した場合に国民生活又は経済活動に多大な影響を及ぼすおそれが生ずるものに関する事業を行う者」（サイバーセキュリティ基本法第 3 条）
- 情報通信、金融、航空、鉄道、電力、政府・行政サービス（地方自治体を含む）、医療等の 14 分野
- 「重要社会基盤事業者」の事業に類するものとして、農業、林業、漁業、建設業、鉄鋼業、郵便業及び警備業が規定（特定高度情報通信技術活用システムの開発供給及び導入の促進に関する法律）

2）「指定公共機関」

- 自然災害、新型インフルエンザや武力攻撃事態等について、関係機関と相互に連携協力し、対策の的確かつ迅速な実施等の予防・応急・復旧段階で重要な役割を果たす機関
- 災害対策基本法、新型インフルエンザ等対策特別措置法又は武力攻撃事態等対処法（武力攻撃事態等及び存立危機事態における我が国の平和と独立並びに国及び国民の安全の確保に関する法律）に基づき指定

②対応の方向性

まず、重要インフラ分野に提供される通信サービス・ネットワークの通信事故について、「見える化」し、的確な観察（Observe）や、リスクの総合的な分析・評価等を可能とするPDCAサイクルを構築するため、総務省においては、四半期報告事故の報告制度につい

て、所要の制度改正を行うことが適当である。

具体的には、通信事業者において、四半期報告事故が発生した際、当該事故による重要インフラサービス障害の発生の有無にかかわらず、当該事故による直接の影響を受けた事業利用者に重要インフラ分野事業者が含まれ、かつ当該重要インフラ分野事業者に専用役務を提供しているなど、重要インフラサービス向けにサービスを提供していることが把握可能なる場合は、当該重要インフラ分野事業者の数を報告することとすることが適当である。

また、以上の対象となる通信事業者以外の重要インフラ分野事業者の範囲について、総務省においては、事故 GL 等により明確化することが適当である。

次に、上記のうち重要インフラサービス障害が発生した、その旨が公表された場合又は所管省庁から総務省に求めがあった場合については、総務省への速やかな報告が行われ、重要インフラに提供される通信サービス・ネットワークの通信事故に関する的確な観察や迅速な情勢判断等によるOODAループ的な対応を可能とするため、総務省においては、所要の制度改正を行うことが適当である。

具体的には、次の考え方によることとし、今後、総務省において、具体的な報告事例を積み重ねつつ、通信事業者における報告にあたっての予見可能性や公平性を確保する観点から、事故GL等により判断基準の具体化・明確化を図っていくことが必要である。

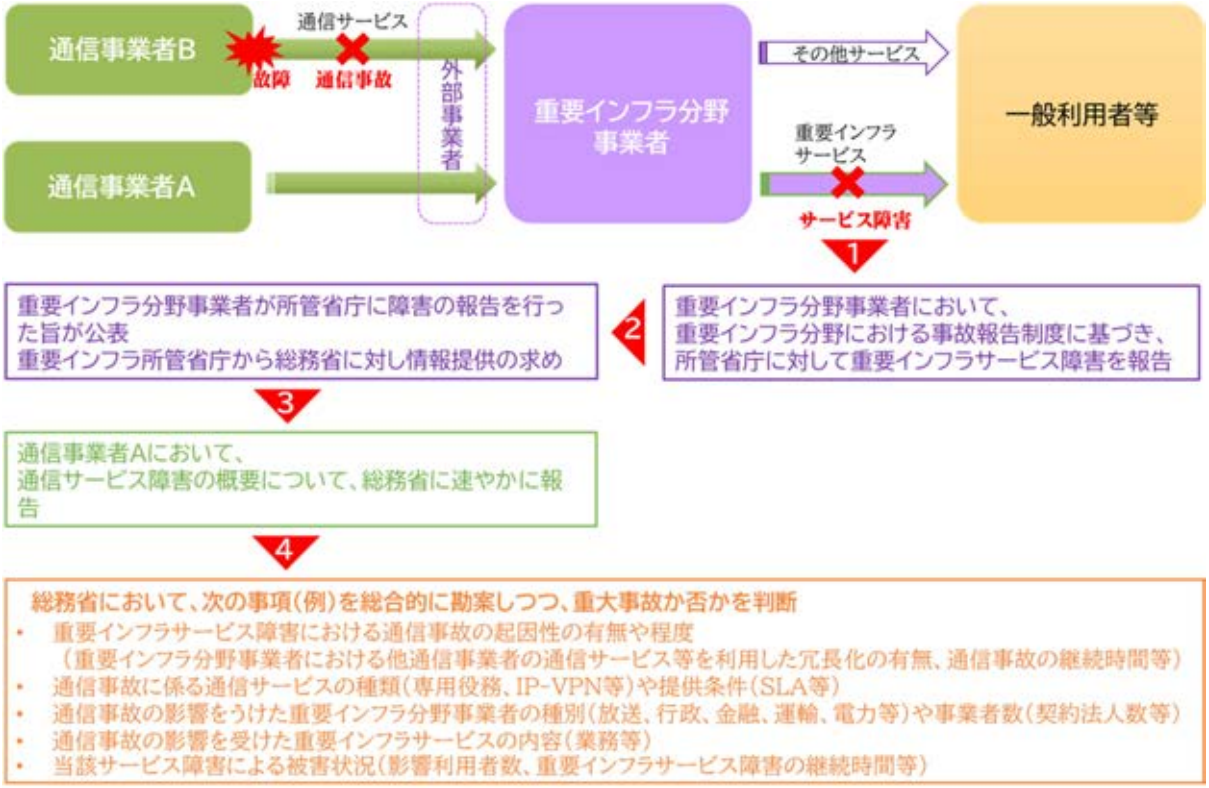
1）通信事故の報告制度と同様、他の重要インフラ分野においても、利用者利益の保護のため、各業法に基づく重要インフラサービス障害又はその兆候に関する報告制度がある。そこで、当該制度等に基づき重要インフラ分野事業者が当該障害等を所管省庁に報告した場合において、通信事業者が、当該重要分野インフラ事業者やその重要インフラサービスのシステム・ネットワーク開発・保守運用等に関する外部事業者等との間で、次の点がいずれも確認できる場合又は所管省庁から総務省に求めがあった場合には、総務省に対して速やかに報告を行う。

- 重要インフラ分野事業者が所管省庁に対して重要インフラサービス障害等を報告したことが公表されたこと、~~又は、その報告の必要があること~~
- 当該サービス障害の原因が自らの通信事故に関係すること

2）上記1)による報告を受けた後、総務省において、関係機関(NISC 等)からの情報も参照しつつ、次の点を総合的に確認・勘案しながら、重大事故又は後述する重大インシデントに該当するか否かの判断含め、所要の対応を行う。

- 重要インフラサービス障害における通信事故の起因性の有無や程度(重要インフラ分野事業者における他通信事業者の通信サービス・ネットワークを利用した冗長化の有無、通信事故の継続時間等)

- 通信事故に係る通信サービス・ネットワークの種類（専用役務、IP-VPN 等）や提供条件（SLA 等）
- 通信事故の影響を受けた重要インフラ分野事業者の種別（放送、行政、金融、運輸、電力等）や数（契約法人数等）
- 通信事故の影響を受けた重要インフラサービスの内容（業務等）
- 重要インフラサービス障害による一般利用者等への被害状況（影響利用者数、重要インフラサービス障害の継続時間等）



【図 2.2.15】重要インフラ分野に提供される通信サービス・ネットワークの通信事故における報告にあたっての考え方

（4）通信サービスとしてのクラウドサービスの通信事故による、重要インフラサービス障害のうち通信サービス・ネットワークの通信事故の場合における通信事故の報告制度の在り方

①考え方

重要インフラ分野事業者である通信事業者が、クラウドサービス事業者が提供するクラウドサービス（SaaS、PaaS、IaaS 等）における他人の通信を媒介するサービスが提供可能となる機能（以下、単に「通信媒介機能」という。）を利用することにより、通信サービスを提供する場合についても基準や考え方を明確化する必要がある。

以上の場合について、当該クラウドサービス事業者は、提供するクラウドサービスのうち通信媒介機能に係る範囲において、自らが通信事業者として、当該重要インフラ分野事業者（である通信事業者）に対し、当該クラウドサービスを通信サービスとして提供していることになる場合がある。

そのため、当該クラウドサービスにおける設備故障が原因となり、その提供先である通信事業者において通信事故が発生した場合について、基本的には、当該クラウドサービス事業者は通信事業者として、上記範囲において、当該クラウドサービスのうち通信サービスに関する通信事故として報告制度の対象になると考えられる。

他方、クラウドサービスにおいては、それが構築・管理運用するデータセンタを仮想化技術により連携させつつ、多数の機能やサービス等が提供されている。そして、当該機能やサービス等の提供を受ける通信事業者等のクラウドサービス利用者においては、災害対策等のため、単一障害点を回避する設計に基づく運用として、当該クラウドサービス利用者自らが取捨選択して利用する当該機能やサービス等について、単一又は複数のデータセンタ、さらには複数のリージョンで仮想的に構築することが可能となっている。

従って、設備故障によりクラウドサービスとして提供する機能やサービス等の提供停止等が発生した場合、クラウドサービス事業者においては、クラウドサービス利用者が当該機能やサービス等の利用により提供する通信サービス等の支障の有無等を把握することが困難な状況にある。そのため、クラウドサービス事業者においては、当該クラウドサービス利用者以外も含め誰でもクラウドサービスの運用や障害状況を確認することができるステータスレポートをウェブ上で提供することや、重大な障害がクラウドサービス側で発生した場合には当該クラウドサービス利用者に対して原因分析等の文書を提供すること等により、提供する機能やサービス等の状況の可視化が行われている。

クラウドサービスについては、それが通信サービスとして提供されるか否かにかかわらず、サイバー空間における重要な基盤となりつつある。クラウドサービスの障害による影響は広範かつ複雑化し、その事業利用者のみならず、当該利用者が提供するサービスの一般利用者等にも影響がもたらされるとともに、多くの事業利用者において同時多発的に当該障害の影響が発生する場合もある。

そのため、クラウドサービスについては、その障害による利用者全体に及ぼす影響の大きさを踏まえると、提供するクラウドサービスのうち通信媒介機能に係る範囲において当該障害が通信事故に該当する場合、その直接的な影響を受けた通信事業者の数のみで算定することは適当ではないと考えられる。

従って、クラウドサービスに関する通信事業者間に跨がる通信事故の報告制度の在り方については、重大事故又は後述する重大インシデントとして総務省への速やかな報告が円滑かつ公平に行われるようにするため、その基準や考え方を明確にすることが必要である。

また、以上にあたっては、クラウドサービス事業者とクラウドサービス利用者としての通信事業者との間において、双方向のコミュニケーションを通じた、クラウドサービス障害によるクラウドサービス利用者側の影響の把握やそれを踏まえた対応等の連携協力も重要である。

②対応の方向性

他の通信事業者が通信サービスを提供するために利用される、通信媒介機能を提供するクラウドサービスの障害について、的確な観察（Observe）や、リスクの総合的な分析・評価等を可能とするPDCAサイクルを構築することが必要である。

そのため、総務省においては、事故GLにおける通信事業者間に関する「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」や、前述した重要インフラ分野に提供される通信サービス・ネットワークの通信事故に関する考え方も踏まえつつ、通信事故に該当する場合のクラウドサービス障害に関する基準や考え方を事故 GL により具体化・明確化することが必要である。

また、以上の具体化・明確化にあたっては、実際に外国法人等が提供するクラウドサービスの通信媒介機能の障害による通信事故が発生していること等から、「外国法人等が電気通信事業を営む場合における電気通信事業法の適用に関する考え方」（令和３年２月総務省）[4]も踏まえることが必要である。

[4] 総務省ウェブページ（https://www.soumu.go.jp/main_content/000739291.pdf）参照。

~~なお、~~通信媒介機能を提供するクラウドサービス~~に対する重大事故としての報告の基準~~については、~~電気通信事業法施行規則（第 58 条）に規定する「重要電気通信設備」として、衛星や海底ケーブルと同様、当該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場合に重大事故として報告を求めることが適当とする考え方もある。これについては、通信媒介機能を提供する~~クラウドサービスの通信サービス・ネットワークにおける利用状況や以上の事故 GL 等による明確化・具体化を通じた今後の通信事故としての報告等も踏まえつつ、総務省において、引続き検討することが適当である。

2.2.3 通信事故の兆候(インシデント)に関する報告制度の在り方

(1)現状・課題

通信事故の報告制度においては、通信サービス・ネットワークの提供停止又は品質低下を対象として、リスクによる影響が顕在化した「アクシデント」、そして、アクシデントの兆候段階の事態である「インシデント」について、同じ「通信事故」として定義し、それらの報告を通信事業者に求めている。

以上のうち、重大なリスクによる影響が顕在化したアクシデントのみが重大事故として定義され、総務省と通信事業者等による即応連携等の OODA ループ的な対応の対象となっている。他方、インシデントについては、重大事故ではなく、四半期報告事故としてのみ定義され、次のものが対象となっている。

1) 電気通信設備に関する情報(電気通信設備であるサーバのログイン ID やパスワード等)の漏えいにより通信サービスの提供に支障を及ぼすおそれがある事態

2) 移動通信における無線基地局の故障について、隣接の基地局による応急的なエリア補完により通信サービスの提供が継続され、利用者に直接的な影響が及んでいない事態

しかしながら、近年、四半期報告事故として報告されたインシデントの中には、例えば、サイバー攻撃により窃取された電気通信設備に関する情報が悪用され、通信サービスの提供先である重要インフラ分野事業者が緊急時の事業継続等のために利用する当該通信サービスの提供が停止するおそれがある事態など、そのリスクによる影響が顕在化した場合には重大事故と同様に社会的な影響が大きく、重大なリスクと考えられるものが含まれていたところである。

そこで、リスクの量的・質的な変化及びマルチステークホルダーへの拡散に対し、OODA ループ機能を強化する観点から、重大事故の範囲を見直し、重大事故と同様の重大なリスクであるインシデントについて、速やかな報告の対象とすることが課題となっている。

(2)考え方

インシデントのうち重大事故が発生するおそれがあると認められるもの(重大インシデント)については、通信事業者において、当該事態が認められる場合、当該通信事業者による速やかな総務省への報告を契機として、マルチステークホルダーとの即応連携により、通信サービス・ネットワークの円滑な(確実かつ安定的な)提供の確保と利用者利益の保護を図ることが必要と考えられる。

また、インシデントについては、アクシデントと異なり、実際の影響（人的、物的、社会的な被害等）が顕在化していない事態であり、そのような目に見える影響がないことから、通信事業者において、その発生を確認することが困難な場合があると考えられる。

特に、四半期報告事故が制度化された2008年度当初と異なり、近年では、実際に報告された前述のインシデントのように、益々高度化・巧妙化・悪質化するサイバー攻撃によるリスクが深刻化している状況にある。

以上を踏まえると、インシデントについて、電気通信設備に関する情報の漏えいが発生した場合に、通信事故として報告しないこと等が罰則規定の適用対象となる現行の報告制度の対象とすることは、通信事業者に対して過度の負担を課すものになっている場合があると考えられる。

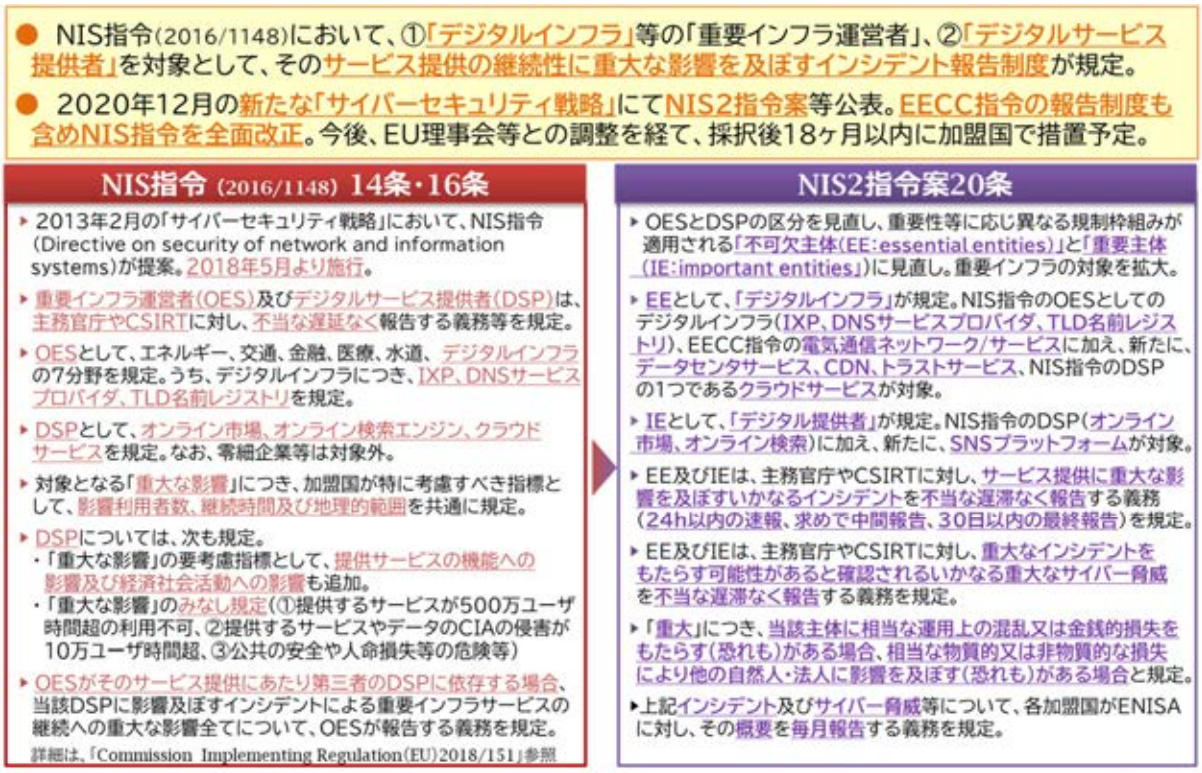
（3）対応の方向性

インシデントについて、的確な観察（Observe）や迅速な情勢判断（Orient）等によるOODA ループ的対応やリスクの総合的な分析・評価等を可能とするPDCAサイクルを構築することが必要である

総務省においては、国内における他の重要インフラ分野（例えば、金融や航空等）の取組みや海外（例えば、欧州）における通信事故の報告制度の動向も踏まえつつ、リスクによる影響が顕在化したアクシデントを対象とする通信事故の報告制度とは別に、罰則の適用対象とならない新たな報告制度を整備することが適当である。

	鉄道	航空	銀行	電気
関係法令	●鉄道事業法 ●鉄道事故等報告規則（省令）	●航空法 ●航空法施行規則（省令）	●銀行法 ●総合的な監督指針	●電気事業法 ●電気関係報告規則（省令）
事故報告	●速やかに、電話等で地方運輸局長に報告 ●発生から2週間以内に、報告書を提出 ●100万円以下の過料	●国土交通大臣に報告 ●50万円以下の罰金	●直ちに、金融庁に報告 ●発生から1ヶ月以内に、報告 （●法24条の報告には罰則あり）	●発生を知った時から24時間以内可能な限り速やかに、電話等で経済産業大臣等に報告 ●発生を知った時から30日以内に報告書を提出 ●30万円以下の罰金
	●報告対象は省令で個別に規定 ・列車衝突事故 ・列車脱線事故 ・列車火災事故　など	●報告対象は省令で個別に規定 ・航空機の墜落・衝突・火災 ・航空機による人の死傷又は物件の損壊　など	●報告対象は、システム障害やサイバーセキュリティ事案の発生による次の障害等（原因の如何を問わず、現に使用中のシステム・機器に発生した障害） ・預金の払戻し、為替等の決済機能に遅延・停止等 ・資金繰り、財務状況把握等への影響　など	●報告対象は省令で個別に規定 ・感電、電気工作物の破損や誤操作等により人が死傷した事故 ・電気火災事故 ・電気工作物の破損や誤操作等による他の物件の損傷等の事故 ・主要電気工作物の破損事故 ・発電設備に係る7日間以上の発電支障事故 ・供給支障事故であって支障時間が一定時間のもの ・電気工作物に係る社会的に影響を及ぼした事故　など
インシデント報告	●速やかに、電話等で地方運輸局長に報告 ●発生の翌日20日までに、報告書を提出	●国土交通大臣に報告	●直ちに、金融庁に報告 ●発生から1ヶ月以内に、報告	
	●報告対象は省令で個別に規定 ・列車が停止信号を冒進し、本線における他の列車等の進路を支障した事態 ・鉄道線路、運転保安設備等に列車の運転の安全に支障を及ぼす故障、等が生じた事態 ・列車等から危険品、火薬類等が著しく漏えいした事態　など	●報告対象は省令で個別に規定 ・航行中他の航空機との衝突又は接触のおそれがあつたと認めたとき ・航空機に装備されたシステムにおける航空機の航行安全に障害となる複数の故障 ・航空機内の気圧の異常な低下 ・緊急の措置を講ずる必要が生じた燃料の欠乏　など	●報告対象は、システム障害やサイバーセキュリティ事案の発生による次の障害等（原因の如何を問わず、現に使用中のシステム・機器に発生した障害）のおそれ ・預金の払戻し、為替等の決済機能に遅延・停止等 ・資金繰り、財務状況把握等への影響　など ●障害発生ない場合でも、サイバー攻撃の予告・検知等により、顧客や業務に影響を及ぼす又はその可能性が高い時	

【図 2.2.16】他の重要インフラ分野における事故等の報告制度の概観



【図 2.2.17】欧州ネットワーク・情報システムセキュリティ(NIS)指令による通信事故の報告制度

特に、インシデントのうち重大事故が発生するおそれがあると認められるもの(重大インシデント)については、通信事業者において当該事態が認められる場合に、総務省への速やかな報告を行うことにより、重大事故の発生の未然防止や利用者への被害拡大の防止等に向けて、的確かつ迅速な観察や情勢判断等によるOODAループ的な対応を可能とする観点から重要である。

更に、重大インシデントがサイバー攻撃を原因とする場合やそのおそれがある場合については、他の通信事業者等に対する同様の攻撃も想定される。そのため、通信事業者による共同でのサイバー攻撃への対応を支援するための第三者機関である「認定送信型対電気通信設備サイバー攻撃対処協会」[5]や NISC 等関係機関との間における攻撃関連情報の共有等による即応連携が、他の通信事業者等も含めた更なる被害の未然防止や拡大の防止等に有効であると考えられる。

以上を踏まえつつ、新たな報告制度においては、その実効性や公平性とともに、関係機関との連携可能性を確保する観点から、例えば、前述したような、通信設備に関する情報の漏えいにより、通信サービスの提供先である重要インフラ分野事業者において、緊急時の事業継続等のために利用する当該通信サービスの提供停止のおそれがあると

[5] 電気通信事業法第 116 条の 2 第1項の規定に基づき、2019 年 1 月 8 日、総務大臣より、一般社団法人 ICT-ISAC が認定されている(https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban18_01000057.html 参照)。

認められる事態など、報告対象となる重大インシデントの具体化・明確化を図ることが適当である[6]。

なお、以上の制度整備にあたっては、報告する通信事業者における負担軽減等に配慮する観点から、通信事故の報告制度と同様、報告システムの整備や報告を促すためのインセンティブの在り方に関する検討も重要である。

また、インターネットの輻輳や混雑を回避し、品質を維持・向上させるため、関係する民間事業者が連携協力して、情報共有等を行う「インターネットトラヒック流通効率化検討協議会」（COuncil for Network Efficiency by Cross-layer Technical members。以下、「CONECT」という。）が設立[7]されているところ、重大インシデント等が発生した際に、インターネットトラヒックに関する技術者間で事後的に知見を共有する観点から、CONECT における連携協力の可能性についても検討することが重要である。

---

[6] 例えば、「個人情報保護法ガイドライン（通則編）の一部を改正する告示（案）」（2021 年 5 月 19 日から同年 6 月 18 日まで意見募集中。https://public-comment.e-gov.go.jp/servlet/Public?CLASSNAME=PCMMSTDETAIL&id=240000069&Mode=0 参照。以下「個情法ガイドライン」という。）においては、個人データの漏えい等に関する報告対象事態における「おそれ」について、「その時点で判明している事実関係に基づいて個別の事案ごとに蓋然性を考慮して判断することになる」とされ、「漏えい等が発生したおそれについては、その時点で判明している事実関係からして、漏えい等が疑われるものの確証がない場合がこれに該当する」とされている。また、サイバー攻撃の事案について、「漏えい」が発生したおそれがある事態に該当し得る事例として、例えば、「個人データを格納しているサーバや、当該サーバにアクセス権限を有する端末において外部からの不正アクセスによりデータが窃取された痕跡が認められた場合」、「個人データを格納しているサーバや、当該サーバにアクセス権限を有する端末において、情報を窃取する振る舞いが判明しているマルウェアの感染が確認された場合」、「マルウェアに感染したコンピュータに不正な指令を送り、制御するサーバ（C&C サーバ）が使用しているものとして知られている IP アドレス・FQDN（Fully Qualified Domain Name の略。サブドメイン名及びドメイン名からなる文字列であり、ネットワーク上のコンピュータ（サーバ等）を特定するもの。）への通信が確認された場合」や「不正検知を行う公的機関、セキュリティ・サービス・プロバイダ、専門家等の第三者から、漏えいのおそれについて、一定の根拠に基づく連絡を受けた場合」が挙げられている。

[7] 2020 年 4 月に設立された（https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000165.html 参照）。2021 年 4 月時点で 41 者が参加している（https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/conect/index.html 参照）。

2.2.4 四半期報告事故(簡易様式)の在り方

(1)現状・課題

四半期報告事故(簡易様式)については、利用者への影響が限定的であるため全体には及ばない電気通信設備の故障が対象となっており、当該故障による通信事故の発生件数のみの簡易な報告とされている。具体的には、次の故障が対象となっている。

1) 移動通信における無線基地局(携帯電話基地局等)

2) リモートターミナル(局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置)

3) DSLAM(デジタル加入者回線アクセス多重化装置)

以上のうち、携帯電話基地局の故障については、隣接の同基地局による応急的なエリア補完により通信サービスの提供が継続され、利用者への直接的な影響が顕在化していないインシデントの場合も含め、故障した同基地局の件数が報告されている。また、通信サービスの提供停止により利用者に直接的な影響が発生した場合の件数のみが報告されている場合もある。

(2)考え方

今後整備が進展するSA方式による5Gの携帯電話基地局においては、主に一般利用者向けの通信サービスの用に供する4Gの同基地局等の故障による影響の程度と異なり、その産業・社会基盤化の進展に伴い、その故障により重要インフラサービス障害が発生するなど、社会的な影響が大きくなる場合も想定される。

従って、後述する大規模自然災害の場合を除き、その他の自然災害や自然故障等を原因とする無線基地局の故障については、その全体傾向等を把握する観点から、引続き、インシデントの場合を含む、故障した無線基地局の件数が報告されることが必要と考えられる。

(3)対応の方向性

移動通信における無線基地局(携帯電話基地局等) に関する四半期報告事故(簡易様式)について、総務省においては、次の点を事故GL等により具体化・明確化することが適当である。

- インシデントではなく、事故の報告となることから、基本的には、通信サービスの提供停止により利用者に直接的な影響が発生した場合の件数を報告すること

- 以上による報告が困難な場合には、利用者への通信サービスの提供停止があったか否かにかかわらず、インシデントの場合を含む、故障した無線基地局の件数を報告すること

2.2.5 報告システムの在り方

(1)現状・課題

現在、通信事業者が総務省に対して通信事故の報告を行うにあたり、四半期報告事故については、Excel 形式の報告様式(詳細様式及び簡易様式)に必要事項を記入又は選択したものを電子メールに添付する形で行われている。

また、重大事故を報告する場合については、速やかな報告は適宜様式により、また、事故発生後 30 日以内に行うこととされている詳細報告は、指定の報告様式に必要事項を記入したものを電子メールに添付する形で行われている。

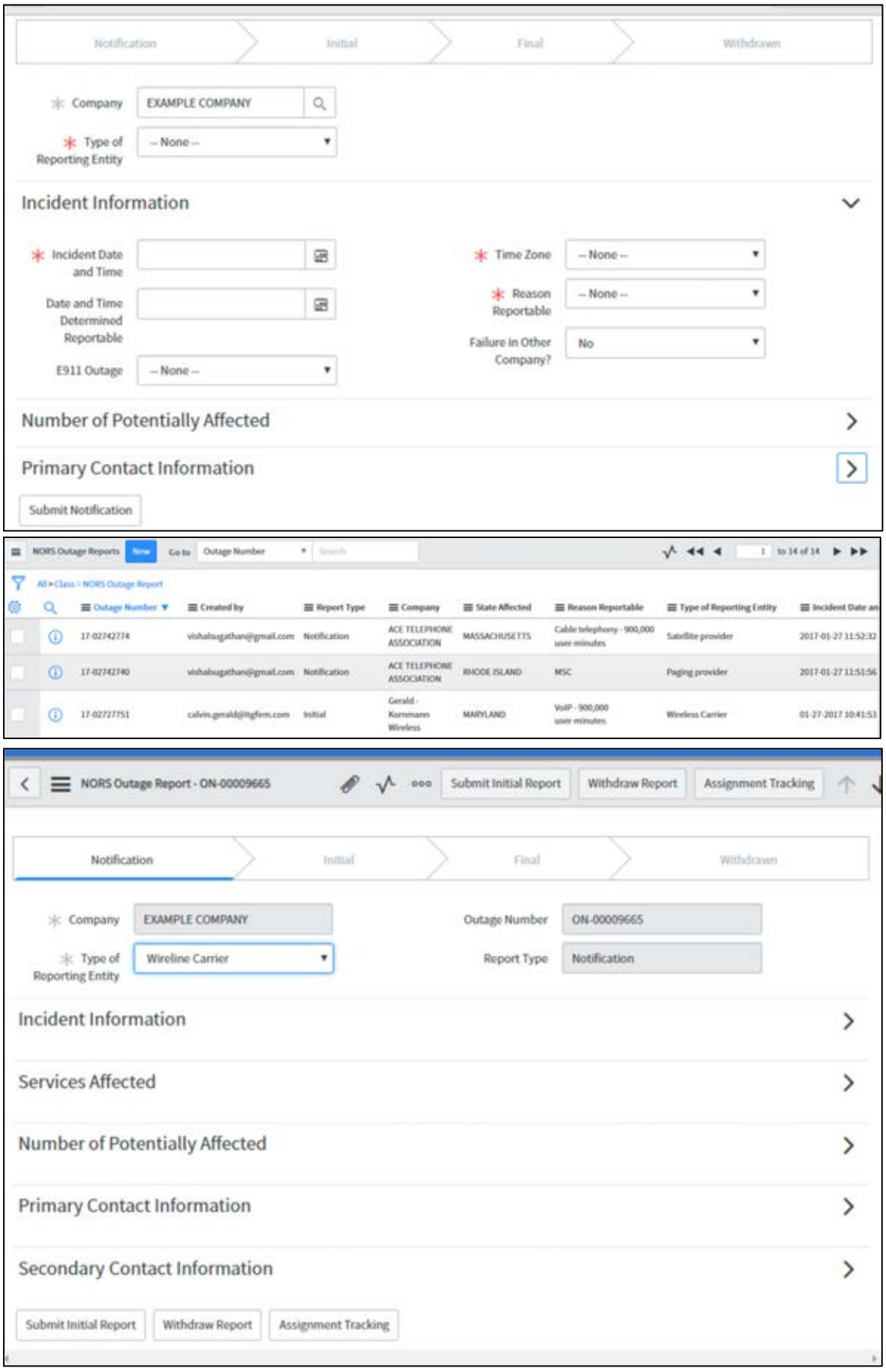
他方、海外では、通信事故の報告等に関するシステムを整備・運用している例がある。

1) 米国 FCC(連邦通信委員会)の NORS(Network Outage Reporting System)

- 1992 年より、有線コモンキャリア向けに重大な通信事故をタイムリーに報告 する制度が導入されている。
- 2004 年、米国の国土安全保障、公衆衛生または公共安全、及び経済福祉に影響を及ぼす可能性のあるサービス障害に関する迅速、完全、正確な情報への重要なニーズに対応するため、とりわけ国の通信ネットワーク及び重要インフラにおける非有線通信の高まる重要性の観点から、報告を求める事業者等の範囲について、を有線コモンキャリア以外にも拡大(衛星、無線、相互接続された VoIP 及び信号システム 7(SS7)プロバイダー等)された。また、FCC の公共安全・国土安全保障局(PSHSB)が管理・運営するウェブベースの NORS を通じて、一定の持続時間とユーザへの影響の基準を超える重大な通信事故を報告することが義務付けられている。
- NORS を通じて報告される通信事故について、FCC は、短期的に、大規模な通信事故の規模を査定するために分析するとともに、長期的に、ネットワーク信頼性に関する傾向を特定し、通信事業者が一定のネットワーク信頼性のベストプラクティスに従っていれば、その通信事故が予防等できる可能性があったか否か等を判断するために分析している 。
- NORS で収集された情報は、ネットワーク信頼性を改善するための FCC による調査及び勧告にも活用されている。また、継続的に、ネットワークの脆弱性を分析するためにも使われ、FCC が連邦諮問委員会法(Federal Advisory Committee Act)に基づき自らの下に設置した公的な諮問機関である「通信セキュリティ・信頼性・相互運用性評議会(Communications Security, Reliability, and Interoperability Council:CSRIC)」において、業界のベ

ストプラクティスの開発や、FCC への勧告含め FCC によるネットワーク信頼性のトレンド評価や見直すべき政策を判断する際にも活用されている。

- NORS で報告される情報については、国家安全保障や商業的な競争上の懸念があることから、機密的な取扱いとされている。FCC においては、将来のネットワーク信頼性及びセキュリティを向上するため、過去と現時点の通信事故の分析が有用であることは認めつつ、通信事故に関する情報については、米国の重要なインフラであるネットワークを攻撃する悪意ある者に悪用される可能性を懸念があるため、当該情報を機密扱いとし、情報公開法（Freedom of Information Act：FOIA）に基づく情報公開請求の対象から除外している 。
- 他方、FCC は、国土安全保障省（DHS：Department of Homeland Security）の国家サイバーセキュリティ・通信統合センター（NCCIC ：National Cybersecurity and Communications Integration Center）に対して、NORS データベースへの直接的なアクセスを認めている。また、当該機関以外は匿名化情報のみを利用していたが、今後は、一定の資格条件を満たす連邦政府や州等の機関においても、アクセス可能なユーザ数の制限や訓練の義務づけ等により、必要に応じ詳細な情報にアクセスすることも可能になる予定である。
- 業界全体のネットワーク信頼性及び改善に向けた協調的な取組みのため、集積・匿名化された NORS データの限定的な分析については一般にも共有されている。



【図 2.2.18】米国における通信事故の報告等システム「NORS（Network Outage Reporting System）」

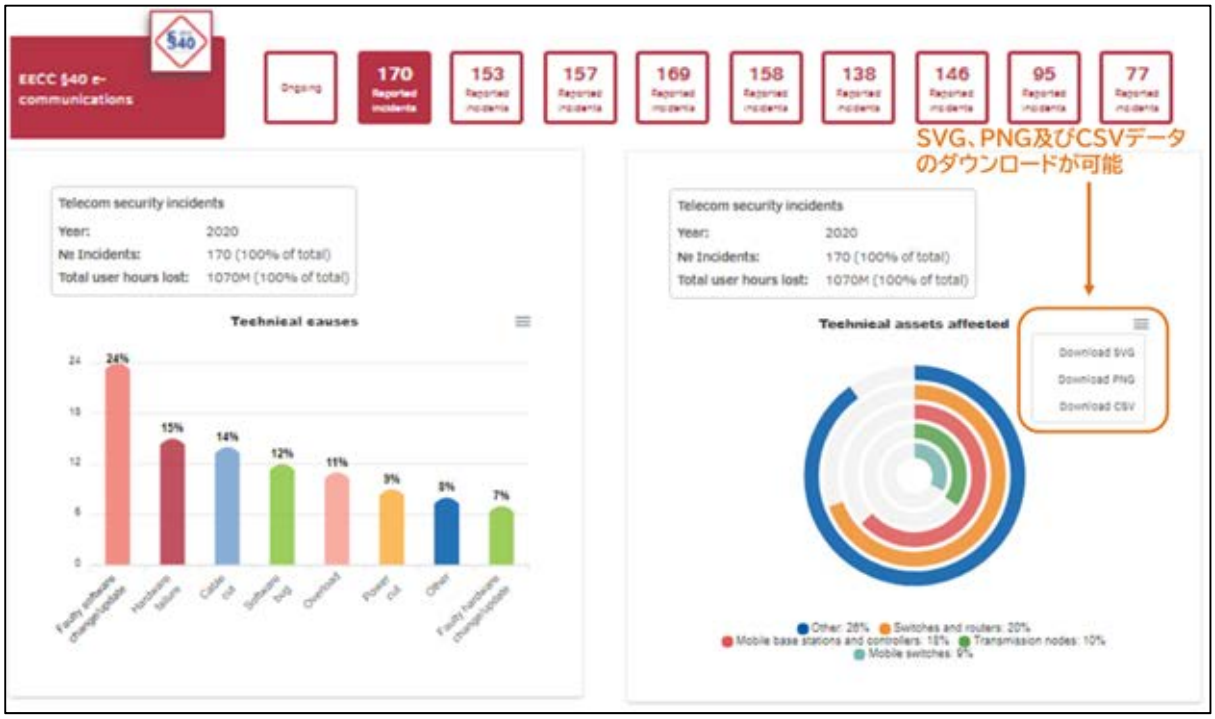
2）欧州ネットワーク・情報セキュリティ庁（ENISA）の Cybersecurity Incident Reporting and Analysis System（CIRAS）」

- EECC 指令 40 条や NIS 指令 14 条・16 条等で規定される通信事故等の報告について加盟国を支援するため、各加盟国の機関が使用できる報告ツールとして提供されている。
- CIRAS は、次の 3 つのツールで構成されている。

  a）報告プロセスの選択：報告プロセスの選択（各国のホームページに移動し、過去のインシデントを閲覧可能）、インシデントの報告と共有、年次報告書の提出を行うことが可能。

  b）オンラインビジュアルツール：一般公開されており、8年分の通信事故等、合計 1,100 件のセキュリティ・インシデントを見ることが可能となっている。このツールでは、複数年にわたる傾向やパターンをカスタム分析することも可能。

  c）スーパービジョンマップ：加盟国やセクターごとの情報を収集することが可能で、セクターにおける主務官庁の権限に関する詳細、対象となるサービス及び起業するの推定値、インシデント報告のしきい値、導入されているセキュリティ要件の種類といった情報にアクセスすることが可能。



【図 2.2.19】欧州における通信事故の報告等システム「CIRAS（Cybersecurity Incident report and Analysis System）」

（2）考え方

今後、通信事業者における通信事故の報告の迅速化や作業負担の軽減、総務省における関係機関等との共有の迅速化や取りまとめ・分析等に係る作業負担を軽減することが必要と考えられる。

また、通信事故の報告内容の平準化とともに、グラフによる可視化等を通じて、マルチステークホルダーにおける分析等の容易化等を可能とする観点から、オープンデータ化・ダッシュボード化を進めることが必要と考えられる。

（3）対応の方向性

四半期報告事故については、海外（例えば、米国や欧州）における取組等を参照しつつ、総務省において、一般公開によるアクセスが可能なダッシュボード機能等を備えたウェブベースの報告システムについて、その要件定義の検討・開発等、報告制度の DX 化を推進することが適当である。

なお、当該システムで報告された通信事業者名等のデータの匿名化が必要である。具体的には、固有の通信サービスやネットワーク・設備の名称がある場合にはそれらの情報を削除するとともに、専門的な用語を用いずに汎用的かつ共通的な用語とする等の工夫により、通信事業者等が特定されないようにすることも必要である。

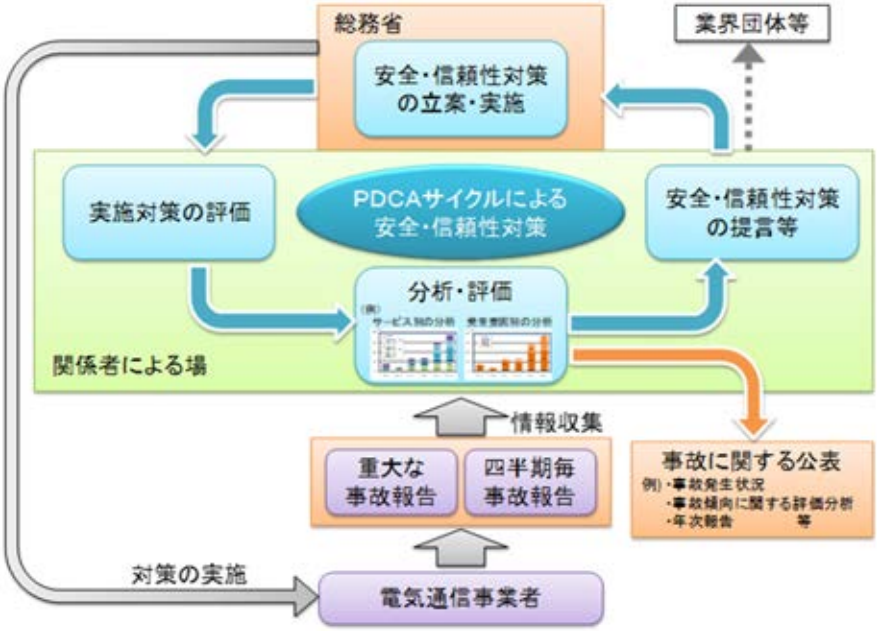
2.3 通信事故の検証制度の見直しの在り方

(1)はじめに

通信事故の検証制度については、2009 年 7 月の「IP ネットワーク設備委員会」報告(以下、「2009 年報告書」という。)において、「機器の高度化に伴う設備のブラックボックス化、分散・冗長処理等に伴う複数機器同士の連携、制御ソフトウェアやアプリケーションの大規模化、機器ベンダや SIer(システムインテ グレータ)といった分業構造、電気通信サービスの多様化等の諸々の電気通信における動向が複合することで、事故の原因も複雑・多様化し、総務省による個別の指導・助言や技術基準等で個別に対応を図る手法によって対処を図っていくことが、次第に困難さを増してきており、また、その内容についても、高度に複雑化・専門化してきているという課題」認識により、他のインフラ分野(運輸分野等)や海外(米国等)での取組等を参考に、次のように提言されている。

1)「総務省の他、各事業者、関係団体、専門家等が参画・連携し、事故発生状況や事故発生時等に各社から報告された内容等について詳細に分析・評価等を行うため、例えば情報通信審議会の常設の委員会として『電気通信安全・信頼性委員会(仮称)』を設置するなどの、体制の整備が必要」

2)「当該体制においては、事故事例の分析・評価結果を踏まえ、安全・信頼性対策の提言を総務省や業界団体等へ行い、総務省等が提言を受けて適切な対策を実施し、実際に講じられた対策の効果を当該体制において評価し、更に新たな事故事例等の分析・評価を実施し、次の提言等に繋げていくという、PDCA サイクルにより電気通信分野における安全・信頼性対策を確固たるものにしていくことが必要」



【図 2.3.1】関係者による事故発生状況等のフォロー等のイメージ
(出典:「IP ネットワーク設備委員会」報告 (総務省 2009 年 7 月 28 日))

また、2013 年 10 月の「多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方について」報告書(以下、「2013 年報告書」という。)においても、次のように提言されている。

1) 「事故が生じた場合は、その収束後、まずは、事故発生事業者が、事故の内容や原因を自ら分析・検証し適切な再発防止策を策定することが重要であるが、当事者の自己チェックだけでは十分とは言えない場合もあることから、第三者たる国が、電気通信事業の監督者の視点から、事故報告内容の適切性を分析・検証することが、事故の再発防止を図るために重要」

2) 「事故報告内容については、国が単独で検証を行っているが、事故が大規模化・長時間化し、その内容・原因等が多様化・複雑化する中で、その検証作業も複雑化・高度化している状況にあるため、事故報告の検証は、外部の専門的知見を活用しつつ、透明性の高い形で行われることがこれまで以上に重要」

3) 「情報通信審議会答申(2009年7月)においても、事故報告内容の詳細な分析・評価等を行うために、例えば、情報通信審議会に新たに委員会を設置するなどの体制整備が必要との提言がなされているところであることから、事故報告内容を再発防止に向けた各種の取組に更に有効活用できるようにする観点から、第三者検証の仕組みを新たに導入することが適当」

(2)現状・課題

以上の提言も踏まえつつ、2015 年度より、総務省において、電気通信事故検証会議(以下、「検証会議」という。)が開催されている。この点、2009 年報告書及び 2013 年報告書において、通信事故の報告内容の詳細な分析・評価等を行うための委員会を情報通信審議会に設置することが提言されていることとの関係については、主に、次の点から、当面の間の対応として、審議会等ではなく懇談会等行政運営上の会合である検証会議とされている。

1) 同審議会は政策諮問機関であり第三者検証機関として通信事故の報告内容の分析・評価は諮問にはなじまないこと

2) 通信事故はその時々で発生する事故の種類や状況が変わり早急な対応が必要になり、審議会の審議を経ると手続きに時間がかかり柔軟な対応ができないこと

検証会議は、重大事故及び四半期報告事故について、外部の専門的知見を活用しつつ分析・検証等を行うことにより、通信事故の発生に係る各段階で必要な措置が適切に確保される環境を整備し、通信事故の防止を図ることを目的としている。そのため、通信事故の当事者の責任を追求することが目的ではなく、重大事故等の概要、重大事故等を踏まえた教訓等及び四半期報告事故の統計分析等に関する検証報告書を毎年度公表

するにあたっても、「本会議による検証は、事故の責任を問うために行うものではない」ことが付言されている。

また、検証会議による検証制度については、通信事故の報告制度と相俟って、実際に発生した通信事故の報告・分析・評価等を通じ、通信サービス面や通信ネットワーク・設備面における安全・信頼性対策を総務省において改めて検証し、再発防止等に向けた関係者の取組を充実・強化するために不可欠であり、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策に関する PDCA サイクルの要となっている。

実際、上記 PDCA サイクルの意義や成果は現れている。この点、検証会議によるこれまでの取組を評価等する観点から、総務省において、2015 年度から 2018 年度に発生した重大事故の検証から得られた教訓等（45 項目）のうち、複数回取り上げられたため、当該教訓等に取り組むことが再発防止に特に効果等があると考えられるもの（20 項目）について、通信事業者の取組状況等に関するフォローアップアンケート調査（約 440 社より回答）が、関係事業者団体との連携・協力により 2020 年春頃に実施された。

以上の調査結果によると、当該教訓等に関する取組みが進んでいることや、検証会議による教訓等が契機となり当該教訓等が実施された状況が確認されている。従って、検証会議については、教訓等としての社会的な意義や、検証会議による検証及びその教訓等の整理に関する政策的な PDCA サイクルの意義があると認められ、その成果が現れていると考えられる。

他方、検証会議においては、環境変化に伴うリスクの多様化・複雑化やマルチステークホルダーへの拡散に対して、様々な課題が顕在化しつつある。

まず、検証対象となる事故等に関し、重大事故については、電気通信回線設備の故障に関する事故のみならず、近年、当該設備を設置しない通信事業者による事故が増加するとともに、重大事故には該当しないが、それに準ずる重大なリスクとして、例えば、次の事故等のように、検証が必要な対象が拡大している。

1）そもそも通信事故に該当しなかった「平成 29 年 8 月に発生した大規模なインターネット接続障害」（2017 年度）

2）重大事故に該当しなかった「本格サービスが展開された場合には重大な事故に該当する可能性のある障害」（2019 年度）

3）アクシデントではなくインシデントである「電気通信設備に関する情報の漏えいによる通信サービスの提供に支障を及ぼすおそれに関する事故」（2020 年度）

次に、次のような重大事故も発生しており、検証の公正性や実効性の確保が課題となっている。

1）故障した電気通信設備における当該故障の原因等の詳細について、事故の当事者である通信事業者に対して、当該設備の調達先である関係者からの十分な説明や情報提供が得られず、当該通信事業者において原因等の確認やリスクアセスメントが困難等とされた重大事故（2019 年度）

2）故障した電気通信設備に関する中核的なクラウド関連技術等について、通信事故の当事者である通信事業者に供与等している関係者が電気通信事業者ではなかったこと等から当該関係者の検証会議への参加が得られず、当該通信事業者による応急対応や再発防止策の十分な検証や、同じ技術が供与等されている別の通信事業者におけるリスクアセスメントが行えなかった重大事故（2020 年度）

通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策に関する PDCA サイクルが取組むリスクが量的にも質的にも変化するとともに、マルチステークホルダーに拡散している状況において、通信事故の検証制度については、マルチステークホルダーとの連携・協力による同サイクルの実効性を確保するため、重大事故等の重大なリスクについて、電気通信事故検証会議の機能強化による第三者機関の在り方が課題となっている。

（3）考え方

①目的・理念

通信事故の検証制度については、電気通信事故検証会議が毎年度公表している検証報告書において、同会議による検証は「通信事故の責任を問うために行うものではない」と付言されている。

しかしながら、次の点を踏まえると、現行の検証制度については、通信事故の当事者である通信事業者に対する行政指導や行政処分等、再発防止等に向けた個別具体的な行政措置を講ずる過程における「行政調査」の一環として実施されている面があると考えられる。

1）前述の 2013 年報告書において「電気通信事業の監督者の視点から、事故報告内容の適切性を分析・検証する」とされていること

2）重大事故の検証結果を踏まえた行政指導が行われる場合があること（例えば、2019 年 1 月ソフトバンク㈱に対する通信事故の再発防止に係る措置）

通信サービス・ネットワークがデジタル社会の中枢基盤としてサイバー空間とフィジカル空間を繋ぐ神経網となり、その安全・信頼性を取巻くリスクが通信事業者のみならず、通信事業者以外も含むマルチステークホルダーに拡散しているとともに、サイバー攻撃の巧妙化・悪質化等も進展している。

このような中、通信事業者における教訓等が形式知化（想定内）された技術基準等の遵守をもとめる個別具体的な行政措置を通じて、安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークの確保を図ることが益々困難になってきていると考えられる。実際、技術基準等の法令違反の場合においても通信事故の発生に至らない場合がある一方、当該法令を遵守している場合においても通信事故等が発生する場合もある。

そのため、以上の個別具体的な行政措置による対応と異なり、形式知化されていない未知（想定外）等のリスクについて、実際に発生した重大事故等に関する事故調査を通じた演繹的なアプローチにより評価するリスクアセスメントが益々求められている。

この点、2013 年報告書にもある通り、通信事故等が生じた場合は、まずはその当事者である通信事業者自らが原因等を分析・検証し、適切な再発防止策を策定することが重要である。しかしながら、通信事業者におけるリスクマネジメントが益々重要になる中、サイバー攻撃による場合や、中小規模事業者や新興事業者等における対応など、当事者である通信事業者の自己チェックだけでは十分とは言えない場合がある。

従って、災害対応の事後検証（AAR：After Action Review）のように、重大事故等に関するリスクをマルチステークホルダーの連携・協力により分析・評価し、見える化・共有するリスクアセスメントを通じて、通信事故等の再発防止や被害軽減等に向け、通信事業者におけるリスクマネジメントを促し、社会全体で複雑化・多様化等するリスクに取組む PDCA サイクルの強靱性・実効性を確保することが一層必要になってきている。

リスクアセスメントについては、前述のように、多くの重要インフラ事業者で実施されている帰納的なアプローチを補完する観点からも、演繹的なアプローチが重要である。そのためには、公正・中立な観点から、通信事故等の発生やその被害拡大等に関する原因究明等を通じてリスク評価を行い、その再発防止や被害軽減等に資する科学的知見を整理して公表等する事故調査機能が有効かつ不可欠と考えられる。

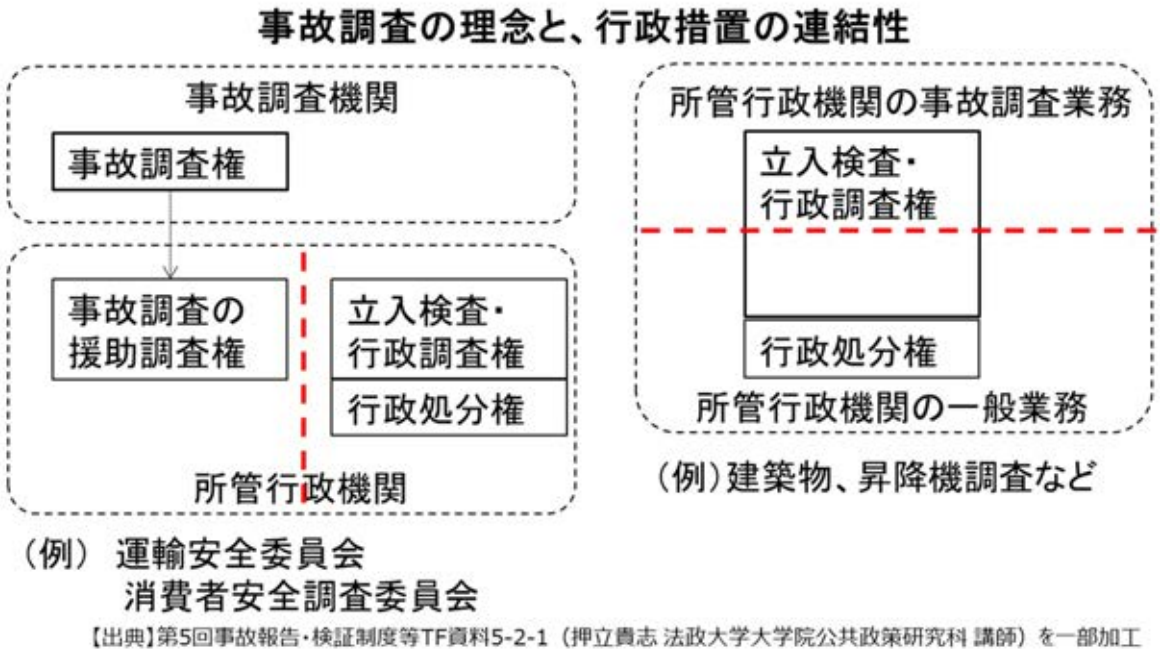
なお、事故調査については、通信事業者をはじめとする通信事故等の原因等の関係者による協力を基本とするものであり、当該関係者からの円滑な協力を得ることが必要である。そのため、現行の検証制度において見られるように、通信事故等の当事者である通信事業者に対する行政上の責任追及や、関係者において通信事故に関する情報提供に伴う不利益に繋がる等、個別具体的な行政措置を講ずる過程における行政調査の一環として実施されることは避ける必要があると考えられる。

	事故調査	行政調査（立入検査等）
目的	・事故原因の究明 ・再発防止対策 （被害の拡大防止）	・違法行為の発見 ・違法の是正改善 （反省の機会付与）
評価の判断基準・指針等	・因果関係 ・科学技術に関する社会通念からの逸脱	・遵守すべき法令 （安全基準等） ・社会影響 ・公益を害する事実
調査・検査権限	事故調査権限	立入調査・検査権限
目的達成の手段	・非権力的 （公表、勧告）	・権力的 （処分、命令、行政指導）
その他	どちらかといえば、自主改善の理念	どちらかといえば、法治国家の理念

注：本整理表は、筆者の実務経験及び知識に基づき検討したものである。

【出典】第5回事故報告・検証制度等TF資料5-2-1（押立貴志 法政大学大学院公共政策研究科 講師）を一部加工

【図 2. 3.2】事故調査と行政調査



【出典】第5回事故報告・検証制度等TF資料5-2-1（押立貴志 法政大学大学院公共政策研究科 講師）を一部加工

【図 2. 3.3】組織分離と権限分離（行政法学視点）

②対象とする通信事故等の範囲

重大なリスクが顕在化したアクシデントとして、総務省や通信事業者等のマルチステークホルダー間の即応連携が求められる観点から事故報告制度の対象とされる重大事故については、その社会的な影響の大きさに鑑み、リスクアセスメントを踏まえた関係者における再発防止や被害軽減等にむけた取組が期待されることから、対象とすることが必要と考えられる。

同様に、リスクが顕在化した場合には重大事故と同様に社会的な影響が大きいと考えられる観点から新たな報告制度の対象とされる重大インシデントについても、リスクアセスメントを踏まえた関係者における予防的な対応に向けた取組が期待されることから、対象とすることが必要と考えられる。

なお、通信事故等の原因については、ヒューマンエラーや管理不良等の内部要因によるのか、卸元・委託先等における電気通信設備の故障等の外部要因によるのか、サイバー攻撃等の意図的な行為によるのか、自然災害等の不可抗力によるのか、根本的な原因か直接的・間接的な原因かなど、複合的な要因等による場合も含め、様々である。これらについて、安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークの確保の観点から、事実認定や推論等を行うことが事故調査等によるリスク評価の意義・役割であることから、基本的には、自然災害やサイバー攻撃等の原因にかかわらず、重大事故及び重大インシデントに該当する場合には対象とすることが必要である。

但し、災害対策基本法等に基づく政府対策本部等において、関係府省や指定公共機関等の即応連携による OODA ループ的な対応が行われる大規模自然災害や大規模サイバー攻撃事態等の場合、特に指定公共機関としての通信事業者における通信サービス等の被害状況等については、電気通信事業法に基づく通信事故の報告制度ではなく、当該基本法等による別の枠組みにおいて報告が行われている。また、大規模自然災害等においては、同時並行的に通信サービス・ネットワーク以外の電力や道路等の生活インフラ等における障害も発生し、それらが複合的な要因として相互に影響等するため、「令和元年房総半島台風（台風第15号）」等に関する検証チームのように、政府全体による総合的な検証が行われる場合がある。

従って、以上のような別の枠組みの対象となる通信事故等については、その対象となる通信事業者の負担軽減にも配慮しつつ、当該枠組みによる総合的な検証との連携協力を推進する観点から、例えば、指定公共機関以外の通信事業者における通信事故等に関するリスクアセスメントを行うなど、必要に応じて対応することが適当である。

③必要な機能・体制等

重大事故及び重大インシデントのリスクアセスメントにおいて必要な機能としては、運輸安全委員会、消費者安全調査委員会や他の重要インフラ分野における事故調査制度に見られるように、通信事故等の原因及びそれに伴い発生した被害の拡大等の原因を究明し、それらに関するリスク評価を行うため、行政調査権限とは別の、通信事故等の原因に関係があると認められるマルチステークホルダーからの報告徴収、必要と認める場所への立入調査や物件の提出・保全等が考えられる。

以上によるリスクアセスメントを踏まえ、通信事故等の再発防止や被害軽減等の観点から、総務省等におけるOODAループ的な対応等のための報告制度等について、必要な施策等を総務省に対して勧告できる機能が必要である。例えば、前述した重要インフラ分野に提供される通信サービス・ネットワークの通信事故等に関する重大事故や重大インシデントへの該当性の判断等について、当該機能を通じて、その透明性や公平性の確保を図り、報告制度の対象となる重大なリスクに対する通信事業者等のマルチステークホルダーにおけるリスクマネジメントを促すことにより、PDCA サイクルの強靱性・実効性を確保することが重要と考えられる。

更に、社会的な影響の大きい通信事故等（例えば、大規模自然災害による場合等）のうち、通信事業者の取組のみでは再発防止や被害軽減等が見込めず、その他のマルチステークホルダーによる取組が有効と考えられる場合については、それらとの連携協力を一層推進する観点から、リスクアセスメント結果を踏まえて、関係団体や行政機関等に対して意見を述べること等も重要と考えられる。

また、現行の通信事故の検証制度の運用体制においては、通信事故の報告制度に基づく重大事故に関する行政調査や、大規模災害時等における関係者との即応連携等のOODAループ的な対応も行っているところである。そのため、重大事故等の事故調査を通じたリスクアセスメントにおいては、行政調査の目的との混同や事故調査等の結果に基づく行政指導や処分を回避する観点からも、現行の運用体制とは別に十分な体制が必要と考えられる。

以上の必要な機能や体制を踏まえると、重大事故等の事故調査を通じたリスクアセスメント機能を強化するためには、次のような第三者機関が必要と考えられる。

1）科学的かつ公正な判断を行うことができると認められる者や事故等に関する専門事項に関して優れた識見を有する者等の第三者により構成されること

2）上記1）を円滑に実施するため、総務省による援助が可能であること

3）通信事故等に関係する通信事業者等から専門的知見を集めるいわゆる「パーティー・システム」など、産学等における専門機関と連携協力すること

4）通信事故等に関係する通信事業者等に関する機微情報を取扱うため、中立かつ公正であること

5）現行の行政調査等から一定の独立性があること

④その他（検証結果の取扱い等）

重大事故等の事故調査を通じたリスクアセスメントの結果については、機微機密情報を除き報告書として公表する等、マルチステークホルダーとのリスクコミュニケーションを通じて、大学や研究所等における学術・研究的な活用、消費者団体や通信事業者団体等における教育研修のための活用、通信事業者における他事業者からの教訓の活用など、様々な形で活用されることが期待される。

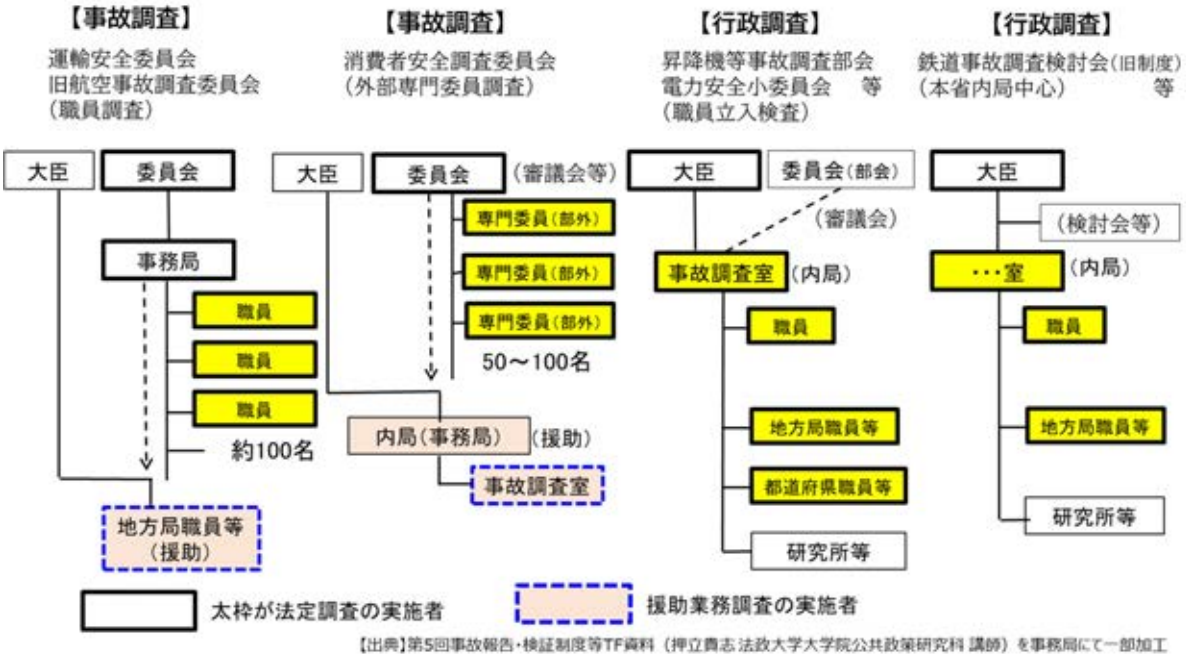
これにより、デジタル社会における通信事故の防止や被害の拡大防止等に向けて、マルチステークホルダーにおけるリスクへの対応の最適化を通じた連携・協力が推進され、安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークを確保するための PDCA サイクルの強靱性・実効性が確保されることが期待される。

また、事故調査については、マルチステークホルダーの円滑な協力を得るためには、当該関係者における調査に係る負担軽減に配慮するとともに、報告等される機微情報を保護することが重要であり、公表の際にはその点に留意することが必要である。

（4）対応の方向性

重大事故等に関する事故調査を通じた演繹的なアプローチによるリスクアセスメント機能の強化について、総務省においては、国内における他の重要インフラ分野等（例えば、運輸、消費者安全、食品安全や電力等）や海外（例えば、米国）における取組みも踏まえつつ、現行の検証制度を見直し、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策におけるリスクマネジメントに関するPDCAサイクルの強靱性・実効性を確保するため、第三者機関の設置等、所要の制度整備を行うことが適当である。

なお、将来的には、当該機関において蓄積される通信事故等の事故調査やリスクアセスメント結果等の専門的知見について、重大事故や重大インシデントの再発防止や被害軽減等に向けた通信事業者等の関係者間における紛争の円滑な処理に資することも考えられる。例えば、通信サービスの提供に関する業務やその円滑な提供の確保のための情報提供や設備の利用等に関し、通信事業者間において協定・契約の協議が調わず、電気通信紛争処理委員会にあっせん・仲裁（電気通信事業法第 154 条第 1 項等）が申請された場合等において、重大事故等の再発防止等の観点から、当該機関による専門的知見の提供等の連携・協力も期待される。



【出典】第5回事故報告・検証制度等TF資料（押立貴志 法政大学大学院公共政策研究科 講師）を事務局にて一部加工

	運輸安全委員会	消費者安全調査委員会	昇降機等事故調査部会	電力安全小委員会	ガス安全小委員会
目的	・航空・鉄道・船舶事故等の原因究明等	・消費生活上の生命・身体被害に係る事故の原因究明等	・昇降機等事故の原因究明・再発防止策の審議	・発電・電気設備、工事に係る保安行政の在り方等の審議	・都市ガスの保安の在り方について審議
発足のきっかけ	・1971年7月ばんだい号墜落事故等、F86空中衝突事故	・ガス瞬間湯沸器事故、こんにゃくゼリー窒息事故等	・2006年6月シティハイツ竹芝エレベータ事故	・2011年3月東日本大震災をきっかけとした組織改編	
位置づけ	・国土交通省の外局（国家行政組織法第3条）	・消費者庁に設置された審議会等（国家行政組織法第8条）	・国土交通省の社会資本整備審議会に設置（国家行政組織法第8条）	・経済産業省の産業構造審議会 保安・消費生活用製品安全分科会に設置（国家行政組織法第8条）	
組織構成	・委員会 ・事務局	・委員会 ・事故調査部会（製品等事故、サービス等事故）	・事故調査部会	・小委員会	
業務内容	・事故・重大インシデントの原因や被害の原因の調査 ・事故情報の統計的分析 ・関係行政機関や原因関係者への勧告・意見 ・調査結果の公表　等	・事故原因等の調査（原因関係者への報告徴収等） ・他行政機関等による調査結果の評価 ・内閣総理大臣への勧告・意見具申 ・関係行政機関へ意見具申 ・調査結果の公表　等	・事故原因等の調査 ・事故・不具合情報の分析 ・関係行政機関に対する意見具申 ・調査結果の公表　等	・事故情報の分析結果の審議 ・火力発電所の計画外停止（故障・トラブル）の分析、電気保安統計の作成・分析　等	・事故情報の分析結果の審議 ・都市ガス事業者に係る年間の事故報告を集計し、要因分析を行った結果について審議 等
委員の役割	・担当調査官の指名 ・調査結果の審議	・対象事故選定・調査 ・調査結果の評価	・事故調査 ・調査結果の審議	・集計・分析結果の審議	
事務局の役割	（委員会内に設置） ・調査・分析の実施	消費者庁消費者安全課 事故調査室 ・事故情報収集窓口	国土交通省建築指導課 昇降機等事故調査室 ・事故調査の実施	経済産業省産業保安グループ電力安全課 ・事故情報の集計・分析、公表	経済産業省産業保安グループガス安全室 ・事故情報の集計・分析、公表
調査対象事故	・設置法に定める事故（墜落、衝突、脱線、火災、死傷、物件損壊、重大インシデント等）	・消費者安全法に定める事故（生命身体事故等において原因究明が必要なもの）	・特定行政庁等からの事故・不具合情報の中から選定	・電気の供給支障、電力設備の損壊、感電死傷、電気火災等	・供給支障、ガス中毒、着火・爆発等（消費、供給、製造の各段階）
調査方法	・担当調査官2～3名	・事故調査部会	・部会委員、事務局職員	・個別事故の調査は無し（事業者が報告）	
立入調査	・委員会に立入検査権限	・委員会に立入検査権限	・国土交通省職員に立入検査権限	・経済産業省職員に立入検査権限	
公表方法	・報告書・統計情報の公表	・報告書の公表	・報告書の公表	・集計・分析資料の公表	

【図 2.3.4】他分野における事故調査等に関する第三者機関（例）

2.4 自然災害を原因とする通信事故の報告制度等の在り方

(1)現状・課題

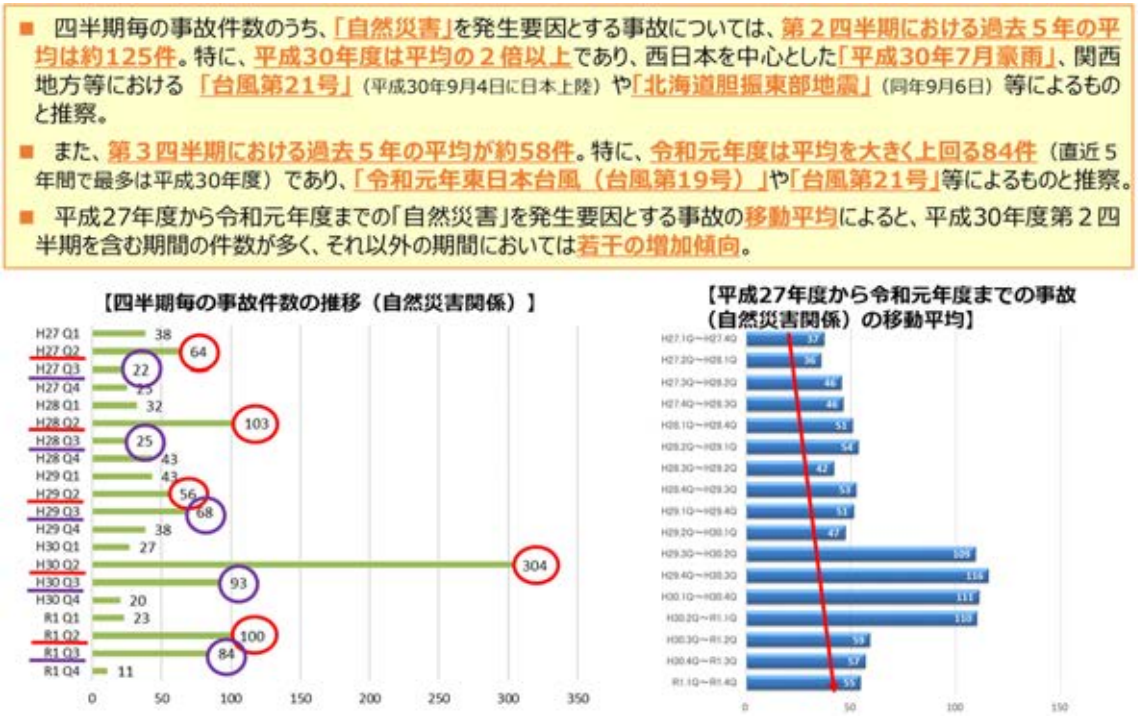
近年、豪雨、台風、地震等による大規模自然災害が頻発化・激甚化している。例えば、広島県や愛媛県等における「平成 30 年 7 月豪雨」、震度 7 を計測し、日本初のブラックアウトによる大規模停電も発生した「平成 30 年北海道胆振東部地震」、「令和元年房総半島台風(台風第 15 号)」、「令和元年東日本台風(台風第 19 号)」や、予測困難な線状降水帯による「令和 2 年 7 月豪雨」等、各地で甚大な被害をもたらす大規模自然災害が毎年発生している。

	災害名		災害名
1	平成26年台風第8号 (平成26年7月6日~7月11日)	24	平成29年6月30日からの梅雨前線に伴う大雨及び 平成29年台風第3号（九州北部豪雨を含む） (平成29年6月30日~7月10日)
2	平成26年台風第12号及び第11号 (平成26年7月30日~8月11日)	25	平成29年7月22日からの梅雨前線に伴う大雨 (平成29年7月22日~26日)
3	平成26年8月15日からの大雨 (8月15日~8月26日) ※8月20日広島土砂災害を除く	26	平成29年台風第18号 (平成29年9月13日~18日)
4	平成26年8月20日広島土砂災害 (平成26年8月19日からの大雨による広島県における被害)	27	平成29年台風第21号 (平成29年10月21日~23日)
5	平成26年御嶽山噴火 (平成26年9月27日)	28	平成29年からの大雪等 (平成29年11月~30年3月)
6	長野県北部を震源とする地震 (平成26年11月22日)	29	草津白根山の噴火 (平成30年1月23日)
7	平成26年の大雪等 (平成26年11月~27年3月)	30	島根県西部を震源とする地震 (平成30年4月9日)
8	□永良部島噴火【噴火警戒レベル5】 (平成27年5月29日)	31	大分県中津市の土砂災害 (平成30年4月14日)
9	諏訪山噴火【噴火警戒レベル3】 (平成27年6月30日)	32	大阪府北部を震源とする地震 (平成30年6月18日)
10	平成27年台風第11号 (平成27年7月16日~7月18日)	33	平成30年7月豪雨 (平成30年6月28日~7月8日)
11	阿蘇山の火山活動【噴火警戒レベル4】 (平成27年8月15日)	34	□永良部島の火山活動【噴火警戒レベル4】 (平成30年8月15日)
12	平成27年台風第15号 (平成27年8月22日~8月26日)	35	平成30年台風第21号 (平成30年9月3日~9月5日)
13	平成27年9月関東・東北豪雨【台風第18号を含む】 (平成27年9月9日~9月11日)	36	平成30年北海道胆振東部地震 (平成30年9月6日)
14	平成27年台風第21号 (平成27年9月27日~28日)	37	平成30年台風第24号 (平成30年9月28日~10月1日)
15	平成28年（2016年）熊本地震 (平成28年4月14日、16日)	38	熊本県熊本地方を震源とする地震 (平成31年1月3日)
16	平成28年6月20日からの梅雨前線に伴う大雨 (平成28年6月20日~6月25日)	39	北海道胆振地方中東部を震源とする地震 (平成31年2月21日)
17	平成28年台風第7号 (平成28年8月16日~8月18日)	40	山形県沖を震源とする地震 (令和元年6月18日)
18	平成28年台風第11号及び第9号 (平成28年8月20日~8月23日)	41	6月下旬からの大雨 (令和元年6月28日~7月5日)
19	平成28年台風第10号 (平成28年8月26日~8月31日)	42	梅雨前線に伴う大雨及び令和元年台風第5号 (令和元年7月17日~22日)
20	平成28年台風第16号 (平成28年9月16日~9月20日)	43	令和元年台風第10号 (令和元年8月12日~16日)
21	平成28年鳥取県中部を震源とする地震 (平成28年10月21日)	44	令和元年8月の前線に伴う大雨 (令和元年8月26日~29日)
22	茨城県北部を震源とする地震 (平成28年12月28日)	45	令和元年房総半島台風 (令和元年9月7日~9日)
23	平成29年3月27日栃木県那須町の雪崩 (平成29年3月27日)	46	令和元年東日本台風 (令和元年10月10日~13日)

（出典）内閣府（2020）「令和2年版防災白書」

【図 2.4.1】我が国における近年の甚大災害発生状況(2014 年以降)
(出典:「令和 2 年版情報通信白書」(2020 年 7 月総務省))

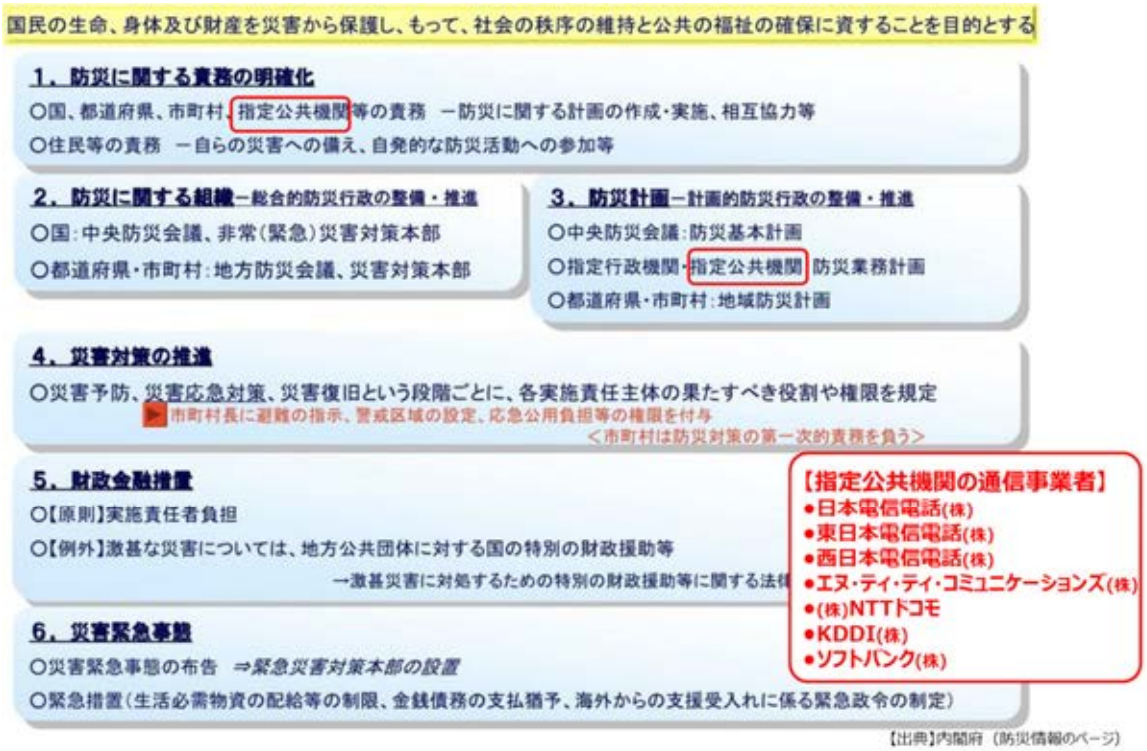
通信事故の報告制度において、自然災害を発生要因とする事故については、直近5年間に共通して、出水期に係る第2四半期や台風シーズンに係る第3四半期に多く報告されている傾向がある。また、大規模自然災害が集中した平成 30 年度においては全体の通信事故の報告件数のうち約7%となっているが、例年は全体の同件数の 2～3%となっている。



【図 2.4.2】自然災害を発生要因とする通信事故の報告件数
（出典:「令和元年度電気通信事故に関する検証報告」概要（2020 年 9 月））

しかしながら、通信事故の報告制度においては、自然災害が大規模か否か、大規模自然災害であっても指定公共機関である通信事業者か否か等により、報告制度の対象となる通信事業者等が異なり、同一の自然災害であっても、それによる通信事故に関する被害状況の把握、それを踏まえた総合的な分析・検証や有効かつ迅速な復旧等の対策の検討等が十分に行うことができない現状にある。

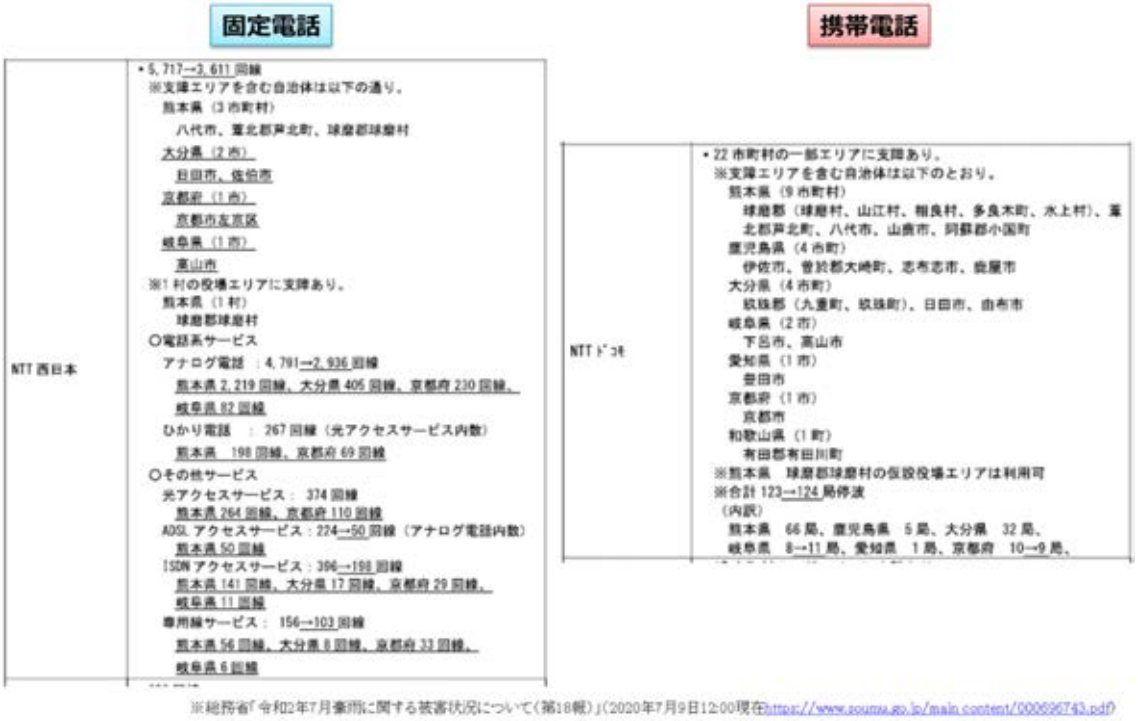
例えば、大規模自然災害の場合、全国系の通信事業者については、災害対策基本法に基づく指定公共機関として、同法に基づく被害状況等の報告（以下、「災対法に基づく報告」という。）が行われている。これは、関係機関との相応連携によるOODAループ的対応を可能とする観点から、災害発生から復旧までの間、通信事業者から総務省を経由して政府対策本部等に対し、日々刻々と被害状況等に関する報告や公表が行われるものである。従って、早期復旧に取組む通信事業者における負担軽減等を図るため、重大事故に該当する場合であっても、通信事故の報告制度に基づく報告対象としておらず、前述の通信事故の報告件数には含まれていない。



【出典】内閣府（防災情報のページ）

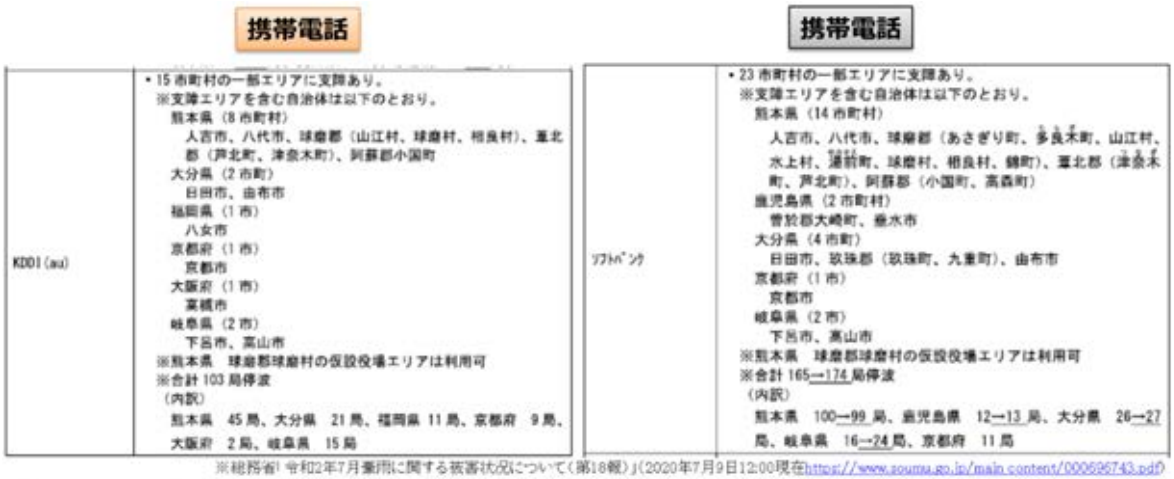
【図 2.4.3】災害対策基本法における指定公共機関の位置づけ

この点、災対法に基づく報告においては、通信事故の報告制度における報告事項と同様の事項（故障設備、影響地域、影響利用者数、応急復旧措置、復旧見込み等）のみならず、当該制度の対象外とされている事項として、例えば、被災地域毎における携帯電話基地国の停波局数、固定電話のアクセス回線部分や利用者宅内機器の故障件数やその復旧見込み等も報告される場合があり、自然災害に応じ様々な対応状況となっている。



※総務省「令和2年7月豪雨に関する被害状況について（第18報）」（2020年7月9日12:00現在https://www.soumu.go.jp/main_content/000696743.pdf）

【図 2.4.4】「令和 2 年 7 月豪雨」における被害状況

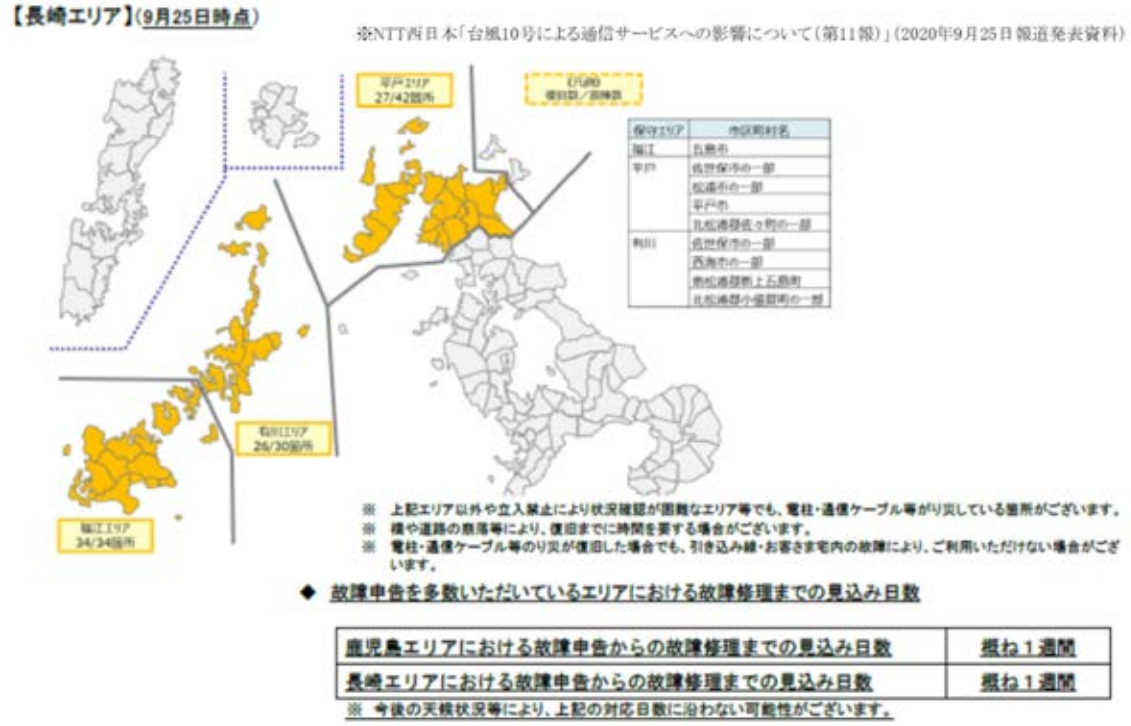


携帯電話	
KDDI（au）	・15 市町村の一部エリアに支障あり。 ※支障エリアを含む自治体は以下のとおり。 熊本県（8 市町村） 人吉市、八代市、球磨郡（山江村、球磨村、相良村）、葦北郡（芦北町、津奈木町）、阿蘇郡小国町 大分県（2 市町） 日田市、由布市 福岡県（1 市） 八女市 京都府（1 市） 京都市 大阪府（1 市） 高槻市 岐阜県（2 市） 下呂市、高山市 ※熊本県　球磨郡球磨村の仮設役場エリアは利用可 ※合計 103 局停波 （内訳） 熊本県　45 局、大分県　21 局、福岡県 11 局、京都府　9 局、大阪府　2 局、岐阜県　15 局

携帯電話	
ソフトバンク	・23 市町村の一部エリアに支障あり。 ※支障エリアを含む自治体は以下のとおり。 熊本県（14 市町村） 人吉市、八代市、球磨郡（あさぎり町、多良木町、山江村、水上村、湯前町、球磨村、相良村、錦町）、葦北郡（津奈木町、芦北町）、阿蘇郡（小国町、高森町） 鹿児島県（2 市町村） 曽於郡大崎町、垂水市 大分県（4 市町） 日田市、玖珠郡（玖珠町、九重町）、由布市 京都府（1 市） 京都市 岐阜県（2 市） 下呂市、高山市 ※熊本県　球磨郡球磨村の仮設役場エリアは利用可 ※合計 165→174 局停波 （内訳） 熊本県　100→99 局、鹿児島県　12→13 局、大分県　26→27 局、岐阜県　16→24 局、京都府　11 局

※総務省「令和2年7月豪雨に関する被害状況について（第18報）」（2020年7月9日12:00現在https://www.soumu.go.jp/main_content/000696743.pdf）

【図 2.4.5】「令和 2 年 7 月豪雨」における被害状況



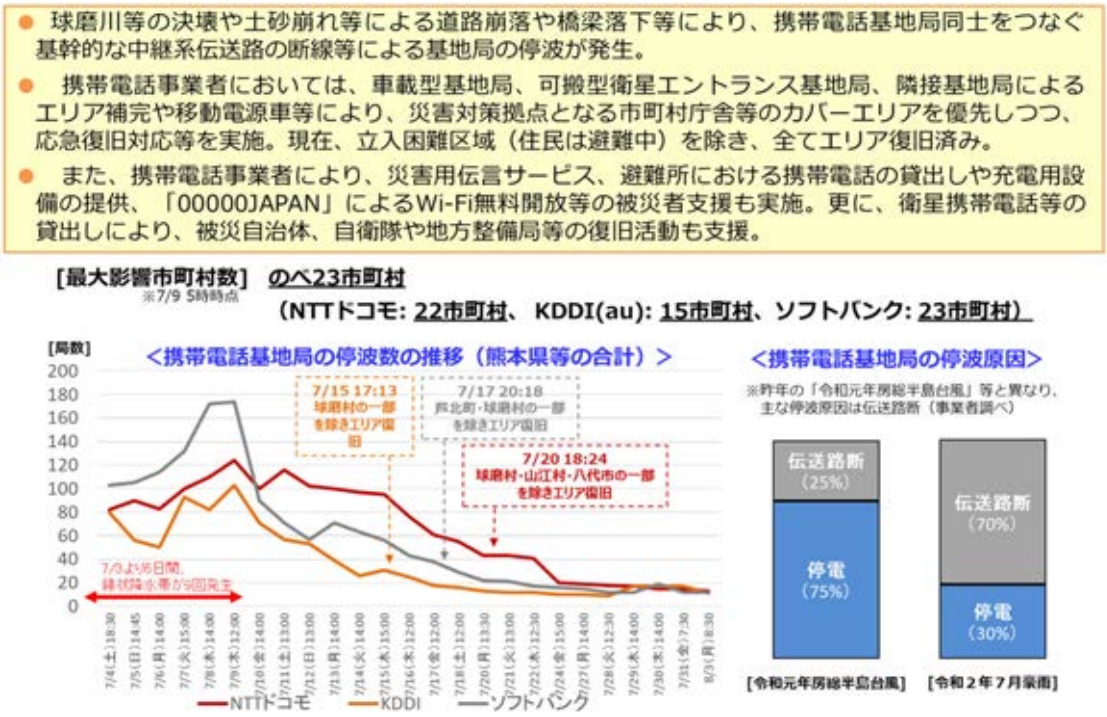
【図 2.4.6】令和 2 年台風 10 号における通信ビルから利用者宅までの状況（固定電話）

また、自然災害を発生要因とする通信事故として四半期報告事故として報告されているもののうち、それらの発生が大規模自然災害の期間と重なるものがある。これらについては、指定公共機関以外の、主に地域系や中小規模等の通信事業者における通信事故と考えられる。しかしながら、災対法に基づく報告の対象となる、顕著な災害を起こしたことから気象庁において名称が定められる自然現象（例えば、「令和元年房総半島台風」等）を原因とするものか否か、当該現象が原因となる場合において指定公共機関における通信設備の故障によるものか、自らの設備の故障によるものか、又は、その他停電等が原因か否か等が必ずしも明らかになっていない。

更に、大規模自然災害の場合、関係機関との相応連携によるOODAループ的対応を可能とする観点から、指定公共機関以外の通信事業者のうち一部の通信事業者については、総務省において、災対法に基づく報告と同様の被害状況等の報告の対象としている。当該報告については、総務省が整備した「非常時情報伝達ネットワーク」システムを通じて行われており、今秋頃、同システムは「災害情報自動集約ネットワークシステム（DaaS-Net）」に移行する予定である。

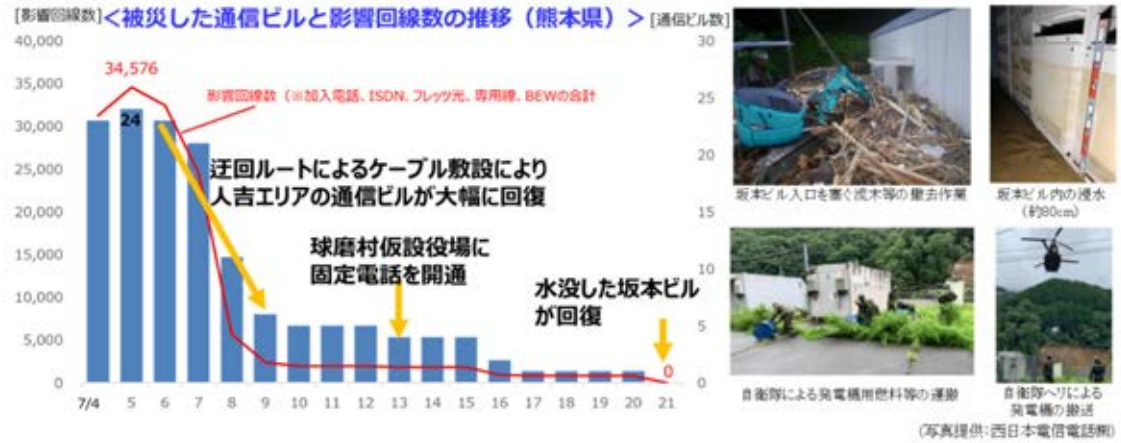
上記システムによる報告において、指定公共機関以外で対象となる通信事業者の範囲については、各総合通信局等に共通の統一的な基準ではなく、各地域の実情等を踏まえたものとなっている。従って、指定公共機関以外の通信事業者においては、同じ大規模自然災害であるにもかかわらず、通信事故の報告制度に基づく四半期報告事故として報告されず、前述の通信事故の報告件数には含まれていない場合もあり、通信事業者間における報告負担等に不公平が発生しているおそれも考えられる。

激甚化等する自然災害により通信障害も広域化・長期間化する中、被災地における通信環境の確保は、安否確認・生活改善や円滑な復旧活動等のために益々重要になっている。このため、自然災害により影響を受けた通信設備に関する影響範囲や応急復旧対策等の対応状況等について、主な原因等に関する全体的な傾向、接続先や卸先等の他の通信事業者への影響、停電や伝送路の損壊等に関する災害対策との関係等を分析・評価するとともに、通信事業者をはじめとする関係事業者や関係団体と共有することにより、今後の自然災害に備え、通信分野における一層の被害最小化や早期復旧等に向けた強靱化を確保するための PDCA サイクルの構築を図ることが益々重要になっている。



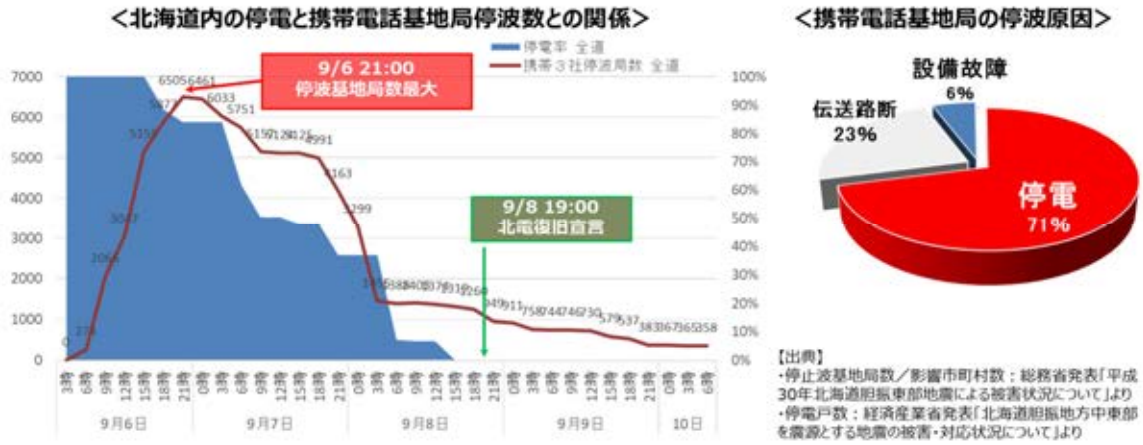
【図 2.4.7】「令和2年7月豪雨」による影響（携帯電話）

- 球磨川等の決壊や土砂崩れ等による道路崩落や橋梁落下等により、多ルート化している両系の中継ケーブルの断線や水没等による通信ビルの機能停止が発生。
- NTT西日本においては、断線したケーブルの張替え、迂回ルートによるケーブル敷設、浸水した通信装置の入替え等により、通信ビル間の設備のサービスを回復。通信ビルから利用者宅近傍及び利用者宅までの被災設備について、避難中の住民に意向確認中の箇所等を除き、概ね復旧完了。
- また、NTT西日本により、災害用伝言サービス、公衆電話の無料開放、避難所における特設公衆電話やWi-Fiの設置等の被災者支援も実施。更に、衛星携帯電話等の貸出しにより、被災自治体、自衛隊や地方整備局等の復旧活動も支援。



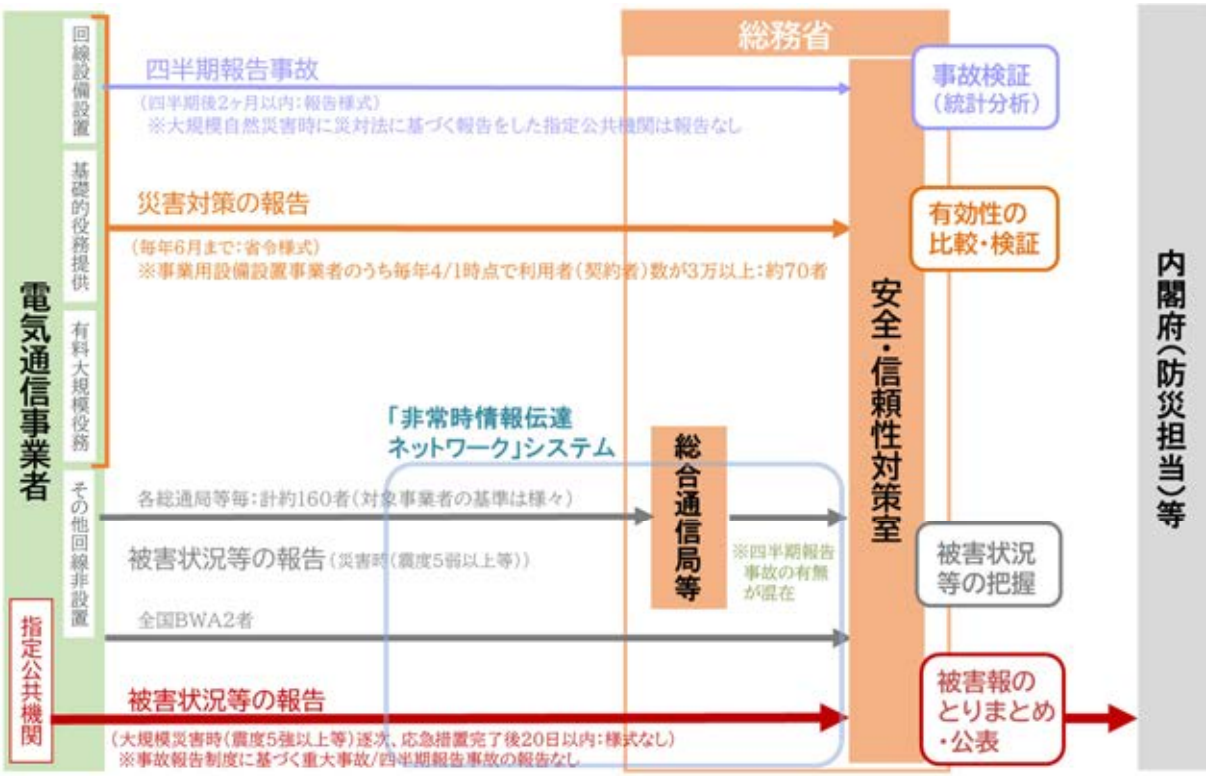
【図 2.4.8】「令和2年7月豪雨」による影響（固定電話）

- 広域・長時間停電により、多くの携帯電話基地局が停波。他方、このような通常の規模を大きく上回る停電状況においても、エリア対策や非常用電源の確保等の応急復旧が実施され、サービス支障エリアは抑制。
- バッテリー枯渇等により、発災後24時間前後で基地局の停波のピークを迎えたが、その後、段階的に復電が行われたことにより、段階的に停波局数が減少。
- 中心的被災自治体等における通信サービスについて、被害状況の把握から応急復旧の初動対応等、迅速な応急復旧のための体制整備が課題。



【図 2.4.9】「平成 30 年北海道胆振東部地震」による影響（携帯電話）

このため、自然災害による通信事故については、小規模・短時間の事故に内在している将来の大規模・長時間な事故へ発展する要因を含む事故を把握等するための四半期報告事故の中でも、外的要因としてその原因が明らかであり、また、通信設備の復旧まで長期間となる傾向もあること等から、早期復旧を優先する通信事業者における負担軽減等に配慮しつつ、自然災害を発生要因とする通信事故の報告及びその分析・検証等の在り方について、より有効かつ迅速な復旧等の災害対策を総合的に推進する観点から検討することが課題になっている。



【図 2.4.10】自然災害に関する電気通信事故の報告制度等の現状

(2)考え方

①自然災害を発生要因とする通信事故に関する報告制度の在り方

自然災害を原因とする通信事故については、大規模自然災害の頻発化・激甚化による通信障害の広域化・長期間化する中、通信事業者、総務省や災害対応機関における即応連携による災対法等に基づく OODA ループ的な対応とともに、マルチステークホルダーにおける自然災害に関するリスクへの対応を通じた連携・協力が将来的にむけて推進されるための政策的 PDCA サイクルの実効性を強化していくことが益々重要になってきている。

そのため、被災地における被災者の安否確認・生活改善や円滑な復旧活動等のための通信環境の確保の観点から、特に、被災地における通信サービス・ネットワークの安全・信頼性におけるリスクが甚大である大規模自然災害については、指定公共機関である主要通信事業者による負担軽減を図り、その OODA ループ的な対応を最優先するため、DaaS-Net を通じて報告される被害状況等については、引続き災対法に基づく報告によるものとし、通信事故の報告制度の対象外とすることが必要と考えられる。

また、大規模自然災害の場合において、災対法に基づく報告と同様、DaaS-Net を通じた被害状況等の報告の対象となる指定公共機関以外の通信事業者の範囲については、負担軽減や公平性の観点から、全国で統一・共通的な基準が必要であると考えられる。なお、当該基準の対象となる通信事業者については、指定公共機関と同様、通信事故の報告制度の対象外とすることが必要と考えられる。

具体的には、電気通信事業報告規則第 7 条の 4 に基づく「災害対策の報告」として、停電や伝送路の損壊への対策のための応急復旧機材の配備状況等に関する報告の対象となっている「事業用電気通信設備を設置する通信事業者（毎報告年度の最初の日において3万人以上の利用者に電気通信役務を提供する者に限る。）」については、大規模自然災害により重大事故が発生する可能性が高いことから、災対法に基づく報告と同様の被害状況等の報告の対象とする必要があると考えられる。また、利用者が 3 万人未満であっても、指定公共機関等に対して伝送路等の通信サービスを提供している通信事業者についても同様の対象とする必要があると考えられるが、所管省庁から総務省に求めがあるなど、特に必要と認められる場合に限ることとする。

※電気通信事業報告規則第7条の4（災害対策の報告）等に基づくNTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの合計値

	対策項目	H23.2月時点	東日本大震災等	H28.3月時点	熊本地震・H29年7月九州北部豪雨等	H30.3月時点	H30年7月豪雨、H30台風21号・北海道胆振東部地震等	H31.3月時点	令和元年房総半島台風・東日本台風等	R2.3月時点
停電対策	移動電源車・可搬型発電機	約830台	約2．7倍	2265台	約1．1倍	2572台	約1．1倍	2730台	約1．2倍	3239台
	予備バッテリーの24時間化	約1000局	約5．9倍	約5850局	変化なし	約5850局	変化なし	約5850局	微増	約6050局
伝送路断対策	基幹伝送路の冗長化	2～3ルート	複数ルート化の更なる強化	2～4ルート	変化なし	2～4ルート	変化なし	2～4ルート	変化なし	2～4ルート
	マイクロエントランス回線	70回線	約5．1倍	359回線	約1．1倍	377回線	約0．9倍	357回線 ※他対策への移管により減少	微増	367回線
	衛星エントランス回線	26回線	約12倍	301回線	約1．3倍	377回線	約1．2倍	439回線	約1．5倍	655回線
エリアカバー対策	車載型基地局	41台	約3．4倍	140台	約1．2倍	165台	微増	168台	約1．2倍	199台
	可搬型基地局	約50台	約5．5倍	274台	変化なし	271台	約1．3倍	351台	約1．1倍	381台
	大ゾーン基地局	0局	新たに設置	116局	変化なし	116局	変化なし	116局	変化なし	116局

【図 2.4.11】災害対策の報告等に基づく主要携帯電話事業者の対策（例）

更に、各地域の実情や、被災者に対する安否確認や地方自治体からの情報提供等の災害時における重要性等をふまえ、以上により対象となる通信事業者以外の通信事業者や通信サービスについても、必要に応じ、災対法に基づく報告と同様、DaaS-Net を通じた被害状況等の報告の対象とし、これらの通信事業者についても、通信事故の報告制度の対象外とすることが適当であると考えられる。

他方、災対法に基づく報告の対象となる指定公共機関及び当該報告と同様の被害状況等報告の対象となる通信事業者以外の通信事業者においては、引続き通信事故の報告制度の対象として、大規模自然災害による通信事故については、四半期報告事故等の報告が必要と考えられる。

大規模自然災害については、全ての通信事業者が直面する、不可避かつ不可抗力で甚大なリスクであることから、再発防止や被害軽減等に向けて、通信事故に関する被害状況の把握、それを踏まえた総合的な分析・検証や有効かつ迅速な復旧等の対策の検討等を十分かつ適切に行うための PDCA サイクルの構築を図ることが重要である。

この点、四半期報告事故における「主な発生原因」として「自然災害」が報告される場合、大規模自然災害が根本原因なのか、直接原因や間接原因なのかについては、災害毎、事業者毎等で様々であり、明らかではないと考えられる。実際、大規模自然災害によるものと考えられる四半期報告事故の報告においては、「主な発生原因」について、「自然災害」として報告される場合のほか、「他の電気通信事業者の事故による要因」、「停電」、「火災」、「第三者要因」、「不明」や「その他」等として報告されている場合がある。

従って、大規模自然災害の影響があると考えられる通信事故の場合、通信事業者においては、四半期報告事故の報告にあたり、少なくとも「自然災害」を「主な発生原因」として選択することが望ましい。また、その原因となる大規模自然災害との関連性を明確にするため、大規模自然災害について、気象庁が名称を定める顕著な災害を起こした自然現象（例えば、「令和元年房総半島台風」等）となる場合は、詳細様式にその旨が記載されることが必要であると考えられる。

以上の通り、大規模自然災害を発生要因とする通信事故については、指定公共機関による災対法に基づく報告、一部の通信事業者による当該報告と同様の被害状況等の報告、そして、その他の通信事業者による四半期報告事故の報告という3つの報告制度を通じて、通信事業者における負担軽減や公平性の確保を図りつつ、OODAループ的な対応を優先するとともに、携帯基地局へのエントランス回線や基幹回線等の伝送路断による携帯電話サービスの障害等の通信サービス・ネットワーク全体に跨がる通信事故の

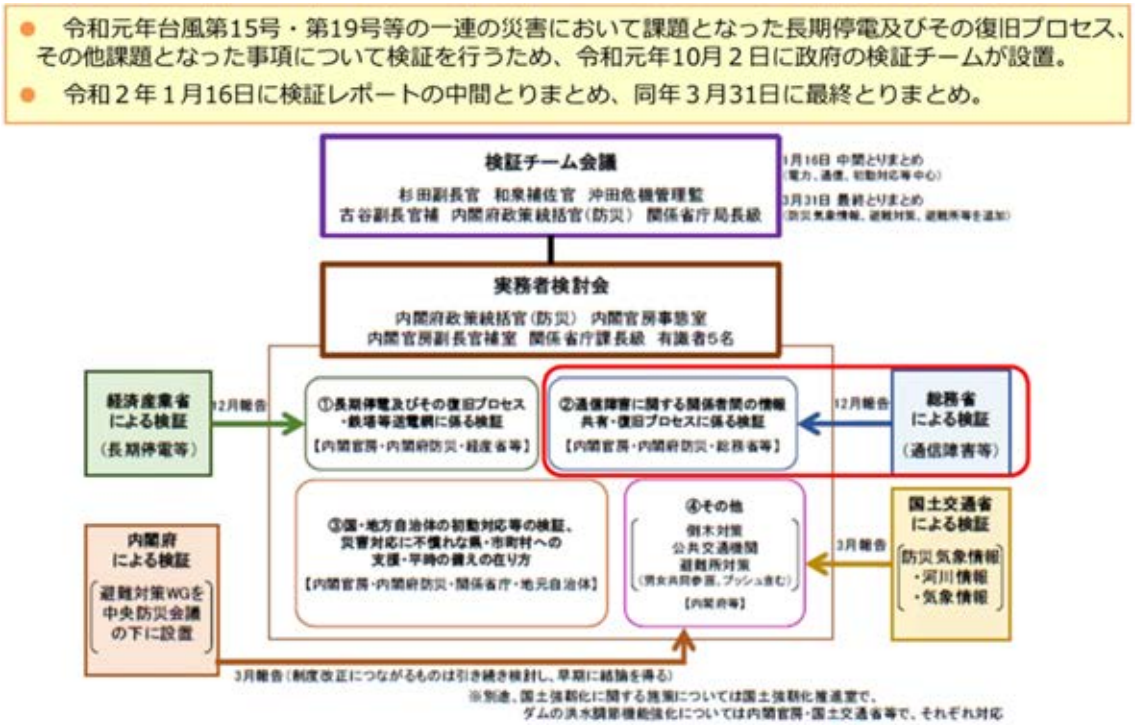
被害状況の把握、それを踏まえた分析・検証や有効・迅速な応急復旧対応等を総合的に検討することが可能になると考えられる。

なお、大規模自然災害以外の自然災害による通信事故については、引続き全ての通信事業者を対象として、四半期報告事故として報告されることが適当である。その際、自然災害の影響があると考えられる通信事故の場合、詳細様式においては、少なくとも「自然災害」を「主な発生原因」として選択することが望ましい。

②自然災害を発生要因とする通信事故に関する検証制度の在り方

大規模自然災害を原因とする通信事故については、災対法に基づく政府対策本部等を中心とした、通信事業者、総務省や地方自治体等の災害対応機関における即応連携によるOODAループ的な対応とは別に、マルチステークホルダーにおける大規模自然災害に関するリスクへの対応を通じた連携・協力が将来的にむけて推進される観点から、政策的な PDCA サイクルの実効性を強化するため、基本的には、前述した第三者機関によるリスクアセスメントの対象とすることが適当であると考えられる。

この点、大規模自然災害を原因とする通信事故の場合、通信事故以外の電力や道路等の生活インフラ等における障害も同時並行的に発生し、それらが複合的な要因として相互に影響等するため、事後の検証として、「令和元年房総半島台風（台風第15号）」等に関する検証チームのように、関係府省における対応の在り方も含め、政府全体による総合的な検証が行われる場合がある。



【図 2.4.12】令和元年台風第 15 号･第 19 号をはじめとした一連の災害に係る検証チーム

従って、以上の災対法に基づく枠組みによる総合的な検証の対象となる場合において、特に指定公共機関としての通信事業者における通信事故の状況等については、災対法に基づく被害状況等の報告が行われ、電気通信事業法上の通信事故の報告制度の対象外にもなることから、基本的には、現行の「災害時における通信サービスの確保に関する連絡会」を通じた指定公共機関を中心とする検証で十分であり、重大事故等に関するリスクアセスメントの対象とする必要性は高くないと考えられる。

- 平成30年における災害への対応の振返りを踏まえ、災害時における通信サービスの確保に向けて、平時から体制を確認し、より適時適切な対応を行うことができるよう、総務省と主要電気通信事業者との間で「災害時における通信サービスの確保に関する連絡会」を平成30年10月に設置。
- 「令和元年台風第15号・第19号をはじめとした一連の災害に係る検証チーム」最終とりまとめ（令和２年３月31日内閣府）における課題や具体的な対応策等について検討。

設置する会合	主な議題	構成員	開催頻度
災害時における通信サービスの確保に関する連絡会	・中心的被災市町村の役場の通信サービス確保のための初動対応 ・総務省／事業者リエゾンの連携の強化 ・「重要インフラの緊急点検」の結果等を踏まえた措置 ・燃料の確保の在り方 ・電力の確保の在り方 ・輸送手段の確保の在り方 ・迅速な情報把握・整理・公表の在り方	■総務省：電気通信事業部長 電気通信技術システム課長 安全・信頼性対策室長 ■事業者：指定公共機関たる電気通信事業者の担当役員クラス※1	年2～3回
部会		■総務省：電気通信技術システム課長 安全・信頼性対策室長 ■事業者：指定公共機関たる電気通信事業者の災害対策室長等	随時開催
地方連絡会		■総務省：各総合通信局長及び沖縄総合通信事務所長 ■事業者：指定公共機関たる電気通信事業者等※2	随時開催

※1 日本電信電話(株)、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、NTTコミュニケーションズ(株)、(株)NTTドコモ、KDDI (株)、ソフトバンク(株)。
また、オブザーバとして、楽天モバイル(株)、TCA(一般社団法人 電気通信事業者協会)が参加。
※2 沖縄における地方連絡会にあっては、KDDI (株)に代えて、沖縄セルラー電話(株)が参加。

【図 2.4.13】災害時における通信サービスの確保に関する連絡会

しかしながら、以上の総合的な検証との連携協力を推進する必要がある場合や、当該総合的な検証の対象とならない場合等も考えられる。従って、前述した第三者機関において、対象となる通信事業者の負担軽減にも十分配慮しつつ、必要に応じて、例えば、大規模自然災害における通信事業者以外の原因による通信事故、自然災害等も含む複合連鎖災害による通信事故や指定公共機関以外の通信事業者における通信事故等に関するリスクアセスメントを行うことも可能とすることが適当である。

③報告システムの在り方

大規模自然災害時における通信サービス等に関する被害状況等の報告において利用されている Daas-Net については、今秋頃から運用が開始される予定である。この点、

海外においても、自然災害時における通信障害の報告等に関するシステムを整備・運用している例がある。今後のDaaS-Netの運用において、実際の運用状況も踏まえつつ、将来的には、被災地の地方自治体等も含めた関係機関との情報共有等による一層の連携・協力が期待される。

例えば、米国の FCC において、2005 年のハリケーン・カトリーナが通信・放送ネットワークにもたらした深刻な被害を契機として、2007 年に「DIRS：Disaster Information Reporting System」が構築された。同システムは、有線、無線、ケーブル・プロバイダーや放送事業者が、災害等の危機的なインシデント期間中にアクティベートされ、通信・放送インフラ状況及び状況認識情報を FCC に対して任意で報告するものであり、FCC において、報告されたインフラ状況情報の分析等を行っている。

DIRS は、NORS と同様、ウェブベースの報告システムであり、国家安全保障や商業的な競争上の懸念があることから、機密的な取扱いとされ、情報公開法に基づく情報公開請求の対象から除外されている。他方、FCC は、NCCIC に対して、DIRS データベースへの直接的なアクセスを認め、影響を受ける地域での当該機関の状況認識及び通信インフラの復旧有線順位付けの判断のためにこの分析が利用されている。なお、当該機関以外は匿名化された情報のみを利用していたが、今後は、必要に応じて一定の資格条件を満たす連邦政府や州等の機関においても、アクセス可能なユーザ数の制限や訓練の義務づけ等により詳細な障害データにアクセスすることが可能になる予定である。

また、FCC においては、災害等のインシデント期間中、一般に対しても、企業名を特定しない集積された情報を提供するとともに、提出された情報に基づいて、さらなる調査や分析を含む報告を公表する場合もある。

（3）対応の方向性

自然災害を原因とする通信事故の報告・検証制度については、総務省において、災害対策基本法に基づく枠組みとの連携・協力を一層推進するため、次の所要の制度整備等を講ずることが適当である。

① DaaS-Net による被害状況等の報告について、指定公共機関以外で対象となる通信事業者に関する全国共通の統一的な基準等による運用

② DaaS-Net による被害状況等の報告の対象となる場合について、通信事故の報告制度の対象外とすることの明確化

③ 四半期報告事故に関するウェブベースの新たな報告システムについて、気象庁が名称を定める顕著な災害を起こした自然現象の選択機能等の追加

④ 四半期報告事故の発生要因について、直接原因が第三者設備故障や停電等であっても、その根本要因が自然災害と考えられる場合等に関する事故 GL の明確化

⑤ 重大事故等に関するリスクアセスメントについて、内閣府（防災担当）等の防災関係機関との連携・協力を推進するための体制等の整備

2.5 サイバー攻撃を原因とする通信事故の報告制度等の在り方

(1)現状・課題

近年、サイバー攻撃については、攻撃手法の巧妙化のみならず、目的・狙いも多様化・悪質化している。従業員やユーザになりすまして侵入するケースや、ログが消去されるなど、侵入した痕跡を残さないようにしたと推測されるケースも発生し、不正なアクセスがあったと気づくのに時間がかかる、又は、気づくのが困難なケースが顕在化している。更に、実際に気づいていないケースも少なからずある可能性も考えられる。

また、社内業務用システムなど、電気通信設備以外の設備におけるシステムに侵入し、又は、それを経由して電気通信設備に侵入するケースや、通信サービスの提供停止に至らない侵入・攻撃によるケースも発生している。これらの狙いは、電気通信設備やその他の設備等の機微情報に関するデータの窃取、又は、大規模通信障害を引き起こす準備等も想定される。

以上については、通信分野のみならず、国内全体又は世界的な課題となっている。例えば、デロイトトーマツグループ「企業のリスクマネジメントおよびクライシスマネジメント実態調査 2020 年版」(令和年 3 月)によると、国内の上場企業の課題として、「サイバー攻撃・ウイルス感染等による情報漏えい」が国内第 3 位・海外第 5 位となり、ともに順位が上昇している。

日本国内			海外拠点	
疫病の蔓延（パンデミック）等の発生（②）	34.4%（24）	第1位	疫病の蔓延（パンデミック）等の発生（②）	39.6%（27）
異常気象（洪水・暴風など）、大規模な自然災害（地震・津波・火山爆発・地磁気嵐）（②）	30.9%（1）	第2位	グループガバナンスの不全（⑦）	18.5%（2）
サイバー攻撃・ウイルス感染等による情報漏えい（⑱）	21.3%（5）	第3位	異常気象（洪水・暴風など）、大規模な自然災害（地震・津波・火山爆発・地磁気嵐）（②）	13.5%（5）
人材流失、人材獲得の困難による人材不足（⑪）	19.5%（2）	第4位/第3位	製品/サービスの品質チェック体制の不備（⑨）	13.5%（3）
製品/サービスの品質チェック体制の不備（⑨）	15.7%（4）	第5位	サイバー攻撃・ウイルス感染等による情報漏えい（⑱）	11.7%（10）
長時間労働、過労死、メンタルヘルス、ハラスメント等労務問題の発生（⑪）	12.5%（11）	第6位/第5位	人材流失、人材獲得の困難による人材不足（⑪）	11.7%（6）
事業に影響するテクノロジーの変革（⑤）	11.7%（-）	第7位	為替変動（③）	10.4%（8）
グループガバナンスの不全（⑦）	11.4%（9）	第8位	市場における価格競争（③）	9.5%（11）
市場における価格競争（③）	10.8%（7）	第9位	事業に影響するテクノロジーの変革（⑤）	9.0%（-）
サイバー攻撃・ウイルス感染等による大規模システムダウン（⑱）	10.8%（12）	第9位/第10位	従業員の不正・贈収賄等（⑧）	8.6%（4）

※（）カッコ内は前回順位
※各項目名に続く（）内の番号は、本調査において設けたリスクおよびクライシスの種類上の分類

【図 2.5.1】日本国内と海外拠点それぞれにおける、優先して着手が必要と思われるリスク
（出典：デロイトトーマツグループ「企業のリスクマネジメントおよびクライシスマネジメント実態調査 2020 年版」(2021 年 3 月)）

また、世界経済フォーラム(World Economic Forum)「グローバルリスク報告書 2021」(令和3年 1 月)によると、今後 10 年間における最も可能性があり、かつ、影響

の大きいリスクとして、自然災害や新型コロナウイルス感染症等と並び、「Cybersecurity failure」が挙げられている。また、影響の大きいリスクとしては、サイバー攻撃が原因かどうかにかかわらず、「IT Infra breakdown」も挙げられており、我が国としても、国際的な情勢に遅れず、所要の対応を進めることが求められている。

【図 2.5.2】今後 10 年間における最も可能性や影響の大きいリスク
（出典：世界経済フォーラム（World Economic Forum）「グローバルリスク報告書 2021」（令和3年 1 月））

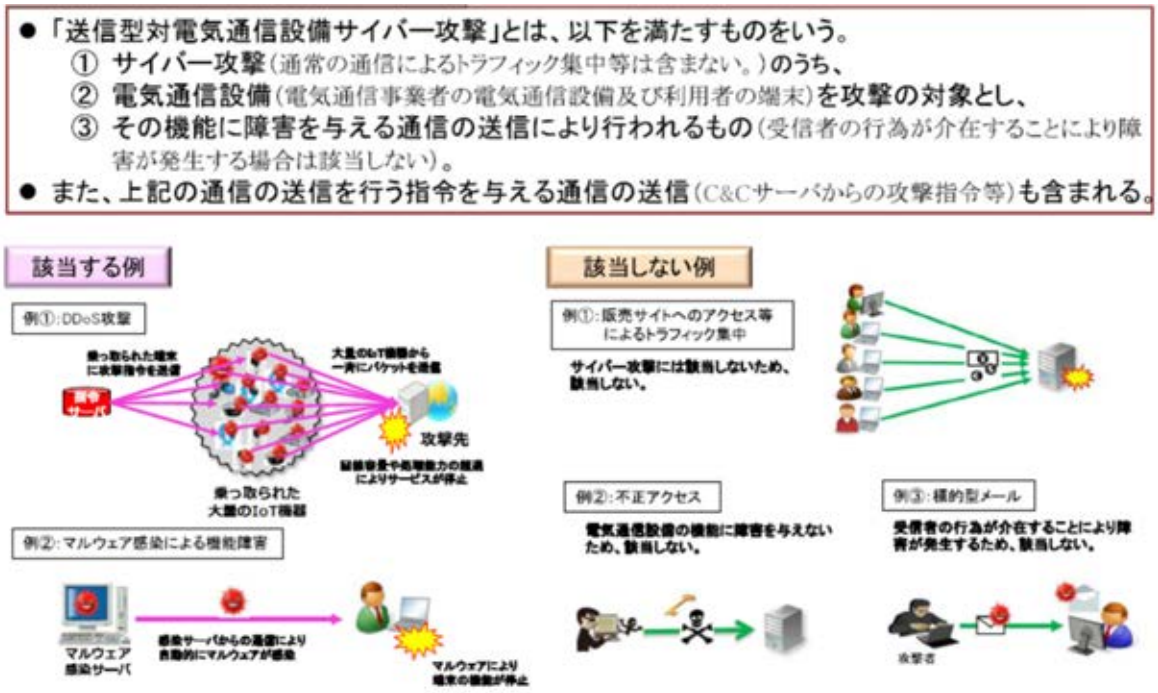
このような中、政府では、サイバーセキュリティ戦略本部において、サイバーセキュリティ基本法に基づく、次期のサイバーセキュリティ戦略の策定に向けた検討が進められている。その際、環境変化をとらえたサイバー攻撃の増加、サイバー攻撃の組織化、国家の関与が疑われるサイバー攻撃、新型コロナウイルス感染拡大に乗じたサイバー攻撃の発

生、サイバー空間を構成する技術基盤や国際ルール・データ覇権を巡る争い、サプライチェーンの複雑化・サプライチェーンリスクの顕在化等、国際情勢から見たリスクや近年の脅威動向を踏まえつつ、検討が行われている。

【図 2.5.3】環境変化、国際情勢から見たリスク/近年の脅威動向
（出典：「次期サイバーセキュリティ戦略の検討に当たっての基本的な考え方（案）の概要」（サイバーセキュリティ戦略本部（2021 年 2 月 9 日））

サイバー攻撃を原因とする通信事故について、2018 年度までは、通信事故の報告制度に基づく四半期報告事故における発生要因として、「外的要因」のうち「第三者要因」や「その他」等の中に含まれる形で報告されており、発生状況等を明確に把握できていない状況であった。

そこで、サイバー攻撃のうち、特に通信事業者における電気通信設備の機能に障害を与えるものについては、一定規模以上の通信サービスの提供停止や品質低下による通信事故の恐れがあることから、総務省が発生状況を把握した上で、政策等に的確に反映するため、2019 年度から、四半期報告事故における発生要因の分類として、新たにDDoS 攻撃等の「送信型対電気通信設備サイバー攻撃」が追加された。



【図 2.5.4】送信型対電気通信設備サイバー攻撃

以上の結果、2019 年度においては、送信型対電気通信設備サイバー攻撃を発生要因とする四半期報告事故が 8 件、また、2020 年度（第3四半期まで）においては、同様に 12 件の報告があり、電気通信設備に対するサイバー攻撃が確認されたところである。しかしながら、これらは、サイバー攻撃の一部であり、電気通信事業者に対するサイバー攻撃全体における氷山の一角にすぎないと考えられる。

通信分野は、「重要インフラの情報セキュリティ対策に係る第 4 次行動計画」（以下、「行動計画」という。）に規定されている通り、「他の重要インフラ分野からの依存度が高く、かつ、比較的短時間の重要インフラサービス障害であってもその影響が大きくなるおそれのある」ものとされている。

上記行動計画の策定時においては、通信事業者等の重要インフラ事業者等の行動規範として、自主的に見直しの必要性を判断して改善できるサイクル自体は浸透しつつあるが、PDCA のうち、C(確認)と A(是正)については、十分に定着していないという課題や、情報系(IT)のみならず、通信ネットワーク等の制御系(OT)を含めた情報共有の質・量の改善等が課題として挙げられている。

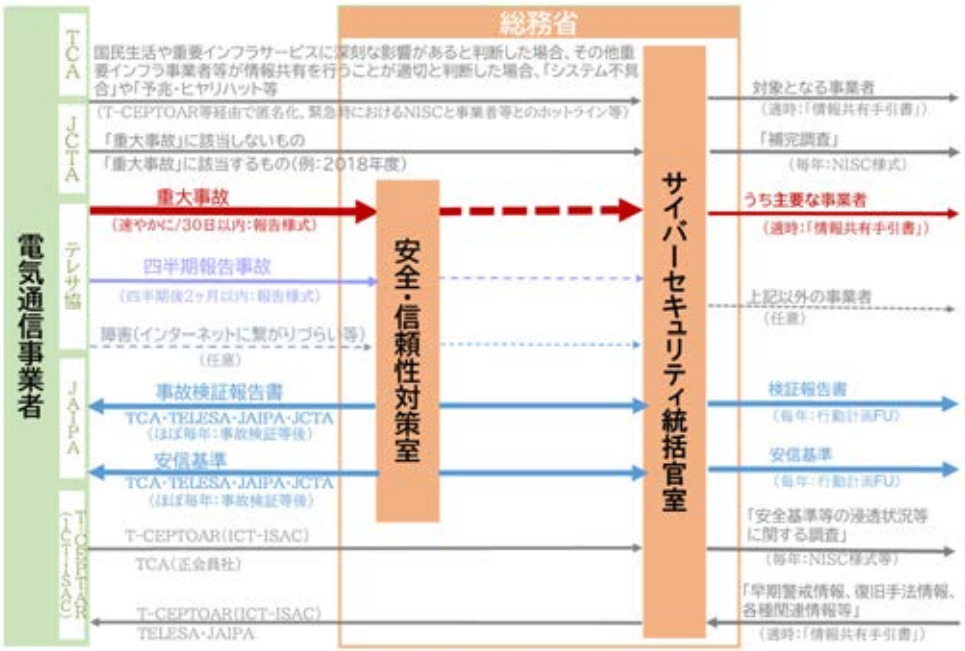
【図 2.5.5】「重要インフラの情報セキュリティ対策に係る第4次行動計画」の概要

また、「IoT・5G セキュリティ総合対策 2020」（2020 年 7 月総務省）においても、「サイバー攻撃を起因とする電気通信事故に関する情報、それらの情報を踏まえた再発防止に向けた教訓等及び情報通信ネットワーク安全・信頼性基準等に関する内閣官房内閣サイバーセキュリティセンターや電気通信事業者との間の情報共有の在り方等、情報通信ネットワークの安全・信頼性対策とサイバーセキュリティ対策との更なる連携強化を図ることが期待される」と規定されている。

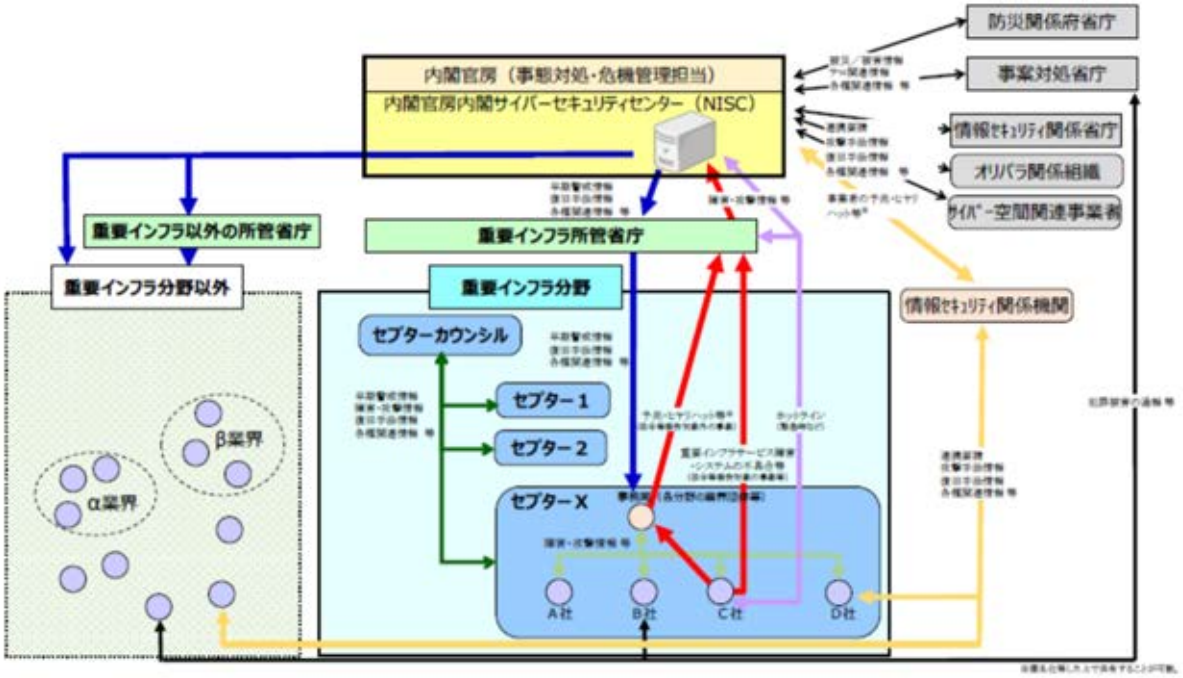
この点、通信事故の報告制度において、サイバー攻撃を原因とする通信事故については、四半期報告事故のうち、電気通信設備の故障によるもののみが対象となっている。また、上記行動計画に基づき、サイバー攻撃を原因とするか否かにかかわらず、重大事故のうち主要な通信事業者に関するものが、総務省から内閣サイバーセキュリティセンター（以下、「NISC」という。）に情報共有されている。

また、重大事故及び四半期報告事故については、電気通信事故検証会議による教訓等の整理、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策に関する推奨基準である「情報通信ネットワーク安全・信頼性基準」（総務省告示）の改正、それらの通信事業者関係団体（（一社）電気通信事業者協会（以下、「TCA」という。）、（一社）テレコムサービス協会、（一社）日本インターネットプロバイダー協会（以下、「JAIPA」という。）、（一社）日本ケーブルテレビ連盟）との共有等による PDCA サイクルが実施されている。

他方、NISC においても、通信分野（（一社）ICT-ISAC、TCA）を含む重要インフラ事業者等における安全基準等の浸透状況の把握、行動計画等の検証や良好事例の収集等のため、「安全基準等の浸透状況等に関する調査」が実施されている。この点、これらの目的は共通しているが、対象となる関係団体が異なる状況等となっている。



【図 2.5.6】サイバー攻撃に関する電気通信事故の報告制度等の現状



【図 2.5.7】「重要インフラの情報セキュリティ対策に係る第4次行動計画」情報共有体制

2021年3月末日現在

重要インフラ分野	情報通信			金融				航空	空港	鉄道	電力	ガス	政府・行政サービス	医療	水道	物流	化学	クレジット	石油
事業の範囲	電気通信		放送	銀行等	証券	生命保険	損害保険	航空	空港	鉄道	電力	ガス	政府・地方公共団体	医療	水道	物流	化学	クレジット	石油
名称	T-CEPTOAR	ケーブルテレビCEPTOAR	放送CEPTOAR	金融CEPTOAR連絡協議会 銀行等CEPTOAR	証券CEPTOAR	生命保険CEPTOAR	損害保険CEPTOAR	航空CEPTOAR	空港CEPTOAR	鉄道CEPTOAR	電力CEPTOAR	GAS CEPTOAR	自治体CEPTOAR	医療CEPTOAR	水道CEPTOAR	物流CEPTOAR	化学CEPTOAR	クレジットCEPTOAR	石油CEPTOAR
事務局	(一社)ICT-ISAC	(一社)日本ケーブルテレビ連盟	(一社)日本民間放送連盟、日本放送協会	(一社)全国銀行協会 事務・決済システム部	日本証券業協会 IT統括部	(一社)生命保険協会 総務部経営企画・法務グループ	(一社)日本損害保険協会 IT推進部品質管理グループ	定期航空協会	空港・空港ビル協議会	(一社)日本鉄道電気技術協会	電力ISAC	(一社)日本ガス協会 技術ユニット	地方公共団体情報システム機構 情報化支援戦略部	(公社)日本医師会 情報システム課	(公社)日本水道協会 総務部総務課	(一社)日本物流団体連合会	石油化学工業協会	(一社)日本クレジット協会	石油連盟
構成員	23社 1団体	311社 1団体	195社・団体	1,324社	281社 7機関	42社	47社	14社 1団体	8社	22社 1団体	24社 3機関	10社・団体	47 都道府県 1,741 市区町村	1グループ 20機関	8水道事業体	6団体 17社	13社	51社	11社
NISCからの情報の連絡先（構成員以外）	395社・団体	394社	11社	2社・団体	—	—	—	—	—	—	14社・機関	166社・団体	—	391社・団体	内閣官房に1,324事業体へ展開	—	—	—	—
その他（物理的防護等の措置が要求される企業、ビルディング・オートメーション協会、サイバーディフェンス連携協議会、大学等（内容に応じ展開先を選定））																			

■ その他

分野横断的な情報共有・連携等	情報通信（ICT-ISACにおいて、一部の放送事業者及びケーブルテレビ事業者が加盟）、金融（金融ISACにおいて、加盟金融機関間で情報共有・活動連携）、航空・空港・鉄道・物流（交通ISACにおいて、参加事業者間で情報共有・活動連携）、電力（電力ISACにおいて、加入する電気事業者間で情報共有・活動連携）、化学（石油化学工業協会と日本化学工業協会の情報共有・活動連携）、クレジット（ネットワーク事業者と情報共有・活動連携）、制御システム（JPCERT/CCが提供するCorePaaS等）、J-CSIP（IPA：標的型攻撃等に関する情報共有）、サイバーテロ対策協議会（重要インフラ事業者等と警察との間で連携、47都道府県に設置）、早期警戒情報CISTA（JPCERT/CC：セキュリティ情報全般）

【図 2.5.8】セプター（CEPTOAR：Capability for Engineering of Protection, Technical Operation, Analysis and Response）

以上の通り、サイバーセキュリティ対策における情報共有体制等と連携した通信事故の報告・検証制度等の在り方が課題となっている。

（2）考え方

①サイバー攻撃を原因とする通信事故等に関する報告制度の在り方

通信事故の報告制度において、サイバー攻撃を原因とする事故については、2019 年度より、四半期報告事故の発生原因の分類の1つとして、送信型対電気通信設備サイバー攻撃が新たに追加されている。

他方、同じ四半期報告事故の対象とされている、電気通信設備以外の設備（利用者登録システムや社内の業務管理用システム等）の故障により通信サービスの提供に支障を来した事故や、電気通信設備に関する情報（電気通信設備であるサーバのログイン ID やパスワード等）の漏えいにより通信サービスの提供に支障を及ぼすおそれがあるインシデントについては、それらの発生原因として、サイバー攻撃か否かを明記することが求められていない。

電気通信設備以外の設備を経由等した電気通信設備に対するサイバー攻撃、前述のような電気通信設備に関する情報の窃取や当該情報の滅失・毀損等によるサイバー攻撃[8]等による通信サービスに対する影響等を総合的に把握するため、これらの事故及びインシデントについても、今後、発生要因がサイバー攻撃である場合はその旨明記することが適当である。

また、重大事故についても、その詳細な報告様式において、その発生原因が送信型対電気通信設備サイバー攻撃であるか否か等を記載することが事故 GL において明確にされていない。従って、重大事故の原因がサイバー攻撃である場合については、当該様式における報告事項として、それに関する内容を記載することを明記することが適当である。この点につき、重大インシデントの報告制度においても、同様と考えられる。

他方、通信事故やインシデントの発生原因として、それがサイバー攻撃か否かは容易に確認できない場合がある。例えば、何か不審な通信があっただけではサイバー攻撃かどうか、同攻撃があったとして情報の漏えいかどうかの確認には時間がかかる場合がある。そのため、重大事故や重大インシデントの場合における詳細報告の期限に関し、事故等の発生が判明した時点から 30 日以内に、その時点で判明している情報について報告を行い、それ以外の情報については判明次第報告を行う等~~の報告が難しい場合については~~、柔軟な期限設定とすることが適当である。

以上の参考として、例えば、改正個人情報保護法により義務化された個人データの漏えい等の報告に関する「個人情報保護法ガイドライン（通則編）の一部を改正する告示（案）」においては、基本的には、個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれが

[8] 例えば、個情法ガイドラインにおいては、「不正アクセスにより個人データが漏えいした場合」や「ランサムウェア等により個人データが暗号化され、復元できなくなった場合」等が事例として挙げられている。

ある事態等を知った日から 30 日以内に確報が必要とされているところ、サイバー攻撃等の「不正の目的をもって行われたおそれがある」場合については、確報について60日以内という柔軟な報告期限の設定や、当該時点において、「合理的努力を尽くした上で、一部の事項が判明しておらず、全ての事項を報告できない場合には、その時点で把握している内容を報告し、判明次第、報告を追完する」こと等の特例が設けられている。

②サイバー攻撃を原因とする通信事故等に関する検証制度の在り方

サイバー攻撃を原因とする通信事故やインシデントのうち、社会的な影響の大きい重大事故又は重大インシデントについては、報告制度等を通じた通信事業者、総務省やNISC等の専門機関における即応連携によるOODAループ的な対応に加え、前述した第三者機関によるリスクアセスメントの対象とすることも必要であると考えられる。

重大事故等については、サイバー攻撃による被害者となる通信事業者等をできる限り増やさず、将来における通信事故の防止や被害の拡大防止等が今後益々必要になると考えられる。また、巧妙化・悪質化するサイバー攻撃のように、形式知化されていない未知（想定外）等のリスクについては、マルチステークホルダー間で見える化・共有することにより、それらの関係者において、安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークにおけるリスクの量的・質的な変化やマルチステークホルダーへの拡散への対策を最適化することを促すための仕組みが一層必要になってきている。

この点、サイバーセキュリティ戦略本部で検討されている「次期サイバーセキュリティ戦略　骨子」（令和 3 年 5 月 13 日第 28 回会合）においても、次の通りとされている。

- サイバー空間の脅威の増大、脆弱性の顕在化、安全保障環境の変化等、不確実性を増す環境下で、サイバー空間においても、公共空間として実空間と変わらぬ安全・安心を確保していくため、攻撃者との非対称な状況を看過せず、それぞれの観点について深化・強化し、その環境・原因の改善に正面から取り組んでいくことが求められている。
- また、それに伴いサイバー空間に関わるあらゆる主体の役割が増しており、自律的な取組（「自助」）や多様な主体の緊密連携（「共助」）は引き続き重要であるが、その上で、それらの基盤となる「公助」の役割をはじめ、各主体の役割や防御すべき対象を不断に検証し、多層的な取組を強化する。
- 「任務保証」は今後も重要であり引き続き推し進めるとともに、これを深化させ、あらゆる組織が、サイバー空間を提供・構成する主体として、自らが遂行すべき業務やサービスからエンドユーザに至るバリューチェーン全体の信頼確保を「任務」と捉えることで、サイバー空間を構成する多様な製品・サービスについて、その安

全性・信頼性が確保され、利用者が継続的に安心して利用できる環境をめざす。

- 組織化・洗練化されたサイバー攻撃の脅威の増大等がみられる中で、国として、各国政府・民間等様々なレベルで連携をしつつ、個々の主体による「リスクマネジメント」を補完し、一層実効的に取組を強化する。具体的には、我が国として、サイバー攻撃に対して能動的に防御するとともに、脅威の趨勢を踏まえ、常に想定されるリスク等の見直しや事後追跡可能性の確保に努める。

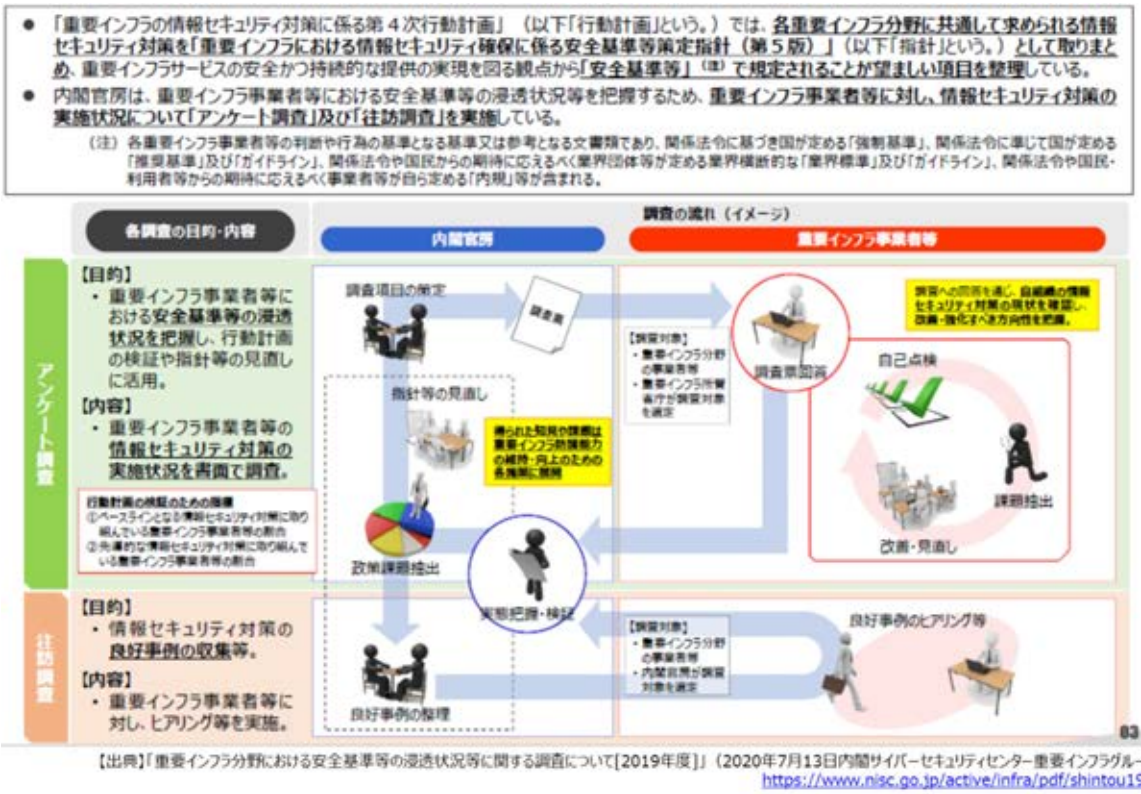
サイバー攻撃については、それが意図的な行為であるとともに、国家レベルの関与による巧妙化・悪質化等、高度かつ特殊な場合も想定される。従って、第三者機関において、サイバー攻撃を原因とする通信事故等に関する原因究明調査やリスクアセスメントを行うことにより、NISC やサイバーセキュリティに関する研究機関や専門家等との連携・協力を通じて、マルチステークホルダーにおけるリスクへの対応が推進されるための政策的 PDCA サイクルを構築し、リスクマネジメントを強化していくことが重要であると考えられる。

③関係機関との情報共有等連携の在り方

通信事故等に関する NISC との情報共有について、主要な通信事業者であるか否かにかかわらず、通信事故やインシデントのうち、通信分野における重要インフラサービス障害に関係するものに加え、関係省庁等による即応連携の必要性が高いと考えられる他の重要インフラに影響を及ぼす事故等とすることが適当である。

また、総務省における通信事故の報告・検証制度等による PDCA サイクルと、NISC における「安全基準等の浸透状況等に関する調査」等による PDCA サイクルに関し、通信分野については、対象となる通信事業者における負担の軽減にも配慮する観点から、それらの対象となる関係事業者団体の共通化等により、連携を強化することが適当である。

更に、通信事故に該当しないインターネットにつながりづらい障害等については、重大事故及び重大インシデントに関する OODA ループ的な対応を充実させる観点から、ICT-ISAC における観測や情報共有の仕組み等との連携・協力も引続き重要と考えられる。



【出典】「重要インフラ分野における安全基準等の浸透状況等に関する調査について[2019年度]」（2020年7月13日内閣サイバーセキュリティセンター重要インフラグループ）
https://www.nisc.go.jp/active/infra/pdf/shintou19.pdf

【図 2.5.9】安全基準等の浸透状況等に関する調査

（3）対応の方向性

サイバー攻撃を原因とする通信事故の報告・検証制度については、総務省において、サイバーセキュリティ基本法や行動計画等に基づく枠組みとの連携・協力を一層推進するため、次の所要の制度整備等を行うことが適当である。

① 電気通信設備以外の設備の故障に関する四半期報告事故の報告制度について、発生要因の1つとしてサイバー攻撃の追加

② サイバー攻撃を原因とする重大事故の報告制度について、詳細報告に関する柔軟な提出期限の設定や事故 GL の明確化

③ サイバー攻撃を原因とするインシデントについて、上記①②と同様の措置等を含むインシデントに関する新たな報告制度の整備

④ 通信事故やインシデントの報告制度について、NISC や ICT-ISAC 等の関係機関との情報共有等による即応連携・協力の推進

⑤ 重大事故等に関するリスクアセスメントについて、NISC や ICT-ISAC 等の関係機関との連携・協力を推進するための体制等の整備

第3章　今後の対応

3.1　今後の制度整備等に向けて

本中間報告では、電気通信事故検証会議が開催され始めた 2015 年度以降における様々な環境変化に伴い、通信サービス・ネットワークの安全・信頼性対策に関する PDCA サイクルが取扱うリスクが多様化・複雑化し、マルチステークホルダーに拡散していること等から、「安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方」について検討を行った。

具体的には、検討事項のうち、①重要インフラに提供される通信サービス・ネットワークの通信事故に関する報告制度の在り方、②インシデントに関する報告制度の在り方、③電気通信事故検証会議の機能強化による第三者機関の在り方、④これらを踏まえた自然災害やサイバー攻撃を原因とする通信事故に関する報告制度等の在り方について議論を行った。

本中間報告で示した対応の方向性に基づき、総務省においては、所要の制度整備等を速やかに進めることで、2020 年代半ば頃に向けて、デジタル社会における安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークの確保のため、通信事業者が引続き主導的な役割を担うことができる環境を整備することが適当である。その際、通信事業者による通信事故やインシデントの報告を促すためのインセンティブの在り方に関する検討も重要である。

以上の環境整備により、総務省及び通信事業者において、重大事故や重大インシデント等の重大なリスクに対し、サイバー攻撃、大規模自然災害やその他の原因に応じて、利用者への周知・情報提供[9]も含め、マルチステークホルダーとの情報共有等の適時適切な即応連携による OODA ループ的な対応が強化されることを期待する。

また、電気通信事故検証会議の機能強化による第三者機関において、重大事故等の原因究明やリスクアセスメント、それらの結果をふまえたリスクコミュニケーション等を通じ、マルチステークホルダーにおけるリスクマネジメントを推進するとともに、重大事故や重大インシデント等の報告制度の在り方を含め、持続的な改善に向けた PDCA サイクルの実効性・強靱性が確保されることを期待する。

---

[9] 現在行われている利用者への周知・情報提供には、例えば、大規模自然災害の場合においては、通信事業者や総務省による通信サービスの障害状況等に関する都度の情報提供に加え、指定公共機関である通信事業者、TCA 及び総務省が連携協力して、通信がつながる仕組みや災害時に通信がつながらなくなる場合において想定される故障等、通信事業者による早期復旧の対応、災害時に電話がつながらなくなる場合の原因と利用者における対応、災害時に通信事業者等が提供する被災者向けサービス等に関する「災害時に役立つ！通信確保のための対応ガイド」を作成し、被災自治体や住民等に対して配布等も行われている。（総務省ウェブページ https://www.soumu.go.jp/main_content/000680406.pdf、TCAウェブページ https://www.tca.or.jp/topics/2020/0804_955.html 参照）

OODA ループ的な対応及び PDCA サイクルが取組むリスクについては、国内外の環境変化等により今後も引続き変化し続けていくと考えられる。それらの状況等を踏まえつつ、総務省においては、以上の環境整備以降も不断に見直し検討を行い、必要な対応を実施することが重要である。

3.2 引続きの検討課題に向けて

今後は、残された次の検討課題等について、本夏以降、引続き本タスクフォースにおいて、関係事業者等からヒアリングしつつ、検討を行う。

① 外国企業等による提供も含めた、テレワーク・遠隔学習等向けのインターネット関連サービス等の通信事故に関する報告基準の在り方

② データ伝送サービス（ベストエフォートサービス）の品質低下に関する報告基準の在り方

③ 通信事故に該当しない、インターネットにつながりづらい障害に対するSNSの活用等による対応の在り方

なお、以上の検討にあたっては、以下の状況等を踏まえつつ、検討することとする。

① 改正電気通信事業法（2021 年 4 月施行）に基づく外国企業等からの通信事業者等に関する届出等の状況

② 「ブロードバンド基盤の在り方に関する研究会」（総務省において 2020 年 4 月より開催）によるブロードバンドサービスのユニバーサルサービス化の検討状況

③ 「固定ブロードバンドサービスの品質測定手法の確立に関するサブワーキンググループ」（総務省において 2020 年 12 月より開催）による同サービスの品質計測手法の検討状況

別表1 IPネットワーク設備委員会 構成員

（令和3年5月 14 日現在 敬称略 五十音順）

	氏 名	主 要 現 職
主査	相田 仁	東京大学 大学院 工学系研究科 教授
主査代理	森川 博之	東京大学 大学院 工学系研究科 教授
	今井 正道	一般社団法人 情報通信ネットワーク産業協会 常務理事
	岩田 秀行	一般社団法人 情報通信技術委員会 代表理事専務理事
	内田 真人	早稲田大学 理工学術院 教授
	江﨑 浩	東京大学 大学院 情報理工学系研究科 教授
	大島 まり	東京大学 大学院 情報学環／生産技術研究所 教授
	大矢 浩	一般社団法人 日本CATV技術協会 副理事長
	門脇 直人	国立研究開発法人 情報通信研究機構 理事
	久保 真	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会 常任理事
	佐子山 浩二	一般社団法人テレコムサービス協会 技術・サービス委員会 委員長
	田中 絵麻	明治大学 国際日本学部 専任講師
	松野 敏行	一般財団法人 電気通信端末機器審査協会 専務理事
	矢入 郁子	上智大学 理工学部 情報理工学科 准教授
	山本 一晴	一般社団法人 電気通信事業者協会 専務理事
	矢守 恭子	朝日大学 経営学部 経営学科 教授

本委員会のオブザーバは、以下のとおりである。
○ 日本電信電話株式会社
○ 株式会社 NTT ドコモ
○ KDDI 株式会社
○ ソフトバンク株式会社
○ 楽天モバイル株式会社

別表2　事故報告・検証制度等タスクフォース　構成員

（令和3年4月 12 日現在　敬称略、主任を除き 50 音順）

	氏　名	主 要 現 職
主任	内田　真人	早稲田大学　理工学術院　教授
	石田　幸枝	(公社)全国消費生活相談員協会　理事
	井ノ口　宗成	富山大学　都市デザイン学部　都市・交通デザイン学科　准教授
	落合　孝文	渥美坂井法律事務所・外国共同事業　弁護士
	喜安　明彦	(一社)電気通信事業者協会　安全・信頼性協議会　会長
	熊取谷　研司	(一社)日本ケーブルテレビ連盟　技術部長
	高口　鉄平	静岡大学学術院　情報学領域　教授
	実積　寿也	中央大学　総合政策学部　教授
	蔦　大輔	森・濱田松本法律事務所　弁護士
	中尾　彰宏	東京大学大学院　工学系研究科　教授
主任代理	林　秀弥	名古屋大学大学院　法学研究科　教授
	引地　信寛	(一社)ICT-ISAC　事務局長
	福智　道一	(一社)日本インターネットプロバイダー協会　理事
	向山　友也	(一社)テレコムサービス協会　技術・サービス委員会　副委員長
	吉岡　克成	横浜国立大学大学院　環境情報研究院/先端科学高等研究院　准教授

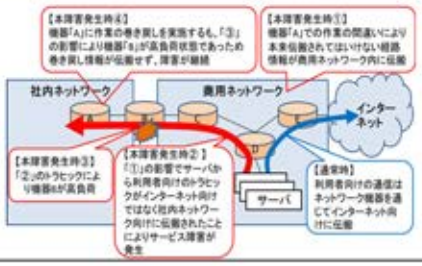
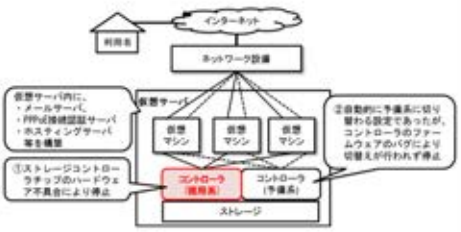
別表3　電気通信事故検証会議で検証した重大事故等と教訓等

重大事故等と教訓等（2015年度）

事業者名	発生日時	継続時間	影響利用者数	主な障害内容
LINE㈱	H27.4.2 5:30	1h8m	最大約5,200万	音声サービス及びメッセージサービスの送受信不可
ケーブルテレビ㈱	H27.7.3 6:34	8h23m	約3.6万	電子メールサービス等の送受信不可
KDDI㈱	①② H27.7.12 18:26 ③ H27.7.12 18:58	①21h29m ②21d21h34m ③1h48m	①② 最大約796万 ③ 最大約263万	①電子メールサービスの送受信不可 ②電子メールサービスの過去のメールの閲覧不可 ③電子メールサービスのiPhoneでの送受信の遅延
中部テレコミュニケーション㈱	H27.7.15 12:13	2h17m	約13.5万	緊急通報を取り扱う音声サービスの発着信不可
ニフティ㈱	H27.8.12 4:10	6h43m	約6.1万	電子メールサービス（Web経由）等の送受信不可
福井ケーブルテレビ㈱［1］及び ミテネインターネット㈱［2］	H27.9.11 10:26	［1］ ①2h32m ②19d17h21m ③61d8h54m ［2］ ①2h32m ②20d11h17m ③61d8h54m	［1］ ① 約4.2万 ② 約0.1万 ③ 約4.1万 ［2］ ① 約6.0万 ② 約0.3万 ③ 約5.7万	①電子メールサービスの送受信不可 ②電子メールサービスのIMAP利用者の過去のメールの閲覧不可 ③電子メールサービスのPOP利用者の過去のメールの閲覧不可
ソネット㈱	H27.11.1 4:32	3h2m	約46万	インターネット接続サービス等の利用不可
LINE㈱	H28.3.11 17:45	1h40m	約32.4万	音声無料通話サービスの発着信不可

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2015年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数（影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
LINE(株) / H27.4.2	1時間8分/最大約5,200万（全国）	LINE株式会社が提供する無料音声通話サービス及びLINEメッセージサービスが利用できない状況が発生	社内ネットワークの設定変更に際し、人為的な作業ミスにより誤った経路情報が登録されたため、インターネット向け通信が機能しない状態となり、サービスが停止した。 データの巻き戻しを実施したが、ネットワーク機器の高負荷状態が続いたため、設定反映が遅延した。	
ケーブルテレビ(株)/ H27.7.3	8時間23分/ ①約3.6万（全国） ②343（栃木県及び群馬県） ③28（栃木県及び群馬県）	ケーブルテレビ株式会社が提供するサービスについて、 ①電子メールサービスの送受信ができない状況が発生した。 ②インターネット接続サービスの利用ができない状況が発生した。 ③ホスティングサービスの利用ができない状況が発生した。	仮想サーバとストレージ部分を連結するコントローラの現用系が、ストレージコントローラチップのハードウェア不具合により停止した。現用系が停止した場合には自動的に予備系に切り替わる設定であったが、予備系のファームウェアのバグにより切替えが行われず停止した。 ファームウェアの修正バージョンは、障害発生以前にリリースされていたが、大量に送付されるバグ情報から、同社内の機器に必要な情報を選別することが困難であったため、事前の対応は未実施であった。 事故発生当初は、運用保守ベンダーのみに連絡を行い、機器保守ベンダーへの連絡が遅れたため障害が長時間化した。	

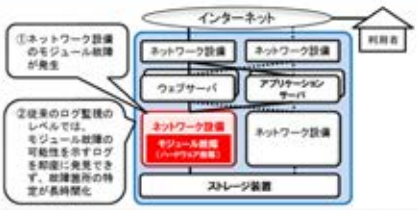
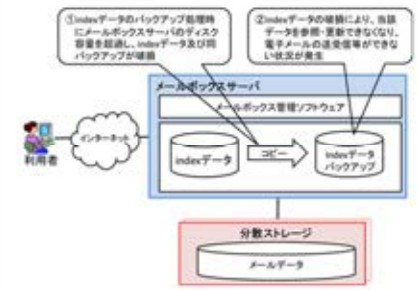
※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2015年度）

事業者名/ 発生日時	継続時間/ 影響利用者数 （影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
KDDI(株))/ H27.7.12	①2時間29分 ②21日21時間34分 ③1時間48分/ ①②最大約796万 ③最大約263万	KDDI株式会社が提供する携帯電話の電子メールサービスについて、 ①送受信ができない ②過去のメールの閲覧ができない ③特定携帯電話において送受信ができない 状況が発生した。	通信機械室内に設置されている非常用電子メール分配装置のハードウェアの一部につき、その構成部品の個体不良により発煙し、火災警報が発報後、自動的に消火用設備(ハロン)が作動した。同作動に連動して同室の空調設備が自動的に全停止し、室温が上昇したため、同室設置の現用系電子メール分配装置及び電子メールサーバのうち、一部設備が機能停止した。 機能停止した電子メールサーバについても、制御装置ハードウェアにシステム不良(電源の再投入時に制御装置が動作不可となる事象が一定の確率で発生)があったため、再立上げが正常に行われず、事故が長期化した。機器保守ベンダーは、当該不良及びその対処方法に関する情報を把握していたが、当該不良が事故につながるとの認識が無く、同社に対して情報が提供されなかった。	
中部テレコミュニケーション(株)/ H27.7.15	①12分 ②2時間17分/ 約13.5万	中部テレコミュニケーション株式会社が提供する緊急通報を取り扱う音声サービス(0AB-J IP電話サービス)について ①発信ができない ②着信ができない 状況が発生した。	電話設備監視ネットワークへの新中継サーバの取込み作業の際に、本来であれば新中継サーバと既存SIPサーバでそれぞれ異なるネットワークを、VLAN(Virtual Local Area Network)を用いて設定する必要があったが、新中継サーバを既存SIPサーバと同一ネットワークに接続したため、ネットワークループが発生した。このため、一部の既存SIPサーバが高負荷状態となりサービスが停止した。 監視系L3スイッチへのブロードキャスト通信の流量制限が未設定であったため、ネットワークループを抑止することができず、既存SIPサーバが両系停止に至ったことにより、初期化されたレジスタ情報の再設定が必要となり、着信不可時間が長期化した。	

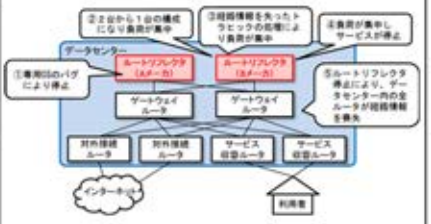
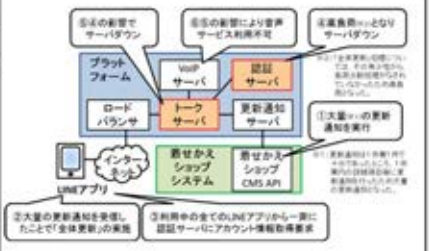
※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2015年度）

事業者名/ 発生日時	継続時間/ 影響利用者数 （影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
ニフティ(株)/ H27.8.2	6時間43分/ 約6.1万(全国)	ニフティ株式会社が提供する電子メールサービスについて、Webメールへのアクセス、メール関連の設定変更等ができない状況が発生した。	同社のネットワーク設備でモジュール故障が発生した。 モジュール故障の可能性を示すログを即座に発見できず、故障箇所の特定に時間を要したため、長時間化した。	
福井ケーブルテレビ株式会社[1] ミテネインターネット株式会社[2]/ H27.9.11 ※福井ケーブルテレビ株式会社は、ミテネインターネット株式会社から電子メールサービスの提供を受け、当該サービスの再販を行っている	[1] ①②2時間32分 ②19日17時間21分 ③61日6時間54分 [2] ①②2時間32分 ②20日11時間17分 ③61日6時間54分 / [1] ①約4.2万 ②約0.1万 ③約4.1万 [2] ①約6.0万 ②約0.3万 ③約5.7万 （主に福井県）	福井ケーブルテレビ株式会社及びミテネインターネット株式会社が提供する電子メールサービスについて、 ①送受信ができない ②IMAP利用者の過去のメールが閲覧できない ③POP利用者の過去のメールが閲覧できない 状況が発生した。	同2社では、メールの管理情報(以下「indexデータ」)をメール本体とは別のサーバ(以下「メールボックスサーバ」)に保存し、定期的にバックアップを行っており、メールボックスサーバのディスク容量監視は行っていたもののバックアップ処理時に一時的に発生する容量増加の挙動を把握しておらず、当該挙動に起因して発生する容量増加分については監視できていなかった。このため、バックアップ処理時にメールボックスサーバのディスク容量を超過し、indexデータが破損し当該データを参照・更新できなくなり、電子メールの送受信等ができない状況が発生した。 indexデータのバックアップが破損したことにより、過去のメールを閲覧できるようになるまで時間を要し、長時間化した。	

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2015年度）

事業者名/ 発生日時	継続時間/ 影響利用者数 （影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
ソネット(株)/ H27.11.1	3時間2分/ 約46万(全国)	ソネット株式会社が提供するインターネット接続サービス、電子メールサービス等が利用できない状況が発生した。	同社ネットワーク網の経路情報を集約し最新情報を各ルータへ周知する役割を持つルートリフレクタを異なるメーカの製品により冗長化していた。このルートリフレクタの1台が、当該機器メーカが提供する専用OSのバグにより、停止したことに加え、ルートリフレクタに経路情報を失ったトラヒックの処理を行わせていたため、もう1台のルートリフレクタに負荷が集中し、サービスが停止した。	
LINE(株)/ H28.3.11	1時間40分/ 約32.4万 (全国)	LINE株式会社が提供する無料音声通話サービス及びLINEメッセージサービスが利用できない状況が発生した。	利用中の全LINEアプリが、想定外の大量の更新通知を受信したことにより、一斉に認証サーバに問合せが発生したため、認証サーバが高負荷となり停止した。本影響により、LINEメッセージ機能及び各サブシステムとの中継機能を担うサーバ(以下「トークサーバ」)が停止し、VoIPサーバ等も利用不可となり、サービスが停止した。 LINEアプリは、更新通知を受信すると一定の時間内で分散して更新サーバからデータをダウンロードする挙動となっているが、長期間LINEアプリを利用していない等で、大量の更新通知がある場合には、自身のLINEアカウントの最新情報を認証サーバから即時に取得する挙動（以下「全体更新」）となる。同社のサービスの一つである「着せかえショップ」のシステム内のテーマ情報の更新を行う際に、更新通知を1作業1件で行うべきところ、1作業内の詳細項目毎に更新通知を行ったため、想定以上の大量の更新通知が発生した。	

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2015年度）

(1)事故の事前防止の在り方

【冗長構成の機能確保と試験】

冗長構成を採るとともに、いざというときに十分に機能するよう冗長化を確保する必要がある。今回取り上げた事例で言えば、事故の影響範囲がネットワーク全体に広がらないようフェイルセーフの考え方に基づき、非常用設備と現用系設備の分散設置や空調構成の細分化等による冗長性の向上、予備系への切替動作確認のための設備導入前・導入後の試験・保守点検の徹底などが考えられる。

【適切な設備量とバックアップ】

事故防止を図るためには、各事業者がそのネットワーク・設備構成の設計に当たって十分な設備量を確保するとともに、トラヒックと設備量の推移を適切に監視することが必要である。特にサーバ等の管理を外部に委託している場合には、加入者の増加状況やトラヒックの状況等設備量に影響を与える事項についての情報を定期的に共有しておくことが望ましい。

ネットワーク・設備構成の設計に当たっては、冗長化も十分に考慮する必要があり、予備系に切り替えた際にダウンすることがないよう予備系の処理能力も十分に確保することが必要である。

また、障害発生の際に速やかに復旧できるよう、重要な利用者データ等については、対象データ、頻度等のバックアップ方針を策定の上、適切にバックアップを行うことが望ましい。

【監視項目・監視方法の適切な整備】

ネットワーク・設備の性能監視については既に様々なツールが出されており、新しい技術動向も踏まえつつ、自社のネットワークに適した監視システムを構築していく必要がある。ただし、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。

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性能情報も収集する等して総合的に判断することが望ましい。

【組織外の関係者との連携】

ソフトウェアのブラックボックス化、マルチベンダー化の進展、運用保守業務の外部委託の増加等、ネットワーク・設備の運用維持管理に当たり、組織外の関係者と密接に連携を図る必要性が増している。事故の発生時に一義的に利用者対応を行うのは電気通信事業者であるから、積極的に情報共有体制を構築する必要がある。ハードウェアやソフトウェアの障害情報について、ベンダー等との定期的な情報交換の場を設定したり、ベンダー等との保守契約をプロアクティブなものに見直すことが考えられる。

また、外部委託を行う場合は、定期的な業務報告、監査等の委託業務の適正性を確保するための仕組みを構築することが望ましい。

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2015年度）

（2）事故発生時の対応の在り方

【速やかな故障検知と事故装置の特定】

ネットワーク・設備構成の複雑化等が進展しており、また、トラブルシューティングは担当者の経験等による側面もあるものの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。マルチベンダー化の進展等により、ネットワーク・設備の保守等に関わる者も多数となっていることから、日常の訓練も含め事故発生時に関係者と速やかに連絡を取ることができるよう情報連絡体制を確立しておく必要もある。

障害の発生時に被疑箇所の特定、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。

【利用者への適切な情報提供】

事業者は、事故の発生の際には速やかに一報を発出することが求められる。事故の発生時点で原因や故障設備の特定ができなければ、その旨を周知しておけばよいと思われる。

事故は夜間・早朝・休日を問わず起こりうるものであり、担当者が社外にいるなど通常とは異なる状況での対応となることがあり得るが、そのような場合でも適切な情報提供が行われるよう、本来の担当者による情報提供ができない場合の運用手順を定めておくなどの準備が求められる。

事故の際には自社ホームページで情報提供を行うケースが一般的であるが、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。ただし、利用者への情報提供に当たりSNSを活用するに当たっては、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。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ことが必要である。

速やかに情報提供を行う観点から、第一報については典型的な事故の類型を念頭に置いて、あらかじめ情報提供内容を定型文化しておくことも考えられる。ただし、その後の継続報については、報告時点の状況や利用実態に合わせた内容を提供することが必要である。

サービスの多様化・高度化やネットワーク・設備構成の高度化・複雑化等により、事故の内容や原因も多様化・複雑化しており、いったんサービスが回復したように見えても再び障害が発生する場合もある。そのため、いわゆる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。なお、その際には現場だけではなく、例えばリスク管理委員会などの権限を有する部署の判断を踏まえたものであることが望ましい。

利用者へ情報提供を行う際には誤解を招くことのない表現とする必要がある。そのためにはサービス提供側の目線ではなく、サービス利用者の目線に立った上で、実際にサービスを利用するに当たり、どういった現象が生じているのか、全ての事象が復旧したのか、サービスの一部に不具合が継続しているのであれば、それはどういう不具合なのか等を明確に示すことが必要である。この点に関し、一部事業者が行っている社内のユーザーへのアンケート結果を利用者への情報提供内容を考える際の参考とする仕組みは、利用者の体感をより正確に把握する観点で有益な取組であり他事業者の参考にもなると思われる。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2015年度）

（3）事故収束後のフォローアップの在り方

【事故報告の第三者検証】

電気通信事業の安全・信頼性確保については、各事業者の自主的な取組（PDCAサイクル）による事故防止を基本としているところであるが、これをより有効に回すために、専門的知見を有する第三者の目を入れることは効果的である。

これまでの本会議での事故の検証では、原因の究明・分析、事故対処や利用者対応の妥当性、再発防止策の妥当性、最近の技術トレンドの紹介等、多岐に渡る項目を取り上げており、事故の再発防止等に寄与し得るものと考えている。現在のところ、本会議の検証を受けるかどうかは、各事業者の任意によるものではあるが、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。

【事故報告の活用・共有】

報告項目の追加等の見直しは、事業者の負担増につながり得ることから、事業者の意見も聞きつつ対応していく必要があるが、現行の制度に基づいて報告された内容をより有用な形で公表することについては、できるものから随時取り組むべきである。

例えば、現在四半期報告事故については、四半期毎に報告されたものを集計して年1回公表しているところであるが、取りまとめの都度公表することにしたり、事故の発生動向が把握できるよう経年変化がわかる形で取りまとめて公表することなどが考えられる。

また、事故の再発防止を図る観点からは、事故の原因や再発防止等について事業者間で広く情報共有されることが重要であり、総務省は機密事項の取扱い等に留意しつつ、機会を捉えて本会議での検証結果等を事業者や事業者団体に提供していく必要がある。

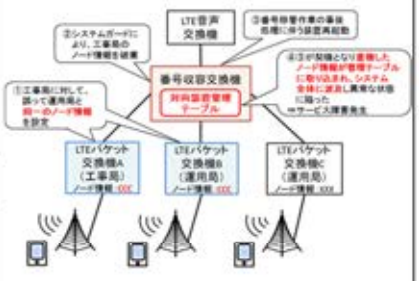
※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

事業者名	発生日時	継続時間	影響利用者数	主な障害内容
㈱ NTT ドコモ	H28.4.22 15:15	8h3m	99,300	音声通話(VoLTE)の利用不可
ニフティ ㈱	H28.8.17 18:24	①3h23m ②3h36m	①186,224 ②4,409	①個人向け電子メールサービスの送受信不可 ②企業向け電子メールサービスの送受信不可
ニフティ ㈱	H28.10.1 9:36	6h35m	64,515	電子メールサービス(Web経由)の送受信不可
NTTコミュニケーションズ ㈱	H28.12.25 1:00	3h23m	約14万	MVNOサービスにおいて、データ通信サービスが利用不可
㈱シー・ティー・ワイ	H29.1.13 8:53	3h38m	50,511	電子メールサービスの送受信不可

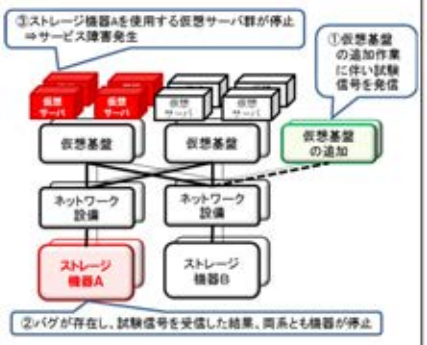
※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数(影響地域)	事故の内容	発生原因	構成図
(株)NTTドコモ/H28.4.22	68時間3分/99,300(全国)	株式会社NTTドコモが提供するLTEを用いた音声通話サービス(VoLTE)が利用できない状況が発生した。	LTEサービスでのトラヒック増加に対応するため、設備容量増強を目的としたLTEパケット交換機の新設工事と、利用者間のトラヒック負荷の分散処理を目的とした番号収容交換機(個々の携帯電話に固有に割り振られる識別番号(IMSI)を収容する交換機)の番号移管作業を、同時期に地理的に離れた場所で実施していた。しかし、新設するLTEパケット交換機(以下「工事局」)のノード情報(個々の設備を特定するための情報)の設定時に、本来ユニークなものを設定すべきところを、誤って既に運用機として稼動されているLTEパケット交換機(以下「運用局」)と同一のものとしたことにより、管理テーブル上の不整合を招いた。 番号収容交換機は、LTEパケット交換機を管理するためのテーブル(以下「対向装置管理テーブル」)を所持しており、工事局が既に運用局で使われているノード情報で番号収容交換機に接続した場合でも、工事局の情報を対向装置管理テーブルに登録しない処理をシステムガード機能として行っている。しかし、今回のように、番号収容交換機に同じノード情報のLTEパケット交換機が複数接続されている状態で番号収容交換機を再起動すると、番号収容交換機の対向装置管理テーブルにそれぞれの機器のノード情報が登録される仕様となっており、この競合事象に対するシステムガードの考慮が不足していた。 番号収容交換機は市販のネットワーク機器であり、最小限のフェールセーフ機能は有しているが、今回のような発生確率の低い競合に対しての機能追加はカスタマイズ機能となっており、障害発生以前は実装されていなかった。 管理テーブル上の不整合が障害の原因であったため、障害発生後、各機器の再起動等を実施したものの根本的解決とならず、復旧まで長時間を要した。	

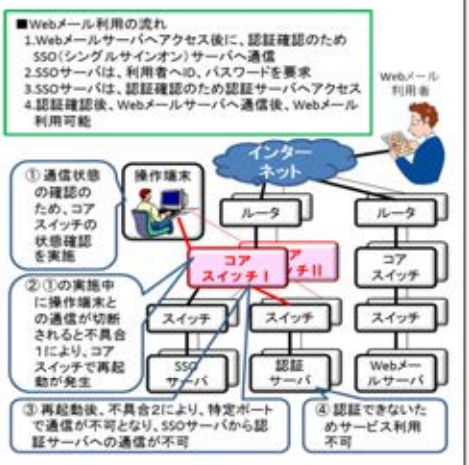
※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

事業者名/ 発生日時	継続時間/ 影響利用者数 （影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
ニフティ(株)/ H28.8.17	①3時間23分 ②3時間36分 / ①186,224 ②4,409 （全国）	電子メールサービスについて、メールソフトを利用した送受信、Webメールへのアクセス、メール関連の設定変更ができない状況が発生した。 ①個人向け電子メールサービス ②企業向け電子メールサービス	サービスリソースの増強を目的に、仮想基盤機器の追加作業を実施中、当該機器が既存システム内で正常認識されるか確認するために、当該機器から既存システムに対し試験信号を発信したところ、既存システム内にあるストレージ機器Aのファームウェアに存在していたバグの影響により、当該試験信号を受信したストレージ機器Aが両系とも機能停止し、その結果、ストレージ機器Aを使用する仮想サーバ群が停止した。 当該仮想サーバ群は、個人向け電子メールサービスの認証機能及び企業向け電子メールサービスの一部の機能を提供していたため、大規模な事故となった。 複数の仮想サーバの再起動の実施、再起動に伴うデータロストを防ぐためのファイルシステムのチェックツールの実施等により、復旧まで長時間を要した。 ストレージ機器Aが不具合となる情報について、機器メーカーでは本障害発生以前に認識しており、ファームウェアの更新プログラムの中に当該不具合の修正プログラムを含めていたものの、発生頻度が低いと判断していたことから当該不具合情報を明示的に開示しておらず、当該機器メーカー以外はベンダーを含め認識することができなかった。	

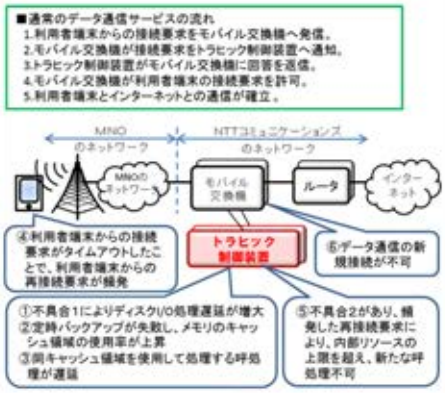
※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

事業者名/ 発生日時	継続時間/ 影響利用者数 （影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
ニフティ(株)/ H28.10.1	6時間35分/ 64,515 （全国）	ニフティ株式会社が提供する電子メールサービスについて、Webメールへのアクセス、メール関連の設定変更ができない状況が発生した。	通信状況の確認のため操作端末からコアスイッチⅠ及びⅡの状態確認を実施。その際、状態確認表示をページ送り状態としていたが、この状態中で操作端末とコアスイッチの通信が切断されるとコアスイッチ内のプロセスが正常処理不可となる不具合（以下「不具合1」）が内在していた。不具合1により、コアスイッチⅠ及びⅡの再起動処理が開始された。 コアスイッチの設定情報が1ポートあたり250バイトを超える場合、再起動時に当該ポートは設定情報が正しく読み込まれず通信不可となる不具合（以下「不具合2」）が内在していた。不具合2により、SSO（シングルサインオン）サーバから認証サーバへの通信が不可となった。 不具合2が発生した際に、エラーログが出力されなかったため、障害箇所特定に時間を要し、調査及び復旧作業を複数箇所並行して実施。その後、代替経路の緊急設計、装置切替え等により、復旧まで長時間を要した。 コアスイッチの不具合1及び不具合2はメーカー既知の不具合であり、メーカーは当該不具合の情報を公開していたが、ベンダーの運用では重要不具合のみニフティに伝達することとしており、当該不具合の情報はメーカーでは重要不具合とされていなかったため、ニフティは当該不具合の情報を把握していなかった。	

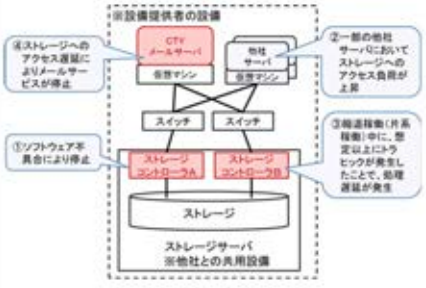
※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数（影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
NTTコミュニケーションズ(株)/H28.12.25	3時間23分/約14万(全国)	NTTコミュニケーションズ株式会社が提供する仮想移動電気通信サービス(携帯電話に係わるもの)において、データ通信が利用できない状況が発生した。	ユーザ毎の通信量データを常時バックアップする際のディスクへのデータ書込方法に関しソフトウェアの不具合（以下「不具合1」）があり、日々のユーザの追加・削除に伴うデータの断片化により、データを読込／書込する処理遅延が徐々に増大。 ディスクへのデータ読込／書込の処理遅延が拡大したため、1日1回の加入者データ定時バックアップが失敗し、ディスクから定時バックアップファイルが削除されなかったことで、メモリのキャッシュ領域の使用率が上昇。 キャッシュ領域の使用率が上昇したため、同領域を使用して処理するトラヒック制御装置の呼処理が遅延し、利用者端末からの接続要求がタイムアウトし、利用者端末からの再接続要求が頻発。 トラヒック制御装置の呼処理で利用する内部リソースの管理に関するソフトウェアの不具合（以下「不具合2」）があり、頻発した再接続要求により、内部リソースの上限を超え、トラヒック制御装置は新たな呼処理ができなくなり、データ通信の新規接続が不可。 ソフトウェア不具合1及び不具合2の修正プログラムは事故発生以前からメーカによりNTTコムへ通知されており、当初は同社内で事故発生日以前に修正プログラムが適用される予定であったが、いずれのソフトウェア不具合も緊急度が低く取り扱われていたことに起因し、当初予定よりも1ヶ月程度遅れてスケジュールが組まれた結果、修正プログラムの適用よりも先に事故が発生。	

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数（影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
(株)シー・ティー・ワイ/H29.1.13	3時間38分/50,511(三重県の一部(同社の全サービスエリア(四日市市、いなべ市、桑名市長島町、三重郡菰野町、桑名郡木曽岬町)))	株式会社シー・ティー・ワイが提供する電子メールサービスについて、メールソフト及びWebメールを利用したメールの閲覧及び送受信ができない状況が発生した。	CTYは、同社に設備の貸出しを行う者（以下「設備提供者」）に利用料を支払い、仮想マシンやストレージサーバ等の設備を借り、メールシステムの構築・運用等を実施。一方、設備の維持・運用等は設備提供者が実施。 設備提供者が維持、運用等するストレージコントローラのソフトウェアの不具合により、ストレージコントローラAが停止したことに伴い、2経路あるメールサーバからストレージサーバのアクセス経路のうち片系が切断され、もう片系のみの稼働となった（以下「縮退稼働」）。 縮退稼働の状態で、想定以上にトラヒック量が増加したため、ストレージコントローラBで処理遅延が発生し、遅延が累積した結果、メールサービスが停止。 ストレージサーバは共用設備でありCTY以外の者も利用。設備提供者は、設備提供者の一部顧客において、直近でストレージへのアクセス負荷が急激に高くなっていることから、縮退稼働時に遅延が発生する可能性を認識していたが、この時点では、縮退稼働でサービスに影響するほどの遅延の発生及び遅延の累積によるCTYを含む顧客のサーバの機能停止を予期していなかった。 ソフトウェア不具合の情報をベンダーは認識していたが、設備提供者とベンダー間で取決められた報告対象となる重大不具合には含まれておらず、設備提供者は認知してなかった。	

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

（1）事故の事前防止の在り方

【冗長化】
設備の維持・制御等をソフトウェアにより実現するなど、ネットワーク・設備管理のソフトウェア化が進展している状況も踏まえ、システム構成上の重要な役割を担う設備については、自社の運用ポリシーとの整合性を図りつつ、ソフトウェアの不具合も考慮に入れた冗長化の検討を行うことが望ましい。

【監視項目・監視方法】
監視項目・監視頻度の設定に当たっては、提供する各サービスに求められるサービスレベルを考慮して行うことが重要である。
早期の障害検知のためには、CPU使用率、ディスク容量等の直接のリソースを監視するだけではなく、呼処理の遅延時間や通信速度等のサービス品質に係る項目も監視することが重要である。
監視体制の構築に当たっては、利用者へのサービス提供の継続性を優先するのか、ネットワーク・設備の安全性を優先するのか等の運用ポリシーを運用担当者のみならず経営層も含めて明確にしておくべきであり、また、当該運用ポリシーはベンダー等の外部関係者とも共有しておく必要がある。
障害を的確に検知するためには、日々のトラヒック分析について、平時の状態からどの程度差異が生じてもよいのかの許容値を定めておくことが重要であり、許容値については、トラヒック量等の中長期的な変化に対応させて都度調整することが必要である。

【作業管理】
工事作業中の人為ミスを防止するためには、工事担当者同士による二重のチェックや第三者の目による複線的なチェックなど、ミスを起こさない工事手順の策定とその遵守が求められる。また、データの自動入力、入力データの自動処理、誤入力時のアラームの発出等、なるだけ人の手によらない仕組みを築くことも重要なポイントであり、電気通信事業者にあっては、ICTサービスの開発におけるノウハウも生かして取り組んでいくことが望ましい。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

（1）事故の事前防止の在り方　続き

【ソフトウェアの不具合への対応】
一般に電気通信事業者は、機器メーカーと直接情報共有を行うケースは少なく、基本的にはベンダーを通じて情報共有を行うことから、特にベンダーとの連携が重要となる。
電気通信事業者によっては、ベンダーと定期的な情報共有の場を設け、ソフトウェアの不具合情報の共有を行っているが、公開されている一般的な不具合情報では重要度が特別高いものでなくとも、電気通信事業者が機器を自社のシステム内でどのように用いるかによって重要度は変動し得ると考えられる。したがって、単なる不具合情報の共有に留まることなく、当該機器のシステム構成上の役割等についての共通理解を図った上で、当該不具合がシステム全体にどのような影響を及ぼす可能性があるのか、利用者のサービス提供にどのような影響が考えられ得るのか等のレベルまで共有できるような深い連携に努めるべきである。上記③の事例は、結果として重大な事故になってしまった事例ではあるが、ベンダーとも連携の上、正式リリース前から修正プログラムの検証を行うなど、ある意味優良事例とも言える事例であり、他の電気通信事業者の参考になると思われる。
電気通信事業者は、ソフトウェア等の不具合情報の提供に関し、どういった情報を共有するのか等について、ベンダーとの間で具体的な提供基準を設けておくべきである。不具合の発生確率に関わらず両系ダウンやデータの喪失の恐れのある重要な不具合情報については、ベンダー等から確実に提供されることが必要であり、事故を起こした場合には常に当該基準の見直しを行うことが重要である。
また、電気通信事業者は、ベンダーから情報提供を受けるだけではなく、自らソフトウェアの不具合情報の積極的な収集・分析に努めることが必要である。少なくとも機器メーカーが発出するリリースノートについては、自ら収集し、不具合情報の確認を行うべきである。

【ソフトウェアのバージョン管理】（一部抜粋）
導入しているソフトウェアのバージョンアップが行われた場合であっても、システムの安定的な稼働の観点から、直ちに修正プログラムを適用することはしないという対応はあり得る。しかしながら、修正される不具合や追加機能といったバージョンアップの規模や内容、インターネットに接続して使用する機器か否か、どういう設定状況になっているのか等の使用環境の変化を考慮し、バージョンアップの実施に伴うリスクと実施しないことに伴うリスクを比較評価の上でソフトウェア管理を行うことが重要である。

【④　適切な環境における試験・検証】
事故の発生を未然に防止するため、新しいハードウェア・ソフトウェアの導入に当たり行う試験・検証作業は、機種、ソフトウェアのバージョン、システム構成等について、可能な限り運用環境と同一の環境で行うことが望ましい。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

(1)事故の事前防止の在り方 続き

【ソフトウェアのバージョン管理】
不具合の修正を目的としたソフトウェアのバージョンアップについては、ベンダー等による重要度の情報のみならず、機器の自社のシステム構成上での役割を考慮すべきである。
（中略(一部抜粋箇所)）
過去の修正プログラムの適用に当たってのリスク評価は、将来の事故発生への対応に資するものであり、当該リスク評価の過程・結果については、社内で記録に残しておくことが望ましい。

【適切な環境における試験・検証】
事故の発生を未然に防止するため、新しいハードウェア・ソフトウェアの導入に当たり行う試験・検証作業は、機種、ソフトウェアのバージョン、システム構成等について、可能な限り運用環境と同一の環境で行うことが望ましい。

【組織外の関係者との連携】
電気通信サービスの提供に当たり、クラウドサービス等の外部サービスを利用する場合には、加入者数の増加も見込んだ上で、自社のサービスにとって十分なスペックを備えているか、ネットワーク・設備に不具合が生じた場合のサービスへの影響、対応等の十分な説明を受けた上で、SLA(Service Level Agreement:サービス品質保証)を締結しておく必要がある。利用している外部サービスの内容について把握しておくことは、事故発生時に自社のサービス利用者への対応を迅速・適切に行う観点からも重要である。

【社内でのエスカレーション】
事故対応に当たって、既知の事故を踏まえた様々な復旧措置を講じることは重要であるが、既知の事故に対する復旧措置手順が数多く蓄積されている事業者では、当該措置を講じ切るまでに時間を要し、その結果未知の事故に対する対応が遅れ、事故の長時間化につながってしまうこともある。したがって、事故発生後の経過時間や利用者からの問い合わせ状況も考慮しながら、例えば、一定時間経過後は、二次措置や全社体制へ移行することとするなど柔軟な対応が必要である。

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

(2)事故発生時の対応の在り方

【フェイルソフトの考え方に基づくサービスの継続】
事故の発生時の対応方針が、フェイルソフトの考え方に基づきサービスの継続を重視する方針である場合には、そのための具体的な手法・手順をあらかじめ定めておくことが重要である。
例えば、各ユーザの利用量を管理し、トラヒック制御を行うこと等を目的とするポリシー制御を行う装置に故障が発生した場合には、ユーザ管理よりもサービス継続を優先し、当該機器を一時的に切り離すこととするといった手順をあらかじめ定めておくことにより、可用性の確保に寄与することが期待できる。

【利用者周知】
事故の発生の際には、利用者に対する速やかな情報提供が求められる。情報の発出を社内エスカレーションと連動させず、一定時間経過後、まずは障害が発生している旨の第一報を発出し、具体的な障害内容、原因、復旧見込み等が判明した段階で、第二、第三報を発出する手順とすることが望ましい。また、途中で利用者に影響のある事象の変化が認められた場合には速やかに利用者に情報提供を行うことが必要である。
利用者は必ずしもリアルタイムに事故情報を確認するとは限らないことから、利用者が事後に事故の内容を正確に把握できるよう情報提供の方法を工夫する必要がある。例えば、ホームページに掲載した事故情報については、安信基準の解説に措置例として記載しているように、第一報から復旧報までの履歴を保持し、復旧後も当面の間は掲載しておくことが重要である。
事故の状況によっては、ホームページへの掲載のみでは利用者が事故に関する情報を把握することが困難な場合があるため、情報提供については、多様な媒体により行うべきであり、事故情報を掲載するホームページのURLや他の媒体の周知に平時から努めるべきである。事故発生時に携帯電話のSMSを通じてホームページのURLを周知することも考えられる。
今回検証した事例では、ケーブルテレビサービスを提供する電気通信事業者がその事業特性を生かして事故情報を自社のコミュニティチャネルを通じて周知した事例、利用者層も意識してSNSを活用して事故情報のホームページへの掲載を周知した事例、事故発生時には事前に登録したユーザに対して電子メールにより情報提供を行っている事例があった。いずれの事例も他の事業者の参考となる有益な取組であると思われる。
利用者対応の充実を図るためには、利用者の声に耳を傾けることが一番である。事故発生事業者は、事故発生時にコールセンター等の利用者窓口に寄せられた問い合わせの内容、意見等を分析し、利用者対応の充実のために生かすべきである。

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2016年度）

（3）事故収束後のフォローアップの在り方

【外部の目を入れた再発防止策の検討】
事故の収束後は、まずは事故発生事業者が、事故の原因等を自ら検証した上で必要な再発防止策を策定することが重要であるが、当該再発防止策が発生原因に照らして妥当な内容であるか、追加で実施すべき対策が考えられないか等について、専門的な知見を有する第三者によるチェックを受けることは、事故の再発防止を図る上で有用である。

【定期的なレビューの実施】
国民生活や企業の社会経済活動に不可欠な電気通信サービスを継続的・安定的に提供していくためには、ネットワーク・設備の故障の有無といったハード面のチェックのみならず、その管理の状況に問題がないかというソフト面でのチェックも含めた定期的かつ総合的なレビューが必要である。
日々の業務に追われる中で、こうしたレビューが後回しになりがちといった状況にある場合には、例えば毎年の本会議の年次報告の公表をトリガーとして報告書で指摘された事項の確認も含め自社のネットワーク・設備の管理状況のレビューを実施するといったことも考えられる。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2017年度）

事業者名	発生日時	継続時間	影響利用者数	主な障害内容
楽天㈱、楽天コミュニケーションズ㈱	H29.4.7 19:53	6h52m	220,300	データ通信が接続しづらい状況
㈱朝日ネット	H29.4.13 20:06	2h19m	84,774	受信メールの消失
㈱ジュピターテレコム、㈱ジェイコムウェスト	H29.7.3 11:50	23h08m	52,792	一部Webサイトへの接続不可
ソフトバンク㈱	H30.2.19 9:30	9h14m	約67万	音声通話がつながりにくい状況

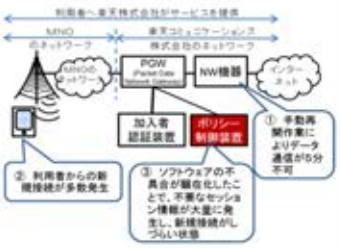
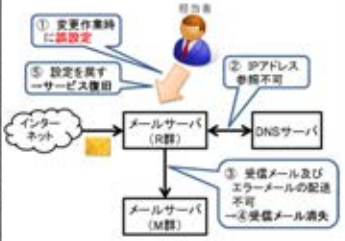
［その他、「電気通信事故検証会議」による検証案件］

①平成29年8月に発生した大規模なインターネット障害：グーグルにおいて発生した経路情報の誤設定により、同月25日の正午過ぎから夕方にかけ、NTT東西が提供する光回線フレッツを用いてNTTコムのOCNサービスに接続している利用者にて、インターネットを利用したデータ通信がつながりにくくなるという事象（23分間）や、KDDI側の一部ルータが不安定となり国内のインターネット接続サービスを提供するISP及び法人向けのインターネットゲートウェイサービスの利用者にて通信が不安定となる事象（約4時間超）等、国内で大規模なインターネット障害が発生。

②平成30年1月に発生した固定電話事業者の事故：同月1日3時16分から、導入から相当年数が経過している交換機において、そのプロセッサのサイレント故障により情報の書込みエラーが発生し、当該交換機に収容された利用者情報が異常となり、当該利用者にて緊急通報を含む音声通話サービスが利用不可となる事故が発生。一次復旧までは、影響利用者数が3万人以上で継続時間が1時間未満、全復旧（同日15時49分）までは、影響利用者数が3万人未満で継続時間が1時間以上であったことから四半期報告事故に該当。

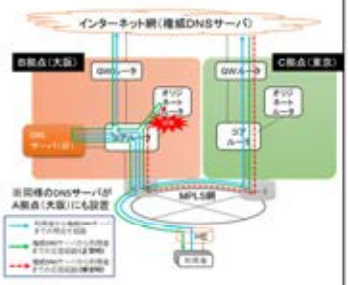
※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2017年度）

事業者名/ 発生日時	継続時間/ 影響利用者数 （影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
楽天 (株)、 楽天コミュニケーションズ (株)/ H29.4.7	6時間52分/ 220,300(全国)	楽天コミュニケーションズ株式会社が楽天株式会社に卸提供を行い、楽天株式会社が利用者に提供する仮想移動電気通信サービス(携帯電話に係わるもの)において、データ通信が接続しづらい状況が発生した。	インターネット接続トラヒックの帯域幅を制御するNW機器にて、通信速度を計測するための設定作業を行う際、システムが不安定となったため、手動再開作業を行い、これによりデータ通信が5分間不可となる障害発生。(但し、利用者端末とPGW間のセッションは継続維持されていた)。 当該通信断を契機に、多数の利用者が電源OFF/ONを実施し、多数の新規接続要求が発生。 上記要求により、ポリシー制御装置が高負荷状態となり、処理遅延が発生。その結果、ポリシー制御装置内のセッション管理情報に、不要なセッション情報が大量に発生するというソフトウェア不具合が顕在化し、接続数の容量上限値を超過し、データ通信がつながりにくい状態。 当該ソフトウェア不具合は、メーカー及びベンダー未知のものであったが、本件事故の原因調査の結果、当該ソフトウェアの上位バージョンにおいて、処理能力向上の一環でセッション管理ロジックを変更したことが当該ソフトウェア不具合の発生防止につながっていることが判明。	
(株) 朝日ネット/ H29.4.13	2時間19分/ 84,774(全国)	株式会社朝日ネットが提供する以下の電子メールサービスにおいて、受信メールが消失した。 ①ASAHIネットメール ②マイメールサービス	朝日ネット担当者がメールサーバ(R群)のメール配信ソフトの設定変更作業時、メールサーバ(M群)の宛先(IPアドレス)の設定を"[xxx.xxx.xxx(IPアドレス)]"と設定すべきところ、メール配信ソフトの仕様を間違って把握していたため、"xxx.xxx.xxx(IPアドレス)"と誤った設定をした。 このため、当該数値がIPアドレスと認識されず、同サーバ(R群)が、メールをメールサーバ(M群)に配送する際にDNSサーバに問合わせても宛先を参照できなくなった。 その結果、同サーバ(R群)は、受信メールを同サーバ(M群)に配送できなかった。また、送信者にエラーメールを送信するため、同サーバ(R群)は、エラーメールを同サーバ(M群)に配送しようと再度DNSサーバに問い合わせを実施したが、同様に配送できなかった。 エラーメールが配送不能になった場合、当該メール配信ソフトはメール本体を削除する仕様であったため、受信メールが消失した。 朝日ネットはメール配信ソフトの当該仕様を把握しておらず、リスクの低い作業と判断していた。	

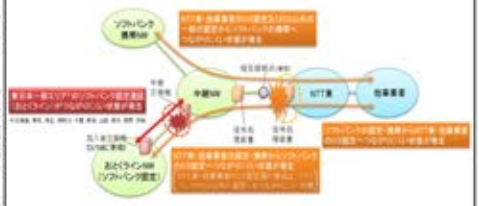
※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2017年度）

事業者名/ 発生日時	継続時間/ 影響利用者数 （影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
(株) ジュピターテレコム、 (株) ジェイコムウェスト / H29.7.3	238時間8分/ 52,792 (大阪府、京都府、兵庫県、和歌山県)	株式会社ジュピターテレコムの電気通信設備を用いて株式会社ジェイコムウェストが提供するインターネット接続サービスにおいて、一部のウェブサイトへの接続ができない状況が発生した。	通常、利用者がウェブサイトに接続する際、ドメイン名からIPアドレスをA拠点(大阪)又はB拠点(大阪)にあるDNSサーバに問合せ(名前解決問合せ)を行うが、DNSサーバに蓄積されたものがない場合は、外部の権威DNSサーバに問合せを行い、その応答がB拠点又はC拠点(東京)のゲートウェイルータ、コアルータを通って問合せを行ったDNSサーバに転送される。なお、C拠点に当該応答が入った場合は、地域間をつなぐネットワーク(MPLS網)を経由してB拠点に転送される。 事故発生当時、B拠点にあるコアルータに対し、内部ネットワークの経路情報を管理するオリジネートルータ向けのセキュリティ対策の一環として、運用上必要な通信を除いた通信を遮断させるアクセスリストを設定した。 オリジネートルータには、権威DNSサーバからDNSサーバへの応答の通信は通過しないと認識していたが、実際はC拠点からMPLS網を通過してB拠点のコアルータに到達するDNSサーバ向け通信については、コアルータから一旦オリジネートルータに転送され、再びコアルータに戻る仕様となっており、この仕様はオリジネートルータの設計資料に記載されていなかった。 当該アクセスリストの設定において、A拠点及びB拠点のDNSサーバ向けの通信を通す設定をしていなかったことから、A拠点又はB拠点のDNSサーバから権威DNSサーバに名前解決問合せを行い、その応答がC拠点、MPLS網を通じて応答が入った場合は、B拠点のコアルータで応答が破棄され、DNSサーバに到達しなかったため、ウェブサイトへの接続ができなくなった。 事故発生当初、A拠点のDNSサーバのキュー滞留増加アラームが検知されたため、DNSサーバ主管部署では、予め定められている復旧手順に基づき復旧作業を実施していたが、DNSサーバ主管部署とアクセスリスト設定を実施したネットワーク主管部署間において、アクセスリスト設定作業の情報共有が十分になされなかったため、原因の特定に時間を要し、復旧に時間を要した。	

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2017年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数（影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
ソフトバンク株式会社 / H30.2.19	9時間14分/ 約67万 （全国）	ソフトバンク株式会社が提供する固定電話サービス（おとくライン）において、音声通話がつながりにくい状況が発生するとともに、同社及び東日本電信電話株式会社の相互接続点を経由する固定電話サービス及び携帯電話サービス間の音声通話がつながりにくい状況が発生した。	固定電話サービス（おとくライン）の加入者交換機と接続する中継交換機において設備容量（秒間あたりの最大呼数）の考慮漏れがあり、加入者交換機設備更改工事後、設備容量を超過するトラヒックが発生したことにより中継交換機のCPU使用率が上昇し、輻輳が発生。 上記輻輳を起因とし、NTT東日本との相互接続点（POI）においてソフトバンク向けトラヒックが集中したことにより輻輳が発生。NTT東日本の信号処理装置にて輻輳アラームを検知するとともに、ソフトバンク向け信号送信の抑止が働いた。 輻輳の発生により、 ①NTT東日本及びNTT東日本を経由してソフトバンクと接続する事業者（以下「他事業者」）からソフトバンクの03固定電話（NTT東日本及び他事業者の03固定電話からの発信の場合は、全国のソフトバンク固定電話） ②NTT東日本及び他事業者の03固定電話及び03以外の一部固定電話からソフトバンク携帯電話 ③ソフトバンク固定電話及び携帯電話からNTT東日本及び他事業者の03固定電話への電話がつながりにくい状況が発生した。 NTT東日本において、ソフトバンク向けトラヒック制御（発信規制）を実施したことにより同社信号処理装置の輻輳が解除され復旧。ソフトバンクにおいて、障害の被疑箇所特定のため自網内電気通信設備の対処に終始し、関係事業者との情報共有・連携が不十分であったために復旧までに時間を要した。	

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2017年度）

（1）事故の事前防止の在り方

【適切な設備量の設定】

ネットワーク・設備構成の設計に当たっては、平時からトラヒックの推移を適切に把握し、需要に応じて適切な設備容量を設定することが重要である。また、設備更改等により設備構成に変更が生じる場合は、更改前後のトラヒック量やトラヒックのパターンがどのように変化するかを事前に確認した上で、それに見合った設備容量を設定することが重要である。

いわゆる固定電話設備においては、呼数が減少し、その保留時間も短くなってきているが、交換機の設備の導入・更改等に際する設備容量設計に当たっては、呼量（単位時間当たりの呼数と平均保留時間の積）を基本とするのみならず、呼数、保留時間等をその変化も含めて十分に把握した上で、回線数等の設備容量、呼の接続処理をする処理装置の能力等を適切に設定する必要がある。

【設備・ソフトウェアの仕様・設定の誤認防止及び設定前後の動作確認】（続き）

また、経路情報の設定作業のみならず、様々な作業工程において人為的ミスを完全に防ぐことは難しいことから、作業内容に対する上司の承認スキームの導入や複数担当者による作業内容の二重チェック等により作業の事前・事後のチェック体制の充実を図るなど、工事の実施手順書の作成とその遵守が重要である。

また、万が一誤設定等をしてしまい、事故に至ってしまった場合においても、早期復旧を実現するため、設定変更前の状態に切り戻す手順等をあらかじめ策定しておくことが重要である。なお、人手では限界があるため、設定が反映される前に自動的に誤設定等を検知し、アラームを発出するなど、できるだけ人の手によらない仕組みの構築も有効な手立てである。

また、インターネットの安定性を確保するため、不要又は不正な経路情報をルータにおいてフィルターする仕組みや、一定量以上の経路情報を受け取らないようリミッターを設定する仕組みがあるが、このような仕組みを利用することは、通常時には想定されない大量の経路情報による不具合を避けるための経路情報の受信防止又は送信防止の有効な手段になり得ると考えられる。

【ソフトウェアの不具合への対応】

ソフトウェアの未知の不具合による事故を完全に防ぐことは困難であるため、未知の不具合による事故は発生するものであるという前提の下でリスク管理を行う必要がある。そのような事故が発生した場合においても早期復旧を実現する観点から、ソフトウェアの導入・更改・バージョンアップに関する情報をベンダー、またベンダーを通じて機器メーカーと緊密な連携により共有することが重要である。

特に、ソフトウェアのバージョンアップに関しては、不具合の修正を行うものか、効率化・最適化等の高度化を行うものかなど、その内容と重要度・緊急度の情報を得た上で、導入の要否を判断する必要がある。

また、ソフトウェアのバージョンアップに伴って、思わぬ不具合が生じる可能性があることから、ソフトウェアの導入に当たっては、可能な限り運用環境に近い環境で、あらかじめ導入前の試験・検証を行うことが重要である。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2017年度）

（1）事故の事前防止の在り方　続き

【設備・ソフトウェアの仕様・設定の誤認防止及び設定前後の動作確認】

設備を導入する際には、導入する設備の仕様を的確に把握し、関係者で共有するとともに、設定によりどのような動作をするのかについて、できる限り運用環境に近い試験環境において十分に検証することが望ましい。

また、設備の設定における誤設定及び誤入力（以下「誤設定等」という）による事故を未然に防ぐためにも、運用環境に近い試験環境において動作確認を行い、事前に不具合を発見できることが望ましい。

運用環境に導入した後に、ログの解析等を行い、実際の稼働状況に問題がないかを確認することで、万が一事故につながる設定誤りがあった場合でも、早期に対応を取ることができる。

工事等により設備やソフトウェアに変更を加える場合には、ネットワークに対し何らかの不具合等が発生する可能性を考慮し、設備やネットワークの運用管理に関係する部署間で工事の実施内容や実施時期等の情報共有を適切に行い、不測の事態に備え、保守要員を待機させるなどの万全な体制を整えておくことが望ましい。

また、工事を実施するに当たっては、設定変更前の状態に切り戻す手順等をあらかじめ策定しておくことで、万が一事故が発生した場合においても早期復旧が実現できると考えられることから、必要な手順や体制をあらかじめ準備しておくことが望ましい。

【組織外の関係者との連携】

複数事業者が関わる事故が発生した場合には、相互接続する事業者同士が連携した対処を行う必要があり、事故の原因の特定や対処方法の検討のため、他事業者への提供が難しい機微な情報を除いて、それぞれが運用する設備に関する情報を可能な限り共有しておくことが望ましい。具体的には、相互接続点に設置する設備に関する仕様等の情報や通信時の動作フロー、障害が発生した場合の双方の連絡先や連絡手順、双方で実施する復旧作業内容やその手順をあらかじめ事業者間で取決めておくことが重要である。

また、接続先事業者の設備に関する情報は一部の社内関係者に留まらず、情報の扱いには留意しつつ、可能な範囲でネットワークの維持、運用に従事する関係者に共有されることが望ましい。

また、発生した事象が自社単独で起きている事象なのか、あるいは他事業者でも同様に起きている事象なのかを把握することは、その後の対応策を検討する上で大変重要であり、事業者間で連携した対処が必要と考えられる。

【教育・訓練】

情報通信分野は従来にはない設備・システムを活用した新たなサービスの創出等が活発化する一方、例えば固定電話のように、従来の設備を用いた通信サービスも継続して提供されている。それら様々なサービスを支える情報通信ネットワークの設計、工事、維持及び運用に携わる従事者には多岐にわたり豊富な知識と経験が必要となる。このため、それらの業務に従事する者に対しては、アナログ固定電話等の伝統的な通信技術から最先端のインターネット技術まで幅広い教育を実施することにより技術の継承に努め、通信設備の設計を確実に行うことができる人材を確保していくことが重要である。その際には、講義形式の教育だけではなく、擬似環境による実習の実施など、より実際の現場に近い環境における実践を通じた教育や訓練を行うことが重要である。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2017年度）

（2）事故発生時の対応の在り方

【速やかな故障設備の特定】

設備の冗長化等のため複数の拠点に設備を設置し、各拠点を結んでサービスを提供する場合には、経路によって機器の動作に差異が生じることがないよう、運用やセキュリティ上の必要性・重要性を十分に吟味した上で、設計ポリシーは設備の構成に関わらず、なるべく同一のものとすることで事故発生時の被疑箇所の特定、対処を容易に行えるようにすることが望ましい。

システムが複雑であればあるほど、事故発生時の被疑箇所の特定に時間を要するとともに、復旧までのプロセスが複雑になることが考えられる。事故発生時に被疑箇所を早期に特定し、対処を容易に行うためには、システム構成はできる限りシンプルであることが望ましい。

なお、事故発生時の被疑箇所の特定を速やかに行うために、日常的に主な接続ポイントや装置の稼働状況等を計測しておくことも有効であると考えられる。

【原因の特定】

過去の事故等の経験則から事故原因を予測し、それに対する復旧措置手順にしたがって必要な措置を講ずることは重要であるが、新たな事故が発生した際に、あらかじめ定められた復旧措置手順にしたがって復旧作業を進めてみても状況の改善が見られず、一定時間経過後にも復旧の見通しが得られない場合には、当初想定した事故原因や対処に拘らずに、他の設備の支障状況を的確に把握し、その他の原因による事故である可能性を考慮した二次的措置に移行することが望ましい。

【フェイルソフトの考え方に基づくサービスの継続】

事業者においては、事故発生時に可用性を優先（フェイルソフト）するか、利用者間の公平性を優先（フェアネス）するかの方針をあらかじめ決定しておくことが重要である。サービス継続を重視し、可用性を優先とする方針の場合は、そのための具体的な手法・手順を定めておくことが重要である。

例えば、利用者の通信状況や通信可能容量等を管理し、その状況に応じてトラヒック制御を行うポリシー制御装置において不具合等が発生した場合には、利用者の管理よりもサービスの継続を優先し、当該装置を一時的に切り離して復旧を試みることにより短期間に障害を復旧させることも有効であり、そのために必要な手法・手順をあらかじめ定めておくことが重要である。

【事故対応マニュアル等の作成】

事故の規模により、連絡すべき相手先・内容・タイミングは異なり、事故毎に適時適切な対応が求められるが、一定の判断基準として、社内外への情報提供に当たって社内で行う手続き手順や周知内容・方法等の詳細を定めたマニュアル等を作成し、関係者で共有することにより速やかな情報提供を行うことが望ましい。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2017年度）

（2）事故発生時の対応の在り方 続き

【利用者周知の在り方】

事故発生時には、利用者に対して速やかな情報提供が求められ、事故原因の特定や被疑箇所の特定ができていない状況においても、不明のため周知を行わないということではなく、まずは事故・障害が発生している旨の第一報を発出すべきである。

その後、事故の原因特定や復旧状況に進捗があった場合には、随時情報を更新して途中経過も含めて周知することが好ましい。なお、事故対応においては、状況が判明していくことにより情報が変化して行くことが想定されるが、既報に誤りが認められるなど、途中で事象の変化が認められた際には、事象の変化の前後を明らかにした情報を提示することが望ましい。

情報提供の方法として、ホームページへの掲載以外に、自社事業の特性を生かしてコミュニティチャンネルやSNSの公式アカウントから情報を発信した事例があった。多様な媒体を用いて事故の発生状況等の情報提供を行うことは、利用者が情報に接することのできる機会を増やし、正確な情報を届ける方法として有益であることから、このような取組を継続していくことが重要である。

ある事故事案では、利用者が増加する夕方から夜間にかけて事故が発生し、深夜に復旧したものがある。そのため利用者が障害・復旧状況等の情報を確認できたのは翌朝以降であったと考えられるが、ホームページの障害情報を早期に削除してしまうと、利用者が状況を確認することができなくなってしまうため、障害の状況、経緯については、復旧後2日程度は掲載しておくことが望ましい。また、障害・復旧状況等の情報は、トップページ内にリンクを掲載する等、利用者が容易に確認できるようにしておくことが好ましい。

なお、事故の原因が特定され、復旧した段階の情報提供においては、利用者が現状を正確に把握できる情報を発信すべきであり、事故の原因についても正しく伝え、誤解を招くことのない表現とすべきである。

【利用者への情報提供のための社内体制】

事故発生時に事業者では事故対応のための事故対策本部等の体制を構築する場合があると考えられるが、その構成員は、電気通信設備の設計、運用管理、障害対応を行う技術者で構成されると考えられる。事故対策本部等において対応方針を決定し、復旧作業を実施の上、改善が見られる場合に全社への情報展開がなされると考えられるため、利用者への情報提供は遅くなる傾向にあると推察される。

利用者等への周知を迅速に行う観点からは、事故対策本部等へは広報や渉外の担当者も参加し、障害や復旧状況の詳細をリアルタイムに共有することで、事故に関する第二報、第三報を速やかに情報提供できる体制とすることが望ましい。

（3）事故収束後のフォローアップの在り方

【基本的事項の対応徹底】

様々なものがネットワークを介して接続されるIoT時代において、ネットワークインフラは日常生活に欠かせない重要なインフラとなっていることから、事故による日常生活への影響をなくすために、事業者においては、管理規程等を含め、基本的な事柄を疎かにせずに、既知の教訓を活かして対応することが重要である。

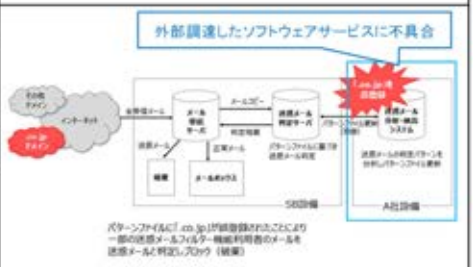
※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2018年度）

事業者名	発生日時	継続時間	影響利用者数	主な障害内容
㈱エネルギア・コミュニケーションズ	H30.5.29 8:27	4h58m	約17万	インターネット接続サービスの利用不可及び電子メールサービスの送受信不可
ソフトバンク㈱	H30.9.17 10:48	22h28m	約436万	受信メールの消失
ソフトバンク㈱	H30.12.6 13:39	4h25m	約3,060万	LTE音声及びデータ通信サービス等の利用不可
LINEモバイル㈱			約10万	
㈱ジェイコムイースト	H31.3.16 7:47	4h9m	①41,382 ②66,426	①音声通話の利用不可 ②インターネット接続サービスの利用不可
KDDI㈱			36,355	緊急通報の利用不可

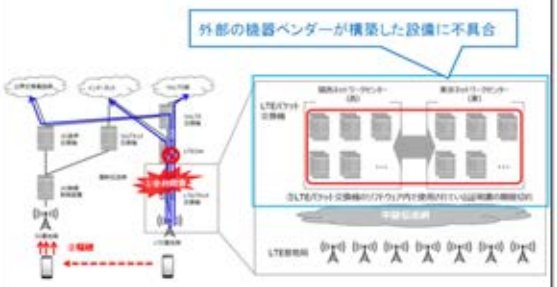
※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2018年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数（影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
(株)エネルギア・コミュニケーションズ/H30.5.29	4時間58分/約17万（中国地方5県）	インターネット接続および電子メールが利用できない状態が発生。	回線収容装置(以下「当該装置」)の故障により、DNSサーバへの大量トラフィックが発生し、サーバ網内のスイッチのインターフェース動作が停止。 サーバ網内のスイッチのインターフェース動作停止により、DNSサーバへのアクセスができなくなった。 当該装置の故障によるDNSサーバへの大量トラフィックが、監視網に影響を与え、ネットワーク機器の死活監視アラームが大量発生し、故障部位の特定に時間を要したために復旧までに時間を要した。	
ソフトバンク(株)/H30.9.17	22時間28分/約436万（全国）	• ソフトバンクのSIメール(MMS)、Eメール(i)、ディズニースタイルのメール • ワイモバイルのMMS、EMメール-S(MMS)、ケータイ(PHS)用Eメール において、迷惑メールフィルターを利用している一部ユーザが「.co.jp」を含むドメインからの約1,030万通のメールを受信できない事象(消失)が発生。	外部調達先において、迷惑メールかどうかを判別する際の基準となるデータである迷惑メールのパターンファイルの自動生成時に、「.co.jp」ドメインを誤って登録したため、「.co.jp」のメールの一部を迷惑メールと判断し、受信をブロック(破棄)した。	

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2018年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数（影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
ソフトバンク(株) (LINEモバイル(株)) /H30.12.6	4時間25分/約3,060万（全国）	ソフトバンクの •携帯電話(LTE)による音声通話及びパケット通信 •LTE回線を利用する固定電話「おうちのでんわ」 •家庭用Wi-Fi「SoftBank Air」の一部 が利用できない状況。 上記に起因して3G網に輻輳が発生し、ソフトバンク社の携帯電話(3G)が利用しづらい状況が発生。 (同社から卸役務の提供を受けていたLINEモバイルのサービスも利用できない状況。)	エリクソン社製のLTEパケット交換機全台で、ソフトウェアの不具合(ソフトウェアの中に埋め込まれていたデジタル証明書の有効期限切れ)が発生したことにより、機能が停止した。	
(株)ジェイコムイースト(KDDI(株)) /H31.3.16	4時間9分/インターネット:66,426 電話:41,382 (千葉県の一部)	•固定電話「JCOMPHONE Plus及びJCOMPHONE-i」 •インターネット接続サービス「J:COM NET」 が利用できない状況が発生。 (同社から卸役務の提供を受けていたKDDIの緊急通報サービスも利用できない状況。)	外部に管理を委託した商用電源と非常用発電機の切替に係る遮断器の一部が未実装状態だった(その状態での運用を電気主任技術者が問題ないと判断していた)ことにより停電時の切替動作に不具合が生じ、通信設備等への給電が停止した。	

※(出典)電気通信事故検証会議資料、IPネットワーク設備委員会資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2018年度）

（1）事故の事前防止の在り方

【電気通信設備の故障等による大量トラヒック対策の実施】
電気通信事業者においては、早期に障害の原因を特定するために、トラヒックの状態を監視し、監視ログの解析から、設備故障等による障害か、あるいはDoS攻撃等のサイバー攻撃による障害かなどを識別できるようにするための判断基準を策定することが必要である。また、当該判断基準を用いつつ、障害原因毎に対応した障害発生時の対応マニュアルを作成し、マニュアルに従って適切に対処を行えるかを関係者で確認するための訓練を実施することが重要である。
また、電気通信設備において予期せぬ故障が発生し、当該故障のために、通常時を超える大量のデータの送信が起きることも想定し、そのような障害による影響が拡大しないよう、通信経路上にあるフィルター等の許容値は事前に適切な値に設定しておくべき。
なお、フィルター等の許容値をどのように設定するべきかを検討する上では、設備の故障を想定することに加え、サイバー攻撃も想定されるので、いくつかの攻撃パターンを想定したシミュレーションや机上訓練を行うことも重要である。

【設備構成変更時等におけるリスク管理】
設備の故障等が発生した場合には、当該故障等設備を速やかに交換し、通常の設備構成に戻すことがリスク管理の基本である。
もし、故障設備の交換機器の手配等の関係で、一時的に通常とは異なる設備構成とするなど、暫定的な設定状況でサービス提供を継続せざるを得ない場合は、当該暫定状況において、どのような機能的制約があるのかを適切に把握することが必要である。
その際、様々な動作に問題が発生しないかを確認するため、事前に通常時に行う動作試験を一通り実施しておくことが、事故を未然に防ぐ上で重要であると考える。
委託を行う場合においては、設備が満たすべき技術基準等を満たしているかを確認するため、外部の専門家等の協力を得た上で、チェックしなければならない設備の点検項目のリストを適切に作成することが重要である。そして当該点検項目リストに従い、電気通信事業者自ら又は委託事業者等において点検を実施し、その点検結果報告書に基づいた改善等の必要な対処を行うことが重要である。

【未来日での動作確認の実施】
電気通信設備の管理においては、設備内で使用しているOSのバージョンアップやソフトウェアのアップデートの有無、当該OSやソフトウェアの提供終了期日の確認を定期的に行うことが重要である。また、バージョンアップ等がある場合は、機能の追加・変更の有無、バグフィックスやセキュリティパッチの有無など、電気通信事業者において更新の内容を確認した上で、設備等への反映の要否を判断する必要がある。
また、ソフトウェア内の証明書の有効期限切れのように、期限到来後直ちに設備が機能停止することも想定されることから、電気通信事業者又は保守を委託している事業者において、証明書等の有効期限の期日を確認し、期限切れを起こさないよう適切に管理するとともに、機器の運用期間として想定している未来の日時にて動作確認を行うことが望ましい。
なお、うるう秒などの特定の日時に動作不具合を起こすことも考えられるため、可能な限り、特定の日時での動作確認を行うことも事故防止には有効である。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2018年度）

（1）事故の事前防止の在り方

【被疑箇所特定のためのログ情報の保持】
障害の回避や、万が一の障害発生時に速やかに被疑箇所を特定・対処を行うために、平時から機器の動作状況のログを保持しておくことが望ましい。また、機器自体にログを保存する運用とする場合、当該機器が故障等したときにログの閲覧ができなくなる可能性があることから、障害発生時においても、保守者等が当該ログの閲覧ができるよう、機器自体に保持することとは別にログを保存する等の対応ができることが望ましい。

【障害箇所特定のためのツールの導入】
交換設備等のサービスを提供する上で重要な設備において不具合が発生した場合、周辺設備においても連動して機器が動作停止したり、サービスの継続ができないことから大量のアラームが出ることが考えられる。
その大量のアラームが発生した場合に、人手により障害箇所の特定のためのトラヒックの状況や設備の稼動状況などの確認を順を追って行うことは、相当の時間と労力を要することから、障害箇所や原因を早期に特定するため、ログを解析するツール、又は疎通状況を確認するツールを導入しておくことが望ましい。

【電気通信事業者における検収作業の実施等】
委託事業者等の外部から納入されたソフトウェアやサービス提供に用いるデータについては、必要な機能を実現しているか、不具合がないかなどを、実運用へ投入する前に電気通信事業者において、検査・検収作業を行った上で実投入することが重要であり、電気通信事業者が確認する手順等をマニュアル化しておくことが重要である。
たとえば、迷惑メールの判定に既存のソフトを活用し、当該ソフトが迷惑メールと判定した場合に、即メールを破棄する設定としていると、当該ソフトに不具合が生じた際に、誤って問題のないメールまで破棄してしまう可能性がある。
不具合発生によるメールの誤廃棄を防ぐためにも、迷惑メールフィルタの条件付けを行うパターンファイルについては、意図したとおりのパターンが生成されているかの確認をソフト開発会社等任せにせず、電気通信事業者において確認に努めるべきである。
また、メール等の個別利用者に帰属するデータの事業者による削除等の最終判断、実際の削除作業は、サービス提供を行っている電気通信事業者自らが責任を持って行うことができるよう、削除を実行する前に電気通信事業者が確認する手順等をマニュアル等に入れることが望ましい。
迷惑メール等の処理（破棄等）に関しては、利用者の同意を得ることが必要と考える。同意を得るに当たっては、迷惑メールの保存期間、メールの保存容量、保存期間や保存容量を超過した場合の対応の仕方等を明示するなど、サービスを提供する上での電気通信事業者の責任範囲を明確に示すことが重要である。
なお、電気通信事業者において、検査・検収作業を行わない方針の場合は、納入品に不具合があったときに、サービスへの影響を回避することのできる体制を整えるべきである。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2018年度）

（1）事故の事前防止の在り方　続き

【ネットワークエンジニアの専門外の分野における組織外の関係者との連携等】
ネットワークの保守・管理等を行う技術者は必ずしも電源設備や空調設備に詳しいわけではないことから、外部の専門家に電源設備等の保守・管理を委託し、設備の設置場所に常駐して監視を行っていないことが多いと考えられる。万が一事故が発生した場合には、如何に現地へ専門の担当者が駆け付けられるかが重要であり、事故発生時にどのような対処を行うのか、委託事業者等を含めて対応手順をあらかじめ設定しておくことが必要である。
なお、電源設備等に起因する事故発生時の初動対処として、委託事業者への駆け付け手配・要請を円滑に行うためにも、ネットワークエンジニアも電源設備等に関する一定の知識を有しておくことが望ましい。又は、電源設備等の知識を有する外部の専門家との協力関係を築き、知識の流通・ノウハウの共有を図ることが必要と考える。

【事業者間の連携】
MNOにおいて障害が発生した際に、MVNOにおいてSNS等への利用者の投稿情報等から障害の発生を認知し、自社保有端末により試験を行った結果、障害発生を確認できたことから、速やかに利用者周知を行ったという事例があった。
しかしながら、MNOで障害が発生した場合、MVNOにおいては原因等を含め発生している障害状況の全体像を把握することができないため、利用者に対し十分な情報提供を行うことが難しいと考える。そのため、MNOにおいて障害が発生した際には、MNOからMVNOに速やかに情報提供を行うことが重要であり、そのためには平時からのMNOとMVNO間の密な連携体制を構築しておくことが重要である。
また、事故事例を踏まえ、再発防止策として迅速な情報共有や対応を行うために事業者間の連携体制の強化に取り組む事例があったが、事業者間で新たな取り決めを行った場合には、実際に機能するか、その実効性に関して、年1回程度の定期的な確認を行うことが望ましい。

【卸契約等におけるSLAの記述】
卸契約等を締結する際には、万が一の事故が発生した場合に、いつまでに障害発生の情報共有を行うのか、障害復旧対応作業をどのように行うのか、利用者周知の内容の調整をどのように行うのか等の対処方法の詳細や設備の管理状況の監査等の実施など、卸提供先事業者と卸提供元事業者において調整が可能な範囲において、SLA（Service Level Agreement：サービス品質保証）に関する詳細な内容を盛り込むことが望ましい。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2018年度）

（2）事故発生時の対応の在り方

【障害原因特定のための切り分け手順の設定】
障害が発生した際に、早期に障害の原因を特定するためには、（起こり得る）障害の内容に合わせ、どの設備から切り分けていくべきか、あらかじめ設備の切り分け手順を設定した上で、当該手順に従って対処することが重要である。

【提供サービスの状況に係る利用者への情報提供機能の拡充】
サービスの提供に当たり、利用者側からは本来は見えなくてもよい事業者の対応であっても、事業者がどのような対応を行っているのかを利用者が知ることができるようにしておくことが大事である。事業者の対応の透明性を確保する観点から、利用者の求めに応じて事業者の対応状況等を通知することが重要である。
たとえば、迷惑メールの場合は、迷惑メールを受信者へは送付せず、電気通信事業者において破棄する対応を行っている場合もあるが、そのような場合であっても、提供サービスに関する利用者への情報提供機能の一環として、利用者に対し、どのようなメールが送付されてきたかを知らせるため、利用者の同意を得た上で、誰（送信者名又は送信元アドレス）からどのようなタイトルで、添付ファイルがあったか等のメールの概要を通知する機能、もしくはWebへのアクセスによりそれら概要を確認することができる機能を設けることも検討することが望ましい。
電気通信事業者自ら又は独自仕様に基づき機器ベンダー等で制作するものではなく、既存（市販）のソフト等を用いてサービスを行う場合には、どのような品質のソフト等を用いてサービスを提供しているのか、可能な範囲で仕様等の情報を利用者が認知できるように提示することが望ましい。
電気通信事業者自ら又は独自仕様に基づき機器ベンダー等で制作するものではなく、既存（市販）のソフト等を用いてサービスを行う場合には、どのような品質のソフト等を用いてサービスを提供しているのか、可能な範囲で仕様等の情報を利用者が認知できるように提示することが望ましい。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2018年度）

（2）事故発生時の対応の在り方

【利用者周知の改善】
障害発生に関する情報は、利用者の視認性を高めるため、障害情報ポータルページ又はサービス別の障害情報を掲載するページのみならず、トップサイトにも情報を掲載することが望ましい。
また、障害状況、復旧状況等の情報については、利用者側がホームページを確認に行くという行動に頼るのみならず、電気通信事業者側から利用者に対し、SMSやEメールなどを活用し、プッシュ型でお知らせすることも検討すべき。
さらに、障害発生当初はテンプレートの活用により早期に障害が発生している旨の情報提供ができることが重要であるが、障害等の詳細が判明してきた段階又は復旧の目途が立った段階においては、テンプレートの活用だけではなく、その時々の状況に応じて、実態に即した内容を掲載するなど、柔軟な周知を行うべき。
利用者に対しては、単に障害が発生している旨を周知するのではなく、サービスの利用可・不可の状況に応じて、たとえば、緊急通報が利用できないこと、代替手段としてWi-Fi等の活用が可能なことなど、障害が発生し、サービスの利用が出来ない場合に、利用者がどのような情報を求めているか、利用者利便を念頭においた周知を行うことが望ましい。
なお、卸提供元事業者において障害が発生した場合には、実際にサービスを提供している卸提供先事業者において、利用者への適切な周知ができるよう、速やかに障害の発生状況に関する情報提供ができるよう事業者間の連携体制を構築することが重要である。
また、迷惑メールフィルタの誤設定等によりメール消失事故が発生した場合には、「事故発生時間帯に受信すべきメールがある、又は可能性が高い場合には、相手先に連絡を取ってほしい」などと、利用者の対応を促すような内容の周知も検討すべき。

（3）事故収束後のフォローアップの在り方

【定期的なレビュー及び関係する基準等の確認の徹底】
事故に関しては、同様もしくは類似の事故事例での事故発生事業者の復旧対応や再発防止策を参考とすることで、事故の未然防止や、万が一事故が発生した場合でも早期の復旧につながるものと考える。そのような有益な情報について、社内関係者で共有するため、本報告書で示す既知の教訓や情報通信ネットワーク安全・信頼性基準の解説等を定期的にレビューし、自社の取組への反映を検討する社内プロセスを構築すべき。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2019年度）

事業者名	発生日時	継続時間	影響利用者数等	主な障害内容
中部テレコミュニケーション㈱	R元.9.10 3:47	6h13m	最大62,000	インターネット接続サービス（固定）の利用不可
㈱オプテージ	R2.2.11 19:34	①4h56m ②5h56m	①データ通信：最大約29万 音声サービス：最大約27万 ②データ通信：最大約50万	①データ通信及び音声サービス利用不可 ②データ通信サービス利用不可
㈱グッド・ラック 兼松コミュニケーションズ㈱ ㈱モバイルコネクト	R2.2.21、R2.2.24、R2.3.6、R2.3.9、R2.3.12、R2.3.15、R2.3.16、R2.3.18、R2.3.19、R2.3.20、R2.3.21	9h24m	3万人以上（※）	データ通信サービス利用不可

※「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ため、「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5版」（令和2年1月 総務省）に基づき、「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を超える状態であれば、影響利用者数が3万人以上であるものとみなす。）で算定

［その他、「電気通信事故検証会議」による検証案件］

○**本格サービスが展開された場合には重大な事故に該当する可能性のある障害**：本格サービスの展開に向けて準備を進めていた携帯電話事業者にて、令和元年12月に四半期報告事故、令和2年2月に障害が発生。これらについては、当該事業者によるサービス開始当初、限定した利用者に対して無料でサービス提供を行っていたことから、重大な事故には該当しなかった。しかしながら、本格サービスがその後に展開され、利用者数等サービス規模が拡大した場合には、重大な事故に該当する可能性があった。

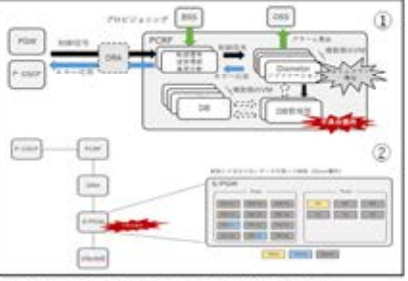
※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2019年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数（影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
中部テレコミュニケーション(株) R元.9.10　3:47	6時間13分 最大62,000 (愛知県内の一部市町村)	インターネット接続サービス(固定)の利用不可	データ過多により運用系筐体内での処理が溢れ、装置管理プロセス及びセッション管理プロセスのデータ処理が行われなくなり、運用系筐体での回線疎通 不可、遠隔制御不可。 運用系筐体の電源再起動後、他社ISP認証要求パケットの送信元アドレスが設定値と異なって送出され、他社ISPにて当該パケットを破棄していたため、認証要求が完了せず、認証再接続要求の輻輳によりセッション接続速度の劣化が発生。	
(株)オプテージ R2.2.11　19:34	①4時間56分 データ通信: 最大約29万 (全国) 音声サービス: 最大約27万 (全国) ②5時間56分 データ通信: 最大約50万 (全国)	① データ通信及び緊急通報含む音声サービス(MVNO)の利用不可 ② データ通信サービス(MVNO)の利用不可	PGW装置内の2つのスロットに、ほぼ同時に不具合が発生※したため、予備スロットへの切替えができなくなり、接続中の多数セッションが切断。 切断されたセッションからの再接続要求が発生。PCRFでは、切断されたセッション情報を保持したままであったため、再接続要求において負荷が発生し、処理が輻輳。	 ※当該不具合の発生原因について、メーカによると、宇宙線等によるソフトエラーの可能性も含め、詳細は不明とのこと

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2019年度）

事業者名/発生日時	継続時間/影響利用者数（影響地域）	事故の内容	発生原因	構成図
(株)グッド・ラック 兼松コミュニケーションズ(株) (株)モバイルコネクト R2.2.21、R2.2.24、R2.3.6、R2.3.9、R2.3.12、R2.3.15、R2.3.16、R2.3.18、R2.3.19、R2.3.20、R2.3.21	9時間24分 3万人以上※(全国)	データ通信サービス(MVNO)の利用不可	①SIMカードのデータ通信容量の制限状況を十分に把握できず、また、当該制限に対するデータ容量の確保が不十分だった。このため、容量制限に達し低速化したSIMカードを利用者に割当て、サービスの著しい低速化が発生。また、当該容量が需要に対して不足し、サービスが利用できない状態が発生。 ②上記①にて、低速化したSIMカードの停止・別のSIMカードへの切替えを大量に実行したため、アクセスサーバがビジー状態となり、SIMカードの割当てができず、当該サービスが利用できない状態が発生。	
(本格サービスが展開された　場合には重大な事故に該当する可能性のある障害) ①R元.12.10　8:34 ②R2.2.17　20:00	①2時間41分 データ通信: 約1000回線(全国) 音声サービス: 約150回線(全国) ②1時間47分 音声サービス: 約70回線(大阪市、神戸市及び名古屋市の一部)	① データ通信及び緊急通報含む音声サービスの利用不可 ② 緊急通報含む音声サービスの利用不可	①データベース(DB)のロック処理の不具合に伴い、DBへのアクセスを無限に繰り返す状態(タイムアウトが発生)となり、接続要求処理が不可。更に、エラーを検知した場合のPCRFの自動切離しの未整備。 ②サービス普及拡大に向け実施した電気通信設備の構築作業にて、不要なデータを削除する際に、作業従事者のオペレーションミスが発生し、削除不要なデータを削除。	

※「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ため、「電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の運用に関するガイドライン(第5版)」(令和2年1月総務省)に基づき、「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を超える状態であれば、影響利用者数が3万人以上であるものとみなす。)で算定

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2019年度）

(1)事故の事前防止の在り方

【工事による電気通信設備の動作等状態遷移の事前確認等の実施】
故障等による機器や部品の交換等の作業を行う際は、当該作業を実施した後に、電気通信設備が正常動作するようになるまで、データの同期による一時的な動作不良（異常）や遅延が発生する場合があるのかなど、どのような状態遷移をたどるのかについて、その過程を事前に確認または検証しておくことが必要である。
また、作業時に不測の事態が発生することも想定したうえで、切り戻し手順を策定するなどの対処法をあらかじめ検討し、準備しておくことが重要である。

【電気通信設備の動作等状態遷移の熟知】
故障等による機器や部品の交換等の作業を実施した際、電気通信設備に　不具合が発生しているかどうかの判断ができるよう、工事に従事する者は、　通常時や更改時に電気通信設備がどのような動作等の状態遷移をするのかに　ついて、あらかじめマニュアル等を熟読することで把握しておくことが重要である。

【作業従事者の適切な配置】
工事を行う際には、不測の事態が発生した場合でも速やかな対処ができる　よう、作業に従事する担当者は、過去に同様の作業を行ったことのある経験者を配することが望ましい。
その担当者の配置を決める配置計画策定段階においては、各担当者がこれ　までに従事したことのある作業や回数等について、点数表等のリスト化等に　よる「経験の見える化」を行ったうえで、配置計画を策定することが望ましい。

【定期的な訓練の実施】
工事を行う際には、電気通信事業者において、作業マニュアルや手順書を作成した上で実施するが、作業に伴う事故の発生を防ぐためには、従事する担当者を育成することが必要であり、作業マニュアル等を用いた対応訓練を行うことで、工事に従事する担当者の理解度の向上、スキルアップを図ることが重要である。

【仮想化ネットワークの管理運用のための人材確保や育成】
仮想化ネットワークの管理運用に関する人材について、既存のプログラム（例えば、一般社団法人「高度ITアーキテクト育成協議会（AITAC）」によるSDNやNFVを活用したネットワーク運用に関するプログラム等）の活用等により、質・量ともに十分な確保や育成等が重要である。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2019年度）

(1)事故の事前防止の在り方

【工事における手順や体制等に関する基本的事項の徹底】
運用中のシステムに対する作業については、システムへのアクセスに関する権限管理等のアクセス制御、一人作業の禁止、ベンダ等外部関係者も含めた役割分担と連携体制、電気通信設備統括管理者の下における指示系統、作業の事前　承認プロセスを含む手順書やマニュアルの整備等の作業ルールや体制を明確化するとともに、作業を実施する可能性のあるベンダ等社内外の関係者に対する周知徹底、教育や対処訓練の実施等を図ることが重要である。
また、事前検証を経たロールバック手順の整備、サービスへの影響を最小限に抑えるための地域冗長による障害システムの切り離しの簡素化等、不測事態の発生にも備えた対処策の準備が重要である。
更に、障害が発生した場合には、障害発生時の対応状況をしっかりと記録し、後日、①障害対応時の関係者間の連携や指揮命令系統に問題がなかったか、　②障害内容の共有や復旧に向けた作業状況を適時適切に関係者が共有できて　いたか等について、関係者で振り返りを行い、改善を図っていくことが重要で　ある。

【予備系が使えない状態で発生する障害に備えた対策の実施】
発生可能性が非常に小さく想定が困難と言われる異常、二重故障や保守　（メンテナンス）時の一時的な機器や設備の停止等により予備系が使えない　状態において発生する障害にも備えるため、機器や設備の更なる冗長構成の　確保や対応手順の準備等の対策が重要である。

【利用者による平常時と異なる挙動等も考慮した設備の設計及び試験の実施】
本格サービスの展開前における限定的な無料サービスの提供の場合も含め、サービスの利用にあたっての利用者における平常時とは異なる挙動等がある　場合や今後の本格サービスの展開後も無料サービス等の様々なサービスの提供やその利用形態等も想定されることから、それらの観点や可能性等も考慮した設備の設計及び試験の実施が重要である。

【サービスへの様々な影響等を考慮した不具合の検知】
本格サービスの展開前における限定的な無料サービスの提供の場合や今後の本格サービスの展開後も無料サービスが提供される場合等も想定されること　から、それらの様々な場合等も考慮した不具合の検知が重要である。
一方、不具合の検知に関する再発防止にあたっては、関係する全てのベンダに対して、それぞれの機能に関するソフトウェアについて、サービスに影響を　及ぼす場合等に関するアラームリスト等の確認を行うことにより、サービスに影響のあるアラームに対する対処方法の改善等が行われた。このようにベンダ等との間でサービスに関する情報等を共有し連携して対応することが望ましい。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2019年度）

(1)事故の事前防止の在り方

【いわゆる「クラウドSIMシステム」における通信容量の確保】
SIMカード、SIMカードの挿入等を行うサーバ、当該サーバ等の管理やSIM　カードの割当て等を行うプラットフォームとなるアクセスサーバ及び利用者端末に挿入されているSIMカード等から構成される、いわゆる「クラウドSIMシステム」の仕組みやリスク等の詳細について、正しく理解することが必要である。
また、当該設備における十分な通信容量を確保するために必要なSIMカード等について、提供するサービスの特徴により想定される需要量等を踏まえつつ、卸元事業者による容量制限等に関する情報の入手やSLAにおける容量制限内容等の明確化を含めたSIMカードの調達や、利用者における通信容量の消費状況の把握等による管理運用が適時適切に行うことが必要である。

【いわゆる「クラウドSIMシステム」の管理運用のための関係者間の責任分界と連携体制】
いわゆる「クラウドSIMシステム」について、当該設備の利用許諾や技術供与を行う事業者、サーバやSIMカードの卸元事業者等の関係事業者との責任分界・役割分担を明確化し、当該設備の適時適切な管理運用のために必要な情報共有等による連携体制を構築することが必要である。

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2019年度）

(2)事故発生時の対応の在り方

【未知の事象に関する責任者等への確認】
工事等の作業時に、作業を行っていた担当者が、過去に対応したことが無い　不具合等の未知の事象に遭遇した場合には、事態の更なる悪化を招かないためにも、勝手な作業判断をせず、上長等の有識者・責任者に確認を行い、指示を　受けるなど、しかるべき判断を仰ぐことが重要である。

【事故発生に関する適時適切な連絡や周知等の徹底】
利用者においては、障害発生時に自身が利用する端末等の不具合が発生しているのか、事業者における機器や設備等の不具合等によるものなのかが分からないことから、まずは事故が発生している旨、ウェブページへの掲載等による　利用者への周知、卸先MVNOへの連絡及び総務省への報告を速やかに行うことが必要である。
そのため、障害発生時における社内の運用監視部門から消費者対応部門、広報部門、渉外部門等への情報共有等が迅速に行われるよう連携体制や連絡手段等を確立し、社内で共有しておくとともに、当該連携体制等により適時適切に周知等を行っていくことが必要である。
一方、利用者への周知にあたっては、事故が発生したサービスのホームページのわかり易い箇所に、「重要なお知らせ」という視認性の高い枠を設けて表示し、障害状況の詳細を記載したユーザサポートページへのリンクによる誘導案内が行われるとともに、当該ウェブページへの掲載と同時にAIチャットによる障害情報の案内も行われていた。このように多様な手段により利用者への周知に　取り組むことが望ましい。
また、障害発生時における卸先MVNOへの連絡については、卸先MVNO各社との間で運用の取り交わしが実施され、社内ルールも整備されていたことから、　それらに基づき適時適切な対応が行われていた。MVNO等の卸先事業者においては卸元事業者から適時適切に必要な情報共有がなされることが重要であり、　卸元事業者においては、卸先事業者等との連携を含め、社内ルールを整備して　おくことが望ましい。

※(出典)電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成

重大事故等と教訓等（2019年度）

（3）事故収束後のフォローアップの在り方

【利用者に対する復旧の連絡方法の多様化】
希望する利用者に対して、障害復旧の連絡をSMSでお知らせする事例が　　あったが、障害発生状況、作業状況や復旧見込み等の復旧に関する連絡に関してSMSや電子メールなど、自社のサービスの特性を活かしながら、利用者の希望に応じた多様な方法により利用者に対して情報提供を行うことが望ましい。

【障害原因等の詳細情報の公表】
障害発生当初やその後の続報をホームページに掲載する際に、障害の発生　原因など、障害発生当初に詳細が分からず、「調査中」などとして公表していた場合には、後日、障害の根本原因等の詳細が判明した段階で、その結果を公表　することが望ましい。

【多様化・複雑化する障害の発生原因の究明等】
障害の発生原因について、それに関するログ等の明確なエビデンスがなく、　宇宙線等によるソフトエラーの可能性の示唆も含め、メーカやベンダの知見や推察等からは詳細が不明な場合、当該メーカ等に対して情報開示や説明を　　求める等により発生原因の追及を徹底することが重要である。また、宇宙線等によるソフトエラーの可能性の示唆を含め詳細な発生原因が不明な場合がどの　程度の頻度等で発生するのか等に関する情報共有を行うとともに、その情報も踏まえた冗長性設計等の対策を検討することが重要である。

※（出典）電気通信事故検証会議資料を元に事務局作成