

---

# 電気通信事故検証会議 周知広報WG 発表資料

---

令和4年10月24日



電気通信サービス向上推進協議会

電気通信サービス向上推進協議会とは

# 電気通信サービス向上推進協議会とは

## ■目的・活動内容

- (1) 利用者サービスの向上のための具体策の検討及び円滑な実施
- (2) 電気通信サービスの広告表示に関する自主基準の策定及び運用
- (3) 勧誘に関する自主基準の策定及び運用
- (4) 苦情相談や不具合に関する対応策の検討及び運用
- (5) その他協議会の目的を達成するために必要な対応

## ■構成団体

以下、電気通信4団体にて構成

一般社団法人テレコムサービス協会	<a href="http://www.telesa.or.jp/">http://www.telesa.or.jp/</a>
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	<a href="http://www.jaipa.or.jp/">http://www.jaipa.or.jp/</a>
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟	<a href="http://www.catv-jcta.jp/">http://www.catv-jcta.jp/</a>
一般社団法人電気通信事業者協会	<a href="http://www.tca.or.jp/">http://www.tca.or.jp/</a>

## ■協議会HP

<http://www.tspc.jp/about-conference.html>

電気通信サービス向上推進協議会  
事故対応検討WGの取り組み

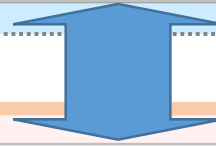
# 電気通信サービス向上推進協議会の体制

行政・関連団体等との連携

総務省等関係省庁

電気通信周辺関係団体

国民生活センター等消費者団体



## 電気通信サービス向上推進協議会

電気通信事業者協会 ・ テレコムサービス協会 ・ 日本インターネットプロバイダー協会 ・ 日本ケーブルテレビ連盟

### 広告表示関係

#### 広告表示自主基準WG

- ・ 広告表示自主基準GLの策定
- ・ 用語の統一や表記基準等の検討

#### 広告表示検討部会

- ・ 主要広告事案に関する自主検証
- ・ 広告表示に関する検討

#### 広告表示アドバイザー委員会

- ・ 主要広告事案に関する監督・助言

### モバイル実効速度関係

#### 実効速度適正化WG

- ・ MVNO実効速度適正化GLの策定
- ・ 測定方法や表記に関する検討

#### 実効速度適正化委員会

- ・ 測定結果に関する監督・助言

### その他

#### 事故対応検討WG

- ・ 事故に関するガイドライン等の検討

#### その他（休止中）

販売適正化WG

責任分担検討WG

苦情・相談検討WG

識別音検討WG



# 事故対応検討WG

## WGの設置

2009(平成21)年10月

※2009(平成21)年10月9日 第1回WG開催

## 背景・目的

障害情報に関する仕様、掲載内容等は、事業者や電気通信サービス等により異なっているため、「**内容がわかりにくい**」、「**迅速でない**」等、**障害の発生時における利用者等に対する適切な周知・情報提供が十分に行われていない**との指摘がある。

また、総務省が取りまとめた「**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**」報告（平成21年7月28日）においては、**障害発生時の利用者や報道機関等への周知・情報提供の方法等について、利用者にとって利便性の高い統一的な周知・情報提供が行える仕組みを整備するため、電気通信分野において業界団体が統一したガイドラインを策定し、同ガイドラインに沿った対応を各事業者が行うことが必要である**ことが示された。

このため、**電気通信業界団体として業界統一のガイドラインを策定**

## 構成

(一社)電気通信事業者協会、(一社)日本インターネットプロバイダー協会、  
(一社)テレコムサービス協会、(一社)ケーブルテレビ連盟 から構成  
通信事業者としては、主にTCA「安全・信頼性協議会」構成員がメンバー

## WG事務局

(一社)電気通信事業者協会

# WG開催状況

## 第1期検討会

2009（平成21）年 10月～2010（平成22）年4月1日  
「電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・  
情報提供の方法等に関するガイドライン」（初版制定）

## 第2期検討会

2018（平成30）年 5月～2019（平成31）年1月30日  
「電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・  
情報提供の方法等に関するガイドライン」（第2版改定）

## 第3期検討会

2019（令和元）年 7月～2020（令和2）年3月31日  
「電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・  
情報提供の方法等に関するガイドライン」（第3版改定）

## 第4期検討会

2022（令和4）年 2月～2022（令和4）年3月31日  
「電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・  
情報提供の方法等に関するガイドライン」（第4版改定）

# 改版内容サマリ

## 第1版（初版）

- ・対象事故等が発生した又は発生すると認識した場合に事業者が自らのホームページに知りうる範囲で記載すべき事項を掲載
- ※ 発生日時、影響範囲・具体的な内容、復旧時間、原因

## 第2期検討会

- ・インターネットに繋がりにくい障害等、利用者影響が大きい事象を検知した際は、自社要因以外含め、関係機関へ情報提供を行うことを明記。
- ・情報の掲載を速やかに行うことを掲載
- ・総務省等への情報提供方法を掲載

## 第3期検討会

- ・音声サービス障害時の緊急通報利用可否について誤解を招かないようすべき重要事項として掲載
- ・早期復旧が見込めない場合に、代替手段に関わる事項があれば情報提供するよう掲載

## 第4期検討会

- ・利用者の立場で分かりやすい説明に努めること、特に以下3点の情報提供をするよう掲載
  - ①利用者からの問い合わせ先情報
  - ②事象回復が見込める手順、事象悪化となる手順等の情報
  - ③利用者が対象事故等の状況を確認するための情報



## 參考資料

---

# 掲載先情報

---

## 対象ページ

---

電気通信サービス向上推進協議会

<https://www.tspc.jp/>

電気通信サービス向上推進協議会  
／事故対応検討WG

<https://www.tspc.jp/activity/accident-response/>

ガイドライン（2022.10.24時点）

[https://www.tspc.jp/vc-files/tspc/pdf/Guideline\\_Accident\\_outbreak\\_041.pdf](https://www.tspc.jp/vc-files/tspc/pdf/Guideline_Accident_outbreak_041.pdf)

## 第一次検討①WG開催状況

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  
報告— IP電話端末等に関する技術的条件  
及び電気通信事故等に関する事項—

平成21年7月28日

## 5.3 事故発生時等の利用者保護

## 5.3.2 統一的な利用者対応の実現

利用者は、自らが利用する電気通信サービスが利用できなくなったり、利用中に異常等を感じたりした場合、事故等により電気通信サービスに障害が起こっているのではないかと疑い、特にマスメディアによる関連の情報提供が無い場合等は、事業者がウェブページ等で公開している情報によって、現在のサービス提供状況を調べることが一般的である。また、ウェブページに情報が無い場合は、利用者が事業者の相談窓口や公共の相談窓口<sup>28</sup>へ相談することもありうる。

このような障害発生時の利用者や報道機関等への周知・情報提供の方法等について、利用者にとって利便性の高い統一的な周知・情報提供が行える仕組みを整備するため、電気通信分野において業界団体が統一したガイドラインを策定し、同ガイドラインに沿った対応を各事業者が行うことが必要である。ガイドライン策定にあたっては、以下のような項目が想定されるが、消費者団体や相談員等の意見も考慮し、利用者の視点を十分に踏まえた内容となるよう適切な検討が必要である。

- ① 周知・情報提供の対象とする事故・障害情報等
- ② 事故・障害情報等の種類毎の周知・情報提供媒体及び掲載要領
- ③ 周知・情報提供すべき事項の内容
- ④ 情報更新の頻度
- ⑤ 設備・運用部門と広報や利用者対応等の他部門との連携の在り方 等

# 第一次検討② ガイドライン初版の策定（ポイント抜粋）

電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の  
周知・情報提供の方法等に関するガイドライン

（第1版）

平成22年4月

社団法人電気通信事業者協会  
社団法人テレコムサービス協会  
社団法人日本インターネットプロバイダー協会  
社団法人日本ケーブルテレビ連盟

## 3 周知・情報提供を行う事項

(1) 対象事故等が発生した又は発生すると認識した場合に事業者が自らのホームページに掲載する事項

(i) 以下の事項については、その時点で知りうる範囲内で掲載する。

- ① 対象事故等が発生した日時
- ② 対象事故等の影響を受ける地域
- ③ 対象事故等の影響を受けるサービス、機種等の種類（利用者のどのサービス、機種等が該当するのかを平易な用語を用いる等により利用者にとって分かりやすく説明するように努める。）
- ④ 対象事故等の影響の具体的内容（抽象的な表現は、対象事故等の状況が明らかになった場合に使用することはできる限り避け、具体的な表現の使用に努める。特に緊急通報を取り扱う音声サービスに影響を及ぼす事故発生時は、緊急通報の可否について、利用者に誤解が生じないように注意が必要である<sup>注5</sup>。）
- ⑤ 対象事故等が復旧した場合は復旧した日時、復旧していない場合は復旧の見通し（復旧進捗状況、復旧予定時刻等）及び復旧に時間を要する場合は、代替手段（臨時的代替通信が提供可能な場合）等にかかわる事項の情報提供に努める。
- ⑥ 対象事故等の原因、場所等が特定できる場合は、その原因、場所等の概要ただし、セキュリティ等の観点から問題があると判断した事項についてはこの限りでない。
- ⑦ 掲載事項がいつの時点のものを示す日時

## 第二次検討①

## 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

## 第一次報告(案)

—IoTの普及に対応した電気通信設備の技術的条件—

## 3.3 大規模なインターネット障害発生時の障害情報の共有について

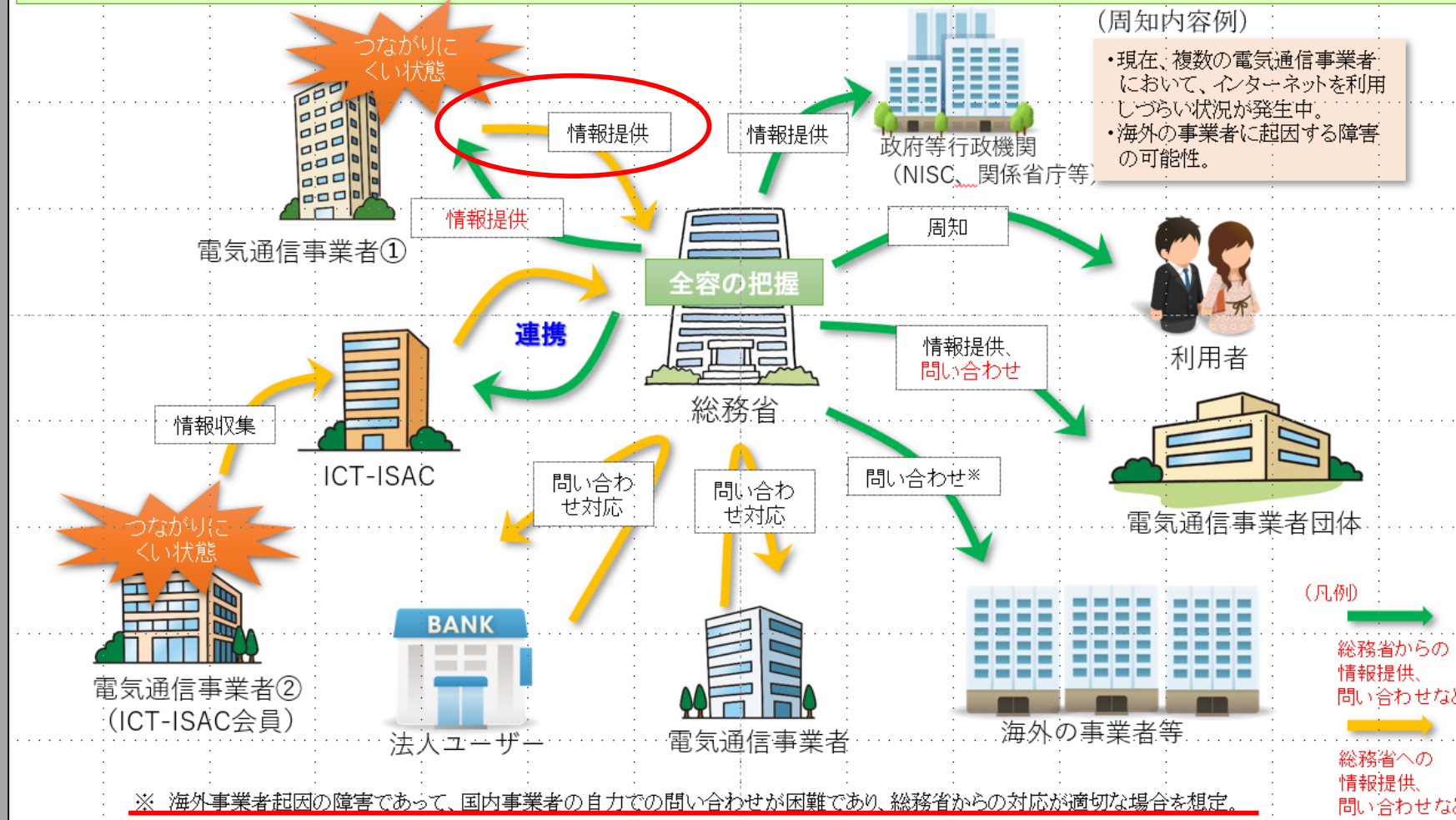
重大事故に該当しないものであっても、電気通信事業者から速やかに障害等の情報提供を得られれば、総務省において、各事業者から得られた障害情報等（ICT-ISACとの連携により把握した情報や電気通信事業者団体への問い合わせにより把握した情報、また、総務省から海外の事業者等への問い合わせにより把握した情報を含む。）をもとに全容を把握し、政府内や事業者団体、国民生活センター・消費生活センター等の情報共有、外部からの問い合わせ対応の他、利用者周知の観点から必要に応じ速やかに事案を公表することにより、事態の早期沈静化を図ることができると考えられる。

そのため、電気通信事業者団体のガイドラインにおいて情報共有の在り方に係る事項を定めていくことが望ましいと考えられる。

平成30年6月

# 第二次検討②

重大事故に該当しないものであっても、電気通信事業者から得られた障害情報をもとに、総務省において、全容の把握に努めるとともに、政府内や事業者団体、国民生活センター・消費生活センターや電気通信消費者相談センター等との情報共有、外部からの問い合わせ対応の他、利用者周知の観点から必要に応じ速やかに事案を公表することにより、事態の早期沈静化を図る。



WG資料より

# 第二次検討③ ガイドライン第2版の策定（ポイント抜粋）

電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の  
周知・情報提供の方法等に関するガイドライン  
  
(第2版)

平成31年1月

一般社団法人電気通信事業者協会  
一般社団法人テレコムサービス協会  
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会  
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

2 ガイドラインの対象となる事故及び障害の範囲等

(5) インターネットに繋がりにくい障害等について(自社に起因するもの及び自社に原因がないもののほか、その要因が自社に限らず不明なものも含む。)、利用者  
に及ぼす影響が大きいと判断される場合、又は事故及び障害が疑われる利用者か  
らの問い合わせが通常よりも増加していると認識した場合は、事業者は関係機  
関へ情報提供するように努める。

3 周知・情報提供を行う事項

(3) 関係機関へ情報提供を行う事項  
上記2(ガイドラインの対象となる事故及び障害の範囲等)(5)に該当する障害等  
に関わる事項(発生日時、発生場所、発生状況、影響、対応状況等)について、  
その時点で確認している範囲で、速やかに情報提供するよう努める。

7 その他の留意事項

(6) 上記2(ガイドラインの対象となる事故及び障害の範囲等)(5)に該当する障害等  
に関わる情報提供における手段は、電話、メール、FAX のいずれも可とする。情  
報提供先は総務省等(総合通信局が既存の窓口の場合は総合通信局)とする。

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

第二次報告

—IoTの普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件—

平成31年4月26日

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

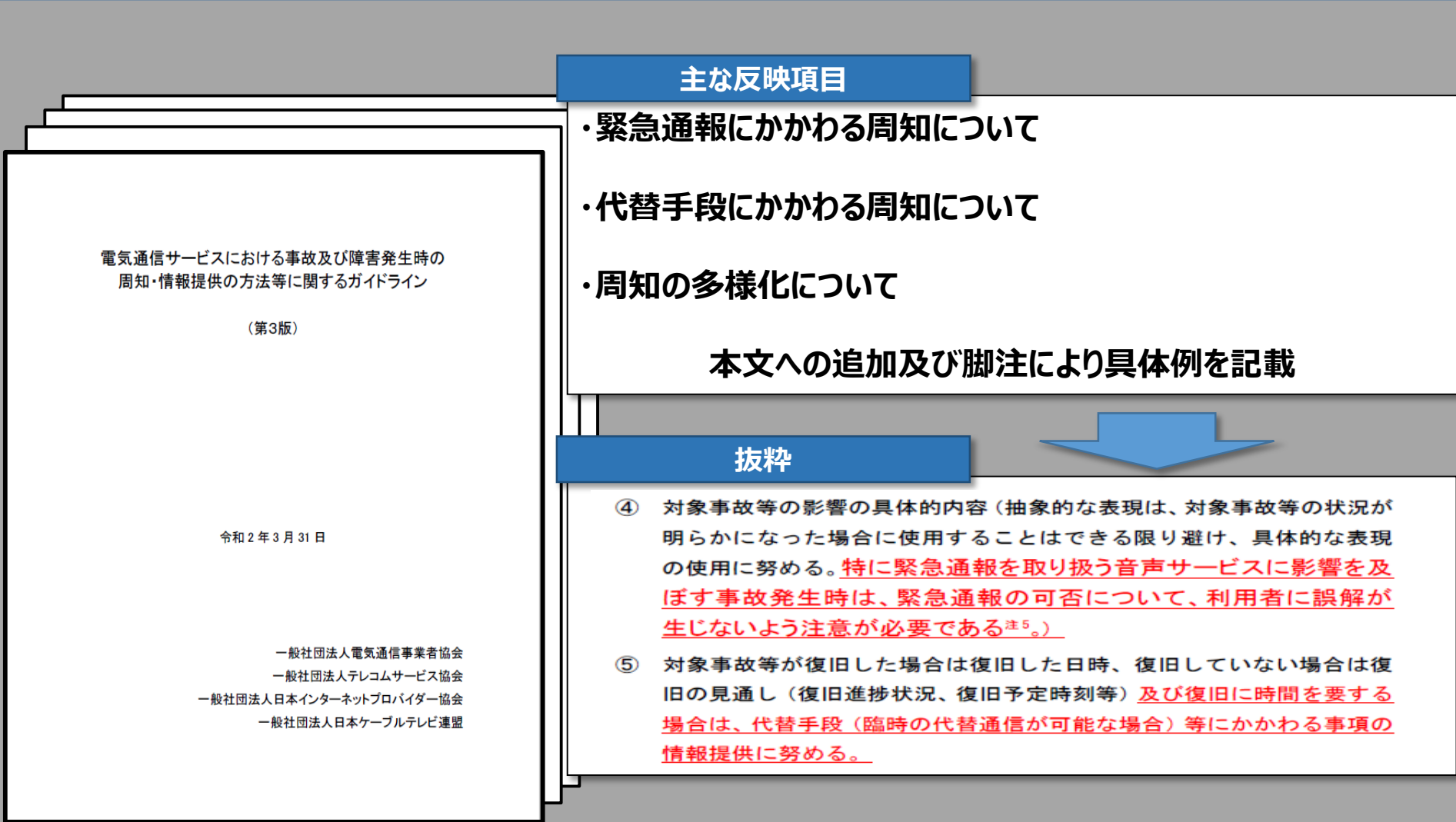
3.1 ハードウェアの仮想化に伴う機能維持・冗長性確保の在り方及びソフトウェアの信頼性確保の在り方

(3)対応の方向性

平成 30 年ソフトウェア事故への対応に関連し、電気通信事業者においては、電気通信事故の発生を想定し、障害の状況、緊急通報への影響等、復旧の見通し、Wi-Fi スポットの利用等の代替手段など、利用者が必要とする情報をできるだけ具体的に提供できるよう工夫するとともに、利用者に直接対応する販売代理店等への情報提供を含めて周知手段を多様化することが重要であることから、周知内容及び周知方法の改善に係る業界横断的な検討を進めることが適当である。＜短期的課題＞



# 第三次検討② ガイドライン第3版の策定（ポイント抜粋）



電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の  
周知・情報提供の方法等に関するガイドライン  
(第3版)

令和2年3月31日

一般社団法人電気通信事業者協会  
一般社団法人テレコムサービス協会  
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会  
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

主な反映項目

- ・緊急通報にかかわる周知について
- ・代替手段にかかわる周知について
- ・周知の多様化について

本文への追加及び脚注により具体例を記載



抜粋

- ④ 対象事故等の影響の具体的内容（抽象的な表現は、対象事故等の状況が明らかになった場合に使用することはできる限り避け、具体的な表現の使用に努める。特に緊急通報を取り扱う音声サービスに影響を及ぼす事故発生時は、緊急通報の可否について、利用者に誤解が生じないように注意が必要である注5。）
- ⑤ 対象事故等が復旧した場合は復旧した日時、復旧していない場合は復旧の見通し（復旧進捗状況、復旧予定時刻等）及び復旧に時間を要する場合は、代替手段（臨時の代替通信が可能な場合）等にかかわる事項の情報提供に努める。

## (参考) 総務省 行政指導 (令和3年10月14日発生電気通信事故)

電気通信事故に関する適切な対応について (指導)

～ 省略 ～

### 抜粋

- 4 携帯電話サービスが国民生活の重要なインフラとなっている状況を踏まえ、事故発生時においては、障害の状況、緊急通報への影響やその代替手段、復旧の見通し等、事故からの復旧時においては、輻輳の影響により利用しづらい状態が継続すること等、利用者等が必要とする情報を適時にできるだけ具体的に分かりやすく提供するよう工夫し、利用者等への周知の内容及び方法の改善を図ること。
- 5 本件事故と同様の事故の再発防止のため、本件事故における教訓を通信業界全体で共有することが重要であることから、事故の発生原因、措置状況、再発防止策等の詳細について、他の携帯電話事業者に説明し、情報共有する機会を早急に設けること。あわせて、4に記載された利用者等への周知の内容及び方法の改善に係る事業者横断的な検討を進めること。

総務省 HP(報道資料より) R3.11.26

[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban05\\_02000233.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000233.html)

# 第四次検討② ガイドライン第4版の策定（ポイント抜粋）

電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の  
周知・情報提供の方法等に関するガイドライン

（第4版）

令和4年3月31日

一般社団法人電気通信事業者協会  
一般社団法人テレコムサービス協会  
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会  
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

## 主な反映項目

- ・ご利用者に分かりやすく状況を伝える表現の使用
- ・特定の端末操作で事象が回復する場合の操作方法の案内

本文への追加及び脚注により具体例を記載

## 抜粋

### 3章. 周知・情報提供を行う事項

掲載にあたっては、利用者の立場（※脚注）で分かりやすく説明するようにし  
特に⑧～⑩についてはできる限り掲載するように努める。

- ⑧利用者が対象事故等の問合せを行う際の連絡先  
※ 電話番号、電子メールアドレス等
- ⑨端末や利用者向け宅内設備等の操作で、事象が回復する場合  
もしくは事象が回避できる場合の手順、または事象を悪化させない  
ために避けるべき手順等の案内
- ⑩その他、利用者が対象事故等の状況を確認するために必要な事項

※脚注：「利用しづらい状況」が継続している場合は、「混雑解消までしばらくお待ちください」など  
設備やネットワークの状況など事業者の都合で区別することなく、利用者がどういう状況か  
推測し、利用者がその後の対処を判断しやすいよう分かりやすい表現の使用に留意



電気通信サービス向上推進協議会