

「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン(案)」に対する
意見募集の結果及び回答

[募集期間: 令和5年2月11日(土)～令和5年2月27日(月)]

意見提出者: 計11者(法人4者、個人7者)

(意見提出者一覧)

KDDI株式会社	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 ICT-ISAC	一般社団法人 テレコムサービス協会
個人(7者)	

番号	意見提出者	提出意見	総務省の考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
全体				
1	一般社団法人 テレコムサービス協会	<p>指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の場合において、指定公共機関以外の事業者(ガイドラインでは「それ以外の事業者」)については、障害等の発生検知は困難であり、また、その後の対応についても、指定公共機関から案内及び公表された内容に準じて、対応することになります。</p> <p>そのため、ガイドライン上での、「それ以外の事業者」の対応については、単純に「これに(指定公共機関の対応のこと)準じて」ではなく、「指定公共機関の設備に起因した事故及び障害」と「自社設備に起因した事故及び障害」を区別いただき、「指定公共機関の設備に起因した事故及び障害」についてのMVNO等の対応について個別に記載いただきたい。</p> <p>例えば、6ページ「(2)障害発生時から初報までの時間の目安」での、MVNO等の対応については、「それ以外の事業者についても、これに準じて、できる限り早急な初報の公表を行う。なお、指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の場合においては、指定公共機関から障害発生に関する案内があり次第、指定公共機関に準じて、できる限り早急な初報の公表を行う」としていただきたい。</p>	<p>全ての電気通信事業者に共通して、電気通信サービスにおける事故及び障害が発生したことを利用者へ適時適切に情報提供することが重要であることから、指定公共機関以外の電気通信事業者におかれましても、指定公共機関の電気通信事業者に準じてご対応していただきたいと考えておりますが、御意見を踏まえ、脚注14以下を追記します。</p> <p>【修正部分(下線部追記)】 脚注14 <u>MVNO等が提供するサービスに障害が発生し、当該障害が指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の場合においては、指定公共機関から障害発生に関する案内があり次第、指定公共機関に準じて、できる限り早急な初報の公表を行う。</u></p>	有
2	一般社団法人 ICT-ISAC	<p>(1) 機械処理を意識した標準書式化への配慮 ホームページ等で掲載する重大障害に関する周知公表情報については、利用者の理解のしやすさを踏まえつつ、標準書式化等、機械処理しやすい形態としてはどうでしょうか。</p> <p>標準書式化により、様々な媒体でフィードをしやすくすることで、例えばサードパーティによる稼働情報を伝えるスマホアプリが出来るなどが期待できます。本ガイドラインが、デジタル化を意識した取り組みとなることに期待します。</p>	頂いた御意見については、参考として承ります。	無
3	一般社団法人 ICT-ISAC	<p>(2) 外国語での対応要否 周知広報で使用する言語については、どのようにお考えでしょうか。</p>	<p>本ガイドライン(案)は日本国内で提供される電気通信サービスに係る周知広報等の在り方に関する考え方をまとめたものであることから、国内外の電気通信事業者におかれては、周知広報等で使用する言語は、日本語を使用することが適当と考えます。御意見を踏まえ、以下のとおり追記します。</p> <p>【修正部分(下線部追記)】 第8章 その他の留意事項 (3)使用言語について <u>本ガイドラインに基づく周知広報の使用言語は、日本語とする 23。</u></p> <p>脚注23 <u>外国法人であっても、電気通信事業を営むことについて、電気通信事業法第9条の登録を受けた事業者及び同法第16条第1項の規定による届出をした事業者は、対象事故等の発生時には、日本語で周知広報を行うこと。</u></p>	有

番号	意見提出者	提出意見	総務省の考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
4	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会	電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン(案)に対し賛同します。	ガイドライン案に対する賛同の御意見として承ります。	無
5	KDDI株式会社	デジタル社会の進展とともに、通信障害が社会全体に与える影響も増大する中、お客さまの利益を適切に保護していくことを目的に取り纏められた本報告書の内容に賛同致します。	ガイドライン案に対する賛同の御意見として承ります。	無
6	KDDI株式会社	本ガイドラインについては、関係機関との連絡・相談窓口の設置等、今後、適切な周知・広報等を実施するための準備が必要となることから、本ガイドラインの適用開始日について、一定の配慮を頂きますよう、お願い致します。	できる限り早期の適用を考えておりますが、準備が必要であることを考慮し、御意見を踏まえ、以下のとおり追記します。 【修正部分(下線部追記)】 第10章 ガイドラインの見直し等 (2)ガイドラインの適用期日 本ガイドラインは、令和5年4月1日から適用する。 <u>脚注25 ただし、第5章、並びに、第6章及び第7章の指定公共機関間の連携に係る部分については、正当な理由により即時の対応が不可能な場合はこの限りでない。この場合において、可能となり次第、遅くとも第5章については令和5年6月30日までに、第6章及び第7章の指定公共機関間の連携に係る部分については令和5年6月1日までに速やかに対応するものとする。</u>	有
第1章 ガイドラインの背景及び目的				
7	個人	電気通信事業者の責めに帰す、いわゆる自責については文言に問題は無い。しかしながら、電気通信事業者の責めに帰さない他責について文言に弱さが見える。「電気通信事業者(以下「事業者」という。)による通信障害の発生が増大しており、こうした通信障害発生時」この文章である。 例えば、2022年12月に発生した和歌山県海南市で発生した工事業者による回線切断はNTT西日本殿の責めに帰さないものの、迷惑が現に掛かっているのは疑いようのない。(海南市ホームページが根拠) こうした他責においてもガイドラインを遵守しなければならないような文言に改善願う。	頂いた御意見については、参考として承ります。	無

番号	意見提出者	提出意見	総務省の考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
第2章 ガイドラインの対象者及び対象となる事故等の範囲				
8	一般社団法人テレコムサービス協会	(1)ガイドラインの対象者 指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の場合においては、自社の卸役務により通信サービスを提供している事業者(MVNO等)の利用者についても、同様に影響が発生している可能性が極めて高いため、指定公共機関は、指定公共機関の直接の利用者だけでなく、自社の通信設備を利用しているすべての利用者に対して、確実かつ丁寧な対応が求められることについて、記載いただきたい。	「第3章 周知・広報を行う事項等 (1)周知・広報を行う事項 ③対象事故等の影響を受けるサービス、機種等の種類」において、「自社の回線を貸している、又は自社の卸役務により通信サービスを提供している事業者(MVNO及びFVNO。以下「MVNO等」という。)が提供するサービスにも影響がある場合はその旨についても説明する」と記載しておりますので、ご確認頂けましたら幸いです。	無
9	一般社団法人テレコムサービス協会	(2)ガイドラインの対象となる事故及び障害 「当該対象事故等に該当しない事故および障害であっても、利用者に及ぼす影響が大きいと判断される」事故及び障害については、明確な基準や事例を示して頂きたい。	「第2章 ガイドラインの対象者及び対象となる事故等の範囲 (2)ガイドラインの対象となる事故及び障害」において記載のとおり、原則として、本ガイドラインの対象となる事故及び障害の範囲は、一部のアクセス回線部分で発生した事故等、軽微な事故及び障害を除き、電気通信役務の提供に影響が発生した、又は発生すると認識した事故及び障害(自然災害を含む。)です。 当該対象事故等に該当しない事故及び障害に関して、利用者に周知広報を行うか否かについては、各事業者が、利用者保護の観点から、利用者に及ぼす影響等に鑑みて、判断いただければと思います。	無
10	個人	・2ページの脚注3の冒頭「電気通信事業報告規則」の法令番号を記載したほうがよい。	「電気通信事業報告規則(昭和63年郵政省令第46号)」と修正します。	有
11	個人	・2ページの脚注3の1行目「総務省告示第136号」は何年に公布されたものか？	「平成二十二年総務省告示第百三十六号(総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を定める件)」に修正します。	有
12	個人	・3ページの脚注5の1行目「電気通信事業法施行規則」の法令番号を記載したほうがよい。	「電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)」に修正します。	有

番号	意見提出者	提出意見	総務省の考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
第3章 周知・広報を行う事項等				
13	個人	3ページ5行目 第3章 周知・広報を行う事項等 に対する意見 MVNO及びFVNO事業者、ローミングサービスを利用している事業者においては、平時から「利用している回線の提供事業者名」「回線提供事業者で障害発生時、自社サービスにも影響が及ぶこと」「障害発生時には、自社が発信する情報とともに回線提供事業者の発信する情報も確認すること」を利用者に周知しておくことが望ましい。	頂いた御意見については、参考として承ります。なお、脚注7において、MVNO等の周知・広報について例示しております。	無
14	個人	第3章(2)の公表の対象は「利用者」を想定しているのか、第7章の関係機関を対象にしているのかわかりにくい。	第3章(2)の公表の対象は「利用者」としております。	無
15	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会	P6 「これに準じて、できる限り」とは指定公共機関以外の事業者については、MVNOの場合MNOからの連絡後、固定のサービス卸先事業者にあつてはサービス卸提供元事業者からの連絡後の対応となることから原則30分以内の公表が困難であることをご理解いただいたことを踏まえての表現と理解します。なお、当協会会員の事業者につきましては、以前より障害時には速やかな初報の公表に努めてきたところであり、今後も引き続きそのような対応を会員に対し周知し求めていきたいと存じます。また、その他事業者が指定公共機関と遅滞なくやり取りするための取り組み・協議につき、総務省様に別途相談申し上げますので、よろしく申し上げます。	ガイドライン案に対する賛同の御意見として承ります。	無
16	個人	・4ページの脚注6の4行目「という。」は「の略である。」のほうがよい。	「MVNO」については説明を付しているため、「FVNO」に対する御意見として承ります。御意見を踏まえ、以下のとおり修正します。	有
17	個人	・4ページの脚注6で「MVNO」についての説明が欠けている。	【修正部分(下線部修正)】 脚注6 (略)。FVNOは、Fixed Virtual Network Operator(仮想固定通信事業者)の略で、 <u>卸元である他の事業者から光回線の卸を受け、サービスを提供する事業者をいう。</u>	有
18	一般社団法人 テレコムサービス協会	注釈7の記載について 指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の場合においては、MVNO等は「自社のホームページから、障害のあった事業者が公表している障害情報へ直接誘導することが認められる」など、MVNO等が指定公共機関の障害情報に直接誘導することが、ガイドラインで認められることを明確に記載いただきたい。	いただいた御意見は、脚注7と同旨と考えております。直接誘導する方法とするか否かについては各事業者の判断となりますが、脚注7に記載のとおり、ガイドライン上、当該措置は問題ないものと考えております。	無

番号	意見提出者	提出意見	総務省の考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
第4章 ホームページへの掲載要領				
19	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会	「これらに準じて」とは指定公共機関以外の事業者については、MVNOの場合MNOからの連絡および情報提供後、固定のサービス卸先事業者にあつてはサービス卸提供元事業者からの連絡および情報提供後に、更新を行うことであると理解しておりますが、当協会の会員も従来より情報の更新には努めてきているところであり、今後もガイドラインの趣旨に基づき一層の頻度での情報の更新について会員に周知し求めていきたいと存じます。また、MVNO/固定のサービス卸先事業者がMNO/固定のサービス卸元事業者と更新情報を遅滞なくやり取りするための取り組み・協議につき、総務省様に別途相談申し上げますので、よろしく申し上げます。	ガイドライン案に対する賛同の御意見として承ります。	無
20	一般社団法人 テレコムサービス協会	(2)ホームページにおける情報の更新頻度 指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の場合において、指定公共機関以外の事業者の対応(「指定事業者以外の事業者は、これに準じて更新を行う」)に関して、例えば「迅速に利用者への周知・広報を行うため、自社のホームページから、障害のあった事業者が公表している障害情報へ直接誘導する対応を行ってもよい」など、指定公共機関の障害情報への誘導について本文もしくは注釈に追加いただきたい。	脚注7のとおりです。	無
21	一般社団法人 テレコムサービス協会	(3)ホームページにおける情報の掲載期間 社会的影響が少ない障害については、障害復旧後の障害概要掲載期間は、過去の障害との混同などを避けるために、1カ月程度の掲載とさせて頂きたい。	ガイドラインの対象となる対象事故等について、更に社会的影響等に対応を区別することは適当ではないと考えます。また、利用者が障害が発生したことを後日把握することができるようにする観点から、掲載期間を1か月とすることは適切でないと考えます。	無
第7章 関係機関への連絡				
22	個人	第7章について、個別に連絡を行う関係機関として総務省が30分以内となっているが、緊急通報を受信する「(2)警察(警察庁及び都道府県警察)、消防本部、海上保安庁の緊急通報受理機関(緊急通報に影響を与える音声伝送役務の事故の場合に限る)」に上げられている期間が優先されるべきではないか。 また、MVNOは利用者と同等として扱うべきではないか。 総務省への報告は必要だと考えるが、緊急時に通知すべきは利用者であり 総務省はMVNOの後でかまわないのではないだろうか。 総務省が最優先で連絡を受け取るならば、総務省が「(2)警察(警察庁及び都道府県警察)、消防本部、海上保安庁の緊急通報受理機関(緊急通報に影響を与える音声伝送役務の事故の場合に限る)」の関係機関に連絡すべきであり、障害復旧を実施しなくてはならない指定公共機関の連絡の負荷を軽減すべきであると思う。	「「電気通信事故検証会議 周知広報・連絡体制 ワーキンググループ 取りまとめ」及び意見募集結果の公表」(令和5年2月1日公表)のとおり、指定公共機関の自社利用者、監督官庁、緊急通報受理機関及びMVNO等へ周知を同時に行う場合、原則30分以内の初報周知の対応ができないとの御意見が指定公共機関の電気通信事業者から多数あったことを踏まえ、社会的な優先順位等も考慮し、30分以内の初報周知は利用者や監督官庁への周知に絞って行うこととしております。	無

番号	意見提出者	提出意見	総務省の考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
23	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会	「これに準じて」とは指定公共機関以外の事業者については、MVNOの場合MNOからの連絡および情報提供後、固定のサービス卸先事業者にあつてはサービス卸提供元事業者からの連絡および情報提供後が原則30分以内に行われることから、これらの場合は原則30分以内の連絡は困難であることをご理解いただいたことを踏まえての表現と理解します。当協会の会員の事業者につきましては従来より総務省様への速やかな連絡、報告等に努めております。今後も本ガイドラインの趣旨に則り、一層速やかな連絡に努めるよう周知案内していきたいと存じます。なお、指定公共機関以外のMVNO/固定のサービス卸先事業者については、警察、消防本部、海上保安庁の緊急通報受理機関等総務省様以外の機関については通常連絡等を行っていないのではないかと存じますが、これらの事業者が提供する緊急通報サービスはMNO/卸元事業者のサービス卸を利用している関係上独自設備の障害によるサービスへの影響は考えにくく、MNO/固定サービス卸元からの報告で足りると考えます。また、上記同様MVNOや固定のサービス卸先電気通信事業者が総務省様に対し「これに準じて」「初報の公表後速やかに連絡する」ためには、指定公共機関からの速やかな通知および情報提供が不可欠であることから、それらその他通信事業者が指定公共機関である事業者と遅滞なくやり取りするための取り組み・協議につき、総務省様に別途相談申し上げますのでよろしくお願い致します。	ガイドライン案に対する賛同の御意見として承ります。	無
24	一般社団法人テレコムサービス協会	(2)関係機関への連絡時間の目安 指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の発生に関する関係機関への個別連絡については、指定公共機関が行う個別連絡に、影響があるサービスにMVNO等分を含めていただき、MVNO等から直接連絡することなく、指定公共機関が行う関係機関への連絡により代替とさせて頂きたい。 また、MVNO等に関しては、大小様々な事業者が存在しておりますので、自社設備に起因した事故及び障害の発生に関する関係機関への個別連絡については、できるだけ速やかに報告する努力義務とさせて頂きたい。	全ての電気通信事業者に共通して、電気通信サービスにおける事故及び障害が発生したことを利用者へ適時適切に情報提供することが重要であることから、指定公共機関以外の電気通信事業者におかれましても、指定公共機関の電気通信事業者に準じてご対応していただきたいと考えております。	無
別紙1 周知・広報に関する記載例				
25	個人	別紙1の周知・広報に関する記載例があるが、公表された情報を広く活用するため、機械処理を前提とした形式で情報を通知するべきではないだろうか。	頂いた御意見については、参考として承ります。	無
26	個人	・12ページの枠内の最下行の「チルダ」は「波形」のほうがよい。	この部分は記載例であり、「波形」の使用を妨げるものではありません。	無

番号	意見提出者	提出意見	総務省の考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
(3)災害時(障害発生中)				
27	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会	「00000JAPAN」については必ずしも全利用者に認知され浸透されているとは限らないため、説明を加えることが必要と考えます。平成30年7月豪雨に際し、総務省様から案内された内容を踏まえ下記のような表現を例とされてはいかがでしょうか。 「災害時に被災者等がインターネットに接続できるよう通信事業者等が公衆無線LANのアクセスポイントを無料で開放する「00000JAPAN」(ファイブゼロ・ジャパン)も、ID やパスワードの入力なく無料でご利用いただけます。」	御意見を踏まえ、以下のとおり修正します。 【修正部分(下線部修正)】 P18 ・(略)。また、災害時に被災者等がインターネットに接続できるよう通信事業者等が公衆無線LANのアクセスポイントを無料で開放する「00000JAPAN」(ファイブゼロ・ジャパン)も、ID やパスワードの入力なく無料でご利用いただけます。	有
別紙2 電気通信サービスにおける障害発生時の周知知・広報で使用する用語				
28	個人	・20ページの3つ目の説明欄の1行目「用いる」は「用いる。」のほうがよい。	頂いた御意見のとおり、修正します。	有
29	個人	・21ページの1つ目の説明欄の2行目「こと」は「こと。」のほうがよい。20ページの説明欄の例と同様に。	頂いた御意見のとおり、修正します。	有
30	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会	データ通信が携帯電話におけるインターネットサービスを指し、インターネットが固定のサービスにおける回線サービスの総称という定義は、電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報で使用する用語としては、一般の用語の理解からはずれている感じがあります。	頂いた御意見については、参考として承ります。	無
その他				
31	個人	本件の「意見提出が30日未満の場合その理由」は何ですか？	行政手続法(平成5年法律第88号)第2条第8号に規定する「命令等」については、30日以上意見募集期間が必要とされておりますが、本件は、それに該当するものではなく、任意の意見募集として実施したものです。	無
32	個人	<意見>規模にもよるとは思いますけれども郵便葉書での通知や地域の回覧板での通知もありだと思いました。 <理由>EMP攻撃が来たら、多分、電話も使えなくなると想定する必要があると思うからです。 よろしくお願ひします。	頂いた御意見については、参考として承ります。	無
33	個人	KDDIはよくやってるよ 元役所のNTTは本当に酷い あんなの存在すら許しちゃダメだろ なんなのあの態度？国民ナメてるだろアイツら	頂いた御意見については、参考として承ります。	無

番号	意見提出者	提出意見	総務省の考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
34	個人	<p>このガイドライン本当に通信障害が起きた時のやり方程度にしかならないですよね。 ガイドラインあった方が良いのかも知れないけど大きな地震が来た時は基本的にメールはサーバー止まり、電話は通じない、解決法が載ってるホームページもアクセス集中で開けないってことがままにある。 掲示板を設けても一斉に繋がれば回線が混んで同じように開けない。 サーバーを強くするか、繋ぐ先をひとつにするのではなくて例えばホームページを3つ作るなど複数用意するとかあっても良いのでは？ こちらが駄目ならこっちを使うなど分散させれば混雑も防げるのではないのでしょうか。 災害時に通信トラブルが起きた時に解決は恐らく無理です。 何故なら対応している先の身の安全が確保されてるかがその時にないと分からないし天変地異はどうなるか誰にも分からないからです。 人で無理ならAIも考えましたが基本的に電気で動いてるのでその供給が断絶されたら予備電源で動かすしかないですし、予備は予備なのでいつか切れる。それまでに復旧が進めば良いですがそれも実際どうなるかはその時の状況によるので分からない。 なので様々な最悪の中の最悪の状態を想定に想定を重ねて考えて対策取るしかないと思います。 それと電気で動くものは災害時に火災になりやすいのでその対策もとっておいた方が良いでしょう。 大元のサーバーシステムを管理しているところが火災になったらそれこそ終わりなので。</p>	<p>頂いた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>