
デジタル化の進展に対応した事故報告制度に係る 技術的条件の検討について（案）

電気通信事業者からのご提案

2023/4/5

総務省様ご提案内容について

【ご提案いただいた「品質の低下」の該当要件（案）】

「品質の低下」とは、「事業者の電気通信設備の故障※により、利用者に提供するサービス品質を低下させた事態」をいう。品質の揺らぎが通常の運用時の範囲内にある場合は、サービス品質の低下には該当しない。

【TCAの見解】

・「低下させた事態」のレベルについて

この該当要件（案）では、ベストエフォートサービスの品質について、何をもって低下したとするかのレベルが不明確だと考えます。総務省にて都度判断とされていますが、担当者の主観・感覚や、一部の外部の意見により、判断が左右されてしまう可能性があります。

ベストエフォートサービスについては、回線を皆で共用することで低廉なコストで高速通信をご利用いただける一方、回線の混雑状況等により品質が低下する場合がありますと説明しております。

例えば、動画での高画質Web会議が必ずずっと利用できる、といったものを保証しているものではありません。

音声サービスについては議論されており、品質の低下は、呼損率80%とガイドラインに定義されております。

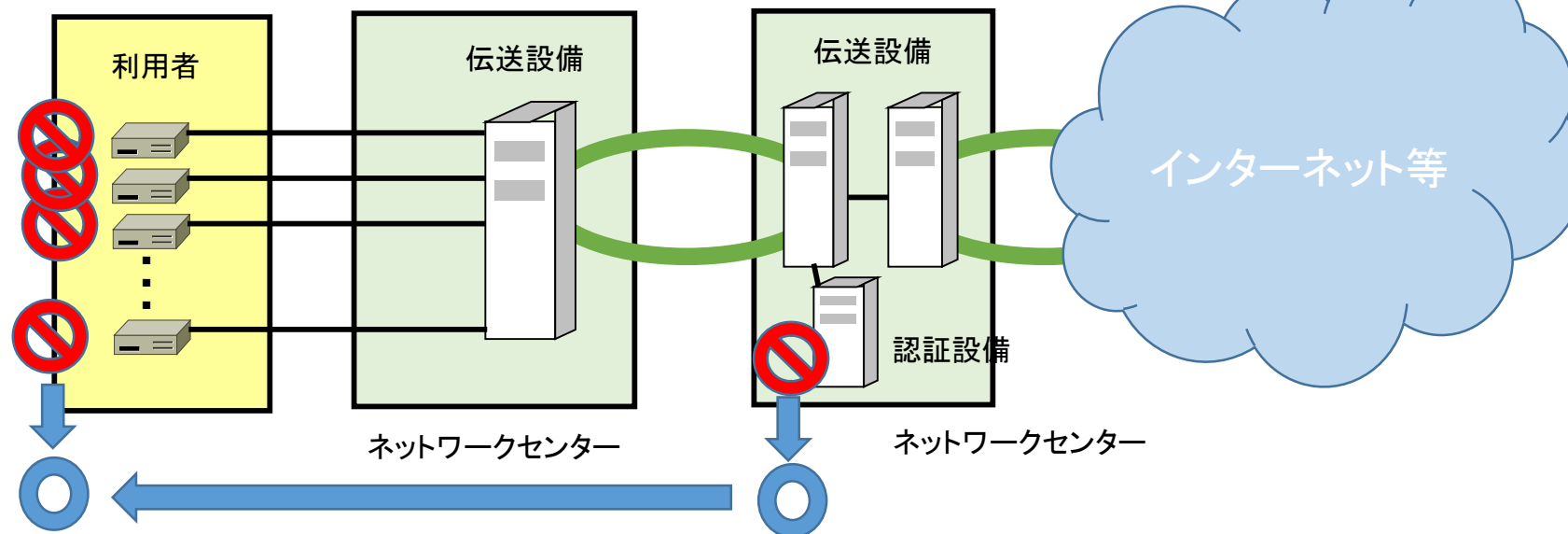
ベストエフォートサービスも同様の議論が必要と考えており、低廉なコストでサービスを利用者に提供するべく、約款で品質の担保・保証は行わない前提のサービスについて、これまでの事故報告制度と整合を取ったうえで、ベストエフォートサービスにおける品質・サービスレベルを 検討・議論することが必要なのではないのでしょうか。

ベストエフォートサービスレベル①

・セッションについて

回線認証が完了しセッション（論理回線）が接続完了となると、“繋がった”との利用者体感を得られる。認証系設備の故障では、セッションの状況を見ることで、重大事故にあたるのかを判断できるのではないかと。ただし、設備復旧後に、端末を操作し、利用するとすぐに使えることができる状況であれば、トラフィックデータ上、セッション数が元に戻っていかなくとも設備の復旧といえるのではないかと。

セッションが確立できず接続不可⇒認証設備の復旧で利用可能に



ベストエフォートサービスレベル②

・スループットについて

利用シーンにより必要となるスループットが大きく異なる。高いスループットが求められる動画利用は、通常時でも必ず使えると保証されたものではない。Web会議でも、利用者が品質の劣化のおそれを懸念して経験則として画像オフとするケースは多い。通信事故と同等とされる「品質の低下」のレベルとして、動画利用ができないことを含めるか等について、議論が必要ではないか。

(利用者の利用シーンにおける通信速度の目安)

チャット	メール	Webブラウザ	Web会議(画像有)	動画閲覧
128Kbps以上		128Kbps～1Mbps		1.5Mbps程度以上(～25Mbps)

品質の低下のレベルとしては、チャットやメール等が最低限利用可能とされるスループットが計算上確保できていないときとする等、ベストエフォートサービスのメリットである低廉なコスト構造を阻害しない基準とすべきではないか。

ベストエフォートサービスレベル③

・その他

相手方のサーバに障害や混雑が起きたり、インターネットの混雑など、様々な要因により品質が悪いと
思ってしまうケースもあるため、障害以外の起因による体感の変化について考慮する必要があるのではないか。

TCA

一般社団法人 電気通信事業者協会
Telecommunications Carriers Association