

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（第1回）
議事要旨

- 1 日時
令和4年10月24日（月）15時00分～16時36分
- 2 場所
Web開催
- 3 出席者
 - (1) 構成員
内田主査、臼田構成員、加藤構成員、土屋構成員、堀越構成員、山口構成員
 - (2) 電気通信事業者等
東日本電信電話株式会社（山本）、西日本電信電話株式会社（立木）、
株式会社NTTドコモ（坂本）、KDDI株式会社（鈴木）、
沖縄セルラー電話株式会社（大城）、ソフトバンク株式会社（倉野）、
楽天モバイル株式会社（林）、一般社団法人電気通信事業者協会（金子）、
一般社団法人テレコムサービス協会（向山）、
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（井手）、
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟（堀内）、
 - (3) オブザーバー
内閣府政策統括官（防災担当）、警察庁、総務省消防庁、海上保安庁
 - (4) 総務省
木村電気通信事業部長、山口電気通信技術システム課長、西浦安全・信頼性対策室長
- 4 議事
 - (1) 開会
木村電気通信事業部長から、以下のとおり挨拶が行われた。

【木村電気通信事業部長】

御多忙の中、構成員として御参加いただくことになりました皆様方に御礼を申し上げます。これまで重大な事故が発生するごとに、電気通信事故検証会議で事故の報告の分析、検証、再発防止に向けて積極的に御議論、御助言などをいただいているところでございます。一方で、通信事故発生時におけます利用者への情報発信につきましても、利用者目線に立った内容や分かりやすい表現とすることなど、改善すべき点が見受けられると認識しているところでございます。また、通信事故の発生時には、通信が使えない利用者に対して障害に関する情報が確実に届くように、その情報伝達手段の多様化を図ること、これも重要であると考えているところでございます。

このため、本ワーキンググループでは、通信事故発生時において、利用者が必要とする情報を適時かつ円滑に取得できる環境の整備について御検討いただきたいと考えているところでございます。主査をお願いします内田先生をはじめとしまして、有識者の皆様、それから通信事業者、通信利用者の各団体の皆様、緊急通報受理機関等の関係機関の皆様には活発な御議論をお願いしたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

次に、内田主査から、以下のとおり挨拶が行われた。

【内田主査】

このたび本ワーキングの主査を務めることになりました内田と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

御存じのとおり、昨今、通信事故が多発しておりまして、社会的な影響も大きくなっている状況かと思ひます。一旦事故が発生しますと、原因究明、再発防止、利用者対応など様々なことが求められるわけですが、今回、親会である電気通信事故検証会議からスピノフしたワーキングとして利用者対応のところ、周知広報・連絡体制について集中的に議論をしていくということになっているかと思ひます。

多様な論点があろうかと思ひますが、各分野における構成員の方々から、専門の見地から御助力を賜りながらまた議論を重ねまして、最終的に有益な提言を取りまとめていきたいと考えておりますので、どうぞ御協力のほどよろしくお願ひいたします。

(2) 開催要綱等について

事務局から、資料1-1に基づき、説明が行われた。

(3) 本ワーキンググループの検討事項等について

事務局から、資料1-2に基づき、説明が行われた。

主な質疑応答は以下のとおり。

【ソフトバンク株式会社（倉野）】

1枚目の、先ほど御説明いただいた資料の「背景・問題意識」の事業者の一覧中、最下段に弊社の9月4日の事例を御紹介いただいておりますが、5G回線が730万となっておりますが、実際は730回線ということで「万」が不要ですので、1点補足させていただきます。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

失礼しました。修正させていただきます。

(4) 「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」について

一般社団法人電気通信事業者(TCA)協会及び一般社団法人テレコムサービス協会から、資料1-3-1及び資料1-3-2に基づき、説明が行われた。

主な質疑応答は以下のとおり。

【堀越構成員】

TCAなどの4団体の周知・情報提供のガイドラインを見させていただきました。改定によって項目がどんどん増えていますが、それぞれの項目が、できる限り掲載するように努めるといった感じで努力義務の書き方になっていて、内容は充実しているのですが、この書き方だと実効性が乏しいのではないかと感じております。業界団体の中でもっと顧客目線に立って、ガイドラインについて強制力を持たせることは難しいのでしょうか。中小規模の事業者も一律に対応するのが難しいといった点は想像できますが、何か業界団体として強制力を持たせる上で課題に感じている点がありましたら、ぜひ教えてください。

【一般社団法人電気通信事業者（金子）】

おっしゃるとおり、なかなか書いてある内容がしっかり履行できていない、その強制力といったところがおっしゃられた点かと思ひますが、文章で確かにいろいろ長くたくさん書いているところがあって、どの項目をどうしっかりやるべきかというところがで

きていないところかと思っております。そういった面では、テンプレート化したものとか、しっかりこれをやるのだというところをしっかりと形にして、それを各団体等でやっていくような改善が必要かと今現在としては考えております。

【土屋構成員】

テレコムサービス協会の御説明のことで御確認ですが、MNOとかMVNOというのは、一般の人間にはあまりなじみがない言葉であるのですが、(MVNOは、)要するに大手キャリアが回線を買って、それを利用してサービスを提供しているので、キャリア側で不具合が起きたことを、通信サービスを提供している事業者側ではすぐに把握できなくて周知ができないのだというアンケートの結果だと理解したのですが、これは、要はサービスを提供している事業者は、御自分たちのサービスの利用者に対してサービスが提供できなくなっているといった、トラブルが起きているという状況を日常的には把握できる仕組みが必ずしもないということの意味しているのでしょうか。その辺りを補足いただければ幸いです。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

御指摘のとおり、MNOというのは大手キャリア、要するに通信サービスを提供されているキャリアになりまして、MVNOというのは、設備を持たずにそれをサービスとして提供している会社になります。

御指摘のとおり、我々のMVNO事業者というのは、実際に通信がされているのかされていないのか、アンケートの回答の中にもあったと思うが、障害になっていることをテレビ等、第三者から聞いたというような事例もあるぐらい非常に分からない状況になっております。そういうことから、MVNO事業者には、MNOからのホットラインでも引いていただいて、情報を速やかに知りたいといったニーズはございます。

【内田主査】

MVNOとMNOの間の連絡体制について、何か現状で取決めや、ルールのようなものというのは定められているのでしょうか。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

基本的には、ルールというのはあまり明確にはないと思います。一応、この前のKDDIのときは、一斉通報のアドレスとして入れたほうがいいのではないかとか、そういう個々でのいろいろお話はさせていただいたりはしておりますけど、明確なルールというのはないかと思っております。

【内田主査】

いわゆる普通の契約レベルで何かそういったものが決まっていないのでしょうか。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

契約レベルでは、速やかに連絡するとかにはなっているが、結局、アンケートの答えにもあったように、どうしてもお客さんを優先し、事業者は二の次みたいなところがあるというのがMVNO側から見た感想です。

【山口構成員】

普通の広報で考えると、誰がユーザーかとか、どういう人がステークホルダーとしているかということをもとに整理して、それぞれの、誰のどのような困り事を避けたいかとか、誰の安全を確保するかということについて優先順位を決めて、BCPも踏まえながら提供する情報を考えるという、一連の流れがあると思いますが、今のお話ですと、業界全体として、共有した考え方がないという感じなのではないでしょうか。

よって、質問としては、電気通信の事故が起こったときに、それぞれのユーザの何をまず避けなければいけないかが整理された、業界共通リストみたいなものは無いという認識でよろしいでしょうか。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

緊急時のそういう、確かに連絡体制図みたいなイメージではないのではないかなと思いますので、そういった面でも、ルール化が必要ではないかと意見は出ております。

【山口構成員】

生命とか安全に関わる場所は、やっぱり最初に維持するために早く情報を出したほうがいいかもしれませんし、何か優先順位づけみたいなのも考えていかないといけないのかなと思いました。

(5) 通信事故発生時の各社の周知広報活動について

KDDI株式会社、西日本電信電話株式会社及び楽天モバイル株式会社から、資料1-4-1から1-4-3までの説明が行われた。

主な質疑応答は以下のとおり。

【加藤構成員】

KDDIに教えていただきたいが、一般の通信障害のときに、一般の消費者の利用者だけではなくて、法人のお客様、例えば宅配の事業者にも影響があったという報道がありましたけれども、一般的に、法人のお客様に対しての御案内というのも、一般ユーザーと同じようにホームページなり、何か見ていただくというので情報提供するのか、それとも何か別ルートみたいのがあるのでしょうか。

【KDDI株式会社（鈴木）】

ホームページの掲載は、あくまでもコンシューマーのお客様への御案内となっております。弊社の法人営業部隊が個別に法人のお客様に御案内を別の形で行っております。

それとは別に、先ほどMVNO様や、お客様の定義、ステークホルダーの範囲というのをどのように定義するかでございますが、MNO及び緊急通報機関にも情報を伝えるルートというのはホームページ以外で持っております。様々なステークホルダーに障害が起きている状況をお伝えするという体制整備を行っております。

【内田主査】

各社様、初報が遅い理由として、詳細情報まで含めようとしたからということとして挙げておられたかと思いますが、これまでも電気通信事業事故検証会議などでは、初報をなるべく早めにとりよう議論はあったかと思いますが、それでも詳細情報にこだわられたというか、その狙いといいたししょうか、そういったところについての御見解があれば教えていただきたいのですが、いかがでしょうか。

【KDDI株式会社（鈴木）】

7月の状況をまず、お伝えいたします。詳細のページを投影いたします。まず、障害の第一報が3時でございます。実際に起きたのが1時35分でございますので、約1時間半後ということでございます。夜中であつたということもございしますが、初報に対するルールというのが、当時はまだ不明確であり、今は非常に早いタイミングで、とにかく障害が起きている事実をお伝えするというようなテンプレートも用意して、現在は運用を行っております。

【西日本電信電話株式会社（立木）】

まず、故障発生から、実際このエリアでということが分かったのが11時22分、大阪を除く関西、東海、北陸でということでございます。

今回、ネットワークの複数箇所が同時に故障し、情報把握、サービス影響が見えない時間帯が続いたということございまして、11時50分に発信したものにおいても、細かく書くことができなかつた中で、せめてエリアと、どのサービスで、などがない中で発信してしまうと、お客様に御不安を大きく与えてしまうのではないかと、という考えが働いたところでございました。

よって、状況の把握、そこから情報がない中でも発信することについて、発想を変えていこうということで、私どもの中でも動きを取ってございまして、情報がない中で発信するテンプレートをしっかり活用していきたいと考えております。

【楽天モバイル株式会社（林）】

今回、遅くなった原因ですけれども、復旧の見込みの時間など、やはり詳細情報を初報に含めるほうがよいと考えたことが大きな原因となっております。

今後につきましては、スライドにも示させていただきましたが、事故発生におきまして、速やかに出せるような初報のテンプレートを用意して、そのような速やかな対応を心がけていこうと考えております。

【堀越構成員】

先ほどのTCAなどの周知情報提供のガイドラインは、それぞれの障害の周知広報の時にどれくらい意識してされたのでしょうか。努力義務的な部分もガイドラインに項目があったと思いますけれども、この辺りを含めて十分伝えられたと捉えているのでしょうか。それとも十分でなかったとすれば、なぜできなかったのでしょうか。

【KDDI株式会社（鈴木）】

TCAのガイドラインの対応を行っていた部門と、弊社の広報部門及び全社的な共有が十分になされていなかったという事実がございます。非常に申し訳なく思っています。

また、ガイドラインが仮に共有されていたとしても、お客様が必要とする情報を障害時に短時間で収集整理する部隊というのが特別に必要なだと思っております。そういった社内体制も十分でなかったと思っております。現在は、当然ガイドラインを含めて、KDDI独自の広報のマニュアルも作成しております。また、運用部門やサービス部門とお客様が必要とする情報というのを特定してまして、障害発生時において、すぐに情報の整理収集を行う体制というのを整え、再発防止に努めております。

【西日本電信電話株式会社（立木）】

ガイドラインにつきましては、当然認識はしてございましたけれども、ただ、迅速にとか即時でといった部分につきましては、先ほど申し上げました初報、あるいは中間報という発出の時間からしますと、十分に満たせていなかったと反省しているところでございます。

一方で、ガイドラインの中にあります、情報を随時落としていくのではなくて、一定の期間、しっかり見えるところに配置すべしとか、ホームページだけじゃなくてSNSとかでも多様な手段で発信していくべしといったことにつきましては、できていた面もあろうかと思っておりますので、今後におきましても、当ガイドラインも含めまして、しっかり意識しながら取り組んでまいりたいと考えております。

【楽天モバイル株式会社（林）】

ガイドラインにつきましては、当社としても意識はしておりました。ただ、ユーザーの皆様のことを考えた上で、復旧の見込みの時間など、詳細な情報を含めたほうがよいのではと考えて対応しておりました。

【山口構成員】

これは認識の共有までですけれども、今起きている不具合がシステム障害なのか、それとも一部のユーザーの端末側の問題なのかとか、そういったところの原因究明に、それなりに時間がかかるというところも初報が遅れる原因の1つなのかとったりするのですが、その辺りの、これが障害なのかどうなのかというところの判断のやり方というのは各社共通なのでしょうか。

【KDDI株式会社（鈴木）】

障害が起きますと、通常、技術の運用部門で設備のアラームというのが基本あがります。アラームがあがるということは、基本ネットワークに何かしらの不具合が発生しているということで、トラフィックの状況なども併せて監視します。加えて、お客様の情報として、ツイッター等の情報も運用部門で監視しておりまして、それを総合的に勘案して、ネットワークでの障害なのか、そうではないのかというのを大枠、つかんだ後に、周知広報や原因究明を開始するという切り分けを、原則しております。

【西日本電信電話株式会社（立木）】

KDDI様のほうから御説明いただいたような手順で、私どもも技術の運用部門において、常時監視をしてございまして、発出されたアラームに基づいて、切り分けて判断をしているというところでございます。

一方で、お客様側として、利用者のネットワークの調子が悪いのか、手元の端末なり、何らかの調子が悪いのか、どちらなのだろうという形で悩まれて、非常に時間を取られてしまうという、前段、総務省からもお話ありましたが、そういったお声というのはあるかと思っております。そういったお客様の不要な時間をいただかない。あるいは、ネットワークに何か原因があると分かったならば、次の別の代替手段でやろうと思っただけのように、ぱっと動いていただけるように、今、何かが発生しているということだけでも発信していくことが大事だなと今回、改めて認識した次第でございます。

【楽天モバイル株式会社（林）】

我が社もKDDI様が詳細に御説明していただいた流れと同じような形で、通信障害等についての対応をさせていただいております。

各社からの説明、質疑応答が行われたあと、全体を通して質疑応答が行われた。主な質疑応答は以下のとおり。

【臼田構成員】

今回、KDDIやNTT西日本、楽天モバイルの問題について御報告いただいたのですが、今回、御報告がなかった会社では、これに対する対処としてどのようなことをされているのかということ、例えば総務省としては把握されているのでしょうか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

ガイドラインに関しては電気通信事業者共通のものになっていきますので、基本的には、これに則って、実施いただいているものと承知しております。

直近では、大きな事案が発生したのが本日発表いただいた3社でしたので、各社がどのような取組をされているのかについて、御発表いただいたところです。他方、もう少

し過去を遡れば、他社でも、事故が発生しているところがございますので、もし、ヒアリングを希望されるようであれば、次回に、今回御発表いただけなかった他社様についても、御発表いただく調整をすることはできるかと思っております。

【臼田構成員】

各社、これまでどうされたのかということを知りたいというよりは、1つ問題が起こったときに、それを全体にきちんと反映させるためのロジックというかフレームワークができていくかどうかということを知りたかったというだけです。それがこの場だと考えればよろしいでしょうか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

他社でも、ガイドラインを遵守できている事例もあれば、できていない事例もあるかと思えます。特に、初報の時間は現行のガイドラインでは特に記載がないため、改めて、今回のいろいろな事例を踏まえ、初報時間の目安のようなものも検討していく必要があるのではないのかと考えております。また、初報に限らず、事務局が提示させていただいた11の論点について、改めて、昨今の通信障害の多発などを考えると、ルール化が必要なのではないのかという問題意識の中で、次回以降、それぞれの論点について、皆様に御議論いただければと思っております。

【内田主査】

この親会であるところの電気通信事故検証会議などでも報告書として毎年まとめておりまして、その中でも教訓という形で、いろいろな事故から学ばれた教訓を取りまとめているという状況あり、その中で、いろいろな情報を共有されていますが、そこからさらにスピノフしたワーキングで、さらに詳しく議論するというのがこの場なのかと私自身は理解しているところです。

【土屋構成員】

総務省への質問ですが、今回、業界団体がつくったガイドラインがベースにあって、そこで改めて、今後検討するのが業界のガイドラインなのか、あるいは国などのガイドラインなのかという話が出てくるのですが、その前提として、そもそも、こうした通信事業者の中で業界団体に所属していない、つまり業界団体のガイドラインだとカバーし切れないような事業者というのはあるのでしょうか。つまり、私もこの分野、明るくなかったので、先ほどのMVNOとかの話聞いて、そうすると小売までの流通段階でも多くのプレーヤーがいるということが分かったので、ひょっとして業界団体が入っていない事業者もいるのかなと思ったものですから、その辺り把握されていたら教えてください。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

御指摘のとおり、事業者団体に所属していない電気通信事業者もいらっしゃるかと思っております。仮に政府で改めてガイドラインをつくる必要があるようであれば、今回、業界団体や指定公共機関などの事業者には会議に御出席いただきながら議論ができればと思っております。他方、この議論だけでは反映できない事業者の御意見もあるかと思っておりますので、仮に、ガイドラインを策定するような形になるようであれば、改めてパブリックコメントの手続を踏んで、他の事業者の皆様の御意見も広く伺っていくような形で進められればと考えております。

(6) 閉会

以上