

事故報告様式について

総務省 総合通信基盤局
電気通信技術システム課

平成21年5月22日

重大な事故報告に関する現行の規定

電気通信役務の提供を**停止**又は**品質を低下**させた事故で、
影響利用者数 **3万** 以上 **かつ** 継続時間 **2時間** 以上のもの

速やかに状況を報告
+
30日以内に詳細報告

電気通信事業法施行規則

(業務の停止等の報告)

第五十七条 法第二十八条の規定による報告をしようとする者は、報告を要する事由が発生した後(略)**速やかにその発生日時及び場所、概要、理由又は原因、措置模様**その他参考となる事項について**適当な方法により報告**するとともに、その詳細について(略)報告期限までに**様式第五十の報告書**を提出しなければならない。

現状の様式の課題

- ・**発生・復旧年月日**:「年月日」とあり、時間を記すことについて明記されていない(条文・運用上は記載を求めている)
- ・**発生場所**:故障した当該設備の設置場所(住所)を書けばよいか、ネットワーク上の役割(機器名)を書けばよいか不明確
- ・**発生状況**:具体的に何を意図するのか必ずしも明確でない
- ・**措置模様**:具体的に何を意図するのか必ずしも明確でない
- ・**復旧に要する費用**:通常の復旧作業は保守要員の作業範囲内及び機器保守契約の範囲内でありどのように換算するか
- ・**電気通信設備の概要**:発生場所及び発生状況との区別が曖昧

→ 報告を提出する事業者にとって、具体的に何を記載すればよいかわからないということは好ましくないと考えられる。

また、重大な事故報告等に基づき総務省は電気通信の安全・信頼の確保に関する各種施策を実施しており、そのためには各社によって報告の内容に著しい差が出ないような報告様式が望ましい。

(様式第50)

事故報告書(詳報)

年 月 日
 郵便番号
 住所
 氏名 (自筆で記入したときは、押印を省略できる。法人にあっては、名称及び代表者の氏名を記載することとし、代表者が自筆で記入したときは、押印を省略できる。) 印
 登録年月日又は届出年月日及び登録番号又は届出番号
 連絡先 (連絡のとれる電話番号等を記載すること。担当部署等がある場合は、当該担当部署名等を記載すること。)

| | |
|------------------------|--------------------------|
| 事故の種類 | |
| 発 生 年 月 日 | 復 旧 年 月 日 |
| 発 生 場 所 | |
| 発 生 状 況 | |
| 発 生 原 因 | |
| 措 置 模 様 | |
| 復 旧 に 要 す る 費 用 | |
| 事故に係る電気通信設備の概要 | |
| 事故の対策を確認した電気通信主任技術者の氏名 | (自筆で記入したときは、押印を省略できる。) 印 |

- 注1 電気通信主任技術者の氏名は、法第45条第1項ただし書の規定により電気通信主任技術者を選任しない場合は、電気通信主任技術者規則(昭和60年郵政省令第27号)第3条の2第1項の規定により配置する者を記入すること。
- 2 電気通信主任技術者の氏名は、電気通信主任技術者の選任を必要としない場合又は通信の秘密の漏えいに係る事故であつて、電気通信主任技術者の監督の範囲外で発生したものである場合は、記入を要しない。
- 3 事故の種類は、「法第8条第2項による電気通信業務の一部停止」「通信の秘密の漏えい」「第58条で定める重大な事故」の区分によつて記入すること。
- 4 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とすること。

重大な事故報告書への記載内容について(案)

- 具体的な記入内容について注釈等で示し、記載項目の透明化・明確化を図ってはどうか
- 再発防止及び利用者視点の観点から、記載項目を見直すことが望ましいのではないか。

| 報告事項 | 記載内容 |
|---|---|
| 既に規定されている報告事項の明確化等 | |
| 事故の種類 | 「法第8条第2項の停止」「通信の秘密の漏えい」「重大な事故」で共通様式としているが、重大な事故を別様式化 |
| 発生日時 | 事故にあたる事象が発生した日時 |
| 復旧日時 | 事故にあたる事象が復旧した日時 |
| 発生場所 | 当該事故の原因となった設備の設置場所(住所・ビル名)等 |
| 発生設備 | 当該事故の原因となった設備の設備名称等を記載し、当該設備の役割がわかる設備構成図等を添付 |
| 発生状況 | 影響を与えた役務のサービス概要説明(広く一般に知られていない場合)及び影響利用者数 影響を与えた地域的範囲について記載するか影響エリア図等を添付 (事故が断続的に発生している場合や、影響利用者数が変化している場合にはその詳細な内容) |
| 措置模様 (障害対応状況) | 障害の発生、認知、復旧作業経過、後日対応等について、日時とともに当該内容をできる限り詳細に記載 (仮復旧・暫定復旧・本復旧等の分けがある場合には、その日時と内容についても記載) (故障設備が設置された場所以外での作業等の場合にはその旨(何処でどのような作業を実施したか)を記載) |
| 発生原因 | どのような機器がどのような影響を与えて事故を発生させたのか、できる限り詳細に記載 (大規模な事故の場合は、大規模化した原因を記載) (卸電気通信役務や相互接続先に起因するものであれば、その旨と当該事業者名等についても記載) |
| 復旧に要する費用 | スポット保守等を実施した場合等についてはその金額と内訳 年間保守契約の一部や自社の人件費等のみで、実質的な追加費用を要さない場合はその旨 |
| 主任技術者 | 従来通り、主任技術者の監督責任を明確にするために記載 |
| 新たに追加すべき報告事項 | |
| 再発防止策 | 当該事故に直接係る再発防止策及び同様の事故の発生を防ぐための間接的な再発防止策 (再発防止策の実施及び実施予定(完了)年月日) |
| 利用者対応状況 | 利用者からの申告(苦情)数並びにホームページやプレスリリースでの広報日時及び広報内容 |
| 全般的な留意事項 | |
| 定められた様式に加えて、必要に応じ上記の内容を的確に把握するために必要な事項について、記載する | |
| 営業戦略上及びセキュリティ上の問題がある部分(機器の設置場所・設備構成図等)については、情報公開請求時において不開示とする | |

重大な事故の速やかな報告事項について(案)

課題

重大な事故に該当するか又は該当が疑われる場合には、施行規則第57条に基づき、「速やかに」発生日時等の事項について総務省への報告を求めているが、報告すべき事項や基準が明確でない。



- 報告事項や内容を例えば以下のように明確にし、速やかに報告を行えるようにしてはどうか
- 各事業者においても、電子メールや電話で速やかに判明している事項を総務省へ報告することが必要ではないか(文書で様式を整えて清書して報告する必要はない。)

| 報告事項 | 記載内容 | 記入例 |
|------------------|---|---|
| 報告日時 | 情報をとりまとめたか又は報告を行った日時 | 5月22日10時15分現在 |
| 発生日時 | 事故にあたる事象が発生した日時 | 平成21年5月22日 9時05分頃 |
| 復旧日時 | 事故にあたる事象が復旧した日時又は復旧予定日時 | 平成21年5月22日 11時30分(予定) |
| 発生場所 | 当該事故の原因となった設備の設置場所等 | 霞が関ビル(東京都千代田区) |
| 発生状況 | 影響を与えた役務のサービス内容並びに影響利用者数及び影響範囲 | サービス: 第3世代携帯電話サービスの音声発着信不可 (電子メール・Web閲覧については使用可) 利用者数: 約3万(詳細調査中) 影響範囲: 東京都、神奈川県、埼玉県の一部利用者 |
| 措置模様 (障害対応状況) | 障害の発生、認知、復旧作業経過等について、日時とともに当該内容 | 9:30 利用者申告により障害を認知 10:00 故障部位を特定し当該パッケージの交換を開始 |
| 発生原因 | どのような機器がどのような影響を与えて事故を発生させたのか (卸電気通信役務部分である場合はその旨) | 位置情報管理装置(HLR)の不具合と推定 |
| 利用者対応状況 | 利用者からの申告(苦情)数並びにホームページ等での広報日時 | 障害状況のHP掲載: 23日10時(予定) 問い合わせ件数: 100件超(23日10時現在) |

四半期報告に係る現行の規定

電気通信役務の提供を**停止**又は**品質を低下**させた事故で、
影響利用者数 **3万** 以上 **又は** 継続時間 **2時間** 以上 のもの

四半期毎に
2ヶ月以内に報告

電気通信事業報告規則

第七条の二 電気通信事業者は、次の各号に該当する事故が発生した場合は、様式第二十六により、**毎四半期経過後二月以内**に、その発生状況について、書面等により総務大臣に提出しなければならない。(略)

第七条の二 (略)ただし、総務大臣が**別に告示する事故**については、総務大臣が**別に定める様式により提出**することができる。

第七条の二
2 前項の規定にかかわらず、**軽微な事故**として総務大臣が別に告示するものについては、提出することを要しない。

報告規則に定める詳細様式

告示に定める簡易様式

報告不要の
軽微な事故

該当告示なし

(様式第26) 事故発生状況報告

年 月 日から
年 月 日まで

総務大臣 殿

事業者名
電気通信主任技術者の氏名

| 発生年月日 (発生時刻) | 復旧年月日 (復旧時刻) | 発生場所 | 発生原因 | 措置模様 | 事故に係る 電気通信設備の概要 |
|-----------------|-----------------|------|------|------|--------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

- 注1 電気通信主任技術者の氏名は、法第45条第1項ただし書の規定により電気通信主任技術者を
選任しない場合は、電気通信主任技術者規則(昭和60年郵政省令第27号)第3条の2第1項の
規定により配置する者を記入すること。
2 電気通信主任技術者の氏名は、法第45条第1項に定める電気通信主任技術者の選任を必要と
ない場合は、記入を要しない。
3 電気通信主任技術者の氏名は、当該報告に係るすべての事故が、電気通信主任技術者が管理
する事業用電気通信設備以外の故障等が原因で発生したものである場合にあっては、記入を要
しない。
4 第7条の2第1項第3号に該当する事故については、復旧年月日の記入を要しない。
5 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とすること。

総務省告示第146号

- 1 移動端末設備と接続される端末系伝送路設備の故障
- 2 利用者の建築物等に設置する事業用電気通信設備の故障
- 3 局設置遠隔収容装置、き線点遠隔収容装置、デジタル加入者回線ア
クセス多重化装置又はケーブルモデム終端システムの一部故障
- 4 架空線路区間である端末系伝送路設備の故障

事故発生状況報告

年 月 日から
年 月 日まで

事業者名
電気通信主任技術者の氏名

| 主たる発生要因等 | 事故発生 |
|----------|------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| その他 | |

- 注1 主たる発生要因等の上位5位までについては、発生要因ごとに事故発生件数を記入すること。
2 電気通信主任技術者の氏名は、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第45条第1項ただし書
の規定により電気通信主任技術者の選任を要しない場合は、電気通信主任技術者規則(昭和60
年郵政省令第27号)第3条の2第1項の規定により配置する者を記入すること。
3 電気通信主任技術者の氏名は、電気通信事業法第45条第1項に定める電気通信主任技術者の
選任を要しない場合、記入を要しない。
4 電気通信主任技術者の氏名は、当該報告に係るすべての事故が、電気通信主任技術者が管理す
る事業用電気通信設備以外の故障等が原因で発生したものである場合にあっては、記入を要しない。

課題

- ・自由記述で各社の書きぶりが異なり集計が困難
- ・影響規模等がないため十分な分析ができない

課題

- ・発生要因の分類方法が各社異なり、また発生件数
しかわからないため、集計・分析が困難

課題

- ・極短時間、極少人数の
事故まで対象となる

四半期報告への記載内容について(案)①

- 集計の効率化のため原則として電子ファイル(表計算ソフト等の形式)での提出としてはどうか
- 報告提出者がどのような内容を記載してよいか明確にするため、自由記述式ではなく原則として選択式(チェックボックス方式等)での報告としてはどうか
- 事故の発生状況を分析するために必要となる事項を報告内容に追加してはどうか

報告規則に定める詳細様式

| 報告事項 | 記載内容(案) |
|-------------------|--|
| 既に規定されている報告事項の定型化 | |
| 発生年月日 | 表計算ソフトで日時として認識できる形式(例:2009/5/12 12:34) |
| 復旧年月日 | 同上 |
| 発生場所 →影響地域 | 次の中からの選択式 【全国】、【都道府県境をまたぐ地域】、【市区町村境をまたぐ地域】、【市区町村内に閉じる地域】、【その他】 |
| 発生原因 | 次の中からの選択式 【電源設備故障】、【停電】、【ハードウェア故障】、【ソフトウェアバグ】、【異常トラヒック】、【人為要因】、 【卸役務利用区間】、【相互接続先の影響波及】、 【自然災害】、【道路工事】、【火災】、【車両】、【その他→備考に記載】、【不明】 |
| 措置模様 | 次の中からの選択式 【ハードウェア交換】、【設備リセット・再起動】、【設定変更】、【他事業者にて対応】、【自然復旧】、 |
| 電気通信設備の概要 | 次の中からの選択式(複数選択可) 【固定:アナログ電話】、【固定:ISDN】、【固定:0AB~J IP電話】、【固定:050 IP電話】、【固定:インターネット接続】、 【固定:電子メール】、【固定:緊急通報】、【専用線・DF】、【IP-VPN】、【海底ケーブル・衛星】、【ホスティング】、 【移動:音声通話】、【移動:Web等】、【移動:メール】、【移動:SMS】、【移動:緊急通報】、【その他→備考に記載】 |
| 新たに追加する報告事項 | |
| 登録・届出番号 | 電気通信事業者としての、登録又は届出の番号 |
| 影響利用者数 | 次の中からの選択式 【100万以上】、【10万以上】、【1万以上】、【1,000以上】、【100以上】、【100未満】 |
| 備考 | 選択式で適切な選択肢がなかった場合や、判断に迷った場合等に自由記述で記載 |

四半期報告への記載内容について(案)②

告示に定める簡易様式

- 告示で対象としている、以下の発生設備別に、例えば月ごとの件数報告としてはどうか
 - ・移動端末設備と接続される端末系伝送路設備
 - ・利用者の建築物等に設置する事業用電気通信設備
 - ・局設置遠隔収容装置
 - ・き線点遠隔収容装置
 - ・デジタル加入者回線アクセス多重化装置
 - ・ケーブルモデム終端システム
 - ・架空線路区間である端末系伝送路設備
- 次の事故については、卸役務提供元又は相互接続先からの同種の情報提供が期待されるため、簡易様式や報告不要としてよいのではないか
 - ・卸電気通信役務又は相互接続により利用している端末系伝送路設備の事故であって、主としてインターネット接続サービスを提供するために用いているもの(ISPの利用者アクセス回線)

報告不要の軽微な事故

- 例えば重大な事故に発展する恐れが少ない次の様な事故は、報告不要としてよいのではないか
 - ・利用者宅内等で発生し、その影響が当該利用者宅構内に限られる場合
 - ・利用者の数が一定の数以下で、継続時間が極めて短時間の場合
 - ・遠隔収容装置等より下位の端末系伝送路の事故でその影響の範囲が一定範囲を超えない場合