

品質の低下についての考え方(その2) (電子メール)

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27日

電子メール①（責任区間、利用不能・消失）

課題

電子メールサービスについて、どのような状態に至った場合を、事故（「役務の提供の停止」及び「品質の低下」）と定義することが適当か



【考え方(案)】

0. 責任区間

電子メールサービスの提供に関する事業者の責任区間は、原則として自網内の事業用設備※とすることが適当ではないか

※他事業者との相互接続点から、自らが管理するサーバ等を経由し、他事業者との相互接続点に至るまでの間

- ・ ネットワークの特性上、電子メールサービスの管理等をエンド～エンドで行うことは本当にできないのか

1. 利用不能、消失

電子メールサービスの利用不能状態（電子メールサーバへのアクセスが不可能となる状態）及び電子メールのデータ消失については、事故（役務の提供の停止）に該当することとするのが適当ではないか

電子メール② (不達)

2. 不達

電子メールの不達については、次のような場合に分けて考えられないか

(1) 利用者起因による不達

(アドレス誤り、メールサイズ超過、メールボックス容量超過、スパムフィルタの利用者側設定誤り 等)

→設備故障と無関係である限り、事故とは扱わない

(2) 自事業者起因による不達

(自網内設備の不具合、スパムフィルタの事業者側設定誤り 等)

→「役務の提供の停止(利用不能又は消失)」、「到着の遅延」のいずれかとして扱うことができるのではないか

(3) 大量送信メールの処理等に起因する不達

→後述

- ・ 利用不能、消失、到着の遅延以外に当たる不達はないか
- ・ 利用者からの不達等に関する苦情・申告については、受付窓口を設置するなど、各社において適切に対処されているのか

電子メール③ (遅延)

3. 遅延

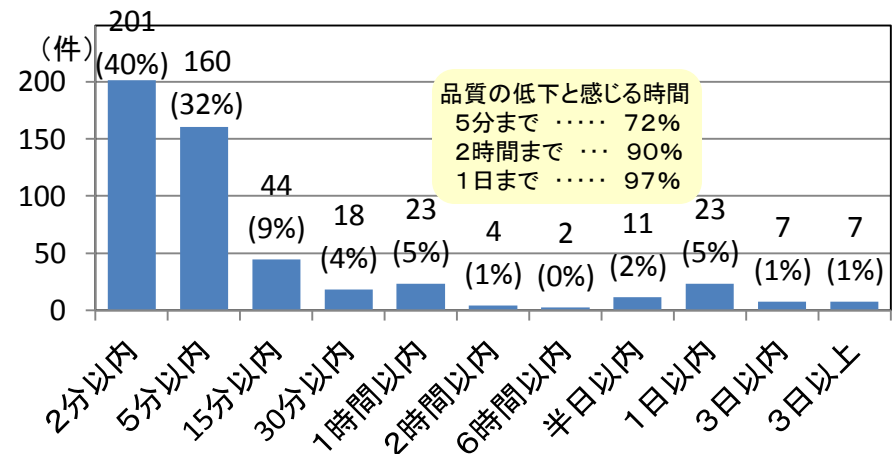
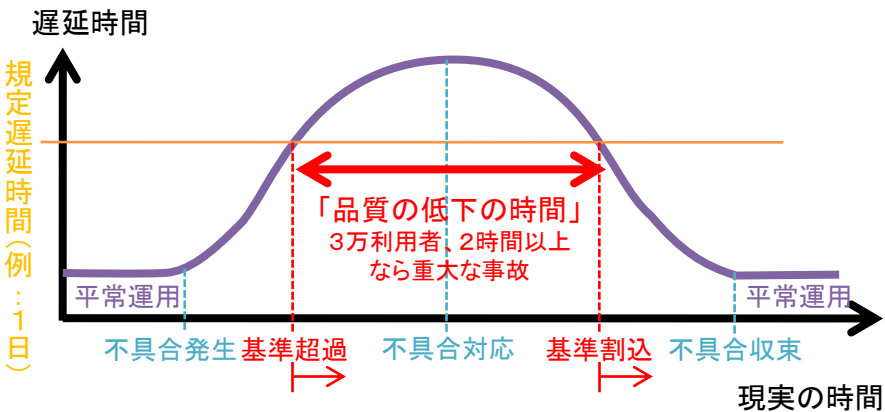
電子メールの到着の遅延については、通常の電気通信設備の動作状況では起こり得ないと想定され、かつ、大多数の利用者から見て許容し難い状態※に限り、「品質の低下」、ひいては事故に該当すると考えることが適当ではないか

※例:遅延時間が、半日以上／1日以上／3日以上 等と定義してはどうか

- 規定遅延時間を定める場合、その検証に資するため、今後とも利用者アンケートや、様々な電子メール送信環境に対応した送信時間の測定を行う実証実験等を、実施することも考えられるのではないか

(一定の遅延時間(規定遅延時間)の考え方の例)

電子メールの送信から到着までの許容時間



全国のインターネット利用者500人を対象に、ウェブアンケートを実施
(男女各250人、20代・30代・40代・50代・60代以上各100人ずつ、平成21年4月28・29日実施)

電子メール④（大量送信メール等）

4. 大量送信メール等

いわゆる大量送信メール等に関し、特定電子メール法第11条に定める正当な理由に基づき実施される役務の提供の拒否に伴い発生した電子メールの消失等については、次の2つの対応案が考えられるのではないか

（参考）特定電子メールの送信の適正化等に関する法律 第11条（電気通信役務の提供の拒否）

電気通信事業者は、送信者情報を偽った電子メールの送信がされた場合において自己の電子メール通信役務の円滑な提供に支障を生じ、又はその利用者における電子メールの送受信上の支障を生ずるおそれがあると認められるとき、一時に多数の架空電子メールアドレスをそのあて先とする電子メールの送信がされた場合において自己の電子メール通信役務の円滑な提供に支障を生ずるおそれがあると認められるとき、その他電子メールの送受信上の支障を防止するため電子メール通信役務の提供を拒むことについて正当な理由があると認められる場合には、当該支障を防止するために必要な範囲内において、当該支障を生じさせるおそれのある電子メールの送信をする者に対し、電子メール通信役務の提供を拒むことができる。

案1

法令に基づく行為により生じた消失等であっても、利用者に対する影響には違いがないことから、消失等の原因如何に関わらず事故とみなす

- ・ 非常災害等の不可抗力の事態においても事故報告を行っていることとの関係を、どのように捉えるか
- ・ 特定電子メール法に基づく大量送信メール等の処理に伴い、巻き添え（メールの消失等）を受けた利用者の保護を、どのように考えるのか

案2

特定電子メール法に基づく措置は、法令で認められた正当業務行為であるため、設備の正常な運用と捉えることが妥当であり、当該行為が消失等の原因であると十分推測できる場合においては、事故とはみなさない

- ・ 利用者が、メールの大量送信により影響が生じていること等について把握することが可能となるような仕組み等についても、検討に値するのではないか
- ・ 特定電子メール法第11条の対応は、設備の拡充努力の放棄まで認めたものではない