

# 事故発生時の利用者保護 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27日

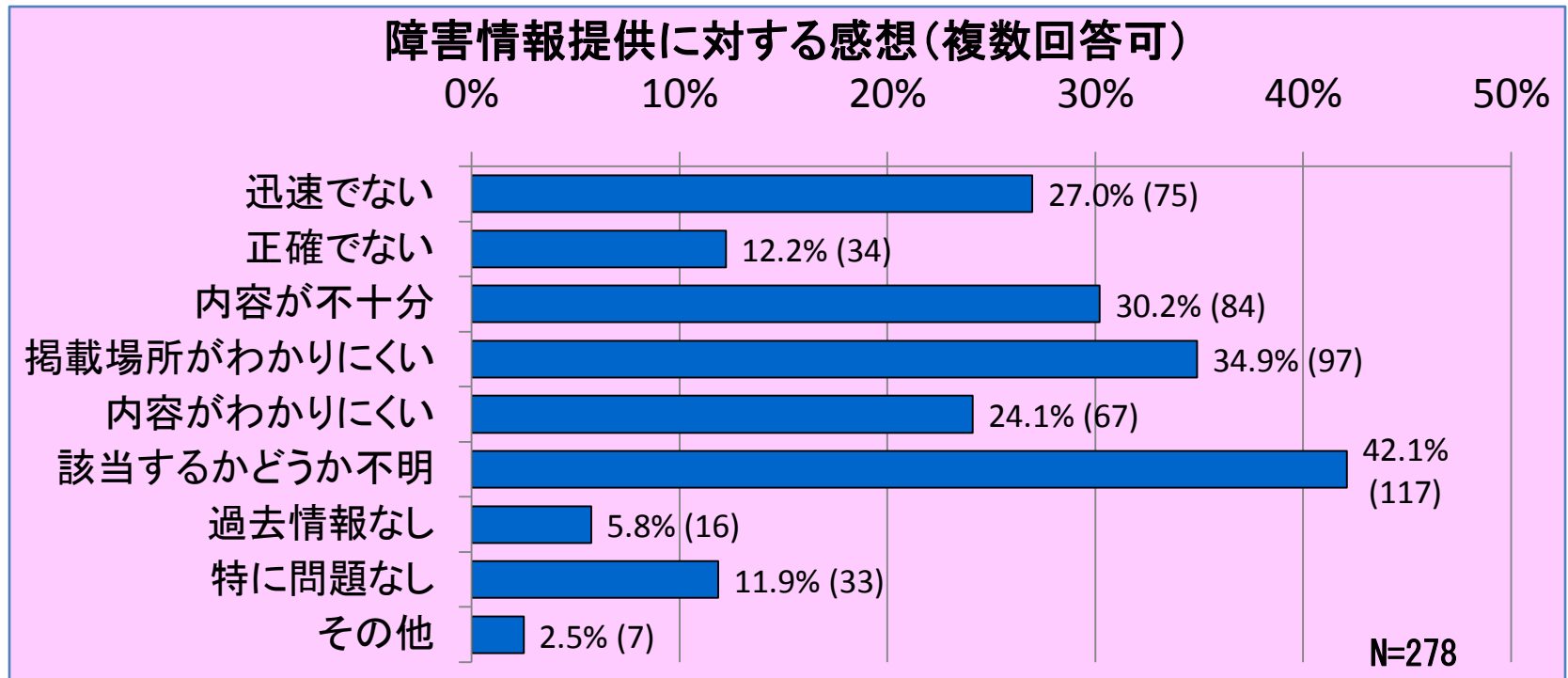
# 事故発生時の利用者保護について①

## 課題

現在多くの利用者が、事故や障害の発生時において、利用者等に対する適切な周知や情報提供が十分に行われていないと感じている。

また、周知等の方法が、事業者によりまちまちであり、利用者等において正確な情報把握に混乱を来しているとの指摘がある。

【参考】通信事業者による事故情報等の提供に関する利用者の意識  
(「通信サービスの品質と情報提供に関する調査結果」より抜粋)



# 事故発生時の利用者保護について②

## 【考え方(案)】

- 電気通信事業は社会経済活動に必要なサービスを提供する公共性の高い事業であり、事故発生時には、利用者等に与える影響を十分に考慮し、対応する必要がある。

案

利用者保護の観点から、事故発生時等における事業者の利用者等に対する周知・情報提供の方法等について、一定の統一化を図る必要があるのではないか。



## 統一化を図る方法の(例)

- (1) 業界において自発的なガイドライン等を定める
- (2) 行政においてガイドライン等を定める 等

## 〔留意点(例)〕

- ・ 統一的方法による事故情報等の積極的な公表を行うことで、業界全体の信頼感向上に資すると考えられないか
- ・ 事故情報等の迅速・的確な提供により、カスタマー窓口等における利用者対応に係る負担が低減する可能性があるのではないか
- ・ ガイドラインに定める事項(周知公表の方法等)として、①周知公表の対象とする事故情報等、②事故情報等の種類毎の周知公表媒体・掲載要領、③周知公表すべき事項の内容、④情報更新の頻度、⑤設備・運用部門と広報や利用者対応等の他部門との連携の在り方、等が考えられるのではないか。