

情報通信審議会情報通信技術分科会
IP ネットワーク設備委員会
安全・信頼性検討作業班（第14回）議事要旨

1 日時

平成21年5月22日（金）13時00分～15時15分

2 場所

総務省 第3特別会議室（11階）

3 出席者（敬称略）

（1）構成員

小松 尚久（主任）、麻田 千秋、岡田 利幸（代理：小野 祐一）、雄川 一彦、喜多 裕彦、木村 孝、齋木 斉（代理：吉野 久明）、佐田 昌博、菅波 一成、高橋 元一、高村 幸二、中西 廉、萩原 隆幸、原井 洋明（代理：藤川 賢治）、福島 弘典、別所 直哉、松本 隆、三膳 孝通、持麿 裕之、柚江 政志、吉田 光男（代理：茶谷 尚土）

（2）オブザーバ

浦川 有希（(独)国民生活センター）

（3）事務局（総合通信基盤局 電気通信事業部 電気通信技術システム課）

田原 電気通信技術システム課長、片桐 安全・信頼性対策室長、
山下 課長補佐、畠山 安全・信頼性対策係長

4 議事

【電気通信事故発生状況】

- 事務局より、「電気通信事故発生状況（平成20年度）」（資料安作14-1）に基づき説明。
- 事故発生件数は昨年度より増加している傾向が確認できる旨の発言があり。

【消費者視点から見た情報通信サービス】

- 独立行政法人国民生活センターの浦川オブザーバより、「消費者視点からみた情報通信サービスに係るトラブルについて」（資料安作14-2）に基づき説明。記載内容以外の主な説明内容は以下のとおり。
 - ・ 国民生活センターは内閣府の独立行政法人で、各地域の消費生活センターと連携しながら、消費者への情報提供を主な役割とし、消費者からの相談を受けての斡旋や、斡旋が困難な案件については事業者交渉を行っている。また、今年4月からは紛争解決のために、裁判外紛争解決手続（ADR）の機能も果たしている。
 - ・ 相談内容としては、契約・解約、販売方法に関する相談が大きな割合を占めているが、最近では、サービスの中身である品質や機能に関する相談も目立っているように思う。
 - ・ 先日発生した大規模な通信障害では、4日後にHP（ホームページ）に詳細な内

容が掲載される等、事業者の障害情報の展開が遅く、センターとして、消費者からの問い合わせに十分な役割を果たすことができなかった。

- ・ 通信障害等の消費者に不利益になるとされる情報については、HP等で迅速な開示・周知を行っていただきたい。公表によって消費者に状況を説明できれば、サービスが利用できない原因がわかることで、消費者自身も安心することになる。
 - ・ 実際に事業者のHPを見ると、通信障害の情報掲載箇所が、わかりやすい事業者もあれば、見つけにくい事業者もある。復旧予定等の障害情報を、消費者にきちんと伝えられれば、通信に関する消費者の信頼を醸成することにも繋がるのではないか。
- 主な質疑応答は次のとおり。
- ・ ご迷惑をおかけした。総務省からも指導を受けており、利用者への告知に問題があったと真摯に受け止めている。関係部署含め鋭意改善を進めているところ。
 - ・ 本作業班では、情報の迅速な開示や、事故の定義について議論しているが、利用者目線から考えがあれば伺いたい。
 - ・ 障害情報については、原因というよりも、障害が起こっているということ自体をまずはHP等に出して欲しい。事業者側で何らかの基準を設ける等して、少なくとも消費者が不利益を被る情報については、軽微なものであっても速やかに情報を出してもらえれば、消費者の安心感につながると思う。
 - ・ 通信の速度について、どの程度なら利用者として許容できるのかについてコメント頂きたい。
 - ・ 有線のいつでもすぐに繋がる状態からすると、無線はイライラする場合があります、パンフレットには十分書いてあるかもしれないが、もう少しうまく、このようなものである旨の説明ができれば苦情は減るのではないか。
 - ・ ベストエフォートにおける、利用者と消費者の感覚のずれが要因ということか。共通化するにはどのようにすればよいか。
 - ・ 消費者によって感じ方はそれぞれではあるが、携帯電話等は店頭で契約することが多いので、実際にデモ等で確認できれば認識できるはず。しかしながら、早く説明を済ませてしまいたい店頭側と、早く持って帰りたい消費者側で利害が一致し、十分な説明ができない状況となっており残念。
 - ・ PCを携帯電話に接続することで高額のパケット料金が請求される件について、どうして上限を決めて自動的に通信ができなくなるようにしないのか。
 - ・ キャリアが一方向的に通信を切断することは良いのかという議論がある。
 - ・ 利用者の使用状況を常に把握するというのは、通信の秘密に抵触する恐れもある。
 - ・ 指定電気通信役務を提供する電気通信事業者には役務提供義務があるので、一定料金に達したら停止するようなオプションを予め契約したり、不払いでない限り、法令上は勝手に切断できないのではないか。
 - ・ 通話中のものを一方的に切るのは難しい。初期状態で切る契約とした場合は、一定額以上を使いたい場合は解除申告が必要になり、逆にトラブルになるのではないか。
 - ・ この件は現在も議論が続いている問題で、契約オプションの用意や、利用者への説明責任が果たされているかというのが本質論である。この件も含めて、利用者

と事業者の意識の乖離があるのだろうということ。

【品質の低下（音声伝送役務）】

- 事務局より、「事故への該当性に関する判断について」（資料安作 14-3）に基づき説明。本作業班での事故の定義の議論において、電気通信設備の故障による場合で、そもそも「事故」にあたるかどうかを議論しているものであり、報告が必要な事故にあたるかという議論ではないという点を明確にしたもの。特段の質疑応答はなし。
- 事務局より、「品質の低下についての考え方（音声伝送役務）」（資料安作 14-4）に基づき説明し、各項目について討議を行った。各論点における主な内容は以下のとおり。
 - 「音声伝送役務における「品質の低下」について」
 - 接続品質と通話品質の観点から品質の低下を定義するとしているが、この2つの尺度は妥当であるか検討を行ったところ、特段の異議は出なかった。
 - 「繋がりやすさ（接続品質等）と品質の低下について」
 - ・ 呼損率を測ることは難しいので、大規模災害といった具体的な事例を挙げることで、利用者に対しては体感値がわかり良いのではないか。
 - ・ 具体的な事例を更に挙げてほしいということか。
 - ・ そうではなく、地震の例等が挙げられているので、こういった時の繋がりにくさが品質の低下に当たると言えば、利用者にとってわかりやすい。この時の呼損率がどの程度かという議論はあるでしょうが、利用者には説明するには具体的事例をもって実感として理解いただく他ないので、この案で結構ではないか。
 - ・ 利用者の立場からはどうか。
 - ・ 災害と同じように使えなくなるときを品質の低下と定め、消費者が認識できるような周知をするのはいいことだと思う。
 - ・ 呼損率そのものは無線事業者では測りづらい。利用者が多い地域では音声を絞ったりしているが、そこで起きている呼損についてはどのように扱うのか。
 - ・ その事例は輻輳状態を軽減するための発信規制に当たるのではないか。そうであれば、設備の故障ではないため、事故には該当しないはずである。
 - ・ （発信規制と事故による輻輳とは利用者から見れば同じ状態であり）消費者との温度差をどのように埋めていくかは議論が必要ではないか。
 - ・ 議論においては故障に当たる事象と当たらない事象を分けて考える必要があり、その前提において資料は概ね妥当であると考えてよいか。→了
 - 「通話のしやすさ（通話品質等）と品質の低下について」
 - ・ 通話品質は、無音・雑音・片通話・通話中断の4つで良い。ただし雑音については、雑音の発生原因が、通信設備の故障に起因するものなのか、利用者環境に起因するものなのか切り分けが難しい場合がある。
 - ・ ケーブル事業者においても、上り方向の雑音がセンターに集中することもあるので、そのような環境に依存する点については議論が必要。
 - ・ 基本的な考えは妥当と考えてよいか。→了

- 主任より、資料安作 14-4 を通じて、次のとおりとりまとめの発言。
 - ・ 品質の低下は、繋がりやすさと通話のしやすさが定義となる。
 - ・ 繋がりやすさについては災害事例等の例を挙げて、利用者の受ける感覚を繋がりにくい例とする。ただし、故障に当たらない事象も整理する必要はある。
 - ・ 通話のしやすさについては、4つの定義で妥当であるが、雑音の切り分けの困難性は念頭においた上での議論が必要である。

【品質の低下（データ伝送役務）】

- 事務局より、「品質の低下についての考え方（データ伝送役務）」（資料安作 14-5）に基づき説明し、内容について討議を行った。各論点における主な内容は以下のとおり。
 - ・ 自網内で発生しているのであれば技術的には品質を把握できるが、自網以外の部分については様々な影響を受け把握できない。原因の追及についても自網以外部分では正確にはわからない。こうした中では一定の速度といった閾値を決めることも難しい。現実的には現行の運用（役務の停止）が妥当ではないか。
 - ・ 案3及び案4では、アクセス網だけの伝送速度を測ることも技術的には可能で、インターネット接続やISPに依存しない計測もできるのではないか。
 - ・ 前回から案2は難しいと発言しており、今回明記されているので良い。
 - ・ どの事業者も、アクセス回線は帯域を利用者で共有する方式をとっていて、アクセス回線の伝送速度を測る方法があったとしても、案3については、最大伝送速度を品質低下の対象とするのは困難ではないか。
 - ・ 利用者の体感と合わないかもしれないが、無線の周波数帯やリソースは限られており、どうしても共有して通信せざるを得ない。その中で最低の基準を設けることは難しい。
 - ・ 速度については限定的に規定する可能性もあるのではないかという意見と、測定を定義することが難しいという意見があったが、速度測定についてどうか。
 - ・ 伝送速度の一定割合というのは難しいが、例えば案4で、設備故障により冗長が縮退して速度低下を起こしたというのは設備故障に起因する事故とはみなすべきではないか。
 - ・ FTTNやADSLの平均実効伝送速度を把握するのは難しいので、可能な範囲は先程の意見のところではないか。
 - ・ 今回の議論は、設備故障とは切り離して、何がデータ伝送役務の品質の低下で事故に当たるのかを議論しているのではないのか。
 - ・ 現在の法令では、事故は電気通信設備の故障により起こるものという定義になっている。そこを前提に話していくという方向も、そこを含めて見直していくという方向もある。
 - ・ 今回の議論は設備故障により起こるものに限定した場合、今までの議論で特に異論はないか。→了

【事故報告様式について】

- 事務局より、「事故報告様式について」（資料安作 14-6）に基づき説明し、内容について討議を行った。各論点における主な内容は以下のとおり。

○ 「重大な事故報告書への記載内容について」

- ・ 「発生状況」の項目において、断続的といった場合の定義や、影響利用者数の変化の表現方法が分からない。
- ・ 「発生日時」と「復旧日時」の項目には、その事故事象の発生と復旧の日時を記載いただくのみなので、影響利用者数に変動がある場合に発生状況にて補足いただきたいという意味。
- ・ 事故の内容は刻々と変わっている場合を想定しているだけで、包括的な内容を書くことを言っているわけではない。
- ・ 事故がどういう内容だったかという、事故の状況についての項目があった方が良いのではないか。
- ・ 確かにサービス概要説明という言葉では不明確であったので、支障を与えたサービスというような言葉を追加すべき。
- ・ 「復旧に要する費用」について、施行規則の条文には無いが様式には入っているが、記入する理由は何か。作業量の観点から項目は減らしたいので、省略できないか。
- ・ 大きな企業であれば0円となり問題ないが、小さい会社で金銭的に弱いところについて、復旧費用が経営そのものに影響を及ぼすことがないかを確認する観点で入っていると認識している。
- ・ 小規模な会社で金銭に関する情報の収集が必要となる場合も確かに実例としてあるが、この様式の中で報告を求める必要があるかどうかについては、検討したい。
- ・ 「再発防止策」について、再発防止策を行うのは事業者として当然の責務であるが、実施予定年月日の日にちまで求められるのは厳しいので、月末までという表現で書くことについてはよいか。
- ・ 問題ない。
- ・ 30日以内に報告となると思うが、再発防止策の立案には時間がかかるが、その点はどのように捉えているのか。
- ・ 30日は一つの目安であり、30日の報告で全ての対策が終わるといったことはこれまでの経験からも少ない。かといって30日を伸ばすということではなく、まずは区切りとして報告頂いて、その後も継続して対策を実施するということである。

○ 「重大な事故の速やかな報告事項について」

- ・ 記入例では、9:05に発生して10:15現在で報告しているが、実際に1時間程度だと発生日時と概要程度しかわからないと思う。速やかな報告ということで、どの程度のものを求められているのか。
- ・ 緊急事態においては、一番大事なことは、何かが起きているということを伝える第一報で、その中で分かっていることを記載いただくもの。記入例にある項目は、報告時点で判明している範囲で記入し、その後第2報、第3報と続くものである。
- ・ 現状でも既に電話等で報告している中で、この資料の趣旨は規定が無かったので文面化したという理解で良いか。
- ・ 文面化することで、報告経験の少ない事業者においても、適切な報告が可能となる。
- ・ 事故の発生について連絡することが重要であり、連絡の手段は問わない。

○ 「四半期報告への記載内容について」

- ・ 「影響地域」については、一つの交換機で県をまたぐ場合もあるがどのように捉えるべきか。
- ・ あくまで案であり、他の案については事務局まで頂きたい。
- ・ ファイルフォーマットをダウンロードする形式を考えてよいか。
- ・ 電子ファイルの様式を公開することを予定している。
- ・ 報告不要の軽微な事故について、「一定数」や「一定範囲」といった記載があるが、この一定の値についての相談は受け入れてもらえるのか。
- ・ 事務局まで適宜、要望等をお寄せいただきたい。
- ・ 告示で示されることになると思うが、移行措置については猶予を設けてほしい。
- ・ 当然設けることになると思うが、詳細は施行の際に相談したい。

【その他】

- 事務局より、「検討スケジュール(案)」(資料安作 14-7)に基づき説明。
- ・ 次回作業班は5月27日を予定している旨を連絡。