

安全・信頼性検討作業班 報告書骨子(案)

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6月2日

重大な事故の定義について

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、継続的・安定的なサービス提供が求められていることに鑑み、次の場合を重大な事故とすることが適当。

(1) 総務大臣への報告対象となる重大な事故の定義は、役務の「提供の停止」または「品質の低下」の状態が、3万利用者かつ2時間以上継続した場合。

(電気通信事業法施行規則 第58条)

(2) 「品質の低下」に該当するのは、事業者の電気通信設備の故障により、利用者から見て役務が利用できないことと同等の事態が生じている場合。

〔留意事項等〕

○ 品質の低下の基準については、役務毎等にできる限り具体的に定めることが求められるが、今後の技術的動向や制度の運用状況等を踏まえ、将来的に必要な応じ見直しを検討していくことが望ましい。

音声伝送役務の品質の低下について

考え方(案)


「繋がりやすさ」、「通話のしやすさ」の2つの観点から、次の事象について、3万利用者かつ2時間以上継続した場合、重大な事故に該当。

(1) 繋がりやすさ(接続品質)

- ・ 呼損率が、大規模災害時等における最大輻輳規制値と同等レベル、またはこれを超えた状態

(2) 通話のしやすさ(通話品質等)

① 無音状態、片通話状態

 役務の停止に該当

② 大雑音の発生、通話中断であって、実質的に通話が困難な状態

 品質の低下に該当

〔留意事項等〕

- 「繋がりやすさ」及び「通話のしやすさ」については、今後、関連の技術基準の在り方等について検討するとともに、利用者が容易に理解出来る基準とすることが望ましい。

ブロードバンド等のベストエフォートサービスの品質低下について

【P】

電子メールサービスについて 1/2

考え方(案)

重大事故に該当する電子メールサービスの「提供の停止」または「品質の低下」の考え方は、次のとおり。

(1) 役務提供の責任範囲

- ・原則として、自網内の設備の故障に起因する事故が対象。

(2) 対象事例

- ① 電子メールデータの消失、サービスの利用不能(いずれも役務の提供の停止に該当)であって、影響範囲が3万利用者かつ2時間以上に当たるもの。
- ② 自網内におけるメール遅延(滞留)時間が概ね1日を超えるメール到着の遅延(役務の品質の低下に該当)であって、その状態が2時間以上継続し、かつ、利用者の数が3万を超える場合に当たるもの。
- ③ メールの不達については、消失、利用不能、到着の遅延のいずれかに分類可能であるため、整理不要。
(利用者原因のもの(アドレス間違い等)は当然事故の対象外)

電子メールサービスについて 2/2

(3) 大量送信メール等の扱い

- ・ 事業者が特定電子メール法※第11条に基づく措置を採った場合は、法令で認められる正当業務行為に当たることから、大量送信メールの削除等については、原則として事故に該当しないものとする。また、メール消失等の巻添えを受けた通常のメールの利用者(送受信者)についても、重大事故の要件とする利用者の数(3万利用者以上)に算入しない。
- ・ ただし、巻添えを受けた可能性のある利用者向けの情報提供の実施等について、検討することが必要。

※特定電子メールの送信の適正化等に関する法律(平成14年法律第26号)

〔留意事項等〕

- ① メールの規定遅延時間(1日)については、引き続き利用者アンケートや技術的実証実験等による検証を行っていくことが望ましい。
- ② 電子メールサービスの事故に対し適用される「3万利用者以上かつ2時間以上」という影響範囲の基準については、今後の技術的動向や制度の運用状況等を踏まえ、将来、必要に応じ見直しを検討することも考えられる。

中継系事業者の重大事故の定義について

【P】

事故発生時の利用者保護について

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、事業者は事故発生時に、利用者等に与える影響を十分に考慮し、次のような対策を講ずる必要がある。

- 事故発生時の利用者等への周知・情報提供の方法等について、電気通信分野において統一したガイドラインを策定し、同ガイドラインに沿った対応を行う。

〔留意事項等〕

- ① ガイドラインの策定に当たっては、消費者団体等の意見も考慮し、利用者の視点を十分に踏まえた内容となるよう十分な検討が必要。
- ② ガイドラインに定める事項(周知公表の方法等)は、(ア)周知公表の対象とする事故情報等、(イ)事故情報等の種類毎の周知公表媒体・掲載要領、(ウ)周知公表すべき事項の内容、(エ)情報更新の頻度、(オ)設備・運用部門と広報や利用者対応等の他部門との連携、等を想定。
- ③ 利用者アンケートや消費者団体によると、事故発生及び障害内容を伝える手段としては、ホームページ掲載、電子メール等の他、長時間・大規模な事故については、マスコミへの報道発表が必要との意見がある。

事故発生後のフォローアップ等について

考え方(案)

総務省が事業者及び専門家等の参画を得て、事故発生状況や事故発生時等に各社から報告された内容等について、詳細に評価・分析等を行い、有効な対策の実施に役立てる次のような仕組みが必要である。

- 総務省の他、各事業者、関係団体、専門家等が参画・連携し、一例として情報通信審議会の常設の委員会として「電気通信安全・信頼性委員会(仮称)」を設置し、事故に関する様々な情報について定点観測的に収集・評価・分析等を実施し、その結果の公表や安全・信頼性の向上に資する対策の提言等を行う。

〔留意事項等〕

- 事業者の設備構成等、各社の社外秘とされるノウハウ等については、事業者による開示データの事前チェックを十分に行う、委員会委員に守秘義務を課す等、営業・競争上の不利益とならないよう、十全の配慮が必要。
- 他方、電気通信事業の安全・信頼性の向上に資するためと考えられる情報については、可能な限り開示することが望まれる。

事故報告様式について 1/2

考え方(案)

前頁の事故発生に関するフォローアップと行政の関係施策への反映等に資するため、事故関連情報の効率的かつ迅速な報告徴収を可能とする視点から、重大な事故に関する報告及び四半期報告等について、報告事項・様式の整理、簡略化等を行う必要がある。

(1-1) 重大な事故報告書

- ① 各事業者の報告内容が適切かつ整合性のとれたものとなるよう、再発防止及び利用者保護の観点も含め、具体的な記載内容について、記載項目を見直す他、各項目に記載すべき内容を注釈等で示し、記載方法の透明化・明確化を図る。

(1-2) 重大な事故の速やかな状況報告

- ① 報告事項や記載内容を明確にし、速やかに報告を行えるように措置。
- ② 各事業者は、当該時点で判明している事項を、電子メールや電話で速やかに総務省へ報告する法令上の義務を有することを、広く周知する。

事故報告様式について 2/2

(2-1) 四半期報告書(詳細な報告様式)

- ① 報告書にどのような内容を記載してよいかを明確にするため、自由記述式ではなく、原則として選択式(チェックボックス式等)での報告様式とする。
- ② 集計の効率化等に資するため、原則として電子ファイル(表計算ソフト等の形式)による報告を基本とする。
- ③ 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する。

(2-2) 四半期報告書(簡易な報告様式、報告を要しない軽微な事故)

既に実施されている四半期報告の実施状況を踏まえ、重大な事故に発展する恐れのない事故等については、簡易な報告様式での報告としたり、報告不要の範囲を拡大する。

〔留意事項等〕

関係省令、報告規則等の改正時には、ガイドライン等を作成し報告を行う事業者が十分理解できるよう、行政が事業者団体及び各地域等で説明する機会を設けることが必要。