

電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の  
適用に関するガイドライン

平成 22 年 9 月 29 日

総 務 省

## 目 次

I	本ガイドラインの目的	2
II	対象範囲	2
III	関係法令	2
IV	事故の該当性の判断基準	2
1	重大な事故	4
2	四半期毎の報告を要する事故	8
3	報告不要な軽微な事故	11
V	ガイドラインの見直し	12

## I 本ガイドラインの目的

ネットワークの IP 化の進展に伴い、電気通信事故の件数は増加傾向にあり、特に、インターネット接続サービスや電子メールサービスに関連する事故の発生件数が急増している。

こうした動向を踏まえ、平成 17 年 10 月 31 日付け諮問第 2020 号「ネットワークの IP 化に対応した電気通信設備に係る技術的条件」について、情報通信審議会（会長：大歳 卓麻 日本アイ・ビー・エム株式会社社長）において電気通信事故等に関する課題を審議し、総務省は、同審議会から「ネットワークの IP 化に対応した安全・信頼性対策に関する事項」（平成 19 年 5 月 24 日）及び「IP 電話端末等に関する技術的条件及び電気通信事故等に関する事項」（平成 21 年 7 月 28 日）の一部答申（以下「一部答申」という。）を受けた。

一部答申を受け、総務省は、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「法」という。）をはじめ、その関係省令等の規定に基づき総務大臣へ報告を要する事故の範囲の目安を定め、報告を行う電気通信事業者が、関係法令を遵守するための指針となるよう「電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の適用に関するガイドライン」を策定した。

総務省では、事業者の報告をもとに電気通信事故事例の分析・評価をより効果的に行い、電気通信役務（以下「役務」という。）の提供における安全・信頼性の一層の向上に努めていく。

## II 対象範囲

本ガイドラインの対象は、事業者において発生した事故とする。事業者とは、**法第 9 条の規定による登録を受けた者及び法第 16 条第 1 項の規定による届出をした者**をいう。なお、事業者に該当するか否かの判断に当たっては、総務省が公開している「電気通信事業参入マニュアル [追補版] ～届出等の要否に関する考え方及び事例～」を参照されたい。

## III 関係法令

本ガイドラインに係る法令は、以下のとおり。

- ・ 電気通信事業法
- ・ 電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号。以下「施行規則」という。）
- ・ 電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号。以下「報告規則」という。）
- ・ 総務大臣が役務の提供の停止を受けた利用者の数の把握が困難であると認めるときに適用する基準を定める件（平成 16 年総務省告示第 248 号）
- ・ 総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を定める件（平成 22 年総務省告示第 136 号）

## IV 事故の該当性の判断基準

事業者が、法をはじめ、その関係省令等の規定に基づき、総務大臣への報告を義務づけられている事故は、以下のとおり。

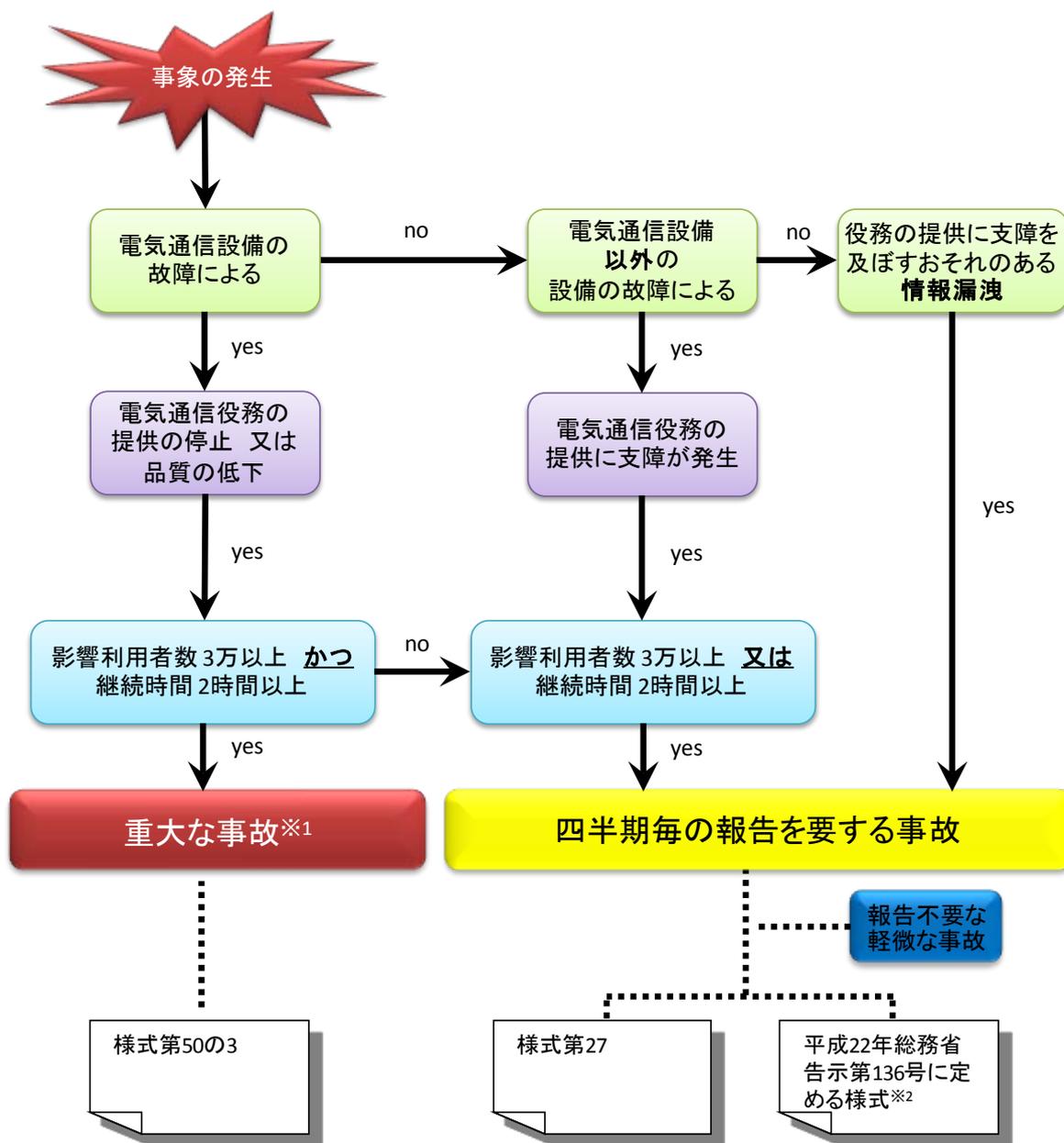
- ① **重大な事故**
- ② **四半期毎の報告を要する事故**

報告不要な軽微な事故については、平成 22 年総務省告示第 136 号において定められている。

上述のいずれにも当てはまらない事故の報告は任意であるが、社会的な影響等にかんがみて、可能な限り情報提供することが望ましい。

報告対象の事故に当たるかどうかについては、関係法令及び本ガイドラインにより事業者が個別に判断し、判断できない場合は総務省に連絡する。

なお、同一の原因により、一定の時間内に複数の事故が発生した場合には、これらを一件の事故として取り扱う。



※1 重要な電気通信設備の故障による事故の場合は、本フローに関わらず、全ての通信の疎通が2時間以上不能となった場合を「重大な事故」とする。

※2 以下のいずれかの設備の故障による事故の場合は、「平成22年総務省告示第136号に定める様式」により報告することができる。

- ・ 移動端末設備と接続される端末系伝送路設備
- ・ 局設置遠隔收容装置又はき線点遠隔收容装置
- ・ デジタル加入者回線アクセス多重化装置

図1 事象発生時の事故への該当性に関する判断について

## 1 重大な事故

重大な事故に関する法令等は以下のとおり。

### ○ 電気通信事業法

(業務の停止等の報告)

第 28 条 電気通信事業者は、第 8 条第 2 項の規定により電気通信業務の一部を停止したとき、又は電気通信業務に関し通信の秘密の漏えいその他総務省令で定める重大な事故が生じたときは、その旨をその理由又は原因とともに、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。

### ○ 電気通信事業法施行規則

(報告を要する重大な事故)

第 58 条 法第 28 条の総務省令で定める重大な事故は、次のとおりとする。

- 一 電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部（付加的な機能の提供に係るものを除く。）の提供を停止又は品質を低下させた事故（他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。）であつて、次のいずれにも該当するもの
  - イ 当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数が 3 万以上のもの（総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの）
  - ロ 当該電気通信役務の提供の停止時間又は品質の低下の時間が 2 時間以上のもの
- 二 電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用するすべての通信のそ通が 2 時間以上不能となる事故

### ○ 総務大臣が電気通信役務の提供の停止を受けた利用者の数の把握が困難であると認めるときに適用する基準を定める件

電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）第 58 条第 1 号イの規定に基づき、総務大臣が電気通信役務の提供の停止を受けた利用者の数の把握が困難であると認めるときに提供する基準を次のように定める。

- 一 電気通信役務の提供の停止に係る電気通信設備の伝送速度の総和が 200 万キロビット毎秒を超えるもの
- 二 携帯電話の役務、PHS の役務又は利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する電気通信役務の提供の停止にあつては、次に該当するもの
  - イ 当該電気通信役務の提供の停止に係る基地局について、その停止の時間帯に当該基地局の電気通信役務の提供区域に存した利用者の数（その把握が困難であると認められる場合は、原則としてその停止の 1 週間前までのいずれかの日の同時間帯に当該区域に存した利用者の数）が 3 万以上のもの
  - ロ イによることが困難であると認める場合は、当該電気通信役務の提供の停止に係る基地局の数を当該電気通信役務の提供に用いられるすべての基地局の数で除し、当該電気通信役務の提供を受けるすべての利用者の数を乗じた数が 3 万以上のもの

【解説】

以下のいずれかに該当する場合は、重大な事故となる。事業者は、事故発生後、**発生日時、発生場所、事故概要、影響範囲・利用者数、発生理由（原因）、措置模様、利用者からの申告状況その他参考となる事項**について速やかに第一報を総務省に報告※するとともに、**事故発生日から 30 日以内**に「**様式第 50 の 3**」により総務省に報告※しなければならない。

なお、事故発生直後で影響利用者数、継続時間が不明であるが、重大な事故のおそれがある場合も、速やかに第一報を報告すること。

※ 報告先は、以下のとおり。

	事業者の主な業務区域が、一の総合通信局等（沖縄総合通信事務所を含む。以下同じ。）の管轄区域を <b>越える</b> 場合		事業者の主な業務区域が、一の総合通信局等の管轄区域を <b>越えない</b> 場合	
	第一報	様式第 50 の 3	第一報	様式第 50 の 3
登録事業者	本省	本省	総合通信局等	総合通信局等
届出事業者	総合通信局等	本省	総合通信局等	総合通信局等

- (1) 電気通信設備の故障により、(2) 電気通信役務（(3) 付加的な機能の提供に係るものを除く。）の(4) 提供を停止又は品質を低下させた事故で、(5) 影響利用者数 3 万以上かつ (6) 継続時間 2 時間以上のもの（施行規則第 58 条第 1 号）
- (7) 重要な電気通信設備（衛星、海底ケーブルその他これに準ずるもの）の故障により、当該電気通信設備を利用する(8) すべての通信の疎通が 2 時間以上不能となる事故（施行規則第 58 条第 2 号）

(1) 電気通信設備の故障

- ① 「電気通信設備」とは、「電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備」（法第 2 条第 2 号）であり、本ガイドラインにおいては、事業者が保有するものに限ることとする。このため、利用者端末設備の故障による停止等については報告の対象外となる。
- ② 「故障」には、狭義の設備のハードウェア故障だけでなく、事業者の意図しないソフトウェアバグや、自然災害（地震、火災等）による設備破損、人為的な作業ミスによる障害、及び通信路の経路設定誤り等も含む広義の故障も含まれる。
- ③ 他方、事業者の管理下で行われる、予め計画された設備改修（メンテナンス）のための一時的なサービス停止や、地震等の災害や予め計画されたイベント等の際の輻輳状態を軽減するための発信規制等は、電気通信設備や役務の維持のために必要な措置であることから、「故障」には含まれない。

(2) 電気通信役務

「電気通信役務」とは、法第 9 条の規定により電気通信事業の登録を受けた事業者については、施行規則第 4 条第 3 項第 2 号に定める様式第 4（提供する電気通信役務）、法第 16

条の規定により電気通信事業の届出をした事業者については、施行規則第9条第2号に定める様式第4号（提供する電気通信役務）に掲げるもののいずれかをいう。なお、役務に該当するか否かの判断に当たっては、法第164条（適用除外等）及び総務省が公開している「電気通信事業参入マニュアル〔追補版〕～届出等の要否に関する考え方及び事例～」を参照されたい。

【役務以外の例】

- ・ テレビジョン放送
- ・ 企業内におけるLAN、内線電話

(3) 付加的な機能の提供に係るもの

役務の付加的な機能として提供されているサービスの提供停止等は、報告の対象外となる。

【付加的な機能の例】

- ・ 料金関連サービス  
割引サービス、着信課金サービス、料金通知サービス
- ・ 各種機能サービス  
キャッチホン、アクセス制限、ウィルスチェック
- ・ ソリューション関連  
ヘルプデスク、Webサイトのホスティング

(4) 提供を停止又は品質を低下

「役務の提供の停止」には、役務が完全に停止した場合以外にも、例えば送信又は受信のうちいずれかが停止した場合も含まれる。「品質の低下」とは、事業者の電気通信設備の故障により、利用者にとっ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をいう。

なお、個別の役務における判断基準は以下のとおりである。

① 音声伝送役務

アナログ電話、ISDN、携帯電話・PHSについては、事業用電気通信設備規則（昭和60年郵政省令第30号）で定められている通話品質及び接続品質を、0AB～J-IP電話については、同規則の総合品質、ネットワーク品質及び安定品質を満たしていることを前提として、次のいずれかに該当する状態を「品質の低下」とする。

- ・ 通常受忍すべきと考えられる品質のレベルを下回っている状態（呼損率が、大規模災害時等における最大通信規制値と同等レベル以上であり、概ね80%を超える状態）
- ・ 雑音レベルの大きい状態や、通話が途中で中断するような場合等、実質的に通話が困難な状態

なお、無音通話状態・片通話状態については、そもそも呼が成立していないため、「役務の提供の停止」に該当する。

② データ伝送役務（ベストエフォートサービス）

利用者の端末機器等と事業者側の集線装置等との間でのリンク又はセッションが確立できない状態は、「役務の提供の停止」とする。

### ③ 電子メールサービス

事業者の自網内（他の事業者又は利用者との分界点（相互接続点）から、当該事業者が管理する電気通信設備を経由し、他の事業者又は利用者との分界点（相互接続点）に至るまでの間をいう。）の設備の故障により、自網内におけるメール遅延（滞留）時間が概ね1日を超える状態を「品質の低下」とする。

なお、電子メールサービスの利用不能<sup>※</sup>及び電子メールの消失については、「役務の提供の停止」に該当する。

ただし、「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）第11条の規定により、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、電子メール通信役務の円滑な提供への支障を防止するために必要な範囲内において、事業者が大量送信メールの削除等を行った結果により生じた「役務の提供の停止」については、いわゆる巻き添えにより通常の電子メールが消失する等送受信に支障を来した場合も含め、原則として「事故」には該当しない。なお、同法に基づくメールの削除であっても、本来は巻き添えにより通常の電子メールを削除することがあってはならない。

※ 電気通信設備の故障により、利用者が電子メールサーバへアクセス（POP、SMTP、HTTP等）することができない場合等

### (5) 影響利用者数

利用者数の算定については、以下のとおりとする。

- ① 現実に「役務の提供の停止」又は「品質の低下」に該当した利用者のみを算定し、二重化、ルート分散等により「役務の提供の停止」又は「品質の低下」に該当しなかった利用者は対象としない。
- ② 事業者との間に役務の提供を受ける契約を締結する者として、法人（事業者を含む）、個人をいずれも一の利用者とする。

ただし、「役務の提供の停止」を受けた利用者数の把握が困難であると総務大臣が認める場合は、以下の基準（平成16年総務省告示第248号）によるものとする。

ア 「役務の提供の停止」に係る電気通信設備の伝送速度（総和が2Gbpsを超える状態であれば、影響利用者数が3万以上であるものとみなす。）

イ 携帯電話、PHS等においては、停止基地局の提供区域にいる利用者数

(ア) その把握が困難である場合は、原則として事故の1週間前までのいずれかの日の同時時間帯に当該区域にいた利用者数

(イ) (ア)による把握も困難である場合は、以下の算式により求めた利用者数  
(停止基地局数) ÷ (全基地局数) × (全利用者数)

なお、他の事業者の電気通信設備の故障により「役務の全部又は一部の提供を停止」又は「品質を低下」させた事故の場合には、「役務の全部又は一部の提供を停止」又は「品質を低下」させた事業者ごとに影響利用者数を算定するものとする。

### (6) 継続時間

「役務の提供の停止」又は「品質の低下」した時間の算定については、以下のとおりと

する。

- ① 原則として連続した時間とする。
- ② 「役務の提供の停止」又は「品質の低下」の基準に達してから、当該基準を下回るまでの時間とする。

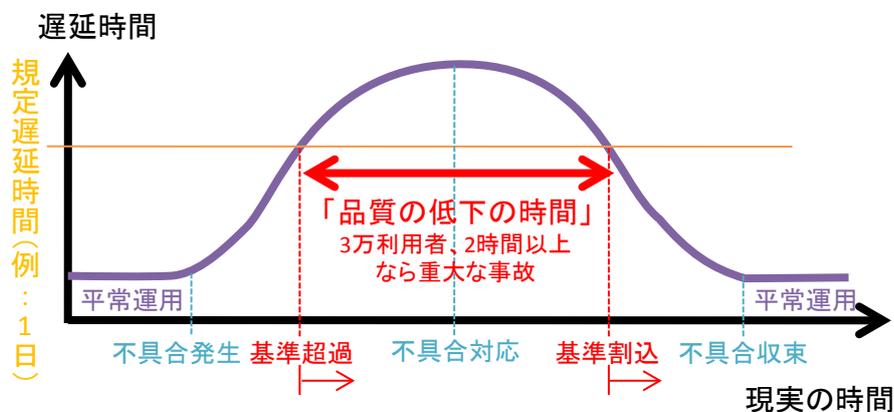


図2 継続時間の考え方（電子メールサービスの「品質の低下」の場合）

なお、他の事業者の電気通信設備の故障により「役務の全部又は一部の提供を停止」又は「品質を低下」させた事故の場合には、「役務の全部又は一部の提供を停止」又は「品質を低下」させた事業者ごとに継続時間を算定するものとする。

#### (7) 重要な電気通信設備

重要な電気通信設備とは、衛星、海底ケーブルその他これに準ずるものをいう。衛星及び海底ケーブルは、国内通信及び国際通信のいずれに係るものも含まれる。

#### (8) すべての通信の疎通が2時間以上不能

以下の事故については、「すべての通信の疎通の不能」には該当しない。

ア 衛星の一部のトランスポンダ（中継器）の故障等

イ 海底ケーブルの陸揚げ地と一部の対陸揚げ地との間の通信断

## 2 四半期毎の報告を要する事故

四半期毎の報告を要する事故に関する法令等は以下のとおり。

### ○ 電気通信事業法

（報告及び検査）

第166条 総務大臣は、この法律の施行に必要な限度において、電気通信事業者等に対し、その事業に関し報告をさせ、又はその職員に、電気通信事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、電気通信設備、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

2～8 （略）

○ 電気通信事業報告規則

(事故発生状況の報告)

第7条の3 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27により、毎四半期経過後2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。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。

- 一 電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部（付加的な機能の提供に係るものを除く。）の提供を停止又は品質を低下させた事故（他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。）であつて、次のいずれかに該当するもの
  - イ 当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数が3万以上のもの（総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの）
  - ロ 当該電気通信役務の提供の停止時間又は品質の低下を受けた時間が2時間以上のもの
- 二 電気通信設備以外の設備の故障により電気通信役務の提供に支障を来した事故であつて、次のいずれかに該当するもの
  - イ 当該電気通信役務の提供に支障を来した事故の影響を受けた利用者（電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者を含む。）の数が3万以上のもの
  - ロ 当該電気通信役務の提供に支障を来した事故により影響を受けた時間が2時間以上のもの
- 三 電気通信設備に関する情報であつて、電気通信役務の提供に支障を及ぼすおそれのある情報が漏えいした事故

○ 総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を定める件

電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号）第7条の2の規定に基づき、総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を次のように定める。

- 一 電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号。以下「規則」という。）第7条の2第1項に規定する総務大臣が別に告示する事故は、次のいずれかに該当するものとする。
  - 1 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）の故障により発生した事故
  - 2 局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置の故障により発生した事故であつて、当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの
  - 3 デジタル加入者回線アクセス多重化装置の故障により発生した事故であつて、当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの

【解説】

以下のいずれかに該当する場合は、四半期毎の報告を要する事故となる。事業者は、**毎四半期経過後2ヶ月以内**に「[様式第27](#)」により総務省に報告※しなければならない。

※ 全ての事業者は、本省へ報告

- (1) 電気通信設備の故障により、(2) 電気通信役務 ( (3) 付加的な機能の提供に係るものを除く。 ) の (4) 提供を停止又は品質を低下させた事故で、(5) 影響利用者数 3 万以上又は (6) 継続時間 2 時間以上のもの ( 報告規則第 7 条の 3 第 1 号 )
- (7) 電気通信設備以外の設備の故障により、(8) 電気通信役務の提供に支障を来した事故で、影響利用者数 ( (9) 電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者を含む。 ) 3 万以上又は継続時間 2 時間以上のもの ( 報告規則第 7 条の 3 第 2 号 )
- (10) 電気通信設備に関する情報であって、(11) 電気通信役務の提供に支障を及ぼすおそれのある情報が漏えいしたもの ( 報告規則第 7 条の 3 第 3 号 )

ただし、以下のいずれかの設備の故障による事故の場合は、「[平成 22 年総務省告示第 136 号に定める様式](#)」により報告することができる。

- (12) 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備 ( その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。 ) の故障により発生した事故
- 局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置の故障により発生した事故であって、(13) 当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの
- デジタル加入者回線アクセス多重化装置 ( DSLAM ) の故障により発生した事故であって、(13) 当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの

(1) ~ (6) 「1 重大な事故」の定義を参照

(7) 電気通信設備以外の設備

通信サービスに直接影響を及ぼさないものの、停止等により利用者に対して大きな影響を与える、以下のシステムに属する設備をいう。

- ・ MNP ( 携帯電話番号ポータビリティ ) の事務手続の処理に関するシステム
- ・ 新規加入契約等、利用者との契約に関するシステム

(8) 電気通信役務の提供に支障を来した

現実に「役務の提供の停止」又は「品質の低下」が発生することではなく、役務の提供の前提を欠く状態をいう。例えば、新規加入契約希望者との間で契約が締結されていれば役務の提供が可能であったにも関わらず、新規加入契約に関するシステムの停止等により契約が締結されなかったために、役務を提供できない状態など。

(9) 電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者

まだ契約は成立していないものの、契約の申込みを行った者をいう。例えば、MNP による転出、転入手続の申込みを行った者、新規に加入契約の申込みを行った者など。

(10) 電気通信設備に関する情報

事業者の電気通信設備に関するセキュリティ、構成等に関する情報のほか、事業者又は事業者と契約関係にある第三者が何らかの財産的利益を有する情報（社外秘とされるノウハウ等）を含むものとする。ただし、通信の秘密及び個人情報に該当するものについては含まない。

(11) 電気通信役務の提供に支障を及ぼすおそれ

現実に当該事業者又は他の事業者の「役務の停止」又は「品質の低下」が発生するおそれがあることをいう。

(12) 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）

移動通信における、無線基地局をいう。

(13) 当該事故による影響の範囲が当該装置に收容された回線を利用する者の一部に限られるもの

当該装置内で、ラインカード等により物理的に利用者ごとの收容が分かれており、事故による影響が装置の全体に及ばず、一部の利用者に対する役務の提供が継続可能である状態をいう。

### 3 報告不要な軽微な事故

報告不要な軽微な事故に関する法令等は以下のとおり。

○ 電気通信事業報告規則

（事故発生状況の報告）

第7条の3

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。

○ 総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を定める件

電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号）第7条の2の規定に基づき、総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を次のように定める。

三 規則第7条の2第2項に規定する総務大臣が別に告示する軽微な事故は、次のいずれかに該当するものとする。

1 利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備の故障により発生した事故であって、その影響の範囲が同一の構内（これに準ずる区域内を含む。）又は同一の建物内に限られるもの

2 端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）の故障により発生した事故であって、当該故障の箇所が架空線路の区間であるもの

## 【解説】

以下の設備の故障により事故が発生した場合は、報告は不要である。

- (1) 利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備の故障により発生した事故であって、その影響の範囲が同一の構内（これに準ずる区域内を含む。）又は同一の建物内に限られるもの
- (2) 端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）の故障により発生した事故であって、(3) 当該故障の箇所が架空線路の区間であるもの

- (1) 利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備  
利用者宅内に設置されている、TA（ターミナルアダプタ）、モデム、STB（セットトップボックス）等の機器をいう。
- (2) 端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）  
電線、電柱、引込線（マンション等の集合住宅への引込線を含む。）、保安器等の、加入者系事業者のアクセス回線部分をいう。ただし、移動系通信における無線基地局、FWAに関する装置及びCATVの幹線路は含まない。
- (3) 当該故障の箇所が架空線路の区間  
故障の発生した設備が、き線点から保安器まで等の架空部分にあることをいう。

## V ガイドラインの見直し

総務省は、今後の電気通信サービスの高度化・多様化や、報告に基づく電気通信事故事例の蓄積等による状況の変化及びその他の事由を踏まえつつ、本ガイドラインの内容について引き続き検討を加え、必要に応じ見直すものとする。