

## 報告書(案)に寄せられた意見及び意見に対する考え方(案)

## 意見提出者一覧(計42件)

## ○電気通信事業者等

|    | 意見提出者(提出順)                                       | 代表者氏名等        |         |
|----|--|---------------|---------|
| 1  | 日本電信電話株式会社                                       | 代表取締役社長       | 鵜浦 博夫   |
| 2  | スカパーJSAT株式会社                                     | 代表取締役執行役員社長   | 高田 真治   |
| 3  | KDDI株式会社   | 代表取締役社長       | 田中 孝司   |
| 4  | 一般社団法人テレコムサービス協会                                 | 会長            | 是枝 伸彦   |
| 5  | ヤフー株式会社  | 代表取締役         | 宮坂 学    |
| 6  | 株式会社ケイ・オプティコム                                    | 代表取締役社長       | 藤野 隆雄   |
| 7  | アビコム・ジャパン株式会社                                    | 代表取締役社長       | 長塚 正規   |
| 8  | ソフトバンクBB株式会社<br>ソフトバンクテレコム株式会社<br>ソフトバンクモバイル株式会社 | 代表取締役社長 兼 CEO | 孫 正義    |
| 9  | 株式会社ジュピターテレコム                                    | 代表取締役社長       | 森 修一    |
| 10 | イー・アクセス株式会社                                      | 代表取締役社長       | エリック・ガン |

## ○個人 7名

## 1. 全体について

意見1 利用者の要望・社会的影響を考慮した改善が求められる環境の下で、行政との連携を図りつつ、報告書の内容に基づき、事故防止に向けた一層の努力を重ねていきたい。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)                 |
|---|----------------------------|
| <p>通信事業者は事故を防止する為に、お客様の要望・社会的影響を考慮した改善が求められています。その様な環境の下で、事業者として行政との連携を図りつつ、報告書の内容に基づき、事故防止に向けた一層の努力を重ねて参ります。【日本電信電話株式会社】</p> | <p>○報告書案に対する賛同意見として承る。</p> |

意見2 報告書の内容を適宜参考にし、全社を挙げて通信事故の再発防止を徹底するとともに、さらに増加するデータ通信量への対応を行い、安全・信頼性の向上を図ることで、通信事故の防止に向けて尽力していきたい。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)                 |
|--|----------------------------|
| <p>弊社は本年、重大事故を複数発生させてしまい、お客さまに大変なご不便をおかけしました。</p> <p>この反省を踏まえて、弊社ではスマートフォン／4G時代に見合った”機能安全”の確立に向けて、LTE 基盤強化対策本部を設立し、総務省殿の行政指導の下、通信事故の再発防止に向けた様々な改善の取組を進めております。</p> <p>これからも、本報告書に纏められた内容を適宜参考にさせて頂き、全社を挙げて再発防止を徹底するとともに、さらに増加するデータ通信量への対応を行い、安全・信頼性の向上を図ることで、通信事故の防止に向けて尽力していく所存です。【KDDI株式会社】</p> | <p>○報告書案に対する賛同意見として承る。</p> |

意見3 報告書案には総論として賛同。ただ、実施措置が多岐にわたり事業への影響が大きいと考えられることから、段階的实施又は時間的猶予等の配慮をお願いしたい。

| 御意見                                       | 検討会の考え方(案)                            |
|---|---------------------------------------|
| <p>本報告書(案)で取りまとめられました内容につきましては、総論として賛</p> | <p>○今後、総務省において、報告書案等を踏まえた具体的な検討・取</p> |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <p>同いたしますが、実際の対応につきましては、実施措置が多岐にわたり事業への影響が大きいと考えられることから、慎重な検討が必要と考えます。例えば全ての対応を同時に実行することを求められた場合、人的リソースの配置など困難な要素も考えられるため、段階的实施あるいは時間的猶予等のご配慮をお願いいたします。【株式会社ジュピターテレコム】</p> | <p>組を行う際に参考とすることが適当である。</p> |
|--|-----------------------------|

| <p>意見4 事故防止策は、サービスの重要度や社会的影響力に応じて措置されるべき。特に、今回、管理規程に定めるべきとされる項目は、システムの導入や維持管理に関わるコスト増にも繋がるものであり、その適用は、事業者の判断に委ねることが適当。</p>  |  |
|---|--|
| 御意見   | 検討会の考え方(案)   |
| <p>電気通信事故が社会に与える影響はサービスにより異なり、その防止策は当該サービスの重要度や社会的影響力に応じて措置されるべきです。特に、今回管理規程に定めるべきとされる項目は、システムの導入や維持管理に関わるコスト増にも繋がるものであり、その適用は事業者の判断に委ねることが適当と考えます。【スカパーJSAT株式会社】</p> | <p>○報告書案では、サービスやネットワークの差異に応じた事故防止を図る観点から、事業者の自主的な取組を基本とした「管理規程」を事故防止の基盤と位置付けており、また、当該「管理規程」の記載事項は、各事業者がそのサービスやネットワーク特性に応じて、自らの判断に基づき具体化するものであることに鑑みると、御意見に沿ったものになっていると考えている。</p> |

| <p>意見5 「機能安全」の考え方を電気通信事故の防止に導入するのがよいのではないか。</p>  |  |
|--|--|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)   |
| <p>KDDIは、2013年4～5月にかけて発生した障害を受けて、スマートフォン/4G時代に見合った“機能安全”の確立を方針とすることが発表されています。</p> <p>政府もこれに倣い、「機能安全」の考え方を電気通信事故の防止に導入するのがよいのではないかと考えます。【個人A】</p> | <p>○「機能安全」とは、「機能的な工夫(安全を確保する機能)を導入して、許容できるレベルの安全を確保」することと認識しているが、これに対比されるものとして、「機械が人間や環境に危害を及ぼす原因そのものを低減、あるいは除去」する「本質安全」という考え方もあるため、総務省においては、御指摘の「機能安全」の考え方も参考としつつ、今後、報告書案等を踏まえた具体的な検討・取組を行っていくことが適当である。</p> |

意見6 重大事故が発生するのは、設備構築の設計プロセスに問題があったからであり、その原因の調査・分析から始めることが必要。事故の事前防止検討会には、システム設計者の参加が必要。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)                    |
|--|-------------------------------|
| <p>重大事故が起きたと言うことは、その事故が起こる前に行われていた設備構築の設計プロセスの中に「問題があるプロセス(原因と言う)があった」からであり、事故の防止を行うとすれば、この原因の調査・分析から始めなければならない。従って、「平時、事故発生時、事故収束後、事故報告後の各段階において、必要な措置が適切に運用される環境を整備する」とか「事故の事前防止の在り方、設備の設置・設計、設備の工事、設備の維持・運用」は、的外れとしか言いようがない。またIEC機能安全やISO品質マネジメントシステムなどPDCAサイクルを中心とした規格があるが、これは企業のマネジメント診断に使うものであって実行者が行うものではない。従って通信事業者にPDCAサイクルを回せと押付けても実行は個人差が出てしまうのである。PDCAサイクルとは、エドワード・デミング博士が「改善のまとめ方」を提唱したものであり、実行手段ではないのである。ぜひ、事故の事前防止検討会には、システム設計者を入れられることを提言致します。</p> <p style="text-align: right;">【個人B】</p> | <p>○御意見は、今後の参考とさせていただきたい。</p> |

意見7 「上位レイヤー」、「ネットワークレイヤー」、「端末レイヤー」等の語句の定義を明確にしてもらいたい。また、可能であれば、「上位レイヤーサービス」と、事故報告制度のサービス別区分との関連性を明確にしてもらいたい。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)   |
|---|--|
| <p>報告書案中の表現について、以下の修正を求めたい。</p> <p>1.報告書の全体(前半部分中心)において、「上位レイヤー」「ネットワークレイヤー」「端末レイヤー」といった表現が盛んに用いられているが、これらの語句の意味合いがあいまいであるため、明確な定義をお願いしたい。</p> <p>たとえば、「上位レイヤー」という言葉を例にとると、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「インターネットを通じた音声・画像等を提供するコンテンツ・アプリケー</li> </ul> | <p>○御指摘を踏まえ、情報通信白書の定義に基づき、各語句の意味を脚注に以下のとおり追記することとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「上位レイヤー」は、「コンテンツ・アプリケーションレイヤー」と「プラットフォームレイヤー」を合わせたレイヤー。</li> <li>・「コンテンツ・アプリケーションレイヤー」は、情報通信サービス、コンテンツ、アプリケーション、ソフトウェアに関するレイヤー。</li> <li>・「プラットフォームレイヤー」は、各種認証機能、サービス品質管</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p>ション市場(上位レイヤー市場)」「(第1章 1(1)第2段落目(1ページ))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「インターネット上のアプリによる無料通話や無料メールなど(上位レイヤーサービス)」「(第1章 1、(1)第2段落目(2ページ))</li> <li>・「音声・動画等の上位レイヤーサービスなど」(第2章 ii (2)回線非設置事業者 2)今後の在り方 20 ページ)</li> </ul> <p>など、意図は伝わるものの、その意味するところを正確に把握することは難しいと思われる。</p> <p>2.また、可能であれば上記の「上位レイヤー」サービスと、「第5章 事故報告制度の在り方」中のサービス別区分中の各サービスとの関係性を明確にしていきたい。【ヤフー株式会社】</p> | <p>理機能等に関するレイヤー。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ネットワークレイヤー」は、ネットワークを經由したデータ伝送に関するレイヤー。</li> <li>・「端末レイヤー」は、ユーザが利用する情報通信端末に関するレイヤー。</li> </ul> <p>○また、「上位レイヤーサービス」と事故報告制度のサービス別区分の関係については、無料の上位レイヤーサービスは「インターネット関連サービス(無料)」、有料の上位レイヤーサービスは「データ通信サービス」に基本的に該当すると考えている。</p> |
|--|--|

○「第1章 基本的視点・考え方」について

| <p>意見8 ベストプラクティスそのものが、事業者等のノウハウとして付加価値を持ったものと考えられ、本質的な部分の情報共有は難しい。</p>  |   |
|---|---|
| 御意見   | 検討会の考え方(案)  |
| <p><u>2. 基本的視点・考え方</u></p> <p><u>(3)事業者の自主的な取組を基本とした官民の適切な役割分担</u></p> <p>ベストプラクティスそのものが、事業者やメーカーのノウハウとして付加価値を持ったものと考えられ、本質的な部分の情報共有は難しいと思われます。【スカパーJSAT株式会社】</p> | <p>○御指摘のとおり、事業者等の価値あるノウハウまで情報共有を求めることは難しいと思うが、経営情報に該当しない範囲で、事故の内容・原因や再発防止策等を情報共有することは同様の事故の再発防止を図る観点から有効なものとする。</p> |

○「第2章 事故防止の基本的枠組みの在り方」について

(1) 管理規程

意見9 事故防止に必要な具体的な取組を「管理規程」に盛り込むことは望ましいが、その内容は外部に開示できないものが含まれることもあるため、当該取組内容の第三者への提出・開示は事業者側の任意判断とすべき。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)   |
|---|--|
| <p>1. 機能・役割分担の在り方</p> <p>(2)管理規程</p> <p>事故防止に必要な具体的な取組を「管理規程」に盛り込む事については、進める事が望ましいと考えます。但し、当該取組内容には、設備容量をはじめ、ベンダー等との守秘義務、経営情報や各社の設計・運用ノウハウ等、外部への開示ができないものが含まれることもあるため、当該取組内容の第3者への提出・開示は事業者側の任意判断とすべきと考えます。【ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社】</p> | <p>○「管理規程」の内容には、経営情報等が含まれることに鑑みると、現行と同様、総務大臣への届出を義務付ければ足り、その開示まで義務付けることは必要ないとする。</p> |

(2) 電気通信主任技術者の講習制度

意見10 講習制度は、事故防止の観点から、技術的な内容よりもむしろ、PDCAサイクルにおける改善活動レベルの向上や、ヒューマンエラー防止に重点を置いたものとするのが望ましい。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)  |
|---|---|
| <p>1. 機能・役割分担の在り方</p> <p>(4)電気通信主任技術者</p> <p>2)電気通信主任技術者の能力維持・向上</p> <p>「電気通信主任技術者」の「業務範囲の明確化」や「講習制度の創設」を伴う、見直しについては、進める事が望ましいと考えます。但し講習制度の創設にあたっては、事故防止の観点から、技術的な内容よりもむしろ、PDCAサイクルにおける改善活動レベルの向上や、ヒューマンエラー防止に重点を置いた講習制度を創設することが望ましいと考えます。【ソフトバ</p> | <p>○報告書案では、御意見と同様、電気通信主任技術者は現場におけるPDCAサイクルの責任者として位置付けているため、総務省においては、現場での改善活動など、その果たすべき役割に必要な知識・能力の習得が図られるように講習制度の創設に取り組むことが適当である。</p> |

ンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社】

意見11 講習の内容は、事故の防止や電気通信業界に共通なベストプラクティス等、設備管理上の内容に重きを置くべき。また、区分については、コア系設備とサーバ系設備の一体化が進んでいる状況の下で、伝送交換の電気通信主任技術者が両設備の維持・運用の監督ができる現況を変更することの意味や影響を踏まえ慎重に検討すべき。

御意見

検討会の考え方(案)

1.機能・役割分担の在り方

(4)電気通信主任技術者

2)電気通信主任技術者の能力維持・向上

3)電気通信主任技術者の区分

講習受講の義務化や、区分の在り方については、資格失効や試験出願者の減少の可能性といった影響も考慮し、検討すべきと考えます。

また、事業者や過去の資格取得者にとり新たな負担が必要な制度改正を行う際は、新たな制度への対応に必要な準備期間・経過措置を講じる必要があります。

今後の具体的な検討については、下記についてご配慮いただきたいと考えます。

(1)講習の内容

講習の内容は、工事・維持運用の監督の立場や、民間ベンダ等の技術資格の存在もふまえ、事故の防止や電気通信業界に共通なベストプラクティス等、設備管理上の内容に重きを置くべきと考えます。

(2)区分の在り方

区分に「サーバ」を設けることが例示に挙げられていますが、コア系設備とサーバ系設備の一体化傾向が進んでいる状況の下で、伝送交換の電気通信主任技術者が両設備の維持・運用の監督ができる現況を変更することの意味や影響をふまえ慎重に検討するべきであると考えます。

【イー・アクセス株式会社】

○講習については、電気通信主任技術者が現場におけるPDCAサイクルの責任者である点に鑑み、総務省においては、その果たすべき役割に必要な知識・能力の習得が図られるように講習制度の創設に取り組むことが適当である。

また、電気通信主任技術者の区分の在り方については、報告書案では、更に検討を深めることが適当としているところであり、御意見は、今後、総務省において具体的な検討・取組を行う際に参考とすることが適当である。

| 意見12 電気通信主任技術者の講習制度は、事業者及び電気通信主任技術者に過度な負担とならないような制度を希望。  |  |
|--|--|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)                                     |
| <p><u>1. 機能・役割分担の在り方</u></p> <p><u>(4) 電気通信主任技術者</u></p> <p>電気通信主任技術者の講習制度については、事業者及び電気通信主任技術者に過度な負担とならないような制度を希望します。【スカパーJSAT株式会社】</p> <p><u>(4) 電気通信主任技術者</u></p> <p><u>2) 電気通信主任技術者の能力維持・向上</u></p> <p>一定期間ごとの講習の受講を義務付けることについては、電気通信主任技術者が、技術革新に応じた知識と能力を維持するために有意義なことと考えます。講習の実施に際しましては、各拠点の事業者や電気通信主任技術者の参加・受講の観点から、講師の派遣や社内講習制度の活用など、フレキシブルな内容にいただき、受講者の負担とならないようご配慮をお願いいたします。【株式会社ジュピターテレコム】</p> | <p>○今後、総務省において具体的な検討・取組を行う際に参考とすることが適当である。</p> |

### (3) 電気通信主任技術者の区分の在り方等

| 意見13 新たに選任を義務付けられる回線非設置事業者はサーバー系設備の運用が中心業務であることから、実業務に合わせた区分や実施内容となるよう配慮をお願いしたい。また、新たに適用となる回線非設置事業者は、電気通信主任技術者資格の取得が必要であり、ある程度の猶予期間(3年程度)を希望する。  |  |
|--|--|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)   |
| <p><u>1.機能・役割分担の在り方</u></p> <p><u>(4)電気通信主任技術者</u></p> <p><u>3)電気通信主任技術者の区分</u></p> <p>新たに選任を義務づけられる回線非設置事業者はサーバー系設備の運用が中心業務であることから、実業務に合わせた区分や実施内容となるようご配慮をお願いしたいと考えます。</p> <p>また、新たに適用となる回線非設置事業者は、電気通信主任技術者資格</p> | <p>○報告書案では、電気通信主任技術者の区分の在り方については、更に検討を深めることが適当としており、御意見は、今後、総務省において、報告書案等を踏まえた具体的な検討・取組を行う際に参考とすることが適当である。</p> |



|   |  |
|---|--|
| <p>の取得が必要であり、ある程度の猶予期間(3年程度)を希望致します。<br/>【一般社団法人テレコムサービス協会】</p> |  |
|---|--|

意見14 地理的な要件のみで電気通信主任技術者を配置するのではなく、「無線 LAN 事業者」と同様に、事業者ごとに異なる事故の影響度等の特性を加味して、「電気通信主任技術者の選任に係る負担を考慮し、選任義務を緩和免除」するよう要望。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)   |
|---|--|
| <p>報告書で取り上げた、事故を防止の在り方については、「基本的な考え方として、ネットワークは事業者ごとに異なる特性を持ち、それを熟知する事業者の主体的な取組が有効かつ重要である」との基本的な考え方に対して、弊社も賛同いたします。</p> <p>ところで、弊社は、国内の空港および本邦上空を飛行する航空機と航空会社との間に無線通信を提供しています。この通信エリアを形成するため全国 61 カ所に無線局を配置していますが、2010 年 2 月 26 日の電気通信主任技術者規則等の一部改正により電気通信主任技術者の配置要件等が見直され、弊社の通信事業は業務区域が複数の都道府県に及ぶことから、全国 9 カ所に電気通信主任技術者を配置しなければならなくなりました。</p> <p>本報告書では、「アクセスポイントのみを設置する無線 LAN 事業者は…(途中省略)…、事故の影響は小さいと考えられるため、電気通信主任技術者の選任に係わる負担を考慮し、選任義務を緩和免除することが考えられる。」と記述されています。</p> <p>弊社が所有・運用している無線局については、無線 LAN のアクセスポイントとは通信エリアの大きさは異なりますが、サービスの利用者が航空業界に限定された電気通信役務であることから、ひとつの無線局に障害が生じた場合、影響を受けるユーザの数は非常に限定的であり、かつ十分なバックアップが整っており、事故の影響は小さいと考えられます。</p> <p>よって、地理的な要件のみで電気通信主任技術者を配置するのではなく、「無線 LAN 事業者」と同様に、事業者ごとに異なる事故の影響度等の</p> | <p>○報告書案では、電気通信主任技術者の区分の在り方については、選任義務の免除や緩和の在り方を含め、更に検討を深めることが適当としているところであり、御意見は、今後、総務省において、報告書案等を踏まえた具体的な検討・取組を行う際に参考とすることが適当である。</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>特性を加味して、「電気通信主任技術者の選任に係わる負担を考慮し、選任義務を緩和免除」していただくよう要望いたします。【アビコム・ジャパン株式会社】</p> |  |
|--|--|

意見15 CATV 技術者資格の保持者に対する科目免除措置など、電気通信主任技術者資格への間口を広げて、必要な技術知識が広まるような施策を試みることも検討してもらいたい。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)       |
|---|------------------|
| <p><u>1.機能・役割分担の在り方</u><br/> <u>(4)電気通信主任技術者</u><br/> <u>3)電気通信主任技術者の区分</u><br/>           電気通信主任技術者資格は、他の資格と比べ取得が難しいとの声があります。電気通信主任技術者資格の取得については、今回の区分ごとの内容の見直しに加え、段階的な取得が可能となるよう、現状より下位の資格を設けることも一案かと思えます。また、放送法の改正もあったことから、同様の試験内容を含むCATV技術者資格の保持者に対する科目免除措置など、ケーブルテレビ技術者が資格取得へ挑戦しやすい環境をつくることで、電気通信主任技術者資格への間口を広げて、必要な技術知識が広まるような施策を試みることもご検討いただければと思えます。<br/>           【株式会社ジュピターテレコム】</p> | <p>○意見14に同じ。</p> |

**(4) 電気通信安全統括管理者等**

意見16 電気通信安全統括管理者の役割等を明確にした上で、どのような制度にするかを検討すべき。また、設置については、事業者に過度な負担とならないような制度を希望。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)   |
|--|--|
| <p><u>2. 事業者類型別の基本的枠組みの在り方</u><br/> <u>(1)回線設置事業者</u><br/>           電気通信安全統括管理者に役割等を明確にした上で、どのような制度にするかを検討すべきと考えます。</p> | <p>○御意見については、今後、総務省において、報告書案等を踏まえた具体的な検討・取組を行う際に参考とすることが適当である。</p> |

|   |  |
|---|--|
| 設置については、事業者には過度な負担とならないような制度を希望します。【スカパーJSAT株式会社】 |  |
|---|--|

| 意見17 安全統括管理者と主任技術者の橋渡しをする現場レベルの上位監督者については、位置付けが冗長。事業者毎に組織体制が異なる点を踏まえ、個別に社内規程等で示す形とすることで良く、固有に同じような役割を設けるべきとすることは適当ではない。  |   |
|--|---|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)  |
| <p><u>2. 事業者類型別の基本的枠組みの在り方</u></p> <p><u>(1)回線設置事業者</u></p> <p>安全管理責任者と主任技術者の橋渡しをする現場レベルの上位監督者の役割を設置するとの内容になってはいますが、位置付けが冗長になっているように思われます。事業者毎に組織体制が異なる点を踏まえ、係る体制を個別に社内規程などで示す形とすることで良く、固有に同じような役割を設けるべきとすることは適当ではないと考えます。【スカパーJSAT株式会社】</p> | <p>○報告書案では、電気通信安全統括管理者と電気通信主任技術者との間の連携が不十分な場合は、適切な設備管理が確保できないおそれがあるため、両者の結節点となり、現場レベルで全体最適を図る上位監督者・機能の確保を提言しているが、他方、当該上位監督者・機能の在り方は、事業者の規模等により異なることから、その設置を義務付けることはしておらず、御指摘の社内規程等を含め、各事業者の設備管理の実態に応じた確保を求めているところである。</p> |

#### (5) 回線非設置事業者に対する規制の在り方

| 意見18 基本的な方針は賛成。ただし、有料サービスを提供する回線非設置事業者の判断基準の定め方次第で、懸念される「過度の規制」への容易に転じうるため、真に回線非設置事業者が回線設置事業者と同等の社会的影響力を有するといえるかについて慎重な判断を行うべき。   |  |
|---|--|
| 御意見   | 検討会の考え方(案)   |
| <p><u>2. 事業者類型別の基本的枠組みの在り方</u></p> <p>基本的な方針については賛成である。</p> <p>ただし、有料サービスを提供する回線非設置事業者を回線設置事業者と同一視するための判断基準の定め方次第で、懸念される「過度の規制」への容易に転じうるため、判断基準は単なる利用(契約)者数などの規模による一義的な判断に終始するのではなく、真に回線非設置事業者が回線設置事業者と同等の社会的影響力を有するといえるかについて慎重な判断を行うべきである。</p> <p>たとえば、「上位レイヤー」サービスの場合、回線設置事業者等の提供</p> | <p>○報告書案では、事故防止の取組に際しては、利用者数の規模だけでなく、生命・身体・財産との関連性、料金徴収の有無、サービスの同時・双方向性、サービスの代替性の程度などを踏まえた対応が必要とするとともに、御指摘にある、過度の規制にならないような配慮も必要としているところである。</p> <p>今後、総務省において、報告書案等を踏まえて具体的な検討・取組を行うこととなるので、本意見は、その際に参考とすることが適当である。</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>する有料のサービスに加え、上位レイヤーサービス自体での代替になる他のサービスが複数存在しているのであれば、当該サービスが仮に存在しなくなったとしても利用者に与える不利益は大きくない以上、社会的影響力が大きいものとはいえないと考える。【ヤフー株式会社】</p> |  |
|--|--|

意見19 回線非設置事業者の提供範囲を「有料」、「無料」で分けるのではなく、社会的影響力で考慮してもらいたい。また、「一定規模以上」の基準についても、単に加入者数や提供地域の広さなどで画一的に決めるのではなく、正に「社会的影響力」を表す基準とすることを要望。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)   |
|---|--|
| <p>1.事業者類型別の基本的枠組みの在り方</p> <p>(2)回線非設置事業者</p> <p>2)今後の在り方</p> <p>無料の電子メールサービスは、回線設置事業者の提供する有料サービスが利用できることを前提に追加的なサービスとして利用しているとの指摘があります。</p> <p>しかし、「電気通信事業分野における競争状況の評価 2012」別冊資料「競争評価データブック 2012」の 89 ページ「図表26 最もよく利用している電子メールソフトあるいはWeb メール」にあるように、主要利用メールサービスの 30%以上が無料メールサービスであり、「追加的なサービス」ではなく主利用メールサービスとなっている状況にあります。このことから、メールサービスは主利用サービスの品質への期待は同じであり、無料サービスであっても社会的影響は少なくないと考えます。</p> <p>「無料サービスが、当該サービスを提供する設備の事故により利用できなくなったとしても、アクセス回線等に係る契約に基づく、電話やメール等の有料サービスが利用できる」とありますが無料サービス利用者がアクセス回線等の契約に基づく有料サービスを利用しているとは限らず、必ずしも事故時の代替になるとは考えられません。</p> <p>これらの状況も踏まえて、回線非設置事業者の提供範囲を「有料」、「無料」で分けるのではなく、社会的影響力で考慮頂きたいと考えます。また、</p> | <p>○報告書案では、回線非設置事業者に対する規制は、社会的影響力が大きく利用者保護を図る必要性が高いサービスを提供する場合として、有料サービスを提供する一定規模以上等の事業者に課すこととしているが、この社会的影響力は、利用者数の規模、生命・身体・財産との関連性、料金徴収の有無、サービスの同時・双方向性、サービスの代替性の程度などを考慮したものとしており、ご指摘の点を踏まえているものと考えている。</p> <p>今後、総務省において、報告書案等を踏まえて具体的な検討・取組を行うこととなるので、本意見は、その際に参考とすることが適当である。</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>「一定規模以上」の基準についても単に加入者数や提供地域の広さなどで画一的に決めるのではなく正に「社会的影響力」を表す基準とすることを要望します。【一般社団法人テレコムサービス協会】</p> |  |
|---|--|

意見20 回線非設置事業者への規制の在り方を検討する際は、類似サービスを提供する電気通信事業者に当たらない者とのイコールフットイングについても配慮すべき。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)  |
|---|---|
| <p>1. 電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供する場合に電気通信事業者としての規制を受けることとなりますが、回線非設置事業者の場合、チャット、グリーティングカード、SNS などのようにこの区別は微妙であり、どちらであっても利用者にとってはほぼ同様のサービスである場合も多いと思います。</p> <p>したがって、回線非設置事業者に対する規制の在り方を検討するに当たっては、類似のサービスを提供する電気通信事業者に当たらない者とのイコールフットイングについても配慮するべきだと思います。【個人C】</p> | <p>○電気通信事業法は、電気通信事業者に該当する者に規律を課し、該当しない者には規律を課さないことを前提としているため、その性格上、両者のイコールフットイングに配慮することは難しいが、同じ電気通信事業者であっても、例えば、回線非設置事業者と回線非設置事業者では規制内容が異なるように、社会的影響力に応じた規制体系となっているため、事業者ごとのサービス内容やその提供の態様等に応じて、適切な措置が講じられることになると考える。</p> |

意見21 回線非設置事業者等や無線LAN事業者には、「技術力」等に不安があるため、緩い規制が必要ではないか。その際、工事担任者AIDD総合種と第一級陸上特殊無線技士以上を含む無線従事者の資格保有者を活用することが望ましい。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)  |
|--|---|
| <p>1・不安について</p> <p>回線非設置事業者等や無線LAN事業者に不安を感じます。</p> <p>このような事業者は「経済力」「提案力」「営業力」があると思いますが、電気通信についての「技術力」「法の遵守」に不安を感じます。</p> <p>緩い規制が必要ではないでしょうか？</p> <p>2. 裾野の技術者</p> <p>上位監督者とあわせ、裾野の技術者も増やす必要も感じます。</p> <p>上記1. 2. の解決案の提案</p> <p>工事担任者AIDD総合種と第一級陸上特殊無線技士以上を含む無線従</p> | <p>○報告書案では、回線非設置事業者であっても、社会的影響力の大きいサービスを提供する場合には、回線設置事業者と同様の規律を課すことが適当としており、御懸念の点を踏まえたものとなっていると認識している。また、工事担任者の活用等の具体的な御意見については、今後、総務省において、報告書案等を踏まえた具体的な検討・取組を行う際に参考とすることが適当である。</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>事者の資格保有者を活用することが望ましいと思います。<br/> (技能の不足部分は特別講習で補い認定するなどしてください)</p> <p style="text-align: right;">【個人D】</p> |  |
|--|--|

## (6) 国外設備設置事業者の扱い

| 意見22 国内設備設置事業者のみ規制が強化された場合は、国外設備設置事業者に対して国内設備設置事業者の競争力の低下を招く。  |  |
|--|--|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)   |
| <p><u>2. 事業者類型別の基本的枠組みの在り方</u><br/> <u>(3) 国外設備設置事業者</u></p> <p>国外設備設置事業者については、当面は自主的な取組みによる安全・信頼性確保を図るとされていますが、国内設置事業者のみ規制が強化された場合には規制に係る設備・運用コストの負担増により、国外設備設置事業者に対しての国内設備設置事業者の競争力の低下を招くことが懸念されます。また、設備・運用コスト増を要因として、国外設備設置に移行することを助長するだけになるのではないかと懸念があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【スカパーJSAT株式会社】</p> | <p>○報告書案にあるとおり、国外設備設置事業者の扱いについては、電気通信事業法全体の規律の在り方やその実効性確保の在り方などの整理が必要であるため、今後のサービスの提供状況等を注視しつつ、電気通信事業法全体の枠組みの在り方を検討する際に必要に応じ検討することが適当であり、当該意見は、その検討の際の参考とすることが適当である。</p> |

| 意見23 今回の検討会の対象外であるため、国外設備設置事業者については放置するという結論は、望ましくない。  |                  |
|--|------------------|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)       |
| <p><u>2. 事業者類型別の基本的枠組みの在り方</u><br/> <u>(3) 国外設備設置事業者</u><br/> 2) 今後の在り方<br/> (23 ページ)</p> <p>今回の検討会の対象外であるため、国外設備設置事業者については放置するという結論であるが、以下のとおり望ましくない結論であると考えます。</p> <p>1. 「第1章 2. 基本的視点・考え方」の冒頭にて、「利用者保護」を重視する旨をうたっているが、<br/> 国外設備設置事業者の運営する無料のメールサービス等の国内の利用</p> | <p>○意見22に同じ。</p> |

者の利用状況、利用者数の多さについての周知の事実を鑑みれば、上記の結論では、相当数存在する国外設備設置事業者の運営するサービスの利用者の保護が不十分になりかねない。

2.また電気通信事業者に対する規制について諸外国とのイコールフットイングをうたっているにもかかわらず、国外に設備を設置しているというただ一点の事実関係のみで、電気通信事業法の対象外として何らの規制を及ぼさない状況をそのまま放置するのであれば、国内設備設置事業者に対して電気通信事業法上の重い規制が課されていることに比して、必ずしも均衡がはかれていない状況を看過することになる。

3.現在国内に設備を設置している事業者も国外に設備を移転することで電気通信事業法にもとづく重い規制の適用を容易に回避することができる。すると、規制回避のために国外に設備を移転する事業者が続出し、国内の電気通信事業にかかわる産業の空洞化を招きかねない。

【ヤフー株式会社】

| 意見24 電気通信事業者が、国内設備設置事業者か国外設備設置事業者かを利用者が分かるように表示の義務付け等を措置すべき。   |   |
|--|---|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)  |
| <p>2. 国外設備設置事業者については、電気通信事業法の規制が及ばないこととされています。このため、ある事業者が国外設備設置事業者であるかどうかは、利用者にとって重要な情報だと思います。ところが、ある事業者がどちらであるかは、利用者にとってよく分からないのが現状だと思います。</p> <p>したがって、電気通信事業者に対して国内設備設置事業者である旨の表示を義務付ける等の利用者にある事業者が国外設備設置事業者であるか否か分かるようにする措置をとるべきだと思います。【個人C】</p> | <p>○技術基準等により、その提供するサービスの確実かつ安定的な提供を確保している電気通信事業者の大宗は、登録電気通信事業者となるが、当該登録電気通信事業者については、総務省が事業者名等を公表しているため、利用者は、これらの情報に基づき、規制対象となる国内設備設置事業者を把握可能である。</p> <p>また、国外設備設置事業者の扱いについては、報告書案にあるとおり、電気通信事業法全体の規律の在り方やその実効性確保の在り方などの整理が必要であるため、今後のサービスの提供状況等を注視しつつ、電気通信事業法全体の枠組みの在り方を検討する際に必要に応じ検討することが適当であり、当該意見は、その検討の際の参考とすることが適当である。</p> |

○「第3章 事故の事前防止の在り方」について

意見25 (再掲:意見9)事故防止に必要な具体的な取組を「管理規程」に盛り込むことは望ましいが、その内容は外部に開示できないものも含まれることもあるため、当該取組内容の第三者への提出・開示は事業者側の任意判断とすべき。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)      |
|---|-----------------|
| <p><u>1. 設備の設置・設計</u><br/> <u>(1)適切な設備量の確保</u><br/>           事故防止に必要な具体的な取組を「管理規程」に盛り込む事については、進める事が望ましいと考えます。但し、当該取組内容には、設備容量をはじめ、ベンダー等との守秘義務、経営情報や各社の設計・運用ノウハウ等、外部への開示ができないものが含まれることもあるため、当該取組内容の第3者への提出・開示は事業者側の任意判断とすべきと考えます。【ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社】</p> | <p>○意見9に同じ。</p> |

意見26 報告書(案)では、あたかも冗長構成確保が前提であるように見えるが、サービス提供に要する費用とサービスレベルを考慮し、必ずしも冗長構成を必要とするものではないことに配慮してもらいたい。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)  |
|--|---|
| <p><u>1. 設備の設置・設計</u><br/> <u>(5)冗長構成の十分な確保</u><br/>           報告書(案)の内容では、あたかも冗長構成確保が前提であるように見えますが、サービス提供に要する費用とサービスレベルを考慮し、必ずしも冗長構成を必要とするものではないことに配慮していただきたいと考えます。【スカパーJSAT株式会社】</p> | <p>○報告書案では、「冗長構成の十分な確保」は、「管理規程」の記載事項等で措置することが適当としているが、「管理規程」の具体的内容は、一義的には各事業者が自ら定めるものであるため、冗長構成についても、サービスの確実かつ安定的な提供を確保する観点から、まずは各事業者が自らその確保の在り方を定めることが適当である。</p> |



○「第4章 事故発生時の対応の在り方」について

意見27 利用者への情報提供の必要性、重要性については何ら異存がない。しかし、「安全・信頼性基準」に盛り込むベストプラクティスと考えられる取組内容の判断に際しては、情報提供と復旧対応の優先順位等の明確化、不十分な情報は、かえってそれを認知した利用者の混乱を惹起することになり有害な場合もありうること、また、情報提供窓口等に係る対応コストについては、最終的には利用者に転嫁されることになりえ、かえって利用者に対して不利益をもたらすことになりかねないといった側面も考慮すべき。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)  |
|---|---|
| <p><u>2. 利用者への情報提供等</u><br/>(39 ページ～42 ページ)</p> <p>1.利用者への情報提供の必要性、重要性については何ら異存がない。しかしながら、「安全・信頼性基準」に盛り込むとするベストプラクティスと考えられる取組内容の判断に際しては、利用者にとってより良いサービスを提供したいという事業者の思いを十分尊重かつ信頼すべきである。事業者の対応が市場での淘汰に大きく響く現状で、利用者を意図的にないがしろにしたい事業者は存在しないという前提が重要である。</p> <p>2.利用者に対する情報伝達の方策決定、その実施に際しては以下の点を十分考慮すべきと考える。</p> <p>①提供のための情報把握の観点</p> <p>現実の事故対応の現場においては、復旧の最前線にいるエンジニアと、バックヤードの対外広報的な立場のものとは必然的に情報格差が生じることは避けられない。そのため、提供情報の収集が、反面として事故の復旧対応を遅延させる例が往々にして存在する。</p> <p>事故の復旧と消費者への情報提供を並行できることが理想論として最良であることに異を唱えるものではないが、上記のとおり復旧と状況調査が必ずしも同時に行えないことは現実に存在するのであるから、当該現実を目を背けることなく、その場合の対応事項の優先順位等を事前に明確にしておくべきである。</p> <p>②提供する情報内容について</p> | <p>○事故発生時における事業者による利用者への情報提供に関しては意見28～30でも示されており、御意見については、今後、総務省において、ベストプラクティスと考えられる事業者の具体的な取組内容を「安全・信頼性基準」の規定事項等に反映する際に参考することが適当である。</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>不十分な情報は、かえってそれを認知した利用者の混乱を惹起することとなり有害な場合もありうる。</p> <p>事故発生時に、利用者において別の手段を取ることを検討、判断するに足りる程度の情報の提供は望ましいとしても、それ以上の情報については上記のようなデメリットも鑑みて判断すべきである。</p> <p>③情報提供窓口等について</p> <p>上記のとおり利用者を意図的にないがしろにしたい事業者は存在しないという前提の上で意見となるが、現実的な問題として利用者からの問い合わせへの対応に際して実際に生じる作業は膨大なものであり、当然ながらこれに対応する人員の確保が必須となるなど、事業者の活動である以上当該対応に要するコストによる制限を受けざるを得ない(事業者の自助努力の範囲で賄えない当該対応コストについては、最終的には利用者に転嫁されることになりえ、かえって利用者に対して不利益をもたらすことになりかねない)といった側面にも配慮すべきである。また、現実的に限られたリソースを事故発生時において真に救済が必要な対象者に配分するか、その他直接的な被害を受けていない者に配分するかといった点についても慎重な判断が必要と思われる。【ヤフー株式会社】</p> |  |
|---|--|

| <p>意見28 通信障害の発生時に利用者への告知をきちんと行うのは通信会社の義務であり、それを指導する義務が総務省にあると思う。</p>   |  |
|--|--|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)   |
| <p>通信機器のソフトウェアがブラックボックスである中でのソフトウェア制御の依存度上昇、トラフィック増加が原因である通信障害の増加、という中で、長時間の通信障害が見られないソフトバンクモバイルの取り組みは評価に値するお思います。</p> <p>しかし、その中でソフトバンクモバイルは通信障害が発生した際、利用者へ発生を一切知らせず、通信障害が解消された後に発生時刻を公表しており、さらに発生期間が1時間58分という通信障害が短期間に2度起こっています。</p> | <p>○御指摘のように、通信障害の発生時に利用者に適切に告知を行うのは事業者の責務であるため、報告書案でも、情報提供については、「安全・信頼性基準」の規定事項等にベストプラクティスと考えられる事業者の具体的な取組内容を反映した上で、まずは、各事業者の取組状況を注視することが適切としているところであり、事業者・総務省においては、報告書案等を踏まえた対応を速やかに行うことが適当である。</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>通信障害の発生時刻が一切知らされず、終わってみれば1時間58分と2時間をちょうど割るという不自然な状況が続く中、総務省がこの疑惑について一切指導を行っていない点に、通信行政の問題があるように見えます。</p> <p>発生時点での利用者への告知をきちんと行うのも通信会社の義務であると思いますし、指導する義務が総務省にはあると思います。【個人E】</p> |  |
|---|--|

| 意見29 重大事故発生時の報道発表を事業者に義務付けるべき。   |  |
|--|--|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)   |
| <p><u>2. 利用者への情報提供等</u></p> <p>電気通信サービスの事故発生状況(平成24年度)を参照すると、半数以上のケースで報道発表がされていません。特にソフトバンクグループ(ヤフー・ファーストサーバ・イー・アクセス)においてこの傾向が顕著で、平成24年5月9日のヤフーの件では自社サイトでの発表すらされていません。</p> <p>この点、重大事故発生時の報道発表を事業者に義務付けることで、利用者が安全な事業者を選ぶ判断材料となり、事故防止の動機づけになると考えられます。【個人F】</p> | <p>○情報提供については、「安全・信頼性基準」の規定事項等にベストプラクティスと考えられる事業者の具体的な取組内容を反映した上で、まずは各事業者の取組状況を注視することが適当であるため、重大事故発生時の報道発表の義務付けについては、その状況等を踏まえた検討を行う際に参考とすることが適当である。</p> |

| 意見30 利用者からの通報窓口の充実、また、隠蔽の疑いのある不審な自主的障害報告があれば、監督官庁自ら事業者に対し特別監査等の実施ができるよう政令の制定を急ぐ必要がある。  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| 御意見  | 検討会の考え方(案)                        |
| <p>事業者が自主的に公表している各障害における障害時間において、今年度に入り報告義務となる基準時間に限りなく近く義務の対象外となる時間で復旧した、として発表している特定の事業者が見られる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2013年5月6日 パケット通信不具合 発生13時1分頃 復旧午後2時59分</li> <li>・2013年7月26日 通信障害 発生 午後1時33分、復旧 午後3時</li> </ul> | <p>○御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p> |

31分

また、特定の事業者においては、SNS等の各情報源を勘案しても明らかに障害が発生しており、報告義務の要件を満たされると思慮される状況にもかかわらず公表を行わないというケースも見受けられる。

現在の障害報告に関する問題点として、障害報告は事業者の自主的報告を前提としているが、事業者が隠蔽行為とみられる作為または不作為を行った場合、現在の規定では利用者が通報する監督官庁への通報窓口も貧弱であり、事故報告制度の形骸化が懸念される。

については、利用者からの通報窓口の充実、また、隠蔽の疑いのある不審な自主的障害報告があれば、監督官庁自ら事業者に対し特別監査等の実施が出来るよう政令の制定を急ぐ必要がある旨報告を盛り込むべきである。【個人G】

○「第5章 事故報告制度の在り方」について

(1) 事故報告制度の趣旨・目的

意見31 事故報告制度の存在意義、制度趣旨を「同様又は類似の事故の再発防止を図るために有効かつ必要」という点に求めるのであれば、その報告が再発防止に必ずしもつながらない事故は、報告対象外にすべき。また、事故報告の実施時期としては、事故の発生原因・再発防止策等が確定した時点で報告すれば足り、現状求められている事故発生時の速やかな報告等は制度趣旨に反するものであり、以後不要とすべき。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)   |
|--|--|
| <p>(43 ページ)</p> <p>1.「同様又は類似の事故の再発防止を図るために有効かつ必要」という観点に、事故報告制度の存在意義、制度趣旨を求めるのであれば、この趣旨に該当しない、その報告が再発防止に必ずしもつながらない事故、たとえば、汎用性のないソフトウェアの不具合に基づく事故等(この点について事業者目線でいえば、「ソフトウェアの不具合があったため他者サービスにおいて事故が生じた旨」を単純に展開されても利になることは特段存在しないなどは、制度趣旨に反するものである以上、そもそも事故報告の対象外となるものという扱いにすべきものとする。</p> <p>報告書中では、程度の差異は設けているとはいえ(なお、事故報告の対象とするサービス内での区分を設けて、報告基準に差を設けること自体は賛成である。)、あらゆるサービスを報告対象外としている点において、上記のとおり制度趣旨との不一致を惹起しており、必要性のない報告のために無駄に事業者負担を課すべきではないから、この点についての検討を報告書中に盛り込むべきである。</p> <p>2.事故報告制度の存在意義を上記のように考える以上、再発防止策を図るために有用な情報がきちんと把握出来る前段階では事故報告の意味は存在しない。したがって、事故報告の実施時期としては、事故の発生原因再発防止策等が確定した時点で報告とすれば足り、この報告に一定程度の期限を設けることはありうる選択としても、現状求められている事故発生時の速やかな報告などは制度趣旨に反するものである以上、以後不</p> | <p>○前者の意見については、他事業者の設備管理の実態が把握できない中で、事故発生事業者において、同様又は類似の事故の再発防止に有効か否かは一概に判断できないことを考えると、例えば、御意見にある「汎用性のないソフトウェアの不具合に基づく事故」であるというだけで、報告対象外とすることは適当でないとする。</p> <p>また、後者の意見については、報告書案の(利用者への)情報の提供時期の項目で、不明な情報があっても第一報は速やかに行うことが必要であるとされており、また、総務省は、電気通信事業における利用者利益の保護の責務を負っていることに鑑みると、事故の発生原因や再発防止策等が確定しない限り、総務省への速やかな報告を不要とすることは適当ではないとする。</p> |

|                      |  |
|----------------------|--|
| 要とすべきと解される。【ヤフー株式会社】 |  |
|----------------------|--|

意見32 事故報告制度においては、原因の特定、掘下げを行い、重大事故の予防につながるよう制度を要望。また、報告基準の見直しによる負担面での影響等も今後検証をお願いしたい。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)   |
|---|--|
| <p>1. 報告基準<br/>           (1) 重大事故①<br/>           3) 影響利用者数や継続時間数の基準</p> <p>事業者としては、まずは重大事故を起こさない、発生時の復旧、障害の最小化に努め、事後の措置として再発防止を講じてまいります。報告制度においては、原因の特定、掘下げを行い、重大事故の予防につながるよう制度を要望します、なお、実際の事業者の報告基準の見直しで、未然防止への状況など負担面での影響等も今後検証をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【イー・アクセス株式会社】</p> | <p>○御意見は、総務省において、報告基準や報告内容等の具体的な見直しを行う際に参考とすることが適当である。</p> |

意見33 事故の継続時間を短縮化することは重要であるが、そのために、原因究明前に、支障発生時の状態が把握しにくくなるリポートを行わざるを得なくなると、根本原因の究明が困難となるおそれ。再発防止のための原因分析及び対策実施も同様に重要と考えるので、両者のバランスが取れた事故報告基準の見直しをお願いしたい。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)  |
|--|---|
| <p>1. 報告基準<br/>           (1) 重大事故①<br/>           3) 影響利用者数や継続時間数の基準</p> <p>重大事故の事故報告基準の見直しについては、以下の点に考慮の上、慎重に進める事が望ましいと考えます。</p> <p>・事業にあたっては、早期復旧は当然のことながら、同時に、再発防止の観点から原因究明が重要と考えます。現状、事業者は事故発生時には最適な方法を都度選択し復旧作業にあたっておりますが、事故継続時間の報告基準が、従来の2時間から1時間に半減されることで、事業者による</p> | <p>○御指摘のとおり、事故による影響範囲の最小化、事故発生時の早期復旧と再発防止の観点からの原因究明とのバランスは重要と考えられるため、御意見は、総務省において、報告基準や報告内容等の具体的な見直しを行う際に参考とすることが適当である。</p> |

復旧作業の選択肢が大幅に限定され、原因究明を講じる前に本来避けたいシステム全体のリブートから入らざるを得なくなる可能性が高まります。リブートによる復旧は、時間短縮が可能である一方、支障をきたしていない回線にも影響を及ぼすことがあり、またリブートにより支障発生時の状態(ログ)が把握し辛くなることで、根本原因の究明が困難となることも予想されます。事故継続時間の短縮は重要ではありますが、再発防止のための原因分析及び対策実施も同様に重要と考えますので、両者のバランスが取れた事故報告基準の見直しを望みます。【ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社】

## (2) サービス別区分

意見34 サービス別区分中の、②「音声サービス(緊急通報を扱わないもの)」、③「データ通信サービス・専用サービス」および④「無料のインターネット関連サービス」の定義の明確化を求めたい。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)  |
|--|---|
| <p>1. 報告基準<br/> <u>(1)重大事故①-重大設備(衛星・海底ケーブル等)以外</u><br/>           1)サービス別区分<br/> <u>(45 ページ)</u><br/>           サービス別区分中の、②音声サービス(緊急通報を扱わないもの)、③「データ通信サービス・専用サービス」および④「無料のインターネット関連サービス」の定義の明確化を求めたい。<br/>           1.④の「無料のインターネット関連サービス(通話・メール等)」の定義として、「電気通信事業法施行規則に規定する「インターネット関連サービス」であるとの脚注がおかれている。<br/>           しかしながら、電気通信事業法施行規則(昭和六十年四月一日郵政省令第二十五号)には、「インターネット関連サービス」という定義語は存在しない(様式 4 提供する電気通信役務において、「27 インターネット関連サービス(IP電話を除く。)」との項目が出てくるがこれについても具体的な定義</p> | <p>○音声サービス、データ通信サービス、専用サービスの定義は、電気通信事業法施行規則第2条第1号から第3号まで、緊急通報の定義は、電気通信事業報告規則第7条に規定されているとおりである。<br/>           また、電気通信事業を開始する際には、自らが提供する電気通信役務を明らかにした上で、登録又は届出をすることが必要であり、当該電気通信役務の区分として、インターネット関連サービスが設けられているため、事故発生事業者が自ら提供するサービスが、インターネット関連サービスか否かを判断できない状況は想定されないとある。<br/>           なお、「無料」か「有料」かは、個別のサービスごとの詳細な内容が分からないと判断できない面があるが、一般的には、登録又は届出が必要となる電気通信事業(電気通信役務)について利用者から料金を徴収していれば、「有料」と判断されることになる。</p> |

があいまいな感がある。また電気通信事業報告規則(昭和六十三年七月三十日郵政省令第四十六号)においても明確な定義はおかれていない)、この定義では何を意味するのかがあやふやなままである。事故の報告基準を区別する際のメルクマールとして利用する言葉であるため、この点の定義はもう少し明確にする必要があると考える。特に、例示として明確に「通話」が挙げられているため、②音声サービス(緊急通報を扱わないもの)との線引きが不明である。

2.また、④の「無料の」の意味内容についても明確化を求めたい。たとえば、通信機能の提供自体は無料であっても、通信内容となる素材の「スタンプ」が有料で提供されている場合などは、これに含まれるのであろうか、といった疑義が残る。

3.③「データ通信サービス・専用サービス」と有料のインターネット関連サービスとの関係性についても明確化を求めたい。【ヤフー株式会社】

意見35 社会的影響力が軽微な「インターネット関連サービス」について、全ての電気通信事業者に報告義務を課すことになると、資本力の弱い事業者にとって参入障壁となり、新ビジネスの創出やサービスの多様化を阻害するおそれ。このため、報告基準見直しの指標である「サービスの重要度や社会的影響力」の定義を可能な限り明確にした上で、報告対象(もしくは報告対象外)となるインターネット関連サービスを予め具体化し、明示しておくことが必要。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)  |
|---|---|
| <p>1. 報告基準</p> <p>(1) 重大事故① - 重大設備(衛星・海底ケーブル等)以外</p> <p>重大事故報告基準のサービス別区分「③データ通信サービス・専用サービス」の主な役務のひとつである「インターネット関連サービス」は、さまざまなサービスが含まれると認識していますが、そのすべてが社会的影響力を有するものではないと考えます。</p> <p>その一方で、すべての電気通信事業者に対して、社会的影響力が軽微なインターネット関連サービスについても報告義務を課すこととなれば、資本力の弱い新規事業者にとって、報告義務に対応する負担が参入障壁に</p> | <p>○従来から、「インターネット関連サービス」を提供する電気通信事業者には、事故報告義務が課されてきたところであり、今回、新たに義務を課すものではない。また、報告書案では、無料のインターネット関連サービスについては、事故報告基準を緩和することとしており、従来よりも新ビジネスの創出等を阻害することはないと考える。</p> <p>なお、電気通信事業を開始する際には、自らが提供する電気通信役務を明らかにした上で、登録又は届出をすることが必要であり、当該電気通信役務の区分として、インターネット関連サービスが設けられているため、事故発生事業者が自ら提供するサービス</p> |



なりかねず、新たなビジネスの創出やサービスの多様化をかえって阻害する恐れがあると考えます。

そのため、報告基準見直しの指標である「サービスの重要度や社会的影響力」の定義を可能な限り明確にした上で、報告対象(もしくは報告対象外)となるインターネット関連サービスを予め具体化し、明示しておくことが必要と考えます。【株式会社ケイ・オプティコム】

が、インターネット関連サービスか否かを判断できない状況は想定されないところである。また、報告基準についても、「影響利用者数」と「継続時間数」の実数で設定することとしていることから、基準としての明確性は引き続き担保されるものとする。

### (3) 報告基準

意見36 「100 万人以上」かつ「1 時間以上」といった追加基準を設定する理由として社会経済活動の基盤としての重要性の増大を掲げているが、当該理由に基づき設定される基準が、なぜ、「100 万人以上」かつ「1 時間以上」継続になるのか判然としない。事故基準の単純化、明解化のためにも、基準を増やす必要はなく、追加基準の設定は不要。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)  |
|--|---|
| <p>1. 報告基準</p> <p>(1)重大事故①-重大設備(衛星・海底ケーブル等)以外</p> <p>3)影響利用者数や継続時間数の基準</p> <p>③サービス区分別の基準(案)</p> <p>(49 ページ)</p> <p>1.「データ通信サービス・専用サービス」に関する重大事故の基準として、従来の「2 時間以上」かつ「3 万人以上」という基準に、「100 万人以上」に影響がありかつ「1 時間以上」継続といったさらなる基準を追加することが述べられているが、なお書によればこの基準の追加による、実質的な影響は報告件数が 1 年で 0 件～3 件程度増加する程度、ということである。またこのような追加基準を設定する理由として社会経済活動の基盤としての重要性の増大を掲げているが、当該理由に基づき設定される基準が、なぜ、「100 万人以上」に影響がありかつ「1 時間以上」継続、といったものになるのか判然としない。報告書によると追加基準の設定が特に大きな影響はでない、ということなのであるから、事故基準の単純化、明解化のた</p> | <p>○報告書案にあるとおり、「100万人以上」や「1時間以上」は、利用者アンケートの結果等を踏まえた一つの考え方を示したものであり、今後、更に検討を深めた上で、総務省において、具体的な制度整備を速やかに行うことが適当である。</p> |

めにも、徒に基準を増やす必要はなく、追加基準の設定は不要と考える。  
 2.仮に追加基準を設定するというのであれば、追加基準の方が100万人以上、と相当程度大規模な影響者数を設定しているのに、わずか1時間経過後には、対象が3万人と激減することの均衡が取れていないものと考えられるため、逆に従来基準の方についても、たとえば「2時間以上」かつ「10万人以上」といった緩和措置をとることが必要であると考えます。  
 【ヤフー株式会社】

意見37 【報告基準(案)のイメージ】において、「インターネット関連サービス(無料)」の報告基準案として、①「12時間以上」かつ「100万人以上」、②「24時間以上」かつ「10万人以上」を並列列挙している部分に「のうちどちらか」といった明記を求めたい。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)           |
|---|----------------------|
| <p>1. 報告基準<br/>           (1)重大事故①-重大設備(衛星・海底ケーブル等)以外<br/>           3)影響利用者数や継続時間数の基準<br/>           ③サービス区分別の基準(案)<br/>           (50 ページ)<br/>           総論として、上記の態様での重大事故基準の見直しを行うことについては賛成である。<br/>           例示として挙げられているものは表現ぶりからして(～「や」)、どちらか一方のみを設定する趣旨であるため、50ページ中【報告基準(案)のイメージ】において、インターネット関連サービス(無料)の部分の事故報告基準案として、①「12時間以上」かつ「100万人以上」、②「24時間以上」かつ「10万人以上」を並列列挙している部分に「のうちどちらか」といった明記を求めたい。【ヤフー株式会社】</p> | <p>○御意見を踏まえ修正する。</p> |

意見38 四半期報告の基準は、例えば、今回の見直し後の重大事故の報告基準のうち、継続時間数又は影響者数のいずれか一方の要件のみを充足する場合など、と簡略化すべき。

| 御意見 | 検討会の考え方(案) |
|-----|------------|
|-----|------------|

## 1. 報告基準

### (3)四半期報告事故

(52 ページ)

重大事故の報告基準がサービス別に区分されたことにより細分化されるなか、四半期報告事故の基準を重大事故の報告基準と完全に区別すると、事故報告の基準そのものが多様化、複雑化し、報告対象事故の管理、判断に混乱をきたすなど事故報告制度そのものの運用に支障を及ぼしかねない。

これを避けるために、四半期報告の基準については、たとえば、各重大事故基準の継続時間数または影響者数の各要件のいずれか一方のみを充足する場合など、と簡略化するべきである。

報告書案においては、報告書案記載の方針の根拠として、統計データとしての継続性を重視する旨述べられているが、それであれば当該データが実際にどのように利用されており、どの程度の価値をもっているのかを明示するべきである。【ヤフー株式会社】

○報告書案にあるとおり、四半期報告事故は、統計データとしての継続性を確保する観点等に鑑み、現行基準を維持することが適当である。なお、総務省では、年度ごとの四半期報告事故の件数と概要を整理・分析した上で、年1回公表しているところである。

○「第6章 事故報告後のフォローアップの在り方」について

(1) 第三者検証

意見39 第三者検証については、頻繁に同様の事故が発生しているなど、自主的な取組が適切に機能していない場合に適用するなど、事業者への過大な負荷とならないように役割、体制、方法等を検討してもらいたい。

| 御意見  | 検討会の考え方(案)  |
|--|---|
| <p><u>1.事故報告の第三者検証</u><br/>           第三者検証は有効であるとは思いますが、第三者へ事業内容や業務の流れから事故内容までご理解頂くことが前提であり、事業者への負担となることが想定されます。<br/>           事業者の自主的な活動が基本であることは変わりなく、頻繁に同様な事故が発生している場合など自主的な取り組みがうまく機能していない場合に適用するなど、事業者への過大な負荷とならないように役割、体制、方法等を検討頂きたいと考えます。【一般社団法人テレコムサービス協会】</p> | <p>○報告書案では、第三者検証を行う機関については、各事業者の設備管理等に関する考え方を踏まえた適切な検証が行えるように、具体的な機能・役割や検証方法等の在り方について検討を行うことが適当としており、御意見は、総務省において、第三者検証を行う機関に関する検討を行う際に参考とすることが適当である。</p> |

意見40 第三者検証については、検証体制や検証を行う人材に懸念があるため、その議論を踏まえた上で、その導入の是非を決定すべき。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)       |
|---|------------------|
| <p><u>1.事故報告の第三者検証</u><br/>           第三者による検証は、下記のような懸念もあるため、その議論をふまえた上で、第三者検証導入の是非を決定すべきであると考えます。<br/>           (1)検証体制<br/>           ・事業者ごとに異なる設備やサービスの考え方、運用状況等を考慮した検証体制が構築できるか(特定の事業者の取り組みのみを是とするような検証結果にならないか)<br/>           (2)検証を行う人材<br/>           外部の視点で専門的知見を活用しつつ、透明性の高い形での検証が求められるところ、機密事項の取扱いにも留意しつつ検証可能な人材を短期間で確保できるか人材が確保できるか</p> | <p>○意見39に同じ。</p> |

|   |  |
|---|--|
| 各事業者のネットワーク管理の参考のためベストプラクティスの共有が開始されたところであり、総務省殿におかれては、これらの取り組みの成果等を注視していただきたいと考えます。【イー・アクセス株式会社】 |  |
|---|--|

意見41 検証を行う第三者は、日進月歩で進化する電気通信技術・設備について高度な専門知識を持ち、客観的な視点、中立的な立場にて、適切かつ迅速な検証作業を行える者を選出すべき。

| 御意見   | 検討会の考え方(案) |
|---|------------|
| <p><u>1.事故報告の第三者検証</u><br/> <u>2.事故報告の活用</u><br/> <u>3.事業者間の情報共有</u></p> <p>「第三者検証を行う仕組み」の導入については、以下の点を考慮の上、進める事が望ましいと考えます。</p> <p>・検証を行う第三者として、日進月歩で進化する電気通信技術・設備について高度な専門知識をもち、客観的な視点、中立的な立場にて、適切かつ迅速な検証作業を行える者を選出すべきと考えます。【ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社】</p> | ○意見39に同じ。  |

## (2) 情報公開

意見42 重大事故に該当しない四半期報告についても、事故の多い事業者については公開を検討することが必要。

| 御意見   | 検討会の考え方(案)  |
|---|---|
| <p>ソフトバンクモバイルが『850日以上重大事故なし』として、電気通信事業法施行規則第57条を本来の目的から外れて広告宣伝として利用する動きがあり、にわかに注目が集まっています。これは事故防止の動機づけとして利用者の利益になる一方、総務省側で申告内容を精査し、事故の規模を不正に矮小化して申告していないかチェックする仕組みも求められてくると思われまます。</p> <p>同様の理由で、重大事故に該当しない四半期報告についても事故の多い事業者については公開し、事故防止への取り組みを促すことも検討していただければと思います。【個人F】</p> | ○四半期報告については、現在、総務省では年度ごとの事故の件数と概要を整理・分析した上で、年1回公表しているところであるが、国による情報公開の在り方は、今後、新たに導入する第三者検証の仕組みとの有機的な連携も踏まえ検討することが適当であるため、御意見は、報告書案等を踏まえた当該検討の際に参考とすることが適当である。 |