

電気通信事故報告制度について

(1) 全体概要

総務省の実施対策の概要

電気通信事業者			
	回線設置 約450社	大規模回線非設置 数社	回線非設置 約1.6万社
強制基準	技術基準 <事業者共通の基準> 耐震対策、防火対策、停電対策 等		なし
自主基準	管理規程 <事業者ごとの特色に応じた基準> 業務管理者の職務、組織 事故発生時の体制、報告、記録、周知 等		なし
任意基準	安信基準 <努力目標や回線非設置事業者の指標となる基準> ソフトウェアの品質検証、事故状況等の情報公開 ネットワーク運用管理(運用基準の設定、委託保守管理) 等		
監督責任者	主任技術者 <設備の「工事、維持・運用」を監督> 資格証の交付を受けている者から選任		なし
	統括管理者 <設備を網羅的に監督> 経営陣から選任、他組織との調整等監督		
報告義務	事故報告 <事故の影響度に応じ、期限内に所定の様式で報告> 重大な事故…30日以内に、事故の概要、原因、再発防止策等を詳細に報告 四半期事故…四半期ごとに、事故の概要を選択肢式で報告		

(1) 「管理規程※」の実効性確保

※ 管理規程：設備の点検・検査方法や事故時の復旧手順など、事業者の特性に応じた設備の運用面に関する取組の作成・届出を義務付けているもの。

- 「管理規程」(自主基準)に、全社的・横断的な「設備管理の方針・体制・方法」等の記載事項を規定。
 - 設備管理の専門化・細分化※等が進む中で、従来の「管理規程」では、設備管理が縦割りになる傾向。このため、関連設備間の設定値の誤設定等、設備全体の不整合性に起因した事故が多発。今回の改正で、全社的・横断的な設備管理を確保する観点から記載事項を明確化。

※ 設備管理の専門化・細分化：「交換機」や「サーバ(利用者の本人確認等)」などの設備の種類や、「工事」や「保守」などの設備管理の工程ごとに担当者・担当部門が分かれる実態。

- 「管理規程」が適切に見直されない場合等の変更命令や遵守命令の追加。
 - 事故を頻発する事業者が「管理規程」の見直しを行わない場合や、「管理規程」の遵守等をしない場合の是正措置を確保。

(2) 経営レベルの「電気通信設備統括管理者」の導入

[旧規定]現場レベルで設備の「工事、維持・運用」を監督する「電気通信主任技術者」の選任のみを義務付け。

- 経営陣の事故防止の取組に関する認識の向上や関与の強化を図るため、経営レベルの責任者として、新たに「電気通信設備統括管理者」の選任を義務付け。社内・社外の全体調整を含め、事故防止の方針・体制・方法への経営陣の主体的関与を強化。

(3) 「電気通信主任技術者※」による監督の実効性確保

※電気通信主任技術者資格者証(伝送交換系と線路系の二種類)の交付を受けた者(累積:69,725名)から選任。当該資格者証は、取得後、永久に有効。

- ① 電気通信主任技術者の具体的な職務内容を総務省令で定め、権限を明確化。(現行:設備の「工事、維持・運用」の監督とのみ規定)
- ② 電気通信事業者に対し、選任した電気通信主任技術者が、ネットワーク関連技術の変化の中、監督に必要な専門知識を維持・向上できるように、設備の「工事、維持・運用」の監督に関する講習を受講させることを義務付け。

(4) 回線設置事業者※¹以外の電気通信事業者(回線非設置事業者※²)への対応

- 回線非設置事業者のうち、国民生活に重要な役割を果たすサービス(有料かつ大規模なサービス)を提供する者には、回線設置事業者と同一の規律※³を課すことにより、利用者保護を実現。

※¹ 利用者宅等まで銅線や光ファイバ等(電気通信回線設備)を設置してサービス提供を行う事業者。NTT東西や携帯事業者等

※² 電気通信回線設備は他事業者から借り、自らは加入者管理を行うサーバ等のみを設置してサービス提供を行う事業者。ネット関連事業者等

※³ 回線設置事業者と同一の規律：「技術基準」の適合維持義務、「管理規程」の作成・届出義務、「電気通信主任技術者」や「電気通信設備統括管理者」の選任義務

重大な事故

法律・政令

電気通信事業法
○第28条(業務の停止等の報告)
* 重大な事故の報告義務を定める

省令・規則

電気通信事業法施行規則
○第57条(業務の停止等の報告)
* 第58条で定める重大な事故の報告様式と報告期限(発生から30日以内)を定める

電気通信事業法施行規則
○第58条(報告を要する重大な事故)
* 事業法に基づき重大な事故報告の基準(継続時間/影響利用者数)を定める

告示

平成16年総務省告示第248号(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)
* 重大な事故の報告にあたり、影響利用者数が計測できない場合のみなし基準を定める

内規

平成19年総基技第185号の3通達(電気通信事業法第28条の規定に基づく重大事故の報告に関する事務処理について)
* 重大な事故の報告を不用とする付加的な機能を定める

四半期報告事故

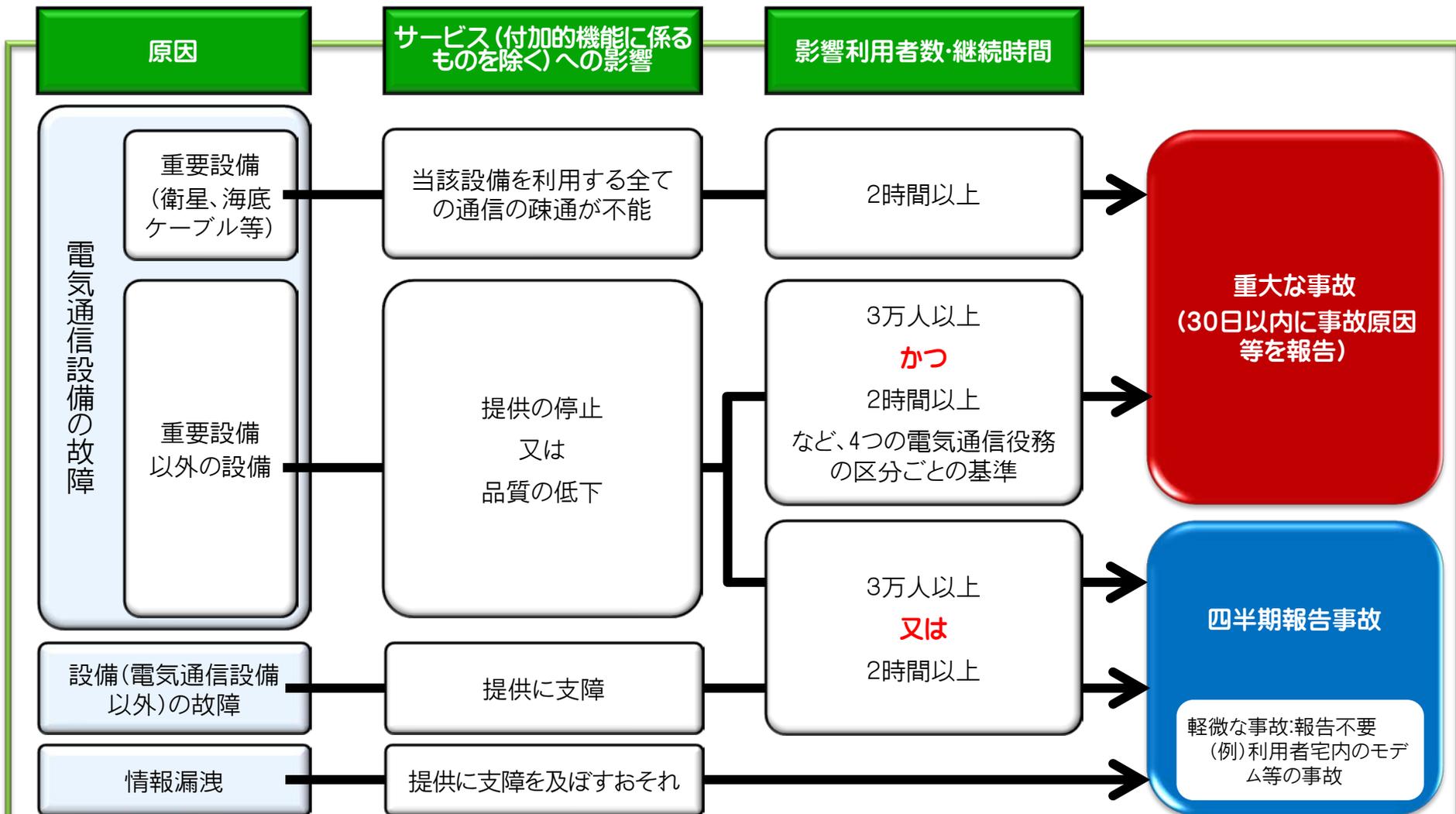
電気通信事業報告規則
○第7条の3(事故発生状況の報告)
* 四半期報告の報告対象・報告様式・報告期限を定める

平成22年総務省告示第136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
* 四半期報告にあたり、簡易様式で報告可能な事故や報告不用の軽微な事故を定める

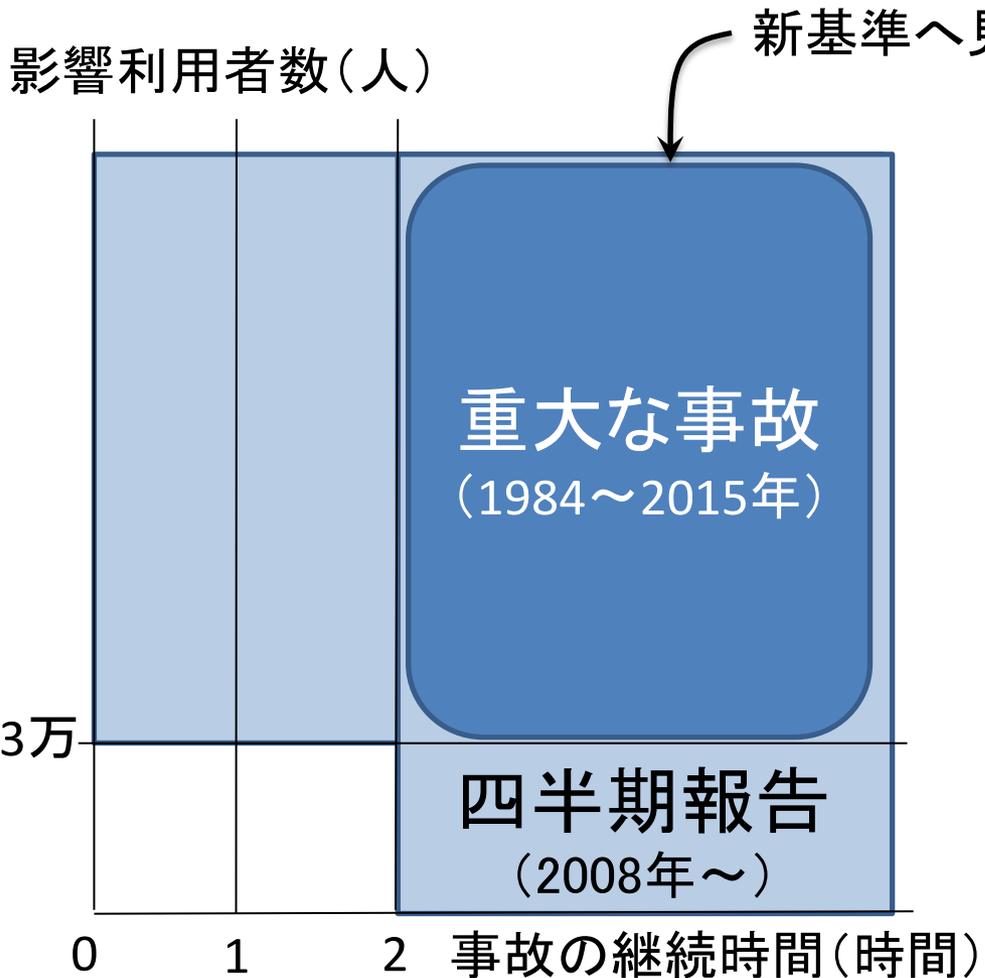
電気通信事故報告制度の概要

■電気通信事業法では、一定規模以上の電気通信事故について、その原因分析等を行い、再発防止に向けた施策に速やかに活用するため、事故報告制度を設けている。

■当該報告制度では、影響利用者数等に応じ、「重大な事故」(30日以内に事故原因等の報告要)と「四半期報告事故」に大別。



重大な事故…2時間以上かつ3万人以上の事故。文章による詳細な報告。
 四半期報告…2時間以上又は3万人以上の事故。選択肢式の簡易な報告。



報道資料 総務省
MIC

平成26年9月1日

電気通信サービスの事故発生状況（平成25年度）

総務省は、電気通信事業法の規定に基づき、電気通信事業者から一定規模以上の電気通信事故について報告を求めています。
 この度、平成25年度に発生した電気通信事故の状況を取りまとめましたので公表します。

1 報告の概要
 平成25年度に発生し、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）の規定に基づき報告された事故の報告事業者数及び報告件数は以下のとおり。（括弧内の数値は、平成24年度のもの。）

平成25年度に報告された電気通信事故

	報告事業者数	報告件数
重大な事故 ^{※1}	9社 (15社)	14件 (17件)
四半期ごとの報告を要する事故 ^{※2}		
詳細な様式による報告 ^{※3}	129社	7,243件
簡易な様式による報告 ^{※4}	22社	41,625件

注1：電気通信事業者の提供すべきサービスが品質低下をきたす事案で、影響が特定の地域以上かつ一定規模以上のもの
 ・発生、回復フェーズのいずれかに伴う重要な電気通信網への影響が認められ、その影響を軽減するための緊急対応が要する事案であるもの
 注2：電気通信事業者の提供すべきサービスが品質低下をきたす事案で、影響が特定の地域以上かつ一定規模以上のもの
 注3：重大な事故を含む
 注4：簡易な様式による報告は、その影響を軽減するための緊急対応が要する事案を除く
 注5：平成25年度の報告から、電気通信事業者の提供すべきサービスが品質低下をきたす事案については、報告の種別による報告が認められている。

重大な事故発生件数の年度ごとの推移

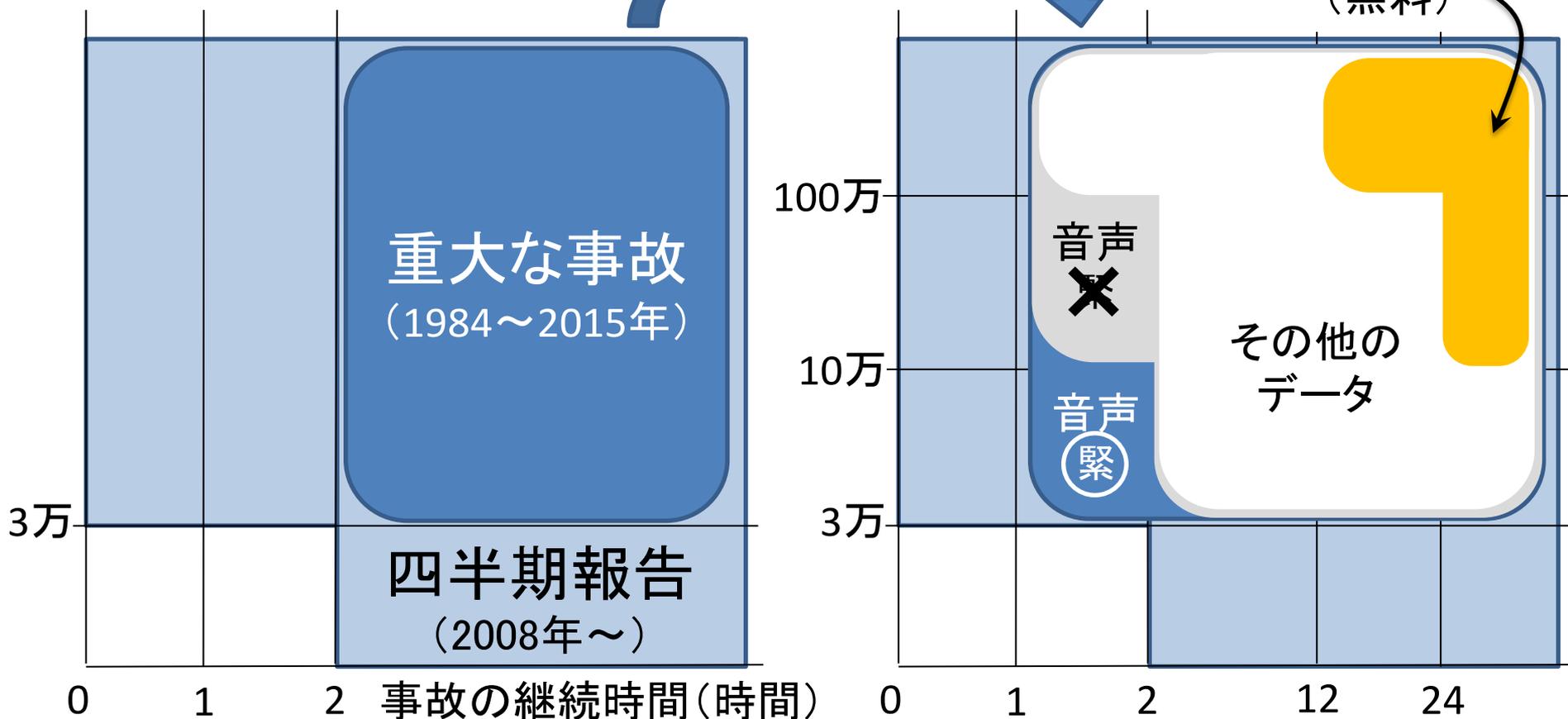
注6：平成25年度の報告から、電気通信事業者の提供すべきサービスが品質低下をきたす事案については、報告の種別による報告が認められている。

2013年度報道発表

【参考】電気通信事故報告制度<平成27年度からの新基準>

サービスの多様化を踏まえ、重大な事故の報告基準を
「サービス一律の基準」から「サービス**区分別**の基準」に見直す。

影響利用者数(人)



(2) 重大な事故について

重大な事故に係る規定の変遷

電気通信事業法施行規則第58条(昭和60年4月1日郵政省令第25号)

電気通信役務の**提供を停止**させた事故で次の範囲のもの。

加入者線系:影響利用者数**3万**以上かつ継続時間**2時間**以上

中継線系:継続時間**2時間**以上(線路設備は**3,000回線**以上に限る)

二種事業者:影響利用者数が**半数**以上かつ継続時間**2時間**以上



平成16年総務省令第44号(平成16年4月1日施行)

従来の第1種・第2種の区分の廃止※に伴い、事業区分等毎の規定を撤廃し、全ての事業者に一律の基準を適用 ※平成15年7月24日法律第125号

電気通信役務の**提供を停止**させた事故で、影響利用者数**3万**以上かつ継続時間**2時間**以上のもの



平成19年総務省令第138号(平成20年4月1日施行)

役務の停止に加え、つながりにくいといった品質の低下についても新たに事故と規定
・IP系サービスでは、「完全に繋がらない」には至らない「繋がりにくい」といったサービスレベルが低下するケースが多く見られるため

電気通信役務の**提供を停止**又は**品質を低下**させた事故で、影響利用者数**3万**以上かつ継続時間**2時間**以上のもの



平成27年総務省令第29号(平成27年4月1日施行)

電気通信役務の多様化・高度化・複雑化に伴い、サービス区分毎に事故の規定を定める ※平成26年6月11日法律第63号

電気通信役務の**提供を停止**又は**品質を低下**させた事故で、次の基準のもの

一 緊急通報を取り扱う音声伝送役務:

継続時間**1時間**以上かつ影響利用者数**3万**以上のもの

二 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務:

継続時間**2時間**以上かつ影響利用者数**3万**以上のもの(従前どおり) 又は 継続時間**1時間**以上かつ影響利用者数**10万**以上もの

三 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス(音声伝送役務を除く):

継続時間**24時間**以上かつ影響利用者数**10万**以上のもの 又は 継続時間**12時間**以上かつ影響利用者数**100万**以上もの

四 一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務:

継続時間**2時間**以上かつ影響利用者数**3万**以上のもの(従前どおり) 又は 継続時間**1時間**以上かつ影響利用者数**100万**以上

重大な事故の報告様式の見直し <イメージ>

様式第 50 の 3 (第 57 条関係)

重大な事故報告書 (詳報)

年 月 日

総務大臣 殿

郵便番号

(ふりがな)

住 所

(ふりがな)

氏 名 (自筆で記入したときは、押印を省略できる。法人にあつては、名称及び代表者の氏名を記載することとし、代表者が自筆で記入したときは、押印を省略できる。)

印

登録年月日又は届出年月日及び登録番号又は届出番号

連絡先 (連絡のとれる電話番号等を記載すること。担当部署等がある場合は、当該担当部署名等を記載すること。)

発生年月日及び時刻	復旧年月日及び時刻
発生場所	
事故の全体概要	
事故の原因となつた電気通信設備の概要	
発生状況	
措置模様 (事故対応状況)	
発生原因	
再発防止策	
利用者対応状況	
関連する基準及び規程	
関連する事故の発生傾向	
電気通信設備統括管理者の氏名	
事故の対策を確認した電気通信主任技術者の氏名及び資格の種別	

(新設) 簡潔な事故概要

(追加) 対応者を含めた時系列模様

(追加) 大規模化・長時間化した原因

(追加) 「設置・設計」「工事」「維持・運用」のどの段階に起因するか

(新設) 関連する基準・規定の有無、それに対応する内容と対応方針等

(新設) 同様の原因や設備の事故

(追加) 電気通信設備統括管理者名

(追加) 電気通信主任技術者の資格の種別 (ただし押印を不要化)

(3) 重大事故のプレゼンテーション例

ヤフー株式会社(平成26年9月30日発生)重大な事故

- ・概要 <資料1-3 別紙1-1> (非公開)
- ・報告書 <資料1-3 別紙1-2> (非公開)

(4) 四半期報告事故について

- ・報告規則様式第27号の例 <資料1－3 別紙2 参照>
- ・告示様式の例 <資料1－3 別紙3 参照>

- 四半期報告事故は、重大事故に該当しないような小規模・短時間の事故の中にも、将来の大規模・長時間な事故に発展する要因を含む事故が内在すると考えられるため、2008年4月から、その報告制度が運用開始された。
- 「影響利用者数3万人以上」又は「継続時間数2時間以上」の事故が該当するとされている。
- 項目選択による簡易な書式(電気通信事業報告規則第)により、四半期ごとに主な発生原因や措置模様等の報告が義務付けられている。

四半期報告事故は、年間数千件報告されるため、重大事故の場合と異なり、1件単位での詳細な分析は困難であり、その性格上、統計的な観点での活用が適当と考えられる。

現行様式を生かしつつ、技術動向を見据えた区分や選択項目を導入し、よりよく事故の実体を把握できるように見直し。

<事故報告基準：現行のまま>

このため、統計データとしての継続性を確保する観点や、現行基準を見直して「影響利用者数3万人未満」かつ「継続時間数2時間未満」の軽微な事故を把握する必要性も低い点に鑑み、**現行の報告基準を引き続き維持する。**

<事故報告様式：見直す>

- 電気通信設備統括管理者の氏名を記入する欄を設ける。
 - 影響利用者数を項目選択式から実数の記載に変更する。
 - 設備管理工程のどの工程で事故が発生したかを選択する区分を新設する。
 - 故障設備の選択項目に、サーバ系設備の選択項目を新設する。
 - 影響を与えた電気通信役務についての区分(重大な事故報告基準のどの役務区分に相当するか)の選択項目を新設する。
- 他、その他所要規定の見直しを行い、**よりよく事故の実体を把握できるように見直す。**

(5) 四半期報告事故等の統計処理の例

「平成25年度電気通信事故発生状況」(平成26年9月1日報発発表)

＜資料1－3 別紙4 参照＞