

前回作業班の議論等を踏まえ、
修正した箇所は朱書き

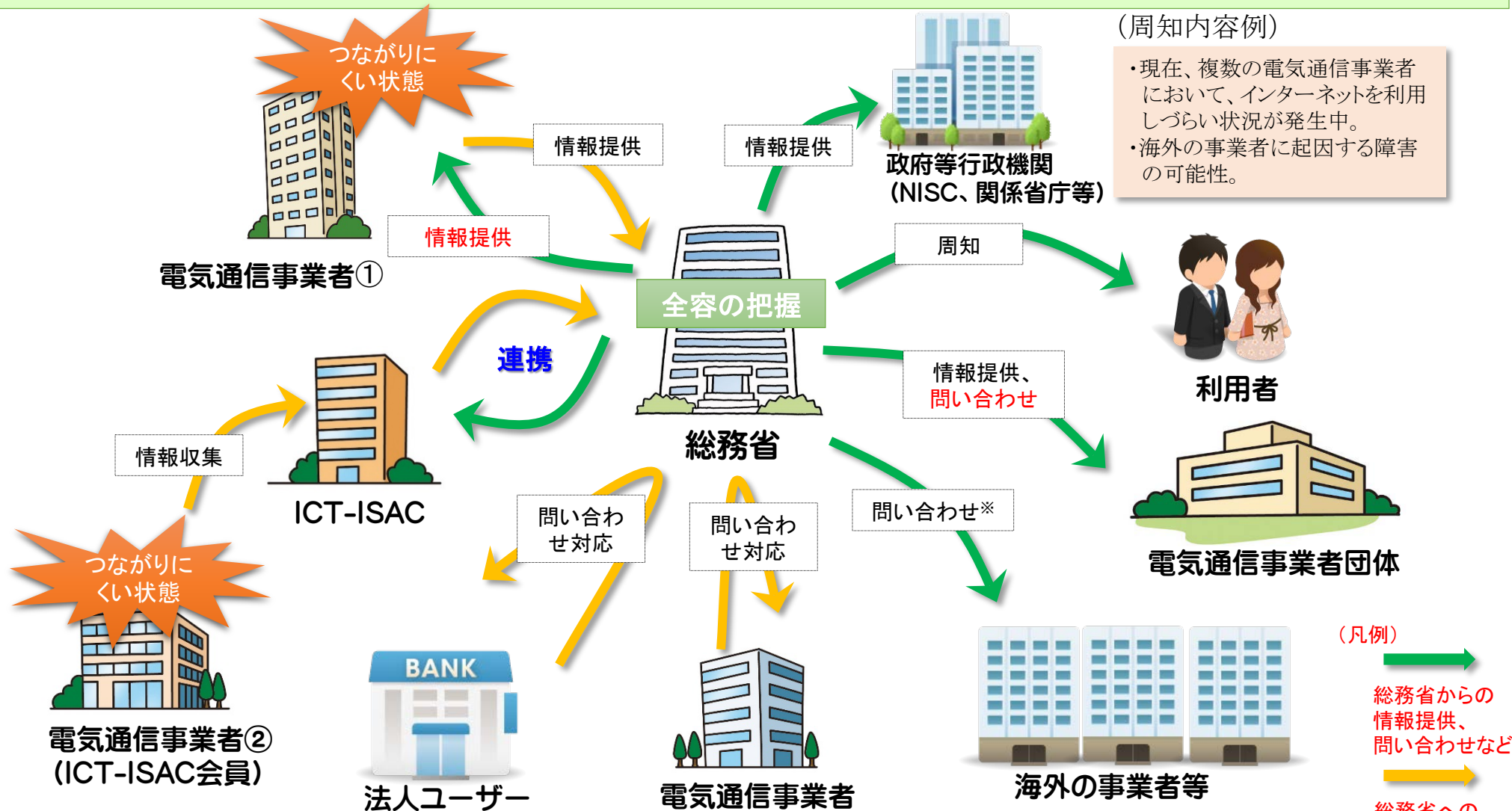
前回作業班（4/9）の議論を踏まえた整理

平成30年5月10日
事務局

**(1) 大規模インターネット障害発生時の対応のうち、
障害情報の共有について**

提供された障害情報の利用

重大事故に該当しないものであっても、電気通信事業者から得られた障害情報をもとに、総務省において、全容の把握に努めるとともに、政府内や事業者団体、国民生活センター・消費生活センターや電気通信消費者相談センター等との情報共有、外部からの問い合わせ対応の他、利用者周知の観点から必要に応じ速やかに事案を公表することにより、事態の早期沈静化を図る。



※ 海外事業者起因の障害であって、国内事業者の自力での問い合わせが困難であり、総務省からの対応が適切な場合を想定。

障害に係る情報共有の在り方に係る整理

大規模なインターネット障害やサイバー事案など、複数のネットワークに跨がって発生する事態の早期沈静化を図るためには、障害発生時の情報共有が重要であるが、情報共有を効果的に実施するため、**電気通信事業者と総務省との**情報共有の在り方を整理することが必要と考えられる。

(情報共有の在り方)

情報の内容

発生日時、発生場所、発生状況、影響、対応状況等が想定されるものの、具体性や情報量は問わない。**事態の早期沈静化が目的であることを鑑みれば、基本的には迅速性が優先されることから、発生した障害に係る全てを把握してからではなく、状況把握等に有益な情報であれば提供されることが望ましい。なお、提供される情報が混乱の原因とならないように留意する必要があるとともに、右表の観点を考慮した上で提供されることが望ましい。**

続報の必要性

原因解明や復旧に有益な情報であれば続報されることが望ましい。総務省側での調査の状況に応じて続報の協力をお願いすることがある。なお、一報した全ての障害について最後まで情報提供を求めることはしない。

通信手段

電話、メール、FAXのいずれでも可とする。**事業者から総務省への情報提供は、基本的には既存の連絡窓口(24時間、365日対応可能※)に行くこと(総合通信局が既存の窓口の場合は総通局へ)とし、本省と総合通信局の間でも情報共有を行うこととする。**

※ 事業者側に24時間、365日の対応をお願いするものではない。

・他の電気通信事業者や自社のサービスを利用する法人ユーザーへの影響の可能性に係る情報を可能な範囲で提供。

個々の事項は、関係する事業者団体において一定の方向性を整理した上で、各社判断で詳細を定め実施することにより、実効性ある対応が期待できる。そのため、電気通信事業者団体のガイドラインにおいて情報共有の在り方に係る事項を定めていくことが望ましい。

情報共有時に考慮いただくことが望ましい観点

利用者に広く周知可能な情報が国民生活センター等に共有できる情報か

他の電気通信事業者に共有できる情報か

(2) LPWAサービスの事故報告基準について

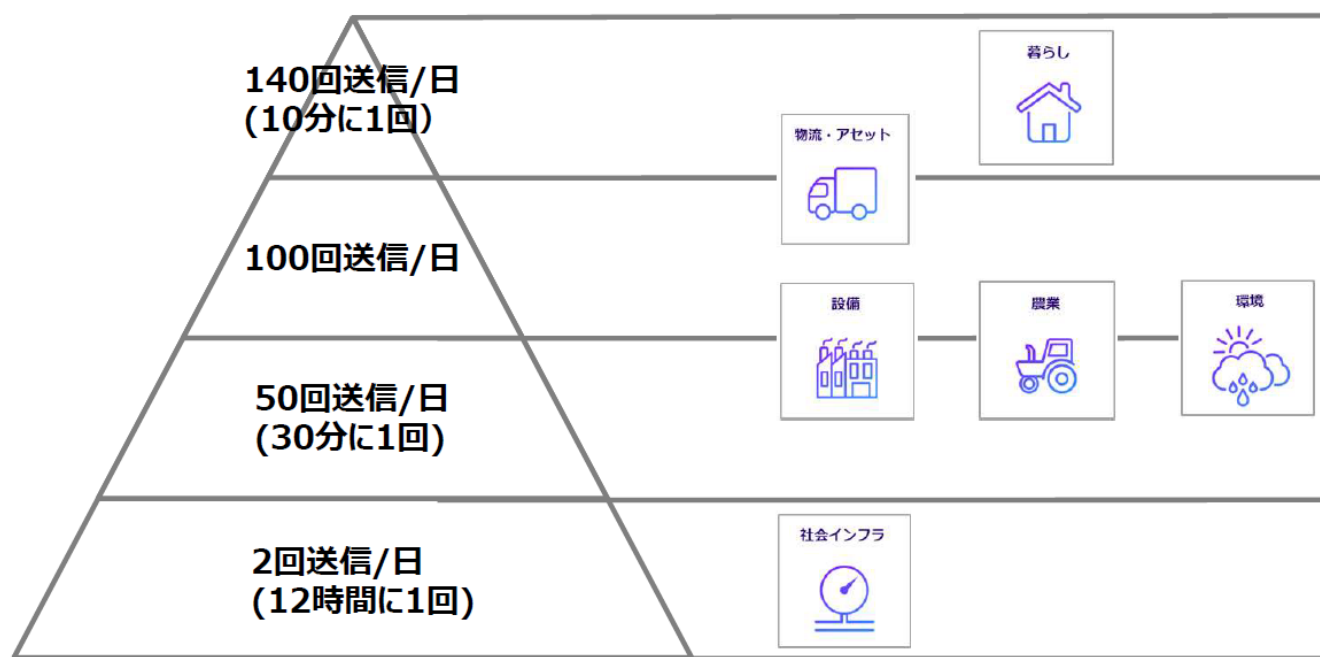
LPWAサービスの用途ごとの通信頻度を踏まえた事故報告基準の考え方

LPWAサービスの事故報告基準を検討する上で、通信頻度を考慮することが適当であるものの、LPWAサービスの通信頻度は用途によって様々である。

しかしながら現状においては、LPWAサービスは主に状態監視を目的として利用されている状況であることを踏まえた上で、LPWAサービス全般に対して共通的に用いられる基準を検討することとし、いずれのサービスの通信頻度も包含するものとするのが適当と考えられる。

ただし、将来的には高頻度の通信を前提とするサービスが普及する可能性があり、なかでも日常生活に密接に関連する分野等においては、利用者数が相当規模になる可能性もあることから、事故が発生した場合の社会的影響を鑑みれば、迅速な復旧対応を促す基準についても併せて検討することが適当と考えられる※。

※低頻度の通信を前提とするサービスについても、相当規模の利用者に影響を与える事故であれば迅速な復旧対応を行う必要がある。



用途と通信頻度

(第31回作業班における京セラコミュニケーションシステム説明資料より抜粋)

LPWAサービスの事故報告基準

LPWAサービスについて、以下に該当する場合に重大事故の報告を求めることが適当と考えられる。

- ・12時間以上役務の提供を停止又は品質を低下させた事故であって、3万以上の利用者※1が影響を受けたもの
 - ・2時間以上役務の提供を停止又は品質を低下させた事故であって、100万以上の利用者※1が影響を受けたもの
- また、LPWAサービスについて、2時間以上役務の提供を停止もしくは品質を低下させた事故又は3万以上の利用者がその影響を受けた事故については、四半期毎に報告を求めることが適当と考えられる。

※1 LPWAサービスの場合、影響利用者数は契約数を指す。

LPWAサービスは、現状では通信頻度が12時間に1回と低頻度のものも想定される※2ことから、それらも含めたLPWAサービス全般の重大事故の共通的な基準としては、事故が12時間以上継続するものとするとし、また影響利用者数については他の役務と同様に、3万以上に影響を与えるものとするが適当と考えられる。

※2 前ページの図「用途と通信頻度」参照。

一方、より頻度の高い通信を前提とするLPWAサービスについては、利用者数が相当規模になる場合には、より迅速な復旧対応が行われることが求められる。そのため重大事故の基準として、データ伝送役務の事故基準※3を踏まえ、事故が2時間以上継続し※4、100万以上に影響を与えるものとするが適当と考えられる。

※3 データ伝送役務については、事故が1時間以上継続し100万以上の利用者に影響を与えた場合等に重大事故の報告を求めることとしている。

※4 サービスの揺籃期であることを考慮。

さらに、総務省においては、事故の発生原因等様々な切り口から統計分析を行うことを目的として、重大事故に至らない事故であっても一定規模以上であれば、四半期毎の報告を求めている。

役務に一定の信頼性を確保する観点からも、四半期毎の報告は有効と考えられることから、LPWAサービスについても同様に、事故が2時間以上継続した場合、または3万以上の利用者が影響を受けた場合に報告を求めることが適当と考えられる。

* 他方、LPWAサービス提供事業者が卸電気通信役務を提供又は接続する事業者（中継系事業者）は、上記基準と同一とすることが適当と考える。

* 役務の提供の停止又は品質の低下に該当した実数による算定を基本とするが、困難な場合は、既存の電気通信役務の算出方法と同様に、事故の1週間前までのいずれかの日の同じ時間帯の利用者数等により合理的に算出することとする。

