

# 事業者等ヒアリングの進め方(案)

---

令和3年3月11日  
事故報告・検証制度等TF  
事務局

## 1. 目的

- 事故報告・検証制度等タスクフォース(以下、「本TF」)における審議・検討にあたっては、発生した電気通信事故の状況を含め、通信サービスや通信ネットワークの現状等を理解する必要がある。
- このため、本TFでの議論に多様な意見を反映する観点から、審議と並行し、主任が主宰し、本TF構成員の参加を得て、以下2の対象事業者等に対するヒアリングを実施する。

## 2. 対象事業者等

※検討事項に応じ、今夏以降に実施するヒアリングの対象となる者も含む。

- 通信事業者及び通信事業者団体
- 利用者(消費者団体、地方公共団体、産業界等)
- 有識者(リスクマネジメント、事故調査等)

## 3. 当面の日時

- TF第2回会合(2021年3月29日13～15時)
- TF第3回会合(同年4月12日10～12時)
- TF第4回会合(2021年4月19日15～17時)
- TF第5回会合(同年4月26日13～15時)

## 4. 特記事項

- 実際に発生した電気通信事故等の機微情報を取り扱うことから、闊達な意見交換の機会を確保するため、原則として、非公開で行うこととする。
- ただし、ヒアリングの実施にあたっては、実施日時と対象者を公表するとともに、ヒアリング実施後速やかに、開示可能な資料について総務省ホームページ上で公開することとする。
- また、通信事業者に対するヒアリングについては、電気通信事故等の機微情報を取り扱う等の観点から、本TF構成員のうち、事業者団体の構成員を除いた学識経験者等のみが参加して実施する。
- その他、事業者等ヒアリングの進め方については、主任が定めるところによる。

- 全ての対象事業者等に対し、以下の「検討事項（例）」に関する取組の現状・課題や考え等につき、説明を依頼。
- 対象事業者等のうち通信事業者については、下記1～3の資料作成・提出を併せて依頼。

## 検討事項（例）

### ①「自然災害」や「サイバー攻撃」等のリスクの深刻化

- 例 ● 自然災害を発生要因とする事故の報告・検証
- サイバーセキュリティ対策と連携した事故報告・検証

### ②「外国企業等」による通信事業者やサービスの多様化

- 例 ● 外国法人等に対する法執行の実効性強化の適用対象となる具体的なサービスを踏まえた事故報告等

### ③「インターネット関連サービス」や「ブロードバンドサービス」等の電気通信サービスの「ユニバーサル化」

- 例 ● 「インターネット関連サービス」等に関する報告基準
- データ伝送（ベストエフォートサービス）の品質低下に関する報告基準

### ④情報通信ネットワークの「産業・社会基盤化」

- 例 ● 行政・医療等重要インフラ向けサービスに関する報告基準
- テレワーク・遠隔学習等向けサービスに関する報告基準

### ⑤情報通信ネットワークの構築・管理運用の「高度化・マルチステークホルダー化」

- 例 ● 事故や被害の原因究明調査等によるサプライチェーン対策
- SNSによる障害の早期認知や共有等利用者によるガバナンス

## 提出資料

※電気通信サービス向上推進協議会

### 1. サービス・ネットワークの概要

- ①提供する通信サービスの概要
- ②上記①の用に供する通信ネットワークの概要

### 2. 報告した電気通信事故の概要

- ①2015～2020年度に発生した重大事故に関する概要：  
故障設備、影響を与えた通信サービスの区分・種類、影響利用者数・地域、継続時間、発生原因、被害拡大原因、検知方法、復旧対応、再発防止策、利用者への情報提供等
- ②2015～2020年度に発生した四半期報告事故（詳細様式及び簡易様式）の概要：  
影響を与えた/支障を及ぼすおそれのあった通信サービスの区分・種類、影響利用者数、継続時間、件数等
- ③2019年1月以降に、「電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・情報提供の方法等に関するガイドライン」※により関係機関（総務省等）に情報提供した障害の件数等概要

### 3. 質問事項への回答

- 事故報告・検証制度等に関する質問事項（資料1-2-2「電気通信事故の報告・検証制度等に関する現状と課題」等）への回答