

電気通信事故検証会議 周知広報・連絡体制 ワーキンググループ(第1回)向け発表資料

2022年10月24日

一般社団法人テレコムサービス協会

技術・サービス委員会

副委員長 向山 友也

目次

1. テレコムサービス協会概要
2. 電気通信事故の周知に関するMVNOへのアンケート
3. 最後に

1. テレコムサービス協会の概要

1. テレコムサービス協会概要

◇正式名称

一般社団法人テレコムサービス協会（略称：テレサ協）

平成6年に特別第二種電気通信事業者協会、全国一般第二種電気通信事業者協会、音声V A N振興協議会、日本情報通信振興協会の4団体が統合し発足。平成24年（2012年）4月に一般社団法人テレコムサービス協会に移行致しました。

◇会員数

299会員（2022年9月7日現在、法人のみ）



◇代表者

会長 北岡 隆之
（株式会社インテック）

◇支部（全国11支部）

北海道、東北、関東、信越、北陸、東海、関西、中国、四国、九州、沖縄

◇目的

事業者のビジネスに貢献するとともに消費者の利益と地域社会の発展及び公共の福祉に資すること。

1. テレコムサービス協会概要

◇ 3つの活動分野

1. 多様な情報通信サービスの創出
会員の知恵を結集し、ブロードバンド化・IP化・モバイル化など目覚ましい情報通信技術の発展や政策動向を踏まえ、事業創出や普及促進のため会員参加型のビジネスモデルの構築・課題解決等への取り組みを行います。
2. 健全な競争市場の発展
規制緩和により実現した自由な情報通信市場において、公正な競争市場の実現に貢献します。
3. 安全・安心なネットワーク社会の実現
インターネットなどICTは、社会に不可欠なインフラとなる半面、匿名性などを濫用した犯罪等課題が生じており、電気通信事故の抑止、安全・安心なネットワーク社会の実現に向けて取り組みます。

◇ 運営幹事会・委員会

- | | |
|--------------|------------------------------------|
| ■ 運営幹事会 | 協会の活動に関する事項の審議・決定 |
| ◆ 企画広報委員会 | 事務局・協会の運営、委員会・支部活動に関する企画と支援 |
| ◆ 政策委員会 | 内外の電気通信政策・制度、市場動向等に関する情報収集、調査・研究 |
| ◆ 技術・サービス委員会 | 電気通信に関する技術動向の情報収集、調査・研究、事故防止 |
| ◆ サービス倫理委員会 | ネットワークサービスにおける倫理、その他の諸課題への対応等 |
| ◆ MVNO委員会 | MVNOに関する情報交換、課題解決、行政等との意見交換、不払情報提供 |
| ◆ FVNO委員会 | 光サービス卸に関する情報交換、課題解決、行政等との意見交換 |
| ◆ 支部連絡会 | 支部活動に関する情報交換、事務処理方法等の検討 |

2. 電気通信事故の周知に関する MVNOへのアンケート

2. 電気通信事故の周知に関する MVNOへのアンケート

度重なるMNOの重大通信事故を受け、MVNOへの緊急アンケートを行いました。

- 1. アンケート期間：**
2022年9月28日～2022年10月3日
- 2. アンケート対象：**
MVNO委員会に加盟しているMVNO
- 3. アンケート内容：**
 - ①通信障害発生時のMNO及び中継電話事業者からのMVNOに対する案内・周知に関する問題について
 - ②通信障害発生時の自社利用者への周知に関する問題について
 - ③その他、通信障害での課題やご意見
- 4. 回答事業者：**
15社
- 5. 回答内容：**
次ページ以降の通り。

通信障害発生時のMNO及び中継電話事業者からのMVNOに対する案内・周知に関する問題について

■ MNOからの障害情報案内（第一報）が遅い

- ① MNOからの案内より前に、メディアからの情報が早く、それにより気づくことがある。
- ② 実際に利用者からの問い合わせにより事業者が把握する場合がある。
- ③ 2次MVNOについては、MVNE経由での案内となる場合があり、障害情報の把握が遅れる場合がある。

■ MNOの障害情報の内容について

- ① MNOより初報と題された連絡が複数来ることがあり、どれが正しいか分かりづらい場合がある。
- ② 日々通知される小規模な障害と、全国的に影響のある大規模な障害を認識できる内容で障害情報をいただきたい。
- ③ MNOからの障害情報では規模感や自社への影響が分かりにくい。
- ④ MNOからの影響範囲の発表について、最大範囲ではなく実利用者を想定した数字で発表され、自社の認識と乖離がある場合がある。

■ その他

- ① MNOに対して24時間365日に対応できる緊急連絡先がなく、メールのみでの問い合わせであるため、電話で問い合わせできる窓口が欲しい。
- ② MNOからの案内内容が、エンドユーザー向けと同程度の内容である。

通信障害発生時の自社利用者への周知に関する問題について

■利用者への周知についての問題

- ① MNOからの障害情報の案内が遅いため、結果、利用者への周知が遅れる。
- ② MNO及び一次MVNOからの障害情報の内容が乏しいため、自社のお客さまへの周知内容に苦慮する。
- ③ MNOの自社HPに掲載されている障害情報の変更からMVNOへの障害情報更新連絡までにタイムラグがある。

■現状の問題における影響

- ① 情報をリアルに捉えられず、契約者への案内及びサービス提供側としての体制・対応に苦慮することが多い。
- ② MNOと直接契約のないMVNOは、MNOからの公式発表でしか状況把握ができず、利用者からの問い合わせに対して十分な回答を行うことができない。
- ③ MNO・中継事業者のHPのお知らせ・更新を待っているとユーザ周知が遅くなるケースがあり、切り分けを優先した正確なアナウンスよりも可能性を重視した顧客への周知を最優先に実施するケースも多くなっている。
- ④ 障害に関する確定的な情報が提示されるまでに時間を要する場合、以下のような問題・負荷が生じる。
 - ・利用者からの問い合わせの増加。
 - ・利用者に対する案内について、その場しのぎの案内となる。
 - ・案内確定後、利用者への改めての案内の発生。

その他、課題や意見①

- ① 障害時のMNO/MVNO間の対応マニュアルがあった方が良い。
- ② 事業者間ローミングの相互協力や冗長化に向けた取組み。
- ③ 従前より健全に稼働していた音声通話という仕組みが、ここ最近になって障害の中心となっていることに、MNOのMVNOに対するサービス運営や運用上に、何らかの課題が潜んでいるのではないかと危惧している。
アプリケーションによる発呼や、中継事業者との接続による発呼、MNOを利用した発呼など利用シーンが複雑化したことにより起きうる環境・問題とも考えるため、ある程度ユーザ自身で切り分けできる手段・マトリックスを提示することが、重要な事業者側の課題と認識している。
- ④ KDDIからMVNOへの補償が全くなく、各社が持ち出しでお客さまへの補償を実施していることに対して、不条理に感じる。
- ⑤ 「輻輳により通信が不安定になった事象」等で、実際に利用者が使えない状況が発生しているまたはその可能性がある場合に、障害か否かを判定する基準が不明確であると感じている。
MNO及び中継電話事業者が障害として扱い、MVNOへ障害として報告・周知をする/しないの基準の明確化を望む。

その他、課題や意見②

- ⑥ 7月に発生したKDDIの大規模障害では、「KDDI側復旧作業完了」の報道を「障害復旧」と混同し、実際は復旧されておらず混乱して当社に問い合わせされるお客さまもいらっしゃったため、復旧の発表についてはお客さま影響を明確に記載いただき、事前に発表時間や内容をMVNOに連携いただきたい。
- ⑦ 卸先MVNOの利用者対応を見ていると、今回のKDDIのような大規模障害ですとニュースにもなるので、意外とMVNOに対する問い合わせや苦情などは多くないのですが、ちょっとしたものの方が、消費者からは原因が見えにくいので問い合わせ・苦情の増加につながります。また、センサーや監視利用のSIMも増えてますので、障害が起きた際に、それらの対応（ex. 山奥の積雪センサーに利用してる通信機器のリセット・再起動など）は今後の対策として考える必要があると思われる。
- ⑧ MNO側に障害が発生した際、MNOから情報が提示される前に、MVNOからMNOに対して確認依頼の問い合わせを行う事例がこれまでも多々見られます。また、回答を頂戴するまでに想定以上に時間を要する場合もございます。そのため、MNO側で影響範囲を把握した時点や原因調査の開始段階においても、MVNOへ情報提供していただくことを今後希望する。

3. 最後に

3. 最後に

消費者保護の原則

- 大規模障害発生時の周知広報においては、消費者保護が第一優先であり、MNOがお客様への案内を優先するのは仕方が無い面があることは理解できますが、B to B to Cの事業形態における2番目のB（MVNO）の後にはお客様があり、MVNOへの周知広報が疎かになることは、最終的にお客様に迷惑がかけることとなります。

速やか、かつ正確な情報伝達

- B to B to CにおけるC（エンドユーザ）は2番目のB（MVNO）に対し、「役務提供者」、「通信事業者（通信のプロ）」としての対応を求めています。MVNOの立場を尊重した、速やかな正確かつ充実した内容での情報伝達が必須です。

安全・安心な情報社会

- モバイル通信サービスではB to B to B to Cと言った事業形態も存在しており、障害発生時のMNOによる後に続くB（MVNE、MVNO）への情報発信は安全安心な情報社会を維持する為に非常に重要な責務であると考えます。

ご清聴ありがとうございました。

