

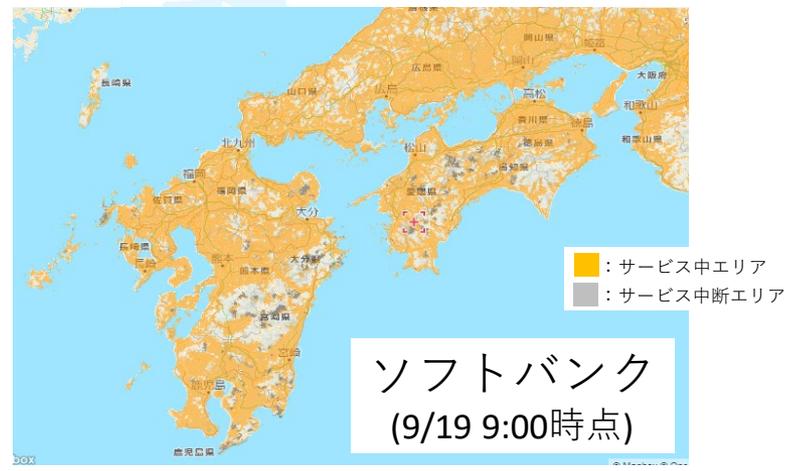
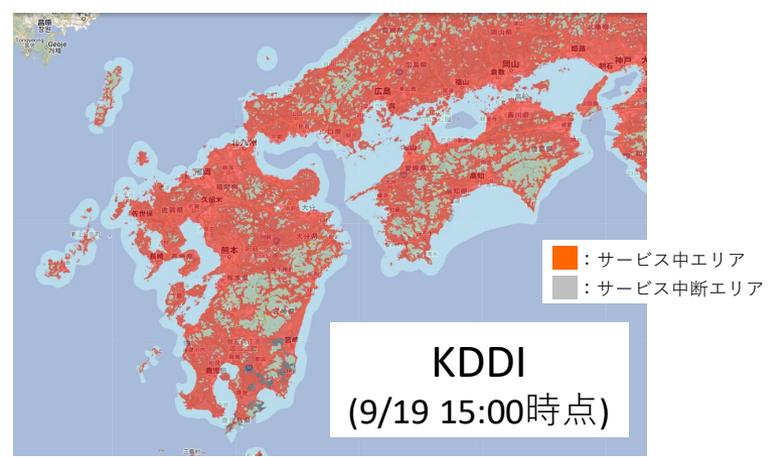
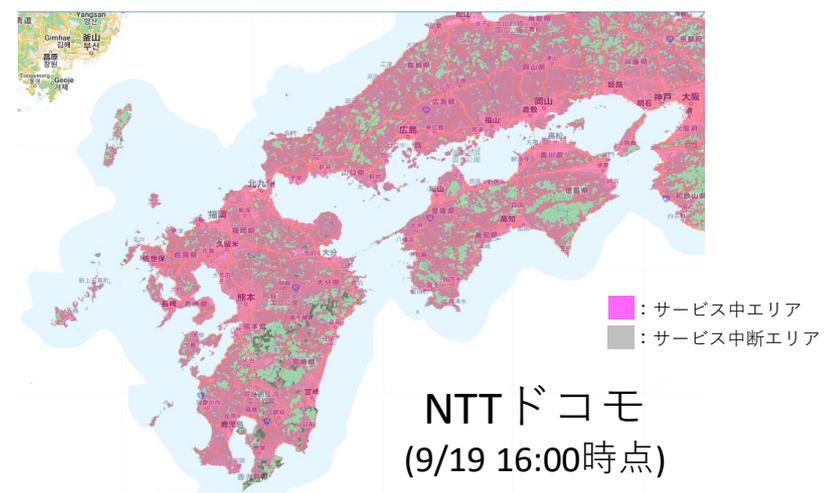
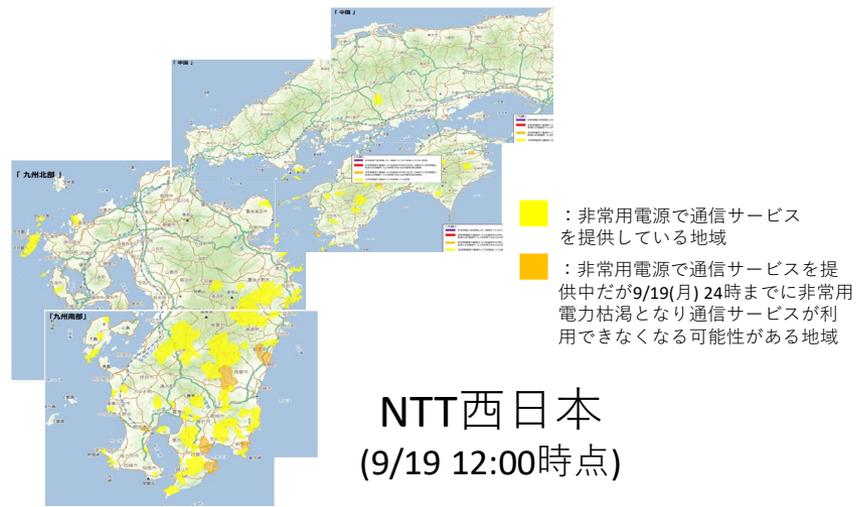
**電気通信事故検証会議
周知広報・連絡体制ワーキンググループ
の検討事項等について**

**令和 4 年 10 月 24 日
事務局**

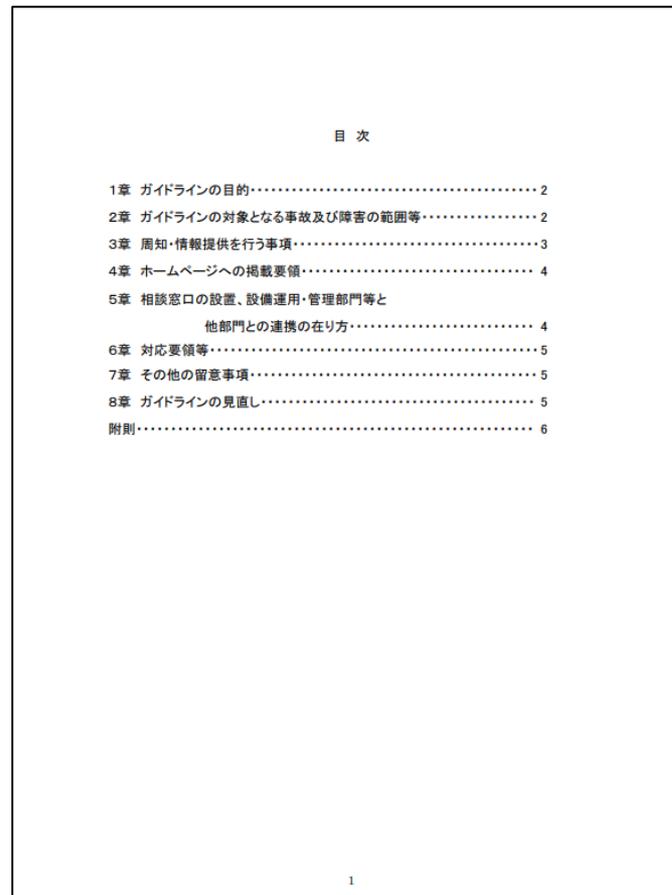
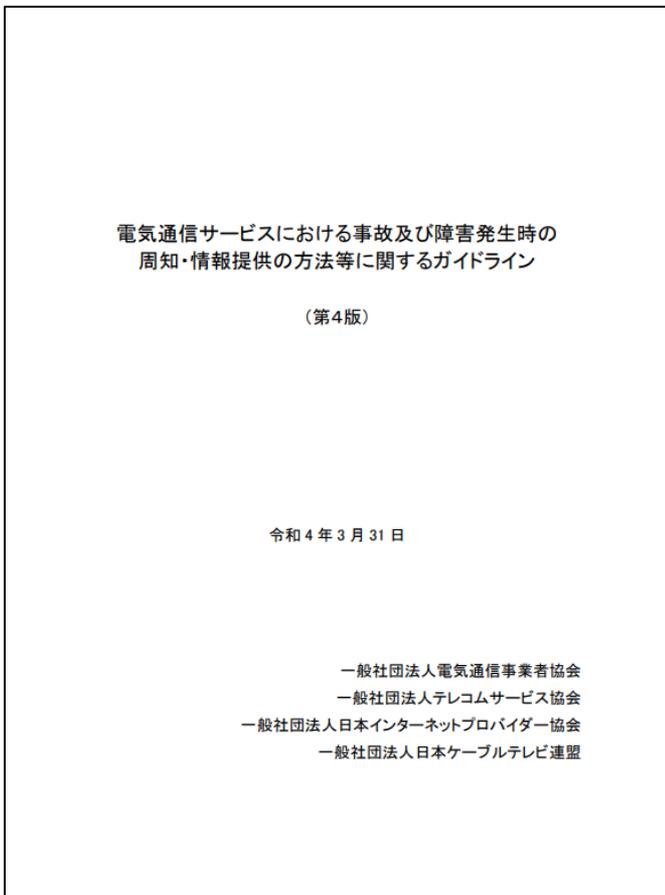
- ✓ 最近、通信障害が多発。他方、初報に多くの時間を要するとともに、緊急通報機関への連絡にも課題。また、必ずしも利用者が必要とする情報の発信ができておらず、どのような情報をどのような頻度で発信していくかを含め、利用者への周知広報に関するルール化が必要ではないか。
- ✓ さらに、ある事案においては、「復旧作業終了」と情報発信を行ったところ、「本格再開(回復)」と同義ととらえられ、利用者に大きな混乱を生じさせる結果となった。こうした周知広報で使用する用語についても、誤解を生じさせない情報発信のためのルール化が必要ではないか。
- ✓ 加えて、データ通信に障害があった場合、自社のホームページ等で情報発信を行っても、利用者が当該情報を確認できないケースもあり、情報伝達手段の多様化（報道機関や販売代理店の連携含む）についても、検討が必要ではないか。

発生日時 (継続時間)	通信事業者	影響サービス	影響範囲 (地域、利用者数)	発生原因	発生から利用者への初報時間
7月2日(土) (61時間25分)	KDDI	音声通話、SMS、 ホーム電話、データ通信	全国 音声通話：約2,278万人 データ通信：765万人以上 【重大事故に該当】	人為的ミス	1時間41分 緊急通報機関へ連絡なし
8月24日(水) (45分間)	KDDI	音声通話、SMS、ホーム 電話、データ通信	東日本エリア 最大8.3万人	設備故障	1時間17分 緊急通報機関へ連絡あり
8月25日(木) (5時間47分)	NTT 西日本	インターネットサービス (フレッツ光)	西日本エリア 最大211万回線(品質低下) サービス停止は最大1時間50分 【重大事故に該当】	設備故障	2時間53分
9月4日(日) (2時間28分)	楽天 モバイル	音声通話、 データ通信	全国エリア 最大130万回線 【重大事故に該当】	設備異常	1時間05分 緊急通報機関へ連絡なし
9月4日(日) (37分間)	ソフト バンク	音声通話、 データ通信	中国・四国・九州地方 4G回線：最大約105万回線 5G回線：最大約730回線	人為的ミス	2時間03分 緊急通報機関へ連絡あり

✓ 災害時において、各事業者は、**地図も活用して、自社サービスの障害に関する情報発信**を行っている。他方、**更新頻度は各社様々**であり、**事故と同様に、災害時における情報発信についても、何らかのルールの検討が必要ではないか。**(令和4年台風14号における被害の情報発信は以下のとおり)



- ✓ **利用者への周知広報に関する指針としては、一般社団法人電気通信事業者協会、同テレコムサービス協会、同日本インターネットプロバイダー協会、同日本ケーブルテレビ連盟による「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」があるものの、事業者の区分なく全ての電気通信事業者に共通した事項となっているとともに、あくまで業界としてのゆるやかな指針であるため、利用者の利益が十分に保護できない状況となっていないか。**
- ✓ **利用者の利益を保護していくため、改めて、政府としてガイドラインの検討が必要ではないか。**



1. 事故発生時において電気通信事業者が行う**周知広報の内容（頻度、情報の種類、用語の定義等含む）**及び**情報伝達手段の多様化（報道機関や販売代理店の連携含む）**に関する検討
2. 関係機関（緊急通報機関、政府、指定公共機関、報道機関等）等に対する**緊急連絡体制に関する検討**
3. 事故発生時における携帯電話サービス等のエリア図の提供に向けた検討

- ① ガイドラインの主体・位置づけ（業界団体によるGL or 政府(本WG)によるGLに発展統合）
- ② ガイドラインの対象者
- ③ ガイドラインの対象とする事故及び障害の範囲
- ④ 障害発生から初報までの時間の目安
- ⑤ 利用者へ周知すべき内容（災害時における情報発信の内容含む）
- ⑥ ホームページにおける情報の掲載場所、更新頻度及び掲載期間（災害時における地図データの更新頻度等を含む）
- ⑦ 相談窓口の設置及びその掲載場所
- ⑧ 設備運用部門等と広報部門等との連携の在り方
- ⑨ 情報伝達手段の多様化（報道機関や販売代理店の連携含む）
- ⑩ 連絡すべき関係機関、同関係機関への連絡時間の目安、及び連絡すべき内容・手段の詳細
- ⑪ 周知広報で使用する用語について、利用者に誤解を生じさせない情報発信の在り方

(参考) 他分野における周知・広報の状況

	鉄道	電力	ガス	水道
ガイドライン等	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時における訪日外国人旅客への情報提供（新幹線）に係る対応指針(H31.1) ・鉄道の計画運休の実施についての取りまとめ(R1.10) 等 	産業構造審議会電力安全小委員会フォローアップ(2019.1)等	ガス事業者間における保安の確保のための連携及び協力に関するガイドライン(R2.7改正)	水道事業における広報マニュアル(H21.5)
主体	国土交通省	経済産業省	経済産業省	社団法人 日本水道協会
広報内容	遅延の発生状況、点検・復旧作業の進捗状況、運転再開見込み、入場規制の状況、払戻し方法等の利用者の行動判断に資する情報の発信、次回の更新予定時刻などの情報提供	災害時の復旧見通し、節電情報等	マイコンメーターの復帰操作方法やガス消費機器の健全性確認、「供給停止区域」・「供給継続区域」の町名・地図表示、復旧進捗・見込み情報など	<ul style="list-style-type: none"> ・内容(給水停止、断水、濁り水、異臭等) ・影響時間 ・影響範囲 ・給水車、給水拠点 ・工事場所 ・問い合わせ先 ・留意事項
広報手段	駅頭掲示、ウェブサイトやSNSにおける情報提供、車内に貼付等されたQRコードからウェブサイトへの誘導	<ul style="list-style-type: none"> ・ラジオ、広報車等の活用 ・全ての電力会社がTwitter等のアカウントを開設(SNSによる発信) 	報道機関に情報提供を行うとともにホームページやSNS、テレビ・ラジオCM、広報車、チラシ投函等により需要家に周知	緊急度合いと影響範囲の大きさに合わせて、ホームページ、地域放送、広報車等選択
タイミング	少なくとも30分間隔での更新、	迅速に発信	発災直後やガス供給停止時、復旧作業中、復旧完了時の各時点で、その状況に応じた	緊急事態が起き次第

※ 全てWeb会議で開催

開催日程	議 題
第1回 10月24日	<ul style="list-style-type: none"> ◆ キックオフ ◆ 検討事項等の確認 ◆ 業界における現行ガイドラインの説明（事業者協会） ◆ 事故時の周知広報活動の説明（KDDI、NTT西日本、楽天モバイル）
第2回 11月上旬	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 通信事業者・構成員等からの発表① ◆ 各論点について議論
第3回 11月下旬	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 通信事業者・構成員等からの発表② ◆ ガイドライン案or報告書案について①
第4回 12月中旬	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ガイドライン案or報告書案について②
第5回 （調整中）	（調整中）

→ 年内に案をとりまとめの後、1月の電気通信事故検証会議（親会）へ結果の報告予定