

**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 1 1 月 9 日  
事務局**

- ① ガイドラインの主体・位置づけ
- 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の詳細、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

## 検討事項①

- 一般社団法人電気通信事業者協会等の「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」（以下「事業者団体ガイドライン」という。）があるものの、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。
- ガイドラインの主体・位置づけについて、業界団体によるガイドラインを維持するか、それとも、政府でガイドラインを策定し、これに発展的に統合していくかを含め、検討が必要ではないか。

## 検討の視点

- 他分野における周知・広報の業界ルールに関しては、鉄道分野、ガス分野等では、**政府が指針・ガイドラインを策定している。**
- 電気通信分野に関しては、事業者団体ガイドラインがこれまでルールとされてきたものの、**大規模な通信障害が連続して発生し、**利用者への初報に多くの時間を要した、利用者が必要とする情報の発信が必ずしもできていなかったなど、**利用者への周知広報の面で課題が指摘される中、利用者の利益を十分に保護していくためには、社会として望ましいと考えられる水準を政府が示し、政府からあるべき姿を求めていく形態が望まれるのではないか。**

## ご議論頂きたい事項

- **利用者の利益を保護していくため、（これまでの経緯等に鑑み）事業者団体ガイドラインの内容をベースとしつつも、不足する事項等について改めて検討した上で、今回、本WGで周知広報に関するガイドラインの策定に向けた検討を行い、政府でガイドラインを策定し、既存の事業者ガイドラインをこれに発展的に統合していくことが考えられるのではないか。**

	鉄道	電力	ガス	水道
<b>ガイドライン等</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・鉄道の計画運休の実施についての取りまとめ(R1.10) 等</li> </ul>	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)
<b>主体</b>	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
<b>広報内容</b>	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"> <li>・内容(給水停止、断水、濁り水、異臭等)</li> <li>・影響時間</li> <li>・影響範囲</li> <li>・給水車、給水拠点</li> <li>・工事場所</li> <li>・問い合わせ先</li> <li>・留意事項</li> </ul>
<b>広報手段</b>	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"> <li>・ラジオ、広報車等の活用</li> <li>・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)</li> </ul>	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
<b>タイミング</b>	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

# (参考) 最近の通信障害の概要

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

### 検討事項②

- 事業者団体ガイドラインでは、電気通信事業者を広く対象としているが、改めて**ガイドラインの対象者**について、検討が必要。

### 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、**電気通信事業者**を広く対象としており、また事業者の区別なく、全ての**電気通信事業者**に対して同じ規律内容となっている。
- 他方、**電気通信回線設備を設置する電気通信事業者**であり、利用者の利益に与える影響が大きい者を対象として、防災行政等において重要な役割を有するものとして内閣総理大臣が「**指定公共機関**」※を指定している。こうした事業者には、他の電気通信事業者と比較して、**電気通信役務の確実かつ安定的な提供が一層期待され、事故時等における利用者への周知広報に関しても、より一層確実かつ丁寧な対応が求められるのではないか。**

【参考】 災害対策基本法の指定公共機関：日本電信電話株式会社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社

### ご議論頂きたい事項

- **ガイドラインの対象者は、**現行の事業者団体ガイドラインと同様、**電気通信事業者**を広く対象とすべきではないか。
- 他方、全ての電気通信事業者に対して同じ規律内容とするのではなく、内容に応じて、例えば**電気通信回線設備を設置する電気通信事業者**であり、利用者の利益に与える影響が大きい**電気通信事業者**である「**指定公共機関**」等に対しては、高い内容を求めていくこと等も必要ではないか。

<p><b>情報通信</b></p>	<p>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（第4版）</p>	<p>本ガイドラインは、<b>全事業者</b>の事故及び障害を対象とする。</p>
<p><b>電力</b></p>	<p>電力安全小委員会 電力レジリエンスWGを踏まえた対策のフォローアップについて</p>	<p><b>全一般送配電事業者</b></p>
<p><b>ガス</b></p>	<p>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</p>	<p>本ガイドラインを遵守すべき主たる関係事業者は、<b>一般ガス導管事業者及び当該事業者からガス小売事業の用に供するためのガスに係る託送供給を受けているガス小売事業者</b>である。また、ガス小売事業者又は一般ガス導管事業者以外にも、本ガイドラインで遵守すべき事項が示されている業務に関して、<b>当該事業者から委託を受けている場合</b>には、当該業務の範囲内において、受託事業者は本ガイドラインを遵守すべきである。</p> <p>また、特定ガス導管事業者及び当該事業者からガス小売事業の用に供するためのガスに係る託送供給を受けているガス小売事業者については、本ガイドラインの直接の対象とするものではないが、<b>事業者間で連携・協力を行う際に、必要に応じて本ガイドラインを参考とすることが望ましい。</b></p>
<p><b>水道</b></p>	<p>水道事業における広報マニュアル</p>	<p><b>水道事業者</b></p>
<p><b>鉄道</b></p>	<p>鉄道の混雑緩和に資する情報提供に関するガイドライン（第1版）</p>	<p><b>鉄道事業者、経路検索サービス等の情報をWEB上で提供する事業者（コンテンツプロバイダ）、混雑推計に関わる技術者、地方公共団体等、混雑情報の提供に関わる様々な主体</b></p>

## ○災害対策基本法（昭和三十六年法律第二百二十三号）

（指定公共機関及び指定地方公共機関の責務）

第六条 指定公共機関及び指定地方公共機関は、基本理念にのっとり、**その業務に係る防災に関する計画を作成し、及び法令に基づきこれを実施**するとともに、この法律の規定による国、都道府県及び市町村の防災計画の作成及び実施が円滑に行われるように、その業務について、当該都道府県又は市町村に対し、協力する責務を有する。

2 指定公共機関及び指定地方公共機関は、**その業務の公共性又は公益性にかんがみ、それぞれその業務を通じて防災に寄与しなければならない。**

## 【防災業務計画】

### ・NTTグループ（令和4年3月）

#### 第2節 防災業務計画の基本方針

持株会社、東地域会社、西地域会社、長距離会社及びドコモは、電気通信事業の公共性に鑑み、国の防災基本計画に協力し、災害時においても可能な限り電気通信サービスを維持し、重要通信をそ通させるよう、次の各項の防災対策の推進と、防災体制の確立を図る。

- (1) **平素から設備自体を物理的に強固にし、災害に強く信頼性の高い通信設備を構築する。**
- (2) 電気通信システムの一部の被災が他に重大な影響を及ぼさないよう信頼性の向上を図る。
- (3) 災害時に重要通信をそ通させるための通信手段を確保する
- (4) 災害を受けた通信設備をできるだけ早く復旧する。
- (5) 災害復旧及び被災地における情報流通についてお客様、国、地方自治体、ライフライン事業者及び報道機関等と連携を図る。

## ・KDDI株式会社（令和3年6月）

### 第2条（防災業務実施の方針）

この計画の実施にあたっては、災害時においても会社が提供する電気通信役務（以下「通信」という。）を確保できるよう、網制御設備及び交換設備等の分散化、伝送路の多ルート化、経路分散等を進め、通信に係る局舎及び電気通信設備（以下「通信設備等」という。）の耐災害性を強めるとともに、国内外の関係機関と密接な連絡調整を行い、災害が発生した場合には、別に定める災害対策本部等の各組織の機能を最大限に発揮して通信の疎通確保と施設の早期復旧に務めるものとする。

## ・ソフトバンク株式会社（令和3年3月）

### 第2節 基本方針

#### （基本方針）

第2条 会社は、災害時においても、可能なかぎり電気通信サービス（以下「通信」という。）を確保し提供できるよう、平素より、本計画に定める体制と重要通信のそ通確保と通信設備等の信頼性向上および早期復旧に努める。

2 会社は、災害対策基本法その他の法令の趣旨に則り、関係機関等と連携・協力し、災害対策の円滑かつ適切な実施に万全を期する。

## ・楽天モバイル株式会社（令和3年10月）

### 第2節 基本方針

#### （基本方針）

第2条 会社は、災害時においても、可能なかぎり電気通信サービス（以下「通信」という。）を確保し提供できるよう、平素より、本計画に定める体制と重要通信のそ通確保と通信設備等の信頼性向上および早期復旧に努める。

2 会社は、災害対策基本法その他の法令の趣旨に則り、関係機関等と連携・協力し、災害対策の円滑かつ適切な実施に万全を期する。

## 検討事項③

- 今回検討するガイドラインの**対象とする事故及び障害の範囲**について、検討が必要。

## 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、対象とする事故及び障害の範囲として、「**電気通信事業法施行規則第58条に定める重大な事故**（以下「**重大事故**」という）並びに**社会的影響が大きいと認められる重大事故に準ずる事故及び障害が発生した、又は発生すると認識した場合**」としている。（また、これに該当しない事故及び障害でも、利用者に及ぼす影響が大きいと判断される場合は、必要に応じて、必要な事項を自らのホームページに掲載する努力義務、さらに、インターネットに繋がりにくい障害等（自社に起因するもの及び自社に原因がないもののほか、その要因が自社に限らず不明なものも含む）について、利用者に及ぼす影響が大きいと判断される場合、又は事故及び利用者からの問い合わせが通常よりも増加していると認識した場合、事業者は関係機関へ情報提供の努力義務が規定されている。）
- 他方、（重大事故に該当するか否かを判断するためには、影響利用者数の把握が必要となるが、）影響利用者数等の**利用者への影響の大きさは、事故・障害継続中の段階で判断が難しい場合も想定され、利用者への影響の大きさを見極めようとする結果、利用者への周知が遅れることも考えられる。**
- なお、他の分野では、広く事故や障害を対象としている。

## ご議論頂きたい事項

- 対象とする事故及び障害の範囲としては、**一部のアクセス回線部分で発生した事故等、軽微な事故及び障害を除き、電気通信役務の提供に影響が発生した、又は発生すると認識した事故及び障害（自然災害含む）を広く対象とすべきではないか。**

## ○電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）

（報告を要する重大な事故）

第五十八条 法第二十八条の総務省令で定める重大な事故は、次のとおりとする。

- 一 次の表の上欄に掲げる電気通信役務の区分に応じ、それぞれ同表の中欄に掲げる時間以上電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部（付加的な機能の提供に係るものを除く。）の提供を停止又は品質を低下させた事故（他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。）であつて、当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数（総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの）がそれぞれ同表の下欄に掲げる数以上のもの

電気通信役務の区分	時間	利用者の数
一 緊急通報を取り扱う音声伝送役務	一時間	三万
二 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務	二時間	三万
	一時間	十万
三 セルラーLPWA（無線設備規則第四十九条の六の九第一項及び第五項又は同条第一項及び第六項で定める条件に適合する無線設備をいう。）を使用する携帯電話（一の項又は二の項に掲げる電気通信役務を除く。）及び電気通信事業報告規則第一条第二項第十八号に規定するアンライセンスLPWAサービス	十二時間	三万
	二時間	百万
四 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（一の項から三の項までに掲げる電気通信役務を除く。）	二十四時間	十万
	十二時間	百万
五 一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務	二時間	三万
	一時間	百万

- 二 電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故

影響を与えた  
利用者数

100万  
10万  
3万

1時間 2時間 12時間 24時間 継続時間

五 一の項から四の  
項までに掲げる  
電気通信役務以外  
の電気通信役務

二 緊急通報を  
取り扱わない  
音声伝送役務

一 緊急通報を  
取り扱う音声  
伝送役務

四 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

三  
・セルラーLPWAを  
使用する携帯電話  
・アンライセンスLPWA  
サービス

情報通信	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（第4版）	電気通信事業法施行規則第58条に定める重大な事故並びに社会的影響が大きいと認められる重大な事故に準ずる事故及び障害
電力	電力安全小委員会 電力レジリエンスWGを踏まえた対策のフォローアップについて	停電
ガス	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	①ガス漏れ等の緊急時対応、②大規模災害時対応、③内管等の工事、維持及び運用、④小売り供給開始時における開栓
水道	水道事業における広報マニュアル	水道事業の広報全般
鉄道	鉄道の混雑緩和に資する情報提供に関するガイドライン（第1版）	鉄道の利用が最も集中し、現状において混雑緩和の必要性がより高いと考えられる都心部等への通勤利用における混雑を主に想定

## 検討事項④

- 通信障害が発生した場合、利用者は、自らの端末等が原因で通信が利用できないのか、事業者側のネットワーク等が原因で通信が利用できないのか判別できないなど、非常に混乱が生じている。**障害発生から初報までの時間の目安について検討が必要。**

## 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、「重大事故が発生した、又は発生すると認識した場合、事業者は**原則として、速やかに報道発表を行う**。なお平日の夜間、早朝及び休日の場合においては、できる限り速やかに行うように努める。」としているが、**初報までの具体的な時間の目安は規定されていない。**
- 電力分野では、災害時のみならず、社会的影響の大きな事業発生・把握から、**原則30分以内を目途に、SNSを活用した情報発信を行える体制を構築**することとしている。また、巡視が終了していない状況下でも、過去の災害による供給支障に照らして、**停電ピーク時から1日以内にエリア全体（一部電力では県単位）で復旧見込みを提示**。現場情報の収集をシステム化することで、**詳細なエリアの復旧原因・復旧状況を停電ピーク時から2～3日以内に発信できる仕組みを整備**することとしている。

## ご議論頂きたい事項

- 「指定公共機関」は、事故時等における利用者への周知広報に関しても、より一層確実かつ丁寧な対応が求められることから、例えば、「指定公共機関」に対しては、**やむを得ない場合を除き、事故等が発生した時点から、原則30分以内に初報の公表を求めることが考えられるのではないか。**
- **全ての電気通信事業者**についても、これに準じて、できる限り早急な初報の公表が求められるのではないか。
- また、早急な発信を可能とするため、**あらかじめ情報発信用フォーマットを策定**しておくことが必要ではないか。

<p><b>情報通信</b></p>	<p>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（第4版）</p>	<p>重大事故が発生した、又は発生すると認識した場合、速やかに報道発表を行う。なお平日の夜間、早朝及び休日の場合においては、できる限り速やかに行うように努める。</p>
<p><b>電力</b></p>	<p>電力安全小委員会 電力レジリエンスWGを踏まえた対策のフォローアップについて</p>	<p>災害時のみならず、社会的影響の大きな事業発生・把握から原則<b>30分以内を目途に、SNSを活用した情報発信を行える体制を構築</b>。巡視が終了していない状況下でも、過去の災害による供給支障に照らして、<b>停電ピーク時から1日以内にエリア全体（一部電力では県単位）で復旧見込みを提示</b>。現場情報の収集をシステム化することで、<b>詳細なエリアの復旧原因・復旧状況を停電ピーク時から2～3日以内に発信できる仕組みを整備</b>。</p>
<p><b>ガス</b></p>	<p>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</p>	<p>（時間の明示なし）</p>
<p><b>水道</b></p>	<p>水道事業における広報マニュアル</p>	<p>（時間の明示なし） 緊急時の広報は一般広報と比べ、より緊急性が求められ、短時間で効率的であることが必要であり、「早さ」・「正確さ」・「わかりやすさ」が強く求められる。そのため、「順民が知りたい情報は何か」を的確におさえ、当該緊急時に最も適した広報手段は何かを見極めることが重要である。</p>
<p><b>鉄道</b></p>	<p>鉄道の混雑緩和に資する情報提供に関するガイドライン（第1版）</p>	<p>リアルタイムの情報については、列車遅延や運休等の以上事態発生時において、より有益な情報になると考えられる。</p>

NTTドコモ 2021年10月14日	1. 発生日時	2. 対象サービス	3. 原因	4. 復旧見込み
KDDI 2022年7月2日	1. 日時	2. 対象サービス	3. 影響エリア	4. 影響
NTT西日本 2022年8月25日	1. 発生日時	2. 発生原因	3. 影響エリア	4. 復旧見込み
楽天モバイル 2022年9月4日	1. 発生日時	2. 影響	3. 原因	
ソフトバンク 2022年9月4日 ※初報が復旧報	1. 発生日時	2. 復旧日時	3. 影響地域	4. 影響サービス 5. 原因

## 検討事項⑤

- 利用者の立場でわかりやすい情報を発信していくため、利用者へ周知すべき内容について検討が必要。

## 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、その時点で知りうる範囲内で以下について自らのHPで掲載することとしている。
  - ① 対象事故が発生した日時
  - ② 対象事故等の影響を受ける地域
  - ③ 対象事故等の影響を受けるサービス、機種等の種類
  - ④ 対象事故等の影響の具体的内容
  - ⑤ 対象事故等が復旧した場合は復旧した日時、復旧していない場合は復旧の見通し（復旧進捗状況、復旧予定時刻等）
  - ⑥ 対象事故等の原因や場所等が特定できる場合は、その概要
  - ⑦ 掲載事項がいつの時点のものかを示す日時
  - ⑧ 利用者が対象事故等の問い合わせを行う際の連絡先
  - ⑨ 端末や利用者向け宅内設備等の操作で、事象が回復する場合もしくは事象が回避できる場合の手順、または事象を悪化させないために避けるべき手順等の案内
  - ⑩ その他、利用者が対象事故等の状況を確認するために必要な事項
- 他の分野においても、影響地域、影響の内容、復旧見込み・復旧進捗状況、原因等は提供を求めているが、これらに加え、**ガス分野で「復旧操作方法」、鉄道分野で「代替輸送手段」**の提供を求めている。

## ご議論頂きたい事項

- 現行の事業者団体ガイドラインで示している項目に加えて、「**緊急通報に影響がある場合はその旨**」、「**代替手段**」及び復旧のために利用者において操作が必要となる場合は「**復旧操作方法**」についても周知すべきではないか。
- また、災害等によりサービスに影響が生じている場合は、**地図及びGISデータによりサービス支障地域を図示するなど、支障地域をわかりやすく伝えるべきではないか**。災害時においては、**可能な限り速やかに一定の復旧見込みを示すとともに、見通しが立ち次第、地域ごとの復旧見通しも示すべきではないか**。
- 発表については、**全ての情報が揃っていない場合であっても、利用者への早期な情報提供の観点から、その時点で知りうる範囲内で発表すべきではないか**。

<p><b>情報通信</b></p>	<p>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 (第4版)</p>	<p>以下事項については、その時点で知りうる範囲内で掲載する。掲載にあたっては、利用者の立場で分かりやすく説明するようにし、特に⑧～⑩についてはできる限り掲載するように努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①対象事故等が発生した日時</li> <li>②対象事故等の影響を受ける地域</li> <li>③対象事故等の影響を受けるサービス、機種等の種類</li> <li>④対象事故等の影響の具体的内容</li> <li>⑤対象事故等が復旧した場合は復旧した日時、復旧していない場合は復旧の見通し (復旧進捗状況、復旧予定時刻等)</li> <li>⑥対象事故等の原因や場所等が特定できる場合は、その概要</li> <li>⑦掲載事項がいつの時点のものを示す日時</li> <li>⑧利用者が対象事故等の問合せを行う際の連絡先</li> <li>⑨端末や利用者向け宅内設備等の操作で、事象が回復する場合もしくは事象が回避できる場合の手順、または事象を悪化させないために避けるべき手順等の案内</li> <li>⑩その他、利用者が対象事故等の状況を確認するために必要な事項</li> </ul>
<p><b>電力</b></p>	<p>電力レジリエンスワーキンググループ 中間とりまとめ</p>	<p>国民が求める情報は主に「<b>停電戸数・停電地域</b>」、「<b>復旧見込み</b>」、「<b>エリア毎の停電原因・復旧進捗状況</b>」の3パターンに大別される。停電発生エリアの国民は、まず現状把握のために「<b>停電戸数・停電地域</b>」等の基本的な情報を求めると考えられる。その後、避難等を含めた取るべき行動を素早く決定する必要が生じることから、<b>停電後1日(24時間)以内に一定の「復旧見込み」が必要となると考えられる</b>。停電が長期化する場合は、より詳しい状況を把握するため、遅くとも数日以内には「<b>エリア毎の停電原因・復旧進捗状況</b>」等の情報が求められることとなるほか、停電エリア以外でも、電力需給ひっ迫に伴う地域的な節電の必要性等の情報が求められると考えられる。</p>
<p><b>ガス</b></p>	<p>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</p>	<p>マイコンメーターの<b>復帰操作方法</b>やガス消費機器の<b>健全性確認</b>、「<b>供給停止区域</b>」・「<b>供給継続区域</b>」の<b>町名・地図表示</b>、<b>復旧進捗・見込み情報</b>など</p>

**水道**  
水道事業における広報マニュアル

緊急時には、様々なレベルの情報が出てくる。その中から住民に伝えるべき情報を的確に選択するためには、どの項目から伝えていくかという優先順位をあらかじめ決めておくことが重要であり、それが「正確さ」・「早さ」に直結する。  
優先順位を決めるためには、住民が知りたい情報・必要な情報は何なのかを理解しておくことが必要となる。

優先度	必要な情報
高い ↑ ↓ 低い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水は出るのか否か。</li> <li>・水が出る場合は、飲めるのか否か。</li> <li>・飲める場合は、通常どおり飲めるのか、それとも煮沸処理が必要か。</li> <li>・飲めない場合は、飲用以外の利用は可能か。</li> <li>・通常どおりに復帰するのはいつになるのか (復旧までの時間)</li> <li>・影響範囲はどこまでか。</li> <li>・給水車による給水はあるか、ある場合は給水拠点の場所</li> <li>・給水がある場合、容器は必要か。</li> <li>・原因は何か。</li> <li>・通水後、濁り水が出るがどうすればいいか。</li> <li>・問合せ先はどこか。</li> <li>・どのような被害か。</li> </ul>

**鉄道**  
公共交通機関における外国人観光旅客利便増進推進措置ガイドライン

- (提供内容は、) 運転見合わせ、運休、遅延等の**最新の運行状況**及び当該運行状況となった**運行阻害要因**とする。
- ◇ **代替輸送手段や、運行再開見込み**等の情報も外国語で提供することが望ましい。
- ◇ (悪天候時空港が閉鎖となった際に、空港アクセス鉄道の旅客施設内、車両において空港が閉鎖した旨を外国語で案内するなど) 関係する他の交通事業者に係る情報も提供できることが望ましい。

## 検討事項⑥

- 災害時における地図データの更新頻度等を含め、情報の掲載場所、更新頻度及び掲載期間について検討が必要。

## 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、ホームページのトップページの分かりやすい位置又は方法で、対象事故等の情報を掲載するか、対象事故等の情報ページへのリンクを張ること、事故の状況に大きな変化があった時には、速やかに更新を行うこと。変化が無い場合には、適切な頻度で掲載内容の更新を行うこととされている。掲載期間は、障害発生から最低1ヶ月を経過するまでは、利用者が対象事故等の状況を確認できるように、掲載を継続することとされている。
- 掲載場所について、電力会社等においては、平時より、停電情報をトップページの分かりやすい位置に配置し、緊急時においても当該箇所の情報更新を行う形としており、利用者にとってわかりやすい設計がなされている。他方、通信事業者の場合、通信障害情報の掲載場所が非常にわかりにくく、平時はトップページになく障害発生時のみトップページに掲載、平時からトップページにあっても目立たない記載など、必ずしも利用者にわかりやすいものとなっていない。
- また、更新頻度について、状況に変化があった場合に速やかに更新を行うのは当然であるが、状況に変化が無いことも、利用者にとっては重要な情報であることから、定期的に更新することが必要。鉄道分野（新幹線）では、ウェブサイトの30分毎の更新ルールがある。

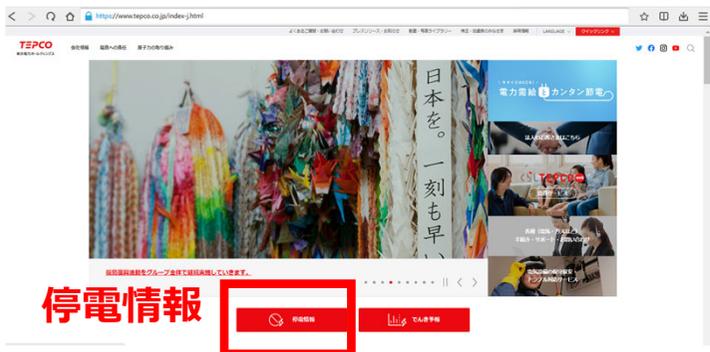
## ご議論頂きたい事項

- 通信障害情報等は、平時よりトップページのわかりやすい位置及び大きさとリンクを常時掲載し（詳細な障害情報は原則としてトップページからワンクリックで到達）、利用者が必要な情報へアクセスしやすい掲載とすべきではないか。
- 事故による障害発生時においては、定期的に情報を更新することが重要であるところ、更新内容がなくても、例えば、指定公共機関は深夜早朝を除き、少なくとも1時間ごとを目安に更新（それ以外の者はこれに準じて更新）することが考えられるのではないか。災害時においては、一般的に復旧に時間を要することが考えられるが、地図を通じたエリア障害情報の情報提供を含め、深夜早朝を除き概ね1日3回以上、3-5時間ごとの更新が考えられるのではないか。
- なお、障害回復後も、原因、影響利用者数等の障害の概要を、わかりやすい場所で少なくとも1年程度は掲載しておくべきではないか。また、可能であれば、過去の障害情報をキーワード検索ができるようにすべきではないか。

(調査日:2022年8月11日)

鉄道分野    航空分野    高速道路分野

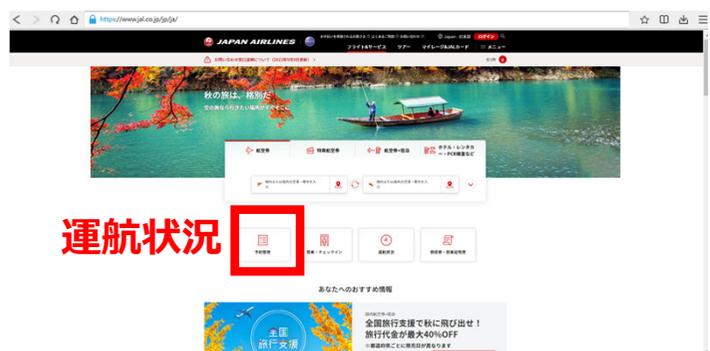
- **東京電力パワーグリッド** →「停電情報」がトップページの分かりやすい場所に表示。トップページから**クリック1回**で「停電情報」のページに遷移。<https://www.tepco.co.jp/pg/>
- **JR東日本** →「現在の運行情報」がトップページのトップに近い場所に表示。トップページから**クリック1回**で「エリア別の運行情報・運休情報」のページに遷移。<https://www.jreast.co.jp/>
- **JAL・ANA** →「運航状況」がトップページの分かりやすい場所に表示。トップページから**クリック1回**で「運航状況」のページに遷移。<https://www.jal.co.jp/jp/ja/>    <https://www.ana.co.jp/>
- **NEXCO東日本** →「渋滞・規制情報」にトップページの分かりやすい場所に表示。トップページから**クリック1回**で「渋滞・規制情報」のページに遷移。<https://www.e-nexco.co.jp/>



東京電力 (トップページ)



JR東日本 (トップページ)



日本航空 (JAL) (トップページ)



NEXCO東日本 (トップページ)

## 電力分野

- 東京電力パワーグリッドでは、停電に関する詳細な情報をwebサイト上で提供。「停電地域(都道府県名、市町村名、地区名)」「停電件数」「停電理由」「復旧見込み」等の情報が**随時更新**されている。
- webサイト上では**過去の停電発生情報を検索**できるようになっている。
- 平成15年11月から、東京電力から**内閣府(防災担当)の情報システム**に対して**停電情報がデータとして15分間隔で配信**されており、それらのデータが関係省庁等において閲覧できるようになっている。
  - 配信データ: 発生地域(停電が発生中の市区町村名)、発生規模(市区町村で発生している停電軒数)、データ集計時刻(15分間隔))
  - 配信先: 首相官邸(安全保障・危機管理担当)、総務省、国土交通省、内閣官房情報集約センター、警察庁、防衛庁、消防庁、経済産業省等において閲覧できるようになっている。
- また、スマホアプリでも住まいの地域を登録すれば、**停電情報をプッシュ通知される仕組み**になっている。

出典: <https://teideninfo.tepco.co.jp/index-j.html>

[https://www.tepco.co.jp/cc/press/betu03\\_j/images/031106b.pdf](https://www.tepco.co.jp/cc/press/betu03_j/images/031106b.pdf)

## 鉄道分野

- JR東日本では、動的データとして、運行情報・運休情報に関する情報をwebサイト上で提供。4時～翌2時の間に、**JR東日本管内で30分以上の遅れが発生または見込まれる場合、「遅延」と案内している**。スマホアプリやソーシャルメディアでも同様の情報を提供している。
- 運休や運転見合わせの場合には、運転再開の見通し情報やバス等による**代行輸送等の情報も合わせて表示**。
- 過去の運休等については、首都圏の主な線区に関して、ホームページ遅延証明書にて、初電から終電まで**過去45日分の遅延証明書を発行**。
- JR東日本は東京公共交通オープンデータチャレンジに参加しており、**主要路線の運行情報や列車ロケーション情報をデータとして提供中**。
- JR西日本では、列車運行情報は、**複数列車に15分以上の遅れが発生、もしくは発生が見込まれる場合に提供**。

出典: [https://traininfo.jreast.co.jp/train\\_info/](https://traininfo.jreast.co.jp/train_info/)

<https://trafficinfo.westjr.co.jp/qanda.html#q04>

## 公共交通分野

- 公共交通オープンデータ協議会では、世界一複雑とも言われる東京のJR東日本、東京メトロ、東京都交通局等の公共交通を、誰もがスムーズに乗りこなせるようにすることを目指し、「東京公共交通オープンデータチャレンジ」と題して、**公共交通オープンデータを用いたアプリケーションを募集するコンテストを開催**。第4回のコンテストでは、**鉄道各社、バス各社、航空各社、フェリー各社が参加**。
- その後、公共交通オープンデータ協議会に参画する交通事業者のデータを、一般の開発者やICTベンダー等にワンストップで提供する公共交通オープンデータセンターが設置。協議会では、公共交通事業関連データ提供(オープンデータ)のワンストップサービス、公共交通情報の標準プラットフォーム構築等を推進している。

出典: <https://tokyochallenge.odpt.org/index.html>

<https://www.odpt.org/overview/>

## 高速道路分野

- NEXCO東日本では、渋滞・規制に関するリアルタイム(原則5分更新)の情報をwebサイト上で提供。「通行止」「渋滞」「チェーン規制」「片側交互通行」等やその理由について公開。
- 今後の渋滞予測や工事規制予定に関する情報も閲覧可能。
- 条件により、渋滞情報(渋滞開始・終了時刻、渋滞位置、種別、渋滞長、渋滞時間、渋滞量)に関する外部へのデータ提供も可能。
- NEXCO東日本のデータは、公益財団法人日本道路交通情報センターや(株)ゼンリンデータコムが運営する「ドライブトラフィック」に提供。
- 高速道路の渋滞とは、時速40Km以下で低速走行あるいは停止発進を繰り返す車列が1km以上かつ15分以上継続した状態をいう。

出典: <https://www.e-nexco.co.jp/>

<https://urbandata-challenge.jp/idc/idc-road>

<https://www.cs3.e-nexco.co.jp/faq/s/article/698>

## 航空分野

- ANAやJALにおいては、航空機の運航状況をwebサイト上でリアルタイムに公開。空港を発着する便に悪天候に伴う遅延・欠航・他空港への着陸や出発地への引き返しの可能性がある場合は、都度～数時間ごとに、運航の見通しについてデータを公開。
- 過去1年間の欠航便・到着遅延便・到着地変更便・引き返し便について検索可能。
- 欠航便・30分以上の到着遅延便・到着地変更便・引き返し便については、欠航・遅延便の事由とともに、欠航・遅延証明書を発行。
- ANAでは、運航に影響が見込まれる際のインターネットサポート(国内線)を提供。悪天候や機材故障などによる予約便の欠航・遅延などの情報について、webサイト、チャットボット、登録メールアドレス、SMSを用いてお知らせ。
- 各種のソーシャルメディア上でも国内線・国際線の運航情報を提供。

出典: [https://www.jal.co.jp/cms/other/ja/weather\\_info\\_dom.html#OUTLOOK](https://www.jal.co.jp/cms/other/ja/weather_info_dom.html#OUTLOOK)

<https://www.ana.co.jp/fs/dom/jp/>

<b>情報通信</b>	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（第4版）	対象事故等が復旧していない場合で、当該対象事故等の状況に大きな変化があった時には、速やかに掲載内容の更新を行う。また、当該対象事故等の状況に大きな変化がない時には、状況に応じて適切な頻度で掲載内容の更新を行う。 対象事故等の復旧後においても最低1ヶ月を経過するまでは、利用者が対象事故等の状況を確認できるように掲載を継続する。ただし、掲載方法に関しては、利用者への分かりやすい情報提供を踏まえ、事業者の定めるところとする。
<b>電力</b>	電力安全小委員会 電力レジリエンスWGを踏まえた対策のフォローアップについて	（記載なし）
<b>ガス</b>	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	一般ガス導管事業者は、平常時において、大規模災害発生時の広報活動ができるだけ円滑に行えるよう準備するとともに、災害発生時には、 <b>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において、その状況に応じた形で広報活動</b> を行う。
<b>水道</b>	水道事業における広報マニュアル	（記載なし）
<b>鉄道</b>	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	<b>ウェブサイトの30分毎の更新</b>

## 検討事項⑦

- 事業者団体ガイドラインでは、周知・情報提供を行う際に問い合わせ先を掲載するよう努めるとされているが、初報等の段階で、相談窓口の連絡先等を記載している事例は確認できず、改めて相談窓口について検討が必要。

## 検討の視点

- 相談窓口の設置について、事業者団体ガイドラインでは以下のとおり記載されている。
  - ✓ 対象事故等が発生した又は発生すると認識した場合は、事業者は利用者からの問い合わせに対応するため、対象事故等に係る相談窓口を設置し、利用者に周知する。ただし、既設の顧客対応窓口で対象事故等の対応が可能であり、また当該窓口が利用者に十分周知されていると認められる場合はこの限りでない。
- **電力分野**では、災害時における**コールセンターの増強**を行うこととされている。ガス分野で、電話対応業務に際しては、需要家からの相談・問合せ等に確実に対処できるようにし、ガス小売事業者は、**電話回線を増設するなど24時間体制の電話対応窓口を設置等**されている。

○KDDI事故検証報告書（抜粋）

（7）利用者への情報発信

KDDI株式会社によると、今回の事故に関して、利用者からKDDI株式会社に対して約13万件の電話又はメールによる問い合わせがあったとされる（7月8日12時時点）。その主な内容は、「電話が繋がらない、使えない」、「ネットが繋がらない」、「ホームプラス電話が使えない」、「どれくらいで（いつ）復旧するのか」、「補償について確認したい」、「通話ができるようにするにはどうしたらよいか」、「障害について確認したい」、「障害の原因は何か」等であったようである。

## ご議論頂きたい事項

- **障害発生時には、初報も含め報道発表資料等で問い合わせ先を掲載するとともに、対応体制の強化が望ましい**のではないかと。その際、通信障害であることに鑑みいくつかの問い合わせ手段を確保することが望ましいのではないかと。また、特に災害発生時において、指定公共機関は、地方公共団体等向け窓口を別途設置するとともに、当該窓口について事前に地方公共団体等に周知を徹底することが望まれるのではないかと。
- 販売代理店等にも問い合わせが殺到することが予想され、**販売代理店等に対する情報共有も必要ではないか**。
- その際、事故発生の初期段階では、必ずしも事故の原因や利用者への影響などを十分に把握できるとは限らないため、大規模な障害が発生した場合に備え、**相談窓口の対応マニュアル等を準備しておくことも必要**ではないかと。

<p><b>情報通信</b></p>	<p>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（第4版）</p>	<p>自らのホームページに掲載する事項                  ⑧利用者が対象事故等の問い合わせを行う際の連絡先                  ※電話番号、電子メールアドレス等</p> <p><b>対象事故等が発生した場合又は発生すると認識した場合は、事業者は利用者からの問合せに対応するため、対象事故等に係る相談窓口を設置し、利用者に周知する。</b>                  ただし、既設の顧客対応窓口で対象事故等の対応が可能であり、また当該窓口が利用者に十分周知されていると認められる場合はこの限りでない。</p>
<p><b>電力</b></p>	<p>電力安全小委員会 電力レジリエンスWGを踏まえた対策のフォローアップについて</p>	<p><b>⑤災害時におけるコールセンターの増強</b></p>
<p><b>ガス</b></p>	<p>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</p>	<p>電話対応業務に関して、ガス小売り事業者は、自らが小売供給契約を締結しガス供給を行う需要家を対象に当該対応を実施することから、基本的にはガス小売り事業者の事務所において当該対応を主体的に行う。また、<b>電話対応業務に際しては、需要家からの相談・問合せ等に確実に対処できるようにし、ガス小売事業者は、電話回線を増設するなど24時間体制の電話対応窓口を設置する。</b></p>
<p><b>水道</b></p>	<p>水道事業における広報マニュアル</p>	<p>（記載なし）</p>
<p><b>鉄道</b></p>	<p>鉄道の混雑緩和に資する情報提供に関するガイドライン（第1版）</p>	<p>（記載なし）</p>

## 検討事項⑧

- 事故発生時には、設備運用部門等において「正確な情報」を収集し、それを広報部門等を含め「組織全体で共有化」することが重要。設備運用部門と広報部門等が円滑に連携するために、必要な事項について検討が必要。

## 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、「広報及び当該相談窓口等に対して迅速に情報を提供するとともに、当該対象事項等が復旧していない間は、これら広報及び当該相談窓口等と緊密に連携をとる。」こととされており、「情報伝達体制及び情報伝達手順等についても、あらかじめ定めておくことが望ましい。」とされている。
- 重大な事故等が発生した場合には、役員等（+広報部門）への報告、対策本部の設置、初動対応方針の決定、初報発信等の迅速な実施が重要であるが、特に大企業の場合、役員等のトップに情報が上がるまで相当の時間を要する傾向があり、その結果、初報が遅れたケースもある。
- また、サイレント障害等において、設備運用部門で検知せず、利用者の申告等から障害発生を認知する事例もあることから、利用者窓口からの報告やSNS等の情報を基に早期に障害情報を把握する仕組みも必要。

## ご議論頂きたい事項

- 障害発生時に迅速に利用者周知を行うためには、情報の(役員等への)エスカレーションルールの策定を含め、事前に社内の情報共有ルール・体制をマニュアル化することに加え、設備・広報部門間の情報連携に関する定期的な訓練の徹底等を行う必要があるのではないか。
- また、設備運用部門で利用者窓口からの報告やSNS等の情報を把握し、障害を早期に検知する体制等についても整備するとともにその訓練も必要ではないか。

## 検討事項⑨

- 障害等の発生時には、様々な手段により対外的な周知を行い、利用者に情報提供を適時適切に行うことが必要。

## 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、「ホームページへの掲載及び報道発表のほかに、例えば対象事故等の影響を受けた利用者に対して、その概要を電子メールで送付することや対象事故等における共通のポータルサイトを設置すること等サービスの性格に応じた周知・情報提供手段の多様性確保に関する可能性についても今後検討」とされている。
- 電力分野ではSNSアカウントの開設と迅速な情報発信やラジオ、広報車等の活用、ガス分野では報道機関に情報提供、ホームページやSNS、テレビ・ラジオCM、広報車、チラシ投函等による方法、鉄道分野ではスマートフォン向けアプリケーション、鉄道車両や鉄道駅におけるデジタルサイネージ、ポスターやホーム上での表示等、様々な媒体から適切なものを選択することとしている。
- なお、放送事業者によっては、自主的な取り組みとして、大地震や緊急安全確保等、大規模な自然災害が発生した際には、字幕による表示を行うほか、鉄道の運行情報に支障が出た場合、字幕による表示を行っている。

## ご議論頂きたい事項

- 情報伝達手段として、自社ホームページ、SNS、スマートフォン向けアプリ等、通信を活用した方法に加え、例えば、以下が考えられるのではないか。
- ✓ 販売代理店におけるデジタルサイネージの活用
- ✓ 報道機関への情報提供、放送事業者による字幕表示等を通じた周知を可能とするための放送事業者へ情報提供（Lアラートへの登録発信含む）、CM枠の活用  
(注) 災害以外の通信障害に関してもLアラートの利用は可能。
- ✓ 防災行政無線による周知を可能とする自治体への情報提供
- また、電話をかける場合に自社の利用者にも影響がありうるため、他の指定公共機関の障害情報であっても、各指定公共機関のHP等で周知することが考えられるのではないか。

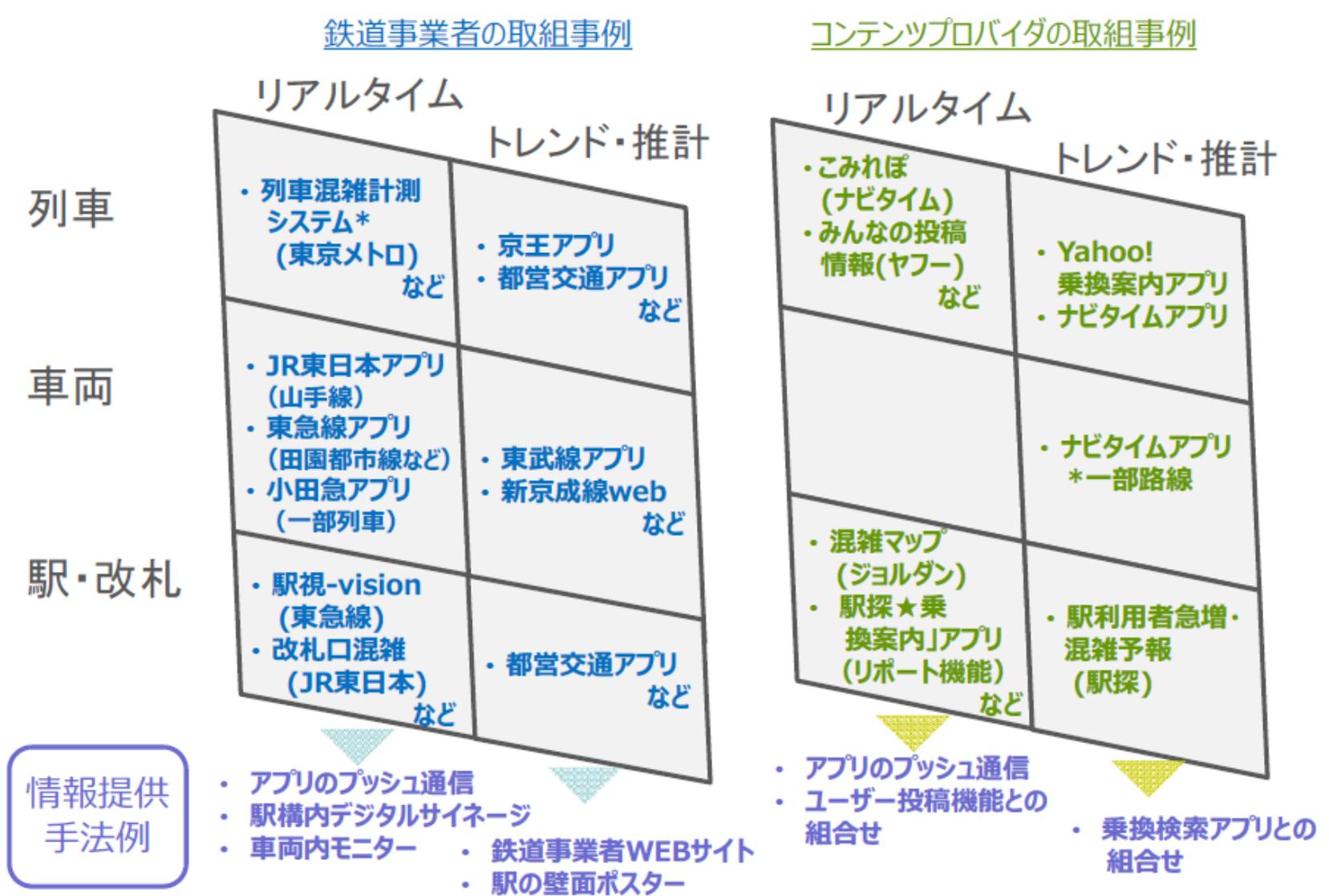
○NHKによる字幕表示の例



○デジタルサイネージの例



<p><b>情報通信</b></p>	<p>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（第4版）</p>	<p>事業者及び事業者の業界団体は、ホームページへの掲載及び報道発表のほかに、例えば対象事故等の影響を受けた利用者に対して、その概要を電子メールで送付することや対象事故等における共通のポータルサイトを設置すること等サービスの正確に応じた周知・情報提供手段の多様性確保に関する可能性についても今後検討していく。</p>
<p><b>電力</b></p>	<p>電力安全小委員会 電力レジリエンスWGを踏まえた対策のフォローアップについて</p>	<p>①<b>SNSアカウントの開設と迅速な情報発信</b>                  ②<b>ラジオ、広報車等の活用</b>                  ③自治体との情報連携の強化                  ④災害時におけるコールセンターの増強</p>
<p><b>ガス</b></p>	<p>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</p>	<p>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・見込み情報などに関して、<b>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する方法が挙げられる。</b></p>
<p><b>水道</b></p>	<p>水道事業における広報マニュアル</p>	<p>広報手段は、誤解の回避を念頭に、緊急性の度合いと影響範囲の大きさに合わせて選択する。状況に適した手段を選択するとともに、必要に応じて一つだけではなく複数の手段を活用する。</p>
<p><b>鉄道</b></p>	<p>鉄道の混雑緩和に資する情報提供に関するガイドライン（第1版）</p>	<p>鉄道の混雑情報提供にあたっては、<b>スマートフォン向けアプリケーションやWEBページ、鉄道車両や鉄道駅におけるデジタルサイネージ、さらには、ポスターやホーム上での表示等、様々な媒体から適切なものを選択することが望ましい。</b></p>



\*列車混雑計測システム(東京地下鉄株式会社)は、令和3年3月1日の同社プレスリリースにて公表の取組であり、令和3年度を目途に全線の列車混雑状況をリアルタイムに提供を予定

図: 鉄道混雑情報提供に関する現状の整理: 各事業者の取組事例  
(対象: 三大都市圏の鉄道事業者、コンテンツプロバイダ)

### 検討事項⑩

- 事業者団体ガイドラインでは、「他事業者（MVNO等の卸先を含む）の利用者に及ぼす影響が大きいと判断される場合、事業者間の協定等に基づき、迅速且つ適切な情報共有などを行う」こととしている。
- **連絡すべき関係機関、連絡時間の目安、連絡手段、内容について、検討が必要。**

### 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、関係機関の明示、連絡時間の目安、連絡手段等について、特に規定はない。
- 緊急通報受理機関からは、障害発生時において、発生日時、影響エリア、影響サービス（音声の緊急通報、データ通信）、事業者の連絡先、復旧見込みについて、迅速な情報提供依頼がなされている。
- 第1回で説明のあったとおり、MVNOからは、①迅速な情報共有、②（2次MVNOは）MVNOからの情報共有、③障害の影響規模等の情報提供等の依頼があったところである。

### ご議論頂きたい事項

- 一般的な利用者に加え、**連絡すべき関係機関**としては、①**総務省**（関係省庁へは総務省を通じて一報）、②警察、消防本部、海上保安庁等の**緊急通報受理機関**（緊急通報に影響を与える音声伝送役務の事故の場合）、③**自社から回線を借りて通信サービスを提供する事業者**（MVNO等）、④**他の指定公共機関**等があるのではないかと。
- **指定公共機関は、監督官庁である総務省に対しては原則30分以内に初報、総務省以外の同機関に対しては、HPに初報掲載後速やかに連絡を求めること（指定公共機関以外もこれに準じて対応）が考えられるのではないかと。**
- **連絡すべき内容**としては、判明している範囲で、少なくとも**発生日時、影響エリア、影響サービス**（緊急通報、音声通信、データ通信）**利用者への広報の状況**（広報内容・広報媒体）、**影響を受ける利用者の概数、事業者の連絡先**を電話・メール・FAX等で伝えるべきではないかと。これに加え、総務省及びMVNO/FVNOに対しては、**事故原因**についても伝えるべきではないかと。2次MVNO/FVNOと契約を締結するMVNO/FVNOは、MNO事業者から情報共有があった場合、その旨2次MVNO/FVNOに迅速に情報共有を行うべきではないかと。

## 検討事項⑪

- 通信障害発生時においては、利用者へ分かりづらい表現や用語の定義が不十分な状態で情報発信を行うことで、利用者の混乱を招いたケースもある。**周知広報において、利用者に誤解を生じさせない表現方法の検討が必要。**

## 検討の視点

- 事業者団体ガイドラインでは、事故等が発生した場合、**利用者がどういう状況かを推測し、利用者がその後の対処を判断しやすいように分かりやすい表現の使用に留意すること、抽象的な表現を使用することはできる限り避け、具体的な表現の仕様に努めること**、と記載されている。
- 利用者の混乱を招いたケースにおいては、**情報が事業者目線で発信され、利用者目線で発信されていなかった。**

○KDDI事故検証報告書（抜粋）

②分かりづらい表現・用語による情報発信

KDDI株式会社及び沖縄セルラー電話株式会社によると、「復旧作業終了」と「本格再開」という表現について、同社としては、復旧作業終了後に流量制御等の解除および正常性の確認を経て本格再開（回復）を想定し案内していたが、利用者やマスコミからは「復旧作業終了」を「本格再開（回復）」と同義ととらえられたとしている。実際は復旧作業終了後も輻輳が解消せず流量制御を継続実施したことから、結果として利用者に大きな混乱を与えることとなった。利用者やマスコミにとって分かりづらい表現や用語の定義が不十分な状態で情報発信を行ったことも、利用者の混乱を招いた要因と考えられる。

- なお、**気象庁では、天気予報等で用いる用語について、予報などに使用する用語・控える用語等を定めている。**

## ご議論頂きたい事項

- 専門用語を使用する場合は解説を付し、**利用者の体感に基づく平易な言葉を使い、利用者から見た丁寧な情報発信の徹底**を追加で求めるべきではないか。復旧の進捗状況に係る発信において、**事業者目線の用語を使用する場合は、「復旧作業終了後に、通信の制限を解除し、正常に通信できる状態の確認を経て、本格再開（回復）となる見込み」等、利用者の体感に基づく利用者目線の丁寧な説明による補足を徹底する**べきではないか。
- こうした基本的な考え方に加え、周知広報で使用する表現や用語の共通化等についても調整することが必要ではないか。その場合、**どのような表現や用語に共通化すべきか。**

## 天気予報 気象庁

### ■ 気象庁が天気予報等で用いる予報用語

([https://www.jma.go.jp/jma/kishou/knownow/yougo\\_hp/mokuji.html](https://www.jma.go.jp/jma/kishou/knownow/yougo_hp/mokuji.html))

### 例：「天気」に関する用語

#### 天気とその変化に関する用語

分類	用語	区分	説明
	天気		気温、湿度、風、雲量、視程、雨、雪、雷などの気象に関係する要素を総合した大気の状態。
		備考	気象庁では国内用として、次の15種類に分けているが、国際的には96種類が決められている。快晴、晴れ、薄曇り、曇り、煙霧、砂じん嵐、地ふぶき、霧、霧雨、雨、みぞれ、雪、あられ、ひょう、雷。
×	よい天気 (好天)	備考	意味がいろいろに解釈され誤解をまねきやすいので用いない。少雨のときには、晴れよりも雨のほうがよい天気ともいえる。具体的な天気を明示する。
	さわやかな天気	備考	原則として夏期や冬期には用いない。秋に、移動性高気圧におおわれるなどして、空気が乾燥し、気温も快適な晴天の場合に用いることが多い。
×	雲の多い天気	→	曇りの日が多い。曇りのところが多い。
		備考	意味がいろいろに解釈され誤解をまねきやすく、また晴れか曇りか不明であるので用いない。
×	悪い天気 (悪天)	備考	意味がいろいろに解釈され誤解をまねきやすいので用いない。干天のときには、雨よりも晴れのほうが悪い天気ともいえる。具体的な天気を明示する。
	ぐずついた天気		曇りや雨 (雪) が2～3日以上続く天気。

#### 各ページにおいて用いられている記号の意味

	無印	予報用語：気象庁が発表する各種の予報、注意報、警報、気象情報などに用いる用語
分類	△	解説用語：気象庁が発表する報道発表資料、予報解説資料などに用いる用語
	×	使用を控える用語
区分	用例	用語の使い方の例。
	備考	使用する際の注意事項。用語の運用の取り決め。音声伝達用語。その他のただし書き。
	→	使用を控える用語 (使用しない用語) に対して言い換える用語があることを示す。