

- ✓近年、社会のデジタル化が進展しており、通信障害が社会全体に与える影響も増大。このため、電気通信分野における周知広報等の在り方について検討するため、**本年10月から「電気通信事故検証会議 周知広報・連絡体制WG」を開催しており、12月14日（水）に取りまとめ案を策定。**
- ✓今後は、パブリックコメントの手続きを経て内容を確定した上で、**総務省において、本取りまとめを踏まえ、年度内を目途にガイドラインの策定を行っていく予定。**

### 電気通信事故検証会議 周知広報・連絡体制WG 取りまとめ案のポイント

※電気通信分野では、NTT持株、NTT東西、NTTドコモ、NTTコミュニケーションズ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルの8者

- ① **電気通信事業者を広く対象。「指定公共機関※」には、一部高い内容を求める。**
- ② **対象とする事案は、軽微な事故及び障害を除き、役務の提供に影響が生じた事故及び障害（自然災害含む）**
- ③ **指定公共機関は事故等の発生時から原則30分以内に初報の公表。**指定公共機関以外もこれに準じて対応。
- ④ **利用者へ周知すべき内容は、事故の発生日時、影響を受ける地域・サービス、影響の具体的内容、原因、復旧見通し等に加え、「代替的に利用可能な通信手段とその利用方法」等についても周知。**
- ⑤ **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を常時掲載。**事故時は、深夜早朝を除き、少なくとも**1時間ごとに更新**、災害時には、地図を通じたエリア障害情報を含め概ね1日3回以上更新。
- ⑥ **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。**
- ⑦ **情報伝達手段として、自社ホームページ、SNS等に加え、例えば、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）等が考えられる。**
- ⑧ **指定公共機関は、総務省に対しては原則30分以内に連絡、緊急通報受理機関、MVNO/FVNO、他の指定公共機関に対しては、初報の公表後速やかに連絡。**指定公共機関以外もこれに準じて対応。
- ⑨ **周知広報で使用する用語の共通化等は、まずは事業者間で協議を行い、協議結果を本WGに報告。**