

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^o

利用者に誤解を生じさせない情報発信に関する

電気通信事業者取りまとめ

令和5年1月

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
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

はじめに

本取りまとめ報告書は、令和 4 年 11 月 9 日の周知広報・連絡体制 WG における検討事項となった、論点 11 の「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」に関して、指定公共機関を中心に電気通信事業者で検討を行った結果を取りまとめたものです。

通信障害発生時（災害影響含む）において、利用者に誤解を生じさせず、迅速且つ適切な情報発信を可能とするため、電気通信事業者で使用する情報発信用フォーマット（記載例）と、用語集を策定しました。

今後も、事業者間の情報連携を図り、適時見直しを図りながら、迅速且つ適切な情報発信に向けた取り組みを実施してまいります。

1. 情報発信用フォーマット

事業者団体ガイドラインをもとに、電気通信事業者で使用し、利用者へ周知すべき内容を記載する、情報発信用フォーマット（記載例）を策定しました。情報発信用フォーマットでは8つの項目（①タイトル、②日時、③影響エリア、④対象サービスと影響、⑤復旧見通し、⑥原因、⑦お客さまへのご案内、⑧お問い合わせ）を共通化し、判明している情報を速やかに公表します。

また、利用者が知りたい情報（障害発生有無・サービス影響・緊急通報の影響有無など）を考慮し、速やかに公表を行うように努めます。

1.1 各項目の記載内容

(1) タイトル

以下の順番で情報をもりこみタイトルを記載する。また、障害内容に関して新たに判明した事項がある場合は、適時タイトルを変更する。

(事業者団体ガイドラインの該当項目：⑦)

1. 障害発生・復旧の状況記載 (【障害発生】、【災害影響】、【復旧】の3パターン)
2. 影響状況
 - エリア (地域や都道府県など)
 - サービス (携帯電話サービス関連：音声通話・データ通信など、
固定サービス関連：電話・インターネットなど)
 - 発生頻度 (利用できない/利用しづらい/利用できない、または利用しづらい)
3. 掲載事項がいつの時点のものかを示す日時

(2) 日時

通信障害の発生日時、復旧日時を午前/午後表記で記載する。

(事業者団体ガイドラインの該当項目：①)

(3) 影響エリア

通信障害の影響を受ける地域を都道府県・市区町村など可能な限り詳細に記載する。災害時においては、影響エリアと復旧エリアを区別する。また、公開可能になり次第、エリアマップのリンクを記載する。

(事業者団体ガイドラインの該当項目：②)

(4) 対象サービスと影響

通信障害の影響を受けるサービスと影響状況を記載する。

(事業者団体ガイドラインの該当項目：③④)

【主な対象サービス】

・提供ブランド、MVNO (FVNO※)

※FVNOについては、利用者への用語の浸透度合いを考慮し、「光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービス」等の言い替えを行う。

・通信の種類（携帯電話サービス関連：音声通話・データ通信・SMS
固定サービス関連：電話・インターネット）など

・緊急通報の影響有無

(5) 復旧見通し

障害の復旧見通しについて記載する。復旧進捗状況は、「復旧」「復旧作業終了」「本格再開」などの用語の使用は避け、利用者に分かりやすい表現の記載に努める。利用者には大きな混乱を与えないよう、復旧見通し時間については、障害の対処などにより、復旧見通し時間が判明した際に記載する。災害時は電力会社の停電状況や、被災地の被害状況に影響を受けるため、復旧見通し時間は見通しが立ち次第、可能な限り速やかに記載する。

なお、復旧時には、項目名を「復旧日時」に変更する。

(事業者団体ガイドラインの該当項目：⑤)

(6) 原因

通信障害の原因について記載する。設備故障起因、工事起因、災害起因などがわかるように記載し、専門用語を使用する場合は、利用者の体感に基づく平易な言葉で補足する。

(事業者団体ガイドラインの該当項目：⑥)

(7) お客さまへのご案内

代替的に利用可能な通信手段、利用者への依頼事項を必要に応じて記載する。代替手段については、可能な限り利用方法も記載する。また状況によっては、その時点で強調したい内容をリード文にも必要に応じて記載する。

(事業者団体ガイドラインの該当項目：④⑨⑩)

【記載例】

代替手段の案内 (音声通話影響)	緊急通報などの音声通話は、固定電話、公衆電話、他事業者の携帯電話などをご利用いただきますようお願いいたします。
代替手段の案内 (データ通信影響)	データ通信は、ご自宅の Wi-Fi や公衆フリーWi-Fi などの Wi-Fi 環境でご利用くださいますようお願いいたします。
対処・措置後の復旧操作方の案内	対処・措置は完了しておりますので、ご利用しづらい場合は、携帯電話の再起動か機内モード ON/OFF をお試しください。
不要不急の通話を控える依頼	必要以上の通話は、極力お控えいただきますようお願いいたします。何度も繰り返し通話をしようとすると、ネットワークが混雑しさらに繋がりにくくなる場合がございます。
00000JAPAN の案内	公衆フリーWi-Fi サービス「00000JAPAN」は、ID やパスワードの入力なく無料でご利用いただけます。
災害支援措置の案内	災害に関する支援措置はこちら (リンク記載)
災害伝言板の案内	災害伝言板はこちら (リンク記載)
ショップ営業情報の案内	ショップ営業情報はこちら (リンク記載)

(8) お問い合わせ

利用者からの問い合わせ先を記載する。

(事業者団体ガイドラインの該当項目：⑧)

1.2 情報発信フォーマット（記載例）

■携帯電話サービス関連

（1）通信障害時（初報）

【障害発生】携帯電話サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（m 月 d 日午前 h 時 m 分時点）

20xx 年 x 月 x 日

日頃は XX サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

以下のとおり、当社の携帯電話サービスがお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時

yyyy 年 m 月 d 日(●) 午前 h 時 m 分頃から継続中

2. 影響エリア

確認中

3. 対象サービスと影響

XX(ブランド名)、XX(ブランド名)、XX 回線利用 MVNO の通信サービス(音声通話・データ通信・SMS)がお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しています。

※緊急通報もお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。

4. お客さまへのご案内

・緊急通報などの音声通話は、固定電話、公衆電話、他事業者の携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

・データ通信は、ご自宅の Wi-Fi や公衆フリー Wi-Fi などの Wi-Fi 環境でご利用くださいますようお願いいたします。

5. お問い合わせ

■お客さまからのお問い合わせ先

XX 携帯電話から：XXX フリーコール：XXXX-XX-XX

（受付時間：午前 9 時～午後 8 時）

(2) 通信障害時（障害発生中）

【障害発生】XX エリアで携帯電話サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（m 月 d 日午後 h 時 m 分時点）

20xx 年 x 月 x 日

日頃は XX サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

以下のとおり、XX エリアにおいて、当社の携帯電話サービスがお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時

yyyy 年 m 月 d 日(●) 午前 h 時 m 分頃から継続中

2. 影響エリア

XX エリア

※XX 県、XX 県、XX 県、XX 県……

3. 対象サービスと影響

XX(ブランド名)、XX(ブランド名)、XX 回線利用 MVNO の通信サービス(音声通話・データ通信・SMS)がお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しています。

※緊急通報もお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。

4. 復旧見通し

音声通話・データ通信用の通信設備の対処・措置を実施し、正常性の確認を行っております。
通信規制を行っており、つながりづらくなっております。

5. 原因

XX エリアをカバーする音声通話・データ通信用の通信設備の故障

6. お客さまへのご案内

・緊急通報などの音声通話は、固定電話、公衆電話、他事業者の携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

・データ通信は、ご自宅の Wi-Fi や公衆フリー Wi-Fi などの Wi-Fi 環境でご利用くださいますようお願いいたします。

7. お問い合わせ

■お客さまからのお問い合わせ先

XX 携帯電話から：XXX フリーコール：XXXX-XX-XX

（受付時間：午前 9 時～午後 8 時）

(3) 通信障害時（復旧報）

【復旧】XX エリアで携帯電話サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（m 月 d 日 午後 h 時 m 分時点）

20xx 年 x 月 x 日

日頃は XX サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

以下のとおり、XX エリアにおいて、当社の携帯電話サービスがお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生していましたが、現在は復旧しました。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

音声通話・データ通信用の通信設備の対処・措置は完了しておりますので、ご利用しづらい場合は、携帯電話の再起動か機内モード ON/OFF をお試しください。

1. 日時

yyyy 年 m 月 d 日(●) 午前 h 時 m 分から午後 h 時 m 分

2. 影響エリア

XX エリア

※XX 県、XX 県、XX 県、XX 県……

3. 対象サービスと影響

XX(ブランド名)、XX(ブランド名)、XX 回線利用 MVNO の通信サービス(音声通話・データ通信・SMS)がお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生していました。

4. 復旧日時

yyyy 年 m 月 d 日(●) 午後 h 時 m 分に復旧しました。

5. 原因

XX エリアをカバーする音声通話・データ通信用の通信設備の故障

6. お客さまへのご案内

音声通話・データ通信用の通信設備の対処・措置は完了しておりますので、ご利用しづらい場合は、携帯電話の再起動か機内モード ON/OFF をお試しください。

7. お問い合わせ

■お客さまからのお問い合わせ先

XX 携帯電話から：XXX フリーコール：XXXX-XX-XX

（受付時間：午前 9 時～午後 8 時）

(4) 災害時

【災害影響】台風●号の影響により携帯電話サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（m月d日午前h時m分時点）

20xx年x月x日

日頃はKDDIサービスをご利用いただきましてありがとうございます。

台風●号の影響により、当社の携帯電話サービスがお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しております。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時

yyyy年m月d日(●) 午前h時m分頃から継続中

2. 影響エリア

以下エリアの一部で影響が出ています。

●●県 ●●市

以下のエリアにつきましては復旧しました。

●●県 ●●市

■復旧エリアマップはこちら

3. 対象サービスと影響

XX(ブランド名)、XX(ブランド名)、XX回線利用MVNOの通信サービス(音声通話・データ通信・SMS)がお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しています。

※緊急通報もお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。

4. 復旧見通し

確認中

5. 原因

台風の影響による停電および基地局までの伝送路の故障など

6. お客さまへのご案内

- ・緊急通報などの音声通話は、固定電話、公衆電話、他事業者の携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・データ通信は、ご自宅の Wi-Fi や公衆フリーWi-Fi などの Wi-Fi 環境でご利用くださいますようお願いいたします。また、公衆フリーWi-Fi サービス「00000JAPAN」も、ID やパスワードの入力なく無料でご利用いただけます。

■ 災害に関する支援措置はこちら

■ 災害伝言板はこちら

■ ショップ営業情報はこちら

7. お問い合わせ

■ お客さまからのお問い合わせ先

<XX サービス>

XX 携帯電話から：XXX フリーコール：XXXX-XX-XX

(受付時間：午前 9 時～午後 8 時)

■ 固定サービス関連

携帯電話サービス関連の記載例と同様に、固定サービス関連も通信障害・災害時に判明している情報を公表する。

(1) 通信障害時（障害発生中）

【障害発生】●●県の一部エリアで通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について
(m月d日h時m分時点)

20XX年X月X日

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

現在、以下のとおり、●●県の一部エリアにおいて、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時

yyyy年m月d日(●) 午前h時m分頃から継続中

2. 影響エリア

●●県の一部

3. 対象サービスと影響

・光アクセスサービス※1 (XX (ブランド名) / XX (ブランド名) 等)

・固定電話 (加入電話、INS ネット)

・XX (ブランド名)

等がお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しています。

* 緊急通報もお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。

※1：光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しています。

4. 復旧見通し

電話・インターネット用の通信設備の対処・措置を実施し、正常性の確認を行っております。

5. 原因

XX 県の一部の通信回線を収容する電話、インターネット用の通信設備の故障

6. お客さまへのご案内

・緊急通報などの電話は、携帯電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

・インターネットは、携帯電話によるデータ通信、公衆フリーWi-Fi などをご利用くださいますようお願いいたします。

7. お問い合わせ

■お客さまからのお問い合わせ先

XXXX

(受付時間：午前X時～午後X時)

2. 情報発信時に使用する用語

通信障害発生時（災害影響含む）において、利用者に誤解を生じさせないよう、情報発信時に使用する具体的な表現や用語の共通化、用語の使用方法について以下の通り整理しました。

カテゴリー	用語	区分	説明(備考)	<参考>従来の業界用語
対象サービスと影響	音声通話		携帯電話における音声サービス	通話/音声通話
		備考	固定サービスについては、「電話」を使用する。ただし携帯電話サービスと併記する場合は、利用者に区別してわかるように「固定電話」と記載する。	
対象サービスと影響	データ通信		携帯電話におけるデジタルデータ伝送サービス	データ/データ通信
		備考	固定サービスについては、「インターネット」を使用する	
対象サービスと影響	緊急通報		「110(警察)」「119(消防)」「118(海上保安庁)」	緊急通話/緊急通報
対象サービスと影響	●●回線利用MVNO		●●の回線を利用する仮想移動体通信事業者	●●回線利用事業者 ●●の携帯電話回線を使ったMVNOサービス
対象サービスと影響	通信サービス		携帯電話や固定関連サービスの総称	通信サービス
対象サービスと影響	携帯電話サービス		携帯電話関連サービスの総称	携帯電話サービス
対象サービスと影響	光アクセスサービス		光ファイバーを使ったインターネットサービス	フレッツ光など/ 光アクセスサービス
対象サービスと影響	インターネット・サービス・プロバイダー (ISP)		インターネット接続サービスを提供している事業者	ISP事業者/プロバイダー/ インターネット・サービス・プロバイダー
対象サービスと影響	加入電話		アナログ回線の固定電話	加入電話・アナログ電話
対象サービスと影響	通信規制		設備の保護や重要通信の確保のため通信ネットワークの通信量をコントロールすること。	流量規制/流量制限/通信規制
対象サービスと影響	利用しづらい		特定の利用者において、サービスが利用できる時、できない時が混在する状況	利用しづらい
		備考	利用者がサービスを全く利用できない状況については使用しない	
対象サービスと影響	利用できない		サービスが全く利用できない状況	利用できない
復旧見直し	復旧	備考	対処・措置が完了し、正常性の確認終了時の復旧報で使用する。正常性の確認前では、誤解を招かないよう「復旧」を含め、「復旧作業」「本格再開」などの用語の使用は避ける。	復旧/回復
原因	通信設備		通信を行うための設備などの総称	通信設備
		備考	障害原因について、設備故障起因・工事起因・災害起因などと区別して使用する。具体的な設備名称を使用する場合は、平易な用語に言い換えるか、補足説明を記載する。	
原因	アクセス集中		ネットワーク機器や回線など特定の箇所に通信が集中すること	輻輳
原因	音声交換機		音声通話に関連する交換機	音声交換機
		備考	HP等で使用する際は、上記補足説明を記載する	
原因	パケット交換機		データ通信に関連する交換機	パケット交換機
		備考	HP等で使用する際は、上記補足説明を記載する	
原因	信号交換機		各種交換機の信号を制御する交換機	信号交換機
原因	加入者情報データベース		お客さまの携帯電話位置や回線情報などを管理するデータベース	加入者情報データベース
		備考	HP等で使用する際は、上記補足説明を記載する	
原因	位置登録		携帯電話などの移動体通信において、端末の位置情報を加入者情報データベースに知らせること	位置登録
お客さまへのご案内	携帯電話の再起動または機内モードのON/OFF	備考	携帯電話の操作で事象が解消される場合に使用する	電源OFF/ON/電源再起動
お客さまへのご案内	公衆フリーWi-Fi		飲食店や交通機関などで多くの人ができるように用意されている無料のWi-Fi	公衆Wi-Fi/公衆フリーWi-Fi/ 公衆無線LAN
お客さまへのご案内	自動音声案内		電話サービスにおける自動音声による案内のこと	トーキ/自動音声案内
お客さまへのご案内	応急復旧	備考	災害時に暫定的に衛星通信などを活用してサービス復旧させる際に使用し、補足説明なども含めて記載する。	応急復旧