

**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**

**取りまとめ**

**令和 5 年 1 月**

**電気通信事故検証会議 周知広報・連絡体制 WG**

# 目次

はじめに.....	1
<b>1. 検討の背景 .....</b>	<b>2</b>
<b>2. 電気通信分野の周知広報・連絡体制の見直しに向けた検討事項 .....</b>	<b>4</b>
2.1 ガイドラインの主体・位置づけ .....	4
2.2 ガイドラインの対象者 .....	6
2.3 ガイドラインの対象とする事故及び障害の範囲.....	8
2.4 障害発生から初報までの時間の目安 .....	10
2.5 利用者へ周知すべき内容 .....	12
2.6 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 .....	15
2.7 相談窓口の設置及びその掲載場所 .....	17
2.8 設備運用部門等と広報部門等との連携の在り方 .....	18
2.9 情報伝達手段の多様化 .....	19
2.10 連絡すべき関係機関の詳細及び連絡すべき内容・手段の詳細 .....	21
2.11 利用者に誤解を生じさせない情報発信の在り方 .....	22
<b>3. 今後の対応及び検討課題 .....</b>	<b>25</b>

## はじめに

電気通信サービスは、人と人とのコミュニケーションや自由な情報発信の実現など、国民生活や社会経済活動の基盤として、近年、その重要性が増大している。

この電気通信サービスにおいて、近年、電気通信事業者による通信障害の発生が増加している。それら事案の中には、そもそも利用者への周知広報がないもの、周知広報を行っても利用者への初報に多くの時間を要するもの、必ずしも利用者が必要とする情報の発信ができていないもの、利用者に大きな混乱を生じさせる表現で情報発信を行ったもの、緊急通報に影響があるにも関わらず緊急通報受理機関への連絡がなされないもの等、電気通信事業者による周知広報の在り方に課題が多く見られる。特に、緊急通報に関する障害は国民の生命や安全にも大きな影響を及ぼす問題であり、適切な周知広報・連絡体制の整備が求められる。こうした状況を踏まえ、利用者の利益を適切に保護していくため、電気通信分野における周知広報・連絡体制の在り方について検討していくことが急務と考えられる。

このため、令和4年10月より、電気通信事故検証会議に周知広報・連絡体制ワーキンググループを設置し、周知広報・連絡体制の在り方について検討を行うこととした。

本取りまとめ報告書は、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～第4回）において、検討を行った結果を取りまとめたものである。

# 1. 検討の背景

近年、社会のデジタル化が急速に進展している。電気通信サービスは、人と人とのコミュニケーションや自由な情報発信の実現に加え、物流や自動車、行政、金融など多岐にわたる分野に利用されるなど、国民生活や社会経済活動に欠かせない基盤として重要性が増している。これにより、通信障害が社会全体に与える影響も増大している。

また、近年、電気通信事業者による通信障害の発生が増大している。図 1-1 のとおり、影響時間が2時間以上又は影響利用者数が3万人を超える電気通信事故等<sup>1</sup>（図内の「詳細な様式による報告」及び「簡易な様式による報告」が該当）は、令和3年度は合計63,560件発生している<sup>2</sup>。無線基地局の故障等の軽微な事故を除いた、継続時間が2時間以上又は影響利用者数が3万人を超える電気通信事故等（詳細な様式による報告分）は、平成30年度6,180件、令和元年度6,301件、令和2年度6,610件、令和3年度は6,696件となっており、近年、通信障害が増加傾向にある。さらに、最近、大規模な通信障害が連続して発生している。

## ■ 令和3年度に報告された電気通信事故

（括弧内は前年度（令和2年度）の数値）

	報告事業者数	報告件数
<b>重大な事故</b>	10社 <sup>※1</sup> （4社 <sup>※1</sup> ）	7件（4件）
<b>四半期報告事故</b>		
詳細な様式による報告 <sup>※3</sup>	172社（129社）	6,696件 <sup>※2</sup> （6,610件 <sup>※2</sup> ）
簡易な様式による報告 <sup>※4</sup>	43社（33社）	56,864件（55,000件）

- ※1 卸役務に関する事故については、報告事業者数として卸提供元事業者及び卸提供先事業者の両方が含まれているため、報告事業者数が報告件数よりも多くなっている。
- ※2 卸役務に関する事故については、当該事故における卸提供元事業者及び卸提供先事業者の両方からの報告件数が含まれている。
- ※3 重大な事故については、施行規則様式第50の3に加え、電気通信事業報告規則様式第27により報告することとされているため、詳細な様式による報告に含まれている。
- ※4 ①無線基地局、②局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置及び③デジタル加入者回線アクセス多重化装置の故障による事故については、簡易な様式による報告が認められている。

## ■ 事故発生件数（詳細な様式による報告分）の年度ごとの推移

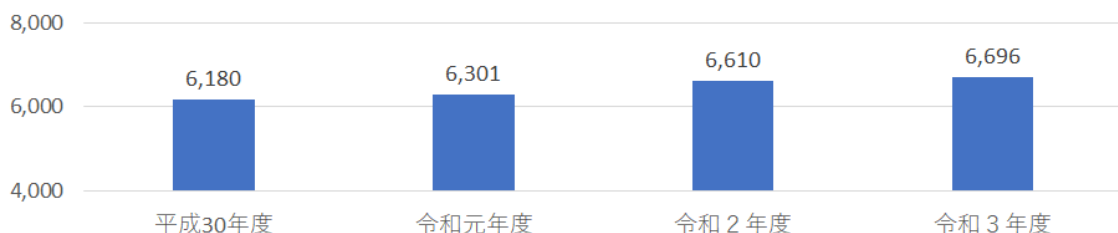


図 1-1 令和3年度に報告された電気通信事故と年度ごとの事故件数の推移

<sup>1</sup> 影響利用者数3万人以上又は継続時間2時間以上の事故、又は、電気通信役務の提供に支障を及ぼすおそれのある電気通信設備に関する情報の漏えいが該当。（電気通信事業報告規則第7条の3）

<sup>2</sup> 「詳細な様式による報告」6,696件及び「簡易な様式による報告」56,864件を合計した件数

こうした通信障害発生時において、そもそも利用者への周知広報がないもの、周知広報を行っても利用者への初報に多くの時間を要するもの、必ずしも利用者が必要とする情報の発信ができていないもの、利用者に大きな混乱を生じさせる表現で情報発信を行ったもの、緊急通報に影響があるにも関わらず緊急通報受理機関への連絡がなされないもの等、電気通信事業者による周知広報の在り方に課題が多く見られる。

デジタル社会の進展とともに、電気通信事業者による通信障害が社会全体に与える影響も増大する中、利用者の利益を適切に保護していくためには、電気通信分野における周知広報・連絡体制の在り方について、改めて検討していくことが急務である。

## 2. 電気通信分野の周知広報・連絡体制の見直しに向けた検討事項

前述のとおり、電気通信事業者による通信障害が連続して発生する中、利用者の利益を適切に保護していくためには、電気通信分野における周知広報・連絡体制の在り方について検討することが急務となっている。

このため、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、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、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、⑩連絡すべき関係機関の詳細及び連絡すべき内容・手段の詳細、⑪利用者に誤解を生じさせない情報発信の在り方、の論点について検討を行った。

### 2.1 ガイドラインの主体・位置づけ

#### (1) 課題・論点

現在、電気通信分野における利用者に対する周知広報に関するルールとしては、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会及び一般社団法人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」（以下「事業者団体ガイドライン」という。）がある<sup>3</sup>。今回、改めて電気通信分野の周知広報・連絡体制の在り方について検討する上で、当該事業者団体ガイドラインの形態を維持するか、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、ガイドラインの主体・位置づけについて整理することが必要である。

#### (2) 検討

デジタル社会の急速な進展により、電気通信サービスの重要性が増し、通信障害が社会全体に与える影響も増大している。これに伴い、従来と比較して、電気通信分野における利用者利益の保護の重要性が増している。

こうした中、前述のとおり、継続時間が2時間以上又は影響利用者数が3万人を超える電気通信事故等は、令和3年度は合計 63,560 件発生しており、ここ数年、こうした通信障害は増加傾向にある。

また、図 2-1 のとおり、最近、行政指導がなされた事案を含め大規模な通信障害が連続して発生している。その中には、利用者への初報に多くの時間を要し

---

<sup>3</sup> 電気通信サービス向上推進協議会の事故対応検討 WG において検討されたもの。

た、長時間に渡って情報の更新がなされない、利用者が見つけやすく、分かりやすい情報提供が出来ていない、情報伝達手段の多様化が不足等、利用者への周知広報の観点からの課題も散見される。また、緊急通報に関する障害は国民の生命や安全にも大きな影響を及ぼす重要な問題であり、万が一、緊急通報に影響がある障害が発生した場合には、適切な周知広報・連絡体制の整備が必要である。

発生日時 (継続時間) 行政指導の有無	通信事業者	影響サービス	影響範囲 (地域、利用者数)	発生から利用者への 初報までの時間 緊急通報機関への対応	主な利用者周知広報に関する課題
H30.12.6(木) 13時39分 (4時間25分) 行政指導あり	ソフトバンク	音声通話、 データ通信	全国 約3,060万人 【重大事故に該当】	40分 緊急通報機関 への連絡あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>初報の掲載場所がトップサイトではなくサービス別の障害情報のページに掲載していたため掲載場所が分かりづらかった</li> <li>復旧報の後も「利用できない」相談が継続した</li> </ul>
R3.10.14(木) 17時37分 (2時間20分) 行政指導あり	NTTドコモ	音声通話、 データ通信	全国 約100万人 【重大事故に該当】	59分 緊急通報機関 への連絡なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>輻輳継続中に「一部回復」と分かりづらい表現が含まれ、利用者に混乱が生じた</li> <li>3Gの輻輳継続中に5G/4Gの「回復」を発表し、混乱が加速</li> <li>長時間に渡り情報未更新であり、定期的な利用者への情報発信が不足していた</li> </ul>
R4.7.2(土) 1時35分 (61時間25分) 行政指導あり	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】	1時間41分 緊急通報機関 への連絡なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>約15時間半の間、更新内容が同一で変化がなかった</li> <li>「復旧作業終了」等分かりづらい表現が含まれ、利用者に混乱が生じた</li> <li>情報伝達手段の多様化に改善の余地</li> </ul>
R4.8.24(水) 21時13分 (45分間)	KDDI	音声通話、SMS、 ホーム電話、	東日本エリア 最大8.3万人	1時間17分 緊急通報機関 への連絡あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>事象回復後に初報発出となり、迅速な周知広報が出来なかった</li> </ul>
R4.8.25(木) 8時57分 (5時間47分) 行政指導あり	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】	2時間53分	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内の情報連携が迅速にできず、状況把握が遅れた</li> <li>確定的な情報発信を重視し、初報発信が遅れた</li> </ul>
R4.9.4(日) 11時20分 (2時間06分) 行政指導あり	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】	1時間05分 緊急通報機関 への連絡なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>復旧見込み時間等、多くの情報を初報に含めようとして、初報発信が遅れた(結局、復旧見込み時間等は提示できず)</li> </ul>
R4.9.4(日) 23時20分 (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	2時間03分 緊急通報機関 への連絡あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>初報準備中に復旧したため、復旧後の周知はかえって混乱を与えると考え、復旧報での掲載を判断し、正常性確認等を実施してから掲載したため周知広報が遅れた</li> </ul>

図 2-1 最近の主な通信障害と利用者への周知広報の課題

電気通信分野に関しては、これまで、事業者団体ガイドラインが周知広報に関するルールとされてきた。他方、こうした状況を踏まえ、利用者の利益を十分に保護していくためには、事故等の通信障害に関して一層の透明性を確保し、電気通信事業者が社会から求められる説明責任を適切に果たしていくことが必要である。そのためには、周知広報に関するルールに関して、各電気通信事業者にとって合意が形成しやすい内容で策定される事業者団体によるガイドラインの形態ではなく、学識経験者、有識者、民間団体、電気通信事業者を含むマルチステークホルダーが参加の下で幅広い観点から議論を行い、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必要と考えられる。

なお、他の分野における周知広報のルールに関して、図 2-2 のとおり、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。

	鉄道	電力	ガス	水道
ガイドライン等	・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(H31.1)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	・内容(給水停止、断水、湧り水、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	・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

図 2-2 他分野における周知広報関連の指針の状況

### (3) 対応の方向性

利用者の利益を保護していくため、事業者団体ガイドラインの内容をベースとしつつも、本ワーキンググループで周知広報・連絡体制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させていくことが適当である。

## 2.2 ガイドラインの対象者

### (1) 課題・論点

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いるが、改めてガイドラインの対象者について、整理することが必要である。

### (2) 検討

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、内閣総理大臣は防災行政等において重要な役割を有するものとして「指定公共機関（電気通信分野における、災害対策基本法の指定公共機関をいう<sup>4</sup>。以下同じ。）」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

<sup>4</sup> 電気通信分野では、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の8社が指定されている。



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と考えられる。

なお、指定公共機関に加え、多くの利用者を有するものの電気通信回線設備を設置せずに（無料等の）コミュニケーションサービスを提供する電気通信事業者等にも高い内容を求めるべきとの考え方もある。他方、図 2-3 のとおり、電気通信回線設備を設置していない電気通信事業者は、原則として<sup>5</sup>、技術基準、管理規程等、電気通信役務の確実かつ安定的な提供の確保に求められる設備規律の対象にもなっていない。周知広報に関するルールは、電気通信役務の確実かつ安定的な提供を実現することができず通信障害が発生した場合におけるルールであることから、基本的に、電気通信役務の確実かつ安定的な提供の確保が求められる設備規律の延長にあるルールである。当該設備規律の対象となっていない（電気通信回線設備の非設置事業者である）電気通信事業者に、周知広報に関する高い内容を課すことは、電気通信事業法における規律の考え方との整合性の観点から、慎重な対応が必要と考えられる。

		電気通信事業者 (2021年3月31日現在)			
		登録 332者	届出 21,581者		
		回線設置等 約450者	有料かつ大規模 回線非設置 4者	回線非設置 約2.15万者	
強制基準	技術基準	<ul style="list-style-type: none"> <li>●電気通信事業者の事業用電気通信設備の技術基準 予備機器、停電対策、耐震対策、防護措置、通話品質等を規定。 【法第41条・第42条等、事業用電気通信設備規則(省令)】</li> <li>●利用者の端末設備等の接続の技術基準 安全性、電氣的条件、責任の分界、セキュリティ対策等を規定。登録認定機関等が技術基準適合認定等を実施。登録修理業者は修理された端末機器の技術基準適合性を確保義務。 【法第32条・第36条等、端末設備等規則(省令)、技術基準適合認定等に関する規則(省令)】</li> </ul>			なし (自主的な取組のみ)
	自主基準	管理規程	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業用電気通信設備の管理に係る事業者毎の特性に応じた自主基準 部門横断的な設備管理の方針、電気通信主任技術者等の職務、組織内外の連携、事故対応等を定める義務。【法第44条等、電気通信事業法施行規則(省令)】</li> </ul>		
監督責任	電気通信設備統括管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>●経営レベルの事業用電気通信設備の統括管理 電気通信事業者が経営陣で実務経験のある者から選任、事故防止対策に主体的に関与。 【法第44条の3等、電気通信事業法施行規則(省令)】</li> </ul>			
	電気通信主任技術者	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業用電気通信設備の工事・維持・運用を監督 電気通信事業者が資格者を選任して事業用電気通信設備を監督、電気通信主任技術者に登録講習機関による講習を受けさせる義務。【法第45条等、電気通信主任技術者規則(省令)】</li> </ul>			
	工事担任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>●端末設備等の接続の工事を実施等 資格者が利用者の端末設備等の接続の工事を実施・実地監督。 【法第71条・第74条等、工事担任者規則(省令)】</li> </ul>			

図 2-3 設備規律とその対象となる電気通信事業者

### (3) 対応の方向性

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、幅広い電気

<sup>5</sup> 電気通信事業法第 41 条第 4 項及び電気通信事業法施行規則第 27 条の 2 の 2 により、有料かつ前年度の利用者数が 100 万人を超える電気通信事業者には、技術基準適合維持義務が課せられる。現在、4 者のみが指定されている。

通信事業者とすることが適当である。

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、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」に対しては、高い内容を求めていくことが適当である。

なお、指定公共機関以外でも、電気通信回線設備を設置していないものの、利用者の利益に与える影響が大きい電気通信事業者は一定程度存在すると思われ、そうした電気通信事業者の扱いについては、今後の環境変化等も踏まえつつ、引き続き検討していくことが適当である。

## 2.3 ガイドラインの対象とする事故及び障害の範囲

### (1) 課題・論点

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、整理することが必要である。

### (2) 検討

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、重大な事故の基準としては、図 2-4 のとおり、電気通信役務の区分に応じて、影響時間と影響利用者の数が電気通信事業法施行規則第 58 条第 1 号に規定されており、当該基準以上の事故が発生した場合は、電気通信事業法第 28 条に基づき、総務大臣に対して重大な事故の報告が必要となる。

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 L P W A（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ゼンス L P W A 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

図 2-4 重大な事故の基準

また、これに該当しない事故及び障害でも、利用者には及ぼす影響が大きいと判断されるときは、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、影響利用者数等を含め、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、図 2-5 のとおり、他の分野のガイドラインでは、広く事故や障害を対象としている。

電気通信	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

図 2-5 広報関係ガイドライン等における対象範囲

### （3）対応の方向性

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<sup>6</sup>とすることが適当である<sup>7</sup>。

<sup>6</sup> 指定公共機関を含め電気通信回線設備を設置する電気通信事業者においては、コアネットワークを構成する電気通信設備に障害や故障が発生し、かつ、電気通信役務の提供において利用者に対し何らかの影響が生じた場合が想定される。

<sup>7</sup> 南海トラフ巨大地震、首都直下地震等、甚大な被害が想定される大規模災害に関しては、本

## 2.4 障害発生から初報までの時間の目安

### (1) 課題・論点

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、初報が出されるまでの期間、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整理することが必要である。

### (2) 検討

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。

図 2-6 のとおり、電力分野では、災害時のみならず、社会的影響の大きな事象発生・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。

また、2022 年 8 月 25 日の総務省から事務連絡において、災害対策基本法による指定公共機関に対しては、コアネットワークを構成する電気通信設備に何らかの障害や故障が発生し、かつ、電気通信役務の提供において何らかの影響が生じた場合は、事故発生後、原則 30 分以内に総務省へ初報、利用者等に対しても当該基準に準じて速やかな説明をきめ細かく行うよう要請している経緯がある。

---

報告書で検討された内容の周知広報を確実に行うことが非常に困難な場合がある想定され、基本的には対象外とすることが考えられる。他方、そのような場合でも、本報告書で検討された趣旨を踏まえ、可能な範囲で、利用者への周知広報を適切に行うことが望まれる。

電気通信	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）	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。
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	災害時のみならず、社会的影響の大きな事象発生・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> 。
水道	水道事業における広報マニュアル	（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。
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）	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。

図 2-6 広報関係ガイドライン等における初報までの時間の目安

### （3）対応の方向性

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期待されることから、同指定公共機関に対しては、やむを得ない場合を除き<sup>8</sup>、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適当である。その際、事故等が発生した時点から30分以内の段階では十分な情報が得られていない可能性も高いことから、初報においては、障害が発生している旨だけを公表することも考えられる<sup>9</sup>。

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適当である。

それ以外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を行うことが適当である。

<sup>8</sup> 例えば、災害により多数の基地局が損傷又は損壊等した場合は、詳細の確認に時間を要することが考えられることから、利用者において影響が生じることが判明してからできる限り早急な初報の公表を行うことが適当である。

<sup>9</sup> 不正確な情報を発信した場合には混乱を与える危惧もあることから、初報で多くの情報を発信する必要性は高くないと考えられる。通信サービスが利用できず利用者に混乱が生じている中、通信障害が発生している旨だけでも速やかに公表することは、利用者の混乱を一定程度軽減するとともに、当該通信障害下にある利用者との連絡をとる予定があった者等にも（電話がつかない、来る予定の電話が来ない等の事情が理解でき）混乱の軽減につながると考えられる。国民生活や経済社会活動に必要なライフラインを支える事業者として、その時点で何が判明しており、何が判明していないか、最低限の情報は提供する必要があると考えられる。障害発生が判明しているのであれば、その旨だけでも速やかに公表を行うことは、重要な意義があると考えられる。

## 2.5 利用者へ周知すべき内容

### (1) 課題・論点

利用者の立場で分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整理することが必要である。

### (2) 検討

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ホームページ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、図 2-7 のとおり、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「復帰操作方法」、鉄道分野で「代替輸送手段」の提供を求めている。

電気通信	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）	<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> <p>①対象事故等が発生した日時  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を示す日時  ⑧利用者が対象事故等の問合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</p>
電力	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>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「停電戸数・停電地域」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「エリア毎の停電原因・復旧進捗状況」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>
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	<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	<p>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・必要な情報は何かを理解しておくことが必要となる。</p> <table border="1" data-bbox="639 1144 1278 1429"> <thead> <tr> <th>優先度</th> <th>必要な情報</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高い</td> <td> <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> </td> </tr> <tr> <td>低い</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	優先度	必要な情報	高い	<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>	低い	
優先度	必要な情報							
高い	<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>							
低い								
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	<p>○（提供内容は、）運転見合わせ、運休、遅延等の<b>最新の運行状況</b>及び当該運行状況となった<b>運行阻害要因</b>とする。</p> <p>◇<b>代替輸送手段や、運行再開見込み</b>等の情報も外国語で提供することが望ましい。</p> <p>◇（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。</p>						

図 2-7 広報関係ガイドライン等における周知内容

### （3）対応の方向性

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」、「自社の回線を貸している(MVNO等の)卸先の事業者が提

供するサービスにも影響がある場合はその旨<sup>10</sup>、「(公衆無線 LAN サービス等の) 代替的に利用可能な通信手段とそれら手段を利用するために利用者が行うべき内容<sup>11</sup>」、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」及び利用者への依頼事項がある場合は「利用者への依頼内容<sup>12</sup>」についても周知することが適当である。

また、公表については、全ての情報が揃っていない場合であっても、利用者への早急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ることが適当である。このため、初報においては、最低限、障害が発生している旨を公表し、その後、判明したものから順次公表及び順次具体化していくことが適当である。

さらに、指定公共機関は、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<sup>13</sup>するなど、支障地域をわかりやすく伝えるとともに、可能な限り速やかに<sup>14</sup>一定の復旧見込みを示すことと

---

<sup>10</sup> 障害のあった事業者から回線を借りている(MVNO 等の)事業者は、迅速に利用者への周知・広報を行うため、自社のホームページから、障害のあった事業者が公表している障害情報に直接誘導することで、利用者へ周知を行う方法も考えられる。

<sup>11</sup> 通信障害等の際に、他社回線で携帯電話を利用できるようにする「事業者間ローミング」が実現した場合には、当該措置や回線の切り替え時に必要な端末操作等を周知することも考えられる。

<sup>12</sup> 例えば、「つながりにくい状況」とだけ発信した場合、つながらないわけではないだろう、かけ続けたらつながるかもしれないと考える利用者も想定され、それが通信障害の早期復旧を困難にする可能性も考えられることから、必要に応じて、「緊急通報(110番、118番、119番)等への緊急性の高い通信への支障を避けるため、不要不急の通話はお控えください、もう少しお待ちください」等、利用者へ御願いたいメッセージを発信することも考えられる。

<sup>13</sup> その際、災害復旧支援等の観点から、各社の GIS 情報等を統合して閲覧できるよう必要がある場合も想定され、こうした取組を容易にするため、毎回、同一の URL で情報発信を行う、または API (Application Programming Interface) を活用して情報提供を行うこと等が考えられる。

<sup>14</sup> 電力分野においては、「電力レジリエンスワーキンググループ中間取りまとめ」において、「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」「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『エリア毎の停電原因・復旧進捗状況』等の情報が求められる」とされている。

災害時において、通信サービスの復旧見込みに係る早急な情報提供への国民の期待及び関心は、電力分野と同等に高いと考えられ、指定公共機関においては、電力分野に準じて、通信障害が長期化する場合は、障害発生後、遅くとも数日以内に復旧見込みを示すことが望まれる。

なお、災害時における通信障害は、必ずしも自社の設備に起因せず、停電等、他社の設備に起因する場合もあることから、復旧見込みの示し方としては、例えば、停電に起因する通信障害に関しては「電力復旧後 1 日以内」等とし、「ただし、被害の状況によっては復旧見込みが変更となる可能性がある。その場合は、判明次第、速やかに発表させて頂く。」等とする方法



し、見通しが立ち次第、地域ごとの復旧見通しも示すことが適当である。

また、それ以外の電気通信事業者についても、これに準じて、支障地域の分かりやすい発信及び速やかな復旧見通しの発信を行うことが適当である。

## 2.6 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

### (1) 課題・論点

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整理することが必要である。

### (2) 検討

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、図2-8のとおり、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、利用者にとって分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、必ずしも利用者にとって分かりやすいものとなっていない。

---

も考えられる。また、本格復旧の見通しを示すのが難しい場合は、ひとまず、移動電源車による電力供給等の応急復旧を通じた「仮復旧の見込み」を示すことも考えられる。

- 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/>



図 2-8 トップページから障害関係情報に到達するまでの導線<sup>15</sup>

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。図 2-9 のとおり、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。

電気通信	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）	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。
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	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を行う。</b>
鉄道	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>

図 2-9 広報関係ガイドライン等における情報更新

### （3）対応の方向性

通信障害情報等は、平時よりトップページの分かりやすい位置及び大きさで

<sup>15</sup> 引用元： <https://www.tepco.co.jp/> , <https://www.jreast.co.jp/> , <https://www.jal.co.jp/> , <https://www.e-nexco.co.jp/>

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ることが適当である。

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（それ以外の電気通信事業者はこれに準じて更新）することが適当である。

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時間から5時間ごとに更新を行うことが適当である。

なお、障害回復後も、原因、影響利用者数等の障害の概要を、分かりやすい場所で少なくとも1年程度は掲載しておくことが適当である<sup>16</sup>。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ることが適当である。

## 2.7 相談窓口の設置及びその掲載場所

### （1）課題・論点

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整理することが必要である。

### （2）検討

相談窓口の設置について、事業者団体ガイドラインでは「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。」と記載されている。

また、図 2-10 のとおり、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。

---

<sup>16</sup> 利用者に対する説明責任の確保に資するとともに、鉄道における遅延証明等と同様、その時点で通信ができなかったことの証明としても活用することが期待できる。

電気通信	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）	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  <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。
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	⑤災害時におけるコールセンターの増強
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	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>

図 2-10 広報関係ガイドライン等における相談窓口

### （3）対応の方向性

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、対応体制の強化を行うことが適当である。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適当である。

また、特に災害発生時等において、指定公共機関は、市町村を含む地方公共団体等向け窓口を別途設置するとともに、必要に応じて総務省等とも連携し、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適当である。

なお、販売代理店等にも問い合わせも殺到することが予想される場所、販売代理店等に対しての情報の共有化を行うことが適当である。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と考えられる。

## 2.8 設備運用部門等と広報部門等との連携の在り方

### （1）課題・論点

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整理することが必要である。

### （2）検討

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<sup>17</sup>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。

### （3）対応の方向性

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ことが適当である。

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と考えられる。

## 2.9 情報伝達手段の多様化

### （1）課題・論点

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。情報伝達手段の多様化について整理することが必要である。

### （2）検討

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。

図 2-11 及び図 2-12 のとおり、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

---

<sup>17</sup> 運用監視システム等で検出されない機器の故障等。

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。

電気通信	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）	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。
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	①SNSアカウントの開設と迅速な情報発信 ②ラジオ、広報車等の活用 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
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	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、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。
水道	水道事業における広報マニュアル	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。
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）	鉄道の混雑情報提供にあたっては、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。

図 2-11 広報関係ガイドライン等における情報伝達手段の多様化

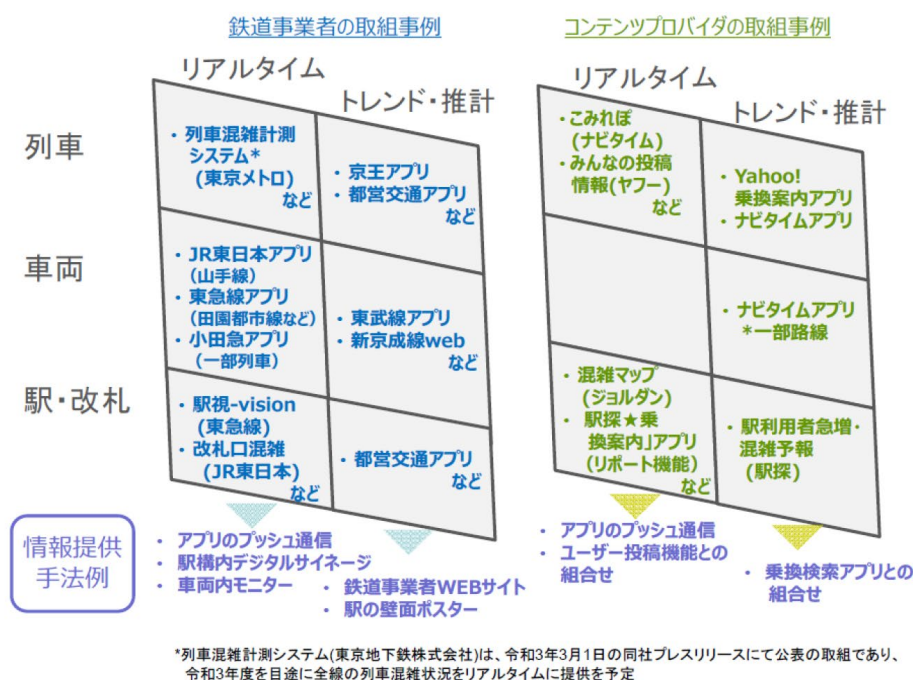


図 2-12 鉄道における混雑状況の情報提供手法<sup>18</sup>

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。

<sup>18</sup> 出典「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)」(令和3年3月)

### (3) 対応の方向性

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ケーション等、通信を活用した方法に加え、例えば、以下が考えられる。

- ✓ 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<sup>19</sup>）
- ✓ 自社が有する既存の広告枠の活用<sup>20</sup>
- ✓ 災害時に地方公共団体が利用できる情報発信ツール<sup>21</sup>による周知を可能とする情報提供

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、各指定公共機関のホームページ等で周知することが適当である。

## 2.10 連絡すべき関係機関の詳細及び連絡すべき内容・手段の詳細

### (1) 課題・論点

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、内容について整理することが必要である。

### (2) 検討

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。

なお、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。

---

<sup>19</sup> 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。

<sup>20</sup> 事前にコンテンツの制作やTV局での審査等を経ておく必要がある。

<sup>21</sup> 例えば、地域のコミュニティFM、CATV、防災行政無線等が考えられる。

### (3) 対応の方向性

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自社の卸役務により通信サービスを提供している電気通信事業者(MVNO 等)、④他の指定公共機関等が想定される。

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 分以内に連絡、総務省以外の機関に対しては、初報の公表後速やかに連絡する(指定公共機関以外もこれに準じて対応する)ことが適当である。

連絡すべき内容としては、判明している範囲で、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 等で伝えることが考えられる。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ことが考えられる。

なお、第2次 MVNO/FVNO と契約を締結する MVNO/FVNO は、MNO 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ことが適当である。

## 2.11 利用者に誤解を生じさせない情報発信の在り方

### (1) 課題・論点

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について整理することが必要である。

### (2) 検討

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、具体的な表現の使用に努めること、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。例えば、令和4年7月2日発生した KDDI 株式会社及び沖縄セルラー電話株式会社による重大事故検証報告書では、『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。』としている。<sup>22</sup>

なお、図 2-13 のとおり、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。

天気予報 気象庁	<b>■ 気象庁が天気予報等で用いる予報用語</b> <a href="https://www.jma.go.jp/jma/kishou/knownow/yougo_hp/mokuji.html">https://www.jma.go.jp/jma/kishou/knownow/yougo_hp/mokuji.html</a>		
	<b>例：「天気」に関する用語</b> <small>天気とその変化に関する用語</small>		
	分類	用語	説明
		天気	気温、湿度、風、雲量、視程、雨、雪、雷などの気象に関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）	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。
	<small>各ページにおいて用いられている記号の意味</small>		
	■	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	
	△	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	
	用	用語の使い方の森。	
	備考	使用する際の注意事項、用語の選別の取り決め、呂声伝達用語、その他のたし書き。	
	→	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。	

図 2-13 用語に関する事例（気象庁）<sup>23</sup>

### （3）対応の方向性

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ことが適当である。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ことが適当である。

なお、周知広報で使用する具体的な表現や用語の共通化等については、まずは

<sup>22</sup> 「電気通信事故検証 報告書（令和4年7月2日発生した KDDI 株式会社及び沖縄セルラー電話株式会社による重大事故）」（令和4年10月 電気通信事故検証会議）p19 参照

<sup>23</sup> 引用元：https://www.jma.go.jp/jma/kishou/knownow/yougo\_hp/mokuji.html

指定公共機関を中心に電気通信事業者間で協議を行うこととしているが、当該協議結果について、改めて本ワーキンググループに報告することが適当である。

### 3. 今後の対応及び検討課題

近年、社会全体のデジタル化の進展に伴って電気通信サービスは、自由な情報の発信、人と人とのコミュニケーションの手段や自由な情報発信に加え、物流や自動車、行政、金融など多岐にわたる分野を支える社会インフラとして、重要性が急速に増している。また、最近、電気通信事業者による大規模な通信障害が連続して発生し、利用者への周知広報の観点からの課題も散見される。当該状況を踏まえると、電気通信分野における周知広報の在り方について検討し、利用者の利益を保護していくことは極めて重要である。

こうした考えに基づき、本取りまとめ報告書では、電気通信分野における周知広報・連絡体制の在り方について整理を行った。

本報告書が示した方向性に基づき、総務省において、必要なガイドラインの策定を速やかに進め、電気通信事業者における適切な周知広報・連絡体制の確保を進めるとともに、利用者利益のより一層の確保を図っていくことが適当である。

また、「2.11 利用者に誤解を生じさせない情報発信の在り方」で記載のとおり、周知広報で使用する具体的な表現や用語の共通化等については、まずは指定公共機関を中心に電気通信事業者間で協議を行うこととしていることから、電気通信事業者においてはそうした取組を早急に進め、協議結果を本ワーキンググループに報告することが適当である。加えて、今後、総務省において策定するガイドラインにおいては、当該結果も考慮することが適当である。

さらに、指定公共機関においては、本報告書が示した内容を踏まえ、周知広報に関する取組の優良事例を積み重ね、業界をリードしていくことが期待される。また、それ以外の電気通信事業者においても、そうした指定公共機関の取組を踏まえ、利用者の利益に資する一層の周知広報に取り組むことが期待される。

なお、電気通信サービスは非常に変化の激しいサービスであり、また電気通信サービスが市場競争を通じて大きく発展してきた経緯等にも鑑み、電気通信事業者を取り巻く環境変化や当該ルールが市場競争に与える影響等にも留意しながら、今後もルールの見直し等を不断に行っていくことが必要と考えられる。

(参考) 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  
構成員一覧

(敬称略、順不同)

<主査>

内田 真人 早稲田大学 基幹理工学部 情報理工学科 教授

<有識者>

臼田 裕一郎 国立研究開発法人 防災科学技術研究所 総合防災情報センター長

加藤 玲子 独立行政法人 国民生活センター 相談情報部相談第2課長

関谷 直也 東京大学大学院情報学環 総合防災情報研究センター 准教授

土屋 敏之 日本放送協会 解説委員

堀越 功 株式会社日経BP 日経クロステック先端技術副編集長

山口 健太郎 株式会社三菱総合研究所 政策・経済センター 博士

<電気通信事業者等>

山本 康太郎 東日本電信電話株式会社 広報室 室長

立木 祥平 西日本電信電話株式会社 広報室 室長

坂本 秀治 株式会社NTTドコモ ブランドコミュニケーション部 部長

鈴木 吾朗 KDDI株式会社 渉外・広報本部 副本部長

倉野 充裕 ソフトバンク株式会社 広報本部 企業広報部 部長

林 慎一郎 楽天モバイル株式会社 BCP管理本部 BCP推進部 副部長

大城 武史 沖縄セルラー電話株式会社 経営管理本部 総務部長

金子 純二 一般社団法人 電気通信事業者協会 企画部長

向山 友也 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

井手 均 一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

堀内 浩規 一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟 理事

<オブザーバー>

内閣官房副長官補 (事態対処・危機管理担当)

内閣府政策統括官 (防災担当)

警察庁

消防庁

海上保安庁