

**電気通信サービスにおける
障害発生時の周知・広報に関する
ガイドライン**

令和 5 年 3 月

総 務 省

目次

第1章 ガイドラインの背景及び目的	2
第2章 ガイドラインの対象者及び対象となる事故等の範囲	3
第3章 周知・広報を行う事項等	4
第4章 ホームページへの掲載要領	7
第5章 相談窓口の設置、部門間連携の在り方	8
第6章 情報伝達手段の多様化	9
第7章 関係機関への連絡	9
第8章 その他の留意事項	10
第9章 周知・広報で使用する用語等	11
第10章 ガイドラインの見直し等	11
別紙1 周知・広報に関する記載例	12
別紙2 電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報で使用する用語	20

第1章 ガイドラインの背景及び目的

(1) 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、人々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（電気通信事業を営むことについて、電気通信事業法第9条の登録を受けた者及び同第16条第1項の規定による届出をした者をいう。以下「事業者」という。）による通信障害の発生が増大しており、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・広報が無いもの、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、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、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・広報等の在り方について、改めて検討していくことが急務である。

このため、令和4年10月から、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が設置され、電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・広報等の在り方について検討が行われ、令和5年1月に報告書（以下「ワーキンググループ報告書」という。）が取りまとめられた。

これを踏まえ、今般、電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・広報等の在り方に関する考え方を、「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン」として定め、公表することとしたものである¹。

¹ これまで、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。）があった。他方、「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」で検討の結果、利用者の利益を一層保護していくため、事業者団体ガイドラインの内容をベースとしつつも、同ワーキンググループ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、事業者団体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とされた。

(2) ガイドラインの目的

本ガイドラインは、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第1条に掲げる「電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益の保護」を図る観点から、電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・広報等に関して、事業者に求められる対応を明確にすることで、利用者の利便性及び電気通信サービスに対する信頼性を確保するとともに、適時適切な情報提供により事態の早期沈静化を図ることを目的とする。

第2章 ガイドラインの対象者及び対象となる事故等の範囲

(1) ガイドラインの対象者

本ガイドラインの対象となる者は、全ての事業者とする。

なお、電気通信回線設備を設置する事業者であり、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²。以下同じ。）」を指定しているが、こうした事業者には、他の事業者と比較して、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ことから、指定公共機関には、一部の項目において一層確実かつ丁寧な対応を求める。

(2) ガイドラインの対象となる事故及び障害

本ガイドラインの対象となる事故及び障害の範囲は、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³（自然災害を含む。以下「対象事

² 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。

³ 電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号）第7条の3第2項の規定に基づき総務大臣が定めた「平成二十二年総務省告示第百三十六号（総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を定める件）」に規定する軽微な事故を除く。指定公共機関を含め電気通信回線設備を設置する事業者においては、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。ただし、台風等の自然災害時においては、被災地域において多くの基地局に障害が発生し、被災地域の利用者に多大な影響が出る場合が多いことから、利用者の利益を保護するため、台風等の自然災害時においては、基地局設備等のコアネットワーク以外の設備における障害や故障であっても、本ガイドラインの対象とする。

故等」という。)を広く対象⁴とする⁵。

なお、当該対象事故等に該当しない事故及び障害であっても、利用者に及ぼす影響が大きいと判断される場合は、事業者は必要に応じて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を、自らのホームページに掲載する。

第3章 周知・広報を行う事項等

(1) 周知・広報を行う事項

利用者に対して周知・広報を行う事項は、以下のとおり。

情報発信にあたっては、別紙2「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報で使用する用語」に基づき、平易な用語を用いて、利用者の立場で分かりやすく説明する。特に、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を徹底する。

また、公表は、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、その時点で判明している範囲で行う。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。

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

利用者のどのサービス、機種等が該当するのかについて、利用者にとって分かりやすく説明する。自社の回線を貸している、又は自社の卸役務により

⁴ 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、本ガイドラインの内容を確実に行うことが非常に困難な場合があると想定され、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、本ガイドラインの趣旨を踏まえ、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。

⁵ 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（昭和60年郵政省令第25号）第58条に定める重大な事故（以下「重大事故」という。）及び障害が発生した又は発生すると認識した場合等とする考え方もあるが、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ことから、「ワーキンググループ報告書」で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を広く対象とすることが適当とされた。

通信サービスを提供している事業者（MVNO及びFVNO⁶。以下「MVNO等」という。）が提供するサービスにも影響がある場合はその旨についても説明する⁷。

④ 対象事故等の影響の具体的内容（緊急通報への影響の有無を含む。）

対象事故等の状況が明らかになった場合、具体的な影響内容について説明すること。特に緊急通報を取り扱う音声サービスに影響を及ぼす事故発生時は、緊急通報の利用可否について、利用者に誤解が生じないように説明する。

⑤ 復旧の見通し（復旧進捗状況、復旧予定時刻等）又は復旧日時

対象事故等が復旧していない場合はその時点で判明している復旧の見通し（復旧進捗状況、復旧予定時刻等）、復旧した場合は復旧した日時について説明する。特に、障害が長引く場合は、復旧に向けた対処・措置の状況について、別紙2「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報で使用する用語」を踏まえ、利用者が混乱することの無いように、利用者の立場に立って、きめ細かく具体的な表現で説明する。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、「対処・措置を実施の上、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、ご利用できるようになる（復旧）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。

⑥ 代替的に利用可能な通信手段とそれらの利用方法

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について説明する⁸。

⑦ 対象事故等の原因及び場所等

対象事故等の原因等について、セキュリティ等の観点から問題があると判

⁶ MVNOは、Mobile Virtual Network Operator（仮想移動体通信事業者）の略で、自らは無線通信ネットワークの設備を持たず、卸元である他の事業者から無線回線の卸を受け、サービスを提供する事業者をいう。FVNOは、Fixed Virtual Network Operator（仮想固定通信事業者）の略で、自らは固定通信ネットワークの設備を持たず、卸元である他の事業者から光回線の卸を受け、サービスを提供する事業者をいう。

⁷ 障害のあった事業者から回線を借りている、又は卸売りを受けているMVNO等は、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、利用者に周知を行う方法も考えられる。

⁸ 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。

断した事項を除き、その時点で判明している範囲で説明する。

⑧ 掲載事項がいつの時点のものかを示す日時

⑨ 利用者が対象事故等の問合せを行う際の連絡先

利用者が問合せを行うための窓口となる電話番号、電子メールアドレス等について、初報を含め報道発表資料に掲載する。

⑩ 復旧のための操作方法

端末や利用者向け宅内設備等の操作で、事象が復旧する場合もしくは事象が回避できる場合の手順があれば説明する。

⑪ 利用者への依頼内容

事象を悪化させないために避けるべき手順等、利用者への依頼内容があれば記載する⁹。

⑫ 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

なお、上記「②対象事故等の影響を受ける地域」及び「⑤復旧の見通し又は復旧日時」に関して、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するなど¹⁰、支障地域を分かりやすく伝えるとともに、可能な限り遅くとも数日以内に復旧見込みを示すこととし、見通しが立ち次第、地域ごとの復旧見通しも示す¹¹。

また、それ以外の事業者についても、これに準じて、支障地域の分かりやすい

⁹ 例えば、「つながりにくい状況」とだけ発信した場合、かけ続けたらつながるかもしれない等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、利用者をお願いしたいメッセージを発信することも考えられる。

¹⁰ 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。

¹¹ 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通しに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いただく。」等とする方法も考えられる。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見込みを示すことも考えられる。

発信及び速やかな復旧見通しの発信を行う。

(2) 障害発生から初報までの時間の目安

対象事故等が発生した、又は発生すると認識した場合、指定公共機関は、やむを得ない場合を除き¹²、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行う¹³。

それ以外の事業者についても、これに準じて、できる限り早急な初報の公表を行う¹⁴。

また、早急な情報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。

第4章 ホームページへの掲載要領

(1) ホームページにおける情報の掲載場所

通信障害情報等は、平時からトップページの分かりやすい位置及び大きさを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。

(2) ホームページにおける情報の更新頻度

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り、状況に変化があった場合に速やかに情報の更新を行う。また、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、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時間ごとを目安に情報の更新を行う。

災害による障害発生時においては、一般的に復旧に時間を要することが考えら

¹² 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。

¹³ 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連絡をとる予定があった者等にも（電話がつながらない、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。

¹⁴ MVNO等が提供するサービスに障害が発生し、当該障害が指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の場合においては、指定公共機関から障害発生に関する案内があり次第、指定公共機関に準じて、できる限り早急な初報の公表を行う。

れるが、例えば、指定公共機関は、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時間ごとに情報の更新を行う。

指定公共機関以外の事業者は、これらに準じて更新を行う。

(3) ホームページにおける情報の掲載期間

障害復旧後も、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。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。

第5章 相談窓口の設置、部門間連携の在り方

(1) 相談窓口の設置等

障害発生時の問い合わせ先について、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。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。

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、総務省とも連携し、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。

なお、障害発生時には販売代理店等への問い合わせも殺到することが予想されるところ、販売代理店等に対しての情報の共有化を行う。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。

(2) 設備運用部門と広報部門等との連携の在り方

事業者の設備運用部門等は、対象事故等が発生した、又は発生すると認識した場合は、広報及び相談窓口等に対して迅速に情報を提供するとともに、当該対象事故等が復旧していない間は、広報及び相談窓口等と緊密に連絡をとる。

また、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¹⁵。

¹⁵ 重大な事故等が発生した場合には、役員等及び広報部門への報告、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。

さらに、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行う¹⁶。

第6章 情報伝達手段の多様化

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である。

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¹⁷）
- ✓ 自社が有する既存の広告枠の活用¹⁸
- ✓ 災害時に地方公共団体が利用できる情報発信ツール¹⁹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を行う。

第7章 関係機関への連絡

（1）個別に連絡を行う関係機関

対象事故等が発生した場合、一般的な利用者への周知・広報に加え、以下の機関に対して、個別に連絡を行う。

- ① 総務省
- ② 警察（警察庁及び都道府県警察）、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²⁰に限る）

¹⁶ 運用監視システム等で検出されない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。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である。

¹⁷ 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である。

¹⁸ 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。

¹⁹ 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。

²⁰ 発信者情報や位置情報等を緊急通報受理機関へ送信する機能のみに影響がある場合は、利用者への周知・広報は不要であるが、個別に緊急通報受理機関に連絡を行う必要がある。

- ③ 自社の卸役務により通信サービスを提供しているMVNO等
- ④ 他の指定公共機関（事故発生当事者が指定公共機関の場合に限る）

（２）関係機関への連絡時間の目安

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。

指定公共機関以外の事業者は、これに準じて連絡する。

（３）関係機関への連絡内容

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²¹、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。これに加え、総務省及びMVNO等に対しては、事故原因についても伝える。

なお、第２次MVNO等²²と契約を締結するMVNO等は、卸元の事業者から情報共有があった場合、その旨第２次MVNO等に迅速に情報共有を行う。

第8章 その他の留意事項

（１）対応要領等

対象事故等が発生した場合に、より迅速かつ的確に利用者に対する周知・情報提供が行われるようにするため、事業者は、第２章から第７章までに掲げる事項につき、あらかじめ対応要領、担当部署、情報伝達手順・体制等について定めておく。

（２）活動の詳細な記録について

本ガイドラインに基づく重大な事故に係る対応状況については、電気通信事業法に基づく重大な事故報告書（電気通信事業法施行規則様式第５０の３）の「措置模様（事故対応状況）」及び「利用者対応状況」に該当するものであることから、情報発信の日時・内容等について活動の詳細な記録を行う。

（３）使用言語について

本ガイドラインに基づく周知広報の使用言語は、日本語とする²³。

²¹ 緊急通報受理機関に対しては、発信者情報や位置情報等を緊急通報受理機関へ送信する機能への影響の有無を含む。

²² 通信ネットワークを卸元の事業者から直接借りているMVNO等から、さらに借りて、サービスを提供するMVNO等をいう。

²³ 外国法人であっても、電気通信事業を営むことについて、電気通信事業法第９条の登録を

第9章 周知・広報で使用する用語等

(1) 周知・広報に関する記載例

周知・広報に関する公表資料の記載例については、別紙1「周知・広報に関する記載例」を参考にする²⁴。特に、「第3章 周知・広報を行う事項等 (2) 障害発生から初報までの時間の目安」で記載のとおり、初報に関しては、早急な情報発信を可能とするため、別紙1「周知・広報に関する記載例」を参考に、あらかじめ情報発信用フォーマットを策定しておく。

(2) 周知・広報で使用する用語

周知・広報で使用する用語については、原則として、別紙2「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報で使用する用語」を踏まえ記載し、利用者の体感に基づく平易な言葉を使い、利用者目線の丁寧な説明及び情報発信を徹底する。なお、別紙2「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報で使用する用語」で記載された用語や表現等を使用する場合でも、利用者の理解を補うため、必要に応じて、別紙2で記載された内容を注などで補足する。

第10章 ガイドラインの見直し等

(1) ガイドラインの見直し

本ガイドラインは、周知・広報に関する環境の変化、技術の進展、利用者からの要望等を踏まえ、必要に応じて検討を加え、見直しを行う。

(2) ガイドラインの適用期日

本ガイドラインは、令和5年4月1日から適用する²⁵。

受けた事業者及び同法第16条第1項の規定による届出をした事業者は、対象事故等の発生時には、日本語で周知広報を行うこと。

²⁴ 別紙1「周知・広報に関する記載例」は、あくまで事業者が周知・広報を行う公表資料の記載例を示したものであり、利用者の利益の一層の保護のため、事業者の自主的な取組により、記載されている事項以上の情報発信を行うことを妨げるものではない。

²⁵ ただし、第5章、並びに、第6章及び第7章の指定公共機関間の連携に係る部分については、正当な理由により即時の対応が不可能な場合はこの限りでない。この場合において、可能となり次第、遅くとも第5章については令和5年6月30日までに、第6章及び第7章の指定公共機関間の連携に係る部分については令和5年6月1日までに速やかに対応するものとする。

別紙1 周知・広報に関する記載例

(1) 初報

【障害発生】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日午後h時m分時点）²⁶

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

確認中

3. 対象サービスと影響

- ・XX(ブランド名)、
- ・XX回線利用MVNO/光コラボレーション事業者

の通信サービス(XX、XX)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²⁷。

²⁶ タイトルについては、以下の順番で情報を記載する。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。

- 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
 - ーエリア（地域や都道府県など）
 - ーサービス（携帯電話サービス、電話・インターネット等）
 - ー発生頻度（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

²⁷ 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。

【携帯電話サービスの記載例】

- ・XX(ブランド名)、
- ・XX回線利用MVNO

の通信サービス(XX、XX)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。

【電話、インターネット等の固定サービスの記載例】

※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²⁸。

4. 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)

-
- ・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 (加入電話等)
 - ・XX (ブランド名)

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。

※1：光コラボレーション事業者（弊社の光アクセスサービスの提供（卸売り）を受けて通信サービスを提供する事業者）等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。

²⁸ 緊急通報の影響の有無を記載する。

(2) 通信障害時（障害発生中）

【障害発生】XX 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

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 回線利用 MVNO/光コラボレーション事業者

の通信サービス (XX、XX) 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

現在、XX 用の通信設備の対処・措置を実施し、通信サービスが正常に利用可能な状態になっているか等の確認を進めているところです。具体的な復旧見通しについては、判明次第、お知らせいたします²⁹。

5. 原因

XX エリアをカバーする XX の通信設備の故障

²⁹ 障害の復旧見通しについて記載する。復旧進捗状況は、「復旧作業終了」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。復旧見通し時間については、復旧見通し時間が判明次第、記載する。なお、復旧時には、項目名を「復旧日時」に変更する。

6. お客さまへのご案内^{30 31}

- ・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³²。
- ・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)

³⁰ 携帯電話サービスの場合を例示したもの。固定サービスの場合は、例えば、以下のように掲載することが考えられる。

- ・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。

³¹ 記載例は以下のとおり。

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法の案内	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、ネットワークが混雑しさらに繋がらなくなる場合がございます。
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)

³² 必要に応じて、NTT東日本及びNTT西日本が提供する公衆電話設置場所検索のサイトのリンクを掲載すること。

(3) 災害時（障害発生中）

【災害影響】台風●号の影響により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。

台風●号の影響により、当社の通信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回線利用MVNO/光コラボレーション事業者

の通信サービス(XX、XX)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³³。

- ・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、災害時に被災者等がインターネットに接続できるよう通信事業者等が公衆無線 LAN のアクセスポイントを無料で開放する「00000JAPAN」(ファイブゼロ・ジャパン) 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)

³³ 「被災地において公衆電話の設置場所をお探しになられる場合は、くれぐれも周囲の安全にお気をつけください」等、必要に応じて、安全面の注意も記載することが考えられる。

(4) 復旧報

【復旧】XX 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いましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。

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。

XX 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 回線利用 MVNO/光コラボレーション事業者の通信サービス (XX、XX) 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 XX 通信用の通信設備の故障

6. お客さまへのご案内³⁴

XX 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。

³⁴ 「音声通話が正常にご利用できるかについての確認を目的とした 110 番、119 番等の緊急通報のご使用は、緊急通報を真に必要なとする方の通信に支障を来す場合がございますので、お控えください。」等、必要に応じて、緊急通報に係る配慮についても記載することが考えられる。

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)

別紙2 電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報で使用する用語

分類 35	用語	説明(備考)
「対象サービスと影響」に関する用語		
	通信サービス	携帯電話や固定関連サービスの総称
	携帯電話サービス	携帯電話関連サービスの総称
	音声通話	携帯電話における音声サービス
	固定電話	固定電話における音声サービスの総称(加入電話、I P 電話等)
△	加入電話	アナログ回線を使用した固定電話サービス 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。
△	I P 電話	インターネット回線を使用した固定電話サービス 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。
	データ通信	携帯電話におけるインターネットサービス
	インターネット	固定のサービスにおけるインターネット接続のための回線を提供するサービスの総称(光アクセスサービス、A D S L 等)
	光アクセスサービス	固定のサービスにおける光ファイバーを使ったインターネット接続のための回線を提供するサービス
	A D S L	固定サービスにおけるアナログ回線を使ったインターネット接続のための回線を提供するサービス
	S M S	ショートメッセージサービス
	緊急通報	「110(警察)」「119(消防)」「118(海上保安庁)」
	●●回線利用MVNO	●●の回線を借りて携帯電話サービスを提供する事業者(仮想移動体通信事業者)
△	光コラボレーション事業者	N T T 東日本又はN T T 西日本から光アクセスサービスの提供(卸売り)を受けて通信サービスを提供する事業者 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。

³⁵ 無印は利用可能な用語、×は利用を控える用語、△は注で補足することが望ましい用語

	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
	通信の制限	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をコントロールすること。 【備考】事業者側の作業に関する用語であるため、利用者の体感に基づく用語（利用できない、利用しづらい、遅い等）と一緒に用いる。
×	流量規制、流量制限	「通信の制限」を用いる。 【備考】意味が分かりにくいいため使用しない。
	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 【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。
	利用できない	サービスが全く利用できない状況
「復旧状況・復旧見通し」に関する用語		
	対処・措置	設備の再起動、障害設備の迂回措置等、サービスの復旧に向けた対応・措置 【備考】事業者側の作業に関する用語であるため、利用者の体感に基づく用語（具体的な復旧見通し等）と一緒に用いる。特に復旧が長引く場合は、復旧に向けた対処・措置の状況について、利用者の立場に立って、きめ細かく具体的な表現で説明する。
×	復旧作業	「復旧」という用語が誤解を招く可能性があるため、「対処・措置」を用いる。
△	正常性の確認	利用者にとって、通信サービスが正常に利用可能な状態になっているか確認を行うこと。 【備考】利用者に理解しやすい上記の定義をそのままを用いるか、仮に「正常性の確認」の用語を使用する場合は、注で上記表現を記載する。 なお、 <u>当該正常性の確認前の段階では、「対処・措置の終了」、「復旧作業終了」等、利用者が復旧と混同する可能性のある用語の使用は避ける。</u>

	応急復旧	災害時等に暫定的に衛星通信や発電機などを活用してサービスを復旧すること。 【備考】災害時等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。
	復旧	障害に対する対処・措置が完了し、正常性の確認を終え、事業者の設備等が正常な状態に戻るとともに、利用者にとって通信サービスが正常に利用できるようになること 【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。また、「サービスが正常にご利用できるようになりました。」など、利用者の体感に基づく用語と一緒に用いる。 なお、前述のとおり、正常性の確認前の段階では、「対処・措置の終了」、「復旧作業終了」等、利用者が復旧と混同する可能性のある用語の使用は避ける。
「原因」に関する用語		
	通信設備	通信を行うための設備などの総称 【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。
	通信の集中（輻輳）	（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 【備考】仮に「輻輳」のみで使用する場合は、注で上記説明を記載する。
△	交換機	発信者の要求に従って通信回線間の接続を切り替え、通信を実現する設備 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。
△	音声交換機	音声通話に関連する交換機 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。
△	パケット交換機	データ通信に関連する交換機 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。
△	信号交換機	各種交換機の信号を制御する交換機 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。
△	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 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。

△	切り戻し	設備を作業前の状態に戻すこと 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。
△	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 【備考】使用の際は、上記説明を注で記載する。
「お客さまへのご案内」に関する用語		
	携帯電話の再起動または機内モードのON/OFF	【備考】携帯電話の端末操作で事象が解消される場合に使用する。
	公衆フリーWi-Fi	飲食店や公共交通機関などで多くの人が利用できるように用意されている無料のWi-Fi
	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 【備考】災害・障害発生により、電話がご利用できない、又はご利用しづらい状況において、自動音声による案内で状況をお伝えする際に使用する。