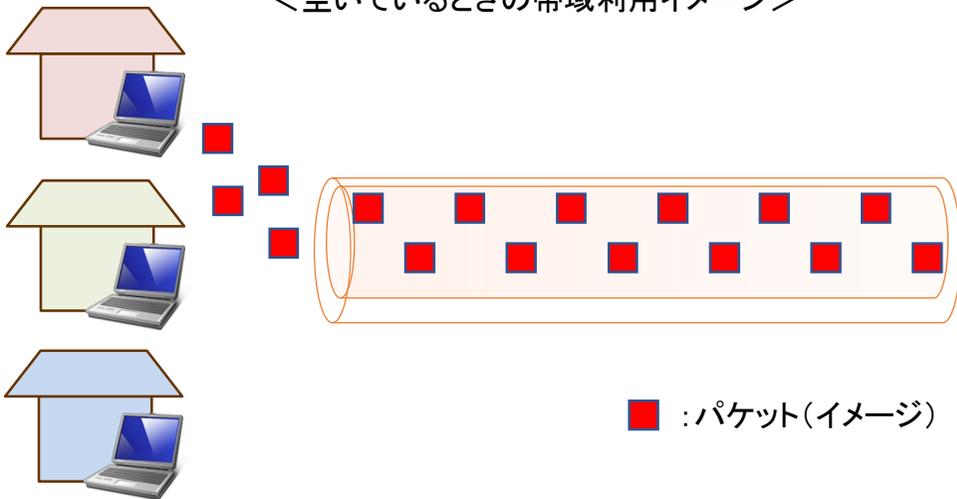
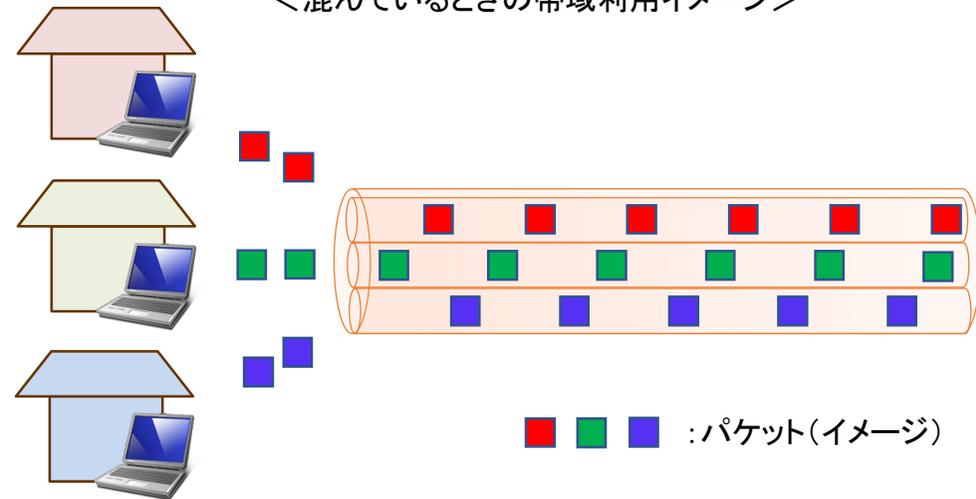


- インターネット(TCP/IP)は、ネットワークをユーザー全体で平等に使うことを前提とした仕組み。
- ネットワークを効率よく使うために、各ユーザーに対し常に帯域を等分するような方法ではなく、空いているときは帯域を最大限利用し、混んでいるときは帯域を平等にシェアする経済的な方法が採られている。

<空いているときの帯域利用イメージ>



<混んでいるときの帯域利用イメージ>



- ベストエフォートサービスは、こうしたインターネットの仕組みを前提にサービス品質を保証しない契約であるものの、電気通信事業法上、通信サービスの確実かつ安定的な提供が確保されるべきものとして、事業者により最大限の努力(ベストエフォート)が行われることが前提となるサービスと解される。
- そのため、事業者にとって他律的な原因(ユーザートラヒックの一時的な増加、接続先の他の電気通信事業者の障害等)によるサービス品質の低下については、事故報告制度の対象外になり得ると考えられる。
- 一方で、事業者の責めに帰すべき原因(設備の基板故障、ネットワークの経路設定ミス等)に基づくサービス品質の低下※については、「最大限の努力」が行われているとまでは言い切れず、利用者の利益保護の観点から、「ベストエフォートサービス」と言えども事故として取り扱うべきものとして議論が必要ではないか。

※ 個別のサービスごとに品質が低下したかどうかということではなく、事業者が処理する全体のトラヒック量が減少したことを意味している。