

電気通信役務の安全・信頼性の確保に係るモニタリングの基本方針

令和 5 年 7 月 21 日 策定
総務省 総合通信基盤局

1. 基本的考え方

電気通信サービスは、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電気通信事故の発生が増加している。デジタル化が進展した現代社会において、携帯電話やインターネット等の通信インフラが利用できない等の電気通信事故は、国民生活や社会経済活動に多大な影響を及ぼし、緊急通報に関する事故は、国民の生命や安全にも大きな影響を与える重要な問題である。

このため、令和 4 年 12 月より、電気通信事故検証会議において、電気通信事故の背景にある電気通信事業者に共通する構造的問題とその対応策について検討が行われ、電気通信事業者自身によるガバナンスの強化、外部モニタリングの導入、リスク管理の強化等の対策を含む「電気通信事故に係る構造的な問題の検証に関する報告書」が令和 5 年 3 月に取りまとめられた。

当該報告書に基づき、電気通信事業者に対し、自ら策定した管理規程の遵守状況や経営資源の十分性等の点検義務等を導入する電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）等の改正がなされる予定であるが、電気通信役務の安全・信頼性の確保や消費者の利益の保護の充実を図るためには、電気通信事業者自身による各種取組に加え、行政により、電気通信役務の安全・信頼性の確保に係る法令遵守状況等のモニタリングを併せて実施することが重要である。

以上を踏まえ、当該モニタリングの基本的な方針及び方法をあらかじめ明らかにし、モニタリングの予見性及び透明性を確保することを目的として、「電気通信役務の安全・信頼性の確保に係るモニタリングの基本方針」（以下「本方針」という。）を定める。

2. 実施方針

(1) モニタリングの目的

電気通信役務の安全・信頼性の確保や消費者の利益の保護の充実を図るためには、電気通信事業者自身のガバナンスにより業務の適正性等に係る点検等を自ら行い、問題が深刻化する前に対処をしていくことに加え、当該電気通信事業者自身の取組について第三者が改めて確認を行い、当該取組を補完するとともに客観性を担保していくことが重要である。

以上を踏まえ、電気通信役務の安全・信頼性の確保に係るモニタリング（以下「モニタリング」という。）を実施する。

(2) モニタリングの対象者

災害対策基本法（昭和 36 年法律第 223 号）では、電気通信事業者のうち、利用者の利益に与える影響が大きい者を対象に、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。以下同じ。）」を内閣総理大臣が指定している。こうした電気通信事業者には、他の電気通信事業者と比較して、電気通信役務の確実かつ安定的な提供が一層期待されていると考えられる。

こうした点や利用者に与える影響の大きさ等を考慮し、モニタリングの対象者は、当面、電気通信役務を提供する指定公共機関¹を対象に行う。

(3) モニタリングの実施方法

総務省は、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）第 166 条、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 3 条第 1 項及び本方針に基づきモニタリングを行う。

モニタリングの実施に当たり、総務省は、過年度の電気通信事故の状況等も踏まえ、各年度におけるモニタリングの実施方針等を示す年次計画を策定する。モニタリングの詳細な実施スケジュール等については、各年度の年次計画において定める。各年度の年次計画は、毎年度、夏頃を目途に策定する。

¹ 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 7 者が該当する。

モニタリングは、電気通信設備統括管理者等の経営幹部への面談調査²を中心に実施するが、必要に応じて、実地調査や経営の責任者への面談調査も行う。

なお、モニタリングの実施に際しては、安全・信頼性対策課及び事業政策課との相互の情報交換等による連携を通じ、電気通信役務の安全・信頼性の確保に向けた取組について、総合的な把握及び分析に努める³。また、必要に応じて、秘密保持契約を締結の上で、民間監査法人等の協力を得て実施する。

(4) モニタリングの対象項目

モニタリングは、①ガバナンスに対するモニタリング、②電気通信設備に対するモニタリングの2つの観点から実施する。

各々の観点のうち、当面は、以下の項目について確認を行い、必要に応じ、電気通信役務の更なる安全・信頼性の確保等に向けた助言を行う。

また、効率的・効果的にモニタリングを実施するため、より詳細に点検する必要がある特定の設備や項目、その他直近の電気通信事業分野における環境変化等を踏まえ留意して点検すべき項目の詳細等については、各年度の年次計画において、重点確認の対象として定める。

① ガバナンスに対するモニタリング

- a) 管理規程⁴の実施状況及び遵守状況(委託先の状況を含む。)の点検状況
- b) リスク分析及び影響評価の結果も踏まえた(人材、設備、資金、組織等の)経営資源の十分性の点検状況
- c) 過去に電気通信事故に関する適切な対応についての行政指導等を受けている電気通信事業者については、当該行政指導等を踏まえた再発防止策等の実施状況
- d) その他直近の電気通信事業分野における事故その他の環境変化等を踏まえ点検すべき項目

² 具体的には、モニタリングの対象項目について電気通信事業者から資料等に基づき説明を行い、疑問点に関する質疑応答を行う。

³ 必要に応じて、電気通信技術システム課とも連携し、事業用電気通信設備の技術基準への適合性等の観点からの分析及び評価にも努める。

⁴ 電気通信事業法第44条第1項に基づき、電気通信事業の開始前に、総務大臣に届出がなされた、電気通信役務の確実かつ安定的な提供を確保するために電気通信事業者が遵守すべき事項を自ら定めた規程をいう。

② 電気通信設備に対するモニタリング

- a) 利用者の利益に及ぼす影響が大きいものとして告示で定める設備⁵におけるリスクの洗い出し状況
- b) 上記 a) で洗い出されたリスクに対する対応措置・応急復旧措置
- c) 上記 b) の対応措置・応急復旧措置を実施した場合の電気通信役務に与える影響評価（想定復旧時間含む。）

（5）モニタリング結果の取扱いについて

モニタリング結果については、電気通信事業者の安全・信頼性確保に関する意識向上を促すものである一方で、当該結果に電気通信事業者の経営に関する機密も含まれること等を勘案し、対外的には非公表とするが、総務省においてモニタリング結果の概要を取りまとめ、電気通信事故検証会議等において報告する。また、電気通信事業者の同意が得られる範囲で、他の電気通信事業者において考慮されていないリスク項目等を、当該他の電気通信事業者へ提供する。

（6）モニタリング結果を踏まえた対応

モニタリングにより把握した電気通信事業者における電気通信役務の安全・信頼性の確保に係る問題等を踏まえ、必要に応じて、総務省において、関係各課と連携し、電気通信事業法をはじめとする法令やガイドライン等を見直すなど、制度・施策等の見直しを実施する。

（7）モニタリングの実施期間

モニタリングは、令和5年度より継続して、年度単位で実施することとし、現時点において、実施期間の終期は特段定めない。

⁵ 具体的には、次のいずれにも該当する設備をいう。

- 一 二以上の都道府県の区域にわたって提供される電気通信役務に係る電気通信設備
- 二 端末設備又は端末系伝送路設備以外の電気通信設備
- 三 次に掲げるいずれかを提供する電気通信設備
 - イ 伝送機能
 - ロ 交換機能
 - ハ 電気通信設備の制御機能（仮想化した機能を制御するための機能を含む。）
 - ニ 電気通信設備の運用、監視又は保守に係る機能
 - ホ 通信の接続又は認証に係る加入者管理機能

3. 意見募集

本方針及び年次計画の策定・公表に当たっては、事前に意見募集を実施する。

4. その他

本方針は、令和5年8月1日より適用する。

緊急に対応が必要と認められる事態が発生した場合には、適時適切に報告徴収等を実施する。

電気通信事故を取り巻く環境の変化や電気通信設備における技術の進展等を踏まえ、電気通信事故検証会議の構成員等からの助言も得つつ、本方針は、概ね3年を目途に見直しについて検討を行うが、必要があれば、3年経過にかかわらず、随時見直しに係る検討を行う。