



電気通信サービスの利用実態の変化等を踏まえた 電気通信事故報告制度の在り方について

令和 7 年 4 月 1 6 日
IPネットワーク設備委員会
事 務 局

1 開催経緯

- 電気通信サービスは、国民生活や経済活動を支える基盤であり、その安定的な提供の重要性が一層高まっている。
 - 総務省では、電気通信事業者から一定の規模以上の電気通信事故について報告を求め、それらの検証を通じ、事故を引き起こした事業者に対して再発防止のための適切な措置を求めるとともに、検証結果を業界全体へ広く周知することで同種の事故の防止を図っているところ、電気通信サービスの重要性の高まりに伴い、このような事故防止のための取組の重要性がより高まっている。
 - 「重大な事故」の報告基準は各サービスの重要性に応じて定められているが、それらは平成25年度の有識者会議における議論に基づくものであり、近年のインターネットの重要性の飛躍的な高まり等を踏まえ、更新していく必要がある。
 - また、「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態」の報告対象となる事態についても、近年の相次ぐ事故の発生状況を踏まえ、更新していく必要がある。
- ⇒ 近年の電気通信サービスの利用実態の変化や電気通信事故の発生状況を踏まえ、電気通信事故報告制度の在り方を検討し、もって電気通信事業者による電気通信サービスの更なる安定的な提供を促す必要がある。

2 論点（案）

- （1）「重大な事故」の報告基準の見直し
- （2）「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態」の報告対象となる事態の見直し
- （3）事故検証の重点化等

3 スケジュール（案）

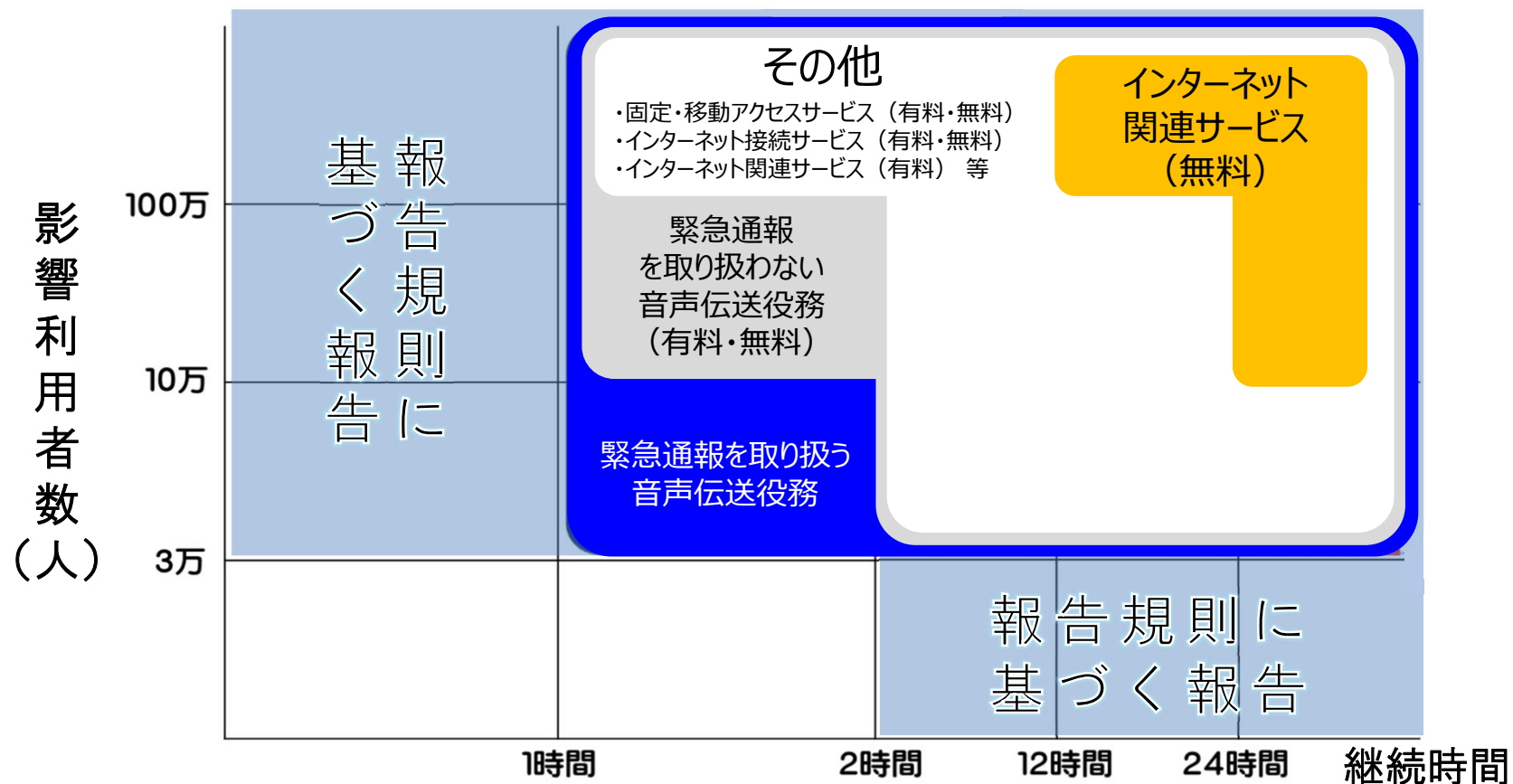
令和7年	4月	5月	6月	7月
IPネットワーク 設備委員会	第1回 (4/16) 第2回 (4/22) ・検討の背景 ・議論 事業者 ヒアリング	(継続的に議論を実施)		
				報告書の とりまとめ

電気通信事故の報告制度と発生状況

- 電気通信事業者において、電気通信事業法に基づき、総務大臣に対する報告を要する電気通信事故等は、次の三つに大別。

- ① **「重大な事故」**：サービス毎の影響利用者数・継続時間の基準（下表参照）に該当、又は、重要電気通信設備（衛星・海底ケーブル等）の故障により、全ての通信の疎通が2時間以上不能
 (→ 事故発生後、速やかに一報、30日以内に報告書を提出)
- ② **「重大な事故が生ずるおそれ事態」**：伝送機能等を有する電気設備に関する事態であって、一定の類型に該当するもの、又は、衛星・海底ケーブル等に重大な機能低下や損傷が生じた事態
 (→ 事態覚知後、速やかに一報、30日以内に報告書を提出)
- ③ **「電気通信事業報告規則に基づく報告を要する事故」**：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
 (電気通信設備以外の設備の故障により電気通信役務の提供に支障を来した事故を含む)
 (→ 年度ごとに報告)

※電気通信事業法28条各項・166条、同法施行規則58条・58条の2、電気通信事業報告規則7条の3

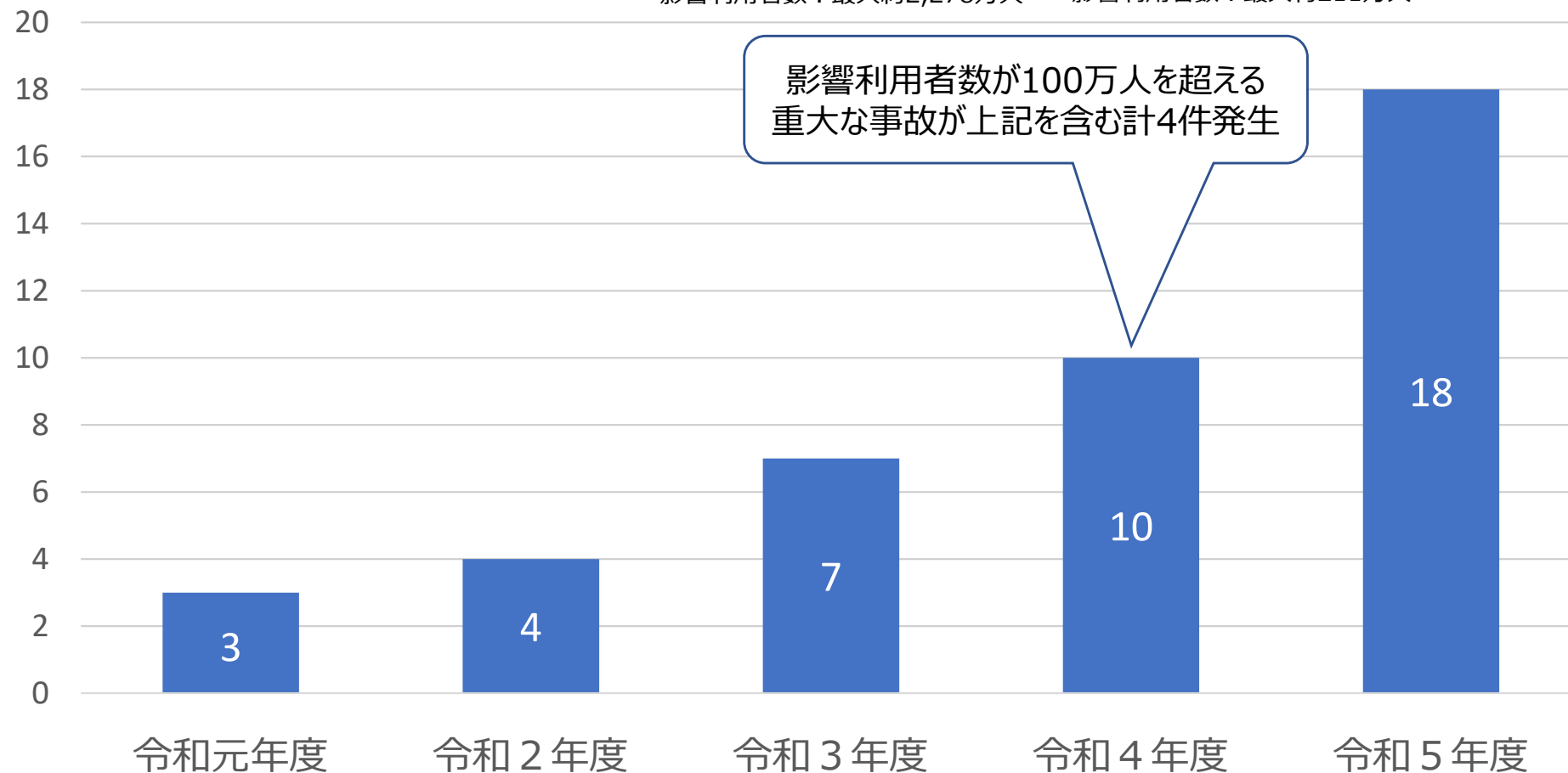


※LPWAサービスについては、「12時間以上かつ3万人以上」又は「2時間以上かつ100万人以上」の基準を適用。

- 令和元年度以降、重大な事故の発生件数は増加傾向にある。
- 令和4年度には、影響利用者数が100万人を超える重大な事故が多数発生。令和5年度には、影響利用者数が100万人を超える重大な事故は発生しなかったが、発生件数は増加。

【重大な事故の発生件数の推移】

[件]



KDDIの重大な事故

-発生日：令和4年7月2日（土）
 -影響サービス：携帯電話サービス
 -継続的時間：61時間25分
 -影響利用者数：最大約2,278万人

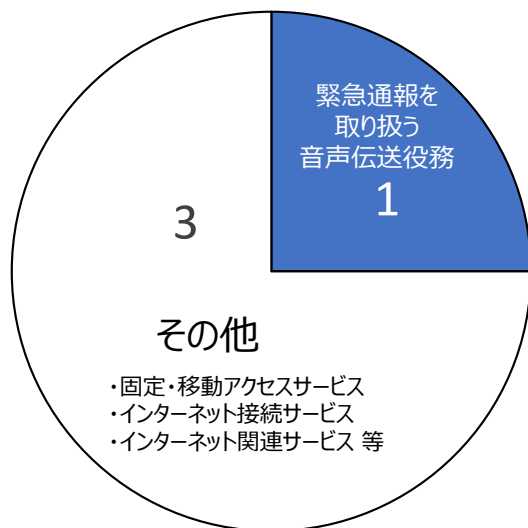
NTT西日本の重大な事故

-発生日：令和4年8月25日（木）
 -影響サービス：固定通信サービス
 -継続的時間：5時間47分
 -影響利用者数：最大約211万人

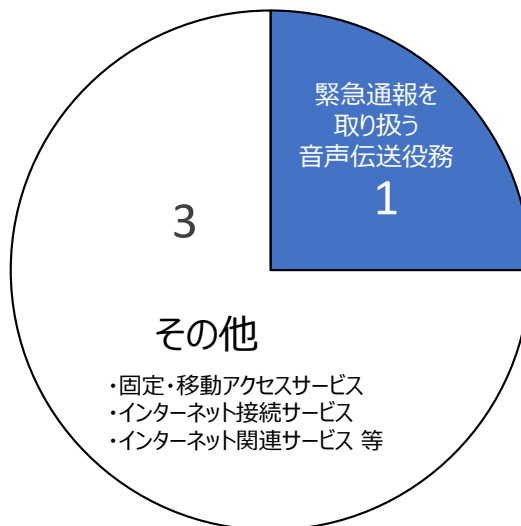
重大な事故の発生状況

- 令和元年度以降、いずれの年度においても「その他」区分に該当する重大な事故の発生件数が多数を占めている。

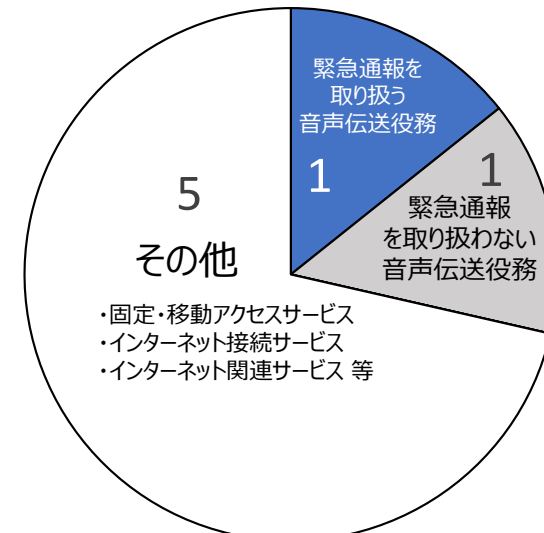
令和元年度



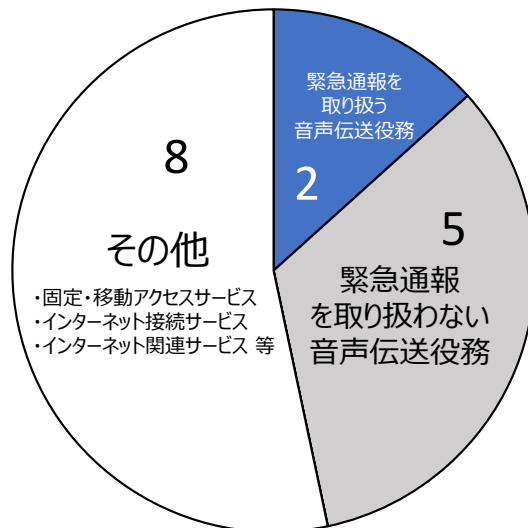
令和2年度



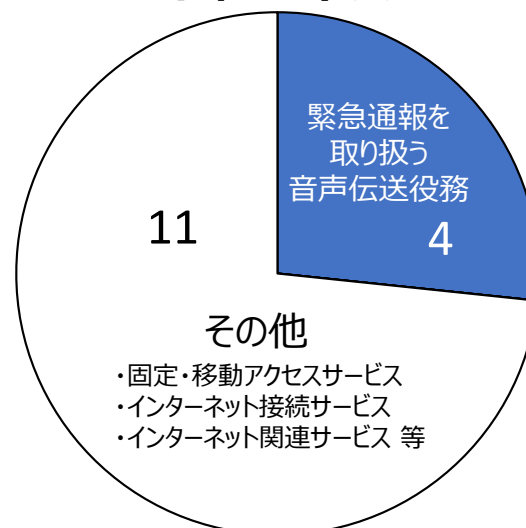
令和3年度



令和4年度



令和5年度



※ 上記のほか、衛星の故障によるものが1件存在。

※ 上記のほか、衛星の故障によるものが2件、海底ケーブルの故障によるものが1件存在。

注：1件の事故で複数の区分に該当するものが存在することから、各年度の合計値が重大な事故の発生件数の合計値と一致しない場合がある。

● 制度の概要

- ・ 電気通信事業者は、重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態の発生を覚知した日から30日以内にその旨をその理由又は原因とともに遅滞なく総務大臣に報告しなければならない。（電気通信事業法第28条）
- ・ 報告事項は、①発生年月日及び時刻、②発生場所、③当該事態の全体概要、④当該事態の原因となった電気通信設備の概要、⑤措置模様（対応状況）、⑥発生原因、⑦再発防止措置。（電気通信事業法施行規則様式第50の4）

● 制度創設の経緯

- ・ 電気通信事業ガバナンス検討会報告書（令和4年2月）は、重大な事故の発生の未然防止や被害軽減の仕組みとして、重大な事故が生じた際の遅滞のない報告に加え、「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態に係る報告制度」を整備することが必要である旨提言。
- ・ 令和4年6月17日に公布された電気通信事業法の一部を改正する法律によって制度整備。令和5年6月16日施行。

○ 報告対象となる電気通信事業者

- ・ 前年度末において **3万以上の利用者に電気通信役務を提供する電気通信事業者**

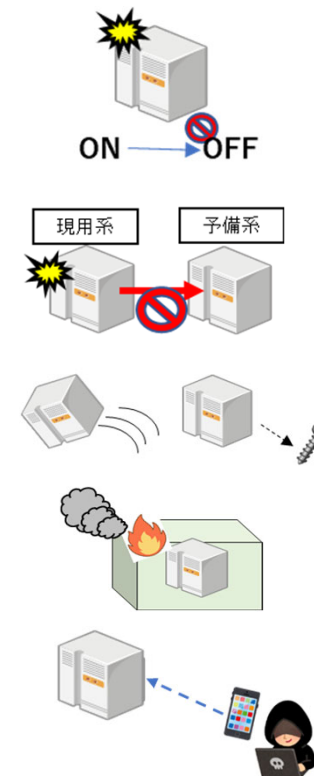
○ 報告対象となる電気通信設備（次のいずれにも該当）

・ **事業用電気通信設備**

- ・ 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
- ・ 端末設備又は端末系伝送路設備以外の電気通信設備
- ・ ①**伝送機能**、②**交換機能**、③**制御機能**、④**運用、監視又は保守に係る機能**、⑤**加入者管理機能**のいずれかを有する電気通信設備

○ 報告対象となる事態（次のいずれかに該当）

- ・ 電気通信設備の機能に支障を生じ、**当該設備の運用を停止しようとしたにもかかわらず当該設備の運用を停止することができなかった事態**
- ・ 電気通信設備の故障等の発生時に、そのことを**速やかに覚知できず、予備の電気通信設備へ速やかに切り替えることができなかった事態**
- ・ **電気通信設備の転倒又は電気通信設備の構成部品の脱落**が生じた事態
- ・ 通信機械室等において、**発火、発煙又は焼損**が生じた事態
- ・ 電気通信事業者が**意図しない利用者の端末からの電気通信回線設備への接続の要求を認証し**、当該端末が電気通信回線設備に接続された事態



※ この他に、衛星、海底ケーブル等に深刻な機能低下が発生し、又は重大な損傷が生じた事態が報告対象となる

- 令和 5 年度において、重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態（令和5年6月施行）は 4 件発生。
- 具体的には、設備故障の発生を速やかに覚知できず予備系設備へ速やかに切り替えることができなかったものが 2 件、衛星や海底ケーブルに重大な損傷等が生じたものが 2 件発生した。

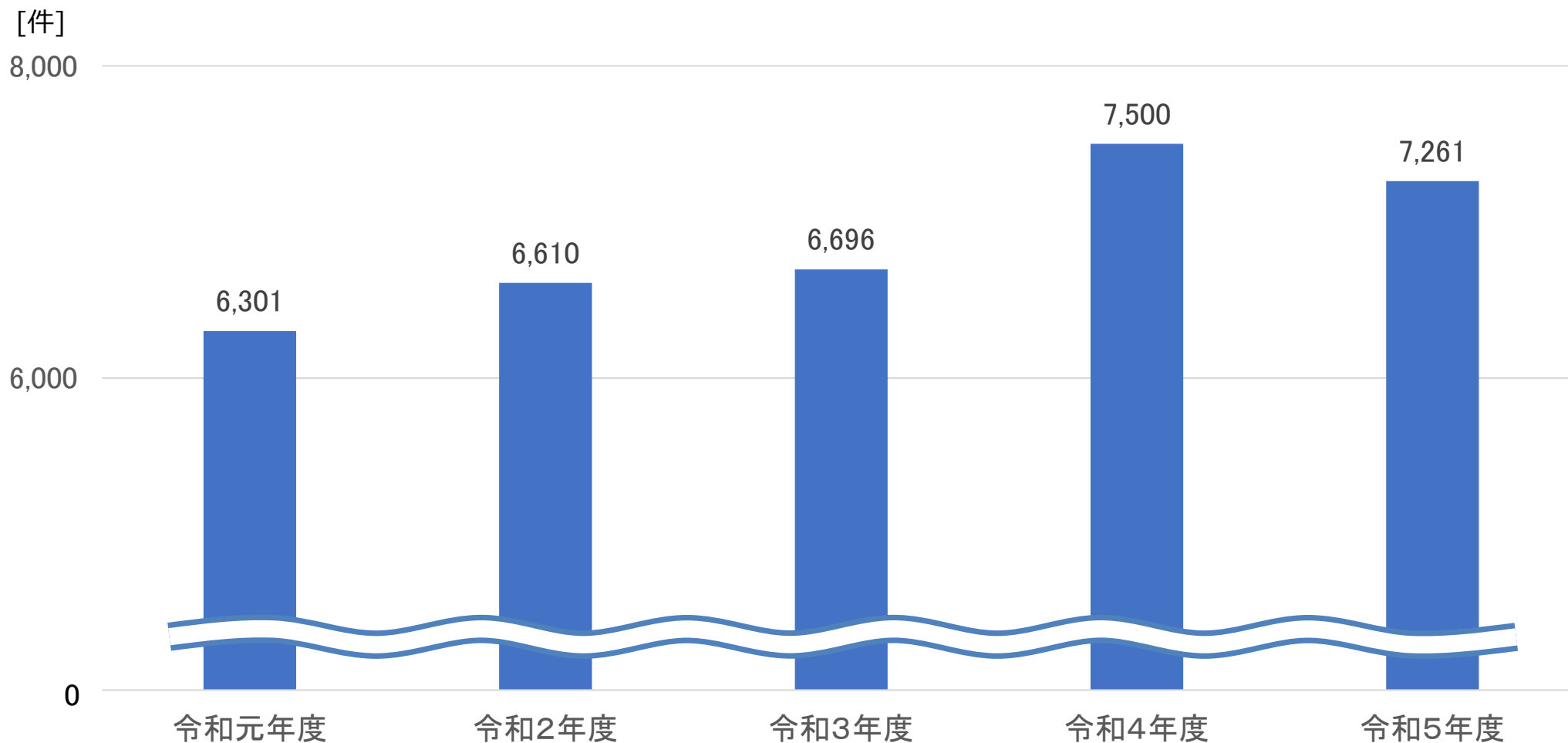
【令和 5 年度に発生した事態】



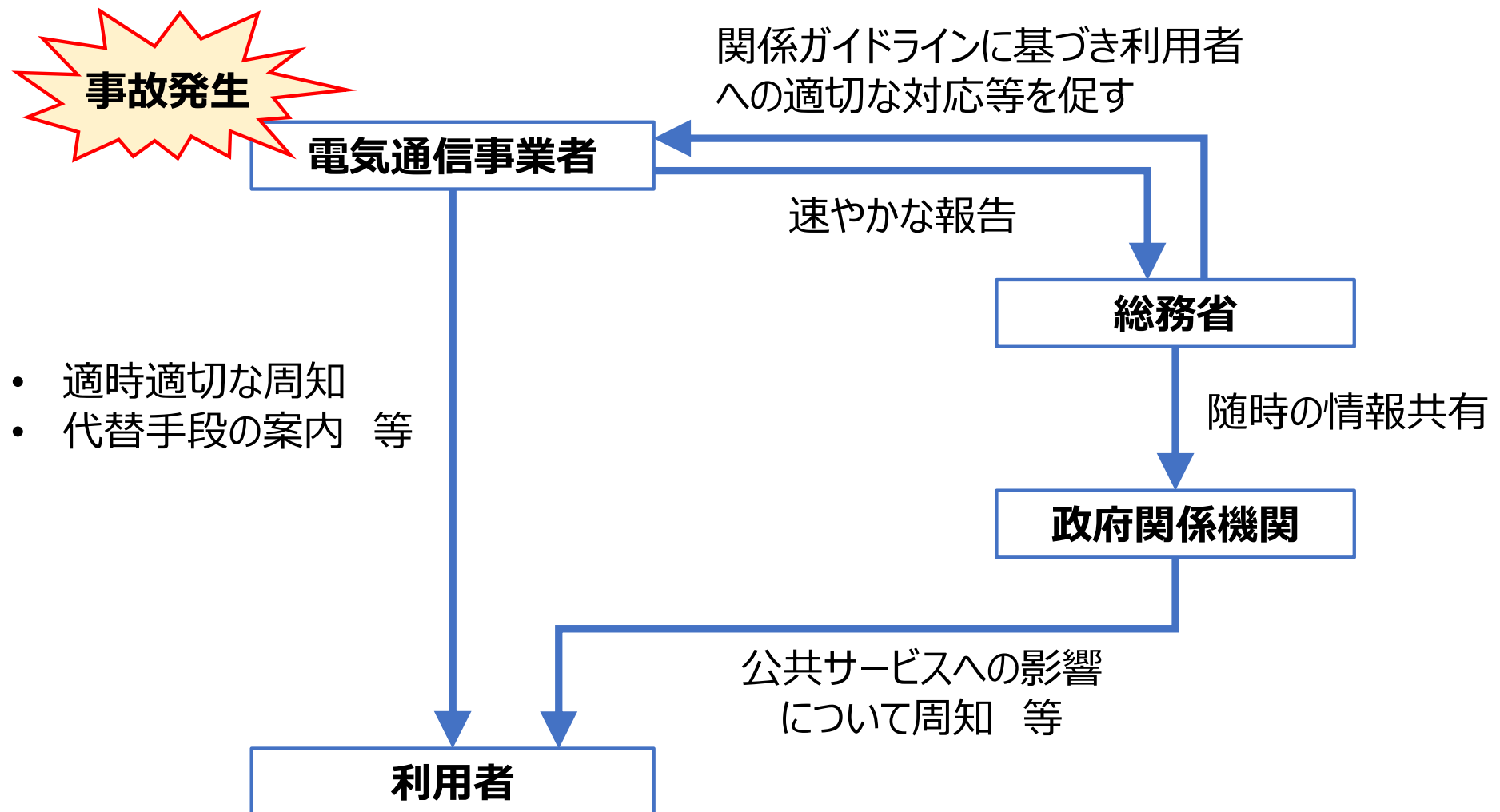
事態番号	電気通信事業法施則第58条の2第1項第1号ホに掲げる事態
1	電気通信設備の機能に支障を生じ、 <u>当該設備の運用を停止しようとしたにもかかわらず当該設備の運用を停止することができなかった</u> 事態
2	電気通信設備の故障等の発生時に、そのことを <u>速やかに覚知できず、予備の電気通信設備へ速やかに切り替えることができなかった</u> 事態
3	<u>電気通信設備の転倒又は電気通信設備の構成部品の脱落</u> が生じた事態
4	通信機械室等において、 <u>発火、発煙又は焼損</u> が生じた事態
5	電気通信事業者が <u>意図しない利用者の端末からの電気通信回線設備への接続の要求を認証</u> し、当該端末が電気通信回線設備に接続された事態

- 令和5年度において、電気通信事業報告規則に基づく報告を要する事故（詳細な様式による報告）は7,261件発生。
- 令和元年度以降、発生件数は増加傾向にある。

【電気通信事業報告規則に基づく報告を要する事故の発生件数の推移】



- 総務省では、事故発生時には速やかに報告を受け、電気通信事業者による適切な対応を促すとともに、政府関係機関への情報共有を行うことにより、利用者における混乱の軽減を図っている。



＜KDDIによる周知（自社ホームページへの掲載）＞

● 事故発生に関する速やかな周知

● 代替手段の案内

【障害発生】全国の5G SA契約の一部の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（1月10日午後5時00分時点）

2025年1月10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。
以下のとおり、当社の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が発生しております。
お客様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。

- 日時
2025年1月10日(金) 午後4時32分から継続中
- 影響エリア
・全国
- 対象サービスと影響
(1) au (5G SA契約のお客さま) の通信
※5G SA契約以外の5Gと4G LTEのお客さまはご利用できます。
＜音声通話＞
ご利用しづらい状況が発生しています。お客様によってはご利用できない場合があります。
※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が発生しております。
＜データ通信＞
ご利用しづらい状況が発生しています。
＜SMS（Cメール）、+メッセージ＞
ご利用しづらい状況が発生しています。
- お問い合わせ
●au携帯電話をご利用のお客さま
au携帯電話から：局番なし157
au以外の携帯電話、一般電話から：0077-7-111
（受付時間 9:00～20:00 年中無休/通話料無料）

【障害発生】全国の5G SA契約の一部の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（1月10日午後6時00分時点）

2025年1月10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。
以下のとおり、当社の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が発生しております。
お客様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。

- 日時
2025年1月10日(金) 午後4時32分から継続中
- 影響エリア
全国
- 対象サービスと影響
(1) au (5G SA契約のお客さま)、UQ mobile (5G SA契約のお客さま) の通信
※5G SA契約以外の5Gと4G LTEのお客さまはご利用できます。
＜音声通話＞
ご利用しづらい状況が発生しています。お客様によってはご利用できない場合があります。
※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が発生しております。
＜データ通信＞
ご利用しづらい状況が発生しています。
＜SMS（Cメール）、+メッセージ＞
ご利用しづらい状況が発生しています。
(2) UQ WIMAX (5G SA契約のお客さま)、UQ WIMAX回線利用MVNOの通信 (5G SA契約のお客さま)
＜データ通信＞
ご利用しづらい状況が発生しています。
- 復旧状況
具体的な復旧状況は、刊明次第、お知らせいたします。
- お問い合わせ
●au携帯電話をご利用のお客さま
au携帯電話から：局番なし157
au以外の携帯電話、一般電話から：0077-7-111
（受付時間 9:00～20:00 年中無休/通話料無料）
●UQ WIMAXをご利用のお客さま
携帯電話、一般電話から：0120-929-777
（受付時間 9:00～20:00 年中無休/通話料無料）

6. お客様へのご案内

- ・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。
- ・「副回線サービス」をご利用のお客さまは回線を切り替えてご利用くださいますようお願いいたします。副回線の利用方法は以下のホームページをご参照ください。

<https://www.au.com/mobile/service/sub-line-subscribed/>

【出典】

KDDI「お知らせ」ページ

https://news.kddi.com/important/news/important_202501101675.html

- 消防庁による周知（X（旧Twitter）での投稿）



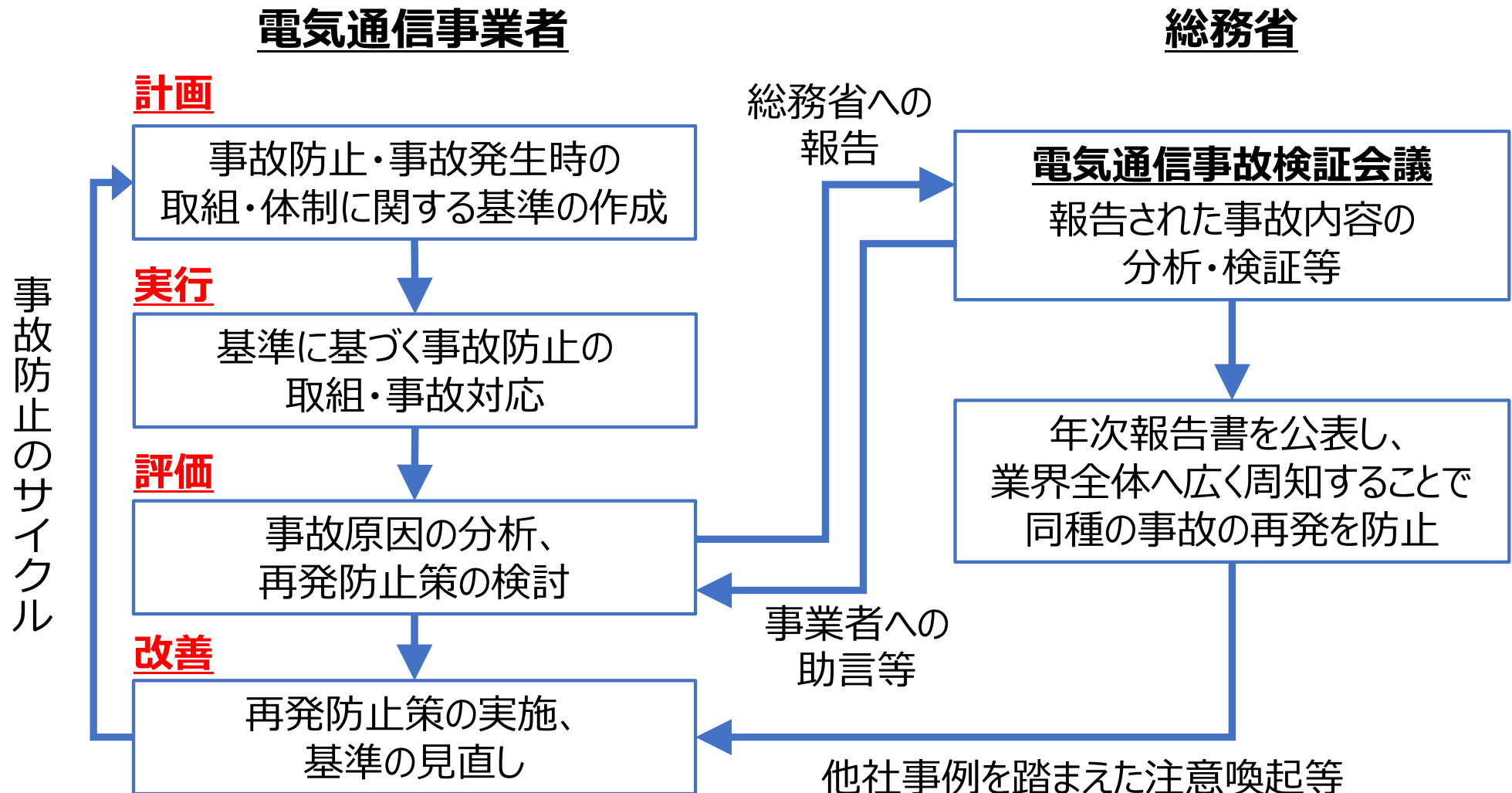
総務省消防庁 
@FDMA_JAPAN



【通信障害発生（速報）】 現在、ソフトバンクの固定電話サービス及び同回線使用会社の一部で通信・通話に障害が再発し、電話がかかりにくい状況となっています。119番通報は公衆電話の利用、近隣の方や近所のお店に依頼、消防に直接駆け込みなどをお願いいたします。 [#通信障害](#) [#ソフトバンク](#)

午前9:58 · 2023年11月20日 · **52.4万** 件の表示

- 総務省では、報告された事故の検証を通じ、事故を引き起こした事業者に対して再発防止のための適切な措置を求めるとともに、検証結果を業界全体へ広く周知することで同種の事故の防止を図っている。

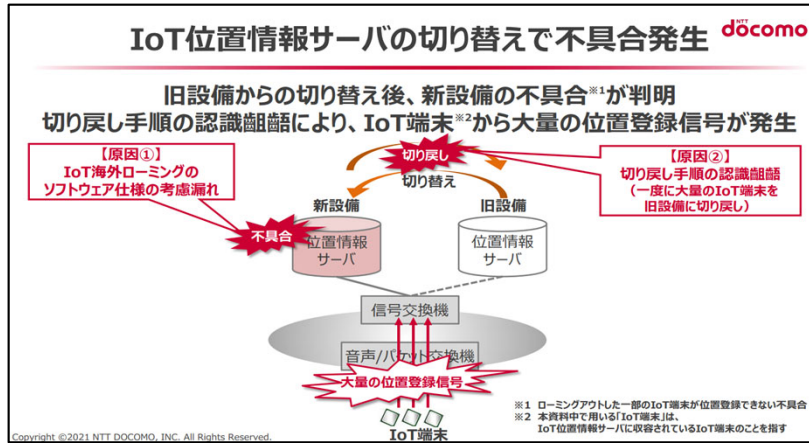


- 令和3年10月に発生したNTTドコモにおける携帯電話サービスの重大な事故の発生を受け、総務省は、他の携帯電話事業者に対する緊急点検を実施。

⇒ **本事例を踏まえた新たな対策の検討がなされる等、他社事例が有効活用されていることを確認。**

NTTドコモにおける重大な事故（令和3年10月14日発生）

<楽天モバイル>



<KDDI>

電気通信事故の発生を踏まえた緊急点検の結果（1/2）

点検内容	点検結果
1. 加入者/位置情報サーバの切替工事における新旧設備の仕様差分、および不具合発生時のサービス影響に関する事前評価について	(1) 新旧設備の仕様差分の確認 ・要件定義、基本設計のプロセスにおける新旧設備の仕様差分の確認、および検証プロセスによる仕様の確認 (2) 不具合発生時のサービス影響の防止、最小化 ・新旧設備に共通した検証設備での切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 (3) 切り戻し方法の明確化 ・新旧設備の切り戻し手順の検証、切り戻し実施していない場合はその理由を把握した
2. 業務委託先等との間で作業手順確認等、社外関係者との連携について	委託会社、ベンダーを含む作業関係者間で確認ルールの作業手順等に認識合わせが行われます。 ・作業体制（役割分担）の明確化（ダブルチェック） ・作業目的およびリスク（対策含む）の明確化 ・作業手順書の共有および認識の確認 など

<ソフトバンク>

緊急点検のご回答（項番1、2）

項目	回答
1	加入者/位置情報サーバの切替工事（以下「切替工事」といいます。）を実施する際は、新旧設備の仕様差分を確認し、新旧設備に共通した検証設備での切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証を実施しています。 【切替工事に関する事前評価】 ・新旧設備の仕様差分の確認 ・新旧設備に共通した検証設備での切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 ・切替工事に関する事前評価 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 【切替工事に関する事後評価】 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 【切替工事の完了後】 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証
2	切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証を実施しています。 【切替工事に関する事前評価】 ・新旧設備の仕様差分の確認 ・新旧設備に共通した検証設備での切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 ・切替工事に関する事前評価 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 【切替工事に関する事後評価】 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 【切替工事の完了後】 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証 ・切替工事の完了後、新旧設備の切り戻し手続を実施した際のサービス影響の検証

3. IoTサービス提供により予想される通信量増加への対応

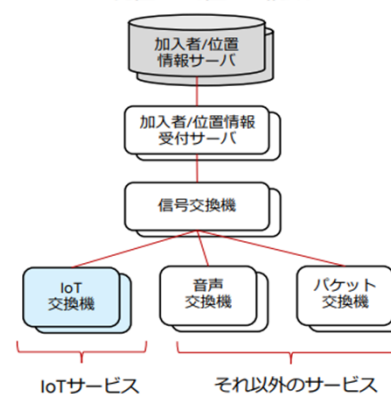
1) 輻輳や事故を考慮したシステム構成

IoT専用の交換設備を有しており、それ以外のサービスとは区別しているため、通信の輻輳や事故の発生時には個別の規制が可能

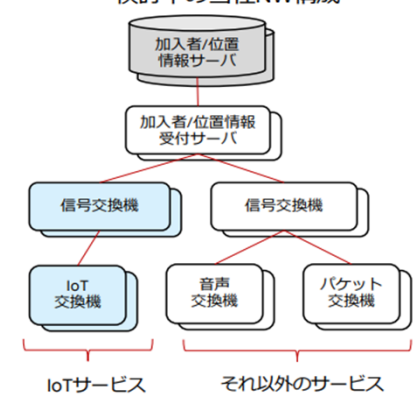
2) 今回の事故を受けての新たな検討

大量の位置登録情報により上位の信号交換機が輻輳する可能性も考慮し、信号交換機も分離する場合の実用性・有効性について検討を開始

現在の当社NW構成



検討中の当社NW構成



【出典】

総務省 株式会社NTTドコモからの電気通信事故の再発防止に向けて講じた措置に係る報告及び他の携帯電話事業者に対する緊急点検の結果について（令和3年12月28日 報道資料）

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000234.html

NTTドコモ 報道発表資料：2021年10月14日の通信サービス障害に関する報告書を提出（令和3年10月14日 報道資料）

https://www.docomo.ne.jp/info/news_release/2021/11/10_00.html

- 電気通信事故の大規模化・長時間化やその内容・原因等の多様化・複雑化を踏まえ、報告された事故について、外部の専門的知見を活用しつつ、検証を行うことにより、電気通信事故の発生に係る各段階で必要な措置が適切に確保される環境を整備するとともに、電気通信事故の再発防止を図る。

(平成26年：電気通信事業法改正付帯決議、平成25年：多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会)

- 通信工学、ソフトウェア工学、消費者問題の有識者で構成。

【構成員】(令和7年4月現在)

相田 仁 (東京大学 特命教授)

内田 真人 (早稲田大学 理工学術院 教授)

黒坂 達也 (株式会社企 代表取締役)

妙中 雄三 (奈良先端科学技術大学院大学 先端技術研究科
情報科学領域 准教授)

長谷川 剛 (東北大学 電気通信研究所 情報通信基盤研究部門 教授)

堀越 功 (株式会社日経 B P 日経ビジネスLIVE 編集長)

森井 昌克 (神戸大学 名誉教授・特命教授)

矢入 郁子 (上智大学 理工学部 情報理工学科 教授)

渡邊 優一 (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)

- 会議及び議事録は原則非公開。

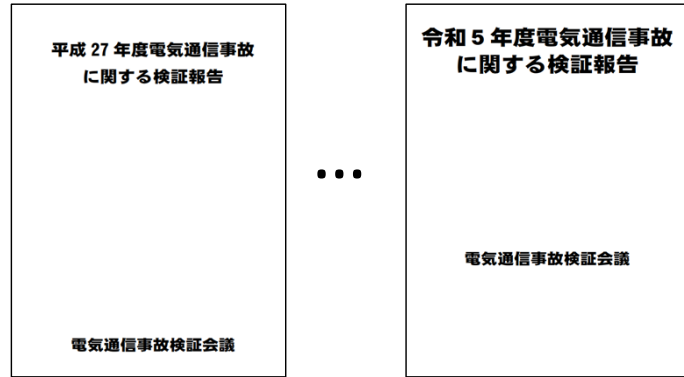
ただし、会議及び議事録のうち機微な情報を含まないと座長が認める部分についてはそれらを公開することができる。

- 電気通信事業部長主催の会議として、平成27年5月に設置。

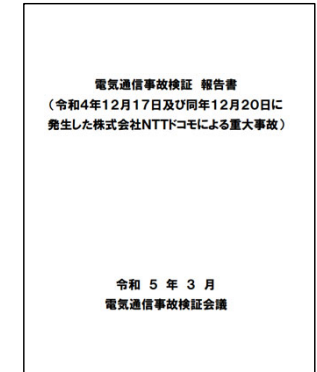
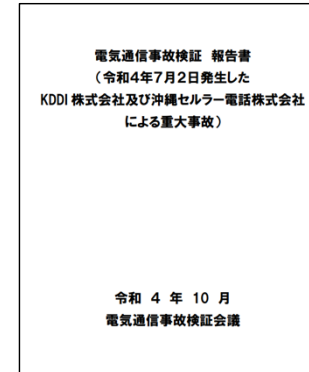


- 電気通信事故検証会議において、報告された事故内容の分析・検証等を実施した上で、その結果を公表している。

＜年次報告書＞



＜個別事故に関する報告書＞



【2. 令和5年度に発生した事故から得られた教訓等】

主な教訓等①

20

- 令和5年度に発生した**重大な事故及び重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態**について検証を行い、**当該事故等から得られる教訓等**を整理。主なものは次のとおり。

(1) 作業手順書の適切な管理

- 運用実績のある手順書であっても、定期的なレビューを行うことが重要
- 工事の作業手順書には、作業前に必要な準備内容及び作業に必要な手順を記載することが重要
- 限定された作業主体のみが作業できる仕組みを構築し、手順どりに作業が行われるよう教育等を行うことが重要

(2) 適切な環境における試験・検証

- 設備等を新規に導入する際や変更する際は、ベンダ等の外部関係者と検証項目をすり合わせ、可能な限り運用環境に近い環境で網羅的に試験・検証することが重要

(3) 迅速な異常検知のための監視及び被疑箇所特定

- オペレーターが、監視機能の運用状況を含め、監視用サーバへ監視情報の送信が正常に行われているかを定期的に確認することが重要
- ログデータの蓄積により、メモリ領域が圧迫されていないか、監視することが重要
- システムの可用性について、内部・外部双方からの常時監視を行い、基準を下回った場合にアラートが発せられる仕組みが構築されていることが重要
- 事故の長期化を防ぐため、異常設備を迅速に特定することが重要

・【正常状態】端末から制御機能までのシーケンス



・【不一致状態】端末から制御機能までのシーケンス

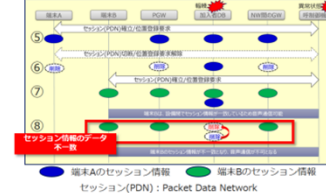


図 2-13 セッション情報のデータ不一致

(6) 措置模様（事故対応状況）

事故の対応に係る措置としては、図 2-14 のとおり、大きく 5 つの措置が行われた。

まず、①信号接続要求の流量制御、VoLTE 交換機の流量制御及び呼制御機能リセットなど VoLTE 交換機の負荷低減¹⁹、②加入者データベースの負荷低減に向けた一部パケットネットワークのゲートウェイ装置（PGW）の切り離し、③セッション情報のデータ不一致を修正するための全パケットネットワークのゲートウェイ装置（PGW）のセッションリセット、④加入者データベースの負荷均等化に向けたパケットネットワークのゲートウェイ装置（PGW）から加入者データベ-

¹⁹ VoLTE 交換機を切り離すために、VoLTE 交換機の閉塞も実施したが、異常状態が継続していた 6 台の VoLTE 交換機については、異常状態であったために閉塞処理が正常に完了しなかったと推定される。

2.2 発生原因

2.2.1 令和 4 年 12 月 17 日に発生した事故

(1) 事故が発生及び大規模化した原因

- 予備系への切り替えが正常に行われない事態の発生
「2. 検証結果 2.1 発生状況 2.1.1 令和 4 年 12 月 17 日に発生した事故 (2) 事故発生時における通信の流れ」に記載のとおり、特異故障により、ポート拡張スイッチ部において、対向側装置である L2 スイッチ部とリンクダウンしたが、サーバとはリンクダウンしない異常動作となった結果、サーバで接続不可を検知できず、系切り替えが行われなかった（図 2-26 参照）ことが原因で、事故が発生及び大規模化したと認められる。

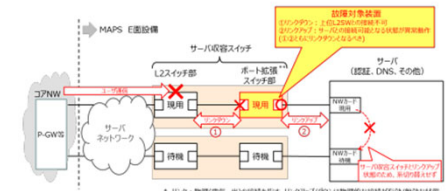


図 2-26 MAPS 内構成及び事故発生時における通信の流れ（詳細）（図 2-5 の再掲）

(2) 事故が長期化した原因

- 故障設備から警報が発報されない事態（サイレント故障）の発生
本事故における故障対象装置は、サーバ収容スイッチの「ポート拡張スイッチ部」であるが、当該装置は同じくサーバ収容スイッチ内にある L2 スイッチ部の付属装置であり自ら警報を出さないものであった（図 2-27 参照）ことから、付属装置は監視システム上に表示されなかったと認められる。さらに、サ-

23

【出典】

総務省 電気通信事故検証会議

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/tsuushin_jiko_kenshou/index.html

- 前回、事故報告制度等の在り方について議論された平成25年「多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会（座長：酒井 善則 放送大学 特任教授 東京渋谷学習センター所長（当時）」の審議において、重大な事故の報告基準をサービスの重要度や社会的影響力に応じたものとする見直しが行われた。
- その際、データ通信やインターネット関連サービスについては、今後の進展・市場環境の変化を注視しつつ、適時適切な見直しを行うことが適当である旨が提言されている。

多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会（概要）

目的：

「①事故の事前防止」、「②事故発生時の対応」、「③事故報告制度」、「④事故報告後のフォローアップ」の在り方を検討し、事故発生に係る各段階で必要な措置が適切に確保される環境を整備することにより、電気通信事故の防止を図る。

構成員：（五十音順、敬称略、役職は当時のもの）

- 相田 仁 東京大学大学院 工学系研究科 教授
- 内田 真人 千葉工業大学 工学部 電気電子情報工学科 准教授
- 小林 真寿美 (独)国民生活センター相談情報部 (情報通信チーム) 主査
- ◎酒井 善則 放送大学 特任教授 東京渋谷学習センター所長
- 平野 晋 中央大学 総合政策学部 教授
- 森川 博之 東京大学 先端科学技術研究センター 教授

※◎：座長、○：座長代理

開催期間・回数：

平成25年4月～10月の間に計7回開催

- 多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会 報告書(平成25年10月31日)より抜粋。

第5章 事故報告制度の在り方

1. 報告基準

- (1) 重大事故①－重大設備（衛星・海底ケーブル等）以外

1) サービス別区分

(前略)

なお、データ通信については、電子商取引などの社会経済活動や医療等の身体・生命に関わる分野で今後更なる利活用が期待されるところであり、また、インターネット関連サービスを含めて、今後の技術の進展等に応じ、サービスの多様化・高度化が更に進展すると考えられることから、当該サービス別区分の在り方は、このような市場環境の変化を注視しつつ、必要に応じて適時適切に見直しを行うことが適当である。

【出典】

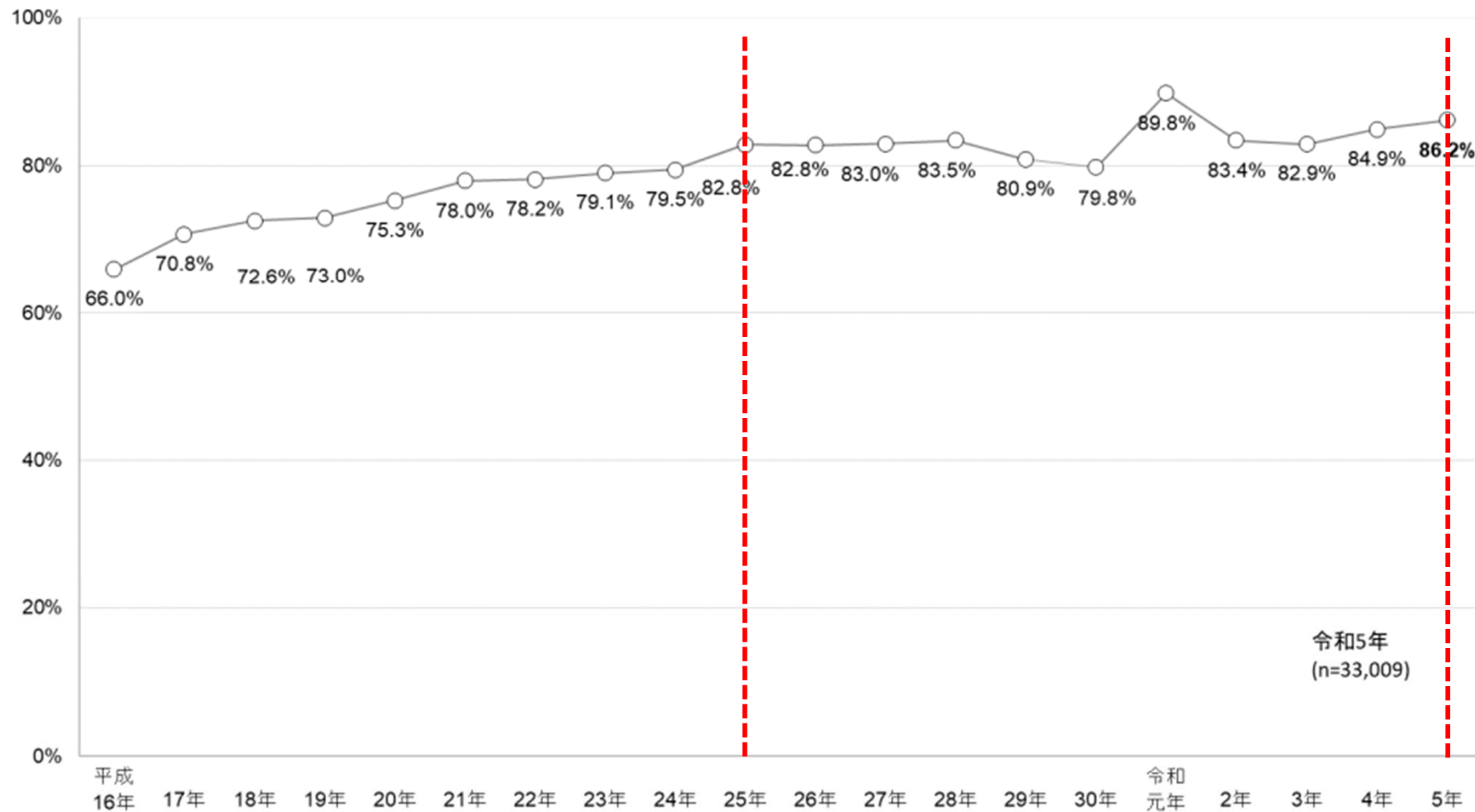
多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会 報告書

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000059.html

電気通信サービスの利用実態の変化

インターネットの利用状況

- インターネットの利用者の割合は、**10年間で増加**。（H25：82.8% → R5：86.2%）
- インターネットを利用していない人の割合は、**10年間で約0.8倍に減少**。（H25：17.2% → R5：13.8%）



(注) 令和元年調査については調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

- 固定系ブロードバンドの契約数は、10年間で約1.3倍に増加。
- 固定系音声通信サービスの契約数は、9年間で約0.95倍に減少。
- 移動系ブロードバンドの契約数は、10年間で約1.5倍に増加。

○ 固定系・移動系通信サービスの契約数

	平成25年		現在
固定系 (FTTH,DSL,CATV, FWAの合計)	3,561万 (契約) ※平成25年 9 月末時点	約1.3倍 →	4,685万 (契約) ※令和 6 年 9 月末時点
固定系(音声) (加入電話、直収電話、 CATV電話、OABJ型IP電話、 050型IP電話の合計)	6,402万 (契約) ※平成25年 3 月末時点	約0.95倍 →	6,038万 (契約) ※令和 5 年 3 月末時点
移動系 (携帯電話・PHSの 単純合算)	1億4,461万 (契約) ※平成25年 9 月末時点	約1.5倍 →	2億2,247万 (契約) ※令和 6 年 9 月末時点

【出典】

総務省 情報通信統計データベース

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/field/tsuushin02.html>

総務省 情報通信白書

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/index.html>

- 国内における音声通信利用状況として、**9年間で総通信回数及び総通信時間がともに減少。**
- 固定系・移動系のトラヒック量は、**11年間で大幅に増加。**

○ 国内における音声通信利用状況

	平成25年度		令和4年度
総通信回数	990.4 億回	約0.7倍	645.0 億回
総通信時間	3,549 百万時間	約0.8倍	2,821.1 百万時間

○ 固定系・移動系のトラヒック量

	アップロード		ダウンロード	
	平成25年 固定：同年5月 移動：同年9月	令和6年 固定：同年5月 移動：同年9月	平成25年 固定：同年5月 移動：同年9月	令和6年 固定：同年5月 移動：同年9月
固定系	776[Gbps]	3,971[Gbps]	2,293[Gbps]	36,043[Gbps]
移動系	56.6[Gbps]	799.1[Gbps]	489.8[Gbps]	8,086.1[Gbps]

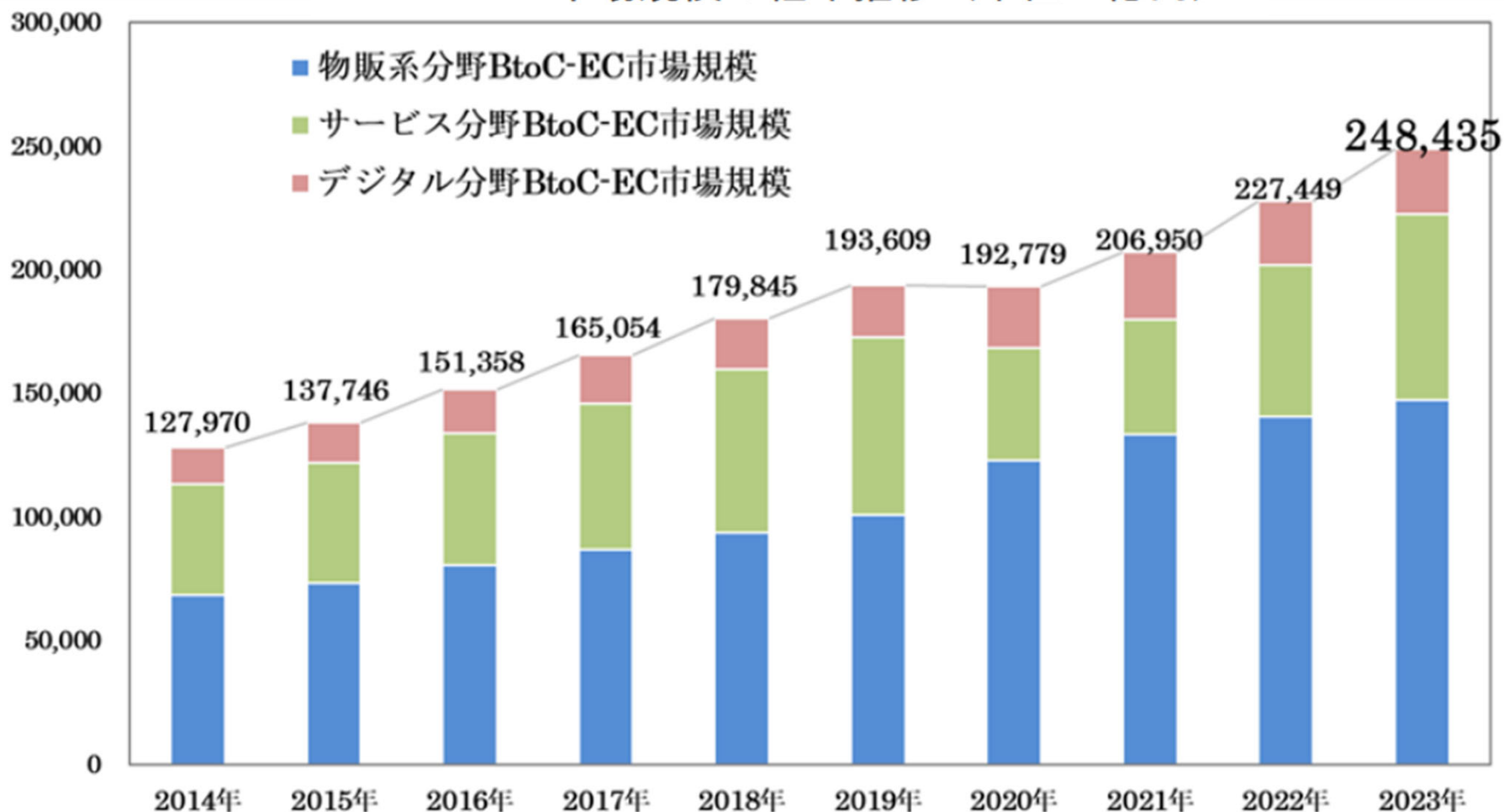
【出典】
 総務省 通信量からみた我が国の音声通信利用状況
https://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/eidsystem/market01_05_01.html
 総務省 我が国のインターネットにおけるトラヒックの集計・試算
 総務省 我が国の移動通信トラヒックの現状
https://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/eidsystem/market01_05_03.html

国内電子商取引市場規模の推移

- 日本国内のBtoC-EC（消費者向け電子商取引）市場規模は、9年間で概ね2倍に増加。

（H26：12.8兆円 → R5：24.8兆円）

BtoC-EC 市場規模の経年推移（単位：億円）



【出典】

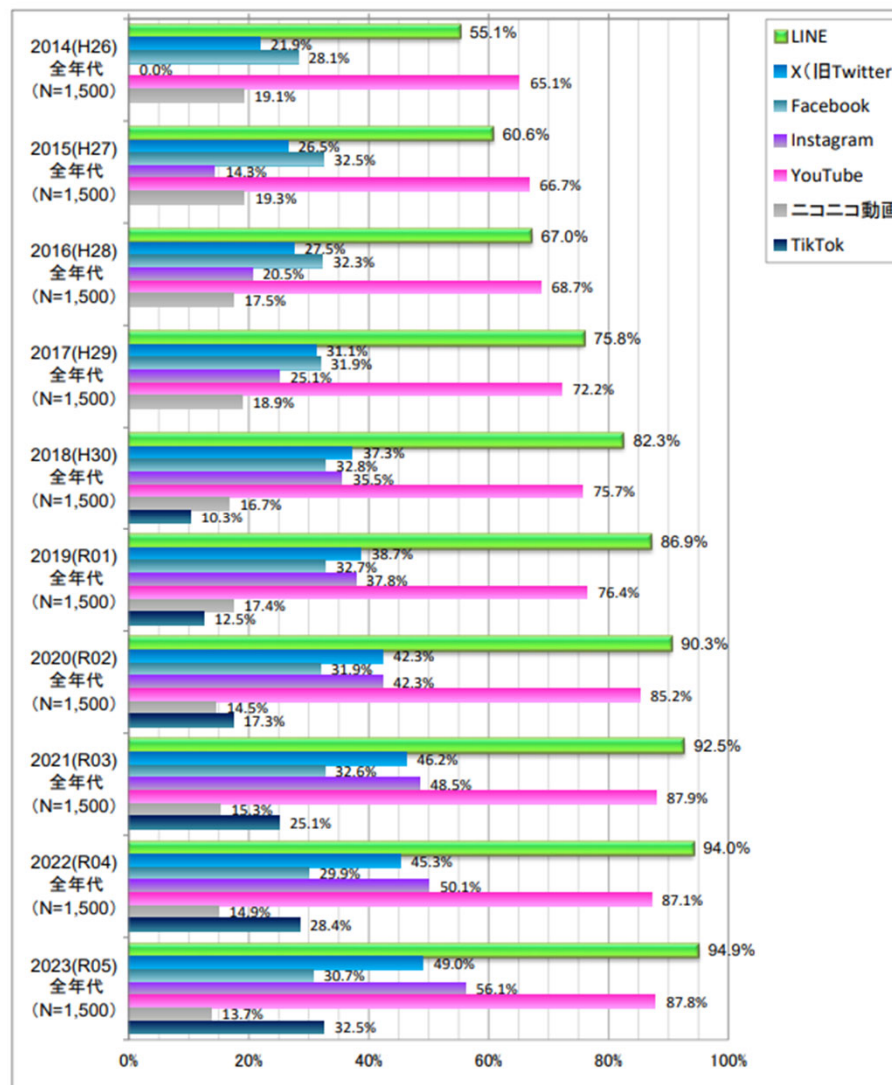
経済産業省 令和5年度電子商取引に関する市場調査（令和6年9月25日）

https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/statistics/outlook/240924_denshihyoutorihikitorimatome.pdf

主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率

- メッセージングサービスを含む主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率は、**9年間一貫して増加傾向**。

【経年】主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率(全年代)



【出典】総務省「令和5年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」(6月21日)

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01iicp01_02000122.html

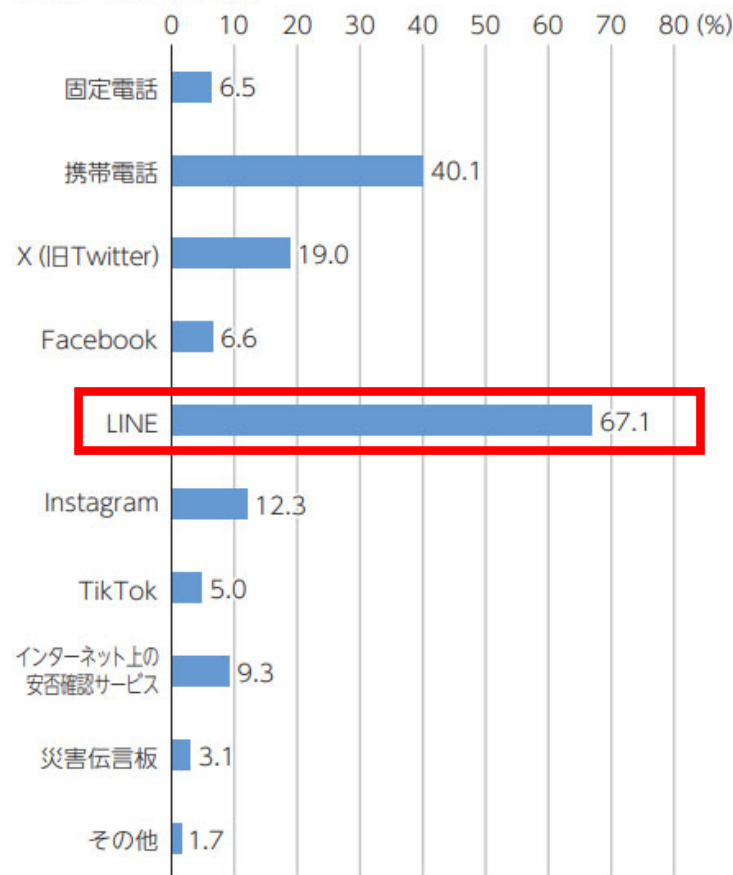
災害時の安否確認実施手段

- 災害時の安否確認実施手段として、メッセージングサービス（LINE）の重要度が増している。

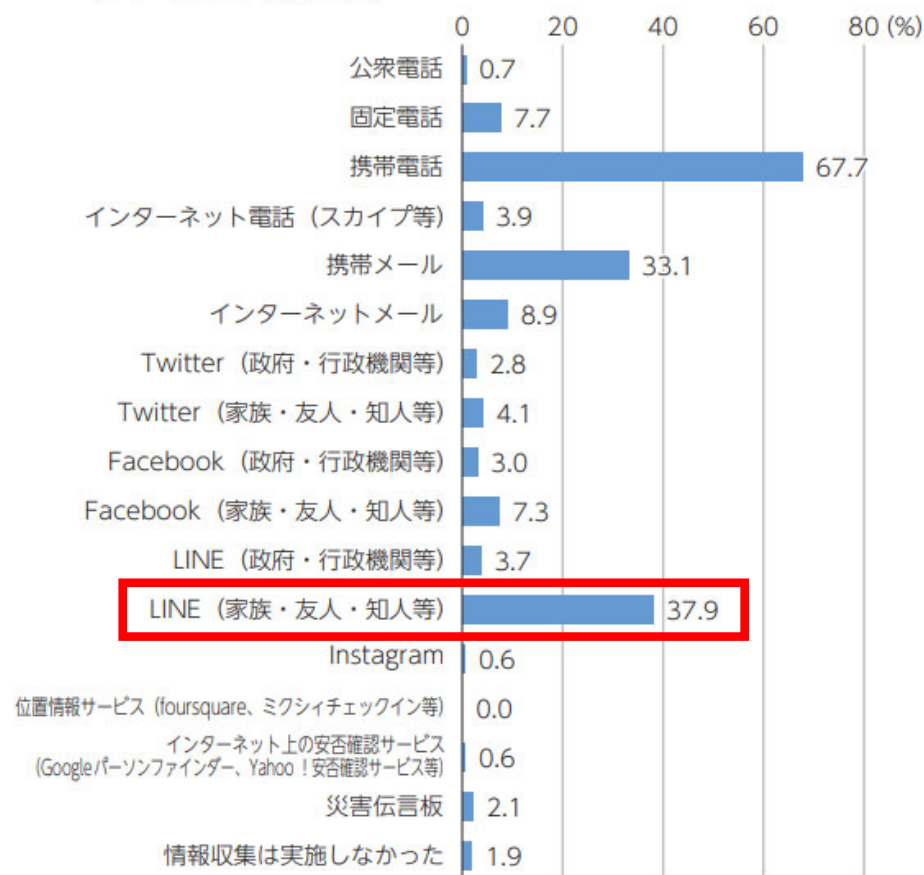
（平成28年熊本地震時：37.9% → 令和6年能登半島地震時：67.1%）

図表 I -2-1-9 家族や友人・知人等の安否確認実施手段

〈令和6年能登半島地震〉



〈参考：平成28年熊本地震〉



※全回答者のうち、“安否確認を実施した”と回答した者（n=604）が使用した手段を集計

（出典）総務省（2024）国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究

総務省（2017）熊本地震におけるICT利活用状況に関する調査

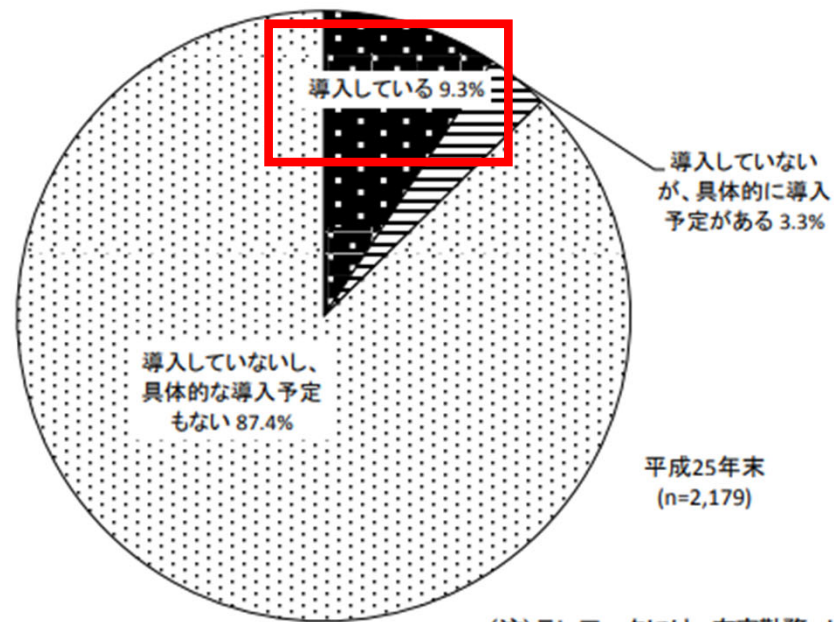
【出典】

令和6年版 情報通信白書

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/r06.html>

- 企業におけるテレワークの導入率は、10年間で約5倍に増加。(H25 : 9.3% → R5 : 49.9%)

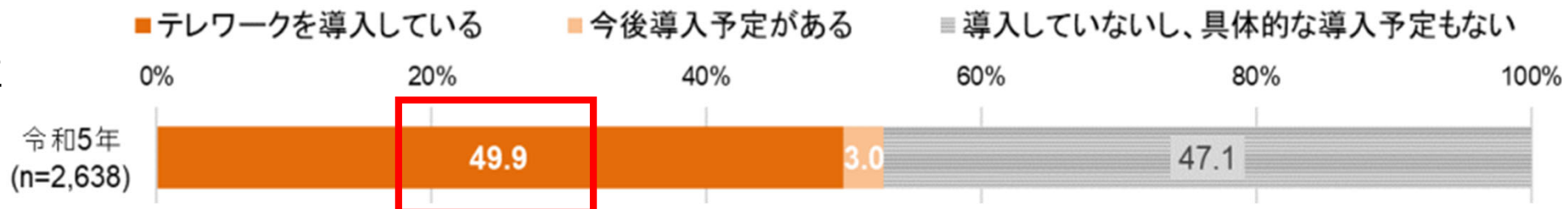
平成25年



(注)テレワークには、在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイルワークを含む。



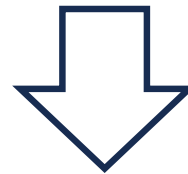
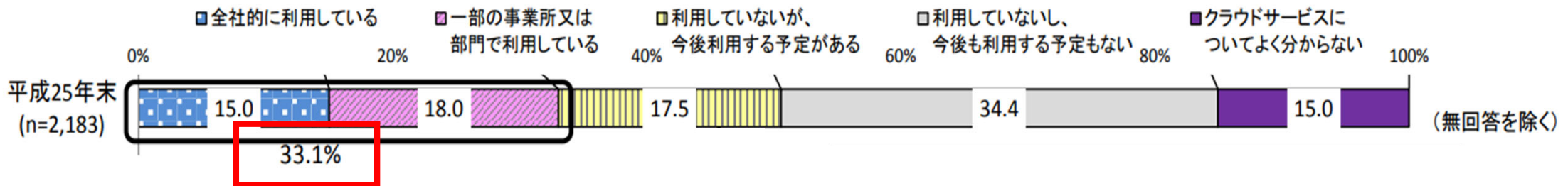
令和5年



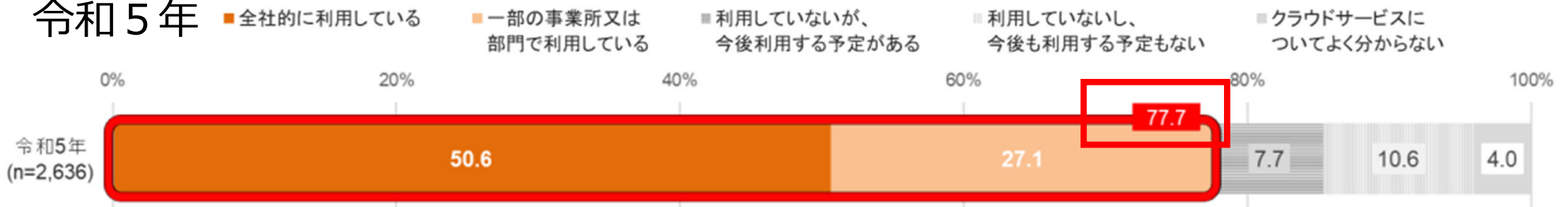
- 企業におけるクラウドサービスの利用状況は、10年間で約2倍に増加。（H25：33.1% → R5：77.7%）

※利用用途は、「ファイル保管・データ共有」、「社内情報共有・ポータル」、「電子メール」等がある。

平成25年



令和5年



- 各電気通信サービスの利用者における重要性の認識を調査することを目的として、令和7年1月にアンケート調査を実施。
- 現行のサービス別の報告基準の検討がなされた平成25年度の有識者会議※において取り扱われたアンケート調査結果との比較も併せて実施。

※ 多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会（座長：酒井 善則 放送大学 特任教授 東京渋谷学習センター所長（当時））

【アンケート調査の方法等】

アンケート実施方法：Webアンケート

アンケート実施機関：WIPジャパン(株)

アンケート実施時期：令和7年1月17日～19日

回答者の属性：

	男性:556					女性:615					合計
年齢	15～34	35～44	45～54	55～64	65～	15～34	35～44	45～54	55～64	65～	
合計	122	75	101	101	157	124	73	104	143	171	1171

（参考）平成25年におけるアンケート調査の方法等

アンケート実施方法：Webアンケート

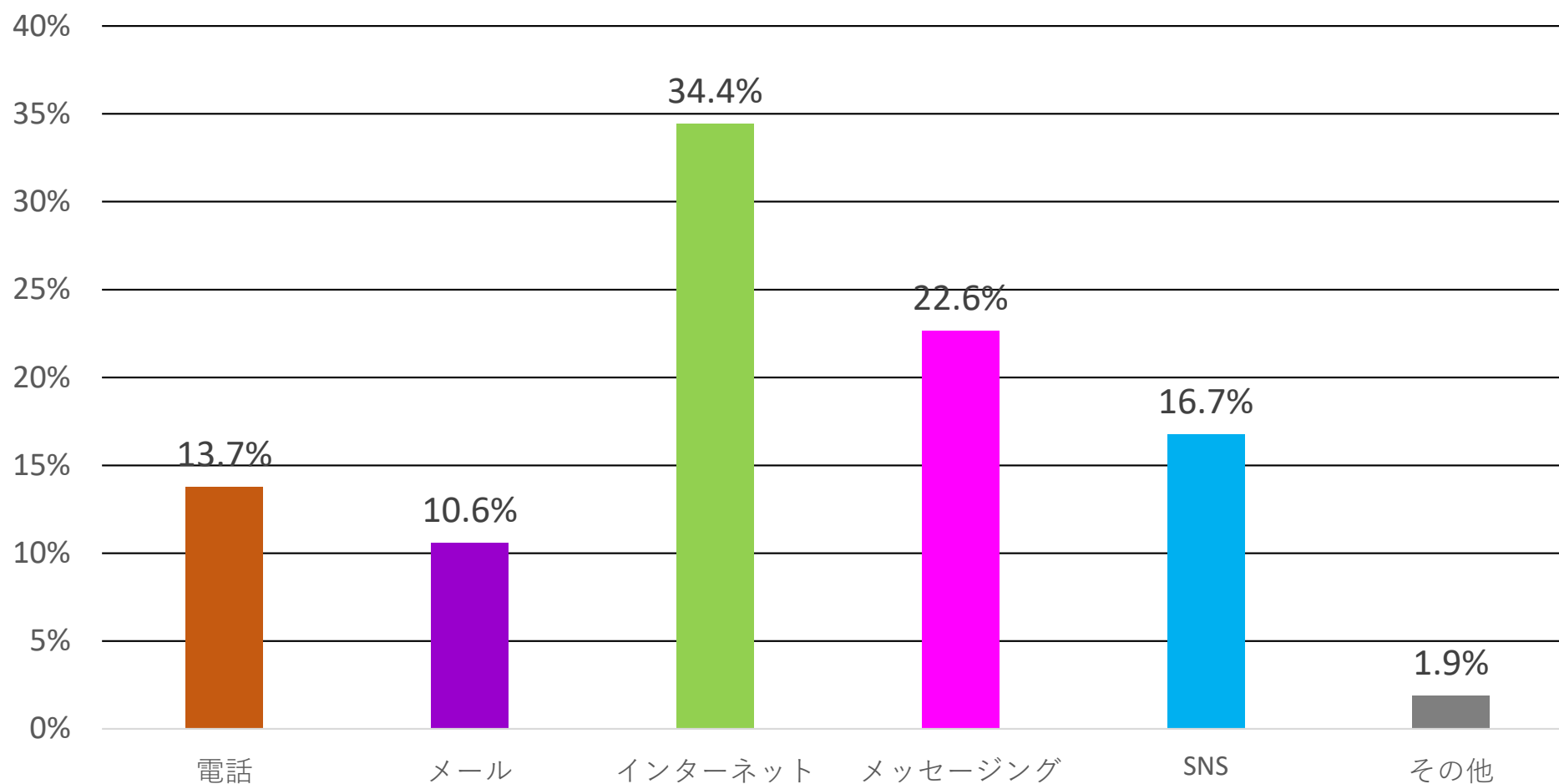
アンケート実施機関：(株)三菱総合研究所

アンケート実施時期：平成25年3月28日～29日

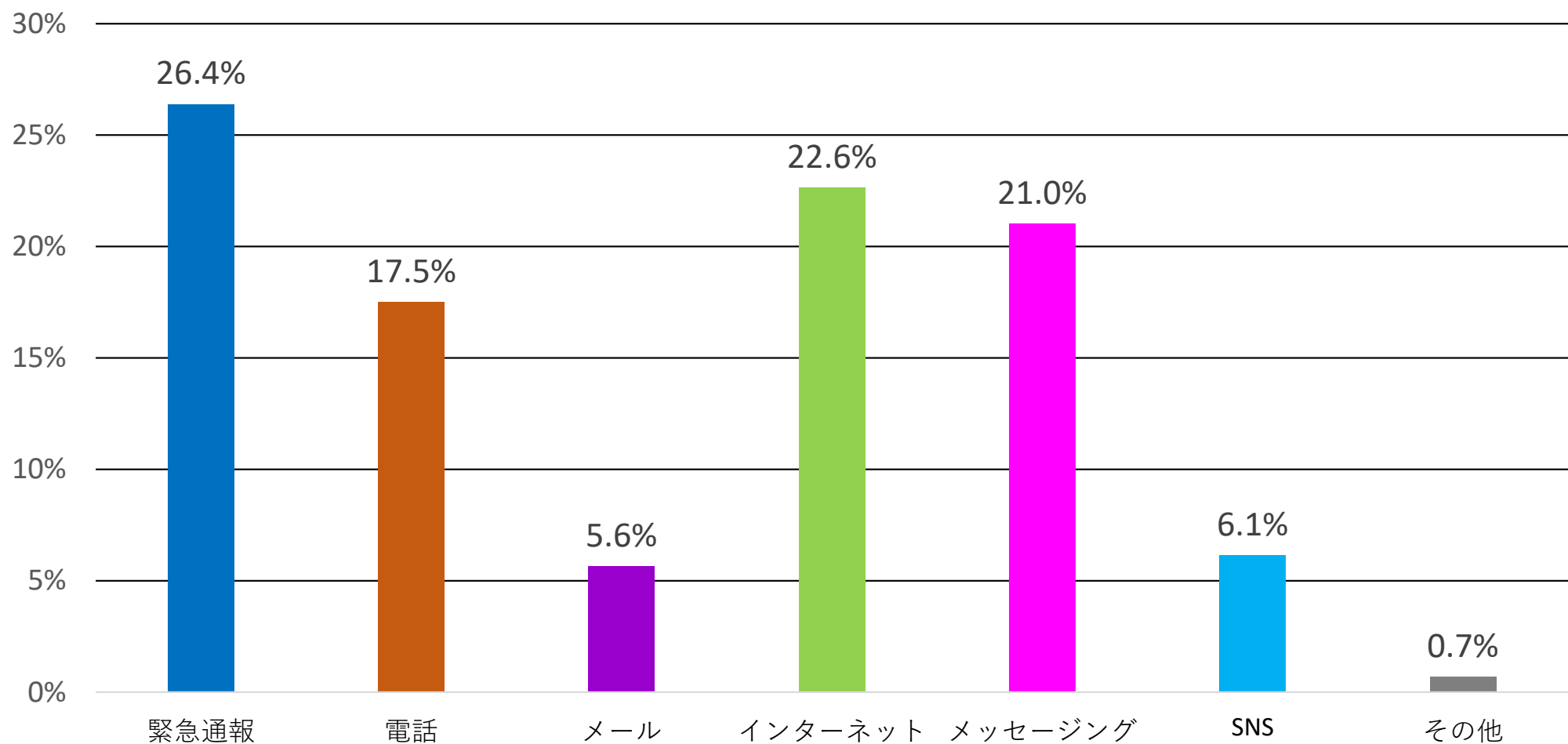
回答者の属性：

	男性:513					女性:552					合計
年齢	20～34	35～44	45～54	55～64	65～	20～34	35～44	45～54	55～64	65～	
合計	114	97	81	94	127	110	94	80	99	169	1065

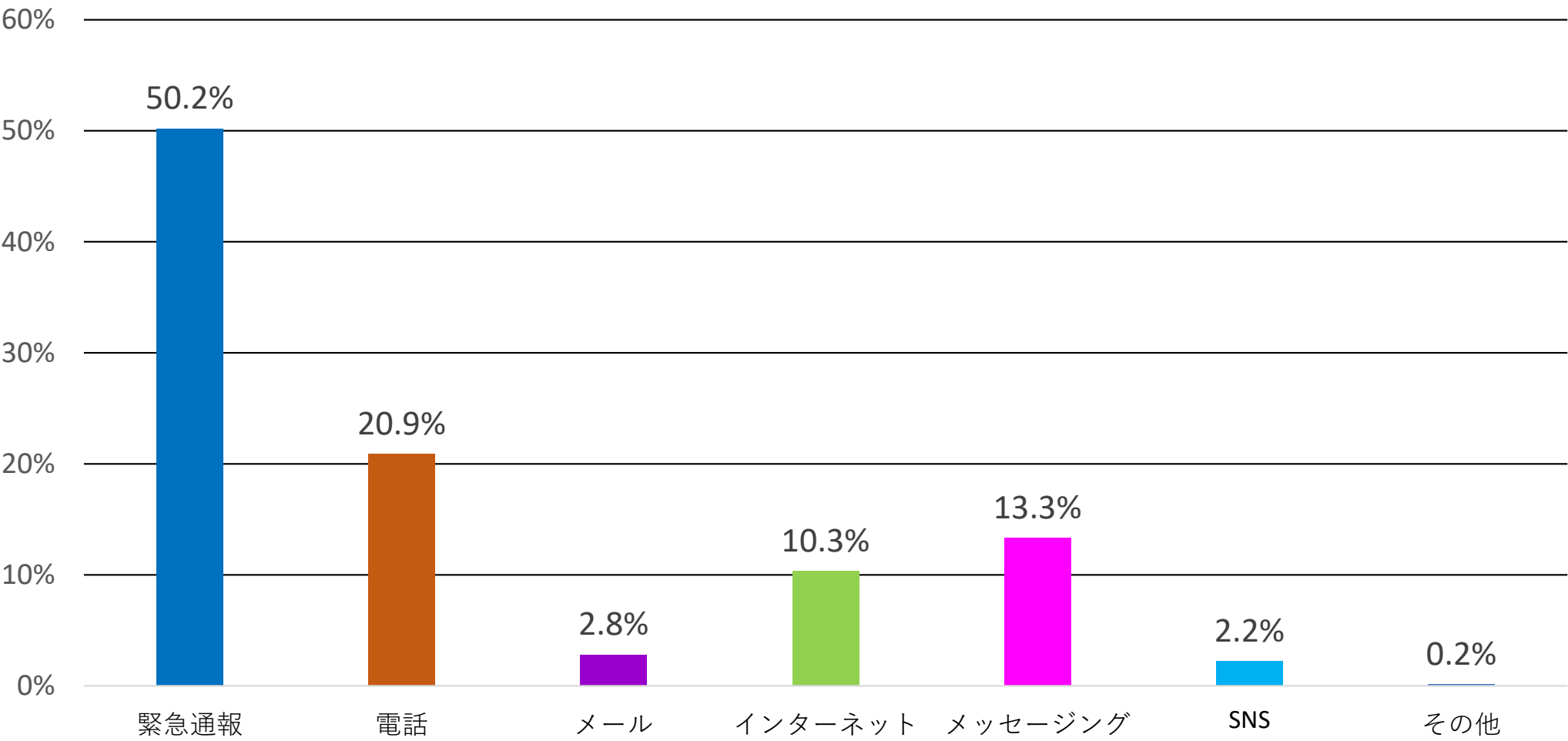
- 平常時においてよく利用される電気通信サービスは、上位のものから「インターネット」、「メッセージング」、「SNS」、「電話」の順となり、データ通信が特によく利用者に利用されているサービスであると考えられる。



- 平常時において使えなくなると困る電気通信サービスは、上位のものから「緊急通報」、「インターネット」、「メッセージング」、「電話」の順となり、電話とデータ通信について、利用者における重要性は概ね同等と考えられる。

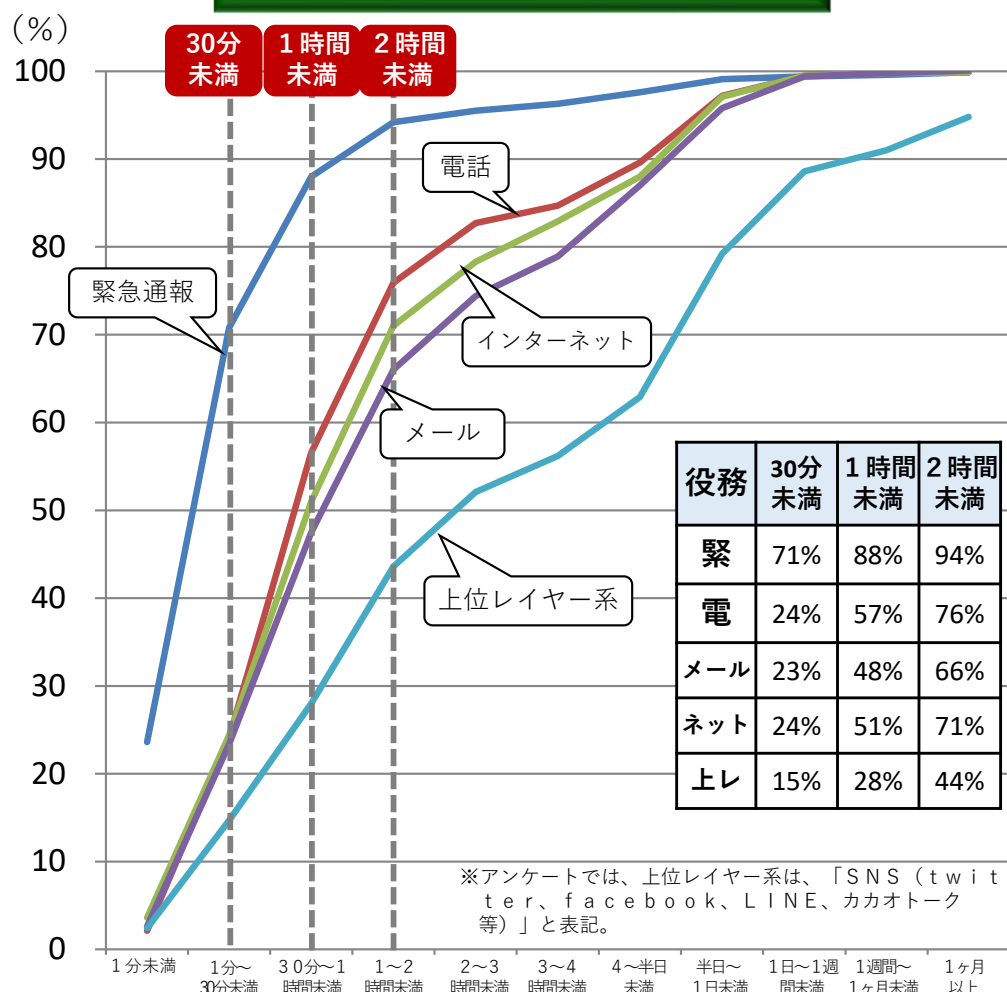


- 災害時において使えなくなると困る通信サービスは、上位のものから「緊急通報」、「電話」、「メッセージング」、「インターネット」の順となり、電話やメッセージングサービスは、利用者の身体・生命等との関連性が高いと考えられる。

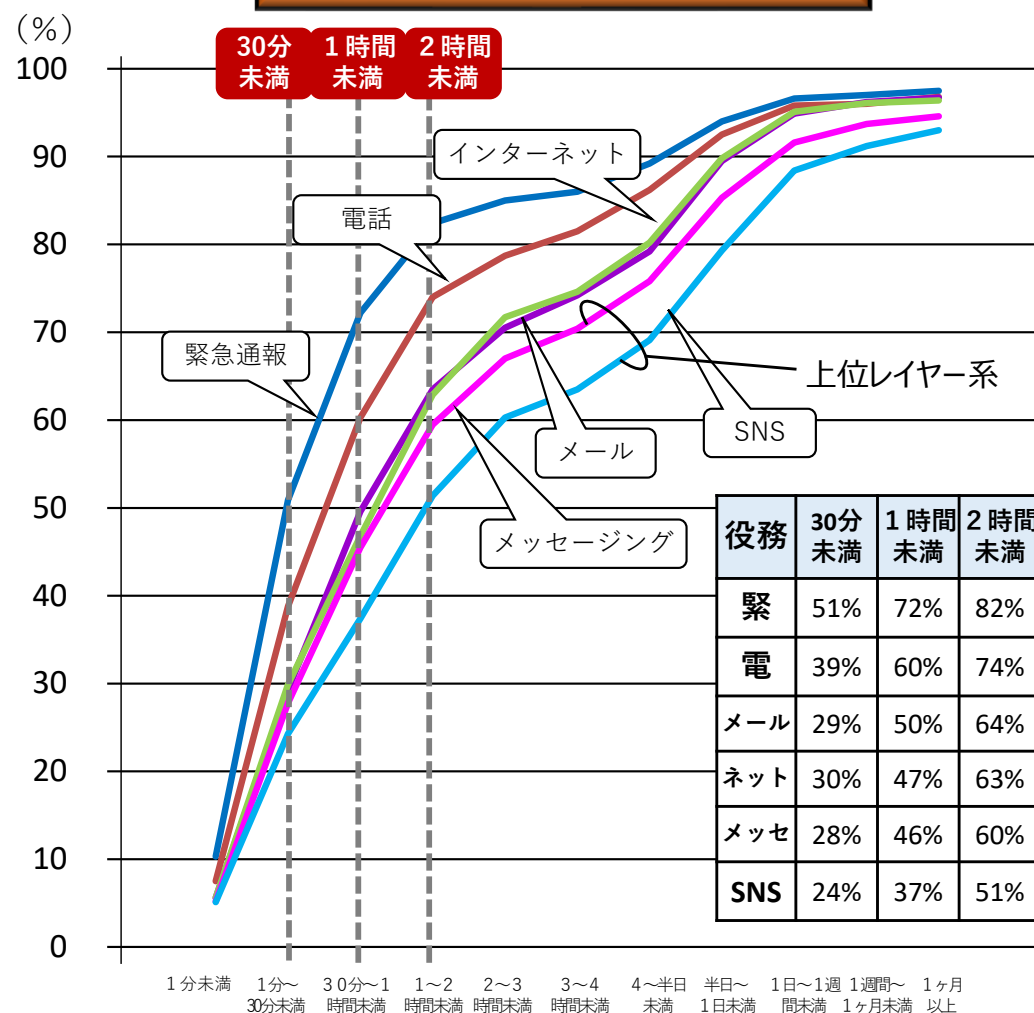


- 「緊急通報」について、より短時間で重大な事故と感じる人の割合が、平成25年よりも減少。
- 「上位レイヤー系（メッセージング、SNS）」について、より短時間で重大な事故と感じる人の割合が、平成25年よりも増加。
- その他のサービスについては、平成25年と概ね同様の傾向。

平成25年の調査結果



令和7年の調査結果



<統計情報>

- インターネット利用者の割合は、10年間で増加。（H25：82.8% → R5：86.2%）
- 固定系ブロードバンドの契約数は、10年間で約1.3倍に増加。
- 固定系音声通信サービスの契約数は、9年間で約0.95倍に減少。
- 移動系ブロードバンドの契約数は、10年間で約1.5倍に増加。
- 国内における音声通信利用状況として、9年間で総通信回数及び総通信時間がともに減少。
- 固定系・移動系のダウンロードトラフィック量は、11年間で約15～16倍に増加。
- 日本国内のBtoC-EC（消費者向け電子商取引）市場規模は、9年間で概ね2倍に増加。（H26：12.8兆円 → R5：24.8兆円）
- メッセージングサービスを含む主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率は、9年間一貫して増加傾向。
- 災害時の安否確認実施手段として、メッセージングサービス（LINE）の重要度が増している。
（平成28年熊本地震時：37.9% → 令和6年能登半島地震時：67.1%）
- 企業におけるテレワークの導入率は、10年間で約5倍に増加。（H25：9.3% → R5：49.9%）
- 企業におけるクラウドサービスの利用状況は、10年間で約2倍に増加。（H25：33.1% → R5：77.7%）

<利用者アンケート> ※令和7年1月に実施。

- 平常時においてよく利用される電気通信サービスは、データ通信（インターネット）が上位。
- 平常時において使えなくなると困る電気通信サービスは、電話とデータ通信（インターネット）が上位。
- 災害時において、使えなくなると困る電気通信サービスは、電話とメッセージングサービスが上位。
- 「緊急通報」について、より短時間で重大な事故と感じる人の割合が、平成25年よりも減少。
- 「上位レイヤー系（メッセージング、SNS）」について、より短時間で重大な事故と感じる人の割合が、平成25年よりも増加。
- その他のサービスについては、平成25年と概ね同様の傾向。

⇒ **データ通信（インターネット）及びメッセージングサービスの重要性が直近10年間で飛躍的に高まっている。**

データ通信及びインターネット関連サービスにおける電気通信事故の発生状況

- 現行制度においては、音声通話サービス（緊急通報を除く。）は「1時間以上 かつ 10万人以上」（又は「2時間以上 かつ 3万人以上）」で重大な事故となるところ、インターネットアクセスやインターネット接続といったデータ通信サービスについては「1時間以上 かつ 100万人以上」（又は「2時間以上 かつ 3万人以上）」を満たすもののみが重大な事故となる。
- また、無料のインターネット関連サービスについては、「12時間以上 かつ 100万人以上」又は「24時間以上 かつ 10万人以上」を満たすもののみが重大な事故となる。

⇒ 上記基準を満たさないが、社会的に大きな影響を与える電気通信事故が発生しているのではないか。

※緊急通報に係る報告基準を上回る影響が生じたことから、重大な事故に該当。

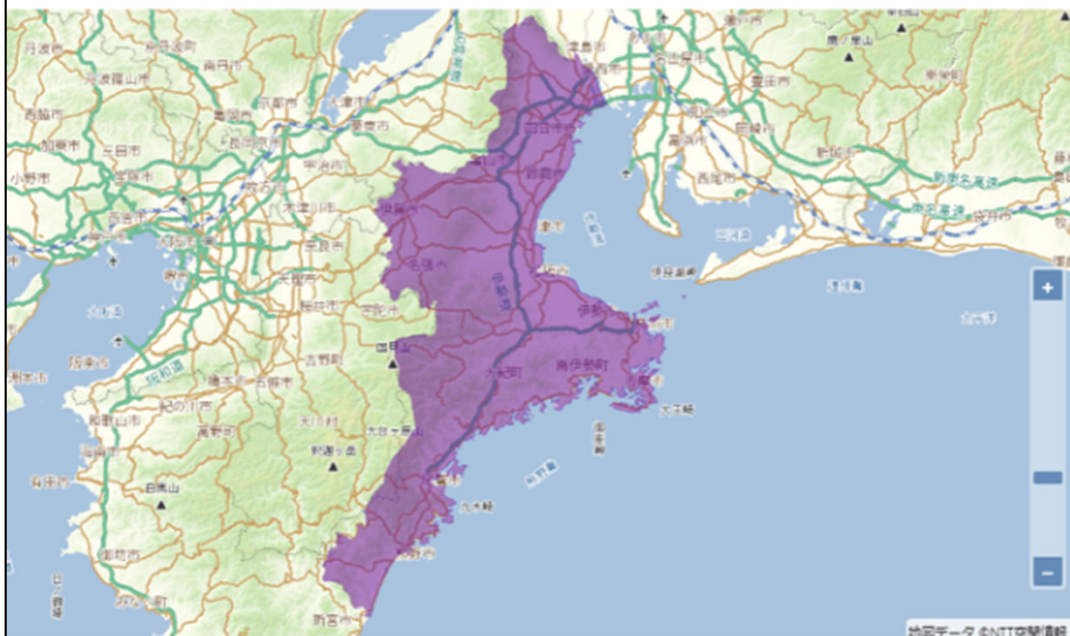
- 事業者： NTT西日本
- 発生日時： 令和5年7月22日(土) 21時11分
- 復旧日時： 令和5年7月22日(土) 23時09分（継続時間： **1時間58分**）
- 影響を与えた主なサービス： 固定電話（I P電話。緊急通報を含む。）、**インターネットアクセス**
- 影響エリア： **三重県全域**
- 影響を与えた利用者数： 固定電話：最大約12万人、**インターネットアクセス：最大約22万人**

- 事業者： NTT東日本
- 発生日時： 令和7年2月13日(木) 10時40分
- 復旧日時： 令和7年2月13日(木) 11時35分（継続時間： **55分**）
- 影響を与えた主なサービス： **インターネットアクセス**
- 影響エリア： **群馬県、長野県、新潟県、山梨県**
- 影響を与えた利用者数： **1,000,000人**

通信サービス状況

故障内容を確認するには対象の地域をクリック（スマートフォンの場合はタップ）してください。

最終更新日時：2023年07月22日 21:52



- 全地域にて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
- 一部地域にて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
- 故障お問い合わせ多数

【出典】NTT西日本HP 通信サービス状況

<https://u-see-map.ntt-west.co.jp/map.html?lat=34.73028&lon=136.508611>

日本経済新聞

株価を検索

朝刊・夕刊 LIVE Myニュース 日経会社情報 人事ウオッチ NIKKEI Prime

トップ 速報 ビジネス マーケット 経済 国際 オピニオン もっと見る #ウクライナ侵略

NTT東日本、「フレッツ光」で通信障害 約1時間で復旧

情報通信・ネット + フォローする

2025年2月13日 13:03 (2025年2月13日 13:30更新)

保存

印刷 共有

NTT東日本は13日、光回線を使ったインターネット接続サービス「フレッツ光」で通信障害が発生したと発表した。設備の故障が原因で、約1時間で復旧した。

同社によると、午前11時5分ごろから、群馬、山梨、長野、新潟の4県の一部地域でインターネットが利用しづらくなった。影響のあった回線数は調査中という。

【出典】日本経済新聞（2025年2月13日）

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC133OW0T10C25A2000000/?msockid=249eed43e4de667224d9f875e5db6757>

※緊急通報に係る報告基準を上回る影響が生じたことから、重大な事故に該当。

- 事業者：① NTT東日本、② NTT西日本
- 発生年月日：① 令和5年4月3日(月) 7時10分、
② 令和5年4月3日(月) 7時10分
- 復旧年月日：① 令和5年4月3日(月) 8時53分（継続時間：1時間43分）
② 令和5年4月3日(月) 8時49分（継続時間：1時間39分）
- 影響を与えた主なサービス：固定電話（I P 電話。緊急通報を含む。）、
インターネットアクセス
- 影響エリア：① 北海道、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、新潟県、
② 大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、
島根県、徳島県、愛媛県
- 影響を与えた利用者数：① 固定電話：最大約18.6万人、
インターネットアクセス：最大約35.9万人
② 固定電話：最大約 4.7万人、
インターネットアクセス：最大約 8.7万人

- 事業者：NTTコミュニケーションズ
- 発生年月日：令和5年4月24日(月)
- 復旧年月日：令和5年4月24日(月)（継続時間：）
- 影響を与えた主なサービス：インターネット接続
- 影響エリア：I
- 影響を与えた利用者数：最大約34.8万人



【出典】日本経済新聞（2023年4月3日）

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC030UE0T00C23A4000000/?msockid=249eed43e4de667224d9f875e5db6757>



【出典】日本経済新聞（2023年4月25日）

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC256120V20C23A4000000/?msockid=249eed43e4de667224d9f875e5db6757>

- **事業者：** 楽天モバイル
- **発生・復旧日時：** 令和6年4月19日(金)
 - ①12時33分-13時25分
 - ②15時25分-16時00分（合計継続時間：**1時間27分**）
- **影響を与えた主なサービス：** 携帯電話（緊急通報を含む音声通話、**データ通信**）
- **影響エリア：** **西日本エリア**
- **影響を与えた利用者数：** 緊急通報を含む音声通話：最大約170万人、**データ通信：最大約96万人**

※緊急通報に係る報告基準を上回る影響が生じたことから、重大な事故に該当。

- **事業者：** NTTドコモ
- **発生・復旧日時：** 令和4年7月7日(木)
 - 18時15分-19時25分（継続時間：**1時間10分**）
- **影響を与えた主なサービス：** 携帯電話（**データ通信**）
- **影響エリア：**
- **影響を与えた利用者数：**

日本経済新聞

楽天モバイル、19日午後2度の通信障害 現在は復旧

2024年4月19日 16:53 (2024年4月19日 17:11更新)



緊急通報を含む音声通話とデータ通信が一時利用しづらくなった

楽天モバイルは19日、午後3時30分ごろから通信障害が起きたと発表した。午後0時33分ごろからも障害が発生しており、いずれも既に復旧している。原因は確認中としている。

緊急通報を含む音声通話とデータ通信が西日本で一時利用しづらくなった。午後0時33分ごろから発生した障害は約50分後に復旧した。

楽天モバイルによると、利用しづらい状況が続いている場合は、機内モードをオンからオフにするか、端末の再起動をすれば改善する可能性がある。

【出典】日本経済新聞（2024年4月19日）

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC198OY0Z10C24A4000000/?msocid=249eed43e4de667224d9f875e5db6757>

朝日新聞 DIGITAL

NTTドコモで一時通信障害 利用者の一部が通信しづらく

2022年7月7日 21時28分



ドコモショップの看板=2020年4月9日、東京都中央区

NTTドコモは7日夜、高速通信規格「5G」の契約者の一部がインターネット通信を利用しづらい状況になったと明らかにした。通信障害は同日午後6時15分ごろに発生し、同7時25分に回復したとしている。

北海道から中部地方にかけての幅広い地域で障害が起きたが、どれぐらいの利用者に影響したのかは不明。同社は「大変ご迷惑をおかけしましたことを深くおわび申し上げます」としている。

NTTドコモでは、昨年10月に2時間超にわたり約100万人が音声通話などができなくなる障害があった。回線の混雑は約29時間続き、音声通話で約460万人、データ通信で830万人以上が利用しづらくなった。

【出典】朝日新聞デジタル（2022年7月7日）

<https://www.asahi.com/articles/ASQ776V9PQ77ULFA023.html>

- 事業者： LINE
- 発生・復旧日時： 令和3年4月12日(月)
- 影響を与えた主なサービス：
メッセージングサービス（LINEトーク）
- 影響エリア：
- 影響を与えた利用者数：

- 事業者： Meta Platforms, Inc.
- 発生・復旧日時： 令和3年10月5日(火)
- 影響を与えた主なサービス：
メッセージングサービス（WhatsApp、Messenger、Instagram）
- 影響エリア：
- 影響を与えた利用者数：

経済

LINE トーク送れないなど通信障害発生

0テレ 2021年4月12日 18:52

通信アプリLINEで、トークが送れないなどの通信障害が発生しています。LINEによりますと、通信がうまくいかない障害が発生しているということです。

午後3時15分から、トークと呼ばれるメッセージの送受信ができない状況が発生しています。利用者の間では、通話ができないケースもあるということです。

LINEでは、障害が発生していることは確認できているとした上で、詳細は確認中としています。

【出典】日テレ（2021年4月12日）

<https://news.ntv.co.jp/category/economy/855129>

日本経済新聞

朝刊・夕刊 LIVE Myニュース 日経会社情報 人事ウォッチ NIKKEI Prime

トップ 速報 ビジネス マーケット 経済 国際 オピニオン もっと見る #ウクライナ

Facebookでシステム障害 インスタなど徐々に回復

フェイスブック +フォローする

2021年10月5日 5:17 (2021年10月5日 9:57更新)

保存

Think! 多様な観点からニュースを考える

読者さん他3名の投稿

システム障害の範囲が広範囲に及んでいる（米カリフォルニア州メンロパーク市のフェイスブック本社）

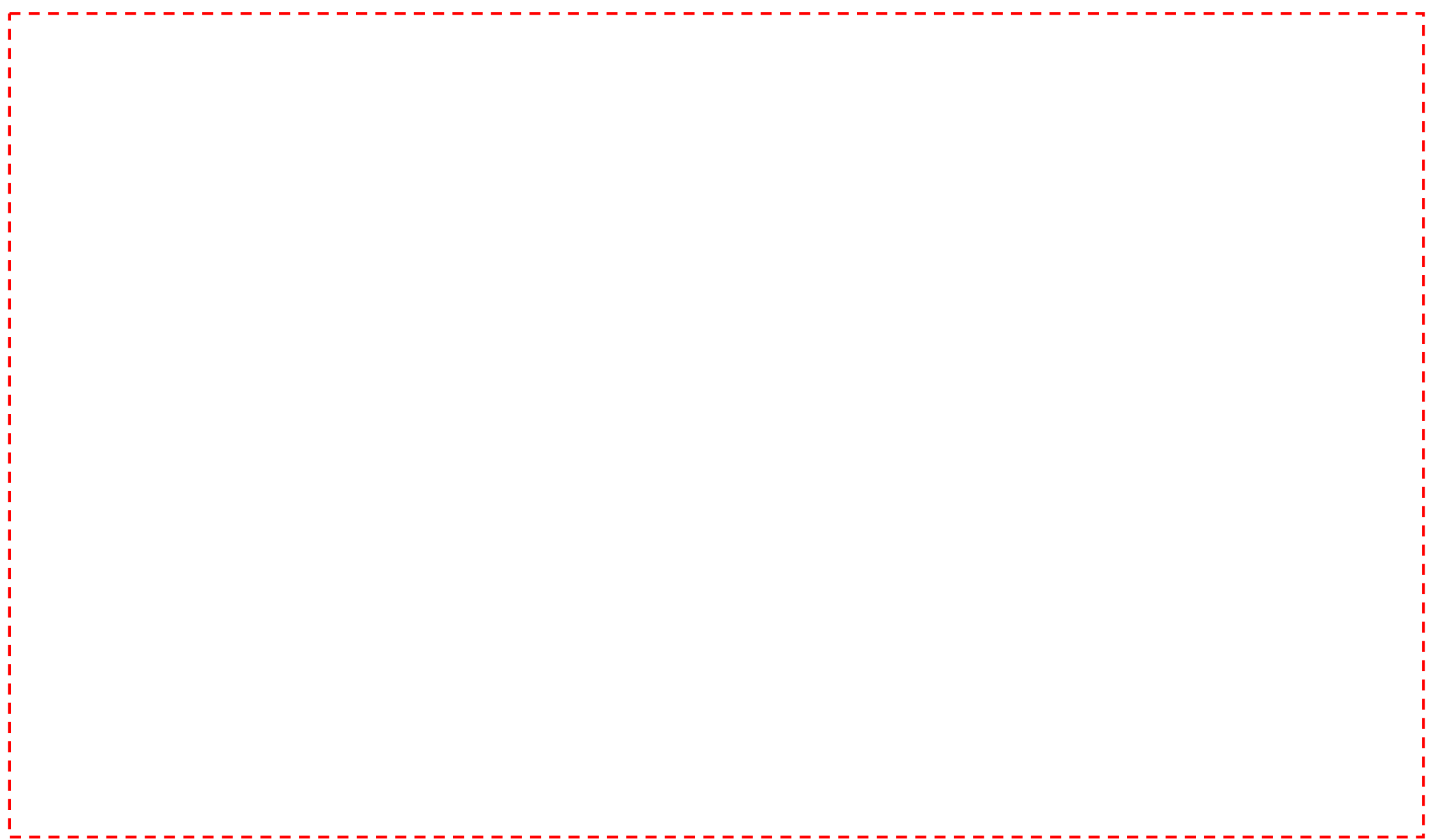
【シリコンバレー=奥平和行】米フェイスブックのSNS（交流サイト）や同社が運営する画像共有アプリ「インスタグラム」などで4日、広大な範囲でサービスが使えなくなるシステム障害が発生した。米西海岸時間午前9時（日本時間5日午前1時）前後から閲覧や投稿などが難しくなり、午後3時ごろから復旧が始まった。

対話アプリ「ワッツアップ」「メッセンジャー」や、仮想現実（VR）端末「オキュラス」でも障害が発生した。

米西海岸時間4日午後3時ごろから一部でメッセンジャーでのやり取りなどが可能になり、フェイスブックの広報担当者は3時半すぎに「アプリやサービスへのアクセス復旧に努め、現在は回復しつつある」とツイッターに投稿した。

【出典】日本経済新聞（2021年10月5日）

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOGN0500H0V01C21A0000000/?msockid=249eed43e4de667224d9f875e5db6757>



諸外国における電気通信事故の報告基準

- データ通信及びインターネット関連サービスについて、諸外国における電気通信事故の報告基準を整理。
- 英国は、データ通信サービスについて、例えば「1時間以上かつ10万人以上」に影響を与える事故を報告対象とし、EU・独国は、無料のインターネット関連サービスについて、例えば「1時間以上かつ100万人以上」に影響を与える事故を報告対象としている。

国・地域	データ通信サービス (インターネットアクセス、インターネット接続)	インターネット関連サービス (メッセージングサービス・電子メール) ※有料・無料ともに同一の基準
米国	報告対象外	報告対象外
英国	【固定系】 8時間以上 かつ 1万人以上又はエンドユーザー数合計の25%以上 1時間以上 かつ 10万人以上 【移動系】 (MNO) 固定ネットワークで報告可能なものと同程度の報告を行うことについて国内MNO 4社がOfcomと個別に合意 (MVNO) 8時間以上 かつ エンドユーザー数合計の25%以上	報告対象外
EU	「継続時間（時間）×影響利用者数」≥ 100万 又は 「継続時間（分）×影響利用者数」$\geq 6,000$万（1時間未満又は影響利用者数2.5万人未満を除く。） - 継続時間と影響利用者数の組み合わせ 8時間超×1～2% 6時間超×2～5% 4時間超×5～10% 2時間超×10～15% 1時間超×15%超 ※左記「%」は、サービスの全加入者数に占める事故事業者の影響加入者数の割合。	
独国	「継続時間（時間）×影響利用者数」≥ 100万 ※このほか、国際相互接続点に係る事故、緊急通報に係る事故、異常なIT障害が報告基準として上げられているが、定性的なもので定量的な閾値は設けられていない。	
仏国	(公衆に提供されている電気通信サービス) 2時間 かつ 5万人以上又は50基地局以上 (ビジネスサービス) 2時間 かつ 2千事業所以上	事故報告の対象とはなるものの、具体的な基準は見当たらない。
【参考】 日本	1時間以上 かつ 100万人以上 2時間以上 かつ 3万人以上	(無料のインターネット関連サービス) 12時間以上 かつ 100万人以上 24時間以上 かつ 10万人以上

電気通信事業者の種別	報告基準（いずれも30分以上のサービス停止が前提）
ケーブル通信事業者	「継続時間（分）×影響利用者数」≥90万 - 緊急通報用電話施設に影響を与える場合 等
長距離通信事業者（IXC）又は地域通信事業者（LEC）	9万通話以上が停止 等
衛星通信事業者	- 少なくとも1つの衛星又はトランスポンダへのアクセスの完全な喪失 - 衛星通信リンクの喪失により、電話サービス又は無線呼出サービスに「継続時間（分）×影響利用者数」≥90万の影響を与える場合 - 緊急通報用電話施設に影響を与える場合
SS7（PSTNを制御するための信号方式）	9万通話以上が停止 等
無線サービス事業者	「継続時間（分）×影響利用者数」≥90万 - 緊急通報用電話施設に影響を与える場合 等
有線通信事業者	
相互接続VoIPサービス事業者	
緊急通報サービス事業者	緊急通報用電話施設に影響を与える場合

【出典】 eCFR :: 47 CFR 4.9 -- Outage reporting requirements—threshold criteria.

<https://www.ecfr.gov/current/title-47/chapter-I/subchapter-A/part-4/subject-group-ECFRb4cb67a8301113e/section-4.9>

電気通信サービスの種別		報告基準	
		継続時間	影響利用者数
固定ネットワーク	緊急通報サービス	1 時間	1 千人
		—	10万人
	音声・データサービス	8 時間	1 万人 又は エンドユーザー数合計の25%以上
		1 時間	10万人
移動ネットワーク	緊急通報サービス	1 時間	1 千人
		—	10万人
	MNO音声・データサービス	固定ネットワークで報告可能なものと同程度の報告を行うことについて国内MNO 4 社がOfcomと個別に合意	
	MVNO音声・データサービス	8 時間	エンドユーザー数合計の25%以上

【出典】 Statement: General policy on ensuring compliance with security duties – Ofcom
Annex 1 - General statement of policy under section 105Y of the Communications Act 2003
<https://www.ofcom.org.uk/internet-based-services/network-security/ensuring-compliance-with-security-duties/>

報告対象となる電気通信サービス	報告基準（定量的基準）
- 番号依存型個人間通信サービス ➢ 固定ネットワーク（PSTN、ISDN、VoIP等） ➢ 移動ネットワーク（SMS、2 G、3 G、4 G、5 G等） - 番号非依存型個人間通信サービス（メッセージ、チャット、ビデオ通話等） - インターネットアクセスサービス ➢ 固定ネットワーク（DSL、FTTx等） ➢ 移動ネットワーク（SMS、2 G、3 G、4 G、5 G等） - マシンツーマシン伝送 - 放送 - 緊急通報サービス	「継続時間（時間）×影響利用者数」≥100万 又は「継続時間（分）×影響利用者数」≥6,000万（1時間未満又は影響利用者数2.5万人未満を除く。） - 継続時間と影響利用者数の組み合わせ ・ 8時間超×1～2% ・ 6時間超×2～5% ・ 4時間超×5～10% ・ 2時間超×10～15% ・ 1時間超×15%超 ※上記「%」は、サービスの全加入者数に占める事故事業者の影響加入者数の割合。

【出典】

Technical Guideline on Incident Reporting under the EEC | ENISA

<https://www.enisa.europa.eu/publications/enisa-technical-guideline-on-incident-reporting-under-the-eecc>

報告対象となる電気通信サービス	報告基準
・対人電気通信サービス（番号非依存型、番号依存型両方） ・インターネットアクセスサービス ・機械間通信や放送に使用される伝送サービスなど、信号の伝送を全面的または主目的とするサービス	・「継続時間（時間）×影響利用者数」≥100万 ※このほか、国際相互接続点に係る事故、緊急通報に係る事故、異常なIT障害が報告基準として上げられているが、定性的なもので定量的な閾値は設けられていない。

【出典】

Bundesnetzagentur - Incident Reporting

Meldekonzert für die Mitteilung von beträchtlichen Sicherheitsvorfällen nach § 168 TKG

https://www.bundesnetzagentur.de/EN/Areas/Telecommunications/ServiceProviderObligation/PublicSafety/SecurityBreach/SecurityBreach_node.html

電気通信サービスの種別		報告基準	
		継続時間	影響利用者数
公衆に提供されている電気通信サービス	固定又は携帯電話	2 時間	5 万人又は50基地局
	固定又は移動インターネットアクセス		
緊急通報サービス	緊急通報	1 時間	通話効率が50%未満
	緊急通報位置情報サービス	1 時間	—
	PSAP（公安応答局）接続	2 時間	—
必須サービス	事業者間の音声相互接続、国際相互接続等	2 時間	4 つの主要事業者のいずれかへの相互接続におけるネットワーク効率が40%以上低下
		1 時間	4 つの主要事業者のいずれかとの相互接続が完全に停止
ビジネスサービス	固定又は携帯電話 固定又は移動データ	2 時間	2 千事業所
	ウェブホスティングサービス		
	データホスティングサービス		

【出典】

Guide pour la déclaration des incidents affectant les réseaux et les infrastructures de communications électroniques et de l'internet ouverts au public | Direction générale des Entreprises

<https://www.entreprises.gouv.fr/la-dge/publications/guide-pour-la-declaration-des-incidents-affectant-les-reseaux-et-les>

論点 (案)

（１）「重大な事故」の報告基準の見直し

ア データ通信サービスの報告基準

- NTT東西やケーブルテレビ事業者等が提供する固定アクセスサービスやISP各社が提供するインターネット接続サービスは、データ通信を行う上で必須となるインフラであるが、現行制度においては「その他」に分類され、「緊急通報を取り扱わない音声伝送役務」よりも緩い報告基準となっている。また、移動アクセスサービスについても、データ通信のみに影響が生じた事故の場合「その他」に分類されている。
 - サービスの利用実態の変化の例として、この10年ほどで、ブロードバンドサービスの契約数は約1.5倍に増加するとともに、国内における電子商取引市場規模は概ね2倍に増加していることから、社会経済活動におけるインターネットの重要性は飛躍的に高まっている。
 - また、データ通信は、メッセージングサービス、電子メールサービス、検索サービスといった多くの利用者を有する上位レイヤーサービスの基盤となるものであり、いわばインフラ的役割を担っている。
 - 利用者アンケートの結果によれば、電話とデータ通信について、利用者における重要性は概ね同等であると考えられる。
 - さらに、近年のデータ通信サービスに係る電気通信事故の発生状況を見ると、影響エリアが1つの県内全域に及んだ事故や、複数の都道府県における多数の利用者へ影響を与えた事故が発生しているが、これらは「その他」の重大な事故報告区分の基準には該当しておらず、データ通信サービスに係る重大な事故としては報告がなされていない。
 - 諸外国の制度を見ても、多くの国において、電話とデータ通信との間に、電気通信事故の報告基準の違いは設けられていない
- ⇒ 現行基準の整備後に生じたデータ通信サービスの重要性の高まりを踏まえ、同サービスの報告基準の厳格化について検討すべきではないか。

（参考）現行の報告基準

	緊急通報を取り扱わない 音声伝送役務	その他 (インターネットアクセス 等)
基準①	1 時間以上かつ 10万人以上	1 時間以上かつ 100万人以上
基準②	2 時間以上かつ 3 万人以上	2 時間以上かつ 3 万人以上

（１）「重大な事故」の報告基準の見直し

イ 無料のインターネット関連サービスの報告基準

- 現行制度において、無料のインターネット関連サービスは、複数ある報告区分の中で最も緩い基準が適用されている。
 - しかしながら、無料のインターネット関連サービスには、メッセージングサービスや電子メールサービス等の多くの利用者数によって利用されるものも含まれており、これらが長時間利用できない事故が発生した場合、社会的影響は大きい。
 - メッセージングサービスなどは、災害時における安否確認手段としても活用されており、音声通話と同様に、身体・生命等との関連性が高いものとなっている。
 - 令和７年の利用者アンケートの結果によれば、インターネット関連サービスの中でもメッセージングサービスについては、特に利用者における重要性が高いと考えられる。
 - 諸外国の制度を見ても、欧州において、無料のメッセージングサービスや電子メールサービスに対し、他のサービスと同等の報告基準が設けられている。
 - さらに、近年の無料のインターネット関連サービスに係る電気通信事故の発生状況を見ると、現行の報告基準に該当するほどの大規模な電気通信事故は発生していないものの、継続時間が数十分～数時間 かつ 影響利用者数が1,000万人を超えるほどの事故が数件発生していることに加え、継続時間が数時間 かつ 影響利用者数が十数万人～数百万人の規模の事故が複数件発生している。
- ⇒ 現行基準の整備後に生じた利用実態の変化等を踏まえ、無料のインターネット関連サービスの報告基準の厳格化について検討すべきではないか。
- ⇒ その際、無料のインターネット関連サービスの中には、様々な重要度のものが存在することを勘案すべきではないか。

（参考）現行の報告基準

	無料のインターネット関連サービス
基準①	12時間以上かつ100万人以上
基準②	24時間以上かつ10万人以上

（２）「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態」として報告対象となる事態の見直し

- 「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態」の報告制度は、情報通信審議会（令和４年７月～令和５年２月）において、過去に発生した重大な事故の発生原因に基づく事態等が審議された結果を踏まえ整備され、令和５年６月より運用が開始されている。
- 同審議会では平成２７年度から令和２年度までの重大な事故が審議対象となっていたところ、令和３年度以降においても、重大な事故の発生件数が増加傾向にある。
- 現状においては、近年の重大な事故と原因を共通する事態が発生しても、報告の対象とならない例が見られる。

⇒ 令和３年度以降に発生した重大な事故の内容を踏まえ、「報告対象となる事態」の更新を検討すべきではないか。

（参考）令和３年度以降に発生した主な重大な事故の原因

- 誤った作業手順書を用いて作業を実施したことによるもの。
- 現用設備及び予備設備が再起動を繰り返し、予備設備に正常に切り替わらない事態が発生したことによるもの。
- 全国ネットワークに連鎖的に輻輳が波及したことによるもの。
- データ不整合があるバックアップファイルが使用され事故が長期化したもの。
- ソフトウェア不具合によるもの。 等

（３）事故検証の重点化等

- 総務省では、外部専門家による「電気通信事故検証会議」を開催。
 - 同会議において、主に「重大な事故」について個別に検証が行われ、他の事業者への教訓となる内容の抽出・公表がなされている。
 - 「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態」については、これまで報告件数が限定的であり、他の事業者への教訓となる内容を多く含む事案がなかったことから、各事態について同会議における個別の検証は行われていない。
- ⇒ 例えば、重大な事故のうち、過去に類似事例がないものや、特に注意を要するものの検証を重点化すべきではないか。
- ⇒ 重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態については、事態の発生が必ずしも電気通信サービスの提供に支障を来すものでないことから、事業者が事態の発生を公表しない場合があり得る。このような点も踏まえ、重要な案件は個別に検証し、その結果を社名を伏せて公表することなどについて、検討すべきではないか。

(参考) 規制改革実施計画等を踏まえた四半期報告事故の報告頻度の見直し

(参考) 「四半期報告事故」の報告頻度の見直し

- 総務省は、規制改革実施計画（令和6年6月21日 閣議決定）を踏まえ、電気通信事業者の事務負担軽減の観点から、電気通信事業報告規則第7条の3が規定する事故の発生状況について、四半期ごとの報告から年度ごとの報告に改める制度整備を本年3月に実施。

(参考) 総務省 | 報道資料 | 電気通信事業報告規則の一部改正に関する意見募集の結果

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000361.html

(参考) 総務省 | 新規制定・改正法令・告示 省令 | 電気通信事業報告規則の一部を改正する省令（令和7年総務省令第14号）

https://www.soumu.go.jp/main_content/000998340.pdf

- 規制改革推進に関する答申 ～利用者起点の社会変革～（令和6年5月31日 規制改革推進会議）

II 各個別分野における規制改革の推進

1. 革新的サービスの社会実装・国内投資の拡大

(8) 通信

ウ 届出電気通信事業者が行う報告義務の在り方の見直し【令和6年度検討・結論・措置】

<基本的考え方>

届出電気通信事業者（電気通信回線設備を設置することなく電気通信事業を営む者等）には、「電気通信役務の全部又は一部の提供を停止又は品質を低下させた事故」であって、「影響利用者数3万以上又は継続時間2時間以上」に該当するものについては、重大な事故として別途報告が求められるものを除き、四半期ごとの事故報告が求められている。しかしながら、報告作業に多大な負担があるとされていることから、事務負担を軽減し、生産性の向上を促すべく、手続の簡素化に向けた検討を行う。以上の基本的考え方に基づき、以下の措置を講ずるべきである。

<実施事項>

総務省は、届出電気通信事業者の事務負担軽減の観点から、**重大事故に該当しない事故の場合には**、当該事業者による通信事故対策のための措置を前提に**報告頻度を見直すなど負担の軽減について検討を行い、必要な措置を講ずる。**

- 規制改革実施計画（令和6年6月21日 閣議決定）

II 実施事項

1. 革新的サービスの社会実装・国内投資の拡大

(8) 通信

No.	事項名	規制改革の内容	実施時期	所管府省
3	届出電気通信事業者が行う報告義務の在り方の見直し	総務省は、届出電気通信事業者の事務負担軽減の観点から、 重大事故に該当しない事故の場合には 、当該事業者による通信事故対策のための措置を前提に 報告頻度を見直すなど負担の軽減について検討を行い、必要な措置を講ずる。	令和6年度検討・結論・措置	総務省