

「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(案)」に対する意見募集の結果及びワーキンググループとしての考え方
[募集期間: 令和4年12月16日(金)～令和5年1月13日(金)]
意見提出者: 計6者(法人3者、個人3者)

(意見提出者一覧)

アルテリア・ネットワークス株式会社	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	個人(3者)

番号	意見提出者	提出意見	本ワーキンググループの考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
全体				
1	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	(全体) 本取りまとめ報告書の内容に賛同します。取りまとめ報告書を踏まえて策定されるガイドラインにより、事故発生時等における利用者への情報提供が進展することと考えます。	報告書案に対する賛同の御意見として承ります。	無
2.1 ガイドラインの主体・位置づけ				
2	一般社団法人テレコムサービス協会	(6ページ)2.1ガイドラインの主体・位置づけ(3)対応の方向性 電気通信サービスは、重要な社会インフラとなっており、利用者利益の保護の観点からも、政府によりガイドラインを策定いただくことについて、賛同いたします。 尚、ガイドラインの策定にあたっては、MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者は大小様々な事業者が存在しておりますので、MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者の状況も考慮いただいたガイドラインの策定をお願いいたします。	報告書案に対する賛同の御意見として承ります。	無
3	個人	5ページ 「最近の主な通信障害と利用者への周知広報の課題」 「ソフトバンク」は「ワイモバイル」ではないということか？ 「KDDI」とは「au」か？ 「UQコミュニケーションズ株式会社」でも障害は発生していたのだから、「KDDI」との書き方は不適切である。 「サービス」で障害が発生しているのに、なぜ「事例」で「回線提供元」を載せるのか？ 「回線提供元」は「通信事業者」とは違うわけで、「UQ」も含めて「KDDI」と書くのは間違いである。 「通信事業者」の「NTTドコモ」で障害が発生したと書くともMVNOは含んでいないと誤解を与えるのである。 分かりやすく書いてほしい。	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」については、電気通信回線設備を設置する電気通信事業者を代表例として情報を整理したものでございます。	無
2.3 ガイドラインの対象とする事故及び障害の範囲				
4	一般社団法人テレコムサービス協会	(8ページ 6行目～9行目)2.2 ガイドラインの対象者(3)対応の方向性 MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者は指定公共機関の設備を利用しているため、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、指定公共機関からの案内や公表内容をもとに、利用者への対応を行うこととなります。したがって、利用者に与える影響が大きいMVNO(通信事業者)及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者の場合であっても、指定公共機関と同様の対応は困難であるため、電気通信事業者の扱いについての今後の検討にあたっては、十分に配慮いただきますようお願いいたします。	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、引き続き検討してまいります。	無
5	一般社団法人テレコムサービス協会	(8～9ページ)2.3 ガイドラインの対象とする事故及び障害の範囲 指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の場合、MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者では、それが重大事故であるかを判断することは困難であるため、指定公共機関にて、MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者においても、報告対象の事故や障害であることが分かるように公表及び連携いただく必要があると考えます。 また、重大事故以外の事故及び障害についても、指定公共機関の独自判断ではなく、明確な基準や事例を示していただきたい。	p13で、利用者に周知する内容として「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」を追記するとともに、注10で「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、利用者に周知を行う方法も考えられる。」旨追記します。	有

番号	意見提出者	提出意見	本ワーキンググループの考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
2.4 障害発生から初報までの時間の目安				
6	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	(P11 本文1行目) それ以外の電気通信事業者とされる指定公共機関であるキャリアの卸先電気通信事業者及びMVNO等にあっては、「これに準じて、できる限り早急な初報の公表を行う」ためには、指定公共機関の初動の通知と連動しその他通信事業者と遅滞なくやり取りするための取り組み・協議につき、総務省様にフォローいただくことが必要と考えます。	上記意見5に対する考え方のとおりです。 なお、具体的な対応につきましては、必要に応じて、別途ご相談いただければと思います。	有
7	一般社団法人テレコムサービス協会	(11ページ)2.4 障害発生から初報までの時間の目安 (3)対応の方向性 MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者は指定公共機関の設備を利用しているため、指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の発生に関しては、MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者が検知することは困難となっております。 指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の発生の場合、発生した時点で、MVNOサービス及びFTTHサービスの利用者にも同様に影響が発生している可能性が極めて高いと考えます。指定公共機関の初報の公表に準じて、MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者において、初報の公表を行うためにも、指定公共機関は、自社利用者への初報の公表と同時にMVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者へも案内を行うべきであると考えます。	指定公共機関の自社利用者、監督官庁、緊急通報受理機関及びMVNO等へ周知を同時に行う場合、原則30分以内の初報周知の対応ができないとの御意見が指定公共機関の電気通信事業者から多数あったことを踏まえ、社会的な優先順位等も考慮し、30分以内の初報周知は利用者と監督官庁への周知に絞って行うこととしております。	無
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				
8	一般社団法人テレコムサービス協会	(16ページ)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 (3)対応の方向性 指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の発生に関して、その事故等の影響を受けているMVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者は、自社のホームページから、当該指定公共機関が公開している障害情報ページへ直接誘導することを認めていただきたい。 これにより、MVNOサービス及びFTTHサービスの利用者も、指定公共機関の利用者と同様に、遅滞なく最新の障害情報を確認できると考えられます。	上記意見5に対する考え方のとおりです。	有
9	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	(P16 本文6行目) MVNOがホームページ(HP)に障害の情報掲載する方法として、自社HPへの掲載だけでなく、卸元MNOが掲載する障害の情報へのリンク等の簡易な方法も認められれば、初報の速さ、情報更新の頻度がMNOと同等になり、お客様利便が向上しますし、MVNOも対応しやすくなるかもしれないと考えます。	上記意見5に対する考え方のとおりです。 なお、具体的な対応につきましては、必要に応じて、別途ご相談いただければと思います。	有

番号	意見提出者	提出意見	本ワーキンググループの考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
2.9 情報伝達手段の多様化				
10	個人	類似業種との比較では、停電の場合の周知広報が参考になるのではないかと感じた。 伝達方法については、通信障害の当事者の携帯電話等は事実上利用できないことから、 ・放送事業者による周知(テレビの場合は字幕、ラジオの場合は生放送番組が多いことから、トークの途中や楽曲の途中フェードアウトによる口頭での割り込みで周知するのが適当と考える) ・障害発生地域に所在する鉄道事業者の遅延情報表示板に簡易的な情報を表示する ・大規模な通信障害の場合は、他の通信事業者も周知するようにする などといった方法が考えられるのではないかと。	本ワーキンググループでは、ご指摘の点についても検討を行い、「2.9 情報伝達手段の多様化」で、p21に「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」「他の指定公共機関による周知」等を記載しておりますのでご確認ください。	無
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				
11	アルテリア・ネットワークス株式会社	(P.21)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 電気通信役務が卸電気通信役務を利用して提供される場合、利用者に迅速に情報を提供するためには、卸元事業者から利用者への周知と同タイミングで(本来はそれよりも迅速に)卸先事業者へ情報が提供されることが必要と考えます。従い、卸電気通信役務については、利用者への対応と同タイミングで卸先への通知・連絡を要請することが妥当と考えます。 とりまとめ案においては、卸先への情報提供については、利用者への周知とは別の項目に記載され、利用者への周知に比べ時間の制約を緩和している記載となっており、卸元事業者が利用者に直接提供するサービスに比べ、卸先事業者が提供するサービスは、利用者への周知が遅れる可能性があります。具体的には、2.4項において「指定公共機関に対しては、(中略)原則30分以内に初報の公表を求めることが適当」と記載され、2.10項においては「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(注:卸先を含む)に対しては、初報の公表後速やかに連絡する(中略)ことが適当」と記載されており、利用者および総務省への周知・報告が第1優先で、卸先への通知・連絡は、その次の優先度であるように記載されております。 従い、卸元が卸先に提供する卸電気通信役務についても、利用者への周知と同タイミングでの対応を求めるような記載とすべきと考えます。卸元事業者にとっては、卸先事業者が利用者でもあることを考慮すると、かような記載が結局のところエンドユーザを含む利用者全体の保護に繋がるのではと検討いたしました。	上記意見7に対する考え方のとおりです。	有
12	一般社団法人テレコムサービス協会	(21ページ)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 (3) 対応の方向性 ・MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者は指定公共機関の設備を利用しているため、指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の発生に関しては、MVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者が検知することは困難となっております。 指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の発生の場合、発生した時点で、MVNOサービス及びFTTHサービスの利用者にも同様に影響が発生している可能性が極めて高いと考えます。 本取りまとめ(案)で示されている「利用者利益の保護」の観点から、MVNOサービス及びFTTHサービスの利用者也、指定公共機関の利用者と同様に、事故等の情報が速やかに案内されるべきであるため、指定公共機関は、総務省殿に対して案内時、もしくは自社利用者への初報の公表と同時にMVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者へも案内を行うべきであると考えます。 ・指定公共機関の設備に起因した事故及び障害の発生の場合、指定公共機関は、卸先事業者のサービスについても影響がある旨も含めて、総務省殿への案内及び利用者へ公表いただきたい。 ・指定公共機関からのMVNO及びNTT東西の光サービス卸の卸先事業者への速やかな連絡方法については、連絡メールの区分や内容など、連絡方法の統一化を図っていただきたい。	上記意見7に対する考え方のとおりです。	無

番号	意見提出者	提出意見	本ワーキンググループの考え方(案)	提出意見を踏まえた案の修正の有無
文言等についてのご意見				
13	個人	・5ページの1行目「分かりやすい」と、12ページの3行目「わかりやすい」とは、どちらかに字句を統一したほうがよい。」 ・10ページの(2)の6行目、21ページの(3)の6行目の「30分」はいつからの時間か？ ・11ページの(3)の4行目「事故後」は「事故等後」のほうがよい。同3行目「事故等」と同様に。	・「分かりやすい」に統一します。 ・10ページの(2)の6行目は、図2-6のとおり社会的影響の大きな事象発生・把握からとなっております。21ページの(3)の6行目は、事故等が発生した時点からになります。 ・「事故時」は「事故発生時」と同じ意味で用いており、3行目は「事故等が発生した時点」でひとつの語句として捉えており、書き分けております。4行目の「事故後」は「事故等が発生した時点」に修正します。	有
14	個人	6ページ 図で「SNS」と「SNS」を用いてなぜ複雑に書くのか？ 「2019」と「H31」もなぜ複雑に書くのか？ 意味は伝わるのだが、分かりやすく書いてほしい。	全角表記、元号表記に修正します。	有
15	個人	15ページ 「ホームページにおける情報の掲載場所」の「ホームページ」とはブラウザを起動したときの最初に表示されるページの意味であるのだから、「WEBページ」に変更すべきである。 実際に19ページでは「WEBページ」と書いているではないか。	一般的に「ホームページ」は「WEBページ」「WEBサイト」「トップページ」と同義で用いられることも多く、利用者にとっても理解しやすい用語であることから、本報告書(案)では「ホームページ」で整理しております。なお、P19の「ウェブページ」は出典元からそのまま引用しているものでございます。	無
16	個人	23ページの「用語に関する事例(気象庁)」では用語の使い方に厳格なのに、なぜ「ホームページ」を使うのか？ ブラウザの「ホーム」の「ページ」で「ホームページ」なのである。 「ホームページ」のままにするのなら、「WEBページ」と書かれてある箇所との意味合いの違いを分かるようにすべきである。		
17	個人	19ページの「スマートフォン向けアプリケーション」と20ページの「スマートフォン向けアプリ」もなぜ複雑に書くのか？ 何が違うのか考え込んでしまうわけである。 つまり「アプリケーション」と「アプリ」の違いは、パソコンでは「アプリケーション」を使い、スマートフォンでは「アプリ」を使うのが言葉としては正しいのである。 しかし「スマートフォン向けアプリケーション」と「スマートフォン向けアプリ」の違いはさすがに分からないので説明を書いてほしい。 スマートフォンでは「アプリケーション」とは言わず「アプリ」と言うわけで、やはり言葉の意味合いについて考え込んでしまうわけである。 であるからスマートフォンには「アプリケーション」を使うのは間違いである。 どんな違いがあるのか、考え込んで分らないのである。 「スマートフォン向けアプリケーション」が、「スマートフォン向けにパソコンでアプリケーションを開発」という意味なら言葉としては正しいのである。 「アプリ」が完成するまでは「アプリケーション」と呼び、完成してアプリストアに載るとそこで「アプリ」と呼び方が変わるわけである。 しかしそれでもこのパブリックコメントの「スマートフォン向けアプリケーション」と「スマートフォン向けアプリ」の意味合いの違いが分からないので分かるように書いてほしい。	一般的にアプリケーションを略して「アプリ」と用いられることが多いと理解しております。「アプリケーション」に表記を統一します。	有

注:その他、報告書案に対するものではないものが1件ありました。