○総務省令第　　号

電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二十八条第一項第二号ハ及び第二項の規定に基づき、電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令を次のように定める。

令和　年　月　日

総務大臣　林　芳正

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令

電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）の一部を次のように改正する。

次の表により、改正前欄に掲げる規定の傍線を付し又は破線で囲んだ部分をこれに対応する改正後欄に掲げる規定の傍線を付し又は破線で囲んだ部分のように改め、改正後欄に掲げるその標記部分に二重傍線を付した規定（以下「対象規定」という。）は、これを加える。

改正後

（報告を要する事故）

第五十八条　［略］

2　法第二十八条第一項第二号ハの総務省令で定める重大な事故は、次のとおりとする。

一　次の表の上欄に掲げる電気通信役務の区分に応じ、それぞれ同表の中欄に掲げる時間以上電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部（付加的な機能の提供に係るものを除く。）の提供を停止又は品質を低下させた事故（他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。）であつて、当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数（総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの）がそれぞれ同表の下欄に掲げる数以上のもの

電気通信役務の区分	時間	利用者の数
［一～三　略］	［略］	［略］
四　利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（一の項から三の項までに掲げる電気通信役務を除き、電気通信事業報告規則第一条第二項第十九号の二に規定する電子メールサービス又は同項第十九号の三に規定するメッセージングサービスに限る。）であつて、前年度における一月当たりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者の数の平均が一千万以上のもの	四時間	十万
	二時間	百万
五　利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（一の項から四の項までに掲げる電気通信役務を除く。）	二十四時間	十万
	十二時間	百万
六　一の項から五の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務のうち、電気通信事業報告規則第一条第二項第六号に規定するインターネット接続サービス及びインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する電気通信役務（主としてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介するものを含む。）	二時間	三万
	一時間	十万
七　一の項から六の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務	二時間	三万
	一時間	百万

［二　略］

（報告を要する重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態）

第五十八条の二　法第二十八条第二項の総務省令で定める事態（同条第一項第二号ハに掲げる事故が生ずるおそれがあると認められるものに限る。）は、次のとおりとする（前条第二項に規定する重大な事故に該当するものを除く。）。

一　次のいずれにも該当する事態

改正前

（報告を要する事故）

第五十八条　［同上］

2　［同上］

一　［同上］

電気通信役務の区分	時間	利用者の数
［一～三　同上］	［同上］	［同上］
四　利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（一の項から三の項までに掲げる電気通信役務を除く。）	二十四時間	十万
	十二時間	百万
五　一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務	二時間	三万
	一時間	百万

［二　同上］

（報告を要する重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態）

第五十八条の二　［同上］

一　［同上］

［イ～ニ　略］ ホ　次のいずれかに該当するもの ［(1)　略］ (2)　電気通信設備の故障等の発生時に、当該設備の機能を代替することとなっていた予備の電気通信設備（当該予備の電気通信設備の機能を代替することとなっていた予備の電気通信設備を含む。）へ速やかに切り替えることができなかった事態 ［(3)～(5)　略］ (6)　電気通信設備の設備容量を上回る処理が生じ、当該処理に対して電気通信事業者が想定していた措置が講じられなかった事態 (7)　電気通信設備に誤った設定情報やソフトウェア（仮想化した機能を制御するためのものを含む。）の組込が行われ、当該組込に対して電気通信事業者が想定していた措置によるも速やかな復旧がなされなかった事態 ［ヘ　略］ ［ニ　略］	［イ～ニ　同上］ ホ　［同上］ ［(1)　同上］ (2)　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、当該設備の機能を代替することとなっていた予備の電気通信設備（当該予備の電気通信設備を含む。）へ速やかに切り替えることができなかった事態 ［(3)～(5)　同上］ ［新設］ ［新設］ ［ヘ　同上］ ［ニ　同上］
備考　表中の［　］の記載及び対象規定の二重傍線を付した標記部分を除く全体に付した傍線は注記である。	

附　則

この省令は、令和八年四月一日から施行する。

○総務省告示第　　号

電気通信事業報告規則（昭和六十三年郵政省令第四十六号）第七条の三の規定に基づき、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）の一部を次のように改正する。

令和　年　月　日

総務大臣　林　芳正

次の表により、改正前欄に掲げる規定の破線で囲んだ部分をこれに対応する改正後欄に掲げる規定の破線で囲んだ部分のように改める。

改正後

別記様式

事故発生状況報告

年４月１日分から
年３月31日分まで

事業者名
登録年月日又は届出年月日及び登録番号又は届出番号
電気通信主任技術者の氏名

故障設備	事故発生件数											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1　移動端末設備と接続される端末系伝送路設備												
2　局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置												
3　デジタル加入者回線アクセス多重化装置												

（日本産業規格Ａ列４番）

［注１・２　略］

改正前

別記様式

事故発生状況報告

年　月分から
年　月分まで

事業者名
登録年月日又は届出年月日及び登録番号又は届出番号
電気通信主任技術者の氏名

故障設備	事故発生件数		
	月	月	月
1　移動端末設備と接続される端末系伝送路設備			
2　局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置			
3　デジタル加入者回線アクセス多重化装置			

長辺

短辺　（日本産業規格Ａ列４番）

［注１・２　同左］

備考　表中の［　］の記載は注記である。

電気通信事故等に係る電気通信事業法関係法令の適用に関するガイドライン（第~~7~~8，9版）

※修正履歴のうち、黄色着色した修正は第８版、
そうでない修正は第９版において反映予定。

~~令和5年 12 月7日~~令和〇年〇月〇日

総　　務　　省

改定履歴

版数	策定日	改定履歴
初　版	平成 22 年 9 月 29 日	情報通信審議会一部答申を受けた初版の策定。
第２版	平成 27 年 8 月 26 日	事故報告制度の見直し（平成 27 年総務省令第 29 号及び第 30 号による重大な事故の報告基準・様式及び四半期報告様式の改正等）を受けた改定。
第３版	平成 31 年４月１日	事故報告制度の見直し（平成 31 年総務省令第 23 号による重大な事故の報告基準及び四半期報告様式の改正等）を受けた改定。
第４版	令和元年６月 27 日	事故報告制度等の見直し（令和元年総務省令第 18 号による重大な事故の報告基準の改正等）を受けた改定。
第５版	令和２年１月 27 日	電気通信役務の種類の見直し（令和元年総務省令第３号によるローカル５Ｇサービスの追加）を受けた改定。
第６版	令和５年６月 16 日	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の整備（令和４年法律第 70 号）を受けた改定。
第７版	令和５年 12 月７日	情報通信審議会一部答申（デジタル化の進展に対応した事故報告制度・電気通信設備等に係る技術的条件）を受けた改定。
第８版	令和〇年〇月〇日	規制改革実施計画（令和６年６月 21 日 閣議決定）等を受けた改定。
第９版	令和〇年〇月〇日	情報通信審議会一部答申（電気通信サービスの利用実態の変化を踏まえた電気通信事故報告制度の在り方）等を受けた改定。

目　次

Ⅰ　本ガイドラインの目的 3

Ⅱ　対象範囲 3

Ⅲ　関係法令 4

Ⅳ　事故の該当性の判断基準 4
1　重大な事故 7
2　重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態 19
3　四半期ごとの報告を要する事故 26
4　報告不要な軽微な事故 30

Ⅴ　ガイドラインの見直し 31

Ⅰ　本ガイドラインの目的

ネットワークの IP 化の進展に伴い、電気通信事故の件数が増加傾向にあるとともに、その原因が多様化・複雑化してきている状況を踏まえ、平成 17 年 10 月 31 日付け諮問第 2020 号「ネットワークの IP 化に対応した電気通信設備に係る技術的条件」について、情報通信審議会において電気通信事故等に関する課題を審議し、総務省は、同審議会から「ネットワークの IP 化に対応した安全・信頼性対策に関する事項」（平成 19 年５月 24 日）及び「IP 電話端末等に関する技術的条件及び電気通信事故等に関する事項」（平成 21 年７月 28 日）の一部答申（以下「一部答申」という。）を受けた。

一部答申を受け、総務省は、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「事業法」という。）をはじめ、その関係省令等の規定に基づき総務大臣へ報告を要する電気通信事故の範囲の目安を定め、報告を行う電気通信事業者が、関係法令を遵守するための指針となるよう「電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の適用に関するガイドライン」を策定した。

その後、ネットワークの IP 化・ブロードバンド化等の更なる進展及びこれによる電気通信事業者の増加や提供サービスの多様化・複雑化に伴い、電気通信事故の要因も多様化・複雑化してきていることを踏まえ、平成 27 年８月に本ガイドラインについて見直しを行った。

さらに、~~近年の~~ IoT サービスの普及に伴い、それを支える通信ネットワークについて高機能化、設備構成の複雑化や利用形態の多様化が急速に進展しており、主に LPWA サービスに係る電気通信事故の発生が想定されることから、本ガイドラインについて見直しを行った。

また、電気通信役務の停止が社会に及ぼす影響が増大するとともに、電気通信事故の原因が多様化していることを踏まえ、「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、「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態に係る報告制度」が整備されたことを踏まえ、本ガイドラインについて見直しを行った。

加えて、利用者の利益に多大な影響を及ぼした事故を重大な事故として確実に位置付けていくことにより、事故の再発防止を促進していくという観点から、本ガイドラインについて見直しを行った。

また、規制改革実施計画（令和６年６月 21 日 閣議決定）を踏まえ、事故の発生状況の報告頻度を緩和する制度が整備されたこと等を受け、本ガイドラインについて見直しを行った。

さらに、電気通信サービスの利用実態の変化等を踏まえ、重大な事故の報告基準及びおそれ事態の報告対象の見直しがなされたことを受け、本ガイドラインについて見直しを行った。

総務省では、電気通信事業者の報告をもとに電気通信事故事例の分析・評価をより効果的に行い、電気通信役務の提供における安全・信頼性の一層の向上に努めていく。

Ⅱ　対象範囲

本ガイドラインの対象は、電気通信事業者において発生した事故又は事故が生ずるおそれがあると認められる事態のうち、電気通信事故に係るものとする。電気通信事業者とは、**事業法第９条の規定による登録を受けた者**及び**事業法第 16 条第１項の規定による届出をした者**をいう。なお、電気通信事業者に該当するか否かの判断に当たっては、総務省が公開している「電気通信事業参入マニュアル［追補版］　～届出等の要否に関する考え方及び事例～」を参照されたい。

Ⅲ　関係法令

本ガイドラインに関係する法令は、以下のとおり。

- 電気通信事業法
- 電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号。以下「施行規則」という。）
- 事業用電気通信設備規則（昭和 60 年郵政省令第 30 号。以下「設備規則」という。）
- 電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号。以下「報告規則」という。）
- 平成 22 年総務省告示第 136 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）
- 令和５年総務省告示第 408 号（電気通信事業法施行規則第五十八条第二項第一号の規定に基づき、総務大臣が電気通信役務の提供の停止を受けた利用者の数の把握が困難であると認めるときに適用する基準を定める件）

Ⅳ　事故の該当性の判断基準

電気通信事業者が、事業法をはじめ、その関係省令等の規定に基づき、総務大臣への報告を義務付けられている事故又は事故が生ずるおそれがあると認められる事態のうち、電気通信事故に係るものは、以下のとおり。

① **重大な事故**

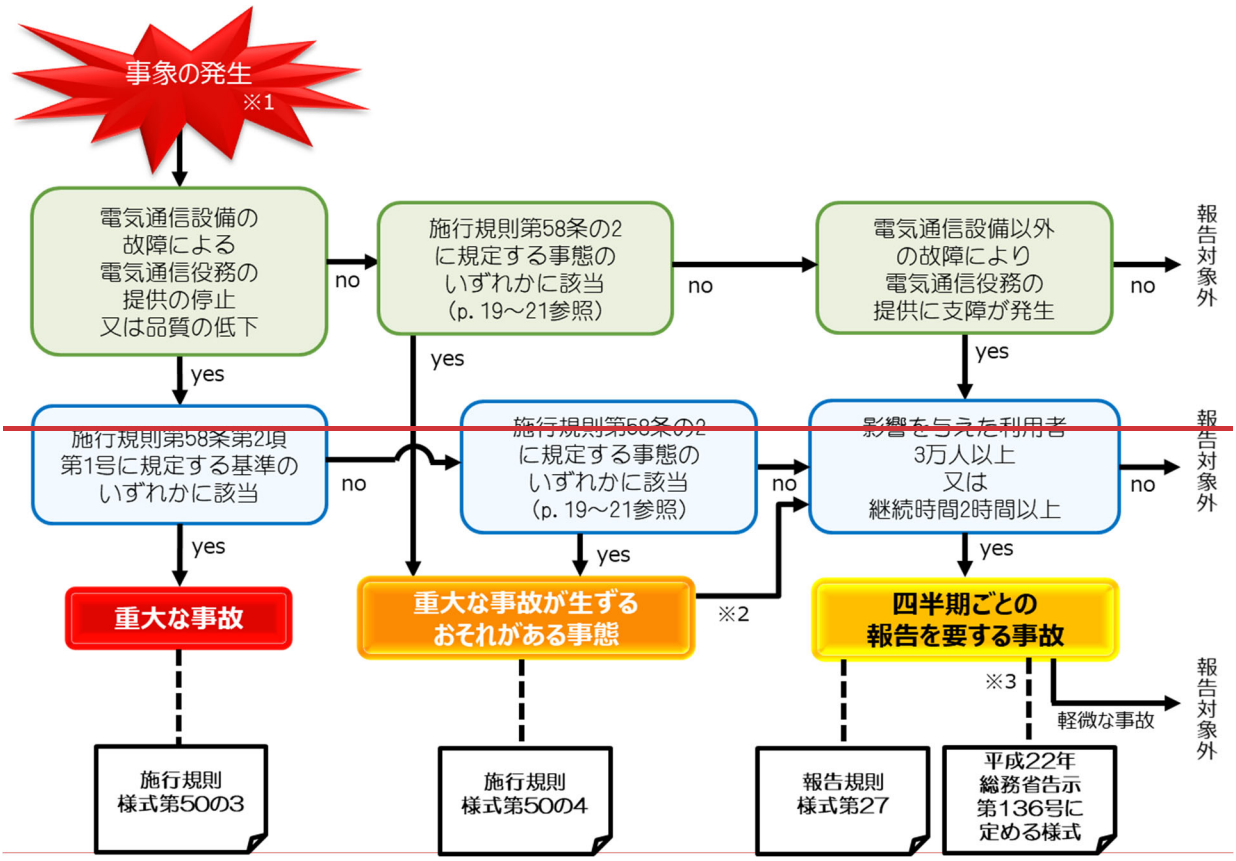
② **重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態**

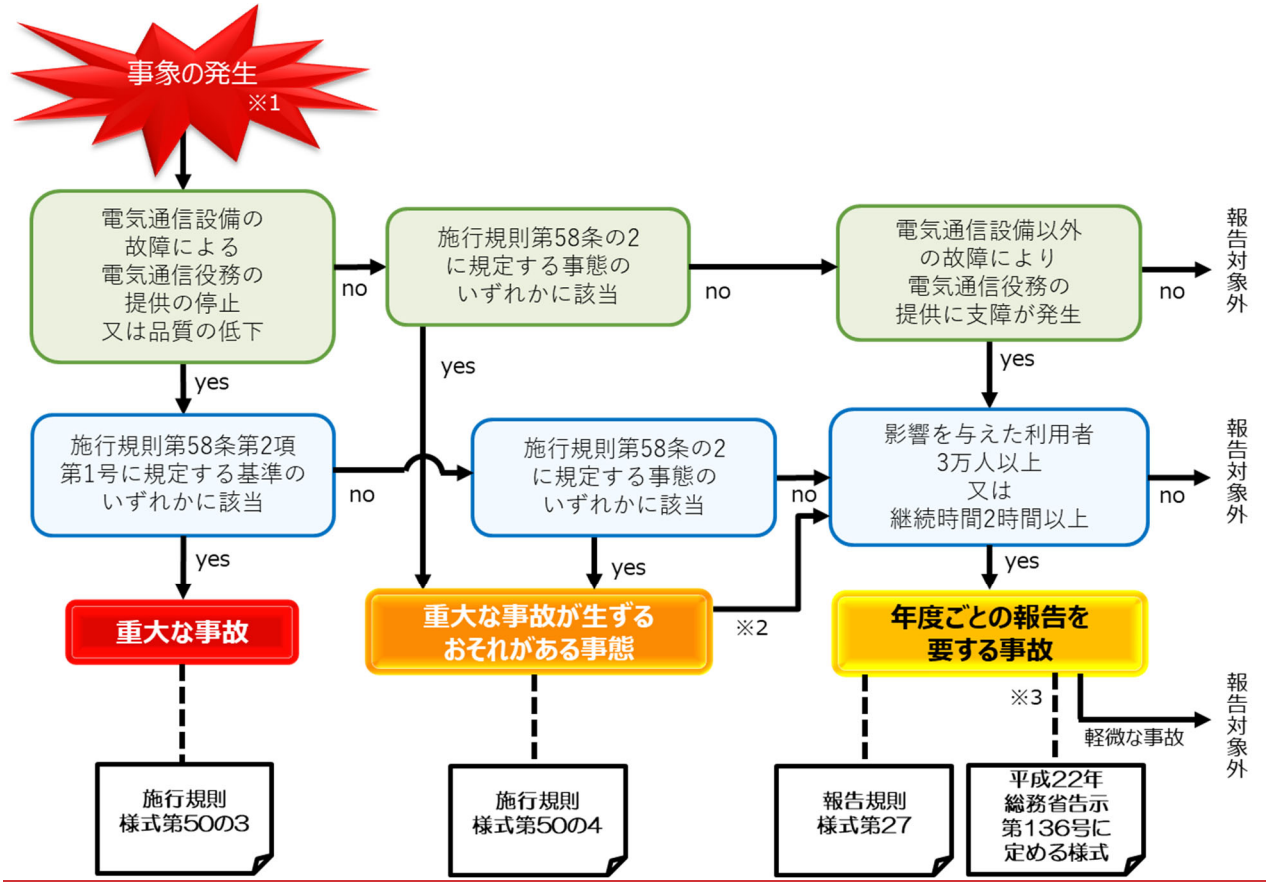
③ **四半期年度ごとの報告を要する事故（報告不要な軽微な事故を除く。）**

上述のいずれにも当てはまらない電気通信事故の報告は**任意**であるが、社会的な影響等に鑑みて、可能な限り情報提供することが望ましい。

報告対象の電気通信事故に当たるかどうかについては、関係法令及び本ガイドラインにより電気通信事業者が個別に判断し、判断できない場合は総務省に連絡する。

なお、同一の原因により、一定の時間内に複数の電気通信事故が発生した場合には、これらを一件の電気通信事故として取り扱う。


事象の発生
※1
電気通信設備の
故障による
電気通信役務の
提供の停止
又は品質の低下
no
施行規則第58条の2
に規定する事態の
いずれかに該当
(p. 19～21参照)
no
電気通信設備以外
の故障により
電気通信役務の
提供に支障が発生
no
報告対象外
yes
yes
yes
施行規則第58条第2項
第1号に規定する基準の
いずれかに該当
no
施行規則第58条の2
に規定する事態の
いずれかに該当
(p. 19～21参照)
no
影響を与えた利用者
3万人以上
又は
継続時間2時間以上
no
報告対象外
yes
yes
yes
重大な事故
重大な事故が生ずる
おそれがある事態
※2
四半期ごとの
報告を要する事故
※3
軽微な事故
報告対象外
施行規則
様式第50の3
施行規則
様式第50の4
報告規則
様式第27
平成22年
総務省告示
第136号に
定める様式



※1　事故報告は、自社設備及び自己要因の場合のほか、他社設備の借入れ及び他者要因の場合であっても、必要になることがある。また、電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障が発生した場合には、施行規則第 58 条第 2 項第 2 号への該当性についても確認する必要がある。

※2　重大な事故が生ずるおそれがある事態に該当する事態については、~~四半期~~年度ごとの報告を要する事故への該当性についても確認する必要がある。

※3　以下のいずれかの設備の故障による事故の場合は、「平成 22 年総務省告示第 136 号に定める様式」により報告できる。

・移動端末設備と接続される端末系伝送路設備
・局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置
・デジタル加入者回線アクセス多重化装置

図 1　事象発生時の事故への該当性に関する判断について

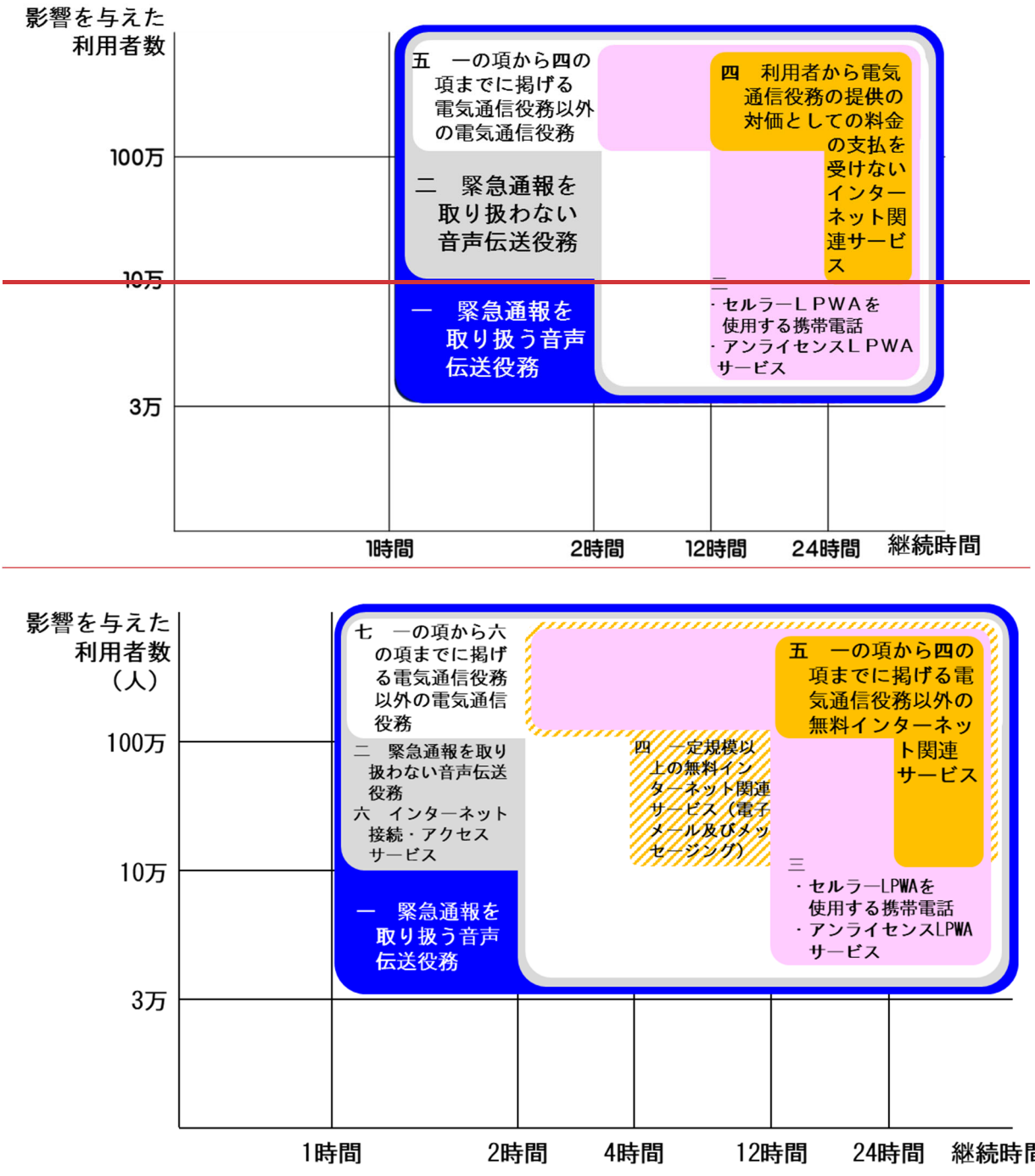


図２　重大な事故の報告基準※

※　電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障が発生した場合には、施行規則第 58 条第 2 項第 2 号に定める基準を参照。

1　重大な事故

1.1 重大な事故に関する法令等

○　事業法

（業務の停止等の報告）

第二十八条　電気通信事業者は、次に掲げる場合には、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。

一　第八条第二項の規定により電気通信業務の一部を停止したとき。

二　電気通信業務に関し次に掲げる事故が生じたとき。

イ　通信の秘密の漏えい

ロ　第二十七条の五の規定により指定された電気通信事業者にあつては、特定利用者情報（同条第二号に掲げる情報であつて総務省令で定めるものに限る。）の漏えい

ハ　その他総務省令で定める重大な事故

○　施行規則

（報告を要する事故）

第五十八条　（略）

2　法第二十八条第一項第二号ハの総務省令で定める重大な事故は、次のとおりとする。

一　次の表の上欄に掲げる電気通信役務の区分に応じ、それぞれ同表の中欄に掲げる時間以上電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部（付加的な機能の提供に係るものを除く。）の提供を停止又は品質を低下させた事故（他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。）であつて、当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数（総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの）がそれぞれ同表の下欄に掲げる数以上のもの

電気通信役務の区分	時間	利用者の数
一　緊急通報を取り扱う音声伝送役務	一時間	三万
二　緊急通報を取り扱わない音声伝送役務	二時間	三万
	一時間	十万
三　セルラーLPWA（無線設備規則第四十九条の六の九第一項及び第五項又は同条第一項及び第六項で定める条件に適合する無線設備をいう。）を使用する携帯電話（一の項又は二の項に掲げる電気通信役務を除く。）及び電気通信事業報告規則第一条第二項第十八号に規定するアンライセンスLPWAサービス	十二時間	三万
	二時間	百万
四　利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払いを受けないインターネット関連サービス（一の項から三の項までに掲げる電気通信役務を~~除く。）~~除き、電気通信事業報告規則第一条第二項第十九号の二に規定する電子メールサービス又は同項第十九号の三に規定するメッセージングサービスに限る。）であつて、前年度における一月当たりの当該電気通信役務の提供を受けた利用	~~二十~~四時間	十万
	~~十~~二時間	百万

者の数の平均が一千万以上のもの		
五　利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（一の項から四の項までに掲げる電気通信役務を除く。）	二十四時間	十万
	十二時間	百万
六　一の項から四五の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務のうち、電気通信事業報告規則第一条第二項第六号に規定するインターネット接続サービス及びインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する電気通信役務（主としてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介するものを含む。）	二時間	三万
	一時間	吾十万
七　一の項から六の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務	二時間	三万
	一時間	百万

二　電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故

○　令和５年総務省告示第 408 号（電気通信事業法施行規則第五十八条第二項第一号の規定に基づき、総務大臣が電気通信役務の提供の停止を受けた利用者の数の把握が困難であると認めるときに適用する基準を定める件）

携帯電話の役務、ＰＨＳの役務又は利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する電気通信役務の提供の停止にあっては、次に該当するもの

一　当該電気通信役務の提供の停止に係る基地局について、その停止の時間帯に当該基地局の電気通信役務の提供区域に存した利用者の数（その把握が困難であると認められる場合は、原則としてその停止の一週間前の日の同時間帯に当該区域に存した利用者の数）が三万以上のもの

二　一によることが困難であると認める場合は、当該電気通信役務の提供の停止に係る基地局の数を当該電気通信役務の提供に用いられる全ての基地局の数で除し、当該電気通信役務の提供を受ける全ての利用者の数を乗じた数が三万以上のもの

【解説】

以下のいずれかに該当する場合には、重大な事故となる。電気通信事業者は、（１）重大な事故発生後、第一報として**発生日時、発生場所、影響を与えた電気通信役務の内容、影響を与えた範囲、影響を与えた利用者数**（以下「影響利用者数」という。）、**発生原因、措置模様、利用者からの申告状況その他参考となる事項**を**速やかに**※総務省へ報告するとともに、（２）その詳細について**事故発生日から 30 日以内**に「**様式第 50 の３**」により総務省に報告しなければならない。

※　事故発生直後で影響利用者数、継続時間が不明であるが、重大な事故となる可能性がある場合にも、速やかに報告すること。（指定公共機関は、事故発生後から、原則 30 分以内に連絡する。指定公共機関以外の事業者は、これに準じて連絡する。詳細は「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）」を参照。）
なお、報告先は、以下（表１）のとおり。

表１　重大な事故の報告先

	電気通信事業者の主な業務区域が、一の総合通信局等（沖縄総合通信事務所を含む。以下同じ。）の管轄区域を**超える**場合		電気通信事業者の主な業務区域が、一の総合通信局等の管轄区域を**超えない**場合	
	第一報	様式第 50 の３	第一報	様式第 50 の３
登録事業者	本省	本省	総合通信局等	総合通信局等
届出事業者	総合通信局等	本省	総合通信局等	総合通信局等

- ⑴電気通信設備の故障により、⑵電気通信役務の全部又は一部（⑶付加的な機能の提供に係るものを除く。）の⑷提供を停止又は品質を低下させた事故で、⑸影響利用者数及び ⑹継続時間が⑺施行規則第 58 条第２項第１号の表の上段に掲げる電気通信役務の区分に応じた基準を満たす事故
- ⑻重要な電気通信設備（衛星、海底ケーブルその他これに準ずるもの）の故障により、当該電気通信設備を利用する⑼全ての通信の疎通が２時間以上不能となる事故（施行規則第 58 条第２項第２号）

(1)　電気通信設備の故障

①　「電気通信設備」とは、「電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電気的設備」（事業法第２条第２号）であり、本ガイドラインにおいては、電気通信事業者が継続的に支配又は管理するもの（IRU(Indefeasible Right of User)契約に基づき使用している設備を含む。）に限ることを基本とするが、卸電気通信役務や接続等の形態によって他の電気通信事業者の設備を使用している場合や、電気通信事業者以外の者が支配又は管理する設備を使用している場合は、それらの設備も対象に含むものとする。このため、利用者端末設備の故障による停止等については報告の対象外となる。

②　「故障」※1には、狭義の設備のハードウェア故障や自然災害（地震、火災等）による設備破損による故障だけでなく、電気通信事業者の意図しないソフトウェア不具合（一般的なソフトウェアバグなどを指す。）、人為的な作業ミス、通信路の経路設定誤り又は送信型対電気通信設備サイバー攻撃※2等の電気通信設備の機能に対する障害に起因する故障も含まれる。

※１　故障とは物事の正常な運びを妨げるさしさわり。機械の一部に異常があって働きが損なわれること。【岩波国語辞典第六版より】

※２　DDoS 攻撃、DoS 攻撃、ランサムウェア等のマルウェアをネットワークを通じて受信者の行為を介在せずに感染させる攻撃、経路ハイジャック攻撃等を含む。

③　他方、電気通信事業者の管理下で行われる、予め計画された設備改修（メンテナンス）のための一時的な電気通信役務の停止や、地震等の災害や予め計画されたイベント等の際の輻輳状態を軽減するための発信規制等は、電気通信設備や電気通信役務の維持のために必要な措置であることから、「故障」には含まれない。

(2)　電気通信役務

「電気通信役務」とは、事業法第９条の規定により電気通信事業の登録を受けた電気通信事業者については施行規則第４条第４項第２号に定める様式第４（提供する電気通信役務）、事業法第 16 条の規定により電気通信事業の届出をした電気通信事業者については施行規則第９条第１項第２号に定める様式第４（提供する電気通信役務）に掲げるもののいずれかをいう。

「全部又は一部」の考え方については、「(4)提供を停止又は品質を低下」のとおり。

なお、電気通信役務に該当するか否かの判断に当たっては、事業法第 164 条（適用除外等）及び総務省が公開している「電気通信事業参入マニュアル［追補版］ ～届出等の要否に関する考え方及び事例～」を参照されたい。

【電気通信役務以外の例】

・　テレビジョン放送
・　企業内における LAN、内線電話

(3)　付加的な機能の提供に係るもの

電気通信役務の付加的な機能として提供されているサービスの提供停止等は、報告の対象外となる。

【付加的な機能の例】

・　料金関連サービス
　割引サービス、着信課金サービス、料金通知サービス
・　各種機能サービス
　キャッチホン、伝言サービス、アクセス制限、ウィルスチェック
・　ソリューション関連サービス
　ヘルプデスク、Web サイトのホスティング
・　メッセージングサービスにおける絵文字機能、スタンプ機能等

(4)　提供を停止又は品質を低下

「役務の提供の停止」には、役務が完全に停止した場合以外にも、例えば送信又は受信のうちいずれかが停止した場合も含まれる。「品質の低下」とは、**電気通信事業者の電気通信設備の故障により、利用者にとって電気通信役務が利用できないことと同等の事態が生じている場合**をいう。

なお、個別の役務における判断基準は以下のとおりである。

①　音声伝送役務

アナログ電話、ISDN、携帯電話・PHS 等の音声伝送役務については、以下の状態を「品質の低下」とする。

ア　緊急通報を取り扱う音声伝送役務において緊急通報に影響を与えた場合は、設備規則で定める技術基準における接続品質「呼損率 15%以下」を満たさなくなった場合

イ　緊急通報を取り扱う音声伝送役務において緊急通報に影響を与えなかった場合及び緊急通報を取り扱わない音声伝送役務については、通常受忍すべきと考えられる品質のレベルを下回っている状態（呼損率が、大規模災害時等における最大通信規制値と同等レベルである 80%を超える状態）

なお、無音通話状態・片通話状態については、そもそも呼が成立していないため、「役務の提供の停止」に該当する。

②　データ伝送役務（ベストエフォートサービス）

ベストエフォートサービスに該当する事業法第７条第２号に定める基礎的電気通信役務（以下「第二号基礎的電気通信役務」という。）又は携帯電話・PHS アクセスサービスについては、故障が発生した電気通信設備におけるトラヒック処理量が平常時よりも 50%以上減少した状態を「品質の低下」とする。具体的には、下記Ｂの値と比較して下記Ａの値が 50%以上減少となる状態を「品質の低下」が発生している状態とする。

Ａ　故障した設備を含むその配下の設備における、事故継続時間帯における１分当たりのトラヒック処理量

Ｂ　故障した設備を含むその配下の設備における、平時の事故継続時間帯と同時刻における１分当たりのトラヒック処理量（原則として事故の１週間前の日の同時間帯の記録を用いる。）

なお、上記Ａ及びＢにおける「１分当たりのトラヒック処理量」については、設備の処理能力等に応じて１分より長い時間当たりのトラヒック処理量を１分当たりのトラヒック処理量に換算した上で算出に用いることができる。また、Ｂにおいて比較の対象とする日については、事故発生時と比較してトラヒック処理量に差分が生じる要因（平日と祝日の違い等）が認められる場合は、さらに一週間前の日など、比較の対象とする日を変更することができる。日によってトラヒック処理量の変動が大きいと認められる場合は、１週間の平均又は１か月間の平均のトラヒック処理量を比較対象として用いることができる。

③　電子メールサービス

電気通信事業者の自網内（他の電気通信事業者又は利用者との分界点（相互接続点）から、当該電気通信事業者が管理する電気通信設備を経由し、他の電気通信事業者又は利用者との分界点（相互接続点）に至るまでの間をいう。）の設備の故障により、自網内におけるメール遅延（滞留）時間が概ね１日を超える状態を「品質の低下」とする。

なお、電子メールサービスの利用不能※及び電子メールの消失については、「役務の提供の停止」に該当する。

ただし、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」（平成 14 年法律第 26 号）第 11 条の規定により、電子メールの送受信上の支障を防止するため電子メール通信役務の提供を拒むことについて正当な理由があると認められる場合に、電子メール通信役務の円滑な提供への支障を防止するために必要な範囲内において、電気通信事業者が大量送信メールの削除等を行った結果により生じた「役務の提供の停止」については、いわゆる巻き添えにより通常の電子メールが消失する等送受信に支障を来した場合も含め、原則として「事故」には該当しない。なお、同法に基づくメールの削除であっても、本来は巻き添えにより通常の電子メールを削除することがあってはならない。

※　電気通信設備の故障により、利用者が電子メールサーバへアクセスすることができない場合等

④　アンライセンス LPWA サービス

利用者の電気通信設備と電気通信事業者の端末系伝送路設備又は端末設備との間でリンク又はセッションが確立できない状態は、「役務の提供の停止」とする。なお、免許不要の周波数帯を用いる無線設備を使用することに起因する意図しない障害が発生しうることから、それにより、利用者の電気通信設備と電気通信事業者の端末系伝送路設備又は端末設備との間で通信の遅延や停止が発生した場合は、電気通信事故の対象としない。

⑤　セルラーLPWA を使用する携帯電話

利用者の電気通信設備と電気通信事業者の端末系伝送路設備との間でリンク又はセッションが確立できない状態は、「役務の提供の停止」とする。

(5)　影響利用者数

利用者とは、特に断りのない限り、電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者とする。具体的な利用者数の算定については、以下のとおりとする。

① 現実に「役務の提供の停止」又は「品質の低下」に該当した利用者のみを算定し、二重化、ルート分散等により「役務の提供の停止」又は「品質の低下」に該当しなかった利用者は対象としない。

なお、緊急通報を扱う音声伝送役務において、緊急通報に影響を与えた場合の影響利用者数の算定については、以下のとおりとする。

ア 電気通信設備が完全に故障して通信が全くできなくなった場合は、故障中に使用しなかった者も含めた、故障した設備配下の全利用者の数を影響利用者数とする。

イ 電気通信設備が完全には故障しておらず、一定程度は使用できる状態の場合は、当該設備の配下にある全利用者数に呼損率を乗じて影響利用者数を算出する。呼損率を算出できない場合は、アと同じく、当該設備の配下にある全利用者数を影響利用者数とする。

② 「役務の提供の停止」を受けた利用者の数の把握が困難であると総務大臣が認める場合には、以下の基準（令和５年総務省告示第 408 号）によるものとする。

ア 携帯電話、PHS 等においては、停止基地局の提供区域にいる利用者の数

イ アによる把握が困難である場合は、原則として事故の１週間前の日の同時間帯に当該区域にいた利用者の数

ウ イによる把握も困難である場合は、以下の算式により求めた利用者の数

（停止基地局数）÷（全基地局数）×（全利用者数）

③ ベストエフォートサービスに該当する第二号基礎的電気通信役務又は携帯電話・PHS アクセスサービスの影響利用者数の算定については、以下のとおりとする。ただし、この算出方法（特にイ）は便宜的なものであり必ずしも事故の実際の影響を受けた利用者の実態を正確に表しているとは限らないため、影響利用者数の公表等の取扱い時には注意が必要である。

ア 事故の継続時間中にサービスを利用していた利用者数を把握可能な場合は、その数を影響利用者数とする。

イ アによる把握が困難である場合、次の算出式に基づき算出される数を影響利用者数とする。

$$\text{影響利用者数} = \frac{\text{トラヒック処理量の差分（GB）}}{\text{１人当たりの平均トラヒック量（GB／分）×事故の継続時間（分）}}$$

トラヒック処理量の算出に当たっては、利用者への影響が不当に小さく見積もられることのないように、ネットワークの論理構成上、故障した設備を起点として利用者に近い側のトラヒック処理量を測定することを基本とする（図３①参照）。また、冗長化系を構成する設備が故障した場合には、冗長化系を構成する設備全体を起点としてトラヒック処理量を測定する（図３②参照）。また、故障した設備が伝送路設備の場合には、当該伝送路設備に接続されている交換設備等を起点としてトラヒック処理量を測定する（図３③参照）。

なお、「１人当たりの平均トラヒック量」とは、電気通信事業者が把握している同時間帯における平時の１利用者・１分当たりの利用量（設備の処理能力等に応じて１分より長い時間当たりのトラヒック処理量を１分当たりのトラヒック量に換算した値を含む。）を用いる。また、「トラヒック処理量の差分」とは、故障した設備を含む

その配下の設備のトラヒック処理量について、「事故時のトラヒック処理量」と「トラヒック処理量の比較対象とした日の同時間帯（原則として事故の１週間前の日の同時間帯）におけるトラヒック処理量」との差分をいう。なお、電気通信事業者が１利用者当たりの平均トラヒック利用量を把握していない場合やトラヒック処理量の差分が不明な場合は、この算出式は適用しない。

ウ　イによる把握も困難である場合、故障した設備の配下にある全契約者の数を影響利用者数とする。携帯電話等の移動体通信サービスの場合は、故障した設備の配下にある基地局における事故発生時と条件が近い時間帯（原則として事故の１週間前の日の同時間帯）の在圏数であって、事故が継続した時間帯における最大値とする。

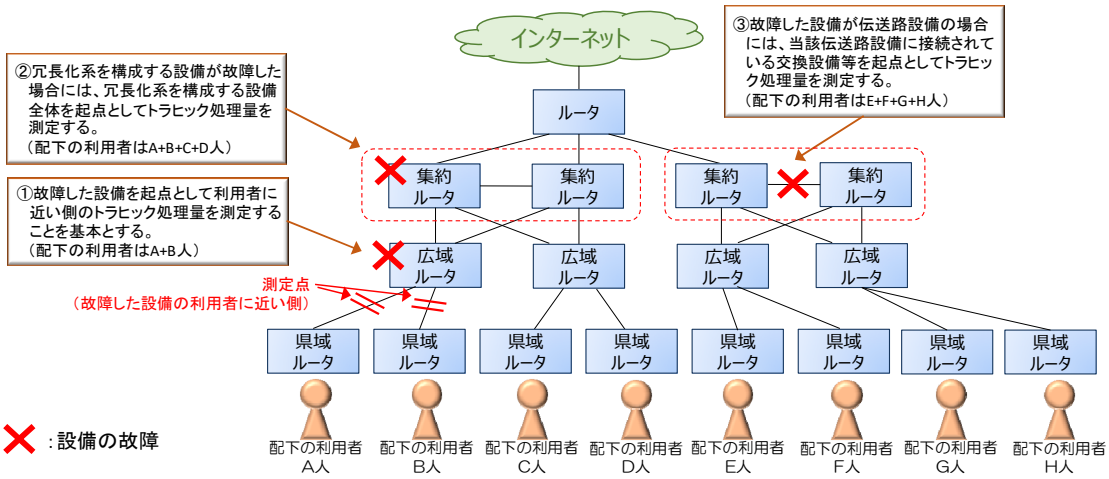


図３　故障した設備を起点としたトラヒック処理量の算出イメージ

④　アンライセンス LPWA サービスの契約は、主に相当数のセンサー端末等を接続するものであり、契約単位等で算定することとする。なお、契約数による算定に限定するものではない。

⑤　セルラーLPWA を使用する携帯電話は、アンライセンス LPWA サービスと同様の用途であることが想定される。その場合、事故による利用者全体への影響度が影響利用回線数と比例しないことから、携帯電話の事故と同等の社会的影響を与えるとは考えられない。よって、アンライセンス LPWA サービスと同様の考え方で取り扱うこととし、一の契約者が特定の用途（同一の APN が設定されているものを含む。）で利用する複数の回線を一の利用者として算定することとする。

⑥　中継系事業者※１の電気通信設備の故障により加入者系事業者※２の利用者に事故が生じた場合において、中継系事業者及び加入者系事業者の影響利用者数の算定方法は、以下のとおりとする。

ア　中継系事業者は、加入者系事業者ごとの影響利用者数を把握できる場合にはその数で影響利用者数を算定し、把握できない場合には加入者系事業者の数（１法人であれば１）をもって影響利用者数とする。

ただし、中継系事業者が影響利用者数を把握できない場合であっても、加入者系事業者において重大な事故に該当又はそのおそれがあり、総務省が加入者系事業者ごと

の影響利用者数を把握できる場合には、中継系事業者はその数を用いて影響利用者数を算定する。

また、中継系事業者は加入者系事業者からの求めに応じ、当該加入者系事業者の影響利用者数の把握のために必要な情報を提供することに努めるものとする。

イ　加入者系事業者は、可能な限り自社の影響利用者数の算定に努めるものとする。

なお、中継系事業者において重大な事故に該当することとなった場合であっても、加入者系事業者の重大な事故の報告義務がなくなるわけではなく、加入者系事業者と中継系事業者それぞれにおいて、重大な事故報告を行うこととなる。ただし、加入者系事業者（卸電気通信役務の提供を受ける電気通信事業者に限る。）が、当該卸電気通信役務を提供する電気通信事業者において生じた重大な事故に起因する重大な事故に係る報告を行う場合には、簡易な方式（様式第 50 の３の２）によることができる。

※１　中継系事業者：利用者（エンドユーザ）に直接役務を提供するのではなく、加入者系事業者へ相互接続や卸電気通信役務を提供することにより、役務を提供する電気通信事業者

※２　加入者系事業者：利用者（エンドユーザ）に直接役務を提供する電気通信事業者

⑦　リアルタイム性のある音声・画像伝送サービス（Web 会議システム等）の影響利用者数の算定については、次のとおりとする。

ア　リンク又はセッションが確立できない状態にあるなど、サービスを利用しようとしたが利用できなかった利用者数を把握可能な場合は、その数を影響利用者数とする。

イ　アによる把握が困難である場合、事故発生時と条件が近い時間帯（原則として事故の１週間前の日の同時間帯）における利用者数を影響利用者数とする等、事故の継続時間中にサービスを利用していた利用者数を過去のサービス利用実績から見積もり、影響利用者数を算出する。

ウ　イによる把握も困難である場合、会議主催権限のあるアカウント数又はライセンスの数を影響利用者数とする。

(6)　継続時間

「役務の提供の停止」又は「品質の低下」した時間の算定については、以下のとおりとする。なお、品質の低下の状態が一時的に改善した時間帯は、原則として事故の継続時間からは除外しない。また、他の電気通信事業者の電気通信設備の故障により「役務の全部又は一部の提供を停止」又は「品質を低下」させた事故の場合には、「役務の全部又は一部の提供を停止」又は「品質を低下」させた電気通信事業者ごとに継続時間を算定※するものとする。

※(5)の⑥に倣い、中継系事業者と加入者系事業者で連携して算定すること。

①　電気通信設備の故障を起点として、電気通信事業者の対処によりネットワークが正常に戻り利用者の求めに応じて通信サービスの提供が可能になる時点までとする。なお、「利用者の求めに応じて通信サービスの提供が可能」とは、端末の再起動等の利用者による能動的な操作が必要な場合も含む（図４①参照）。ベストエフォートサービスに該当する第二号基礎的電気通信役務又は携帯電話・PHS アクセスサービスにおける「品質の低下」の

継続時間の算定については、トラヒック処理量が「品質の低下」の基準を上回り、「品質の低下」の改善を確認できた測定間隔時間幅の終点時間を「事故の継続時間」の終点とする。

② 満たすべきサービス品質が明確に定められる場合における「品質の低下」の継続時間の算定については、電気通信設備の故障後に規定の品質を初めて下回ったときを起点として、電気通信事業者による対処によって規定の品質を下回らなくなったときを終点とする（図４②参照）。

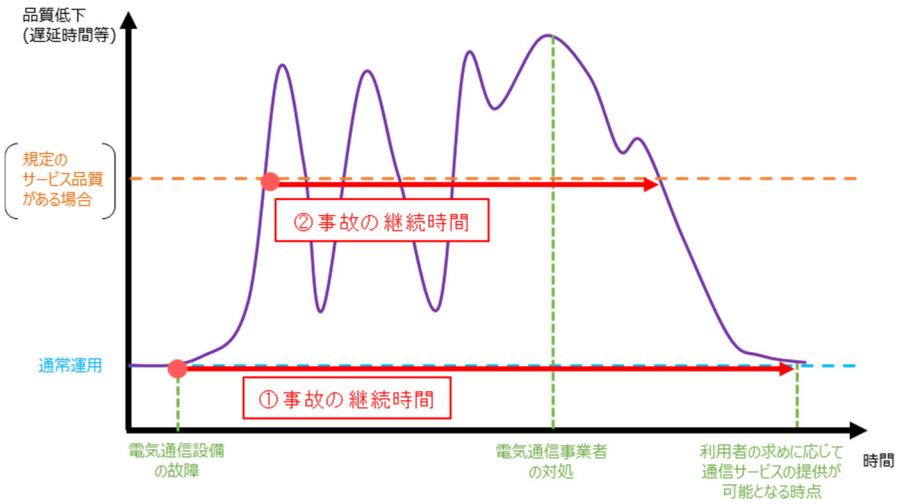


図４　継続時間の考え方

(7)　施行規則第 58 条第２項に掲げる電気通信役務の区分

事故がどの区分に該当するかは、施行規則の定めに基づき判断するものとする。参考として、施行規則様式第４に掲げる電気通信役務の種類と各区分を例示する（表２）。

また、同様式第４の注６において、「「電気通信役務の種類」の欄中の項番号（６、７、17、18、19 又は 24 に限る。）に該当する仮想移動電気通信サービスについては、上記 32 のみに「○」をすること。」とされているものの、施行規則第 58 条第２項に掲げる電気通信役務の区分の判断においては、表２に沿って該当する区分に応じて行う。

なお、内容如何によっては、別の判断となる場合もあり得るため、不明の場合は総務省へ問い合わせること。また、重大な事故報告（様式第 50 の３）の「事故の全体概要」欄には、本区分から該当するものを記載するものとする。

表２　施行規則第 58 条第２項に掲げる電気通信役務の区分の例

電気通信役務の区分	施行規則様式第４に掲げる電気通信役務の種類	
1 一　緊急通報を取り扱う音声伝送役務（※1）	1　加入電話 2　総合デジタル通信サービス（本区分に関連するもの） 5　公衆電話 6　携帯電話 7　PHS 8　IP 電話（0AB～J IP 電話） 9　ワイヤレス固定電話 10　衛星移動通信サービス	11　FMC サービス 28　専用役務（本区分に関連するもの） 30　１～29 の役務を利用した付加価値サービス（本区分に関連するもの） 32　仮想移動電気通信サービス（本区分に関連するもの） 35　１～34 以外の役務（本区分に関連するもの）

二　緊急通報を取り扱わない音声伝送役務（※2）	3　中継電話（国際電話等以外） 4　国際電話等 8　IP 電話（050-IP 電話等） 10　衛星移動通信サービス 28　専用役務（本区分に関連するもの） 30　1～29 の役務を利用した付加価値サービス（本区分に関連するもの）	31　インターネット関連サービス（IP 電話を除く。）（本区分に関連するもの） 32　仮想移動電気通信サービス（本区分に関連するもの） 35　1～34 以外の役務（本区分に関連するもの）
三　セルラーLPWA（無線設備規則第 49 条の６の９第１項及び第５項又は同条第１項及び第６項で定める条件に適合する無線設備をいう。）を使用する携帯電話（一の項又は二の項に掲げる電気通信役務を除く。）及び電気通信事業報告規則第１条第２項第 18 号に規定するアンライセンス LPWA サービス	6　携帯電話（本区分に関連するもの） 29　アンライセンス LPWA サービス 32　仮想移動電気通信サービス（本区分に関連するもの）	
四　利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（一の項から三の項までに掲げる電気通信役務を除~~く~~き、電気通信事業報告規則第一条第二項第十九号の二に規定する電子メールサービス又は同項第十九号の三に規定するメッセージングサービスに限る。）であつて、前年度における一月当たりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者の数の平均が一千万以上のもの~~（※3）~~	30　1～29 の役務を利用した付加価値サービス（本区分に関連するもの） 31　インターネット関連サービス（IP 電話を除く。）（~~無料~~本区分に関連するもの）~~（※3）~~	35　1～34 以外の役務（本区分に関連するもの）
五　利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（一の項から四の項までに掲げる電気通信役務を除く。）（※3）	30　1～29 の役務を利用した付加価値サービス（本区分に関連するもの） 31　インターネット関連サービス（IP 電話を除く。）（本区分に関連するもの）	35　1～34 以外の役務（本区分に関連するもの）
六　一の項から~~四~~五の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務のうち、電気通信事業報告規則第一条第二項第六号に規定するインターネット接続サービス及びインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する電気通信役務（主としてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介するものを含む。）	2　総合デジタル通信サービス（本区分に関連するもの） 12　インターネット接続サービス 13　FTTH アクセスサービス 14　DSL アクセスサービス 15　FWA アクセスサービス 16　CATV アクセスサービス 17　携帯・PHS アクセスサービス 18　三・九-四世代移動通信アクセスサービス 19　第五世代移動通信アクセスサービス 20　ローカル５Ｇサービス（本区分に関連するもの） ~~21　フレームリレーサービス~~ ~~22　ATM 交換サービス~~ 23　公衆無線 LAN アクセスサービス	24　BWA アクセスサービス ~~25　IP-VPN サービス~~ ~~26　広域イーサネットサービス~~ ~~28　専用役務（本区分に関連するもの）~~ ~~30　1～29 の役務を利用した付加価値サービス（本区分に関連するもの）~~ ~~31　インターネット関連サービス（有料）（※4）~~ 27　衛星アクセスサービス 32　仮想移動電気通信サービス（本区分に関連するもの） ~~33　ドメイン名電気通信役務~~ ~~34　電報~~ 35　1～34 以外の役務（本区分に関連するもの）

七　一の項から六の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務	20　ローカル５Ｇサービス（本区分に関連するもの） 21　フレームリレーサービス 22　ATM 交換サービス 25　IP-VPN サービス 26　広域イーサネットサービス 28　専用役務（本区分に関連するもの） 30　１～29 の役務を利用した付加価値サービス（本区分に関連するもの）	31　インターネット関連サービス（IP 電話を除く。）（有料） 32　仮想移動電気通信サービス（本区分に関連するもの） 33 ドメイン名電気通信役務 34　電報 35　１～34 以外の役務（本区分に関連するもの）
2　電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故	10　衛星移動通信サービス 27　衛星アクセスサービス	※その他の役務であっても海底ケーブルの障害を受けたもの

※1　音声伝送役務に影響を与えた事故のうち、緊急通報に影響を与えたものはこの区分とする。
※2　音声伝送役務に影響を与えた事故のうち、緊急通報に影響を与えなかったものはこの区分とする。
※3　例：フリーメール、無料の SNS（携帯電話又は固定ブロードバンドサービスを契約している利用者に対し、サービスの対価として料金の徴収を行うことなく、インターネット上のアプリケーション等を通じて提供されるもの）が想定される（四の項に掲げる電気通信役務を除く。）。
~~※4　IP 電話を除く。~~

(8)　重要な電気通信設備

重要な電気通信設備とは、衛星、海底ケーブルその他これに準ずるものをいう。衛星及び海底ケーブルは、国内通信及び国際通信のいずれに係るものも含まれる。

(9)　全ての通信の疎通が２時間以上不能

以下の事故については、「全ての通信の疎通の不能」には該当しない。

ア　衛星の一部のトランスポンダ（中継器）の故障等

イ　海底ケーブルが冗長化（海底ケーブル以外の通信路による冗長化を含む。）されている場合の片系の断等

1.2 重大な事故報告（施行規則様式第 50 の３）の記載例

表３　重大な事故報告（施行規則様式第 50 の３）の記載例

発生年月日及び時刻	（例）〇年〇月〇日（〇曜日）　〇時〇分	復旧年月日及び時刻	（例）〇年〇月〇日（〇曜日）　〇時〇分 （継続時間：〇時間〇分）
発生場所	・事故が発生した設備の設置場所を記載する。 （例）〇〇ビル〇〇センター（〇県〇市〇丁目〇番地の〇）		
事故の全体概要	・施行規則第 58 条第２項第 1 号に掲げる影響を与えた電気通信役務の区分及び事故の全体概要を記載する。 （例）影響を与えた電気通信役務の区分：緊急通報を取り扱う音声伝送役務 原因 A により設備 B で事象 C が発生し、役務 D に影響 E を与えた。		
事故の原因となつた電気通信設備の概要	・事故の原因となった電気通信設備の正常時及び事故発生時の動作（設備構成を含む。）を、両者の差異が分かるよう記載し、必要に応じ別紙で設備構成図等を添付する。		
発生状況	・発生した事象、影響を与えた利用者数及び影響を与えた地域等、事故発生の詳細について記載する。必要に応じ別紙で影響利用者数の算定根拠、障害継続時間帯のトラヒックの推移等を添付する。		

措置模様（事故対応状況）	・事故発生から収束までに行った措置を、対応者を含め、時系列で詳細に記載する。必要に応じ別紙を添付する。 （例）〇時〇分　【対応者：〇〇部門】　（検知） 〇時〇分　【対応者：〇〇部門】　（応急復旧措置） 〇時〇分　・・・
発生原因	・発生原因のほか、事故が大規模化・長時間化した原因を、原因となつた電気通信設備の管理工程（設計、工事、維持・運用）ごとに記載する。必要に応じ発生原因を図解した資料等を添付する。 ・同時に複数の事故が起きた場合には、事故ごとに記載する。 （例）①設計時の原因：原因Ａの想定漏れ 想定Ｆに対応する設計容量で対応可能と考えていたが、想定外の原因Ａが発生したため、設備Ｂの動作が停止し、機能が利用できなくなった。 ②工事時の原因：手順書Ｇの確認不足 定期メンテナンスを実施したところ、手順書Ｇのとおり作業が実施されず、設備Ｂが高負荷となり、設備Ｂが停止した。 ③維持・運用時の原因：設備Ｂの監視体制欠如 設備Ｂの監視が欠如しており、設備Ｂの動作が不安定であることを検知できなかった。 ④事故が長時間化・大規模化した原因：設備Ｂの構成 設備Ｂが停止すると関連するサービスが同時に停止する設備構成となっていたことから、障害範囲が大規模化し影響利用者数が拡大した。また、定期メンテナンスが手順書Ｇどおりに実施されたと思い込んだことから、原因の切り分けに時間を要し、長時間化した。
再発防止策	・応急復旧のための暫定対処、今後の再発を防止するための恒久対処及び当該改善により期待される電気通信設備の動作（設備構成を含む。）を、その実施時期とともに記載する。必要に応じ別紙で再発防止策の実施スケジュール、設備構成図等を添付する。 （例）(1)暫定対処　原因Ａを修正した。【令和〇年〇月〇日実施済み】 (2)恒久対処 ①要因Ａの認識不足について～を実施。【令和〇年〇月〇日実施済み】 ②手順書Ｇの遵守不足について～を実施。【令和〇年〇月〇日実施済み】 ③設備Ｂの監視漏れについて～を実施。【令和〇年〇月〇日実施済み】 ④設備Ｂの構成について～を実施。【令和〇年〇月末実施予定】
利用者対応状況	・利用者からの電話やメール等による問い合わせ件数を、算出日時とともに記載する。 ・利用者へ行った周知方法（Web サイトへの掲載、電話又はメールでの個別周知、テレビのティッカーによる周知等）を、周知日時とともに記載する。 ・その他、特筆すべき利用者対応を行った場合には、対応内容を日時とともに記載する。
関連する基準及び規程	・関連する基準及び規程がある場合には、該当条文を列記し、再発防止策との関係を記載する。
関連する事故の発生傾向	・本件事故と同一の原因により過去に起こった事故がある場合には、その事故の概要を記載する。 （例）〇年〇月〇日発生　手順書Ｇの遵守不足による臨時メンテナンス時の設備Ｂ障害 〇年〇月〇日発生　設備Ｂのシステム高負荷による関連サービスの利用不可事象
電気通信設備統括管理者の氏名	（例）総務　太郎
事故の対策を確認した電気通信主任技術者の氏名及び資格の種別	（例）総務　次郎　（伝送交換）

※　「サイバー攻撃による被害が発生した場合の報告手続等に関する申合せ」（令和７年５月 28 日関係省庁申合せ）に基づき、ＤＤｏＳ攻撃事案やランサムウェア事案に係る重大な事故報告を行う場合は、上記申合せの別添様式１又は２を施行規則様式第 50 の３に添付することを可能とする。

なお、事案に照らし、再発防止の観点から重要な点については手厚い記載を行う一方で、必要度が低い事項については記述を薄くし、あるいは、要しないこととする。例えば、電気通信事業

者のみならず、メーカーやベンダーといった関係者にとっても全く未知のソフトウェアバグに起因する事案であれば、それを事前に発見することは現実的でない場合もありうることから、そのような方策よりも、当該バグが顕在化した後にその事実をより早期に検知し、迅速な応急復旧を図る方策をより重点的に記載することとする（図５）。

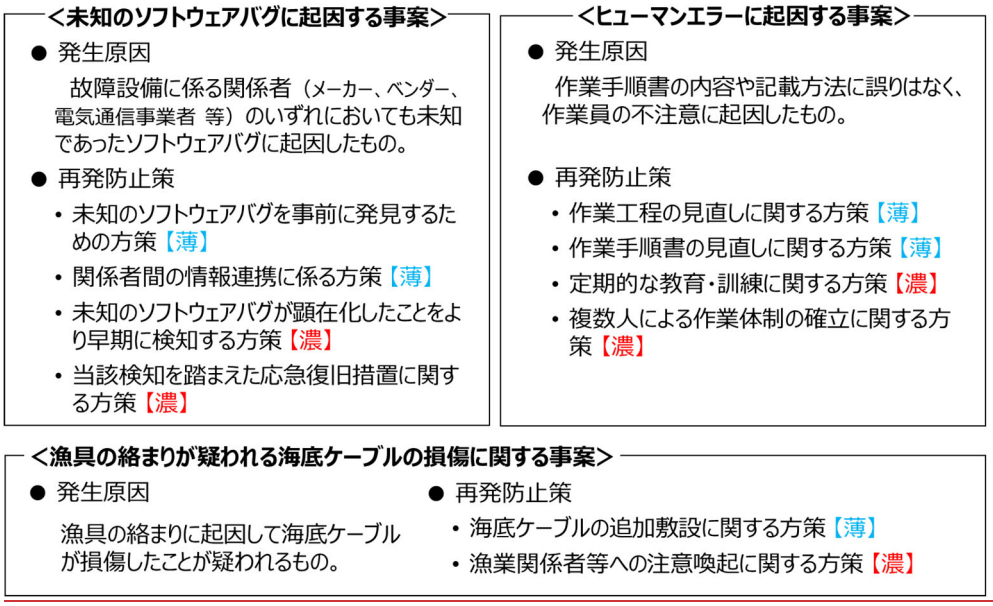


図５　事故報告におけるメリハリ（イメージ）

1.3 重大な事故報告（施行規則様式第 50 の３の２）の記載例

表４　重大な事故報告（卸電気通信役務の提供を受ける電気通信事業者）

発生年月日及び時刻	（例）〇年〇月〇日（〇曜日）　〇時〇分	復旧年月日及び時刻	（例）〇年〇月〇日（〇曜日）　〇時〇分 （継続時間：〇時間〇分）
措置模様（事故対応状況）	・事故発生から収束までに行った措置を、対応者を含め、時系列で詳細に記載する。必要に応じ別紙を添付する。 （例）〇時〇分　【対応者：〇〇部門】　（卸電気通信役務の提供元からの連絡を受領） 〇時〇分　【対応者：〇〇部門】　（自社ホームページに障害情報を掲載） 〇時〇分　・・・		
利用者対応状況	・利用者からの電話やメール等による問い合わせ件数を、算出日時とともに記載する。 ・利用者へ行った周知方法（Web サイトへの掲載、電話又はメールでの個別周知、テレビのティッカーによる周知等）を、周知日時とともに記載する。 ・その他、特筆すべき利用者対応を行った場合には、対応内容を日時とともに記載する。		
関連する基準及び規程	・関連する基準及び規程（例：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））の該当箇所を列記し、対応状況との関係を記載する。		
事故を生じさせた卸電気通信役務の提供元	（例）〇〇株式会社		

※　「サイバー攻撃による被害が発生した場合の報告手続等に関する申合せ」（令和７年５月 28 日関係省庁申合せ）に基づき、ＤＤｏＳ攻撃事案やランサムウェア事案に係る重大な事故報告を行う場合は、上記申合せの別添様式１又は２を施行規則様式第 50 の３の２に添付することを可能とする。

2　重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態

2.1 重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態に関する法令等

○　事業法

（業務の停止等の報告）

第二十八条　電気通信事業者は、次に掲げる場合には、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。

一　（略）

二　電気通信業務に関し次に掲げる事故が生じたとき。

イ　（略）

ロ　（略）

ハ　その他総務省令で定める重大な事故

２　電気通信事業者は、前項第二号イからハまでに掲げる事故が生ずるおそれがあると認められる事態として総務省令で定めるものが生じたと認めたときは、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。

○　施行規則

（業務の停止等の報告）

第五十七条　（略）

２　（略）

３　法第二十八条第二項の規定による報告をしようとする者は、報告を要する事由が発生したことを知つた後、速やかにその発生日時及び場所、概要、原因、措置模様その他参考となる事項について適当な方法により報告するとともに、その詳細について次の表の上欄に掲げる報告の事由の区分に応じ、同表の中欄に掲げる様式により同表の下欄に掲げる報告期限までに報告書を提出しなければならない。

報告の事由	様式	報告期限
第五十八条の二に規定する重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態	様式第五十の四	その重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態が発生したことを知つた日から三十日以内

（報告を要する重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態）

第五十八条の二　法第二十八条第二項の総務省令で定める事態（同条第一項第二号ハに掲げる事故が生ずるおそれがあると認められるものに限る。）は、次のとおりとする（前条第二項に規定する重大な事故に該当するものを除く。）。

一　次のいずれにも該当する事態

イ　事業用電気通信設備（前年度末において三万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が設置したものに限る。）に係るもの

ロ　二以上の都道府県の区域にわたつて提供される電気通信役務に係る電気通信設備に係るもの

ハ　端末設備又は端末系伝送路設備以外の電気通信設備に係るもの

ニ　次に掲げる機能のいずれかを有する電気通信設備に係るもの

（１）伝送機能

（２）交換機能

（３）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。）

（４）電気通信設備の運用、監視又は保守に係る機能

（５）通信の接続又は認証に係る加入者管理機能

ホ　次のいずれかに該当するもの

（１）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つた事態

（２）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、~~当該設備の機能を代替することとなつていた予備の電気通信設備（当該予備の電気通信設備の機能を代替することとなつていた予備の電気通信設備を含む。）へ速やかに切り替えることができなかつた事態

（３）事業用電気通信設備規則第九条又は第十六条の四の規定にかかわらず、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

（４）事業用電気通信設備規則第十三条の規定にかかわらず、電気通信設備を収容し、又は設置する通信機械室、通信機械室に代わるコンテナ等の建造物及びとう道において、発火、発煙又は焼損が生じた事態

（５）電気通信役務を提供する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

（６）電気通信設備の設備容量を上回る処理が生じ、当該処理に対して電気通信事業者が想定していた措置が講じられなかつた事態

（７）電気通信設備に誤つた設定情報やソフトウェア（仮想化した機能を制御するためのものを含む。）の組込が行われ、当該組込に対して電気通信事業者が想定していた措置による速やかな復旧がなされなかつた事態

ヘ　次のいずれにも該当しないもの

（１）当該事態の発生があらかじめ計画されていた事態

（２）電気通信設備の設計仕様の範囲内の挙動である事態

（３）自然災害に起因する事態（ホ（３）に該当する事態を除く。）

ニ　衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備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

【解説】

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「**様式第50の４**」により総務省（本省）に報告しなければならない。

本報告制度の対象となる事態については、施行規則第58条の２第１号に基づく事態と施行規則第58条の２第２号に基づく事態とに大別される。

＜施行規則第 58 条の２第１号に基づく事態＞

本報告制度が重大な事故の未然防止等への寄与を目的としたものであることを踏まえ、報告対象となる電気通信事業者及び電気通信設備を限定しているとともに、重大な事故に係る報告制度とは異なり具体的な事態を対象としている。報告対象となる電気通信事業者、電気通信設備及び事態の細部について、以下のとおり補足する。

〇報告対象となる電気通信事業者

設備規則に基づく損壊・故障対策が義務付けられている事業用電気通信設備に係る事態であることが報告対象とされているため、電気通信回線設備を設置する電気通信事業者、基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者、事業法第 108 条第１項の規定により指定された第一種適格電気通信事業者及び事業法第 41 条第４項の規定により指定された電気通信事業者が対象となる。

さらに、電気通信役務の提供の停止等の事故が発生した場合に、国民生活や社会経済活動に深刻な影響を与えることが想定されるものとして、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のみを対象としている。

- 事業用電気通信設備（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が設置したものに限る。）に係るもの

〇報告対象となる電気通信設備

多くの利用者に影響を及ぼす重大な事故につながる可能性が高いものとして、コアネットワークに係る事態が報告対象とされており、次のいずれにも該当する電気通信設備が報告対象となる。

- ⑴ 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に係るもの
- ⑵ 端末設備又は端末系伝送路設備以外の電気通信設備
- ⑶ 伝送機能、⑷ 交換機能、⑸ 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。）、⑹ 電気通信設備の運用、監視又は保守に係る機能、⑺ 通信の接続又は認証に係る加入者管理機能（以下まとめて「⑻ コア機能」という。）のいずれかを有する電気通信設備

(1)　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に係るもの

ネットワークの論理構成上、その機能に支障を生じたときに多くの利用者に影響を及ぼし得る電気通信設備として、複数の都道府県の利用者を収容する電気通信設備を対象としている。

(2)　端末設備又は端末系伝送路設備以外の電気通信設備

端末設備及び端末系伝送路設備については、ネットワークの論理構成上、その機能に支障を生じたときに電気通信役務の停止等の影響を受ける利用者の数が限定的であると考えら

れることから、対象から除外している。

(3)　伝送機能

利用者のデータ又は音声の送受信を目的として、電気信号を伝送する機能をいう。

(4)　交換機能

電気信号の伝送を目的として、通信路の設定、回線のつなぎ換え等を行うための機能をいう。

(5)　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。）

セッション制御、端末の位置管理、ポリシー制御等を行うためにやり取りされる一連の制御処理を行うための機能をいう。その機能が仮想化され、ソフトウェアによって提供される場合を含む。

(6)　電気通信設備の運用、監視又は保守に係る機能

ネットワークの運用に係る機能をいい、ネットワークオペレーションセンターにおいて具備されるような機能が該当する。

(7)　通信の接続又は認証に係る加入者管理機能

通信の接続又は認証のために、電気通信番号、認証情報、課金等を加入者ごとに管理する機能をいう。

(8)　コア機能

該当する機能を、以下のとおり例示する。

- CSCF(Call Session Control Function)
- P-GW(Packet data network GateWay)
- S-GW(Serving GateWay)
- MME(Mobile Management Entity)
- PCRF(Policy ＆ Charging Rules Function)
- HSS(Home Subscriber System)
- AMF(Access and Mobility Management Function)
- SMF(Session Management Function)
- UPF(User Plane Function)
- PCF(Policy Control Function)
- UDM(Unified Data Management)

〇報告対象となる事態

次の①から~~⑤~~⑦までのいずれかに該当する事態が報告対象となる。ただし、事態の発生があらかじめ計画されていたもの（設備のメンテナンスによるもの等）、又は電気通信設備の設計仕様の範囲内の挙動であるものについては報告対象から除外される。また、次の③に該当する事態を除き、

自然災害に起因するものについても報告対象から除外される。なお、電気通信役務の提供に支障が生じなかったインシデントについても報告対象に含まれ得るが、インシデントについては事故とは異なり、結果としての損害が生じているものではないことから、その発生の有無については現場での電気通信事業者の主観的な判断に委ねざるを得ないことにも配慮する必要があり、該当する事態の全ての報告を強制しているものではない。

① 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
② 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、~~当該設備の機能を代替することとなっていた予備の電気通信設備（当該予備の電気通信設備の機能を代替することとなっていた予備の電気通信設備を含む。）へ速やかに切り替えることができなかった事態
③ 設備規則第９条又は第 16 条の４の規定にかかわらず、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
④ 設備規則第 13 条の規定にかかわらず、電気通信設備を収容し、又は設置する通信機械室、通信機械室に代わるコンテナ等の建造物及びとう道において、発火、発煙又は焼損が生じた事態
⑤ 電気通信役務を提供する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
⑥ 電気通信設備の設備容量を上回る処理が生じ、当該処理に対して電気通信事業者が想定していた措置が講じられなかった事態
⑦ 電気通信設備に誤った設定情報やソフトウェア（仮想化した機能を制御するためのものを含む。）の組込が行われ、当該組込に対して電気通信事業者が想定していた措置による速やかな復旧がなされなかった事態

① 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

電気通信設備の機能に支障を生じたときには、当該支障を除去するために必要な修理その他の措置が取られることが基本であるが、当該支障を直ちに除去することが困難な場合は、機能に支障を生じた電気通信設備を運用中のネットワークの系から切り離すという対応が取られる場合がある。電気通信設備の機能に支障を生じたときに、当該支障を直ちに除去することが困難であり、かつ、運用中のネットワークの系から切り離すことができなかった場合には、当該支障による影響が継続し、重大な事故につながることが想定される。

② 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、~~当該設備の機能を代替することとなっていた予備の電気通信設備（当該予備の電気通信設備の機能を代替することとなっていた予備の電気通信設備を含む。）へ速やかに切り替えることができなかった事態

故障検出機能の具備や予備機器等の設置が義務付けられている電気通信設備に損壊又は故障が発生したときに、~~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られなかった場合には、ネットワークの故障検出機能や冗長化構成が機能しておらず、当該設備の損壊又は故障による影響が継続し、重大な事故につながることが想定される。なお、電

気通信設備に損壊又は故障が発生したときに、予備の電気通信設備へ速やかに切り替えられなかった場合であっても、予備機器等が複数存在し、他の予備の電気通信設備へ速やかに切り替えられた場合は、報告対象に該当しない。

③　設備規則第９条又は第 16 条の４の規定にかかわらず、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

設備規則第９条及び第 16 条の４において規定されている耐震対策にかかわらず、設計基準の範囲内での外圧等によって、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をいう。設備規則に基づく耐震対策として通常想定される規模の地震への対策が求められていることから、震度５強以下の地震によって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場合は報告対象となるが、震度６以上の震度の地震に起因するものは報告対象に該当しない。

④　設備規則第 13 条の規定にかかわらず、電気通信設備を収容し、又は設置する通信機械室、通信機械室に代わるコンテナ等の建造物及びとう道において、発火、発煙又は焼損が生じた事態

設備規則第 13 条において規定されている防火対策等にかかわらず、電気通信設備がある通信機械室等において、発火、発煙又は焼損が生じた事態をいう。

⑤　電気通信役務を提供する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

正規の利用者端末以外の悪意のある第三者の端末からの回線への接続の要求を誤って認証し、当該端末が回線に接続された事態をいう。なお、非正規の SIM が用いられた端末からの回線への接続の要求を誤って認証した場合も含まれる。

⑥　電気通信設備の設備容量を上回る処理が生じ、当該処理に対して電気通信事業者が想定していた措置が講じられなかった事態

電気通信設備の故障等（内部要因）に起因して、電気通信設備において本来は不要な処理が異常に増加することで、設備容量を圧迫した結果、通信を正常に処理できなかった場合であって、故障設備の再起動等による当該要因の速やかな除去ができなかった事態をいう。また、DDoS 攻撃等のサイバー攻撃等（外部要因）に起因して、大量通信が電気通信設備に集中することにより、当該電気通信設備の通信の疎通能力が継続して著しく低下した場合であって、設備規則第８条において規定されている、通信の集中の規制又はこれと同等の措置が講じられなかった事態をいう。

なお、外部要因に起因する事態が生じた場合の報告要否については、以下のとおりとする。

（ア）音声通話の輻輳が生じた場合は、優先呼及び一般呼ともにつながりにくい状態となった事態を報告対象とする一方で、一般呼の制限により優先呼の正常疎通が確保されている場合は報告対象外とする。

（イ）データ通信の輻輳（ＤＤｏＳ攻撃等のサイバー攻撃によるもの）が生じた場合は、攻撃トラヒックと疑われるものを十分に遮断できず、トラヒック処理量が減少し、正当なトラヒックの品質が低下した事態を報告対象とする一方で、攻撃トラヒックと疑われるも

のを遮断し、正当なトラヒックの品質が低下していない場合は報告対象外とする。

（ウ）データ通信の輻輳（大規模イベント等によるもの）が生じた場合は、ベストエフォート型サービスにおいて報告対象外とする。

⑦　電気通信設備に誤った設定情報やソフトウェア（仮想化した機能を制御するためのものを含む。）の組込が行われ、当該組込に対して電気通信事業者が想定していた措置による速やかな復旧がなされなかった事態

電気通信設備に、当該設備の稼働に影響する誤った設定情報やソフトウェア（仮想化した機能を制御するためのものを含む。）の組込が行われた場合であって、当該組込に対して一体的になされる想定された措置（当該誤った設定情報の修復やバグが解消されたソフトウェアバージョンへの変更等、予め不測の事態に備えてマニュアル等に規定されている、何か不具合が生じた際に作業開始前の状態へ戻すための措置）による速やかな復旧がなされなかった事態を報告対象とする。

＜施行規則第 58 条の２第２号に基づく事態＞

衛星、海底ケーブル等の重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が２時間以上不能となる事故は重大な事故に該当するため、衛星、海底ケーブル等の重要な電気通信設備に深刻な機能低下が発生した場合や重大な損傷が生じた場合は、重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態に該当する。具体的には、衛星に消費電流の安定的な供給ができなくなった事態、海底ケーブルに切断が生じた事態等が該当し、以下のとおり規定されている。

- 衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備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

2.2 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（施行規則様式第 50 の４）の記載例

表５　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（施行規則様式第 50 の４）の記載例

発生年月日及び時刻	（例）〇年〇月〇日（〇曜日）　〇時〇分
発生場所	・当該事態が発生した設備の設置場所を記載する。 （例）〇〇ビル〇〇センター（〇県〇市〇丁目〇番地の〇）
当該事態の全体概要	・施行規則第 58 条の２各号に掲げる~~影響を与えた電気通信役務の区分及び~~内容に基づき当該事態の全体概要を記載する。 （例）影響を与えた電気通信役務の区分：緊急通報を取り扱う音声伝送役務 原因 A により設備 B で事態 C が発生した。
当該事態の原因となつた電気通信設備の概要	・当該事態の原因となった電気通信設備の正常時及び当該事態発生時の動作（設備構成を含む。）を、両者の差異が分かるよう記載し、必要に応じ別紙で設備構成図等を添付する。
措置模様（対応状況）	・当該事態発生から収束までに行った措置を、対応者を含め、時系列で記載する。必要に応じ別紙を添付する。 （例）〇時〇分　【対応者：〇〇部門】　（検知） 〇時〇分　【対応者：〇〇部門】　（復旧措置） 〇時〇分　【対応者：〇〇部門】　（収束確認）
発生原因	・発生原因を、原因となった電気通信設備の管理工程（設計、工事、維持・運用）ごとに記載する。必要に応じ発生原因を図解した資料等を添付する。
再発防止策	・今後の再発を防止するための対処及び当該改善により期待される電気通信設備の動作（設備構成を含む。）を、その実施時期とともに記載する。必要に応じ別紙で再発防止策の実施スケジュール、設備構成図等を添付する。

※　「サイバー攻撃による被害が発生した場合の報告手続等に関する申合せ」（令和７年５月 28 日関係省庁申合せ）に基づき、ＤＤｏＳ攻撃事案やランサムウェア事案に係る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を行う場合は、上記申合せの別添様式１又は２を施行規則様式第 50 の４に添付することを可能とする。

3　四半期年度ごとの報告を要する事故

3.1　四半期年度報告に関する法令等

四半期年度ごとの報告を要する事故に関する法令等は以下のとおり。

○　事業法

（報告及び検査）

第百六十六条　総務大臣は、この法律の施行に必要な限度において、電気通信事業者等、第三号事業を営む者若しくは媒介等業務受託者に対し、その事業に関し報告をさせ、又はその職員に、電気通信事業者、第三号事業を営む者若しくは媒介等業務受託者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、電気通信設備、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

２～８　（略）

○　報告規則

（事故発生状況の報告）

第七条の三　電気通信事業者は、次の各号に該当する事故（電気通信事業法施行規則第五十八条第二項各号に掲げる事故を除く。）が発生した場合は、様式第二十七により、毎~~四半期~~報告年度経過後二月以内に、その発生状況について、書面等により総務大臣に提出しなければならない。ただし、総務大臣が別に告示する事故については、総務大臣が別に定める様式により提出することができる。

一　電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部（付加的な機能の提供に係るものを除く。）の提供を停止又は品質を低下させた事故（他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。）であつて、次のいずれかに該当するもの

イ　当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数が三万以上のもの（総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの）

ロ　当該電気通信役務の提供の停止時間又は品質の低下を受けた時間が二時間以上のもの

二　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であつて、次のいずれかに該当するもの

イ　当該電気通信役務の提供に支障を来した事故の影響を受けた利用者（電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者を含む。）の数が三万以上のもの

ロ　当該電気通信役務の提供に支障を来した事故により影響を受けた時間が二時間以上のもの

○　平成 22 年総務省告示第 136 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）

電気通信事業報告規則（昭和六十三年郵政省令第四十六号）第七条の三の規定に基づき、総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を次のように定める。

一　電気通信事業報告規則（昭和六十三年郵政省令第四十六号。以下「規則」という。）第七条

の三第一項に規定する総務大臣が別に告示する事故は、次のいずれかに該当するものとする。

1　利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）の故障により発生した事故

2　局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置の故障により発生した事故であって、当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの

3　デジタル加入者回線アクセス多重化装置の故障により発生した事故であって、当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの

二　規則第七条の三第一項に規定する総務大臣が別に定める様式は、別記様式のとおりとする。

【解説】

以下のいずれかに該当する場合は、「1　重大な事故」に該当するものを除き、四半期年度ごとの報告を要する事故となる。電気通信事業者は、**毎四半期報告年度経過後２ヶ月以内**に「様式第 27」により総務省（本省）に報告しなければならない。

- (1)電気通信設備の故障により、(2)電気通信役務の全部又は一部（(3)付加的な機能の提供に係るものを除く。）の(4)提供を停止又は品質を低下させた事故で、(5)影響利用者数３万以上**又は**(6)継続時間２時間以上のもの（報告規則第７条の３第１号）
- (7)電気通信設備以外の設備の故障により、(8)電気通信役務の提供に支障を来した事故で、影響利用者数（(9)電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者を含む。）３万以上又は継続時間２時間以上のもの（報告規則第７条の３第２号）

ただし、以下のいずれかの設備の故障による事故の場合は、「平成 22 年総務省告示第 136 号に定める様式」により報告することができる。

- (10)利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）の故障により発生した事故
- 局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置の故障により発生した事故であって、(11)当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの
- デジタル加入者回線アクセス多重化装置（DSLAM）の故障により発生した事故であって、(11)当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの

(1)～(3)　「1　重大な事故」の定義を参照する。

(4)　提供を停止又は品質を低下

ベストエフォートサービスに該当する第二号基礎的電気通信役務又は携帯電話・PHS アクセスサービスにおける「品質の低下」については、トラヒック処理量の算定等の運用コストが大きい点に鑑み、「1　重大な事故　(4)　提供を停止又は品質を低下　②　データ伝送役務（ベストエフォートサービス)」の定義を参照しない。それ以外の役務については「1　重大な事故」の定義を参照する。

(5)及び(6)　「1　重大な事故」の定義を参照する。

(7)　電気通信設備以外の設備

提供する電気通信役務に直接影響を及ぼさないものの、停止等により利用者に対して大きな影響を与える、以下のシステムに属する設備をいう。

・　MNP（携帯電話番号ポータビリティ）の事務手続の処理に関するシステム
・　新規加入契約等、利用者との契約に関するシステム

(8)　電気通信役務の提供に支障を来した

現実に「役務の提供の停止」又は「品質の低下」が発生することではなく、電気通信役務の提供の前提を欠く状態をいう。例えば、新規加入契約希望者との間で契約が締結されていれば電気通信役務の提供が可能であったにもかかわらず、新規加入契約に関するシステムの停止等により契約が締結されなかったために、電気通信役務を提供できない状態等。

(9)　電気通信事業者と電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとする者

まだ契約は成立していないものの、契約の申込みを行った者をいう。例えば、MNP による転出、転入手続の申込みを行った者、新規に加入契約の申込みを行った者等。

(10)　利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）

移動通信における、無線基地局をいう。

(11)　当該事故による影響の範囲が当該装置に収容された回線を利用する者の一部に限られるもの

当該装置内で、ラインカード等により物理的に利用者ごとの収容が分かれており、事故による影響が装置の全体に及ばず、一部の利用者に対する電気通信役務の提供が継続可能である状態をいう。

3.2 四半期年度報告様式（報告規則様式第 27）の記載例

表６　四半期年度報告様式（電気通信事業報告規則様式第 27）の記載例

yyyy 年 ~~mm 月~~ 4 月 1 日分から
yyyy 年 ~~mm 月~~ 3 月 31 日分まで

事業者名　　○○通信株式会社
登録年月日又は届出年月日及び登録番号又は届出番号 yy 年 mm 月 dd 日 第●号
電気通信設備統括管理者の氏名　　通信　太郎
電気通信主任技術者の氏名　　通信　次郎

発生年月日及び時刻	復旧年月日及び時刻	影響を与えた地域	影響を与えた利用者数	主な発生原因	設備の管理工程	故障設備※１	措置模様	備考	影響を与えた電気通信役務の区分	影響を与えた電気通信役務　※２			
										＊	＊	＊	＊
yyyy/mm/dd hh:mm	yyyy/mm/dd hh:mm	一の市町村を超えない地域	1,234	人為要因	工事	ルータ	系切替え		その他		★	●	

※１　選択項目「伝送交換設備」と「サーバ」に該当する例を表７に例示する。
※２　影響を与えた電気通信役務については、該当する役務を全て選択すること。複数の役務を選択する場合は、影響を与えた利用者数が最も多い等の主な役務に「★」、その他の役務に「●」を記載する。

表７　故障設備の選択肢における設備区分の例

設備・装置の区分			該当する機器の例
伝送交換設備			従来の「伝送交換設備」におけるサーバ以外（以下に例示）の設備。
	加入者収容装置		加入者線を収容し、上位ネットワークにデータを中継する装置。
	L2SW		MAC 層のアドレス情報を基にデータの中継を行う装置。
	L3SW・ルータ		ネットワーク層のパケットアドレス情報を基にデータの中継を行う装置。
	中継・制御装置		コアネットワーク系のデータ中継装置、ネットワークサービス等の制御装置、関門装置等。XGSN、PGW、SGW を含む。
	基地局制御装置		配下の複数の無線基地局における回線接続制御、位置登録制御等の呼処理機能を担う装置。RNC、MME 等を含む。
	網終端装置		ネットワークの接続地点で信号変換や送受信等を行う装置。
	その他		上記以外の装置。
サーバ設備			従来の「伝送交換設備」における「サーバ」。
	認証・呼制御サーバ	サーバ	加入者認証、サービス認証、呼制御等を行うサーバ。SIP サーバ、HLR、HSS、AAA 等を含む。
		付随装置	ロードバランサ等の制御装置、付属ルータ等。
	アプリケーションサーバ	サーバ	アプリケーション用サーバ。メールサーバ、Web サーバ、DNS サーバ等を含む。
		付随装置	ロードバランサ等の制御装置、付属ルータ等。
電源、回線交換設備、伝送路設備、付属設備			従来の区分に同じ。
不明			不明の場合。
その他			上記以外の装置。　※備考欄に自由記述

4　報告不要な軽微な事故

報告不要な軽微な事故に関する法令等は以下のとおり。

○　報告規則

> （事故発生状況の報告）
> 第七条の三　（略）
> 2　前項の規定にかかわらず、軽微な事故として総務大臣が別に告示するものについては、提出することを要しない。

○　平成 22 年総務省告示第 136 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）

> 電気通信事業報告規則（昭和六十三年郵政省令第四十六号）第七条の三の規定に基づき、総務大臣が別に告示する事故、様式及び軽微な事故を次のように定める。
> 三　規則第七条の三第二項に規定する総務大臣が別に告示する軽微な事故は、次のいずれかに該当するものとする。
> 1　利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備の故障により発生した事故であって、その影響の範囲が同一の構内（これに準ずる区域内を含む。）又は同一の建物内に限られるもの
> 2　端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）の故障により発生した事故であって、当該故障の箇所が架空線路の区間であるもの

【解説】

以下の設備の故障により事故が発生した場合は、報告は不要である。

- ⑴ 利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備の故障により発生した事故であって、その影響の範囲が同一の構内（これに準ずる区域内を含む。）又は同一の建物内に限られるもの
- ⑵ 端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）の故障により発生した事故であって、⑶ 当該故障の箇所が架空線路の区間であるもの

(1)　利用者の建築物又はこれに類するところに設置する事業用電気通信設備

利用者宅内に設置されている、TA（ターミナルアダプタ）、モデム、STB（セットトップボックス）等の機器をいう。

(2)　端末系伝送路設備（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成されるものを除く。）

電線、電柱、引込線（マンション等の集合住宅への引込線を含む。）及び保安器等の、加入者系事業者のアクセス回線部分をいう。ただし、移動系通信における無線基地局、FWA に関する装置及び CATV の幹線路は含まない。

(3)　当該故障の箇所が架空線路の区間

故障の発生した設備が、き線点から保安器まで等の架空部分にあることをいう。

Ⅴ　ガイドラインの見直し

総務省は、今後の電気通信役務の高度化・多様化や、報告に基づく電気通信事故事例の蓄積等による状況の変化及びその他の事由を踏まえつつ、本ガイドラインの内容について引き続き検討を加え、必要に応じ見直すものとする。