

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（第2回）
議事要旨

1 日時

令和4年11月9日（水） 9時30分～11時25分

2 場所

Web開催

3 出席者

（1）構成員

内田主査、臼田構成員、加藤構成員、土屋構成員、関口構成員、堀越構成員、山口構成員

（2）電気通信事業者等

東日本電信電話株式会社（山本）、西日本電信電話株式会社（立木）、株式会社NTTドコモ（坂本）、KDDI株式会社（鈴木）、沖縄セルラー電話株式会社（大城）、ソフトバンク株式会社（倉野）
楽天モバイル株式会社（林）、一般社団法人電気通信事業者協会（黒須）代理、一般社団法人テレコムサービス協会（長島）代理、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（井手）、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟（堀内）、

（3）オブザーバー

内閣府政策統括官（防災担当）、警察庁、消防庁、海上保安庁

（4）総務省

木村電気通信事業部長、山口電気通信技術システム課長、西浦安全・信頼性対策室長

4 議事

（1）緊急通報受理機関からの説明

消防庁から、資料2-1に基づき、説明が行われた。その後、警察庁、海上保安庁から口答で説明が行われた。

主な質疑応答は以下のとおり。

【内田主査】

今回、KDDIの大規模通信障害がありました。これまでも大規模な通信障害というのは多数発生してきたかと思います。規模の大きさによって対応が異なる部分というのはいろいろあるかと思いますが、今回の大規模な通信障害で、特有の困った事例がございましたら教えていただけますでしょうか。

【消防庁】

特有ということでもないかもしれませんが、データ通信を使って位置情報を収集し、消防車両、救急車両の動態管理を行っている消防本部があるところ、今回の大規模な通信障害では、通話だけでなく、データ通信も使えなくなってしまう、どこにどの車両がいるのか分からなくなってしまったというケースがありました。

また、病院に連絡する際、医師個人の携帯電話に発信することがありますが、医師の携帯電話がKDDIであったため、つながらなかったというケースもあり、かなり現場は混乱を来したと聞いてます。

さらに、今回、通信障害が解消された時に、119番通報を使って電話がつながるかどうかをチェックしようとされた方がかなりの数があつたと聞いており、実際の緊急オ

ペレーションに支障をきたす可能性もあるので、本当の緊急でないときの通報は控えていただきたいということも、住民の方にちゃんと知らせてほしいと思いました。

【内田主査】

今の御回答から、救急車や消防車といった車両には、常日頃、1つの事業者の携帯端末しか持っていないということでしょうか。それとも複数の事業者の端末を持っているのでしょうか。

【消防庁】

この7月の事案が発生するまでは、1つの事業者だったところが多いと聞いています。それ以降、1つの事業者だけでは不安ということで、複数の事業者の携帯電話を持った消防本部もあると聞いております。もちろん消防としては、携帯電話とは別に、消防救急無線という自前の無線網もあるので、そちらと併用しながら、実際の活動を行っているという状況です。

【警察庁】

7月2日の通信障害の際に困ったことは、夜間の障害発生でしたが、通信事業者と連絡体制を構築していましたが通信障害の連絡がされず、朝にネットニュースで障害を認知しました。その後も、なかなか通信事業者と連絡がとれないということがありましたので、そのようなところを改善できればと考えております。

【土屋構成員】

小型の船舶等で運行されている方々は携帯しか事実上、通信手段を持っていない方が多いという話がありましたが、今は船舶にはラジオはあまり積まれていないものなのでしょうか。いざという時に情報を得る手段として、災害の時とか、特に距離がある程度、地上から離れている場所だと、電波の周波数的にテレビよりもおそらくラジオの方が受信しやすい、特に中波の放送がそういう傾向があると思うので、船舶でラジオを受信されるという方はどの程度いるものか、もし情報があれば教えてください。

【海上保安庁】

ラジオを持っているかどうかということを調べたデータはなく、肌感覚で申し訳ないですが、例えば海難防止指導等で訪船した際、聞く限りでは、ラジオを皆さんがお持ちであるというケースの方が少ないと思っております。

一般的には、今は携帯電話のほうが、ネットでいろいろな情報を収集できるので、皆さん、携帯電話のほうで情報収集しているといったケースの方が大分多いかと思っております。

(2) 周知広報・連絡体制ワーキンググループの検討事項等について

事務局から、資料2-2に基づき、論点1から論点5までの説明が行われた。
主な質疑応答は以下のとおり。

【堀越構成員】

論点1ですが、前回、議論などで民間ガイドラインが十分に機能していなかったという点も見えてきたので、利用者視点ですと、まずは政府案というのもやむなしだと思います。ただ、規制強化になってしまうので、もう少し丁寧にエビデンスの提示であるとか、透明性高く慎重な説明が必要と感じました。直近の大規模障害リストなども掲載してもらいましたが、例えば、報告書案などにまとめるタイミングなどで、これらについて行政指導の有無であるとか、あと、従来と比べて通信障害の影響範囲が社会広範にわたって、利用者視点で、よりアカウンタビリティを求められるようになっている点な

どをエビデンスで示して、これならば利用者目線でしょうがないという説明をしていただけたらと思っております。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

論点１に関して、もう少し論点を補強したほうがいいと思いますので、こちらは次回、報告書案についてご議論いただく予定ですので、報告書案においてロジックの補強などを検討したいと思います。

【堀越構成員】

論点２について、少し指摘させていただくと、ガイドライン対象について、電気通信事業者を広く対象にして、災害対策基本法の指定公共機関により高い内容を求めていくという大枠は賛成です。ただし利用者目線で考えると、音声通話はＬＩＮＥなどが大きなシェアを握っていると思いますし、ＦＴＴＨなどのサービスでは、関西地域では電力系事業者がかなりシェアは高いと思います。今の枠組み、視点だけだと利用者の利用実態には十分応えられないのではないかと感じております。つまり、マーケットシェアによって規律の強弱を示す視点もあるのではないかと考えています。

論点４の原則３０分以内について、目安を明記するのは大賛成です。利用者から見ても、３０分くらいには一言欲しいという感覚はあるのですが、こちらもう少しエビデンスというか、積み上げ、補強が必要ではないかと考えています。電力分野が原則３０分という説明がありましたが、停電と通信障害、サービスの内容や競争環境も随分違うと思っており、停電のほうが明らかに社会的インパクトは大きいと思うので、一概に論拠にするのは、少し弱いとも感じました。

通信サービスの利用実態に即して目安を出すにはどうしたらいいのかと考えましたが、なかなかアンケートとかでも、多分利用者は短ければ短いほどいいということになりかねないので、妙案がなかったので恐縮ですが、ここも何か一声欲しいと思います。

逆に、ここに参加されている事業者の皆さんが、原則３０分ならやむを得ないという業界としてのコンセンサスがあるのであれば、これは成立すると思っているが、ぜひこれも意見を伺えませんか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

周知広報の前提として、電気通信サービスの確実かつ安定的な提供というのが求められているという原則がある中で、それが達成できなかったのが、適切な周知広報が必要というところかと思えます。他方、電気通信回線設備の確実かつ安定的な提供を求められている事業者、いわゆる設備規律が課せられている事業者というのが、電気通信回線設備を設置している事業者になります。ＬＩＮＥであれば、自ら電気通信設備を設置する事業者ではなく、回線設備を設置せずに電気通信サービスを提供する事業者であり、法律上、設備規律の対象になっておりません。確実かつ安定的な提供が求められる事業者となっていないにもかかわらず、一足飛びにその先にある利用者への周知に高いレベルを求めるべきなのかというところがあり、少し検討させていただければと思います。

また、電力系に関しては、ここはもう程度問題になってくるかと思っておりまして、どこで切るのが適切なのかというところの議論が出てくるかと思っておりますので、ここも少し省内でも検討した上で、次回、報告書案において、改めて案を提示させていただければと思います。

【山口電気通信技術システム課長（事務局）】

ガイドラインの作成主体、とても大事な御指摘だと思います。行政が作るにしろ、事業者が作るにしろ、丁寧なエビデンスと議論の整理、それから説明というのは必要だと思います。

事務局としては、ここは行政として、ガイドラインを作っていくのが適切ではないかと思っています。エビデンスについても一つ例示したとおり、他の公共分野の例を挙げておりますが、ある程度の一定の水準を役所で示すというのが1つのエビデンスになるのかと思います。もう一つが、資料をお示ししておりますとおり、携帯電話事業にしましては過去、ソフトバンク、NTTドコモ、それからKDDIが大規模な事故を起こし、それぞれ周知広報に関して行政指導を行っております。

行政指導の中身がここにあるとおりですが、毎回、周知広報に関して改善を図るべきということを指導しております。それから、同時に業界横断的に、周知広報の改善について検討を進めてるようお願いしているのですが、なかなかこれがうまくいかないというところで、今回、KDDIの事故を契機に、ここは一旦、行政のガイドラインとして、仕組みをきちんと整えていくというタイミングではないかというところで、事務局から、まずは主体として、行政の方であるべき姿を示していくということが必要なのではないかとをお示ししております。ぜひ議論いただければと思います。

【堀越構成員】

まさに行政指導とか社会的課題とか、要求が増しているとか、その辺りをお示しておくかと納得感があるかと思っています。あと、LINE等についても、設備ベースの電気通信事業法の根幹に関わりますので、大ごとになるかと思っています。ただ利用者視点でいくと、設備の有無に関わらず、サービスとしては同じですので、ぜひ継続的に議論いただけたらと思います。

【内田主査】

30分目安という議論があったかと思いますが、トレードオフかと思っております。早くすればするほど、情報としては不正確になるということもあり、そういった情報が早く提供されれば逆に混乱するということもあるので、どの程度の時間であれば有用な情報が速やかに提供されたといえるのか、そういった議論があると、それがエビデンスになると思ったところでです。

【山口構成員】

論点1で、政府がガイドラインとして示すという中でいうと、やはり公共性の部分と公平性の部分で、ほかの事業領域を見ても、災害時であるとか事故であるというところで、命に関わるようなところを注力して、公的機関がガイドラインなり、指示なりしているというところがあるので、もう少し想定する状況というのを絞り込んだほうがいいのではないかと思います。特に命や健康に関わるところに絞ったほうがいいのではないかとというのが1つあります。あと、公平性です。最近だと、多言語化とか、そういうところに関するガイドラインとしていくのが、いいのではないかかというところが意見の1点目です。

通信で何か事故が起きたときの復旧の手順とか、復旧はどのようにやるのかというような解説の記事みたいなものを普段から準備し情報提供することによって、復旧はこういう手順なのだとか、このぐらい時間がかかるのだということが、利用者の方々にも理解が深まるというところもあるし、いざ事故が起こった時に、「復旧はどのようにやるのですか」みたいな問合せをそちらに逃がすことにもつながると思うので、こういった情報也非常に地味だが、事前というか、平時からやっておくのがいいのかというところだと思います。

その中で、復旧後のカスケードが起こるという話がありましたが、そういうのはできれば止めてくれみたいなことも併せて周知をしておくというのがいいのかと思いました。

論点5の支障地域とか復旧見込みで、地図上で示すとかという話は、非常に面白いと思いますが、災害時においてはと限定がかかっているような気がしました。これは普

通の事故の時はないのかどうかと、そういうふうには災害時であると条件をつけたことに何か理由があるのかというところを確認させてください。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

論点１の補強というところになるかと思いますが、命に関わる部分に注力するなども含めて、少し状況を絞り込むような形で記載ぶりを検討できればと思っています。

また、復旧の手順の公表のところに関しては、私の認識では、復旧の手順に関して、災害の状況によって非常に様々な手順があり得るところがあり、一概に記載するのが難しい印象もありますが、この辺りは、後ほど事業者からも御説明いただければ幸いです。

【山口構成員】

公平性と公共性の部分で、少し論点１の絞り込み補強されていくというところをお伺いできたので、その検討の結果を待ちたいと思います。あと、通信事業とか通信事業者の皆様がどのように社会から信頼を得ていくか、こういう検討と併せて必要だと思うので、平時から、地道な情報かもしれませんが、そういうのも合わせて整備をしていただくといい流れがどこかに記載されるといいと思っています。

【一般社団法人テレコムサービス協会（長島）】

論点５について、先ほど山口構成員の発言のように、利用者に分かりやすい情報として、例えば地図とかGISデータによって、支障地域の提供というのがありますが、私どものテレコムサービス協会の加盟会社は、結構MVNO、あるいはFVNOを中心に、中小の事業者がおります。よって、あまり大業な地図、GISデータというのを構築しようとすると、非常に負担が心配になるので、例えばですが、その他の方法も含めて、その後に支障地域を分かりやすく伝えるというのが趣旨だと思いますので、そういったところも含めて検討を進めていただきたいというお願いであります。

以上でございます。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

御指摘の点も踏まえて、次回の報告書案において検討できればと思います。

【臼田構成員】

論点５について、まず、意見としては１０項目と多岐にわたる内容についての情報発信、周知がされるというのはとてもいいと思いますが、ここに加えて、復旧に向けての暫定対応というものもぜひ加えていただきたいと思います。災害等で通信途絶が長期化するとき、Wi-Fiを特別に設置したとか、様々な手段でこれまでも暫定的な復旧もしていたと記憶しております。それがどこで、どういう形で、どのくらいの期間行われているとか、そういった情報も、多分⑤番に含まれるかと思いますが、可能であれば暫定的な対応についても、ここに含めていただければと思います。それが１点目です。

それから、例えば地図やGISデータ等で図示する形で情報が各社から発信されることは非常にありがたいのですが、発信の仕方をできる限り統一していただきたいというのが、２点目の意見です。各社で出される情報の出し方に違いが出てくると、その違いで、また利用者の方で理解が難しくなったり、比較してどうしようかという意思決定が難しくなったりしますので、その辺りの標準的な方法などもぜひ御検討いただければと思います。

それから、３点目に、確認ですが、GISデータ、あるいは地図での図示した形での提供というのは、今、携帯３社は実際にホームページでもやっていただいて、また、私は内閣府との活動も一緒にしていますが、内閣府にもそういう形で御提供いただいているのですが、同じ指定公共機関として、NTTでは、こういう取組について、今ど

のような形で行われているのか、私が勉強不足で知らないところもあるかと思いますが、地図情報での発信、GISデータを共有しているといったところがありましたら、ぜひ御教示いただければと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

1つ目の件、暫定的な対応についても記載すべきというお話があったと思いますが、暫定的な対応のイメージとしては、どのような情報をイメージをされているのか、確認させていただきませんか。

【臼田構成員】

暫定的に各社から提供していただけるWi-Fiのサービスの地点であるとか、あるいは、一時的にやっていたような気がしますが、船で海側から電波を照射して、このエリアには電波が届くようになっていたりとか、そういったことをやられていたと思います。そういった各社が努力している姿というのも出していただけると、利用者としてもどこに行けば使えるのかということが分かるので、ありがたいと思っております。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

承知しました。その論点であれば、恐らく代替手段のところに該当するのかなと思います。代替手段の部分を報告書案で詳細を記載する際に、先ほど御指摘いただいたことも記載できればと思います。

また、2つ目の発信の仕方、こちらは多分、前回KDDIからあったフォーマットみたいな話になるかと思いますが。現在、その辺りについても、事業者団体の中で平行して検討を進めていただいていると伺っていますので、その辺りも含めて、報告書案にどういうふうに反映できるか検討できればと思います。

3つ目の点は、NTT東西様の内容かと思いますが、NTT東西様から回答いただければと思います。

【西日本電信電話株式会社（立木）】

NTT西日本では、前回、第1回の総務省の資料の中でも御紹介いただきましたが、自然災害発生時において、マップ上で御覧いただけるような形で、既に取り組を開始しております。電力が枯渇する状況、枯渇してサービスが利用できなくなるおそれに関する情報の発信であるとか、アクセス回線が断になっていて、サービスに御利用の影響が出ている状況等について、マップ形式で定期的に発信をさせていただいているという状況です。

【加藤構成員】

おおむね説明いただいた内容に賛成ですが、1点、論点5のところ、もしかしたら、これは論点11のほうかもしれませんが、もう少し利用者に対して何かお願いしたいことがあれば、そういったものを、もう少し前面に出してもいいのかなと思いました。マスコミの報道が先に流れて、復旧したというような報道が流れ、利用者が通話等に殺到したところ、結果的に負荷がかかって復旧が長引いてしまったという事案があったと記憶していたので、例えば通信障害の情報が載っているところに、今も書いてあるかもしれませんが、不要不急の通話はお控えくださいとか、何かお願いごと、先ほどの消防庁からは、119番を試すことを止めてくださいというお話がありましたけれども、もう少しお待ちくださいとお願いした方がいいのではないのでしょうか。利用者からすると、つながりにくい状況となっているだけですと、もしかしたら、かけ続けたらつながるかもということで利用する人が多いかと思ったので、もう少し利用者に対して何かお願いしたいことがあれば、そういうメッセージももう少し今よりも盛り込んでいいのではないかと思った次第です。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

御指摘のとおりかと思しますので、報告書案には、意見含めて反映できるように検討します。

【関谷構成員】

論点3ですが、議論いただきたい内容に、事故障害のところに自然災害を含むとなっておりますが、一般的な通信障害による事故と自然災害では若干様相が異なると思っており、例えば台風など地域が予め限定される自然災害と異なり、大規模な地震とか一定規模の自然災害においては、どちらかという、通信障害は前提になってくると思います。そのような場合、ガイドラインでどういう位置付けにあるのか、また、災害時の場合は、物理的な障害だけではなくて、通信、輻輳などのソフト的な障害というのにも加味する必要があると思いますが、この辺をどう考えればいいのかというのを、まず、論点3の中での位置づけというのを教えていただければと思います。

2点目ですが、臼田構成員からお話があったかと思いますが、もともと地図上で示すというのは、東日本大震災後、ドコモがやり始めた取組で、災害後に、ある程度時間が経過した後に、復旧期に利用者に示すものというのが前提だったと思います。今回、やろうとしているのは、緊急時において災害時に示すというか、事故時において、どれぐらいの範囲、どれぐらいのところで影響しているというものを示すべきだということですが、それが果たして、どれぐらいの時間、どれぐらいの精度で可能なのかというのを教えていただきたいと思います。

論点4で、初報は30分以内で、1日程度でその状況を示すというのがありますが、今までは事業者として、ガイドラインとして、早めに示そうということだったと思うが、政府が示すガイドラインでは、時間と状況を示すことは結構重いかと思っており、論点5というのがどういう位置付けになってくるか、お考えを教えていただければと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

災害時の位置付けというところですけど、災害時においても、基本的には対象とするような方向で検討ができればと考えております。要は、事故が起きて、災害が起きて、何らかの通信障害が発生しているという中で、利用者からすれば、自ら端末が原因でつながらない状態が起きているのか、それともネットワーク側に問題があるのかというところを含めて、非常に混乱が生じていると思いますので、そういう通信障害があるような場合に関しては、何らかの形で電気通信事業者において、周知広報に努めていただくということかと思います。そういった自然災害も含めて、対象とできればと考えております。

ただ一方で、東日本大震災など非常に甚大な事故の場合は、30分ルールなど、現実問題として難しいところもあるかと思しますので、基本的には、やむを得ない場合を除き、原則的なルールとして、ガイドラインというものを検討できればと考えております。

もう一つ、初報の内容で、正確な情報の発信が可能なのかという御指摘は、ごもっともです。全ての情報がそろっていないくても、30分の時点で、例えば、自社のネットワークが原因で障害が発生しているのであれば、その旨だけでも発信するということもあるかと思しますので、全ての情報がそろっていない場合であっても、利用者への早期の情報提供という観点から、その点で知り得る範囲で発表するという形で整理ができればと考えております。

【関谷構成員】

最後の点ですが、先ほど内田主査もおっしゃっていましたが、時間が早ければ出せる情報は多くないし、時間が後になれば多くの情報が出せると、その辺の粒度と情報提供のところというのを、もう少し整理していただいたほうがいいのかと思いました。

【内田主査】

その点は私も同感で、30分にすればそれでいいのかというと、必ずしもそうではないのではないかと思っています。いろいろな議論の結果として30分ということで落ち着くかもしれないが、いずれにしても、しっかりした議論が必要かと思っています。

【土屋構成員】

報道機関等への情報提供の話も出てくると思うので、それに関して、メディア側から言うと、第一報、今の書きぶりだと、何となく1から10まで一通り確認してから出すみたいに読めなくもないので、下の赤字で書かれているように、まず、その時点で知り得る、はっきり言うと、通信障害が当社で起きていますということだけでも一報はいいと思います。

メディアの側からすると、それがアラート等で報道機関に情報が流れてきて、初めてそこに記者があたるとか、もともと待ち構えているわけではないので、最初に、ここはどうも何か起きているみたいだという第一報だけでも情報があることによって、速やかな周知につながると思います。よって、ガイドラインを作るのであれば、書きぶりとして、この10項目はとても良いし、全体として私も同意ですが、分かったものから順次出していくという仕組みであって、10項目を最初に要求しているわけじゃないということが分かるような書きぶりになるといいと思います。

30分というのが現実的にどのくらい重要になるかというか、できるのかという話もあるので、結果として30分が1時間になってもいいと思うので、とにかく「なる早」ということ、そして、やはり今は大手事業者だけではなく、LINEのようなところも影響が非常に大きいので、むしろ30分だけでも指定公共機関だけ、というよりは、1時間でもいいからあまねく、の方が、もしかしたら現実的かもしれないと思います。

いずれにしても、最初の情報になるべく早いということ、それが随時補強されていくことというのが望ましいかと思っています。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

先ほどの関谷構成員のお話にも重なるかと思いますが、30分にするかどうかは別として、どのような情報を発信していくべきなのかというところのお話かと思っていますので、先ほどの指摘も踏まえて、次回に報告書案を作成するに当たって、書きぶりを調整して、検討できればと考えております。

【内田主査】

恐らくこれまでは全貌が把握してから、まとめて情報を提供するという形で事業者が、対応いただいていたかと思いますが、その判断基準を変えていくというか、分かった情報から出していくような形で、考え方を変えていくというところかと思った次第です。

【KDDI株式会社（鈴木）】

論点4ですが、先ほど堀越構成員からもお話がございました30分以内の初報の公表、30分で得られる情報というのは、限りが出てしまうと考えておりますので、論点3の連絡すべき内容は、その時点で分かった内容を公表させていただくという方向にさせていただければと思います。

また、通信障害ですと、弊社のネットワーク運用部門は、アラームを検知して実際に設備の状況を見ることができるのですが、災害時には、末端の基地局が多数倒れたりする等が考えられるため、その場合は、30分以内に初報が出せるかというところは、継続して議論させていただければと思います。

【山口電気通信技術システム課長（事務局）】

30分以内に関してです。1点情報をお伝えしますと、今年の8月ですが、電気通信技術システム課長から、指定公共機関の電気通信事業者へ事務連絡を発出し、とにかく初報が大事であるということで、事故の発生後、原則30分以内には報告を上げてほしいという、義務ではないですが、周知を行っています。

なぜ30分なのかということですが、当然1分、10分では難しい。一方、2時間、3時間放置されても困ってしまいます。それから多分、消防庁もそうだと思いますけれども、災害が起きたときはとにかく30分以内に、まず初報を上げてもらう。官邸に伝えていくというような慣習もできていますので、30分という形で、全ての完全情報は難しいと思いますが、何らかのものが起きているというところは、ある程度、時間の目安を決めた上で頑張ってください必要があるかと思います。

- (3) 事務局から、資料2-2に基づき、論点6から論点11までの説明が行われた。
主な質疑応答は以下のとおり。

【関谷構成員】

関係機関への広報という点で、論点7と論点10に幾つか言及があったと思いますが、通信事故というか、障害だけなら関係指定公共機関や自治体等に連絡するというのは非常に大事だと思いますが、自然災害の場合、どちらかというところ、通信障害に関する情報提供は優先順位が下がると思います。

広報の書きぶりというのも、状況によって異なってくると思うので、書きぶりを単独の通信障害のときだけの情報提供と、それ以外の自然災害とか大規模な自然災害等も含めた複合の場合というのを、少し書きぶりを変えていただいたほうが良いと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

今回のガイドラインに関しましては、自然災害と事故と、両方含めた上でガイドラインができればと考えていますが、書き分けるのが望ましい論点、例えば、先ほどの情報の更新については、事故では少なくとも1時間ごとに更新、災害時では、1日3回、3時間から5時間ごとの更新という形とし、論点は一応書き分けて記載しております。野砲、先ほど関谷構成員からの御指摘について、必要があれば、書き分ける論点は書き分けて記載できればと思います。もし具体的に、この論点を書き分けるべきというところがございましたら、御指摘いただければ幸いです。

【関谷構成員】

通信事故の場合は、様々な機関に速やかに連絡する、連絡すべきということで良いと思いますが、自然災害の場合は可能な限りとするべきだと思います。業界内でのガイドラインではなく、政府が作るガイドラインであるため、そこは、自然災害の場合はできるだけというのは一応書いておいたほうが良いと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

論点の4ですか、原則30分以内のところに関しては、自然災害と事故とで少しケースが異なるので、少し書き分けたほうが良いという御指摘でよろしいでしょうか。

【関谷構成員】

自然災害で、例えば重要なものだとファクスを送って、相手が受け取ったかどうかまで、きちんと確認するのが、ちゃんと伝わったということだと思いますが、自然災害時の通信障害は当然起こるもので、ある意味、確認として情報提供するというのが、今回の論点10にある論点だと思うので、そこは無理やり相手が確認したかまでやらなくてもよいはずなので、緩く書いておいたほうが良いと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

御指摘を踏まえて検討させていただきます。

【山口構成員】

論点8は企業のBCPに関わる場所かと思いますが、各社ではこの辺りがどのようになっているかというのは、各事業者の話なので、共有は難しいかもしれませんが、もし確認できれば夜間とか休日対応の話もあるような気もしているので、その辺りの状況を踏まえて、ガイドラインとして示すところを検討するのも良いのではないのでしょうか。各社のBCPが、この論点8についてどうなっているかというところが確認させてください。

もう一つ代替手段の場所について、どこの論点に入るか分かりませんが、固定電話のマップみたいなものというのは、利用者で共有できたりするものが既にあるのか確認できればと思います。

【東日本電信電話株式会社（山本）】

当社におきましては、トップの公式ホームページの最上段から工事、故障情報のリンク先があります。そこから工事の故障をマップで表示するものがあります。

BCPに関しては、特に災害対策を想定するが、幹部への報告も含めて体制整備はできていると今は考えております。

【山口構成員】

やはりこの辺は現場と広報でなかなか連携が難しかったり、現場の考えとは違うものが広報から外に伝えられてしまったりということがある中で、論点としては理解できるが、ここまで言われるとちょっと厳しいという感じがあるので、事業者としての感覚について、伺いたいところですが、是非実効性が保てるようガイドラインの中で示すか、事業者の中でBCPとして完璧であると言っていただくか、論点8については結構議論がある場所かと思っています。

【西日本電信電話株式会社（立木）】

1点目の故障の情報の検索等については、先ほどNTT東日本のほうからもありましたが、NTT西日本でもトップページからワンクリックで検索ができる仕組みで、情報発信しております。

今の論点8の下の部分ですが、弊社ではBCPのマニュアル等を定めて実施しておりますが、8月25日の故障、サービス影響を踏まえ、改めて今、再発防止策を含め、マニュアルのブラッシュアップをしております。

また、定期的な訓練も従来から実施していましたが、そこも社内の情報共有やお客様への情報発信について、今、議論している内容も含め、訓練の中に反映する形で今後やっていきたいと考えております。

【KDDI株式会社（鈴木）】

論点8について、7月2日の非常に大きな大障害を起こしたことを踏まえ、現在30分の初報での情報開示はもちろんのこと、まず、設備のアラームが上がった時点で、社

内の関係者、社長、役員を含めてメールが展開されるようになっております。また、障害の状況、継続時間に応じて、段階的に社内の重大事故の対策会議を定め、情報連携及び広報のメンバーが集まり実施する体制を作っております。

【ソフトバンク株式会社（倉野）】

論点8の体制について、情報のエスカレーションのルールは規定しており、障害発生時は役員に即時報告が入る体制を取っております。また、お客様対応の部門、営業部門も含めた、即時情報共有体制も取っております。それに伴うBCP、関連マニュアルも整備しております。

また、最後の1点ですが、設備広報部門間の情報連携については、ホットラインを構築しており、いついかなるときでも、すぐに電話が取れる連絡体制、連絡網も整備しており、かなり頻繁に情報を共有しております。

【株式会社NTTドコモ（坂本）】

昨年の10月の大規模障害の反省に基づき障害時、災害時の社内のエスカレーションルール及び設備部門と広報部門の連携についてマニュアル化するとともに、平時より訓練を行っているところであります。

【楽天モバイル株式会社（磯邊）】

BCP管理体制に関しはマニュアルを作成し、そのルールにのっとって行っています。エスカレーションルールについても、関係者については複数の携帯電話と自宅の電話番号等を共有すること、週末等についても、どこにいますかという情報共有をすることにより、適切に速やかにエスカレーションができる体制を整えております。

【山口構成員】

現場の言葉と広報部門の言葉が通じないことがたまにあり、それが最後の論点にもつながってくると思いますが、情報は共有しているが、復旧という言葉の使い方が、もしかして社内の中でもうまく共有できていないことがあったのかもしれない、これから起こり得ると思います。そういったところが問題点として思っております。

【内田主査】

事業者が社内で言葉の定義が違っている、あるいは利用者也言葉の定義が違っている等、その辺をどうやって調整するかというのが重要と思っております。

【土屋構成員】

論点10で指定公共機関などにも速やかに情報を伝えるべきという観点がありますが、ここで言う指定公共機関というのは、災害対策基本法で言う指定公共機関という理解でよいでしょうか。武力攻撃事態とか新型コロナの特措法とか、法律によって指定公共機関は微妙に違っていたと思います。災害対策基本法だと、報道機関はNHKしか入っていません。法律によっては、武力攻撃の場合、他のメディアも入っていたような気がするのですが、そもそもこれは災害対策基本法の下でガイドラインをつくっているというような位置づけになるのでしょうか。災害の場合と、それ以外の場合を峻別したらという意見もあったので、実はそれは自明ではないと気が付き質問する次第です。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

ここで言う指定公共機関は、災害対策基本法上の指定公共機関を想定しております。対象になる事業者は、NTT持株、NTT東西、NTTコミュニケーションズ、及び携帯電話事業者4社という想定のため、ここはもう少し誤解のないよう、明確に記載できればと考えております。

【土屋構成員】

通信事業者のガイドラインなので、連絡相手の指定公共機関について、書かれているところがなかったので、気になった次第です。

【堀越構成員】

論点 11 の用語について、こちらは復旧とか回復とかだけでなく、例えば輻輳のような専門用語も、できるだけ簡単な表現の一覧を例示したほうが良いと思っています。私が昔いた日経新聞だと、輻輳はアクセス集中と言い換えていました。では、P-GWとかPCRfとかを、どう表現すればよいかというと結構悩ましいですが、例えばコアネットワークとアクセスネットワークの障害箇所による影響範囲の違いなど、メディアと業界で適切に伝えられるようなコンセンサスになっていけば、ある程度、利用者へ、より正確な周知につながるのではないかと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

事業者の皆様とは、調整しながら何らかの案を提示できるように調整したいと思います。

【加藤構成員】

消費者問題の相談を受けている現場からするとスマホを持っている高齢者の相談が多いため、困らないようにという観点から、もし自分のスマホがつかなくなったときには販売代理店、ショップに行く人も多いし、報道等から知る方も多いかと思いますが、ぜひその情報共有についても既に論点7等で記載してありますが、ぜひお願いしたいと思っています。

一方で格安スマホとかの場合、コールセンターがそもそも無く、有人チャットのみとかだと思います。そういうところと契約するユーザーは、基本的にデータ通信の方が多く、メールでのやり取り、チャットのやり取りで全然支障ないと思いますが、そういった事業者に対しても、もし何か相談窓口、こういった障害があったときに設置せよという話なのか、ここには幾つかの問合せ手段を確保することが望ましいとあるので、そこは事業者の仕組みによって濃淡があると思ってよいのでしょうか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

冒頭の対象者で規定したとおり、ガイドラインの対象者は広く電気通信事業者を対象にできればと考えておりますので、MVNO等の格安スマホの事業者も対象になるという前提で、そういった事業者に対しては、初報も含めて問合せ窓口を掲載するという形が望ましいのではないかとしております。

【加藤構成員】

それでは例えば、別途こういった時には有人のコールセンターを設けるとかまでは対象だが、具体的に窓口の在り方、メールなのか有人チャットなのか、コールセンターなのか、そこは事業者の判断に委ねるという感じになりますでしょうか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

現時点では、幾つかの問合せ窓口、問合せ手段を確保することが望ましいという形で検討できればと思いますが、もし何か指定したほうが良いということでしたら、こういった幾つかの問合せ窓口を確保することが望ましいということを基本としつつ、具体的にこの手段を入れるべきというご意見を頂けましたら幸いです。

【加藤構成員】

もしそれをするとすると、かなり事業者の負担もかかると思いましたが、理解できました。

【内田主査】

論点6について、1年程度掲載しておくのが望ましいと書いていますが、先ほどの30分でという話との関わりから、場合によっては、速やかに初報を出すということをやった結果、実際には、その事案はそれほど大きな障害ではなかったということも有り得ると思います。その場合、どの範囲の情報を残しておくべきか議論が必要かと思いますが、この点について、どのようにお考えでしょうか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

御指摘のとおり、何か障害が起きて、早急に情報発信が必要だと考えて、30分以内に情報発信をしたものの、実際はそれほど大きな障害ではなかったというケースもあるかと思うので、1年間掲載すべき情報に関しては、どのような情報、どのような障害が適当なのかについても、次回、報告書案を提示の上、ご議論いただければと思います。

【山口電気通信技術システム課長（事務局）】

保存期間をどこまで期間を長く取るのかについては、ぜひ議論いただきたいと思っています。

新しい概念ですが、例えば鉄道や航空の場合、遅延証明書を発行する必要がある場合によってはあるということで、ある程度、長い期間、障害情報を保存しています。通信の世界で、そういったことがあり得るのかも含めて、新しい概念のため、御議論いただきたいと思っています。

携帯が通じなかったので業務連絡できなかったという話はあると思うが、これはある程度、長く障害情報を取っておくことによって、ある程度、業務の効率化といえますか、トランスペアレンシーにつながる可能性があるということで、ぜひそういった新しい概念として、議論いただきたいと思います。

【内田主査】

今の御説明は、すごく納得感があり、最初の説明では、利用者がどの通信事業者の品質が良いのか悪いのかというような区別に利用できるのではないかという説明だったと思いますが、それは今回のワーキンググループの論点と少しずれているといった考え方はあるかもしれないと思った次第でして、一方で、今の山口課長の説明は、通信障害によって被った困り事を説明するための情報として残っているべきだというようなものであり納得感がありました。

【堀越構成員】

全体に関して、論点1の政府ガイドラインの方向性について、周知広報など、利用者へのアカウンタビリティについては、本来、マーケットの競争によって高める方向にあってほしいと個人的には願っています。アカウンタビリティがしっかりしている事業者がより選ばれるほうが望ましいと思っています。この方向性、例えば総務省の競争政策とか電波政策ともリンクする方向もあるのではないかと考えており、ここでのスコープ外だと思いますが、今後、そういう視点が入るのであれば、仮に政府ガイドラインにするにしても、これですと決まりではなく、今後も定期的に見直しの方向性が、可能性があるとか、事業者の努力次第とか、業界が成熟していくに従って、もう1回見直しもあるといった書きぶりもあってよいと思いました。この辺りも検討いただけたらと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

御指摘の点も踏まえ次回、報告書案で議論いただければと思います。

【ソフトバンク株式会社（倉野）】

個社の事故による障害発生時で、少なくとも1時間毎の目安で更新という項目があります。弊社としては、障害時に、個社の場合でも、災害時においても迅速に情報開示していくというところと同じ認識であり、そういう体制も取っていますが、前半の議論で項目も拡充して掲載していくという方向についても、完全同意であります。

ただこの件、情報更新の頻度に関しては、構成員の皆様から意見をいただければと思っています。ポイントは、個社起因による障害、事故による障害の場合、大規模なものになった場合、長期継続するケースになる可能性が高いと思っており、こちらも自然災害起因と同様に、復旧作業にも相当な時間がかかるというケースに当たるかと思えます。こうした場合の情報更新の頻度について、復旧作業が仮に長期化する場合については、障害が発生している期間内には、なかなか開示項目に対する変化が少ないと予想できると思います。

例えば、1時間以内の更新とすると、ただ単にタイムスタンプだけの更新、いつ情報を更新しましたという情報だけが繰り返し表示されることになると思います。そういう状況が続いた場合、報道機関の方を含めて、利用者の方を含めて、タイムスタンプだけの更新に本当に意味があるのかどうかというところ、当然、先ほど堀越構成員の発言のように、情報のアカウンタビリティという責務を果たす、指定公共機関としての責務を果たすという意味では、情報開示を頻繁に行うことについては全く同意ですが、1時間と決め打ちしてタイムスタンプだけ更新される状況というのは本当に有益なのか、皆さんの意見をいただけないでしょうか。

弊社としては、開示を今後する情報については、実質的に、開示した項目の中で、実質的な変化が発生すれば、次の1時間を待つとかいうのではなく、即時それを認識したタイミングで速やかに更新する考えでいます。そのタイミングでは、広報部門から報道機関の皆様にも差分情報を、変化した情報を随時提供していければと考えております。

ただ、その前提で、変化がない状況での情報更新を頻繁にすることで逆に混乱するのか、もしくは、変化がないことだけで不満を持たれる方もいるのかということもあり、皆さんの意見をいただけないでしょうか。

【堀越構成員】

KDDIの先日の大規模障害のときは、途中から1時間おきの情報更新になりました。メディアとして記事を書く上では、実は1時間おきにでも定期的に情報が出る、情報の差分がなくても、この時間に、これまで何も無かったというのを確認するだけでも、情報として価値があり情報発信する上では個人的にも役立ちました。メディアとしては助かったというのが、私の実感です。

【土屋構成員】

多分メディア側からすると、1時間ごとにタイムスタンプだけが変わったものが出されてもマイナスになることはないです。逆に、例えば3時間前の情報のままホームページが変わっていないと、恐らくニュースを出す段階で、記者は直接問合せを入れる必要があるので、むしろ負担がそちら側にも増えてしまう気がして、恐らく1時間ごとというか、直近でも変わっていないことが確認できるのは、一応価値はあることだと考えます。

【臼田構成員】

全く同意見で、災害対応機関、あるいは支援機関にとっても、最新の状況はどうなっているかということが非常に重要で、例えば、携帯通信会社が3社あって、2社が更新

されていて、1社が更新されていないとすると、それは何か別の問題が起きているのではないかと逆に思ってしまうこともあるので、そういう意味では、状況に変化がなくても、頻繁な形で最新の状況が分かるというほうが望ましいです。

【山口構成員】

渋滞情報とか天気予報とかになぞらえると、次の情報はいついつですと書く、明記しておくとか、随時変化があったらその時にお伝えしますとタイムスタンプとともに上げるというところが、折衷案としてはあり得るかと思います。

【加藤構成員】

1ユーザーとしては、情報が変わっていないなら絶対とは思いませんが、マスコミの報道等も仕事として必要とされて、それがまた報道されることがきっかけで、結果的に消費者も情報が新しくなったと気づくこともあるので、変わらない情報が載っていること自体が、更新されていくこと自体が、何やってるんだというような印象にはならないと思います。むしろ、放置されているほうが、何も変化がないほうが不安になるかもしれないと思います。ユーザーからすると、そんなに1時間ずつ絶対かということ、そうでもないが必要とされている方がいるなら、あってもよいと思います。

【関谷構成員】

私は時期によるかと思います。事故の障害が発生して1日目、2日目は、1時間おきに更新されるというのは必要かと思いますし、ニュース等の周知広報の観点でも必要かと思います。しかし、それがある程度時間が経って、数日経ってから1時間ごとに更新が必要かと言われると、それはそうではないと思います。要するに障害発生時というのを数日と捉えれば、そうかもしれませんが、これが1週間、1か月の間、ずっと1時間おきに更新しなければいけないかというと、私は違うと思います。

【山口電気通信技術システム課長（事務局）】

更新情報がないという情報も貴重な情報で、事業者から頂いた障害情報を総務省から官邸も含めて、関係部署には配布しています。その時に、何で障害が起きたのか、何かよからぬ脅威があつて障害が起きたのではないかと、いろいろな心配することを仕事としている部署もあります。やはり初期は1時間おきに、更新情報がなくても表示をしていただくことで、とても価値を見いだす部署もあるということをお伝えしたいと思います。

【ソフトバンク株式会社（倉野）】

変化がないということも1つの情報であるということ、また、そういった情報も含めて、政府の方々を含めた情報のニーズがあるということを承知しました。

（4）閉会

以上