

電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の 周知・情報提供の方法等に関するガイドライン

(第4版)

令和4年3月31日

一般社団法人電気通信事業者協会
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
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

目次

1章 ガイドラインの目的	2
2章 ガイドラインの対象となる事故及び障害の範囲等	2
3章 周知・情報提供を行う事項	3
4章 ホームページへの掲載要領	4
5章 相談窓口の設置、設備運用・管理部門等と 他部門との連携の在り方	4
6章 対応要領等	5
7章 その他の留意事項	5
8章 ガイドラインの見直し	5
附則	6

1章 ガイドラインの目的

本ガイドラインは、情報通信審議会答申(平成 21 年 7 月 28 日)^{注1}、情報通信審議会答申(平成 30 年 9 月 12 日)^{注2}、情報通信審議会答申(令和元年 5 月 21 日)^{注3}及び電気通信事故検証会議(令和 3 年 12 月 15 日)^{注4}における提言を踏まえ、電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・情報提供の方法等に関し、利用者及び報道機関にとって分かりやすいものとなるよう、電気通信事業者(以下「事業者」という。)の統一的な対応を促進することで、利用者の利便性及び電気通信サービスに対する信頼性の向上に資するとともに、関係機関への情報提供により事態の早期沈静化を図ることを目的とする。

2章 ガイドラインの対象となる事故及び障害の範囲等

- (1) 本ガイドラインは、全事業者の事故及び障害を対象とする。
- (2) 電気通信事業法施行規則第 58 条に定める重大な事故(以下「重大事故」という。)並びに社会的影響が大きいと認められる重大事故に準ずる、事故及び障害(以下「対象事故等」という。)が発生した、又は発生すると認識した場合、事業者は遅滞なくホームページ^{注5・注6}に3章(1)に掲げる事項を4章に従って掲載する。事業者は、あらかじめホームページに掲載すべき対象事故等の範囲の基準等を定めておく。

注1 平成 17 年 10 月 31 日付諮問第 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」のうち「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」についての一部答申

注2 平成 17 年 10 月 31 日付諮問第 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」のうち「IoT の普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」第一次検討についての一部答申

注3 平成 17 年 10 月 31 日付諮問第 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」のうち「IoT の普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」第二次検討についての一部答申

注4 令和 3 年 10 月に発生した携帯電話網における大規模障害に係る「電気通信事故検証会議」

注5 ホームページは本来、インターネットではウェブサイトのトップページという意味であり、一般的にはウェブサイトという意味で認知されているが、このガイドラインにおいては、一般利用者がより分かりやすい日本語を使用した方が望ましいという観点から、電気通信事業者がインターネット上に開設するウェブサイト及び携帯電話会社の公式サイト全般を意味するものとしてホームページという言葉を用いる

注6 自らのホームページに限らず、卸元事業者(MNO 等)が卸先事業者(MVNO 等)の利用者へ障害情報を掲載するホームページを運用する場合もある

- (3) 重大事故が発生した、又は発生すると認識した場合、事業者は原則として、3章(2)に掲げる事項について速やかに報道発表を行う。なお平日の夜間、早朝及び休日の場合においては、できる限り速やかに行うように努める。
- (4) (2)で定めた対象事故等の範囲に該当しない事故及び障害であっても、利用者に及ぼす影響が大きいと判断されるときは、事業者は必要に応じて利用者が対象事故等の状況を確認するために必要な事項を、自らのホームページに掲載するように努める。
- (5) インターネットに繋がりにくい障害等(自社に起因するもの及び自社に原因がないもののほか、その要因が自社に限らず不明なものも含む)について、利用者に及ぼす影響が大きいと判断される場合、又は事故及び障害が疑われる利用者からの問い合わせが通常よりも増加していると認識した場合、事業者は関係機関へ情報提供するように努める。

3章 周知・情報提供を行う事項

- (1) 対象事故等が発生した、又は発生すると認識した場合に事業者が自らのホームページに掲載する事項

以下事項については、その時点で知りうる範囲内で掲載する。

掲載にあたっては、利用者の立場^{注7}で分かりやすく説明するようにし、特に⑧～⑩についてはできる限り掲載するように努める。

- ① 対象事故等が発生した日時
- ② 対象事故等の影響を受ける地域
- ③ 対象事故等の影響を受けるサービス、機種等の種類
※利用者のどのサービス、機種等が該当するのかを平易な用語を用いる等、利用者にとって分かりやすく説明するように努める。
- ④ 対象事故等の影響の具体的内容
※対象事故等の状況が明らかになった場合、抽象的な表現を使用することはできる限り避け、具体的な表現の使用に努める。特に緊急通報を取り扱う音声サービスに影響を及ぼす事故発生時は、緊急通報の可否について、利用者に誤解が生じないよう注意が必要である^{注8}。

^{注7} 「利用しづらい状況」が継続している場合は、「混雑解消までしばらくお待ちください」など、設備やネットワークの状況など事業者の都合で区別することなく、利用者がどういう状況かを推測し、利用者がその後の対処を判断しやすいように分かりやすい表現の使用に留意

^{注8} 一般的に緊急通報等の「重要通信」は通常の通話と区別され特別に扱われていると考えられてい

- ⑤ 対象事故等が復旧した場合は復旧した日時、復旧していない場合は復旧の見通し(復旧進捗状況、復旧予定時刻等)
※復旧に時間を要する場合は、代替手段(臨時の代替通信が提供可能な場合)等にかかわる事項の情報提供に努める。
- ⑥ 対象事故等の原因や場所等が特定できる場合は、その概要
※但し、セキュリティ等の観点から問題があると判断した事項については、この限りでない。
- ⑦ 掲載事項がいつの時点のものかを示す日時
- ⑧ 利用者が対象事故等の問合せを行う際の連絡先
※電話番号、電子メールアドレス等
- ⑨ 端末や利用者向け宅内設備等の操作で、事象が回復する場合^{注9}もしくは事象が回避できる場合^{注10}の手順、または事象を悪化させないために避けるべき手順等の案内
- ⑩ その他、利用者が対象事故等の状況を確認するために必要な事項

(2) 報道発表を行う事項

(1) ①～④のほか、重大事故が復旧していない場合は、復旧の見通しについて知りうる範囲内でできる限り明確に発表を行う。

(3) 関係機関へ情報提供を行う事項

緊急通報を取り扱う音声サービスに影響を及ぼす障害及び2章(5)に該当する障害等に関わる事項(発生日時、発生場所、発生状況、影響範囲、対応状況等)について、その時点で確認している範囲で、速やかに情報提供するよう努める。

4章 ホームページへの掲載要領

(1) 対象事故等が発生した、又は発生すると認識した場合におけるホームページへの掲載に当たっては、トップページの分かりやすい位置又は方法で、対象事故等の情報を掲載するか、対象事故等の情報ページへリンクを張る。

トップページにおいて対象事故等の情報が埋没するおそれのある場合は、対象事故等に関する特別の欄を設けて掲載する等、利用者にとってわかりやすい工夫に努める。

るため、サービス影響の状況によっては、緊急通報等への影響を明確にすることが有効である

^{注9} 事業者の設備やネットワーク障害が回復しても、ご利用者の端末や宅内設備等が原因でサービスが引き続きご利用いただけない場合もある

^{注10} ご案内した手順が恒久的な対処方法ではない場合はその旨を明記するとともに、事後に元に戻す方法を必ず案内することが必要

- (2) 同一事業者のトップページが事業部門、支社、支店等ごとに複数存在する場合は、原則として、当該対象事故等が関係するすべてのトップページに掲載もしくはリンクを張る。ただし、対象事故等の情報に関するホームページの掲載場所が利用者に十分に周知されていると認められる場合はこの限りでない。
- (3) 対象事故等が復旧していない場合で、当該対象事故等の状況に大きな変化があった時には、速やかに掲載内容の更新を行う。また、当該対象事故等の状況に大きな変化がない時には、状況に応じて適切な頻度で掲載内容の更新を行う。
- (4) 対象事故等の復旧後においても最低 1 ヶ月を経過するまでは、利用者が対象事故等の状況を確認できるように掲載を継続する。ただし、掲載方法に関しては、利用者へのわかりやすい情報提供を踏まえ、事業者の定めるところとする。

5章 相談窓口の設置、設備運用・管理部門等と他部門との連携の在り方

- (1) 対象事故等が発生した又は発生すると認識した場合は、事業者は利用者からの問い合わせに対応するため、対象事故等に係る相談窓口を設置し、利用者に周知する。ただし、既設の顧客対応窓口で対象事故等の対応が可能であり、また当該窓口が利用者に十分周知されていると認められる場合はこの限りでない。
- (2) 事業者の設備運用・管理部門等は、対象事故等が発生した、又は発生すると認識した場合は、広報及び当該相談窓口等^{注11}に対して迅速に情報を提供するとともに、当該対象事故等が復旧していない間は、これら広報及び当該相談窓口等と緊密に連絡をとる。

6章 対応要領等

実際に対象事故等が発生した場合に、より迅速かつ的確に利用者に対する周知・情報提供が行われるようにするため、事業者は、2章から5章に掲げる事項につき、あらかじめ対応要領等を定めておく。

この場合において、設備運用・管理部門等と広報や当該相談窓口等の他部門、関係機関との間における連絡及び報告等の情報伝達体制及び情報伝達手順等についても、あらかじめ定めておくことが望ましい。

7 その他の留意事項

- (1) 事業者は、対象事故等が発生した場合は、当該地域の消費者団体等から問い

^{注11} 過去の大規模な事故発生時、特に携帯電話の販売代理店(キャリアショップ)においては、外出中の利用者による問い合わせが殺到したという実績がある

合わせがあった際、問い合わせ内容に応じた適切な情報提供を行うなどの対応に努める。

- (2) 事業者は利用者に対し、対象事故等の発生が疑われる場合は、当該事業者のホームページを確認するよう、日頃より周知に努める。
- (3) 事業者及び事業者の業界団体は、ホームページへの掲載及び報道発表のほかに、例えば対象事故等の影響を受けた利用者に対して、その概要を電子メールで送付することや対象事故等における共通のポータルサイトを設置すること等^{注12}、サービスの性格に応じた周知・情報提供手段の多様性確保に関する可能性についても今後検討していく。
- (4) 地震、台風、水害等の大規模な災害が発生した場合は、事業者は当該災害による影響や通信規制の内容を含め、可能な限り、本ガイドラインに準じて、情報提供に努める。
- (5) 大規模故障等により他事業者(MVNO等の卸先を含む)の利用者に及ぼす影響が大きいと判断される場合、事業者間の協定等に基づき、迅速且つ適切な情報共有^{注13}などを行う。
- (6) 2章(5)に該当する障害等に関わる情報提供における手段は、電話、メール、FAX のいずれも可とする。情報提供先は総務省等(総合通信局が既存の窓口の場合は総合通信局)とする。

8章 ガイドラインの見直し

本ガイドラインは、周知・情報提供に関する技術の発展や利用者からの要望等を踏まえ、その内容について必要に応じ検討を加え、適時適切に見直しを行う。

^{注12} 同様な手段として、公式アカウントからの SNS による発信等も活用する事業者もある

^{注13} MVNO 事業者等においても、3「周知・情報提供を行う事項」に係る情報を速やかに自社ユーザへ提供する必要があることに留意

附則（実施期日）

このガイドライン(第1版)は、平成22年4月1日から実施します。

附則（実施期日）

このガイドライン(第2版)は、平成31年1月30日から実施します。

附則（実施期日）

このガイドライン(第3版)は、令和2年3月31日から実施します。

附則（実施期日）

このガイドライン(第4版)は、令和4年3月31日から実施します。