

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(第5回) 議事概要

1 日時:平成 25 年 8 月 9 日(金)10:00~11:30

2 場所:総務省 共用会議室2

3 出席者(敬称略)

<構成員>

酒井 善則(座長)、相田 仁(座長代理)、内田 真人、小林 真寿美、平野 晋

<事務局>

安藤 電気通信事業部長、杉野 電気通信技術システム課長、飯村 安全・信頼性対策室長、寺岡 電気通信技術システム課 課長補佐、村田 電気通信技術システム課 課長補佐、柴田 電気通信技術システム課 課長補佐、山野 放送技術課 課長補佐

4 議事

(事務局から、資料2「報告書骨子案」を説明後、質疑応答)

酒井座長:緊急通報は使えるが、緊急通報以外の電話が、10回に1回はひどいかもしいけれども、呼損率が大幅に低下して影響を受けている場合は、事故報告の対象になるのか。

事務局:対象になり得る。電気通信事故には、定義上、全く使えないというサービスの停止だけでなく、サービス品質の低下も該当する。

酒井座長:例えば、相互接続がおかしくなり、携帯電話の利用者が固定電話に一切かけられなくなった場合、その固定電話を相手先として電話をかけられない人は「影響利用者数」に全部算定されるのか。

事務局:音声通話の場合、故障設備の配下に收容される利用者が、故障期間中に利用しようとしたか否かにかかわらず、影響利用者数に算定される。

相田座長代理:それを実際にかけようとした人の数に変えていくことにしたのではないか。

事務局:ご指摘のとおり、今回の骨子案では、緊急通報を扱わない音声については、従来の整理を変えて、実際に利用しようとした人の数で算定してはどうかとしている。

酒井座長:携帯電話で相互接続に障害があり、固定電話と通話できなくなった場合はどうなるのか。

事務局:その例は、緊急通報はできるが、緊急通報以外の音声サービスが利用できないケースに該当すると思われるので、故障設備配下の利用者のうち、実際に利用しようとした者が影響利用者数になることになると思う。具体的には、個別のケースごとに判断することになる。

酒井座長:骨子案の第三章などでは、「事業者の中には・・・している者もある」という表現がある。これは、文章的には悪い例のようにも見えるが、良い例を管理規程や安信基準に追加することにしようということによいか。

事務局:そのとおり。

相田座長代理:基本的には今まで議論してきた方向性に沿った内容だと思う。その上で、気になっている点が2点。一点は、骨子案の中にアンケートが出てくるが、アンケートは聞き方

によって大きく変わってくるので、報告書をまとめる際は、こういう文面で聞いたというようなものを付録などで付けるべきだと思う。

もう一点は、主任技術者の区分。骨子案では、主任技術者の区分は、従来どおりで適当とあるが、この点はあまり議論していない。「伝送交換技術」の区分には、更に5つくらい細かい区分があり、この中のどれかで試験に受ければ、自動的に「伝送交換技術」全体の資格が取れる制度になっている。実態を踏まえて、本当に2区分でいいのか、継続的な議論が必要。骨子案でも、引き続き議論することが適当ではないかと書いてあるが、その点に重点を置いた書き方にした方が良いのではないか。

酒井座長:「伝送交換」という括りを継続するのはどうかと思う。電気通信主任技術者の講習については、主任技術者の業務を知っている人に対する講習と資格を持っている人に対する講習の両方があるが、講習受講者をどのように考えているのか。それによって受講者の数が変わってくる。

事務局:色々なバリエーションが想定されるので、検討を深めたい。

相田座長代理:単なる資格の維持ということだけでなく、今の実態を含めて検討することが必要ではないか。「伝送交換技術」の5区分のうち、どれかで資格を取得した後、講習を受けると、資格に別区分が追加されていくような形も考えられる。また、一番大事なものは管理・運用だが、具体的な技術は変わっていくものなので、その比重は下げて、民間の資格を持っていたら免除等もあり得る。いずれにしてもしっかりと検討した方が良いと思う。

内田構成員:事故報告制度の在り方のところだが、サービスの定義はどうなっているのか。特に上位レイヤサービスのところで、「無料通話・無料メール等」は、「無料通話・無料メール」と書けばいいと思うが、「等」が入っており、また、上位レイヤサービスの例としてこれだけが挙げられている。これで上位レイヤサービスの定義ができるかというところと難しいと思う。

酒井座長:昔は交換機が壊れると、緊急通報もできないし電話もできないという素直な故障だったが、今は、サーバ側によって、緊急通報は全部できるが、音声品質が少し落ちるといったようなケースも出てくるかもしれない。そこまで全部報告対象にするのかという議論も徐々に出てくると思う。その場合は、緊急通報と関係ない音声電話サービスの方の基準になるのか。

事務局:そのとおり。

酒井座長:骨子案の10ページ後半から、2013年3月に技術基準を改正し、十分な通信容量を有する設備の設置等を義務付けたとある。しかし、必要な設備増強を行わなかったために重大事故が発生している。そうすると、この事故は、技術基準違反になっているのか。

事務局:「十分な」通信容量という場合、「十分」の程度は、事業者ごとに異なり、国では、一概に判断しにくい。このため、今回は、まず管理規程でこういう考え方で設備の設置をしていると事業者自己宣言してもらい、その基準に基づく設備の確保状況を国が定期的にチェックすることにする。それが確保されているのに、設備容量不足で事故が起きる場合は、基準にしている設備容量の考え方がおかしいことになるので、それを見直してもらうということになると思う。

酒井座長:技術基準の中には、十分としか書いてないのか。

事務局:そのとおり。事業者横断的に義務付けるという技術基準の性格上、定量的に規定するのは難しいところがある。このため、事業者ごとに管理規程等でしっかり見ていくアプロー

チの方が良いのではないかと考えている。

相田座長代理:自らルールをきめてPDCAを回すという考え方が、世の中的にも定着しているということ、ISO14000などを例として引用すると良いと思う。

事故が多いのでそれを減らしてもらいたいという要望もあるが、全体を通じて規制強化と受け取られやすいので、企業の知恵・サービスとして自主的にやってもらいたいということも、書ければいいかなと考えている。

事務局:骨子案の「基本的な視点・考え方」のところで、事業者の自主的な取組を基本とすることを掲げている。管理規程をベースとして、具体的にどう取り組むかは事業者が自主的に定めるという前提を維持した上で、その自主的取組を最低限下支えする枠組みを国としても整備するというコンセプト。

平野構成員:内容的にはベストプラクティスという言葉に重きを置き、具体的にはいいことをやっている企業の例をみんなでやろうということだと思う。2ページなどにその表現を入れると、相田座長代理の指摘が浮かび上がるのではないかな。全体のトーンとして、ベストプラクティスという言葉が採用されている印象を持ったので、一案としてはあると思う。

相田座長代理:参考資料68ページ一枚のまとめに、第一章の基本的視点・考え方がもう少し記述できれば良いのではないかな。

平野構成員:23ページ、(3)のポツ2の②に平易な表現で報告すべきとあるが、これは大変良いのではないかな。ベストプラクティスに入れるイメージであれば良いと思う。以前、IP化時代の検討会などで色々な専門用語が出てきたので、多くの人に理解いただくために用語集を整理した方が良いという提案があったと思う。

小林構成員:最近、消費者は、回線設置事業者と契約するだけでなく、再販型、MVNO事業者との契約の例も多くなっている。説明表示が元の回線設置事業者のHPそのままのために誤解を生じさせたり、通信状況が悪くても回線を持っている事業者に調査してもらわないと、状況が把握できずなかなか事態が進展しない等、回線を自前で持っていないMVNO事業者だからこそ生じるトラブルが複数寄せられている。例えば、事故発生時の情報提供が、元の回線設置事業者とMVNOとの間でどのような取り決めになっているかとか、消費者にどのような情報が流れているのかなどは、今後の視点として必要になってくるのではないかな。今回の骨子案では回線設置事業者の代理店に迅速にも周知することが記載されているが、MVNOと消費者、さらにはMVNOとその代理店においても情報がどのように伝わっているかという視点が必要になると思う。

相田座長代理:複数のMNOを利用するMVNOが徐々に出てきており、契約した人が、実際に自分はどのMNOの回線を使っているのかが良くわからないケースも考えられる。適切な情報提供は難しい問題。

事務局:今の意見も踏まえ、報告書案の作成をしたい。

酒井座長:MNOからMVNOに説明する形になるのだろうが、いずれにしてもきちんと周知するように求めることになるのではないかな。

内田構成員:26ページの事故報告基準の設定方法のところ、案1がいいのではということだが、案2が良くない点としては、影響利用者数が相当多い場合、短時間で重大事故になることなどだと思う。しかし、案2でも、「継続時間1時間以上」というような但書きを付ければ、時間があまり経過しない段階で重大事故になる場合が防げるので、骨子案の理由だけで、

案2を排除して、案1が良いとすることには違和感を覚える。案2が良いと思っているわけではないが。

事務局:ご指摘のような方法で、案2のデメリットを払拭する考え方もあるが、基準として複雑化するため、事業者にとって運用上できるだけシンプルな方が良いという点からは別の問題が生じる。また、案2だと、「影響利用者数×継続時間数」をいくつにするのが適切かという問題もある。この点、今回の案は、案1をベースにしているが、「2時間かつ3万以上」に加え、「1時間かつ100万以上」や「1時間かつ10万以上」など、影響利用者数と継続時間数を関連させた案2的な要素を取り入れて設定している。いずれにしても、案1が100点、案2が0点ということにはなり得ないので、案2よりも案1の方が相対的には良いという形で記述していきたい。

平野構成員:案2が悪いので案1を採用するというのは論理的に色々な指摘が来る。ハイブリッドとか案2を取り入れながらといった書きぶりを採用しつつ、案2の悪い理由、例えば、基準が不明確になり事業者が困る、影響利用者数が後にならないと確定できないので報告対象か否かの判断が事前にできない、案2の計算式の数値が入らないなどについて、ストレートに記述した方が良いのではないか。

酒井座長:案2の要素を取り入れながら、事業者に分かりやすい方法にしたとすれば良いと思う。

以上