

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5回）  
議事要旨

- 1 日時  
令和5年1月27日（金） 10時00分～11時20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（金子）、一般社団法人テレコムサービス協会（向山）、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) 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ついて事務局から、資料5-1に基づき、説明が行われた。  
主な質疑応答は以下のとおり。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

7項の関係ですが、これまでの議論の中でも、テレコムサービス協会という立場では、こういう形で初報のときにももらわないとMVNOやFVNOが出遅れてしまう。MNOのサービスが止まれば、同じ時刻にMVNOのサービスも止まる。それなのに、MNO側は30分で初報を出しますということで、そうするとMVNO側は30分では絶対出せないという事態に陥り、困るという話は前々からしていました。総務省がおっしゃるように、30分で通知する範囲に限界があるということは常識的に理解はできますので、この会合の中では、仕方がないということもありますが、やはりMVNOやFVNO、当テレコムサービス協会の中にもそういう委員会が別があり、その中としてはどうしても困るということで意見を出したいという話もありましたので、今回出させていただいた形になっています。

物理的に無理という話もあるので、30分の初報を優先するのであればこうなるのかと思うのですが、もし何かできれば、MVNOやFVNOに対しては、その次にやるみたいな何か優先度をつけてもらえるとありがたいと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

ありがとうございます。御指摘を踏まえ、自社で回線を貸している卸先のMVNO事業者等が提供するサービスに影響がある場合は、その旨を卸元である事業者側で公表し

てもらう旨の修正を加えております。また、注で、MVNO側は迅速に自らの利用者に周知を行うために、自社のホームページから卸元の事業者が公表している情報にリンクを貼るだけでも良いという、簡易な形で迅速に対応できるように配慮させていただきました。さらに、修正を加えておりませんが、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分ですが、MVNOを含めて総務省以外の機関・事業者に対しては、初報後速やかに連絡をするという形で、MVNOにも速やかに公表いただけるような記載としておりますので、そのような形で御理解いただければ幸いです。よろしくお願いいたします。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

ありがとうございます。ガイドラインでは、リンクを貼るようにするのがいいのではないかとありますが、MNO側は、リンクを貼ることを許容する・推奨するという意味でしょうか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

MNO側はMVNOにも影響があるのであればその旨をMNO側で発信してもらう、MVNO側は利用者に影響があるのであればMNO側で発信しているサイト・報道資料にリンクを貼って自らの利用者に周知をするという簡易な形でやっていただければと考えております。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

要するに、双方にこういうことをやるべきだということを言っているという理解でよろしいですか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

そのとおりです。この修正案に関しましては、今回、指定公共機関の皆様には事前に見ていただきまして、特に御意見ないということでしたので、御理解いただいているような内容で問題ないかと思います。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

分かりました。MVNO側は平時からMNOのリンクを貼って見られるようにしても構わないというのも可能でしょうか。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

平時からどうなのかということに関しましては、確認が取れていないところがありますので、その辺りは個別に確認いただけますと幸いです。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

迅速に利用者へ周知するために、障害があればここを見てほしいと初めからリンクが貼れるようにしておけば、MVNO側が、連絡が来る前にでもエンドのお客様はリンクから見られます。要するに、障害があってもなくてもリンクを貼って見られるようにすればいいかと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

恐らく、自社が原因の事故と卸元であるMNO側に起因した事故と両方あると思うのですが、そこが混同しないような形にできているか等、少し細かいところで調整を要する事項があるのかと思います。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

細かい話は分かりました。ありがとうございます。

【内田主査】

ありがとうございました。リンクの貼り方については、確かに考えておかなければいけないと思いました。これまでの議論の中でも、平時から障害情報がどこにあるのかということを知りやすく表示するようという議論があったかと思います。そういう意味だと、MVNOの立場からすると、MNOの障害情報はここにあるというリンクがあるのは不自然ではないので、御検討いただければと思います。よろしく願いいたします。

【土屋構成員】

今のお話を聞いていて若干気になる点があり、質問させてください。1つは、つまりMVNOでサービスの障害が生じるときは、100%MNOからの提供のせいであるということが今前提になっているのかと思いましたが、実際のトラブルはそういうものなのでしょうか。もう1つは、平時からトラブルの時にはこちらを見てくださいとリンクが貼られっ放しの状態になっていると、いざつながらなくなった時に利用者側にはどう見えるのか。つまり、自分が利用しているMVNOのところでは情報が変わらないので、障害が何か起きていないからつながらないのかどうかというのが利用者にとってはあまり分かりやすいのではないかと思います。だからいつも貼りっ放しではなく、やはり自社が提供しているサービスに不具合があったときには、それに対して何か普段と違うということが、利用者側に分かるような形はあってしかるべきではないかと思います。

【西浦安全・信頼性対策室長（事務局）】

ここは、もしかしたら向山様から御回答いただいたほうがいいところもあるかと思いますが、事故の原因としては、恐らくMVMNO側に起因した事故もあれば、MNO側、回線を借りている元の障害によって影響が出るというケースも両方あり得ると思います。普段と違うことが分かるようにしたほうが利用者にとって分かりやすいのではないかという御意見も今頂戴したところですので、その辺りも含めて、向山様、もしくは指定公共機関の皆様と調整させていただいて、どのような形がいいか検討させていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

【土屋構成員】

ありがとうございます。よろしく願いいたします。

【内田主査】

ありがとうございました。向山様、この時点で何か御発言いただけるような内容がございますでしょうか。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

事務局のおっしゃるとおりで構いません。100%MVNOがMNOの事故だけではないということはそのとおりですので、誤解がないような形でのリンクの貼り方は検討が必要だと思います。

【加藤構成員】

先ほど土屋構成員のお話を伺って、そうだなと私も思ったので、併せてお願いがあります。過去の障害情報もしばらく掲載するという話があったかと思うので、いつ見ても以前の障害情報がリンク先に掲載されている情報ですと、最近のものなのかどうかと

というのが利用者からすると分からないと思いましたが、見せ方をどうするのかというのは今後工夫し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）】

ありがとうございます。御指摘を踏まえまして、事業者の皆様と調整したいと思います。

【内田主査】

そのほかいかがでございましょうか。特に追加でなさそうなので、この辺りにさせていただきたいと思えます。皆様、御議論どうもありがとうございました。意見募集の結果、そして今日の皆様からの御意見等を踏まえて、取りまとめをワーキンググループとしての合意として取りまとめたいと考えております。今日の御議論の中で、特に急ぎで追加の修正はないと思えますので、今日の取りまとめをワーキンググループとしての合意として取りまとめたいと思えます。そのような形で進めさせていただいてもよろしいでしょうか。特に御異議ないとお見受けいたしました。なお、本日、構成員等からいただいた御意見や細かい文言上の修正の表現はないと思えますが、もしこの後に修正等発生した場合におきましても、事務局と相談しつつ、主査一任とさせていただきたいと思えます。よろしく願いいたします。

- (2) 利用者に誤解を生じさせない情報発信に関する電気通信事業者取りまとめについてKDDIから、資料5-3に基づき、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】

おまとめいただきまして、ありがとうございます。コメントとリクエストがございました。

まず、最初のコメントですが、こちらは原則30分以内の初報は、かなりハードルが高いと思っていましたので、初報の内容がスカスカになってしまうと少々困ると懸念していましたが、今回のテンプレートが、初報と障害発生中で掲載する項目に優先順位をつけた点は非常に現実に即してよいと思えます。初報では障害発生がしているかどうかをユーザーに伝える必要があるので、この辺りは現実に即してよかったですと思えます。

また、各社で見出しを含めてフォーマットを統一したことでマシンリーダブルになるというか、そういった方向につながるという期待もありますので、これは非常によいことかと思えます。こちらはコメントになります。

2点目ですけれども、ガイドラインがまとまった後でもよいかと思えますが、これらの内容や用語などについて、実際に報道する新聞、テレビなどの報道機関とプロトコルを合わせていく必要があると思えます。記者レクなどを速やかに実施していただければと思えます。特に復旧見通しの部分というのが非常にクリティカルで影響も大きくなると思えますので、それで「復旧」など見出しを取られないように報道機関等と意識合わせをしていく必要があると思えます。

【KDDI株式会社（鈴木）】

1点目の御指摘事項、速報性重視ということで、事業者の間でいろいろと議論してまいりました。弊社も30分以内に24時間365日出す準備というのは社内の調整に非常に難儀しました。ただ、こういう項目を削減し、あらかじめ音声、データ通信に障害が起きた時には、このフォーマットで出すという取り決め、準備をしておく、どうにかできるというギリギリのところで議論をさせていただき、今日お持ちしております。コメントありがとうございます。

2点目でございます。堀越構成員がおっしゃるとおり、今回、このワーキングでこのような取り決めをしたとしても、実際にそれが運用されなければ、あまり意味がないと思います。メディアの皆様も2年や3年で交代される状況もございますので、各社でしっかり記者の皆様とリスク広報時の在り方、状況というのは御説明した上で、継続的に良いリレーションを取りやっていきたいと思っております。コメントありがとうございます。

【山口構成員】

取りまとめ、お疲れさまです。非常にいいものになっていました。3点だけ簡単な確認をさせていただければと思います。

お客様への御案内のところ、通信の自重のお願いをこういう発信文の中に含める際の何か目安があれば教えていただきたいのが1点目です。

あとは、公衆電話に触れているところがありますけれども、検索サイトとか、そういったところへのリンクを貼ることが可能かどうかという点が2点目です。災害時に関することで、お客様への御案内のところ、やはり代替手段として公衆電話というところがありました、屋内で被災した人が屋外に出て公衆電話を探しに行くような場合も考えられると思うので、そういう場合も考慮して、屋外に出て公衆電話を探される場合は安全に十分気をつけてといった旨の文言が少しあるほうがいいのではと思ったのが3点目になります。

【KDD I 株式会社（鈴木）】

まず、1点目でございますが、今、表示させていただいています記載例というところに、不要不急の通話を控える依頼を入れさせていただいています。障害の復旧のシステム対処をした後に、一気に通話が増えますと、そこでシステムがパンクするというような懸念がある際に、基本、（不要不急の通話を控える依頼文を）使うということを想定しております。具体的な文言は、「必要以上の通話は、極力お控えいただきますようお願いいたします。何度も繰り返し通話をしようとする、ネットワークが混雑しさらにつながりづらくなる場合がございます」ということで、お客様に不要不急の通話を控える依頼も必要に応じて入れていこうということで議論させていただいているのが1点目に対する御回答でございます。

また、公衆電話についての表記及び3点目のURL等、災害時のお話もございました。この辺りは、具体的にどのような表記にすべきかというのは、KDD I以外の事業者の皆様とまた議論させていただければと思います。

【山口構成員】

1点目についてですが、復旧時以外は常にあってもいいような内容かと思いましたが、そうでもないでしょうか。

【KDD I 株式会社（鈴木）】

これは状況に応じて、災害時と通信障害時などでも異なりますので、どのような際にこのような文言を入れるかというのは、事業者の皆様と少し議論させていただければと思います。

【山口構成員】

そうですね。ユーザーさんに対して使わないでくださいというのは、なかなか言いづらいということでしょうか。

【KDD I 株式会社（鈴木）】

そのとおりでございます。

【山口構成員】

いろいろ事情があるかと聞いてみたところですが、これから考えていくということで、分かりました。

【臼田構成員】

取りまとめ、ありがとうございます。4ページの復旧見通しに関して、いろいろな言葉を使うことで混乱を避けようということは大賛成です。ただ、「見通しが立ち次第、可能な限り速やかに記載する」というのはいいと思いますが、見通しが立っていない段階で何も記載していないとなると、そこで結局不安が発生してしまう。その一方で、例を見ると、見通しを記載すべき欄に見通しではないこと、つまり、「今何をしています」というのは見通しではないので、逆にこれもまた混乱してしまうのではないかという印象を持ちました。ここは本当に見通しのことを書いたほうがいいと思いますので、例えば、「復旧見通しが立ち次第、速やかに記載します」とするなど、見通しが立ち次第情報を出しますという、その一言のほうが逆に伝わりやすいのではないかと思います。この辺りもやはりその都度考えているとすごく大変だと思いますので、なるべくテンプレートを作り、それをうまく利用するのがいいのではないかなと思います。

【KDDI株式会社（鈴木）】

コメントありがとうございます。おっしゃるとおり、復旧見通しのところは復旧見通しが示せない場合には、現状の作業進捗等を記載するというのは事業者ガイドラインにもございましたので、その事例としてテンプレートは記載しておりました。ただ、おっしゃるとおり、復旧見通しについてはどうなっているのかという回答には直接なっておりませんので、復旧の見通しの状況を付記して、かつ、通信事業者が今やっている状況をお伝えすることで、少しでも御安心いただけるような表現を考えていきたいと思えます。

【消防庁】

緊急通報の受理機関としてお話しさせていただきます。通信障害が起こった直後から、緊急通報の代替手段を御案内いただける点は、大変ありがたいと思えます。まさにこういうことを言ういただければと考えていましたので、大変助かります。

1点、復旧時に不要の通話は控えていただくよう広報する旨の説明がありましたが、先の通信障害が発生したとき、119番に通話テストをするケースがあったと聞いていますので、こうした点につきましても、今後、復旧直後の不要不急の通話を抑制する取組を考えられる中で配慮いただければと思います。

【KDDI株式会社（鈴木）】

少しそういった文言をどういったタイミングでどのように入れるべきかどうかも含めて、通信事業者の皆様と検討させていただければと思います。コメントありがとうございます。

【関谷構成員】

1点目ですが、先ほどの臼田構成員と重なるのですが、復旧のところ、通信上の復旧というのがどういう意味なのかというのが私は分かりにくいと思えました。「復旧」というのは事業者側の視点で書かれていて、先ほどのお知らせなどは、お客様にとって「つながりにくい状況が発生しています」というと利用者側の視点で書かれています。復旧作業が終わっても、例えばふくそうが波及したり、つながりにくい状況が解消されなければ復旧していないわけで、どの視点で復旧と言っているのかが分かりにくいと思えました。

同じような事例で、例えば電車の運行だと、復旧という言葉を使わないで、運転再開や遅延解消という言い方をしている、何をもって復旧かというふうなところがはっきりしないとすごく伝わりにくいと思いました。

あと、もう1点ですが、見通しの部分です。例えば通信の事例ではないですが、電力の事例で、2019年の台風19号では、見通しを出してしまったがために混乱したということもありました。ふくそうの波及というのは多分、それは予測がつかないと思いますので、もしも利用者側の視点で書くのなら、本当に見通しをきちんと書けるかどうかというのは、もう少し精査が必要なのではないかと思いました。

3点目で、御説明にありませんでしたが、資料を読ませていただいて、用語を結構整理していただき、「ふくそう」という言葉は、「アクセス集中」に言い換えることかと思いますが、インターネットや通信だと、スッと（頭に）入ってくるのですが、固定電話でアクセス集中というと、やや違和感を生じる表現になるかと思いました。

#### 【KDDI株式会社（鈴木）】

コメント、御質問ありがとうございます。用語の御説明が抜けておりましたので、改めて先ほどいただいた御質問と併せて御報告いたします。

まず、御質問の1点目の「復旧」でございますが、今回の復旧の意味合いは、事業者の皆さんと話をさせていただきまして、対処・措置が完了しまして、正常性の確認終了時に初めて復旧という言葉を用いるという定義でおります。以前、弊社及び他の通信事業者様でこの復旧の定義によって誤解をお客様に与えた事象もございましたので、今回はこのような用語を各社共通で使うということにしております。正常性の確認前には誤解を招かないよう、「復旧」を含め「復旧作業」等の用語の使用も避けるということも併せて検討しております。

また、2点目の見通しについてですが、おっしゃるとおり、（2019年9月に）千葉県を襲った大きな台風の際に、（電力の事例で）御案内が間違った時間と申しますか、想定した終了時刻と申しますか、復旧の時刻を周知したために、かえってそれが大混乱を与えたというようなこともございます。また、弊社の場合も、昨年7月の通信障害時には作業の終了時刻をお伝えしたということで、全く復旧の見通し時間ではないのですが、そのような失敗もございました。本当に正常性の確認がある程度できた段階で復旧時刻を御案内することが、逆にお客様の御理解の助けになるのではないかと申すので、あまりに早期に想定で時間を告知することは、逆にお客様に御不便をおかけするというようなこともございますので、その辺りは慎重に開示することが大事ではないかということは事業者間で議論しております。

また、用語に戻りまして、併せて御説明しますと、御利用できない、御利用しづらい状況や、アクセス集中について御質問いただきました。こちらは固定のNTT東西を含めて、「ふくそう」という言葉が難しいのは皆さんがおっしゃるとおりで、「アクセス集中」がいいのかどうか、メディアの皆様にもお聞きして記載しております。再考が必要かどうかも含めてもう一度持ち帰り、通信事業者の皆様と議論させていただければと思います。

#### 【関谷構成員】

分かりました。1点目だけ少し補足させていただきます。正常性の確認という言い方自体が、多分、事業者側の視点だと思えます。要するに、事業者の側で正常性が確認できたということと、つながりやすくなったかどうか、復旧されたかどうかということは、利用者側としての見方というのとはやはり若干異なるように思いました。この復旧という言い方は、災害時とか、例えば運転事故とかのときも、復旧しましたという言い方はあまりしないと思えます。ここのところはもう少し精査いただいたほうがいいのではないかと思います。

【KDDI株式会社（鈴木）】

御指摘ありがとうございます。通信事業者の視点に立っているというのはおっしゃるとおりでございます。設備側が対処できていてもお客様の端末の状況によって、使える・使えないというのが出てきます。要するにケースが様々でございます。そのようなところも含めてどのような御案内をすべきかは、御指摘いただいた点を踏まえ検討していきたいと思っております。ありがとうございます。

【内田主査】

どうもありがとうございました。今の御議論に関しまして、私も用語について気になったことがあります。

用語の説明文の内容が本当に一般の利用者の方にとって理解できるものなのかということは確認しておいたほうがいいかと思っておりました。例えば、「音声交換機」ですが、そもそも交換機は何か分からないところがあるかもしれません、例えば自分の音声は他人の音声に変わってしまうというような誤解をしてしまうこともあるかと思っておりますので、御検討いただければと思っておりました。

【東日本電信電話株式会社（田中）】

先ほど関谷構成員から御質問があった固定電話でアクセス集中といったところが想像しにくいというお話がありましたので、少しだけ補足をさせていただきたいと思っております。

固定電話では従来、ふくそうという言い方をしていましたが、例えば被災地にたくさんのお客さんが集中したり、最近ですと、ワクチン予約の代表番号に一度にたくさんのお客さんが電話をしたりするといった形で、どうしても集中するような状況が出てまいりますので、この言葉がいいかどうか、分かりやすいかどうかといったところは、皆様の御意見をいただきながら、より分かりやすい発信に努めていきたいと思っております。

【一般社団法人テレコムサービス協会（向山）】

3ページ目のところで、FVNOという表現に対して周知されていないというか、あまり一般的ではないということで、光コラボレーション事業者と言い換えるところですが、ほとんどの例は光コラボレーション事業者なので、言っているのはフレッツの販売のものでなまじ間違っていないですが、FVNOというのは必ずしもそれではなく、電話、要するにINSが代表的ですが、固定系の電話を再販している場合もありますので、必ずしも光コラボレーションではないという認識での文章にさせていただきたい。要するに、FVNOイコール光コラボレーションという扱いにされると違うので、その点はよろしくお願ひします。

【西日本電信電話株式会社（立木）】

コメントありがとうございます。今御指摘いただいたとおり、フレッツ光アクセスサービスの場合を想定して、光コラボレーション事業者というような形で一旦書かせていただいておりますが、ここの「等」という言葉も含めまして、今御指摘いただいたところ、この中でどう表現していくかということをお客様とも議論してまいりたいと思っております。

【加藤構成員】

御説明ありがとうございます。6ページの3ポットの「対象サービスと影響」の表記の仕方と、11ページの固定サービスのほうの3ポットの「対象サービスと影響」の表記の仕方が違うのは意味があるのかを教えてくださいたいです。

あと、感想ですが、今回おまとめいただきまして、誠にありがとうございます。用語が統一されることで、他社も自分がユーザーじゃない他社のサービスについても見る方



が多いかと思うので、統一されることで分かりやすくなったと思います。

また、不要不急の通話を控える依頼のところですが、ユーザーも早期の復旧のためには協力、控えることが必要であるという意識を持ってもらう必要もあるのかと思います。なかなか表記、依頼もしづらいところがあるかもしれませんが、皆さんの御協力が必要なのでよろしく申し上げますというスタンスであれば、なるべく書いていただくのもありなのではないかと思います。

【KDDI株式会社（鈴木）】

ありがとうございます。最初に書いています固定通信は、サービスが携帯電話と固定通信で当然異なりますので、その違いだけでございます。固定通信の場合には、光アクセスサービス、固定電話（加入電話、INSネット）など書いてございますが、固定通信サービスの場合にはこのような対象となるサービスを記載していくことで、例として挙げさせていただいております。本文の対象サービスの部分は、主に携帯電話事業者のサービスを想起したもので書いておりました、その違いだけでございますので、対象サービスが異なるというよりも、各事業者が持っている、かつ障害時に影響があるサービスをしっかり記載内容となっております。御回答になっておりますでしょうか。

【加藤構成員】

箇条書とかのほうが見やすいと思いましたが、分かりました。ありがとうございます。

【KDDI株式会社（鈴木）】

2点目の御指摘ありがとうございます。お客様にお願いできる事項は行った上で、より迅速な通信障害の解消に向けた動きを取ったらいいのではないかと御指摘かと思えます。先ほど別のところでも議論になりました不要不急の通話を控える依頼は、どのようなタイミングでどのようなケースでやるべきか。お客様にお願いすべきことはしっかりお願いするほうがいいのではないかと御指摘かと思えますので、そのようなタイミング等も引き続き通信事業者の皆様と議論させていただければと思います。コメントありがとうございます。

【加藤構成員】

やはりみんな早く復旧してもらいたいと思うので、そのためには皆さんも、利用者にも協力してくださいというスタンスは伝えたほうが良いと思います。

【KDDI株式会社（鈴木）】

承知いたしました。

【土屋構成員】

ありがとうございます。ガイドラインの用語集、丁寧にまとめていただいてありがとうございます。こういうものがあるとメディアの側でも助かります。本当に細かいところで気がついた点ですが、その用語の中で、用語としては「加入電話」と書かれていて、内容としてはアナログ回線の固定電話などのことが書かれていて、別のところの例文のほうでは「固定電話」という言葉を使っている、これがほぼほぼ同じことであるならば、多分、「固定電話」という用語で統一していただいたほうが一般の人には分かりやすいのではないかと思いました。その下で「通信規制」とあるのが、何となく通信規制というものが分かるようで分からないといえますか、これは要するにつながりにくいことを言っているのか、通信が遅くなることを言っているのでしょうか。

あと規制というのが、通信量の制限だとまだ分かる気もするのですが、規制だと法的規制とかいろいろな意味での規制があるので、この「通信規制」はもう一言分かりやすいといいかなという気がしました。全体としては大変よくまとめていただいていると

思うので、こういう用語集も各社のホームページからリンクで調べたければ見られるようにしておいていただくのがいいのではないかと思います。

【KDDI株式会社（鈴木）】

御質問、御指摘ありがとうございます。加入電話と固定通信のところですが、確かにおっしゃるとおり、まだ表記がこの中でも混在している状況でございますので、他事業者の皆様と議論させていただいて整理するようにいたします。これが1点目でございます。

2点目の「通信規制」でございますが、今まではもっと細かい「流量規制」「流量制限」といった専門用語を使ってきました。どのような表現がお客様に分かりやすいのか、ほかに名案が浮かぶかどうかもありますが、皆様方も含めて、どのような表現ならばエンドユーザーにしっかり伝わるのかというところは、コメントをいただきながら継続検討させていただければと思います。「通信規制」はやはり分かりにくいでしょうか。名案がなく、今日時点ではこのようなものをお持ちしているのですが、御回答が曖昧かつ、分かりにくく申し訳ないです。

【土屋構成員】

ありがとうございます。確かに、これだというのはなかなか私もすぐ思いつかなくて、何となく「通信制限」のほうがまだニュアンスとしては近いなのかという気はしたのですが、多分、いろいろ各社でお話しになられたと思うので、いいアイデアがあればということで御検討いただければと思います。

【KDDI株式会社（鈴木）】

承知いたしました。

【関谷構成員】

関谷です。先ほどNTT東日本からお話がありましたが「アクセス集中」と言うと、通信システムや携帯通信に親和性の高い用語だと思うので、例えば固定電話とか固定通信に障害が発生している場合は、多分、アクセス集中と言った場合に誤解される可能性があるのではないかと思います、用語を丁寧に使っていただきたいと思いました。

それに関連して、別のところで、河川の用語の丁寧な表現みたいなことを国交省のほうで議論したことがあるのですが、用語の言い換えというのはもう少し丁寧にやっていただいたほうがいいと思います。通信のことを分かっていない人に分かりやすい表現というのは確かに重要なのですが、そうすると、もともと専門的な理解をしていた人とか用語が分かっている人にとっては、かえって分かりにくくなってしまう場合もあります。専門的な人にもちゃんと誤解なく通じる、また人々にも分かりやすく通じるという表現を目指さなければいけないので、こういうのは必ずしも、事業者側で検討するだけではなくて、もう少しじっくり時間をかけて、どういう表現が利用者側にとっても、また専門的なユーザーにとっても分かりやすいのかを適切に判断しなければ、早々簡単にこういう表現がいいと思ったので変えますというふうにはしないほうがいいのではないかと思います。少し用語の使い方とかそういうのは丁寧にお考えいただきたいと思いました。

【KDDI株式会社（鈴木）】

御指摘ありがとうございます。1点目でございます、アクセス集中の部分について、無線的な考えなら理解できるが、固定通信でこれを使うべきかどうかはもう少し議論が必要だという御指摘かと思います。弊社及びNTT様を含め議論させていただいて、ケースを分けるなど考えていきたいと思います。これが1点目でございます。

2点目でございます。おっしゃるとおり、今回のこの用語集を作るに当たって、どの

レベルのどのような用語を網羅的に出していくのが良いのかというのは、他の通信事業者の皆様とも相当議論しまして、今日は事業者観点でお持ちしたというところがございます。おっしゃるとおり、いろいろなステークホルダーがいらっしゃると思いますので、本当にこれで良いのかというのは、総務省様を含めて様々な視点で見ていただいて決めていくのが良いと思いますので、そちらについては総務省様を含めて議論させていただければと思います。

【内田主査】

どうもありがとうございました。さきほどの通信規制の話に戻りますが、受け取られ方は多分いろいろあると思っており、データの使用量の制限なのか、通信速度の制限なのか、アクセスの制限なのかということで、受け取り方によって全然意味合いが違ってくるような気がしますので、そういう意味でも、やはり用語の整理というのは慎重に御検討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）】

事務局でございます。今回、事業者の皆様にもこのように様式や用語の統一化の案を作成いただきましたが、前半で御議論いただいた取りまとめの報告書と、今、御議論いただいています用語の統一及び様式の御議論を踏まえて、最終的に総務省でガイドライン案の形にしたいと考えております。その後、当該案を広くパブリックコメントにかけて、様々な意見を聞かせていただいた上で、ガイドラインを策定していければと考えております。

【内田主査】

どうもありがとうございます。ぜひそのように進めていただければと思います。そのほかいかがでしょうか

【山口電気通信技術システム課（事務局）】

ありがとうございます。文章をよく読むと、文法が過去形なのか現在進行形なのかよく分からないところもあるので、そこは文章を書き慣れた方々も交えて、いいテンプレートと用語集を作っていただければありがたいかなと思います。こういう用語集やテンプレートは1か月、2か月ですぐできるものではなくて、関谷構成員がおっしゃったとおり、ほかの分野の用語集も参考にしつつ作っていくメカニズムではないかと思います。いずれこれは、マスコミ各社の、例えば記者向けのハンドブックに収録するとか、そういうものに使われていくと思われ、コミュニケーションの原点だと思しますので、大切に育てていきたいと思えます。

【内田主査】

どうもありがとうございます。御指摘のように、育てていくとおっしゃっていましたが、そのとおりかと思えました。

それでは、一通りの意見交換が終了したかと思しますので、この議題についてはこの辺りというふうにさせていただきたいと思えます。ありがとうございました。KDDI様も御説明ありがとうございました。

(3) その他

事務局から、周知広報・連絡体制ワーキンググループの取りまとめ及び意見募集の結果を近日中に総務省から公表すること、本会合で御議した2つの内容を踏まえて、総務省としてガイドラインの策定を行い、再度パブリックコメントを実施することと、本ワーキンググループについては、本日の取りまとめによりひとまず終了とし今後開催する場合は別途案内するとの連絡が行われた。

#### (4) 閉会

##### 【木村電気通信事業部長】

本日は事故検証会議の周知広報・連絡体制ワーキンググループで報告を取りまとめいただきまして、誠にありがとうございました。皆様からの御知見、それから多大なる御尽力によりまして、昨年10月から検討を開始し、短期間でこういう取りまとめをいただくことができました。内田主査をはじめとしまして構成員の皆様方、それから通信事業者、関係団体、それから緊急通報受理機関の皆様方には重ねて御礼申し上げたいと思います。事務局からも説明がありましたが、今後この取りまとめを踏まえまして、また、今日御議論いただきました事業者の皆様の方で議論、整理いただいたフォーマットや用語についても可能な限り取り入れる等して、今年度中を一つの目安としてガイドラインに落とし込んでいく作業をこれから進めていきたいと思います。引き続き皆様方の御協力、何とぞよろしくお願い申し上げます。簡単ではございますが、私からの挨拶とさせていただきます。どうもありがとうございました。

##### 【内田主査】

誠にありがとうございました。

それでは、以上をもちまして、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はひとまず終了といたします。皆様、お忙しい中、昨年10月から御出席いただきまして、多大なる御協力をいただきまして、大変ありがとうございました。

以上