

**次世代IPネットワーク推進フォーラム  
IP端末部会 責任分担モデルWG  
第2次報告書(案)の概要**

次世代IPネットワーク推進フォーラム  
IP 端 末 部 会 責 任 分 担 モ デ ル W G

平成22年6月

# 次世代IPネットワーク推進フォーラムにおけるこれまでの検討

- 責任分担モデルWGにおいては、平成19年12月から個別のサービスについて責任分担モデルの構築を検討、平成21年4月にIP電話サービス及びソフトウェアのダウンロードの不具合について、「第1次報告書」を取りまとめたところ。
- 昨年度は映像配信サービス及び携帯端末サービスについて、IP電話サービス等における場合と比較しつつ、責任分担モデルを検討。

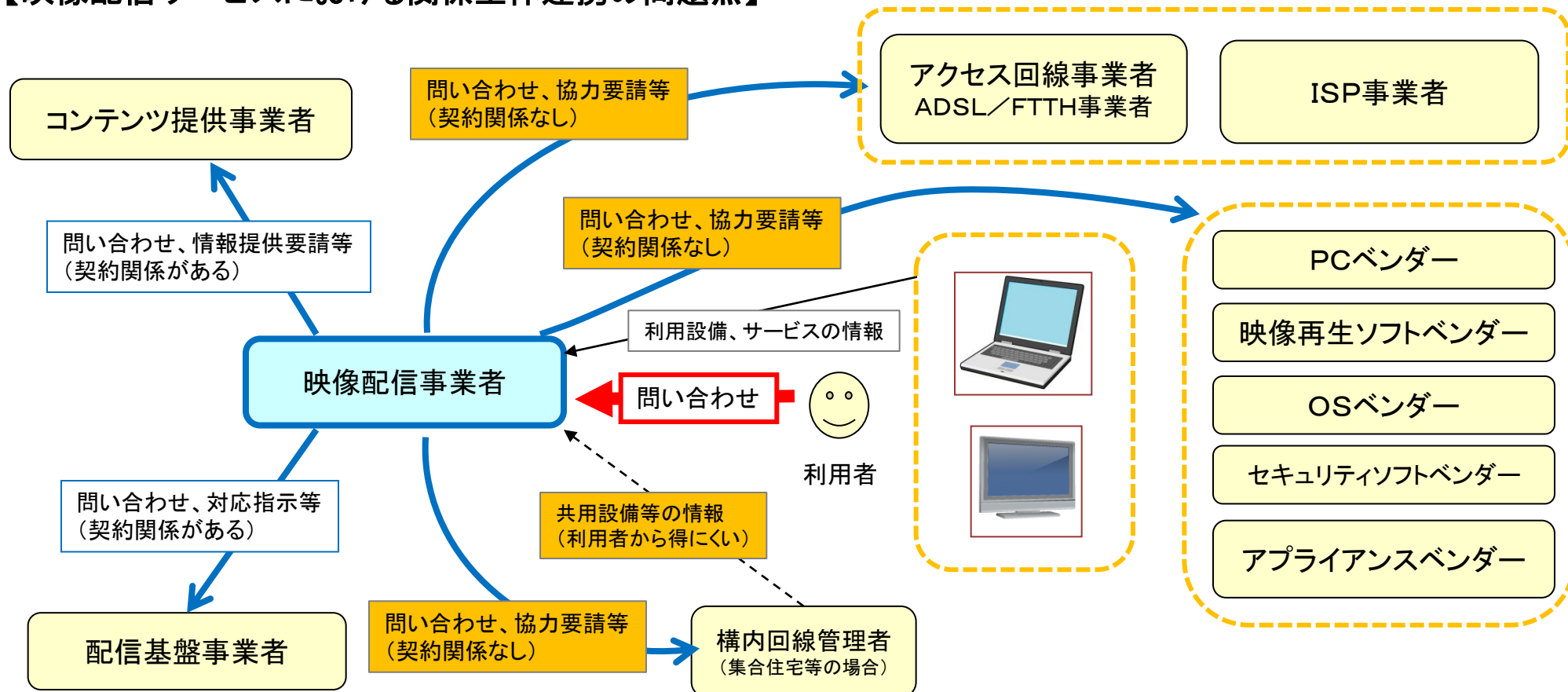
## 【WGの開催経過】

- |                        |                |                                                                                                                                        |
|------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第10回WG                 | 平成21年11月 5日(木) | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 検討テーマ及び検討の進め方について</li><li>・ 事業者に対するアンケート調査の実施について</li></ul>                                    |
| 第11回WG                 | 平成21年12月15日(火) | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 映像配信サービスにおける提供モデルの検討</li><li>・ 携帯端末サービスにおける検討の枠組みについて</li><li>・ 携帯端末サービスにおける現状調査について</li></ul> |
| 第12回WG                 | 平成22年 2月 3日(水) | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 映像配信サービスにおける不具合対応モデルの検討</li><li>・ 携帯端末サービスに関する論点整理</li><li>・ 利用者に対するアンケート調査の実施について</li></ul>   |
| 第13回WG                 | 平成22年 4月27日(火) | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 映像配信サービスにおける関係主体連携モデルの検討</li><li>・ 第2次報告書案について</li></ul>                                       |
| 平成22年5月28日(金)～6月21日(月) |                | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 第2次報告書案についてフォーラムHPにて意見募集</li></ul>                                                             |

# 映像配信サービスにおける責任分担の課題・論点

- IP電話の場合と異なり、映像配信事業者が不具合・故障の際の一次窓口となっており、利用者からの問い合わせ先は明確
- 他方で、関係主体の数が多く、映像配信事業者との契約関係がない主体も多いため、不具合・故障の問い合わせを受けた後の協力・情報交換体制の構築が課題

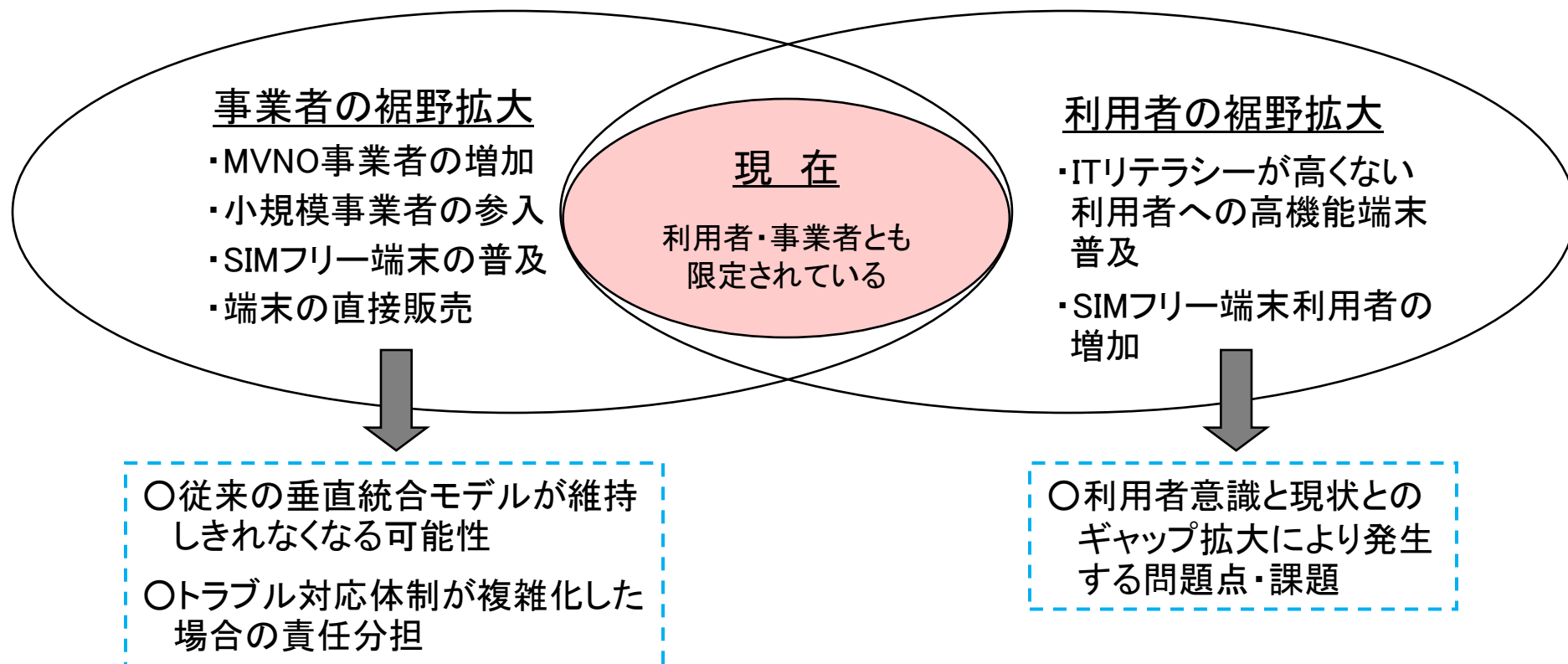
## 【映像配信サービスにおける関係主体連携の問題点】



# 携帯端末サービスにおける責任分担の課題・論点

- 映像配信サービスの場合と同様に、携帯電話事業者が不具合・故障の際の一次窓口となっており、利用者からの問い合わせ先は明確
- また、関係主体の数は多いものの、現状では携帯電話事業者が個別契約を行う構造になっているため、相互の責任範囲は明確
- ただし、今後の携帯電話事業者の多様化、高機能端末の利用者層の拡大等により、状況が変化する可能性

## 【携帯端末サービスにおけるサービス提供構造の変化要因】

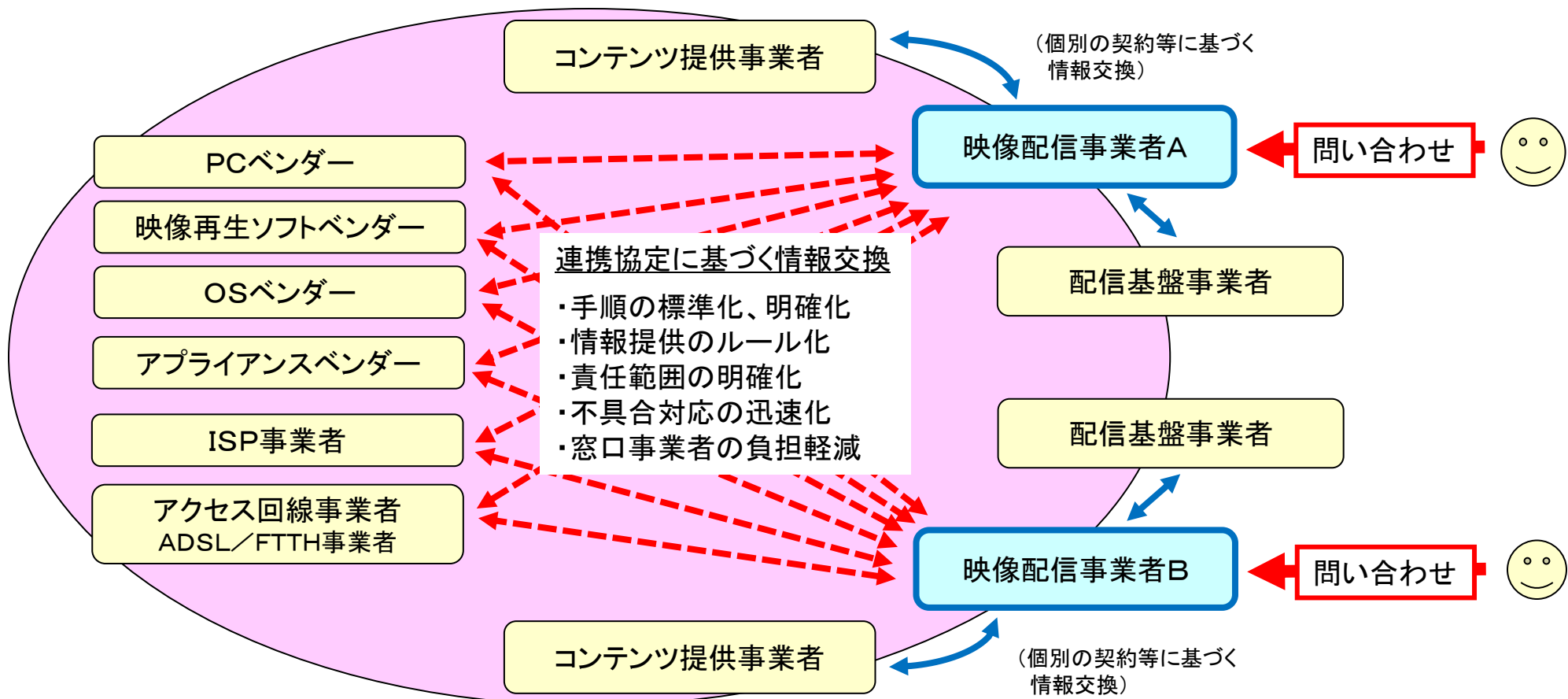


# 映像配信サービスの不具合対応における関係主体連携モデル(案)

映像配信サービスの場合、不具合・故障の際の利用者からの問い合わせ先は明確であり、共通相談窓口の設置よりも「関係主体連携モデル」により対応を行うことが適切

## <関係主体連携モデル(案)>

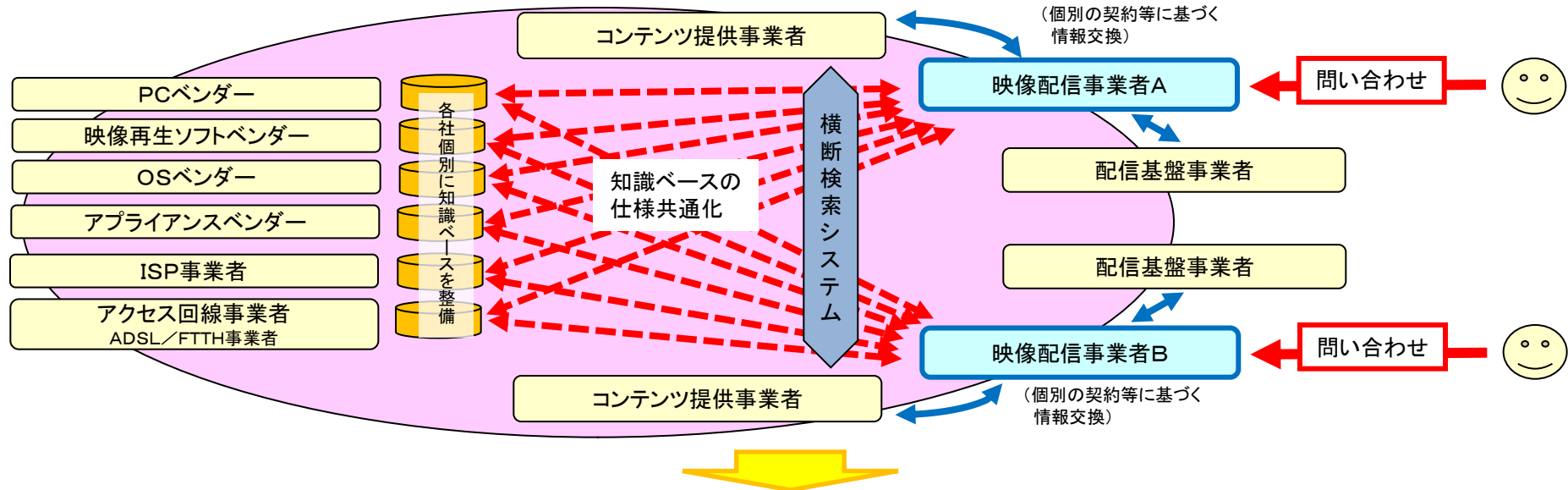
- ・ 関係主体の間で協定を締結する等により、事前に情報交換や不具合対応の具体的な手順を明確化
- ・ 不具合対応の手順は、①不具合原因の切り分け、②不具合原因主体への引き継ぎ、③不具合原因への対応及び確認により構成



# 不具合・故障対応における関係主体連携モデルの将来像

将来的には、各関係主体における不具合・故障に関する知識を共有化し、窓口事業者からの横断検索を可能とすることにより、対応等をさらに効率化

【関係主体連携モデルの将来像(例) (知識ベースの相互参照)】



【関係主体連携モデルの将来像(例) (知識ベースの共有システム化)】

