

## 「どうする？便利なネットサービスと新たな不具合(?!)」

### 開催のご案内

今や、インターネットは国民の日常生活に欠かせない通信インフラになっています。最近では、光ファイバー等の高速インターネットの普及により、「電話」や「テレビ」もインターネット上のサービスとして提供されるようになっていきます。

しかし、インターネットを使った情報サービスは、その複雑な構造から、消費者から見て分かりにくいものになっています。このため、様々な原因によりサービスが利用できない等の不具合が生じた場合、消費者からの問い合わせや事業者側の対応に問題が生じる可能性も予測されます。

今後、さらなるインターネットの普及・高度化によって問題が広がる恐れがあります。そこで、広く一般の方々にこの問題への関心を高めて頂けるよう、今回のシンポジウムを企画いたしました。皆様のご来場を賜りますよう、謹んでお願い申し上げます。

### 記

- 開催日時** 平成22年3月10日(水) 18:30~20:00  
(開場 18:00) (入場無料・事前申し込み)
- 開催会場** TKP東京駅日本橋ビジネスセンター カンファレンスルーム3C  
(東京都中央区日本橋1-3-13 日本橋中央ビル 3階) (詳細は6.を参照)
- 実施団体** 主催：総務省  
後援：次世代IPネットワーク推進フォーラム
- プログラム(予定)**

| 時間          | イベント内容/講演者等(敬称略)  |
|-------------|---|
| 18:30       | 開会挨拶<br>(総務省 電気通信技術システム課 安全・信頼性対策室長 川村 一郎)  |
| 18:30-19:00 | 基調講演 中央大学 総合政策学部 教授 平野 晋<br>「新時代ネットサービスの光と影：新たな不具合への取り組み」   |
| 19:00-19:50 | パネルディスカッション<br>「ネットサービス：まさかのときの不具合対応」<br>モデレータ：中央大学 総合政策学部 教授 平野 晋<br>パネリスト：稲垣隆一法律事務所 稲垣 隆一<br>東日本電信電話株式会社 鹿野 宏喜<br>KDDI株式会社 白石 敏彦<br>財団法人日本消費者協会 三浦 佳子 |
| 19:50-20:00 | 質疑応答  |

## 【基調講演】「新時代ネットサービスの光と影：新たな不具合への取り組み」

メールやウェブ、動画配信等の情報サービスがインターネット上で提供されるようになり、利便性が高まる一方、サービスの作りが利用者には分かりにくくなっています。特に問題として、利用者からはひとつのサービスに見えますが、実際は多数の事業者の製品・サービスが複数組み合わせられて提供されている点が挙げられます。このため不具合の発生時に、その原因が分からないまま利用者が「たらいまわし」にされるといった問題が生じる可能性があります。

基調講演では、「インターネット以前」と「インターネット以後」で、通信サービスの構造がどのように変わったかを分かりやすく説明し、それによって利用者にもどのような問題や不利益が生じるかをご紹介します。

## 【パネルディスカッション】「ネットサービス：まさかのときの不具合対応」

ネットサービスの不具合対応は、サービスを提供する事業者にとっても難しい問題です。不具合対応を円滑に行うためには、幅広い事業者の連携や、利用者側の協力も必要になります。

パネルディスカッションでは、インターネットを使った通信サービスとして急速に普及が進んでいる「IP電話」や既に日常生活に浸透している「携帯電話」を主な事例として、各社が不具合対応にどのように取り組んでいるかを紹介するとともに、今後、どのような取り組みが求められるかに関して議論します。

## 5. 申し込み方法等

イベントへの参加を希望される方は、平成22年3月9日(火)16時まで、以下の事項について記入の上、電子メールで [sekinin\\_lecture@ml.soumu.go.jp](mailto:sekinin_lecture@ml.soumu.go.jp) まで、もしくは、別紙の参加申込書にて所定の事項を御記入の上、FAXで03-5253-5863まで送付下さい。

(電子メール件名:「イベント参加申し込み」)

御芳名:

御職業・御所属:

電話番号:

電子メールアドレス:

※定員数には限りがございますので、申し訳ありませんが先着順の受付とさせていただきます。  
※申込みの受付結果は、シンポジウム前日までに、電子メール等にて連絡いたします。

## 6. 会場アクセス

TKP東京駅日本橋ビジネスセンター  
カンファレンスルーム3C

※東京駅周辺に「TKP」会議室が複数ございます。お間違いのない様にご留意ください。

(電車でのアクセス)

東京メトロ銀座線・東西線  
／都営地下鉄浅草線「日本橋駅」  
A5出口 ビル直結

JR「東京駅」八重洲北口  
徒歩5分



## 7. 問合せ先

総務省 電気通信技術システム課

TEL: 03-5253-5858

FAX: 03-5253-5863

Email: [sekinin\\_lecture@ml.soumu.go.jp](mailto:sekinin_lecture@ml.soumu.go.jp)

以上

# 総務省特別シンポジウム参加申込書

(FAX 送信用)

**FAX送信先:03-5253-5863**

総務省 総合通信基盤局 電気通信技術システム課 あて  
(TEL:(03)5253-5858[担当:千田])

平成 22 年 月 日

平成 22 年 3 月 10 日(水)開催  
総務省特別シンポジウムに参加します。

|           |  |
|-----------|--|
| 御芳名       |  |
| 御職業・御所属   |  |
| 電話番号      |  |
| FAX 番号    |  |
| 電子メールアドレス |  |

※平成22年3月9日(火)16:00までに、ご送信ください。

※定員数には限りがございますので、申し訳ありませんが先着順の受付とさせていただきます。

※申込みの受付結果は、シンポジウム前日までに、電子メール等にて連絡いたします。

※お申込みいただきました個人情報は、本シンポジウム運営以外の目的で使用いたしません。