

重要インフラ分野における約款等に関する調査 ～調査報告書概要～

2018年3月

内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）

本調査は、NISCの委託により、野村総合研究所が実施したものです。
また本調査は、公開情報等の調査範囲において収集した情報により整理を行ったものであり、政府や業界団体の公式見解を示すものではありません。

目次

- I. 調査の背景及び目的
- II. 調査の全体像
- III. 調査結果の概要
 - i. 分野／カテゴリ別の調査結果
 - ii. 分野／カテゴリ全体の取りまとめ

I. 調査の背景及び目的

重要インフラ分野／カテゴリにおいて、事業者が定めているサービス提供と維持レベルの約款／規定を収集・分析・整理することを目的とし、調査を実施した。

- 「サイバーセキュリティ基本法」(平成26年11月12日法律第104号)において、重要社会基盤(国民生活及び経済活動の基盤であって、その機能が停止し、又は低下した場合に国民生活又は経済活動に多大な影響を及ぼすおそれが生ずるもの(以下、「重要インフラ」という。)事業者は、そのサービスを安定的かつ適切に提供するため、サイバーセキュリティの重要性に関する関心と理解を深め、自主的かつ積極的にサイバーセキュリティの確保に努めるとともに、国又は地方公共団体が実施するサイバーセキュリティに関する施策に協力するよう努めるものとする責務を有する(同法第6条)。
- 日本政府は、同法等に基づく「重要インフラの情報セキュリティ対策に係る第4次行動計画」において、機能保証の考え方を踏まえ、重要インフラ防護の目的が「重要インフラサービスを安全かつ持続的に提供することである」旨を明示し、重要インフラの情報セキュリティ対策の新たな段階へと舵を切った。なお、「重要インフラサービス」とは、行動計画において、「重要インフラ事業者等が提供するサービス及びそのサービスを利用するために必要な一連の手続のうち、国民生活や社会経済活動に与える影響の度合いを考慮して、特に防護すべきとして重要インフラ分野ごとに定めるもの」として定義されている。
- 今後はこの行動計画に基づき、政府と重要インフラ13分野が密に連携して各種施策を推進していくことになるが、効果的なセキュリティ対策を推進するに当たっては、限られた資産を有効に使うことが必要になる。その優先順位を判断するためには、事業者が提供するサービスをどの程度の水準で維持すべきか(以下、「サービス維持レベル」という。機能保証の考え方に基づき、重要インフラサービスが安全かつ持続的に提供されていると判断するための水準のこと。)、若しくは、不測の事態が発生した場合にサービスを目標時間までにどの程度まで復旧させるべきか、その目標を具体化することも有効な手段の一つであると考えている。
- ついては、各重要インフラ分野の事業者が、サービスの提供に当たり、顧客との間で交わしている約款などに記載されたサービス維持に関する規定若しくはそれを推測できる記載内容(義務の有無・内容・程度、サービス提供者に課せられる回復措置・違約金、その条件等)を収集・分析・整理することで、社会状況(環境の変化等)を反映した各分野における傾向を把握する。

I. 調査の背景及び目的

調査対象の重要インフラ分野／カテゴリ(仕様書より抜粋)

調査対象分野／カテゴリの一覧*

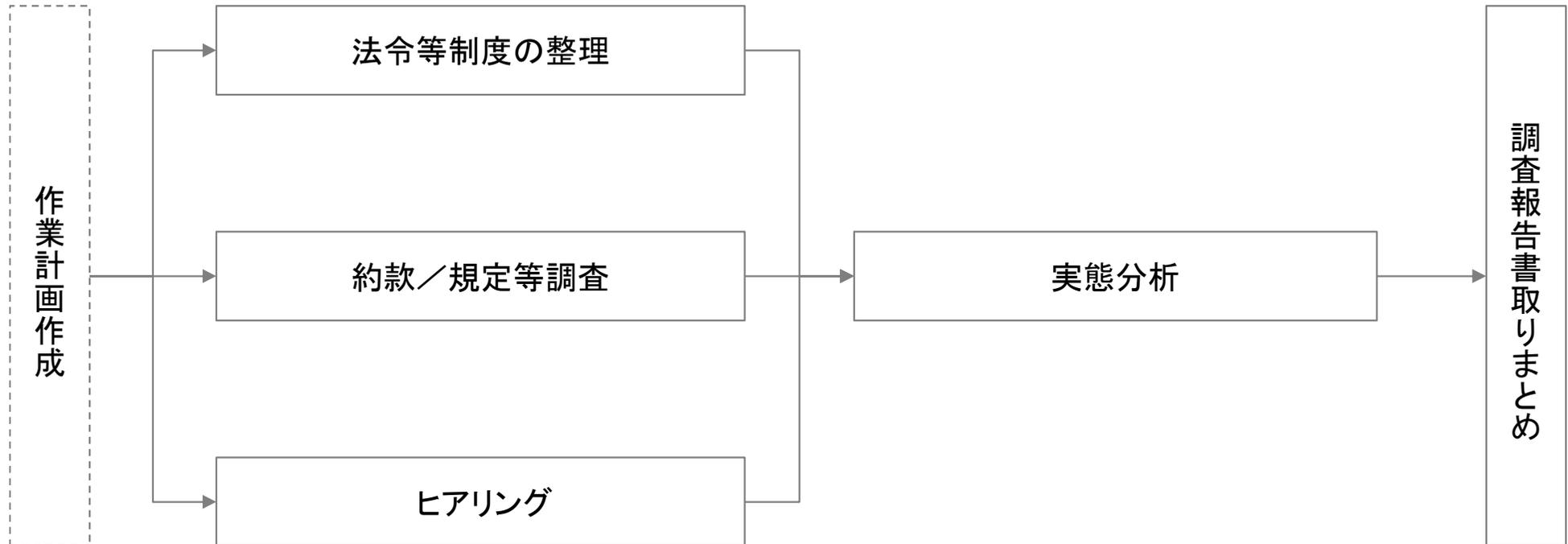
分野	カテゴリ	サービス概要
1. 情報通信	1) 電気通信	電気通信役務(電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること)
	2) 放送	放送(公衆によって直接受信されることを目的とする電気通信の送信)
	3) ケーブルテレビ	ケーブルテレビ(公衆によって直接受信されることを目的とする電気通信の送信)
2. 金融	1) 銀行	預金、貸付、為替、資金精算、電子記録等
	2) 生命保険	保険金等の支払い(保険金等の支払請求の受付、保険金等の支払審査、保険金等の支払い)
	3) 損害保険	保険金等の支払い(事故受付、損害調査等、保険金等の支払い)
	4) 証券	有価証券の売買等、有価証券の売買等の取引の媒介、取次ぎ又は代理、有価証券等精算取次ぎ、金融商品市場の開設、振替業、金融商品債務引受業
3. 航空		旅客、貨物の航空輸送サービス、予約、発券、搭乗・搭載手続き、運行整備、飛行計画作成
4. 鉄道		旅客輸送サービス、発券、入出場手続
5. 電力		一般送配電事業、発電事業(一定規模を超える発電事業)
6. ガス		一般ガス事業
7. 水道		水道による水の供給
8. 物流		貨物自動車運送事業、船舶運行事業、港湾運送事業、倉庫業
9. 化学		石油化学工業(石油化学製品の製造、加工及び売買)
10. クレジット		クレジットカード決済
11. 石油		石油の供給(石油の輸入、精製、物流、販売)

*重要インフラ13分野のうち、上記をNISCが選定。

II. 調査の全体像

調査の全体像は以下のとおり。法令等制度の整理の後、各事業者の約款／規定等の調査を中心に進め、サービス維持レベルに関する実態分析を実施した。

調査の全体像



II. 調査の全体像

以下の事業者の約款／規定等を調査。指定公共機関を中心に、網羅的に調査した上で、類似事業者や異なるサービスを提供している事業者を抽出して追加調査を実施した。

- 公表情報での調査のみではサービス維持レベルを推察する情報に不足があった分野／カテゴリの代表的な事業者及び関連機関に対してはヒアリングを実施。

約款／規定等の調査対象事業者

分野	カテゴリ	網羅的調査			抽出的調査						ヒアリング調査 事業社名
		事業者名	指定公	約款数	事業者名	指定公	約款数	事業者名	指定公	約款数	
情報通信	電気通信	電気通信A社	○	16	電気通信C社	○	4	電気通信D社	○	1	
		電気通信B社	○	12							
	放送	放送A社	○	2	放送B社	○	2	放送C社 放送D社(衛星放送)*[参考]	○	1 2	
	ケーブルテレビ	ケーブルテレビA社		4	ケーブルテレビB社		4	ケーブルテレビC社		9	
金融	銀行	銀行A社(参考)	○	3	銀行D社		8	-	-	-	金融関連業界団体
		銀行B社 銀行C社		6 14	銀行E社 銀行F社		3 1				
	生命保険	生命保険A社		34	生命保険B社		14	生命保険C社		1	
	損害保険	損害保険A社		38	損害保険B社		13	損害保険C社		1	
	証券	証券A社		25	証券B社		4	-	-	-	
航空		航空A社 航空B社	○ ○	3 2	航空C社 航空D社	○ ○	1 1	航空E社(貨物運送事業)*[参考]		2	
鉄道		鉄道A社	○	14	鉄道B社	○	7	鉄道C社	○	1	
電力		電力A社	○	22	電力B社	○	10	石油A社(電力事業)*[参考]		6	
ガス		ガスA社 ガスB社	○ ○	14 24	ガスC社		1	石油A社(ガス事業)*[参考]		1	
水道		水道A市	○ (地方)	2	水道D市	○ (地方)	1	-	-	-	厚生労働省医薬生活衛生局 水道課
		水道B市	○ (地方)	3	水道E市	○ (地方)	1				
		水道C市	○ (地方)	3	水道F市	○ (地方)	1				
物流		物流A社 物流B社	○ ○	23 16	物流C社		2	物流D社*[参考]		2	
化学		-	-	-	-	-	-	-	-	-	化学A社、石油化学関連業界団体
クレジット		クレジットA社 クレジットB社 クレジットC社		7 59 49	クレジットD社		3	クレジットE社		6	
石油		-	-	-	-	-	-	-	-	-	石油A社*[指定公共機関]、石油B社*[指定公共機関]、石油C社、石油関連業界団体

II. 調査の全体像

(参考)指定公共機関に指定されている事業者一覧

指定公共機関一覧

【凡例】赤字:災害対策基本法による指定公共機関一覧、青字:国民保護法による指定公共機関一覧、黒字:両法共通

No.	業種	事業者名	No.	業種	事業者名	No.	業種	事業者名	No.	業種	事業者名
1	医療	日本赤十字社	41	放送	CBCテレビ	81	バス	日本交通	121	鉄道	京浜急行電鉄
2	電気	北海道電力	42		TBSテレビ	82		阪急バス	122		相模鉄道
3		東北電力	43		テレビ朝日	83		阪神バス	123		西武鉄道
4		東京電力ホールディングス	44		テレビ東京	84		三重交通	124		東京急行電鉄
5		東京電力フエエル&パワー	45		フジテレビジョン	85		名阪近鉄バス	125		東武鉄道
6		東京電力パワーグリッド	46		毎日放送	86	旅客船	オーシャントランス	126		名古屋鉄道
7		東京電力エナジーパートナー	47		関西テレビ放送	87		フェリーさんふらわあ	127		南海電気鉄道
8		北陸電力	48		中京テレビ放送	88		名門大洋フェリー	128		西日本鉄道
9		中部電力	49		東海テレビ放送	89		商船三井フェリー	129		阪急電鉄
10		関西電力	50		名古屋テレビ放送	90		新日本海フェリー	130		阪神電気鉄道
11		中国電力	51		日本テレビ放送網	91		太平洋フェリー	131	金融	日本銀行
12		四国電力	52		読売テレビ放送	92		阪九フェリー	132	その他	輸出入・港湾関連情報処理センター
13		九州電力	53		大坂放送	93		マルエーフェリー	133		イトーヨーカ堂
14		沖縄電力	54		CBCラジオ	94		宮崎カーフェリー	134		イオン
15		電源開発	55		TBSラジオ	95	海運	井本商運	135		ユニー
16		日本原子力発電	56		日経ラジオ社	96		川崎近海汽船	136		セブン-イレブン・ジャパン
17	ガス	東京瓦斯	57		ニッポン放送	97		近海郵船	137		ローソン
18		大阪瓦斯	58		文化放送	98		栗林商船	138		ファミリーマート
19		東邦瓦斯	59		東海ラジオ放送	99		琉球海運	139		セブン&アイ・ホールディングス
20		西部瓦斯	60	バス	JR九州バス	100	航空	ANAウイングス	140		全日本トラック協会
21		出光興産	61		ジェイアール四国バス	101		AIRDO	141		全国建設業協会
22		太陽石油	62		ジェイアール東海バス	102		スターフライヤー	142		日本医師会
23		昭和シェル石油	63		ジェイアールバス関東	103		ソラシドエア	143		日本建設業連合会
24		コスモ石油	64		ジェイアールバス東北	104		スカイマーク			
25		富士石油	65		ジェイ・アール北海道バス	105		全日本空輸(ANA)			
26		JXTGエネルギー	66		中国ジェイアールバス	106		日本航空(JAL)			
27	輸送	日本通運	67		西日本ジェイアールバス	107		日本トランスオーシャン航空			
28		福山通運	68		小田急バス	108	鉄道	北海道旅客鉄道(JR北海道)			
29		佐川急便	69		神奈川中央交通	109		東日本旅客鉄道(JR東日本)			
30		ヤマト運輸	70		近鉄バス	110		東海旅客鉄道(JR東海)			
31		西濃運輸	71		京王電鉄バス	111		西日本旅客鉄道(JR西日本)			
32	電気通信	日本電信電話(NTT)	72		京成バス	112		四国旅客鉄道(JR四国)			
33		東日本電信電話(NTT東日本)	73		京阪バス	113		九州旅客鉄道(JR九州)			
34		西日本電信電話(NTT西日本)	74		京浜急行バス	114		日本貨物鉄道			
35		KDDI	75		国際興業	115		東京地下鉄(東京メトロ)			
36		NTTドコモ	76		西武バス	116		小田急電鉄			
37		エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ	77		東急バス	117		近畿日本鉄道			
38		ソフトバンク	78		東都観光バス	118		京王電鉄			
39	放送	日本放送協会(NHK)	79		東武バスセントラル	119		京成電鉄			
40		朝日放送	80		南海バス	120		京阪電気鉄道			

*その他独立行政法人、公的機関等が含まれる。

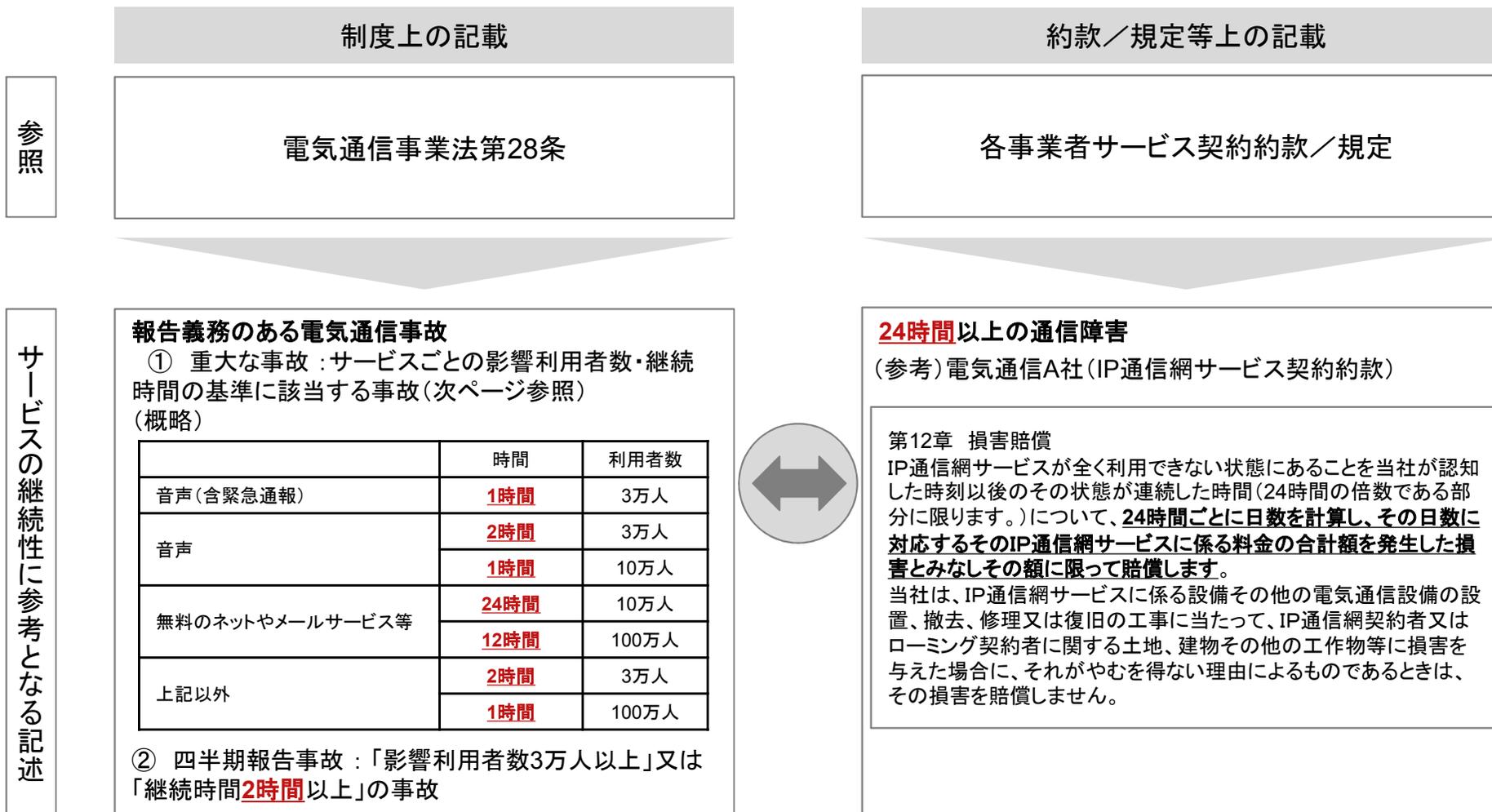
**災害対策基本法、国民保護法で指定される事業者のほか、新型インフルエンザ特別措置法により、感染症対策を考慮し医療機関等が指定されている。

(出所:内閣府ホームページ等よりNRI作成)

III. 調査結果の概要

情報通信分野(電気通信カテゴリ)では、一定の規模以上の電気通信事故を発生させた電気通信事業者は、電気通信事業法に基づき、所管省庁への報告が義務付けられている。これが、制度上求められているサービス維持レベルであると考えれば、各事業者の一般的なサービス契約約款においては、制度上求められている水準における軽微な水準と同等のレベルに設定されていると考えられる。

- 情報通信分野(電気通信カテゴリ)では、電気通信事業法の下、各種契約約款の届出・公表、接続約款の届出(認可)、公表が定められている。



III. 調査結果の概要

(参考) 報告を要する重大な事故の範囲(電気通信事業法施行規則第58条)

施行規則第58条第1項

次の表の上欄に掲げる電気通信役務の区分に応じ、それぞれ同表の中欄に掲げる時間以上電気通信設備の故障により電気通信役務の全部又は一部(付加的な機能の提供に係るものを除く。)の提供を停止又は品質を低下させた事故(他の電気通信事業者の電気通信設備の故障によるものを含む。)であって、当該電気通信役務の提供の停止又は品質の低下を受けた利用者の数(総務大臣が当該利用者の数の把握が困難であると認めるものにあつては、総務大臣が別に告示する基準に該当するもの)がそれぞれ同表の下欄に掲げる数以上のもの

電気通信役務の区分	時間	利用者数	報告先
一. 緊急通報を取り扱う音声伝送役務	1時間	3万人	総務大臣
二. 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務	2時間	3万人	
	1時間	10万人	
三. 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス(音声伝送役務を除く。)	24時間	10万人	
	12時間	100万人	
四. 一の項から三の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務	2時間	3万人	
	1時間	100万人	

施行規則第58条第2項

電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故

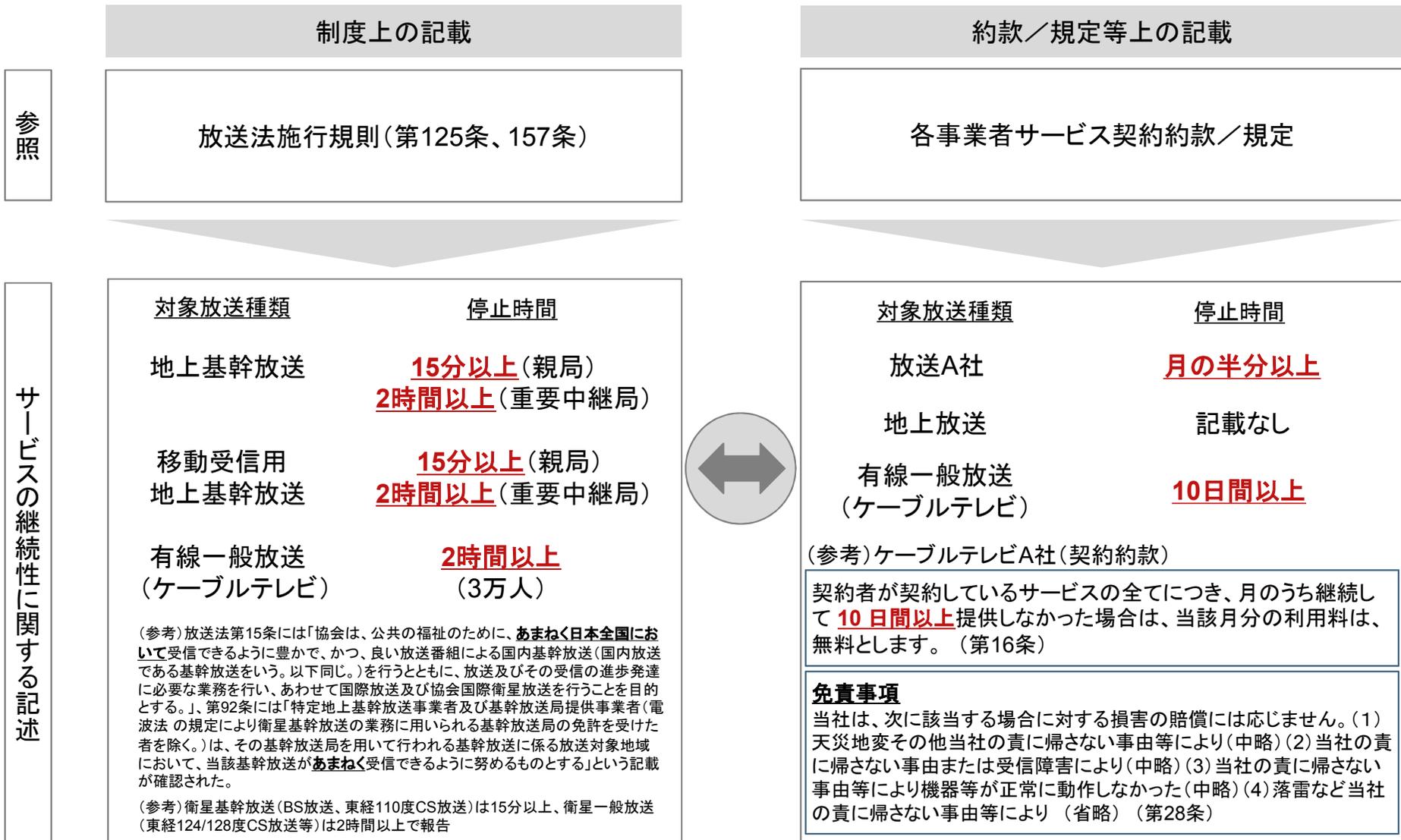
速やかに状況を報告+30日以内に詳細報告*
(遵守されない場合は30万円以下の罰金)

*その他四半期ごとの報告義務で、影響利用者数3万人以上又は継続時間2時間以上の事故の報告も義務付けられている。

III. 調査結果の概要

情報通信分野(放送・ケーブルテレビカテゴリ)では、制度上は各種放送サービスの停止時間を基準に報告義務を定めている。各事業者の約款及び規定上は、一般的な地上放送については、数値的に明示されていないことを確認したが、利用料が発生するサービスについては、月のうち10日間以上の停止があった場合は利用料を無料とするなどの規定が確認された。

- 情報通信分野(放送)では、放送法の下、認定事業者として登録義務が定められている。(ケーブルテレビ)では、放送法の下、登録あるいは届出が義務付けられている。(放送A社においては定款策定義務あり)



III. 調査結果の概要

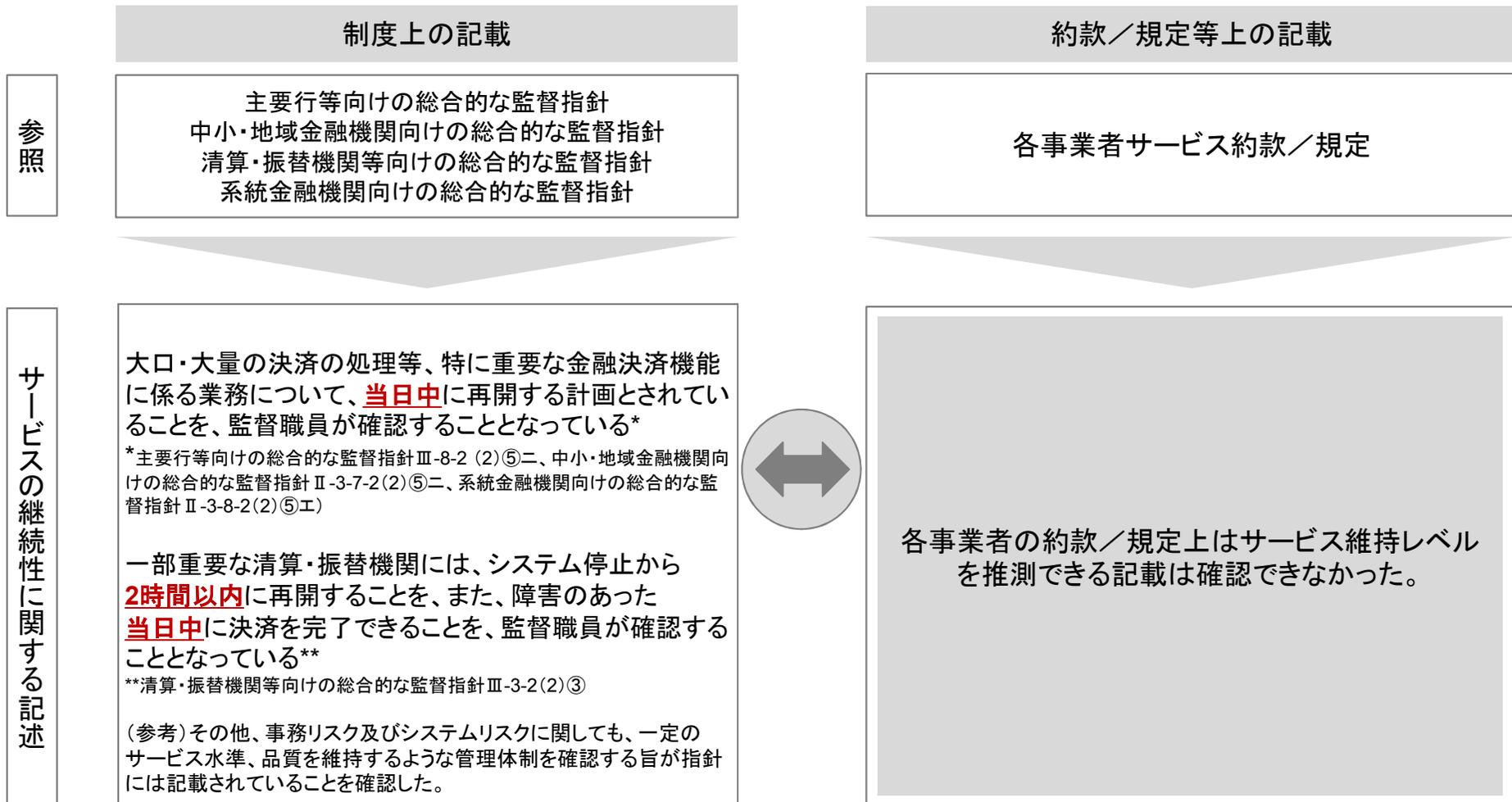
(参考)報告を要する重大な事故(放送法施行規則第125条、157条)

放送種類	停止時間	利用者数(人)	対応
1. 地上基幹放送 (地上アナログ・デジタル放送、中波・超短波放送、コミュニティ放送)	15分以上:親局 2時間以上:重要な中継局	-	総務大臣に遅滞なく報告の後に、30日以内に詳細を報告書にて提出
2. 移動受信用地上基幹放送 (マルチメディア放送)	15分以上:親局 2時間以上:重要な中継局	-	
3. 衛星基幹放送 (BS放送、東経110度CS放送)	15分以上	-	
4. 衛星一般放送 (東経124/128度CS放送 等)	2時間以上	-	
5. 有線一般放送 (ケーブルテレビ)	2時間以上	3万以上	

III. 調査結果の概要

金融分野(銀行カテゴリ)においては、各事業者の約款／規定上ではサービス維持レベルを推測できる記載は確認できなかったが、金融庁 監督指針において、業務継続体制の維持にあたり、金融決済機能に関して当日中に再開する計画となっていることを確認する旨等が記載されていることを確認できた。

- 金融分野(銀行カテゴリ)では、銀行法による約款策定義務は定められていない。サービス維持に関しては、金融庁の監督指針を参考に、各事業者が自主的にサービス維持に取り組んでいると推測される。

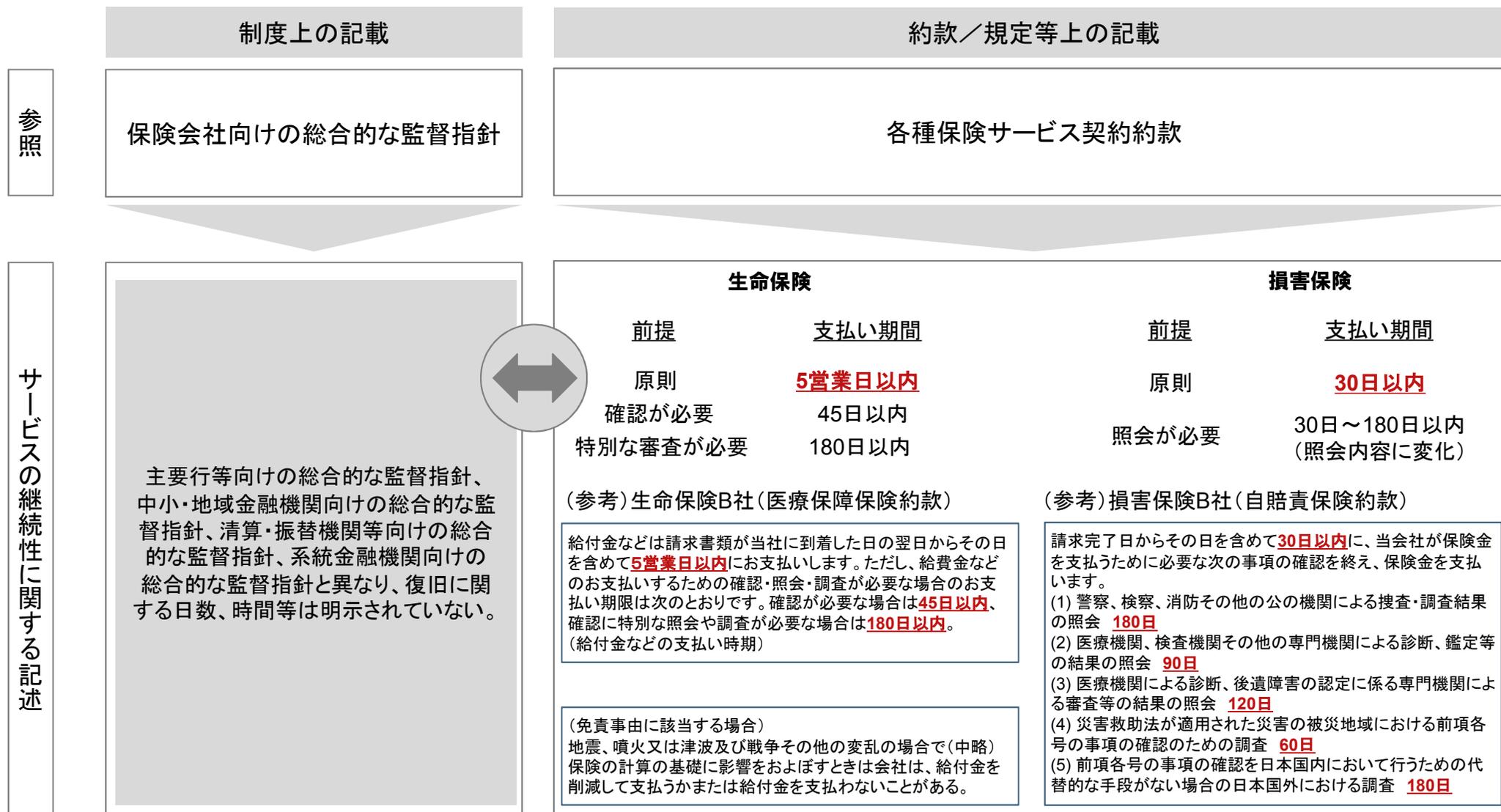


(参考)日本銀行については、指定公共機関であり、日本銀行法及び日本銀行定款、日本銀行業務方法書にて、金融機関の業務遂行に著しい支障が生じるおそれがある場合は、不足する支払資金に相当する資金の貸付を行うことができるとの記載を確認した。

III. 調査結果の概要

金融分野(生命保険・損害保険カテゴリ)においては、制度上、サービス維持レベルを推測できる記述は明示されていないが、生命保険各事業者では原則5営業日、損害保険各事業者においては原則30日以内に支払いを完了するという水準があるものと推察される。

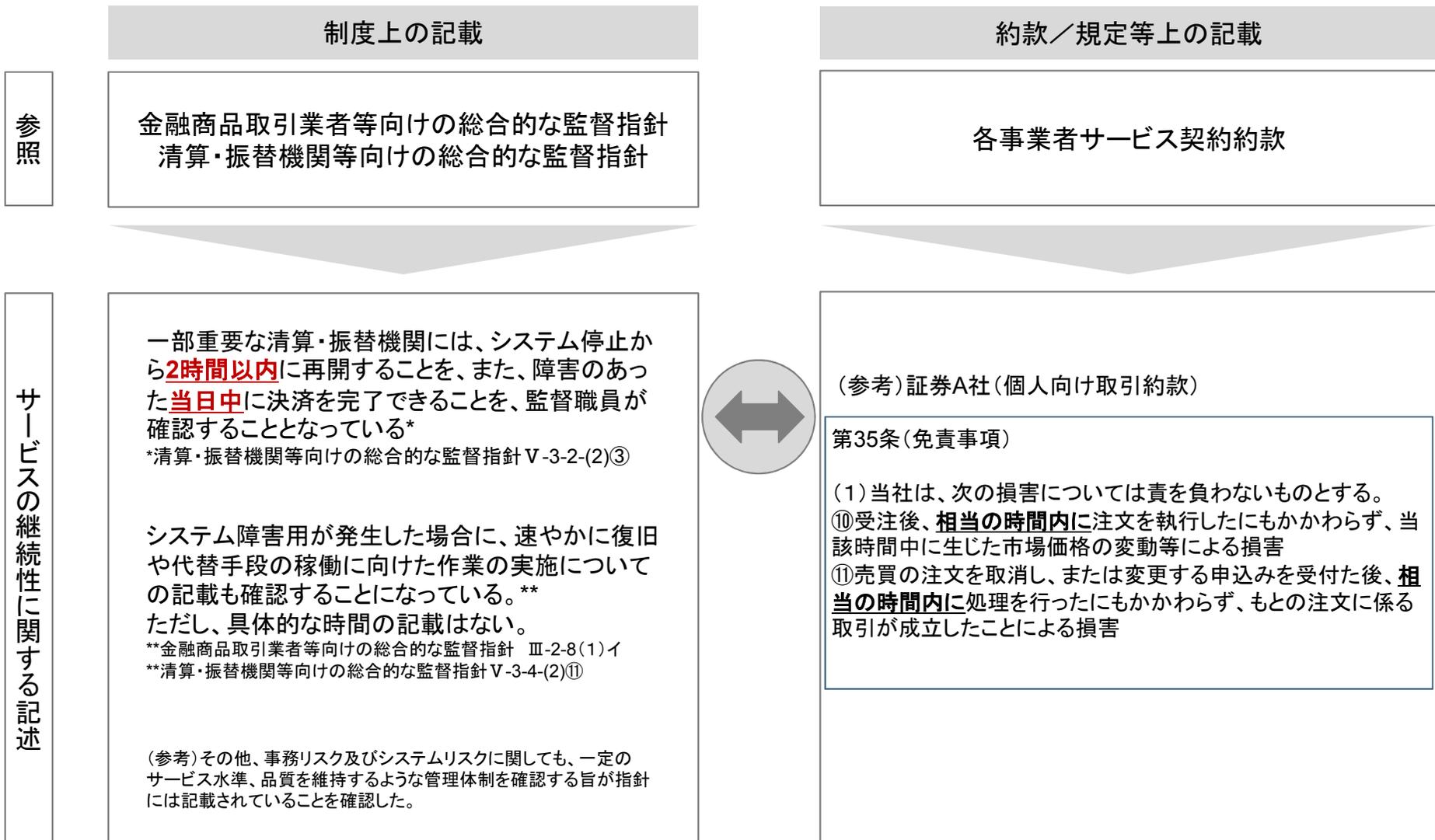
- 金融分野(生命保険・損害保険カテゴリ)では、保険業法の下で免許申請とともに約款の提出が定められており、事業者はサービスごとに約款を定めている。



Ⅲ. 調査結果の概要

金融分野(証券カテゴリ)は、制度上、約款／規定上もサービス維持レベルを推測できる記載は確認できなかった。

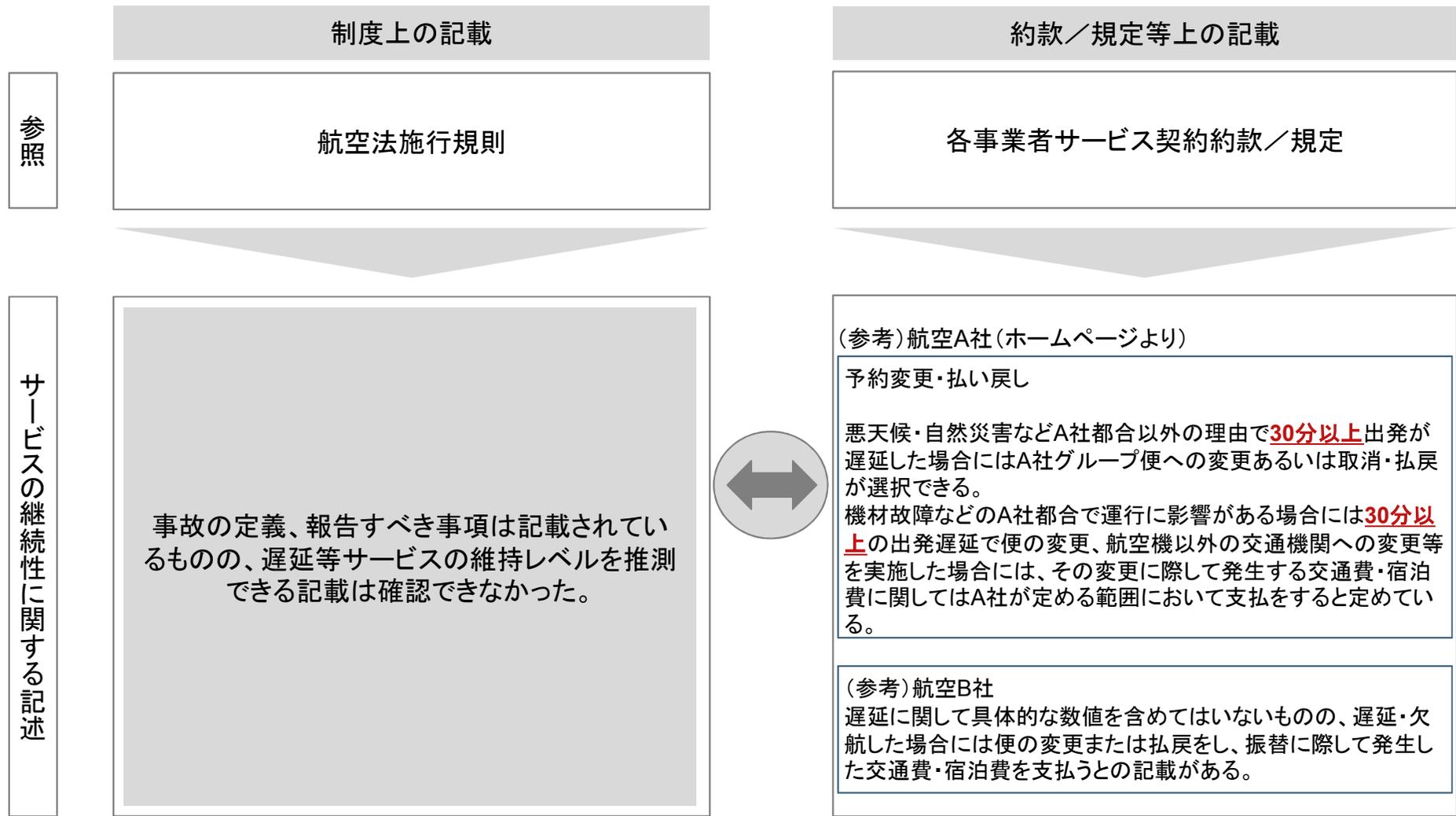
- 金融分野(証券カテゴリ)では、金融商品取引法で約款の策定は義務化されていないが、事業者は個別サービスごとに約款を定めている。



III. 調査結果の概要

航空分野においては、航空法上で航空輸送サービスに対してのサービス維持レベルを推測できる記載は確認できなかったが、一方で各事業者は自主的に払い戻しの規定等を制定し、顧客へのサービス提供を実施している。

- **航空分野**では、航空法の下、運送約款の認可・公表が義務付けられている。

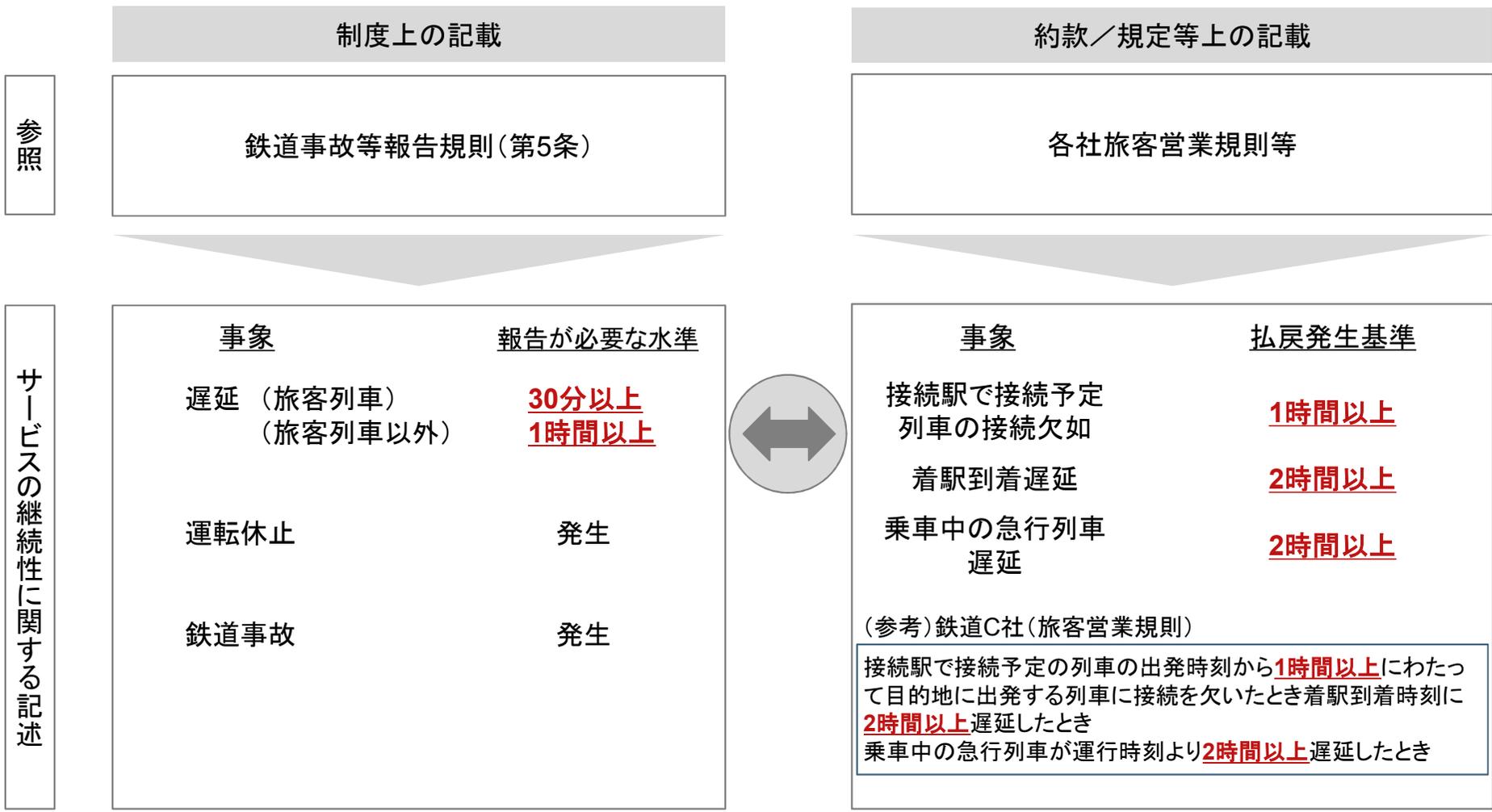


*国内貨物運送約款(航空E社)においては、航空貨物輸送に関して、延着に対しては損害賠償を実施するとの記載は確認できたが、具体的な日数は確認できなかった。

III. 調査結果の概要

鉄道分野では制度上、30分以上の遅延について報告を求めている。他方、約款／規定上は、遅延で2時間以上、接続列車の欠如は1時間以上で払戻を認めている。

- **鉄道分野**では、鉄道事業法により事業基本計画の提出・申請等が定められている。



(参考) 鉄道C社(旅客営業規則)
 接続駅で接続予定の列車の出発時刻から1時間以上にわたって目的地に出発する列車に接続を欠いたとき着駅到着時刻に2時間以上遅延したとき
 乗車中の急行列車が運行時刻より2時間以上遅延したとき

* 荷物営業規則(鉄道A社)においては特急列車の2時間遅延に対しては払いもどしをする記載が確認された。

III. 調査結果の概要

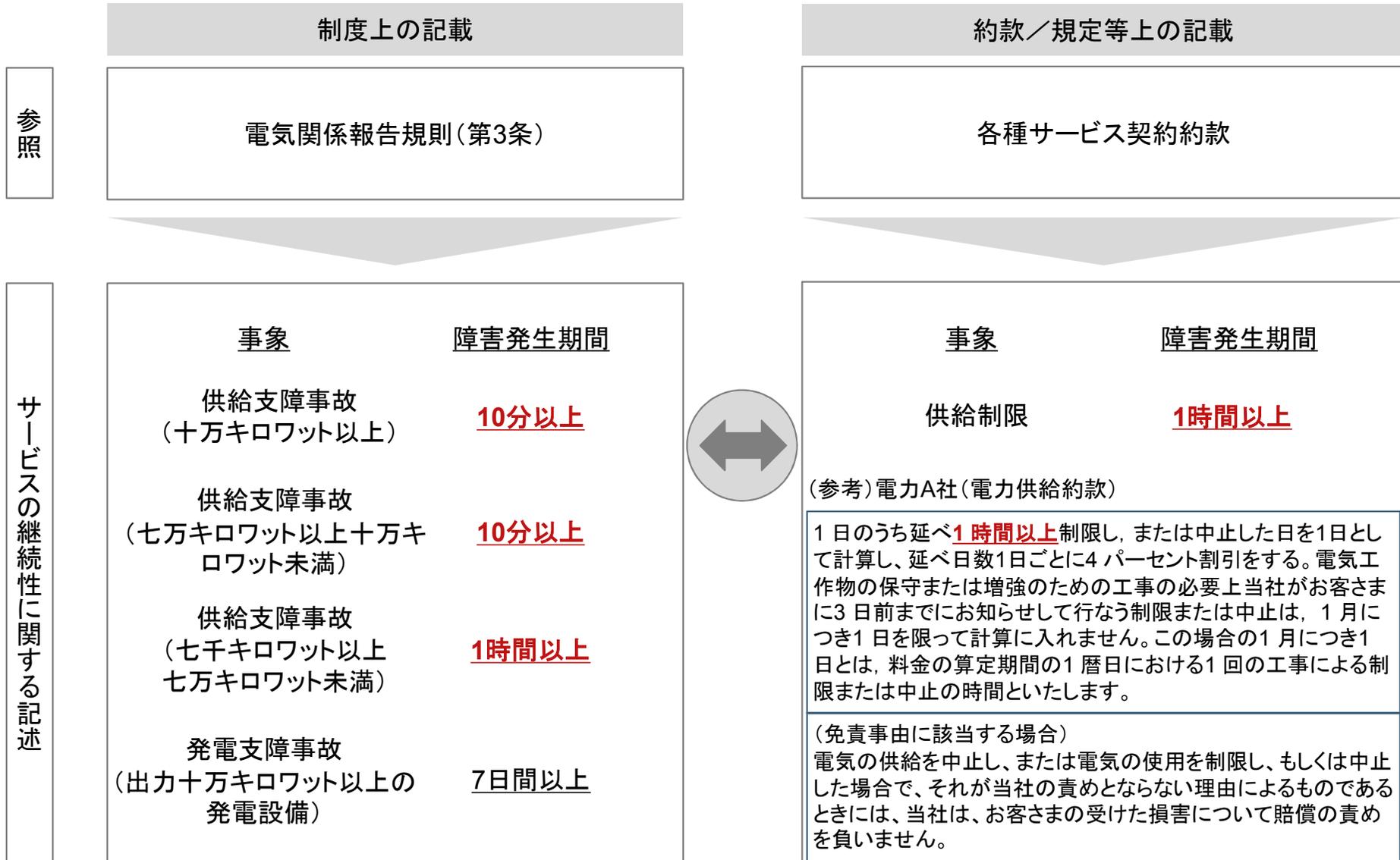
(参考)報告を要する事項(鉄道事故等報告規則第5条)

No.	事故内容	対応
1	<ul style="list-style-type: none">列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故その他、乗客、乗務員に死亡者が生じたもの、5人以上の死傷が生じたもの、踏切遮断機が設置されていない踏切道において発生したものであって、死亡者を生じたもの、鉄道係員の取扱い誤り又は車両若しくは鉄道施設の故障、損傷、破壊等に原因があるおそれがあると認められるもの、3時間以上本線における運転を支障すると認められるもの、特に異例と認められるもの。	<ul style="list-style-type: none">口頭で事故状況、復旧状況予定を速やかに地方運輸局長に連絡2週間以内に報告書等を地方運輸局長に提出
2	<p>輸送障害</p> <ul style="list-style-type: none">3時間以上本線における運転を支障すると認められるもの特に異例と認められるもの	<ul style="list-style-type: none">口頭で輸送障害状況を速やかに地方運輸局長に連絡2週間以内に報告書等を地方運輸局長に提出
3	<ul style="list-style-type: none">鉄道運転事故列車の運転休止旅客列車の<u>30分以上の遅延</u>旅客列車以外の<u>1時間以上の遅延</u>	<ul style="list-style-type: none">発生の翌月20日までに、発生した月の当該事故等の発生の日時及び場所、当該事故等の概要及び並びに発生後の対応をとりまとめて記載した鉄道運転事故等届出書を地方運輸局長に提出

III. 調査結果の概要

電力分野では、電気関係報告規則に基づき、供給支障の規模と障害時間により、所管省庁への報告が求められている。これが、制度上求められているサービス維持レベルであると考えれば、各事業者の一般的なサービス契約約款は、顧客へのサービスに直結しない発電を除いて考えれば、制度上求められている水準における軽微な水準と同等のレベルに設定されていると考えられる。

- **電力分野**では、電気事業法の下、各種供給約款の届出、託送供給約款の認可、公表が義務付けられている。



III. 調査結果の概要

(参考)報告を要する重大な事故(電気関係報告規則第3条)

電力供給障害規模分類	停止時間	対応先
1. 水力、火力、燃料電池、太陽光電池、風力発電に属する出力10万キロワット以上の発電支障事故	7日間以上	電気工作物の設置の場所を管轄する産業保安監督部長
2. 供給支障電力が7,000キロワット以上70,000キロワット未満	1時間以上	電気工作物の設置の場所を管轄する産業保安監督部長
3. 供給支障電力が70,000キロワット以上100,000キロワット未満	10分以上	電気工作物の設置の場所を管轄する産業保安監督部長
4. 供給支障電力が100,000キロワット以上	10分以上	経済産業大臣

III. 調査結果の概要

ガス分野では制度上、ガス供給の支障に関しては障害の範囲(30戸以上)を、製造支障に関しては時間(10時間以上)を設定していることに対し、事業者の契約約款は翌日までの復旧が規定されており、単純に比較することが難しいものであった。

- **ガス分野**では、ガス事業法の下、各種供給約款の届出、託送供給約款の認可、公表が義務付けられている。



III. 調査結果の概要

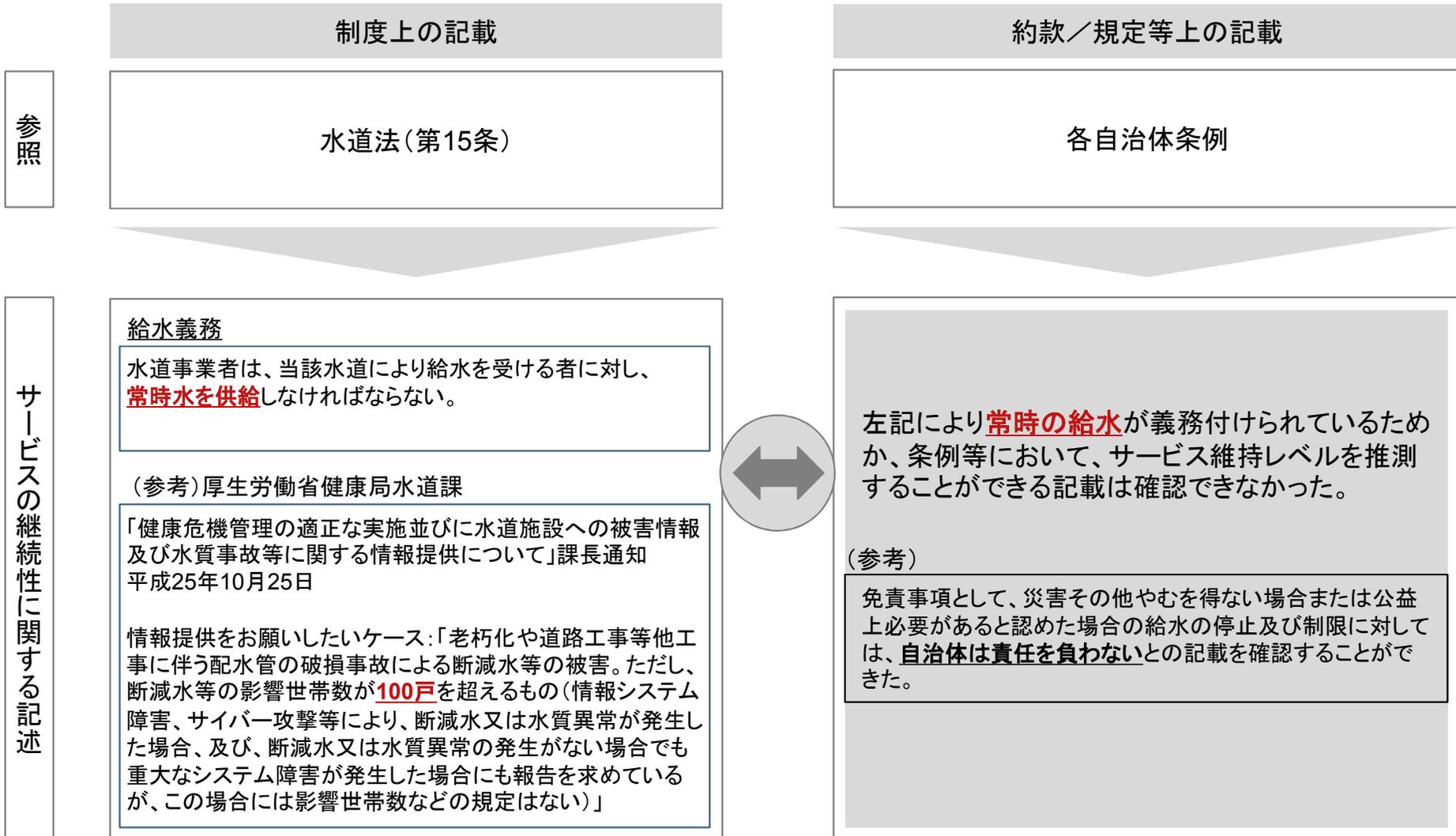
(参考)報告を要する重大な事故(ガス関係報告規則第4条)

ガス供給障害規模分類	対応
1. ガス供給の緊急停止・制限の対象数が500戸数以上	経済産業大臣及び当該事故に係るガス工作物の設置の場所を管轄する産業保安監督部長
2. 製造支障事故であって、製造支障時間が24時間以上	
3. ガス供給支障戸数が30以上500未満	所轄産業保安監督部長
4. 製造支障事故であって、製造支障時間が10時間以上24時間未満	

III. 調査結果の概要

水道分野では制度上、常時水を供給しなければならないとされている。なお、事故の報告は、断減水の影響世帯数が100戸を超えるものについて求められる。

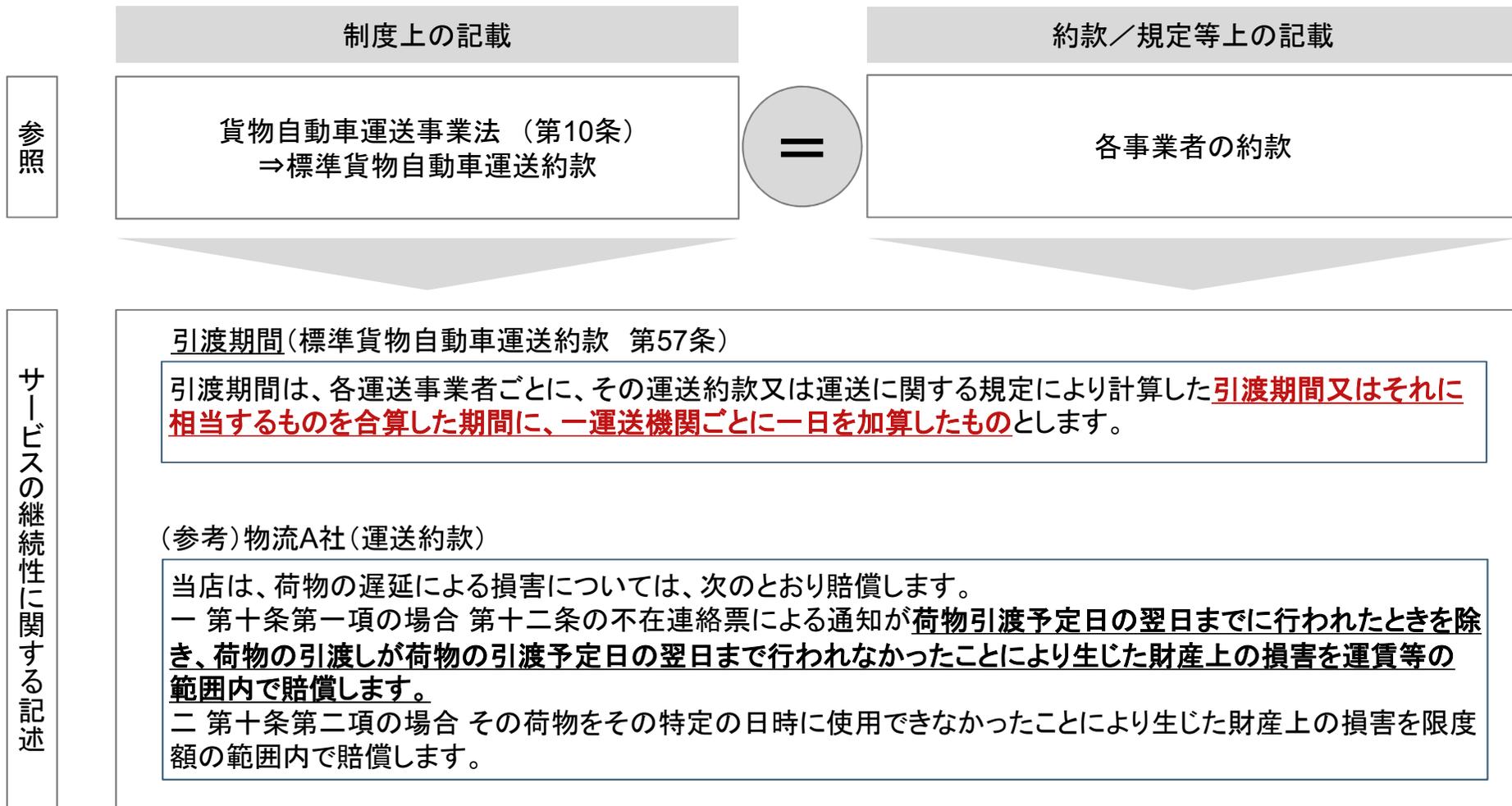
- **水道分野**では、水道事業者は法令上給水義務等を負うが、条例等で緊急時の予告無しでの停止等や損害賠償責任を負わないこと等も規定されている。



Ⅲ. 調査結果の概要

物流分野(鉄道・航空を除く運送事業)における貨物自動車運送事業では、「定められた引渡期間から1日を越えずに引渡をすること」が求められていることが、標準約款における記載から推測できる。

- **物流分野**では、貨物自動車運送、海上運送、港湾運送、及び倉庫の各業法において、事業者により約款の策定、認可あるいは届出、そして公表が義務付けられている。



(注記)海上運送事業法に基づく海上運送事業では、標準約款が策定されているものの具体的な日数や時間は確認できなかった。また、倉庫法に基づく倉庫事業でも標準約款が策定されているが具体的な日数や時間を確認することができなかった。港湾運送事業法では各事業者により約款の策定を義務付けているが、約款からサービス維持レベルを推測できる記載を確認することができなかった。

III. 調査結果の概要

物流分野の特色として、約款の認可・公表が義務付けられているとともに、国土交通省が告示として定めた標準運送約款・利用運送約款が存在する。

■ 貨物自動車運送事業法(第10条)

- 国土交通大臣が標準運送約款を定めて公示した場合(これを変更して公示した場合を含む。)において、一般貨物自動車運送事業者が、標準運送約款と同一の運送約款を定め、又は現に定めている運送約款を標準運送約款と同一のものに変更したときは、その運送約款については、第一項の規定による認可を受けたものとみなす。

物流A社の当該カテゴリにかかる約款一覧(青ハッチは標準約款が制定されているもの)

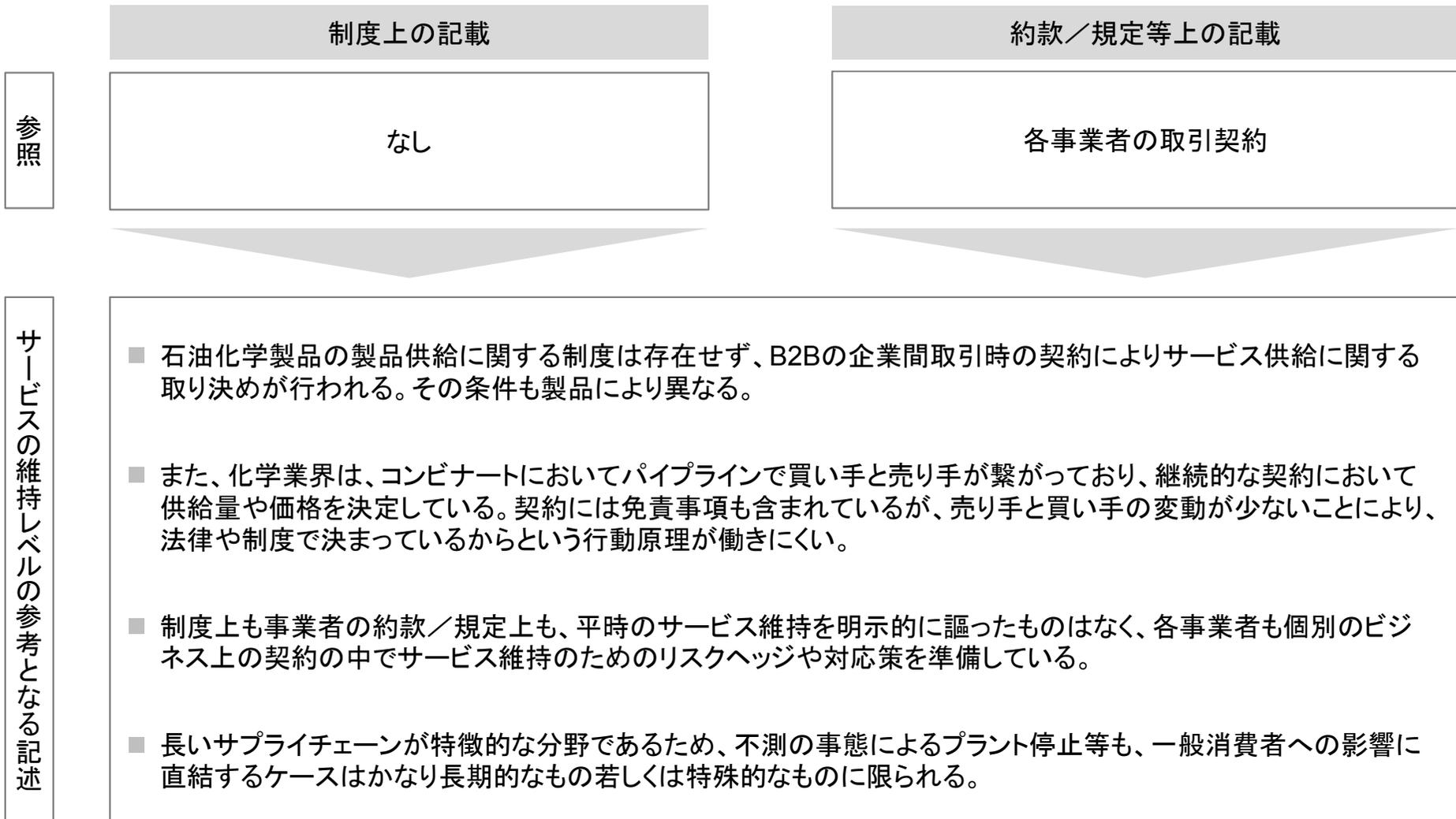
サービス	約款名	サービス	約款名	
宅配便	A社宅配便運送約款	国内輸送	A社運送約款	
	宅配便利用運送約款*		信書便約款	
	エコ・リサイクル便運送約款	国際輸送	標準国際利用航空運送約款*	
標準引越運送約款	利用運送(外航)約款*			
標準貨物自動車運送約款	アメリカ航路に係る利用運送約款*			
引越	引越荷物運送保険約款	国際輸送	国際宅配便運送約款	
	標準貨物自動車運送約款		港湾運送	港湾運送約款(京浜、名古屋、大阪、神戸、関門)
	標準貨物自動車利用運送約款*			港湾運送約款(千葉、四日市、博多)
標準貨物軽自動車運送約款	港湾運送約款			
国内輸送	標準鉄道運送利用約款*	倉庫	倉庫寄託約款	
	国内利用航空運送約款*		冷蔵倉庫寄託約款	
	標準内航利用運送約款*	標準トランクルームサービス約款		

*利用運送約款は重要インフラサービスではないため参考情報

III. 調査結果の概要

化学分野は、取り扱う製品ごとに、企業間の契約によりサービス供給に関する取り決めがなされており、その条件も様々であるため、一定のサービス維持レベルを推測できる情報に接することができなかった。

- **化学分野**は、広義の枠組としては後述の石油分野の法令等制度と同様の体系となるが、化学分野独自のサービス提供の継続に関する制度等はない。



(出所)化学分野各事業者へのヒアリングより一部抜粋

III. 調査結果の概要

クレジット分野は、制度上、約款上、サービス維持レベルを推測できる記載は確認できなかった。

- **クレジット分野**における事業者は割賦販売法に基づき、前払式割賦販売契約約款を添付した申請書を提出する必要がある。

	制度上の記載	約款／規定等上の記載
参照	なし	各事業者のサービス契約約款
サービスの継続性に関する記述	<ul style="list-style-type: none">■ クレジット分野は、制度上、約款上、サービス維持レベルを推測できる記載は確認できなかった。 <p>(参考:クレジットB社 加盟店規約等)</p> <p>第31条(信用販売の停止)</p> <p>加盟店が次の各号のいずれかに該当する場合、当社は、本契約に基づく信用販売を一時的に停止すること(加盟店が使用する信用照会端末機の全部または一部の利用を一時的に停止とすることを含む。)ができるものとし、加盟店は当社が再開を認めるまでの間、信用販売(信用照会端末機の利用停止の場合は当該利用停止に係る信用照会端末機による信用販売)を行うことができないこととします。</p> <p>⑤加盟店が<u>1年間以上</u>の期間にわたり、本契約に基づく信用販売を行っていない場合。</p>	

III. 調査結果の概要

石油分野では、企業間の契約によりサービス供給に関する取り決めがなされており、その具体的な内容に関する情報に接することはできなかった。他方、被災時における回復目標が各事業者の系列BCPに定められており、サービス維持レベルを推測する一つの材料になると思われる。

- **石油分野**では2001年の規制改革により石油業法が廃止。一方で石油備蓄法等により、精製・販売業の届出制、輸入業の登録制が定められている。

	制度上の記載	約款／規定等上の記載
参照	なし	系列BCP (系列BCPガイドライン)

サービスの継続性に関する記述

- 各事業者は**系列BCP**の策定を行い評価を受ける。
 - **系列BCPガイドライン**は石油連盟より各社に提供され、それに基づいて**系列BCP**を策定している。
- 一方で、石油備蓄法による連携計画が最も拘束力が強い。エネ庁がタンク、物流の共同利用を指定し、発動されると石連内に本部を設置する仕組みとなっている。
 - 製品の備蓄に関しても**通常数日分を備蓄するように、という慣例がある**(基準はない)。また平時から自治体と情報共有をし、連携を深めている。
- 石油分野においては、各事業者は**系列BCP**の策定を行うとともに、ヒアリングや訓練への視察を通じてエネ庁、第三者委員会から災害対策への評価を受けることになっている。

(参考)「H28年度石油産業体制等調査研究報告書」富士通総研 P.16一部抜粋

「各社の審査結果を踏まえた全体状況」
【達成状況】
・平成25年度に系列BCP格付け評価を開始して以降、強靱化補助金等の活用による事前対策の強化を始め、被災時における供給回復目標である「**24時間以内に(被災製油所の陸上入出荷機能を平常時の) 50%の復旧回復目標**」の社内浸透、これらの目標達成可否を確認するための様々な実効的な訓練の実施、訓練結果を踏まえた改善活動の展開等、災害対応の組織的能力向上を実現するための取組が、石油精製・元売各社の積極的な協力により概ね軌道に乗り始めたことが確認できた。

(出所)石油分野各事業者へのヒアリングより一部抜粋

III. 調査結果の概要～取りまとめ～

各分野／カテゴリにおける記載内容の比較①

分野	カテゴリ	制度等(法令含む)における記載	約款／規定等における記載
情報通信	電気通信	<ul style="list-style-type: none"> 緊急通報を取り扱う音声伝送役務においては利用者3万人以上かつ1時間以上の役務の提供の停止又は品質の低下 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務では利用者3万人以上かつ2時間以上又は、10万人以上かつ1時間以上の役務の提供の停止又は品質の低下 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払いを受けないインターネット関連サービスの場合、利用者10万人以上かつ24時間又は、100万人かつ12時間の役務の提供の停止又は品質の低下 それ以外の電気通信役務では利用者3万人以上かつ2時間以上又は、100万人以上かつ1時間以上の役務の提供の停止又は品質の低下 	<ul style="list-style-type: none"> 24時間以上の通信障害があった場合に料金を賠償
	放送	<ul style="list-style-type: none"> 地上基幹放送において、親局は15分以上、重要な中継局は2時間以上 移動受信用地上基幹放送において親局は15分以上、重要な中継局は2時間以上 	<ul style="list-style-type: none"> 放送A社では月の半分以上提供ができなかった場合は受信料の徴収なし(地上波の約款／規定上の記載はなし)
	ケーブルテレビ	<ul style="list-style-type: none"> ケーブル放送は利用者3万人以上に対して2時間以上の放送停止 	<ul style="list-style-type: none"> 10日間以上の継続したサービス提供障害があった場合には、当該月分の利用料は無料
金融	銀行	<ul style="list-style-type: none"> 大口・大量の決済の処理等、特に重要な金融決済機能に係る業務について、当日中に再開する計画(一部重要な清算・振替機関には、システム停止から2時間以内に再開することを、また、障害のあった当日中に決済を完了できることを求める) 	—
	生命保険	<ul style="list-style-type: none"> 復旧の目標時間としての具体的な計画(維持レベル明記なし) 	<ul style="list-style-type: none"> 原則5営業日以内に保険料の支払いを実施する。確認が必要な際には45日以内、特別な理由に限り180日以内
	損害保険	<ul style="list-style-type: none"> 復旧の目標時間としての具体的な計画(維持レベル明記なし) 	<ul style="list-style-type: none"> 原則30日以内に保険金の支払いを実施する。災害地域における確認を要する場合は60日、診断、鑑定等の照会が必要な場合は90日、特別に専門機関への審査が必要な場合は120日、国外における調査が必要な場合は180日を要する
	証券	<ul style="list-style-type: none"> 一部重要な清算・振替機関には、システム停止から2時間以内に再開することを、また、障害のあった当日中に決済を完了できることを求める 	<ul style="list-style-type: none"> 一定の規定を自主的に設定(相当の時間内) (相当の時間内に処理を行ったにも関わらず生じた損害については免責)
航空		<ul style="list-style-type: none"> (空港インフラでは72時間を目処とする早期復旧計画あり) 	<ul style="list-style-type: none"> 一定の規定を自主的に設定(30分以上の出発遅延で変更・払い戻し)

III. 調査結果の概要～取りまとめ～

各分野／カテゴリにおける記載内容の比較②

分野	制度等(法令含む)における記載	約款／規定等における記載
鉄道	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道事業者は、鉄道運転事故、輸送障害(列車の運転を休止したもの(告示で定めるものを除く。))又は<u>旅客列車にあっては30分以上、旅客列車以外の列車にあっては1時間以上の遅延</u>を生じた場合 	<p>以下が生じた場合に運賃を払い戻し若しくは有効期間の延長を選択できる</p> <ul style="list-style-type: none"> 接続駅で接続予定の列車の出発時刻から<u>1時間以上にわたる目的地に出発する列車の接続を欠く遅延</u> 着駅到着に<u>2時間以上の遅延</u> 乗車中の急行列車が運行時刻より<u>2時間以上の遅延</u>
電力	<ul style="list-style-type: none"> 水力発電所、火力発電所、燃料電池発電所、太陽電池発電所又は風力発電所に属する出力十キロワット以上の発電設備に係る<u>7日間以上の発電支障事故</u> 供給支障電力が七千キロワット以上七万キロワット未満の供給支障事故であって、<u>その支障時間が1時間以上</u>のもの、又は供給支障電力が七万キロワット以上十万キロワット未満の供給支障事故であって、<u>その支障時間が10分以上</u>の事故 供給支障電力が十万キロワット以上の供給支障事故であって、<u>その支障時間が10分以上の事故</u> 	<ul style="list-style-type: none"> <u>1日のうちのべ1時間以上</u>の電力供給制限があった場合には当該1日の料金を4%割引
ガス	<ul style="list-style-type: none"> ガスの供給が停止、または緊急に制限したガスの<u>使用者数が500戸以上の場合</u> ガスの供給支障事故であって<u>供給支障が30戸以上500戸未満の場合</u> 	<ul style="list-style-type: none"> <u>翌日まで連続して続くガスの供給停止</u>があった場合には当該1日の料金を徴収しない。
水道	<ul style="list-style-type: none"> <u>影響世帯数が100戸</u>を超える断減水 <u>常時</u>の給水 	<ul style="list-style-type: none"> 基本<u>常時</u>水を供給し続ける
物流	<ul style="list-style-type: none"> 荷物の引渡が荷物引渡予定日の<u>翌日</u>または定められた引渡期間の<u>翌日までに引渡ができない場合</u>には、そのために生じた財産上の損害を運賃等の範囲内で賠償 	
化学	—	—
クレジット	—	—
石油	—	<ul style="list-style-type: none"> 系列BCPガイドラインを基に、各事業者において発災後<u>24時間以内に</u>被災製油所の陸上入出荷機能を<u>平常時の50%まで復旧させる</u>ことを回復目標とする系列BCPを策定