

## 電気通信事故検証会議（第3回）議事要旨

1 日 時：令和5年6月21日（水）13:00～14:38

2 場 所：Web会議

3 出席者（敬称略）

<構成員>

相田座長、内田座長代理、加藤構成員、黒坂構成員、妙中構成員、  
長谷川構成員、堀越構成員、森井構成員

<オブザーバ>

森田 公剛（日本電信電話（株））、  
田中 英二（東日本電信電話（株））、秋山 大（西日本電信電話（株））、  
渡井 幸太郎（エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ（株））、  
塩野 貴義（NTTドコモ（株））、築嶋 健輔（KDDI（株））、  
鈴木 和幸（ソフトバンク（株））、磯邊 直志（楽天モバイル（株））、  
山本 一晴（（一社）電気通信事業者協会）、  
向山 友也（（一社）テレコムサービス協会）、  
木村 孝（（一社）日本インターネットプロバイダー協会）  
小林 直樹（（一社）日本ケーブルテレビ連盟）

<事務局>

木村 電気通信事業部長

西浦 安全・信頼性対策室長、竹渕 安全・信頼性対策室課長補佐

4 議事

- (1) 「電気通信役務の安全・信頼性の確保に係るモニタリングの基本方針（案）及び電気通信役務の安全・信頼性の確保に係るモニタリングの年次計画（令和5年度）（案）」について、西浦安全・信頼性対策室長より、資料3-4、資料3-5、参考3-1、及び参考3-2に基づき説明が行われた。

【堀越構成員】 モニタリングのフィードバックについて、電気通信事故検証会議等でも報告するとありますが、これはその都度、例えば設備のモニタリングしたものを当会議でフィードバックされるのか、それとも年次の報告書等の中でフィードバックされるのか、どんなイメージを持っていらっしゃるのか教えていただけましたら幸いです。

【西浦室長】 今時点の想定では、令和5年度のモニタリング結果を毎年6月頃にまとめて事故検証会議の皆様にご報告させていただくという形で考えています。

【堀越構成員】 ありがとうございます。追加で、こちらの報告は事故検証会議等において、となっておりますが、当会議以外にもフィードバックされる会議体等も御検討されているのでしょうか。

【西浦室長】 その点につきましては、今回連携してモニタリングを行うと記載している事業政策課が事務局をしております市場検証会議において、今後、事業者ごとにモニタリングを行うこととしています。これは、安全・信頼性の確保だけではなく、例えば消費者行政や料金の問題等、幾つか分野がございますが、分野横断的に事業者ごとに、市場検証会議の中でモニタリングしていこうという取組ですので、当該取組と連動する形でこの安全・信頼性のモニタリングの結果についても、市場検証会議に概要を報告する形で整理できればと考えております。

【堀越構成員】 承知しました。ありがとうございます。

【黒坂構成員】 今のお話に関連して御一考いただければと思いますが、事業政策課の皆さんや、消費者行政第一課の皆さんと様々なガバナンスに関連した調査やヒアリングを進められると、今伺いました。これはぜひ進めていただきたいというのと同時に、事業者の皆さんがあまり過度な負担を強いられないように、総務省の中でも連携して、例えば聞けることはまとめて聞くとか、集約できることは集約するというのを御検討いただけるといいなと思います。というのは、我々としてはいろいろなことを都度聞きたいという気持ちは非常に強く持っているものの、同じことを何度も聞かれると嫌気が差してしまうというのも正直なところで、事業者の皆さんや関連する方々に積極的に御参画いただくというモチベーションを持ち続けていただくことが非常に重要だと思いますので、ぜひそういう点について、手を緩めていただくということではないですが、効率的に行うことを御検討いただけるとありがたいと思っております。

【西浦室長】 ありがとうございます。御指摘のとおりだと思いますので、安全・信頼性の確保に関するモニタリングに関しても、事業政策課も同席して一緒にヒアリングをするような形で、事業者に過度な負担がかからないように十分配慮しながら進めていきたいと考えております。

【相田座長】 それでは、本日、事務局にお示しいただいた案に関しまして、特に修正を要する御意見はなかったと思いますので、事務局に御提示いただいた案を電気通信事故検証会議として意見募集を行いたいと思いますが、よろしゅうございますか。

(「異議なし」の声)

それでは、そのように進めさせていただきたいと思っております。

何か事務局から追加の説明、ございますか。

【竹淵補佐】 事務局です。今、御了承いただきましたとおり、基本方針案と年次計画案については速やかに意見募集の手続に入らせていただきます。また、7月に開催予定の次回会合にて、意見募集の結果を踏まえまして、取り

まとめを行う予定です。

【相田座長】 ありがとうございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、議事1につきましてはここまでということで、先ほど事務局から説明がございましたように、本日の公開につきましては以上となります。

(2) 令和5年4月に発生した東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の重大な事故について、事務局から追加的再発防止策(案)の説明が行われた。

(3) KDDI株式会社、JSAT MOBILE Communications株式会社、及び日本デジコム株式会社から、令和5年4月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

事業者名	KDDI株式会社 JSAT MOBILE Communications株式会社 日本デジコム株式会社	発生日時	【KDDI】 令和5年4月17日 7時50分 【JSAT MOBILE Communications】 令和5年4月17日 6時36分 【日本デジコム】 令和5年4月17日 6時36分
継続時間	【KDDI】 1日20時間20分 【JSAT MOBILE Communications】 5日14時間9分 【日本デジコム】 10日20時間4分	影響利用者数	【KDDI】 最大9,845人 【JSAT MOBILE Communications】 最大13,321人 【日本デジコム】 最大3,091人  ※上記のうち、影響エリア内にいた利用者のみに影響。
影響地域	東アジア圏・太平洋海域	事業者への問合せ件数	【KDDI】 136件 【JSAT MOBILE Communications】 35件 【日本デジコム】 70件
障害内容	<p>KDDI(株)、JSAT MOBILE Communications(株)、及び日本デジコム(株)はインマルサット社が保有する衛星(インマルサット衛星)を利用し衛星通信サービスを提供している。</p> <p>インマルサット衛星のうち、主に太平洋エリアの通信を処理するI-4F1衛星において、太陽電池パネルの故障が発生し当該エリアへの衛星通信サービスの提供ができなくなった。</p> <p>インマルサット社にて当該衛星の復旧対応を行い、供給可能な電力の範囲で一部エリア(太平洋海域)の通信を復旧させるとともに、残る不足エリアは隣接のI-4F2衛星(インド洋エリア)にて補うことでサービスを復旧させた。</p>		

<p>重大な事故に該当する電気通信役務の区分</p>	<p>2 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</p>
<p>発生原因</p>	<p>ショートサーキットによるインマルサット衛星I-4F1の太陽電池パネル損傷</p>
<p>機器構成図</p>	<p>&lt;各衛星によるカバーエリアと影響エリア&gt;</p> <p>影響エリア: Asia-Pacific</p> <p>I-4F2衛星 (インド洋)</p> <p>I-4F1衛星 (太平洋)</p> <p>Combined I-4 and Alphasat coverage</p> <p>I-4 Americas</p> <p>Alphasat</p> <p>I-4 MEAS</p> <p>I-4 Asia-Pacific</p>
<p>再発防止策</p>	<p>現在太平洋エリアをカバーしているI-4F1衛星はI-4F2衛星(現在インド洋エリアで利用中)に置換し、インド洋エリアには新規衛星であるI-6F1衛星を利用することで恒久対策とする。さらにI-4F1衛星は太平洋エリアにおける予備衛星となる。【令和5年11月完了予定】</p>

## 【KDDI】

## 第1報 4月18日12時3分（障害が発生した旨を周知）

【障害発生】太平洋エリアにてインマルサットサービスがご利用できない状況について（4月18日 午前11時30分時点）

2023年4月18日

日頃はKDDIサービスをご利用いただきましてありがとうございます。  
以下のとおり、当社の通信サービスがご利用できない状況が発生しております。  
お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時  
2023年4月17日(月)午前6時36分から継続中
2. 影響エリア  
東アジア圏・太平洋エリア
3. 対象サービスと影響  
・インマルサットBGAN/FB/SB、インマルサット衛星携帯電話、インマルサットC、インマルサットエアロ  
<音声通話>  
ご利用できない状況が発生しています。  
<データ通信>  
ご利用できない状況が発生しています。
4. 復旧見通し  
インマルサット社にて復旧対処を実施しております。  
復旧は2023年4月18日(火) 午後6時頃を予定しております。
5. 原因  
インマルサット社の衛星の障害
6. お問い合わせ  
●グローバルネットワークオペレーションセンター（GNOC）  
携帯電話、一般電話から：0120-926-923  
(24時間受付 年中無休/通話料無料)

## 第2報4月18日18時53分（復旧見通しを追記）

## ■前回からの変更点

4. 復旧見通し  
復旧見込み日時を更新しています。

1. 日時  
2023年4月17日(月)午前6時36分から継続中
2. 影響エリア  
東アジア圏・太平洋エリア
3. 対象サービスと影響  
・インマルサットBGAN/FB/SB、インマルサット衛星携帯電話、インマルサットC、インマルサットエアロ  
<音声通話>  
ご利用できない状況が発生しています。  
<データ通信>  
ご利用できない状況が発生しています。
4. 復旧見通し  
インマルサット社にて復旧対処を実施しております。  
復旧は2023年4月18日(火) 午後11時頃を予定しております。
5. 原因  
インマルサット社の衛星の障害
6. お問い合わせ  
●グローバルネットワークオペレーションセンター（GNOC）  
携帯電話、一般電話から：0120-926-923  
(24時間受付 年中無休/通話料無料)

### 第3報 4月19日0時50分（復旧見通しを修正）

#### ■前回からの変更点

#### 4. 復旧見通し

具体的な復旧見通しは、判明次第、お知らせいたします。

#### 1. 日時

2023年4月17日(月)午前6時36分から継続中

#### 2. 影響エリア

東アジア圏・太平洋エリア

#### 3. 対象サービスと影響

・インマルサットBGAN/FB/SB、インマルサット衛星携帯電話、インマルサットC、インマルサットエアロ

<音声通話>

ご利用できない状況が発生しています。

<データ通信>

ご利用できない状況が発生しています。

#### 4. 復旧見通し

調査中

#### 5. 原因

インマルサット社の衛星の障害

#### 6. お問い合わせ

●グローバルネットワークオペレーションセンター（GNOC）

携帯電話、一般電話から：0120-926-923

(24時間受付 年中無休/通話料無料)

## 第4報 4月19日5時38分（インマルサットエアロの復旧を更新）

### ■前回からの変更点

#### 3. 対象サービスと影響

一部サービスの復旧に伴い、対象サービスを更新しました

#### 1. 日時

2023年4月17日(月)午前6時36分から継続中

#### 2. 影響エリア

東アジア圏・太平洋エリア

#### 3. 対象サービスと影響

・インマルサットBGAN/FB/SB、インマルサット衛星携帯電話、インマルサットC

<音声通話>

ご利用できない状況が発生しています。

<データ通信>

ご利用できない状況が発生しています。

以下のサービスにつきましては復旧しました。

・インマルサットエアロ

#### 4. 復旧見通し

調査中

#### 5. 原因

インマルサット社の衛星の障害

#### 6. お問い合わせ

●グローバルネットワークオペレーションセンター（GNOC）

携帯電話、一般電話から：0120-926-923

（24時間受付 年中無休/通話料無料）

## 第5報 4月19日6時41分（インマルサットCの復旧を更新）

### ■前回からの変更点

#### 3. 対象サービスと影響

一部サービスの復旧に伴い、対象サービスを更新しました

#### 1. 日時

2023年4月17日(月)午前6時36分から継続中

#### 2. 影響エリア

東アジア圏・太平洋エリア

#### 3. 対象サービスと影響

・インマルサットBGAN/FB/SB、インマルサット衛星携帯電話

<音声通話>

ご利用できない状況が発生しています。

<データ通信>

ご利用できない状況が発生しています。

以下のサービスにつきましては復旧しました。

・インマルサットエアロ

・インマルサットC

#### 4. 復旧見通し

調査中

#### 5. 原因

インマルサット社の衛星の障害

#### 6. お問い合わせ

●グローバルネットワークオペレーションセンター（GNOC）

携帯電話、一般電話から：0120-926-923

（24時間受付 年中無休/通話料無料）

## 第6報4月28日12時02分（障害復旧）

■ 太平洋エリアにてインマルサットサービスがご利用できない状況、またはご利用しづらい状況について（4月28日 正午時点）

2023年4月28日

日頃はKDDIサービスをご利用いただきましてありがとうございます。

以下のとおり、当社の通信サービスがご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生していましたが、インマルサット社の対処により、以下のとおり一部エリアを除き、復旧いたしました。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 日時

2023年4月17日(月)午前6時36分から2023年4月28日(金)午前2時40分まで

### 2. 影響エリア

東アジア圏・太平洋エリア

### 3. 対象サービスと影響

・インマルサットBGAN/FB/SB

（障害発生時間：2023年4月17日(月)午前6時36分から2023年4月22日(土)午後8時45分）

インマルサット社の対処により応急復旧※しております。しかし、日本より西の海域、アジア圏一部エリアについては、故障した太平洋衛星ではなくインド洋衛星でのサービスとなるため、ご利用しづらい場合がございます。ご利用しづらい場合は以下グローバルネットワークオペレーションセンターにご連絡ください。

※応急復旧：暫定的にサービスを復旧させること。本サービスの完全復旧について、インマルサット社は次期衛星での復旧を予定しております（年内予定）。

・インマルサット衛星携帯電話

（障害発生時間：2023年4月17日(月)午前6時36分から2023年4月28日(金)午前2時40分）

インマルサット社の対処により日本国内は復旧しております。ご利用しづらい場合は、以下グローバルネットワークオペレーションセンターにご連絡ください。

・インマルサットエアロ

（障害発生時間：2023年4月17日(月)午前7時50分から2023年4月19日(水)午前4時10分）

インマルサット社の対処により復旧しております。

・インマルサットC

（障害発生時間：2023年4月17日(月)午前7時50分から2023年4月19日(水)午前6時00分）

インマルサット社の対処により復旧しております。

### 4. 復旧日時

2023年4月28日(金)午前2時40分

### 5. 原因

インマルサット社の衛星の電源設備故障による電力不足

### 【復旧対処】

インマルサット社にて、衛星に搭載している機器について、故障していない電源設備で賄える電力範囲内の機器のみを稼働させることで、サービスを復旧いたしました。

### 6. お問い合わせ

●グローバルネットワークオペレーションセンター（GNOC）

携帯電話、一般電話から：0120-926-923

（24時間受付 年中無休/通話料無料）

## 【JSAT MOBILE Communications】

4月17日 掲載内容事故発生時（初報）

### 障害情報

2023年04月17日 **障害**

#### サービス障害発生(2023/4/17 UTC)のご連絡

2023年4月17日(UTC)に、インマルサットBGAN、FleetBroadband(FB)、SwiftBroadband(SB)、GSPS(IsatPhone)の電話・データ通信サービスについて、I-4 F1衛星に障害が発生しております。

ご利用中のお客様には大変ご不便をおかけし申し訳ありません。  
復旧作業が完了しだい、改めてお知らせいたします。

発生日時	2023年4月17日22:50頃(UTC)〈発生〉
該当サービス	インマルサットBGAN、FleetBroadband(FB)、SwiftBroadband(SB)、GSPS(IsatPhone)の電話・データ通信サービス

4月28日 掲載内容 復旧後（ウェブサイトには英語版も掲示）

#### サービス障害発生(2023/4/16 UTC)のご連絡〈復旧済み〉

\*The English version is below.

日頃はインマルサットサービスをご利用いただきましてありがとうございます。

2023年4月16日(UTC)に発生した、インマルサットBGAN、FleetBroadband(FB)、SwiftBroadband(SB)、GSPS(IsatPhone)の電話・データ通信サービスについて、以下の通り、I-4 F1衛星にて一部エリアを除き復旧しておりますのでご報告を申し上げます。

ご利用中のお客様には大変ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

##### <ご連絡①>

発生日時	2023年4月16日21:36 (UTC) 〈発生〉 2023年4月22日11:45 (UTC) 〈復旧〉
該当サービス	インマルサットBGAN、FleetBroadband(FB)、SwiftBroadband(SB)の電話・データ通信サービス
障害が発生した地域	太平洋海域（インマルサット第4世代衛星4F1/APAC衛星の地域）
概要	I-4 F1衛星の障害により、当該衛星を経由した電話・データ通信ができない状態になっておりました。日本より西の海域、アジア圏一部エリアにてご利用しづらい場合がございます。ご利用しづらい場合は弊社担当者までご連絡ください。FBのお客様につきましては、ご利用がしづらい海域での利用においては、他衛星（I-4 F2）への接続切替をお願い申し上げます。本サービスの完全復旧について、インマルサット社は次期衛星（I-6 F1）での復旧を予定しております（年内予定）。

##### <ご連絡②>

発生日時	2023年4月16日21:36 (UTC) 〈発生〉 2023年4月27日17:40 (UTC) 〈復旧〉
該当サービス	インマルサットGSPS(IsatPhone)の電話・データ通信サービス
障害が発生した地域	太平洋海域（インマルサット第4世代衛星4F1/APAC衛星の地域）
概要	I-4 F1衛星の障害により、当該衛星を経由した通信ができない状態になっておりました。日本国内は復旧しております。ご利用しづらい場合は、弊社担当者までご連絡ください。

##### <原因>

インマルサット社の衛星の電源設備故障による電力不足

##### 【復旧対処】

インマルサット社にて、衛星に搭載している機器について、故障していない電源設備で賄える電力範囲内の機器のみを稼働させることで、サービスを復旧いたしました。

## 【日本デジコム】

- ・ 障害状況の対象サービスのWEB画面への掲載（発生） 令和5年4月17日13:16

2023.04.17 障害 障害情報 インマルサット [5/1 11:00更新]

インマルサット社において以下の障害が発生しておりました。  
お客様には大変ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

【発生日時】 2023/04/17 17:00(日本時間)~2023/04/28  
【対 象】 GSPS(衛星携帯電話 (IsatPhonePRO、IsatPhone2) )  
【障害内容】 サービスがご利用頂けませんでした。  
【対象地域】 APAC(太平洋)エリア  
【現在状況】 復旧

※最初の掲載時には、「【現在状況】復旧」の記載なし。

- ・ 障害状況の対象サービスのWEB画面への掲載（復旧） 令和5年5月1日11:00

2023.05.01 障害 インマルサット障害復旧のご報告

Inmarsat社の衛星通信サービスに関する状況について、お知らせいたします。  
4月17日より発生していたInmarsat社の衛星通信サービスに関して、4月28日付けで以下サービスが復旧しております。  
inmarsatC/Classic Aero/ BGAN/FleetBroadband(FB)/SwiftBroadband(SB)/GSPS 衛星携帯電話 (IsatPhonePRO、IsatPhone2)  
原因：インマルサットI-4衛星の電源喪失

尚、インマルサットからは  
本件は応急的な復旧であり、完全復旧についてはインマルサット次期衛星I-6にて予定していると報告を受けております。  
(年内予定)

Inmarsat社公式文章

[Todd\\_McDonell\\_Letter\\_re\\_I4F1\\_disruption\\_\\_28\\_April\\_2023\\_\(002\)](#)

お客様には大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

		<p>【KDDI】</p> <p>(1) 緊急サービスに対する障害連絡 海上保安庁、気象庁にEGCサービスの迂回、遭難呼について障害連絡。</p> <p>(2) 衛星携帯電話利用者への利用状況の通知 4月28日衛星携帯電話へ以下のテキストメッセージを送付</p> <p>-----</p> <p>こちらはKDDIです。インマルサット携帯電話（isatphone）は障害の影響でまだ洋上利用いただけない状況です。 最新状況はKDDIホームページ(<a href="https://www.kddi.com/">https://www.kddi.com/</a>)をご確認ください。 お問い合わせ先：KDDI グローバルネットワークオペレーションセンター (GNOC)：0120-926-923</p> <p>-----</p> <p>(3) 法人の利用者に障害の能動通知 障害情報の受領を望んでいる利用者に障害発生・継続・復旧についてEメールで能動通知。</p> <p>(4) 法人ホームページへの情報掲載 障害の能動通知と同じ内容を法人ホームページ (<a href="https://biz.kddi.com/notice/">https://biz.kddi.com/notice/</a>)に掲載</p> <p>(5) 電話受付状況 受付は136件。情報共有体制を構築し、営業部門、コールセンター部門、監視部門で受付。</p> <p>【JSAT MOBILE Communications】</p> <p>4月17日 6:36 ★障害発生 インマルサット・ソリューションズ社から第一報（メール） JSAT MOBILE Communications社顧客の障害通知サービス登録者向けには同時に通知発信</p> <p>4月17日 8:38 インマルサット社（衛星運用会社）より障害の状況報告の通知受領 顧客への通知及びウェブ掲載の社内指示</p> <p>4月17日 11:10 JSAT MOBILE Communications社ウェブサイトにて障害情報を公表</p> <p>4月17日 11:30 卸先事業者へ正式に障害情報通知発信</p> <p>4月17日 15:45 顧客への障害情報の一斉通知発信</p> <p>4月19日 20:57 インマルサット社より部分復旧の通知を受領（インマルサットC）</p> <p>4月19日 22:04 インマルサット社よりBGAN/GSPSは障害継続中の通知受領</p> <p>4月19日 22:43 インマルサットCの影響のある顧客向けにインマルサットC復旧の通知発信</p> <p>4月20日 4:45 インマルサット社から復旧の通知、一部地域でサービス再開</p>
--	--	---

その他

	<p>4月20日 9:00  インマルサット社による今回の障害の公式プレリリースが公表  4月20日 10:45  復旧状況についてインマルサットへ確認依頼、引き続き監視・調査  4月20日 17:13  海上利用者向けに、復旧状況を一斉通知  4月21日 15:30  海上利用者向けに、端末メーカーごとの復旧方法を案内  4月28日 13:30  JSAT MOBILE Communications社ウェブサイトに応急復旧完了を公表</p> <p>【日本デジコム】</p> <p>4/17 08:50 利用者からの問い合わせを受け、調査開始  4/17 10:50 日本デジコム内の複数衛星端末による障害確認  4/17 11:09 インマルサット社に対してメールにて通信障害状況について問い合わせ  4/17 13:16 WEB画面にて、対象サービスの通信障害発生を掲載  4/17-28 日本デジコム-インマルサット社にて情報共有（メールおよび電話）  4/19 10:43 インマルサット社からの更新情報をもとに、InmarsatC・Classic Aeroサービス復旧をWEB画面に掲載  4/24 09:08 インマルサット社からの更新情報をもとに、GSPSサービス除くサービス復旧および復旧サービスも不安定である旨をWEB画面に掲載  4/26 13:52 インマルサット社からの更新情報をもとに、GSPSサービス一部復旧をWEB画面に掲載  4/28 20:50 インマルサット社からメールにて、復旧の連絡受領  5/1 11:00 WEB画面にて、対象サービスの通信障害復旧を掲載</p>
--	---

(4) 事務局から、「令和4年度電気通信事故に関する検証報告」の目次（案）について説明が行われた。

(5) 事務局から、重大な事故及び事故から得られた教訓等の事例集について説明が行われた。

以上