

(公印・契印省略)

総基安第23号  
令和5年12月27日ソフトバンク株式会社  
代表取締役社長執行役員兼CEO 宮川 潤一 殿総務省総合通信基盤局長  
今川 拓郎

## 電気通信事故に関する適切な対応について (指導)

令和5年11月18日から同年11月19日までの間及び同年11月20日に、貴社の提供する固定電話サービスにおいて、緊急通報を取り扱う音声伝送役務の一部の提供が停止する事故が生じた。

当該事故は、貴社の報告によれば、最大21.4万の利用者が合計17時間38分間、緊急通報を含む音声伝送役務を利用できない事象を生じさせたものであり、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第28条第1項第2号ハ及び電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)第58条第2項に規定する報告を要する重大な事故に該当するものである。

固定電話サービスは、国民生活の重要なインフラとなっており、このような重大な事故の発生は、利用者の利益を阻害し、社会・経済活動に深刻な影響を及ぼすものである。同様の事故を発生させることがないよう厳重に注意するとともに、再発防止の観点から、貴社から報告のあった再発防止策に加え、下記の事項に取り組むよう指導する。

## 記

- 1 当該事故のうち、加入者交換機に係る事象については、機器ベンダーとの間に認識齟齬があり、必要な事前検証が行われていなかったことに起因すると認められる。重要設備の事前検証に漏れ・齟齬が生じないよう、機器や作業の種別に応じて機器ベンダーとの間でいかなる項目を重点的に伝達・確認するかを事前に整理し、事前検証プロセスを見直すこと。
- 2 当該事故のうち、加入者データベース設備に係る事象については、監視アラートの設定が精緻なものとなっていなかったことにより、事故原因となった構成部品と異なる部品を交換し、ネットワークに投入したことに起因すると認められる。重要設備の故障発生時に、迅速に適切な措置を講じることができるよう、監視アラートの内容を確認し、必要に応じてその設定を見直し、あるいは、アラート発動時の復旧措置を事前に整理すること。
- 3 当該事故のうち、11月20日に発生した事象については、設備を復旧させる作業に伴って発生したものである。一度復旧した事故への対処に当たって再度の支障を生じさせることがないように、早期のサービス再開の必要性、故障原因精査の必要性等を考慮した上で、勘案すべき事項を検討、整理すること。
- 4 同様の事故の再発防止のため、当該事故における教訓を業界全体で共有することが不可欠であることから、事故の発生原因、措置状況、再発防止策等の詳細について、他の電気通信事業を営む指定公共機関(東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社及び楽天モバイル株式会社に限る。)に説明し、情報共有する機会を早急に設けること。

- 5 貴社の報告は、当省総合通信基盤局電気通信事業部の「電気通信事故検証会議」が行う検証の対象とするが、同会議の分析・検証の結果、貴社において追加的な再発防止策が必要と認められる場合には、当該再発防止策についても併せて取り組むこと。
  - 6 1～5の実施状況については、令和6年2月10日までに、同年1月末時点における具体的な実施状況を報告するとともに、当分の間、1か月ごとに実施状況を取りまとめ、翌月10日までに報告すること。また、今後、事故原因等に関して新たな事実等が判明した場合には、速やかに報告すること。
- (注) 6の報告内容については、非公表とすることにつき正当な理由がある部分を除き公表することがあるため、非公表を希望する部分がある場合は、理由とともに明示すること。

以上