

電気通信事故発生状況（平成21年度）

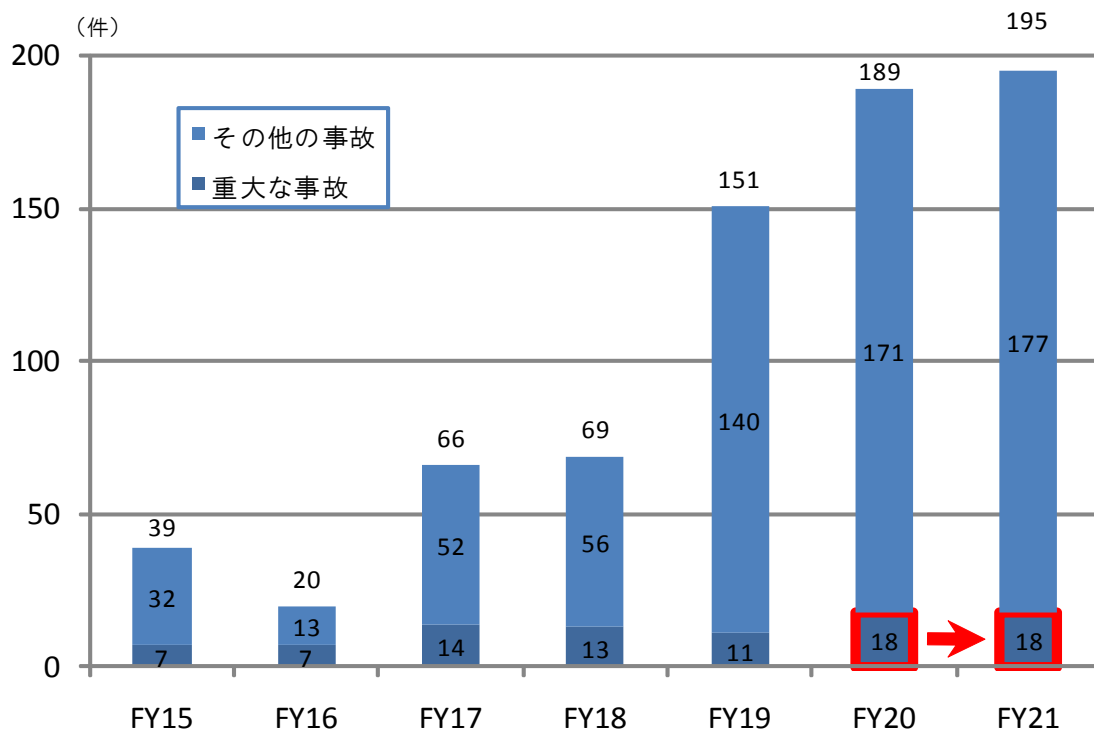
総務省は、電気通信サービスの安全・信頼性の状況評価の一環として、平成19年度から電気通信事故の発生状況について公表しています。

平成21年度に発生し報告のあった電気通信事故の発生状況を取りまとめましたので公表します。

1 事故発生件数の推移

平成21年度の事故発生件数は増加しているが、重大な事故の件数は平成20年度と同じ18件である。

なお、平成21年度に発生した重大な事故の詳細については、別紙のとおり。



注1 重大な事故：電気通信事業法第28条において、電気通信事業者が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、次のいずれにも該当するもの等をいう。

- ・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が3万以上のもの
- ・当該電気通信役務の提供の停止時間又は品質の低下の時間が2時間以上のもの

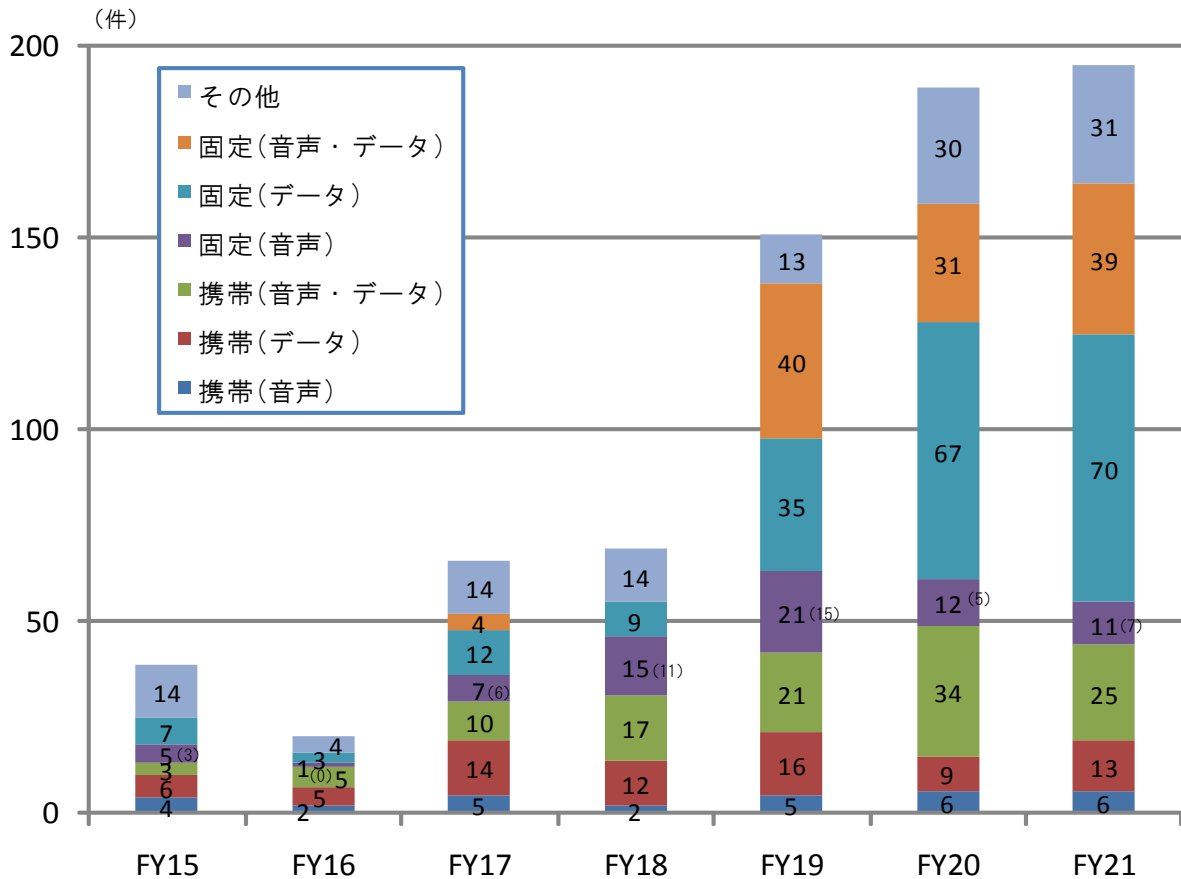
注2 事故発生件数の推移の図中に示す「その他の事故」は、電気通信事業者の協力により任意で情報提供された事故のことをいう。その提供基準は、各電気通信事業者が社会的な影響等を勘案したうえで内規等にて定めている。

注3 同一の事故により複数の電気通信事業者から情報提供を受けた場合は、原則1件として計上している。

2 サービス別事故発生件数の推移

インターネット接続サービス、電子メールサービス等のデータ通信系サービスに関する事故は増加傾向にある。

平成21年度は、携帯電話に関する事故は44件、アナログ電話、ISDN、IP電話等の固定系に関する事故は120件であった。また、音声通話サービスのみにに関する事故は17件、データ通信系サービスのみにに関する事故は83件、音声・データ双方に関する事故は64件であった。



注 サービス別事故発生件数の推移の図中に示す各項目の内訳は、それぞれ次のとおり。

携帯(音声)：携帯電話の音声通話サービスのみに影響した事故

携帯(データ)：携帯電話のデータ通信系サービス(メール送受信、Web閲覧等)のみに影響した事故

携帯(音声・データ)：携帯電話の音声とデータの双方に影響した事故

固定(音声)：アナログ電話、ISDN、IP電話等のみに影響した事故(括弧内はIP電話に関する事故(内数))

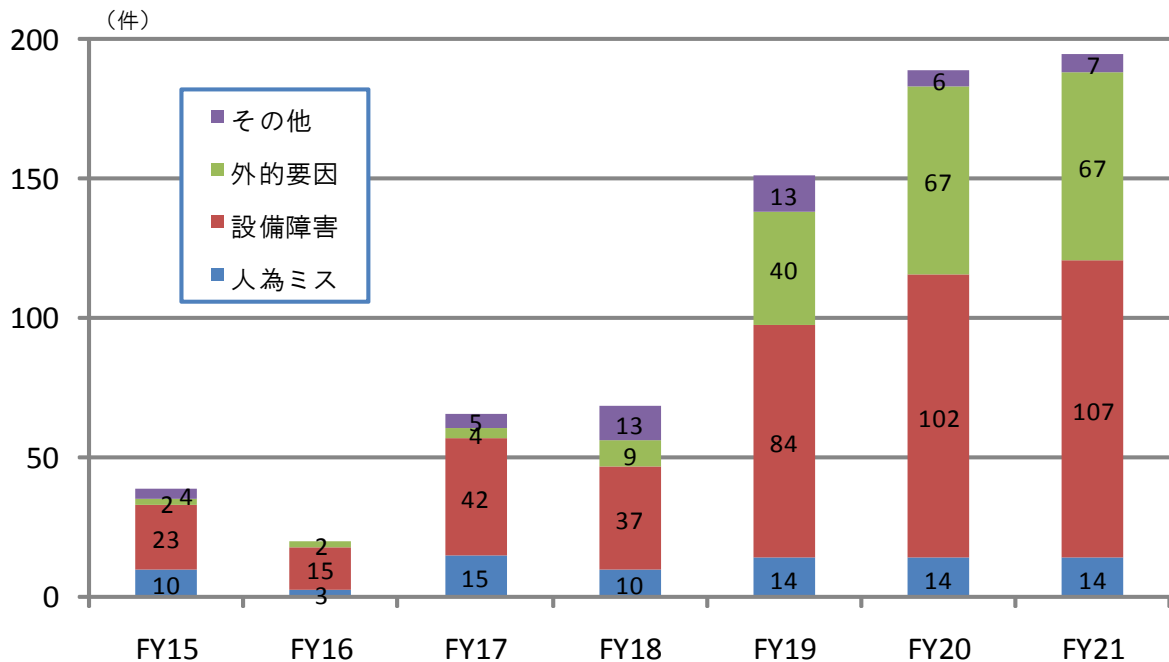
固定(データ)：データ通信系サービス(インターネット接続、電子メール等)のみに影響した事故

固定(音声・データ)：固定系の音声とデータの双方に影響した事故

その他：専用線、海底ケーブル、緊急通報、MNP(番号ポータビリティ)、ページャー等に影響した事故の他、携帯と固定の両方に影響を与える等、上記の分類に当てはまらない事故

3 発生要因別事故発生件数の推移

設備障害、外的要因による事故発生件数は、高い割合で推移している。



注 発生要因別事故発生件数推移の図中に示す各項目の内訳は、それぞれ次のとおり。

人為要因：工事時の作業ミスや、機器の設定誤り等の、主に人為的な要因により発生した事故

設備要因：機器の動作不良、ソフトウェアバグ、経年劣化等の、主に設備的な要因により発生した事故

外的要因：自然災害、停電、道路工事や下水道工事等でのケーブル切断、他の電気通信事業者の設備障害等により自己の電気通信役務の提供が停止する等、主に当該電気通信事業者以外の要因により発生した事故

その他：セキュリティインシデント、輻輳（利用者等からの大量データの送信）等の人為的でも設備的でも外的でもない要因により発生した事故及び原因が不明・調査中である事故

【連絡先】

総合通信基盤局電気通信事業部

電気通信技術システム課事故分析係

（担当：大角課長補佐、岡本係長、合田）

電話：03-5253-5862

FAX：03-5253-5863

E-mail：anzen×ml.soumu.go.jp

（×を@に置き換えてください。）

平成21年度に発生した重大な事故

| 事業者名 | 発生日時 | 継続時間 | 主な障害内容 | 影響地域 | 影響数 | 主な原因 | 発生要因 |
|-------------------|--------------------|------------|-----------------------------------|-------------|---------------|-----------------------|------|
| (株)ジェイコム関東 | H21.4.1 11:57 | 2h57 m | インターネット接続サービス及びIP電話サービスの利用不可 | 神奈川県の一部 | 約5.6万 | 電源設備構成の管理ミスによる電源供給断 | 人為要因 |
| 東京テレメッセージ(株) | H21.4.8 5:15 | 14h0 3m | 無線呼出(ページャ)サービスの利用不可 | 関東地方 | 約3.4万 | 処理サーバのソフトウェア不具合等 | 設備要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H21.4.19 9:09 | 6h49 m | 第2世代、第3世代携帯電話の packets 通信利用不具合 | 全国 | 最大 約1,576万 | ネットワーク装置の故障 | 設備要因 |
| ウォルト・ディズニージャパン(株) | | 5h11 m | 携帯電話の packets 通信利用不具合 | 東日本 | 約7.1万 | 卸電気通信役務提供事業者内での設備不具合 | 外的要因 |
| マイクロソフト(株) | H21.4.22 15:54頃 | 約3 日間 | 電子メールサービスの利用不可 | 全国の一部利用者 | 約3.1万 | データベース関連機器のソフトウェア不具合 | 設備要因 |
| (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ | H21.4.23 7:00 | 8h54 m | データ通信サービス(インターネットプロバイダサービス)の利用不可 | 全国 | 約19万 | ネットワーク装置の設定不備 | 人為要因 |
| (株)ジュピターテレコム | H21.5.13 4:41 | 6h14 m | 電子メールサービスの受信不可 | 神奈川県、埼玉県 | 約4.1万 | 電子メールサーバのソフトウェア不具合 | 設備要因 |
| (株)大塚商会 | H21.7.3 | 28h3 5m | ホスティング(電子メール)サービスの利用不可 | 全国(海外に設備設置) | 約3.4万 | コロケーション先の電源設備故障 | 設備要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H21.7.18 6:59 | 10H1 2m | 第2世代携帯の音声発着信不可、メール送受信不可、ウェブサービス不可 | 東北地方 | 約15万 | 在圏位置登録装置の故障 | 設備要因 |
| 中部テレコミュニケーション(株) | H21.9.8 9:22 | 3h32 m | IP電話サービスの利用不可 | 東海地方 | 約23万 | ネットワーク装置の故障 | 設備要因 |
| 東日本電信電話(株) | H21.9.22 5:25 | 7h55 m | IP電話サービスの利用不可 | 北海道 | 約7.4万 | 保守用装置の異常故障 | 設備要因 |
| ジャパンケーブルネット(株) | H21.10.20 23:30 | 2h37 m | インターネット及びVODサービスの利用不可 | 千葉県の一部 | 約5万 | コア系L2-SWのソフトウェアバグ | 設備要因 |
| (株)ジュピターテレコム | H21.11.11 18:38 | 6h40 m | 電子メールサービスの受信不可 | 神奈川県、埼玉県 | 約4.1万 | メールプールサーバ不具合及び同社の管理体制 | 設備要因 |
| KDDI(株) | H21.11.21 15:17 | 2h10 m | IP電話サービスの利用不可 | 大阪府の一部 | 約3.3万 | 卸電気通信役務提供事業者内での設備不具合 | 外的要因 |
| ソネットエンタテインメント(株) | H22.2.5 10:20 | 6h20 m | 電子メールサービスの送受信不可 | 全国 | 約6.9万 | 電子メールサーバのハードウェア故障 | 設備要因 |
| ジャパンケーブルネット(株) | H22.2.12 20:56 | 2h24 m | インターネット接続サービス等の利用不可 | 関東地方 | 約24万 | ネットワーク装置の障害 | 設備要因 |
| (株)JCN コアラ葛飾 | | | インターネット接続サービス等の利用不可 | 関東地方 | 約4.3万 | 他の電気通信事業者の設備の故障 | 外的要因 |
| (株)JCN 船橋習志野 | | | インターネット接続サービス等の利用不可 | 関東地方 | 約3万 | 他の電気通信事業者の設備の故障 | 外的要因 |
| (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ | H22.3.4 15:26 | 2h29 m | 第3世代携帯電話の packets 通信利用不可 | 東北地方 | 約3.6万 | ネットワーク装置のソフトウェア不具合 | 設備要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H22.3.9 11:33 | 5h02 m | 緊急通報の利用不可 | 九州地方 | 約213万 | 交換機の設定不備 | 人為要因 |
| (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ | H22.3.19 15:23 | 6h08 m | 自社端末から任意の事業者への音声発信が利用不可 | 関東地方、信越地方 | 約4.7万 | ネットワーク装置の設定不備 | 人為要因 |

平成20年度に発生した重大な事故

| 事業者名 | 発生日時 | 継続時間 | 主な障害内容 | 影響地域 | 影響数 | 主な原因 | 発生要因 |
|-----------------------|----------------------------|--------------|-----------------------------|------------------------------|---------------|----------------------|------|
| 九州通信ネットワーク(株) | H20.4.2 1:48 | 2h14m | IP電話での緊急通報(110,118,119)利用不可 | 九州地方 | 約15万 | 緊急通報接続装置の不具合 | 設備要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H20.4.9 18:09 | 5h32m | 第3世代携帯電話の全サービス利用不可 | 全国(一部利用者) | 約87万 | 在圏位置登録装置電源部の両系故障 | 設備要因 |
| (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ九州 | H20.4.11 15:58 | 2h37m | 第2世代、第3世代携帯電話の全サービス利用不可 | 長崎県全域、福岡県、佐賀県のそれぞれ一部 | 約51万 | クロック供給装置の不具合 | 人為要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H20.5.5 3:37 | 3h08m | 第2世代携帯電話の全サービス利用不可 | 秋田県全域、青森県、福島県、宮城県 のそれぞれ一部 | 約4.4万 | 音声交換装置の両系故障 | 設備要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H20.5.6 6:29 | 4h44m | 第3世代携帯電話のポケット通信利用不可 | 東京都、千葉県、埼玉県 のそれぞれ一部 | 約64万 | ポケット交換装置の両系故障 | 設備要因 |
| KDDI(株) | H20.8.24 2:39 | 2h22m | 携帯電話のWeb閲覧サービス利用不可 | 全国(一部利用者) | 約4.0万 | 加入者情報データベース装置の不具合 | 設備要因 |
| (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ | H20.8.26 17:57 | 5h13m | 第3世代携帯電話の全サービス利用不可 | 神奈川県の一部 | 約68万 | 伝送装置故障 | 設備要因 |
| ソフトバンクテレコム(株) | H20.9.2 10:55 | 16h15m | インターネット接続サービスのメール機能の一部利用不可 | 全国 | 約98万 | ストレージサーバの故障 | 設備要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H20.10.15 2:22 | 3h31m | 第3世代携帯電話の音声通信利用不可 | 鹿児島県の一部 | 約7.1万 | 交換装置の不具合 | 人為要因 |
| ヤフー(株) | H20.11.8 ～ H20.11.10 | 延べ 24h55m | メールリクエストサービス利用不可 | 全国 | 約172万 | 加入者情報データベース装置の不具合 | 設備要因 |
| KDDI(株) | H20.12.10 16:52 | 3h58m | 携帯電話の音声通信での無音・雑音障害 | 関東地方 | 約16万 | 中継交換機の不具合 | 設備要因 |
| (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ | H20.12.15 19:28 | 7h24m | 第3世代携帯電話の全サービス利用不可 | 山形県、福島県のそれぞれ一部 | 約39万 | 交換機の不具合 | 設備要因 |
| ソネットエンタテインメント(株) | H20.12.23 3:10 | 5h00m | インターネット接続サービスの利用不具合 | 愛知県 | 約5.6万 | 卸電気通信役務提供事業者内での設備不具合 | 外的要因 |
| (株)STNet | H20.12.25 12:12 | 2h19m | インターネット接続サービス等の利用不可 | 四国地方 | 約6.8万 (最大) | 加入者認証装置の不具合 | 設備要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H21.1.20 13:35 | 8h22m | 第2世代、第3世代携帯電話の全サービス利用不可 | 徳島県 | 約4.9万 | 卸電気通信役務提供事業者内での設備故障 | 外的要因 |
| (株)エヌ・ティ・ティ・データ三洋システム | H21.2.2 22:52 | 16h18m | インターネット接続サービス等の利用不可 | 全国 | 約11万 | 卸電気通信役務提供事業者内での設備故障 | 外的要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H21.2.9 8:30頃 | 約 4h40m | 第3世代携帯電話の音声通信利用不可 | 北海道の一部 | 約5.4万 | 無線ネットワーク制御装置の不具合 | 設備要因 |
| ソネットエンタテインメント(株) | H21.3.2 14:25 | 4h19m | インターネット接続サービスの利用不可 | 千葉県 | 約3.8万 | 卸電気通信役務提供事業者内での設備故障 | 外的要因 |

(参考) 平成19年度(平成19年4月～平成20年3月)に発生した重大な事故

| 事業者名 | 発生日時 (継続時間) | 障害内容 | 影響地域 | 影響数等 | 原因 | 発生要因 |
|-----------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|-------|
| フュージョンコミュニケーションズ(株) (株)エネキアコミュニケーションズ | H20.1.13 7:22 (3:04) | 緊急通報サービス、 IP電話サービス が停止。 | 近畿地方 中国地方 | 約4.1万 | ロードバランサー の故障及び交換 設備故障に伴う 処理輻輳 | 設備的要因 |
| 中部テレコミュニケーション(株) | H20.1.12 9:19 (2:45) | メールサービスが 利用できない状況 が発生。 | 愛知県 岐阜県 三重県 静岡県 | 約9.3万 | 電源点検作業中 の無停電電源装 置の一部停止 | 設備的要因 |
| 中部テレコミュニケーション(株) (株)STNet 九州通信ネットワーク(株) | H19.12.20 2:15 (2:59) | IP電話からの国際 向け発信ができな い状況が発生。 | 中部地方 四国地方 九州地方 | 約25.4万 | 卸元電気通信事 業者の設備(国際 キャリア向け交換 機の共通線設備) の故障 | 設備的要因 |
| ヤフー(株) | H19.11.29 (19日間) | 「Yahoo!グリーテ ィング」において一 部の送信控えと受 信通知のメールが 送信されない状況 が発生。 | 全国 | 約4.9万 | メール送信プロ セスを起動せず 運用したことによ るもの | 人為的要因 |
| ソフトバンクモバイル(株) | H19.10.28 20:32 (3:47) | 第3世代携帯電話 においてパケット 通信が利用できな い状況が発生。 | 北海道 東北地方 関東地方 東海地方 | 約11万 | DNSサーバ故障 | 設備的要因 |
| KDDI(株) | H19.8.28 7:29 (3:30) | 携帯電話(au)の発 着信ができない状 況が発生。 | 愛知県 岐阜県 三重県 静岡県 長野県 | 約9万 | 加入者収容装置 のプロセッサ異常 | 設備的要因 |
| KDDI(株) | H19.6.13 3:39 (42:43) | ケーブルプラス電 話(ケーブルテレビ 事業者のアクセス 回線を利用して提 供しているIP電 話サービス)が利用 できない状況が発 生。 | 全国 (12 ケーブ ルテレビ事 業者) | 約5.8万 (最大) | サーバ切り替え 時の不具合 | 設備的要因 |

| | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-------|
| 東日本電信電話(株) 西日本電信電話(株) (株)エヌ・ティ・ティエムイー | H19.5.23 6:25 (3:41) | ひかり電話(0AB~J IP電話)においてNTT東西間をまたがる発着信ができない状況が発生。 | 全国 | 約318万 | 中継系呼制御装置の故障 | 設備的要因 |
| 東日本電信電話(株) ----- KDDI(株) ニフティ(株) エヌ・ティ・ティコミュニケーションズ(株) (株)エヌ・ティ・ティエムイー (株)ぷららネットワークス NECビッグロフ(株) フリービット(株) | H19.5.15 18:44 (6:51) | フレッツサービス及びひかり電話(0AB~J IP電話)の利用ができない状況が発生。 ----- フレッツサービスをアクセス回線として利用するインターネット接続サービスの利用ができない状況が発生。 | 東京23区、神奈川県、千葉、埼玉エリアを除く東日本エリア | 約239万 | IP伝送装置の制御ソフトウェアの経路制御機能の不具合 ----- フレッツサービスの停止 | 設備的要因 |
| 中部テレコミュニケーション(株) | H19.5.14 10:05 (2:45) | IP電話において他事業者との間で発着信できない状況が発生。 | 愛知県 岐阜県 三重県 静岡県 長野県 | 約4万 | 作業中の設定操作誤り | 人為的要因 |
| KDDI(株) | H19.4.9 17:25 (2:34) | 第3世代携帯電話からインターネット接続サービスが利用できない状況が発生。 | 全国 | 約412万 | ソフトウェア不具合 | 設備的要因 |