

総基技第236号
平成30年9月21日

ソフトバンク株式会社
代表取締役社長執行役員兼 CEO 宮内 謙 殿

総務省総合通信基盤局長
谷脇 康彦

電気通信事故に関する適切な対応及び報告について（要請）

貴社の提供するインターネット関連サービス（電子メール）について、本年9月17日（月）に、約22時間にわたり、約436万人の利用者に影響を及ぼし得る事故が生じ、当該事故は、電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）第58条に規定する重大な事故に該当するものとなった。

本件事故は、貴社の利用者に宛てた「.co.jp」を含むドメインのメールアドレスからのメールについて、その一部が不達となり破棄されるものであり、社会的影響が大きいものと認められる。

また、本件事故については、貴社において当該障害の認知に時間を要したとともに、当該認知をした時点から、詳細な状況の把握及び当省への報告に時間を要し、その間速やかな利用者への説明も十分に行われていない。

このような状況は、利用者の利益を阻害するものであることから、本件事故に関して、下記事項を確実に実施するよう要請する。

記

- 1 利用者に対して十分な説明を行うこと。
- 2 電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第28条に基づいて行う事故発生後から30日以内の報告においては、各報告事項について十分詳細なものとするとともに、関連システムの運用等の業務請負先も含めた社内における事故情報の連絡要領、連絡体制等についても明確にすること。

以上