

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（指導）

貴社の提供する携帯電話サービスについては、平成30年12月6日に、全国の多数の利用者が長時間にわたり利用しづらくなる大規模な障害（継続時間：4時間25分、影響利用者数：約3,060万人）が発生し、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第28条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条に規定する報告を要する重大な事故に該当する運びとなった。本件事故は、緊急通報を取り扱う音声伝送役務に関する事故であることに加え、国民のライフラインとして携帯電話サービスの重要性が高まっている状況を踏まえれば、社会的影響は極めて大きいものと認められる。

また、貴社は、平成30年中に本件を含めて3回の重大事故を発生させており、このような事故が継続的に発生することは、利用者の利益を大きく阻害するものであることから、同様の事故が再発しないよう厳重に注意するとともに、下記事項を確実に実施するよう指導する。

記

- 1 情報通信ネットワーク安全・信頼性基準（昭和62年郵政省告示第73号）に規定する事項の通り、電気通信設備統括管理者をはじめ、事故発生時における社内関係者の意思決定、情報共有、作業分担、責任範囲等を含めた各部門間の連携体制を明確にすること。
- 2 事故発生時における復旧作業の実施に備え、電気通信設備又はソフトウェアについて製造、開発又は販売を行うベンダー等との連絡体制等を平素より確認するなど、社外関係者との連携体制の構築を徹底すること。
- 3 国民のライフラインとして携帯電話サービスの重要性が高まっている状況に鑑み、事故発生時においては、障害の状況、緊急通報への影響やその代替手段、復旧の見通しなど、利用者が必要とする情報をできるだけ具体的に提供するよう工夫し、また、利用者に直接対応する販売代理店等への情報提供を含めて周知手段を多様化するなど、周知内容及び周知方法の改善を図ること。
- 4 同様の事故の再発防止のため、本件事故における教訓を業界全体で共有することが重要であることから、事故の発生原因、措置状況、再発防止策等の詳細について、他の携帯電話事業者に説明し、情報共有する機会を早急に設けること。あわせて、3に掲げる周知内容及び周知方法の改善に係る業界横断的な検討を進めること。
- 5 1から3については、それぞれ講じた具体的な措置の内容を平成31年2月末までに、4については、同様の内容を平成31年3月末までに、それぞれ報告すること。

（注）5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、理由とともに明示されたい。

以上