

総 基 技 第 3 4 9 号
令 和 4 年 8 月 3 日

KDDI株式会社
代表取締役社長 高橋 誠 殿

総務大臣 金子 恭之

電気通信事故に関する適切な対応について（指導）

貴社の提供する携帯電話の音声伝送役務及びデータ通信役務（以下「携帯電話サービス」という。）については、令和4年7月2日から同年7月4日までの間、電気通信役務の一部の提供を停止させた事故が生じたところ、当該事故は、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ものである。

当該事故は、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、貴社の報告によれば、61時間25分の間、音声伝送役務（影響を受けた利用者数：約2,278万人（推計））及びデータ伝送役務（影響を受けた利用者数：765万人以上（推計））が利用しづらい事象を生じさせており、携帯電話サービスが国民生活の重要なインフラとな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。

特に、当該事故により、約2日半にわたって緊急通報を含む役務の利用に支障を来したことから、一般の利用者に加え、物流・交通・金融・公共等の分野のサービスや貴社が回線を提供するMVNOにも多大な影響が生じた。

このような重大な事故の発生は、利用者の利益を阻害し、かつ、社会・経済活動に深刻な影響を及ぼすものであることから、同様の事故を発生させないよう厳重に注意するとともに、再発防止の観点から、下記事項を確実に実施するよう指導する。

記

- 1 当該事故は、貴社の報告によれば、全国中継網におけるコアルータのメンテナンス作業において誤った作業手順書を用いたことで、ルーティングにおいて重大な誤設定を発生させたことに起因する。よって、同様の事故の再発防止の観点から、重要な電気通信設備のメンテナンス等を実施する際は、作業手順書管理ルール及び作業承認手法の見直し、切り戻し設定時間の基準見直し、作業リスク評価及び作業抑制の基準見直し等、事前の準備を徹底すること。
- 2 当該事故においては、コアルータのルーティングの誤設定により、端末や設備から大量に信号の再送が繰り返され、全国のV o L T E交換機と加入者データベースが短時間で輻輳状態になったものであり、自動的な輻輳制御が機能しなかった。よって、輻輳が大規模化した問題の再発防止の観点から、V o L T E交換機へのより詳細な輻輳検知ツールの開発、輻輳制御の設計見直し等に取り組むこと。

- 3 当該事故においては、一部のV o L T E交換機が輻輳によって壊れたバックアップファイルを読み込み異常状態で起動したことで位置登録要求信号の再送が繰り返され、さらに、加入者データベースにおいてセッション情報のデータ不一致が発生するなど、複数の異常状態が継続したために、復旧作業に長時間を要した。よって、影響が長期化した問題の再発防止の観点から、輻輳発生時の復旧手順の見直し、V o L T E交換機の輻輳解消ツールの開発等により、複雑な輻輳状態を考慮した復旧手順の確立に取り組むこと。
 - 4 携帯電話サービスが国民生活の重要なインフラとなっている状況を踏まえ、事故発生時には、障害の状況、緊急通報等への影響やその代替手段、復旧の見通し等、利用者等が必要とする情報を適時にできるだけ具体的に分かりやすく提供できるよう、周知広報の内容・頻度等を改善するとともに、利用者等への情報伝達手段の多様化を図ること。また、事故発生時の緊急通報機関等の関係機関や法人顧客等への連絡体制を抜本的に強化し、連絡を徹底すること。
 - 5 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、4に記載された事故発生時の周知広報・連絡体制等の改善に関して、業界全体としてのルールの策定に向けて率先して取り組むこと。
 - 6 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、貴社の追加的な再発防止策が必要となった場合には、当該再発防止策についても併せて取り組むこと。
 - 7 1～6の実施状況については、令和4年11月10日までに、同年10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、3か月ごとに実施状況を取りまとめ、翌月15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) 7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