

電気通信事故検証会議（第6回） 議事要旨

1 日 時：平成31年1月17日（木）17:01～19:04

2 場 所：総務省11階 共用1101会議室

3 議事模様

(1) 総務省から、平成30年度電気通信事故検証会議の第5回の議事要旨について説明があり、同資料の総務省HPへの掲載について構成員から承認が得られた。

(2) ソフトバンク株式会社から、平成30年12月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

事業者名	ソフトバンク株式会社	発生日時	平成30年12月6日 13時39分
継続時間	4時間25分	影響利用者数	約3,060万回線
影響地域	全国	事業者への問合せ件数	約21,146件 (平成30年12月19日20時時点) ※個人ユーザお客様対応窓口の対応件数
障害内容	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話（LTE）による音声通話及びパケット通信が利用できない。 ・LTE回線を利用する固定電話「うちのでんわ」、家庭用Wi-Fi「SoftBank Air」の一部が利用できない。 ・上記を起因とし、3G網において輻輳（ふくそう）が発生したことにより、携帯電話（3G）が利用しづらい状況が発生。 		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	<ul style="list-style-type: none"> 一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務 四：一の項から三の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務 		
発生原因	LTEパケット交換機全台で、ソフトウェアに異常が発生。		

<p>機器構成図</p>	<p>① 全台調査</p> <p>② 補修</p> <p>③ LTEパケット交換機のソフトウェア内で使用されている証明書の期限切れ</p>
<p>再発防止策</p>	<p><暫定対処></p> <p>【対応者：機器ベンダー】</p> <p>(2) 機器ベンダーにて有効期限の確認ができない証明書の有無、ならびに商用設備における証明書の有効期限の総点検実施</p> <p>【平成 30 年 12 月 11 日 実施完了】</p> <p>【対応者：ソフトバンク】</p> <p>(1) LTE パケット交換機を当該不具合が存在しない旧バージョンのソフトウェアに切替【平成 30 年 12 月 6 日 実施完了】</p> <p>(3) LTE パケット交換機全台停止確認時の緊急リカバリ手順の実行による時間短縮【平成 30 年 12 月 27 日 実施完了】</p> <p><恒久対処></p> <p>【対応者：ソフトバンク】</p> <p>(4) ラボ試験における未来日動作確認の実行をルール化</p> <p>【平成 30 年 12 月 10 日 実施完了】</p> <p>(5) 今回事故の原因となったソフトウェアに関して、当社側で証明書の確認、更新を可能とするソフトウェアへの切替</p> <p>【平成 31 年 1 月 31 日 実施完了予定】</p> <p>(6) LTE パケット交換機のマルチベンダー化</p> <p>万一同様の事象が発生した場合において、異なる製品への切替により支障時間の短縮を図る【平成 31 年 6 月 30 日 実施完了予定】</p>

【障害情報】

<ソフトバンク>

- ・平成 30 年 12 月 6 日 14 時 19 分にソフトバンクホームページへ掲載（発生報）

携帯電話サービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後2時現在）

掲載日：2018年12月6日

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
 本日午後1時39分頃より、一部の地域で携帯電話サービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。
 ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

以上

- ・平成 30 年 12 月 6 日 15 時 29 分にソフトバンクホームページへ掲載（2報）

携帯電話サービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後3時現在）

掲載日：2018年12月6日

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
 本日午後1時39分頃より、一部の地域で携帯電話サービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。
 ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

以上

- ・平成 30 年 12 月 6 日 16 時 37 分にソフトバンクホームページへ掲載（3報）

携帯電話サービスにおける通信障害について（12月6日 午後4時現在）

掲載日：2018年12月6日

現在全国でソフトバンクの携帯電話サービスがご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しています。
 現在復旧作業に努めていますが、ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
 2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ

（影響地域）
 全国

（原因）
 調査中

以上

<ワイモバイル>

- ・ 同時刻に、ソフトバンクと同様の内容を Y!mobile ホームページへ掲載

<おうちのでんわおよび SoftBank Air>

- ・ 平成 30 年 12 月 6 日 14 時 32 分にソフトバンクホームページへ掲載（発生報）

2018年12月6日 おうちのでんわサービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後2時現在）

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
本日午後1時39分頃より、一部の地域でおうちのでんわサービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

- ・ 平成 30 年 12 月 6 日 15 時 10 分にソフトバンクホームページへ掲載（2報）

2018年12月6日 おうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後2時現在）

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
本日午後1時39分頃より、一部の地域でおうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

- ・ 平成 30 年 12 月 6 日 15 時 30 分にソフトバンクホームページへ掲載（3報）

2018年12月6日 おうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後3時現在）

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
本日午後1時39分頃より、一部の地域でおうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

- ・ 平成 30 年 12 月 6 日 16 時 48 分にソフトバンクホームページへ掲載（4報）

2018年12月6日 おうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用できないまたはご利用しづらい状況について（12月6日 午後4時現在）

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
現在全国で、固定電話サービスの「おうちのでんわ」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しております。
また、「SoftBank Air」についても、一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しています。
現在復旧作業に努めていますが、ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
2018年12月6日（木）午後1時39分頃

（影響地域）
全国

（原因）
調査中

【復旧報】

<ソフトバンク>

- ・平成 30 年 12 月 6 日 18 時 51 分にソフトバンクホームページへ掲載

【復旧】 携帯電話サービスにおける通信障害について

掲載日：2018年12月6日

全国でソフトバンクの携帯電話サービス（緊急通報含む）がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していましたが、現在は復旧しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ

（復旧日時）
2018年12月6日（木）午後6時4分

（影響地域）
全国

（原因）
交換設備の不具合

以上

<ワイモバイル>

- ・同時刻に、ソフトバンクと同様の内容を Y!mobile ホームページへ掲載

<おうちのでんわおよび SoftBank Air>

- ・平成 30 年 12 月 6 日 19 時 06 分にソフトバンクホームページへ掲載（復旧報）

2018年12月6日 【復旧済】「おうちのでんわ」、「SoftBank Air」がご利用できないまたはご利用しづらい状況について

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
「おうちのでんわ」、「SoftBank Air」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していましたが、現在は復旧しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
2018年12月6日（木）午後1時39分頃

（復旧日時）
2018年12月6日（木）午後6時4分

（影響地域）
全国

（原因）
交換設備の不具合

・平成 30 年 12 月 6 日 16 時 40 分に携帯電話サービスにおける通信障害について
報道発表（発生報）

プレスリリース 2018年

[LINE](#) [ツイート](#)

[一覧へ戻る](#) | [< 前のリリース](#) | [次のリリース](#)

携帯電話サービスにおける通信障害について

(12月6日午後3時30分現在の状況)

2018年12月6日
ソフトバンク株式会社

現在全国で「ソフトバンク」および「ワイモバイル」の携帯電話サービス、固定電話サービスの「おうちのでんわ」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しています。また、「SoftBank Air」についても、一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しています。現在復旧作業に努めていますが、ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

(発生日時)

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ

(影響地域)

全国

(原因)

調査中

以上

報道
発表

・平成 30 年 12 月 6 日 19 時 01 分に携帯電話サービスにおける通信障害について
報道発表（復旧報）

プレスリリース 2018年

[いいね!](#) [ツイート](#)

[一覧へ戻る](#) | [< 前のリリース](#) | [次のリリース](#)

携帯電話サービスにおける通信障害の復旧について

2018年12月6日
ソフトバンク株式会社

本日、全国で“ソフトバンク”および“ワイモバイル”の携帯電話サービス、「おうちのでんわ」、「SoftBank Air」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していましたが、午後6時4分ごろに復旧しましたのでお知らせします。

ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

記

（発生日時）

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ

（復旧日時）

2018年12月6日（木）午後6時4分ごろ

（影響地域）

全国

（原因）

LTEに関わる交換機の不具合のため

以上

・平成 30 年 12 月 6 日 23 時 30 分に 2018 年 12 月 6 日に発生した携帯電話サービスの通信障害に関するお詫びについて報道発表

プレスリリース 2018年

いいね! ツイート

一覧へ戻る < 前のリリース 次のリリース

2018年12月6日に発生した 携帯電話サービスの通信障害に関するお詫び

2018年12月6日
ソフトバンク株式会社

このたび、2018年12月6日（木）午後1時39分ごろから午後6時4分までの間、全国で「ソフトバンク」および「ワイモバイル」の4G（LTE）携帯電話サービス、固定電話サービスの「おうちでんわ」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していました。また、「SoftBank Air」についても、一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していました。本障害は、全国をカバーするエリクソン社製の交換機のソフトウェアに異常が発生したことによるものです。

お客さまには、多大なるご迷惑とご不便をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。弊社では今回このような事象が発生したことを重く受け止め、再発防止策の徹底を図り、サービスの安定的な運用に向けて全力で取り組んでいきます。

記

1. 発生期間

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ～同日午後6時4分ごろ

2. 影響サービス

- ・「ソフトバンク」および「ワイモバイル」4G（LTE）携帯電話サービス
- ・「おうちでんわ」
- ・「SoftBank Air」

3. 影響内容

- ・「ソフトバンク」および「ワイモバイル」4G（LTE）携帯電話サービスが全国でご利用できないまたはご利用しづらい状況。これに伴い、3Gサービスに接続が発生し、ご利用しづらい状況が発生。
- ・固定電話サービスの「おうちでんわ」が全国でご利用できないまたはご利用しづらい状況。
- ・「SoftBank Air」が一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況。

4. 影響数

調査中

5. 原因

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ、全国のお客さまをカバーする、東京センターおよび大阪センターに配置してある、エリクソン社製/パケット交換機全台数で、同社ソフトウェアに異常が発生しました。

なお、同ソフトウェアは9カ月前から運用しており、同ソフトウェアによる異常は、エリクソン社製の通信設備を使用する海外（11カ国）の通信事業者においても、ほぼ同じ時刻に同様に発生していると、エリクソン社から報告を受けています。

ソフトウェアを旧バージョンに戻すことで、復旧を行いました。

6. 再発防止策

エリクソン社と共同で、徹底した再発防止に取り組んでまいります。

お客さまからのお問い合わせ窓口

ソフトバンク（9:00～20:00）

ソフトバンク携帯電話から	157（通話料無料）
一般電話から	0800-919-0157

ワイモバイル（9:00～20:00）

ワイモバイルの電話から	151（通話料有料）
一般電話から	0570-039-151（通話料有料）

おうちのでんわ、SoftBank Air（10:00～19:00）

Tel	0800-1111-820（通話料無料）
-----	----------------------

- ・ SoftBankおよびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または登録です。
- ・ プレスリリースに掲載されている内容、サービス/製品の価格、仕様、お問い合わせ先、その他の情報は、発表時点の情報です。その後予告なしに変更となる場合があります。また、プレスリリースにおける計画、目標などはさまざまなリスクおよび不確実な事実により、実際の結果が予測と異なる場合もあります。あらかじめご了承ください。

[いいね!](#) [ツイート](#)

[一覧へ戻る](#) | [< 前のリリース](#) | [次のリリース](#)

その他	<p>【MVNO事業者への通知】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年12月6日14時39分にMVNO事業者へ通知（発生報） <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>提携事業者様</p> <p>ソフトバンク MVNOサービス 障害通知窓口です。 平素は弊社サービスをご利用いただきまして誠に有り難うございます。</p> <p>下記の障害についてご報告申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">= 記 =</p> <p>[発生箇所] 詳細確認中 [障害状態] 発生 [障害状況] 一部の地域で携帯電話サービスが利用しづらい場合があります [発生日時] 2018年12月6日（木） 午後1時39分頃より [復旧日時] [影響範囲] 詳細確認中</p> <p>以上</p> <p>この度の障害により貴社に大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> </div>
	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年12月6日19時10分にMVNO事業者へ通知（復旧報） <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>提携事業者様</p> <p>ソフトバンク MVNOサービス 障害通知窓口です。 平素は弊社サービスをご利用いただきまして誠に有り難うございます。</p> <p>下記の障害についてご報告申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">= 記 =</p> <p>[発生箇所] 交換設備 [障害状態] 復旧 [障害状況] 一部の地域で携帯電話サービスが利用しづらい場合があります [発生日時] 2018年12月6日（木） 午後1時39分頃より [復旧日時] 2018年12月6日（木） 午後6時04分頃 [影響範囲] 全国</p> <p>以上</p> <p>この度の障害により貴社に大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> </div>

【特設ページ】

・平成 30 年 12 月 12 日 16 時 43 分に特設ページよりお詫び

12月6日の通信障害に関するお詫び

2018年12月12日
ソフトバンク株式会社

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろから午後6時4分までの間、携帯電話サービスにおける交換機のソフトウェア不具合により、全国でソフトバンクおよびワイモバイルの4G（LTE）携帯電話サービス、固定電話サービスの「おうちのんわ」、一部地域で「SoftBank Air」がご利用できないまたはご利用しづらい事象が発生いたしました。

お客さまには、多大なるご迷惑とご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。また、今回このような事象が発生したことを重く受け止め、再発防止策の徹底を図り、サービスの安定的な運用に向けて全力を挙げて取り組んでまいります。

今回の事象について改めてご説明させていただくとともに、現在の状況についてご報告いたします。

今回の事象について

スウェーデンのエリクソン社製交換機のソフトウェア不具合により、世界11カ国の通信事業者にてほぼ同時刻にご利用できないまたはご利用しづらい事象が発生しました。

本事象は同社の提供する交換機のソフトウェアにおいて有効期限（デジタル証明書）が誤って処理されていたことに起因します。また、有効期限はエリクソン社にてソフトウェアを出荷する際に埋め込まれており、当社からは確認することができませんでした。

詳しくは同社プレスリリースをご参照ください。

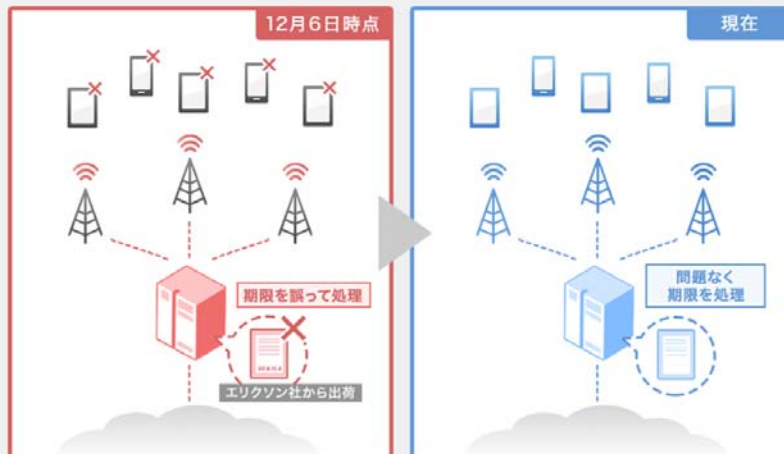
＜エリクソン社プレスリリース＞

Update on software issue impacting certain customers

<https://www.ericsson.com/en/press-releases/2018/12/update-on-software-issue-impacting-certain-customers>

現在の状況

今回の事象は、有効期限の処理に問題のないソフトウェアを利用することにより、現在は解消されています。また、当該設備を含む主要な通信設備については同様の問題がないことを確認しました。



- (3) 議事(2)について、主に「障害発生時の復旧対応」、「ソフトウェアの管理」、「冗長化」、「利用者周知」及び「過去の経験を踏まえた改善」の観点について、ソフトバンク株式会社及び構成員間で質疑応答が行われた。主な内容は以下のとおり。

<障害発生時の復旧対応>

- ・どこがパケット疎通できているかを調べることは考えていなかったのかとの質問があり、まず東西センターの共通部分に当たる伝送区間を疑ったことで、その切り分けのアクションに入ってしまう、当初段階では特定の部分に係る疎通確認をしていなかった旨の回答があった。
- ・どこが切れているか確認できるツールがあってもよかったのではないかと質問があり、アラームが複数・大量に上がった場合の優先順位付けなど、運用方法の改善を検討していく旨の回答があった。
- ・どこから作業に着手するか判断はどのようなスキームでされたかとの質問があり、事故対策本部の中の事故統制をする役割の者が最初にアクションの判断を行うが、アラームと状況を踏まえてまずできるアクションを行うということで、伝送路の切りかえという判断を行った旨の回答があった。
- ・当初段階の可能性として、今回の事故原因だった箇所が被疑箇所として挙がってきていたのかとの質問があり、可能性としては挙がっていたが、優先度的に差がつき、まずは作業起因ということで当日実施した作業から対処するアクションをとった旨の回答があった。

<ソフトウェアの管理>

- ・今回のような海外での障害等の情報交換をベンダーと行っているのか、保守関連の体制はどのようになっているかとの質問があり、定期的にベンダーとミーティングを行い、グローバルで使われているソフトウェアのバグなどの報告があり、その報告内容のサービス、機能が我々も使用しているものであれば、それに対する対策を実施している旨の回答があった。
- ・ソフトウェアを1つ前の世代に切り戻すことで比較的早くリカバリできたようだが、手元に1つ前のバージョンがあったのは偶然か、それとも何代前までは標準的に保持されていたのかとの質問があり、通常はバックアップサーバに数世代前までのソフトウェアを管理している旨の回答があった。
- ・証明書が埋め込みになっている状態を、事前には把握していなかったが、今後は同様のことがないようにベンダーに対応を申し入れていて、1月末には全ての証明書が閲覧できるようになるということでよいかとの質問があり、そのとおりと回答があった。
- ・何のための証明書で、外から一切いじられないようになってしまっていたのかとの質問があり、他者要望を受けて機能拡張されていたものとの回答があ

- った。
- ・ 証明書の有効期限の日時の意味は何かとの質問があり、証明書内部で一律に期限設定がされていたため、全世界一斉に同じ時刻で事象が発生し、日本時間で言うと13時30分であったと回答があった。
 - ・ LTEパケット交換機の機能停止を特定するのに時間を要しているが、アラームが出ているのであれば、もっと早くに判明できたのではないかととの質問があり、交換機の不具合により、基地局も含めた周辺設備でもアラームが出ていた状況のため、アラームだけで障害箇所の特定は難しかったと回答があった。

<冗長化>

- ・ 今後マルチベンダー化する場合、異なるベンダーの機器とうまく切り換えられるのかとの質問があり、ベンダー確定次第、現行のベンダー含めて3者で、切り換え手段等の調整を十分に行う必要があると考えており、全て切り換わった後に同じ機能が使えるかという、おそらく機能は違うところがあるが、今回の障害のような大規模に全部が使えなくなるようなことにはならなくなると考えているとの回答があった。
- ・ マルチベンダー化しても思ったように動かず、連鎖的に停止するようなことも考えられ、単にマルチベンダー化すれば今回のような事象が避けられるわけではないが、その点のリスク評価に係る質問があり、同時に動かすと機能差分があり、問題が出てくることがあるため、現段階では、通常時は使わない設備（バックアップ装置）とすることを考えているとの回答があった。
- ・ 管理・運用コストが2倍、3倍かかることも考えられるが、再度このような事象が起きた際にどのように対応するのかとの質問に対し、今回のような事象が起きればソフトウェアを立ち上げ直す必要があり、今回は旧バージョンに戻すことで立ち上がったが、より古いバージョンにする必要があるかもしれない、その対応を行っている間だけでも大部分のサービスを復旧させるためには別なベンダー、全く違うソフトウェアのもので動かすということも一つのやり方と考えており、マルチベンダー化を図るとの回答があった。

<利用者周知>

- ・ 当初、障害情報はソフトバンクのトップページではなく、モバイルのトップページのお知らせに掲載されていたが、途中からトップページに掲載した判断は何かとの質問があり、ソフトバンクのトップページには当初掲載してはなかったが、モバイルのトップページには当初からバナー表示をしたとの回答があった。
- ・ おわびの周知について、利用者に対しSMSやEメールなどいろいろお知らせする方法があるが、障害の内容やその後の対応状況等について、プッシュ

型でお知らせするということは考えなかったかとの質問があり、今後、ホームページのみならず、公式アカウントのSNS等で配信していく旨の回答があった。

- ・Wi-Fiなどの代替手段を紹介する、緊急通報が使えない状況であったときに、その連絡をするなどの周知は考えなかったのか、また復旧後でも使えないというような相談が寄せられていたが、そうしたことに対してのアナウンスというのも利用者周知が必要であり、状況に応じた周知は考えなかったのかとの質問があり、今後は利用できない旨の記載のみならず、緊急通報が利用できない、もしくは代替通信手段というところもホームページの更新に合わせて反映していく旨の回答があった。

<過去の経験を踏まえた改善>

- ・最初の周知において「一部の地域で」と書いてあるのは、過去の重大事故の経験を踏まえて、あらかじめ準備していたテンプレートを使ったためと思われるが、それが「全国で」という情報に差しかえられたのが発生から見ると3時間たっており、実態が把握でき次第、実態に即したものにしてほしいとの意見があった。

(4) LINEモバイル株式会社から、平成30年12月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

事業者名	LINEモバイル株式会社	発生日時	平成30年12月6日 13時39分
継続時間	4時間25分	影響利用者数	約10万回線
影響地域	全国	事業者への 問合せ件数	523件 (平成30年12月6日23時59分時点) ※電話：262件、メール：173件、 チャット：88件
障害内容	ソフトバンク回線を用いた音声及びデータ通信が利用できないまたは利用しづらい状況が発生。		
重大な事故に該当する電気通信業務の区分	一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務 四：一の項から三の項までに掲げる電気通信業務以外の電気通信業務		
発生原因	(2) ソフトバンクの事故の概要を参照。		
機器構成図	(2) ソフトバンクの事故の概要を参照。		
再発防止策	MNOで発生した障害の情報について、引き続きMNOとの連携等を通じて速やかに利用者に周知するよう努める。		

【障害情報】

・平成30年12月6日14時8分にLINEモバイルホームページへ掲載

2018/12/6（木）14：00現在、ソフトバンク回線がご利用できない状態が発生しております。

状況確認中です。
進捗わかり次第、ご報告いたします。

SoftBank
携帯電話サービスがご利用しづらい状況について
（12月6日 午後4時現在）
<https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/important/20181206-14/>

【復旧報】

・平成30年12月6日19時27分にLINEモバイルホームページへ掲載

平素よりLINEモバイルをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

2018/12/6（木）13:39～18:04まで、ソフトバンク設備の障害により、ソフトバンク回線における通信サービスがご利用できなくなっておりました。

現在は復旧し、正常にサービスがご利用いただけるようになりましたので、ここにお知らせいたします。

通信障害の詳細につきましては、SoftBankのお知らせにてご確認ください。

SoftBank
【復旧】携帯電話サービスにおける通信障害について
<https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/important/20181206-14/>

ご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。

【その他の対応】

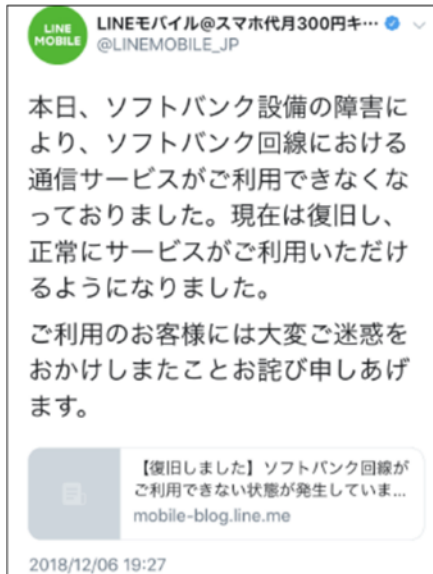
- ・平成 30 年 12 月 6 日 14 時 8 分に自社 SNS より情報掲載（発生報）



- ・平成 30 年 12 月 6 日 14 時 24 分に自社 SNS より情報掲載（2 報）



- ・平成 30 年 12 月 6 日 19 時 27 分に自社 SNS より情報掲載（復旧報）



報道
発表

対応なし

- (5) 議事(4)について、主に「利用者周知」及び「MNOであるソフトバンクとの連携」の観点について、LINEモバイル株式会社及び構成員間で質疑応答が行われた。主な内容は以下のとおり。

<利用者周知>

- ・いろいろ障害情報が出ていることを踏まえ、ソフトバンクからの連絡を待たずに、まず一報として利用者に周知したのは、すばらしい対応であるとのコメントがあった。

<MNOであるソフトバンクとの連携>

- ・ソフトバンクからの連絡が事故発生から約1時間後であり、その間の問い合わせは、自社で対応されたと思うが、ソフトバンクにはどういう状況だったか等何か確認の連絡はしたのかとの質問があり、基本的にはメールベースでのやりとりになっており、ソフトバンク回線の検証機で試した結果、事故が起きていることが判断できたため、それをもって特に問い合わせは行っていない旨の回答があった。
- ・検証機で確認した結果、即使えなかったことから、問い合わせをしなかったということかとの質問があり、ニュースサイトやインターネットの情報から全国的な障害が起きていることが明らかだったため問い合わせは不要と考えたが、そういう状況にない場合はメールベースでの問い合わせを行うことになるとの回答があった。
- ・今回の事故を踏まえて、MNOとの間の情報共有・連携に関し、既に明文化されているルールがあれば何か見直しをする等を考えているかとの質問があり、特段の課題として認識していることはなく、具体的にルールを見直すところまでは考えていないとの回答があった。

- (6) 議事(3)及び(5)の質疑応答を踏まえ、構成員より総括が行われた。主な発言内容は以下のとおり。

- ・社内、または社外との連携体制について、平素からの連携を図るとともに、交換機等設備の保守等の際、たとえば海外の同じルーターでこういった障害が起きている等の情報交換をベンダーと行うことが重要。
- ・ソフトウェアに起因する今回のような新たなタイプの障害に対して、今後、教訓を業界全体で共有・検討する場なり体制をつくらなければならない。
- ・マルチベンダー化という手段は、今回の事故に関しては一つの対応策としてあり得るが、それを一般化してしまうのは危険であり、どんな手段をとっても良し悪しがあるため、それぞれのリスクを適切に評価して、それにどう対処するのかを考えなければならない。

- ・たとえばクリスマスなど特定の日時になると誤動作するものが埋め込まれるなどということも考えられるが、そのような場合に再発防止策の未来日確認で十分かという点、チェックしようがないだろう。
- ・今後、いろいろなセキュリティ上のアタックやソフトウェアの改ざんが起きる場合に備え、動かなくなったら他のキャリアに移るなど、代替手段として何か対策を検討すべきではないか。
- ・今回のケースでは第三者機関としての認証局が発行している証明書ではないため、そもそも有効期限を短くする必要はなく、長目の有効期限で証明書を発行しておけば問題はなかったが、この証明書を発行したエンジニアが何も考えていなかったのだろう。
- ・証明書は有効期限をつけるものだが、何日までに設定するのが正しいかは特にない。必要なのは、期限に応じて証明書の更新を管理することである。
- ・利用者周知に関してテンプレートで対応しているが、その時々状況に応じて、具体的に何がどう使えないのか、代替手段があるのであれば、あわせて知らせるなど、利用者が必要とする情報をできるだけ具体的に周知すべき。
- ・MVNOへの連絡がお客様対応の一環という扱いであり、本来は対等なパートナーとして扱われるべき。

(7) 総務省から、平成 30 年度第 2 四半期に発生した電気通信事故の集計結果について説明が行われた。

以上