

平成 23 年 7 月 1 日

電気通信サービスの事故発生状況（平成 22 年度下半期）

総務省は、電気通信事業法等の規定に基づき、一定の規模以上の電気通信事故について、電気通信事業者からの報告を求めています。

この度、平成 22 年度下半期（平成 22 年 10 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）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。

なお、本年 3 月 11 日に発生した東日本大震災に伴う電気通信役務の停止については、事故件数に含めておりません。

1 報告の概要

(1) 事故の報告者数、報告件数

平成 22 年度下半期に、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）等の規定に基づき報告のあった事故の報告事業者数、報告件数は以下のとおり。

	報告事業者数	報告件数
重大な事故 ^{注1}	5 社	6 件
四半期毎の報告を要する事故 ^{注2}	—	—
詳細な様式による報告 ^{注3}	98 社	3,697 件
簡易な様式による報告 ^{注3}	25 社	19,236 件

注1 電気通信役務の提供を停止又は品質を低下させた事故で、影響利用者数3万以上かつ継続時間2時間以上のもの

注2 電気通信役務の提供を停止又は品質を低下させた事故で、影響利用者数3万以上又は継続時間2時間以上のもの

注3 ①無線基地局、②局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置、及び③デジタル加入者回線アクセス多重化装置の故障による事故については、簡易な様式による報告が認められているが、それ以外の場合は、詳細な様式による報告を要する。

(2) 月別の事故報告件数

月別の事故報告件数は、以下のとおり。

	事故件数						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
重大な事故	3	1	0	1	1	0	6
四半期毎の報告を要する事故							
詳細な様式による報告 （重大な事故を含む）	678	604	689	539	571	616	3,697
簡易な様式による報告	3,327	3,085	3,583	3,388	2,348	3,505	19,236
無線基地局	1,549	1,339	1,665	1,595	968	1,662	8,778
局設置遠隔収容装置又は き線点遠隔収容装置	610	653	770	642	542	728	3,945
デジタル加入者回線アクセス多重 化装置	1,168	1,093	1,148	1,151	838	1,115	6,513

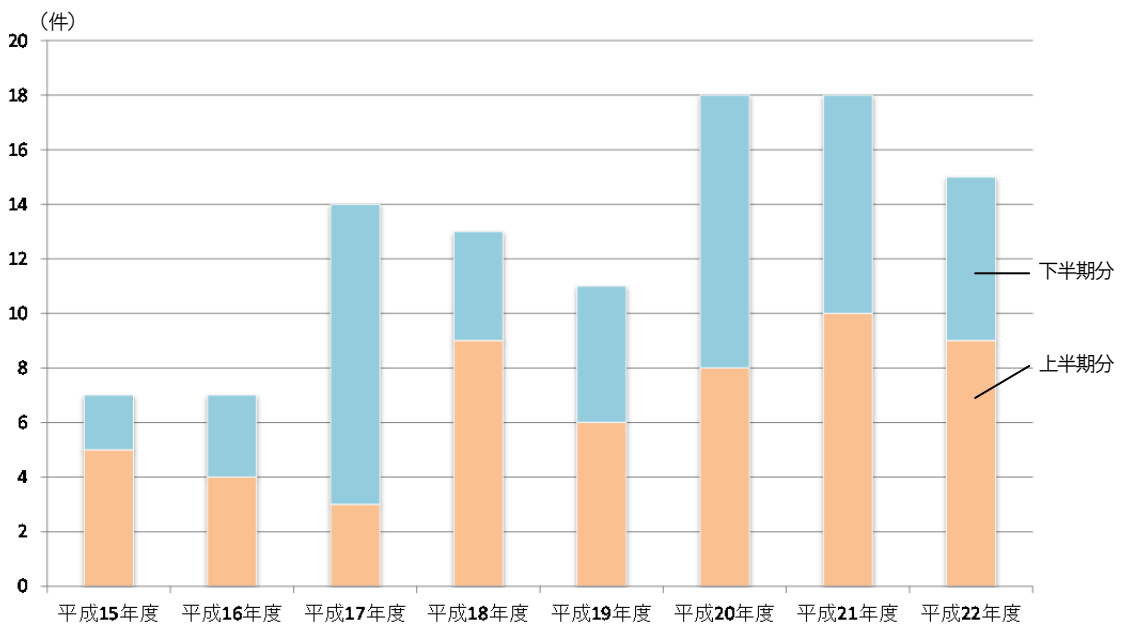
2 重大な事故

平成22年度下半期に報告のあった重大な事故は以下のとおり。平成20年度及び平成21年度の重大な事故の発生件数（各18件）に比べると、平成22年度の重大な事故の発生件数は15件であり、減少している。

No.	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
1	ソフトバンクモバイル(株)	H22.10.8 17:45	2h 28m	携帯電話の音声通話、パケット通信サービスの利用不可	佐賀県、長崎県の一部	約12万人	無線ネットワーク制御装置のソフトウェアの不具合	設備要因
2	(株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ	H22.10.29 4:15	3h 57m	携帯電話の音声通話、パケット通信サービスの利用不可	静岡県の一部	約4万1千人	基地局制御装置のハードウェア故障	設備要因
3	マイクロソフト(株)	H22.10.31 7:00	100h	電子メールサービスの利用不可	全国	約9万4千人	DBサーバ障害時の復旧手順の誤り	人為要因
4	ジャパンケーブルネット(株)	H22.11.28 22:00	2h 52m	インターネット接続サービスの利用不可	東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県の一部	約13万人	DNSサーバ等のためのファイアウォールの過負荷状態の発生	設備要因
5	ジャパンケーブルネット(株)	H23.1.11 22:50	2h 15m	インターネット接続サービスの利用不可	東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県の一部	約13万人	DNSサーバ等のための負荷分散装置の過負荷状態の発生	設備要因
6	KDDI(株)	H23.2.24 7:38	2h 32m	IP電話サービスの利用不可	全国	約26万人	SIPサーバのハードウェア故障	設備要因

- ・ 設備要因：自然故障(機器の動作不良、経年劣化等)、ソフトウェア不具合等の、主に設備的な要因により発生した事故
- ・ 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

【参考】重大な事故発生件数の推移



3 四半期毎の報告を要する事故（詳細な様式による報告。重大な事故を含む。）

平成 22 年度下半期に報告のあった四半期毎の報告を要する事故は以下のとおり。

(1) 影響利用者数及び継続時間

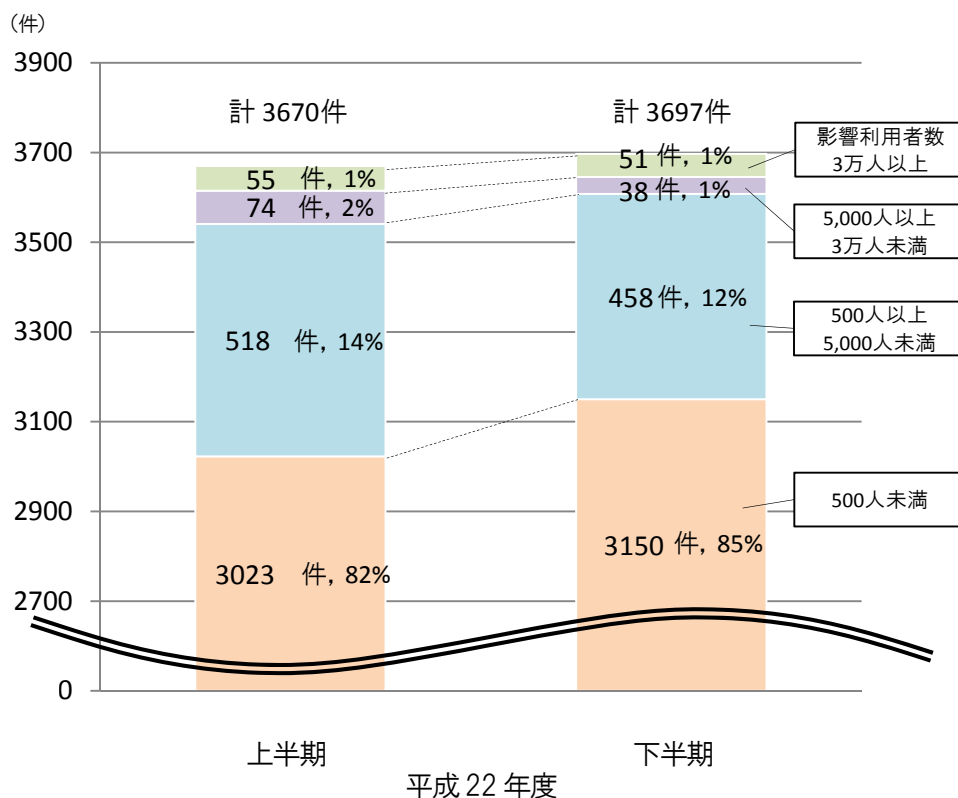
- ・ 影響利用者数が 500 人未満の小規模な事故が 3,697 件中 3,150 件であり、上半期と同様に全体の大部分を占めた。
- ・ 影響利用者数が 3 万人以上の事故は、51 件であった。

(影響利用者数)

	500人未満	500人以上 5,000人未満	5,000人以上 3万人未満	3万人以上 10万人未満	10万人以上 100万人未満	100万人以上	計	
(継続時間)	四半期報告 対象外			30分未満	19	11	1	31
				30分以上 1時間未満	4	1	0	5
				1時間以上 1時間30分未満	4	0	2	6
				1時間30分以上 2時間未満	3	0	0	3
				2時間以上 5時間未満	2,260	260	25	1
5時間以上 10時間未満	455	113	7	0	0	0	575	
10時間以上	435	85	6	1	0	0	527	
計	3,150	458	38	32	16	3	3,697	

※ 網掛け部分は、重大な事故をあらわす。

【参考】四半期報告対象事故発生件数の推移

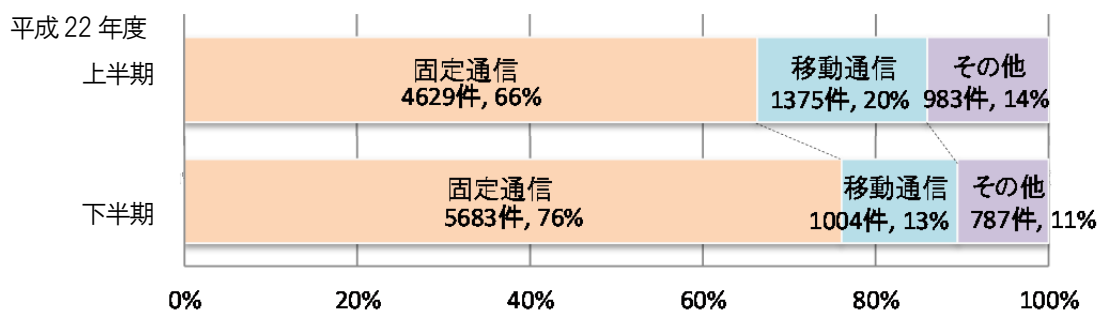


(2) サービス別の内訳

- ・ 固定通信と移動通信の比較では、固定通信の事故が、4分の3を超えた。また、音声サービスとデータ通信サービスの比較では、データ通信サービスの事故が6割を超えた。

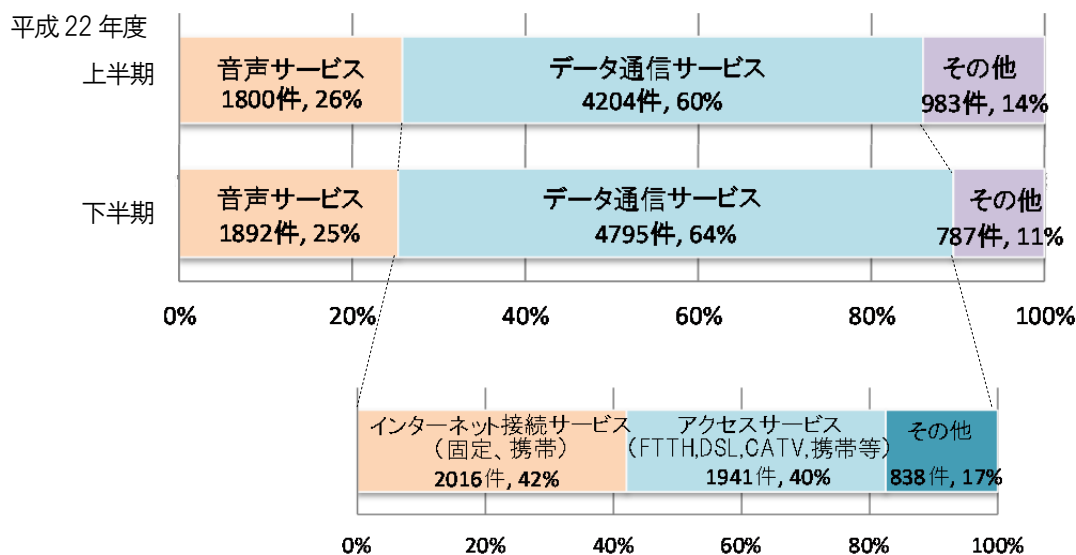
※ 1件の事故で、複数のサービスの停止又は品質の低下が発生している場合があるため、停止したサービスの合計件数は、事故発生件数より多い7,474件となっている。

① 固定通信と移動通信の事故発生状況比較



- ・ 固定通信
アナログ電話、ISDN、IP電話、インターネット接続サービス、FTTHアクセスサービス、DSLアクセスサービス、CATVアクセスサービス、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス等
- ・ 移動通信
携帯電話、PHS、携帯電話・PHSによるパケット通信アクセスサービス、携帯電話・PHSによるインターネット接続サービス

② 音声サービスとデータ通信サービスの事故発生状況比較

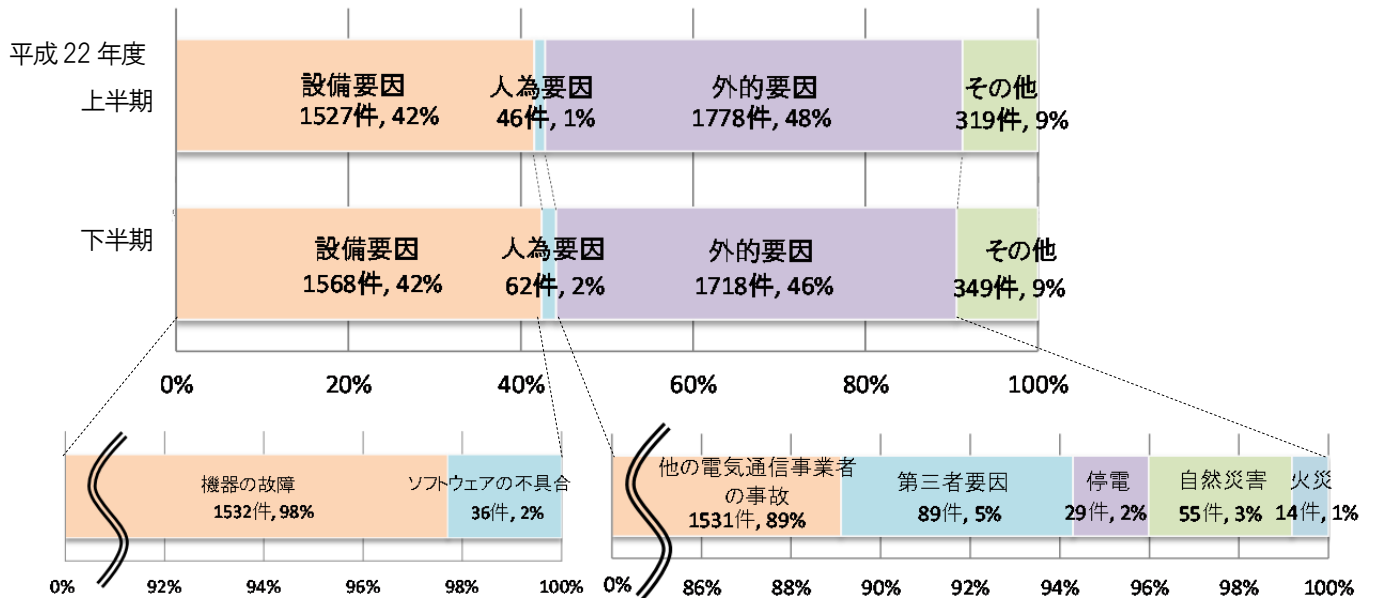


- ・ 音声サービス
アナログ電話、ISDN、IP電話、携帯電話、PHS等
- ・ データ通信サービス
インターネット接続サービス、FTTHアクセスサービス、DSLアクセスサービス、CATVアクセスサービス、携帯電話・PHSによるパケット通信アクセスサービス、携帯電話・PHSによるインターネット接続サービス、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス等

(3) 事故発生要因別の内訳

- ・ 機器の故障、ソフトウェアの不具合といった設備要因による事故が4割を超えた。また、他の電気通信事業者の事故による等の外的要因による事故は5割弱を占め、作業ミス等の人為要因による事故は2%にとどまった。

※ 1件の事故で、発生原因が複数ある場合でも、主な発生原因のみを集計している。

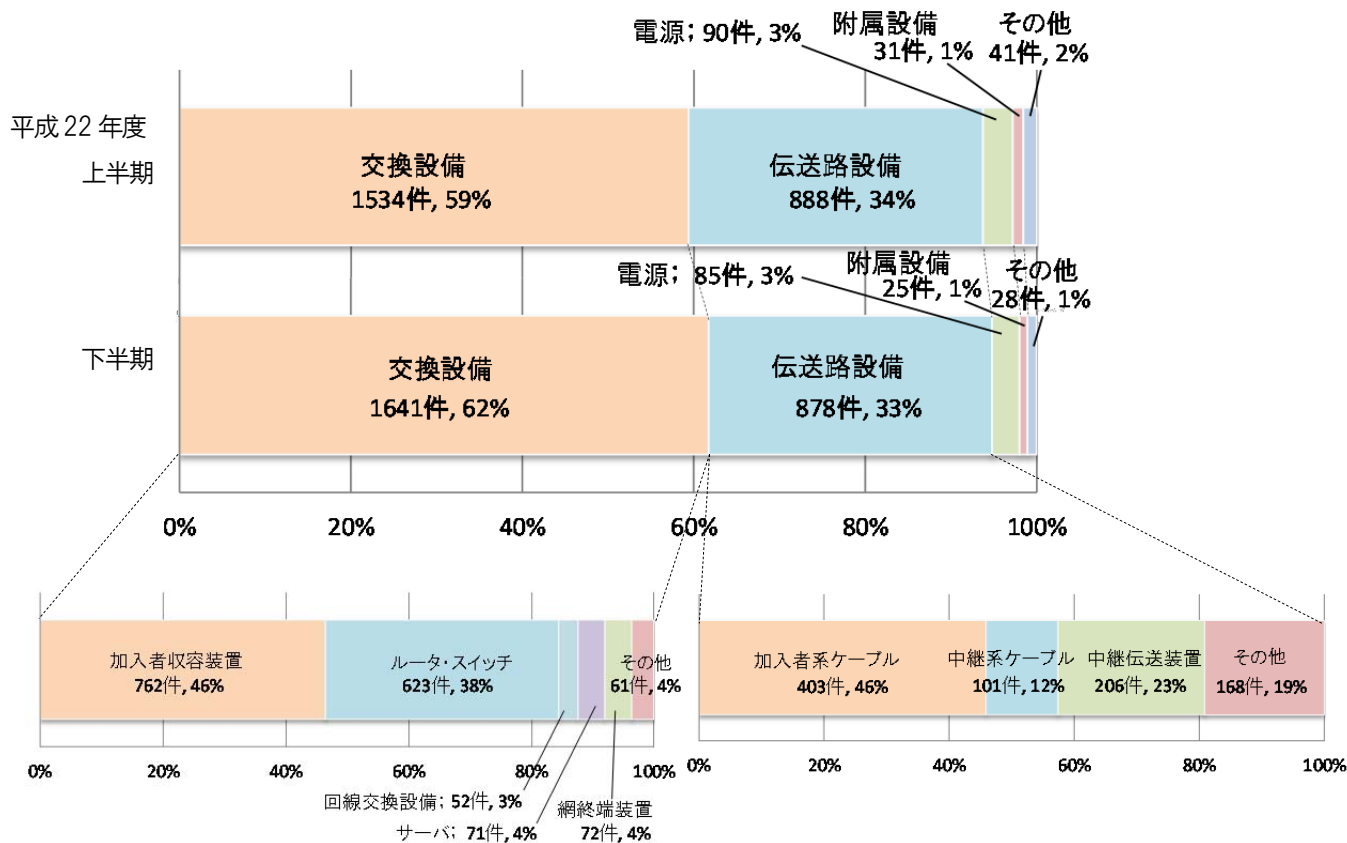


- ・ 設備要因
自然故障(機器の動作不良、経年劣化等)、ソフトウェア不具合等の、主に設備的な要因により発生した事故
- ・ 人為要因
工事時の作業ミスや、機器の設定誤り等の、主に人為的な要因により発生した事故
- ・ 外的要因
他の電気通信事業者の設備障害等による自己の電気通信業務の提供の停止、道路工事・車両等によるケーブル切断等の第三者要因、停電、自然災害、火災を原因とする、主に当該電気通信事業者以外の要因により発生した事故
- ・ その他
異常トラヒックによる輻輳、サイバー攻撃等により発生した事故

(4) 故障設備別の内訳

- ・ 交換設備の故障による事故が6割を超えた。また、伝送路設備の故障による事故が約3分の1を占めた。
- ・ 交換設備の内訳では、加入者収容装置の故障が5割弱を占めた。また、伝送路設備の内訳では、加入者系ケーブルの故障が5割弱を占めた。

※ 発生原因が他の電気通信事業者の事故による等により、故障設備が不明である事故（平成22年度上半期分：1,086件、下半期分：1,040件）については、集計の対象外とした。

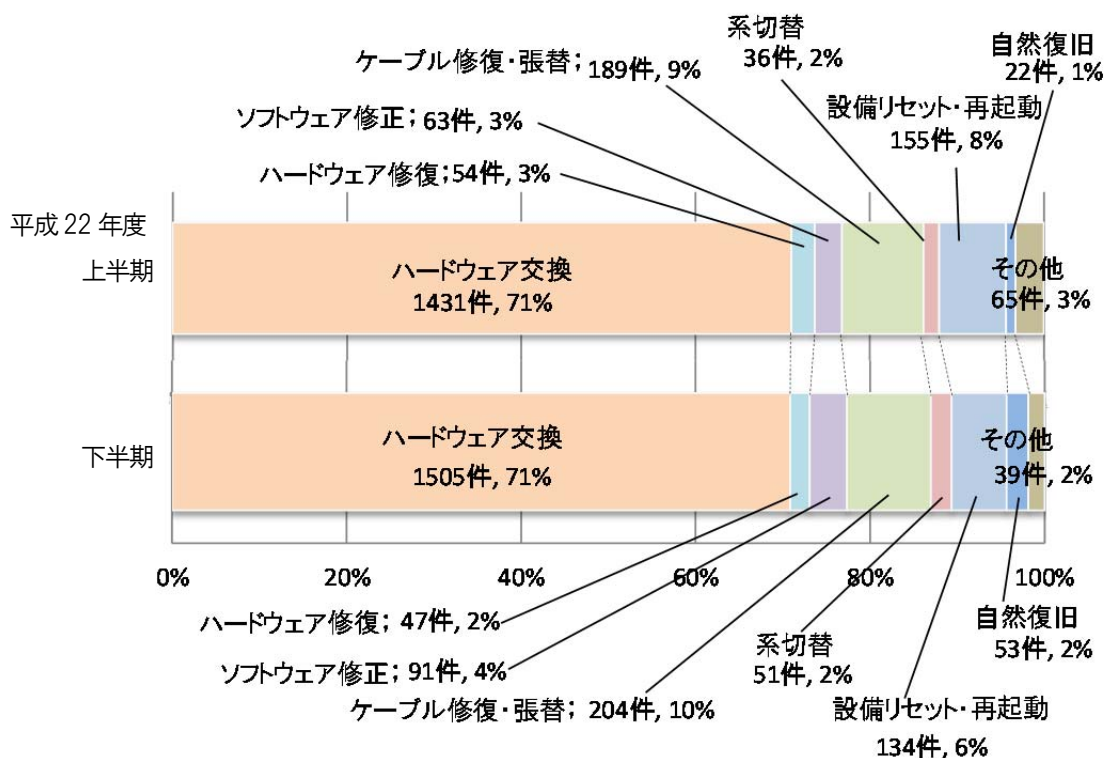


- ・ 交換設備
加入者収容装置(加入者収容局などに設置する装置で、ユーザへの通信回線を提供するとともに、通信回線を集約し上位の伝送装置へ出力する機能をもつ装置)、ネットワーク機器、回線交換設備、サーバ等
- ・ 伝送路設備
加入者系ケーブル、中継系ケーブル、中継伝送装置、WDM(波長分割多重)装置、メディアコンバータ等

(5) 事業者による措置

- ・ 事故の際の対応については、事業者が自ら行ったものは全体の 57 % (2,124 件) にとどまり、それ以外は、他事業者において対応したもの (1,573 件) となった。
- ・ 事業者が自ら対応を行ったもののうち、ハードウェアの交換によるものが、上半期と同様に全体の約 7 割を占めた。

【事業者が自ら対応したものの内訳】



【参考】

- 「電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の適用に関するガイドライン」の公表等(平成 22 年 9 月 29 日)
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kban05_01000002.html
- 電気通信に関する事故報告制度
http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/net_anzen/jiko/index.html

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
 担当: 大角課長補佐、岡本係長、合田官
 電話:(代表) 03-5253-5111 (内線)5862
 (直通) 03-5253-5862
 FAX :03-5253-5863
 メール: system_iken_atmark_soumu.go.jp
 「_atmark_」を「@」に置きかえて送信してください。