

IPネットワーク設備委員会 安全・信頼性検討作業班 説明資料

平成24年5月23日
株式会社 ウィルコム

I .電気通信設備の災害対策に関する 情報の公表等の在り方について

(1) 停電対策等の災害対策に関する公表について

【質問要旨】

停電対策が強化されたカバーエリア等に関する情報の公表について

【回答】

対策を強化した【市区町村役場付近】等として公表することが適当と考えます。

- ・一般的な停電時には、基地局のオーバーラップによりサービス影響のないエリアが多数存在します。その中で、公表した特定の場所に利用者が集中して輻輳を誘導することになります。
そのため、対策を実施したことを最低限公表する程度に留めたい。

【質問要旨】

基地局が停止したときに、その停止要因と要因毎の割合を公表することについて

【回答】

サービス提供状態のみの公表にすべきと考えます。

- ・当社の場合、基地局が停止した際、即時に停電と伝送路故障の区別が付かないため、要因に関する公表は控えることとし、サービスの提供状態を伝えることを最優先としたい。

【質問要旨】

基地局毎の非常用電源の持続時間の公表について

【回答】

公表は控えるべきと考えます。

- ・基地局毎に非常用電源の持続時間が異なることが考えられ、結果として対策した自治体毎に持続時間が異なる事になると利用者に誤解を与えることとなります。

【質問要旨】

ネットワークの設計容量に関して、電気通信事業者により公表される内容について

【回答】

公表は控えるべきと考えます。

- ・災害時においては、通常時では発生し得ないトラヒックが発生し、輻輳が発生することはある程度免れない事から、設計容量を公表することで利用者に誤解を与えてしまうことが考えられます。

【質問要旨】

通信規制、重要通信の優先的取扱いに係る手法等に関する、電気通信事業者からの公表について

【回答】

公表は控えるべきと考えます。

- ・基本的に重要通信疎通の確保や設備維持の観点で通信規制をかけることになるが、その原因が他事業者要因であることもあり、利用者に分かり易く伝えることが難しく、規制の原因が誤解されることが考えられます。

【質問要旨】

災害や通信障害発生時の被害、影響に関する情報の公表について

【回答】

①事象発生 の 認知から公表までの目標時間

1時間

②公表手段

ホームページ

③公表内容

発生事象、復旧見込み

- ・社内外への迅速な伝達という観点から、上記を実施しています。
- ・社内への展開については、重大障害に関する社内規程により、詳細なやりとり含めた情報をそのまま伝達することで迅速な情報伝達を実施しています。

【質問要旨】

電気通信事業者として災害時に応急復旧すべき通信設備の順位付けについて

【回答】

公表は予定しておりません。

- ・災害時等において、その影響の状況や迅速なサービス回復を目的に手順は柔軟に変更されるため、決まった順位付けはありません。

Ⅱ .スマートフォン時代に対応した電気通信 設備の安全・信頼性基準について

(3)冗長機能および復旧手順について

【質問要旨】

新設備導入の際の冗長切替動作検証プロセスについて

【回答】

設備導入時には開発/工事段階それぞれにおいて動作検証を行います。

- ・工事段階では他の装置が接続された状態で動作検証されることから、他の設備への影響がないことを確認しています。

【質問要旨】

通信障害発生時のサービス復旧手順のマニュアルについて

【回答】

通信設備毎に復旧手順が策定されています。

- ・常に迅速なサービス回復を前提としており、影響時間が最小となる考慮をしています。

【質問要旨】

新設備導入の際のハードウェアの品質評価について

【回答】

社内の統一基準が存在します。

- ・装置毎に違いはあるものの、統一基準があり、それぞれにおいて装置毎の許容負荷限界の試験を実施しています。

【質問要旨】

新設備を商用導入する際の利用者影響を考慮した手順について

【回答】

利用者影響を考慮した手順を作成しています。

- ・新設備、新ソフトウェア、新機能導入時は、フィールドテスト(ユーザー影響のないトライアル)を実施した上で、スモールスタート(エリア/影響ユーザーの最小化)を実施し、細心の注意を払って導入しています。

(5)ソフトウェアの不具合の防止について

【質問要旨】

新ソフトウェアを商用設備へ導入する際のソフトウェアの品質評価について

【回答】

社内の統一基準に基づき判定、商用化しています。

- ・開発部門が検証を実施し、結果を承認プロセスでレビュー、専門の部門が商用化に関するリスクアセスメントを実施した上で幹部承認を受け、商用化しています。

【質問要旨】

ソフトウェア不具合発生状況のPDCAサイクルへの反映について

【回答】

PDCAサイクルによる品質向上を実施しています。

- ・専門部門による、商用ネットワークに関する管理規程が整備されています。
専門部門では、インシデント管理、インシデント未然防止、脆弱性診断支援等を行い、PDCAサイクルを回しています。

(7)工事の際の事故防止について

【質問要旨】

事故の再発防止について

【回答】

事件事例の手順書への反映を実施しています。

- ・各種工事において発生したヒヤリ・ハット事象について情報収集するとともに、常に次の作業に生かせるよう工事手順書に反映することとしています。

【質問要旨】

重要設備の工事の際の部門間連携について

【回答】

サービス影響を考慮した体制を構築しています。

- ・重要設備に係らず危険工程を管理し、「予防・検知・最小化・回復」の手順と監視に従い、サービス回復のための切戻し手順/時間の確立を確認することで、サービス影響を最小に抑える体制を構築しています。