

平成 27 年 7 月 ● 日

電気通信サービスの事故発生状況（平成 26 年度）

総務省は、電気通信事業法の規定に基づき、電気通信事業者から一定規模以上の電気通信事故について報告を求めています。

この度、平成 26 年度に発生した電気通信事故の状況を取りまとめましたので公表します。

1 報告の概要

平成 26 年度に発生し、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）の規定に基づき報告された事故の報告事業者数及び報告件数は以下のとおり。（括弧内の数値は、平成 25 年度のもの。）

平成 26 年度に報告された電気通信事故

	報告事業者数	報告件数
重大な事故 ^{注1}	4社 (9社)	6件 (14件)
四半期ごとの報告を要する事故 ^{注2}		
詳細な様式による報告 ^{注3}	105社 (120社)	7,030件 (7,243件)
簡易な様式による報告 ^{注4}	31社 (32社)	47,744件 (47,625件)

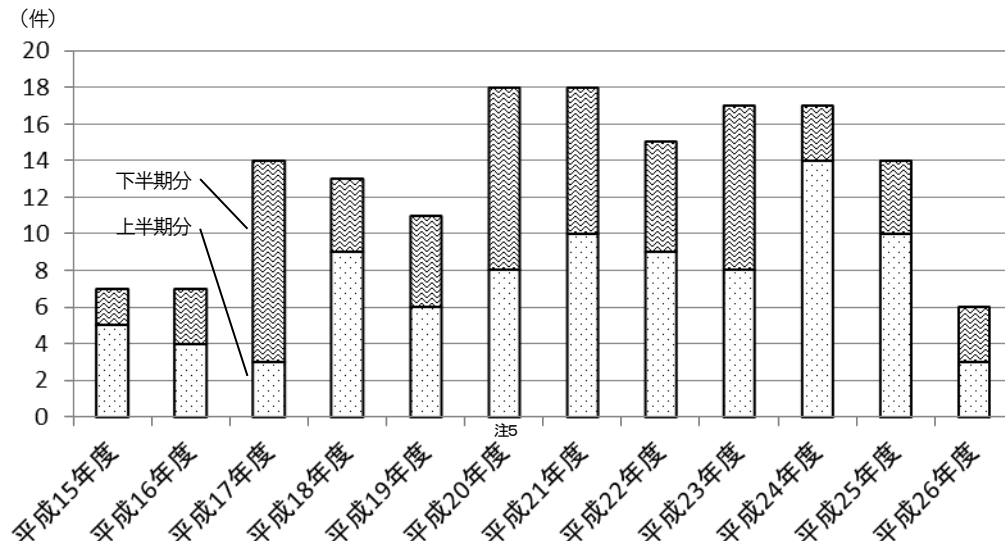
注1 ・ 電気通信役務の提供を停止又は品質を低下させた事故で、影響利用者数3万以上かつ継続時間2時間以上のもの
 ・ 衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障の場合は、その設備を利用する全ての通信の疎通が2時間以上不能であるもの

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 重大な事故を含む。

注4 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。

重大な事故発生件数の年度ごとの推移



注5 平成20年度の報告から、電気通信役務の提供を停止した場合に加え、品質が低下した場合も事故とした。

2 重大な事故

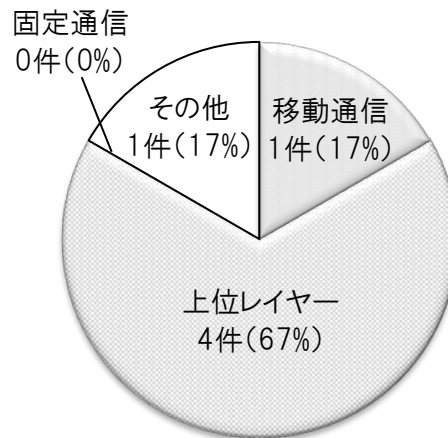
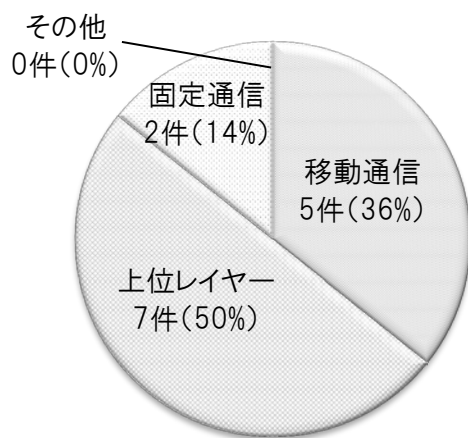
- ・総件数は、前年度から8件減少し6件となった。
- ・サービス別では、上位レイヤーの事故が4件（No. 1, 2, 3, 5）発生し、平成26年度の事故の67%を占めた。※インターネット上のアプリによる通話・電子メール等
- ・ベンダーとの連携不足等に関する事故が3件（No. 1, 3, 6）あった。
- ・メモリ、プロセス数等のリソースの処理に関する事故が3件（No. 2, 4, 5）あった。

※ 事故の詳細は、別紙参照

No	事業者名	発生日時	継続時間	影響利用者数	主な障害内容	発生要因
1	ソネット (株)	H26.9.22 16:54	8h46m	最大約 38.8 万	インターネット接続サービス、電子メールサービス等の利用不可	人為要因
2	ヤフー (株)	H26.9.27 15:56	3h58m	最大約 230 万	電子メールサービス(Web 経由)の利用不可	設備要因
3	ヤフー (株)	H26.9.30 09:20	①3h10m ②3d21h37m	①約 75.7 万 ②最大約 379 万	①電子メールサービス(Web 経由)の利用不可 ②電子メールサービスの利用不可	設備要因
4	(株) NTTドコモ	H26.10.21 01:05	3h20m	最大約 21 万 (推定約 3.5 万)	LTE 音声及びデータ通信サービスの利用不可	設備要因
5	ヤフー (株)	H26.11.6 00:40	3h25m	最大約 264 万	電子メールサービスの利用不可	設備要因
6	スカパー JSAT (株)	H26.12.27 16:47	5h17m	約 190	衛星インターネット接続サービス等の利用不可	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
- ・ 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役務の提供の停止又は品質の低下、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

サービス別の重大な事故の内訳



3 事故全体の状況

平成 26 年度に報告のあった事故全体の状況（四半期ごとの報告を要する事故（重大な事故を含み、簡易な様式による報告を除く。））は、以下のとおり。

(1) 影響利用者数及び継続時間

- ・総件数は 7,030 件（前年度比－213 件）に減少した。
- ・影響利用者数で見た場合、影響利用者数が 500 人未満の小規模な事故件数は、6,230 件（前年度比で－304 件）であり、総件数の約 89%（前年度比－1 ポイント）を占めた。影響利用者数が 3 万人以上の事故件数は、90 件（前年度比－1 件）であり、総件数の約 1%（前年度比±0 ポイント）であった。
- ・継続時間で見た場合、継続時間が 2 時間以上の事故件数は、6,948 件（前年度比－218 件）であり、総件数の約 99%（前年度比±0 ポイント）を占めた。

（影響利用者数）

（継続時間）

	500 人未満	500 人以上 5 千人未満	5 千人以上 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
30 分未満	四半期報告対象外			23	21	1	45 件 (0.6%)
30 分以上 1 時間未満				12	9	2	23 件 (0.3%)
1 時間以上 1 時間 30 分未満				6	2	0	8 件 (0.1%)
1 時間 30 分以上 2 時間未満				3	3	0	6 件 (0.1%)
2 時間以上 5 時間未満	3,439	274	39	1	1	2	3,756 件 (53.4%)
5 時間以上 10 時間未満	1,436	180	17	1	2	0	1,636 件 (23.3%)
10 時間以上	1,355	181	19	0	0	1	1,556 件 (22.1%)
計	6,230 件 (88.6%)	635 件 (9.0%)	75 件 (1.1%)	46 件 (0.7%)	38 件 (0.5%)	6 件 (0.1%)	7,030 件 (100.0%)

※ 影響利用者数 3 万以上かつ継続時間 2 時間以上の重大な事故は網掛部。なお、当該箇所には、電気通信設備以外の設備の故障による事故で、重大な事故報告の提出を要しないもの等も含まれる。

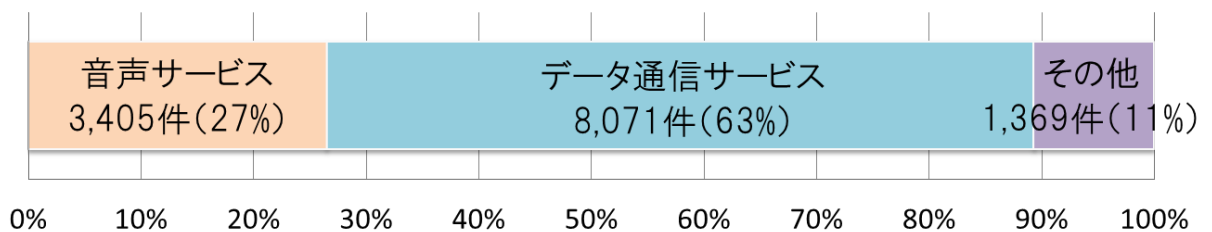
(2) サービス別の内訳

- ・事故が発生したサービスの合計件数^(※1)に占めるデータ通信サービスの事故件数の割合は63%（前年度比+1ポイント）、音声サービスの事故件数の割合は27%（前年度比-1ポイント）で、引き続きデータ通信サービスの事故が高い割合を占めた。
- ・音声サービスの事故の内訳については、移動通信の事故件数の割合が42%（前年度比+5ポイント）に増加し、固定通信の事故件数の割合が51%（前年度比-6ポイント）であった。
- ・データ通信サービスの事故の内訳については、移動通信の事故件数の割合が27%（前年度比-6ポイント）^(※2)で、固定通信の事故件数の割合が49%（前年度比-2ポイント）であった。

※1 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、停止又は品質の低下が発生したサービスの合計件数は、事故発生件数より多い12,845件となっている。

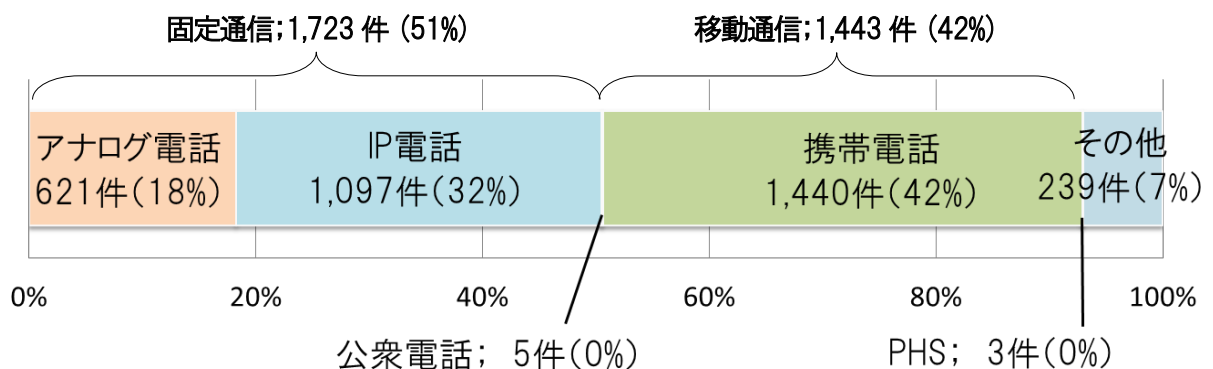
※2 電気通信事業法施行規則別表第4（役務番号表）の改正に伴い、携帯電話・PHSのインターネット接続サービスに係る役務項目は、平成26年度の事故報告様式から削除されたことが減少の主因とみられる。

① サービス別の事故発生件数の比較



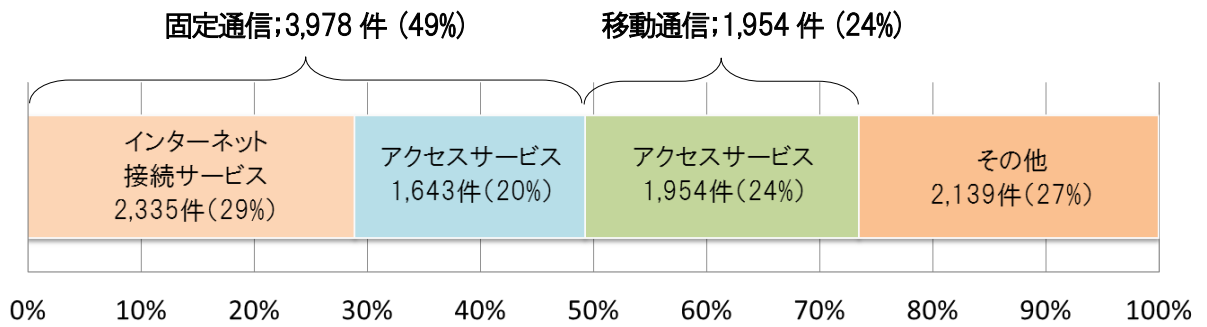
- ・ 音声サービス
アナログ電話、IP電話、携帯電話、PHS、国際電話 等
なお、音声サービスのみが停止又は品質が低下した事故は、557件であった。
- ・ データ通信サービス
インターネット接続サービス、アクセスサービス（FTTH、DSL、CATV、携帯電話・PHS、公衆無線LAN等）、電子メールサービス、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス 等
なお、データ通信サービスのみが停止又は品質が低下した事故は、3,160件であった。
- ・ その他
ISDN、専用役務、MVNO、電報 等

② 音声サービスの事故（3,405件）の内訳



- ・ その他
国際電話、FMCサービス 等

③ データ通信サービスの事故 (8,071 件) の内訳

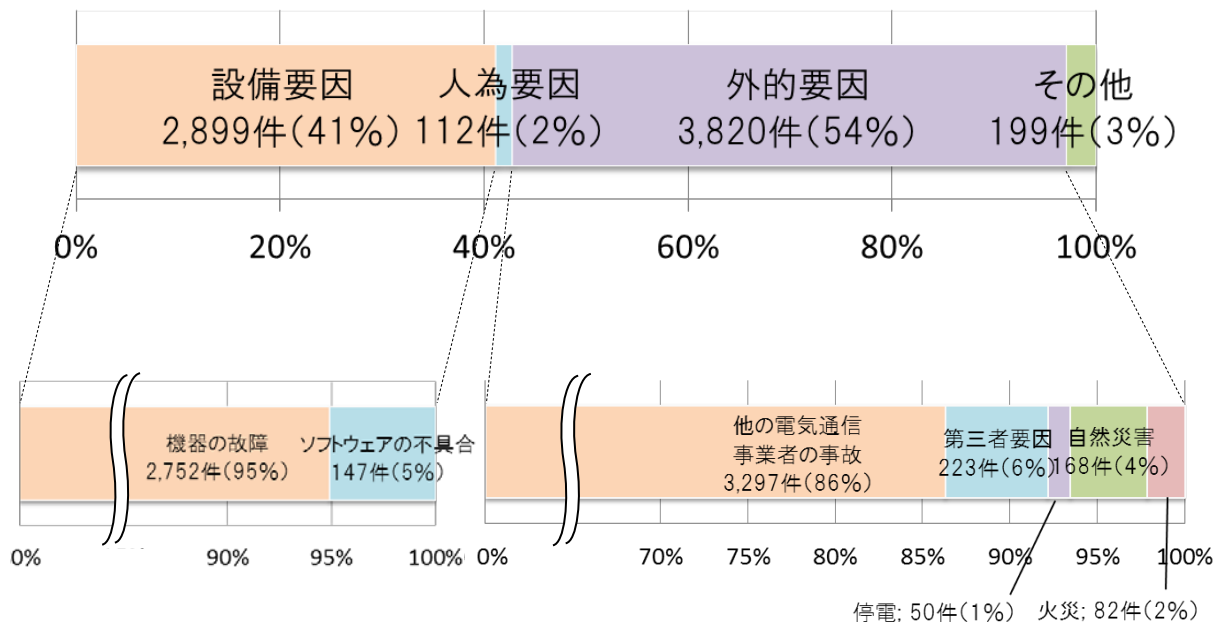


・ その他
電子メールサービス、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス 等

(3) 事故発生要因別の内訳

・ 事故の総件数に占める (※) 機器の故障、ソフトウェアの不具合といった「設備要因」による事故件数の割合は41% (前年度比-4ポイント)、他の電気通信事業者の事故を要因とする等の「外的要因」による事故件数の割合は54% (前年度比+4ポイント)、作業ミス等の「人為的要因」による事故件数の割合は2% (前年度比±0ポイント) であった。

※ 1件の事故で複数の発生要因がある場合であっても、主たる発生要因のみで集計している (7,030 件)。



・ 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

・ 人為的要因
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

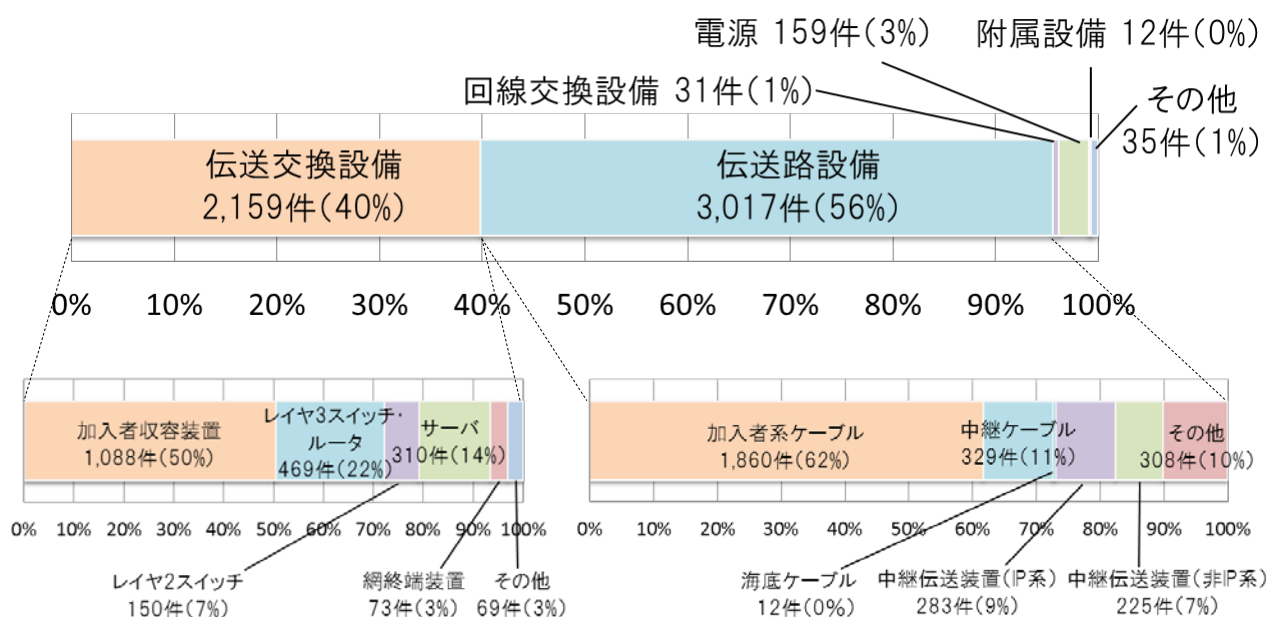
・ 外的要因
他の電気通信事業者の設備障害等による自己の電気通信役務の提供の停止又は品質の低下、道路工事・車両等によるケーブル切断等の第三者要因、停電、自然災害、火災を原因とする、主に当該電気通信事業者以外の要因により発生した事故

・ その他
異常トラヒックによる輻輳、原因不明、その他(サイバー攻撃等)により発生した事故等

(4) 故障設備別の内訳

- ・故障設備が明確な事故件数^(※)に占める伝送路設備の故障による事故件数の割合は56%（前年度比+7ポイント）と年々増加する一方、伝送交換設備の故障による事故件数の割合は40%（前年度比-6ポイント）と年々減少している。
- ・伝送路設備による事故の内訳については、加入者系ケーブルの故障による事故件数の割合が62%（前年度比±0ポイント）、伝送交換設備による事故の内訳については、加入者収容装置の故障による事故件数の割合が50%（前年度比±0ポイント）で、昨年に引き続き最大の割合を占め続けている。

※ 事故の総件数（7,030件）から、発生原因が「他の電気通信事業者の事故による要因」等のため故障設備が不明な事故（1,617件）を除いた、故障設備が明確な事故件数（5,413件）。



- ・ 伝送交換設備
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、網終端装置、停電による複数設備の障害等
- ・ 伝送路設備
加入者系ケーブル、中継系ケーブル、海底ケーブル、中継伝送装置、WDM(波長分割多重)装置、メディアコンバータ、停電による複数設備の障害等

【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/01kiban05_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安全・信頼性対策室
 担当: 本田課長補佐、池田係長、小橋官
 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。