

(公印及び契印省略)

総基技第 543 号
令和 3 年 11 月 26 日株式会社NTTドコモ
代表取締役社長 井伊 基之 殿総務省総合通信基盤局長
二宮 清治

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 3 年 10 月 14 日に、電気通信役務の一部の提供を停止させた事故 (一部の役務の提供を停止させた時間: 2 時間 20 分、停止させた一部の役務の利用者の数: 約 100 万人) 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、当該事故の停止時間を含む前後 29 時間 6 分の間、音声伝送役務 (影響を受けた利用者数: 約 460 万人) 及びデータ伝送役務 (影響を受けた利用者数: 約 830 万人以上) 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。

このような重大な事故の発生は、利用者の利益を大きく阻害するものであることから、同様の事故が発生し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 本件事故は、貴社の報告によれば、IoT サービスに関する位置情報サーバの旧設備から新設備への切替工事に際して、新設備のソフトウェア仕様の決定に当たり旧設備で提供されている IoT サービスの実仕様を十分考慮できていなかったこと及び切替工書の業務委託先との間で切り戻しの作業手順の認識に齟齬があったこと等を原因として発生している。本件事故と同様の事故の再発防止の観点から、当該切替工事を再度実施する際、旧設備で実際に提供されている IoT サービスが新設備で正常に動作することの確認及び切替工書の業務委託先との間で作成される切り戻しの作業手順等の確認を相互に十分に行う等、事前の準備を徹底すること。
- 2 携帯電話サービスの確実かつ安定的な提供を確保する観点から、電気通信設備の切替工事を実施する際には、新旧設備の仕様、不具合発生時の携帯電話サービスを含む貴社の提供するサービスへの影響に関する事前評価を実施し、事前の準備を徹底すること。また、電気通信設備又はソフトウェアについて製造、開発又は販売を行うベンダーとの間での仕様の確認や、切替工書の業務委託先等との間での作業手順確認等、社外関係者との連携を徹底すること。
- 3 携帯電話サービスが決済、物流、輸送、物品管理等の様々なサービスに必要なインフラとなっている状況に鑑み、これらのサービスを提供する IoT サービスと音声伝送役務等の通信を個別に規制する等、通信の輻輳や事故の発生時に相互に与える影響を最小限とする措置を取ること。
- 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、事故発生時においては、障害の状況、緊急通報への影響やその代替手段、復旧の見通し等、事故からの復旧時においては、輻輳の影響により利用しづらい状態が継続すること等、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するよう工夫し、利用者等への周知の内容及び方法の改善を図ること。
- 5 本件事故と同様の事故の再発防止のため、本件事故における教訓を通信業界全体で共有することが重要であることから、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に記載された利用者等への周知の内容及び方法の改善に係る事業者横断的な検討を進めること。

6 次のとおり、総務省に報告すること。

- (1) 上記事項の実施状況については、令和3年12月27日までに、経過及び具体的な実施内容を報告すること。
- (2) 上記1及び3の項目については、本件事故の端緒となった切替工事について、再度実施を予定する日の14日前までに、経過及び策定された具体的対処について報告すること。

(注) 6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