

(公印・契印省略)

総 基 技 第 3 9 5 号  
令 和 4 年 9 月 3 0 日

西日本電信電話株式会社  
代表取締役社長 森林 正彰 殿

総務省総合通信基盤局長  
竹村 晃一

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 F T T H サービス、D S L アクセスサービス及びインターネット関連サービス (以下「インターネット通信サービス等」という。) については、令和 4 年 8 月 2 5 日に、電気通信役務の一部の提供を停止及び品質を低下させた事故が生じたところ、当該事故は、電気通信事業法 (昭和 5 9 年法律第 8 6 号) 第 2 8 条及び電気通信事業法施行規則 (昭和 6 0 年郵政省令第 2 5 号) 第 5 8 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、貴社の報告によれば、5 時間 4 7 分の間、インターネット通信サービス等 (影響を受けた利用者数 : 約 2 1 1 万人 (推計) ) が利用できない又は利用しづらい事象を生じさせており、インターネット通信サービス等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。

このような重大な事故の発生は、利用者の利益を阻害し、かつ、社会・経済活動に深刻な影響を及ぼすものであることから、同様の事故を発生させ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 当該事故は、貴社の報告によれば、機器ベンダーとの情報共有体制の不備により、本来貴社が把握すべき重要な諸元を把握できていない状態であったことが原因で、伝送装置における保守ネットワークの構成が不適切であったことに起因する。また、これによりソフトウェアの不具合が顕在化したことも事故の発生及び大規模化の原因である。よって、機器ベンダーとの情報共有・連携強化、ネットワークの設計の見直し、ソフトウェアの不具合の改修等、事故の未然防止及び事故が発生した場合の大規模化防止のための対策を徹底すること。
- 2 当該事故においては、事故発生後、障害箇所の特定に時間を要したことが原因で事故の長期化を引き起こした。よって、サービス品質低下の可視化、障害箇所の早期把握・可視化等、事故の長期化の防止のための対策を徹底すること。
- 3 インターネット通信サービス等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、提供サービス等への影響やその代替手段、復旧の見通し等、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できるよう、周知広報の内容・頻度等を改善するとともに、利用者等への情報伝達手段の多様化を図ること。
- 4 同様の事故の再発防止のため、当該事故における教訓を業界全体で共有することが不可欠であることから、事故の発生原因、措置状況、再発防止策等の詳細について、他の電気通信事

業を営む指定公共機関に説明し、情報共有する機会を早急に設けること。あわせて、3に記載された事故発生時の周知広報・連絡体制等の改善に関して、業界全体としてのルール策定に向けて率先して取り組むこと。

5 貴社の報告は、当省総合通信基盤局電気通信事業部の「電気通信事故検証会議」が行う検証の対象とするが、同会議の分析・検証の結果、貴社の追加的な再発防止策が必要となった場合には、当該再発防止策についても併せて取り組むこと。

6 1～5の実施状況については、令和4年10月末までに、同年9月末時点における具体的な実施状況を報告するとともに、同年12月末までの間、1か月ごとに実施状況を取りまとめ、翌月末までに報告すること。令和5年1月以降は、3か月ごとに実施状況を取りまとめ、翌月末までに報告すること。また、今後、事故原因等に関して新たな事実等が判明した場合には、速やかに報告すること。

(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