

(公印・契印省略)

総 基 技 第 4 5 4 号
令 和 4 年 1 2 月 9 日

楽天モバイル株式会社
代表取締役社長 矢澤 俊介 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4年9月4日に、電気通信役務の一部の提供を停止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、2時間6分の間、音声伝送役務 (影響を受けた利用者数: 約11万人 (推計)) 及びデータ伝送役務 (影響を受けた利用者数: 約130万人 (推計)) 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。

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、貴社から報告のあった再発防止策に加え、立入検査で判明した課題を踏まえ、下記の事項に取り組むよう指導する。

記

- 1 当該事故は、貴社の報告によれば、機器ベンダーでは既に解消されていたソフトウェアの不具合に係る情報を貴社が事前に把握できていなかったことが原因で、コアネットワークにおけるデータセンタースイッチの予期せぬ再起動が発生したことに起因する。よって、再発防止策として報告のあった現在使用中のソフトウェアに内在するリスク分析の定期的な実施に加え、少なくとも大規模な障害につながりうる設備については、最新のアップデート情報の確実な取得及び他社の協力を得ることも含め情報精査体制の強化を行うなど、事故の未然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、コアネットワークにおける設備の障害による影響が対向設備にまで波及し、事故の大規模化を引き起こした。よって、再発防止策として報告のあったデータセンタースイッチの切り離し機能に関する機器ベンダーとの協議に加え、対向設備への障害の波及を抑える設備仕様やネットワーク構成の見直しに向けた検討等、障害の大規模化を防止する対策を徹底すること。
- 3 当該事故は、端末から大量に信号の再送が繰り返され、ポリシー制御を実施する加入者データベースが短時間で輻輳状態になったものであり、当該輻輳を避ける措置として、障害時緊急

モード（加入者データベースに経由させずにデータ通信接続を継続させる措置）が用意されていたにもかかわらず、当該モードが迅速に実施されなかったことが原因で事故の長期化を引き起こした。よって、再発防止策として報告のあった障害時緊急モードの短時間化に加え、当該モードの完全自動化等、復旧手順の明確化・自動化を行い、事故の長期化の防止のための対策を徹底すること。

- 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、事故発生時には、障害の状況、緊急通報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。また、事故発生時の緊急通報機関等の関係機関や法人顧客等への連絡体制を抜本的に強化し、連絡を徹底すること。
- 5 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。
- 6 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。
- 7 1～6の実施状況については、令和5年1月末までに、令和4年12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、当分の間、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） 7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