

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
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データ伝送役務については、令和4年12月17日及び同年12月20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、貴社の報告によれば、同月17日には4時間54分の間、約242万人(推計)の利用者に対して、また同月20日には2時間2分の間、約69万人(推計)の利用者に対してデータ伝送役務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連続的な発生は、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 令和4年12月17日に発生した事故は、貴社の報告によれば、データ伝送役務を提供するネットワーク設備のハードウェア故障が生じたため、当該設備の予備系への切替えが行われなかったことが原因である。また、故障が発生した被疑設備の特定に時間を要したとともに、他設備への迂回措置に手間取ったことから、事故が長期化したものである。よって、再発防止策として報告のあった同種の設備に対する改善措置を着実に実施することに加え、データ伝送役務に係る設備を始めとする電気通信設備において想定されるサイレント故障等の様々なリスクに対する予備系切替えや迂回措置を確実なものにする取組を実施するなど、システムの信頼性及び健全性を総合的に評価することにより事故の未然防止のための対策を徹底すること。また、障害事象の検出、被疑箇所特定及び復旧措置のそれぞれの迅速化・自動化を推進することで事故の長期化を防止する対策を徹底すること。
- 2 同月20日に発生した事故は、貴社の報告によれば、データ伝送役務を提供するネットワーク設備の増設作業の過程において、ヒューマンエラーにより設備間のネットワーク設定に誤りを生じさせたため、データ伝送役務を提供する一部のネットワーク設備の経路情報が消失したことが原因である。また、事故時の設備の切り戻し設定にも同じ誤りが含まれていたことから、迅速な切り戻しに失敗し事故が長期化したものである。よって、再発防止策として報告のあった設備の設定手順管理の厳格化などの改善措置を着実に実施することに加え、ヒヤリハット事例の分析・展開や社内規程の整備、事前検証環境の充実、外部連携による品質改革、

専門の品質管理組織による内部牽制の導入など、組織横断的な品質管理体制を強化することで事故の未然防止のための対策を徹底すること。

- 3 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迅速かつ分かりやすく提供できるよう、電気通信事故検証会議周知広報・連絡体制ワーキンググループが取りまとめた周知広報に関するルールを踏まえ、周知広報の実施体制を改善すること。
- 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。
- 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5年3月末までに、令和5年2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) 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