

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）

令和5年4月3日に、貴社の提供するF T T Hサービス、インターネット関連サービス及び緊急通報を取り扱う音声伝送役務（以下「インターネット通信サービス等」という。）の一部の提供が停止する事故が生じたところ、当該事故のうち、緊急通報を取り扱う音声伝送役務への影響については、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、1時間39分の間、緊急通報を取り扱う音声伝送役務（影響を受けた利用者数：最大4.7万回線。インターネット通信サービス等に係る事故全体としては、影響時間：1時間39分、影響を受けた利用者数：最大8.7万回線。）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、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、ネットワーク設備に故障が生じたことが原因である。よって、再発防止策として報告のあった設備に対する改善措置を着実に実施することに加え、設備の信頼性の強化を社内で徹底し、品質管理手法の抜本的改善や品質管理に責任を持つ専門部署の設置を含め、社内体制を強化すること。また、設備故障に備えたフェールセーフ設計も強化すること。
- 2 設備を提供するベンダーとの間の契約条件を一斉点検し、リスク低減のために必要となる情報を確実かつタイムリーに入手できるように契約内容を見直すとともに、ベンダーとの連携強化を図ること。
- 3 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。
- 4 1～3の実施状況については、令和5年6月末までに、それまでの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。

(注) 4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