

令和4年度 電気通信事故に関する検証報告

【概要】

令和5年8月

電気通信事故検証会議
事務局

【1 令和4年度事故検証案件の概要】

（1）電気通信事故発生概況

電気通信事故報告件数、影響利用者数及び継続時間別、サービス別、発生要因別、故障設備別

（2）重大な事故の発生状況

発生件数、重大な事故の概要

【2 令和4年度に発生した事故から得られた教訓等】

（1）事故の事前防止の在り方（12項目（+27小項目））

①作業手順書の適切な管理、②誤設定情報の確実な検出、③設備設定における特有手順の解消、④迅速な異常検知、⑤ネットワーク設計の適切なレビュー、⑥設備の正確な挙動把握、⑦潜在するソフトウェア不具合への適切な対処、⑧復旧措置の適切なレビュー、⑨障害による影響範囲の拡大防止、⑩組織外の関係者との連携、⑪攻撃者に乗っ取られた利用者端末からの攻撃に備えたセキュリティ対策、⑫他社の事故事例の活用

（2）事故発生時の対応の在り方（3項目）

①適時適切な利用者周知、②タイムリーな社内の情報共有、③日本国内の利用者に対する外資系企業の対応

（3）事故収束後のフォローアップの在り方（1項目）

①事故報告の活用・報告

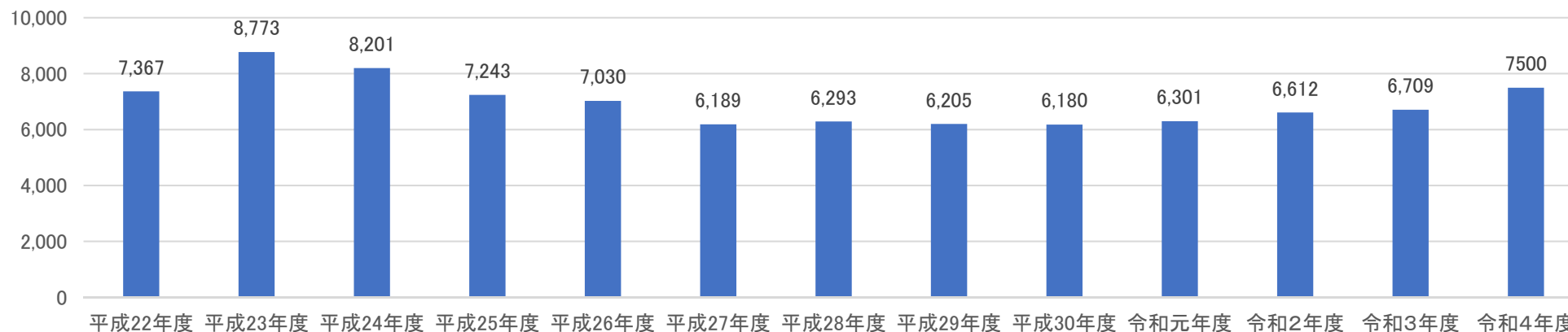
■ 令和4年度に報告された電気通信事故

(括弧内は前年度(令和3年度)の数値)

	報告事業者数	報告件数
重大な事故※1	23社 (10社)	10件 (7件)
四半期報告事故※2		
詳細な様式による報告※3	375社 (176社)	7,500件 (6,709件)
簡易な様式による報告※4	32社 (44社)	60,230件 (56,866件)

- ※1 卸役務に関する事故については、報告事業者数として卸提供元事業者及び卸提供先事業者を個別に計上する一方、報告件数としては1件に集約して計上している。
- ※2 卸役務に関する事故については、報告事業者数、報告件数ともに卸提供元事業者及び卸提供先事業者を個別に計上している。
- ※3 重大な事故については、施行規則様式第50の3に加え、電気通信事業報告規則様式第27により報告することとされているため、詳細な様式による報告に含まれている。
- ※4 ①無線基地局、②局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置及び③デジタル加入者回線アクセス多重化装置の故障による事故については、簡易な様式による報告が認められている。

■ 四半期報告事故（詳細な様式による報告分）の年度ごとの推移※5



※5 四半期報告事故について、平成22年度より、報告内容の統一化・明確化等を図るため、新たな詳細な様式への変更等が行われている。また、重大な事故について、電気通信サービスの多様化・高度化・複雑化等に伴い、それまでのサービス一律の報告基準（影響利用者数3万以上かつ継続時間2時間以上）から見直しが行われ、平成27年度からはサービス区分別の基準に基づき報告が行われている。

■ 令和4年度において、**電気通信事故は7,500件発生**。影響利用者数**500人未満の事故が全体の9割以上**を占めており、継続時間**2時間以上5時間未満の事故が全体の約半数**を占めている。**12時間以上の事故は全体の約29%**を占めている。

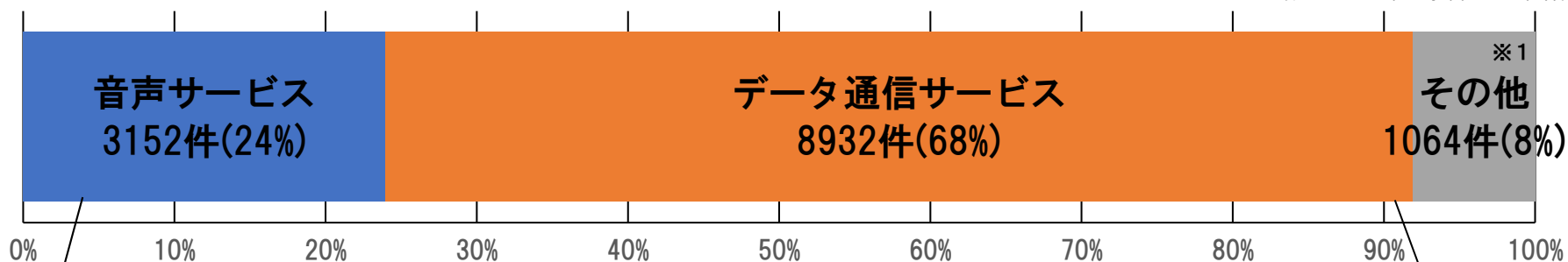
継続時間 \ 利用者数	利用者数							計
	500人未満	500人以上 5千人未満	5千人以上 3万人未満	3万人以上 10万人未満	10万人以上 100万人未満	100万人以上		
30分未満	四半期報告対象外			11	5	0	16 (0.2%)	
30分以上 1時間未満	四半期報告対象外			5	5	0	10 (0.1%)	
1時間以上 1時間30分未満	四半期報告対象外			※1 9	※2 3	1	13 (0.2%)	
1時間30分以上 2時間未満	四半期報告対象外			4	2	0	6 (0.1%)	
2時間以上 5時間未満	3,212	165	30	※5 2	5	3	3,417 (45.6%)	
5時間以上 12時間未満	1,798	58	24	3	10	3	1,896 (25.3%)	
12時間以上 24時間未満	1,089	18	5	※3 0	0	0	1,112 (14.8%)	
24時間以上	959	30	23	8	※4 6	4	1,030 (13.7%)	
計	7,058 (94.1%)	271 (3.6%)	82 (1.1%)	42 (0.6%)	36 (0.5%)	11 (0.1%)	7,500 (100.0%)	

■ 色塗り部分のうち、次の要件に当てはまる場合に、重大な事故に該当。

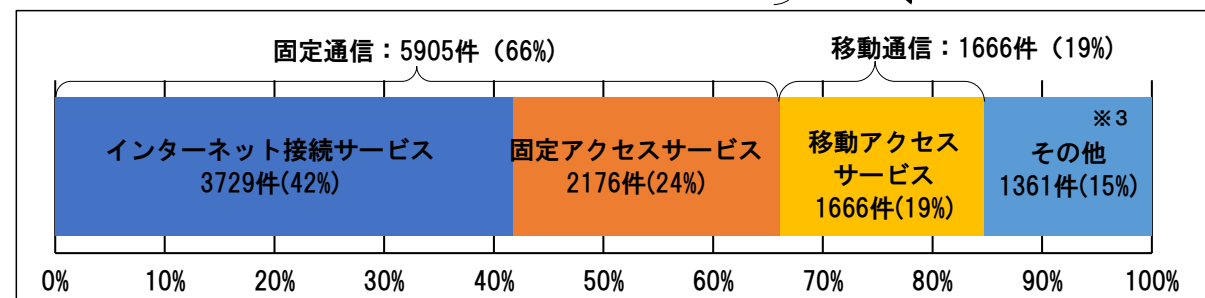
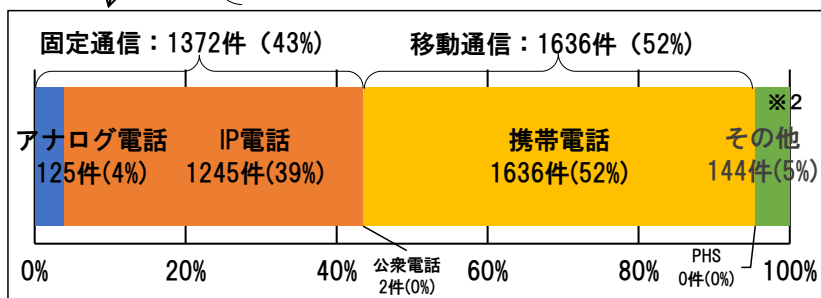
- ※1 緊急通報を取り扱う音声伝送役務：継続時間**1時間**以上かつ影響利用者数**3万人**以上のもの
 - ※2 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務：継続時間**2時間**以上かつ影響利用者数**3万人**以上のもの 又は 継続時間**1時間**以上かつ影響利用者数**10万人**以上のもの
 - ※3 セルラーLPWA及びアンライセンスLPWAサービス：継続時間**12時間**以上かつ影響利用者数**3万人**以上のもの 又は 継続時間**2時間**以上かつ影響利用者数**10万人**以上のもの
 - ※4 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（音声伝送役務を除く）：
継続時間**24時間**以上かつ影響利用者数**10万人**以上のもの 又は 継続時間**12時間**以上かつ影響利用者数**100万人**以上のもの
 - ※5 1から4までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務：継続時間**2時間**以上かつ影響利用者数**3万人**以上のもの 又は 継続時間**1時間**以上かつ影響利用者数**100万人**以上のもの
- 注1：色塗り部分には、電気通信設備以外の設備の故障による事故等が含まれており、重大な事故の件数と一致しない。
注2：同一要因の事故であっても、事業者毎にカウントしている。

- データ通信サービスの事故が最も多く、8,932件（68%）、次いで音声サービスの3,152件（24%）となっている。
- データ通信サービスの事故の内訳は、インターネット接続サービスが最も多く3,729件（42%）となっている。
- 音声サービスの内訳は、携帯電話が1,636件（52%）、IP電話が1,245件（39%）となっており、これらで91%を占めている。「アナログ電話」は125件（4%）であり、事故の割合は非常に低くなっている。

複数サービスへの同時影響あり → 総件数（7,500件）より件数大



- ・ 音声サービス : アナログ電話、IP電話、携帯電話、PHS、国際電話 等
- ・ データ通信サービス : インターネット接続サービス、固定アクセスサービス（FTTH、DSL、CATV）、移動アクセスサービス（携帯電話・PHS、公衆無線LAN等）等
- ・ その他(※1) : ISDN、専用役務、MVNO、電報 等

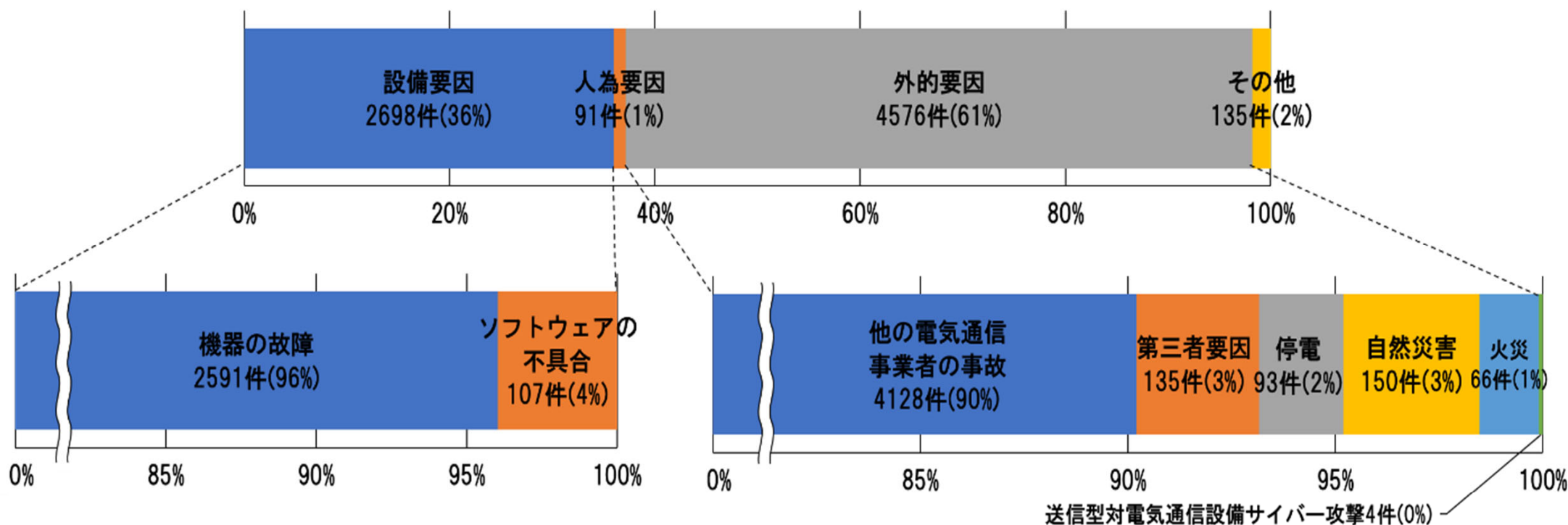


- ・ その他(※2) : 国際電話、FMCサービス 等

- ・ その他(※3) : インターネット関連サービス（電子メールサービス等）、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス、ローカル5Gサービス、LPWAサービス 等

- 自社以外の要因（外的要因）が4,576件（61%）と最も多く、そのうち、他の電気通信事業者の事故が4,128件（90%）と外的要因の大半を占めている。
- 次いで自然故障等の設備要因の事故で2,698件（36%）となっており、そのうち、機器故障が2,591件と設備要因の96%を占めている。

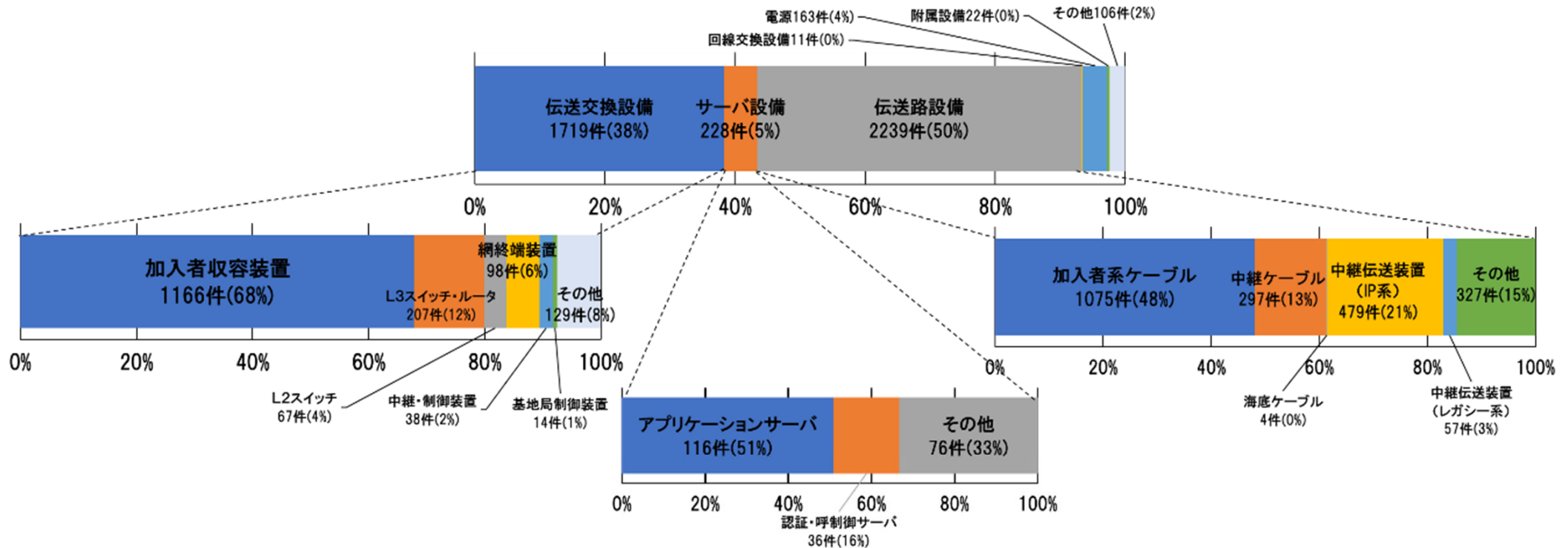
※ 1件の事故で複数の発生要因がある場合であっても、主たる発生要因のみで集計している



- ・ 設備要因：自然故障（機器の動作不良、経年劣化等）、ソフトウェア不具合等の、主に設備的な要因により発生した事故
- ・ 人為要因：工事時の作業ミスや、機器の設定誤り等の、主に人為的な要因により発生した事故
- ・ 外的要因：他の電気通信事業者の設備障害等による自己の電気通信役務の提供の停止又は品質の低下、道路工事・車両等によるケーブル切断等の第三者要因、停電、自然災害、火災、送信型対電気通信設備サイバー攻撃を要因とする、主に当該電気通信事業者以外の要因により発生した事故
- ・ その他：異常トラヒックによる輻輳、要因不明等

- その他(106件)を除いた故障設備が明確である4,382件のうち、伝送路設備に起因する事故が2,239件と最も多く、そのうち、加入者系ケーブルが1,075件、中継ケーブルが297件となっており、ケーブル支障による事故が伝送路設備故障の約6割を占めている。
- 次に、伝送交換設備に起因する事故が1,719件となっており、そのうち、加入者収容装置の事故が1,166件と伝送交換設備故障の約7割を占めている。

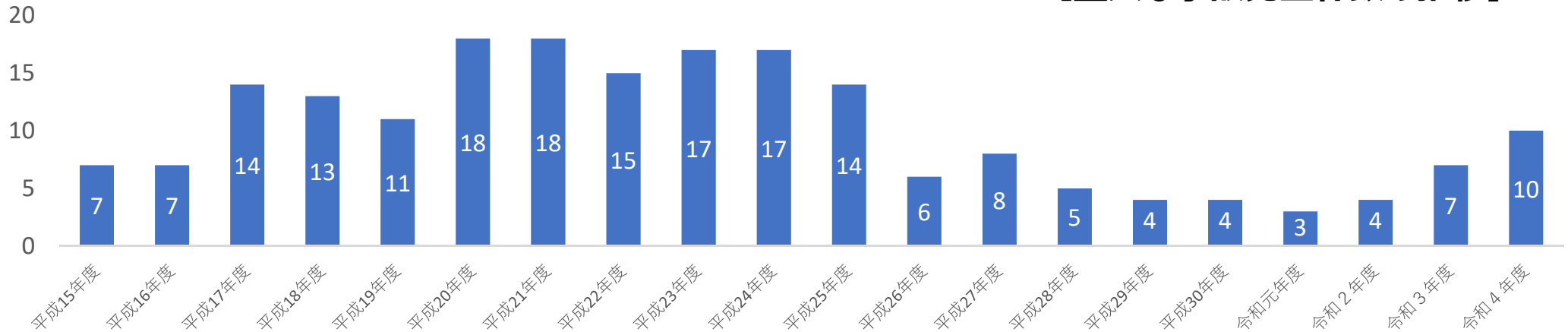
※事故の総件数(7,500件)のうち、発生要因が「他の電気通信事業者の事故による要因」等のために、故障設備が不明な事故(3,012件)を除いたもの。



- ・伝送交換設備: 加入者収容装置(加入者収容局などに設置する装置で、ユーザへの通信回線を提供するとともに、通信回線を集約し上位の伝送装置へ出力する機能をもつ装置)、ネットワーク機器、回線交換設備、網終端装置、停電による複数設備の障害等
- ・サーバ設備 : アプリケーションサーバ(メールサーバ、Webサーバ、DNSサーバ等)、認証・呼制御サーバ(加入者認証、サービス認証、呼制御等を行うサーバ等)
- ・伝送路設備 : 加入者系ケーブル、中継系ケーブル、海底ケーブル、中継伝送装置、WDM(波長分割多重)装置、メディアコンバータ、停電による複数設備の障害等

- 令和4年度において、**重大な事故は10件**発生。前年度の7件から3件増加している。
- 10件発生した重大な事故のうち、インターネット関連サービス（電子メール）の事故が2件、音声サービス（携帯電話）及びデータ通信サービス（移動）の事故が2件、固定アクセスサービスの事故が1件、インターネット関連サービス（音声）の事故が2件、データ通信サービス（移動）の事故が2件、インターネット関連サービス（電子メール）及びインターネット関連サービス（映像通話サービス）の事故が1件となっている。

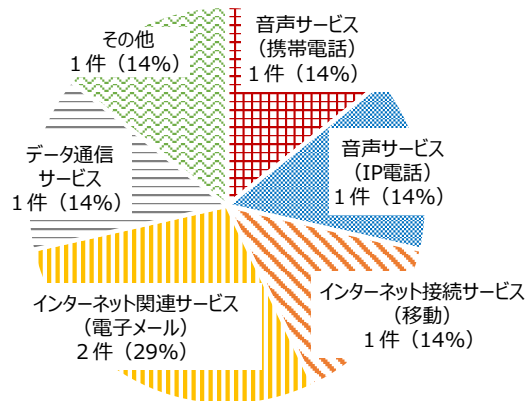
【重大な事故発生件数の推移】



※ 報告件数。なお、重大な事故について、平成20年度から、電気通信役務の品質が低下した場合も重大な事故に該当することとなり、さらに、平成27年度から、電気通信サービス一律から電気通信サービスの区分別に重大な事故に該当する基準が定められており、年度ごとの推移は単純には比較できない。

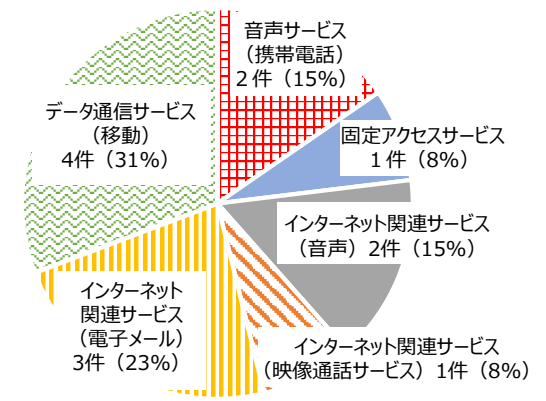
【重大な事故のサービス別内訳】

※ 報告のあった1件の事故について、複数のサービス・事業者と同時に影響している場合があるため、それらの場合を含めたものとなっている。



令和3年度

令和4年度



発生日 [事業者名] (MVNO/VNE等)	継続時間 影響利用者数 (影響地域)	事故の内容	発生原因	再発防止策
令和4年4月10日 [GMOグローバルサインHD(株)]	4時間59分 50,723人 (全国)	Webサイト閲覧、 電子メールの利用 不可	外部からのDDoS攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・DNSサーバー機器の上流ネットワークに設置されているDDoS対策機器の閾値の見直し ・DNSサーバーのパラメータのチューニング、水平拡張、ネットワーク構成の見直し ・DNSサーバーが設置されたIDCを3拠点へ増強、DDoSの通信が全拠点へ到達しにくい、Anycastネットワークを構築
令和4年7月2日 [KDDI(株)及び沖縄セルラー電話(株)] (株)オプテージ、(株)インターネットイニシアティブ、いすゞ自動車(株)、セコム(株)、トヨタコネクティッド(株)、マツダ(株)、(株)ジェイコム東京、(株)ジェイコム埼玉・東日本、(株)ジェイコム湘南・神奈川、(株)ジェイコム千葉、(株)ジェイコムウエスト)	61時間25分 音声：約2,316万人 データ通信：775万人以上 (全国)	音声通信、SMS、 データ通信の品質 低下	令和4年7月2日にコアルータでトラヒックの片寄せを実施する際に、誤った作業手順書で設定を行ったため、VoLTE交換機と全国中継網の間で、信号が1/2の確率で失敗する状態となった。これにより、端末およびNW間のGWから位置情報登録要求信号が繰り返し再送され、VoLTE交換機と加入者データベースへのアクセスが輻輳し、全国的に音声通話、SMSが利用しづらい状態となった	<p><暫定対処></p> <ul style="list-style-type: none"> ・誤った手順書の選択防止 ・サービス正常性確認方法の見直し ・トラヒック経路の変更 ・輻輳発生時の復旧手順の見直し ・交換機リセットマニュアルの改修 <p><恒久対処></p> <ul style="list-style-type: none"> ・切り戻し設定時間の基準見直し ・作業手順書管理システムの導入 ・ネットワークの点検 ・交換機への不完了要求検知ツールの開発・導入 ・輻輳制御の設計見直し ・交換機輻輳解消ツールの開発・導入 ・復旧対処の自動化 ・利用者の立場でわかりやすい情報の定期的発信 ・端末・サービス影響を特定する体制の構築 ・広報部門を中心とした対外情報発信班の新設 ・サービス毎の影響を把握する手法の確立 ・「周知・情報提供等のガイドライン」の改善と、他通信事業者と連携した業界全体の情報発信の改善 ・事業用電気通信設備管理規定の見直し

発生日 [事業者名] (MVNO/VNE等)	継続時間 影響利用者数 (影響地域)	事故の内容	発生原因	再発防止策
令和4年8月25日 [西日本電信電話(株)] (楽天モバイル(株)、ビッググローブ(株)、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)、(株)NTTドコモ)	最大5時間47分 最大211万人以上 (西日本地域)	インターネット通信の品質低下及び利用不可	推奨諸元値を超過して保守網へ装置を収容し、CPU盤の高負荷状態が継続したことが原因でCPU盤間のデータ通信が不安定な状態が継続。これをきっかけに多数の伝送路を収容する伝送装置のCPU盤のファームウェアの不具合により、伝送装置に設定しているデータが消失し、当該伝送装置に収容しているすべての伝送路が通信断となった	<ul style="list-style-type: none"> ・機器ベンダーとの情報共有体制の強化 ・伝送装置のグループ構成の見直し ・VNE事業者とのルーティングポリシーの見直し ・原因箇所の早期特定 ・ネットワーク設計の見直し ・社内における情報共有体制の見直し ・利用者への適時・適切な情報発信 等
令和4年9月4日 [楽天モバイル(株)]	2時間6分 音声：約11万人 データ通信：約130万人 (全国)	データ通信、音声通信の品質低下	西日本セントラルデータセンター（CDC）にあるデータセンタースイッチ（サーバー間の通信の中継機能を提供するもの）に搭載の5枚のFabric Moduleのうち3枚にて再起動がほぼ同時に発生。ベンダー解析の結果、Fabric Module内にあるログ保存用のメモリーが枯渇し、動作が不安定な状態に陥ったことが原因と判明（ソフトウェアバグ）	<ul style="list-style-type: none"> ・障害時緊急モード(PCRFスキップ)における実行時間の短縮 ・Webへの初報掲載までの時間短縮 ・データセンタースイッチのソフトウェアバグ対応 等
令和4年10月15日 [株]カカオ]	約10時間46分 最大58万人 (全国)	カカオトークでのメッセージ送受信、音声通話の利用不可	カカオトーク用のサーバーが設置されているインターネットデータセンター（IDC）の建物地下において、火災が発生。当該火災の消火活動にあたり、建物内の電力供給を停止したことにより、サーバーの稼働が停止したことによる。電力の供給停止にあたり、カカオ社に対し、事前の情報提供はされなかった	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの二重化（冗長化）がなされていなかった項目を確認し、該当項目の二重化（冗長化）を実施 ・別途自社でのIDCを設立

発生日 [事業者名] (MVNO/VNE等)	継続時間 影響利用者数 (影響地域)	事故の内容	発生原因	再発防止策
令和4年12月2日 [日本マイクロソフト(株)、 マイクロソフト・アイルラ ンド・オペレーションズ・ リミテッド]	9時間59分 3万人以上(詳細 非公表※) (全国) <small>※同社は競合する事業者との関 係で機微な情報であるとして契約 者数を非公表としていることに加え、 当該事故に係る影響利用者数に ついて金融市場に影響を与える おそれがあることから非公表として いる。</small>	電子メールの利 用不可	定期的な保守作業の実施に伴い、同社のディレ クトリ基盤内において、過去に把握されていなか ったソフトウェアバグが顕在化した。このソフトウェ アバグが原因で、サービスの設定情報を格納してい るディレクトリ基盤でのトークン要求の処理につい て遅延が増大し、タイムアウトが生じた。トークン 発行がタイムアウトとなったため、トークンの再送要 求が行われ、データベース基盤からディレクトリ基盤 へのトークン要求が平常時に比べ約40倍に増加 する結果となり、ディレクトリ基盤の設備における CPUに高負荷が生じ、結果、利用者のリクエスト が処理できない事象となり、一部の利用者がメー ルサービスを利用できなくなった	<ul style="list-style-type: none"> ・影響を受けたディレクトリ基盤内の設備に長期的な負 荷軽減措置を適用 ・影響を受けたディレクトリ基盤内の設備全体に対し て長期的な負荷軽減措置の適用 ・日本に関する全ての設備について長期的な負荷軽減 措置の適用を完了 ・同様の問題をより適切に特定し、この種の問題の発 生を防止するために、標準的な保守作業の見直しを実 施 ・本番環境に影響を与える前にこのような問題を特定 できるよう、レジリエンシーテスト内のギャップへの対 処
令和4年12月17日 [(株)NTTドコモ]	4時間54分 約242万人 (西日本地域)	インターネット接 続サービスの品 質低下	サーバ収容スイッチの不具合(特異故障) によりサーバと接続するポートが閉塞されず、 待機系への系切替が正常に行われなかったた め、事象が発生した	<ul style="list-style-type: none"> ・故障したハードウェアを正常な機器に交換 ・同一構成のサーバ収容スイッチを用いる箇所へ外 部監視による事象検出及び現地手配による復旧 ・同一構成のサーバ収容スイッチを用いる箇所へ事 象検出から措置まで含めた完全自動化 ・警報内容の迅速な解読 ・システム全体の可観測性向上による被疑箇所特 定と措置の迅速化 ・人手を極力排した措置のツール化 ・新たなツールを用いた訓練の実施 ・利用者への迅速な初報周知 <p style="text-align: right;">等</p>
令和4年12月20日 [(株)NTTドコモ]	2時間2分 約69万人 (西日本地域)	インターネット接 続サービスの品 質低下	対象装置であるL3スイッチでは、特定製 品・特定ソフトウェア固有の手順(特有手 順)にて設定を行う必要であったが、一般手 順と同様に設定を行ったことで、一部設定情 報が欠落し、事象が発生した	<ul style="list-style-type: none"> ・運用ルールの再周知とチェック体制強化 ・管理の一元化と自動化を活用したヒューマンエ ラーの根絶 ・設定情報のチェック強化 ・人手を極力排した措置のツール化 ・新たなツールを用いた訓練の実施 <p style="text-align: right;">等</p>

発生日 [事業者名] (MVNO/VNE等)	継続時間 影響利用者数 (影響地域)	事故の内容	発生原因	再発防止策
令和5年1月25日 [日本マイクロソフト(株)、 マイクロソフト・アイルラ ンド・オペレーションズ・ リミテッド]	5時間35分 3万人以上 (詳細 非公表※) (全国) <small>※同社は競合する事業者との関 係で機微な情報であるとして契約 者数を非公表としていることに加え、 当該事故に係る影響利用者数に ついても金融市場に影響を与える おそれがあることから非公表として いる。</small>	電子メール、映 像通話サービス の利用不可	令和5年1月25日、マイクロソフトのグローバル WAN (Wide Area Network) にルーターを 追加する作業を実施した際、マイクロソフトの標準 作業手順に従わず、新たに追加されたルーターで 誤ったコマンドを実行した。これにより、当該ルー ターからWAN内の他のルーターにメッセージが送 信され、その結果、それらのルーターにおいて隣接 関係テーブルと転送テーブルの再計算が発生した。 この再計算の間、それらのルーターはパケットを正し く転送することができなくなり、一部の利用者にお いて、一部のMicrosoft 365サービスにアクセスで きない事態が生じた	<ul style="list-style-type: none"> ・使用している全てのWANルーターについて、広範囲に 影響を及ぼす可能性のある類似のコマンドを事前に チェックし、ブロックする ・オンコールエンジニアが、ネットワーク機器に誰がどのよ うな変更を加えているかを確認できるよう、承認済み自動 化作業、承認済み緊急対応、不適格な機器のアクティ ビティの可視化を行う ・定期的、継続的、かつ参加必須のオペレーショント レーニングを実施し、全ての標準作業手順に従わなけ ればならないことを明確にすることで、継続的なプロセス 改善を行う ・正式承認がペンディングとなっている全ての標準作業 手順の監査について、重要度に応じて速やかに優先順 位を付する。それらの標準作業手順は、優先順位を付 した後、30日以内に変更諮問委員会のレビューを受け る
令和5年2月8日 [LINE(株)]	1時間45分 約46.3万人 (全国)	無料通話サービ スの利用不可	LINE社設備 (NPUSH Platform) からApple 社設備 (Apple APNs) に接続する際、暗号 化通信における証明書のやり取りが行われる。障 害発生時、NPUSH Platformにおけるソフトウ エアバグにより、証明書更新処理が待機状態に陥り、 NPUSH Platformのメモリに新しい証明書が読 み込まれなかったため、接続の更新時に証明書の 検証に失敗し、接続が確立できない事象が発生 した。NPUSH Platformは、複数のサーバにより 構成されており、証明書の検証は各サーバ内で段 階的に行われたことに伴い当該検証の失敗も段 階的に生じた。なお、当該ソフトウェアバグは、約 1か月前に実施した作業に起因して顕在化した	<ul style="list-style-type: none"> ・NPUSH Platformからの通信における証明書エラー 時のアラート発生の閾値を変更 ・今回の事故の発生原因となったバグを修正するパッチ を配布 ・証明書の更新作業を行った際、処理が止まった場合 に担当者がアラートを受けられるように措置 ・証明書交換手順に、サーバーメモリ上に交換した証明 書が正しく読み込まれているか確認する手順を追加 ・障害が発生していることを認知した後、速やかに利用 者へ周知を行うため、社内プロセスの見直しを実施中

■ 令和4年度に発生した**重大な事故**について、当事者である電気通信事業者から事故の内容等の説明を受け、検証を行い、**当該事故等から得られる教訓等**を整理。主なものは次のとおり。

(1) 作業手順書の適切な管理

- 作業手順書については、レビュー観点や承認フローを明確にするとともに、取り違えの起こらないよう管理することが重要
- 遵守すべき作業手順書を明確に認識させるための訓練を、作業を行う全ての担当者に対して継続的に行うべき

(2) 誤設定情報の確実な検出

- 設定情報の投入前後での比較・確認対象を、追加・変更した設定値のみだけでなく、全ての設定値とすることが重要

(3) 迅速な異常検知

- システムの可用性について、内部・外部双方からの常時監視を行い、基準を下回った場合にアラートが発せられる仕組みが構築されていることが重要

(4) ネットワーク設計の適切なレビュー

- OSPF (Open Shortest Path First) 通信においては、経路計算における処理負荷増大を防止するため、1グループ内における伝送装置の収容数が推奨諸元値を超えない構成とすることが重要

(5) 設備の正確な挙動把握

- ログデータの蓄積により、メモリ領域が圧迫されていないか、監視することが重要
- 高負荷時の動作検証及びその結果に基づいたリスク評価を実施するとともに、著しい高負荷に耐えられる設計とすることが重要

(6) 潜在するソフトウェア不具合への適切な対処

- ソフトウェアに内在するリスクの分析は、ソフトウェアの選定時及び商用適用時だけでなく、商用適用後も定期的実施することが重要
- 大規模な障害につながりうる重要な設備については、できる限り多くのバグ情報を取得するとともに、最新のアップデートを実施しておくことが重要
- 証明書等の有効期限の期日を確認し、期限切れを起こさないよう適切に管理するとともに、その更新を行った場合であっても、当該処理が関連設備に対して適切に反映されているか遅滞なく確認する仕組みを構築することが重要

(7) 復旧措置の適切なレビュー

- 迅速な復旧のため、手動で行う手順について、自動化できる部分は自動化することが望ましい
- 輻輳等の二次災害に至らない適切な切り戻し時間を設定することが重要
- 自動復旧機能を有する場合、発動条件（閾値等を含む）や発動範囲等を可視化することが重要
- 輻輳の自動制御が機能しない等、様々な異常状態を想定した訓練を行っておくことが重要

(8) 障害による影響範囲の拡大防止

- 障害時緊急モードへの切り替え判断及び切り替え作業について、自動化できる部分は自動化することが望ましい
- 広範囲に影響を及ぼす可能性のある作業コマンドについては、誤入力時のブロック機能を設けることが重要
- 通信が不安定な状況で発生しうる端末特有の不具合はできる限り解消されていることが望ましい

(9) 組織外の関係者との連携

- VNE (Virtual Network Enabler) 事業者とのルーティングポリシーは、事故発生時の影響範囲の極小化を考慮し、策定することが重要

(10) 適時適切な利用者周知

- 事故発生時における利用者への情報提供は、速やかにかつ正確に利用者が状況を理解できるように実施することが重要

(11) 日本国内の利用者に対する外資系企業の対応

- 日本の利用者に対する情報提供や問い合わせ対応等は、日本語で対応することが望ましい

電気通信事故の大規模化・長時間化やその内容・原因等の多様化・複雑化を踏まえ、報告された事故について、外部の専門的知見を活用しつつ、検証を行うことにより、電気通信事故の発生に係る各段階で必要な措置が適切に確保される環境を整備するとともに、電気通信事故の再発防止を図る。

(平成26年：電気通信事業法改正付帯決議、平成25年：多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会)

■ 通信工学、ソフトウェア工学、消費者問題の有識者で構成。

【構成員】（令和5年8月現在）

相田 仁（東京大学 名誉教授）

内田 真人（早稲田大学理工学術院 教授）

加藤 玲子（(独)国民生活センター相談情報部相談第2課 課長）

黒坂 達也（株式会社企 代表取締役）

妙中 雄三（奈良先端科学技術大学院大学 先端科学技術研究科 准教授）

長谷川 剛（東北大学 電気通信研究所

情報通信基盤研究部門 教授）

堀越 功（株式会社日経BP 日経ビジネス副編集長）

森井 昌克（神戸大学大学院工学研究科 教授）

矢入 郁子（上智大学理工学部情報理工学科 教授）

■ 会議及び議事録は原則非公開。

ただし、会議及び議事録のうち機微な情報を含まないと座長が認める部分についてはそれらを公開することができる。

■ 電気通信事業部長主催の会議として、平成27年5月に設置。

