

## 電気通信事故検証会議（第6回）議事要旨

1 日 時：令和5年9月29日（金）10:00～11:49

2 場 所：Web会議

3 出席者（敬称略）

<構成員>

相田座長、内田座長代理、黒坂構成員、妙中構成員、長谷川構成員、堀越構成員、森井構成員、矢入構成員

<事務局>

木村 電気通信事業部長

大塚 安全・信頼性対策課長、竹渕 安全・信頼性対策課課長補佐

4 議事

（1）西日本電信電話株式会社から、令和5年7月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

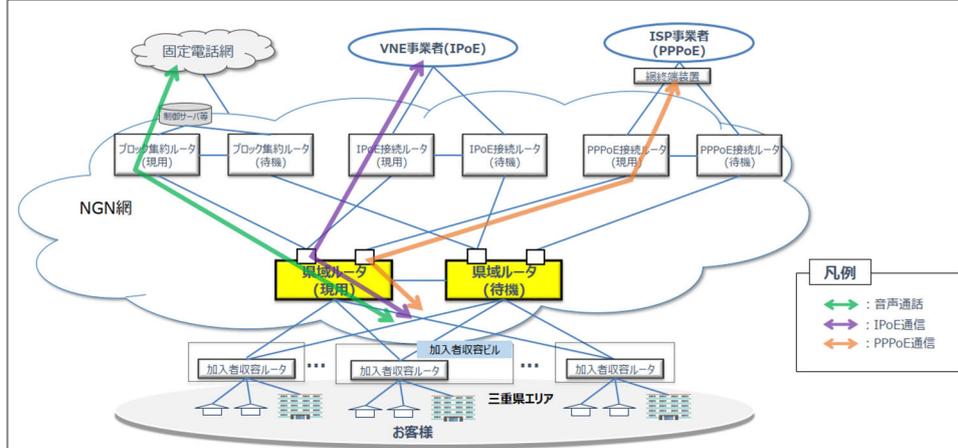
事業者名	西日本電信電話株式会社	発生日時	令和5年7月22日 21時11分
継続時間	1時間58分	影響利用者数	ひかり電話サービス ：最大約12万人 インターネット通信 ：最大約22万人 光コラボレーションモデル ：最大120事業者
影響地域	三重県全域	事業者への 問合せ件数	1,224件
障害内容	ひかり電話サービス（光コラボレーションモデル含む）、インターネット通信、その他付帯サービスが利用できない、又は利用しづらい。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	一 緊急通報を取り扱う音声伝送役務 8 IP電話（当該IP電話の提供のために電気通信番号規則第9条第1項第1号又は第10条第1項第2号に規定する電気通信番号を使用するもの）		
発生原因	NTT西日本における津丸之内ビルおよび四日市ビルに設置されている県域ルータのハードウェア故障により、ひかり電話サービスやインターネット通信が利用できない、又は利用しづらい状況となった。		

機器構成図

本事象に関わるネットワーク構成図は以下の通り

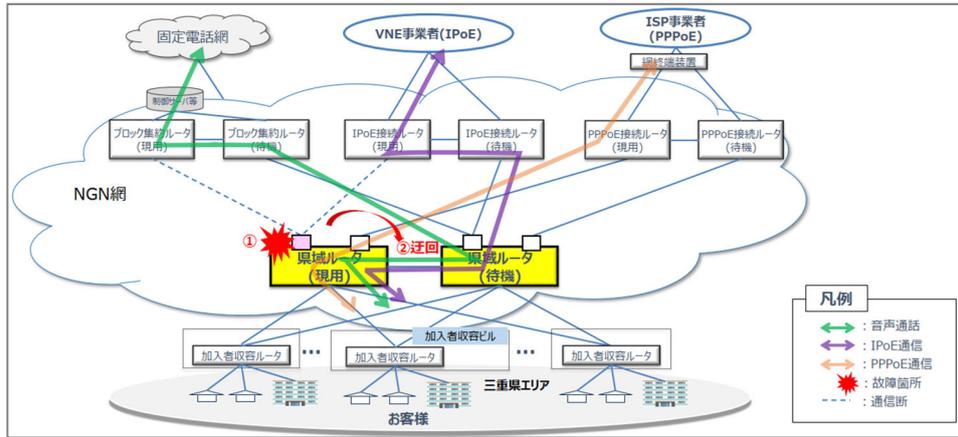
<正常時の動作>

- ・全ての通信(下り/上り)が、県域ルータ(現用)を流通



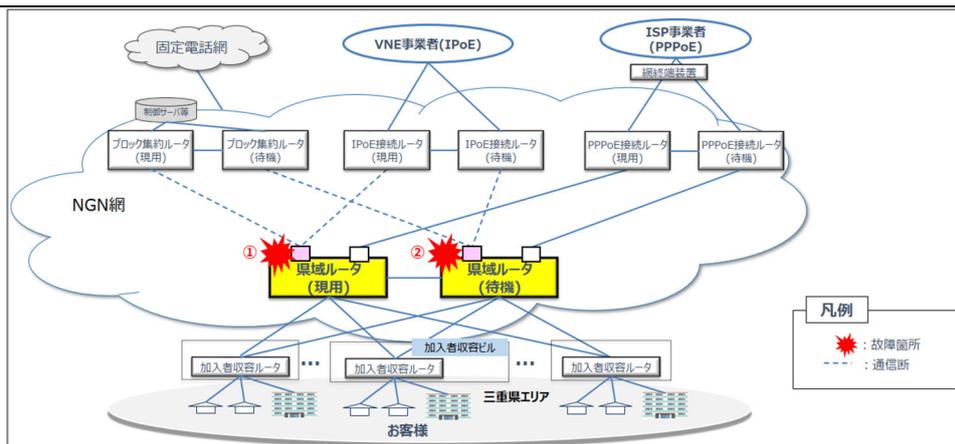
<県域ルータ(現用)故障時の動作>

- ・県域ルータ(現用)のIF接続部故障(①)が発生し、ひかり電話、IPoEの通信(下り/上り)は県域ルータ(待機)に迂回し(②)通信を継続



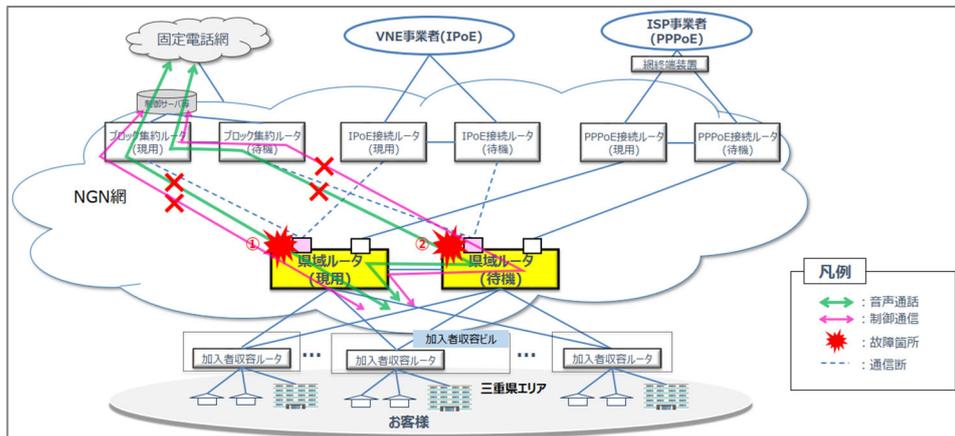
<事故発生時(両系断)の動作>

- ・県域ルータ(現用)のIF接続部故障(①)発生後、さらに県域ルータ(待機)のIF接続部故障(②)の発生により、IPoE接続ルータ、ブロック集約ルータとの通信が断



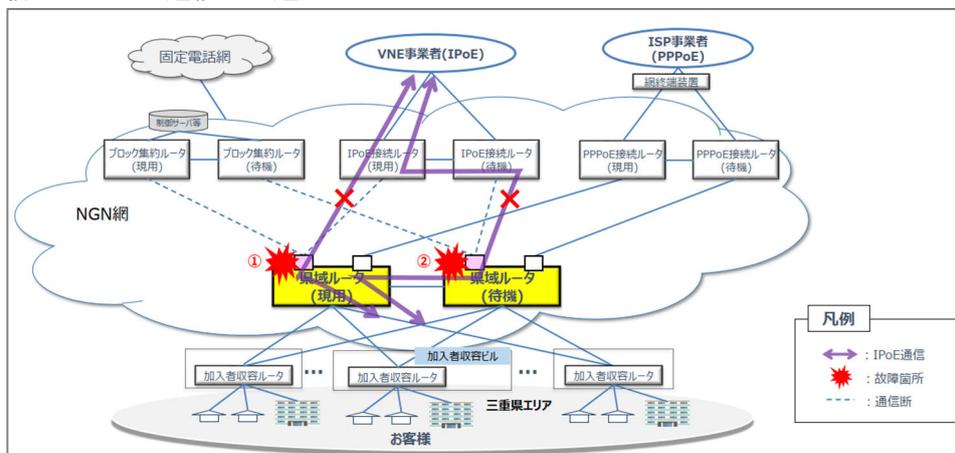
＜事故発生時(両系断)の動作\_ひかり電話＞

・ひかり電話は、県域ルータ(現用)(待機)のIF接続部故障①②により、ブロック集約ルータとの通信が不通となったため、制御サーバ等との制御通信が不通となり断



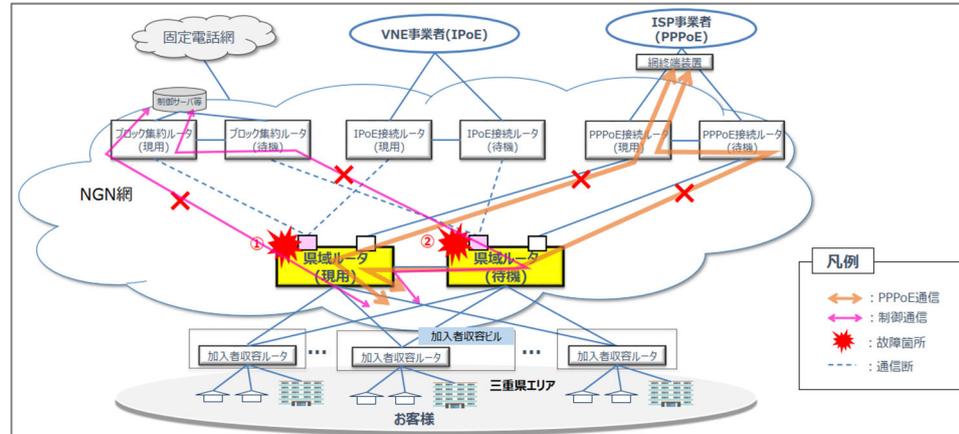
＜事故発生時(両系断)の動作\_IPoE＞

・IPoEは、県域ルータ(現用)(待機)のIF接続部故障①②により、IPoE接続ルータとの通信が不通となったため断



<事故発生時(両系断)の動作\_PPPoE >

・ PPPoEは、県域ルータ(現用)(待機)のIF接続部故障①②により、ブロック集約ルータとの通信が不通となったため、制御サーバ等との制御通信が不通となり断



再発防止策

1. 大規模化したことへの対策

<メモリ部故障時の自律閉塞機能に対する対策>

IF接続部の電源部故障については、予備機に交換する。一方、メモリ部故障については、県域ルータのデータ補正機能によりサービスは継続可能であったため、県域ルータの自律閉塞機能を停止することで対策とするとともに、当該機種以外への水平展開を図り、更なる品質の向上を図る。

・ IF接続部のメモリ部故障を検知し、自律閉塞機能を停止する処理を待機系に組込む。これにより、同事象発生時にはNOCのオペレータが介在し、措置判断が可能となり、両系断によるサービス停止を回避。

【令和 5 年 9月完了予定】

※上記機能を具備したOSが提供済みであるため、デグレードが無い等、機能確認・動作検証を行ったうえで適用する方向で検討を開始。

・ メモリ部故障が発生した際の動作については重大事故基準を超えるユーザ(3万ユーザ)を収容する装置に対し、確認を実施(本事象の水平展開)

【令和 5 年 10月完了予定】

<今回の事象を踏まえた更なる品質向上の取り組み>

・ 待機系のメモリ部故障以外も含め内在故障を顕在化させるため、定期的に待機系に商用通信を流通(工事等で待機系に通信を迂回させた場合においてもログ等により内在故障の有無の確認を強化)。

【令和 5 年 8月より開始】

2. 長期化したことへの対策

県域ルータは現用系・待機系で冗長化しており、現用系・待機系の同時故障は、極めて稀であるが、本事象を受け、オペレーションの見直し、改善により、更なるサービス復旧の早期化を図る。

・ 既存の復旧手順に加え、サービス復旧の早期化を目的とし現用系と待機系の両系故障となった際に、現用系と待機系の渡りのIF接続部を流用する手順を確立。

【令和 5 年 8 月完了予定】

	<p>・夜間等現地作業を早期に着手できるように、工具・測定器等を事前配備（重大事故基準を超えるユーザ（3万ユーザ）を収容する装置の工具・測定器等については、当該装置ビルに事前配備することで、工具・測定器等の準備のために事務所等に立ち寄る時間を短縮）。</p> <p style="text-align: right;">【令和 5 年 12 月完了予定】</p>
--	---

<p>情報 周知</p>	<p>自社 サイト</p>	<p>①社外への開示 7月22日（土）21時19分 公式HP第1報ニュースリリース掲載： サービス影響が発生した旨を周知</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>報道発表資料 (第1報 21:15 現在)</p> <p style="text-align: right;">2023年7月22日 西日本電信電話株式会社</p> <p>【障害発生】通信サービスをご利用できない、またはご利用しづらい状況について（7月22日 午後9時15分時点）</p> <p>日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。 以下のとおり、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しております。 お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日時 2023年7月22日(土) 午後9時11分頃から継続中</li> <li>2. 影響エリア 三重県の一部エリア</li> <li>3. 対象サービスと影響 確認中</li> </ol> <p>※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しています。 ※緊急通報もお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況となっております。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. お客さまへのご案内 <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急通報などの通話は、携帯電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。</li> <li>・インターネットは、携帯電話によるデータ通信など、公衆フリーWi-Fiをご利用くださいますようお願いいたします。</li> </ul> </li> <li>5. お問い合わせ <ul style="list-style-type: none"> <li>■WEBでの故障申告・お問合せ <a href="https://www.customersupport.ntt-w.net/">https://www.customersupport.ntt-w.net/</a></li> <li>■加入電話に関するお問合せ 局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）</li> <li>■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ 0120-248-995（携帯電話からもご利用いただけます）</li> </ul> </li> </ol> <p>※なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承願います。</p> </div>
------------------	-------------------	--

7月22日（土）21時54分 公式HP第2報ニュースリリース掲載：  
対象サービス等を追加して周知

報道発表資料

（第2報 午後9:45 現在）

※下線部が、第1報からの変更箇所です。

2023年 7月 22日  
西日本電信電話株式会社

【障害発生】三重県の全域のエリアで通信サービスがご利用できない状況について（7月22日午後9時45分時点）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。  
現在、以下のとおり、三重県の全域のエリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、通信サービスがご利用できない状況が発生しております。  
お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます

1. 日時  
2023年7月22日(土) 午後9時11分頃から継続中
2. 影響エリア  
三重県の全域のエリア
3. 対象サービスと影響  
光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト、ひかり電話等 含む）  
※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもご利用できない状況が発生しています。  
※緊急通報もご利用できない状況となっております。
4. 復旧見通し  
確認中
5. 原因  
三重県の全域のエリアにおける通信回線を収容する電話、インターネット用の通信設備の故障
6. お客さまへのご案内  
・緊急通報などの通話は、携帯電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。  
・インターネットは、携帯電話によるデータ通信など、公衆フリーWi-Fiをご利用くださいますようお願いいたします。
7. お問い合わせ  
■WEBでの故障申告・お問合せ  
<https://www.customersupport.ntt-w.net/>  
■加入電話に関するお問合せ  
局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）  
■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ  
0120-248-995（携帯電話からもご利用いただけます）  
※なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承願います。

7月22日（土）22時45分 公式HP第3報ニュースリリース掲載：更新情報なし

報道発表資料

（第3報 午後10:45 現在）

※第2報からの変更はございません。

2023年 7月 22日

西日本電信電話株式会社

【障害発生】三重県の全域のエリアで通信サービスがご利用できない状況について（7月22日午後10時45分時点）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

現在、以下のとおり、三重県の全域のエリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、通信サービスがご利用できない状況が発生しております。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます

1. 日時

2023年7月22日(土) 午後9時11分頃から継続中

2. 影響エリア

三重県の全域のエリア

3. 対象サービスと影響

光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト、ひかり電話等 含む）

※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもご利用できない状況が発生しています。

※緊急通報もご利用できない状況となっております。

4. 復旧見通し

確認中

5. 原因

三重県の全域のエリアにおける通信回線を収容する電話、インターネット用の通信設備の故障

6. お客さまへのご案内

・緊急通報などの通話は、携帯電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

・インターネットは、携帯電話によるデータ通信など、公衆フリーWi-Fiをご利用くださいますようお願いいたします。

7. お問い合わせ

■WEBでの故障申告・お問合せ

<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

■加入電話に関するお問合せ

局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）

■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ

0120-248-995（携帯電話からもご利用いただけます）

※なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承願います。

7月22日（土）23時20分 公式HP第4報ニュースリリース掲載：  
サービスが復旧した旨を周知

報道発表資料

（第4報 午後 11:20 現在）

※下線部が、第 3 報からの変更箇所です。

2023年 7月 22日  
西日本電信電話株式会社

【復旧】三重県の全域のエリアで通信サービスがご利用できない状況について（7月22日午後 11 時 20 分時点）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。  
現在、以下のとおり、三重県の全域のエリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、通信サービスがご利用できない状況が発生しておりましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時

2023年7月22日(土) 午後9時11分頃から午後11時9分

2. 影響エリア

三重県の全域のエリア

3. 対象サービスと影響

光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト、ひかり電話等 含む）  
がご利用できない状況が発生しておりました。

※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもご利用できない状況が発生していました。

4. 復旧日時

2023年7月22日(土) 午後11時9分に復旧しました。

5. 原因

三重県の全域のエリアにおける通信回線を収容する電話、インターネット用の通信設備の故障

6. お問い合わせ

■WEBでの故障申告・お問合せ

<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

■加入電話に関するお問合せ

局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）

■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ

0120-248-995（携帯電話からもご利用いただけます）

※なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承願います。

7月23日（日）00時15分公式HP第5報ニュースリリース掲載：  
サービス影響数について情報追記

報道発表資料

（第5報 午前0:10 現在）

※下線部が、第4報からの変更箇所です。

2023年 7月 23日

西日本電信電話株式会社

【情報追記\_復旧】三重県の全域のエリアで通信サービスがご利用できない状況について（7月23日午前0時10分時点）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。  
現在、以下のとおり、三重県の全域のエリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、通信サービスがご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。  
お客さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時  
2023年7月22日(土) 午後9時11分頃から午後11時9分
  2. 影響エリア  
三重県の全域のエリア
  3. 対象サービスと影響
    - ・光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト/ライト）：最大 約22万回線  
（再掲）ひかり電話：最大 約12万契約
    - ・フレッツADSL/ISDN：最大 約0.25万契約  
がご利用できない状況が発生してありました。  
※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもご利用できない状況が発生してました。
  4. 復旧日時  
2023年7月22日(土) 午後11時9分に復旧しました。
  5. 原因  
三重県の全域のエリアにおける通信回線を収容する電話、インターネット用の通信設備の故障
  6. お問い合わせ
    - WEBでの故障申告・お問合せ  
<https://www.customersupport.ntt-w.net/>
    - 加入電話に関するお問合せ  
局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）
    - ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ  
0120-248-995（携帯電話からもご利用いただけます）
- ※なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承願います。

※その他、工事・故障情報の専用ページに複数掲載。

	<p>②コラボ事業者への開示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・7月22日（土）21時48分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載：サービス影響が発生した旨を周知</li> <li>・7月22日（土）22時08分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載：対象サービス等を追加して周知</li> <li>・7月22日（土）22時59分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載：発生時刻を修正</li> <li>・7月22日（土）23時27分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載：復旧したこと、影響時を周知</li> </ul>
その他	<p>&lt;SNSの状況&gt;</p> <p>7月22日（土）21時44分 公式X（旧Twitter） 第1報：サービス影響が発生した旨を周知</p> <div data-bbox="427 757 1238 1133" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> </div> <p>7月22日（土）22時04分 公式X（旧Twitter） 第2報：対象サービス等を追加して周知</p> <div data-bbox="427 1238 1238 1749" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> </div>

7月22日（土）22時49分 公式X（旧Twitter） 第3報：更新情報なし

 **NTT西日本**  @NTTWestOfficial · 7月22日 ...

第3報（午後 10:45 現在）  
※第2報から変更ございません。

現在、通信設備の故障により、三重県の全域のエリアにおいて、弊社が提供する光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト、ひかり電話等含む）がご利用できない状況です。

 **NTT西日本**   
@NTTWestOfficial

お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

詳細はこちらをご確認願います。  
[ntt-west.co.jp/newscms/news/1...](https://ntt-west.co.jp/newscms/news/1...)

午後10:49 · 2023年7月22日 · 1.8万 件の表示

7月22日（土）23時24分 公式X（旧Twitter） 第4報：サービスが復旧した旨を周知

 **NTT西日本**  @NTTWestOfficial · 7月22日 ...

【復旧 午後11時20分現在】  
三重県の全域のエリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト、ひかり電話等含む）がご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。

 **NTT西日本**   
@NTTWestOfficial

返信先: @NTTWestOfficialさん

お客さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。  
詳細は以下のURLより確認願います。  
[ntt-west.co.jp/newscms/news/1...](https://ntt-west.co.jp/newscms/news/1...)

午後11:24 · 2023年7月22日 · 1.5万 件の表示

7月23日（日）00時16分 公式X（旧Twitter） 第5報：サービス影響数について情報追記

 **NTT西日本**  @NTTWestOfficial · 7月23日 ...

【復旧（情報追記） 午前0時10分現在】  
三重県の全域のエリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、通信サービスがご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。

 **NTT西日本**  @NTTWestOfficial ...

お客さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。  
一部の情報を追記しておりますので、以下のURLより確認願います。  
[ntt-west.co.jp/news/cms/news/1...](https://ntt-west.co.jp/news/cms/news/1...)

午前0:16 · 2023年7月23日 · 1万 件の表示

(2) ソフトバンク株式会社及び株式会社日本デジコムから、令和5年7月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

①ソフトバンク株式会社の重大な事故について

事業者名	ソフトバンク株式会社	発生日時	令和5年7月17日 14時22分
継続時間	音声サービス：4時間31分 データ通信サービス：5時間28分	影響利用者数	音声：28回線 データ：0回線 ※前週同時間帯の音声通信の完了呼数およびデータ通信の利用者数 (最大13,439回線 ※2023年6月時点)
影響地域	日本を含むアジア・太平洋地域	事業者への問合せ件数	2件
障害内容	他社(Thuraya社)設備の故障により、衛星電話サービス(音声通話、SMS、データ通信)が利用できない事象が発生		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	2 電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故		
発生原因	他社(Thuraya社)設備の故障による。詳細は米国の安全保障貿易管理により開示不可。		

機器構成図	
再発防止策	<p>&lt;利用者周知および総務省への連絡に時間を要した原因&gt;</p> <p>(1) 障害発生時の知得に時間を要した</p> <p>①自社での能動監視強化 異常検知間隔を短縮することで知得時間の短縮を図る 【令和5年7月27日 実施完了】</p> <p>②Thuraya社からの連絡受領認知の迅速化 Thuraya社からのメールについて、認知に時間を要したため、障害時の連絡を監視画面に表示できる仕組みを導入 【令和5年7月28日 実施完了】</p>

	<p>(2) 衛星電話に関する障害告知について時間を要した</p> <p>①初報掲載時の社内関係部署連携フロー見直し 初報掲載における文言テンプレート作成による文言案作成および広報への確認作業の省略</p> <p style="text-align: right;">【令和 5年 7月 21日 実施完了】</p> <p>②初報の掲載用文言テンプレートの拡充（衛星電話用テンプレートの追加）</p> <p style="text-align: right;">【令和 5年 7月 24日 実施完了】</p> <p>(3) 電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドラインの自社内解釈により、衛星携帯電話サービスは 30分以内の利用者周知・総務省への連絡対象外と考えた</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドラインの自社内解釈の訂正</li> </ul> <p>衛星事故についても、30分以内の利用者周知・総務省への連絡対象として社内整理</p> <p style="text-align: right;">【令和 5年 7月 28日 実施完了】</p>
--	--

<p>情報 周知</p>	<p>自社 サイト</p>	<p>&lt;社外への開示&gt;</p> <p>7月17日（月）16時36分 公式HPのトップページに発生報を掲載  <a href="https://www.softbank.jp/">https://www.softbank.jp/</a></p>  <p>The screenshot shows the SoftBank website interface. At the top, there is a red banner for '災害用伝言板提供中' (Disaster Message Board Available). Below this, there are two main sections: '災害用伝言板' (Disaster Message Board) with a button to '安否情報を登録・確認する' (Register/Confirm safety information), and '災害用伝言板アプリ' (Disaster Message Board App) with QR codes for iPhone/iPad and Smart Phone/ Tablet. A navigation bar below features icons for various services like SoftBank, Y! Mobile, LINEMO, Internet, Money, Corporate, and 5G. At the bottom, there is a '重要なお知らせ' (Important Notice) section with a red border around the first notice, which is dated 2023年7月17日 and concerns the satellite phone service being unavailable during a disaster on July 17th.</p>
------------------	-------------------	---

7月17日（月）16時36分 公式HPに障害情報を掲載

<https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/important/20230717-14/>

障害情報

## 【障害発生】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況について（7月17日午後3時30分時点）

掲載日：2023年7月17日

日頃はソフトバンクをご利用いただきましてありがとうございます。  
以下のとおり、当社の携帯電話サービスがお客さまによりご利用できない状況が発生しております。  
お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 日時

2023年7月17日(月) 午後2時22分頃から継続中

### 2. 影響エリア

日本全国

### 3. 対象サービスと影響

・ソフトバンク衛星電話サービス

上記の通信サービス（音声通話、データ通信、SMS）がご利用できない状況が発生しています。  
※緊急機関接続サービスもご利用できない状況となっております。

### 4. お問い合わせ

■お客さまからのお問い合わせ先  
<ソフトバンクの携帯電話>  
(国内から) 一般電話・携帯電話 0088-24-0018 (無料)  
(海外から) 一般電話・携帯電話 +81-92-687-0025 (有料)  
(ソフトバンク携帯電話からは無料)  
ソフトバンク衛星電話から +81-92-687-0025 (無料)

※7月17日（月）の掲載内容

16:36 発生報 サービス影響の発生

17:32 第2報 継続報

18:05 第3報 継続報

19:47 第4報 継続報

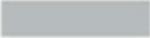
20:36 復旧報 サービス影響の復旧

<SNSでの情報発信>

①Facebook

 ソフトバンク (SoftBank) ...  
7月17日 18:10 · 🌐

全国でソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況が発生し、現在復旧作業に努めております。  
ご迷惑をお掛けしておりますことを深くおわび申し上げます。  
最新の状況はこちらをご確認ください。

  
  
SoftBank

SOFTBANK.JP ⓘ  
**【障害発生】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況について (7月17...**  
ソフトバンクの公式ホームページです。スマートフォン・携帯電話の「【障害発生】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況に...

 69  1  1

その他

 ソフトバンク (SoftBank) ...  
7月18日 9:11 · 🌐

(7月17日午後8時現在)  
ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況が発生していましたが、7月17日午後7時51分に復旧しましたのでお知らせします。  
ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしたことを深くおわび申し上げます。

  
  
SoftBank

SOFTBANK.JP ⓘ  
**【復旧】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況について (7月17日午...**  
ソフトバンクの公式ホームページです。スマートフォン・携帯電話の「【復旧】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況につい...

 71

②X (旧Twitter)

**SoftBank** 🟡 @SoftBank · 7月17日

全国でソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況が発生し、現在復旧作業に努めております。  
ご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

最新の状況はこちらをご確認ください。



softbank.jp  
【復旧】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用で...  
ソフトバンクの公式ホームページです。スマートフォン・携帯電話の「【復旧】ソフトバンク衛星電話...

🗨️ 32 🍷 42 📊 10.5万 📤

**SoftBank** 🟡 @SoftBank · 7月18日

(7月17日午後8時現在)

ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況が発生していましたが、7月17日午後7時51分に復旧しましたのでお知らせします。  
ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。  
[softbank.jp/mobile/info/pe...](https://softbank.jp/mobile/info/pe...)

☰ **SoftBank** 🟡 @SoftBank · 7月17日

全国でソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況が発生し、現在復旧作業に努めております。  
ご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

最新の状況はこちらをご確認ください。  
[softbank.jp/mobile/info/pe...](https://softbank.jp/mobile/info/pe...)

🗨️ 17 🍷 31 📊 6.5万 📤

②株式会社日本デジコム of 重大な事故について

事業者名	株式会社日本デジコム	発生日時	令和5年7月17日 14時22分
継続時間	音声サービス：4時間34分 データ通信サービス： 5時間29分	影響利用者数	最大2,118回線
影響地域	東アジア圏・太平洋海域	事業者への 問合せ件数	4件
障害内容	スラーヤ衛星のうち、太平洋・インド洋地域の通信を処理する Thuraya-3 衛星および地上設備において故障が発生し、当該エリアへの衛星通信サービスの提供ができなくなった。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	2 電気通信事業者が設置した衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故		
発生原因	スラーヤ社設備の故障による。詳細については、スラーヤ社および同社の関連会社の契約などにより開示不可。		

機器構成図	<p>The diagram illustrates the communication system architecture. At the top left, a satellite labeled 'スラーヤ衛星Thuraya-3' is shown with a signal beam directed towards a ground station labeled '地上局'. The ground station is connected to a 'Gateway' box, which in turn is connected to a cloud labeled 'Network'.</p>
再発防止策	<p>1 スラーヤ社の対応 復旧までの手順の再度を見直し、短縮化を実施するとの確約を得た。</p> <p>2 自社認知およびホームページ掲載・関係機関への連絡</p> <p>1) 障害監視 監視する担当者を現状の3名から6名に増員し、監視体制を強化するとともに、スラーヤ社など衛星プロバイダからの緊急障害連絡メールを自社ホームページに自動掲載する仕組み(※)を設け、迅速な情報提供を行う。 (9月15日完了済)</p> <p>(※) 自社ホームページサイト中の常駐プログラムが上記連絡メールアドレスからのメールを受信すると、そのプログラムがホームページに記載を行うもの。ホームページサイト提供のソフトウェアおよびホームページの枠組みを利用。</p> <p>2) 関係機関への対応方針 障害発生時の関係機関(総務省、海上保安庁等)への対応方針について、迅速な連絡が取れるような体制を構築できるようにするため、現在の社内フロー(下記1),2))</p> <p>1) プロバイダからの障害・計画保守の通知を技術部員+αがエイリアスで受信+グループウェアの掲示板に掲載</p> <p>2) 顧客への影響度合いを技術部長が判断し、重大と判断される場合は外部への通知・報告を会社が決定して実施を、下記内容に改正する。 (9月15日完了済)</p> <p>- インマルサット、スラーヤ、イリジウムからの緊急障害メールを自動でホー</p>

	<p>ムページに掲載</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 監視者が緊急障害メールおよびホームページ掲載内容を確認</li> <li>- 監視者が、技術部長または総務部長へ連絡</li> <li>- 重大事故の可能性があるとして技術部長が判断したケースについて、技術部長または総務部長が電話かメールで総務省に速やかに報告</li> <li>- 障害により業務上深刻な影響を受ける可能性のある顧客を営業部長が特定し、各営業担当者から顧客へ連絡</li> <li>- 監視者が必要に応じて、ホームページ掲載担当者に依頼し、ホームページ掲載担当者が掲載内容を追記</li> <li>- 監視者が、上記プロバイダへの詳細問い合わせ (上記社内フロー文書作成済み)</li> </ul> <p>3) ホームページ掲載要員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2名に対して初歩的なホームページ掲載操作の教育を行う。 (9月8日完了済)</li> <li>・ ホームページ掲載要員を2名から6名に増員し、更に体制を強化する。 (9月8日完了済)</li> <li>・ 6名の担当者への教育(含む周知文のひな形作成)を実施する。 (9月15日完了済)</li> </ul>
<p>情報 周知</p> <p>自社 サイト</p>	<p>&lt;社外への開示&gt; 7月18日(火)9時45分 公式HPにて周知</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>以下のとおり、スラーヤ社の衛星電話サービスがご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。 お客さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p><b>1. 日時</b></p> <p>2023年7月17日(月)午後2時頃から午後7時頃</p> <p><b>2. 影響エリア</b></p> <p>日本を含むアジア・太平洋地域 ※アフリカ・ヨーロッパ・中東地域については、影響はございませんでした。</p> <p><b>3. 対象サービスと影響</b></p> <p>・スラーヤ衛星電話サービス</p> <p>上記の通信サービス(音声通話、データ通信、SMS)がご利用できない状況が発生していました。</p> <p><b>4. 原因</b></p> <p>Thuraya社設備の故障</p> </div>

(3) 株式会社NTTドコモから、令和4年12月に発生した重大な事故に対する行政指導への対応状況について説明が行われた。

以上