

「電気通信事故に対する適切な対応(指導)」 の実施状況について

2024年5月23日
ソフトバンク株式会社



当該事故のうち、加入者交換機に係る事象については、機器ベンダーとの間に認識齟齬があり、必要な事前検証が行われていなかったことに起因すると認められる。重要設備の事前検証に漏れ・齟齬が生じないよう、機器や作業の種別に応じて機器ベンダーとの間でいかなる項目を重点的に伝達・確認するかを事前に整理し、事前検証プロセスを見直すこと。

開発ガイドラインの見直し【令和6年2月完了】

当社の開発に係るガイドラインについて、開発及び運用に関わる部門で確認を行い、既に記載のある各種試験に関する定めに問題がないこと及びサイト跨りに関する確認のみが抜け漏れていることを確認した上で固定電話に係る設備だけでなく移動体通信に係る設備まで対象を広げてガイドラインの見直しを行い、社内水平展開を実施した。

当該事故のうち、加入者交換機に係る事象については、機器ベンダーとの間に認識齟齬があり、必要な事前検証が行われていなかったことに起因すると認められる。重要設備の事前検証に漏れ・齟齬が生じないよう、機器や作業の種別に応じて機器ベンダーとの間でいかなる項目を重点的に伝達・確認するかを事前に整理し、事前検証プロセスを見直すこと。

事前検証における試験の測定条件見直し【令和6年2月完了】

加入者交換機以外の設備も含めて、当社が実施している各試験の測定条件の確認及び不明確だった条件(定量的でなく定性的なもの。)の見直しを実施。

さらに試験の測定条件を機器ベンダーと当社の双方で突合確認することにより、機器ベンダーとの認識齟齬の防止を図った。

※測定条件は開発ガイドラインの考え方を元に設定しており、設備や試験内容により異なる。

当該事故のうち、加入者データベース設備に係る事象については、監視アラートの設定が精緻なものとなっていなかったことにより、事故原因となった構成部品と異なる部品を交換し、ネットワークに投入したことに起因すると認められる。重要設備の故障発生時に、迅速に適切な措置を講じることができるよう、監視アラートの内容を確認し、必要に応じてその設定を見直し、あるいは、アラート発動時の復旧措置を事前に整理すること。

汎用的なハードウェアの交換手順の見直し【令和6年2月完了】

発生したアラートについては汎用的なハードウェアに元から実装されているものであり、ベンダー依存となっているため当社での表示メッセージの変更は不可である。そのため当該アラートが発生した際にはアラートが指し示す範囲の構成部品をすべて交換する手順へ運用を改めた。【令和5年11月完了】

その他の主要な汎用ハードウェアについても同様にアラートの内容を点検し、基本的には今回のようなアラートの設定が精緻でないケースは無いことを確認しているが、念のためアラートが指し示す被疑箇所すべてに対処を行う手順へ運用を改め、運用マニュアルへ明記した。【令和6年2月完了】

当該事故のうち、加入者データベース設備に係る事象については、監視アラートの設定が精緻なものとなっていなかったことにより、事故原因となった構成部品と異なる部品を交換し、ネットワークに投入したことに起因すると認められる。重要設備の故障発生時に、迅速に適切な措置を講じることができるよう、監視アラートの内容を確認し、必要に応じてその設定を見直し、あるいは、アラート発動時の復旧措置を事前に整理すること。

ソフトウェアアラート発動時の復旧措置整理【令和6年2月完了】

以下については導入・整備済であることを改めて確認した。

- ・ソフトウェアのアラートについては導入時にその内容を確認しており、当社の監視システムに組み込む際にはベンダーとの突き合わせを行い、指し示す範囲が精緻でないアラートについては被疑箇所を適切に示すよう、カスタマイズを行った上で導入している。
- ・アラート発動時の対処については、原因の特定に時間が掛かるなどの万が一の場合も想定し、再起動やロールバックなど、状況に合わせた復旧措置の手順を整備している。

当該事故のうち、11月20日に発生した事象については、設備を復旧させる作業に伴って発生したものである。一度復旧した事故への対処に当たって再度の支障を生じさせることがないように、早期のサービス再開の必要性、故障原因精査の必要性等を考慮した上で、勘案すべき事項を検討、整理すること。

事故復旧の考え方について改めて整理【令和6年3月完了】

事故復旧の考え方について以下の通り改めて整理した。

1. 復旧を最優先し、且つ平時のNW構成への復旧についても優先とする
2. 未知の故障が発生した設備はベンダーと連携し、速やかに原因を特定し対処する
3. 復旧のために実施した故障対応に万一不足や誤りが判明した場合には、更なる故障拡大が無いことを確認しつつ、速やかに対処を行う
4. 復旧を優先した結果、暫定的なNW構成になった場合、その暫定的なNWによる障害リスクと早急に平時のNW構成に戻すリスクを勘案し、慎重に対応を行う
対応時にはそのリスクへの対策を準備し、発生した事象や復旧対応の内容を踏まえ、適切な内容を実施する
(リスク対策の例)
 - ・コールドスタンバイの予備機の設置
 - ・旧世代のソフトウェアバージョンの準備
 - ・保守監視強化体制の維持

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、他の電気通信事業を営む指定公共機関（東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社及び楽天モバイル株式会社に限る。）に説明し、情報共有する機会を早急に設けること。

他の電気通信事業者様への説明と情報共有を実施【令和6年2月完了】

以下の通り、事故の発生原因、措置状況、再発防止策に関する説明を実施し、情報共有を完了した。

- ・東日本電信電話株式会社：令和6年2月27日実施
- ・西日本電信電話株式会社：令和6年2月26日実施
- ・エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社：令和6年2月29日実施
- ・株式会社NTTドコモ：令和6年2月29日実施
- ・KDDI株式会社：令和6年2月22日実施
- ・楽天モバイル株式会社：令和6年2月27日実施

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、貴社において追加的な再発防止策が必要と認められる場合には、当該再発防止策についても併せて取り組むこと。

「電気通信事故検証会議」での報告

令和6年2月19日に開催された「電気通信事故検証会議」において、追加的な再発防止策が必要となるご指導はなかった。

EOF