

■ 令和5年度に、指定公共機関※において影響利用者数が100万人を超える重大な事故はなかったが、重大な事故の件数は前年度より増加。

※NTT東西、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルの7者

■ 主な事例は、**通信機器ベンダー等と電気通信事業者との連携不足**により既存の不具合情報等を適切に把握出来ていなかつたことによるもの、**ヒューマンエラー**によるもの、**予備系設備への切替不全**によるものであった。

<令和5年度>

通番	発生日時（最大継続時間）	電気通信事業者	主な影響サービス	影響エリア（影響利用者数）	発生原因	主な課題
1	4月3日（月） (2時間58分／1時間39分)	NTT東日本／ NTT西日本	I P電話（緊急通報を含む。）、 インターネット	北海道・関東・中部・近畿・ 中国・四国地域の一部 (最大約35.9万人／ 最大約8.7万人)	設備要因 (メーカー製品の故障)	・機能追加に係る事前情報をメーカーから事前に入手出来ておらず、十分な事前検証が出来ていなかつた。
2	7月22日（土） (1時間58分)	NTT西日本	I P電話（緊急通報を含む。）、 インターネット	三重県（最大約22万人）	設備要因 (メーカー製品の故障)	・予備系設備の自動閉塞機能が過度に設定されていた。 ・予備系設備の定期的な通信疎通試験が出来ていなかつた。
3	10月31日（火） (4時間26分)	NTTドコモ	S M S	全国（約5万人）	人為要因 (経路設定情報の誤入力)	・手順書に曖昧な記載があつた。 ・作業者における手順書の不遵守があつた。
4	11月18日（土） (17時間38分)	ソフトバンク	加入電話（緊急通報を含む。）、 I P電話（緊急通報を含む。）	全国（最大約21.4万人）	設備要因 (メーカー製品の故障)	・事前検証におけるベンダーとの認識齟齬があり、必要な検証が出来ていなかつた。 ・監視アラートが示す被疑箇所が曖昧であつた。
5	3月5日（火） (1時間15分)	KDDI／JCOM	I P電話（緊急通報を含む。）	大阪府（最大約5万人）	設備要因 (メーカー製品の故障)	・故障設備にロット不良が存在することをベンダーから事前に入手出来ていなかつた。
6	3月12日（火） (3時間57分)	NTTドコモ	プロバイダメール（メール、Web）	全国（最大約25.9万人）	設備要因 (メーカー製品の故障)	・ベンダーのみが把握可能な仕様に係る事前検証が不足していた。
7	3月15日（金） (9時間49分)	楽天モバイル	データ通信	全国（約85万人）	人為要因 (関係部署間の情報連携不足)	・作業情報が関係部署間で共有されておらず、誤って利用者の一部のデータ通信を遮断してしまつた。

【参考】<令和4年度>

通番	発生日時（最大継続時間）	電気通信事業者	主な影響サービス	影響エリア（影響利用者数）	発生原因	主な課題
1	7月2日（土） (61時間25分)	KDDI	音声通話（緊急通報を含む。）、 データ通信	全国（約2,278万人）	人為要因 (メンテナンスの不備)	・手順書のバージョン管理が適切に出来ていなかつた。 ・輻輳を考慮した事前検証が十分に出来ていなかつた。
2	8月25日（木） (5時間47分)	NTT西日本	インターネット	西日本（最大約211万人）	設備要因 (メーカー製品の故障)	・機器の許容接続数等が事前にベンダーから共有されておらず、許容値を超える数の機器が接続されていた。
3	9月4日（日） (2時間6分)	楽天モバイル	音声通話（緊急通報を含む。）、 データ通信	全国（最大約130万人）	設備要因 (メーカー製品の故障)	・ベンダーにおいて既知であったソフトウェアバグを事前に入手出来ていなかつた。
4	12月17日（土） (4時間54分)	NTTドコモ	データ通信	西日本（最大約242万人）	設備要因 (メーカー製品の故障)	・故障設備にアラート機能が具備されておらず、故障箇所の特定や復旧措置に時間を要した。
5	12月20日（火） (2時間2分)	NTTドコモ	データ通信	西日本（最大約69万人）	人為要因 (経路設定情報の誤入力)	・手順書に特有手順が反映されていなかつた。 ・設定情報の切り戻し手順が不適切であつた。

- 主として令和5年度にモニタリングの対象事業者※において発生した個別の重大な事故の原因や課題を踏まえ、令和6年度の年次計画（案）における重点確認項目を整理する。※NTT東西、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルの7者
- これ以外に、令和5年度にその他の事業者において発生した「個別の重大な事故」や「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態」の検証結果を踏まえた対策状況等も重点確認の対象とする。

（1）通信機器ベンダー等の組織外関係者との連携状況 【ガバナンス：連携態勢等を確認、設備：各設備の不具合情報の収集状況等を確認】

各設備について、主として以下の各段階における関係者（通信機器メーカー、通信機器ベンダー、業務委託先等）との連携状況を確認：

- ① 機器導入時
- ② 機器導入後の機能追加・変更時
- ③ 機器導入後の潜在不良発覚時
- ④ 機器導入後の事故対応時

（2）ヒューマンエラー防止のための対策状況 【ガバナンス：各種取組状況を確認】

ヒューマンエラー防止の取組として、主として以下の各項目における実施状況を確認：

- ① 作業自動化の取組
- ② 適切な手順書の整備・管理・運用のための取組

（3）設備故障発生時の予備系設備への切替えに係る管理状況 【設備：各設備の管理状況を確認】

設備故障発生時に予備系設備へ円滑に切り替えられる環境が整えられているか確認すべく、主として以下の各項目の管理状況を確認：

- ① 現用系設備の故障を検知する機能
- ② 予備系設備への切替え後の挙動

（4）設備の稼働経過期間の管理状況 【ガバナンス：管理態勢等を確認、設備：各設備の管理状況を確認】

各設備や機能の適切な更改時期の管理がなされているか確認すべく、主として以下の各項目の管理状況を確認：

- ① 電源設備
- ② ネットワーク機器におけるサーバ証明書、ソフトウェアライセンス

（5）その他「令和5年度電気通信事故に関する検証報告」における検証結果を踏まえた対策の状況

【ガバナンス：検証結果の活用に係る検討態勢等を確認、設備：検証結果の各設備への活用状況等を確認】

令和5年度に発生した「重大な事故」及び「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態」について、電気通信事故検証会議における検証結果を踏まえた対策の状況を確認。