

電気通信事故検証会議（第2回）議事要旨

1 日時：令和7年12月19日（金）13:00～14:41

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、渡邊構成員

<事務局>

吉田 電気通信事業部長

北神 安全・信頼性対策課長、広瀬 安全・信頼性対策課課長補佐

4 議事

(1) NTT西日本株式会社から、令和7年9月に発生した事故（1件目）について説明が行われた。事故の概要は以下のとおり。

|      |   |            |  |
|------|---|------------|--|
| 事業者名 | NTT西日本株式会社  | 発生日時       | 令和7年9月16日 15時45分   |
| 継続時間 | 51分   | 影響利用者数     | ・ ひかり電話：最大約111万契約<br>・ 固定電話（加入電話、Information Network System（以下、「INS」という）ネット）：最大約116万契約 |
| 影響地域 | <ひかり電話、固定電話が発着信できない状態><br>・ 大阪府、京都府、兵庫県の一部<br><br><緊急通報がつながりにくい状態><br>・ 愛知県、岐阜県、三重県、静岡県 | 事業者への問合せ件数 | —  |
| 障害内容 | ひかり電話・固定電話の発着信ができない状態及び緊急通報が繋がりにくい状態となった  |            |  |

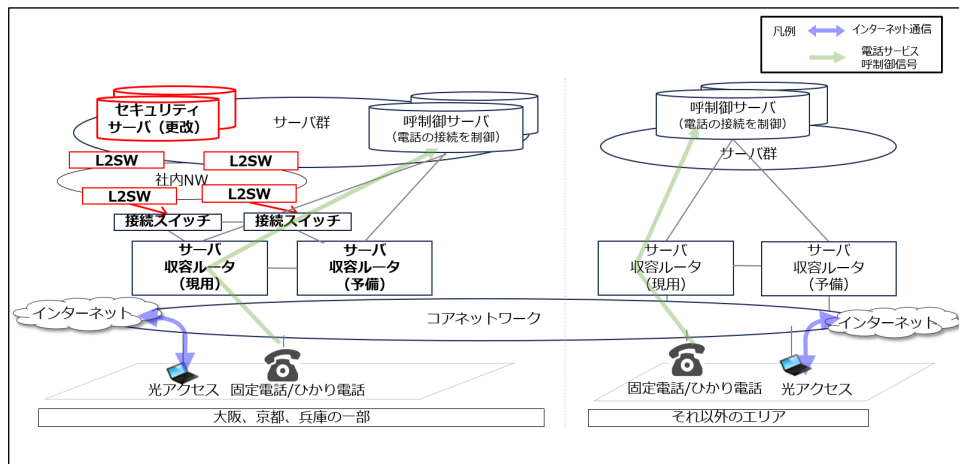
電気通信事業法施行規則第58条第2項に定める事故に該当する電気通信役務の区分

発生原因

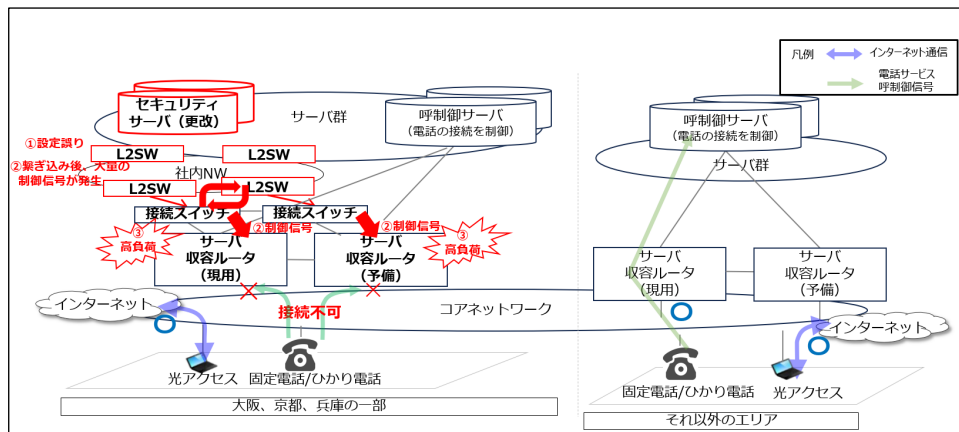
関西エリアに設置するセキュリティサーバの繋ぎ込み工事において設定を誤り、サーバ收容ルータが高負荷となったため、同ルータに收容されていたサーバが正常に稼働しなくなった。

機器構成図

○正常時  
 ・電話サービスはサーバ收容ルータを経由し呼制御サーバへ接続される。



○事故発生時  
 ・セキュリティサーバのサーバ收容ルータへの繋ぎ込み工事を行った際に設定を誤り、サーバ收容ルータの高負荷が発生した。  
 ・呼制御サーバへの接続が不可となり、ひかり電話及び固定電話のサービス影響が発生した。



|       |  |
|-------|--|
|       | <p><b>【発生メカニズム】</b></p> <p>①セキュリティサーバを接続するL2スイッチを誤って設定した。<br/> ②接続スイッチ～L2スイッチ間の繋ぎ込みを行った後に、大量の制御信号が発生した。<br/> ③大量の制御信号を受けたため、サーバ収容ルータが高負荷となった。(装置冗長化は行っていたが、予備への切り替えも不可であった。)</p>   |
| 再発防止策 | <p>○設定ミスに対して<br/> <u>進捗管理の強化</u><br/> ・新たに接続するネットワークの通信グループの設定を変更する申込書の発出漏れ等が発生しても気づける仕組みとして、変更時にも進捗管理する運用へ見直す。<br/> 【令和7年9月29日実施完了】</p> <p><u>設計段階及び工事実施前におけるチェック工程の強化</u><br/> ・関係部門間の装置設定内容について、設計時及び工事実施前の整合チェック等を実施する。<br/> 【令和7年9月29日実施完了】</p> <p>○事故の大規模化に対して<br/> <u>フェールセーフ機能の具備</u><br/> ・大量の制御信号が発生した際、高負荷を抑制する機能を実装する。<br/> ・今回の障害発生箇所だけでなく、同様なリスクが存在する箇所への対処を検討する。<br/> 【令和8年3月までに実装予定】</p> <p><u>装置収容ポリシーの見直し検討</u><br/> ・呼制御サーバとその他の複数のサーバが接続されるサーバ収容ルータについて、両系故障が発生した場合の影響を極小化する構成へ見直す。<br/> 【令和8年3月までに方針整理予定】</p> <p>○公式HPの初報内容の見直しについて<br/> ・当初準備していたテンプレートを基に発生から30分後にリリースを実施したが、初報の内容について一部正確ではない記載があったことから、記載内容（テンプレート）の見直しを実施する。<br/> 【令和7年10月24日実施完了】</p> |

○報道発表資料  
・ 第1報 (2025年9月16日 16:15)  
サービス影響が発生した旨を周知した。

報道発表資料  
(第1報 午後4時00分 時点)

2025年9月16日  
NTT西日本株式会社

【障害発生】通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について (第1報: 9月16日 午後4時00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。  
以下のとおり、通信設備の故障により、当社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。詳細については、判明次第お知らせいたします。  
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  
2025年9月16日(火) 午後3時45分頃から継続中
2. 影響エリア  
京都府、大阪府の全域のエリア
3. 対象サービスと影響  
確認中

※光アクセスサービスがご利用いただけない場合、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も含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービスもご利用いただけない場合がございます。

\*NTT西日本から光アクセスサービスの提供（卸売り）を受けて通信サービスを提供する事業者

※電話サービスに影響がある場合、緊急通報への発信もご利用できない、またはご利用しづらい場合がございます。

4. お客さまへのご案内
  - ・電話サービスがご利用いただけない場合、緊急通報などの電話は、携帯電話<sup>※1</sup>、公衆電話<sup>※2</sup>などをご利用くださいますようお願いいたします。
  - ・インターネットがご利用いただけない場合は、携帯電話によるデータ通信、公衆フリーWi-Fiなどをご利用くださいますようお願いいたします。
  - ・通信サービスがご利用できない場合、下記の故障に関するお問い合わせ先へご連絡いただきますようお願いいたします。
    - ※1 携帯電話事業者の通信状況によりご利用いただけない場合があります。各社の通信状況については、各社のホームページ等をご覧ください。
    - ※2 公衆電話の設置場所は以下からご確認ください。なお、公衆電話の設置場所をお探しになられる場合は、くれぐれも周囲の安全にお気をつけください。  
<https://www.ntt-west.co.jp/ptd/map/>

・ 第2報 (2025年9月16日 16:45)  
一部エリア、対象サービスを追加して周知した。

報道発表資料  
(第2報 午後4時30分 時点)  
※下線部が第1報からの変更点です

2025年9月16日  
NTT 西日本株式会社

【障害発生】 通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について (第2報: 9月16日 午後4時30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。  
以下のとおり、通信設備の故障により、当社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。詳細については、判明次第お知らせいたします。  
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言申し上げます。

1. 日時  
2025年9月16日(火) 午後3時45分頃から継続中
2. 影響エリア  
大阪府、京都府の全域のエリア、兵庫県の一部のエリア
3. 対象サービスと影響  
・ひかり電話  
・固定電話 (加入電話、INSネット)

※電話サービスに影響がある場合、緊急通報への発信もご利用できない、またはご利用しづらい場合がございます。

4. お客さまへのご案内  
・電話サービスがご利用いただけない場合、緊急通報などの電話は、携帯電話<sup>※1</sup>、公衆電話<sup>※2</sup>などをご利用くださいますようお願いいたします。  
・通信サービスがご利用できない場合、下記の故障に関するお問い合わせ先へご連絡いただきますようお願いいたします。

※1 携帯電話事業者の通信状況によりご利用いただけない場合があります。各社の通信状況については、各社のホームページ等をご覧ください。

※2 公衆電話の設置場所は以下からご確認ください。なお、公衆電話の設置場所をお探しになられる場合は、くれぐれも周囲の安全にお気をつけください。  
<https://www.ntt-west.co.jp/ptd/map/>

5. お問い合わせ  
■WEBでの故障申告・お問合せ  
<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

第3報 (2025年9月16日 17:09)  
復旧した旨と、影響時間を周知した。

報道発表資料  
(終報 午後5時00分 時点)  
※下線部が第2報からの変更点です

2025年9月16日  
NTT 西日本株式会社

【復旧】大阪府、京都府の全域および兵庫県の一部エリアで通信サービスがご利用できない状況について (終報：9月16日 午後5時00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。  
以下のとおり、大阪府、京都府の全域および兵庫県の一部エリアの通信設備の故障により、当社の通信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ておりますことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時  
2025年9月16日(火) 午後3時45分頃から2025年9月16日(火) 午後4時36分まで
2. 影響エリア  
大阪府、京都府の全域および兵庫県の一部エリア
3. 対象サービスと影響  
・ひかり電話：  
大阪府：最大 約79万契約  
京都府：最大 約26万契約  
兵庫県：最大 約6万契約  
・固定電話（加入電話、INSネット）：  
大阪府：最大 約81万契約  
京都府：最大 約27万契約  
兵庫県：最大 約8万契約  
※緊急通報への発信もご利用できない状況が発生してありました。
4. 復旧日時  
2025年9月16日(火) 午後4時36分
5. 原因  
当社の通信設備の故障
6. お問い合わせ

○事業者への周知資料  
・ 第1報 (2025年9月16日 16:56)

**NTT WEST CONFIDENTIAL**  
本情報は、NTT WEST & COMPANY LIMITED, NTT WEST HOLDINGS CO., LTD. 及びその関係会社固有の機密情報として扱われます。

2025年9月16日  
(第1報 午後4時30分時点)

光コラボレーション事業者 各位

NTT 西日本株式会社

(第1報) 通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について  
(9月16日午後4時30分時点)

通信設備の故障により、当社の通信サービスがご利用できない、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、光コラボレーション事業者様には、大変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。

記

1. 日時  
2025年9月16日 (火) 午後3時45分頃から継続中
2. 影響エリア  
京都府・大阪府の全域エリア、兵庫県の一部のエリア
3. 対象サービスと影響  
・ひかり電話  
※電話サービスに影響がある場合、緊急通報への発信もご利用できない状況が発生しております。
4. 復旧見込み  
確認中
5. 原因  
確認中

本件に関する問い合わせは、各営業担当者までお願いいたします。  
お問い合わせ、ご連絡については電子メールを中心としたご対応とさせていただきます。  
なお、弊社営業時間外にお問い合わせを頂いたメールについては、原則営業時間中にご返信しますので、なにとぞご理解いただきますようお願いいたします。

以 上

NDA 対象資料【W 2025-0916\_02】

・ 第2報 (2025年9月16日 17:26)

**NTT WEST CONFIDENTIAL**  
INTERNAL USE ONLY. NOT FOR EXTERNAL RELEASE.  
© 2025 NTT WEST. ALL RIGHTS RESERVED.

2025年9月16日  
(復旧報 午後5時00分時点)

光コラボレーション事業者 各位

NTT 西日本株式会社

(復旧報) 大阪府、京都府の全域および兵庫県の一部エリアで  
通信サービスがご利用できない状況について(9月16日午後5時00分時点)

大阪府、京都府の全域および兵庫県の一部エリア通信設備の故障により、当社の通信サービスが  
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、光コラボレーション事業者様には、大変ご迷惑をおかけ  
しておりますことを深くお詫び申し上げます。※今回の追加箇所は下線部となります。

記

1. 日時  
2025年9月16日(火)午後3時45分頃から2025年9月16日(火)午後4時36分
2. 影響エリア  
大阪府・京都府の全域エリア、兵庫県の一部のエリア
3. 対象サービスと影響  
・ひかり電話：  
大阪府・最大 約79万契約  
京都府・最大 約26万契約  
兵庫県・最大 約6万契約  
※緊急通報への発信もご利用できない状況が発生しておりました。
4. 復旧日時  
2025年9月16日(木)午後4時36分
5. 原因  
当社の通信設備の故障

本件に関する問い合わせは、各営業担当者までお願いいたします。  
お問い合わせ、ご連絡については電子メールを中心としたご対応とさせていただきます。  
なお、弊社営業時間外にお問い合わせを頂いたメールについては、原則営業時間中にご返信し  
ますので、なにとぞご理解いただきますようお願いいたします。 以 上

NDA 対象資料【W.2025-0916\_03】

○故障情報のHP掲載内容（固定電話）

・ 第1報（2025年9月16日 16:35）

故障発生

| 設備故障（大阪府） |  |
|-----------|--|
| 故障発生日時    | 2025年9月16日(火) 15:45  |
| 概要        | 固定電話故障発生のお知らせ  |
| 内容        | <p>固定電話サービスにおいて故障が発生しております。<br/>ご迷惑をおかけしておりますが、現在修理を急いでいますのでしばらくお待ちください。<br/>(9月16日 16時35分掲載)</p> <p>状況：大阪府、京都府で固定電話がかからない（またはかかりにくい）状態になっています。</p> <p>影響：大阪府、京都府で固定電話サービスをご利用のお客様。</p> <p>影響エリア：大阪、京都</p> <p>原因：詳細確認中</p> |
| 故障管理番号    | PSTN2025091600000002   |

・ 第2報（令和7年9月16日 17:27）

故障回復

| 設備故障（大阪府） |  |
|-----------|--|
| 故障発生日時    | 2025年9月16日(火) 15:45  |
| 故障回復日時    | 2025年9月16日(火) 16:36  |
| 概要        | 固定電話故障回復のお知らせ  |
| 内容        | <p>固定電話サービスにおいて故障が発生しておりましたが、現在、回復しております。<br/>大変ご迷惑をお掛け致しました。お詫び申し上げます。<br/>(9月16日 17時27分掲載)</p> <p>状況：大阪府、京都府の全域、兵庫県の一部で固定電話がかからない（またはかかりにくい）状態になっておりました。</p> <p>影響：大阪府、京都府、兵庫県で固定電話サービスをご利用のお客様。</p> <p>影響エリア：大阪、京都、兵庫</p> <p>原因：詳細確認中</p> |
| 故障管理番号    | PSTN2025091600000002   |

○故障情報のHP掲載内容（ひかり電話）

・ 故障発生のお知らせ（2025年9月16日 16:31）

### 故障情報（大阪府）

---

#### 故障発生のお知らせ

ひかり電話をご利用のお客様でつながらない状態が続いており、お客様には大変ご迷惑をおかけしております。現在、原因究明及び回復に全力を挙げておりますので、回復までもう少しお持ちください。

|        |                      |
|--------|----------------------|
| 発生日時   | 2025年 9月16日(火) 15:45 |
| 影響     | 京都府、大阪府のお客様          |
| 掲載日時   | 2025年 9月16日(火) 16:31 |
| 故障管理番号 | FM000159963          |

[< 戻る](#)

© 1999 NTT西日本株式会社

・ 故障回復のお知らせ（令和7年9月16日 17:26）

### 故障情報（大阪府）

---

#### 故障回復のお知らせ

ひかり電話をご利用のお客様でつながらない状態が続いておりましたが、16時36分に回復いたしました。お客様には大変ご迷惑をおかけいたしました。

|        |                          |
|--------|--------------------------|
| 発生日時   | 2025年 9月16日(火) 15:45     |
| 回復日時   | 2025年 9月16日(火) 16:36     |
| 影響     | 京都府、大阪府のお客様及び、兵庫県の一部のお客様 |
| 掲載日時   | 2025年 9月16日(火) 17:26     |
| 故障管理番号 | FM000159963              |



[< 戻る](#)

© 1999 NTT西日本株式会社

- 故障情報のHP掲載内（フレッツ・キャスト）
- ・ 故障発生/回復のお知らせ（令和7年9月16日 18:22）

| 故障情報（大阪府）  |  |
|--|--|
| 故障発生/故障回復のお知らせ   |  |
| フレッツ光ネットのフレッツ・キャストサービスにおいて故障が発生していましたが、現在、回復しております。大変ご迷惑をお掛け致しました。お詫び申し上げます。 |  |
| 発生日時   | 2025年9月16日(火) 16:43  |
| 回復日時   | 2025年9月16日(火) 17:47  |
| 状況   | フレッツ・光ネットのフレッツ・キャストをご利用の一部のお客様の映像配信・音声配信ができませんでした。           |
| 影響   | 大阪府 泉大津ビル収容の一部のお客様<br>市区町村：泉大津市、和泉市、泉北郡忠海町 の一部地域<br>影響ビル：泉大津 |
| 原因   | NTT西日本網内設備故障   |
| 掲載日時   | 2025年9月16日(火) 18:22  |
| 故障管理番号   | FM000159972  |

- SNSを用いた周知
- ・ 初報（2025年9月16日 16:25）

 **NTT西日本**   
@NTTWestOfficial



[Translate post](#)

**【障害発生】**  
現在、大阪府、京都府の全域において、電話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。

[ntt-west.co.jp/newscms/disast...](http://ntt-west.co.jp/newscms/disast...)

4:25 PM · Sep 16, 2025 · 266.9K Views

- その他
- ・ 第2報（2025年9月16日 16:48）

 **NTT西日本**   
@NTTWestOfficial

[Translate post](#)



**【障害発生】（第2報：4時30分時点）**

現在、大阪府、京都府の全域、兵庫県の一部のエリアにおいて、電話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。

[ntt-west.co.jp/newscms/disast...](http://ntt-west.co.jp/newscms/disast...)

4:48 PM · Sep 16, 2025 · 36.5K Views

・ 復旧報 (2025年9月16日 17:12)

 **NTT西日本**   
@NTTWestOfficial

[Translate post](#)

【復旧】(午後5時00分時点)

大阪府、京都府の全域、兵庫県の一部のエリアで、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、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致しましたことを深くお詫び申し上げます。

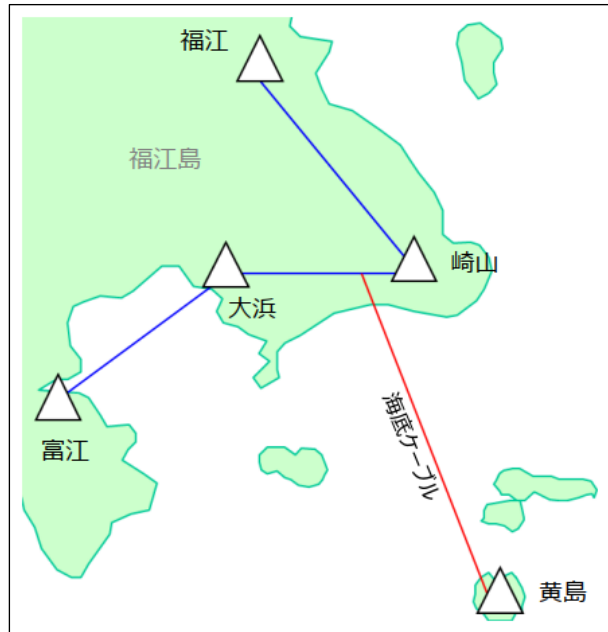
[ntt-west.co.jp/newscms/disast...](https://ntt-west.co.jp/newscms/disast...)

5:12 PM · Sep 16, 2025 · 64K Views

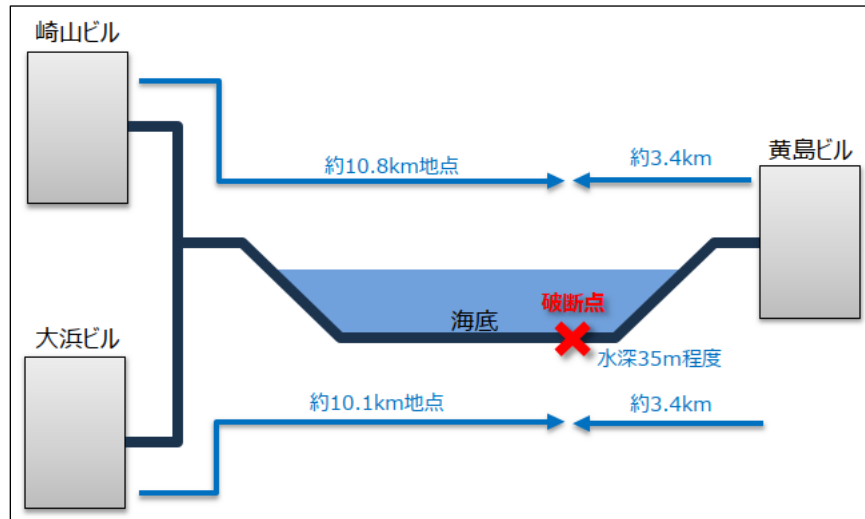
(2) NTT西日本株式会社から、令和7年9月に発生した事故(2件目)について説明が行われた。事故の概要は以下のとおり。

|  |   |                |  |
|--|---|----------------|--|
| 事業者名                                   | NTT西日本株式会社  | 発生日時           | 令和7年9月22日 15時50分   |
| 継続時間                                   | 22日18時間30分  | 影響<br>利用者数     | 固定電話(加入電話、Integrated Services Digital Network(以下、「ISDN」という))：7回線 |
| 影響地域                                   | 長崎県五島市黄島町全域   | 事業者への<br>問合せ件数 | 故障受付窓口による受付数：0件<br>※故障発生翌日、全戸訪問して状況説明済み                          |
| 障害内容                                   | 長崎県五島市黄島町の全域でNTT西日本の通信サービスの一部が利用できない状況が発生した。  |                |  |
| 電気通信事業法施行規則第58条第2項に定める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                                   | 海底ケーブルの破断原因については特定困難である。  |                |  |
| 機器構成図                                  | <p>○設備構成と故障箇所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長崎県の福江島と黄島間の通信に障害が発生し、調査を行ったところ、当該ビル間を接続する中継光ケーブルが海底区間で損傷していることが判明した。</li> <li>・モバイル各社は疎通確保できており、固定電話回線のみサービス影響が発生している状況である。</li> </ul> |                |  |

<ケーブル敷設状況>



<破断点の推定箇所>



黄島については海底ケーブルを利用しないサービス提供形態へ移行するため、再発しない。他の海底ケーブル単一区間については、下記の通り取り組んでいく。

<予防対処>

- ・ 海底ケーブルの破断を未然に防ぐため、過去の実績（光ファイバー等を覆う外装鉄線の破断を点検により特定・補修が可能であった事例が多数存在）を踏まえ、定期的な点検（ダイバーが潜水可能な範囲）による海底ケーブルの不良（光ファイバーの切断にまでは至らないが外装等が損傷する状態等）箇所の特定・補修を継続的に実施する。

【運用中】

- ・ ダイバーが潜水困難なエリアの定期点検については、現時点で点

再発防止策

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
|                                    | <p>検手段がないため、実施可否を検討する。<br/>【令和8年3月末までに検討予定】</p> <p>&lt;運転対処&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>海底ケーブル単一区間が故障した際はサービス影響が発生するため、サービス回復時間の短縮を目的に、応急復旧の方法・手順等を見直すとともに継続的な訓練を実施することで環境変化（マンシヨンの建設、樹木等）に柔軟に対応出来る体制を確立する。<br/>【令和7年11月末までに実施完了】</li> </ul>  |
| <p>情報<br/>周知</p> <p>自社<br/>サイト</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>初報（2025年9月22日 16:44）<br/>サービス影響が発生した旨を周知した。</li> </ul> <div data-bbox="443 660 1348 1724" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>報道発表資料<br/>(第1報 午後4時30分時点)</p> <p style="text-align: right;">2025年9月22日<br/>NTT西日本株式会社<br/>長崎支店</p> <p>【障害発生】長崎県五島市の一部エリアで通信サービスがご利用できない状況について<br/>(第1報：9月22日 午後4時30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。<br/>以下のとおり、長崎県五島市の一部エリア（黄島）において、当社の通信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。詳細については、判明次第お知らせいたします。<br/>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>日時<br/>2025年9月22日(月) 午後3時50分頃から継続中</li> <li>影響エリア<br/>長崎県五島市の一部エリア（黄島）</li> <li>対象サービスと影響<br/>固定電話（加入電話、INSネット）約20回線<br/>上記の通信サービス等が利用できない状況が発生しています。<br/>※緊急通報への発信もご利用できない状況となっております。</li> <li>お問い合わせ<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>■WEBでの故障申告・お問合せ<br/><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<br/>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<br/>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> |

第2報 (2025年9月23日 8:30)  
衛星携帯の配備について周知した。

報道発表資料

(第2報 午前8時30分時点)

※下線部が第1報からの更新箇所です。

2025年9月23日  
NTT西日本株式会社  
長崎支店

【障害発生】長崎県五島市の一部エリアで通信サービスがご利用できない状況について  
(第2報:9月23日 午前8時30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。  
以下のとおり、長崎県五島市の一部エリア(黄島)において、当社の通信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。詳細については、判明次第お知らせいたします。  
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

2025年9月22日(月) 午後3時50分頃から継続中

2. 影響エリア

長崎県五島市の一部エリア(黄島)

3. 対象サービスと影響

固定電話(加入電話、INSネット) 約20回線

上記の通信サービス等がご利用できない状況が発生しています。

※緊急通報への発信もご利用できない状況となっております。

4. 復旧見込み

確認中

※早期復旧に向けて全力をあげて対応しておりますが、新たな情報が判明し次第お知らせします。

5. 原因

確認中

6. お客さまへのご案内

・電話サービスがご利用いただけない場合、緊急通報などの電話は、携帯電話<sup>※1</sup>などをご利用ください  
ますようお願いいたします。

※1 携帯電話事業者様の通信状況によりご利用いただけない場合があります。各社の通信状況については、各社のホームページ等をご覧ください。

・以下の場所に衛星携帯電話を配備しており、無料でご利用いただくことができます。

設置場所

| 設置場所     | 住所              | 設置台数 |
|----------|-----------------|------|
| 黄島住民センター | 長崎県五島市黄島町 26 番地 | 1 台  |

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『1113』 (携帯電話からは0120-444-1113)

■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。

・ 第3報 (2025年9月24日 14:40)  
原因と影響数について追記修正を行った。

報道発表資料

(第3報 午後2時40分 時点)

※下線部が第2報からの更新箇所です。

2025年9月24日  
NTT 西日本株式会社  
長崎支店

【障害発生】長崎県五島市の一部エリアで通信サービスがご利用できない状況について  
(第3報:9月24日 午後2時40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。  
以下のとおり、長崎県五島市の一部エリア(黄島)において、当社の通信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。詳細については、判明次第お知らせいたします。  
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  
2025年9月22日(月) 午後3時50分頃から継続中
2. 影響エリア  
長崎県五島市の一部エリア(黄島)
3. 対象サービスと影響  
固定電話(加入電話、INSネット)約10回線  
上記の通信サービス等がご利用できない状況が発生しています。  
※緊急通報への発信もご利用できない状況となっております。
4. 復旧見込み  
確認中  
※早期復旧に向けて全力をあげて対応しておりますが、新たな情報が判明し次第お知らせします。
5. 原因  
海底区間の通信ケーブルの損傷
6. お客さまへのご案内  
・電話サービスがご利用いただけない場合、緊急通報などの電話は、携帯電話<sup>※1</sup>などをご利用ください  
ますようお願いいたします。  
※1 携帯電話事業者様の通信状況によりご利用いただけない場合があります。各社の通信状況については、各社のホームページ等をご覧ください。

- ・以下の場所に衛星携帯電話を配備しており、無料でご利用いただくことができます。  
設置場所

| 設置場所     | 住所              | 設置台数 |
|----------|-----------------|------|
| 黄島住民センター | 長崎県五島市黄島町 26 番地 | 1 台  |

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。

・ 復旧報 (2025年10月15日 12:00)  
サービス復旧について周知した。

報道発表資料

(終報 午後0時00時点)

※下線部が第3報からの更新箇所です。

2025年10月15日  
NTT 西日本株式会社  
長崎支店

【復旧】長崎県五島市の一部エリアで通信サービスがご利用できない状況について  
(終報: 10月15日 午後0時00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。  
以下のとおり、長崎県五島市の一部エリア(黄島)において、当社の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ておりましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時

2025年9月22日(月) 午後3時50分頃から2025年10月15日(水) 午前10時20分

2. 影響エリア

長崎県五島市の一部エリア(黄島)

3. 対象サービスと影響

固定電話(加入電話、INSネット)約10回線  
上記の通信サービス等がご利用できない状況が発生しておりました。

※緊急通報への発信もご利用できない状況が発生しておりました。

4. 復旧日時

2025年10月15日(水) 午前10時20分

5. 原因

海底区間の通信ケーブルの損傷

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 —

(3) 株式会社NTドコモから、令和7年10月に発生した事故について説明が行われた。事故の概要は以下のとおり。

|  |  |            |                                     |
|--|--|------------|-------------------------------------|
| 事業者名                                   | 株式会社NTTドコモ   | 発生日時       | 令和7年10月21日 12時15分                   |
| 継続時間                                   | 3時間52分   | 影響利用者数     | 最大325,564ユーザ                        |
| 影響地域                                   | 東日本エリア(北海道、東北、関東、東海、北陸)  | 事業者への問合せ件数 | 累計46件<br>(個人向けセンター：46件、法人向けセンター：0件) |
| 障害内容                                   | ドコモAビルに設置しているゲートウェイサーバのInternet Protocol Version 6 (以下、「IPv6」という)用ルーティングテーブル領域の設定誤り(本来設定すべき値より小さいデフォルト値で設定)を起因として、ルーティング情報登録件数の閾値超過により、ルーティング情報の削除処理が多数発生(ユーザアクセス毎に発生)したことで、Central Processing Unit (以下、「CPU」という)の処理が輻そうし、ゲートウェイサーバが停止/稼働を繰り返す不安定な状態となった。これにより、東日本エリア(北海道、東北、関東、東海、北陸)のAndroid端末の利用者においてドコモメールが利用しづらい事象が発生した。  |            |                                     |
| 電気通信事業法施行規則第58条第2項に定める事故に該当する電気通信役務の区分 | 五 一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務  |            |                                     |
| 発生原因                                   | <p>○発生原因の概要<br/>ゲートウェイサーバは端末との通信時にルーティングテーブル領域にルーティング情報を一時的にキャッシュするが、2020年 IPv6通信の設定追加時にルーティングテーブル領域がInternet Protocol Version 4 (以下、「IPv4」という) /IPv6共通管理であると思い込み、デフォルト設定値のままとなってしまった。デフォルト値では本来設定すべき値より小さかったため、登録件数が閾値を超過し、削除処理が多数発生(ユーザアクセス毎に発生)したことでCPUの処理が輻そうし、ゲートウェイサーバが停止/稼働を繰り返す不安定な状態となった。</p> <p>○ゲートウェイサーバが停止した原因<br/>&lt;直接的原因&gt;<br/>ゲートウェイサーバへのIPv6通信の要件定義時に、方式設計書案のレビューにインフラチームが招集されず(開発実施マニュアルの記載が不明瞭)、その後のインフラチームによるインフラ装置への影響検討が実施されなかった。そのため、ゲートウェイサーバのIPv6</p> |            |                                     |

用ルーティングテーブル領域の設定が必要であることに気づけなかった。

<本質的原因：証跡チェック観点>

レビュー参加記録、影響検討結果など開発プロセスの実施結果を残していなかった。また、設計工程において要件定義が正しく実施されたか確認できていなかった。

<本質的原因：レビュー観点>

設計工程やその後の開発において、IPv6用ルーティングテーブル領域の設定ができていなかったことに気づけなかった。

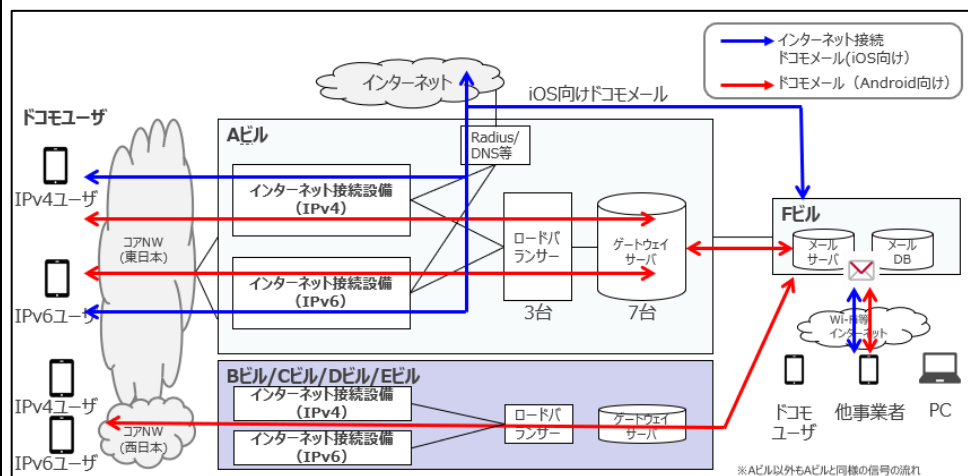
<代替手段の周知が不足した原因>

故障統制会議における代替手段の提案が属人化しており、代替手段について情報を整理し周知するプロセスが確立されていなかったため、ドコモメールがWi-Fi環境などで利用できることを周知できなかった。

○正常時

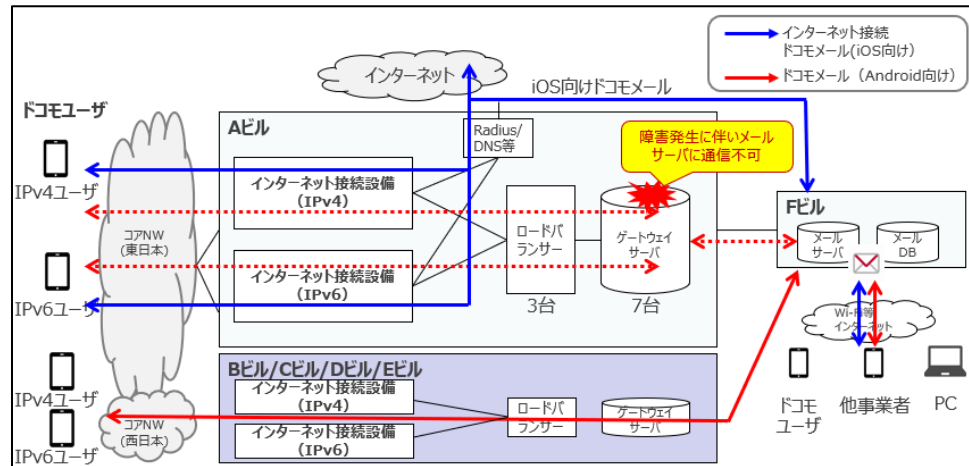
- ・ドコモメールはモバイルネットワーク経由、Wi-Fi等インターネット経由で利用可能である。
- ・Android向けとiOS向けで送受信ルートが異なり、Android向けはロードバランサー/ゲートウェイサーバを経由してメールサーバへ接続する。

機器構成図



○事象発生時

- ・ Aビルのゲートウェイサーバにおいて障害が発生し、全7台が停止したことにより、Aビルに接続しているAndroid端末において、ドコモメールが送受信しづらい事象が発生した。
- ・ Aビル以外に接続中のユーザについては、影響は無かった。また、インターネット接続サービスやiOS向けドコモメール、ならびにWi-Fi等からの利用は、該当ゲートウェイサーバを経由しないため影響は無かった。



○ゲートウェイサーバの停止について

<暫定対処>

- ・ 事象発生に備え、ロードバランサーの輻そう制御の流量制限値に設定変更手順を整備する。

【令和7年10月22日完了】

<本格対処>

直接的原因に対する再発防止策

- ・ ゲートウェイサーバのIPv6ルーティングテーブル領域の設定を変更する（設定値を拡大する）。

【令和7年10月28日完了】

- ・ 他システム含め全サーバのルーティング情報設定状況について総点検を実施する。

【令和7年11月21日完了】

再発防止策

- ・ インフラチームが関連部レビューへの参加を必須化とするプロセスを整備する（開発実施マニュアルへ追記する）。

【令和7年11月4日完了】

- ・ 不備のあった開発実施マニュアルが適用され、過去の開発案件について「影響検討」が実施されていないことで同様のリスクが他システム内に内在していないか、総点検を実施する。

【令和7年11月21日完了】

- ・ 各種レビューへのインフラチーム参加枠を拡大するプロセスを整備する（開発実施マニュアルへ追記する）。

【令和7年11月4日完了】

- ・ 性能/受入試験にてIPアドレス多数接続を基本項目として追加する。

【令和7年11月4日完了】

- ・ ルーティングテーブル領域の継続的な確認

➢ 需要予測やルーティングテーブル領域の利用状況に基づき定

期的に設備計画を行うプロセスを整備する。

【令和7年11月7日完了】

- ルーティングテーブルのメモリ領域使用率を常時監視するしくみを構築する。

【令和8年2月完了予定】

本質的原因（証跡チェック観点）に対する再発防止策

- ・ 各開発工程の証跡を残し、その後の工程で証跡をチェックするプロセスを整備する。

【令和7年12月19日完了】

本質的原因（レビュー観点）に対する再発防止策

- ・ ネットワークへの影響が大きい開発タイミングで、要件定義内容に関わらず、パラメータ等の設定条件について網羅的なチェックを行うプロセスを整備する。

【令和7年12月24日完了】

- ・ 要件定義時に漏れた場合の歯止めとして、過去事例や容量観点など要注意パラメータについて定義しておき、設計段階でチェックするプロセスを整備する。

【令和7年12月24日完了】

- ・ 証跡チェック観点及びレビュー観点に対する再発防止策について社内共通ルールとして品質管理プロセスを整備する。

【令和7年12月24日完了】

○代替手段の周知不足について

- ・ 代替手段を確認するプロセスの整備
  - 故障統制会議運用マニュアルに必須タスクとしてルール化する。
  - 周知文面ひな型をテンプレート化する。

【令和7年11月18日完了】

## ・ 初報 (2025年10月21日 12:55)

**【障害発生】 携帯電話サービス（データ通信）がご利用しづらい状況について**

2025年10月21日

平素はNTTドコモのサービス・商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
以下のとおり、一部のお客さまにおいて、当社の携帯電話サービス（データ通信）がご利用しづらい状況が発生しております。

1. 発生日時  
2025年10月21日（火曜）※発生時刻は確認中
2. 影響エリア  
東日本地域の一部のお客さま
3. 対象サービスと影響  
携帯電話サービス（データ通信）がお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しています。  
・spモード/ahamo/ruumo
4. お問い合わせ  
■お客さまからのお問い合わせ先  
・スマートフォン、PCから：ドコモおたすけロボット  
<https://otasuke-robot.front.smt.docomo.ne.jp/index.html>  
(受付時間：24時間・年中無休)  
・ドコモ携帯電話から：113 一般電話などから：0120-800-000  
(受付時間：24時間・年中無休)

お客さまには、大変ご迷惑をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。  
後日の見込みについては、改めてお知らせいたします。

## ・ 第2報 (2025年10月21日 14:03)

**【第2報】 ドコモの一部サービスがご利用しづらい状況について（10月21日 午後1時30分時点）**

2025年10月21日

※事象を精査し、タイトル「携帯電話サービス（データ通信）がご利用しづらい状況について」を修正しました。

平素はNTTドコモのサービス・商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
以下のとおり、当社の一部サービスがお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。  
なお、インターネット接続については正常にご利用いただけます。

1. 発生日時  
2025年10月21日（火曜）※発生時刻は確認中
2. 影響エリア  
東日本地域の一部のお客さま
3. 対象サービス  
dメニュー等ドコモの一部サービス（確認中）  
※インターネット接続はご利用いただけます
4. お問い合わせ  
■お客さまからのお問い合わせ先  
・スマートフォン、PCから：ドコモおたすけロボット  
(受付時間：24時間・年中無休)  
・ドコモ携帯電話から：113 一般電話などから：0120-800-000  
(受付時間：24時間・年中無休)

お客さまには、大変ご迷惑をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。  
後日の見込みについては、改めてお知らせいたします。

・ 復旧報 (2025年10月21日 16:59)

**【お詫び/復旧】ドコモの一部サービスがご利用しづらい状況について (10月21日 午後4時7分時点)**

2025年10月21日

※発生日時について、午後0時31分頃からとしていたところを午後0時15分頃から修正しました。

平素はNTTドコモのサービス・商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。

以下のとおり、当社の一部サービスがお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しておりましたが、2025年10月21日

(火曜) 午後4時7分に復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。

なお、インターネット接続 (ブラウザ等) については正常にご利用いただけておりました。

1. 発生日時

2025年10月21日 (火曜) 午後0時15分頃から午後4時7分頃

2. 影響エリア

東日本地域の一部のお客さま

3. 対象サービスと影響

一部サービス (d払い、dメニュー、ドコモメール等) がお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生していました。

なお、インターネット接続 (ブラウザ等) については、故障は発生しておらず、正常にご利用いただけておりました。

4. 復旧日時

2025年10月21日 (火曜) 午後4時7分頃に復旧しました。

※d払いについては午後3時5分頃に復旧しております。

5. 原因

確認中

6. お問い合わせ

■お客さまからの問い合わせ先

・スマートフォン、PCから：☎ ドコモおたすけロボット

(受付時間：24時間・年中無休)

・ドコモ携帯電話から：113 一般電話などから：0120-800-000

(受付時間：24時間・年中無休)

お客さまには、大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

その他

—

以上