

令和7年4月23日
DX推進担当部
DX推進担当課

標準準拠システムの通信障害に関する対応状況について

令和7年2月27日開催のDX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会にて報告した標準準拠システムの通信障害に関して、対応状況を下記のとおり報告する。

記

1 通信障害に関する公表について

令和7年2月19日(水曜日)12時頃から14時30分頃にかけて発生した、標準準拠システムの通信障害に関して、別紙のとおり東日本電信電話株式会社(以下、「NTT 東日本」という。)のホームページにて原因等が公表された。

2 本通信障害に係る通信費の一部返還等について

NTT 東日本との協議の結果、区は契約約款に基づき、通信障害が発生した回線の通信費(月額分)の20%にあたる、120,000円が減額された金額を支払うこととした。

3 再発防止について

(1)メンテナンス作業の区への事前通知の徹底

重要度の高い通信回線のメンテナンス作業の実施にあたっては、必ず NTT 東日本から区に事前通知するとともに、区の承認をもって作業を行うものとした。

(2)区のネットワーク環境を考慮した作業計画の策定及び事前評価の徹底

本件はメンテナンス作業の計画策定時に、区ネットワーク環境に対する事前評価が不十分であったことで、開庁時間中に作業を行い、不測の通信障害が発生したものである。

このことを踏まえて、NTT 東日本には、社内体制を強化し、区のネットワーク環境を考慮した作業計画を策定するとともに、事前に評価したうえで作業を実施することを改めて徹底させた。

(3)区の庁内ネットワークとガバメントクラウド間の通信に関する監視の強化

障害発生を検知にかかる時間の短縮を図るため、ネットワークの監視機能を強化する仕組みを構築していく。

(4)庁内の連絡体制強化

標準準拠システム等のシステム障害や通信障害の情報を迅速に共有するため、Teams のチームを作成し、連絡体制の強化を図った。

世田谷区様にご提供している通信サービスがご利用できない状況の発生について（復旧済み）

2025 年 3 月 27 日

東日本電信電話株式会社 東京南支店

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。

2025 年 2 月 19 日(水)、世田谷区様において当社の通信サービスのご利用が一時中断される事象を起因として、該当地区住民の皆様がご利用される行政システムの一部（住民記録システム等）がご利用できない状況が発生いたしました。

本事象の原因は、当社回線サービスのメンテナンスにおける作業誤りにより、一時的に通信サービスがご利用いただけない状態となったためとなります。本事象は、発生当日中（約 2 時間半後）に復旧し、現在サービスは正常にご利用いただけるようになっております。

住民の皆様および世田谷区様、関係者の皆様には多大なるご迷惑、ご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今後、通信サービスの安定的な提供に向け、再発防止に努めてまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

NTT 東日本 東京南支店 企画総務部 Tel:03-6384-4102