

令和4年2月2日
危機管理部

「緊急・防災情報連携配信サービス提供業務委託」における
緊急速報メール配信障害について

1 主旨

「緊急・防災情報連携配信サービス提供業務委託」において、一部電気通信事業者の緊急速報メール配信の際に障害が発生したので報告する。

2 緊急・防災情報連携配信サービス提供業務の概要（別添イメージ図参照）

以下の機能により、気象庁が発信する気象情報や区が発令する災害時における避難情報等を携帯電話やスマートフォン等に配信する。

- (1) 気象庁から受信した気象情報のうち、区の指定する情報を自動で区 Twitter に配信する機能
- (2) 災害時における避難情報等を区 Twitter や緊急速報メールへの手動入力で一括配信する機能

3 契約件名及び相手方

契約件名 緊急・防災情報連携配信サービス提供業務委託
契約相手方 名称：株式会社レスキューナウ（以下「受託者」という。）
（受託者） 住所：東京都品川区西五反田7-20-9
代表者：代表取締役社長 朝倉 一昌

4 配信障害概要

電気通信事業者4社のうち1社について、令和2年7月1日の緊急速報メール配信設定実施時点から令和3年8月15日までの間、世田谷区を対象とした緊急速報メールの配信ができない状態であった。

（緊急速報メール配信実績：令和2年度0件、令和3年度1件）

令和3年8月15日の土砂災害警戒区域を対象とした警戒レベル4避難指示発令時に、避難指示に係る緊急速報メールを配信した際、電気通信事業者1社の緊急速報メールが配信されなかったことから明らかになった。

5 配信障害の原因

受託者による配信障害の原因調査の結果、受託者が本サービスのシステムにおいて、今回配信できなかった1社の緊急速報メールシステムと連携させるための番号設定を誤っていたことによるものであることが判明した。

6 経過

令和3年 8月15日 緊急速報メールについて一部配信障害が発生。
同 日 配信障害の原因調査の結果、受託者による設定の誤りが判明したため、受託者が設定を修正。

8月16日～ 受託者から障害の内容に関する報告を受け、経過や原因等の事実確認を行ったうえで、今後の再発防止策の協議を行った。その後、配信障害の影響対象について、受託者から報告書を受領した。

7 今後の対応

(1) 危機管理部の対応

令和2年度は避難情報等を発令する災害が発生しなかったため、本サービスを利用した緊急速報メールの配信は行われなかった。そうしたことから、令和3年8月15日の警戒レベル4避難指示発令時に本サービスによる緊急速報メール配信を実施するまでの間、今回配信できなかった1社に対する設定の誤りがあったことを、区担当課として把握することができていなかった。

今後は情報発信に関する訓練の中で、本サービスを含めた情報配信機器の動作確認等を定期的の実施し、定例化することで再発防止を行う。

(2) 受託者への対応

今回の配信障害については、2(2)の機能のうち「緊急速報メールへの手動入力で一括配信する機能」の委託内容の一部不履行が発生したものと認められる。今後、関係所管とも連携し、区の所定の基準に従って対応する。

