

安心・安全

通信サービスの安定性・信頼性確保

NTT西日本グループは「通信サービスとは、人と人、人と社会をつなぐためになくてはならないもの」と考えています。社会を支え、生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、災害にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供しています。

通信サービスの安定性・信頼性確保に向けた取り組み

● NTT西日本グループの情報インフラの概要

日本の人の住む離島は約420島あり、その8割強がNTT西日本エリアにあります。島と島、島と本土間の通信サービスの提供に約4,600kmにおよぶ海底ケーブルを敷設し、その点検から故障修理に至る保守を行っています。



● 過去の重大事故発生を受けた、サービス品質向上に向けた取り組み

サービス品質向上に向けた取り組みを進め、2024年度は重大事故0件の目標を達成することができました。

2023年度に発生した、2件（マルチキャスト通信受信時の装置不具合（4月3日発生）、県域ルータの故障（7月22日発生））の重大事故を受け、通信機器メーカーと連携を強化し、さまざまな取り組みを継続することで、再発防止と品質向上に努めています。（具体的事例として、装置検証等におけるリスク項目の洗い出し強化、定期点検による内在故障リスクの回避 等）

災害時の通信確保に向けた取り組み

● NTT西日本グループの災害対策方針

お客さまが常に安心してサービスをお使いいただけるよう、24時間365日、通信サービスを監視するネットワークオペレーションセンターにて、リアルタイムで通信サービスの状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際にも迅速かつ確に回復措置がとれるよう努めています。また、障害検知から復旧に至る業務の自動化等、ICT活用によるプロアクティブな運用をめざしていきます。

災害への対策は、情報通信サービスを提供する企業として果たすべき重要な役割の1つです。

NTT西日本グループは、以下の基本方針の下、災害に強

い通信設備の構築、万一の被災時における重要通信の確保および早期復旧を図る等、災害対策に取り組んでいます。

その他の災害対策体制

- ・行政や自治体等との連携
- ・通信事業者間での協力体制

災害対策方針

ネットワークの信頼性向上

地震・火災・風水害に強い設備づくり、通信伝送路の多ルート化、24時間365日のネットワーク監視および制御 等

サービスの早期復旧

災害対策機器等の活用や復旧用資機材調達、復旧要員確保 等

重要通信の確保

110番・119番等の緊急通信や重要通信の確保、災害時用公衆電話（特設公衆電話）、災害用伝言サービスの提供 等

社会に寄り添った災害時の被災者向けサービス

災害用伝言サービス

台風や地震をはじめとする災害等の発生によって連絡が取りづらい場合に安否情報をより確実に円滑に確認できる手段として、「災害用伝言ダイヤル（171）」、インターネットを利用した「災害用伝言板（web171）」を提供しています。より多くの方にご利用いただけるよう、「毎月1日および15日」、「正月三が日」、「防災とボランティア週間」、「防災週間」に体験利用期間を設け、ご利用者さまの確実で円滑な利用をめざしています。

詳しくはこちら [災害用伝言ダイヤル\(171\)](#)

災害時の公衆電話の無料化および特設公衆電話

災害救助法の適用が想定されるような災害等によって、交通機関の遮断等の社会的混乱が発生し、関係事業者における固定電話および携帯電話の通話規制が発生する可能性がある状況等を総合的に勘案し、必要と判断した場合には、公衆電話から発信する際の通話料等を無料としています。また、多くの被災者が集まる避難所等に、速やかに特設公衆電話（無料）を設置します。なお、一部の避難所へは自治体と連携して特設公衆電話の事前設置を行っています。

詳しくはこちら [災害時用公衆電話\(特設公衆電話\)の設置場所](#)

詳しくはこちら [公衆電話の設置場所](#)

セキュリティの強化

NTT西日本グループは、安心・安全な社会の実現に向けて、情報セキュリティマネジメントの強化および高度化・巧妙化するサイバー攻撃に対する高度な情報セキュリティ対策により、情報通信基盤の強靱化を図るとともに、それらの技術をベースにお客さまの課題解決に努めています。

詳しくはこちら [NTTグループ情報セキュリティポリシー](#)

情報セキュリティ推進体制の強化

2023年10月に公表した情報漏えい事案を踏まえて、2024年7月1日に新たに「デジタル革新本部 セキュリティ&トラスト部」、NTT西日本グループのセキュリティ戦略について議論する外部セキュリティ専門家を招いた諮問機関「セキュリティアドバイザリボード」を設置しました。また、「セキュリティ&トラスト委員会」の委員長を代表取締役社長が務めることで、NTT西日本グループにおける最重要課題として、お客さまおよび社会からの信頼回復に取り組んでいます。

セキュリティ&トラスト部の設置以前は、内部からの情報漏えいリスク（人的ミスに起因する情報漏えい事故等）と外部からのサイバー攻撃リスク（サイバー攻撃による情報漏えいやサービス妨害等）への対応を別組織で対応していましたが、同部の設置により当該組織においてトータルセキュリティマネジメントを実現することが可能となりました。また、セキュリティアドバイザリボードにおいて、セキュリティ戦略を社外のセキュリティ専門家と議論を重ねて策定しており、それらに基づいて、NTT西日本グループ全体のセキュリティ対策強化およびセキュリティガバナンスの強化に取り組んでいます。

● 情報セキュリティマネジメント強化に向けた取り組み

NTT西日本グループは、IIA（内部監査人協会）3ラインモデルに基づき本社第2線であるセキュリティ&トラスト部が、第1線である本社各組織およびNTT西日本グループ会社のセキュリティ対策推進を支援することで、NTT西日本グループ全体のセキュリティリスクマネジメントの強化に取り組んでいます。そのうえで、第3線である内部監査部が第2線のセキュリティ&トラスト部が策定した内部不正対策に対して、米国国立標準技術研究所が策定した「NIST Cybersecurity Framework 2.0」等の内部不正防止観点に照らした監査を行い、網羅的に内部不正リスクを低減させる対策を講じていることを確認しています。

詳しくはこちら [【特設ページ】お客さま情報の不正持ち出しを踏まえたNTT西日本グループの情報セキュリティ強化に向けた取り組みの進捗状況について](#)

また、セキュリティ対策技術の導入（Technology）、業務プロセスや運用ルールの見直し（Process）、およびお客さま情報・重要情報の取り扱い業務に関わる担当者・管理者（People）に対するセキュリティマネジメントをバランスよくマネジメントすることで、NTT西日本グループ全体のセキュリティガバナンスの強化に取り組んでいます。

具体的な活動

- ・セキュリティリスクの見える化
- ・リスク箇所の最小化
- ・監視の高度化・点検の徹底

セキュリティ人材の育成

NTT西日本グループは、10年以上前からセキュリティ人材認定制度*を運用し、セキュリティ人材の育成に取り組んできました。取り巻く環境と戦略方針を踏まえた中期人材育成計画として、2027年度までに質・量両面で充実させることを目標に掲げ、セキュリティ人材の育成強化を進めています。2024年7月に設置したセキュリティ&トラスト部をNTT西日本グループのセキュリティCoE（Center of Excellence）として位置づけています。

さらに、これまで自社の防衛分野において培ってきた育成実績やノウハウを活用し、セキュリティビジネスの拡大に資する人材の育成にも注力しています。また、NTT西日本グループ会社間において、セキュリティ人材の流動性を高めることで、NTT西日本グループ全体の情報セキュリティマネジメントの強化を図っています。

* 業務経験と知識（以下資格等）について、調査および面談にて審査を行い認定（OSCP、GIAC系資格、CISSP、CEH、情報処理安全確保支援士（RISS） 等

お客さまの課題解決に向けた情報セキュリティ対策

詳しくは [こちら](#)