

NTT西日本の通信障害に対する消防局の対応について

令和7年9月16日に発生したNTT西日本の通信障害に対する消防局の対応について、御報告します。

1 通信障害の概要（NTT西日本報道発表の内容）

発生期間	令和7年9月16日（火）午後3時45分頃～同4時36分
影響エリア	大阪府及び京都府の全域並びに兵庫県の一部エリア
影響を受けた回線	NTTひかり電話、NTT固定電話（加入電話及びINSネット）
原因	NTTのセキュリティーサーバのサーバ収容ルータへの繋ぎ込み工事の設定誤り。

2 通信障害時の消防局の対応

通信障害により本市へ119番通報などができる状態となり、マニュアルに基づき以下の対応を実施した。

- (1) 状況確認及び各通信事業者（NTT、携帯電話事業者）に対し情報収集を実施。
- (2) 消防指令センターと京都府警察本部との専用回線の疎通を確認。
- (3) 119番通報ができない状態であることを消防局全体へ一斉指令により周知するとともに、LINE WORKSにより防災危機管理室をはじめ、各局に情報を共有。
- (4) 火災等の災害を早期に覚知するため、各消防署に高所見張員を配置したほか、高所カメラによる監視を徹底。
- (5) 車両巡回により「通信障害の発生」及び「緊急時は消防署所へ駆け付けること」を広報。
- (6) 緊急通報受信用の携帯電話（6回線）を設け、当該電話番号を緊急情報として本市ホームページにて公開し、その内容をSNSにより周知。
- (7) 各医療機関の電話も使用できないため、救命救急センター等に対し、救急隊と受入交渉を行うための携帯電話回線の確保を依頼し、救急隊へ周知。
- (8) 全ての消防団（分団含む。）及び自主防災会へ情報提供。

3 事後の対応

- (1) 京都府消防長会としてNTT西日本に対し、「再発防止策の徹底」及び「通信障害発生時の早期連絡体制の確保」を申し入れた。
- (2) 消防指令センターの共同化に伴う消防指令システム等の更新に合わせて、NTT設備の緊急通報制御の2拠点化に対応させることで、通信障害への対応力の向上を図る。
- (3) 通信障害発生時の通信事業者との連絡体制の強化を図る。