



【発信日】平成31年2月21日

【問い合わせ先】

大野市役所（2階 26番窓口）

企画総務部防災防犯課 担当 乾川・天木

電話 0779-66-1111 内線 2704

### 緊急速報メール及び大野市防災メール誤送信に係る 西日本電信電話株式会社福井支店からのお詫びについて

平成31年2月8日（金）16時45分に情報提供した「緊急速報メールの誤送信について（お詫び）」に関して、全国瞬時警報システム（Jアラート）機器の保守業務及び更新業務を請け負っている西日本電信電話株式会社福井支店のホームページに誤送信に係るお詫びが掲載されましたので情報提供します。

#### 記

- 1 お詫び文 別紙のとおり
- 2 経緯 2月8日（金）に事業者が実施したJアラート機器の小型受信機更新作業において、更新後に動作確認試験を実施したところ、15時44分から15時49分に掛けて、設定の誤りにより緊急速報メール1通及び大野市防災メール6通を送信した。
- 3 掲載場所 西日本電信電話株式会社福井支店ホームページ  
(URL) [https://www.ntt-west.co.jp/newscms/fukui\\_info/8432/190221fukui.pdf](https://www.ntt-west.co.jp/newscms/fukui_info/8432/190221fukui.pdf)

2019年2月21日  
N T T西日本 福井支店

## 大野市 緊急速報メールの誤送信に関するお詫び

N T T西日本福井支店は、2019年2月8日（金）15時44分ごろから15時49分ごろにかけて、大野市より委託を受けた、全国瞬時警報システム（Jアラート）の小型受信機の取り換え作業中に、緊急速報メール（エリアメール）・大野市防災メールのご利用者様に対して誤って「大規模テロ情報」、「緊急地震速報」のメールを配信してしまいました。

大野市および本警報を受信されました皆さまにおかれましては、ご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

本件に関する原因究明、その他不具合の発生有無に関する調査を踏まえた再発防止策をご報告致します。

### 1. 概要

福井県大野市より弊社が請け負った全国瞬時警報システム小型受信機（※1）更新修繕業務において、一部設定誤りがあり、2月8日15時44分頃より、緊急速報メール及び大野市防災メールに誤ってメールを送信（メールが受信者に到着した時刻）。

#### ※1 全国瞬時警報システム小型受信機

弾道ミサイル情報、緊急地震速報、津波警報など、対処に時間的余裕のない事態に関する情報（全国瞬時警報システム（Jアラート））を受信し、各種連携するシステムへ配信するための装置。

### 2. 誤送信の範囲

- ・緊急速報メール（エリアメール）：大野市全域、勝山市の一部地域、福井市の一部地域、池田町の一部地域の携帯電話
- ・大野市防災メール：メール登録者 1,224 名に電子メールを送信

### 3. 経緯（当日作業の時系列）

- 13:00 旧型受信機取り外し、新型受信器設置完了
- 13:15 新型受信機起動
- 13:30 設定データを新型受信機へ反映  
大野市システムと新型受信機の連携確認
- 15:30 Jアラート テスト開始
- 15:36 メール送信試験開始（計6回送信） **【事象①】** **【事象②】**

- ・大規模テロ情報 **【事象③】**
- ・緊急地震速報 推定震度 5 弱
- ・緊急地震速報 推定震度 6 弱
- ・緊急地震速報 推定震度 6 強（訓練用テストメール）
- ・緊急地震速報 推定震度 5 強
- ・緊急地震速報 推定震度 7

15:44 作業者が大規模テロ情報の緊急速報メール（エリアメール）受信を確認 **【事象④】**  
試験作業中止、大野市へ連絡

15:57 訂正メールの送信 **【事象⑤】**

#### 4. 事象発生原因と再発防止策

【事象①】本番環境（全対象住民）へ誤ってメールを送信した

（原因）

大野市との試験作業内容、項目、影響範囲についての事前確認、及び試験時における各種システムの設定確認が不十分でした。

（再発防止策）

事前に確認が必要な新型受信機の設定や試験に関する項目、並びに連携するシステム等の設定内容について『チェックシート』として体系的に整理、運用徹底を図ります。

【事象②】6回にわたり、メールを誤送信した

（原因）

本来、1 メールごとに試験を実施、受信を確認したうえで次の試験を実施しなければならないところを、受信を確認しないまま次の試験を実施しました。

（再発防止策）

想定とは異なる試験結果になった場合は、直ちに試験作業を中止し、お客さまへ連絡を取ることを『作業手順書』に記載、運用徹底を図ります。

【事象③】大規模テロ情報が緊急速報メール（エリアメール）へ送信された

（原因）

本来、消防庁からの指導により大規模テロ情報を含む国民保護情報については緊急速報メール（エリアメール）への発信は通常行わないこととなっておりますが、大野市のメールシステムの設定誤りに加え、弊社と大野市でも送信メール設定の確認を怠りました。

（再発防止策）

試験作業の内容に関する確認事項について『チェックシート』で体系的に整理し、試験作業前レビューの徹底を図ります。

【事象④】メール送信から着信まで 8 分かかった

(原因)

大野市のメール関連システムの処理に一定の時間を要しました。

(再発防止策)

大野市で設定変更し対応済みです。

【事象⑤】メール誤送信から、訂正メール送信まで 13 分かかった

(原因)

大野市と業務全般にトラブルが発生した際の対処策に関する事前確認が不十分だったために対処策の確認、実施までに時間を要しました。

(再発防止策)

事前に作業で想定されるトラブルを弊社とお客さまで可能な限り洗い出し、対処方法を『作業手順書』に記載、運用徹底します。

## 5. 今後の対応

事前にお客さまへ確認すべき項目を定めた『チェックシート』の運用徹底、及び当日の『作業手順書』の改善、作業員への教育等の徹底を図ると共に、お客さまと密にコミュニケーションを取り、再発防止及び信頼回復に全力を挙げて取り組んでいく所存です。