

8月25日の通信設備故障による 当社サービスへの影響について (周知広報面における概要、発生事象、再発防止策)

令和4年10月24日

西日本電信電話株式会社

8月25日に発生させた、通信設備の故障によるインターネット通信等のつながらない／つながりにくい事象につきまして、弊社サービスをご利用のお客さまをはじめ、関係の皆様には大変なご心配・ご不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。

生活の重要インフラである通信サービスを提供している責任を十分認識して、通信サービスの確実、安定的な提供の確保に向け、再発防止に全力をあげて取り組んでまいります。

事故の全体概要

発生・復旧日時	令和4年8月25日（木）8時57分～同4年8月25日（木）14時44分（継続時間：最大5時間47分間）
影響利用者数	インターネット通信等（IPoE方式） 最大211万人 ※ ※光コラボレーションモデル含む コンテンツ配信（マルチキャスト・ユニキャスト方式） 最大11事業者 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">（参考：復旧作業で影響を与えたお客様） インターネット通信等（PPPoE方式） 最大52万人※ ひかり電話 最大104万人</div>
影響範囲	富山県、石川県、福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県
具体的な影響サービス名	「フレッツ 光クロス」「フレッツ 光ネクスト」「フレッツ 光ライト」「フレッツ・ADSL」「フレッツ・ISDN」「フレッツ・キャスト」
具体的な支障内容	インターネット通信、コンテンツ配信、ひかり電話等が繋がらない又はつながりにくい状況となった
原因	当社ビルに設置した伝送装置の故障

- 伝送装置（ルータ間を接続する通信設備）が故障し、一部エリアにおける特定の通信方式においてインターネット通信等が**つながらない状況が発生**（8/25（木） 8:57）
- 早期復旧に向けた暫定措置として、「他伝送装置の代用」および「ルータでの通信経路変更」による回復措置を実施し、**つながらない状況は解消**（同日 9:45） しかしながら、つながらない状況を解消させるため、一部区間が帯域不足となったことにより、西日本全域で一部のお客様が**つながりにくい状況**となった
- つながりにくい状況となっているエリアに対して回復措置を**順次実施・回復**（同日 14:44）



周知広報面からの本件概要

社内の動き	社外への周知・広報
故障発生 (8:57)	
<p>・9:30 故障受付部門から、監視部門へお客様申告急増の一報 ～～引き続き関係者へ連絡～～</p> <p>・9:50 監視部門から、災害対策室へ連絡</p> <p>・9:50 広報部門から、災害対策室へ連絡<インターネットが使えない事象が増加の旨、報道機関から問い合わせあり></p> <p>・10:24 対策本部を設置</p> <p>・10:45 複数の経路での故障を認識</p> <p>・11:22 関西エリア（大阪除く）、東海エリア、北陸エリアにてインターネットが使えない影響が出ていることを確認</p> <p>・12:15 対策本部設備班から、情報訂正<大阪がエリアに含まれる、中国・四国・九州でも影響あり></p> <p>・12:30 報道機関から、広報部門へ連絡<大阪がエリアに含まれていないが、影響ありのお客様の声が多いことの確認 等></p> <p style="text-align: center;">～～～報道発表の実施に向け、設備班にて引き続き丁寧にサービス影響を確認～～～</p> <p>・14:30 対策本部設備班から、一部措置完了の情報<中国・四国・九州にてサービス回復></p> <p>・15:00 対策本部設備班から、追加措置実施の情報<16:30サービス回復見込み></p> <p>・16:00 対策本部設備班から、措置状況およびサービス回復の報告 ※14:44回復済であることも判明</p>	<p style="text-align: center;">発生事象② 正確を期したことによる 社外公表の遅延</p> <p style="text-align: right;">約3時間</p> <p>・11:50 公式HPに初報（おしらせ）掲載</p> <p style="text-align: right;">約2時間</p> <p>・13:40 報道発表（第2報）実施 ※影響エリアの追加</p> <p style="text-align: right;">約2.5時間</p> <p>・16:10 報道発表（第3報）実施 ※14:44サービス回復の旨</p>

発生事象①
情報連携の迅速性、
正確性の不足

発生事象②
正確を期したことによる
社外公表の遅延

発生事象と再発防止策（周知広報関連）

- 重要インフラである通信サービスの提供責任を十分認識し、サービスの確実かつ安定的な提供に向け、緊急対処のみならず中期的な取り組みも含め、再発防止に全力で取り組んでまいります。

発生事象	再発防止に向けた取り組み
情報連携の迅速性、正確性の不足	<ul style="list-style-type: none">・サービス影響おそれ情報の発信（監視部門から社内発信）  R4.08運用開始・社外公表関係組織と監視部門のホットライン構築  R4.09運用開始・SNS分析ツールによる故障情報把握の早期化/自動化  R4.09運用開始・サービスおそれ情報、お客様からの申告急増に基づく非常態勢への移行判断  R4.10完了予定・災害対策本部と監視部門との「ファクト」共有（映像・音声コミュニケーション環境の充実）  R4内 順次実施
正確を期したことによる社外公表の遅延	<ul style="list-style-type: none">・公表内容のテンプレート化の充実化、迅速な公表対応手順の確立【別紙1】  R4.09実施完了・情報が整わない中でのお客様のご不安を軽減する社外公表内容、ルールの整備（継続報タイミング、SNS含む）  R4.10完了予定・公式HPの視認性がよい場所への「故障情報」掲載、迅速化・更新の頻度の改善【別紙2】  R4.09順次実施

- ✓ 鹿児島県の一部エリアにて発生した、台風14号による通信サービスへの影響（中継ケーブルの断線により、電話サービス等がご利用いただけない状態）について、サービス影響発生から30分以内に初報を報道発表

報道発表資料

(第1報 【時間】 現在)

テンプレート

2022年●月●日
西日本電信電話株式会社

【発生事象】による通信サービスへの影響について(第1報)

現在、【府県または全国】の一部エリアにおいて、【発生事象】により、電話やインターネット接続等の通信サービスがご利用いただけない状況が発生しております。

ご利用のお客様には大変ご不便をおかけしております。

通信サービスがご利用いただけない対象エリアや具体的なサービス、影響回線数につきましては、分かり次第、改めて発表いたします。

報道発表資料

(第1報 14:00 現在)

2022年9月18日
西日本電信電話株式会社

令和4年台風14号による通信サービスへの影響について(第1報)

現在、鹿児島県の一部エリアにおいて、台風14号の影響により、電話やインターネット接続等の通信サービスがご利用いただけない状況が発生しております。

ご利用のお客様には大変ご不便をおかけしております。

通信サービスがご利用いただけない対象エリアや具体的なサービス、影響回線数につきましては、分かり次第、改めて発表いたします。

別紙 2-1 当社公式ホームページ (トップページ)

8



法人のお客さま

個人のお客さま

企業情報

お問い合わせ一覧

English

サイト内検索



重要なお知らせ

- 2022年10月2日 [令和4年台風14号による通信サービスへの影響について\(第3報\)～通信ビルからお客様宅近傍の電柱の間における通信設備の被災状況について～](#) (.PDF)
- 2022年9月30日 [当社に対する総務省からの指導について](#) (.PDF)
- 2022年9月26日 [新型コロナウイルス感染症へのNTT西日本の対応について](#)



[Failure Information Is here](#)



災害用伝言ダイヤル「171」、災害用伝言板「web171」を提供中

全国の加入電話・ISDN・ひかり電話番号および携帯電話等の電話番号にて伝言の登録が可能です。

災害用伝言ダイヤル「171」をご利用のお客さま



電話で

171
災害用伝言ダイヤル



災害時の安否確認のために、電話で録音・再生できる声の伝言板

災害用伝言板「web171」をご利用のお客さま



インターネットで

web171
災害用伝言板



災害時の安否確認のために、インターネットで登録・確認できる伝言板

[通信サービス故障情報\(地図表示\)はこちらをご確認ください](#)

[2022年8月25日の通信設備故障による通信サービスへの影響について](#) >

※ 台風14号影響による災害時トップページにて運用中 (10/2現在)

