

電気通信サービスの事故発生状況（平成30年度）

総務省は、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）の規定に基づき、電気通信事業者から一定規模以上の電気通信事故について報告を求めています。

この度、平成30年度に発生した電気通信事故の状況を取りまとめましたので公表します。

1 報告の概要

平成30年度に発生し、電気通信事業法の規定に基づき報告された事故の報告事業者数及び報告件数は以下のとおり。（括弧内の数値は、平成29年度のもの。）

平成30年度に報告された電気通信事故

	報告事業者数	報告件数
重大な事故 ^{注1}	6社 [※] (6社 [※])	4件 (4件)
四半期ごとの報告を要する事故 ^{注2}		
詳細な様式による報告 ^{注3}	132社 (132社)	6,180件 (6,205件)
簡易な様式による報告 ^{注4}	27社 (21社)	62,240件 (68,849件)

※卸提供元事業者において発生した事故については、報告事業者数として卸提供元事業者及び卸提供先事業者の両方が含まれているため、報告事業者数が報告件数よりも多くなっている。

注1・電気通信役務の提供を停止又は品質を低下させた事故で、次の基準に該当するもの

一 緊急通報を取り扱う音声伝送役務:

継続時間1時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの

二 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務:

継続時間2時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの又は継続時間1時間以上かつ影響利用者数10万以上のもの

三 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス(音声伝送役務を除く):

継続時間24時間以上かつ影響利用者数10万以上のもの又は継続時間12時間以上かつ影響利用者数100万以上のもの

四 一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務:

継続時間2時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの又は継続時間1時間以上かつ影響利用者数100万以上のもの

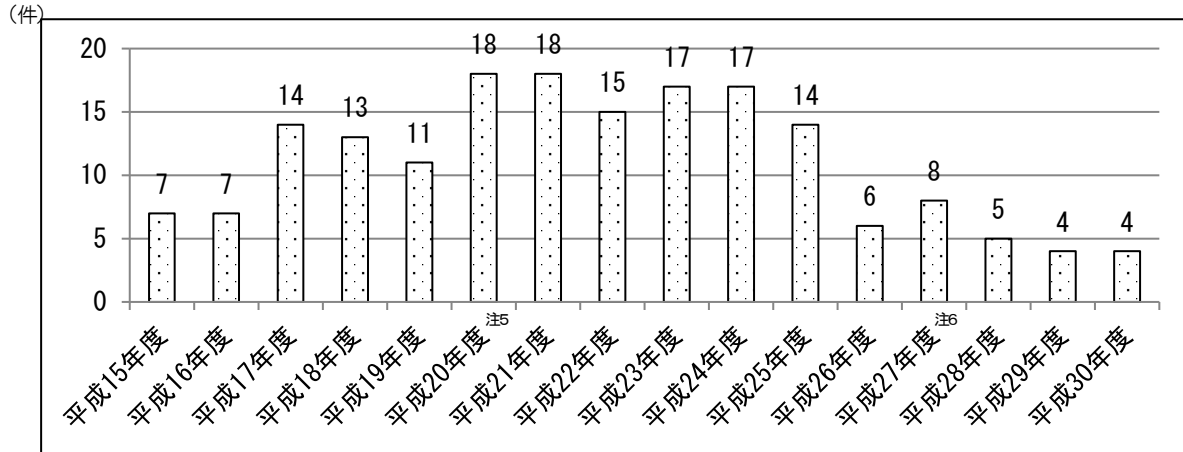
・衛星、海底ケーブルその他これに準ずる重要な電気通信設備の故障の場合は、その設備を利用する全ての通信の疎通が2時間以上不能であるもの

注2 電気通信役務の提供を停止又は品質を低下させた事故で、影響利用者数3万以上又は継続時間2時間以上のもの

注3 重大な事故を含む。

注4 ①無線基地局、②局設置遠隔収容装置又はき線点遠隔収容装置及び③デジタル加入者回線アクセス多重化装置の故障による事故については、簡易な様式による報告が認められている。

重大な事故発生件数の年度ごとの推移



注5 平成20年度の報告から、電気通信役務の提供を停止した場合に加え、品質が低下した場合も事故とした。

注6 平成27年度の報告から、電気通信役務の区分に応じ、重大な事故に該当する基準を定めた。

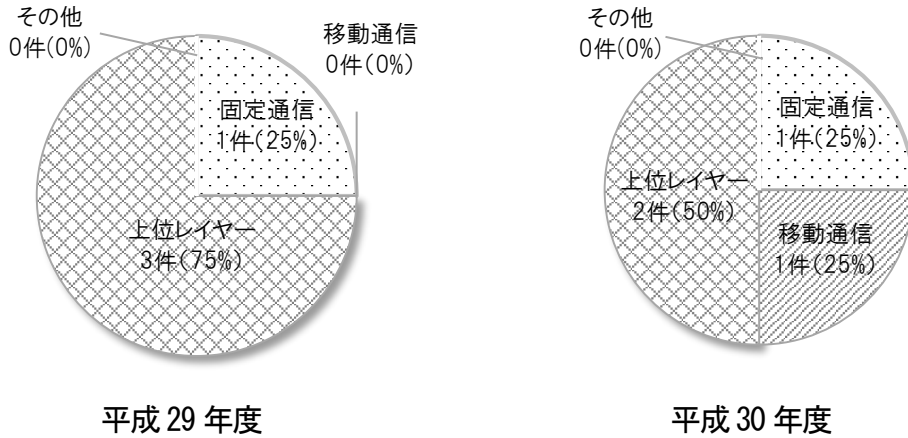
2 重大な事故

- ・総件数は、前年度と同数の4件であり、平成15年度以降最小であった。
- ・サービス別では、前年度に引き続き電子メール等の上位レイヤーの事故の割合が高い（4件中2件、No.1～2）。

重大な事故の一覧（詳細は別紙参照）

No	事業者名	発生日時	継続時間	影響利用者数	主な障害内容	重大な事故に該当する電気通信役務の区分
1	(株) エネルギア・コミュニケーションズ <1>	H30.5.29 8:27	4h58m	約17万	インターネット接続サービスの利用不可及び電子メールサービスの送受信不可	四：一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務
2	ソフトバンク(株) <2>	H30.9.17 10:48	22h28m	約436万	受信メールの消失	四：一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務
3	ソフトバンク(株) <3-1>	H30.12.6 13:39	4h25m	約3,060万	LTE音声及びデータ通信サービス等の利用不可	一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務及び
	約10万			四：一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		
4	(株) ジェイコム・イースト <4-1>	H31.3.16 7:47	4h9m	①41,382 ②66,426	①音声通話の利用不可 ②インターネット接続サービスの利用不可	一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務及び 四：一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務
	KDDI(株) <4-2>			36,355	緊急通報の利用不可	一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務

サービス別の重大な事故の内訳



3 事故全体の状況

平成 30 年度に報告のあった事故全体の状況（四半期ごとの報告を要する事故（重大な事故を含み、簡易な様式による報告を除く。））は、以下のとおり。

(1) 影響利用者数及び継続時間

- ・総件数は 6,180 件（前年度比－25 件）に減少した。
- ・影響利用者数で見た場合、影響利用者数が 500 人未満の小規模な事故件数は、5,657 件（前年度比で－151 件）であり、総件数の約 92%（前年度比－2 ポイント）を占めた。影響利用者数が 3 万人以上の事故件数は、62 件（前年度比＋5 件）であり、総件数の約 1%（前年度比±0 ポイント）であった。
- ・継続時間で見た場合、継続時間が 2 時間以上の事故件数は、6,128 件（前年度比－27 件）であり、総件数の約 99%（前年度比±0 ポイント）を占めた。

(影響利用者数)

	500 人未満	500 人以上 5 千人未満	5 千人以上 3 万人未満	3 万人以上 10 万人未満	10 万人以上 100 万人未満	100 万人以上	計
30 分未満	四半期報告対象外			23	12	2	37 件 (0.6%)
30 分以上 1 時間未満	四半期報告対象外			3	3	0	6 件 (0.1%)
1 時間以上 1 時間 30 分未満	四半期報告対象外			※1 2	※2 4	1	7 件 (0.1%)
1 時間 30 分以上 2 時間未満	四半期報告対象外			2	0	0	2 件 (0.0%)
2 時間以上 5 時間未満	2,522	197	38	※4 3 <4-1×4-2>	3 <1×3-2>	1 <3-1>	2,764 件 (44.7%)
5 時間以上 12 時間未満	1,386	82	23	1	0	0	1,492 件 (24.1%)
12 時間以上 24 時間未満	889	42	5	0	0	1 <2>	937 件 (15.2%)
24 時間以上	860	56	18	1	※3 0	0	935 件 (15.1%)
計	5,657 件 (91.5%)	377 件 (6.1%)	84 件 (1.4%)	35 件 (0.6%)	22 件 (0.4%)	5 件 (0.1%)	6,180 件 (100.0%)

注1 色塗り部分のうち、次の要件に当てはまる場合に、重大な事故に該当。

- ※1 緊急通報を取り扱う音声伝送役務：継続時間1時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの
- ※2 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務：継続時間2時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの 又は 継続時間1時間以上かつ影響利用者数10万以上のもの
- ※3 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（音声伝送役務を除く）：継続時間24時間以上かつ影響利用者数10万以上のもの 又は 継続時間12時間以上かつ影響利用者数100万以上のもの
- ※4 1から3までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務：継続時間2時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの 又は 継続時間1時間以上かつ影響利用者数100万以上のもの

注2：色塗り部分には、電気通信設備以外の設備の故障による事故等が含まれており、重大な事故の件数と一致しない。

注3：同一原因の事故であっても、事業者毎にカウントしている。

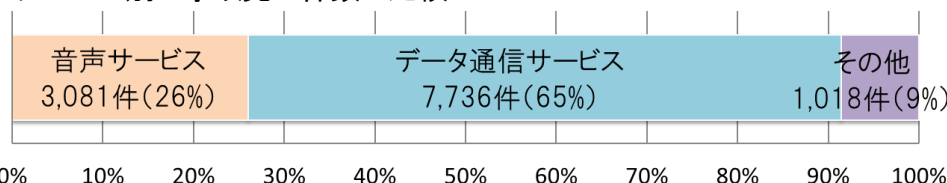
注4：表中の <数字> は、「重大な事故の一覧」に記載の案件のうち該当する事故を示している。

(2) サービス別の内訳

- ・事故が発生したサービスの合計件数*に占めるデータ通信サービスの事故件数の割合は65%（前年度比+1ポイント）、音声サービスの事故件数の割合は26%（前年度比-3ポイント）で、引き続きデータ通信サービスの事故が高い割合を占めた。
- ・音声サービスの事故の内訳については、固定通信の事故件数の割合が50%（前年度比+8ポイント）、移動通信の事故件数の割合が42%（前年度比-10ポイント）であった。
- ・データ通信サービスの事故の内訳については、固定通信の事故件数の割合が64%（前年度比+2ポイント）で、移動通信の事故件数の割合が18%（前年度比-6ポイント）であった。

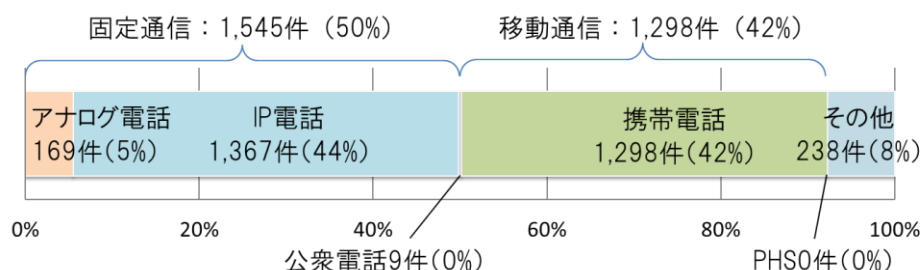
※ 1件の事故で複数のサービスの停止又は品質の低下が発生している場合があるため、停止又は品質の低下が発生したサービスの合計件数は、事故発生件数より多い11,835件となっている。

① サービス別の事故発生件数の比較



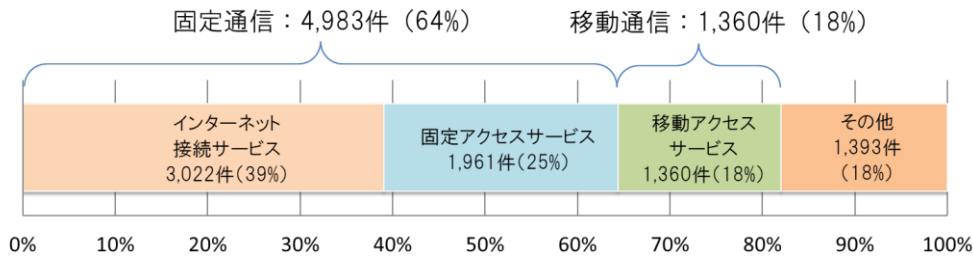
- ・ 音声サービス
アナログ電話、IP電話、携帯電話、PHS、国際電話 等
なお、音声サービスのみが停止又は品質が低下した事故は、126件であった。
- ・ データ通信サービス
インターネット接続サービス、アクセスサービス（FTTH、DSL、CATV、携帯電話・PHS、公衆無線LAN等）、電子メールサービス、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス 等
なお、データ通信サービスのみが停止又は品質が低下した事故は、3,558件であった。
- ・ その他
ISDN、専用役務、MVNO、電報 等

② 音声サービスの事故（3,081件）の内訳



- ・ その他
国際電話、FMCサービス 等

③ データ通信サービスの事故 (7,736 件) の内訳

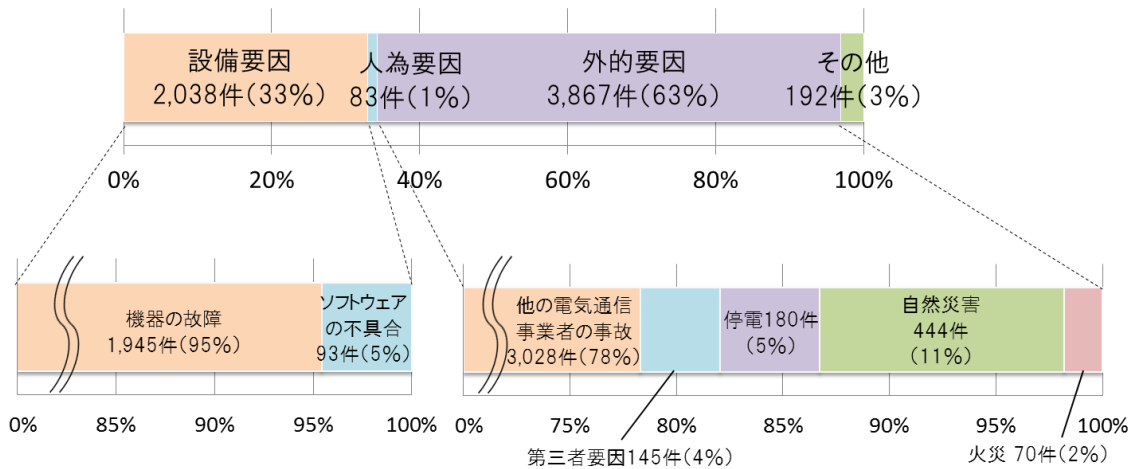


- ・ その他
電子メールサービス、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス 等

(3) 事故発生要因別の内訳

・ 事故の総件数[※]に占める機器の故障、ソフトウェアの不具合といった「設備要因」による事故件数の割合は33%（前年度比－2ポイント）、他の電気通信事業者の事故を要因とする等の「外的要因」による事故件数の割合は63%（前年度比＋4ポイント）、作業ミス等の「人為的要因」による事故件数の割合は1%（前年度比－1ポイント）であった。

※ 1件の事故で複数の発生要因がある場合であっても、主たる発生要因のみで集計している（6,180件）。

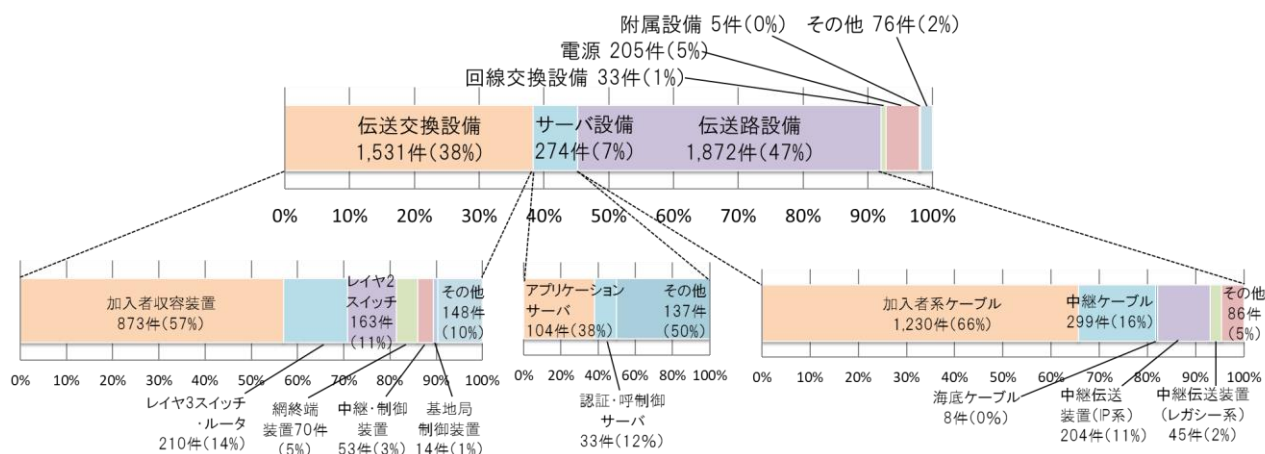


- ・ 設備要因
自然故障（機器の動作不良、経年劣化等）、ソフトウェア不具合等の、主に設備的な要因により発生した事故
- ・ 人為的要因
工事時の作業ミスや、機器の設定誤り等の、主に人為的な要因により発生した事故
- ・ 外的要因
他の電気通信事業者の設備障害等による自己の電気通信役務の提供の停止又は品質の低下、道路工事・車両等によるケーブル切断等の第三者要因、停電、自然災害、火災を原因とする、主に当該電気通信事業者以外の要因により発生した事故
- ・ その他
異常トラヒックによる輻輳、原因不明等

(4) 故障設備別の内訳

- ・故障設備が明確な事故件数※に占める伝送路設備の故障による事故件数の割合は47%（前年度比+2ポイント）、伝送交換設備（サーバ設備を除く）の故障による事故件数の割合は38%（前年度比-1ポイント）、サーバ設備の故障による事故件数の割合は7%（前年度比-2ポイント）であった。
- ・伝送路設備の故障による事故の内訳については、加入者系ケーブルの故障による事故件数の割合が66%（前年度比+6ポイント）、伝送交換設備（サーバ設備を除く）の故障による事故の内訳については、加入者収容装置の故障による事故件数の割合が57%（前年度比±0ポイント）で、昨年に引き続き最大の割合を占め続けている。

※ 事故の総件数（6,180件）から、発生原因が「他の電気通信事業者の事故による要因」等のため故障設備が不明な事故（2,184件）を除いた、故障設備が明確な事故件数（3,996件）。なお、「他の電気通信事業者の事故による要因」による事故であっても、故障設備が明確な事故は含まれている。



- ・伝送交換設備
加入者収容装置（加入者収容局などに設置する装置で、ユーザへの通信回線を提供するとともに、通信回線を集約し上位の伝送装置へ出力する機能をもつ装置）、ネットワーク機器、回線交換設備、網終端装置、停電による複数設備の障害等
- ・サーバ設備
認証・呼制御サーバ（加入者認証、サービス認証、呼制御等を行うサーバ等）、アプリケーションサーバ（メールサーバ、Webサーバ、DNSサーバ等）
- ・伝送路設備
加入者系ケーブル、中継系ケーブル、海底ケーブル、中継伝送装置、WDM（波長分割多重）装置、メディアコンバータ、停電による複数設備の障害等

【参考】

- 「電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の適用に関するガイドライン」の改正（平成27年8月26日）
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000106.html
- 電気通信に関する事故報告制度
http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/net_anzen/jiko/index.html
- 電気通信事故検証会議
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/tsuushin_jiko_kenshou/index.html

連絡先:

総合通信基盤局電気通信事業部電気通信技術システム課安全・信頼性対策室

担当: 村上課長補佐、山下係長

電話: (代表) 03-5253-5111 (内線) 5858

(直通) 03-5253-5858

FAX : 03-5253-5863

メール: system_iken_atmark_soumu.go.jp

※「_atmark_」を「@」に置きかえて送信してください。

No.	1		
事業者名	株式会社 エネルギア・コミュニケーションズ	発生日時	平成30年5月29日 8時27分
継続時間	4時間58分	影響利用者数	約17万
影響地域	中国地方5県	事業者への問合せ件数	<ul style="list-style-type: none"> ・メガ・エッグサポートセンター等（お客さま問合せ窓口） 対応件数1,059件 （入電件数25,080件） ・本社対応 対応件数215件 （平成30年5月29日時点）
障害内容	回線収容装置（以下、当該装置）故障によって発生したDNSサーバへの大量トラフィックにより、サーバ網の一部の機器の動作が停止したため、インターネット接続および電子メールが利用できない状態が発生した。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	四：一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		
発生原因	<ul style="list-style-type: none"> ・当該装置故障により、DNSサーバへの大量トラフィックが発生し、サーバ網内のスイッチのインターフェース動作が停止した。 ・サーバ網内のスイッチのインターフェース動作停止により、DNSサーバへのアクセスができなくなった。 ・当該装置の故障によるDNSサーバへの大量トラフィックが、監視網に影響を与え、ネットワーク機器の死活監視アラームが大量発生し、故障部位の特定に時間を要したために復旧までに時間を要した。 		
機器構成図	<p>The diagram illustrates the network architecture. On the left, the 'インターネット' (Internet) is connected to an '外部接続ルータ' (External connection router). This router connects to an 'FTTHサービスお客さま' (FTTH service customer) via an '上位装置' (Upper device) and '当該装置' (Target device). The target device is shown with a red starburst indicating a fault. Traffic flows from the Internet through a 'ファイアウォール' (Firewall) and 'スイッチ1' (Switch 1) to 'スイッチ2' (Switch 2). A red dashed arrow labeled 'DNSサーバ向けの大量のトラフィックが発生' (Massive traffic for DNS server occurs) points from the switch area towards the 'DNSサーバ' (DNS server) in the 'サーバ網' (Server network). A '監視システム' (Monitoring system) is connected to the network via a lightning bolt icon. Other servers in the network include 'メールサーバ' (Mail server).</p>		
再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> ・当該装置を正常な装置に交換【平成30年5月29日実施完了】 ・DNSサーバへの大量トラフィック流入の防止のためアクセス数を制限【平成30年5月29日実施完了】 ・サーバ網への大量トラフィック流入の防止のためトラフィック量を制限【平成30年6月4日実施完了】 ・ネットワーク機器の死活監視機能の強化【平成31年1月16日実施完了】 		

【障害情報】

・平成30年5月29日9時32分にメガ・エッグホームページへ掲載

The screenshot shows the MEGA EGG website with a red banner at the top stating "【障害情報】 インターネット利用不可（継続中）". Below the banner, the text reads: "メガ・エッグのインターネットサービスにおいて、ご利用できない事象が発生しております。現在、確認中です。" and "お客さまに大変ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。". A pink bar below contains the note: "※ 記載の料金は税込です。別途消費税が必要です。". At the bottom, there are buttons for "資料請求はこちら" and "お問い合わせはこちら" with the phone number 0120-505-898.

・平成30年5月29日11時25分にエネコムホームページへ掲載

The screenshot shows the Enecom website with a notice titled "インターネットサービス回線障害について". The notice text states: "インターネットサービスが全エリアにおいて回線障害に伴うインターネット通信停止が発生しております。原因については現在調査中です。ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。". It also provides the following details: "発生時刻：5月29日 8時27分", "障害範囲：インターネットサービス全エリア（約17万件）", and "障害内容：インターネット通信停止が発生". The date "平成30年5月29日" is also visible.

【復旧情報】

・平成30年5月29日15時44分にメガ・エッグホームページへ掲載

The screenshot shows the MEGA EGG website with a red header. The main content area features a '障害情報' (Outage Information) section with the title 'インターネットサービス回線障害の復旧について' (Regarding the Restoration of Internet Service Line Outage). The text states that on May 29th, a service outage occurred in the Chugoku region, which was fully restored by 1:25 PM. A pink banner below the text reads: '※ 記載の料金は税抜きです。別途消費税が必要です。' (The charges listed are tax-exempt. Additional consumption tax is required.)

[資料請求はこちら](#)

[お電話・メールでのお問い合わせはこちら](#)

・平成30年5月29日15時32分にエネコムホームページへ掲載

The screenshot shows the Enocom website with a blue header. A red box highlights a notice titled 'インターネットサービス回線障害の復旧について' (Regarding the Restoration of Internet Service Line Outage). The notice text is: '本日、中国地方5県で弊社インターネットサービスに障害が発生しましたが、13時25分頃に全て復旧いたしました。大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。' (Today, a service outage occurred in the Chugoku region, but it was fully restored by 1:25 PM. We deeply apologize for the inconvenience.) The notice also lists the occurrence time (8:27 AM), restoration time (1:25 PM), affected area (Chugoku region), and the nature of the outage (internet connectivity and email reception). The date '平成30年5月29日' (May 29, 2018) is visible in the top right corner.

【お詫び及び原因と対策】

・平成30年6月5日15時にメガ・エッグホームページへ掲載

The screenshot shows the MEGA EGG website interface. A prominent red banner at the top right contains the following text:

インターネットサービス回線障害のお詫びならびに原因と対策について

平素は、弊社サービスをご利用いただきましてありがとうございます。
 お客さまには、5月29日に発生しましたインターネットサービス回線障害について、多大なるご迷惑およびご心配をお掛けしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。
 本障害における原因究明ならびに対策が完了しましたのでご報告いたします。
 ホームページ等によるお知らせが遅れましたことへの対応も念め、今後もお客さまへのサービスの向上に取組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますよう、よろしくお詫び申し上げます。

発生時刻 : 5月29日 8時27分
復旧時刻 : 5月29日 13時25分頃
障害範囲 : 中国地方5県 約17万回線
障害内容 : インターネット接続およびメール送受信不可
障害の原因と対策 : 通信機器の故障により想定外の急激な異常通信が発生し、インターネットサービス機器へ影響を与えました。故障した通信機器は取替えを行い、正常に稼動しております。また、同様なインターネットサービス回線障害を起こさない対策を完了しております。

情報伝達の改善 : ホームページへの迅速な情報発信に加え、ソーシャルメディア等の活用による情報伝達手段の構築をいたします。

以上

・平成30年6月5日15時にエネコムホームページへ掲載

The screenshot shows the Enecom website interface. A prominent red banner at the top right contains the following text:

インターネットサービス回線障害のお詫びならびに原因と対策について

平素は、弊社サービスをご利用いただきましてありがとうございます。
 お客さまには、5月29日に発生しましたインターネットサービス回線障害について、多大なるご迷惑およびご心配をお掛けしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。
 本障害における原因究明ならびに対策が完了しましたのでご報告いたします。
 ホームページ等によるお知らせが遅れましたことへの対応も念め、今後もお客さまへのサービスの向上に取組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますよう、よろしくお詫び申し上げます。

発生時刻 : 5月29日 8時27分
復旧時刻 : 5月29日 13時25分頃
障害範囲 : 中国地方5県 約17万回線
障害内容 : インターネット接続およびメール送受信不可
障害の原因と対策 : 通信機器の故障により想定外の急激な異常通信が発生し、インターネットサービス機器へ影響を与えました。故障した通信機器は取替えを行い、正常に稼動しております。また、同様なインターネットサービス回線障害を起こさない対策を完了しております。

情報伝達の改善 : ホームページへの迅速な情報発信に加え、ソーシャルメディア等の活用による情報伝達手段の構築をいたします。

以上

・平成30年5月29日10時55分に障害情報を報道発表



株式会社エネルギー・コミュニケーションズ
〒730-0051 広島市中区大手町二丁目11番10号

平成30年5月29日

インターネットサービス回線障害について

インターネットサービスが全エリアにおいて回線障害に伴うインターネット通信停止が発生しております。原因については現在調査中です。ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

発生時刻：5月29日 8時27分

障害範囲：インターネットサービス全エリア（約17万件）

障害内容：インターネット通信停止が発生

以上

・平成30年5月29日16時に復旧情報を報道発表



株式会社エネルギー・コミュニケーションズ
〒730-0051 広島市中区大手町二丁目11番10号

平成30年5月29日

インターネットサービス回線障害の復旧について

本日、中国地方5県で弊社インターネットサービスに障害が発生しましたが、13時25分頃に全て復旧いたしました。大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

発生時刻：5月29日 8時27分

復旧時刻：5月29日 13時25分頃

障害範囲：中国地方5県 約17万回線

障害内容：インターネット接続およびメール送受信不可

障害原因：インターネットサービス機器への急激なトラフィック集中によるもの

以上

・平成30年6月5日15時にお詫び及び原因と対策を報道発表



株式会社エネルギー・コミュニケーションズ
〒730-0051 広島市中区大手町二丁目11番10号

平成30年6月5日

インターネットサービス回線障害のお詫びならびに
原因と対策について

平素は、弊社サービスをご利用いただきましてありがとうございます。
お客さまには、5月29日に発生しましたインターネットサービス回線障害につ
いて、多大なるご迷惑およびご心配をお掛けしましたことを改めて深くお詫び申し
上げます。

本障害における原因究明ならびに対策が完了しましたのでご報告いたします。
ホームページ等によるお知らせが遅れましたことへの対応も含め、今後もお客さ
まへのサービスの向上に取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますよう、よ
ろしくお願い申し上げます。

発生時刻 : 5月29日 8時27分

復旧時刻 : 5月29日 13時25分頃

障害範囲 : 中国地方5県 約17万回線

障害内容 : インターネット接続およびメール送受信不可

障害の原因

と対策 : 通信機器の故障により想定外の急激な異常通信が発生し、
インターネットサービス機器へ影響を与えました。故障した
通信機器は取替えを行い、正常に稼働しております。
また、同様なインターネットサービス回線障害を起こさない
対策を完了しております。

情報伝達の

改善 : ホームページへの迅速な情報発信に加え、ソーシャルメディ
ア等の活用による情報伝達手段の構築をいたします。

以 上

No.	2		
事業者名	ソフトバンク株式会社	発生日時	平成30年9月17日 10時48分
継続時間	22時間28分	影響利用者数	約436万
影響地域	全国	事業者への問合せ件数	約1,400件 (平成30年10月9日19時時点) ※お客様窓口の対応件数(特定の法人顧客から直接担当営業に申告があった件数は除く)
障害内容	“ソフトバンク”のS!メール(MMS)、Eメール(i)、ディズニースタイルのメール、“ワイモバイル”のMMS、EMメール-S(MMS)、ケータイ(PHS)用Eメールにおいて、迷惑メールフィルターを利用している一部のユーザーにて、「f.co.jp」を含むドメインからの約1,030万通のメールを受信できない事象(消失)が発生した。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	四：一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		
発生原因	迷惑メールかどうかを判別する際の基準となるデータである迷惑メールのパターンファイルの自動生成時に、「f.co.jp」ドメインを誤って登録したため、「f.co.jp」のメールの一部を迷惑メールと判断し、受信をブロック(破棄)した。		
機器構成図	<p>パターンファイルに「f.co.jp」が誤登録されたことにより一部の迷惑メールフィルター機能利用者のメールを迷惑メールと判断しブロック(破棄)</p>		
再発防止策	<p><暫定対処></p> <p>【対応者：A社】</p> <p>(1) 誤登録ドメインの迷惑メールフィルター設定解除対応【平成30年9月18日実施完了】</p> <p>(2) ドメイン更新プログラムの停止対応【平成30年9月18日実施完了】</p> <p>【対応者：ソフトバンク】</p> <p>(3) 登録済みドメインの総チェック【平成30年9月21日実施完了】</p> <p><恒久対処></p> <p>【対応者：A社】</p> <p>(4) ドメイン更新プログラムの更新処理不具合修正【平成30年10月22日実施完了】</p> <p>(5) 短いドメイン(7文字以下)登録時にアラート発報【平成30年10月22日実施完了】</p> <p>(6) 誤検知レポート件数が一定値を超えた場合にアラート発報および誤検知レポート配信間隔の短縮【平成30年11月12日実施完了】</p>		

	<p>【対応者：ソフトバンク】 (7) 迷惑メール一時保存サーバ構築【平成30年12月19日実施完了】</p>
情報 報 周 知	<p>【発生／復旧情報】 ・平成30年9月18日15時22分にソフトバンクホームページへ掲載</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">【復旧】一部のメールドメインからのメールが受信できない事象について</p> <p style="text-align: right;">掲載日：2018年9月18日</p> <p>いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。 下記のとおり、一部のメールドメインから送られたメールが受信できない状況が発生していましたが、現在は復旧しております。 ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>(発生日時) 2018年9月17日(月) 午前11時頃より (復旧日時) 2018年9月18日(火) 午前9時16分 (対象) SIメール、Eメール(i)をご利用のお客さま</p> <p>(影響内容) 一部のメールドメイン(「co.jp」)から送られたメールを受信できない事象</p> <p style="text-align: right;">以上</p> </div> <p>・平成30年9月18日15時24分にワイモバイルホームページへ掲載</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">【復旧】一部のメールドメインからのメールが受信できない事象について</p> <p style="text-align: right;">2018.09.18</p> <p>いつもワイモバイルをご利用いただき、誠にありがとうございます。 下記のとおり、一部のメールドメインから送られたメールが受信できない状況が発生していましたが、現在は復旧しております。 ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>(発生日時) 2018年9月17日(月) 午前11時頃より (復旧日時) 2018年9月18日(火) 午前9時16分 (影響内容) 一部のメールドメイン(「co.jp」)から送られたメールを受信できない事象</p> <p style="text-align: right;">以上</p> </div>

	<p>【その他の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お詫びメールを対象者に平成 30 年 9 月 21 日 19 時より順次配信（同年 9 月 23 日送信完了） <hr/> <p><ソフトバンクより重要なお知らせ> 平素はソフトバンクをご利用いただき誠にありがとうございます。 弊社、迷惑メールフィルターの不具合により、一部のメールが正しく受信できていないことが判明いたしました。 影響範囲の特定作業とともにメールの復旧を試みましたが、復旧できないことが判明しております。</p> <p>この度はご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>■発生した事象 お客さまのメールアドレスで受信されるべきメールのうち、ドメインに「.co.jp」を含むメールアドレスからのメールが受信できず消失</p> <p>■影響期間 2018年9月17日(月)午前10時48分 ～9月18日(火)午前9時16分</p> <p>■対象のメール ・S!メール（MMS） ・Eメール（i） ・デズニースタイルのメール</p> <p>詳細は以下ホームページにてご確認ください。 https://www.softbank.jp/corp/group/sbm/news/press/2018/20180921_01/</p> <p>再発防止に努めて参りますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>ソフトバンク(株) 本件に関するお問い合わせ 0800-222-0176（通話料無料） 受付時間：9-20時</p>
<p style="text-align: center;">報道 発表</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年 9 月 21 日 17 時 34 分にメールの一部消失についてのお詫びを報道発表 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">プレスリリース 2018年</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> いいね! ツイート 一覧へ戻る < 前のリリース 次のリリース > </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">迷惑メールフィルターの不具合による 特定ドメインからのメールの一部消失についてのお詫び</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">2018年9月21日 ソフトバンク株式会社</p> <p>弊社は、より快適にメールサービスをご利用いただくため、迷惑メールフィルターを導入しています。弊社の携帯電話サービスをご利用のお客さま宛てに、日々約3億通のメールが送信されていますが、その内、迷惑メールフィルターをご利用されているお客さま宛ての約1億5千万通が迷惑メールフィルターにより機械的に迷惑メールとして判断され、お客さまに届かないようブロックされています。</p> <p>このたび、2018年9月17日（月）午前10時48分から9月18日（火）午前9時16分までの間、“ソフトバンク”のS!メール（MMS）、Eメール（i）、“ワイモバイル”のMMS、EMメール-S（MMS）、ケータイ（PHS）用Eメールにおいて、迷惑メールフィルターを利用している一部のお客さまが、「.co.jp」を含むドメインからの約1,030万通のメールを受信できない事象が発生していました。調査の結果、本事象の対象となったお客さまに送られた、送信元のドメインに「.co.jp」を含むメールが、誤って迷惑メールとして判定されてしまい消失していることが判明しました。</p> <p>当該サービスをご利用のお客さまには、多大なるご迷惑とご不便をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>また、上記時間帯に、ドメインに「.co.jp」を含むメールアドレスから、対象となるお客さまにメールを送信された方にも深くお詫び申し上げますとともに、送信先にメールが届いているかご確認いただけますようお願い申し上げます。</p> <p>弊社では今回このような事象が発生したことを重く受け止め、再発防止策の徹底を図り、サービスの安定的な運用に向けて全力で取り組んでいきます。</p> </div>

No.	3		
事業者名	ソフトバンク株式会社	発生日時	平成 30 年 12 月 6 日 13 時 39 分
継続時間	4 時間 25 分	影響利用者数	約 3,060 万
影響地域	全国	事業者への問合せ件数	約 21,146 件 (平成 30 年 12 月 19 日 20 時時点) ※個人ユーザお客様対応窓口の対応件数
障害内容	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話 (LTE) による音声通話及びパケット通信が利用できない。 ・LTE 回線を利用する固定電話「うちのでんわ」、家庭用 Wi-Fi「SoftBank Air」の一部が利用できない。 ・上記を起因とし、3G 網において輻輳(ふくそう)が発生したことにより、携帯電話 (3G) が利用しづらい状況が発生。 		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務 四：一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		
発生原因	LTE パケット交換機全台で、ソフトウェアに異常が発生。		
機器構成図	<p>発生原因: LTEパケット交換機のソフトウェア内で使用されている証明書の期限切れ</p>		
再発防止策	<p><暫定対処></p> <p>【対応者：機器ベンダー】</p> <p>(2) 機器ベンダーにて有効期限の確認ができない証明書の有無、ならびに商用設備における証明書の有効期限の総点検実施【平成 30 年 12 月 11 日実施完了】</p> <p>【対応者：ソフトバンク】</p> <p>(1) LTE パケット交換機を当該不具合が存在しない旧バージョンのソフトウェアに切替【平成 30 年 12 月 6 日実施完了】</p> <p>(3) LTE パケット交換機全台停止確認時の緊急リカバリ手順の実行による時間短縮【平成 30 年 12 月 27 日実施完了】</p> <p><恒久対処></p> <p>【対応者：ソフトバンク】</p> <p>(4) ラボ試験における未来日動作確認の実行をルール化【平成 30 年 12 月 10 日実施完了】</p> <p>(5) 今回事故の原因となったソフトウェアに関して、当社側で証明書の確認、更新を可能とするソフトウェアへの切替【平成 31 年 1 月 31 日実施完了】</p> <p>(6) LTE パケット交換機のマルチベンダー化</p> <p>万一同様の事象が発生した場合において、異なる製品への切替により支障時間の短縮を図る【令和元年 6 月 26 日実施完了】</p>		

【障害情報】

<ソフトバンク>

- ・平成30年12月6日14時19分にソフトバンクホームページへ掲載（発生報）

携帯電話サービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後2時現在）

掲載日：2018年12月6日

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
本日午後1時39分頃より、一部の地域で携帯電話サービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをご詫び申し上げます。

以上

- ・平成30年12月6日15時29分にソフトバンクホームページへ掲載（2報）

携帯電話サービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後3時現在）

掲載日：2018年12月6日

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
本日午後1時39分頃より、一部の地域で携帯電話サービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをご詫び申し上げます。

以上

- ・平成30年12月6日16時37分にソフトバンクホームページへ掲載（3報）

携帯電話サービスにおける通信障害について（12月6日 午後4時現在）

掲載日：2018年12月6日

現在全国でソフトバンクの携帯電話サービスがご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しています。
現在復旧作業に努めていますが、ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ

（影響地域）
全国

（原因）
調査中

以上

<ワイモバイル>

- ・同時刻に、ソフトバンクと同様の内容をワイモバイルホームページへ掲載

<おうちのでんわおよびSoftBank Air>

・平成30年12月6日14時32分にソフトバンクホームページへ掲載（発生報）

2018年12月6日 おうちのでんわサービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後2時現在）

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。

本日午後1時39分頃より、一部の地域でおうちのでんわサービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。

ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

・平成30年12月6日15時10分にソフトバンクホームページへ掲載（2報）

2018年12月6日 おうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後2時現在）

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。

本日午後1時39分頃より、一部の地域でおうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。

ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

・平成30年12月6日15時30分にソフトバンクホームページへ掲載（3報）

2018年12月6日 おうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用しづらい状況について（12月6日 午後3時現在）

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。

本日午後1時39分頃より、一部の地域でおうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用しづらい状況が発生しており、詳細を確認しております。

ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

・平成30年12月6日16時48分にソフトバンクホームページへ掲載（4報）

2018年12月6日 おうちのでんわおよびSoftBank Airサービスがご利用できないまたはご利用しづらい状況について（12月6日 午後4時現在）

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。

現在全国で、固定電話サービスの「おうちのでんわ」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しております。

また、「SoftBank Air」についても、一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しています。

現在復旧作業に努めていますが、ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
2018年12月6日（木）午後1時39分頃

（影響地域）
全国

（原因）
調査中

【復旧報】

<ソフトバンク>

- ・平成30年12月6日18時51分にソフトバンクホームページへ掲載

【復旧】 携帯電話サービスにおける通信障害について

掲載日：2018年12月6日

全国でソフトバンクの携帯電話サービス（緊急通報含む）がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していましたが、現在は復旧しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ

（復旧日時）
2018年12月6日（木）午後6時4分

（影響地域）
全国

（原因）
交換設備の不具合

以上

<ワイモバイル>

- ・同時刻に、ソフトバンクと同様の内容をワイモバイルホームページへ掲載

<おうちのでんわ及びSoftBank Air>

- ・平成30年12月6日19時06分にソフトバンクホームページへ掲載（復旧報）

2018年12月6日 【復旧済】「おうちのでんわ」、「SoftBank Air」がご利用できないまたはご利用しづらい状況について

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
「おうちのでんわ」、「SoftBank Air」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していましたが、現在は復旧しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
2018年12月6日（木）午後1時39分頃

（復旧日時）
2018年12月6日（木）午後6時4分

（影響地域）
全国

（原因）
交換設備の不具合

- ・平成 30 年 12 月 6 日 16 時 40 分に携帯電話サービスにおける通信障害について報道発表（発生報）

報道
発表

プレスリリース 2018年

[一覧へ戻る](#) | [< 前のリリース](#) | [次のリリース](#)

👍 いいね! 🐦 ツイート

携帯電話サービスにおける通信障害について

（12月6日午後3時30分現在の状況）

2018年12月6日
 ソフトバンク株式会社

現在全国で「ソフトバンク」および「ワイモバイル」の携帯電話サービス、固定電話サービスの「おうちのでんわ」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しています。また、「SoftBank Air」についても、一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生しています。現在復旧作業に努めていますが、ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

（発生日時）
 2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ

（影響地域）
 全国

（原因）
 調査中

以上

- ・平成 30 年 12 月 6 日 19 時 01 分に携帯電話サービスにおける通信障害について報道発表（復旧報）

プレスリリース 2018年

[いいね!](#) [ツイート](#)

[一覧へ戻る](#) | [< 前のリリース](#) | [次のリリース](#)

携帯電話サービスにおける通信障害の復旧について

2018年12月6日
ソフトバンク株式会社

本日、全国で“ソフトバンク”および“ワイモバイル”の携帯電話サービス、「おうちのでんわ」、「SoftBank Air」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していましたが、午後6時4分ごろに復旧しましたのでお知らせします。

ご利用のお客さまにはご迷惑をお掛けしたことを深くおわび申し上げます。

記

（発生日時）

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ

（復旧日時）

2018年12月6日（木）午後6時4分ごろ

（影響地域）

全国

（原因）

LTEに関わる交換機の不具合のため

以上

- ・平成30年12月6日23時30分に携帯電話サービスの通信障害に関するお詫びを報道発表

プレスリリース 2018年

[LINE](#)
[ツイート](#)

[一覧へ戻る](#)
[前のリリース](#)
[次のリリース](#)

2018年12月6日に発生した 携帯電話サービスの通信障害に関するお詫び

2018年12月6日
ソフトバンク株式会社

このたび、2018年12月6日（木）午後1時39分ごろから午後6時4分までの間、全国で「ソフトバンク」および「ワイモバイル」の4G（LTE）携帯電話サービス、固定電話サービスの「おうちのでんわ」がご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していました。また、「SoftBank Air」についても、一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況が発生していました。本障害は、全国をカバーするエリクソン社製の交換機のソフトウェアに異常が発生したことによるものです。

お客さまには、多大なるご迷惑とご不便をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。弊社では今回このような事態が発生したことを重く受け止め、再発防止策の取返を回し、サービスの安定的な運用に向けて全力で取り組んでいきます。

記

1. 発生期間

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ～同日午後6時4分ごろ

2. 影響サービス

- ・「ソフトバンク」および「ワイモバイル」4G（LTE）携帯電話サービス
- ・「おうちのでんわ」
- ・「SoftBank Air」

3. 影響内容

- ・「ソフトバンク」および「ワイモバイル」4G（LTE）携帯電話サービスが全国でご利用できないまたはご利用しづらい状況。これに伴い、3Gサービスに接続が発生し、ご利用しづらい状況が発生。
- ・固定電話サービスの「おうちのでんわ」が全国でご利用できないまたはご利用しづらい状況。
- ・「SoftBank Air」が一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況。

4. 影響数

調査中

5. 原因

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ、全国のお客さまをカバーする、東京センターおよび大阪センターに配置してある、エリクソン社製/Packet交換機全台数で、同社ソフトウェアに異常が発生しました。

なお、同ソフトウェアは9カ月前から運用しており、同ソフトウェアによる異常は、エリクソン社製の通信設備を使用する海外（11カ国）の通信事業者においても、ほぼ同じ時刻に同様に発生していると、エリクソン社から報告を受けています。

ソフトウェアを旧バージョンに戻すことで、復旧を行いました。

6. 再発防止策

エリクソン社と共同で、徹底した再発防止に取り組んでまいります。

お客さまからのお問い合わせ窓口

ソフトバンク（9:00～20:00）

ソフトバンク携帯電話から	157（通話料無料）
一般電話から	0800-919-0157

ワイモバイル（9:00～20:00）

ワイモバイルの電話から	151（通話料有料）
一般電話から	0570-039-151（通話料有料）

おうちのでんわ、SoftBank Air（10:00～19:00）

Tel	0800-1111-820（通話料無料）
-----	----------------------

・ SoftBankおよびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。

・ プレスリリースに掲載されている内容、サービス/製品の価格、仕様、お問い合わせ先、その他の情報は、発表時点の情報です。その後予告なしに変更となる場合があります。また、プレスリリースにおける計画、目標などはさまざまなリスクおよび不確実な事実により、実際の結果が予測と異なる場合もあります。あらかじめご了承ください。

[いいね!](#) [ツイート](#)

[一覧へ戻る](#) | [< 前のリリース](#) | [次のリリース](#)

その他	<p>【MVNO事業者への通知】</p> <p>・平成30年12月6日14時39分にMVNO事業者へ通知（発生報）</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>提携事業者様</p> <p>ソフトバンク MVNOサービス 障害通知窓口です。 平素は弊社サービスをご利用いただきまして誠に有り難うございます。</p> <p>下記の障害についてご報告申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">= 記 =</p> <p>[発生箇所] 詳細確認中 [障害状態] 発生 [障害状況] 一部の地域で携帯電話サービスが利用しづらい場合があります [発生日時] 2018年12月6日（木） 午後1時39分頃より [復旧日時] [影響範囲] 詳細確認中</p> <p>以上</p> <p>この度の障害により貴社に大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> </div>
	<p>・平成30年12月6日19時10分にMVNO事業者へ通知（復旧報）</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>提携事業者様</p> <p>ソフトバンク MVNOサービス 障害通知窓口です。 平素は弊社サービスをご利用いただきまして誠に有り難うございます。</p> <p>下記の障害についてご報告申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">= 記 =</p> <p>[発生箇所] 交換設備 [障害状態] 復旧 [障害状況] 一部の地域で携帯電話サービスが利用しづらい場合があります [発生日時] 2018年12月6日（木） 午後1時39分頃より [復旧日時] 2018年12月6日（木） 午後6時04分頃 [影響範囲] 全国</p> <p>以上</p> <p>この度の障害により貴社に大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> </div>

【特設ページ】

・平成30年12月12日16時43分に特設ページよりお詫び

12月6日の通信障害に関するお詫び

2018年12月12日
ソフトバンク株式会社

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろから午後6時4分までの間、携帯電話サービスにおける交換機のソフトウェア不具合により、全国でソフトバンクおよびワイモバイルの4G（LTE）携帯電話サービス、固定電話サービスの「おうちのんわ」、一部地域で「SoftBank Air」がご利用できないまたはご利用しづらい事象が発生いたしました。

お客さまには、多大なるご迷惑とご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。また、今回このような事象が発生したことを重く受け止め、再発防止策の徹底を図り、サービスの安定的な運用に向けて全力を挙げて取り組んでまいります。

今回の事象について改めてご説明させていただくとともに、現在の状況についてご報告いたします。

今回の事象について

スウェーデンのエリクソン社製交換機のソフトウェア不具合により、世界111カ国の通信事業者にてほぼ同時刻にご利用できないまたはご利用しづらい事象が発生しました。

本事象は同社の提供する交換機のソフトウェアにおいて有効期限（デジタル証明書）が満期で処理されていたことに起因します。また、有効期限はエリクソン社にてソフトウェアを出荷する際に埋め込まれており、当社からは確認することができませんでした。

詳しくは同社プレスリリースをご参照ください。

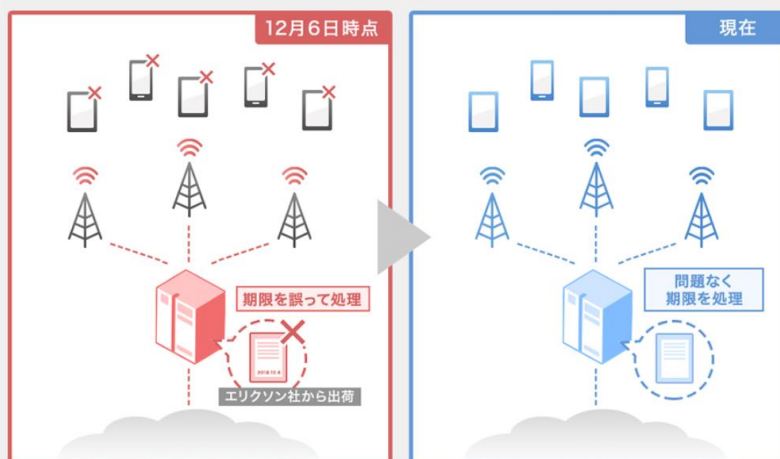
<エリクソン社プレスリリース>

Update on software issue impacting certain customers

<https://www.ericsson.com/en/press-releases/2018/12/update-on-software-issue-impacting-certain-customers>

現在の状況

今回の事象は、有効期限の処理に問題のないソフトウェアを利用することにより、現在は解消されています。また、当該設備を含む主要な通信設備については同様の問題がないことを確認しました。



No.	3		
事業者名	L I N Eモバイル株式会社	発生日時	平成30年12月6日 13時39分
継続時間	4時間25分	影響利用者数	約10万
影響地域	全国	事業者への問合せ件数	523件 (平成30年12月6日23時59分時点) ※電話:262件、メール:173件、チャット:88件
障害内容	ソフトバンク回線を用いた音声及びデータ通信が利用できないまたは利用しづらい状況が発生。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	一:緊急通報を取り扱う音声伝送役務 四:一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		
発生原因	(ア)ソフトバンクの事故の概要を参照。		
機器構成図	(ア)ソフトバンクの事故の概要を参照。		
再発防止策	MNOで発生した障害の情報について、引き続きMNOとの連携等を通じて速やかに利用者に周知するよう努める。		
情報周知	自社サイト	<p>【障害情報】</p> <p>・平成30年12月6日14時8分にL I N Eモバイルホームページへ掲載</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>2018/12/6(木)14:00現在、ソフトバンク回線がご利用できない状態が発生しております。</p> <p>状況確認中です。 進捗わかり次第、ご報告いたします。</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0; background-color: #f0f0f0;"> <p>SoftBank 携帯電話サービスがご利用しづらい状況について (12月6日午後4時現在) https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/important/20181206-14/</p> </div>	

【復旧報】

- ・平成30年12月6日19時27分にLINEモバイルホームページへ掲載

平素よりLINEモバイルをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

2018/12/6（木）13:39～18:04まで、ソフトバンク設備の障害により、ソフトバンク回線における通信サービスがご利用できなくなっておりました。

現在は復旧し、正常にサービスがご利用いただけるようになりましたので、ここにお知らせいたします。

通信障害の詳細につきましては、SoftBankのお知らせにてご確認ください。

SoftBank

【復旧】携帯電話サービスにおける通信障害について

<https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/important/20181206-14/>

ご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。

【その他の対応】

- ・平成30年12月6日14時8分に自社SNSより情報掲載（発生報）

LINE MOBILE LINEモバイル@スマホ代月300円キ... @LINEMOBILE_JP

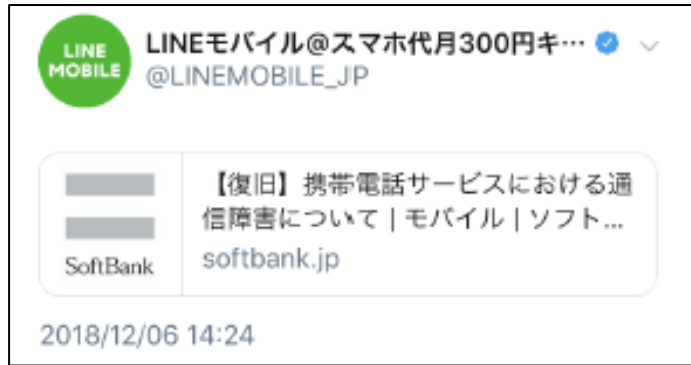
現在、ソフトバンク回線がご利用できない状態が発生しております。状況確認中で、まだ詳細を把握できておりませんので、わかり次第ご報告いたします。

News Digest

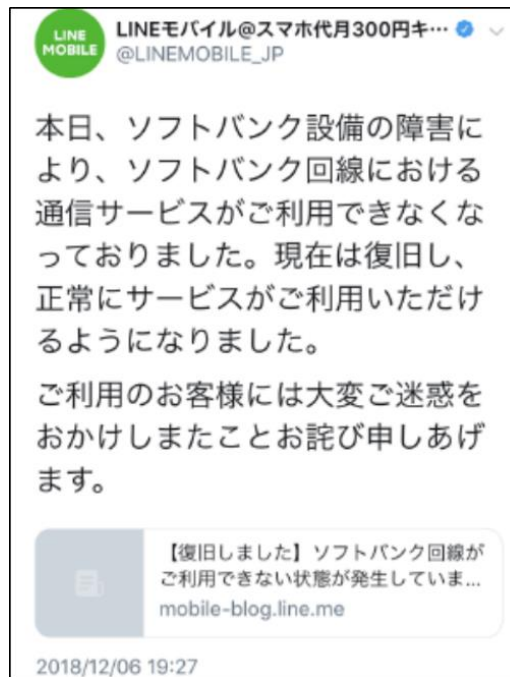
ソフトバンクで大規模な通信障害か 情報相次ぐ | NewsDigest newsdigest.jp

2018/12/06 14:08

・平成30年12月6日14時24分に自社SNSより情報掲載（2報）



・平成30年12月6日19時27分に自社SNSより情報掲載（復旧報）



報道
発表

なし

No.	4		
事業者名	株式会社ジェイコムイースト	発生日時	平成31年3月16日 7時47分
継続時間	4時間9分	影響利用者数	電話：41,382件 インターネット接続サービス：66,426件
影響地域	電話：千葉県柏市、我孫子市、鎌ヶ谷市および白井市の一部 インターネット接続サービス：千葉県柏市、我孫子市、鎌ヶ谷市、野田市および白井市	事業者への問合せ件数	利用者からのCC入電数：4,462件 局入電数：132件 社給携帯入電数：1,747件 局来訪数：491件 店舗来訪数：1,068件 (平成31年3月24日時点)
障害内容	複数ある系統のうち一部系統への給電が停止したため、電話及びインターネット接続サービスが停止した。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務 四：一から三までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		
発生原因	<ol style="list-style-type: none"> 1. 非常用発電機から商用電源へ切り戻すための遮断器1台に不具合があったため、平成29年11月より、当該遮断器を取り外し、未実装状態にしていた。 2. そのため、対となる商用電源から非常用発電機への切り替え用遮断器を手動状態「閉」として運用していた。 3. 上記の運用としていたことにより、商用電源が断となった際に、非常用発電機は稼働し、一部遮断器は非常用発電機へ切り替える動作をしたものの、非常用発電機からの給電に切り替わるための動作設定が不十分であったことから、非常用発電機からの給電に切り替わらなかった。 4. また、同様に動作設定が不十分であったことにより商用電源復電時に商用電源からの給電に切り戻らなかったため、通信設備等への給電が停止し、その後UPSからの電源供給も枯渇したことから、サービス停止に至った。 5. 高圧受電設備における不具合であったため、電気主任技術者による作業が必要であったが、現地駆け付けに時間を要し、復旧までに時間を要した。 		
機器構成図			
再発防止策	<暫定対処>		

	<ul style="list-style-type: none"> ・不具合のあった遮断器の代わりに補助リレーを取り付け暫定的に電源切替え可能とする。【平成31年4月5日実施完了】 ・補助リレー取り付けまで、再発に備えて24時間の現地輪番待機の実施。【平成31年3月16日開始、4月5日解除済】 <p><恒久対処></p> <ul style="list-style-type: none"> ・不具合のあった遮断器の交換。【平成31年4月24日実施完了】 ・高圧受電設備において通常の運用と異なる設定を行う際は必ず動作検証を実施する。【平成31年4月5日実施開始】 ・監視部署と駆け付け手配部署とのコミュニケーションフローの作成と定着。【平成31年3月25日実施完了】 ・有事の際に短時間（経産省内規2時間以内）で駆け付け可能な業務委託会社への電気主任技術者の変更。【令和元年7月31日実施完了】 																
情報 周知	<p>【障害情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成31年3月16日8時28分に自社ホームページへ掲載（発生報） <table border="1" data-bbox="419 902 1369 1391"> <tr> <td>対象局</td> <td>J:COM 東関東</td> </tr> <tr> <td>更新日時</td> <td>2019年03月16日08時28分</td> </tr> <tr> <td>タイトル</td> <td>【東関東エリア全域】センター設備不具合によるサービス障害のお知らせ</td> </tr> <tr> <td>発生日時</td> <td>2019年03月16日07時52分</td> </tr> <tr> <td>復旧日時</td> <td>発生中</td> </tr> <tr> <td>対象サービス</td> <td>TV NET 電話</td> </tr> <tr> <td>対象エリア</td> <td>確認中</td> </tr> <tr> <td>本文</td> <td> <p>平素は弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>上記の通り、センター設備障害より、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。</p> <p>お客さまにご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。</p> </td> </tr> </table>	対象局	J:COM 東関東	更新日時	2019年03月16日08時28分	タイトル	【東関東エリア全域】センター設備不具合によるサービス障害のお知らせ	発生日時	2019年03月16日07時52分	復旧日時	発生中	対象サービス	TV NET 電話	対象エリア	確認中	本文	<p>平素は弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>上記の通り、センター設備障害より、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。</p> <p>お客さまにご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。</p>
対象局	J:COM 東関東																
更新日時	2019年03月16日08時28分																
タイトル	【東関東エリア全域】センター設備不具合によるサービス障害のお知らせ																
発生日時	2019年03月16日07時52分																
復旧日時	発生中																
対象サービス	TV NET 電話																
対象エリア	確認中																
本文	<p>平素は弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>上記の通り、センター設備障害より、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。</p> <p>お客さまにご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。</p>																

【復旧情報】

・平成31年3月16日12時38分に自社ホームページへ掲載

もっと、あなたの働くこと。

J:COM

ご加入者向け
MYJ:COM

お知らせ

【東関東局のエリア一部】電源設備の不具合によるサービス障害復旧のお知らせ

平素は弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
下記の通り、電源設備の不具合により、サービスがご利用いただけない状況となっておりましたが、現在は復旧しております。
お客様には大変ご迷惑をおかけ致しましたことを、深くお詫び申し上げます。

■発生日時
2019年3月16日（土）07時47分

■復旧日時
2019年3月16日（土）11時56分

■対象エリア

■我孫子市
つくし野/岡発戸/岡発戸新田/下ヶ戸/我孫子/久寺家/古戸/湖北台/高野山/高野山新田/根戸
柴崎/柴崎台/若松/寿/新々田/新木/新木野/青山/青山台/泉/台田/中峠/中峠村下/中峠台
中里/天王台/都/都部/都部新田/東我孫子/南青山/日秀/布佐/布佐西町/布佐平和台
布施/並木/緑

■柏市
あけぼの/つくしが丘/加賀/花野井/亀甲台町/逆井/戸張/光ヶ丘/光ヶ丘団地/今谷上町/篠籾田
若葉町/酒井根/新柏/西町/千代田/泉町/増尾/増尾台/大空/中央/中原/中新宿/東逆井/東中新宿
藤心/南増尾/南柏中央/柏/富里/豊四季/北柏台/名戸ヶ谷/明原/緑ヶ丘 付近/柴/我孫子新田
根戸新田/船戸/南新木/白山/本町/しいの木台/若井/金山/五條谷/高南台/高柳/高柳新田/若柴
若白毛/手賀の杜/十余二/宿連寺/小青田/松ヶ崎/松ヶ崎新田/松葉町/正連寺/大井/大井台/大津ヶ丘
大島田/塚崎/藤ヶ谷/藤ヶ谷新田/南逆井/南高柳/箕輪/柳戸/緑台/鷺野谷

■鎌ヶ谷市
くぬぎ山/栗野/右京塚/鎌ヶ谷/丸山/串崎新田/軽井沢/佐津間/初富/初富本町/新鎌ヶ谷/新鎌ヶ谷
西佐津間/西道野辺/中佐津間/中沢/中沢新町/東鎌ヶ谷/東初富/東中沢/東道野辺/道野辺/道野辺中央
道野辺本町/南鎌ヶ谷/南佐津間/南初富/馬込沢/富岡/北初富/北中沢

■白井市根
笹塚/七次台/神々廻/清水口/西白井/折立/大山口/大松/池の上/中/南山/白井/富塚/富士/復/堀込
名内/木/野口

■野田市
上花輪/中野台 付近

■対象サービス
J:COM TV、J:COM NET、J:COM PHONE

[< back](#)

・平成 31 年 3 月 16 日に千葉県で発生・復旧した地上波テレビ、J:COM TV、J:COM NET、J:COM PHONE について報道発表

報道
発表

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

News Release

2019 年 3 月 16 日
株式会社ジェイコムイースト 東関東局

千葉県内で発生・復旧した
地上波テレビ、J:COM TV、J:COM NET、J:COM PHONE の障害について

株式会社ジェイコムイースト(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:本多 勉)が運営する東関東局で本日午前 7 時 47 分、地上波テレビ、多チャンネル放送サービス「J:COM TV」、インターネット接続サービス「J:COM NET」、固定電話サービス「J:COM PHONE」において障害が発生しましたが、午前 11 時 56 分に復旧しました。J:COM では全社を挙げて再発防止に取り組んでまいります。

ご利用の皆さまに大変なご迷惑をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

障害概要

- 1) 発生日時: 3 月 16 日(土) 7:47
復旧日時: 3 月 16 日(土) 11:56
- 2) 障害内容: テレビ(地上波、BS、CS) 映像・音声ともに停波 175,683 世帯
インターネット接続 メールを送受信を含む 66,426 世帯
電話 発着信ともに不通 41,382 世帯
- 3) 障害が発生したエリア
J:COM 東関東局のサービスエリア
千葉県我孫子市、柏市、鎌ヶ谷市、白井市、野田市。
- 4) 原因: 電源設備の障害

【自社コミュニティチャンネルへの情報掲載】

- ・平成31年3月16日9時25分に第一コミュニティチャンネル（111ch）、第二コミュニティチャンネル（121ch）へ障害情報を掲載



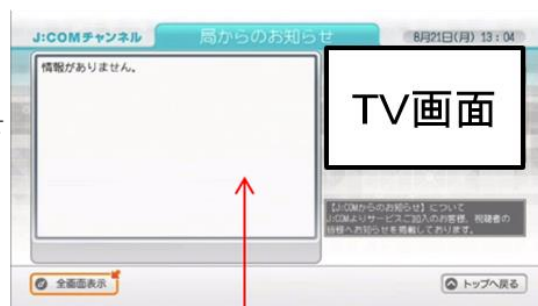
～トップ画面掲載内容～

【東関東エリア全域】現在、センター設備障害発生により、TV、インターネット、お電話の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。
お客さまにご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。」

その他

ティッカー詳細画面

“詳しく”ボタン押下により詳細画面に遷移



～ティッカー詳細画面掲載内容～

平素は弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
現在、センター設備障害発生により、TV、インターネット、お電話の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。
お客さまにご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。」

【お詫びメール】

・平成31年3月17日15時18分にメールによりお詫び

差出人: JCOMメンテナンス情報 <jcom_newsletter@jcom.co.jp>

日時: 2019年3月17日 15:18:44 JST

件名: 電源設備の障害によるサービス中断についてのお詫び

返信先: jcom_newsletter@jcom.co.jp

JCOM サービスをご利用のお客さまへ

電源設備の障害によるサービス中断についてのお詫び

謹啓 平素より弊社サービスをご利用いただきまして誠に有難うございます。

2019年3月16日(土)7時47分～11時56分の間に、株式会社ジェイコムイースト東関東局のサービスエリアである千葉県我孫子市・柏市・鎌ヶ谷市・白井市・野田市におきまして、電源設備の障害が発生したことにより、弊社サービス(テレビ、※インターネット、固定電話)がご利用いただけない状況となりました。
※JCOM NET 光 1Gコース on au ひかり(一戸建て限定)サービスを除く。

障害発生後、全力を挙げてサービス復旧に取り組みましたが、長時間にわたってサービスの停止状態が続き、大変なご迷惑をおかけする事態に至りました。
お客さまに多大なご迷惑とご不便をおかけしましたこと心より深くお詫び申し上げます。

私どもでは、この度の事態を厳粛に受け止め、全社を挙げて再発防止、並びに信頼回復に専心する所存でございます。

【広報車による周知】

広報車を手配し近隣のお客様に対し復旧状況のアナウンスを実施。

No.	4												
事業者名	KDDI 株式会社	発生日時	平成31年3月16日 7時47分										
継続時間	4時間9分	影響利用者数	36,355人										
影響地域	千葉県柏市、我孫子市、鎌ヶ谷市及び白井市の一部	事業者への問合せ件数	5件										
障害内容	固定電話（J:COM PHONE プラス）の緊急通報が利用不可。												
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務												
発生原因	ジェイコムイーストから卸提供を受けている端末系伝送路設備が電源設備の不具合により停止したため、緊急通報が利用不可となった。												
機器構成図	<p>The diagram illustrates the equipment configuration for emergency calls. On the left, '利用者' (Users) use '電話機' (Telephones). These connect to '通信設備' (Communication equipment) and '電源設備' (Power equipment) within the 'ジェイコムイースト' (J:COM East) network. A red arrow labeled '緊急通報' (Emergency call) points from the communication equipment to the '交換機' (Exchange) in the 'KDDI' network, which then connects to '緊急機関' (Emergency services: Police, Fire, Maritime Security). A red starburst indicates a power supply failure at the power equipment in J:COM East.</p>												
再発防止策	KDDI～J:COM 間のホットラインを構築し、迅速な情報収集と連携強化を図る。【平成31年4月10日実施完了】												
情報周知	自社サイト	<p>【障害情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成31年3月16日9時33分にKDDIホームページへ掲載 <p>【復旧情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成31年3月16日15時13分にKDDIホームページへ掲載 <p>The screenshot shows the KDDI website's outage information page. It includes the KDDI logo, a navigation link to '前のページに戻る' (Return to previous page), and a table with the following details:</p> <table border="1"> <tr> <td>掲載日</td> <td>2019年3月16日</td> </tr> <tr> <td>発生日時</td> <td>3月16日 7:47頃～11:56迄</td> </tr> <tr> <td>対象</td> <td>J:COM PHONEプラス電話をご利用のお客様</td> </tr> <tr> <td>詳細内容</td> <td>本サービスにおいて利用不可等の状態になる場合がございます。</td> </tr> <tr> <td>対象地域</td> <td>千葉県柏市、我孫子市、鎌ヶ谷市、野田市、白井市の一部</td> </tr> </table> <p>現在は復旧しておりますが、大変ご迷惑をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.</p>		掲載日	2019年3月16日	発生日時	3月16日 7:47頃～11:56迄	対象	J:COM PHONEプラス電話をご利用のお客様	詳細内容	本サービスにおいて利用不可等の状態になる場合がございます。	対象地域	千葉県柏市、我孫子市、鎌ヶ谷市、野田市、白井市の一部
	掲載日	2019年3月16日											
発生日時	3月16日 7:47頃～11:56迄												
対象	J:COM PHONEプラス電話をご利用のお客様												
詳細内容	本サービスにおいて利用不可等の状態になる場合がございます。												
対象地域	千葉県柏市、我孫子市、鎌ヶ谷市、野田市、白井市の一部												
報道発表	なし												