

令和2年9月4日

電気通信サービスの事故発生状況（令和元年度）

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、令和元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

令和元年度に発生し、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30年度のもの。）

令和元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}	5社 ^{※1} (6社 ^{※1})	3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}	111社 (132社)	6,301件 ^{※2} (6,180件 ^{※2})
簡易な様式による報告 ^{注4}	24社 (27社)	58,211件 (62,240件)

※1 卸役務に関する事故については、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。

※2 卸役務に関する事故については、当該事故における卸提供元事業者及び卸提供先事業者の両方からの報告件数が含まれている。

注1 ① 電気通信設備の故障により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 セルラーLPWA(無線設備規則第49条の6の9第1項及び第5項又は同条第1項及び第6項で定める条件に適合する無線設備をいう。)を使用する携帯電話(一の項又は二の項に掲げる電気通信役務を除く。)及び電気通信事業報告規則第1条第2項第18号に規定するアンライセンスLPWAサービス:

継続時間12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2時間以上かつ影響利用者数100万以上のもの

四 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(一から三までに掲げる電気通信役務を除く):

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

五 一から四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

② 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 以下のいずれかに該当する事故をいう。

① 電気通信設備の故障により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

② 電気通信設備以外の設備の故障により電気通信役務の提供に支障を来した事故で、影響利用者数3万以上又は継続時間が2時間以上のもの

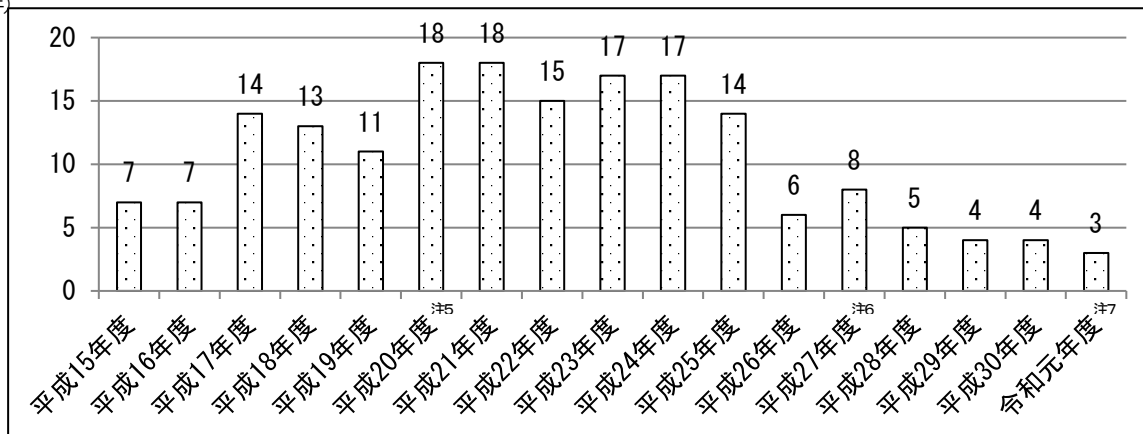
③ 電気通信設備に関する情報であって、電気通信役務の提供に支障を及ぼすおそれのある情報が漏えいした事故

注3 重大な事故の報告事業者数及び報告件数を含む。

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（報告件数）の年度ごとの推移

(件)



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対象とされている。

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が定められている。

注7 令和元年度の報告から、新たな区分(セルラーLPWA及びアンライセンスLPWAサービス)が追加されている。

2 重大な事故

- ・総件数（報告件数。以下同じ）は、前年度から1件減少した3件であり、平成15年度以降においても最少。
- ・サービス別では、データ通信サービス（MVNO）の事故の割合が高い（6件中4件、No.2～3に関連）。

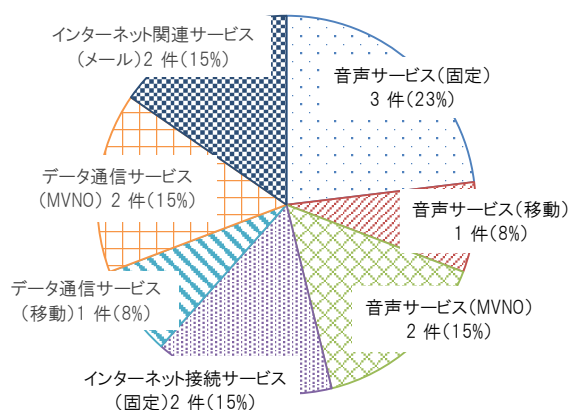
(1) 重大な事故の一覧（詳細は別紙参照）

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	中部テレコミュニケーション (株) <1>	R元.9.10 3:47	6h13m	最大 62,000	インターネット接続サービス(固定)の利用不可	五：一から四までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務(インターネット接続サービス(固定))
2	(株) オプテージ <2>	R2.2.11 19:34	①4h56m ②5h56h	①データ通信： 最大約29万 音声サービス： 最大約27万 ②データ通信： 最大約50万	①データ通信及び音声サービス利用不可 ②データ通信サービス利用不可	① 一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務(仮想移動電気通信サービス(携帯電話)) 五：一から四までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務(仮想移動電気通信サービス(3.9-4世代移动通信アクセスサービス))

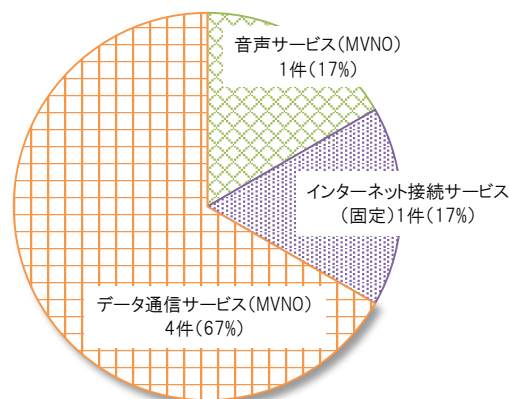
						② 五：一から四までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務(仮想移動電気通信サービス(3.9-4 世代移動通信アクセスサービス))
3	(株) グッド・ラック <3-1> 兼松コミュニケーションズ(株) <3-2> (株) モバイルコネクト <3-3>	R2.2.21、 R2.2.24、 R2.3.6、 R2.3.9、 R2.3.12、 R2.3.15、 R2.3.16、 R2.3.18、 R2.3.19、 R2.3.20、 R2.3.21	9h24m	3万人以上 (※)	データ通信サービス利用不可	五：一から四までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務(仮想移動電気通信サービス(3.9-4 世代移動通信アクセスサービス))

※「役務の提供の停止」を受けた利用者の数の把握が困難であるため、「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第5版」(令和2年1月27日、以下「ガイドライン」という。)に基づき、「役務の提供の停止」に係る電気通信設備の伝送速度(総和が2Gbpsを超える状態であれば、影響利用者数が3万人以上であるものとみなす。)で算定。なお、発生日時及び継続時間における影響端末数の合計は10万未満。

(2) サービス別の内訳



平成30年度



令和元年度

※ 報告のあった1件の事故について、複数のサービスに同時に影響している場合があるため、総件数より多くなっている。

3 事故全体の状況

令和元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のうち詳細な様式による報告）は、以下のとおり。

(1) 影響利用者数及び継続時間

- ・総件数は6,301件（前年度比+121件）に増加した。
- ・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、5,770件（前年度比で+113件）であり、総件数の約92%（前年度比±0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、66件（前年度比+4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、6,248件（前年度比+120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			20	19	1	40件 (0.6%)
30分以上 1時間未満				4	5	0	9件 (0.1%)
1時間以上 1時間30分未満				※1 0	※2 3	1	4件 (0.1%)
1時間30分以上 2時間未満				0	0	0	0件 (0%)
2時間以上 5時間未満	2,635	295	40	※5 1	0	1	2,972件 (47.2%)
5時間以上 12時間未満	1,378	53	13	4 <1> <3-1> <3-2> <3-3>	2 <2>	1	1,451件 (23.0%)
12時間以上 24時間未満	877	15	6	※3 0	2	0	900件 (14.3%)
24時間以上	880	26	17	2	※4 0	0	925件 (14.7%)
計	5,770件 (91.6%)	389件 (6.2%)	76件 (1.2%)	31件 (0.5%)	31件 (0.5%)	4件 (0.1%)	6,301件 (100.0%)

注1 表中の色塗り部分における<数字>は、「重大な事故の一覧」に記載の重大な事故を示している。なお、次の要件に当てはまる場合に、重大な事故に該当。

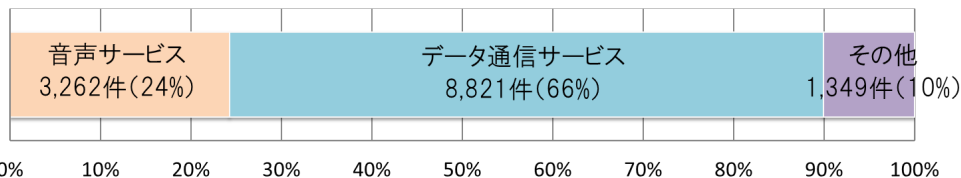
- ※1 緊急通報を取り扱う音声伝送役務：継続時間1時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの
- ※2 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務：継続時間2時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの 又は 継続時間1時間以上かつ影響利用者数10万以上のもの
- ※3 セルラーLPWA及びアンライセンスLPWAサービス：継続時間12時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの 又は 継続時間2時間以上かつ影響利用者数100万以上のもの
- ※4 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（1から3までを除く）：継続時間24時間以上かつ影響利用者数10万以上のもの 又は 継続時間12時間以上かつ影響利用者数100万以上のもの
- ※5 1から4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

(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66%（前年度比＋1ポイント）、「音声サービス」の事故件数の割合は24%（前年度比－2ポイント）で、「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±0ポイント）、「移動通信」の事故件数の割合が43%（前年度比＋1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57%（前年度比－7ポイント）で、「移動通信」の事故件数の割合が17%（前年度比－1ポイント）であった。

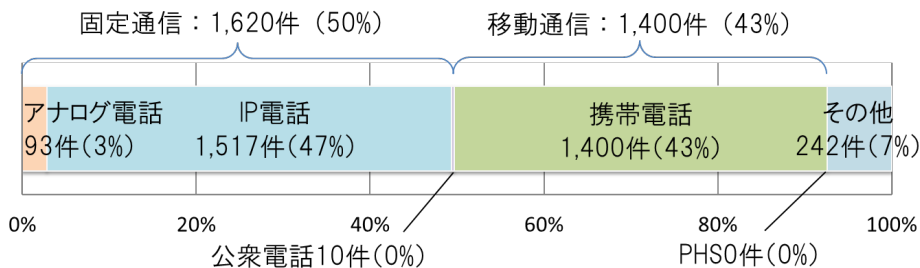
※ 1件の事故で複数のサービスの停止又は品質の低下が発生している場合があるため、停止又は品質の低下が発生したサービスの合計件数は、事故発生件数より多い13,432件となっている。

① サービス別の事故発生件数の比較



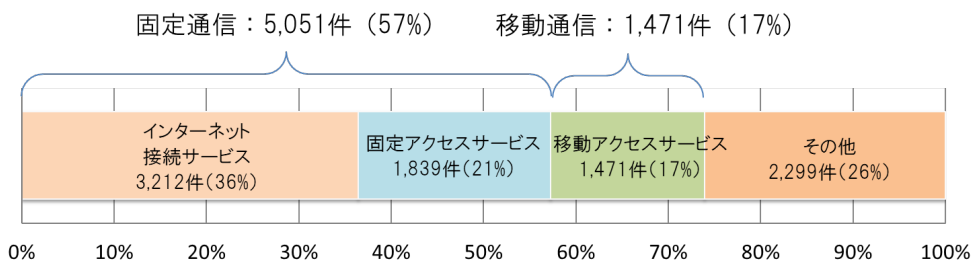
- ・ 音声サービス
アナログ電話、IP電話、携帯電話、PHS、国際電話 等
なお、音声サービスのみが停止又は品質が低下した事故は、128件であった。
- ・ データ通信サービス
インターネット接続サービス、アクセスサービス（FTTH、DSL、CATV、携帯電話・PHS、公衆無線LAN等）、インターネット関連サービス（電子メールサービス等）、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス、ローカル5Gサービス、LPWAサービス 等
なお、データ通信サービスのみが停止又は品質が低下した事故は、3,464件であった。
- ・ その他
ISDN、専用役務、MVNO、電報 等

② 音声サービスの事故（3,262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（8,821件）の内訳

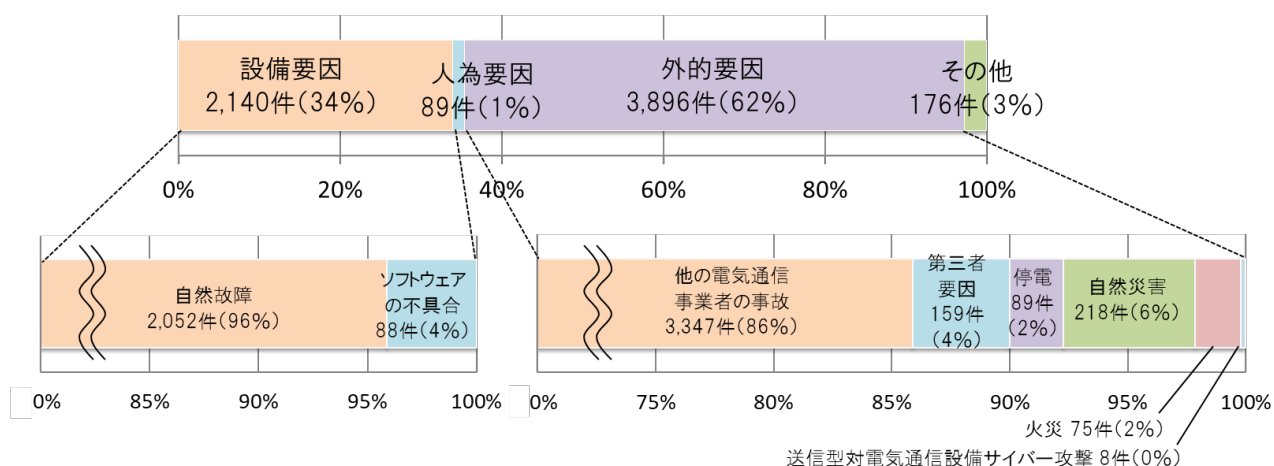


- ・ その他
インターネット関連サービス（電子メールサービス等）、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス、ローカル5Gサービス、LPWAサービス 等

(3) 事故発生要因別の内訳

- ・ 事故の総件数※に占める自然故障や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34%（前年度比＋1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62%（前年度比－1ポイント）、作業ミス等の「人為要因」による事故件数の割合は1%（前年度比±0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（6,301件）。

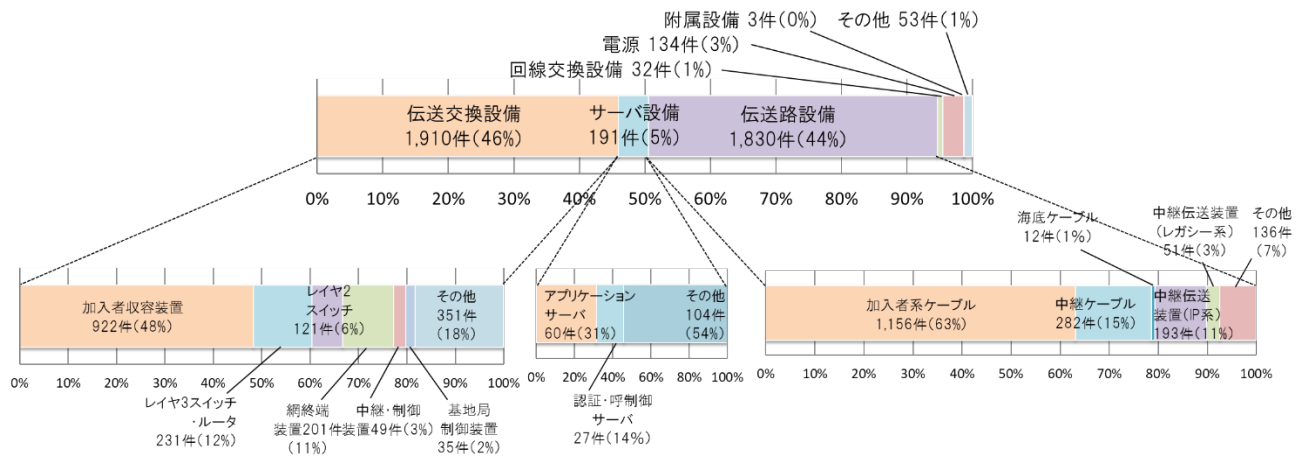


- ・ 設備要因
自然故障（機器の動作不良や経年劣化等）、ソフトウェア不具合等の主に設備的な要因により発生した事故
- ・ 人為要因
工事時の作業ミスや機器の設定誤り等の主に人為的な要因により発生した事故
- ・ 外的要因
他の電気通信事業者の設備障害等による自己の電気通信役務の提供の停止又は品質の低下、道路工事・車両等によるケーブル切断等の第三者要因、停電、自然災害、火災や送信型対電気通信設備サイバー攻撃を原因とする、主に当該電気通信事業者以外の要因により発生した事故
- ・ その他
異常トラヒックによる輻輳や原因不明等

(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46%（前年度比＋8ポイント）、「伝送路設備」の故障による事故件数の割合は44%（前年度比－3ポイント）、「サーバ設備」の故障による事故件数の割合は5%（前年度比－2ポイント）であった。
- ・ 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48%（前年度比－9ポイント）、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63%（前年度比－3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（6,301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（2,148件）を除いた、故障設備が明確な事故件数（4,153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
加入者收容装置(加入者收容局等に設置する装置で、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)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等

【参考】

- 電気通信に関する事故報告制度
https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/net_anzen/jiko/index.html
- 電気通信事故検証会議
https://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、中山係長

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	中部テレコミュニケーション株式会社	発生日時	令和元年9月10日 3時47分
継続時間	6時間13分	影響利用者数	最大 62,000
影響地域	愛知県内の一部市町村	事業者への問合せ件数	コンタクトセンター（電話）に寄せられた問い合わせ件数：397件 （令和元年9月10日時点）
障害内容	インターネット回線を収容している加入者終端装置において、予備系筐体のラインカード（以下LC）で発生した自然故障に伴う交換作業を行った際、運用系筐体において回線疎通不可、遠隔制御が出来ない状態が発生した。 これにより、当該加入者終端装置に収容されているインターネット回線において、インターネットへの接続が出来ない状態となった。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	五：一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務（インターネット接続サービス（固定））		
発生原因	1. 予備系筐体に交換用LCを挿入し、電源を入れた後、高負荷である各同期プロセス処理中に交換用LCの電源を切ったことにより、運用系筐体内に内部処理データが未処理となり滞留した。交換用LCの電源を再度入れた後、滞留したデータに加えて、再度電源を入れた際のデータが入ったことで、運用系筐体内での処理が溢れてしまい、装置管理プロセス及びセッション管理プロセスのデータ処理が行われなくなり、運用系筐体での回線疎通不可、遠隔制御不可となった。 2. 運用系筐体の電源再起動後、他社ISP Radius 向けの認証要求パケットの送信元アドレスが設定値と異なって送出されてしまい、他社ISPにて当該パケットを破棄していたため、認証要求が完了せず、認証再接続要求の輻輳によりセッション接続速度の劣化が発生した。		
機器構成図			
再発防止策	・LC 交換時の同期状態確認コマンド、プロセス滞留コマンド（メーカー非公開）を交換手順書に追加修正。【令和元年9月27日実施完了】 ・上記手順の再教育・周知。【令和元年9月27日実施完了】 ・要員アサインの基準見直し（技術知識、業務経験を数値化し作業認定）。【令和元年11月30日実施完了】 ・想定外事象（バグ含む）を網羅した確認方法の確立。【令和元年9月27日実施完了】		

	・想定外事象を考慮した復旧方法の確立および目標設定時間の見直し。 【令和元年9月11日周知完了】 ・想定外事象に対する復旧訓練の強化及び継続。【令和元年12月31日実施完了（以後も継続的に訓練を実施）】
情報周知 自社サイト	【障害情報】 ・令和元年9月10日4時4分に自社ホームページへ掲載 インターネット利用不可について 対象のエリア 愛知県 名古屋市熱田区の一部 名古屋市千種区の一部 名古屋市天白区の一部 名古屋市中川区の一部 名古屋市中村区の一部 名古屋市緑区の一部 名古屋市港区の一部 名古屋市南区の一部 名古屋市名東区の一部 愛知郡東郷町の一部 海部郡蟹江町の一部 大府市の一部 知多郡阿久比町の一部 知多郡武豊町の一部 知多郡東浦町の一部 知多郡美浜町の一部 知多市の一部 東海市の一部 常滑市の一部 豊明市の一部 長久手市の一部 日進市の一部 半田市の一部 障害日時：2019年9月10日(火) 03:47 影響：インターネットがご利用いただけない状態となっております。 お客様には大変ご迷惑をおかけいたしておりますが、復旧までいましばらくお待ち頂きますようお願いいたします。 原因：設備不良 【復旧情報】 ・令和元年9月10日10時2分に自社ホームページへ掲載 【復旧】インターネット新規接続がしづらい状態について 対象のエリア 愛知県 名古屋市熱田区の一部 名古屋市千種区の一部 名古屋市天白区の一部 名古屋市中川区の一部 名古屋市中村区の一部 名古屋市緑区の一部 名古屋市港区の一部 名古屋市南区の一部 名古屋市名東区の一部 愛知郡東郷町の一部 海部郡蟹江町の一部 大府市の一部 知多郡阿久比町の一部 知多郡武豊町の一部 知多郡東浦町の一部 知多郡美浜町の一部 知多市の一部 東海市の一部 常滑市の一部 豊明市の一部 長久手市の一部 日進市の一部 半田市の一部 障害日時：2019年9月10日(火) 03:47～10:00 影響：表題の障害につきましては、現在復旧しております。お客様には大変ご迷惑をおかけいたしまして、申し訳ございませんでした。現在もインターネットや光電話のご利用が出来ない場合は、弊社機器の電源コンセント抜き差しで改善される場合がございますのでお試しください。 原因：設備不良

		【障害情報（お詫び）】 ・令和元年9月10日13時56分に中部テレコミュニケーションコーポレートページへ掲載
		通信サービス障害について 中部テレコミュニケーション株式会社 2019年9月10日 本日、弊社通信設備（ネットワーク設備）の故障が発生し、2019年9月10日午前3時47分から、愛知県の一部地域でインターネット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ました。お客さまには多大なご迷惑をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。 2019年9月10日午前10時00分に復旧し、現在は安定してサービスをご利用いただける状況となっています。 記 - 発生時間 2019年9月10日午前3時47分～2019年9月10日午前10時00分 - 発生事象 インターネットの接続ができない、または接続しづらい状況が発生しました。 - 発生原因 設備故障（詳細調査中） - 影響数 約62,000件 - 影響地域 愛知県の一部地域
	報道発表	なし
	その他	なし

No.	2		
事業者名	株式会社オプテージ	発生日時	令和2年2月11日 19時34分
継続時間	①4時間56分 ②5時間56分	影響利用者数	①データ通信：最大約29万 音声サービス：最大約27万 ②データ通信：最大約50万
影響地域	全国	事業者への 問合せ件数	電話：966件 メール：946件 有人チャット：1,331件 AIチャット：8,424件 (令和2年2月12日24時時点)
障害内容	MVNO サービスにおいて、PGW (Packet Data Network Gateway) 装置の異常に伴い、ポリシー・課金制御装置（以下「PCRF: Policy and Charging Rules Function」という）における接続要求の処理が輻輳したため、データ通信及び一部の端末においては音声サービスが利用できない状況が発生した。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	① 一：緊急通報を取り扱う音声伝送役務 （仮想移動電気通信サービス（携帯電話）） 五：一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務 （仮想移動電気通信サービス（3.9-4 世代移動通信アクセスサービス）） ② 五：一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務 （仮想移動電気通信サービス（3.9-4 世代移動通信アクセスサービス））		
発生原因	1. PGW 装置内の2つのスロットについて、ほぼ同時に不具合が発生（この原因について、メーカーによると宇宙線等によるソフトウェアの可能性も含め、詳細は不明とのこと）したために、予備スロットへの切替えができなくなり、接続中の多数セッションが切断。 2. 上記1により切断されたセッションからの再接続要求が発生。PCRF では、切断されたセッション情報を保持したままであったため、再接続要求において負荷が発生し、処理の輻輳により、データ通信及び一部の端末においては音声サービスが利用できなくなった。		
機器構成図	①スロットA,Bがほぼ同時に不具合。一時的に予備がない状態が発生。⇒接続中の多数セッションが切断 ②多数セッションの再接続要求⇒処理の輻輳が発生し、新規接続不可		
再発防止策	<暫定対処> ・PCRF の処理が輻輳した場合に、PCRF を経由しない経路へ変更する手順について整備を実施【令和2年3月19日実施完了】 ・PCRF の処理が輻輳した場合に、それを検知する方法及び仕組の整備を実施 (1)PGW セッション減の検知【令和2年4月27日実施完了】 (2)PCRF 負荷の輻輳検知【令和2年5月29日実施完了】 <恒久対処> ・再接続処理に関する負荷の検証を実施し、PCRF への入力信号（新規接続要求）に対して制限しきい値を設定【令和2年4月27日実施完了】		

【発生情報】

・令和2年2月11日20時37分にユーザーサポートページに掲載（発生報）


ユーザーサポート

サービス紹介

マイネ王

マイページ

よく検索されているキーワード
キーワードを入力してください


マイネちゃんに
お答えします

 初期設定と各種設定 >

 よくあるご質問 >

 お問い合わせ >

【A・D・S・AP・DP】2020年2月11日 全域エリアでのmineo障害発生のお知らせとお詫び

【A】…auプラン(Aプラン) 月額サービス
【D】…ドコモプラン(Dプラン) 月額サービス
【S】…ソフトバンクプラン(Sプラン) 月額サービス
【AP】…auプラン(Aプラン) プリペイドサービス
【DP】…ドコモプラン(Dプラン) プリペイドサービス

2020/02/11掲載

お客さま各位

現在、障害が発生しており復旧作業を進めております。
お客さまには大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、復旧まで命じばらくお待ちいただきますようお願いいたします。

記

1. 障害発生日時: 2020年2月11日(火) 19時34分頃(24時間表記)
2. 影響エリア: 全域エリア
3. 障害状況:
mineoのデータ通信サービスがご利用できない状態となっております。

また、一部の機種におきましては音声通話サービスも併せてご利用できない状態となっております。
4. 障害原因:
調査中

以上

・令和2年2月12日0時5分にユーザーサポートページに掲載（第2報）



[サービス紹介](#)
[マイネ王](#)
[マイページ](#)

よく検索されているキーワード



[初期設定と各種設定 >](#)
[よくあるご質問 >](#)
[お問い合わせ >](#)

【A・D・S・AP・DP】【第二報 2月12日 00:00 現在】2020年2月11日 全域エリアでのmineo
障害発生のお知らせとお詫び

[BSS](#)

【A】…auプラン(Aプラン) 月額サービス
 【D】…ドコモプラン(Dプラン) 月額サービス
 【S】…ソフトバンクプラン(Sプラン) 月額サービス
 【AP】…auプラン(Aプラン) プリペイドサービス
 【DP】…ドコモプラン(Dプラン) プリペイドサービス

2020/02/11掲載

お客さま各位

 現在、障害が発生しており復旧作業を進めております。
 お客さまには大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、復旧まで今しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。

記

- 障害発生日時:2020年2月11日(火)19時34分頃(24時間表記)
- 影響エリア:全域エリア
- 障害状況:
mineoのデータ通信サービスがご利用できない状態となっております。

また、一部の機種におきましては音声通話サービスも併せてご利用できない状態となっております。

Aプランのお客さまに関しましては順次復旧している状況となっております。
- 障害原因:
調査中

以上

・令和2年2月12日1時31分にユーザーサポートページに掲載（第3報）



よく検索されているキーワード

キーワードを入力してください



記載の情報は現在記載のものを除き掲載です。



【A・D・S・AP・DP】【第三報 2月12日 00:30 現在】2020年2月11日 全域エリアでのmineo
障害発生のお知らせとお詫び



- 【A】…auプラン(Aプラン) 月額サービス
- 【D】…ドコモプラン(Dプラン) 月額サービス
- 【S】…ソフトバンクプラン(Sプラン) 月額サービス
- 【AP】…auプラン(Aプラン) プリペイドサービス
- 【DP】…ドコモプラン(Dプラン) プリペイドサービス

2020/02/11掲載

お客さま各位

現在、障害が発生しており復旧作業を進めております。

お客さまには大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、復旧まで今しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。

記

1. 障害発生日時:2020年2月11日(火)19時34分頃(24時間表記)
2. 影響エリア:全域エリア
3. 障害状況:
mineoのデータ通信サービス(Dプラン、Sプラン)がご利用できない状態となっております。

Aプランのお客さまに関しては復旧しております。
また、一部の機種においてご利用いただけない状態となっていた音声通話サービスも復旧しております。
4. 障害原因:
調査中

以上

【復旧情報】

・令和2年2月12日2時6分にユーザーサポートページに掲載（復旧報）



ユーザーサポート

[サービス紹介](#)[マイネ王](#)[マイページ](#)



マイちゃんがお返します

登録の垢はログイン履歴のものを除き投稿です。

[初期設定と各種設定](#)[よくあるご質問](#)[お問い合わせ](#)

【A・D・S・AP・DP】2020年2月11日 全域エリアでのmineo障害発生および復旧のお知らせとお詫び



【A】…auプラン(Aプラン) 月額サービス
【D】…ドコモプラン(Dプラン) 月額サービス
【S】…ソフトバンクプラン(Sプラン) 月額サービス
【AP】…auプラン(Aプラン) プリペイド サービス
【DP】…ドコモプラン(Dプラン) プリペイドサービス

2020/02/11掲載

お客さま各位

2020年2月11日(火)19時34分頃より、Aプラン、Dプラン、Sプランにおいて、一部のお客さまでデータ通信サービスがご利用できない状態となりましたが、現在は復旧しております。長時間にわたり大変ご不便とご迷惑をおかけいたしましたことを、深くお詫言申し上げます。

記

1. 日時:
発生日時:2020年2月11日(火)19時34分頃(24時間表記)
復旧日時:
Aプラン:2020年2月12日(水)0時30分頃(24時間表記)
Dプラン、Sプラン:2020年2月12日(水)1時30分頃(24時間表記)

2. 影響エリア:全域エリア

3. 障害内容:
mineoの
・データ通信サービス(Aプラン、Dプラン、Sプラン)
・音声通話サービス(特定SIMで一部端末をお使いのお客さま)
においてご利用できない状態となりました。

4. 障害件数
発生時刻以降、接続できなくなるお客さま数が増加し、
Aプラン:2月11日23時20分頃に最大約29万件
Dプラン、Sプラン:2月12日0時10分頃に最大約60万件的障害件数となりました。

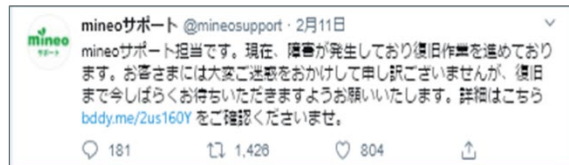
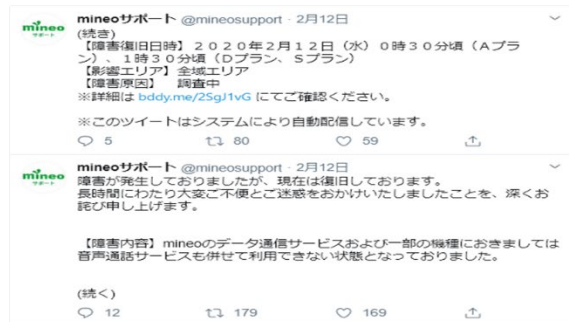
5. 障害原因:
通信機器障害(詳細は調査中)

6. その他
復旧後もご利用いただけない状態となっている場合は、mineo端末の電源を一旦切／入していただくようお願いいたします。

以上

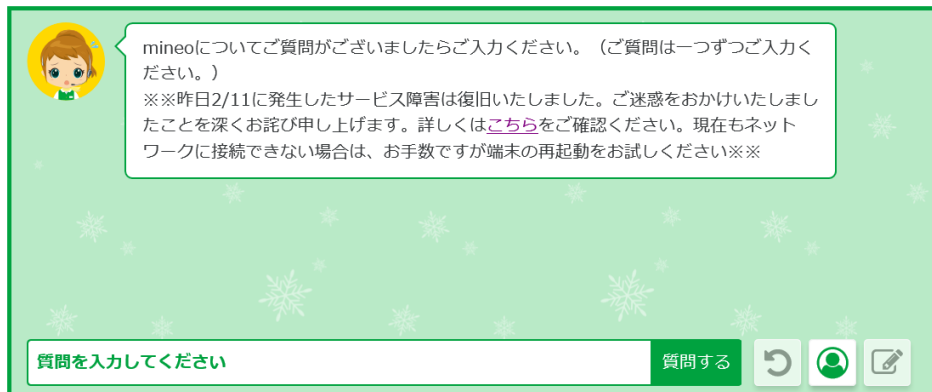
【その他の対応】

- ・令和2年2月11日20時41分にtwitterサポートに障害発生情報を発信
- ・令和2年2月12日3時32分にtwitterサポートに復旧情報を発信



- ・令和2年2月11日23時30分にAIチャット冒頭に障害発生案内を記載
- ・令和2年2月12日2時50分にAIチャット冒頭に障害復旧案内を記載
- ・令和2年2月12日3時15分にAIチャットに端末再起動案内を追記

マイちゃんのチャットサポート(研修中)



・令和2年2月12日10時に「障害発生のお知らせとお詫び」を報道発表

お知らせ

OPTAGE
What's next?

2020年2月12日
株式会社オプテージ

mineo 通信障害発生のお知らせとお詫び

株式会社オプテージ（以下オプテージ、代表取締役社長：荒木 誠／本社：大阪市中央区）は、携帯電話サービス「mineo（マイネオ）」において、2020年2月11日（火）19時34分頃より一部のお客さまでデータ通信サービスおよび一部端末で音声通話サービスがご利用できない状態となっておりましたが、現在は復旧しております。

長時間にわたって多数のお客さまに大変ご不便と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。

記

- 日時:
発生日時：2020年2月11日（火）19時34分頃（24時間表記）
復旧日時：Aプラン：2020年2月12日（水）0時30分頃（24時間表記）
Dプラン、Sプラン：2020年2月12日（水）1時30分頃（24時間表記）
- 影響エリア:
全域エリア
- 障害内容:
mineoの
・データ通信サービス（Aプラン、Dプラン、Sプラン）
・音声通話サービス（特定SIMで一部端末をお使いのお客さま）
においてご利用できない状態となっておりました。
- 障害件数
発生時刻以降、接続できなくなるお客さま数が増加し、
Aプラン：2月11日23時20分頃に最大約29万件
Dプラン、Sプラン：2月12日0時10分頃に最大約50万件
の障害件数となりました。
- 障害原因:
通信機器障害（詳細は調査中）
- その他:
復旧後もご利用いただけない状態となっている場合は、mineo端末の電源を一旦切り入していただくようお願いいたします。

以上

【報道機関さまからのお問い合わせ先】
株式会社オプテージ 経営戦略部 コーポレート広報課 Tel：090-8206-9857 / Mail: press@optage.co.jp （担当：立田、水野）

・令和2年3月11日15時に「お詫びならびに原因と対策について」を報道発表

お知らせ

OPTAGE
What's next?

2020年3月11日
株式会社オプテージ

mineo通信障害（2020/2/11）の お詫びならびに原因と対策について

株式会社オプテージ（大阪市中央区）が提供する携帯電話サービス「mineo（マイネオ）」において、2020年2月11日（火）19時34分頃より一部のお客さまでデータ通信サービスおよび一部端末で音声通話サービスがご利用できない事象が発生いたしました。長時間にわたって多数のお客さまに大変ご不便とご迷惑をおかけいたしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

今回の事象の原因と今後の対策について、お知らせさせていただきます。

オプテージは、今後もお客さまに安定した通信をご提供できるよう、サービス向上に取り組んでまいります。

記

1. 日時

発生日時：2020年2月11日（火）19時34分頃（24時間表記）

復旧日時：Aプラン：2020年2月12日（水）0時30分頃（24時間表記）

Dプラン、Sプラン：2020年2月12日（水）1時30分頃（24時間表記）

2. 影響エリア

全城エリア

3. 障害内容

mineoの

・データ通信サービス（Aプラン、Dプラン、Sプラン）

・音声通話サービス（特定SIMで一部機種をお使いのお客さま）

がご利用できない状態となりました。

4. 障害件数

発生時刻以降、接続できなくなるお客さま数が増加し、

・データ通信サービス

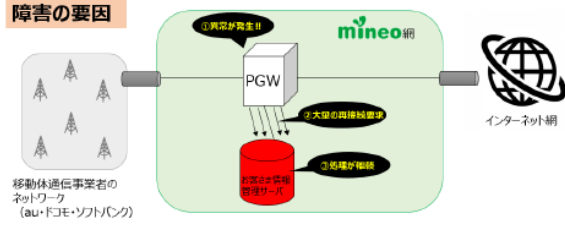
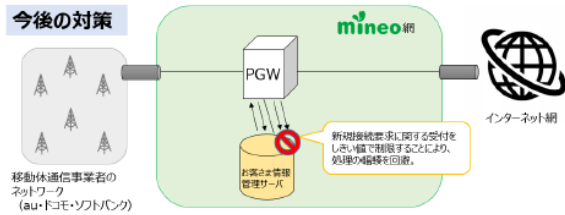
Aプラン：最大約29万件

Dプラン、Sプラン：最大約50万件

・音声サービス

Aプラン：最大27万件^{※1}

の障害件数となりました。

	5. 障害原因と復旧方法 移動体通信事業者のネットワークに接続する当社装置（以下PGW）において、偶発的な異常が2件同時に発生し、お客さまとの接続が一部切断されました。 それによりお客さま情報を管理するサーバ（以下当該サーバ）への再接続要求が大量に発生し、処理が輻撃したことにより今回の事象に至りました。 復旧にあたってはPGWから当該サーバへの情報のルートを切り離し、一時的に当該サーバを経由しないルートへ変更することで再接続要求の処理輻撃を回避し、当該サーバの負荷に問題がないことを確認しながら、順次通常運用状態へと回復させました。 6. 今後の対策 PGWから当該サーバへの再接続処理に関する負荷の検証を実施し、当該サーバへの入力信号（新規接続要求）に対して適切な制限しきい値を設定、処理の輻撃を回避することなどで再発防止を図ってまいります。 障害の要因  今後の対策  ※1：お客さまの利用端末を把握できないため、当該SIMでデュアルタイプ（音声通話付）を契約しているお客さま数の全数を最大として推定。 以 上 【報道機関さまからのお問い合わせ先】 株式会社オプテージ 経営戦略部 メール：広報チーム Tel：090-8206-9857 / Mail: press@optage.co.jp （担当：立田、水野）
その他	【MVNO 事業者への通知】 ・ 令和2年2月11日20時9分に障害発生を連絡 ・ 令和2年2月12日2時19分に障害復旧を連絡

No.	3		
事業者名	株式会社グッド・ラック 兼松コミュニケーションズ 株式会社 株式会社モバイルコネク	発生日時	令和2年2月21日、 令和2年2月24日、 令和2年3月6日、 令和2年3月9日、 令和2年3月12日、 令和2年3月15日、 令和2年3月16日、 令和2年3月18日、 令和2年3月19日、 令和2年3月20日、 令和2年3月21日
継続時間	9時間24分	影響利用者数 ※1	3万人以上
影響地域	全国	事業者への 問合せ件数 ※2	電話 97,660 件 Web フォーム 138,340 件 (令和2年5月19日時点)
障害内容	MVNOによるクラウドWi-Fiサービスをデータ容量無制限を訴求して提供するために必要となるSIMカードについて、十分な通信容量の確保や容量制限に関する情報共有等による電気通信設備の管理運用が適時適切に行えていなかったことにより、既に利用者に割当てられ当該サービスの提供のために使用されていたSIMカードの低速化が発生した。そして、これに対応するため、低速化したSIMカードの停止及び別のSIMカードへの切替えをアクセスサーバにおいて実行する際に、当該サーバがビジー状態となり、利用者に対して、SIMカードの割当ができず、データ通信サービスが利用できなくなった。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	五：一から四までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務 (仮想移動電気通信サービス (3.9-4 世代移動通信アクセスサービス))		
発生原因	- グッド・ラック社が提供するデータ通信容量無制限を訴求したクラウドWi-Fiサービスにおいて利用しているSIMカードの卸元提供事業者による当該SIMカードにおけるデータ通信容量制限の実施状況について、モバイルコネク社及び兼松コミュニケーションズ社が十分に把握できていなかった。また、当該制限によるデータ通信容量を補うためにモバイルコネク社がSIMカードを追加調達したが、十分なデータ容量を確保できなかった。これら等により、容量上限に達して低速化したSIMカードを利用者に対して割当てたため、当該サービスの著しい低速化が発生した。また、当該制限等により、当該サービスの提供にあたり必要となるSIMカードのデータ通信容量が同時利用者の需要に対して不足したため、当該サービスが利用できない状態が発生した。 - 上記1において、低速化したSIMカードの停止及び別のSIMカードへの切替え作業をモバイルコネク社が実行する際、大量に実行したためアクセスサーバがビジー状態となり、利用者に対しSIMカードの割当ができず、当該サービスが利用できない状態が発生した。		

機器構成図	②アクセスサーバにSIMの停止・切替を大量に実行。 ①SIMカードが低速化 データ通信SIMカード SIMサーバ アクセスサーバ アクセスサーバ管理画面 Control SIM 端末 キャリア 基地局 ③アクセスサーバがビジー状態となり、利用者に対してSIMカードの割当ができなくなった。
再発防止策	<SIMカードのデータ容量等の管理> ・SIMカード運用状態を把握できていない事を最重要課題として認識。モバイルコネク社及び兼松コミュニケーションズ社が保有する運用に関する全ての情報・知識をグッド・ラック社で保有できるようにスキームの変更を進める【令和2年9～10月完了予定】 ・アクセスサーバの利用許諾等クラウドWi-Fiサービスに関する技術供与等を行う関係事業者からグッド・ラック社に対して、SIMカード運用にかかる技術支援や運用支援（SIMカード容量管理）を実施【令和2年3月31日完了】 ・関係事業者とグッド・ラック社で、4月13日以降、毎日運用会議を実施することを決定（6月以降は週2回で実施中）【令和2年4月13日完了】 ・グッド・ラック社が、兼松コミュニケーションズ社によって確保されているSIMカード運用情報（SIM枚数、総容量）を把握できるように、兼松コミュニケーションズ社からグッド・ラック社にSIMカード調達情報の全てを提供【令和2年3月27日完了】 ・グッド・ラック社で、利用者におけるデータ消費容量を日ごとに把握できる仕組みを構築【令和2年3月31日完了】 ・グッド・ラック社で、SIMカードのデータ残量のタイムリーなモニタリングができる仕組みを構築【令和2年4月16日完了】 ・グッド・ラック社は、モバイルコネク社及び兼松コミュニケーションズ社と協力し、SIMカードの仕入条件について把握【令和2年6月実施済】 <SIMカードの総容量不足に対する対策> ・グッド・ラック社が、SIMカードの卸元事業者から直接SIMカードの仕入を行い、状況を把握できる状態とすることを検討【関係事業者間で継続協議中】 ・モバイルコネク社にて、4月以降の追加SIMカード調達を実施し、取り得る最大限の調達を実施【令和2年4月増強済】 ・4月に確保していたSIMカードのデータ容量に合わせて、ヘビーユーザーに対するの通信上限規制を適用（1か月25GB上限）【令和2年4月1日から適用】 ・上記追加のSIMカード調達及びヘビーユーザーに対する規制を実施することで、4月以降確保されているデータ総容量内のサービスを実施【令和2年4月実施済】 <アクセスサーバの安定稼働> ・SIMカードの切替等に伴う作業は、アクセスサーバがビジー状態となることを防ぐため、バッチ処理は必ず200枚以下で実行【令和2年6月4日完了】

【障害情報】

- ・令和2年2月24日、お知らせに「一部に発生している通信不具合に対するお詫び」を掲載。

2020年2月から3月にかけて発生した通信障害に関して >>>

どんなときもWiFi

Dannatokimo WiFi

株式会社グッド・ラック

お客様サポート

お問合せ >

ログイン >

トップページ

端末マニュアル

海外利用について

お支払いについて

ご契約・ご登録情報について

よくある質問

どんなときもWiFi お客様サポートTOP > お知らせ > 一部に発生している通信不具合に対するお詫び

一部に発生している通信不具合に対するお詫び

2020年2月24日

2月21日夕方頃から発生していると思われる、一部のご利用者への通信不具合についてご報告いたします。現在、調査中ではございますが、当社が利用しているSIMの一部にキャリア側のトラブルが発生している可能性がございます。

また、発生している事例については、比較的、大容量の通信をご利用をいただいているご利用者様に多く見受けられます。再稼働していただくことで、不具合が発生していないSIMに切り替わり、通常の状態で利用できる事を確認しております。

尚、不具合が発生しているSIMについては、当社での利用を停止する措置を取っております。

この度はご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。完全復旧まで今しばらくお待ちいただくと幸いです。

お客様専用ページ

ご利用明細・ご契約内容はこちらから確認できます。

ログインする >

よくある質問

>

クレジットカードを変更したい/クレジットカードの有効期限が切れてしまったのですが、どうすればいいですか？

>

契約時に案内された料金より高い金額が請求されました。

>

回線の解約方法を教えてください。

>

どこの国で利用できますか？

>

毎月の利用明細は発行されますか？

>

端末が故障したようなのですが、どうすればいいですか？（あんしん補償に入っていないお客様の場合）

サイトメニュー

・トップページ

・端末マニュアル

・お支払いについて

・ご契約・ご登録情報

・よくある質問

・キャンセル・解約について

いつでも解約サポート!

ご契約後も安心! 当社負担で安心お乗り換え!

※2月に発生した事故に対する Web 掲載：延べ6件

- ・令和2年3月18日、お知らせに「現在発生している不具合及び補償対応について」を掲載。

2020年2月から3月にかけて発生した通信障害に関して >>>

株式会社グッド・ラック

お客様サポート

お問い合わせ >

ログイン >

[トップページ](#)
[端末マニュアル](#)
[海外利用について](#)
[お支払いについて](#)
[ご契約・ご登録情報について](#)
[よくある質問](#)

[どなたでもWiFi お客様サポートTOP](#) >
[お知らせ](#) >
[現在発生している不具合及び補償対応について](#)

現在発生している不具合及び補償対応について

2020年3月18日

平素よりどなたでもWiFiをご利用頂き誠にありがとうございます。

現在、大容量通信による低速化を受けていない一般的なご利用を頂いてる一部のお客様より「速度が著しく遅い」「遅くて使えない」等のお問合せを多数いただいております。

お問合せいただいたお客様のご利用状況と弊社保有端末の検証内容を基に詳細な調査を実施した結果、2月末の不具合とは性質が異なっており原因の特定が難航しております。

その為、お客様に対する当社からのご説明が遅れてしまい大変申し訳ございませんでした。

現在、原因の特定及び早期解消に向けて関係各社に調査を依頼しておりますが現段階で解消の時期に關してお伝えが難しくなっております。

ご利用者様におかれましてはご不便・ご迷惑をおかけしており大変申し訳ございません。

また先月末に発生した不具合とは別の事象ではあるものの短期間で再びこのような事態を起こしてしまい深くお詫び申し上げます。

発生している事象に關して一時的に発生している場合も御座いますので、大変お手数ですが再起動・リセットを行う事で通信が復旧する可能性があります。お試しください。

1日でも早く通常通り安心してご利用頂けるよう、引き続き原因の特定と解消に向けて尽力致します。

本件の補償対応につきましては現在協議中でございます。決定次第、お知らせ致しますので詳細をお待ちいただければと思います。

また現在サポートセンターへのお問い合わせを多数頂いており窓口が非常に混雑しております。お客様には大変ご迷惑をお掛けしますが繋がりにくい場合は下記お問い合わせフォームよりお願い致します。

- お問い合わせフォーム
<https://support.donnatokimo-wifi.jp/form-inquiry/>
※ログインが必要です。契約時にお送りしている「ご契約の内容」の裏面に記載のログインID/パスワードをご確認ください。
※多数お問い合わせをいただいております。迅速までにお時間をいただいております。何卒ご理解頂きますようお願いいたします。
- 利用状況報告フォーム
<https://support.donnatokimo-wifi.jp/form-usage-status/>

この度はご利用者様に対するご説明が遅くなりご不安・ご心配をおかけした事深くお詫び申し上げます。

早急解消に向けて努めると共に解消目処がたちましたら再度ご案内させていただきますので何卒ご理解の程よろしくお願い致します。

お客様専用ページ

ご利用明細・ご契約内容はこちらからご確認ください。

ログインする >

よくある質問

> クレジットカードを変更したい/クレジットカードの有効期限が切れてしまったのですが、どうすればいいですか？

> 契約時に案内された料金より高い金額が請求されました。

> 回線の解約方法を教えてください。

> どこで利用できますか？

> 毎月の利用明細は発行されますか？

> 端末が故障したようなのですが、どうすればいいですか？（あんしん補償に入っていないお客様の場合は）

サイトメニュー

- ・ [トップページ](#)
- ・ [端末マニュアル](#)
- ・ [お支払いについて](#)
- ・ [ご契約・ご登録情報](#)
- ・ [よくある質問](#)
- ・ [キャンセル・解約について](#)

いつでも
解約サポート!

お客様の安心のために

当社負担で安心お乗り換え♪

※3月に発生した事故に対する Web 掲載：延べ 10 件

【その他】

- ・令和2年2月25日以降、Twitter 公式アカウントにて情報を掲載。
- ・令和2年7月17日、再発防止措置報告を掲載。

総務省による行政指導に対する再発防止措置報告のお知らせ

平素より「どんなときも WiFi」をご愛顧いただき誠にありがとうございます。

当社が、6月19日付で総務省より公表されました行政指導「MVNO サービスに係る業務の改善等について（指導）」に対し、7月16日に「再発防止措置報告」を総務省に提出したことをお知らせいたします。

また、総務省より指導された下記の項目について、あらためて当社の対応をみなさまにご報告いたしますとともに、ご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたします。

「MVNO サービスに係る業務の改善等について（指導）」改善指導内容

- 1) ご利用者様利益の保護のための措置の速やかな実施
前提として事業リスクに対する正しい認識をすること
そのうえで
 - ・本事案の根本原因の解明
 - ・本事案の根本原因の問題解決策の実施
 - ・本事案の根本原因のご利用者様への適切な情報提供
 - ・実際の品質より著しく高い品質をうたうことの是正
- 2) 電気通信事業法（以下「法」）第27条及び第27条の2第1号の規定の遵守徹底
 - ・苦情等処理義務の遵守徹底がされるための態勢整備
 - ・事実不告知の状態の解消
- 3) 再発防止措置の実施及び実施状況の報告
 - ・再発防止措置の実施
 - ・実施状況の報告

1) ご利用者様利益の保護のための措置の速やかな実施 ・事業リスクに対する正しい認識

電気通信サービスの仕組み及びその電気通信設備の仕組みに関しては、本事案解決のために関係事業者（弊社がクラウドSIMと呼んでいる ABLE CLOUD WIFI サービス（以下クラウドSIM）の卸元である兼松コミュニケーションズ株式会社、クラウドSIMの運用業務を担っていた協力事業者、クラウドSIMサービスの提供元代理店である協力事業者、その他の関係会社）に調査・ヒアリング・資料提出要求を行ったことにより、それらを正しく把握いたしました。

・本事業の根本原因の解明にむけて

「どんناときも WiFi」に係る端末は、一般的な移動電気通信サービスに係る端末とは異なり、端末本体にキャリアのデータ通信 SIM カードではなく、通信を確立するための SIM カード（国内 3 キャリアのものではない）が挿入されております。キャリアの SIM カードは、クラウド SIM サーバーと呼ばれる設備にまとめて挿入されており、アクセスサーバーと呼ばれる別の機器にあるサーバーの制御ソフトが端末の位置情報に基づき最適な SIM を選択し、該当のキャリア SIM の基地局と通信するために必要な SIM 固有の認証情報を端末側にダウンロードし、端末内部に保持します。そうすることで疑似的にキャリア SIM が端末に刺さった状態を実現し、端末は基地局とネットワークを確立することができます。このような方法を以ってネットワークを確立する仕組みのことを、当社ではクラウド SIM システムと呼び、各キャリアの SIM が補完関係をとることで安定した供給ができるという理論のもとでサービス運営を行なっておりました。

通信障害に至った根本原因としては、当社が、電気通信事業者として、このようなクラウド SIM システムの詳細と設備の仕組みや、本来であれば兼松コミュニケーションズ社から開示を条件とするべきだった運用において重要な情報であるキャリアの SIM の契約状況をそれぞれ正しく把握していなかったことによって、サービスのリスクを検知できなかったこと、また、対策対応などは行ったものの、この規模の通信障害を想定できていなかったこと、それに対する対策を事前に準備できていなかったことであると考えております。

このような根本原因が通信障害につながった経緯・要因は、以下のとおりであると考えています。

①低速化した SIM の特定ができなかったこと

実際にサーバーに挿入されていた SIM の大半は、特定の一部キャリアの SIM となっていました。一部キャリアが通信低速化を実施した際、どの SIM カードが低速化の対象となっているのかを特定できなかったことがあります。その結果、低速化の対象である SIM カードがご利用者様に割り当たり低速化する状態が発生しておりました。

②卸元における SIM の調達不足

本来、特定のキャリアから通信制限がかけられたとしても、クラウド SIM システムは、1 人のご利用者様に複数の SIM 情報を割り当てられるという特性上、一旦上限を超過した後は全く別の SIM カードを割り当て直し、その作業を繰り返すことで、ご利用者様へは通信容量・通信速度の制限が無い通信サービスを提供し続けることができるとの説明をうけておりました。しかしながら、障害発生時に「どんなときも WiFi」のために十分な量の SIM を調達、確保できていなかったことが第二の要因です。

参考資料：障害発生の経緯と当社の対応

・問題解決策の実施

関係事業者との連携構築

電気通信事業者としてサービスの全体像を把握すべく、兼松コミュニケーションズ社と協議し、これまでは事業上の理由等から当社に全面開示をするという合意がされていない

状態にありましたが、サービス運営上必要な情報についてできる限り開示いただくこと、また開示できない情報がある場合は開示に向けて努めることを兼松コミュニケーションズ社と合意しました。

回線容量が不足することを事前に察知できるシステムの構築

サービスの安定供給と緊急事態への迅速な対応のため、回線容量の消費状況をリアルタイムで把握し、月末に向けてどう変化していくかを当社で予測できる状態を整備することを目的とし、以下2点のシステムを構築しました。

- ・ご利用者様単位での時間別通信量を可視化すること
- ・全体で通信制限がかかっていないSIM枚数及び利用可能なデータ容量をリアルタイムで確認し、月末にかけての有効なSIM枚数及びデータ総容量と総消費データ量の着地も確認すること

・本事業の根本原因のご利用者様への適切な情報提供

本リリース発表をもって、ご利用者様には情報提供を行わせていただきます。

・実際の品質より著しく高い品質をうたうことの是正

現在、兼松コミュニケーションズ社からは、全てのご利用者様に無制限サービスを提供することは、関係各社との協議の結果、事業の採算上継続不可であるとの申告を受けております。

そこで「どんなときもWiFi」の今後の展開について、無制限という訴求を今後どのように運営するのがお客様にとって誠実な対応となるかを検討いたしております。

ご利用中のみなさまには、近日中にあらためて正式にご報告をさせていただくとともに、不利益のないよう情報開示をおこない、誠実にサポートをしてまいります。常にみなさまの利益保護を最優先に考え、今後も対応していく所存でございます。

2) 法第27条及び第27条の2第1号の規定の遵守徹底

・苦情等処理義務の遵守徹底がされるための態勢整備

2月3月の通信障害に伴い急増したお問い合わせに対応しきれず、一時コールセンターの対応が極めて悪化してしまいました。ご利用者様のみなさまにおいては、長時間電話がつかない、折り返しの連絡がすぐでない、メール返信が大幅に遅れるといったご不便をおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。

そのため、3月19日から23日までコールセンターの人員を増員し24時まで問い合わせ窓口を延長し対応を強化、その後も可能な限りの人員を配し最大限の対応を実施しました。

今後も、同様の事態が生じないよう十分な態勢を整備するとともに、研修を充実させること等によって、ご利用者様にご満足いただけるサポートを提供させていただくべく努めてまいります。

		・事実不告知の状態の解消 現在一部のご利用者様を月間 25GB 制限無償プランに移行させていただいておりますが、この月間 25GB 制限無償プランの対象者選定基準については、当社のお客さまサポートサイト https://support.donnatokimo-wifi.jp/news/network-terrible/ の「25GB の制限について」上に掲示しております。 対象者は、過去の利用歴から月間 200GB 以上の利用見込みと判断されたご利用者様となります。また、ご利用者様向けの電話窓口にて、具体的基準に関する電話での問い合わせを受けた場合に、オペレーターよりその回答を行う態勢を整備しました。 ※25GB 制限無償プランについて 対象者：弊社のシミュレーションにより、過去の利用歴から月間 200GB 以上利用見込みと判断されたご利用者様。 プラン概要：①2020 年 5 月より、次回更新月まで 月額利用料金を無料 とする。 4 月の料金については、25GB 制限無償プラン移行日より日割分を返金。 ②毎月のデータ通信の利用上限は 25GB に制限。 ③追加のインターネットサービスを利用した場合、上限 1 万円まで補償。 3) 再発防止措置の実施及び実施状況の報告 ・再発防止措置の実施 上記の通り、対応策をとっております。 ・実施状況の報告 7 月 16 日付けで、上述内容を総務省へ報告 最後に、この度、多くのお客様に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。このような不具合が発生したこと、行政より指導を受けたことを重く受け止め、再発防止の徹底を図りサービスの安定運用に向けて全力を挙げて取り組んでまいります。 2020 年 7 月 17 日 株式会社グッド・ラック
	報道 発表	なし
	その他	【メールによる利用者への周知】 利用者に対し「通信不具合に対するお詫び」、「補償対応のおしらせ」等に関するメール連絡（計 48 通）

- ※1 「役務の提供の停止」を受けた利用者の数の把握が困難であるため、「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第5版」に基づき、「役務の提供の停止」に係る電気通信設備の伝送速度（総和が2Gbpsを超える状態であれば、影響利用者数が3万人以上であるものとみなす。）で算定。なお、発生日時及び継続時間における影響端末数の合計は10万未満。
- ※2 本件事故に関連しない問合せを含む。