

電気通信サービスの事故発生状況（令和2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2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2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、令和元年度のもの。）

令和2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}	4社 ^{※1} (5社 ^{※1})	4件 (3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}	129社 (111社)	6,612件 ^{※2} (6,301件 ^{※2})
簡易な様式による報告 ^{注4}	33社 (24社)	55,001件 (58,211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

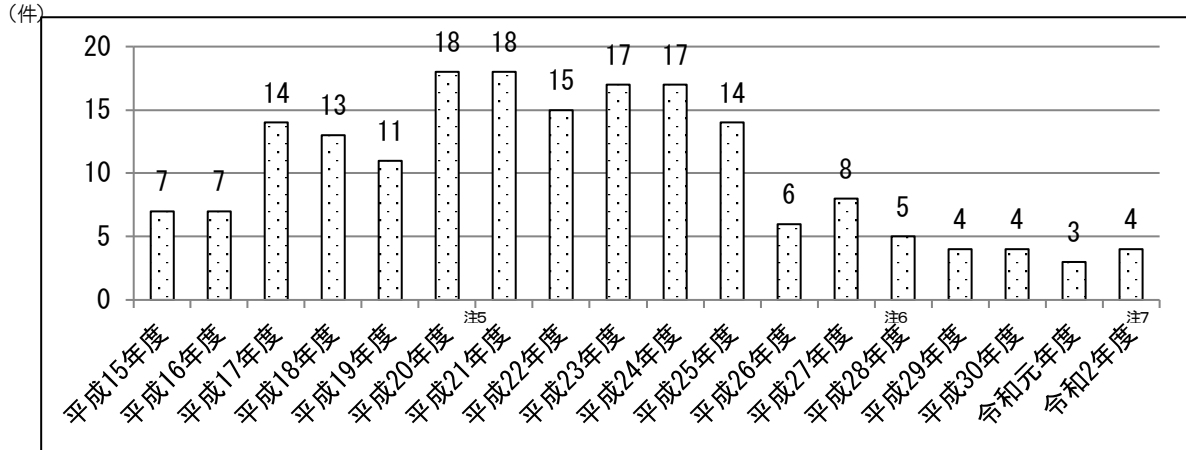
② 電気通信設備以外の設備の故障により電気通信役務の提供に支障を来した事故で、影響利用者数3万以上又は継続時間が2時間以上のもの

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



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。

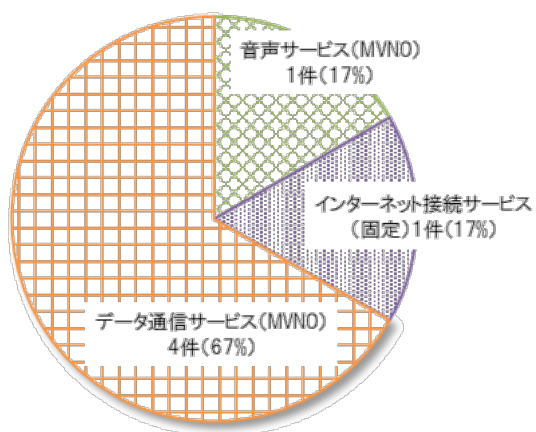
2 重大な事故

- ・総件数（報告件数。以下同じ）は、前年度から1件増加した4件であり、直近5年間は年に3～5件で推移している。
- ・サービス別では、インターネット関連サービス（メール）の事故の割合が高い（4件中2件、No. 1, 4に関連）。

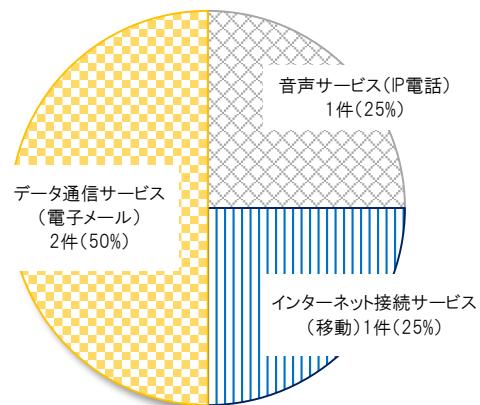
(1) 重大な事故の一覧（詳細は別紙参照）

No	事業者名	発生日時	継続時間	影響 利用者数等	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	キヤノンマーケティングジャパン(株)	R2.4.30 14:07	①2h ②81h32m	166,803人	①インターネット関連サービス(有料)(電子メール)の提供の停止(利用不可) ②インターネット関連サービス(有料)(電子メール)の品質の低下(遅延)	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(インターネット関連サービス(有料)(電子メール))
2	(株)NTTドコモ	R2.5.30 12:56	5h36m	最大220万人	インターネット接続サービスの提供の停止(利用不可)	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)
3	西日本電信電話(株)	R2.6.29 12:11	①2h36m(石川県) ②4h21m(兵庫県)	①135,000回線 ②8,000回線	緊急通報を取り扱う音声伝送サービス(IP電話)の提供の停止(着信不可・誤着信)	一:緊急通報を取り扱う音声伝送役務(IP電話)
4	フリービット(株)	R2.7.31 2:58	8h07m	106,027人	インターネット関連サービス(有料)(電子メール)の提供の停止(利用不可)	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(インターネット関連サービス(有料)(電子メール))

(2) サービス別の内訳



令和元年度



令和2年度

※ 報告のあった1件の事故について、複数のサービス・事業者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2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6,612件（前年度比+311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、6,118件（前年度比で+348件）であり、総件数の約93%（前年度比+1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、51件（前年度比-15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、6,571件（前年度比+323件）であり、総件数の約99%（前年度比同）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			11	10	2	23件 (0.3%)
30分以上 1時間未満	四半期報告対象外			2	2	2	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 3	※2 4	0	7件 (0.1%)
1時間30分以上 2時間未満	四半期報告対象外			0	5	0	5件 (0.1%)
2時間以上 5時間未満	2,984	299	36	※5 1	5 <3>	0	3,325件 (50.3%)
5時間以上 12時間未満	1,458	47	11	0	1 <4>	1 <2>	1,518件 (23.0%)
12時間以上 24時間未満	965	16	9	※3 0	0	0	990件 (15.0%)
24時間以上	711	16	9	1	※4 1 <1>	0	738件 (11.2%)
計	6,118件 (92.5%)	378件 (5.7%)	65件 (1.0%)	18件 (0.3%)	28件 (0.4%)	5件 (0.1%)	6,612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。

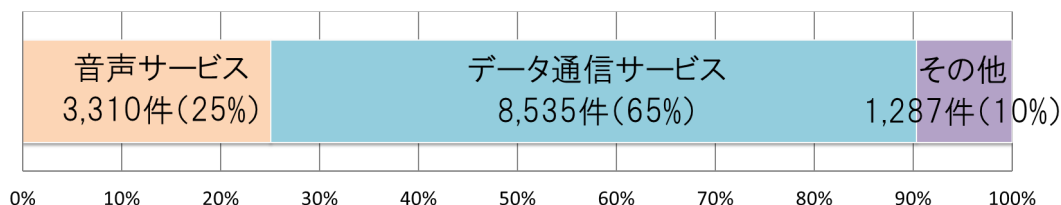
- ※1 緊急通報を取り扱う音声伝送役務：継続時間1時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの
- ※2 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務：継続時間2時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの 又は 継続時間1時間以上かつ影響利用者数10万以上のもの
- ※3 セルラーLPWA及びアンライセンスLPWAサービス：継続時間12時間以上かつ影響利用者数3万以上のもの 又は 継続時間2時間以上かつ影響利用者数100万以上のもの
- ※4 利用者から電気通信役務の提供の対価としての料金の支払を受けないインターネット関連サービス（1から3までを除く）：継続時間24時間以上かつ影響利用者数10万以上のもの 又は 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25%（前年度比＋1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51%（前年度比＋1ポイント）、「移動通信」の事故件数の割合が44%（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63%（前年度比＋6ポイント）で、「移動通信」の事故件数の割合が17%（前年度比±0ポイント）であった。

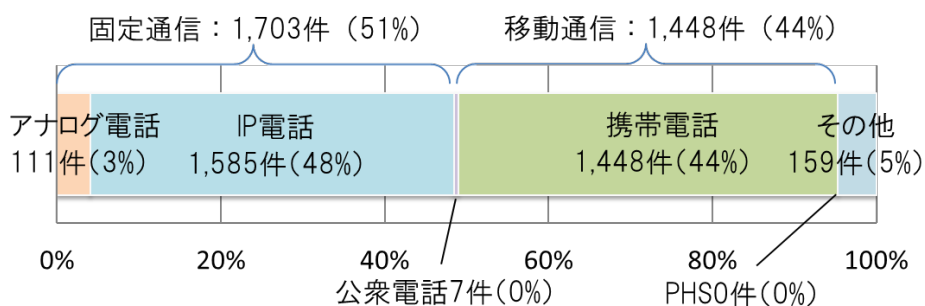
※ 1件の事故で複数のサービスの停止又は品質の低下が発生している場合があるため、停止又は品質の低下が発生したサービスの合計件数は、事故発生件数より多い13,132件となっている。

① サービス別の事故発生件数の比較



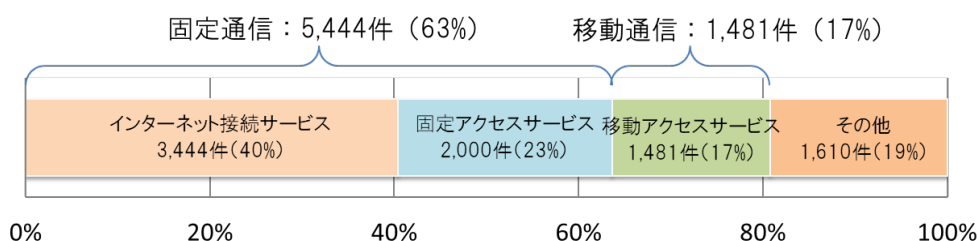
- ・ 音声サービス
アナログ電話、IP電話、携帯電話、PHS、国際電話 等
- ・ データ通信サービス
インターネット接続サービス、固定アクセスサービス（FTTH、DSL、CATV）、
移動アクセスサービス（携帯電話・PHS、公衆無線LAN等） 等
- ・ その他
ISDN、専用役務、MVNO、電報 等

② 音声サービスの事故（3,310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（8,535件）の内訳

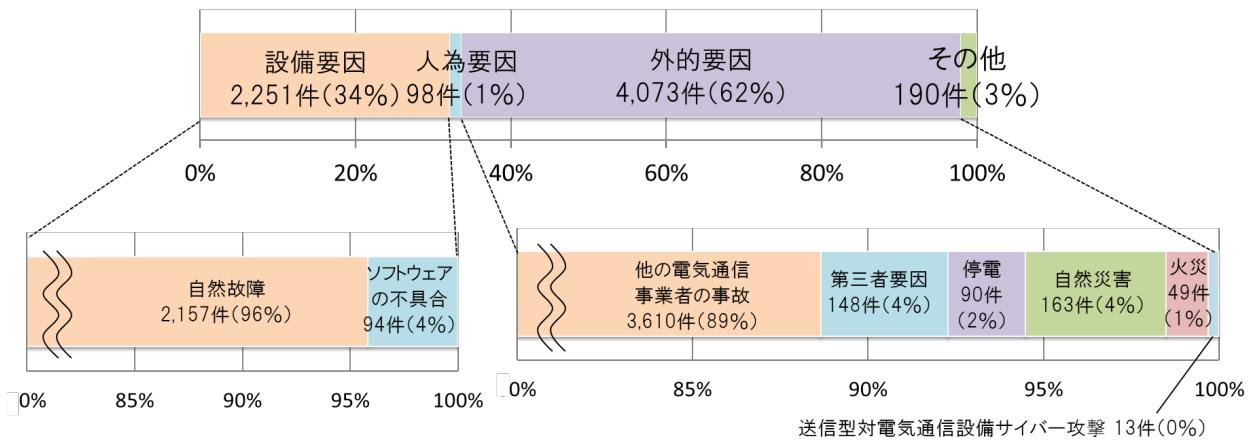


- ・ その他
インターネット関連サービス(電子メールサービス等)、IP-VPNサービス、広域イーサネットサービス、ローカル5Gサービス、LPWAサービス 等

(3) 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±0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±0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±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。(6,612件)



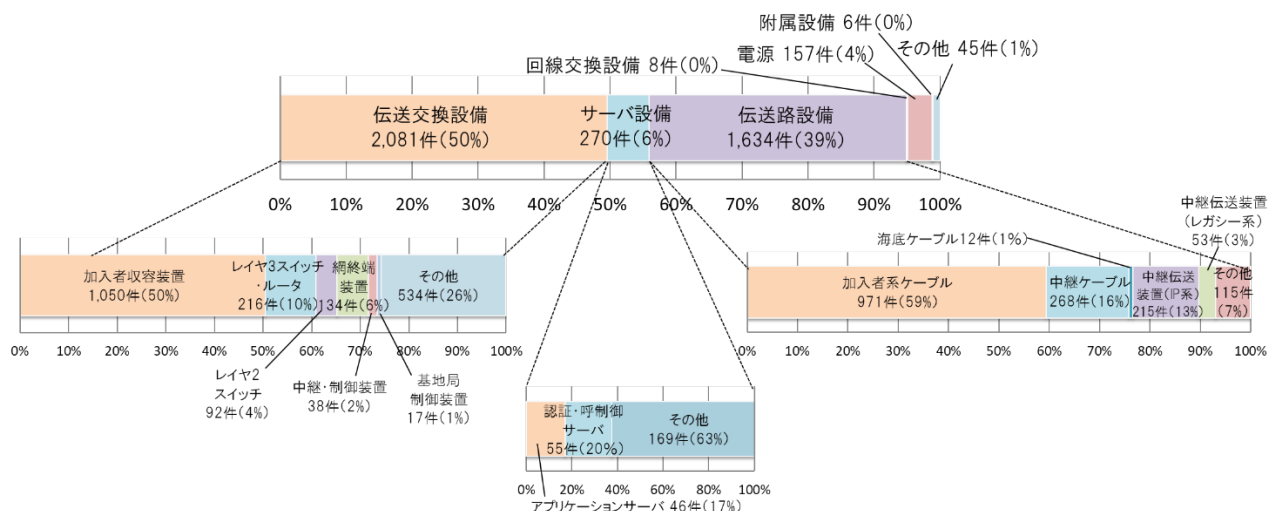
- ・ 設備要因
自然故障(機器の動作不良や経年劣化等)、ソフトウェア不具合等の主に設備的な要因により発生した事故
- ・ 人為的要因
工事時の作業ミスや機器の設定誤り等の主に人為的な要因により発生した事故
- ・ 外的要因
他の電気通信事業者の設備障害等による自己の電気通信役務の提供の停止又は品質の低下、道路工事・車両等によるケーブル切断等の第三者要因、停電、自然災害、火災や送信型対電気通信設備サイバー攻撃を原因とする、主に当該電気通信事業者以外の要因により発生した事故
- ・ その他
異常トラヒックによる輻輳や原因不明等

(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50%（前年度比+4ポイント）、「伝送路設備」の故障による事故件数の割合は39%（前年度比-5ポイント）、「サーバ設備」の故障による事故件数の割合は6%（前年度比+1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50%（前年度比+2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59%（前年度比-4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 (6,612 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 (2,411 件) を除いた、故障設備が明確な事故件数 (4,201 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
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、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)
- ・ 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

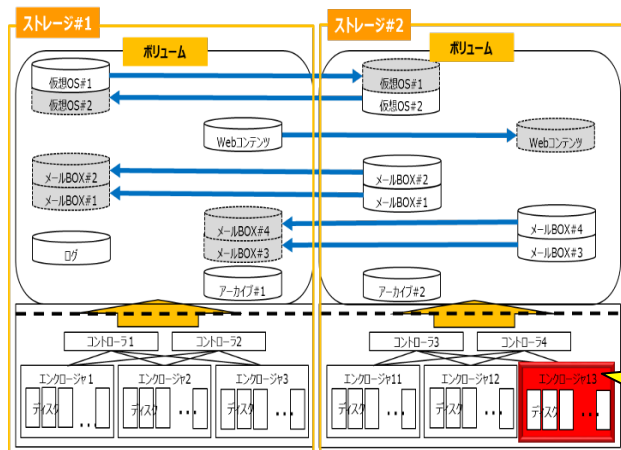
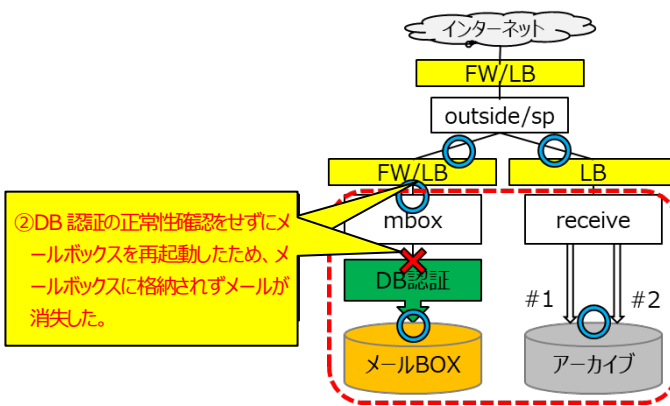
【参考】

- 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: 桃井課長補佐、加地係長
 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	キヤノンマーケティングジャパン株式会社	発生日時	令和2年4月30日 14時07分
継続時間	①2時間 ②81時間32分	影響利用者数	166,803人
影響地域	全国	事業者への問合せ件数	電話192件、メール31件 (令和2年5月21日18時時点)
障害内容	<p>①ストレージを構成するディスクエンクロージャ（筐体）の一つが停止したことに伴い、同筐体で稼働していた仮想OS及びメールボックス等の機能が停止した。</p> <p>②障害発生中に受信したメールがメールボックスに格納されず消失したため、アーカイブから再配送を実施した。</p>		
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（インターネット関連サービス（有料）（電子メール））		
発生原因	<p>①ストレージを構成するディスクエンクロージャのミッドプレーン（基盤）上のキャパシタ（蓄電部品）がショート（短絡）した。電源ラインの異常が発生すると回路保護のために電源ユニットが停止する仕様となっていたため、当該ディスクエンクロージャで稼働していた仮想OS、メールボックス等にアクセスできなくなった。</p> <p>②DB認証（受信メールとユーザとのひも付け）の正常性確認をせずにメールBOXの復旧を優先させたことにより、DB認証ができない状態が発生した。その状態のままメールボックスにメールを配送したことにより、メールボックスに格納されず消失した。そのため、アーカイブからメールを復旧し、再配送を実施した。</p>		

<p>機器構成図</p>	<p>①</p>  <p>②</p>  <p>①ディスクエンローチャ 13 のキャパシタがショートし、電源ユニットが停止。仮想 OS、メールボックス等にアクセスできなくなった。</p> <p>②DB 認証の正常性確認をせずにメールボックスを再起動したため、メールボックスに格納されずメールが消失した。</p>
<p>再発防止策</p>	<p><対処① DB 認証の管理機能冗長化></p> <p>DB 認証の管理機能を仮想 OS から切り出して他の物理サーバに配置し、その複製をストレージ#1 及びストレージ#2 に配置した。これにより、同様の障害が発生しても他のサーバにて DB 認証機能が有効であるため、ストレージの復旧作業のみ実施すればよく、早期復旧を可能とした。【令和2年5月21日実施済】</p> <p><対処② 障害時の復旧手順書の見直し></p> <p>同様の障害発生時に、outside/sp 配下の FW/LB を意図的に切断し、DB 認証機能の復旧及び正常性確認後、メールボックスサーバの復旧を実施する手順を明確化。また、対処①の対策を踏まえた、作業、確認手順を変更した。【令和2年6月30日実施済】</p> <p><対処③ 該当ストレージ機器の交換></p> <p>障害部位の障害発生率が低い水準であるというメーカー回答から、機器の交換を実施した。【令和2年6月27日実施済】</p>

【障害情報】

- ・ 令和2年4月30日 14時45分、第1報 障害発生のご報告【続報1】

このページに関するお手続き
 目 利用約款
 目 マイデスク・ログイン

→ 新着情報
 → 障害情報
 → メンテナンス情報

障害情報

お客様各位

障害発生のご報告【続報1】

下記のとおり障害が発生しておりますので、ご報告致します。

障害により多大なる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。

障害日時 : 2020年4月30日(木) 14:10頃
 対象 : ・ホスティングサービス (type-M/W/D) をご利用のお客様。
 ・Canonet 共有ホスティングをご利用のお客様。
 障害内容 : ホスティングサービスにて障害が発生しております。
 障害原因 : ハードウェア故障。
 障害対応 : 復旧作業中。

2020年04月30日(木)
 キヤノンマーケティングジャパン株式会社
 Canonet

- ・ 令和2年4月30日 16時00分、第2報 障害発生のご報告【続報2】
- ・ 令和2年4月30日 18時10分、第3報 障害復旧のご報告
- ・ 令和2年5月1日 09時00分、第4報 ホスティング障害 (4/30) の影響に関するご報告
- ・ 令和2年5月1日 12時30分、第5報 ホスティング障害 (4/30) の影響に関するご報告【続報1】
- ・ 令和2年5月1日 17時00分、第6報 ホスティング障害 (4/30) の影響に関するご報告【続報2】
- ・ 令和2年5月1日 20時20分、第7報 ホスティングサービス障害 (4/30) の影響の対応完了のご報告
- ・ 令和2年5月3日 17時30分、第8報 ホスティング障害 (4月30日) の未受信メール追加対策のご報告
- ・ 令和2年5月4日 00時40分、第9報 ホスティング障害 (4月30日) の未受信メール追加対策のご報告【完了】

・令和2年5月5日08時00分、第10報 【重要】ホスティング障害（4月30日）の未受信メール対策に関するご報告【完了】

The screenshot shows the Canon website's news section. The main headline is: **【重要】ホスティング障害（4月30日）の未受信メール対策に関するご報告【完了】**. The article text includes:

2020年4月30日（木）に発生した障害において、復旧後も受信が来ていないメールがあることが判明いたしました。つきましては、未受信となっていたメールの対策を下記の通りに実施いたしましたのでご報告いたします。お客様には多大な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。

- 対象サービス
 - ・HOMEホスティングサービス（type-M）をご利用のお客様。
 - ・Canonet 共有ホスティングをご利用のお客様。
- 未受信メールについて
障害発生時（4/30）の下記時間にメールアーカイブ（保存）された受信メールの中に、メールボックスに届いていないメールがございました。

該当時間：2020年4月30日（木）14:07～16:07

※上記時間はメールサーバにアーカイブ（保存）された時刻となります。
※実際のメールの送信時刻、受信時刻とは異なります。

■未受信メールの対策について
未受信メールと既にメールボックスに届いている受信メールを明確に判別することが困難なため、受信の抜け漏れを防止する目的で上記時間帯すべての受信メールを再度メールボックスに格納する処理を実施いたしました。

<5月1日（金）11時半～20時の対策>
該当時間：2020年4月30日（木）15:42～16:07 保存分の格納処理を実施。

<5月3日（日）18時～24時の対策>
該当時間：2020年4月30日（木）14:07～15:41 保存分の格納処理を実施。
※5月1日対策後に新たに判明した未受信の追加対策。

- 重複した受信メールについて
未受信メール対策の影響で、重複して受信されたメールが発生している可能性がござい

報道 発表	なし
その他	なし

No.	2		
事業者名	株式会社NTTドコモ	発生日時	令和2年5月30日 12時56分
継続時間	5時間36分	影響利用者数	最大220万人
影響地域	西日本の一部（関西、中国、四国、九州地方のそれぞれの一部）	事業者への問合せ件数	885件（電話窓口への問合せ） （令和2年5月31日17時時点）
障害内容	spモードシステム（MAPS）におけるストレージのハードウェア故障発生時に、動作故障を検知するソフトウェアバグにより、ハードウェア故障時の経路切替が正常に行われず、複数の仮想サーバ（DNS、接続認証サーバ等）でストレージへのアクセスができなかったことから、spモードに接続しづらい事象が発生した。		
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）		
発生原因	<p><発生原因の概要></p> <p>ストレージのハードウェア故障と同時に、同左故障時に冗長先への迂回措置を行うソフトウェアバグに起因して障害が発生。</p> <p>当該ソフトウェアバグについては認識しており、本事象との関係性検証と改修版へのアップデートに向けた準備を実施中であった。</p> <p><大規模化した原因></p> <p>故障の大規模化を避けるため冗長構成をとっていたが、ストレージのハードウェア故障を検知するソフトウェアバグにより冗長設備への切替が行われず、通信に必要な複数のサーバ（DNS、接続認証サーバ等）でストレージへのアクセスができなくなったため、当該システム（MAPS_MSJ）を利用する全利用者に影響が発生した。</p> <p><長期化した原因></p> <p>運用中の正常なspモードシステム（MAPS_MSJ, MSC, MSD）に接続先を拡大するための作業手順書は確立されていたが、拡大対象のシステム数が多かったこと、及び初めての対応となることから正常利用中の利用者への影響回避を前提とした作業の安全性確保等に時間を要し、復旧に時間を要した。</p>		
機器構成図	<p>※MAPS：Multi-Access Platform System</p>		
再発防止策	<暫定対処>		

	<p>1. ストレージのハードウェア故障を検知した場合に運用者オペレーションで切替を実施する手順を整備【令和2年5月31日 適用開始】</p> <p><恒久対処></p> <p>1. ストレージのハードウェアを正常な機器に交換【令和2年5月31日 実施完了】</p> <p>2. ストレージのハードウェア故障を検知するソフトウェアのバージョンアップ【令和2年6月19日 実施完了】</p> <p>3. MAPS 接続面追加措置実施時の作業手順書を故障発生時の対応に合わせて整備【令和2年6月26日 実施完了】</p>
<p>情報 周知</p> <p>自社 サイト</p>	<p>【発生情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年5月30日 15時30分、お知らせに「一部エリアでspモードでのインターネット接続等が利用できない状況について」（初報）を掲載。 <div data-bbox="411 683 1228 1254" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ドコモからのお知らせ</p> <p>一部エリアでspモードでのインターネット接続等が利用できない状況について</p> <p style="text-align: right;">2020年5月30日</p> <p>平素は弊社商品、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>2020年5月30日（土曜）12時55分頃より、一部エリアのお客様においてspモードでのインターネット接続等が出来ない事象が発生しております。お客さまにはご迷惑をお掛けしております。現在復旧作業に努めておりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>1.事象の内容 spモードによるメール送受信ならびにインターネット接続ができない</p> <p>2.発生日時 2020年5月30日（土曜）12時55分頃</p> <p>3.対象エリア 九州および中国地方の一部</p> <p>4.原因 確認中</p> <p>5.復旧見込み 確認中</p> <p style="text-align: right;">▶ お知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 全ての新着情報 ▶ 製品の最新情報 ▶ サービス・機能の最新情報 ▶ 料金・割引の最新情報 ▶ お客様サポートの最新情報 ▶ 企業情報の最新情報 ▶ その他の最新情報 ▶ 重要なお知らせ（通信障害等） ▶ ドコモからのお知らせ ▶ 報道発表資料 ▶ 工事のお知らせ ▶ RSS (XML) データ配信 </div> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年5月30日 16時15分、お知らせに「一部エリアでspモードでのインターネット接続等が利用できない状況について」（第2報）を掲載。 <div data-bbox="411 1422 1228 1993" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ドコモからのお知らせ</p> <p>一部エリアでspモードでのインターネット接続等が利用しづらい状況について</p> <p style="text-align: right;">2020年5月30日 (2020年5月30日 午後4時15分更新)</p> <p>平素は弊社商品、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>2020年5月30日（土曜）12時55分頃より、一部エリアのお客様においてspモードでのインターネット接続等が利用しづらい事象が発生しております。お客さまにはご迷惑をお掛けしております。現在復旧作業に努めておりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>1.事象の内容 spモードによるメール送受信ならびにインターネット接続が利用しづらい</p> <p>2.発生日時 2020年5月30日（土曜）12時55分頃</p> <p>3.対象エリア 関西、中国、四国、九州地方の一部</p> <p>4.原因 確認中</p> <p>5.復旧見込み 確認中</p> <p style="text-align: right;">▶ お知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 全ての新着情報 ▶ 製品の最新情報 ▶ サービス・機能の最新情報 ▶ 料金・割引の最新情報 ▶ お客様サポートの最新情報 ▶ 企業情報の最新情報 ▶ その他の最新情報 ▶ 重要なお知らせ（通信障害等） ▶ ドコモからのお知らせ ▶ 報道発表資料 ▶ 工事のお知らせ ▶ RSS (XML) データ配信 </div>

- ・令和2年5月30日17時30分、お知らせに「一部エリアでspモードでのインターネット接続等が利用できない状況について」（第3報）を掲載。

ドコモからのお知らせ

一部エリアでspモードでのインターネット接続等が利用しづらい状況について

2020年5月30日
(2020年5月30日 午後5時30分更新)

平素は弊社商品、サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

2020年5月30日（土曜）12時55分頃より、一部エリアのお客様においてspモードでのインターネット接続等がご利用しづらい事象が発生しております。お客さまにはご迷惑をお掛けしております。現在復旧作業に努めておりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

1. 事象の内容
spモードによるメール送受信ならびにインターネット接続がご利用しづらい
※ご利用の機種を再起動（電源OFF/ON）または機内モード設定・設定解除していただくことで、ご利用可能になる場合があります。
2. 発生日時
2020年5月30日（土曜）12時55分頃
3. 対象エリア
関西、中国、四国、九州地方の一部
4. 原因
確認中
5. 復旧見込み
確認中

▶ **お知らせ**

- ▶ 全ての新着情報
- ▶ 製品の新着情報
- ▶ サービス・機能の新着情報
- ▶ 料金・割引の新着情報
- ▶ お客様サポートの新着情報
- ▶ 企業情報の新着情報
- ▶ その他の新着情報
- ▶ 重要なお知らせ（通信障害等）
- ▶ **ドコモからのお知らせ**
- ▶ 報道発表資料
- ▶ 工事のお知らせ
- ▶ RSS (XML) データ配信

- ・令和2年5月30日19時45分、お知らせに「一部エリアでspモードでのインターネット接続等が利用できない状況について」（最終報）を掲載。

ドコモからのお知らせ

【お詫び/回復】一部エリアでspモードでのインターネット接続等が利用しづらい状況について

2020年5月30日
(2020年5月30日 午後7時45分更新)

平素は弊社商品、サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

2020年5月30日（土曜）12時55分頃より、一部エリアのお客様においてspモードでのインターネット接続等がご利用しづらい事象が発生しておりましたが、18時32分に復旧いたしました。

なお、ご利用の機種を再起動（電源OFF/ON）または機内モード設定・設定解除していただくことで、ご利用可能となります。

お客様には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。

今後とも弊社のサービス・商品をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

▶ **お知らせ**

- ▶ 全ての新着情報
- ▶ 製品の新着情報
- ▶ サービス・機能の新着情報
- ▶ 料金・割引の新着情報
- ▶ お客様サポートの新着情報
- ▶ 企業情報の新着情報
- ▶ その他の新着情報
- ▶ 重要なお知らせ（通信障害等）
- ▶ **ドコモからのお知らせ**
- ▶ 報道発表資料
- ▶ 工事のお知らせ
- ▶ RSS (XML) データ配信

報道
発表

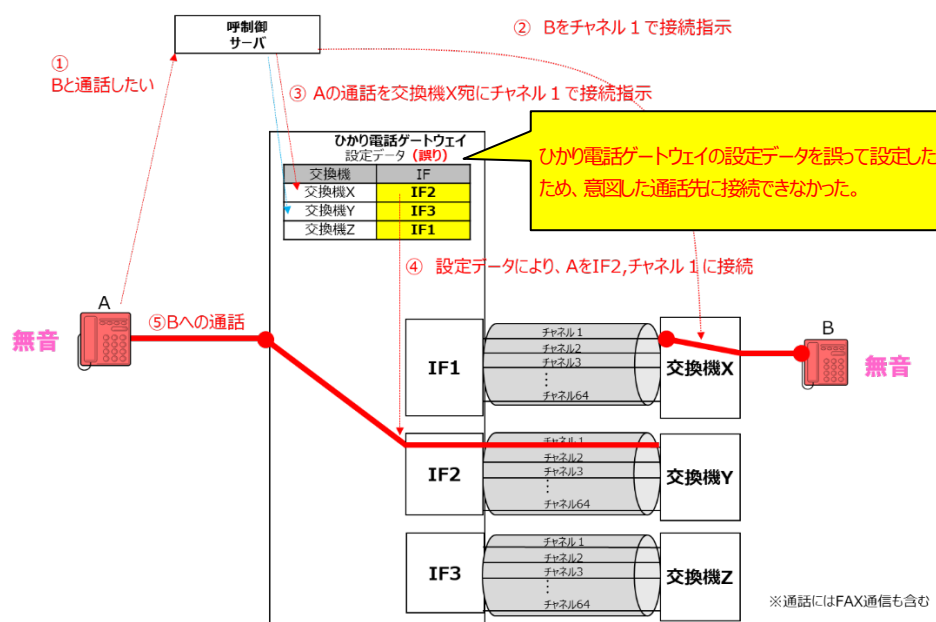
なし

その他

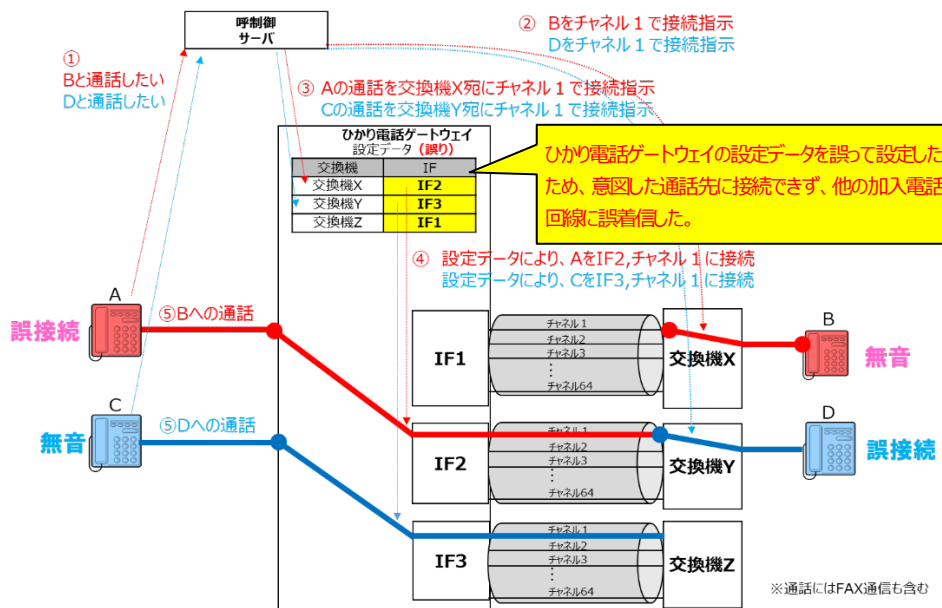
なし

No.	3		
事業者名	西日本電信電話株式会社	発生日時	令和2年6月29日 12時11分頃
継続時間	①2時間36分 ②4時間21分	影響利用者数	①135,000回線 ②8,000回線 ※緊急通報を扱う音声伝送役務は、故障中に使用しなかった者も含めた、故障した設備配下の全利用者の数を影響利用者数とする。
影響地域	①石川県（金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア） ②兵庫県（丹波市の一部エリア）	事業者への問合せ件数	①発信：43件、着信：93件 ②発信：9件、着信：18件 （令和2年10月6日16時時点）
障害内容	<p>「ひかり電話」サービス回線から、「ひかり電話ゲートウェイ」に接続する交換機に收容される加入電話回線に対する新規着信が不可となる障害及び当該「ひかり電話ゲートウェイ」に接続する交換機に收容される他の加入電話回線に誤着信する障害が発生した。</p> <p>着信側の加入電話回線には一部の緊急通報受理機関が含まれており、「ひかり電話」からの緊急通報が着信不可となっていた。</p>		
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（IP電話）		
発生原因	<p>「ひかり電話ゲートウェイ」の更改工事を委託していた株式会社エヌ・ティ・ティネオメイト（以下、ネオ社）の事前作業において、当該「ひかり電話ゲートウェイ」と当該交換機に誤ったデータが設定されていた。</p> <p>また、データ作成後のデータ確認および試験において、ネオ社作成の業務マニュアルの確認項目に具体的かつ詳細な記載が不足していたため、設計や試験において必要作業の漏れが発生し、データ不一致を発見することができなかった。また、業務マニュアルの具体的な記載内容については、業務を実施するネオ社で作成しており、西日本電信電話株式会社では詳細な記述内容までの確認をしていなかった。</p>		

新規着信が不可となる障害



他の加入電話回線に誤着信する障害



再発防止策	<p>【事前作業における対策】</p> <p>(1) ネオ社工事部門にて、ソフト設計データ作成時は、ソフト設計データを2名の作業者がそれぞれ作成し、それらの差分をプログラムにより自動的にチェックし、データの正常性を確認することを、ネオ社作成の業務マニュアルとして定める。(令和2年7月22日実施済)</p> <p>(2) 自動動作確認試験機を西日本電信電話株式会社にて新たに導入し、ネオ社にてそれを用いて動作確認試験を行う。(令和2年7月22日実施済)</p> <p>(3) ソフト設計データの確認を行う作業に対して、今回の事案の発生原因を改めて示しつつ、新たな業務マニュアルを用いて重点ポイントを解説する研修説明会を実施し、教育を行う。(令和2年7月27日実施済)</p> <p>(4) 物理構成が基本方針と異なる場合は、通常の情報伝達とは別に、ネオ社ハード設計者からネオ社ソフト設計者に対して、基本方針と異なる箇所を明示し、情報伝達を実施。(令和2年7月27日実施済)</p> <p>【切替時における対策】</p> <p>・切替作業直前に、ネオ社にて自動動作確認試験機による最終確認を行い、正常性を再確認した後に切替作業を行う。(令和2年8月6日実施済)</p>
情報周知	<p>事故の影響を受けた利用者に対する通信料の取扱いのお知らせ</p> <div data-bbox="454 1048 1225 1861" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: right;">2020年7月3日 西日本電信電話株式会社</p> <p style="text-align: center;">6月29日に石川県・兵庫県の一部エリアにおいて発生した電話サービスの故障の影響を受けたお客様に対する通信料の取扱いについて</p> <p>6月29日13時頃に石川県、兵庫県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INSネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、ご利用中のお客様には、大変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>西日本電信電話株式会社(以下、NTT西日本)は、このたびの事象に伴い、影響のあったお客様の対象の通信料につきまして、以下の通りの対応とさせていただきます。</p> <p>1. 発生した事象 既存の局内装置(IP網と固定電話網を接続)の保守限界に伴う更改時のデータ設定誤りに起因する、電話サービスの故障がございました。その影響により新規着信不可・誤着信が発生したお客様がございました。発生日時および復旧日時は以下のとおりです。</p> <p>・発生日時(当社が故障を把握した日時): 石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)13時15分頃 兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)13時47分頃</p> <p>・復旧日時: 石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)14時47分頃 兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)16時32分頃</p> <p>2. 通信料の取扱い 事象の起因となる当該作業の開始時刻まで遡り、復旧までの時間帯で対象エリアへ通話・FAX送信を行った結果、誤着信にもかかわらず通信料が発生したお客様につきまして、当該通信料を、後日の請求にて減算させていただきます。</p> <p>具体的な実施方法等につきましては、改めてお知らせいたします。</p> <p style="text-align: right;">以上</p> </div>

【障害情報】

・金沢支店 HP 第 1 報 : 6 月 29 日 16 時 30 分現在の情報を掲載

報道発表資料 (第 1 報 : 16:30 現在)	2020 年 6 月 29 日 N T T 西 日 本 金 沢 支 店
石川県一部エリアにおける電話サービス故障の発生について	
本日 13 時頃石川県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INS ネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、故障原因や影響エリア等については確認中です。 ご利用中のお客様には、大変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。 現時点、判明している状況は以下のとおりです。	
1. 発生日時 : 2020 年 6 月 29 日 (月) 13 時 15 分頃 (当社が故障を把握した日時)	
2. 復旧日時 : 2020 年 6 月 29 日 (月) 14 時 47 分頃	
3. 発生原因 : 調査中	
4. 影響エリア : 石川県一部エリアのお客様 (詳細エリアについては調査中)	
5. 影響回線数 : 影響回線数は、現在、調査中です。	

・兵庫支店 HP 第 1 報 : 6 月 29 日 18 時 00 分現在の情報を掲載

【報道発表資料】 (第 1 報 : 18:00 現在)	2020 年 6 月 29 日 西日本電信電話株式会社 兵 庫 支 店
兵庫県一部エリアにおける電話サービス故障の発生について	
本日 13 時 47 分頃兵庫県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INS ネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、故障原因や影響エリア等については確認中です。 ご利用中のお客様には、大変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。 現時点、判明している状況は以下のとおりです。	
1. 発生日時 : 2020 年 6 月 29 日 (月) 13 時 47 分頃 (当社が故障を把握した日時)	
2. 復旧日時 : 2020 年 6 月 29 日 (月) 16 時 32 分頃	
3. 発生原因 : 調査中	
4. 影響エリア : 兵庫県一部エリアのお客様 (詳細エリアについては調査中)	
5. 影響回線数 : 影響回線数は、現在、調査中です。	

・金沢支店 HP 第 2 報 : 障害が復旧した旨を周知

報道発表資料 (第 2 報 : 21:00 現在) <u>※下線部分が第 1 報からの変更箇所です。</u> <u>※なお、本報が、本日の最終報となります。</u>	2020 年 6 月 29 日 N T T 西 日 本 金 沢 支 店
石川県一部エリアにおける電話サービス故障の発生について(第 2 報)	
本日 13 時頃石川県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INS ネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、ご利用中のお客様には、大変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。 現時点、判明している状況は以下のとおりです。	
1. 発生日時 : 2020 年 6 月 29 日 (月) 13 時 15 分頃 (当社が故障を把握した日時)	
2. 復旧日時 : 2020 年 6 月 29 日 (月) 14 時 47 分頃	
3. 発生原因 : <u>NTT 西日本の局内工事における作業誤り</u> <u>※詳細原因は調査中</u>	
4. 影響 : <u>石川県一部エリアのお客様における新規着信不可・着信値</u> <u>※その他事象の有無、詳細エリアについては調査中</u>	
5. 影響回線数 : 影響回線数は、現在調査中	

・公式 HP 第 1 報：障害が発生、復旧した旨を周知

報道発表資料
(第 1 報：12:00 現在)
※ 石川県、第 3 報、兵庫県、第 2 報

2020 年 6 月 30 日

石川県、兵庫県の一部エリアにおける電話サービス故障の発生について(第1報)

6月29日13時頃に石川県、兵庫県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INSネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、ご利用中のお客様には、大変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。
現時点、判明している状況は以下のとおりです。

1. 発生日時 (当社が故障を把握した日時)
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)13時15分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)13時47分頃
2. 復旧日時:
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)14時47分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)16時32分頃
3. 発生原因 :NTT西日本の局内工事における既存設備から新規設備への移行の際のデータ設定の誤り
4. 影響 :お客様における新規着信不可・誤着信
5. 影響回線数:
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 約7,900回線(最大)
兵庫県(丹波市の一部エリア): 約1,800回線(最大)

・公式 HP 第 2 報：発生原因を周知

報道発表資料
(第 2 報：18:30 現在)
※ 石川県、第 4 報、兵庫県、第 3 報
※ 下線部が第 1 報からの変更箇所です。

2020 年 6 月 30 日

石川県、兵庫県の一部エリアにおける電話サービス故障の発生について(第2報)

6月29日13時頃に石川県、兵庫県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INSネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、ご利用中のお客様には、大変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。
現時点、判明している状況は以下のとおりです。

1. 発生日時 (当社が故障を把握した日時)
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)13時15分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)13時47分頃
2. 復旧日時:
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)14時47分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)16時32分頃
3. 発生原因 :既存の局内装置(IP 網と固定電話網を接続)の保守境界に伴う更改時のデータ設定に誤りがあったため。
4. 影響 :お客様における新規着信不可・誤着信
5. 影響回線数:
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 約7,900回線(最大)
兵庫県(丹波市の一部エリア): 約1,800回線(最大)

・公式 HP 第 3 報：お客様問い合わせ窓口開設予定の旨を周知

報道発表資料
(第 3 報：18:30 現在)
※ 石川県、第 5 報、兵庫県、第 4 報
※ 下線部が第 2 報からの変更箇所です。

2020 年 7 月 1 日

石川県、兵庫県の一部エリアにおける電話サービス故障の発生について(第3報)

6月29日13時頃に石川県、兵庫県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INSネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、ご利用中のお客様には、大変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。
現時点、判明している状況は以下のとおりです。

1. 発生日時 (当社が故障を把握した日時)
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)13時15分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)13時47分頃
2. 復旧日時:
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)14時47分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)16時32分頃
3. 発生原因 :既存の局内装置(IP 網と固定電話網を接続)の保守境界に伴う更改時のデータ設定に誤りがあったため
4. 影響 :お客様における新規着信不可・誤着信
5. 影響回線数:
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 約7,900回線(最大)
兵庫県(丹波市の一部エリア): 約1,800回線(最大)
6. お問い合わせ先:
お客様さまからの専用お問い合わせ窓口を7/2(木) 12時に開設予定
(開設時間にあわせてお問い合わせ先電話番号を公表いたします)

・公式 HP 第 4 報: お客様問い合わせ窓口開設の旨を周知

報道発表資料
(第 4 報: 12:00 現在)
※ 石川県: 第 6 報, 兵庫県: 第 5 報
※ 下線部が第 3 報からの変更箇所です。

2020年 7月 2日

石川県、兵庫県の一部エリアにおける電話サービス故障の発生について(第4報)

6月29日13時頃に石川県、兵庫県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INSネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、ご利用中のお客様には、大変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。
また、お客さまからの専用お問い合わせ窓口を開設しましたので、ご案内いたします。

1. 発生日時 (当社が故障を把握した日時)
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 2020年6月29日(月)13時15分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア): 2020年6月29日(月)13時47分頃
2. 復旧日時 :
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 2020年6月29日(月)14時47分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア): 2020年6月29日(月)16時32分頃
3. 発生原因 : 既存の局内装置(IP 網と固定電話網を接続)の保守境界に伴う更改時のデータ設定に誤りがあったため
4. 影響 : お客様における新規着信不可・誤着信
5. 影響回線数:
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 約7,900回線(最大)
兵庫県(丹波市の一部エリア): 約1,800回線(最大)
6. お問い合わせ先:
FAX 添着信等の不具合に関する専用センター(NTT 西日本お問い合わせセンター)を以下のとおり開設しました。
・お問い合わせ先電話番号 : フリーダイヤル 0120-770-750
・受付時間 : 9:00~17:00(平日および土日祝日)
※ 電話番号をお確かめのうえ、お間違いないようお願いいたします。
※ 携帯電話・PHS からもご利用いただけます。

・公式 HP 第 5 報: 再発防止策を周知

報道発表資料
(第 5 報: 16:30 現在)
※ 石川県: 第 7 報, 兵庫県: 第 6 報
※ 下線部が第 4 報からの変更箇所です。

2020年 7月 6日
N T T 西 日 本

石川県、兵庫県の一部エリアにおける電話サービス故障の発生について(第5報)

6月29日13時頃に石川県、兵庫県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INSネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、ご利用中のお客様には、大変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。お客さまからの専用お問い合わせ窓口を開設しておりますので、ご利用願います。今後、同様の事象が発生しないように、再発防止の対策を徹底してまいります。

1. 発生日時 (当社が故障を把握した日時)
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 2020年6月29日(月)13時15分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア): 2020年6月29日(月)13時47分頃
2. 復旧日時 :
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 2020年6月29日(月)14時47分頃
兵庫県(丹波市の一部エリア): 2020年6月29日(月)16時32分頃
3. 発生原因 : 既存の局内装置(IP 網と固定電話網を接続)の保守境界に伴う更改時のデータ設定に誤りがあったため
4. 影響 : お客様における新規着信不可・誤着信
5. 影響回線数:
石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア): 約7,900回線(最大)
兵庫県(丹波市の一部エリア): 約1,800回線(最大)
6. 再発防止の対策:
・装置更改時のデータ設定について、これまで手作業で実施していた設定内容の確認作業、事前試験を自動(プログラム)化
・データ設定および事前試験について、作業人員増強によりチェック体制を強化
7. お問い合わせ先:
FAX 添着信等の不具合に関する専用センター(NTT 西日本お問い合わせセンター)を以下のとおり開設しました。
・お問い合わせ先電話番号 : フリーダイヤル 0120-770-750
・受付時間 : 9:00~17:00(平日および土日祝日)
※ 電話番号をお確かめのうえ、お間違いないようお願いいたします。携帯電話・PHS からもご利用いただけます。

※公式 HP に掲載の④~⑨については、金沢支店 HP・兵庫支店 HP においても掲載

事故の影響を受けた利用者に対する通信料の取扱いに関するDM

その他

<p>お客様各位</p> <p>弊社において発生した電話サービス故障についてのお詫びとお知らせ</p> <p>平素より、弊社通信サービスに格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。</p> <p>この度、お客様にご利用頂いている弊社の電話サービスにつきまして、石川県、兵庫県の一部地域(以下「対象地域」といいます)において、本年6月29日13時頃から17時頃(※)までの間(以下「本故障期間」といいます)、弊社側の通信設備のデータ設定誤りに起因する故障が発生しました。</p> <p>(※)石川県(金沢市、かほく等、河北郡の一部エリア) 6月29日 13時15分頃～14時47分頃 兵庫県(丹波市の一部エリア) 6月29日 13時47分頃～16時32分頃</p> <p>お客様には大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、衷心より深くお詫び申し上げます。</p> <p>この故障につきましては、弊社の通信設備(ひかり電話網と固定電話網を接続する交換局内の装置)を更改する際に誤ったデータを設定したことが原因であり、本故障期間における(ひかり電話)から(対象地域の固定電話)への通信につきまして、通信が正常に繋げられない、あるいは誤った接続先へ電話やFAXの通信が接続される状態になっていたことが判明しております。なお、現在は通常どおり電話やFAXをご利用いただける状況です。</p> <p>弊社として、今後、二度とこのような事態が発生させないよう、以下の再発防止策に全力を挙げ取り組んでおります。</p> <p>〈再発防止策〉 ・装置更改時等のデータ設定について、これまで手作業で実施していた設定内容の確認作業、試験を自動(プログラム)化 ・データ設定および事前試験について、作業人員増強によりチェック体制を強化</p> <p>なお、本故障期間内に対象地域へ発信され、誤って通信が繋がったことにより通信料が発生したお客様につきましては、翌月以降の弊社からの通信料金の請求から減算させていただきます。具体的な減算金額につきましては、お手数ですが、弊社からご請求させていただく通信料金のご確認方法(お客様のお支払い方法などにより異なります)にてご確認くださいませう、お願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">令和2年7月 西日本電信電話株式会社</p>	<p>お知らせ</p> <p>(本故障期間にFAXをご利用いただいたお客様へ)</p> <p>本故障期間に(対象地域へ通信)されたお客様のうち、FAXを送信されたお客様につきましては、本来送信される相手先ではない別の送信先に誤って送信されている場合がございます。重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>誤って送信されたFAXの送信先及び本来の送信先につきまして、弊社による特定はできないことから、弊社では、覚えのないFAXを受信された可能性がある全てのお客様へ本書面にてご連絡させていただき、ご申告頂いたお客様より回収に努めております。</p> <p>また、今回の故障に関するお問い合わせや、お客様の覚えのないFAXの受信に関する専用のお問い合わせセンターをご利用させていただいており、正しく、ご不明点、お心当たりのあるお客様におかれましては、大変お手数を御掛けしますが、ご連絡いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>【お客様お問い合わせ先(NIT西日本お問い合わせセンター)】 ・電話番号:フリーダイヤル 0120-79-750 ・受付時間:9時～17時(平日、及び土日祝日) ※電話番号をお確かめのうえ、お間違いないようお願いいたします。 ※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。</p> <p>本書面は重要なお知らせのため、弊社サービス(フレッツ光等)に関する勧誘を不要とされているお客様にもお送りしております。</p>
--	---

No.	4		
事業者名	フリービット株式会社	発生日時	令和2年7月31日 2時58分
継続時間	8時間7分	影響利用者数	106,027人
影響地域	全国	事業者への問合せ件数	電話30件、メール15件 (令和2年8月19日時点)
障害内容	仮想基盤のストレージ装置のFCポートの一つで信号出力低下が発生。これにより仮想サーバ群の入出力応答がタイムアウトし、ファイルシステムがOSから認識できない状態になったため、メールの閲覧、その他機能の利用が不可となった。		
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 (インターネット関連サービス(有料)(電子メール))		
発生原因	ストレージ装置のFCポートの一つで信号出力低下が発生したことにより仮想サーバ群の入出力応答がタイムアウトし、ファイルシステムがOSから認識できない状態になったため、一部仮想サーバでメール送受信及びアカウント管理サービスが停止した。		
機器構成図	<p>3. ディスク領域が認識できないことによってユーザーリクエストが全てタイムアウトエラーとして処理され、メールの閲覧、その他機能の利用ができなくなった。</p> <p>2. 信号出力の低下により入出力データが正常に読み取れず、仮想サーバのディスク領域が認識できない状態が発生。</p> <p>1. Controller node2 のポート①で信号出力低下が発生したが、ポート②にフェールオーバーされず、信号出力が低下したままポート①が稼働し続けた。</p>		

再発防止策	<p>①FC ポートの予防交換が可能なよう、FC ポートの故障予兆サインを監視する。 【令和2年8月11日に対応済】</p> <p>②同様の障害に対し短時間で復旧できるよう、ハードウェアの健全性確認のチェック項目及び冗長系パスの手動切替手順を整備する。【令和2年8月11日に対応済】</p> <p>③利用者の収容規模に応じて、仮想サーバ別の復旧優先順位を整理し大規模な仮想サーバ再起動を想定した復旧手順書を整備する。また、上記の復旧手順が経年で陳腐化しないよう、定期的な構成変更の復旧手順書への取り込み方法を定め運用を開始する。【令和2年9月9日対応済】</p> <p>④FC ポートの信号出力低下時に適切にフェールオーバーするよう、発動条件を整理し適切な閾値設定を行う。【令和2年9月9日対応済】</p>
-------	---

【障害情報】

<サービスプロバイダーへの障害周知>

第1報 7月31日 03時32分 (障害発生の可能性を周知)

お客様各位

2020年07月31日

フリービット株式会社
ネットワークオペレーションセンター

【速報】クラウドメールサービス アラート検知のご報告

平素より弊社サービスをご利用頂き誠にありがとうございます。

障害もしくは障害に発展する可能性のあるアラートを検知致しました。
事象調査中につき、詳細は別途ご案内いたします。

お客様には大変ご迷惑をおかけいたしますことをお詫び申し上げます。

記

■不具合詳細
1.発生時刻： 2020年07月31日(金)02時59分頃から
2.影響範囲： クラウドメールサービスをご利用のお客様

以上

第2報 7月31日 06時27分 (障害発生を周知)

お客様各位

2020年07月31日

フリービット株式会社
ネットワークオペレーションセンター

クラウドメールサービス 障害発生のご報告

平素より弊社サービスをご利用頂き誠にありがとうございます。

メールサービスの一部におきまして、サービスをご利用できない障害が発生しております。現在、復旧作業中です。

障害期間中、お客様には、大変ご迷惑お掛けしますことをお詫び申し上げます。
※同一内容を重複して受信された場合はご容赦ください。

記

■不具合詳細
1.発生時刻： 2020年07月31日(金)02時59分頃から
2.影響範囲： クラウドメールサービスをご利用のお客様
3.障害原因： ネットワーク障害
4.影響内容： メールサービスの一部が利用できない

以上

第3報 7月31日 11時08分 (障害経過を周知)

お客様各位

2020年07月31日

フリービット株式会社
ネットワークオペレーションセンター

【速報】クラウドメールサービス アラート検知のご報告(経過報告)

平素より弊社サービスをご利用頂き誠にありがとうございます。

ソフトウェア障害に起因するアラートを検知致しました。現在復旧対応中となります。

お客様には大変ご迷惑をおかけいたしますことをお詫び申し上げます。

記

■不具合詳細

- 1.発生時刻: 2020年07月31日(金)02時59分頃から
- 2.影響範囲: クラウドメールサービスをご利用のお客様
- 3.障害原因: ソフトウェア障害
- 4.影響内容: メールを送受信できない場合がある
Webメールにログインできない場合がある
- 5.復旧目途: 7月31日12時頃

以上

第4報 7月31日 12時09分 (障害が復旧した旨を周知)

お客様各位

2020年7月31日

フリービット株式会社
ネットワークオペレーションセンター

クラウドメールサービス 障害復旧のご報告

平素より弊社サービスをご利用頂き誠にありがとうございます。

本日02:59頃より11:50頃にかけて、クラウドメールサービスにおきまして、メールを送受信できない障害が発生していましたが、現在は復旧しております。

障害期間中、お客様には大変ご迷惑をおかけいたしましたことをお詫び申し上げます。

記

■不具合詳細

- 1.発生時刻: 2020年07月31日(金)02時59分頃
- 2.復旧時刻: 2020年07月31日(金)11時50分頃
- 3.影響範囲: クラウドメールサービスをご利用のお客様
- 4.障害原因: ソフトウェア障害
- 5.影響内容: メールを送受信できない場合がある
Webメールにログインできない場合がある

以上

報道
発表

なし

その他

なし