

## ソフトバンク株式会社が提供する固定電話サービスに係る通信障害の概要

### ○影響が生じた時間及び地域：

①令和5年11月18日(土)13時46分～同年11月19日(日)3時53分(14時間7分)

全国 ただし、西日本エリア(※1)については、令和5年11月18日(土)

13時46分から14時20分までの間(34分)のみ着信ができない事象が生じた。

(※1) 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

②令和5年11月20日(月)8時30分～12時1分(3時間31分)

東日本エリア(※2)

(※2) 北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県

### ○発生した事象：

固定電話サービス(緊急通報を含む。)の発着信ができない。

### ○影響を受けた利用者数：

全国(東日本エリア+西日本エリア)：

21.4万(法人：13.3万社、個人：8.1万回線)

※ 東日本エリア及び西日本エリアにおいて同一名義の契約のある利用者は、重複を排除。

東日本エリア：

11.8万(法人：7.4万社、個人：4.4万回線)

西日本エリア：

11.5万(法人：7.8万社、個人：3.7万回線)

### ○通信障害の概要：

令和5年11月18日(土)に、東日本加入者データベース設備における構成部品の故障が発生した。そのため、西日本加入者データベース設備への切替えが行われたが、機器ベンダーとの認識齟齬があり、当該切替えについて事前検証ができていなかったことに起因して、東日本加入者交換機の一部において処理能力を超過し、性能が低下した結果、固定電話サービスの発着信ができない状況となった。

同年11月20日(月)に、故障した東日本加入者データベース設備内の構成部品を交換の上ネットワークへ投入したが、監視アラートの設定が精緻なものとなっていなかったことに起因して、事故原因となった構成部品と異なる部品を交換したため、東日本加入者データベースの支障が再発した。西日本加入者データベース設備への切替え、東日本加入者交換機の一部における処理能力超過、性能低下が生じた結果、再度固定電話サービスの発着信ができない状況となった。