

電気通信事故検証会議（第5回）議事要旨

1 日 時：令和6年9月30日（月）13:00～14:19

2 場 所：Web会議

3 出席者（敬称略）

＜構成員＞

相田座長、内田座長代理、加藤構成員、黒坂構成員、長谷川構成員、堀越構成員、森井構成員

＜事務局＞

大村 電気通信事業部長

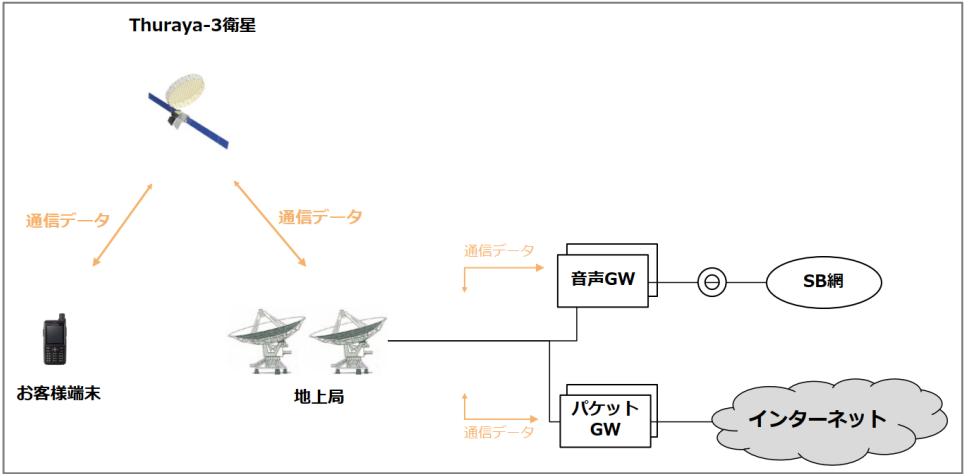
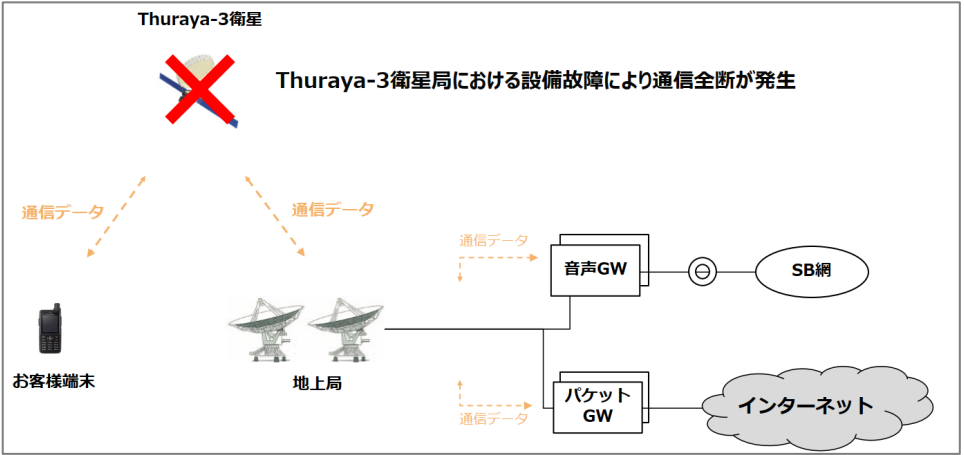
大塚 安全・信頼性対策課長、竹渕 安全・信頼性対策課課長補佐

4 議事

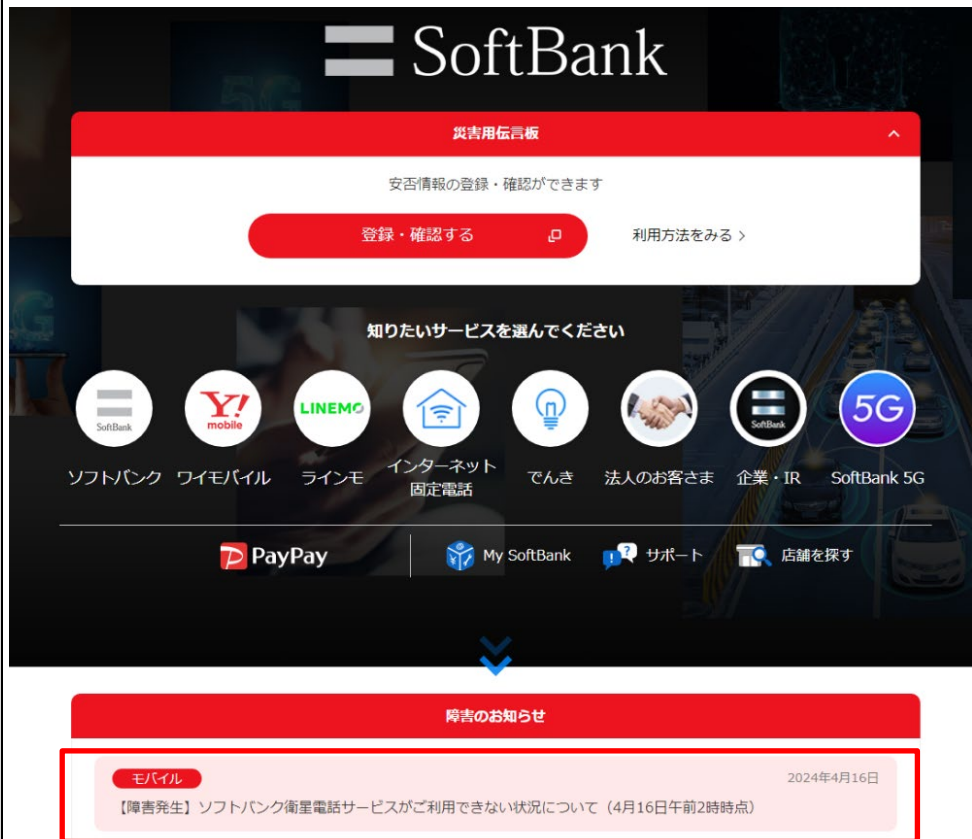
(1) ソフトバンク株式会社及び株式会社日本デジコムから、令和6年4月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

①ソフトバンク株式会社の重大な事故について

事業者名	ソフトバンク株式会社	発生日時	令和6年4月16日 1時30分
継続時間	復旧未完了 （令和6年8月31日 サービス終了）	影響 利用者数	最大12,056回線
影響地域	日本を含むアジア・太平洋地域	事業者への 問合せ件数	643件
障害内容	衛星電話において音声通話、SMS、データ通信が利用できない。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	2 電気通信事業者が設置した衛星、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により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故		
発生原因	Thuraya-3衛星における設備故障。故障原因については、米国貿易安全保障により開示不可。		
機器構成図	＜正常時の動作＞ 衛星局は地上局との間で通信データの送受信を行い、地上局で受信した通信データは、音声GWやパケットGWを通じて音声通話やSMS、データ通信を行う。		

	<正常時の動作>  <事故発生時時の動作> Thuraya-3衛星局における設備故障により通信の全断が発生した。 
再発防止策	-
情報 周知	○障害発生時の周知 （定期的（4/16（火）～4/19（金）までは夜間を除き 1 時間ごとに更新、4/20（土）～4/26（金）は 1 日 2 回更新、4/27（土）以降は平日のみ 1 日 1 回更新）に更新を実施） 自社 サイト

・ 4/16（火） 2:12
障害の初報をホームページに掲載



<https://www.softbank.jp/>

【障害発生】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況について（4月16日午前2時時点）

掲載日：2024年4月16日

日頃はソフトバンクをご利用いただきましてありがとうございます。
以下のとおり、当社の衛星電話サービスにて障害が発生しており、詳細を確認しております。
お客さまには多大な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。

1. 日時

2024年4月16日（火） 午前1時30分頃から継続中

2. 影響エリア

日本を含むアジア・太平洋地域
※アフリカ・ヨーロッパ・中東地域については、ご利用いただけます。

3. 対象サービスと影響

・ソフトバンク衛星電話サービス
※携帯電話サービスは通常通りご利用いただけます。

4. 原因

他社（Thuraya社）設備の故障

5. お問い合わせ

■お客さまからのお問い合わせ先
<「ソフトバンク」の携帯電話>
（国内から）一般電話・携帯電話 0088-24-0018（無料）
（海外から）一般電話・携帯電話 +81-92-687-0025（有料）
（ソフトバンク携帯電話からは無料）
ソフトバンク衛星電話から +81-92-687-0025（無料）

6. 次回お知らせについて

次回更新は約1時間後を予定しております。

以上

<https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/important/20240416-01/>

・ 4/19（金） 15:01
料金減免についてホームページに掲載

【障害発生】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況について（4月19日午後3時時点）

1. 日時
2024年4月19日（金）

2. 影響エリア
日本全土（一部地域を除く）

3. 対象サービスと影響
ソフトバンク衛星電話サービス
（日本全土（一部地域を除く）で、衛星電話サービスがご利用できない状況です。）

4. 原因
衛星（Thuraya）の障害発生

5. お問い合わせ
お客様センター（国内）0120-800-0000（海外）0120-800-0000（英語）
（国内）0120-800-0000（英語）（海外）0120-800-0000（英語）
（国内）0120-800-0000（英語）（海外）0120-800-0000（英語）

6. 月額料金の減免
ご利用いただけなかった日数分については、以下の月額料金を日割りで減免します。

7. 次回お知らせについて
状況が正常に戻った時点で、改めてお知らせいたします。

6. 月額料金の減免

ご利用いただけなかった日数分については、以下の月額料金を日割りで減免します。

- ・衛星電話プラン基本使用料
- ・衛星電話バリュープラン基本使用料
- ・衛星通信割引オプション

<https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/important/20240416-01/>

・ 4/25（木） 18:02
障害の復旧見通し（長期間の支障継続）についてホームページに掲載

【障害発生】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況について（4月25日午後6時時点）

1. 日時
2024年4月25日（木）

2. 影響エリア
日本全土（一部地域を除く）

3. 対象サービスと影響
ソフトバンク衛星電話サービス
（日本全土（一部地域を除く）で、衛星電話サービスがご利用できない状況です。）

4. 復旧見通し
Thuraya社からの情報によると、日本のエリアについては長期間の支障継続となる可能性があります。

5. 原因
衛星（Thuraya）の障害発生

6. お問い合わせ
お客様センター（国内）0120-800-0000（海外）0120-800-0000（英語）
（国内）0120-800-0000（英語）（海外）0120-800-0000（英語）
（国内）0120-800-0000（英語）（海外）0120-800-0000（英語）

7. 月額料金の減免
ご利用いただけなかった日数分については、以下の月額料金を日割りで減免します。

8. 次回お知らせについて
状況が正常に戻った時点で、改めてお知らせいたします。

4. 復旧見通し

Thuraya社からの情報によると、日本のエリアについては長期間の支障継続となる可能性があります。

<https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/important/20240416-01/>

○サービス終了に向けた対応の周知
・ 8/1（木）
サービス終了と代替サービスについてホームページに掲載

ソフトバンク衛星電話サービスの終了と 代替サービスに関するご案内

掲載日：2024年8月1日
ソフトバンク株式会社

ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」）は、Thuraya Telecommunications Company（本社：アラブ首長国連邦、以下「スラーヤ」）が運用する衛星電話サービスを「ソフトバンク衛星電話サービス」（以下「本サービス」）として提供していますが、2024年4月16日に発生したスラーヤの衛星機器の不具合によって通信サービス（音声通話、データ通信、SMS）が利用できない状況が継続しています^{※1}。復旧の状況や見通しなどを踏まえ、ソフトバンクとしてお客さまに本サービスの安定的な提供を継続できる目途が立たないことから、2024年8月31日に本サービスの提供を終了することになりましたので、お知らせします。

本サービスを契約中のお客さまには、多大なるご迷惑とご不便をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。すでにご案内しているとおり、サービス終了までの期間にご利用いただけなかった日数分については、月額料金から日割りで減免します。また、引き続き同様のサービスのご利用を希望するお客さまは、下記の代替サービスのご検討をお願いいたします。代替サービスのご紹介を至急希望されるお客さまは、下記の代替サービスの相談窓口にご連絡をお願いいたします。

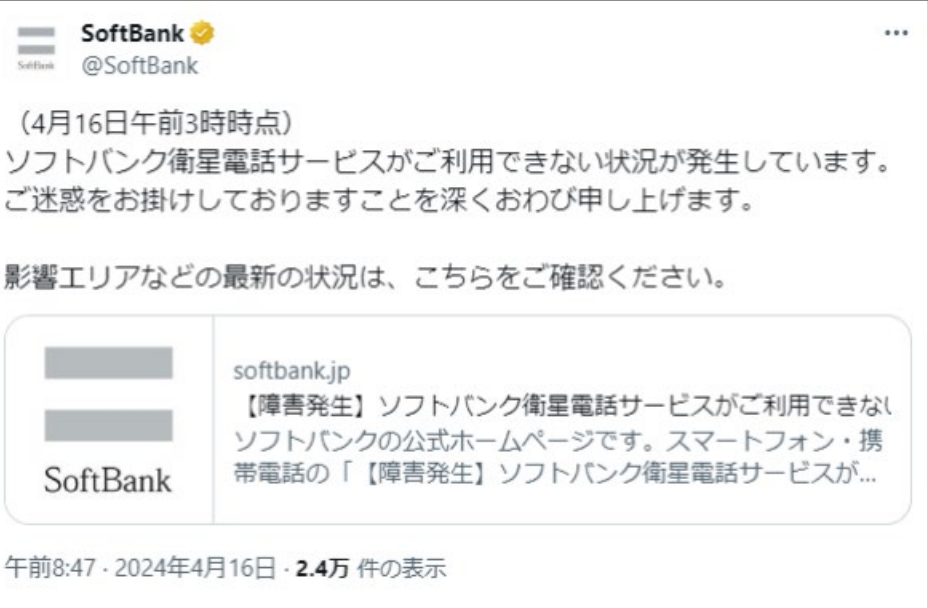
※1 スラーヤの「Thuraya 3（T3）」衛星の機器の不具合が生じ、「T3」のカバレッジエリアであるアジア・パシフィック地域でサービスが利用できない状況が発生しました。スラーヤにて緊急復旧策を実施した結果、インドシナ半島地域のみ復旧していますが、日本ではサービスが利用できない状況が継続しています。詳細は、スラーヤのプレスリリース（<https://www.thuraya.com/en/press-centre>）をご覧ください。

■代替サービス（有償）

	他社サービス		弊社サービス
衛星通信サービス名	インマルサット	イリジウム	（参考）Thuraya 衛星電話サービス
想定利用場所	移動先、拠点	移動先、拠点	移動先、拠点
対象のお客さま	個人／法人	個人／法人	個人／法人
衛星の種類	静止衛星 ^{※2}	周回衛星 ^{※3}	静止衛星
機能	対応機能	音声通話、SMS	音声通話、SMS、データ通信
	電話のかけ方	国番号必要	国番号必要
	緊急機関接続（110、118、119）	非対応	非対応
	対応	対応	対応
サイズ（重量）	169×75×29mm（318g）	140×60×27mm（247g）	128×53×27mm（212g）

※2 静止衛星：1つの衛星を固定捕捉して利用。静止衛星がある方向の上空が開けていれば利用可能。

※3 周回衛星：複数の衛星を切り替えながら利用。上空全体が開けている必要がある。

		■代替サービス（有償）の相談窓口について <法人のお客さま> 代替サービスの相談や紹介、契約が至急必要なお客さまは、株式会社日本デジコムの相談窓口までご連絡をお願いします。 - 株式会社日本デジコム 株式会社日本デジコムの専用フォームからお問い合わせをお願いします。 https://www.jdc.ne.jp/sb2024/ <個人のお客さま> 代替サービスの相談や紹介、契約が至急必要なお客さまは、株式会社テレインフォの相談窓口までご連絡をお願いします。 - 株式会社テレインフォ 株式会社テレインフォの問い合わせフォームからお問い合わせをお願いします。 http://www.teleinfo.jp/form_seet/index.html *「お問い合わせの種類」は「個人向け衛星電話のご購入」を選択してください。 ■本件に関する問い合わせ先 下記のソフトバンク窓口にお問い合わせください（24時間・無休） （国内から）一般電話・携帯電話 0088-24-0018（無料） （海外から）一般電話・携帯電話 +81-92-687-0025（有料・ソフトバンク携帯電話からは無料） https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/news/product/20240801a/
その他		○障害発生のお知らせ 【SNSによる周知】 ・4/16（火）8:47 障害発生について通知  The screenshot shows a tweet from SoftBank (@SoftBank) posted on April 16, 2024, at 8:47 AM. The tweet is in Japanese and states that the SoftBank satellite phone service is currently unavailable. It includes a link to softbank.jp for more information and a note that the tweet was retweeted 2.4 times. The tweet text is as follows: SoftBank @SoftBank （4月16日午前3時時点） ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない状況が発生しています。 ご迷惑をお掛けしておりますことを深くおわび申し上げます。 影響エリアなどの最新の状況は、こちらをご確認ください。 softbank.jp 【障害発生】ソフトバンク衛星電話サービスがご利用できない ソフトバンクの公式ホームページです。スマートフォン・携 帯電話の「【障害発生】ソフトバンク衛星電話サービスが... 午前8:47 · 2024年4月16日 · 2.4万 件の表示 https://twitter.com/SoftBank/status/1780020031948272011

【担当営業による周知】

・4/17（水）以降

担当営業のついでに法人顧客へ、担当営業より障害の発生状況について説明

【DMによる周知】

・4/30（火）～5/23（木）

個人顧客及び担当営業のついでに法人顧客へ、DMにより障害の発生状況について通知

2024 年 4 月 30 日
ソフトバンク株式会社

住所／お客さま氏名

ソフトバンク衛星電話サービスに関する重要なお知らせ

拝啓 平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼を申し上げます。

当社衛星電話サービスにおきまして 4 月 16 日頃に故障が発生し長期化しているため、状況を下記の通りご連絡いたします。また、今後は当社ホームページ上に更新情報を掲示させていただきま

すのでご確認をお願い申し上げます。このたびの故障で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。

敬具

記

1. 支障日時

2024 年 4 月 16 日（火） 午前 1 時 30 分頃

2. 影響エリア

日本を含むアジア・太平洋地域 ※アフリカ・ヨーロッパ・中東地域は、ご利用いただけます。

3. 対象サービスと影響

ソフトバンク衛星電話サービス（音声通話、データ通信、SMS）がご利用できません。

※「88216」で始まる 13 桁の衛星電話サービス専用の番号が対象です。「090」や「080」などの携帯電話番号には、影響はありません。

※アンテナバーは表示されますが「Thuraya Japan」の表示がされません。

※緊急機関（110 など）にも通話できない状況となっております。

4. 原因・対応状況

他社（Thuraya 社）の衛星設備の通信機器異常

サービス復旧に向けて継続的に取り組んでいますが、衛星内の通信機器に故障が発生しており現在のところ復旧見込みが立たない状況です。

5. 月額料金の減免

ご利用いただけていない 4 月 16 日以降については、以下の月額料金を日割りで減額いたします。

- ・衛星電話プラン基本使用料、衛星電話バリュープラン基本使用料
- ・衛星通話料割引オプション

6. 衛星電話サービスに関するお問合せ先

（国内から）一般電話・携帯電話 0088-24-0018（無料）

（海外から）一般電話・携帯電話 +81-92-687-0025（有料・ソフトバンク携帯電話からは無料）

以上

○サービス終了に向けた対応の周知

【担当営業による周知】

・7/12（金）～ 7/31（水）

担当営業のいる法人顧客に対して以下について説明

- ・ サービス終了日、サービス終了に至った経緯
- ・ 他社による代替サービスの紹介
- ・ 端末代金の返金、割賦分割の免除

【DMによる周知】

・ 7/26（金）～ 7/29（月）

個人顧客及び担当営業のついていない法人顧客へ、DMによりサービス終了に関する説明及び代替サービスの紹介を実施

（重要）ソフトバンク衛星電話サービスの終了について

拝啓 平素は格別のご高配を賜り誠にありがとうございます。

ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」）は、Thuraya Telecommunications Company（本社：アラブ首長国連邦、以下「スラーヤ」）が運用する衛星携帯電話サービスを「ソフトバンク衛星電話サービス」（以下「本サービス」）として提供していますが、2024年4月16日に発生したスラーヤの衛星機器の不具合によって通信サービス（音声通話、データ通信、SMS）が利用できない状況が継続※しており、復旧の状況や見通しなどを踏まえ、ソフトバンクとしてお客さまに本サービスの安定的な提供を継続できる目途が立たないことから、2024年8月31日に本サービスの提供を終了することになりましたので、下記の通りお知らせします。

なお、本状は、2024年6月30日時点で本サービスをご契約の方にお送りしています。

敬具

記

1. 対象サービス

ソフトバンク衛星電話サービス

2. サービス終了日

2024年8月31日

※サービス終了に伴い端末の保守受け付けも終了いたします。

3. 代替サービス（有償）

別紙をご参照ください。

4. 本件に関するお客さまからの問い合わせ先

(1) ご契約された販売店の窓口や担当営業をご存じの場合
販売店または担当営業にお問い合わせください。

(2) 上記以外の場合

下記のソフトバンク窓口にお問い合わせください（24時間・無休）。

（国内から）一般電話・携帯電話 0088-24-0018（無料）

（海外から）一般電話・携帯電話 +81-92-687-0025（有料・ソフトバンク携帯電話からは無料）

本サービスを契約中のお客さまには、多大なるご迷惑とご不便をおかけしたことを深くおわび申し上げます。すでにご案内している通り、サービス終了までの期間にご利用いただけなかった日数分については、月額料金から日割りで減免します。また、引き続き同様のサービスのご利用を希望するお客さまは、代替サービス（有償）への切替のご検討をお願いします。代替サービスのご紹介を希望されるお客さまは、問い合わせ先へご連絡ください。

※ スラーヤの「T3」衛星の機器に不具合が生じ、「T3」のカバレッジエリアであるアジア・パシフィック地域でサービスが利用できない状況が発生しました。スラーヤにて緊急復旧策を実施した結果、インドシナ半島地域のみ復旧していますが、日本ではサービスが利用できない状況が継続しています。詳細は、スラーヤのプレスリリース（<https://www.thuraya.com/en/press-centre>）をご覧ください。

以上

5. 代替サービス(有償)

		他社サービス		弊社サービス	
衛星通信サービス名		インマルサット	イリジウム	Starlink Business	(参考)Thuraya 衛星電話サービス
想定利用場所		移動先、据点	移動先、据点	据点のみ	移動先、据点
衛星の種類		静止衛星	周回衛星	周回衛星	静止衛星
機能比較	対応機能	音声通話、SMS	音声通話、SMS	データ通信	音声通話、SMS、データ通信
	電話のかけ方	国番号必要	国番号必要	—	国番号不要
	緊急機関接続	非対応	非対応	非対応	対応
	サイズ(重量)	169×75×29mm (318g)	140×60×27mm (247g)	アンテナ:575×511mm 高さ:502~735mm (6.9kg)	128×53×27mm (212g)

※静止衛星:1つの衛星を固定捕捉して利用。静止衛星方角が開けていれば利用可能

※周回衛星:複数の衛星を切り替えながら利用。上空全体が開けている必要がある

6. 他社代替サービス(有償)の窓口

お問い合わせ先またはソフトバンク担当営業にお問い合わせください。窓口をご紹介します。

7. 割賦分割支払金の免除について

2024年8月1日を含むご請求月以降にご請求予定の割賦分割支払金は免除させていただきます。

8. 端末代の一部返金について

端末購入方法(分割・一括)に関わらず、端末購入代金の一部を返金いたします。

別途、8月中旬以降に端末代一部返金に関するお知らせを送付いたします。

上記お知らせに同封の返金依頼書をご返送いただくことで端末代の一部をご返金する予定です。返金額等詳細は上記お知らせにてご確認をお願いいたします。

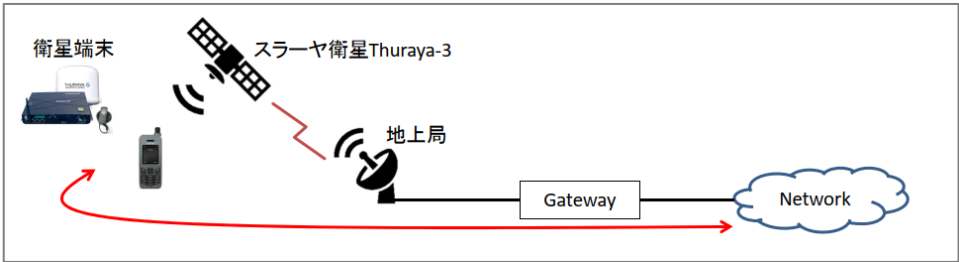
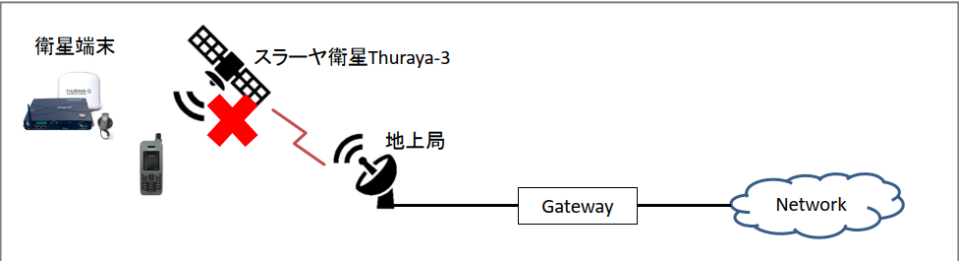
<返金額概要>

障害発生の2024年4月16日時点でのご利用期間にあわせて、(36ヵ月-ご利用期間)×端末月額を返金いたします。

※端末月額はご購入時の端末購入代金÷36(ヵ月)となります。

※分割払いの場合、8月1日を含む請求月以降の割賦分割支払金は免除しますので請求致しません。そのため、返金額は上記金額から免除額を差し引いた金額となります。

②株式会社日本デジコム of 重大な事故について

事業者名	株式会社日本デジコム	発生日時	令和6年4月16日 1時30分
継続時間	復旧未完了 (令和6年8月31日 サービス終了)	影響 利用者数	最大2,417回線
影響地域	東アジア圏・太平洋海域	事業者への 問合せ件数	256件
障害内容	音声通話、データ通信が利用不可		
重大な事故 に該当する 電気通信役 務の区分	2 電気通信事業者が設置した衛星、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により、当該電気通信設備を利用する全ての通信の疎通が二時間以上不能となる事故		
発生原因	スラーヤ衛星Thuraya-3の不具合。故障原因は、スラーヤ社と設備を所有する同社の協力会社との契約により、開示不可。		
機器 構成図	<正常時の通信の流れ> 衛星端末が、スラーヤ衛星Thuraya-3を通じて、ネットワークに接続されている。 		
	<事故発生時の通信の流れ> スラーヤ衛星Thuraya-3内で不具合が発生し、衛星端末が接続できない状態となった。 		
再発防止策	-		
情報 周知	自社 サイト		

○障害発生のお知らせ
・4/16（火）～ 7/30（火）
障害状況についてホームページに掲載

2024.07.30

障害情報

スラーヤ衛星電話サービスの障害状況について 2024年7月30日15時00分更新

2024年4月16日（火）未明に発生したスラーヤ衛星電話サービスの障害は、本日現在継続しております。
引き続きスラーヤ社が復旧に向け取り組んでおりますが、回復の時期を明確にお伝えできるには至っておりません。
お客さまには多大なるご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

- ・発生日時 2024年4月16日（火） 午前1時30分頃
- ・影響範囲 日本を含むアジア・太平洋地域
※アフリカ・ヨーロッパ・中東地域はご利用いただけます
※インドシナ半島の地域については復旧しました
- ・対象サービス スラーヤ衛星電話サービス（音声通話、データ通信、SMS）
- ・原因 スラーヤ社の衛星設備の故障
- ・対応状況

- 1) スラーヤ社が復旧に向け継続的に取り組んでおりますが、現在のところ回復の時期を明確にお伝えできるには至っておりません
- 2) 本障害によりサービスをご利用頂けなかった期間につきましては、月額基本料を日割りで減免いたします
- 3) 回復までに更に時間がかかる見込みであることから、代替サービスについての検討を開始しております。こちらは準備が整い次第、追ってご案内させていただきます。

<お問合せ先> (株)日本デジコム カスタマーサポート 0120 998 116（無料）

・7/31（水）
8月末のサービス終了についてホームページに掲載

2024.07.31 プレスリリース

【重要】スラーヤ衛星電話サービス 終了のお知らせ

お客様 各位

東京都中央区日本橋茅場町2-1-1
株式会社日本デジコム

拝啓 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

本年4月16日の障害発生以降、スラーヤ社はスラーヤ3衛星の復旧に向け鋭意取り組んでまいりましたが、依然として極めて困難な状況が続く中、このたびスラーヤ社は同衛星の復旧を断念し、日本からの撤退を正式に決定いたしました。

この決定を受け、弊社はスラーヤ衛星電話サービスの国内での提供を、本年8月末をもって終了することといたしました。これまでご愛顧いただきましたお客様には大変なご迷惑をおかけすることとなり、誠に申し訳ございません。

敬具

記

1. 終了サービス
スラーヤ衛星電話サービス
2. 終了年月日
2024年8月31日
3. 終了の理由
日本にサービスを提供する衛星設備の復旧は困難であるとの判断から、スラーヤ社が日本からの撤退を決定したため
4. 本件の問合せ先
(株)日本デジコム カスタマーサポート
[お問合せフォーム](#)
※上記のお問合せ種別で「Thurayaに関するお問合せ」を選択ください
5. 代替サービス
別の衛星電話サービスの利用を希望されるお客様につきましては、郵送しております「代替サービスのご案内」をご覧ください。
[お申込はこちらのページよりお願いいたします。](#)
6. その他
1) サービス終了日をもってすべてのお客様の契約は終了いたします。
本件に際してお客様に行っていただく手続きはございません。

お見積りはこちら

○料金減免の周知

・4/24（水）

月額基本料を日割りで減免する旨をホームページに掲載

○代替サービスの周知

・6/26（水）

代替サービス受付サイトをホームページに開設

その他

○障害発生のお知らせ
【担当営業による周知】
・ 障害の申告があった顧客に対して、担当営業から個別に状況を説明
・ 船舶用端末使用顧客と小型遊漁船に対して、担当営業から個別に状況を説明

【代理店による周知】
・ 代理店経由で販売した顧客に対して、代理店から個別に状況を説明

【DMによる周知】
・ 5/31（金）
障害継続中であり復旧の目処が立たない旨を文書にて通知

2024 年 5 月 31 日

お客様 各位

株式会社日本デジコム

【重要】スラーヤ衛星電話サービスの障害に関するお知らせ

拝啓 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

標記の件につきましては、本年 4 月 16 日未明、日本を含むアジア・太平洋地域にサービスを提供するスラーヤ衛星に障害が発生し、全サービスが停止いたしました。

障害は現在も継続しており、引き続きスラーヤ社がサービスの復旧に向け取り組んでおりますが、現在のところ回復の時期を明確にお伝えできるには至っておりません。今後の状況につきましては、適宜ホームページに更新情報を掲載させていただきますのでご確認をお願い申し上げます。このたびはお客様に多大なるご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

敬具

記

1 発生日時	2024 年 4 月 16 日（火）午前 1 時 30 分頃
2 影響エリア	日本を含むアジア・太平洋地域 （アフリカ・ヨーロッパ・中東地域はご利用いただけます）
3 対象サービス	スラーヤ衛星電話サービス（音声通話、データ通信、SMS）
4 原因	スラーヤ社の衛星設備の通信機器異常
5 対応状況	1) スラーヤ社が復旧に向け継続的に取り組んでいますが、現在のところ回復の時期を明確にお伝えできるには至っておりません。 2) 4 月利用分の月額基本料は日割りで減免させていただいております。5 月利用分からサービス再開までの間は、請求書の発行を控させていただきますので、あらかじめご了承ください。 3) 回復までに更に時間がかかる見込みであることから、現在代替サービスについての検討を開始しております。こちらは準備が整い次第、追ってご案内させていただきます。

以上

<お問合せ先>

(株) 日本デジコム カスタマーサポート 0120 998 116（無料）

○サービス終了についての周知

【代理店及び営業担当による周知】

・代理店経由で販売した顧客には、代理店から電話で個別案内を行い、その後担当営業が訪問して経緯と代替サービスについて説明

【DMによる周知】

・7/29（月）

8月末のThurayaサービス終了について文書にて通知

2024年7月29日

お客様 各位

東京都中央区日本橋茅場町2-1-1
株式会社日本デジコム

【重要】スラーヤ衛星電話サービス 終了のお知らせ

拝啓 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

本年4月16日の障害発生以降、スラーヤ社はスラーヤ3衛星の復旧に向け鋭意取り組んでまいりましたが、依然として極めて困難な状況が続く中、このたびスラーヤ社は同衛星の復旧を断念し、日本からの撤退を正式に決定いたしました。

この決定を受け、弊社はスラーヤ衛星電話サービスの国内での提供を、本年8月末日をもって終了することといたしました。これまでご愛顧いただきましたお客様には大変なご迷惑をおかけすることとなり、誠に申し訳ございません。

敬具

記

- | | |
|------------|---|
| 1. 終了サービス | スラーヤ衛星電話サービス |
| 2. 終了年月日 | 2024年8月31日 |
| 3. 終了の理由 | 日本にサービスを提供する衛星設備の復旧は困難であるとの判断から、スラーヤ社が日本からの撤退を決定したため |
| 4. 本件の問合せ先 | (株)日本デジコム カスタマーサポート
お問合せフォーム https://www.jdc.ne.jp/contact/
※上記のお問合せ種別で「Thurayaに関するお問合せ」を選択ください |
| 5. 代替サービス | 別の衛星電話サービスの利用を希望されるお客様につきましては、別紙「代替サービスのご案内」をご覧ください。 |
| 6. その他 | 1) サービス終了日をもってすべてのお客様の契約は終了いたします。本件に際してお客様に行っていただく手続きはございません。またお客様にご負担いただく費用は一切発生いたしません。
2) 引き続きスラーヤ衛星電話サービスの海外での利用をご希望のお客様は弊社カスタマーサポートまで個別にご相談ください。 |

以上

○料金減免の周知

【DMによる周知】

・5/31（金）

月額基本料を日割りで減免する旨を文書にて通知

○代替サービスの周知
【担当営業による周知】
・5/16（木）

船舶用端末使用顧客12隻に、代替機（イリジウム）無償提供の案内を開始

・5/21（火）

携帯端末を使用する小型遊漁船11隻に、復旧までの代替機（インマルサット）の無償レンタルの案内を開始

【DMによる周知】

・6/26（水）

代替サービスについて文書にて通知

2024年6月26日

お客様 各位

株式会社日本デジコム

【重要】スラーヤ衛星携帯電話の代替サービスに関するご案内

拝啓 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、従前よりご案内の通り、スラーヤ衛星通信サービスにおきまして、本年4月16日未明、日本を含むアジア・太平洋地域にサービスを提供するスラーヤ衛星に障害が発生し、全サービスが停止いたしました。障害は現在も継続しており、引き続きスラーヤ社がサービスの復旧に向け取り組んでおりますが、現在のところ回復時期の見込みについて、スラーヤ社からの進展の報告は何も受けていない状況です。

障害の発生から2ヵ月が経過しておりますので、弊社と致しましては、全てのお客様宛に代替サービスへの切り替えのご案内をさせていただきます。

尚、弊社から直接ご購入頂いていないお客様につきましては、購入店のご担当者様にご連絡頂くようお願い申し上げます。

この度はお客様に多大なるご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

敬具

記

【代替サービスのご案内】

スラーヤ衛星携帯電話の代替サービスとして、インマルサット衛星とイリジウム衛星の衛星携帯電話サービスを特別価格にてご案内させていただきます（各サービスの詳細については別紙をご参照ください）。

つきましては、今後の対応方針に基づき、下記URL から弊社のホームページをご覧頂き、7月末までに、代替サービスお申し込み、もしくはスラーヤの復旧を待つ、をお選び頂くようお願い申し上げます。尚、スラーヤの復旧を待つ、を選択したお客様には、3ヵ月後にスラーヤの状況のご報告と今般と同様の内容のご案内をさせて頂く予定です。

また、弊社代替サービスに移行して頂いた場合、現在お客様にご利用頂いているスラーヤ衛星携帯電話（XT-LITE）の購入価格を、新たにご購入頂く衛星携帯電話の価格から差し引いてご提供させていただきます。

（選択肢）

- 1 スラーヤ衛星携帯電話を解約して、インマルサット衛星携帯電話を申し込む
- 2 スラーヤ衛星携帯電話を解約して、イリジウム衛星携帯電話を申し込む
- 3 スラーヤの復旧を待つ（月額利用料免除）

		・ 7/29（月） 8月末のThurayaサービス終了の通知に伴い、代替サービスについても周知（文書については、【DMによる周知】における7/29（月）「【重要】スラーヤ衛星電話サービス 終了のお知らせ」を参照）
--	--	--

以上