

(報道発表資料)

2022年8月29日
西日本電信電話株式会社

通信設備の故障による通信サービスへの影響について(第4報:終報)

2022年8月25日(木)の弊社通信設備の故障により、NTT西日本管内の一部のお客さまの通信サービスについて、つながらない、またはつながりにくい状況が発生させたことにつきまして、お客様、また弊社の全ての関係者の皆さまには、大変な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。

今般、通信設備の故障状況等について改めて確認・検証し、新たに判明した事象も含め、通信サービスへの影響(対象サービス、回線数等)等を取りまとめました。

【影響のあった対象サービス、エリア及び時間、回線数】

別表をご覧ください。

【発生原因】

伝送装置(ルータ間を接続する通信設備)の故障、および故障復旧に向けた対応に伴う影響

弊社は、重要インフラである通信サービスを提供する企業としての社会的責任を果たすべく、通信サービスの確実、安定的な提供に今後も努め、同様の事象が発生させることのないよう、再発防止に努めてまいります。

また、通信サービスへの影響が発生した場合の、様々な手段を通じたお客さまへの速やかな周知にも、引き続き努めてまいります。

記載している情報は、公表日時点のものです。

現時点では、公表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

【インターネット接続がつかない状況、つながりにくい状況】

サービス名	接続方式	つながらない状況			
		影響エリア	影響回線数	期間	り障(影響)時間
フレッツ 光ネクスト フレッツ 光ライト フレッツ 光クロス	インターネット通信 (IPoE)	兵庫県、京都府、奈良県、滋賀県、和歌山県、 愛知県、静岡県、岐阜県、三重県、石川県、 富山県、福井県 の一部のお客様	最大 63万回線	8:57~9:45	48分

※影響回線数については光コラボレーションモデル含む

サービス名	接続方式	つながりにくい状況			
		影響エリア	影響回線数	期間	り障(影響)時間
フレッツ 光ネクスト フレッツ 光ライト フレッツ 光クロス	インターネット通信 (IPoE)	西日本全域 の一部のお客様	最大 211万回線	9:45~14:44	最大 4時間59分
		愛知県、静岡県、岐阜県、三重県 の一部のお客様	最大 16万回線	9:45~10:06	21分
		兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県、 石川県、富山県、福井県 の一部のお客様	最大 33万回線	9:45~10:22	37分
		広島県、島根県、岡山県、鳥取県、山口県、 愛媛県、香川県、徳島県、高知県、福岡県、 佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県、 宮崎県、沖縄県 の一部のお客様	最大 49万回線	10:06~14:10	4時間4分
		京都府 の一部のお客様	最大 14万回線	9:45~10:06 10:47~14:44	4時間18分
		大阪府 の一部のお客様	最大 99万回線	10:06~14:44	4時間38分

※影響回線数については光コラボレーションモデル含む

【その他サービスへの影響の状況】

■ 対象サービス：フレッツ・キャスト

【装置故障に伴い、サービスがつながらなかった事象】

影響エリア	事業者数	期間	り障（影響）時間
京都府、兵庫県	最大 11事業者	8:57～10:47	1時間50分

■ 対象サービス：フレッツ 光ネクスト、フレッツ 光ライト、フレッツ 光クロス、フレッツ・ADSL、フレッツ・ISDN（PPPoE）

【復旧対応に伴い、サービスがつながりにくい事象】

影響エリア	影響回線数	期間	り障（影響）時間
滋賀県、奈良県、和歌山県、石川県、富山県、福井県 の一部のお客様	最大 36万回線	9:47～10:22	35分

【復旧対応に伴い、サービスがつながらなかった事象】

※影響回線数については光コラボレーションモデル含む

影響エリア	影響回線数	期間	り障（影響）時間
兵庫県、滋賀県、奈良県、和歌山県、石川県、富山県、福井県 の一部のお客様	最大 52万回線	10:10～10:14	4分

※影響回線数については光コラボレーションモデル含む

■ 対象サービス：ひかり電話

【復旧対応に伴い、サービスがつながらなかった事象】

影響エリア	影響回線数	期間	り障（影響）時間
兵庫県、滋賀県、奈良県、和歌山県、石川県、富山県、福井県	最大 104万回線	10:10～10:14	4分

※影響回線数については光コラボレーションモデル含む