

## 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)の保守限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 誤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、お間違いの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。