

電気通信事故検証会議（第2回）議事要旨

1 日 時：令和5年5月17日（水）10:00～11:24

2 場 所：Web会議

3 議事

- (1) 東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社から、令和5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。

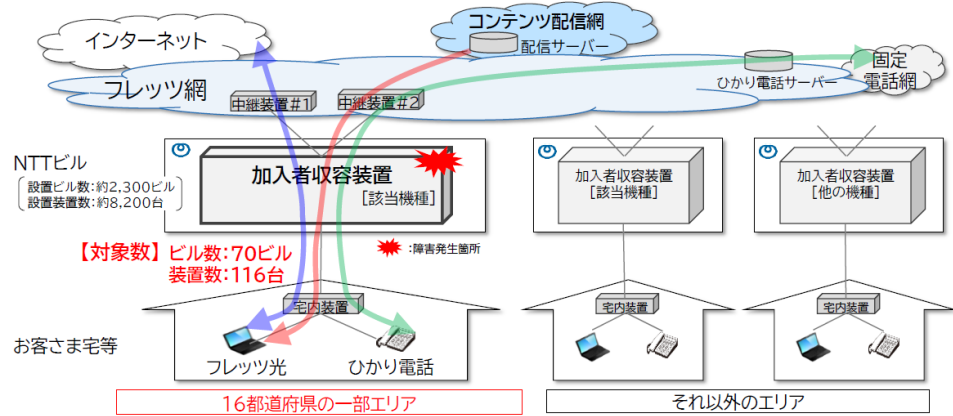
事業者名	東日本電信電話株式会社 西日本電信電話株式会社	発生日時	【NTT東日本】 令和5年4月3日 7時10分 【NTT西日本】 令和5年4月3日 7時10分
継続時間	【NTT東日本】 1時間43分 ※一部エリアのひかり電話 ：2時間58分 【NTT西日本】 1時間39分	影響利用者数	【NTT東日本】 光アクセスサービス ：最大35.9万回線 (ひかり電話 ：内数18.6万回線) 光コラボレーションモデル ：最大324事業者 【NTT西日本】 光アクセスサービス ：最大8.7万回線 (ひかり電話 ：内数4.7万回線) 光コラボレーションモデル ：最大224事業者
影響地域	【NTT東日本】 北海道、東京都、神奈川県、 埼玉県、千葉県、新潟県 【NTT西日本】 大阪府、滋賀県、岐阜県、富 山県、石川県、福井県、鳥取 県、島根県、徳島県、愛媛県	事業者への 問合せ件数	【NTT東日本】 6,817件 【NTT西日本】 2,260件
障害内容	光アクセスサービス、ひかり電話サービス（光コラボレーションモデル含む） が利用できない、又は利用しづらい。		
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 8 IP電話（電気通信番号利用）		
発生原因	一部の加入者収容装置において複数の特定条件が重なることによって不具合 が発生し、同社の通信サービスのうち、光アクセスサービス、ひかり電話サー ビス（光コラボレーションモデル含む）が利用できない、又は利用しづらい状 況となった。		

本事象に関わるネットワーク構成図は以下の通り。

下記加入者収容装置※¹のうち、特定の機種※²の一部で発生。

※¹ 光アクセスサービス（ひかり電話等を含む）を提供するため、各都道府県のNTTビルに設置する装置で、利用者の回線を集約するとともに上位の中継装置へ、パケット送受信を行う装置。

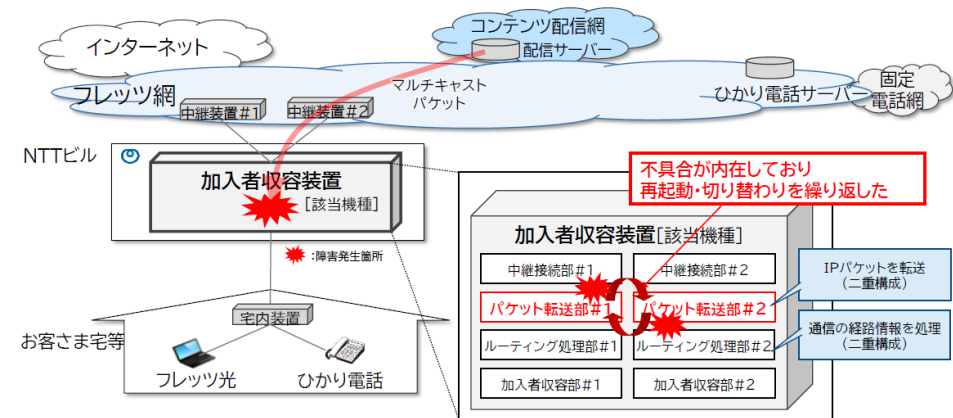
※² 該当機種は2018年度より導入。



<事故発生時の動作>

- ①マルチキャスト※³受信において、複数の条件が重なったことに起因し、加入者収容装置（パケット転送部）が再起動を繰り返し、サービスに影響。当該パケットの受信が停止したことで、サービスが順次復旧。
- ②NTT東日本、NTT西日本及び通信機器メーカー（以下「メーカー」という。）による解析の結果、加入者収容装置のマルチキャストの内部処理において、ソフトウェア不具合が内在しており、当該不具合が事故原因であることが判明。

※³ “複数の”通信相手先を指定して行う通信で、大容量および多数の拠点へのデータ配信によく利用される。なお、受信したマルチキャストパケットは、RFC (Request for Comments：インターネット技術の標準化等を行うIETF (Internet Engineering Task Force) が発行している技術仕様等についての文書。)に準拠しており、サイバー攻撃の痕跡はないことが確認されている。



再発防止策	<p style="text-align: center;">【NTT東日本】</p> <p>◆ 大規模化した対策</p> <p>I. 未知の不具合を未然に防ぐ対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 大規模事故の防止には、可能な限りリスクの洗い出しを行うことが重要であるが、今回の事例を踏まえると、メーカーの協力が不可欠であり、メーカーとの連携の強化、および試験方法のイノベーションにより、装置不具合を洗い出す可能性を高めるための新たな連携スキームを構築 ① メーカーとの新たな連携の構築 【令和5年5月以降の新規調達から】 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 装置の新規調達において、装置の機能実装や追加・変更内容に関して、調達条件(要求仕様)の中に「技術開示請求」を記載することをルール化。あわせて、「フェールセーフ機能の実装状況の開示」を記載することをルール化。 ✓ 装置検証等において、メーカーと一体となったリスク項目の洗い出しの強化 <ul style="list-style-type: none"> ・マルチキャスト配信など、同時に複数台の故障が発生するリスクがある装置を対象とし、メーカーと一体となって、リスク項目を洗い出しを実施 ・NTT東西の利用実態を考慮したメーカーとの共同検証 ② 社内のクオリアシユアランス体制の強化 【令和4年11月に体制確立済】 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 検証内容の妥当性について、開発部門以外の第三者組織でリスク評価する体制を強化 (NTT東西のクオリアシユアランス向上の取り組みを強化) ③ マルチキャスト通信に関する検証の強化 【令和5年4月より検討開始】 <ul style="list-style-type: none"> ✓ マルチキャスト通信において、コンテンツ配信サーバからの通信状況を確認する仕組みを導入、検証を強化 II. 今回の加入者収容装置におけるマルチキャストの内部処理の不具合事象に対する対策 <ul style="list-style-type: none"> ① 今回不具合が発生したマルチキャストの内部処理を無効化(停止) 【令和5年4月7日 実施完了】 ② マルチキャストを受信する他機種へ水平展開 【令和5年4月27日実施完了】
	<p>◆ 長期化した対策</p> <p>I. サービス復旧の短縮化に向けた対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ① メーカーとの情報連携の強化 【令和5年5月以降、順次】 <ul style="list-style-type: none"> ✓ マルチキャスト配信など、同時に複数台の故障が発生するリスクがある装置を対象とし、不具合発生時の情報連携方法などの事前準備を強化<事前準備の強化内容> <ul style="list-style-type: none"> ・不具合発生初期段階における確認事項の整理、装置ログ情報の収集方法・授受方法等の整理、メーカーとのホットライン構築、メーカーとの情報連携訓練の実施等 ✓ 装置再起動を繰り返さないようするための「フェールセーフ機能」実装に関するメーカーとの共同検討

- ◆ HPにおいて正しく周知できなかった対策
 - I. 早期掲載に向けた対策
 - ① システム開発により、既存の旧業務網を経由する方法から、新業務網を経由する方法へ掲載手順を変更済み(公式HPトップ「重要なお知らせ」への掲載手順の簡素化・スピードアップ)【令和5年4月5日 実施完了】
 - ② より早期の公表に向け、初報の判断者・公表実施者を故障監視部門に変更【令和5年4月14日 実施完了】
 - ③ 公式HPの補足的手段として、SNS周知を先行も可とする実施するルールを整備【令和5年4月4日 実施完了】
 - II. わかりやすい位置へのHP掲載
 - ① 公式HPトップページ上段の「工事・故障情報」から、フレッツ光サービスについては、「地図を通じたエリア障害情報」ページにワンクリックで到達するための専用システム更改を実施済み【令和5年4月12日 実施完了】
 - ② 公式HPトップページ下段にも「地図を通じたエリア障害情報」のバナーを掲載【令和5年4月18日 実施完了】
 - ③ 周知広報・連絡体制WGを受けて、フレッツ光サービス以外に、ひかり電話・固定電話の障害情報を表示するための専用システム更改を予定しており、更改時期を6月末へ前倒しする【令和5年6月末 実施予定】
- ◆ 緊急機関への連絡が行われなかった対策
 - I. 広域故障時の緊急機関への情報連絡ルールの見直し
 - ① 影響規模の正確把握が困難な場合においても、発災後、5分時点で把握した情報(おそれ情報含む)を20分目途に緊急機関にFAXで送信するルールに見直す【令和5年4月7日 実施完了】
 - II. 多数の緊急機関にFAXを送信する時間を短縮
 - ① FAX送信先を都道府県単位でグループ化することにより送信時間を約3分/県域に短縮【令和5年4月7日 実施完了】
 - III. 広域故障を想定した訓練実施
 - ① 複数都道府県を跨ぐ故障を想定した情報連絡訓練を月1回程度実施することで実務者のルールの徹底と操作習熟を実施【令和5年4月27日 訓練開始】

【NTT西日本】

◆大規模化したことへの対策

1. 今回の事象を踏まえた未知の不具合を防ぐ対策
 - ① 複数利用者へ同時に情報配信する通信（マルチキャスト通信）に係るリスク評価の強化
 - ・ 検証強化項目のメーカーとの洗い出しの実施【令和5年5月運用開始】
 - ・ 社内の開発強化（リスク評価・検証強化、リソース強化）
【令和5年5月運用開始】
 - ・ 令和5年4月設置の第三者組織において、検証項目や検証結果の妥当性を評価するプロセスの強化
【令和5年7月より運用開始】
 - ② メーカーとの情報連携強化（マルチキャスト通信）
【令和5年5月より運用開始】
 - ・ 新装置や装置更改時の機能実装及び変更の内容に関する技術開示請求について調達条件に反映
 - ・ フェールセーフ機能の実装状況の開示について調達条件に反映
2. 今回のマルチキャストの内部処理不具合事象に対する対策
 - ・ 今回不具合が発生した内部処理を停止
【令和5年4月7日実施完了】
 - ・ マルチキャストを受信する他機種へ水平展開
【令和5年4月27日実施完了】

◆長期化したことへの対策

1. 大規模故障に繋がる装置を対象としたメーカーとの情報連携強化
 - ・ 主要メーカーとの不具合発生時の連携方法の事前整備（不具合発生時の初期段階での確認事項、取得ログ内容、ホットライン構築、情報連携訓練 等）
 - ・ 装置再起動を繰り返さないようにするための「フェールセーフ機能」実装に関するメーカーとの共同検討
【令和5年5月より運用開始】
2. マルチキャストの配信状況が把握できる仕組みの強化
 - ・ マルチキャストパケットを収集し、トラブル時に早急に対処するため見える化の仕組みを導入
【令和5年4月より検討開始】

【NTT東日本】

07時40分 工事故障情報掲載

08時48分 公式HPトップ 第1報（つながらない事象が発生）

報道発表資料

（第1報 7:10 時点）

2023年4月3日

東日本電信電話株式会社

【障害発生】東日本エリアで通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況

（4月3日午前7時10分時点）

日頃は当社サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

以下の通り、東日本エリアのお客さまにおいて、当社の通信サービスをご利用できない状況が発生しております。

お客様へ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

2023年4月3日（月）午前7時10頃から継続中

2. 影響エリア

東日本エリア全域

3. 影響サービスおよび影響規模

- ・光アクセスサービス※ : 確認中
- （再掲）ひかり電話 : 確認中

※コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスも含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービス（フレッツ・テレビ放送サービス等）もご利用いただけません。

- ・固定電話（加入電話・INS ネット）: 確認中

※110・119番等の緊急通報もご利用できない状況となっております。

4. お客様へのご案内

- ・音声通話は、携帯電話、他事業者様の固定電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・インターネットは、携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

09時55分 公式HPトップ 第2報（影響エリア、規模を更新）

（報道発表資料）

2023年4月3日
東日本電信電話株式会社

第2報

【故障発生】東日本エリアで通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況
(4月3日午前9時30分時点)

日頃は当社サービスをご利用いただきましてありがとうございます。
以下の通り、東日本エリアのお客さまにおいて、当社の通信サービスをご利用できない状況が発生しております。
お客様へ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

2023年4月3日（月）午前7時10分頃から継続中

2. 影響エリア

東京エリア、神奈川エリア、
※北海道エリアは復旧し、サービスを再開いたしました。

3. 影響サービスおよび影響規模

- ・光アクセスサービス[※] : 約26.5万
- 再掲) ひかり電話 : 約14万

※コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスも含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービス（フレッツ・テレビ伝送サービス等）もご利用いただけません。

※110・119番等の緊急通報もご利用できない状況となっております。

4. お客様へのご案内

- ・音声通話は、携帯電話、他事業者様の固定電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・インターネットは、携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

11時05分 公式HPトップ 第3報（サービス復旧）

報道発表資料

（第3報 10:30時点）

※下線部が、第2報からの変更箇所です。

2023年4月3日
東日本電信電話株式会社

**【復旧】東日本エリアで通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況
（4月3日午前10時30分時点）**

日頃は当社サービスをご利用いただきましてありがとうございます。
以下の通り、東日本エリアのお客さまにおいて、当社の通信サービスがご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスを再開いたしました。
お客様へ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

2023年4月3日（月）午前7時10分頃から午前10時08分

2. 影響エリア

東京エリア、神奈川エリア、北海道エリアは復旧し、サービスを再開いたしました。

3. 影響サービスおよび影響規模

・光アクセスサービス* : 約26.5万
再掲) ひかり電話 : 約14万

※コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスも含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービス（フレッツ・テレビ伝送サービス等）もご利用いただけない状況でした。

※110・119番等の緊急通報もご利用できない状況でした。

4. 復旧日時

2023年4月3日（月）午前10時08分に復旧しました。

5. 原因

該当のエリアの通信回線を収容する通信設備の故障

12時32分 公式HP 第4報（影響エリア、規模を更新）

報道発表資料

（第4報 11:15時点）

※下線部が、第3報からの変更箇所です。

2023年4月3日
東日本電信電話株式会社

**【復旧】東日本エリアで通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況
（4月3日午前11時15分時点）**

日頃は当社サービスをご利用いただきましてありがとうございます。
以下の通り、東日本エリアのお客さまにおいて、当社の通信サービスをご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスを再開いたしました。
お客様へ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。

※影響エリア・影響規模に情報更新がありました。

1. 日時

2023年4月3日（月）午前7時10分頃から午前10時08分

2. 影響エリア

東京エリア、神奈川エリア、北海道エリアは復旧し、サービスを再開いたしました。
※埼玉エリア、千葉エリア、新潟エリアにおいても、一部エリアで同様の事象と想定されるサービス影響が発生していましたが、復旧し、サービスを再開しております。

3. 影響サービスおよび影響規模

- ・光アクセスサービス* : 最大約35.9万（約0.6万*）
- 再掲）ひかり電話 : 最大約18.6万（約0.3万*）
- *埼玉エリア、千葉エリア、新潟エリアにおける影響規模

※コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスも含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービスもご利用いただけない状況でした。

※110・119番等の緊急通報もご利用できない状況でした。

4. 復旧日時

2023年4月3日（月）午前10時08分に復旧しました。

5. 原因

該当のエリアの通信回線を収容する通信設備の故障

※その他、工事・故障情報の専用ページに複数掲載。

②コラボ事業者への開示

09時16分 NTT東日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載：ご利用できない事象が発生した旨を周知

11時25分 NTT東日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載：詳細なサービス影響を周知

14時35分 NTT東日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載：詳細なサービス影響を周知

【NTT西日本】

①社外への開示

07時40分 公式HP第1報ニュースリリース掲載：ご利用できない事象が発生した旨を周知

報道発表資料

(第1報 7:15 現在)

2023年 4月 3日
西日本電信電話株式会社

【障害発生】通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（4月3日午前7時15分時点）

日頃は当社通信サービス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、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しております。
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
2023年4月3日(月) 午前7時10分頃から継続中

2. 影響エリア
確認中

3. 対象サービスと影響
確認中

※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しています。
※緊急通報もお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況となっております。

4. お客さまへのご案内
・緊急通報などの通話は、携帯電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。
・インターネットは、携帯電話によるデータ通信など、公衆フリーWi-Fiをご利用くださいますようお願いいたします。

5. お問い合わせ
■WEBでの故障申告・お問合せ
<https://www.customersupport.ntt-w.net/>
■加入電話に関するお問合せ
局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）
■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ
0120-248-995（携帯電話からもご利用いただけます）
※なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承願います。

08時40分 公式HP第2報ニュースリリース掲載：ご利用できない事象の影響エリア、原因を周知

報道発表資料

(第2報 午前8時40分 現在)

※下線部が、第1報からの変更箇所です。

2023年4月3日

西日本電信電話株式会社

【障害発生】通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（4月3日午前8時40分時点）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

現在、以下のとおり、大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがご利用できない状況が発生しております。

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

2023年4月3日(月) 午前7時10頃から継続中

2. 影響エリア

大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリア

3. 対象サービスと影響

・光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト/ライト及び、ひかり電話等）、
等がお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しています。

※緊急通報もお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況となっております。

4. 復旧見通し

確認中

5. 原因

該当のエリアの通信回線を収容する通信設備の故障

6. お客さまへのご案内

・緊急通報などの通話は、携帯電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

09時40分 公式HP第3報ニュースリリース掲載：第2報と情報に変更はないが定期的な周知の観点から公表実施

報道発表資料

(第3報 午前9時40分 現在)

※下線部が、第2報からの変更箇所です。

2023年4月3日
西日本電信電話株式会社

【障害発生】通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（4月3日午前9時40分時点）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

現在、以下のとおり、大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがご利用できない状況が発生しております。

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

2023年4月3日(月) 午前7時10頃から継続中

2. 影響エリア

大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリア

3. 対象サービスと影響

- ・光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト/ライト及び、ひかり電話等）、
等がお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しています。

※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しています。

※緊急通報もお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況となっております。

4. 復旧見通し

確認中

5. 原因

該当のエリアの通信回線を収容する通信設備の故障

6. お客さまへのご案内

- ・緊急通報などの通話は、携帯電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・インターネットは、携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

10時40分 公式HP第4報ニュースリリース掲載：サービスがご利用いただけるようになった旨を周知

報道発表資料

(第4報 午前10時40分 現在)

※下線部が、第3報からの変更箇所です。

2023年4月3日
西日本電信電話株式会社

【復旧】通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（4月3日午前10時40分時点）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。
現在、以下のとおり、大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがご利用できない状況が発生しておりましたが、現在は復旧し、サービスがご利用できるようになりました。なお、通信サービス状況については引き続き監視してまいります。
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

2023年4月3日(月) 午前7時10頃から午前8時49分

2. 影響エリア

大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリア

3. 対象サービスと影響

・光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト/ライト及び、ひかり電話等）
等がお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しておりました。

※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しておりました。

4. 復旧日時

2023年4月3日(月) 午前8時49分に復旧しました。

5. 原因

該当のエリアの通信回線を収容する通信設備の故障

16時30分 サービスがご利用できなかった影響数について周知

報道発表資料

(第5報 午後4時30分 現在)

※下線部が、第4報からの変更箇所です。

2023年4月3日
西日本電信電話株式会社

【情報追記_復旧】通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について(4月3日午後4時30分時点)

日頃は当社通信サービス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、大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがご利用できない状況が発生しておりましたが、現在は復旧し、サービスがご利用できるようになりました。

お客さまには多大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。

1. 日時

2023年4月3日(月) 午前7時10頃から午前8時49分

2. 影響エリア

大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリア

3. 対象サービスと影響

・光アクセスサービス(フレッツ光ネクスト/ライト) : 最大 約8.7万契約
(再掲) ひかり電話 : 最大 約4.7万契約

がお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しておりました。

※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスについてもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しておりました。

4. 復旧日時

2023年4月3日(月) 午前8時49分に復旧しました。

5. 原因

該当のエリアの通信回線を収容する通信設備の故障

※その他、工事・故障情報の専用ページに複数掲載。

②コラボ事業者への開示







08時09分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載: ご利用できない事象が発生した旨を周知

08時51分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載: ご利用できない事象の影響エリアや、対象サービスを周知



09時45分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載: 第2報と情報に変更はないが定期的な周知の観点から周知

10時47分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載: 詳細なサービス影響を周知

16時55分 NTT西日本光コラボレーション情報ポータルサイト掲載: サービスがご利用できなかった影響数を周知

その他	<p>< SNS の状況 ></p>
	<p>【NTT東日本】</p>
	<p>08時58分 公式Twitter 第1掲載（つながらない事象が発生）</p> <div data-bbox="414 403 1228 862" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p>NTT東日本  @NTTeastofficial</p> <p>【故障発生】 現在、東日本エリア全域にて、当社の各種通信サービスがご利用出来ない状況が発生しております。</p> <p>お客様へ多大なご迷惑・ご不便をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。</p> <p><報道発表資料> 第1報（4/3 07:10現在）</p> <p>ntt-east.co.jp/release/detail..</p> <p>午前8:58 · 2023年4月3日 · 3.9万 件の表示</p> </div>
<p>09時49分 公式Twitter 第2掲載（影響エリアを更新）</p> <div data-bbox="414 929 1228 1377" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p>NTT東日本  @NTTeastofficial</p> <p>【<情報更新> 故障発生】 ※本日09:30現在の情報に更新しました。</p> <p>現在、以下エリアの一部地域にて、当社の通信サービスがご利用できない状況が発生しております。</p> <p>#東京 エリア #神奈川 エリア</p> <p>引き続きお客様へ多大なご迷惑・ご不便をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>午前9:49 · 2023年4月3日 · 2万 件の表示</p> </div>	
<p>10時43分 公式Twitter 第3掲載（サービス復旧）</p> <div data-bbox="414 1444 1228 1892" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p>NTT東日本  @NTTeastofficial</p> <p>【復旧（4/3 10:30時点）】 東日本エリアにおいて当社の通信サービスをご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスを再開いたしました。</p> <p>お客様へ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。</p> <p>午前10:43 · 2023年4月3日 · 7万 件の表示</p> </div>	

13時14分 公式Twitter 第4掲載（端末再起動の依頼）

 **NTT東日本** 
@NTTeastofficial


【お知らせ】
今朝方発生した故障により、お客様には大変ご迷惑をおかけしております。

#フレッツ光 #ひかり電話 をご利用のお客様は、つながらない場合においても、ご利用されている通信機器の再起動（電源ケーブルの抜き差し）により改善する場合がありますので、一度お試しをお願いいたします。

午後1:14 · 2023年4月3日 · 1.1万 件の表示

【NTT西日本】

08時09分 公式Twitter 初報

 **NTT西日本**
作成者: 岡本 栄次 · 4月3日 8:09 · 



通信設備の故障により電話やインターネット等の通信サービスがお客様によりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しております。
お客様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。
https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/12845/1_20230403.pdf

08時44分 公式Twitter 第2報

 **NTT西日本**
作成者: 岡本 栄次 · 4月3日 8:44 · 


【第2報 午前8時40分現在】
現在、大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリアのお客様において、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがご利用できない状況が発生しております。
お客様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。
現時点、判明している状況は以下のとおりです。
https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/12847/2_20230403.pdf

09時42分 公式Twitter 第3報

 **NTT西日本**
作成者: 岡本 栄次 · 4月3日 9:42 · 


【第3報 午前9時40分現在】
現在、大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリアのお客様において、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスがご利用できない状況が発生しております。
お客様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。
現時点、判明している状況は以下のとおりです。
https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/12849/3_20230403.pdf

10時41分 公式Twitter 第4報

 **NTT西日本**
作成者: 岡本 栄次 ● - 4月3日 10:41 - 🌐

【第4報 午前10時40分 現在】
現在、大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスをご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスをご利用できるようになりました。なお、通信サービス状況については引き続き監視してまいります。
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。
現時点、判明している状況は以下のとおりです。
https://www.ntt-west.co.jp/new_/news/12851/4_20230403-.pdf

16時33分 公式Twitter 第5報

 **NTT西日本**
作成者: 岡本 栄次 ● - 6日 - 🌐

【第5報（復旧 情報追記）午後4時30分時点】
大阪府、滋賀県、岐阜県、富山県、石川県、福井県、鳥取県、島根県、徳島県、愛媛県の一部エリアのお客さまにおいて、通信設備の故障により、電話やインターネット等の通信サービスをご利用できない状況が発生していましたが現在は復旧し、サービスをご利用できるようになりました。
お客さまには多大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。
詳細は下記URLよりご確認願います。
https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/12854/5_20230404.pdf

<報道機関への対応>

【NTT東日本及びNTT西日本】

報道機関向けに説明会の時間を設け、対応

18時00分 報道機関向け説明会の実施（リモート）

以上