

## 2018年12月6日に発生した 携帯電話サービスの通信障害に関するおわび

このたび、2018年12月6日（木）午後1時39分ごろから午後6時4分までの間、全国で“ソフトバンク”および“ワイモバイル”の4G（LTE）携帯電話サービス、固定電話サービスの「おうちのでんわ」が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した。また、「SoftBank Air」についても、一部地域で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した。本障害は、全国をカバーするエリクソン社製の交換機のソフトウェアに異常が発生したことによるものです。

お客さまには、多大なるご迷惑とご不便をお掛けしましたことを深くおわび申し上げます。弊社では今回このような事象が発生したことを重く受け止め、再発防止策の徹底を図り、サービスの安定的な運用に向けて全力で取り組んでいきます。

### 記

#### 1. 発生期間

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ～同日午後6時4分ごろ

#### 2. 影響サービス

- ・ “ソフトバンク” および “ワイモバイル” 4G（LTE）携帯電話サービス
- ・ 「おうちのでんわ」
- ・ 「SoftBank Air」

#### 3. 影響内容

- ・ “ソフトバンク” および “ワイモバイル” 4G（LTE）携帯電話サービスが全国でご利用できないまたはご利用しづらい状況。これに伴い、3G サービスに輻輳が発生し、ご利用しづらい状況が発生。
- ・ 固定電話サービスの「おうちのでんわ」が全国でご利用できないまたはご利用しづらい状況。
- ・ 「SoftBank Air」が一部地域でご利用できないまたはご利用しづらい状況

#### 4. 影響数

調査中

#### 5. 原因

2018年12月6日（木）午後1時39分ごろ、全国のお客さまをカバーする、東京センターおよび大阪センターに配置してある、エリクソン社製パケット交換機全台数で、同社ソフトウェアに異常が発生しました。

なお、同ソフトウェアは9カ月前から運用しており、同ソフトウェアによる異常は、エリクソン社製の通信設備を使用する海外（11カ国）の通信事業者においても、ほぼ同じ時刻に同様に発生していると、エリクソン社から報告を受けています。

ソフトウェアを旧バージョンに戻すことで、復旧を行いました。

## 6.再発防止策

エリクソン社と共同で、徹底した再発防止に取り組んでまいります

<お客さまからのお問い合わせ窓口>

- ・ソフトバンク（9:00～20:00）  
ソフトバンク携帯電話から 157（通話料無料） 一般電話から 0800-919-0157
- ・ワイモバイル（9:00～20:00）  
ワイモバイルの電話から 151（通話料有料） 一般電話から 0570-039-151（通話料有料）
- ・おうちのでんわ、SoftBank Air（10:00～19:00）  
0800-1111-820（通話料無料）

- SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。