

令和3年12月24日

お客様 各位

ホームネット株式会社

通信障害について（続報）

拝啓

平素は弊社コールセンターをご利用いただき、誠にありがとうございます。

令和3年12月20日19時11分頃より一部回線にて通話できない事象が発生しました。お客様にはご迷惑、ならびにご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

今回の事象についての原因及び対策を以下の通り、報告いたします。

敬具

記

1. 事象

令和3年12月20日19時11分頃より令和3年12月20日19時49分頃まで一部回線において通話できない状態となっております。

2. 原因

弊社のネットワーク機器であるL3スイッチ（スイッチングハブ）の不具合により内部メモリ等で断片化（フラグメンテーション）が発生し、CPU負荷が上がったことで一時的なネットワーク障害が起きました。冗長化（二重化）構成ではありましたが、社内ネットワーク全体が不安定となったことで、電話回線へも影響し、接続しにくい状態となりました。

また、手動による切り替えも行うことができない状態であったため、最終的にL3スイッチを再起動することで復旧しました。

3. 対策

L3スイッチのファームウェアをバージョンアップすることにより、同様の事象が発生しないことを確認しており、現在、ファームウェアのバージョンアップ実施時期を調整しております。対策完了しましたら、改めて、ご報告いたします。

この度は誠に申し訳ございませんでした。今後とも引き続き宜しくお願い申し上げます。

以上