

令和4年3月18日

お取引企業様各位

ホームネット株式会社

通信障害のお知らせ

拝啓

平素は弊社緊急通報サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

令和4年3月16日23時34分頃に発生した地震により、緊急通報システムへの通報が入りにくい状況となっておりますが、現在は回復いたしました。

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をお詫び申し上げます。

今回の事象について、原因および対策を以下の通り、報告いたします。なお、ご利用者様の安否確認および端末の通報テストを実施しております。

敬具

記

1. 原因

令和4年3月16日23時34分頃に発生した地震により、一部地域で停電が発生し、当該地域の緊急通報端末から停電通報、および復電通報が同時に大量発生し、緊急通報システムの回線が込み合った結果、通報が入りにくい状態が継続しました。

2. 対策

停電からの復旧を示す復電通報を全て受信してしまうことで、通報件数を減少させることを当初想定しておりましたが、時間が経過しても思うように通報件数が減少しなかったため、緊急通報システムの回線の一部をバックアップセンターに切り替え、負荷を分散させることで全ての復電通報を正常に受信し、通信障害を解消しました。

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