

CNA秋田ケーブルテレビのサービスをご利用の皆様へ お詫びとお知らせ

弊社サービスをご利用の皆様には平素より格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、2月8日(月)の放送・インターネット・固定電話の全てのサービスが一時停止しましたこと、並びに、2月11日(木)のひかりインターネット・固定電話サービスが長時間にわたり繋がなくなりましたことの障害につきまして、ご利用の皆様にご多大なるご不便、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。

2月8日の障害につきましては、弊社社屋の電気系統の不具合が発生し、主要な機器への電力供給が途絶えてしまいました。現時点では、屋上に設置している受電設備内部に一部ショートによる焼け跡を発見しております。これが直接の原因と推測しておりますが、当日の悪天候や去る1月7～8日の暴風雪による瞬時停電の繰り返しの影響も含め、専門業者等の協力も得ながら引き続き原因の追究を行っております。今後は、電気設備の点検強化、電気系統の見直し及び新たな設備投資等、二度と同様の障害が発生しないよう鋭意対策を講じて参ります。

また、2月11日の障害につきましては、弊社のひかりインターネット・固定電話サービスに係る機器の通信で輻輳(ふくそう)が発生し、ご利用者様側でのIPアドレス取得が困難となってしまいました。そのため、約21,000世帯の皆様において、インターネットへ繋がりにくい状況や接続が不可となる障害が発生しました。復旧に向けた原因切り分け作業にて、ご利用者様側の宅内機器(対象機器183台)の一部から受信した信号(詳細は現在確認中)が原因である可能性が高いため、対象となるお客様側の機器を全体のネットワークから切り離し作業を実施いたしました。この切り離し作業実施後、ご利用の皆様には宅内機器の再起動(スイッチのON-OFF)作業をお願いするなどのお手数をお掛けいたしました。同日14時過ぎ以降から、徐々にご利用の皆様の機器側でIPアドレスの取得が進み、同日20時頃には前記のネットワークから切り離した一部のご利用者様を除き、ほぼ復旧を確認することができました。

尚、2月11日の障害につきましては、復旧に時間を要したことのみならず、ホームページ等にてご案内しておりました復旧までの見込み時刻から大きく乖離してしまい弊社の見通しの甘さを痛感しております。重ねてお詫び申し上げますとともに、弊社のひかりインターネット・固定電話サービスをご利用の皆様には、2月分のご利用料金(3月口座振替分)から各サービスの一日分を差し引かせていただくことにいたしました。

これらの障害は、ご利用の皆様の信頼を裏切る大変重大な事態と重く受け止めております。今後、同様の障害を繰り返すことのないよう、徹底的な原因追及と対策を講じて参ります。明確な原因が判明次第、改めて弊社ホームページ等にて順次公表させていただきます。

さらに今後は、通常のメンテナンス作業に加え、同様の障害を起こさないために、設備の更新や交換、新たなソフトウェアの導入等を実施することも想定しており、その際にはサービス停止を伴う作業もございます。できる限りご利用の皆様のご迷惑とならない時間帯に実施いたしますので、ご理解とご協力を賜りたく何卒よろしくお願い申し上げます。

私たちは、ご利用の皆様からの信頼回復に全力を傾けて参ります。重ね重ね、多大なるご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

2021年2月14日

株式会社 秋田ケーブルテレビ 代表取締役社長 末 廣 健 二

【本件に関するお問い合わせ】 CNAフリーダイヤル ☎0120-344-037(受付時間9:00～18:00)