

総務省による電気通信事故に関する検証報告の公表について

平素より「どんなときもWiFi」をご愛顧いただき誠にありがとうございます。

過日、総務省、当社、どんなときもWiFiの卸元である兼松コミュニケーションズ社及びモバイルコネク社とともに2020年2月から3月にかけて発生した通信障害に関する電気通信事故検証会議を行い、事故の原因等について9月4日に総務省より公表されております。公表されている内容について、弊社に多くの問い合わせをいただいておりますため、下記のとおり、補足説明させていただきます。

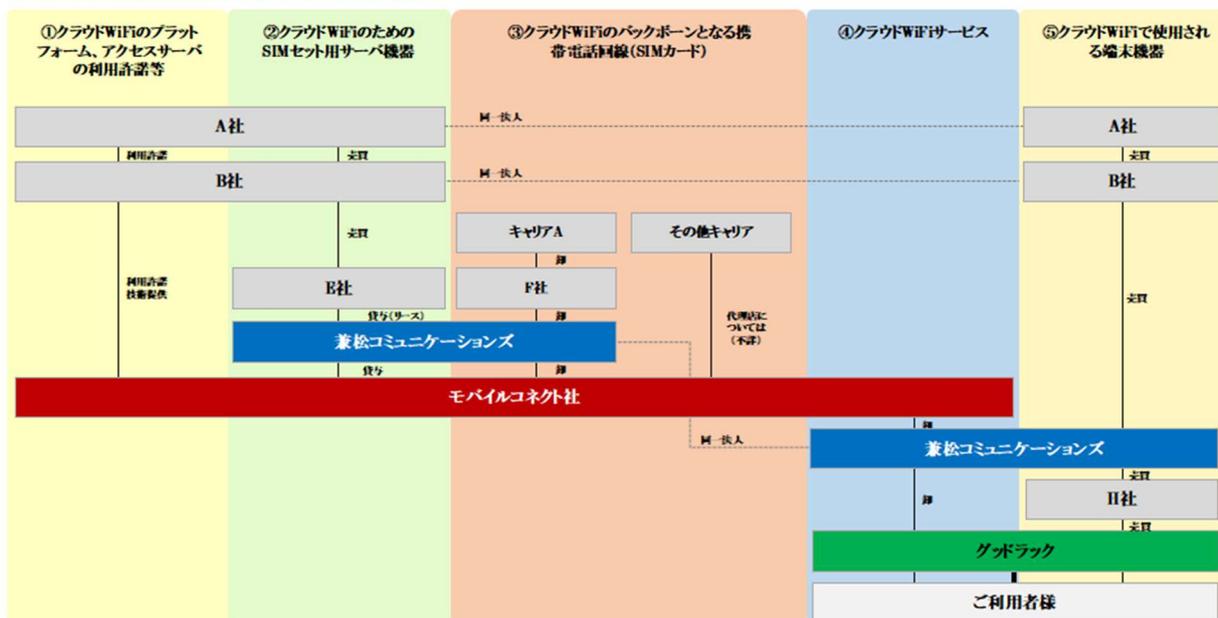
【どんなときもWiFiの仕組みについて】

- ・どんなときもWiFiは、モバイルコネク社が運用するクラウドWiFiサービス「AbleCloudWifi」を利用して当社が利用者様に提供しております。
- ・兼松コミュニケーションズ社は、SIMカードの卸元提供事業者からデータ大容量のSIMカードを調達し、そのSIMカードをモバイルコネク社へ提供してまいりました。モバイルコネク社は、兼松コミュニケーションズ社から提供されるSIMカード、及び自らが調達したSIMカードを活用し、「AbleCloudWifi」を運用してまいりました。
- ・モバイルコネク社は、兼松コミュニケーションズ社に対して「AbleCloudWifi」サービスの提供を行い、弊社は兼松コミュニケーションズ社からデータ容量無制限のクラウドWiFiサービスとして「AbleCloudWifi」の提供を受ける契約を締結してまいりました。

【関係各社の役割】

グッド・ラック社	・兼松コミュニケーションズ社から卸された「AbleCloudWifi」を利用して「どんなときもWiFi」サービスを利用者様に提供する
兼松コミュニケーションズ社	・モバイルコネク社が提供している「AbleCloudWifi」をグッド・ラック社に提供する ・モバイルコネク社に一部キャリアのSIMカードを調達し納品する
モバイルコネク社	・「AbleCloudWifi」の運用管理をする ・「AbleCloudWifi」を運用するのに十分なSIMカードを調達、手配をする

システム構築のための体制



【障害内容 (令和元年度電気通信事故に関する検証報告 28 頁から一部抜粋)】

障害内容	<p><u>①MVNO によるクラウド Wi-Fi サービスをデータ容量無制限を訴求して提供するために必要となる SIM カードについて、十分な通信容量の確保や容量制限に関する情報共有等による電気通信設備の管理運用が適時適切に行えていなかったことにより、既に利用者に割当てられ当該サービスの提供のために使用されていた SIM カードの低速化が発生した。そして、これに対応するため、低速化した SIM カードの停止及び別の SIM カードへの切替えをアクセスサーバにおいて実行する際に、当該サーバがビジー状態となり、利用者に対して、SIM カードの割当ができず、データ通信サービスが利用できなくなった。</u></p>
------	--

【発生原因 (令和元年度電気通信事故に関する検証報告 28 頁から一部抜粋)】

発生原因	<p>1. <u>グッド・ラック社が提供するデータ通信容量無制限を訴求したクラウド Wi-Fi サービスにおいて利用している②SIM カードの卸元提供事業者による当該 SIM カードにおけるデータ通信容量制限の実施状況について、モバイルコネク社及び兼松コミュニケーションズ社が十分に把握できていなかった。また、③当該制限によるデータ通信容量を補うためにモバイルコネク社が SIM カードを追加調達したが、十分なデータ容量を確保できなかった。これら等により、容量上限に達して低速化した SIM カードを利用者に対して割当てたため、当該サービスの著しい低速化が発生した。また、当該制限等により、当該サービスの提供にあたり必要となる SIM カードのデータ通信容量が同時利用者の需要に対して不足したため、当該サービスが利用できない状態が発生した。</u></p> <p>2. <u>上記 1 において、低速化した SIM カードの停止及び別の SIM カードへの切替え作業をモバイルコネク社が実行する際、大量に実行したためアクセスサーバがビジー状態となり、利用者に対し SIM カードの割当ができず、当該サービスが利用できない状態が発生した。</u></p>
------	--

【抜粋①】

MVNO によるクラウド Wi-Fi サービスをデータ容量無制限を訴求して提供するために必要となる SIM カードについて、十分な通信容量の確保や容量制限に関する情報共有等による電気通信設備の管理運用が適時適切に行えていなかったこと

【抜粋②】

SIM カードの卸元提供事業者による当該 SIM カードにおけるデータ通信容量制限の実施状況について、モバイルコネク社及び兼松コミュニケーションズ社が十分に把握できていなかった。

【抜粋①と②に関する補足】

・兼松コミュニケーションズ社が調達した当該 SIM カードに対してデータ通信容量制限がかけられることは、SIM カードの卸元提供事業者から兼松コミュニケーションズ社に対して事前に通知されていました。

・しかし、兼松コミュニケーションズ社及びモバイルコネク社は、「いつ」「どの SIM カード」が「どのような制限を受けるか」等の、どんなときも WiFi の運営及び提供にかかわる重大な情報を把握せず、また、弊社を含めた関係各社への情報共有が不足したため、適切な運用を行えませんでした。

【抜粋③】

当該制限によるデータ通信容量を補うためにモバイルコネクト社がSIMカードを追加調達したが、十分なデータ容量を確保できなかった。これら等により、容量上限に達して低速化したSIMカードを利用者に対して割当てたため、当該サービスの著しい低速化が発生した。

【抜粋③に関する補足】

モバイルコネクト社はSIMカードの低速化を確認後、速やかにSIMカードの追加調達を行いました。十分な量を確保できませんでした。そのため、低速化されたSIMカードが利用者様に対して割り当ることとなり、著しい低速化が発生いたしました。

また、上記のデータ容量不足以外にも、兼松コミュニケーションズ社及びモバイルコネクト社が「どのSIMカードが低速化しているのか」を把握していなかったことにより、低速化したSIMカードが利用者様の端末に割り当たることとなり、低速化が発生いたしました。

再発防止策については7月17日に当社より公表させていただいた内容 (<https://good-luck-corporation.co.jp/pdf/20200717.pdf>) にて実施しておりますが、兼松コミュニケーションズ社より「無制限提供の継続は事業採算上不可能である」との申告を受けまして、関係各社との協議の結果、10月末をもって無制限プランの提供を終了させていただくことを発表させていただきました。

改めて、この度、弊社の各関係事業者との連絡体制構築の不備によって、多くの利用者様にご迷惑をおかけいたしましたことにつきまして、重ねてお詫び申し上げます。

2020年9月8日
株式会社グッド・ラック