

## ひかり電話の誤接続について

埼玉支店管内の「ひかり電話」をご利用のお客さまの一部において、弊社の通信設備（弊社ビル内に設置の通信機器）の故障により、あるお客さま宛の電話を別のお客さまが受信してしまう等の事象が発生しました。

お客さまには、大変なご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 発生事象

弊社通信設備の故障によって、以下の事象が発生しました。

- ・あるお客さま宛の電話を別のお客さまが受信してしまう。
- ・あるお客さまが発信した際、発信先の端末に別のお客さまの電話番号が表示される。

### 2. 発生日時

2013年8月21日（水） 18時40分頃

### 3. 本事象により影響を受けた回線数

6回線

### 4. 回復日時

2013年8月23日（金） 18時45分

### 5. お客様対応

対象のお客さまに対して個別にお詫びと状況説明を実施いたしました。

### 6. 措置内容と再発防止策

当該通信設備への遠隔作業によりお客様サービスを回復させた上で、速やかに装置交換を実施しました。

また、今後同様の事象が発生することがないよう、通信設備の点検強化等により、再発防止に努めてまいります。