



2024年3月7日  
株式会社ワイヤレスゲート

## ワイヤレスゲート SIM サービス通信障害の原因と対策のご報告

2024年2月2日に弊社ワイヤレスゲート SIM サービスにて障害が発生した原因と今後の対策についてお知らせいたします。

本通信障害につきまして、ご利用中のお客様へ多大なる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。

また調査に時間を要し、ご報告が遅れてしまいましたことを重ねてお詫び申し上げます。

通信障害発生における原因と対策について、下記の通りご報告いたします。

### 記

#### ■ 発生日時／復旧日時

発生日時：2024年2月2日 08時03分

復旧日時：2024年2月2日 21時30分

#### ■ 対象サービス

ワイヤレスゲート SIM（個人・法人）

#### ■ 内容

接続ができない、またはデータ通信ができない事象の発生

#### ■ 原因

通信の接続を制御するソフトウェアの不具合により、接続状態を管理する通信設備の機能が停止したことで通信が切断し、通信障害が発生

■ 対策・再発防止策

1. 暫定対策

ソフトウェアの不具合による通信設備の機能停止状態となった際においても、予備装置へ切り替わりが実施されるよう構築（2月2日に対応済）

2. 恒久対策

ソフトウェアの不具合を修正するパッチの適用（ソフトウェアのバージョンアップ）を実施（3月4日22時～3月5日2時に実施済）

以上