

2022年12月28日

お客様各位

ダイヤモンドエレクトリックホールディングスグループ
ダイヤゼブラ電機株式会社
エネルギーソリューション本部
執行役員 本部長 宮城 康夫

NTT ドコモ社 3G/4G 回線 通信障害に伴う不具合について

拝啓

平素は弊社製品をご利用賜り、厚く御礼申し上げます。

12/26 12:17～18:11 に発生した NTT ドコモ社 3G/4G 回線の通信障害に伴い、一部のお客様におきまして、以下の不具合が発生しております。内容ご確認の上、ご対応のほどよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 対象製品

製品名	型番
通信ゲートウェイボックス (3G 対応)	EOU-CGW01
通信ゲートウェイボックス (4G 対応)	EOU-CGW03

2. 不具合事象

3G/4G 回線の通信障害発生後、通信が回復した段階で、多くのお客様ではサービスが再開されておりますが、一部のお客様におきまして、通信ゲートウェイボックスがフリーズしてしまう事象が発生、以下の不具合が確認されております。

- ・ TABUCHI-cloud (遠隔監視システム) で確認ができない
- ・ 電力会社からの出力制御の指令を受け取ることができない
- ・ 通信ゲートウェイボックスと接続されているパワーコンディショナが停止している

3. 対応方法

通信ゲートウェイボックスのフリーズにつきましては、通信障害復旧後 12/26 18:11 以降に、現場機器での電源 OFF/ON を実施すると解消されることが確認されております。それでも解消されない場合につきましては、お買い求めの販売店へ修理のご相談をください。

ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんが、何卒よろしくお願いいたします。