

平成21年2月16日

「IP電話対応機器」の不具合および対応について

株式会社エネルギア・コミュニケーションズ(取締役社長:佐藤稔, 本社:広島市中区)が提供する「メガ・エッグ光電話」などで使用する「IP電話対応機器(NECアクセステクニカ製)」のソフトウェアに一部不具合があり、機器の電源を投入した後、約6年9ヶ月連続して利用すると、電話の発着信ができなくなることが判明しました。

当該機種をご利用のお客さまには、機種ごとに定められた手順に基づき、ソフトウェアのバージョンアップを実施いただきますようお願いいたします。なお、お問い合わせにつきましては、NECアクセステクニカ株式会社の専用窓口までご連絡をお願いいたします。

お客さまには大変なご迷惑とご不便をお掛けしますことを深くお詫び申し上げます。

1. 対象機器・サービスおよび発生事象

(1)対象機器: * 機種名等の詳細は、別紙1「対象機器一覧および確認方法」参照
・2003年8月以降に出荷された「NECアクセステクニカ製のIP電話対応機器(Atermシリーズの一部)」

(2)対象サービス:

- ・MEGA EGG 光電話
- ・MEGA EGG IPフォン
- ・アーバンインターネット IP電話サービス(050 電話)
- ・do!up IP電話サービス(050 電話)

(3)発生事象と原因

【発生事象】

- ・電源投入後、約6年9ヶ月(2,485日)の間連続して利用すると電話の発着信ができなくなります。
- なお、本事象は、2010年2月以前には発生しません。また、本事象の影響は電話の発着信のみでホームページの閲覧などその他の機能は正常に利用できます。

【原因】

- ・対象機器のソフトウェア不具合

2. ソフトウェアのバージョンアップ方法について

ご利用の機種ごとに定められた手順に基づき、ソフトウェアのバージョンアップをお願いいたします。
詳しくは、NECアクセステクニカのホームページをご覧ください(URL: <http://www.aterm.jp/ip/>)

3. お客さまへのご連絡について

事象発生の可能性のある全てのお客さまに、本日(平成21年2月16日)以降、電子メールやダイレクトメール、ホームページでの告知などにより、順次ご連絡を差し上げ、本事象のお詫びとご説明をさせていただきます。

<お客さまからのお問い合わせ先>

NECアクセステクニカ株式会社 Aterm(エーターム) IP電話バージョンアップサポートセンター

【電話】0120-350-048

※携帯電話, PHS からでもご利用いただけます。

※上記番号にかからない場合には、以下にお掛けください。

電話 0537-21-1521

【受付時間】平成21年3月31日まで 午前9時～午後9時(土・日・祝日も受付)

平成21年4月1日以降 午前9時～午後5時(土・日・祝日も受付)

本件に関するお問合せは、下記までお願いします。

【報道機関の方】

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ 経営企画部 武部, 岩田 TEL 082-523-3310

【一般のお客さま】

NECアクセステクニカ株式会社 Aterm IP電話バージョンアップサポートセンター

TEL 0120-350-048

※携帯電話、PHS からでもご利用いただけます。

※上記番号にかからない場合には、以下にお掛けください。

TEL 0537-21-1521

受付時間：午前9時～午後9時(土・日・祝日も受付)

対象機種一覧と確認方法について

■対象機種一覧

・NECアクセステクニカ製のIP電話対応機器(Atermシリーズの一部)

	機種名
(1)	AtermBR500V*
(2)	AtermDR303CV*
(3)	AtermDR304CV*
(4)	AtermWD605CV*
(5)	AtermWD701CV*
(6)	AtermWR7610HV*

※機種名中の「*」には任意数の英数記号文字が入ります。

※装置銘版ラベルの右下「NECアクセステクニカ株式会社」の前に『★』を表示している製品はバージョンアップの対象外です。

(下記「機種名の確認方法」参照)

■機種名の確認方法

・製品本体側面の装置銘板で機種名をご確認下さい。(イラスト参照)



以上