

限界突破Wi-Fiの通信速度低下についての現状報告とお詫び

いつもX-mobileのご利用、ご愛顧いただき誠にありがとうございます。

また、本日2020年3月12日現在、限界突破Wi-Fiの通信速度の低下現象につきまして、多大なご迷惑、ご不便をおかけしており、誠に申し訳ございません。

以下に現状と今後の見通し等を列記いたしますので、ご確認いただければと思います。

本件は、2020年3月6日より通信速度に関するお問い合わせをお客様より頂くことから発覚しました。その後、調査を進めて参りましたが、本日2020年3月12日にメーカーより、正式な回答を受けた為、ご報告申し上げます。ご報告が遅くなりました事、重ねてお詫び申し上げます。

2020年3月6日より、限界突破Wi-Fiは下記案内に該当する一部のお客様による不正な超大容量データ通信が継続的に行われた事（1ユーザー月間4.4TB利用等）によって、メーカーの通信サーバーが著しく不安定になり不具合が断続的に発生致しました。そのため、通常にご利用いただいているお客様に対しても影響が生じております。

また、3月6日からの不具合が生じている場合の通信環境は以下の通りです。

【調査開始日】

3月6日低速発生時1Mbps前後 1日の利用が3GBに達した場合、低速化

【メーカーへの初回改善要求、不正利用者対策開始日】

3月12日低速発生時5Mbps前後※月間約150GB（約5GB / 日）ほどの通信量においては、通信速度の低下は無い事を確認しております。

【今後の改善（通常化）への見込み-1】

本日以降も順次、明らかに不正な利用とみられる通信利用状況のお客様に関しましては、利用状況の改善がみられない場合、通信をやむなく遮断するなどの措置をとらせていただくことにより、最低でも月間約300GB（約10GB / 日）、低速発生時でも10Mbps前後の改善を2020年3月中に行えるべく鋭意交渉、調整中でございます。

【今後の改善（通常化）への見込み-2】

もちろん、最終的には全てのお客様が限界突破Wi-Fiを当初の予定通り、何の制限もなくご利用いただける状態になることを目指して行動しておりますが、新型コロナウイルスに端を発する不確実性の高い状況でメーカー側にもご協力、活動して頂いている為、本日2020年3月12日現在では確実なお約束ができる状況ではございません。ですが、2020年4月以降も随時、事態の改善、平常化に向けては鋭意企業努力を続ける所存でございます。

以上が、現在お客様にご報告できる最新の状況でございます。もちろん現状は当社としても全く予期していなかった事であり、不本意な結果となっております。当然ですが、この低速化を原因とするご契約のご解約に関しましては、解約手数料をはじめとする全ての手数を頂く事なく対応をさせていただきます。今回の不具合、低速化により、ご不便、ご迷惑をおかけしたお客様に改めてお詫び申し上げます。