

電気通信事故検証会議・周知広報WG (第1回)ご説明資料

2022年10月24日

楽天モバイル株式会社

今回発生した通信障害につきまして、当社は、お客様ならびに関係各位にご迷惑をお掛けしましたことを改めて深くお詫び申し上げますとともに、お客様には今後も安心してサービスをご利用いただけるよう、より一層安定したネットワークの運用・信頼性向上へ尽力していきます。

障害の概要

項目	説明
発生日時	2022年9月4日 11時20分
復旧日時	2022年9月4日 13時26分（継続時間 約2時間6分）
発生場所	東日本および西日本セントラルデータセンター（CDC）
影響サービス	音声およびデータ通信サービス
影響範囲	全国エリアの一部ユーザ
影響を与えた利用者数	データ通信：約130万回線 音声通信：約11万回線
事故発生原因	ソフトウェア不具合による全国的な輻輳※1とその対処となる障害時緊急モード※2作業手順の考慮不足によるもの

※1 輻輳 = アクセスが集中してネットワークが混雑し、遅延したり繋がりにくい状態

※2 障害時緊急モード = パケット交換装置からポリシー制御装置への接続を回避して、パケット交換装置の内部処理で代替しサービスを継続するために、予め規定した運用モード

周知広報の掲載内容

＜弊社Webへの情報掲載＞

①初報 9月4日12時25分（障害が発生している旨を周知）

Rakuten Mobile

料金・サービス | 製品 | 通信・エリア | 店舗 | キャンペーン | お客様サポート | 楽天ひかり

トップ > お知らせ > 障害情報のお知らせ > 一部のお客様において通話・データ通信がご利用しづらい事象について

一部のお客様において通話・データ通信がご利用しづらい事象について

(初報) 2022年9月4日午後0時25分

お客様各位

平素は楽天モバイルをご利用いただき、誠にありがとうございます。
楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT VII」をご利用の一部のお客様におかれまして、通話・データ通信がしづらい状況が発生しております。

■発生日時
2022年9月4日（日）午前10時58分頃から

■影響
一部のお客様の通話・データ通信のご利用

■原因
調査中

お客様にはご迷惑をお掛けしておりますことを、深くお詫言申し上げます。

[障害告知一覧へ](#)

②復旧報 9月4日13時55分（障害が復旧した旨を周知）

Rakuten Mobile

料金・サービス | 製品 | 通信・エリア | 店舗 | キャンペーン | お客様サポート | 楽天ひかり

トップ > お知らせ > 障害情報のお知らせ > (復旧済み) 一部のお客様において通話・データ通信がご利用しづらい事象について

(復旧済み) 一部のお客様において通話・データ通信がご利用しづらい事象について

(初報) 2022年9月4日午後0時25分
(復旧報) 2022年9月4日午後1時55分

お客様各位

平素は楽天モバイルをご利用いただき、誠にありがとうございます。
楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT VII」をご利用の一部のお客様におかれまして、通話・データ通信がしづらい状況が発生しておりましたが、復旧しましたのでお知らせいたします。
なお、データ通信をご利用しづらい事象が続いているお客様は、以下のいずれかの操作を実施いただくことで事象が改善する場合がございます。

- ・機内モード設定 (ON/OFF)
- ・ご利用機種のリセット (電源 ON/OFF)

■発生日時
2022年9月4日（日）午前10時58分頃から午後13時26分頃まで

■影響
一部のお客様の通話・データ通信のご利用

■原因
システム障害のため

＜その他対応＞

SNSを用いた周知

Rakuten Mobile @Rmobile_Support · 9月4日

楽天モバイル お客様サポート - フォローする

楽天モバイルよりお知らせです。楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT VII」をご利用の一部のお客様におかれまして、通話・データ通信がしづらい状況が発生しておりますが、復旧しましたのでお知らせいたします。詳しくは、こちらをご確認ください。
network.mobile.rakuten.co.jp/information/fa... (1/2)

network.mobile.rakuten... (復旧済み) 一部のお客様において通話・データ...

楽天モバイル お客様サポート - フォローする

@Rmobile_Support

なお、データ通信をご利用しづらい事象が続いているお客様は、以下のいずれかの操作を実施いただくことで事象が改善する場合がございます。

- ・機内モード設定 (ON/OFF)
- ・ご利用機種のリセット (電源 ON/OFF)

お客様にはご迷惑をお掛けしておりましたこと深くお詫言申し上げます。 (2/2)

午後1:57 · 2022年9月4日

③復旧報更新 9月4日17時30分（影響回線数などを加筆）

Rakuten Mobile

料金・サービス | 製品 | 通信・エリア | 店舗 | キャンペーン | お客様サポート | 楽天ひかり

トップ > お知らせ > 障害情報のお知らせ > (復旧済み) 一部のお客様において通話・データ通信がご利用しづらい事象について

(復旧済み) 一部のお客様において通話・データ通信がご利用しづらい事象について

(初報) 2022年9月4日午後0時25分
(復旧報) 2022年9月4日午後1時55分
(復旧報更新) 2022年9月4日午後17時30分

お客様各位

平素は楽天モバイルをご利用いただき、誠にありがとうございます。
楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT VII」をご利用の一部のお客様におかれまして、通話・データ通信がしづらい状況が発生しておりましたが、復旧しましたのでお知らせいたします。

なお、データ通信をご利用しづらい事象が続いているお客様は、以下のいずれかの操作を実施いただくことで事象が改善する場合がございます。

- ・機内モード設定 (ON/OFF)
- ・ご利用機種のリセット (電源 ON/OFF)

■発生日時
2022年9月4日（日）午前10時58分頃から午後1時26分頃まで

■影響エリア
全国

■影響回線数
約130万回線

■影響サービス
一部のお客様の通話・データ通信のご利用

■原因
ネットワーク設備再起動に伴うトラフィック転移のため

お客様にはご迷惑をお掛けしましたことを、深くお詫言申し上げます。

顧客周知の課題

問題点	問題点内容
□お客様への周知をウェブサイトへ掲出するまでに時間を要した（65分）	障害報初報に復旧見込み時間等を可能な限りの情報を含めておきたいと判断したため



（再発防止策）

初報に関しては詳細が認識できていなくても、サービス影響があることを利用者に伝える事を優先する。

Rakuten Mobile