

株式会社NTTドコモから提出された重大な事故報告の概要

- 一部の役務の提供を停止させた時間：
令和3年10月14日(木) 17時37分～同日19時57分(2時間20分)
- 発生した事象：携帯電話の音声伝送役務・データ伝送役務が利用できない。
- 停止させた一部の役務の利用者の数：約100万人
(一部の役務の停止時間中に位置登録ができなかった人数(推計))
- 一部の役務の停止地域：全国(石川県、富山県、福井県、奈良県及び和歌山県を除く。)
- 原因：
NTTドコモのIoTサービスに係る加入者/位置情報サーバの切替工事の過程において不具合が確認されたため、切り戻し作業を実施したところ、大量のIoT端末の位置登録信号が発生し、加入者/位置情報サーバと信号交換機の区間に輻輳が発生した。その後、NTTドコモの全国のネットワークに連鎖的に輻輳が波及したため。

(参考) 上記の一部の役務の提供を停止させた時間を含む前後に、利用しづらい状況が発生。

- 発生・復旧日時：
令和3年10月14日(木) 16時54分～同年10月15日(金) 22時00分(29時間06分)
- 発生した事象：携帯電話の音声伝送役務・データ伝送役務が利用しづらい。
- 影響を受けた利用者数：
音声伝送役務 約460万人
(通常稼働時の呼数との差分と一人当たりの平均呼数から算出したもの)
データ伝送役務 830万人以上
(通常稼働時の4Gサービスの位置登録数との差分(4Gから3Gへの遷移によるもの、位置登録が一時的に不可であることによるもの)の最大値に基づくもの)
- 影響範囲：全国
- 原因：位置登録規制、信号交換機及び音声交換機の輻輳