

電気通信事故検証会議（第2回）議事要旨

1 日 時：令和6年5月23日（木）10:00～11:53

2 場 所：Web会議

3 出席者（敬称略）

＜構成員＞

相田座長、内田座長代理、黒坂構成員、妙中構成員、

堀越構成員、森井構成員、矢入構成員

＜事務局＞

木村 電気通信事業部長

大塚 安全・信頼性対策課長、竹渕 安全・信頼性対策課課長補佐

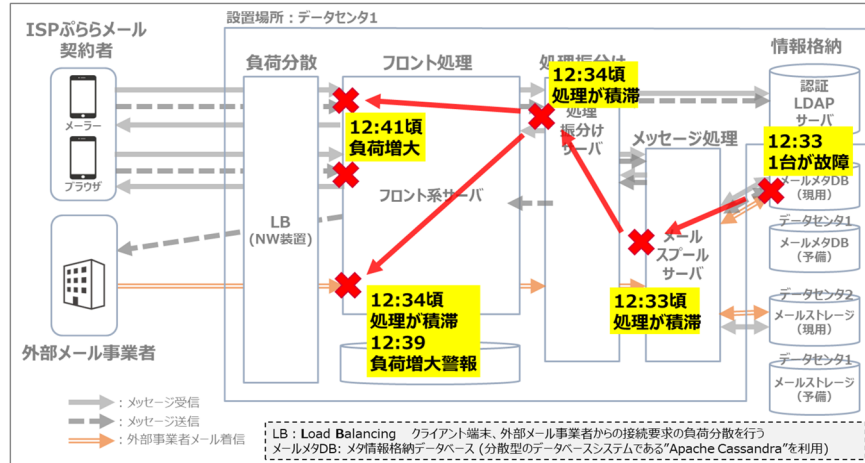
4 議事

- (1) 株式会社NTTドコモから、令和6年3月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

事業者名	株式会社NTTドコモ	発生日時	令和6年3月12日 12:33
継続時間	3時間57分	影響利用者数	インターネットサービス「ぷらら」のメール：約25.9万人
影響地域	全国	事業者への問合せ件数	509件
障害内容	メールの送受信が利用しづらい状況が発生。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	五 「一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務」 影響を与えた電気通信役務 31 インターネット関連サービス（電子メール）		
発生原因	＜発生原因の概要＞ メー ル ス プ ー ル サーバ から メー ル メ タ デ ー タ ベ ー ス（以下「メー ル メ タ DB」という。）への死活監視機能において、メー ル メ タ DBの故障検知、自動切離しが行われたが、定期的な死活監視の通信手順に考慮漏れがあり、ヘルスチェックが正常完了してしまい、切り離されたメー ル メ タ DBが自動で系に組込まれてしまう仕様となっていた。組込まれたメー ル メ タ DBにおいて再び故障が検知され、また切離される動作が繰り返されることで、メー ル 処理の滞留が発生し、それがシステム全体に波及したことで高負荷状態に陥り、事故に至った。 ＜大規模化した原因＞ (1) メー ル ス プ ー ル サーバ に搭載したアプリケーションソフトの製品不具合 ・メー ル ス プ ー ル サーバ には、メー ル メ タ DBに対するアプリケーション通信が失敗すると、当該サーバを切り離す機構があり、切り離しは有効に機能した。		

○事故による影響範囲（ISPからメールシステムの全体像）

- ・メールメタDB(現用 複数台のうち1台)の故障から、フロント系サーバ（契約者用POP/SMTPサーバ、着信用SMTPサーバ）が高負荷状態に陥ったことで、ISPからメール契約者のメール送受信がしづらい状態となった。



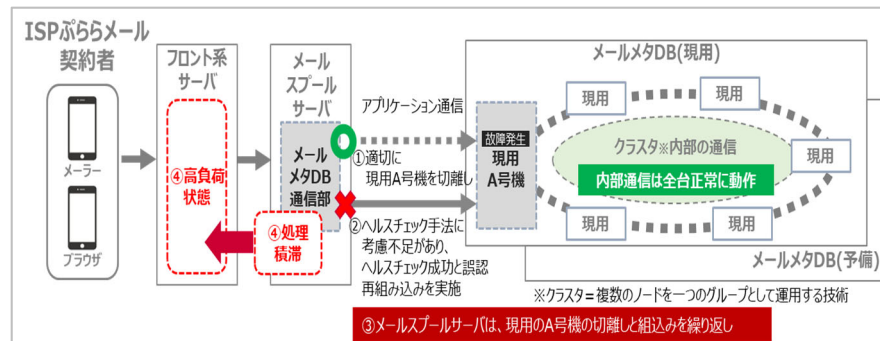
○正常時・事故発生時の動き

<正常時>

- ① 正常時はメールスプールサーバとメールメタDB、及びクラスタ内部においてアプリケーション通信により正常性を確認。万が一メールメタDB1台が故障の場合、自動的に切離し、DBが正常に戻った後、クラスタに自動組込みを実施することで故障の波及を防止。

<事故時>

- ① メールスプールサーバから、現用であるメールメタDBのA号機へのアプリケーション通信が応答なしとなり、メールスプールサーバは、適切にA号機の切り離しを行った。【仕様通り】
- ② ところがメールスプールサーバのヘルスチェック手法に考慮不足があったため、A号機のヘルスチェックを「成功」と判定し、「A号機の再組込みを実施」。【動作考慮漏れによる不安定な動作】
- ③ 再度アプリケーション通信が応答無しのため、A号機の切離し、ヘルスチェック「成功」により組込みを繰り返し実施。
- ④ この結果、メールスプールサーバで処理が積滞し、その後、フロント系サーバでも高負荷状態に陥った。



再発防止策	○電気通信設備に関する内容 ＜大規模化した原因への対処＞ (1) メールプールサーバ、メールメタDBの監視強化、当該アプリケーション導入状況の確認と導入システムに対する監視・措置手順の追加 ・メールメタDBにて、メモリ不足が発生した際にメモリエラーの警報を出力する仕組みを導入するとともに、メールプールサーバのメールメタDB切り離し、組み込みのログを監視し警報を検知し出力する機能を強化 【令和6年3月完了】 ・警報を検知した際は、現用/予備サーバの切替を即座に実施し、それでも復旧しない場合は、現用サーバを再起動する手順を制定 【令和6年3月完了】 ・当該アプリケーションの導入状況を確認し、アプリケーション不具合の根本改修の恒久対処までの間、メモリ不足エラーを検知できる機能の追加など、暫定対処措置を導入 【令和6年4月完了】 (2) 製品不具合の改修 ・ヘルスチェックをアプリケーション通信手順の前半で判断せず、実際に利用するアプリケーション通信で判断するようにすることで、正しく当該サーバの切り離しと適切な再組み込みができるよう改良 【令和6年8月末完了予定】 ＜長期化した原因への対処＞ (1) メールトラヒックの可視化及び監視する仕組みの導入 ・メールトラヒックを可視化する仕組みの導入及び監視の強化により、サービス影響を即座に判断可能な仕組みを構築 【令和6年4月完了】 (2) ISPからメールシステム全体を可視化できる仕組みの導入 ・迅速に故障箇所を特定するために、すべてのサーバ間のリアルタイムの遅延監視を導入 【令和6年5月完了】 (3) 迅速な措置・復旧が可能なツール等の準備 ・工程毎に目標時間を設定し、「未完了の場合は次工程に遷移すること」を判断基準に加える。 －1次措置（10分） －故障掲載・エスカレーション（15分） －2次対応（30分） ・2次対応では、全プロセスの再起動もしくは系切替を自動で実行できるツールを作成し、作業時間の短縮を図る。 【令和6年5月完了】 (4) 更なる電気通信設備の安定運用に向けて ・汎用製品を電気通信設備へ適用する前の試験段階において、アプリケーション全体の停止に加え、アプリケーション内の一部機能停止など、運用上想定される故障が発生した際の動作を確認する試験を検証項目に組み込むようベンダと協議 【令和6年4月協議開始】 ※アプリケーション内の一部機能停止など、運用上想定される故障が発生した際の動作を確認する試験を検証項目に組み込むことについて、ドコモから要望を挙げ、ベンダに検討を依頼。具体的に対応可能な範囲について協議を実施。
-------	---

	○お客様周知に関する内容 (1) ISPぷららサービスに関するドコモ公式ホームページ掲載基準が不明確であったため、初報掲載が遅れた ・ISPぷららサービスに関する初報掲載マニュアル（判断基準が記載された運用マニュアル）の整備 【令和6年3月完了】 ・「故障のおそれ」の状態においても掲載できるテンプレートを準備 【令和6年3月完了】 ・お客様周知の重要性と故障発生時の30分掲載（初報掲載ルール）の意識づけ 【令和6年3月：監視部門内実施】 【令和6年3月・4月：組織長より実施】 ・定期的な演習を通じた初報掲載ルールの定着化 －ドコモ公式ホームページへの掲載演習 －令和6年4月は毎週実施し、4月以降は毎月1回実施 ・大規模故障演習 －模擬故障発生～初報掲載～体制確立までを確認 －年1回以上の開催 【令和6年4月完了】
情報周知 自社サイト	<ISPぷららサイト> 3月12日（火） 13:16 初報 【故障】メールシステム 【初報】 2024.3.12 故障中 現在復旧作業中です。 [発生日時]2024/03/12 12:39頃 [更新日時]2024/03/12 13:16 [故障内容]現在、一部のお客様にてWebメール(※IPoE方式専用OEMサービス含む)がご利用いただけない状態となっております。 ご利用中のお客様には大変ご迷惑をおかけいたしますことを、お詫び申し上げます。 3月12日（火） 18:42 復旧報 【故障(復旧)】メールシステム 【復旧報】 2024.3.12 故障(回復) 復旧いたしました。 [発生日時]2024/03/12 12:39頃 [復旧日時]2024/03/12 16:30頃 [故障原因]設備故障 [更新日時]2024/03/12 20:38 [故障内容]一部のお客様にてメールサービス(※IPoE方式専用OEMサービス含む)がご利用しづらい状態となりました。 ※本障害復旧後、一時的にぷららメール以外から送信されたメール受信に時間がかかる事象が発生していましたが、現在は正常にご利用になれます。お客様にはご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。 平素はNTTドコモのサービス・商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。 2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃から、インターネット接続サービス「ぷらら」のメールがご利用しづらい事象が発生していましたが、2024年3月12日（火曜）午後4時30分頃に復旧いたしました。 [故障対策]設備故障の解消

<コーポレートサイト>
3月12日（火） 14：03 初報

【お詫び】「ぶらら」のメールサービスがご利用しづらい事象について

2024年3月12日

平素はNTTドコモのサービス・商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。
2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃から、「ぶらら」のメールサービスがご利用しづらい事象が発生しております。

1.発生日
2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃

【初報】

2.対象サービスと影響
「ぶらら」のメールサービス

3.影響エリア
確認中

4.原因
確認中

お客様には、大変ご迷惑をおかけしておりますことお詫び申し上げます。

3月12日（火） 15：30 第二報（問い合わせ先、サービス名称を更新）

【お詫び/第2報】インターネット接続サービス「ぶらら」のメールがご利用しづらい事象について
（2024年3月12日午後3時30分時点）

2024年3月12日

平素はNTTドコモのサービス・商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。
2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃から、インターネット接続サービス「ぶらら」のメールがご利用しづらい状況が発生しております。

1.発生日
2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃

【第二報】

2.対象サービスと影響
インターネット接続サービス「ぶらら」のメール

3.影響エリア
全国

4.原因
確認中

3月12日（火） 16：30 第三報 （更新情報なし）

【第三報】

【お詫び/第3報】インターネット接続サービス「ぶらら」のメールがご利用しづらい事象について
(2024年3月12日午後4時30分時点)

2024年3月12日

平素はNTTドコモのサービス・商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。
2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃から、インターネット接続サービス「ぶらら」のメールがご利用しづらい状況が発生しております。

- 1.発生日
2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃
- 2.対象サービスと影響
インターネット接続サービス「ぶらら」のメール
- 3.影響エリア
全国
- 4.原因
確認中
- 5.お客様からのお問い合わせ先
・個人のお客様さま：
ρ Webによるお問い合わせ（ぶらら会員サポート）
・法人のお客様さま：
ρ BUSINESSぶららサポートセンター

お客様さまには、大変ご迷惑をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。

3月12日（火） 19：11 復旧報

【復旧報】

【お詫び/復旧】インターネット接続サービス「ぶらら」のメールがご利用しづらい事象について

2024年3月12日

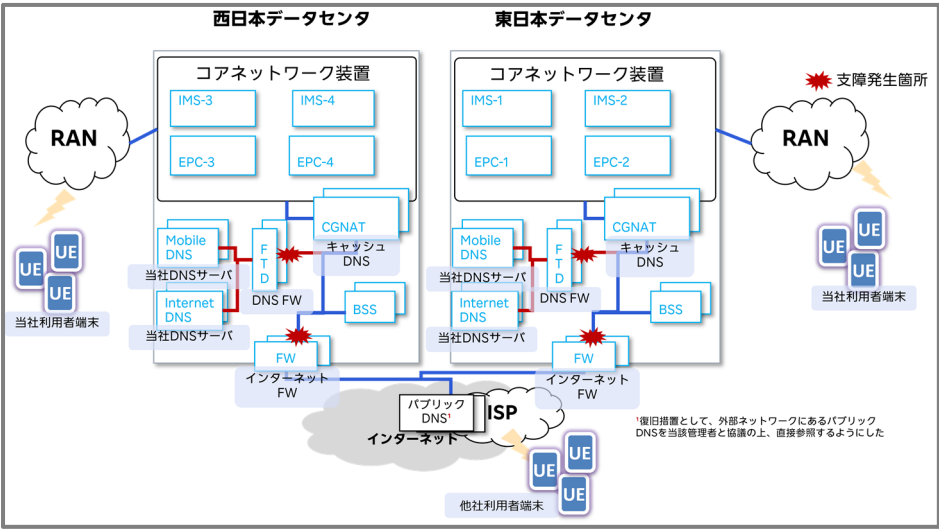
※本報発表直後、一時的にぶららメール以外から送られたメール受信に時間がかかる事象が発生していましたが、現在は正常にご利用になれます。
お客様さまにはご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。

平素はNTTドコモのサービス・商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。
2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃から、インターネット接続サービス「ぶらら」のメールがご利用しづらい事象が発生していましたが、
2024年3月12日（火曜）午後4時30分頃に復旧いたしました。

- 1.発生日
2024年3月12日（火曜）午後0時39分頃から2024年3月12日（火曜）午後4時30分頃まで
- 2.対象サービスと影響
インターネット接続サービス「ぶらら」のメール
- 3.影響エリア
全国
- 4.原因
投稿故障
- 5.お客様からのお問い合わせ先
・個人のお客様さま：
ρ Webによるお問い合わせ（ぶらら会員サポート）
・法人のお客様さま：
ρ BUSINESSぶららサポートセンター

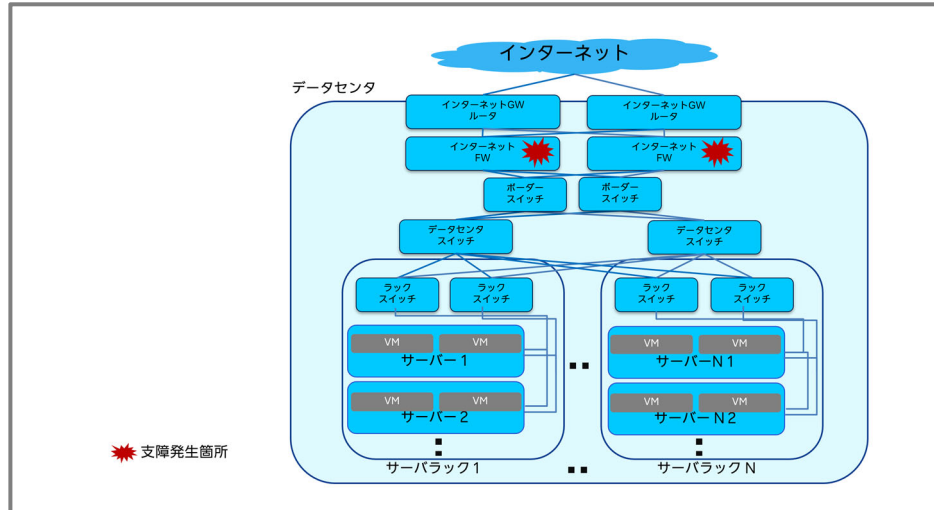
お客様さまにはご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。

(3) 楽天モバイル株式会社から、令和6年3月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

事業者名	楽天モバイル株式会社	発生日時	令和6年3月15日 4:56
継続時間	9時間49分	影響利用者数	データ通信：約85万人
影響地域	全国エリア	事業者への問合せ件数	4,277件 (当日、障害関係外の問合せ含む総件数)
障害内容	データ通信の一部が利用しづらくなった。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	五 一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務 <影響を与えた電気通信役務> 携帯電話 18 三・九ー四世代移動通信システムを使用するもの 19 第五世代移動通信システムを使用するもの		
発生原因	<発生原因の概要> セキュリティ部門（導入部隊）によるネットワーク監視強化のための作業を起因として生じたインターネット Fire Wall（以下FW）での監視対象のトラフィックパターン増加を、セキュリティ部門（監視部隊）は外部からの攻撃が異常に増加していると誤認し、ネットワーク保護措置※を発動した。これによりIPv4におけるDomain Name System（以下DNS）要求および応答が一時的に全て遮断されて、端末にDNS応答が届かず、それにより生じた端末からの再試行の増加により輻輳が生じ、データ通信の一部に支障が生じる事故が発生した。 ※セキュリティ部門（監視部隊）が、監視対象のトラフィックパターンが増加した際に、外部からの攻撃の可能性を考慮し、それを防ぐため、手動で名前解決をブロックすること（特定のポートを閉塞させること）。		
機器構成図	<ネットワーク構成（論理構成）>  西日本データセンタ 東日本データセンタ コアネットワーク装置 IMS-3 IMS-4 EPC-3 EPC-4 CGNAT キャッシュDNS DNS FW BSS RAN UE 当社利用者端末 IMS-1 IMS-2 EPC-1 EPC-2 CGNAT キャッシュDNS DNS FW BSS RAN UE 当社利用者端末 Mobile DNS 当社DNSサーバ Internet DNS 当社DNSサーバ FW インターネットFW インターネット パブリックDNS* ISP 他社利用者端末 *復旧措置として、外部ネットワークにあるパブリックDNSを当該管理者と協議の上、直接参照するようにした BSS: Business Support System（業務支援システム） IMS: IP Multimedia Subsystem（音声通話制御） EPC: Evolved Packet Core（パケット通信制御） RAN: Radio Access Network（無線アクセス制御） CGNAT: Carrier Grade NAT（IPアドレス相互変換装置） DNS: Domain Name System（インターネット住所録） Mobile: 自社端末が参照するDNS Internet: 外部から自社申し込み等で参照するDNS		

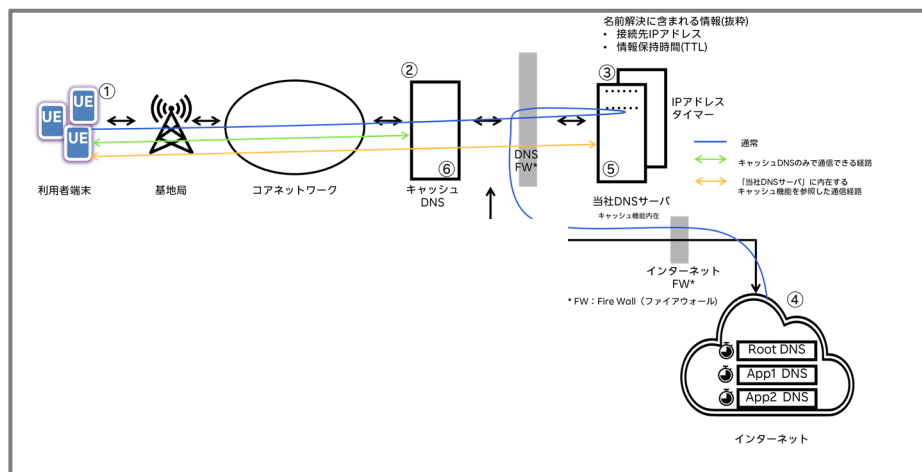
FTD : Firepower Threat Defense (DNSファイアウォール)
FW : Fire Wall for Inbound DDoS (DDoS向けファイアウォール)

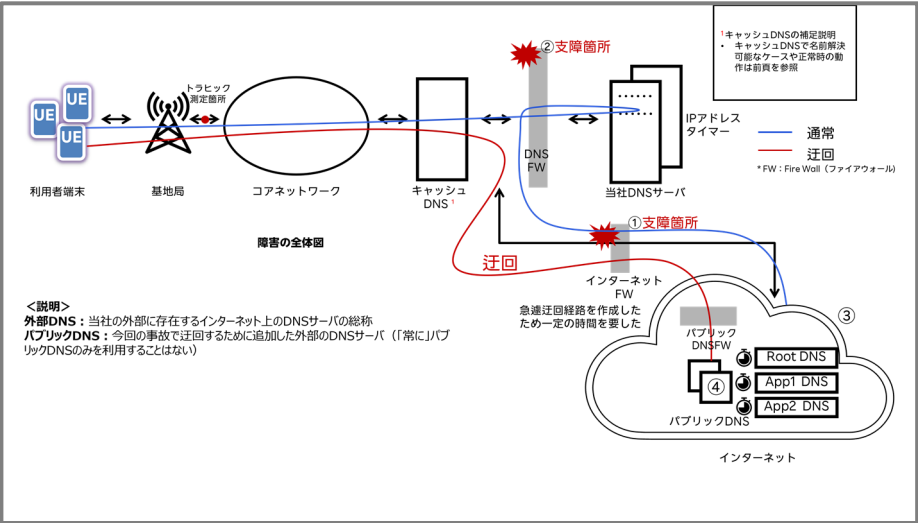
<ネットワーク構成（物理構成）>



<正常時の処理手順及びDNSトラヒックの説明>

- ①利用者操作もしくはアプリケーションのバックグラウンド動作によりDNS名前解決要求をキャッシュDNSへ送信。
※ User Equipment（以下UE）設定によっては④の外部DNSへ直接送信。（自社の制御範囲外）
- ②キャッシュDNSは受信した名前解決要求に対し、既存キャッシュ内に当該情報がある場合、その情報をUEへ送信し、応答情報がない場合は、IPv6で自社DNSサーバへ名前解決要求を送信。
- ③自社DNSサーバは受信した名前解決要求に対し、キャッシュ内に当該情報がある場合、その情報をキャッシュDNSへ送信し、応答情報がない場合は、IPv4もしくはIPv6で外部DNS（Root DNS等）へ名前解決要求を送信。
- ④外部DNSが、情報を自社DNSへ応答。
- ⑤自社DNSは、外部DNSから受信した応答情報をキャッシュへ保存しつつ、キャッシュDNSへ情報応答。
- ⑥キャッシュDNSは自社DNSから受信した応答情報をキャッシュへ保存しつつ、UEへ情報応答。



	＜事故発生から復旧までの流れ＞ ①セキュリティ部門（導入部隊）によるネットワーク監視強化のための作業を起因として生じたインターネットFWでの監視対象トラフィックパターン増加（新たなトラフィックパターン）を、セキュリティ部門（監視部隊）が外部からの攻撃が異常に増加していると誤認し、ネットワーク保護措置を発動した。 ■当時の主な挙動は以下の通り ・特定のサービス（アプリ）に対するQueryの失敗により、大量のFailureが返される。 ・自社設備のソフトウェアの不具合があったという証拠はない。 ・ネットワーク保護措置の発動により、IPv4におけるDNS要求および応答が一時的に全て遮断されて端末にDNS応答が届かず、それにより生じた端末からの再試行の増加により輻輳が生じた。 ②自社DNSサーバから、外部DNSサーバを参照するデータ通信の一部で、上記によりトラフィックが増加し利用しづらい状況が発生した。 ③外部DNSサーバを利用するデータ通信は、IPアドレスが自社のDNSサーバには存在しないため、外部DNSサーバへ確認に行く必要があった。 ④②の障害を疑い、パブリックDNS（図中④）を暫定的に追加し、一部改善が見られたが、優先的に参照する設定にしていなかったため、輻輳中のDNSFWを経由する輻輳中の自社DNSサーバを通るルートが優先され、状況改善が十分とはなかった。 ⑤自社DNSを優先的に選択する設定を行っていたものを、パブリックDNSを優先的に選択する設定とし、DNSFWを迂回する名前解決要求の割合を増やしていったところ、DNSの応答率が回復し明確な改善が見られた。  ＜説明＞ 外部DNS：当社の外部に存在するインターネット上のDNSサーバの総称 パブリックDNS：今回の事故で迂回するために追加した外部のDNSサーバ（「常に」パブリックDNSのみを利用することはない）
再発防止策	①利用者への初報の遅延 1) 例えば、サービスの全断ではなく、一部サービス（アプリ利用者）に支障が生じている状況であっても、利用者が多いアプリなどで実質的な利用支障が生じている場合は、原因や範囲が明らかでなくとも、利用者周知を開始する態勢を整備する。 2) 従来から、運用監視部門と事故対策本部間は、早期に初報を発出する仕組みを運用していることから、以下②に記載のセキュリティ部門と運用監視部門の情報連携強化により、早期に初報を出しうる仕組みとする。 【令和6年3月末完了】

	②社内関連部門の情報連携の不足 1) セキュリティ部門で、監視対象トラフィックパターンを大きく変えるなど、通信に重要な影響を与えうる作業を実施する場合に、当該作業で想定しうる通信の支障の原因を知るべき部門（運用監視部門等）に対して、当該情報が連携されるような情報伝達の経路を設定¹する。 2) 従来、「通信に重要な影響を与えうる作業」を実施することは、セキュリティ部門（監視部隊）と同導入部隊の経験者²間での随時共有だったが、関連する他部門へも共有し、関係者が利用可能な形とする。具体的には、セキュリティ部門（導入部隊）が実施するネットワークに影響する作業は、管理者²の承認を経る中でセキュリティ部門（監視部隊）及び運用監視部門への共有も自動的になされる仕組みとした。 3) セキュリティ部門（監視部隊）でのネットワーク保護措置を、部長職相当以上の権限を持つ管理者²の承認を経てから、適切な担当者³によってのみ実施される仕組みとした。 【令和6年3月末完了】 ③障害起因の輻輳による一部サービスの利用支障⁴の発生 DNSサーバおよび DNS FW輻輳発生時に予備系DNS へ通信を迂回させる「障害時緊急モード」⁵の用意をする。 【令和6年3月16日完了】 ¹ セキュリティ部門は、運用監視部門とは異なる部門であることが必要なため、「通信に重要な影響を与えうる作業」などに絞って共有する。 ² 管理者（組織としての責任者）の下に、作業員（監視作業に従事する者）、経験者（技術支援を担当する者）を配置している。 ³ 24 時間365 日で、複数名体制となっている。 ⁴ 利用できない又は利用しづらい状況。 ⁵ DNS 版「障害時緊急モード」は、DNS サーバおよび DNSFW に輻輳が発生した際にパブリック DNS をキャッシュ DNS から直接参照するスクリプトを用意しており、手動で発動する。「障害時緊急モード」を発動させるか否かは、時点ごとの通信状況を考慮し、迂回量に基づいて個別判断する。
情報 週知 自社 サイト	〈HPへの情報掲載〉 ①初報 3月15日08時42分（事故が発生している旨を周知） 

②第2報 3月15日10時58分（楽天モバイルでの製品購入が復旧した旨を追記）

個人のお客様法人のお客様

Price plan in English

Rakuten Mobile600THANK YOUプラン・製品通信エリア・店舗キャンペーンお知らせ・サポート検索my 楽天モバイルお申し込み

トップお知らせ障害情報のお知らせ

【障害発生】楽天モバイルの一部サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（第2報：3月15日午前10時30分時点）

【障害発生】楽天モバイルの一部サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（第2報：3月15日午前10時30分時点）

2024年3月15日

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。
以下のとおり、楽天モバイルの一部サービスがご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。
お客様には多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

■前回からの変更点

「3. 対象サービスと影響」を更新しました。

1. 日時

確認中

2. 影響エリア

確認中

3. 対象サービスと影響

■スマートフォンをご利用のお客様

・Rakuten最強プラン（データ通信）

■Wi-Fiルーターをご利用のお客様

・Rakuten最強プラン（データ通信）

・Rakuten Turbo（データ通信）

③第3報 3月15日11時57分（タイムスタンプのみ更新）

個人のお客様法人のお客様

Price plan in English

Rakuten Mobile600THANK YOUプラン・製品通信エリア・店舗キャンペーンお知らせ・サポート検索my 楽天モバイルお申し込み

トップお知らせ障害情報のお知らせ

【障害発生】楽天モバイルの一部サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（第4報：3月15日午後0時30分時点）

【障害発生】楽天モバイルの一部サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（第4報：3月15日午後0時30分時点）

2024年3月15日

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。
以下のとおり、楽天モバイルの一部サービスがご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。
お客様には多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

■前回からの変更点

変更点はございません。

1. 日時

確認中

2. 影響エリア

確認中

3. 対象サービスと影響

■スマートフォンをご利用のお客様

④第4報 3月15日12時40分（タイムスタンプのみ更新）

個人のお客様

法人のお客様

Price plan in English

Rakuten Mobile

プラン・製品

通信エリア・店舗

キャンペーン

お知らせ・サポート

検索

my 楽天モバイル

お申し込み

[トップ](#) > [お知らせ](#) > [障害情報のお知らせ](#) >

【障害発生】楽天モバイルの一部サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（第4報：3月15日午後0時30分時点）

2024年3月15日

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。

以下のとおり、楽天モバイルの一部サービスがご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。お客様には多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

■前回からの変更点

変更点はございません。

1. 日時

確認中

2. 影響エリア

確認中

3. 対象サービスと影響

■スマートフォンをご利用のお客様

・Rakuten最強プラン（データ通信）

■Wi-Fiルーターをご利用のお客様

⑤第5報 3月15日13時51分（発生時刻を追記）

個人のお客様

法人のお客様

Price plan in English

Rakuten Mobile

プラン・製品

通信エリア・店舗

キャンペーン

お知らせ・サポート

検索

my 楽天モバイル

お申し込み

[トップ](#) > [お知らせ](#) > [障害情報のお知らせ](#) >

【障害発生】楽天モバイルの一部サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（第5報：3月15日午後1時30分時点）

2024年3月15日

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。

以下のとおり、楽天モバイルの一部サービスがご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。お客様には多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

■前回からの変更点

「1. 日時」を更新しました。

1. 日時

2024年3月15日（金）午前5時頃から継続中

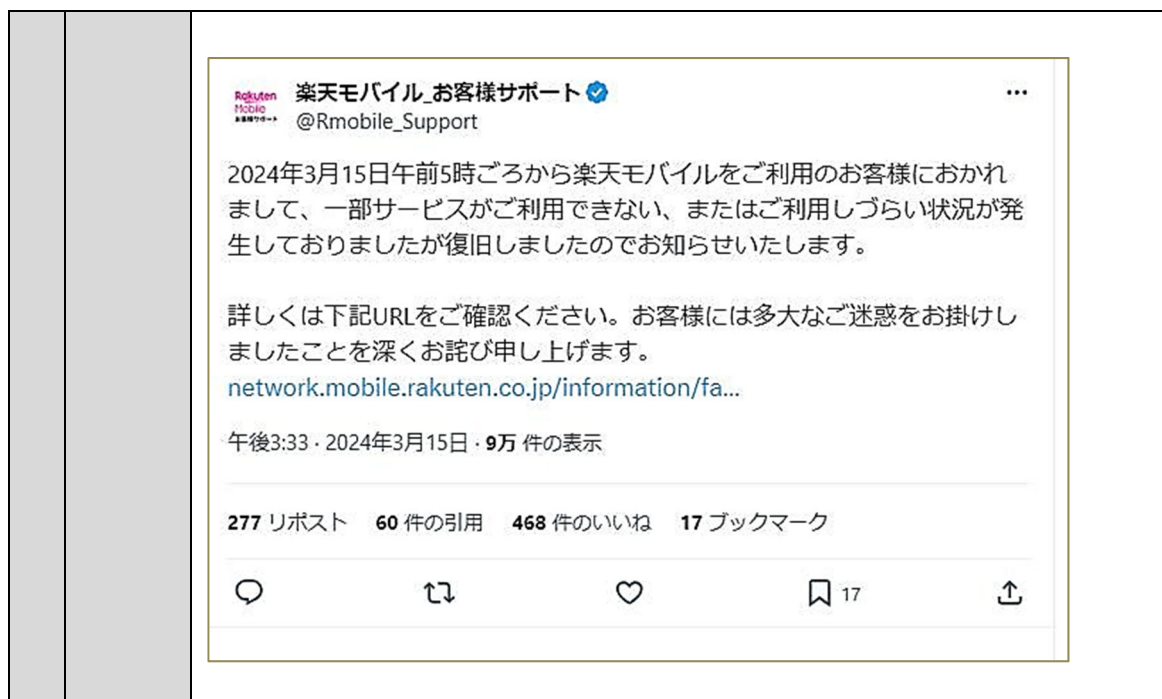
2. 影響エリア

確認中

3. 対象サービスと影響

■スマートフォンをご利用のお客様

	⑥復旧報 3月15日15時25分（事故が復旧した旨を追記） 【復旧】楽天モバイルの一部サービスがご利用しづらい状況について（3月15日午後3時25分時点） 2024年3月15日 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。 以下のとおり、楽天モバイルの一部サービスがご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。引き続き、状況を監視してまいります。 お客様には多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 ■前回の変更点 「1.日時」「2.影響エリア」「4.復旧日時」「6.お客様へのご案内」を更新しました。 1.日時 2024年3月15日（金）午前5時00分頃から3月15日（金）午後2時45分頃 2.影響エリア 現在、影響が発生している地域はございません。 以下のエリアは復旧しました。 全国 3.対象サービスと影響 ■スマートフォンをご利用のお客様 （※スマートフォンは、楽天モバイルのネットワークを利用しています。）
その他	<SNSを用いた周知>  楽天モバイル_お客様サ...  フォローする ... @Rmobile_Support 現在楽天モバイルをご利用のお客様におかれまして、一部サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しております。 詳しくは下記URLをご確認ください。お客様には多大なご迷惑をお掛けしておりますことを、深くお詫び申し上げます。  【障害発生】楽天モバイルの一部サービスがご利用できない、またはご利用しづ... network.mobile.rakuten.co.jp 8:40 · 2024/03/15 場所: Earth · 48万回表示



(4) ソフトバンク株式会社から、令和 5 年 12 月に発生した重大な事故に対する行政指導への対応状況について説明が行われた。

以上