

電気通信事故検証会議（第3回）議事要旨

1 日 時：令和8年3月17日（火）13:00～14:40

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、長谷川構成員、堀越構成員、矢入構成員、渡邊構成員

＜事務局＞

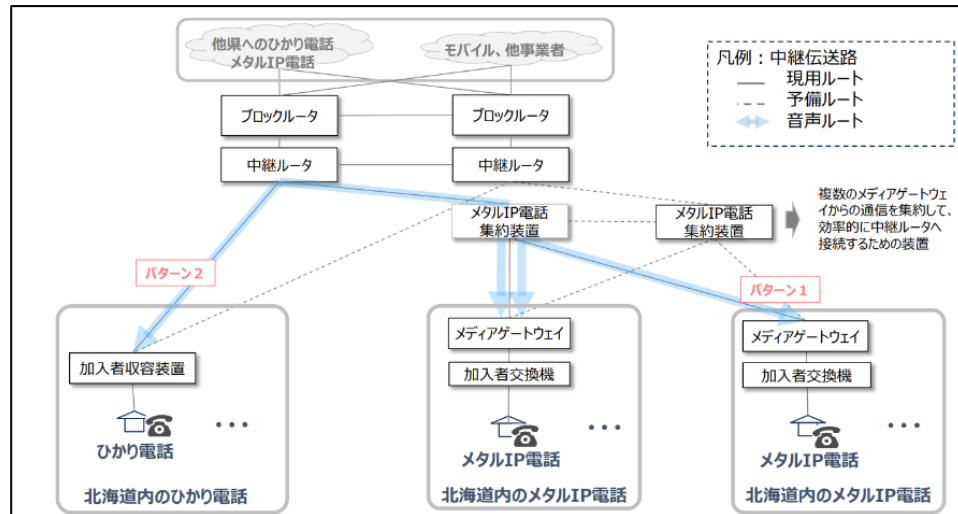
北神 安全・信頼性対策課長、広瀬 安全・信頼性対策課課長補佐

4 議事

(1) NTT 東日本株式会社から、令和8年1月に発生した事故について説明が行われた。事故の概要は以下のとおり。

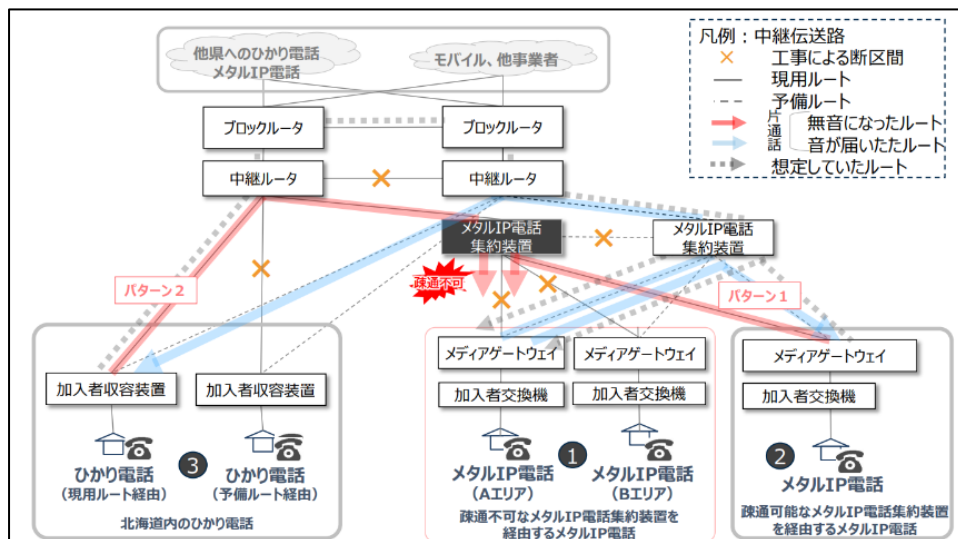
事業者名	NTT東日本株式会社	発生日時	令和8年1月20日 10時7分
継続時間	1時間21分	影響 利用者数	約22万回線 ※緊急通報を扱う音声伝送役務は、故障中に使用しなかった者も含めた、故障した設備配下の全利用者の数に呼損率を乗じた数を影響利用者数とする。
影響地域	北海道の一部地域（上川、留萌、宗谷、オホーツク、十勝、釧路、根室の全域および空知の一部）	事業者への 問合せ件数	—
障害内容	北海道内一部エリアのメタルIP電話サービスとの通話が片通話になる事象が発生		
電気通信事業法施行規則第58条第2項に定める事故に該当する電気通信役務の区分	— 緊急通報を取り扱う音声伝送役務（1 加入電話、8 IP電話）		
発生原因	＜大規模化した要因＞ ネットワーク方式部門と設計部門の間における認識齟齬が原因。 ネットワーク方式部門では、経路分散条件により3区間同時に通信		

	不可となるような障害は伝送設計で回避されているとの認識であった。一方、設計部門では、物理ルート上で一部経路重複が存在しても、上位階梯（ブロックルータ）でのネットワーク迂回により救済可能であり、3区間同時に障害が発生した場合でも通信は可能との認識であった。 （根本的要因） ① 経済合理性を考慮し、経路分散条件に合致しない経路重複を、例外的に一部許容していた。 ② 物理変更を伴わない論理的な変更工事だったため、経路分散条件の確認が漏れていた。 ＜長期化した要因＞ ① 通信設備およびネットワークの異常を示すアラームは発生しておらず申告内容をもとに故障状況を確認する対応となった。 ② 片通話を検知する手段がなかった。 ＜ホームページにおいて正しく周知できなかった要因＞ ① 初報は早期に掲載できたものの、原因究明や影響数の把握のための情報収集を優先し、続報（2報以降の掲載）を早期に掲出することができなかった。 ＜一部の緊急通報受理機関のみへの周知となった要因＞ ① 通信設備およびネットワークの異常を示すアラームがなく、影響があるエリアの特定が困難であったため、お客様申告にて判明した加入者電話番号の交換機エリアを管轄する緊急通報受理機関のみのFAX送付となった。 ② 接続試験の結果にあわせ影響が特定できた緊急通報受理機関へFAX送付の準備をしていたが、以降サービスは回復しており片通話事象の現認がなかったため、緊急通報受理機関へのFAX送付がされなかった。
機器 構成図	○正常時 メタルIP電話の音声データの通常時における流通経路は、以下の通り ・ パターン1：異なるエリア間の音声データは、メタルIP電話集約装置を経由し、データを転送する。 ・ パターン2：ひかり電話とメタルIP電話間の音声データも、メタルIP電話集約装置を経由し、データを転送する。



○事故発生時

中継ケーブル区間の工事（令和8年1月20日）【参考①】をきっかけに、ネットワークの構成変更時（令和7年10月）の設計考慮漏れが原因となり音声データの疎通ルートがなくなり【参考②】、電話サービスに影響が発生した。



【参考】

- ① きっかけとなった工事（中継ケーブル区間の移転工事）
 - ・ 電柱及びマンホールの土地所有者からの要請に基づき、これらに敷設されるケーブル設備を移転する工事
- ② ネットワークの構成変更工事（Autonomous System（以下、「AS」という）番号変更）
 - ・ インターネットトラフィック量の変化やブロックルータの装置保守限界に伴い、中継ネットワークをシンプルにする工事を今後予定している。
 - ・ その事前工程として必要となる、論理的な設定作業（Border

	Gateway Protocol AS番号の変更)を令和7年10月に実施した。 ・ その際に、設計考慮漏れがあり、令和8年1月20日の中継ケーブル区間の工事をきっかけに顕在化した。
再発防止策	○大規模化を防ぐ対策 <u>経路分散条件の必須化</u> ・ 物理的な経路分散と論理的なネットワーク迂回の組み合わせによる考慮漏れリスクを回避させるため、物理的な経路分散の条件緩和を撤廃する。 【令和8年1月から実施】 <u>ネットワーク方式変更時に経路分散条件の確認を徹底</u> ・ 要件定義および切替・運用前段階において、新たに定めるチェック項目に基づき経路分散条件が満たされているかを必須確認項目とし、関連部で合意する。 【令和8年2月から実施】 ・ 装置毎の経路詳細ポリシーを改版した工事規格書（経路分散ルール）を定め、ネットワーク方式部門と設計部門との認識を合わせる基となる技術資料とする。 【令和8年3月31日完了】 <u>経路分散条件の見直し及びネットワークへの反映</u> ・ 経路分散条件を確実に継続的に順守するため、同一階梯の渡りルートでの救済を基本としたネットワーク構成へ見直す（渡りルートの冗長化）。 【令和8年1月から検討開始】 <u>本事象と同一の通話影響が発生しうるエリアへの直近対処</u> ・ 本事象と同一の通話影響が発生しうる北海道・新潟・長野・千葉・神奈川・東京に対して、緊急対応として同一事象が発生した場合においても、ブロックルータ経由で通信を迂回する設定を追加する。 【令和8年1月26日実施完了】 <u>同様事象が発生しうる他装置への水平展開</u> ・ 経路分散条件を満たしていない構成の有無を確認し、同様事象が内在している場合は、重複の解消もしくはネットワーク迂回で対処する。 【令和8年3月13日完了】 ○長期化を防ぐ対策 <u>故障を早期に検知できるための仕組みの確立</u> ・ これまで片通話のような特異事象は、実際に電話をかけて通話をしないと確認できなかったが、今回の解析で装置内部ログを確認することで検知可能な場合があることが判明した。今回の知見を活かし、迅速な検知、影響把握、対処までを早期に実施出来る仕組みを確立する。 ➢ ツールにより上記のメディアゲートウェイ装置内部ログを確認し、ログが一定の閾値を超過した場合に監視者にアラームを自動送信する仕組みを確立する。

	<u>速やかな影響把握・対処＜アラーム確認後の初動フロー確立＞</u> ・発生したアラームから対象装置（メディアゲートウェイおよび加入者交換機）を特定するとともに、ネットワーク異常の有無確認やお客様申告との突合を一連で実施する業務フローを整備する。 ・片通話事象を現認するために、実呼による接続通話試験も実施する。接続通話試験を効率的に行うため、試験パターンの一覧表を準備する。 ➢速やかに影響把握を行い、緊急通報受理機関へFAXを送付、公式ホームページ掲載を実施する。 ➢経路変更もしくは工事切り戻しにより、速やかなサービス回復措置を実施する。 【対処の状況】 ・ログ確認/アラーム自動送信のツール作成、試験パターン一覧表・業務フロー整備 【令和8年1月31日完了】 ・監視者への周知、習熟、運用開始 【令和8年2月9日より運用開始】 ○ホームページ掲載における対策 ・原因究明や影響数の把握が進まない場合でも、1時間を目途に定期で情報更新を行う運用を徹底する。 ・更新情報が無い場合においては、原因究明中、確認中であることなどを記載し、リリース時刻を更新することで、利用者へ「状況に変化がない」という情報を届ける。 ○一部の緊急通報受理機関のみへの周知となった要因に対する再発防止策 ・影響の早期検知（長長期化を防ぐ対策）により影響範囲の絞り込みも可能とし、緊急通報受理機関へ早期にFAXを送付する。 ・アラーム等がなく異常を現認できなくとも、SNSや申告等から広域障害が発生、または発生する恐れがあると判断した段階で、影響拡大防止・注意喚起を目的として、速やかに広域へFAXを送付することをルール化するとともに、公式ホームページのトップページへ掲載を実施する。 【対処の状況】 ・早期に検知する仕組みの運用 【令和8年2月9日より運用開始】 ・監視者への周知、習熟、運用開始 【令和8年2月9日より運用開始】 ・定期的な訓練の実施 【令和8年2月より順次実施(四半期毎)】
情報 周知	自社 サイト <報道発表資料> ・第1報（初報）（2026年1月20日 11:25）

【障害発生】通信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1報：2026年1月20日 午前11時25分 時点)

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。
以下のとおり、当社の通信サービスがお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生しております。
お客さま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。

1. 発生日時

2026年1月20日（火）午前11時20分 頃から継続中

2. 影響エリア

北海道

3. 対象サービスと影響

電話サービス

※電話サービスに影響がある場合、緊急通報への発信もお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい場合がございます。

※当社が提供する固定電話やフレッツ光に影響がある場合、固定電話やフレッツ光を利用した各種サービスもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい場合があります。

※フレッツ光に影響がある場合、光コラボレーション事業者*が提供する光アクセスサービスについてもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい場合があります。

*NTT東日本から光アクセスサービスの提供（卸売り）を受けて通信サービスを提供する事業者

4. お客様へのご案内

- ・緊急通報などの通話は、携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・インターネットは、携帯電話によるデータ通信、公衆フリーWi-Fiなどをご利用くださいますようお願いいたします。

5. お問い合わせ

■Webでのお問い合わせ

Web113 <https://web113.ntt-east.co.jp/>

受付時間：24時間

- ・ 故障情報の掲載（2026年1月20日 11:51）



「ご利用の向け」 工事情報
フレックス・シリーズ等の接続に関する故障情報

故障情報
 お客さま各位

2026年1月20日

故障発生のお知らせ（北海道エリア）

口頭よりNTT東日本のフレックスサービス等をご利用いただき、誠にありがとうございます。
 故障によりサービスがご利用いただけられない事態が発生して参りました。
 お客様には多大なるご迷惑・ご不便をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

記

発生日時	2026年1月20日（火） 11:20
対象	北海道エリアにて電話450料をご利用されている一部のお客様 28日に回復しております。正確な時刻が判明次第日時を記載いたします。
原因	設備故障

[図 ウィンドウを閉じる](#)

[※サポートページはこちら](#)
[※店舗・事業所向けサービスへのお問い合わせはこちら](#)
[※個人のお客さま向けサービスへのお問い合わせはこちら](#)
[※故障情報の発生日時については当社が知り得た日時であり、実際に故障が発生した日時と一部異なる場合がございます。](#)

copyright © 2006 NTT東日本株式会社

第2報（回復報）（2026年1月20日 15:10）

報道発表資料

（第2報）

※下線部が第1報からの変更箇所です。

2026年1月20日
NTT 東日本株式会社

【復旧】北海道の一部エリアで通信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：1月20日午後1時48分時点)

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

以下のとおり、北海道の一部エリアにおいて、当社の通信サービスがお客さまによりご利用できない、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。

原因については引き続き調査中ですが、当社の設備試験の結果、正常であることを確認しています。

お客さま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。

1. 発生日時

2026年1月20日（火） 午前11時20分頃から

2. 影響エリア

北海道の一部エリア（稚内、紋別、北見、旭川、釧路、遠軽、帯広）
その他影響があるエリアについては引き続き調査中

3. 対象サービスと影響

電話サービス

上記のサービスがお客さまにより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。

※緊急通報への発信もお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生していました。

※当社が提供する固定電話に影響がある場合、固定電話を利用した各種サービスもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生していました。

4. 原因

引き続き調査中、判明次第お知らせします。

5. お問い合わせ

■ Webでのお問い合わせ

Web113 <https://web113.ntt-east.co.jp/>

受付時間：24時間

■ 電話でのお問い合わせ

<電話サービスの故障>

固定電話・携帯電話から 0120-444-113

※NTT東日本の固定電話からは113（局番なし）にかけてもつながります

受付時間：午前9時00分～午後5時00分

・ 第3報（終報）（2026年2月9日 17:00）

（報道発表資料）

2026年2月9日
NTT東日本株式会社

（第3報：2月9日午後5時00分時点）

※ 下線部は第2報からの変更箇所です。

【情報追記：復旧】北海道の一部エリアで通信サービスが ご利用できない、またはご利用しづらい状況について （第3報：終報 2月9日午後5時00分時点）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

以下のとおり、北海道の一部エリアにおいて、当社の通信サービスがお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生した件について、同日復旧しサービスは正常にご利用できるようになっておりましたが、原因が判明し、必要な対応を完了しております。

お客さま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。

■ 1. 発生日時

2026年1月20日（火）午前10時7分から午前11時28分

■ 2. 影響エリア

北海道の一部エリア（上川、留萌、東谷、オホーツク、十勝、釧路、根室の全域および空知の一部）

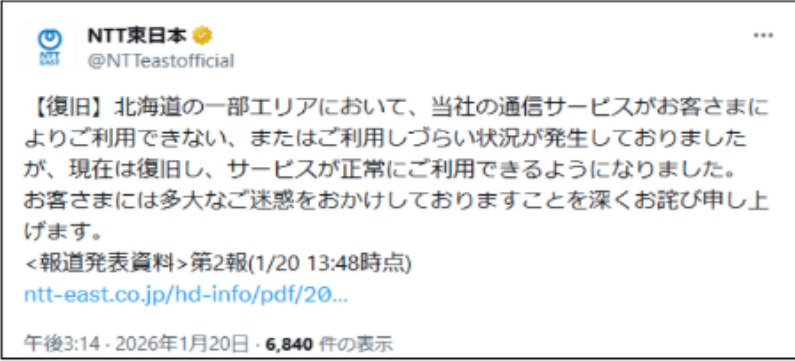
■ 3. 対象サービスおよび回線数

固定電話（加入電話/FNSネット）：最大約25万回線

- ※ 影響は「北海道内の一本の線を両端とも固定電話・ひかり電話」と「影響エリア内の固定電話」の通話に一般にご利用しづらい状況が発生していました。なお、北海道内の固定電話・ひかり電話との通話、および携帯電話・他社固定電話との通話には影響はありません。
- ※ 緊急通報への発信もお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生していました。
- ※ 一般に利用しづらい状況が発生していた通話の回数は見直しします。

■ 4. 原因

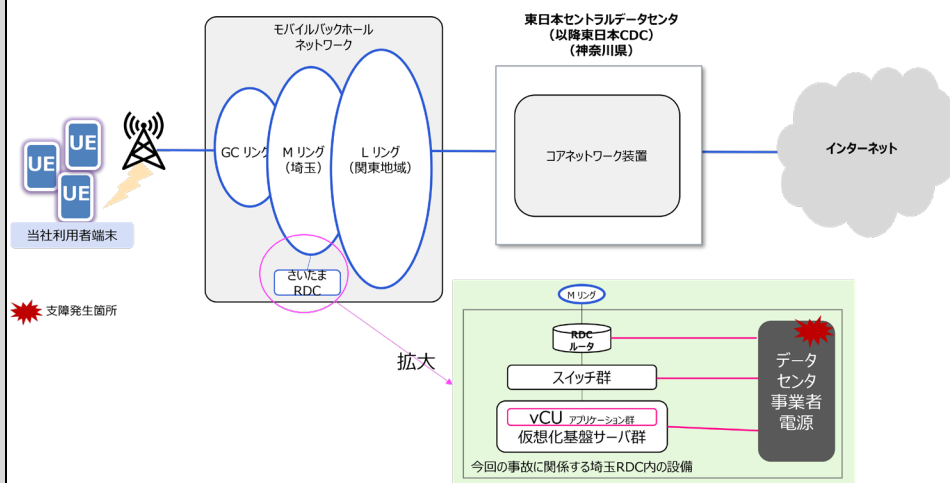
1月20日に道路整備に伴うケーブル経路工事を実施したところ、道管切り替わるべき迂回経路へ一部の音声通信が切り替わらず、通話が片方向のみとなる事象が発生しました。当社では中期的なトラフィック予測をもとに、ネットワークの構成見直しを進めておりますが、本件はその途上において、特定地域の設備構成を急遽した工事手順の確認が不十分だったことが原因で発生しました。今後同様の事象が発生しないよう再発防止に取り組んでまいります。

	その他	<SNSを用いた周知> ・ 初報（2026年1月20日 12:00）  ・ 第2報（2026年1月20日 15:14） 
--	-----	---

(2) 楽天モバイル株式会社から、令和8年1月に発生した事故について説明が行われた。事故の概要は以下のとおり。

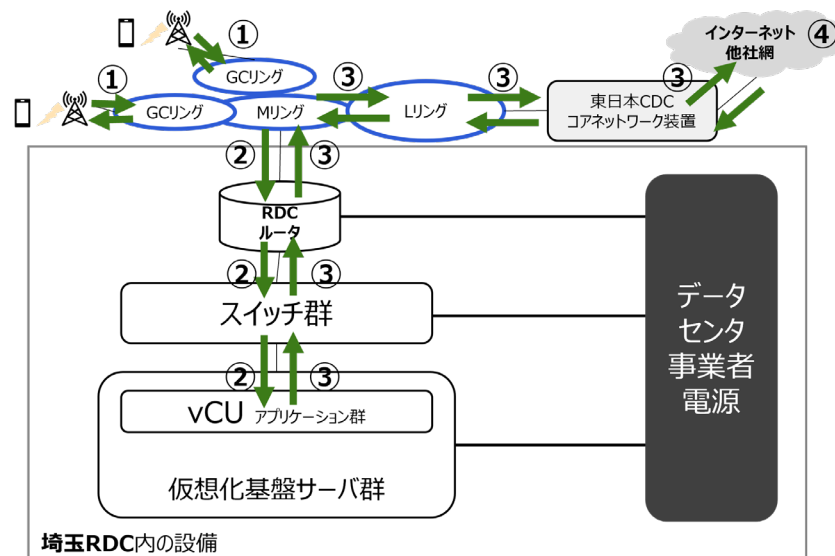
事業者名	楽天モバイル株式会社	発生日時	令和8年1月27日 14時頃
継続時間	約6時間24分	影響 利用者数	音声通話：約9.1万人 データ通信：約9.8万人
影響地域	茨城県、神奈川県、埼玉県、栃木県、東京都、山梨県の一部エリア	事業者への 問合せ件数	累計77件 (電話：24件、チャット：53件)
障害内容	一部の利用者において音声通信サービスおよびデータ通信サービスが利用できない、もしくは利用しづらい事象が発生		
電気通信事業法施行規則第58条第2項に定める事故に該当する電気通信役務の区分	一 緊急通報を取り扱う音声伝送役務（6 携帯電話） 二 緊急通報を取り扱わない音声伝送役務（35 1～34 以外の役務（本区分に関連するもの）） 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（18 三・九-四世代移動通信アクセスサービス、19 第五世代移動通信アクセスサービス）		
発生原因	<発生原因の概要> ① 維持・運用時の原因：UPSシステムの点検作業における作業誤り データセンタ事業者のData Center（以下、「DC」という）ビル内に設置されているUninterruptible Power Supply（以下、「UPS」という）システムの点検作業において、UPSメーカーの作業担当者が手順書にない作業を実施した結果、同ビル内の当社埼玉 Regional Data Center（以下、「RDC」という）設備が設置されているフロアの電源が喪失し、当該RDCに接続されている基地局が停止した。 ② 事故が長時間化した原因：UPSシステム復旧手順の未確立 データセンタ事業者において、UPSシステムが出力断となった場合の復旧手順を整備しておらず、復旧方針の検討や復旧手順の作成に時間を要した。 ③ 事故が長時間化した原因：電源復旧後における電気通信設備の遠隔操作の不可 電源復旧後、RDCの復旧に当たり、遠隔操作のためのRDCルータへの通信が到達せず、調査対応に時間を要した。 ④ 事故が長時間化した原因：障害サーバの迅速な復旧手順の未確立 RDCの仮想化基盤サーバ群の復旧に当たり、障害サーバの復旧手段の確立（トラブルシューティング）及びその手段の有効性検証に加えて、手動で複数のサーバ復旧を順次実施する必要がある、時間を要した。		

<電気通信設備構成概要>



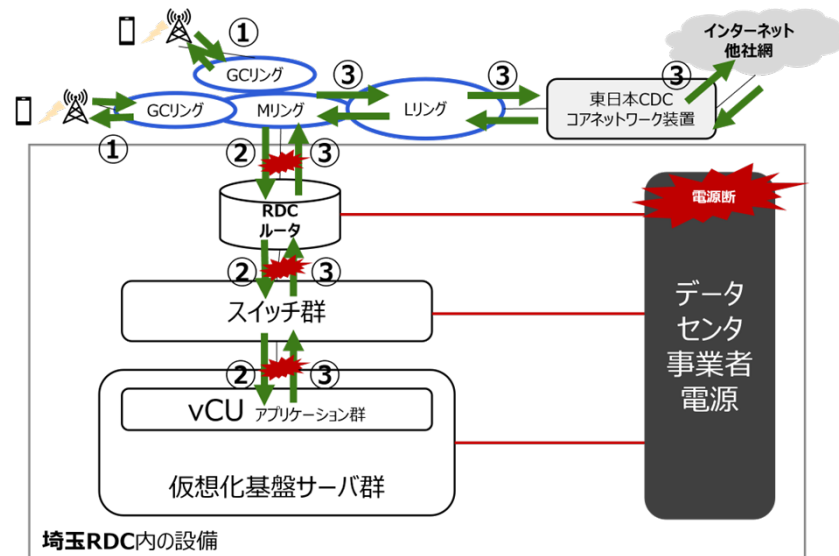
<正常時動作>

利用者端末は、埼玉Mリング（地域内の複数のGCリングのトラフィックを集約するリング状ネットワーク）配下のGCリング（地域ごとの基地局からのトラフィック集約ネットワークリング）の基地局設備に接続する。基地局は自身に紐づくvirtual Central Unit（以下、「vCU」という）（この場合は埼玉RDC設置）に接続しており、利用者端末からの信号は埼玉RDC内のRDCルータ、スイッチ群、vCUで処理される。その後、処理された信号は、埼玉Mリングと接続する関東Lリング（都道府県をまたがる広域なリング状ネットワーク）を経由して東日本Central Data Center（以下、「東日本CDC」という）のコアネットワーク装置で処理され、これにより利用者端末は通信可能となる。



<事故発生時の動作>

利用者端末は埼玉Mリング配下のGCリングの基地局設備に接続するが、利用者端末からの信号を処理する埼玉RDC内のRDCルータ、スイッチ群、vCUがデータセンタ事業者のDCの停電により同時に停止したため、基地局が紐づくvCU（この場合は埼玉RDC）に接続できなかった。これに伴い、埼玉RDCと関東Lリング間の接続ができず、同RDC配下の利用者端末は通信ができなかった。



○UPSシステムの点検作業における作業誤り及びUPSシステム復旧手順の未確立に対する再発防止策

<恒久措置>

データセンタ事業者との間で、データセンタ事業者において以下の再発防止策が講じられることを確保する。

- ・ 作業当日の事前打ち合わせで、役割分担を明確化すると共に、接続箇所の2way確認を義務化する。
- ・ 製造業者・作業立会者・作業責任者間で、現用設備に影響する全ての作業の事前承認をする。
- ・ データセンタ事業者での、非常バイパス切替手順の標準化と年次訓練の実施を行う。

【令和8年2月9日完了】

再発防止策

○電源復旧後における電気通信設備の遠隔操作の不可に対する再発防止策

<恒久措置>

- ・ RDCルータの管理用アドレスに関する経路情報は、スイッチ群から送られてくる経路情報に含まれている設計となっていた。本件障害時は、DCの電源復旧後もスイッチ群が停止していたため、RDCルータの管理用アドレスを用いた遠隔アクセスができず、復旧作業を即時開始できなかった。これを踏まえ、スイッチ群が接続されていない状態であってもRDCルータへの到達を確保する設計とし、復旧作業時間の短縮実現を図る。

【令和8年2月26日完了】

○障害サーバの迅速な復旧手順の未確立に対する再発防止策

<恒久措置>

	・ 正常に起動しなかったサーバを復旧するための個別のトラブルシューティングなどの手順を自動化し、手動介入なしに、同時並行で複数のサーバの復旧を可能とし、復旧作業時間の短縮実現を図る。 【令和8年2月20日完了】
情報周知 自社 サイト	・ 初報（2026年1月27日 14:30）：復旧見込み確認中の旨を周知した。 【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事象について（1月27日午後2時30分時点） 2026年1月27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。 - 日時 2026年1月27日(火) 午後2時00分頃から継続中 - 影響エリア 関東の一部 - 対象サービスと影響 確認中 - 原因 確認中 - お客様からのお問い合わせ ■電話でのお問い合わせ ・[Rakuten最強プラン]をご利用のお客様 携帯電話から:050-5434-4653 (受付時間:午前9時~午後5時 年中無休) ・[Rakuten Turbo]をご利用のお客様 携帯電話、一般電話から:0800-805-0040 (受付時間:午前9時~午後5時 年中無休/通話料無料) ■チャットでのお問い合わせ 以下サポートページの下部にある「チャットで問い合わせ」より、「チャット相談を利用する」をタップしてお問い合わせください。 サポートページ (受付時間:午前9時~午後11時) ※チャットのご利用にはmy 楽天モバイルのログインが必要です。

【障害発生】関東の一部のお客様において通信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:1月27日午後3時30分時点)	
2026年1月27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。 関東の一部のお客様において、以下のとおり、当社の通信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。 原因には多岐にわたる要因をあげておりますことを深くお詫び申し上げます。	
■報道からの変更点 [2.楽天エリア][3.対象サービスと影響][4.復旧見直し][5.お客様へのご案内]を更新しました。	
1.日時 2026年1月27日(木) 午後2時00分から継続中	
2.対象エリア 以下エリアの一部で影響が出ております。 ・茨城県、栃木県、埼玉県、千葉県、東京都、山梨県	
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(音声通話、データ通信) ・Rakuten最速プラン ・Rakuten最速I-NEXT ・スーパーホーダイ(楽天回線) 組み合わせたプラン(楽天回線) ■固定電話用VNO ■Wi-Fiルーターをご利用のお客様(データ通信) ・Rakuten最速プラン ・Rakuten最速I-NEXT ・Rakuten Turbo ・楽天回線用VNO	
上記の通信サービスが、一部のお客様において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。 ※緊急時もお客様によりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。	
4. 復旧見直し 2026年1月27日(木)午後4時00分頃	
5. 対応 確認中	
6. お客様へのご案内 緊急連絡などの非常連絡は、固定電話、携帯電話、有事業者の携帯電話などをご利用いただけますようお願いいたします。 データ通信は、ご自宅のWi-Fiや公営フリー-Wi-FiなどのWi-Fi環境でご利用くださいますようお願いいたします。	
7. お客様からお問い合わせ ■電話でお問い合わせ ・Rakuten最速プランにご利用のお客様 携帯電話から: 050-5434-4453 (受付時間: 午前9時~午後5時 年中無休) ・Rakuten Turboにご利用のお客様 携帯電話、一般電話から: 03(55)-854-0540 (受付時間: 午前9時~午後5時 年中無休/遠隔サポート)	
■チャットでお問い合わせ 以下ホームページの下部にある「チャットで問い合わせ」(「チャット相談を利用する」)をクリックしてお問い合わせください。 アクセスページ (受付時間: 午前9時~午後11時) ※チャットのご利用にはmy 楽天モバイルのログインが必要です。	
関連記事一覧 >	

【障害発生】関東の一部のお客様において通信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3報:1月27日午後4時30分時点）

2026年1月27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。

関東の一部のお客様において、以下のとおり、当社の通信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言申し上げます。

■対応からの進捗点

1. 復旧見直しを要請しました。

2. 影響エリア

以下エリアの一部で影響が出ております。

茨城県、千葉県、埼玉県、栃木県、東京都、山梨県

3. 対象サービスと影響

■モバイルフォンをご利用のお客様（音声通話、データ通信）

Rakuten最速プラン

- Rakuten最速ひNEXT

スーパーホーダイ（楽天日曜）

組みひわがプラン（楽天日曜）

楽天日曜VNO

■Wi-Fiルーターをご利用のお客様（データ通信）

- Rakuten最速プラン

Rakuten最速からNEXT

Rakuten Turbo

楽天日曜VNO

上記の通信サービスが、一部のお客様において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。

※緊急連絡もお客様によりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況になっております。

4. 復旧見直し

確認中

5. 原因

確認中

6. お客様へのご案内

緊急連絡などの音声通話は、固定電話、公衆電話、携帯電話の携帯電話などでもご利用いただけますようお願いいたします。

データ通信は、ご自宅のWi-Fiや公衆Wi-FiのWi-Fi環境でご利用いただけますようお願いいたします。

7. お客様からのお問い合わせ

■電話でのお問い合わせ

「Rakuten最速プラン」をご利用のお客様

携帯電話から050-5434-4653

（受付時間：午前9時～午後5時 年中無休）

「Rakuten Turbo」をご利用のお客様

携帯電話、一般電話から0800-805-0040

（受付時間：午前9時～午後5時 年中無休/通話料無料）

■チャットでのお問い合わせ

以下サポートページの下部にある「チャットで問い合わせよう」、「チャット相談を利用する」をクリックしてお問い合わせください。

[サポートページ](#)

（受付時間：午前9時～午後11時）

※チャットのご利用にはmy 楽天モバイルのログインが必要です。

[障害発生一覧へ](#) >

・ 第4報（2026年1月27日 17:00）：復旧見込み 18時30分頃の旨を周知した。

【障害発生】NTT東日本データのデータセンターの電源障害の影響により、開業の一部のお客様において通信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：1月27日午後5時00分時点） 2026年1月27日 早急は東京モバイルまでお問い合わせいただき、誠にありがとうございます。 NTT東日本のデータセンターの電源障害による影響により、開業の一部のお客様において、以下のとおり、当社の通信サービスがご利用できない状況、またはご利用しづらく状況が発生しております。 お客様には多大なるご迷惑をおかけして参りますことを深くお詫言申し上げます。 ■前回のからの変更点 ④、復旧見通し(注)、原因も更新しました。 5. 日時 2026年1月27日(木) 午後2時00分頃から継続中 2. 影響エリア 以下エリアの一部で影響が出ております。 ③福岡、新潟県、埼玉県、栃木県、東京都、山梨県 3. 対象サービスと影響 ■ネットワーク上で利用のお客様(音声通信、データ通信) - Rakuten移動アプリ - Rakuten後払いSIMX - Rakuten後払いSIMX - スマートローダー(固定回線) - 組み立てプラン(固定回線) ■固定回線のみの利用のお客様(データ通信) - Rakuten移動アプリ - Rakuten後払いSIMX - Rakuten Turbo - 楽天回線のみの利用 上記の通りサービスが一部のお客様においてご利用できない状況、またにご利用しづらい状況が発生しております。お客様にもお苦痛によりご利用できない状況、またはご利用しづらく状況となっております。	4. 復旧見通し 2026年1月27日(木)午後6時30分頃 5. 原因 NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響 6. お客様へのご案内 緊急連絡などの音声通話、固定電話、公衆電話、携帯電話の着信電話などをご利用いただけますようお願いいたします。 データ通信は、ご自宅のWi-Fiや公営アンテナを利用いただくか、別機でのご利用となりますようお願いします。 7. お客様からお問い合わせ ■お困りごとお問い合わせ Rakuten携帯電話サービスをご利用のお客様 携帯電話から: 050-5434-4653 (受付時間: 午前10時～午後8時 年中無休) Rakuten Turboをご利用のお客様 携帯電話、一般電話から: 0800-805-0040 (受付時間: 午前10時～午後8時 年中無休/通話料無料) ■チャットでのお問い合わせ 以下サポートページにある「チャット」で問い合わせ下さい。「チャット機能を利用する」をタップしてお問い合わせください。 サポートページ (受付時間: 午前9時～午後1時) ※チャットのご利用にはmy 楽天モバイルのログインが必要です。 検索結果一覧へ >
--	---

・ 第5報 (2026年1月27日 18:00) : 同上

【障害発生】NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において通信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:1月27日午後6時00分時点） 2026年1月27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。 NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において、以下のとおり、当社の通信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。 お客様には多大なるご迷惑をおかけしておりますことと深くお詫言申し上げます。 ■料店からの変更点 変更点はございません。 1. 日時 2026年1月27日(火) 午後2時00分頃から継続中 2. 影響エリア 以下エリアの一部で影響が出ております。 ・茨城県、神奈川県、埼玉県、栃木県、東京都、山梨県 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（音声通話、データ通信） -Rakuten最速プラン -Rakuten最速U-NEXT -スーパーモード（楽天日報） 組み合わせたプラン（楽天日報） -楽天日報（Web） ■Webフィルターをご利用のお客様（データ通信） -Rakuten最速プラン -Rakuten最速U-NEXT -Rakuten Turbo -楽天日報（Web） 上記の通信サービスが、一部のお客様において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。 *緊急連絡もお客様によりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。	4. 発生経緯 2026年1月27日(火) 午後6時30分頃 5. 原因 NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響 6. お客様へのご案内 緊急連絡などの音声通話は、固定電話、公衆電話、他事業者の携帯電話などをご利用いただけます。データ通信は、ご自宅のWi-Fiや公衆フリーWi-FiなどのWi-Fi環境でご利用いただけますようお願いいたします。 7. 対応策ほかお問い合わせ ■電話でお問い合わせ Rakuten最速プランをご利用のお客様 お客様センター 050-5431-4652 （受付時間：午前9時～午後5時 年中無休） Rakuten Turboをご利用のお客様 お客様センター 050-805-0240 （受付時間：午前9時～午後5時 年中無休/通話料無料） ■チャットでお問い合わせ 楽天モバイルの「ヘルプ」の下部にある「チャットで問い合わせ」より、「チャット相談」を選択してお問い合わせください。 ウェブページ （受付時間：午前9時～午後7時） ※チャットのご利用にはmy 楽天モバイルのログインが必要です。 関係先記一覧へ
---	---

- ・ 第6報（2026年1月27日 19:00）：復旧見込み 21時00分頃、17時45分から順次復旧の旨を周知した。

【障害発生】NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において通信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6報:1月27日午後7時00分時点）

2026年1月27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。
NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において、以下のとおり、当社の通信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ご案内申し上げます。

■復旧からの変更点

1. 1月27日（火）復旧見込みし、変更しました。

1. 1月27日（火）17時00分頃から継続中
※午後8時00分頃から順次復旧しております。
一部の地域ではご利用しづらい状況が続いており、復旧完了は午後9時00分頃の見込みとなります。

2. 影響エリア

以下エリアの一部で影響が出ております。
茨城県、群馬県、埼玉県、栃木県、東京都、千葉県

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（音声通話、データ通信）
Rakuten最速プラン
Rakuten最速II NEXT
スーパーローダ（楽天移動）
楽天のWi-Fiプラン（楽天移動）
楽天移動Wi-Fi

■Wi-Fiルーターをご利用のお客様（データ通信）
Rakuten最速プラン
Rakuten最速II NEXT
Rakuten Turbo
楽天移動Wi-Fi

1. 2月の通信サービスは、一部ののお客様において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。
※緊急通報もお客様によりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。

4. 復旧見込み
2026年1月27日（火）午後5時45分頃から順次復旧、復旧完了は1月27日（火）午後9時00分頃

5. 原因
NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響

6. お客様へのご案内
・緊急通報などの音声通話は、固定電話、公衆電話、携帯電話の携帯電話などをご利用いただけますようお願いいたします。
・データ通信は、ご自宅のWi-Fiや公衆フリーWi-FiなどのWi-Fi環境でご利用いただけますようお願いいたします。

7. お客様からのお問い合わせ
■電話でのお問い合わせ
・「Rakuten最速プラン」をご利用のお客様
携帯電話から:050-5434-4653
（受付時間:午前9時～午後5時 年中無休）
・「Rakuten Turbo」をご利用のお客様
携帯電話、一般電話から:0800-805-0040
（受付時間:午前9時～午後5時 年中無休/通話料無料）

・ 第7報（2026年1月27日 20:30）：同上

【障害発生】NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において通信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7報：1月27日午後8時00分時点）

2026年1月27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。
NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において、以下のとおり、当社の通信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。

■前報からの変更点
変更点はございません。

1. 日時

2026年1月27日（火）午後2時00分頃から継続中
※午後5時45分頃から順次復旧しております。
一部の地域ではご利用しづらい状況が続いており、復旧完了は午後9時00分頃の見込みとなります。

2. 影響エリア

以下エリアの一部で影響が出ております。
・茨城県、神奈川県、埼玉県、栃木県、東京都、山梨県

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（音声通話、データ通信）
・Rakuten最強プラン
・Rakuten最強U-NEXT

・スーパーローディ（楽天回線）
・組み合わせプラン（楽天回線）
・楽天回線H/VNO

■Wi-Fiルーターをご利用のお客様（データ通信）

・Rakuten最強プラン
・Rakuten最強U-NEXT
・Rakuten Turbo
・楽天回線H/VNO

上記の通信サービスが、一部のお客様において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。
※緊急通報もお客様によりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。

4. 復旧見通し

2026年1月27日（火）午後5時45分頃から順次復旧、復旧完了は1月27日（火）午後9時00分頃

5. 原因

NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響

6. お客様へのご案内

・緊急通報などの音声通話は、固定電話、公衆電話、他事業者の携帯電話などをご利用いただけますようお願いいたします。
・データ通信は、ご自宅のWi-Fiや公衆フリーWi-FiなどのWi-Fi環境でご利用くださいようお願いいたします。

7. お客様からのお問い合わせ

■電話でのお問い合わせ

・「Rakuten最強プラン」をご利用のお客様
携帯電話から：050-5434-6633
（受付時間：午前9時～午後5時 年中無休）
・「Rakuten Turbo」をご利用のお客様
携帯電話、一般電話から：0800-805-0040
（受付時間：午前9時～午後5時 年中無休/通話料無料）

■チャットでのお問い合わせ

以下サポートページの下部にある「チャットで問い合わせ」より、「チャット相談を利用する」をタップしてお問い合わせください。

[サポートページ](#)

（受付時間：午前9時～午後11時）

※チャットのご利用にはmy 楽天モバイルのログインが必要です。

		・ 復旧報（2026年1月27日 20:45）：障害が復旧した旨を周知した。 【復旧】NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において通信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(1月27日午後8時45分時点) 2026年1月27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。 NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において、以下のとおり、当社の通信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。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。 ■前報からの変更点 1. 日時 2026年1月27日(火) 午後2時00分頃から1月27日(火) 午後8時24分頃 2. 影響エリア 関西、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。 -茨城県、神奈川県、埼玉県、栃木県、東京都、山梨県 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(音声通話、データ通信) -Rakuten最速プラン -Rakuten最速U-NEXT -スーパーカード(楽天日額) -組み合わせプラン(楽天日額) -楽天日額MVNO ■Wi-Fiルーターをご利用のお客様(データ通信) -Rakuten最速プラン -Rakuten最速U-NEXT -Rakuten Turbo -楽天日額MVNO 上記の通信サービスが、一部のお客様において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。 4. 復旧日時 2026年1月27日(火)午後8時24分頃に復旧しました。 5. 要因 NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響 6. お客様へのご案内 -ご利用しづらい現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現象が改善する場合がございます。 -機内モード設定(ON/OFF) -ご利用機種の再起動(電源 ON/OFF) 7. お客様からのお問い合わせ ■電話でのお問い合わせ -Rakuten最速プランをご利用のお客様 携帯電話から 050-5434-4653 (受付時間:午前9時～午後5時 年中無休) -Rakuten Turboをご利用のお客様 携帯電話、一般電話から 050-0-005-0040 (受付時間:午前9時～午後5時 年中無休/通話料無料) ■チャットでのお問い合わせ 以下サポートページの下部にある「チャットで問い合わせ」より、「チャット相談を利用する」をタップしてお問い合わせください。 サポートページ (受付時間:午前9時～午後11時) ※チャットのご利用にはmy 楽天モバイルのログインが必要です。
	その他	・ 障害復旧後に受けた問い合わせについては、全て個別に電話やチャットで対応を実施 ・ X（旧Twitter）の当社お客様サポート公式アカウント上でも当社ホームページへの情報掲載と併せて実施

		← ポスト  楽天モバイル_お客様サポート 🌟   @Rmobile_Support 2026年1月27日（火）午後2時00分頃から、NTT東日本のデータセンターの電源障害の影響により、関東の一部のお客様において、当社の通信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したが、復旧いたしましたのでお知らせいたします。 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ましたことを深くお詫び申し上げます。 network.mobile.rakuten.co.jp/information/fa... 午後8:50 · 2026年1月27日 · 1.8万 件の表示 ・ 報道機関からの問い合わせについては、個別に電話等で対応を実施
--	--	---

以上