

電気通信事故検証会議（第4回） 議事要旨

1 日 時：平成27年11月13日（金）16:30～17:50

2 場 所：総務省10階 総務省第1会議室

3 議事模様

(1) 総務省から、電気通信事故検証会議の第1回～第3回の議事要旨について説明があり、同資料の総務省HPへの掲載について構成員から承認が得られた。

(2) 総務省から、平成27年度第1四半期に発生した電気通信事故の集計結果について説明された。

(3) ニフティから、平成27年8月に発生した重大な事故について、説明が行われた。主な内容は以下の通り。

<事故概要>

- ・本年8月12日（水）に、ニフティの一部の利用者において、Webメール等へのアクセスが不可能となる事故が発生。
- ・影響地域は全国、影響利用者数は約6万人であり、継続時間は6時間を超えた。

<発生原因>

- ・ネットワーク設備のモジュール故障が原因であり、当該モジュール固有のハード故障であったことが判明。
- ・障害の長期化の原因としては、モジュール故障の可能性を示すログを即座に発見できず、故障箇所の特定に時間を要したことが挙げられる。

<再発防止策>

- ・装置固有のハード故障であったことから、当該故障機器の交換を実施。
- ・ログ監視の対象を拡大するとともに、大容量のログ情報から通信に直接影響を与えないログメッセージを除外するスクリプトを導入し、被疑箇所の切り分け時間の短縮化を図る。

<利用者対応>

- ・自社HP内において障害情報を周知。
- ・具体的な原因の特定ができていなかったが、同社サービスが一定時間安定的となったことを以て復旧報が出された。

(4) 議事(3)について、主に「事故の長期化」、「利用者周知」の観点について、ニフティと構成員間で質疑応答が行われた。主な内容は以下の通り。

<事故の長期化の観点>

- ・ネットワーク監視はどのように行われているのか質問があり、監視システムにおいて事前に一定の閾値を設定しており、それを超える場合にアラートが検知され、

その後職員が過去に記録されたデータ等を基に詳細を確認していると回答があった。

- ・今回の障害時におけるデータ（トラフィック量等）を過去のものと比較していれば、より早期に障害箇所の検知・復旧対応ができたのではないかと質問があり、通信状態は断続を繰り返し、接続状態が不安定で、事故が発生した時間帯は最もトラフィックの少ない時間帯であったことから、過去のデータと比較しても大きい変化が見受けられず早期の検知が困難であった旨の回答があった。
- ・モジュール故障の可能性を示していたログについて、ベンダーに詳細内容の聞き込みを行ったかとの質問があり、聞き込みは行ったが詳細な情報は得られなかったと回答があった。
- ・ネットワーク構成が必要以上に複雑となっているとの指摘があり、構成が複雑であることは認識しているため、今後の機器改修等の機会を捉え、よりシンプルな構成に移行していく旨の回答があった。
- ・上記に関連して、構成員より、トラブルシューティングの観点からは、ネットワーク構成が極力シンプルであることが、障害時における被疑箇所を特定する上で望ましい旨の発言があった。

<利用者周知の観点>

- ・利用者からの電話による問い合わせ状況に関する質問があり、障害発生時刻が早朝であったため、電話による問い合わせがあったのは対応窓口が開始する9時以降となったが、それ以前にも障害発生から30分後には自社HP内に障害情報を自動掲載していたとの回答があった。
- ・障害の復旧情報を初めてHP内に掲載した時点では、原因が特定し切れていなかったが、その時点で明確に「復旧」という文言は使われていたのかとの質問があり、掲載した文言はその通りであるが、社内においては「仮復旧」というステータスとして扱い、原因特定の詳細調査及び再発時の対策準備等を行っていた旨の回答があった。
- ・上記に関連して、構成員より、復旧情報のHP掲載時の適切な文言については判断が難しいとした上で、障害原因が特定されておらず、復旧に必要な対処が講じ切れていない状況で「復旧」と言い切ることは適切ではないとの指摘があった。
- ・初めて復旧報をHPに掲載した後に、復旧時刻のより早い時間への修正があったとのことだが、この時刻は原因が特定されて必要な対処を終えた時間としているのかとの質問があり、修正した時刻の時点では原因が特定されていなかったが、エラーログがそれ以降検知されなかったため、その時間を復旧時刻とした旨の回答があった。

(5) 議事(4)の質疑応答を踏まえ、構成員より総括が行われた。主な内容は以下の通り。

<事故の長期化の観点>

- ・設備の移設・増設等々を繰り返した関係もありネットワーク構成が複雑になった結果、被疑箇所の特定の遅れを招いたと考えられるため、よりシンプルな構成が望まれる。
- ・複数の設備を並列配置して通信速度を向上させる構成であると、ネットワーク構成が複雑となるため、より高性能な設備をシンプルに配置することが安全設計の観点から望まれる。
- ・今回の障害において、原因箇所が把握できた後の対処は迅速に取られていたが、それまでは手探りでの対応となった結果、効果的でない処置もあったため、原因箇所の特定の迅速化は重要といえる。
- ・各装置内のログを個別に検証するのではなく、一挙に集約して分析をかける方法等の導入が有効であると考えられる。

<利用者周知の観点>

- ・長時間障害は収まっているが原因が特定できていないような場合、事実を正確に周知することが望まれ、仮にそのような状況下でも「復旧」として周知する場合は、そう判断した理由を具体的に記載することが望まれる。
- ・HP周知を行う上では、予め掲載する文言のパターンを複数用意することで、障害時における負担を軽減することが望ましいと考えられる。
- ・仮に、原因は不明であるが一定時間サービスが平常化したことを以て「復旧」とする基準等を策定する場合、機器の種別等を分類することによってある程度は可能かもしれないが、一般に、各事象によって症状や原因は異なるため単純に一律化することは困難であると考えられる。