

広域的な情報システム障害の発生と対応について

1 発生事象

平成25年3月26日(火)、複数の市町村で本人確認情報が不正確な文字コードによって更新され、市町村と都道府県間及び市町村と他の市町村間において、不正確な文字コードが含まれた更新データが送受信されたことに伴い、本人確認情報の更新、市町村間の情報連携及び都道府県サーバ更新処理に障害が発生し、広範囲の地方公共団体の住民基本台帳業務に影響を及ぼした。

2 原因

市町村に設置されているコミュニケーションサーバ(以下「市町村CS」という。)のうち、機器更改を行った市町村CSに配付・適用された修正プログラムに不具合があり、本人確認情報に文字コードの誤り(いわゆる「文字化け」)が発生した。この不具合により、修正プログラムが配付・適用された該当市町村の業務のほか、ネットワークを通じて文字化けデータが送受信されたことにより、他の市町村や都道府県にまで影響が拡大した。

3 影響範囲

不具合が発生した修正プログラムを適用した団体は41都道府県内の231市町村であり、この障害により市町村から文字化けデータを受信した39の都道府県の都道府県サーバの更新処理が停止した。

	影響が発生した処理
都道府県	本人確認情報の更新
市町村	本人確認情報の更新
	転入通知情報の送受信
	戸籍附票記載事項通知情報の送受信
	転出証明書情報の送受信
	住基カードの発行処理
	住基カード交付確認

4 対策

(1) 応急対応

被害の拡大を防止するため、該当市町村に設置されている指定情報処理機関FWにより通信の遮断を行った。

不具合が発生した市町村については、当該市町村のCSの再起動により正常稼働するため、その手順等を通知して作業を依頼した。

その後、不具合のあった修正プログラムを再度修正してすべての市町村CSに配付・適用し、以降の不具合が生じないよう対応した。

(2) 復旧対応

①都道府県

- ・都道府県サーバの復旧

②市町村

- ・本人確認情報の修正
- ・転入通知情報及び戸籍附票記載事項通知情報の削除及び再送
- ・本人確認情報の履歴の修正

5 再発防止策

ソフトウェア開発事業者において、開発部門以外の第三者によるチェック機能を強化する、開発案件の規模に関係なくリグレッションテストを実施する、プロジェクト管理や品質管理業務などのリーダークラスに住基ネット開発経験者を含めるなど、ソフトウェアの検証・テスト体制及び開発体制を強化するなどの再発防止策を策定するとともに、障害発生時の対応改善として、ソフトウェア開発事業者との連携を強化するなど、住基全国センターの緊急時対応計画の見直しを行った。