

## 電気通信事故検証会議（第6回） 議事要旨

1 日 時：平成28年2月19日（金）17:30～19:20

2 場 所：中央合同庁舎第4号館12階 全省庁共用1211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5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7月に発生したケーブルテレビ株式会社の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>

- ・平成27年7月3日（金）に、一部の利用者において、電子メール送受信不可、インターネット接続不可、及びホスティングサービスの利用不可となる事故が発生。
- ・影響地域は栃木県、群馬県及び茨城県内の一部（同社サービスエリア）、影響利用者数は約36,000件、継続時間は約8.5時間であった。

#### <発生原因>

- ・仮想サーバとストレージ部分を連結するコントローラの現用系が、アレイコントローラチップのハードウェア不具合により停止。その後、予備系へ自動的に切り替わる設定であったが、予備系にはファームウェアにバグがありフェイルオーバーの不具合が生じ停止。
- ・ファームウェアの修正バージョンは、障害発生時以前からリリースされていたが、大量のバグ情報から、自社内の機器に対して必要なものを選別し切ることが困難となったことが理由で、事前に対応はなされていなかった。
- ・事故発生当初は、運用保守ベンダーのみに連絡を行い、ハードウェア保守ベンダーへの連絡が遅れたことにより障害が長時間化。

#### <再発防止策>

- ・ファームウェアの修正バージョンの適用を実施。
- ・ハードウェア保守ベンダーへ、より迅速に連絡できるよう保守窓口連絡先の明確化、連絡体制の見直しを実施。
- ・ファームウェアのリリース状況について定期的に情報交換を行うため、ハードウェア保守ベンダーとの契約内容をプロアクティブなものへ変更。

#### <利用者対応>

- ・自社HP内で障害情報を周知。
- ・利用者へ個別に電子メールを配信し障害情報を周知。
- ・自社コミュニティチャンネルのL字放送でも周知。

- (3) 議事(2)について、構成員間で意見交換が行われた。主な内容は以下の通り。
- ・現用系から予備系への切り替えの事前試験の徹底することが望ましい旨の発言があった。
  - ・事故発生後の障害箇所の特定に時間を要した結果、ベンダーへの連絡が遅れ、具体的な復旧作業に取り掛かるまでに長時間を要したため、障害箇所の特定の迅速化を図るための事前対策が重要である旨の発言があった。
  - ・大量のバグ情報から自社内の機器に対して必要なものを選別し切ることが困難であるのであれば、運用保守ベンダーにその選別作業を含めて業務委託することが、安全性の観点からは望まれたといった旨の発言があった。
- (4) 総務省から、電気通信事故検証会議年次報告書骨子(案)について、説明が行われた。
- (5) 総務省から、平成27年度第2四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。
- (6) 議事(4)及び(5)について構成員間で意見交換が行われた。