

電気通信事故の発生を踏まえた 緊急点検のご回答

2021年12月27日
ソフトバンク株式会社



項番	質問	回答
1	<p>加入者/位置情報サーバーの切替工事（以下「切替工事」という。）を実施する際に、新旧設備の仕様、不具合発生時の携帯電話サービスを含む貴社の提供するサービスへの影響に関する事前評価を実施していますか。実施している場合はどのように実施しているか（評価項目、評価方法等）をお答えください。実施していない場合はその理由をお答えください。</p>	<p>切替工事を実施する際には、以下の事前評価を行い、不具合発生時も含めたサービス影響の極小化に努めています</p> <p>【新旧設備の仕様に関する評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新旧サーバーの差分を試験前段階で確認 ・切替を実施した場合に問題が発生しない事を試験環境で確認 ・試験環境にてサービス全般の試験を実施し、サービスに影響がない事を確認 <p>【切替工事に関する事前評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新旧サーバーの切替手順の確認を試験環境で実施し最終確認 ※不具合発生時を想定した作業切戻し手順含む
2	<p>切替工事の業務委託先等との間での作業手順確認等、社外関係者との連携について作業手順の認識に齟齬が生じないようにするためどのような取組を行っているか（確認ルールの有無、確認項目、確認手順等）お答えください。</p>	<p>社外関係者等と作業実施する際には以下の取組を実施し、作業手順の認識に齟齬が生じないように努めています</p> <p>【作業手順の事前確認および承認】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社及び社外関係者で共通の手順書を作成し、両者で事前確認 ※不具合発生時を想定した切戻し手順含む ・試験環境での手順確認 ・社内作業承認プロセスに基づく作業実施可否判断 <ul style="list-style-type: none"> - 作業チェックポイント ※各作業工程の正常性判断、切戻し判断ポイント明確化 - 作業前後の確認試験内容 - 作業によるサービス影響 ※切戻し時の影響含む <p>【作業時の連携】</p> <p>作業連絡体制に従い、電話会議等の連絡手段を設けて確認をとりあい実施</p>

項番	質問	回答
3	<p>IoT サービスとそれ以外のサービスの通信を個別に規制する機能を導入する等、通信の輻輳や事故の発生時に相互に与える影響を最小限とする措置を取っていますか。措置を取っている場合は、措置の内容をお答えください。措置を取る予定の場合は、その内容と実施予定をお答えください。措置を取る予定がない場合はその理由をお答えください。</p>	<p>以下の措置により輻輳拡大の防止を図ることで、相互に与える影響の極小化に努めています</p> <p>【各設備に実装しているネットワーク保護機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動規制機能 ・流入規制機能 <p>【手動制御による対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各設備では手動規制実施手順を整備 <p>上記措置により輻輳が網全体に拡大することを防止するとともに、一部の設備においてはIoT サービスとそれ以外のサービスで収容する設備を分けており、相互に影響しない措置を取っています。</p> <p>リソースを共有している一部設備に対しては、リソースの分離もしくは個別制御の実装に向けて引き続き検討してまいります。</p>
4	<p>障害が一部回復した時の利用者への周知について、利用者の体感と周知の内容に齟齬が生じないような措置を行っているかお答えください。また、ホームページ更新の頻度について、ルールがある場合はその内容をお答えください。</p>	<p>サービス影響の確認、および更新頻度は以下の通り実施しており、お客様の体感と周知内容に齟齬が生じないように取り組んでいます</p> <p>【サービス影響の確認手段】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムの状態およびトラフィック状況の確認 ・端末からの接続試験による確認 ・お客様からの申告状況の確認 ・SNSでの情報確認 <p>【ホームページ更新頻度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・復旧対応において、状況に変化がある場合には都度更新を実施 ※長期化が見込まれる場合、状況の変化有無問わずタイムスタンプ等更新