

電気通信事故の発生を踏まえた緊急点検

令和3年12月27日

楽天モバイル株式会社

緊急点検項目

1. 加入者/位置情報サーバー一切替工事を行う場合の適切な事前評価
 - 1) 仕様検討
 - 2) 事前評価
2. 作業手順に対する社外関係者との認識齟齬による事故の防止
 - 1) 作業手順書の準備
 - 2) 運用設備への適用
3. IoTサービス提供により予想される通信量増加への対応
 - 1) 輻輳や事故を考慮したシステム構成
 - 2) 今回の事故を受けての新たな検討
4. 障害のウェブサイトへの掲出
 - 1) 障害復旧時の対応
 - 2) 障害が一部回復した時の周知
 - 3) ユーザーの体感との差異の考慮

1. 加入者/位置情報サーバー一切替工事を行う場合の適切な事前評価

1) 仕様検討

運用・試験・設備・セキュリティ各部門の有識者による仕様レビュー・承認プロセスを定義し、このプロセスにより、新旧設備の仕様差分を考慮しつつ、機能要件、既存機能や装置への影響も含め、導入の可否を決定

2) 事前評価

必ず当社試験環境(※)で事前検証を実施した後に実行するプロセスとしており、承認済の概要仕様および製品リリース情報を元に、製造元ベンダおよび当社技術部門が合同で作業手順書および新旧設備の仕様差分も考慮した検証項目を準備、検証部門において事前検証を実施

※運用設備での装置類は全て、当社試験環境で検証可能な形で稼働中

- a) 作業手順書で、作業の正常完了、新機能、正常動作の動作確認を実施。更新の事前・事後のサービス検証により想定外の影響が無い事を確認
- b) 変更・追加作業は、「切り戻し作業」も含めた作業手順を必須項目とし、変更・戻し・再変更それぞれの事前事後の動作確認を実施
- c) 検証項目を含む検証結果について、運用部門で承認した場合のみ、運用設備に適用

2. 作業手順に対する社外関係者との認識齟齬による事故の防止

1) 作業手順書の準備

作業手順書は、作成段階で各作業単位での変更内容を当社技術部門が精査し、事前検証を実施

また、手順書による設定変更作業手順の妥当性および効果の評価は自社の責任範囲として、当社試験環境において、変更時の影響を受ける箇所を含め、当社が提供するサービス全般の事前・事後検証を実施

2) 運用設備への適用

検証済み手順書の利用を必須とし、製造元ベンダの技術者の立ち会いの元で当社技術部門員が実行する体制をとり、未検証作業手順書による運用設備作業は禁止

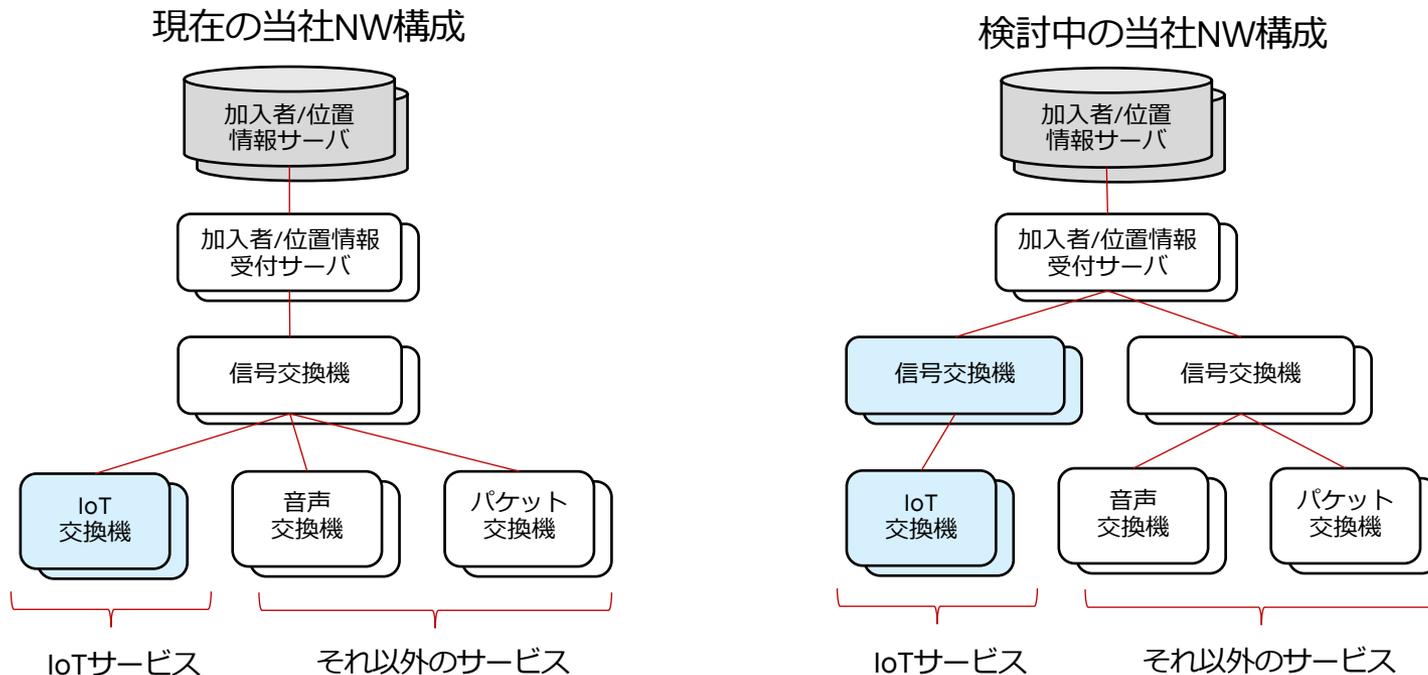
3. IoTサービス提供により予想される通信量増加への対応

1) 輻輳や事故を考慮したシステム構成

IoT専用の交換設備を有しており、それ以外のサービスとは区別しているため、通信の輻輳や事故の発生時には個別の規制が可能

2) 今回の事故を受けての新たな検討

大量の位置登録情報により上位の信号交換機が輻輳する可能性も考慮し、信号交換機も分離する場合の実用性・有効性について検討を開始



4. 障害のウェブサイトへの掲出

1) 障害復旧時の対応

障害復旧作業完了後、SNS等の反応の確認や社内テストを行う等、ユーザーの利用状況を把握した後に復旧報をウェブサイトに掲出し、ユーザーや報道機関等への周知を行う

2) 障害が一部回復した時の周知

一部回復したときの利用者への周知については、当社では現時点で行っていないが、障害が長時間となり、状況に変化が無い場合について、当社ウェブサイトの適切な更新頻度や方法について検討を開始

今後一部回復の周知を実施する必要が発生した場合には、障害発生時の対応と同様に、社内の担当部署と密に情報連携を行い、状況に合わせて慎重に告知を検討

3) ユーザーの体感との差異の考慮

上述の通り、ユーザーの体感との差異を埋めるため、SNSなどのモニタリング、社内テストでの状況確認も並行して実施し、告知内容を検討するが、ネットワークに輻輳が発生する等の懸念もあるため、慎重な対応が求められる

Rakuten Mobile