

電気通信事故検証会議（第3回）議事要旨

1 日 時：令和6年6月27日（木）13:00～14:53

2 場 所：Web会議

3 出席者（敬称略）

<構成員>

相田座長、内田座長代理、加藤構成員、黒坂構成員、妙中構成員、
長谷川構成員、堀越構成員、森井構成員、矢入構成員

<事務局>

木村 電気通信事業部長

大塚 安全・信頼性対策課長、竹淵 安全・信頼性対策課課長補佐

4 議事

(1) ニフティ株式会社から、令和6年3月に発生した重大な事故の説明が行われた。また、令和5年6月に発生した重大な事故の原因が特定されたため、追加説明が行われた。概要は以下のとおり。

ア 令和6年3月12日発生の事故の概要

事業者名	ニフティ株式会社	発生日時	令和6年3月12日 14時14分
継続時間	4時間16分	影響 利用者数	最大約7.6万人 (前週同曜日同時間帯の利用者数から推計)
影響地域	全国	事業者への 問合せ件数	電話：971件 Webフォーム：18件 アプリ：5件
障害内容	Webメールへアクセスができず、利用できなかった。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	五 一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務 31 インターネット関連サービス（電子メール）		
発生原因	SSOサーバと顧客DB（認証サーバ）の間にある、ニフクラwest-1リージョンにおいて一部の通信が行えなくなり、SSOサーバと顧客DB（認証サーバ）間が接続できなくなった。その際、リージョン全体でハード故障を示すアラート情報がなかったため、異常が起きた場所を特定できず（サイレント故障）、全ての通信機器間の流量を確認し、通信量が減少しているところを被疑箇所と判断し、当該ネットワーク機器を切り離れたところ、通信が復旧した。なお、令和6年7月30日時点において、事故の根本原因の特定には至っていない		

3. 情報収集

稼働しているネットワーク機器については、死活監視、稼働情報の確認、ログ監視を行っており、トラフィック低下以外に異常を示すものはなかったものの、根本原因を特定し次第、原因の詳細を踏まえ、必要に応じて監視項目の追加の検討を行う。

【根本原因を特定し次第実施予定】

4. 利用者対応の改善

通常は事故発生時に監視担当者より利用者向け周知を行うが、今回の事故においては監視担当者が会員サポートページへアクセスできなかったため、通常と異なる手順で周知を行った。そのため『電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン』規定の一部事項の記載漏れが発生した。今回の事象を踏まえ、今後同様の事故が起こった場合は、今回Webサイトに掲載を行ったWeb担当者に加え、監視担当者、カスタマー担当者でもWeb上にお客様周知の掲載を可能とするアクセス権限を拡張する。また、ガイドラインに沿った掲載内容となるよう掲載内容・手順のマニュアル化を行い、演習を実施する。

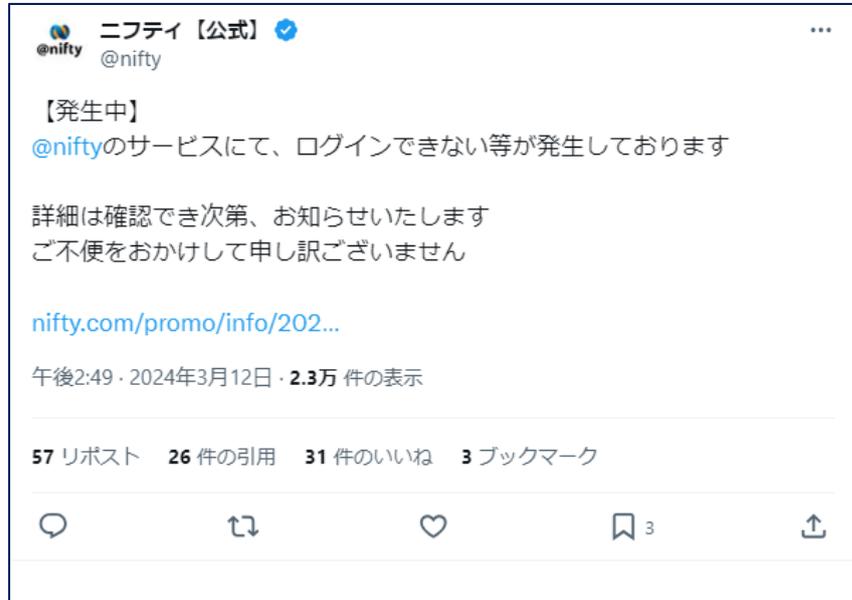
【令和6年4月 完了】

<ホームページおよびSNSでの掲示>

1. X (旧Twitter) にて告知

<https://twitter.com/nifty/status/1767427693077995792>

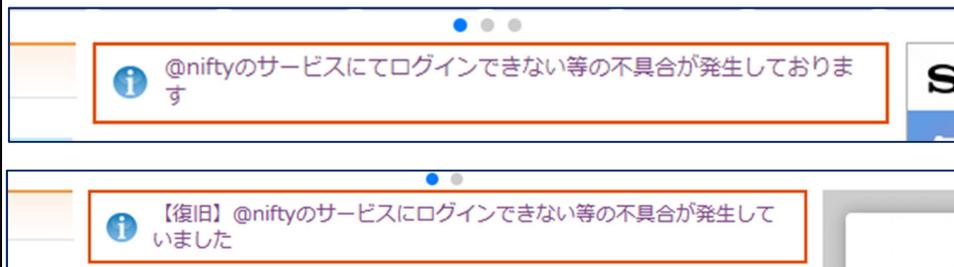
3月12日(火) 14時49分公開

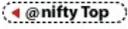


2. @niftyトップページにて告知

<https://www.nifty.com/>

3月12日(火) 14時53分~3月13日0時0分まで掲載



その他	<p>3. 告知ページ</p> <p>https://www.nifty.com/promo/info/20240312/index.htm 3月12日(火) 14時44分公開</p>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"><p>@nifty</p><hr/><p>@niftyのサービスにてログインできない等の不具合が発生しております</p><hr/><p>@niftyのサービスにてログインできない等の不具合が発生しております。</p><p>主な不具合内容：</p><ul style="list-style-type: none">・@niftyでログインできない・WEBメールにログインできない<ul style="list-style-type: none">*メーラーからのご利用は問題ありません。・カスタマーサポートデスクの電話対応ができない・ニフくじや宝箱が利用できない・会員サポートページが見れない・お問い合わせ窓口での対応ができない・マイニフティアプリが利用できない・占い、ビジネスコンテンツ等が購入できない・ココログにログインできず、記事が書けない<p>その他、ログインが必要なサービス等に影響が発生しております。</p><p>不具合発生時間： 2024年3月12日 14時15分ごろから～発生中</p><p>現在、復旧対応を行っております。 ご不便をおかけして誠に申し訳ございませんが、復旧するまで今しばらくお待ちください。</p><hr/><p>推奨環境 ウェブサイト利用ガイドライン</p><p></p></div>

3月12日(火) 18時50分復旧報公開

@nifty

【復旧】@niftyのサービスにログインできない等の不具合が発生してございました

本日発生した不具合については18時30分ごろ復旧いたしました。
長時間にわたり、ご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。
現在は問題なくご利用いただけます。

不具合発生時間：

2024年3月12日 14時15分ごろ～18時30分ごろまで

主な不具合内容：

- ・@niftyでログインできない
 - ・WEBメールにログインできない
 - *メーラーからのご利用は問題ありません。
 - ・カスタマーサポートデスクの電話対応ができない
 - ・まかせて365の電話対応が出来ない
 - ・ニフくじや宝箱が利用できない
 - ・会員サポートページが見れない
 - ・お問い合わせ窓口での対応ができない
 - ・マイニフティアプリが利用できない
 - ・占い、ビジネスコンテンツ等が購入できない
 - ・ココログにログインできず、記事が書けない
- その他、ログインが必要なサービス等に影響が発生してございました。

4. 会員サポートページ メールに関するトラブル/メンテナンス情報

<https://support.nifty.com/support/supinfo/mail.htm>

3月12日(火) 18時56分復旧報公開 ※継続掲載中

※本件事故により会員サポートページも閲覧不可となったため、復旧報より公開

@nifty 会員サポート お知らせ トラブル/メンテナンス情報 お問い合わせ お客様情報一覧

[会員サポートTOP](#) [プロバイダーサービス](#) [NifMo](#) [でんき・ガス](#) [各種手続き](#) [各種設定方法](#) [よくあるご質問](#)

会員サポートトップ > [トラブル/メンテナンス情報](#) > [メールに関するトラブル/メンテナンス情報](#)

メールに関するトラブル/メンテナンス情報

トラブル情報

発生中、または復旧のトラブル情報をお知らせいたします。

復旧 2024年3月12日 14時15分 から 2024年3月12日 18時30分

復旧報公開 2024/3/12 18:56

2024/3/12に発生した@niftyメールのWebメールがご利用いただけない障害については復旧いたしました。
現在は問題なくご利用いただけます。

ご利用のお客様には、ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

詳細：
@niftyメールのWebメールにアクセスできない障害が発生しておりました。

■障害発生時刻：
2024/3/12 14:15ごろ ~ 18:30ごろまで

■影響範囲：
・@niftyメールのWebメールにアクセスができず、Webメールがご利用いただけませんでした

@nifty以外のトラブルメンテナンス情報
※他社サイトへリンクします

光ファイバー

- @nifty光
- @nifty光プロバイダーコース
- @nifty光ライフ with フレッツ
- @nifty光 with フレッツ
- Bフレッツコース
- @nifty auひかり
- @nifty eo光
- @nifty コミュファ光
- @nifty MAX光

ADSL

- ADSL接続サービス
- フレッツ・ADSL

高速モバイル通信

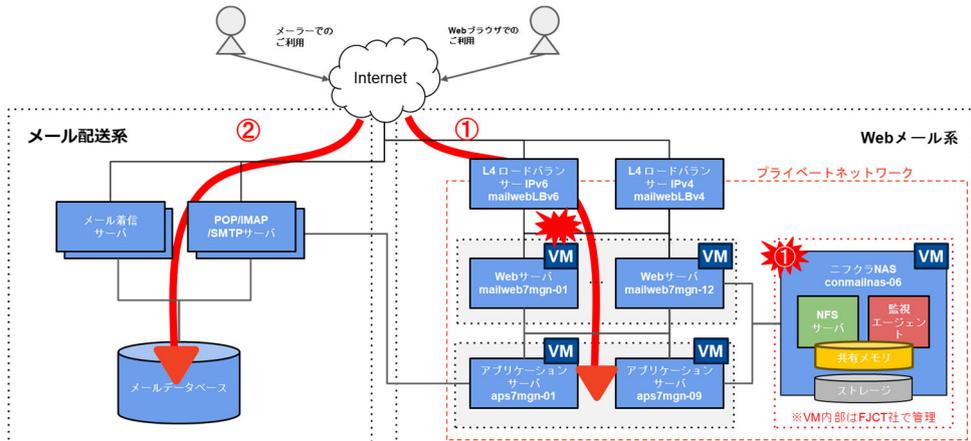
- @nifty MOBILE (YM)

イ 令和5年6月12日発生の事故の追加説明の概要

(令和5年度第5回電気通信事故検証会議の議事要旨の内容に、追加説明があった事項を「<令和6年6月27日(木)追加説明>」として記載。)

事業者名	ニフティ株式会社	発生日時	令和5年6月12日20時16分
継続時間	3時間43分	影響利用者数	約6.3万人（前週同曜日 同時間帯の利用者数より推計）
影響地域	全国	事業者への 問合せ件数	電話：28件 Webフォーム：12件
障害内容	電子メールサービスである@nifty メールサービスにて、クラウドストレージサービスの不具合により、一部の役務提供（Webメール（PC版、スマートフォン版）へのアクセス）の停止が発生した。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	五 一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務 31 インターネット関連サービス（電子メール）		
発生原因	ニフクラNASの空きメモリが枯渇したため、稼働に必要なプロセスの強制終了が発生したことにより、ニフクラNASへのアクセスが不可となった。これにより、@niftyメールのWebメール機能が利用不可になった。 <令和6年6月27日(木)追加説明> ニフクラNASで利用しているNFSサーバ（NASサーバ内部で動作するソフトウェア）の権限委譲機能に関する不具合により、NFSサーバとNFSクライアント（ニフティWebメール）の通信に動作異常が発生し、リソース解放が正常に実施されず、ファイルディスクリプタ数及びメモリ使用量が増加したことで、事故が引き起こされた。		

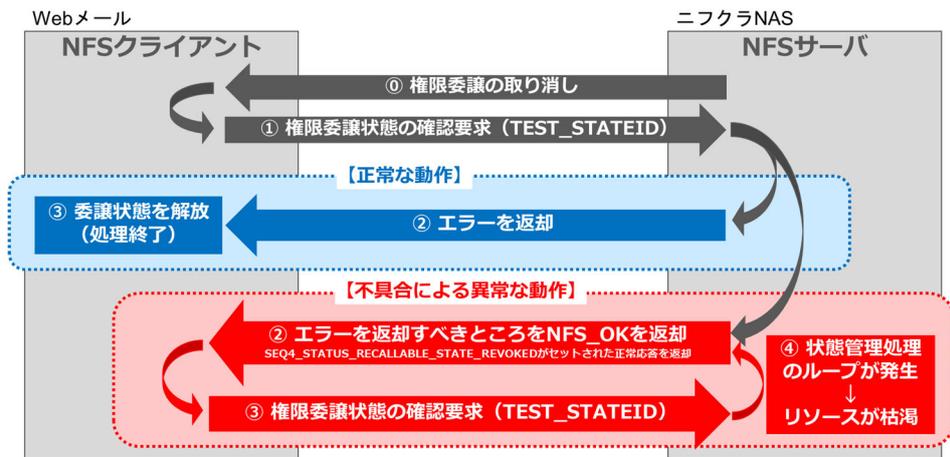
○システム構成図



- ① 6月12日 20:16~23:59、ニフクラNAS障害により Webメール機能の提供ができない状態となった。
- ② メール配送系のシステムには影響がなく、メーラーでの利用や当社システムへの着信は正常に稼働していた。

機器構成図

<令和6年6月27日(木)追加説明>
 ○NFSサーバの権限委譲機能に関する不具合



再発防止策

【暫定対処】
 1. ファイルディスクリプタ数の上昇再発時の詳細な情報取得※
 ※事故当日に復旧措置（セッションクリア）が実施され、原因究明に必要な詳細情報の取得ができず、根本原因（ファイルディスクリプタ数の上昇）を特定できなかった。
 根本原因の特定のため、ファイルディスクリプタ数の上昇が再発した際には、必要な情報（プロセスの一覧やそのプロセスが使用していたファイルの情報等）を取得する手順を整備済み。
 【令和5年6月23日完了】
 今後は一部情報を自動的に取得する仕組みを導入。
 【令和5年9月14日完了】

	<ul style="list-style-type: none"> ・再発時に行う情報取得の内容 <ul style="list-style-type: none"> - ファイルディスクリプタ使用プロセスの特定 - NFSD, ファイルディスクリプタ使用プロセスの詳細調査 - 事象発生時のNAS サーの詳細情報取得 ・再発時に行う情報取得の手順 <ul style="list-style-type: none"> - ファイルディスクリプタ数が上昇傾向となる8,000 を超えてきた場合、必要な情報を10分ごとに自動取得（予兆事象の検知） <p>【<令和6年6月27日(木)追加説明></p> <p>情報の自動取得は原因調査のためであったが、原因が判明したことを踏まえて実施を取り下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> - ファイルディスクリプタ数が10,000を超えた場合、必要な情報を手動で取得（ログサイズが膨大になることを配慮）（事象の確定を判断） <p>※FJCT 側（ニフクラNAS 側）で実施</p> <p style="text-align: right;">【令和5年6月13日完了】</p> <ul style="list-style-type: none"> - ファイルディスクリプタ数が50,000 を超えた場合、自動で必要な情報の取得とセッションクリアを実施（未然防止対処の実施） <p>【<令和6年6月27日(木)追加説明></p> <p>原因が判明したことを踏まえ、予兆の段階で数分間のサービス断が発生してしまうセッションクリアを行うよりも、ファイルディスクリプタ数を監視して早期にエスカレーションした上で必要な措置を講ずる方が利用者への影響も軽減されるという判断から、上記の実施は取り下げ】</p> <p>【恒久対処】</p> <p>1. 再発の未然防止及び障害の長期化への対応</p> <p>A. @nifty メールサービスのWeb メールで使用しているニフクラNASに対して、ファイルディスクリプタ数の監視を導入。ファイルディスクリプタ数がしきい値（10,000）を超えると即時検知。</p> <p style="text-align: right;">【令和5年6月13日完了】</p> <p>API経由でニフティ側でも情報を取得可能とし、さらに50,000 を超えた場合ニフティ側で自動的にニフクラNAS のセッションクリアを実施する。</p> <p>【<令和6年6月27日(木)追加説明></p> <p>原因が判明したことを踏まえ、予兆の段階で数分間のサービス断が発生してしまうセッションクリアを行うよりも、ファイルディスクリプタ数を監視して早期にエスカレーションした上で必要な措置を講ずる方が利用者への影響も軽減されるという判断から、上記の実施は取り下げ】</p> <p>今回、直接の原因となったメモリ使用量と重要指標であるCPU 負荷の既存の監視に加え、新たに、ファイルディスクリプタ数とあわせて今回の事故の間接的な原因となった、i ノード数も正常時の監視対象とし、ニフティ・FJCT 両社により監視を行うことで広範囲な障害に対しても検知を早められるようにする。</p> <p>【<令和6年6月27日(木)追加説明></p> <p>原因及び発生事象がファイルディスクリプタ数の上昇であることが判明したことから、iノード数を監視対象とする対処の実施は取り下げ】</p> <p>B. ニフクラNAS にてモニタリング情報送信失敗を監視する仕組みを導入</p> <p style="text-align: right;">【令和5年6月23日完了】</p> <p>また今回の対応をもとに通常の監視検知時の調査項目および発生時の復旧手順（ニフクラNAS セッションクリア）を整備</p>
--	---

【令和5年6月13日完了】

・再発時の影響評価

ファイルディスクリプタ数の監視導入、しきい値（8,000、10,000）超えの検知、ニフティ側でもAPI経由で50,000 超えを検知し、セッションクリアの自動実施で実施することより、今回の事故を上回るペースでのファイルディスクリプタ数の上昇が再発した場合でも、メモリ枯渇に到達する前に確実に復旧が可能。その結果、ファイルディスクリプタ数上昇再発時にもWeb メールサービスの障害の再発を事前に防止することが可能。またファイルディスクリプタ数の上昇が発生し続ける場合に備え、ニフティ側で事前に運用フローを整備したうえで、一時的な代替NAS サーバを準備する。

【令和5年10月完了】

C. ニフティ内部における事故の検知時間の短縮のため、システム監視のログブックを見直し、監視担当者の目視によらない判定方法に変更。

【令和5年6月23日完了】

D. ニフティとFJCT 社間における情報連携について、ニフティから24 時間365 日FJCT 社技術部門と直接コンタクトを取れる体制を構築。またWebメールシステムの構成情報の両社間で共有により問題発生時の対処手順共有及び被疑箇所特定の迅速化を実施。

【令和5年6月26日1回目の構成情報共有を実施済、

令和6年4月3日Webメールシステムの構成変更予定の共有を実施済】

<令和6年6月27日(木)追加説明>

E. Webメールサービスで使用している全NASサーバにおける権限委譲機能の無効化を実施。

【令和5年12月14日完了】

2. 利用者対応の改善・総務省報告の迅速化

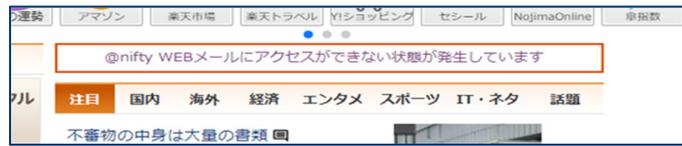
A. 事故の検知から周知の開始までの時間短縮に向けて、周知マニュアルの改善を行った上で、監視担当者の演習による習熟度向上を実施。

【令和5年6月完了】

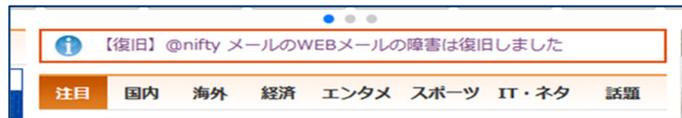
B. 障害発生時の対応マニュアルを、周知広報ガイドラインに沿ったものに改定実施。原則30 分以内に準じて連絡するよう明記。夜間・休日の事故発生も想定して担当者の演習を実施。

【令和5年7月6日完了】

1. @nifty トップページにて告知
<https://www.nifty.com/>
 6月12日(月)21時45分～6月13日10時0分まで掲載
 <障害発生中>



<障害復旧時>



2. 会員サポートページ 各種サービスに関するトラブル/メンテナンス情報
<https://support.nifty.com/support/supinfo/mail.htm>
 6月12日(月)21時45分 障害発生告知公開
 6月12日(月)22時50分 詳細情報追加公開
 →代替手段告知追加(メールソフトによる送受信は可能)
 6月13日(火)0時09分 復旧報公開



その他

Twitterにて告知

<https://twitter.com/nifty/status/1668236939609395201>

6月12日(月)21時40分公開

The screenshot shows three tweets from the official Nifty account (@nifty). The first tweet, posted on June 12th at 9:40 PM, announces a service issue with Nifty Webmail. The second tweet, also on June 12th, provides a link to support.nifty.com for troubleshooting and mentions that POP/IMAP access remains available. The third tweet, dated June 13th, reports that the issue was resolved at 23:59 on the 12th and that Webmail is now fully operational.

ニフティ【公式】 @nifty
【発生中】
@nifty WEBメールにて不具合が発生しております
詳細は確認でき次第、お知らせいたします
午後9:40 · 2023年6月12日 · 1.7万 件の表示
46 件のリツイート 23 件の引用 37 件のいいね 3 ブックマーク

ニフティ【公式】 @nifty · 6月12日
@nifty WEBメールがアクセスできない状態が発生しています
support.nifty.com
メールに関するトラブル / メンテナンス情報
メールに関するトラブル / メンテナンス情報の説明
2 23 9 6,217

ニフティ【公式】 @nifty · 6月12日
現在、@niftyメールのWebメールがご利用いただけない障害が発生しております
なお、POP、IMAPなどのメールソフトをご利用の方はメールの送受信が可能です
ご利用のお客様にはご迷惑をおかけして、たいへん申し訳ございません
ただいま、復旧に向けて対応しております
3 17 3 4,020

ニフティ【公式】 @nifty · 6月13日
6/12 20:16より発生しておりました、@niftyメールのWebメールがご利用いただけない障害については、同日23:59に復旧いたしました
現在は問題なくWEBメールをご利用いただけます
長時間の障害となり、ご利用のお客様にはたいへんご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした