

電気通信事故検証会議（第7回） 議事要旨

1 日 時：平成28年3月29日（火）16:00～17:45

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6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9月に発生した福井ケーブルテレビ株式会社^{※1}及びミテネインターネット株式会社^{※2}（以下「同2社」という。）の重大な事故について、同社2社から提出された重大な事故報告書に基づき説明が行われた。報告書の主な内容は以下の通り。
- ※1：福井ケーブルテレビ株式会社は、ミテネインターネット株式会社から電子メールサービスの提供を受け、当該サービスの再販を行っている。
- ※2：ミテネインターネット株式会社は、電子メールサービスを外部業者に委託しており、当該業者からクラウドサービスを受けて電子メールサービスを提供している。

<事故概要>

- ・平成27年9月11日（金）に、全ての利用者の、電子メール送受信及び過去のメールの閲覧が不可となる事故が発生。
- ・影響地域は主に福井県内、影響利用者数は福井ケーブルテレビ株式会社で最大約42,000件、ミテネインターネット株式会社で最大約60,000件であった。
- ・同2社ともに、電子メール送受信が不可能となる障害については、約2時間30分で復旧し、過去に受信した電子メールの閲覧が不可能となる障害については、一部の利用者において最終的なサービス平常化までに約2ヶ月の期間を要した。

<発生原因>

- ・同2社では、メールの管理情報（以下「indexデータ」という。）をメール本体とは別のサーバ（以下「メールボックスサーバ」という。）に保存し、定期的にバックアップを行っており、メールボックスサーバのディスク容量監視は行っていたもののバックアップ処理時に一時的に発生する容量増加の挙動を把握しておらず、当該挙動に起因して発生する容量増加分については監視できていなかった。このため、バックアップ処理時にメールボックスサーバのディスク容量を超過してしまい、indexデータが破損し当該データを参照・更新できなくなり、電子メールサービスの送受信等ができない状況が発生した。
- ・indexデータのバックアップが破損したことにより、indexデータの再構築が必要となったため、過去のメールを閲覧できるようになるまで時間を要し、長時間化した。

<再発防止策>

- ・ メールボックスサーバのディスク容量の増設。
- ・ index データのバックアップ処理時に一時的に発生する容量増加分を含めたディスク容量の監視。
- ・ index データのバックアップデータを、30 分間隔で過去二世代分（約 1 時間前まで）メールボックスサーバとは別のサーバへ保存。
- ・ 再発防止策としてディスク容量を増設したメールボックスサーバと同等以上の性能を有するサーバを予備機として導入。
- ・ index データの保存場所を、分散ストレージへ移行。

<利用者対応>

- ・ 自社 HP 内で障害情報を周知。
- ・ 利用者へ電子メールを配信し障害情報を周知。

- (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。
- ・ ディスク容量の監視に関する再発防止策について、今回の事故が瞬時的な容量の変動に起因したものであったため、ディスク容量をリアルタイムで監視可能なシステム等を導入することが望ましい旨の発言があった。
 - ・ index データの保存場所を、分散ストレージへ移行することで、ハードウェアの観点からは冗長性が高まることが期待されるとした上で、ソフトウェアの観点からも、本事故を踏まえた対策を検討することが望ましい旨の発言があった。
 - ・ 同 2 社について、外部業者からクラウドサービスを調達してサービスを提供する事業者であるため、本事故を回避することは非常に難しいように思えるとした上で、業務委託を外部業者に行う場合、可能な範囲で、当該業者のネットワーク構成図や運用報告書等の情報を共有することや当該業者への監査ができる旨の条項を当該業者との契約に盛り込むことで、事故防止に努めることが望ましい旨の発言があった。
- (4) 総務省から、電気通信事故検証会議年次報告書（案）について、説明が行われた。
- (5) 議事 (4) について構成員間で意見交換が行われた。