

電気通信事故検証会議（第5回） 議事要旨

1 日 時：平成30年11月19日（月）16:58～18:26

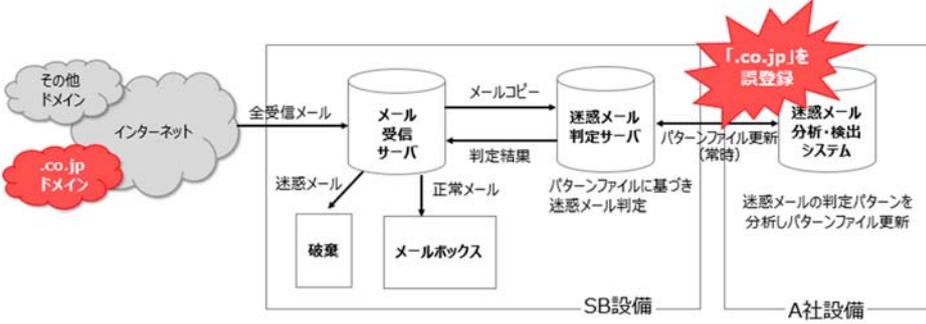
2 場 所：総務省10階 共用1001会議室

3 議事模様

(1) 総務省から、平成30年度電気通信事故検証会議の第4回の議事要旨について説明があり、会議後に記載内容の照会が行われた後、同資料を総務省HPへ掲載することについて、構成員から承認が得られた。

(2) ソフトバンク株式会社から、平成30年9月に発生した重大な事故について説明が行われた。本事故の概要は以下のとおり。

事業者名	ソフトバンク株式会社	発生日時	平成30年9月17日 10時48分
継続時間	22時間28分	影響利用者数	約436万ユーザー
影響地域	全国	事業者への 問合せ件数	約1,400件 (平成30年10月9日19時時点) ※お客様窓口の対応件数(特定の法人顧客から直接担当営業に申告があった件数は除く)
障害内容	“ソフトバンク”のS!メール(MMS)、Eメール(i)、ディズニースタイルのメール、“ワイモバイル”のMMS、EMメール-S(MMS)、ケータイ(PHS)用Eメールにおいて、迷惑メールフィルターを利用している一部のユーザーにて、「.co.jp」を含むドメインからの約1,030万通のメールを受信できない事象(消失)が発生した。		
重大な事故に該当する電気通信役務の区分	四：一の項から三の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		
発生原因	迷惑メールかどうかを判別する際の基準となるデータである迷惑メールのパターンファイルの自動生成時に、「.co.jp」ドメインを誤って登録したため、「.co.jp」のメールの一部を迷惑メールと判断し、受信をブロック(破棄)した。		

<p>機器構成図</p>	 <p>パターンファイルに「.co.jp」が誤登録されたことにより一部の迷惑メールフィルター機能利用者のメールを迷惑メールと判定しブロック（破棄）</p>
<p>再発防止策</p>	<p><暫定対処></p> <p>【対応者：A社】</p> <p>(1) 誤登録ドメインの迷惑メールフィルター設定解除対応 【平成30年9月18日 実施完了】</p> <p>(2) ドメイン更新プログラムの停止対応【平成30年9月18日 実施完了】</p> <p>【対応者：ソフトバンク】</p> <p>(3) 登録済みドメインの総チェック【平成30年9月21日 実施完了】</p> <p><恒久対処></p> <p>【対応者：A社】</p> <p>(4) ドメイン更新プログラムの更新処理不具合修正 【平成30年10月22日 実施完了】</p> <p>(5) 短いドメイン（7文字以下）登録時にアラート発報 【平成30年10月22日 実施完了】</p> <p>(6) 誤検知レポート件数が一定値を超えた場合にアラート発報および誤検知レポート配信間隔の短縮【平成30年11月12日 実施完了】</p> <p>【対応者：ソフトバンク】</p> <p>(7) 迷惑メール一時保存サーバ構築【平成30年12月28日 実施完了予定】</p>

【発生／復旧情報】

・平成 30 年 9 月 18 日 15 時 22 分にソフトバンクホームページへ掲載

【復旧】一部のメールドメインからのメールが受信できない事象
について

掲載日：2018年9月18日

いつもソフトバンクをご利用いただき、誠にありがとうございます。
下記のとおり、一部のメールドメインから送られたメールが受信できない状況が発生していましたが、現在は復旧しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

記

(発生日時)
2018年9月17日(月) 午前11時頃より
(復旧日時)
2018年9月18日(火) 午前9時16分
(対象)
SIメール、Eメール(i)をご利用のお客さま

(影響内容)
一部のメールドメイン(「co.jp」)から送られたメールを受信できない事象

以上

・平成 30 年 9 月 18 日 15 時 24 分にワイモバイルホームページへ掲載

【復旧】一部のメールドメインからのメールが受信できない事象
について

2018.09.18

いつもワイモバイルをご利用いただき、誠にありがとうございます。
下記のとおり、一部のメールドメインから送られたメールが受信できない状況が発生していましたが、現在は復旧しております。
ご利用のお客さまには、ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

記

(発生日時)
2018年9月17日(月) 午前11時頃より
(復旧日時)
2018年9月18日(火) 午前9時16分

(影響内容)
一部のメールドメイン(「co.jp」)から送られたメールを受信できない事象

以上

【その他の対応】

- ・お詫びメールを対象者に平成 30 年 9 月 21 日 19 時より順次配信（同年 9 月 23 日送信完了）

<ソフトバンクより重要なお知らせ>

平素はソフトバンクをご利用いただき誠にありがとうございます。
弊社、迷惑メールフィルターの不具合により、一部のメールが正しく受信できていないことが判明いたしました。
影響範囲の特定作業とともにメールの復旧を試みましたが、復旧できないことが判明しております。

この度はご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

■発生した事象

お客様のメールアドレスで受信されるべきメールのうち、ドメインに「.co.jp」を含むメールアドレスからのメールが受信できず消失

■影響期間

2018年9月17日(月)午前10時48分
～9月18日(火)午前9時16分

■対象のメール

- ・S1メール（MMS）
- ・Eメール（i）
- ・ディスプレイスタイルのメール

詳細は以下ホームページにてご確認ください。

https://www.softbank.jp/corp/group/sbm/news/press/2018/20180921_01/

再発防止に努めて参りますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

ソフトバンク(株)

本件に関するお問い合わせ
0800-222-0176（通話料無料）
受付時間：9-20時

・平成 30 年 9 月 21 日 17 時 34 分にメールの一部消失についてのお詫びを報道発表

報道
発表

プレスリリース 2018年

 いいね!  ツイート

[一覧へ戻る](#) | [< 前のリリース](#) | [次のリリース](#)

迷惑メールフィルターの不具合による 特定ドメインからのメールの一部消失についてのお詫び

2018年9月21日
ソフトバンク株式会社

弊社は、より快適にメールサービスをご利用いただくため、迷惑メールフィルターを導入しています。弊社の携帯電話サービスをご利用のお客さま宛てに、日々約3億通のメールが送信されていますが、その内、迷惑メールフィルターをご利用されているお客さま宛ての約1億5千万通が迷惑メールフィルターにより機械的に迷惑メールとして判断され、お客さまに届かないようブロックされています。

このたび、2018年9月17日（月）午前10時48分から9月18日（火）午前9時16分までの間、“ソフトバンク”のSIメール（MMS）、Eメール（i）、“ワイモバイル”のMMS、EMメール-S（MMS）、ケータイ（PHS）用Eメールにおいて、迷惑メールフィルターを利用している一部のお客さまが、「.co.jp」を含むドメインからの約1,030万通のメールを受信できない事象が発生していました。調査の結果、本事象の対象となったお客さまに送られた、送信元のドメインに「.co.jp」を含むメールが、誤って迷惑メールとして判定されてしまい消失していることが判明しました。

当該サービスをご利用のお客さまには、多大なるご迷惑とご不便をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

また、上記時間帯に、ドメインに「.co.jp」を含むメールアドレスから、対象となるお客さまにメールを送信された方にも深くお詫び申し上げますとともに、送信先にメールが届いているかご確認いただきますようお願い申し上げます。

弊社では今回このような事象が発生したことを重く受け止め、再発防止策の徹底を図り、サービスの安定的な運用に向けて全力で取り組んでいきます。

1. 発生期間

2018年9月17日（月）午前10時48分～2018年9月18日（火）午前9時16分

2. 影響対象

以下のサービスで、迷惑メールフィルターを利用している一部のお客さま

- ・ “ソフトバンク” SIメール（MMS）、Eメール（i）、ディズニースタイルのメール
- ・ “ワイモバイル” MMS、EMメール-S（MMS）、ケータイ（PHS）用Eメール

3. 影響内容

「.co.jp」を含むドメインからのメールが、迷惑メールフィルターの不具合により消失（受信不可）

4. 影響数

約436万ユーザー（約1,030万通が消失）

5. 原因

弊社の迷惑メールフィルターは、蓄積された迷惑メールのデータベースを基に機械的に判断し、迷惑メールと判断されたメールの受信をブロックしています。今回の事象の原因は、そのデータベースへ反映するパターンファイル（迷惑メールかどうかを判別する基準になるデータ）の自動生成時の不具合によるものです。

6. 対応および再発防止策

本事象の原因となった不具合を修正しました。運用監視体制強化など、再発防止策の徹底を図っていきます。

なお、対象のお客さまには個別にお詫びのご連絡をさせていただきます。本件に関するお客さまからのお問い合わせは、こちらまでお願いいたします。

問い合わせ電話番号	0800-222-0176（通話料無料）
受付時間	午前9時から午後8時まで

- ・ SoftBankおよびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
- ・ その他、このプレスリリースに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

（3）議事（2）について、主に「事前事後の試験、検証の実施」、「外部サービスに起因した事故の防止」、「社内情報共有」、「利用者周知」及び「提供サービス

の管理責任」の観点について、ソフトバンク株式会社及び構成員間で質疑応答が行われた。主な内容は以下のとおり。

<事前事後の試験、検証の実施>

- ・意図どおりのパターンファイルが生成されているのか、A社側の試験で確認できるはずだが、困難なのかとの質問があり、自動判定し、ホワイトリストと突合した後のデータそのものが正しいかという点については、A社で疎通試験ができるかどうか、確認が必要となる旨の回答があった。

<外部サービスに起因した事故の防止>

- ・再発防止策「誤検知レポート配信間隔の短縮」により、レポートの配信間隔を変更することについて、この対策を講じ、一定周期ごとにレポートが上がっても、今回と同様の事象が発生したら、電気通信事業法上の重大な事故の基準からすると、短縮した配信間隔では間に合わないのではないかとこの質問があり、当該対策と併せて、誤検知レポートが一定の閾値を超えた段階でアラートを出すという対策をとるとともに、万が一事故が発生した場合でも、メールの消失を防ぎ、社内で一時保存する目的で、迷惑メール一時保存サーバを現在構築中である旨の回答があった。
- ・今回の事象を受けて、メールのバックアップをとるとのことだが、今後、今回同様の事象が発生した場合は、個別対応で、メールの再送が可能になるということかとの質問があり、技術的には可能になるが、迷惑メールがあったかというユーザーからの問い合わせにどこまで対応するかについて、方針が決まっていない旨の回答があった。
- ・A社の同じパターンファイルを他の利用者が使っているならば、他の利用者でも同じような障害を出したということかとの質問があり、A社の他のユーザー情報までは把握していないが、いわゆるメーラー上でいう迷惑メールフォルダに格納されていたと考えられるとの回答があった。

<社内情報共有>

- ・最初に利用者への周知をした時点で、その間に届いたメールが消失しているということを認識していたのかとの質問があり、サービス構成上、復元目的の保存をしていなかったため、メールが消失した可能性が高いという認識があった旨の回答があった。
- ・メール復元に向けた作業を進める中、復元出来そうか否かについて、9月18日から21日の間、社内ではどのように情報共有されたのかとの質問があり、最終的に、技術部門が復元困難という判断をしたのが、9月21日午前10時から午前11時頃である。その後、公表に向けて、受付体制の準備等、社内体制を整えるのに時間を要したため、実際にその情報を公表したのは9月21日

17時34分であり、若干時間がかかった旨の回答があった。

<利用者周知>

- ・メールが受信できないということと、受信したメールが消失したということとは大分ニュアンスが違うが、9月18日15時22分に利用者周知を行った際に、「メールが受信できない事象」という表現を用いたのは、どの部署の判断なのかとの質問があり、第一報の時点では、技術部隊が社内のディスク自体からメールを復元できないかを技術的な観点で調査していて、まだ状況がわからなかったため、ユーザーに対しては、メールの受信ができないという位置づけで周知した旨の回答があった。
- ・お詫びメールを配信した対象は、迷惑メールフィルター設定が「強」及び「標準」の人全員か、それとも、実際にログ等からメール消失が確認された人限定かとの質問があり、迷惑メールフィルター設定が「強」と「標準」、かつ今回の事象の影響を受けて、「.co.jp」からのメールをブロック、破棄してしまった利用者に対して配信した旨の回答があった。

<提供サービスの管理責任>

- ・A社製の迷惑メールフィルタのパターンファイルに関して、いわゆるSLAのような仕様書を基に、A社と契約しているのかとの質問があり、製品の著作権ライセンスという形で利用している状況であり、仕様の提示はしていない旨の回答があった。
- ・最初にA社のサービスを使おうと思ったときには、類似サービスが幾つかある中で同社のサービスが一番よさそうだったため選んだのか、それとも、関連会社等のため、品質評価のようなものをせずに同社を選んだのかとの質問があり、今回の迷惑メールフィルタの機能を導入した時には、当時の迷惑メールの判定率等、いわゆる品質面にかかわる部分も含めて、複数社ある中からA社を選定した旨の回答があった。
- ・A社側でパターンファイルとして誤った設定がなされていないかをどれだけチェックするかということについて、詳細な条件を取り決めていたわけではなく、単に同社が提供してくれるものを他社のものと比べて、一番よさそうだと判断し、買って来たということかとの質問があり、そのとおりであり、当時の各社の製品比較表で誤検知率が一番低く、コストパフォーマンスを含めて検討した結果として、A社を採用した旨の回答があった。
- ・A社製のパターンファイルをそのまま投入するのではなく、事業者側でもホワイトリストを作り、何らかの形でフィルタをしてから投入すべきではないかとの質問があり、現時点でその想定をしていなかったとの回答があった。

(4) 議事(3)の質疑応答を踏まえ、構成員より総括が行われた。主な内容は以

下のとおり。

- ・ A 社の迷惑メールフィルタの機能を導入した時点では、他事業者と比較評価したということだが、同社を信用し過ぎという印象がある。同社がミスをするかもしれないということに関して、もう少し気をつけるべきであったとの発言があった。
- ・ 納品されたものを検査・検収すること、もしくは、A 社が間違っただとしても、フォローできる体制を整えることのどちらかの対応はすべきであったとの発言があった。
- ・ 単に既存ソフトを買ってきて、それを使ってサービスを提供しているということではよく、どういう品質で提供しているかをユーザーにわかるようにサービスしなければならないとの発言があった。
- ・ 迷惑メール本体は破棄するとしても、せめて、そのメールの送信元、件名、容量といった記録くらいは、今回のような事故が起きた場合にメールの送信者に連絡が出来るようにするための情報として、見られるようにしておくのがよいのではないかと発言があった。

(5) 総務省から、平成 30 年度第 1 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が行われた。

以上