

電気通信事故検証会議（第5回）議事要旨

1 日 時：令和5年8月22日（金）15:00～16:03

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

＜事務局＞

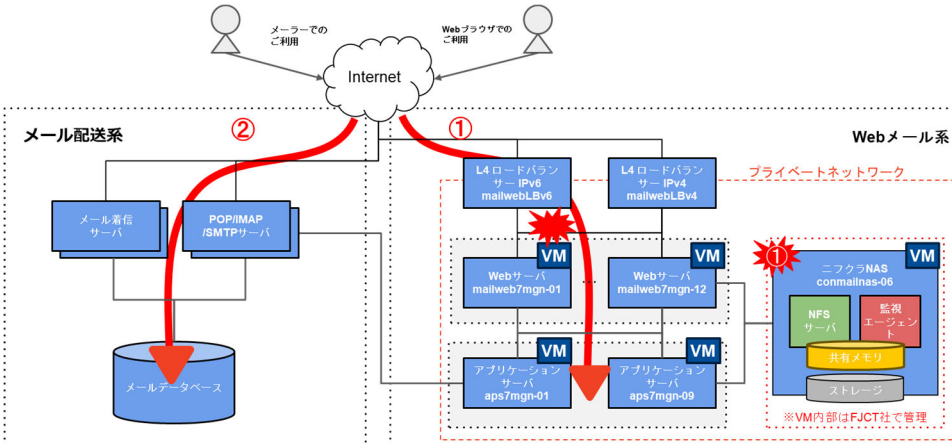
木村 電気通信事業部長

大塚 安全・信頼性対策課長、竹渕 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5年6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	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	推計63,000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 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。		

機器構成図	 ①6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
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10月予定】 ・再発時に行う情報取得の内容 - 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 - 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） 【令和5年10月予定】 - 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） ※FJCT 側（ニフクラNAS 側）で実施 【令和5年6月13日 完了】 - 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） 【令和5年10月予定】 【恒久対処】 1. 再発の未然防止及び障害の長期化への対応 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。 【令和5年6月13日完了】 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。 【令和5年10月 予定】

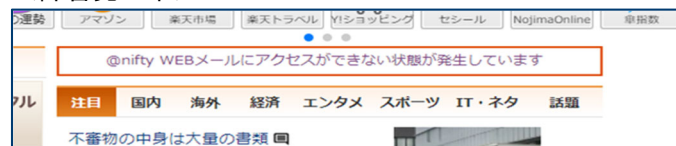
	今回、直接の原因となったメモリ使用量と重要指標であるCPU 負荷の既存の監視に加え、新たに、ファイルディスクリプタ数とあわせて今回の事故の間接的な原因となった、i ノード数も正常時の監視対象とし、ニフティ・FJCT 両社により監視を行うことで広範囲な障害に対しても検知を早められるようにする。 【令和5年9月予定】 B. ニフクラNAS にてモニタリング情報送信失敗を監視する仕組みを導入 【令和5年6月23日完了】 また今回の対応をもとに通常の監視検知時の調査項目および発生時の復旧手順（ニフクラNAS セッションクリア）を整備 【令和5年6月13日完了】 ・再発時の影響評価 ファイルディスクリプタ数の監視導入、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月予定】 C. ニフティ内部における事故の検知時間の短縮のため、システム監視のロジックを見直し、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 および 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、今後も定期的実施予定】 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

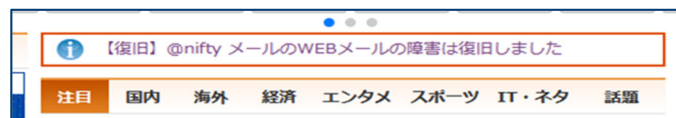
<https://www.nifty.com/>

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  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 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 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
------------	---

(2) 事務局から、令和4年度電気通信事故に関する検証報告(案)について説明が行われた。

以上