

情報システムの障害状況

2018 年前半データ

IPA 社会基盤センター 連携委員 松田 晃一

IPA 社会基盤センター 目黒 達生

2018 年 1 月から 6 月の間に情報システムの障害は 35 件報道されており、相変わらず障害の発生は高い水準にある。証券会社のネット取引システムにおいて、2 日半にわたる長時間障害が 1 件、認証システムの不具合による複数システムの同時障害、金融機関の経営統合に伴うシステム障害など、6 か月間に金融関係のインフラシステムの障害が 14 件発生している。また、システムの不具合が原因で個人情報が入りこむセキュリティ事故を引き起こした障害が 1 件、病院の電子カルテシステムの障害が 3 件、仮想通貨の取引所システムの障害が 2 件報告されている。

1. 2018 年前半の概況

2018 年の前半に報道された障害 35 件の概要は表 1 に示すとおりである。今期の発生件数は月平均 5.8 件と、かなり高い水準である(図 1)。なお、別表 1 は障害の影響範囲が特定の自治体に閉じ、広域にわたる影響はなかったものの、その地域にとっては影響が大きかった事例を取りまとめたものである。

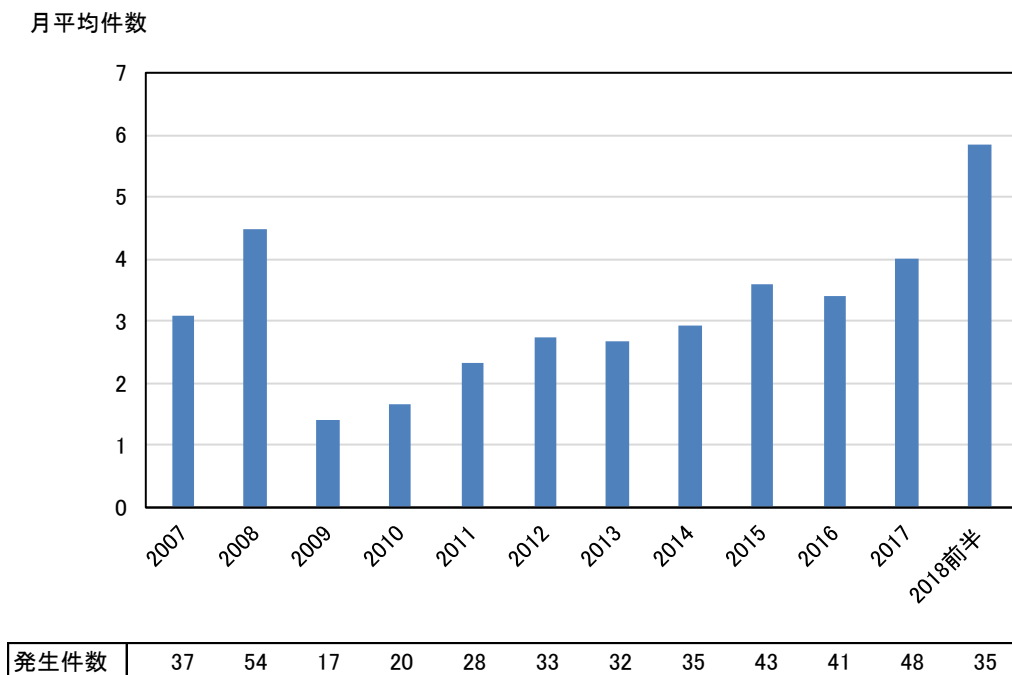


図 1 情報システムの障害発生件数の推移

みずほ証券では、2018年6月26日から株取引システムの一部で障害が発生していたが、28日の取引開始までに解消できず、インターネット取引を2日半にわたって停止させた(事例1834)。原因はシステム間を接続するネットワーク装置の誤設定による障害であったが、システム停止中に累積したデータの処理に時間を要し、長時間のサービス停止となった。

また、27日には複数の銀行システムが、認証のために利用していたワンタイムパスワードシステムの不具合で半日以上停止した(事例1835)。同じ認証システムを利用していた40行以上のシステムが同時に障害を起こすという珍しい事例となった。

さらに、金融機関の経営統合に伴うシステム障害が1件発生している(事例1827)。この他、金融関係のシステムの障害が今期10件発生しており(事例1809、1810、1813、1814、1825、1826、1829、1830、1831、1833)、前述の3件(事例1827、1834、1835)及び後で触れる事例1801を合わせると計14件発生したことになる。金融システムは社会生活の基盤システムであるため、その障害の影響は大きく、一層の安定的な運用が強く望まれる。

システムの不具合が原因で個人情報漏えいするセキュリティ事故を引き起こした障害を、ここ数回続けてSEC Journalの連載に取り上げたが、今回も1件発生した(事例1815)。IPAのITパスポート試験の受付システムにおいて発生したもので、筆者らが所属する組織が引き起こした障害であり、大いに責任を感じるものである。組織を越えて教訓の共有を説いている立場としては、強く反省し、再発の防止に一層の注意を払うこととしたい。

2017年12月26日に発生したNICOSカードに関する障害(事例1801)は、売上情報などを格納するハードディスク3個が同時に故障したことが直接の引き金となって発生した。その復旧作業中に誤って売上処理を重複して行い二重請求を起こすなどのミスが生じ、復旧に多くの時間を要した。発生後1か月以上経過した2018年2月7日時点でほとんどの業務は正常に回復したものの、幾つかの業務に遅延が発生するなど混乱解消に長時間を要した。ディスク装置の三重障害という発生確率が極めて低い事象の発生が契機になったとはいえ、その後の復旧作業にミスがあった点は今後の教訓としたい。当事者は再発防止策としてシステム障害復旧手順の見直しとツールの拡充を挙げ、さらにデータファイルのバックアップ処理を1日1回であったものを、1時間毎に変更し、毀損したデータの復旧処理時間の短縮を図る対策をとるとのことである[NICOS 2018]。

また、病院の電子カルテシステムの障害が3件(事例1803、1808、1824)、日赤の血液管理システムの障害(事例1818)が報告されている。市民の医療を支えるシステムとして、信頼性の高い運用と万が一障害が発生した時に業務を継続するための対策(BCP)の準備が求められる。やや古い事例ではあるが、電子カルテシステムがダウンし使えなくなった市民病院の対応事例は大いに参考になる[日経BP 2009]。この病院は事業継続計画(BCP)を策定し、しかも看護師をはじめ現場の職員を対象にシステム障害の発生を想定した訓練を実施していた。そして実際に障害が発生した時には、マニュアルに沿って障害発生後10分~20分のうちに、業務を人手に切り替える指示が副院長から出され、診察の待ち時間が大幅に伸びることなく業務を継続できたとのことである。計画が作られていても、それが実際に機能するためには、日ごろの訓練の積み重ねが必要である。この市民病院の事例は訓練のおかげで、突如のシステム故障に対して即座に適切な判断を下し、業務を何とか継続できた好例である[IPA/SEC 2010]。

2. システム障害に起因するセキュリティ事故

事例1815では、IPAが実施している情報処理技術者試験のITパスポート試験の受付システムに不具合があった。これにより、受験申込者の氏名・受験料支払いに用いるチケット番号、既受験者の成績・合格証書番号などの個人情報、受験申込者分79件・既受験者分47件・未使用チケット11件漏えいした事故である。ある団体受験申込

者が申込みデータのダウンロード処理を実施したところ、たまたま同時に別の団体申込者が同じ処理をした結果、両方のデータが双方にダウンロードされ情報が漏えいする結果となった。本来必要な、データに対する排他制御処理の抜けというプログラムエラーが原因であった。

また、別表 1 の事例 21 では就職支援サイトの不具合によって、本来送るべき求職者へのメールが、別の求職者に届くという事例が発生している。このようなプログラムの不具合を原因とするセキュリティ事故の例は最近多い。詳細は省くが過去にも、事例 1725、2017 年後半別表 1 の事例 15、事例 1127、1216、1329、1423、1530、1621、1716 など同種の事故が報告されている[松田 2017] [松田 2018]。

不正アクセスなど悪意をもった攻撃によるだけではなく、システムに内在していた不具合が顕在化することによってセキュリティ事故が起こることに注意を払うことが必要である。

3. 企業の合併に伴うシステム統合の問題

事例 1827 は、東京都民銀行・八千代銀行・新銀行東京の 3 行が合併して発足した、東京きらぼし銀行のオンラインシステムの事例である。統合初日の 2018 年 5 月 1 日に障害を起こし、ATM や他行からの振込ができない、ATM でのキャッシュカードの利用ができないなど、約 1 万 6 千件の取引に影響があった。原因は統合のために修正したプログラムに誤りがあったとのことである。現状は既存システムを相互に接続する暫定的なシステムであるが、2020 年上半期を目途に本格的な統合を目指した次期システムを計画している。この次期システムの開発については、再発防止のために専門組織を設置し、外部の専門家を複数招く計画とのことである[日経 2018]。

2002 年 4 月のみずほグループの合併再編に際し、システムの統合に不具合が発生し、数百万件の取引遅延や二重引き落としが発生し、大きな社会問題となったことは記憶に新しい。おりしも、みずほグループの本格的な統合新システムへの移行は来年前半まで 1 年をかけて実施する計画で、6 月 11 日に第 1 回目の移行作業が無事終了し、この後複数回サービスを完全に止めて順次移行作業を行うことになっている。また、2008 年には三菱 UFJ 銀行においても、旧東京三菱銀行と旧 UFJ 銀行の合併に伴う新システムへの統合を多くの時間と費用をかける大プロジェクトとして実施し、大きなトラブルなく成功裏に終わっている。このような統合の経験を十分に生かして次期システムへの統合・移行を円滑に成功させることを期待したい。

なお、このようなシステム統合とは問題が異なるが、来年 5 月には改元されることになっており、官民の多くのシステムは新元号への対応が必要である。報道によれば、新元号の公表は改元の 1 か月前を想定しているとのことであり、システムの変更に使える時間は非常に短い。1 か月の短期間ですべてのシステムが改修を終えることは困難なため、一定期間は旧元号の利用も認められるようであるが、その間は新旧元号を用いるシステムが併存することになる。システムが単独で運用されることはまれで、むしろ多くのシステムが相互に接続されて運用されるため、このような混在は問題をより複雑にすることが予想される。さらに、来年 10 月には消費税率の 10% への引上げが予定されている。2014 年 4 月に実施された 8% への引上げの時にはシステムのトラブルが 7 件報道されており[松田 2014]、同様の障害が再発しないよう注意が必要である。

いずれにしても、事前に十分な準備を行い、障害なく円滑な移行が行われることを期待する。

4. 仮想通貨にかかわるシステムの安全性

近年はマスコミなどにおいて仮想通貨に関する話題が頻繁に取り上げられるようになってきた。まだ一般の決済通

貨としての信認は得られておらず、むしろ投機の対象とみなされているのが現状である。しかし、2017年には金融庁において仮想通貨取引業者が認可され公的な認知度も高くなるなど、将来の決済インフラとなる可能性も秘めており、その場合にはシステムの信頼性の問題が重要となってくる。仮想通貨はブロックチェーンと呼ばれる分散技術の基盤によって支えられているため、信頼性やセキュリティが高い上に運用は低コストなものとされている。しかし、異なる仮想通貨の相互交換や仮想通貨と一般通貨の交換を行う取引所については従来と変わらず集中型のシステムであり、安全性や信頼性に注意が必要である。今期に報道された事例 1806 と 1811 はいずれもこの通貨取引所システムで発生したトラブルである。今後、仮想通貨に関わるシステムについては、セキュリティ事故や安全性、信頼性など顧客資産の安全確保の観点から注視していく必要がある。

5. むすび

2018 年前半の情報システムの障害について、報道などを基に整理し報告した。これまでのバックナンバーについては、社会基盤センターのウェブページにまとめて掲載されているので、「情報システムの障害状況一覧」などで検索、又は以下の URL からアクセスして参考にさせていただきたい。

■情報システムの障害状況一覧

URL: https://www.ipa.go.jp/sec/system/system_fault.html

社会基盤センターでは、IT システムの障害の経験を共通の財産として共有し、安全・安心な IT 社会を目標に、これらの障害事例を分析し、参考にすべき教訓をくみ取る活動を進めている。教訓は、下記ページで公開している。

■情報処理システム高信頼化教訓のリンク集(IT サービス編)

URL: <https://www.ipa.go.jp/sec/system/lesson.html>

また、教訓集活用メールマガジンの配信も行っており、興味のある方は「情報処理システム高信頼化教訓のリンク集」のページからメール配信の登録をしていただきたい。

■「情報処理システム高信頼化教訓集(IT サービス編)」をより有効にご活用いただくためのメールマガジンの登録について

URL: [https://www.ipa.go.jp/cgi-](https://www.ipa.go.jp/cgi-bin/enquete/registEnquete.cgi?EID=55387577eb35c55e7ca118cb3c043e85)

[bin/enquete/registEnquete.cgi?EID=55387577eb35c55e7ca118cb3c043e85](https://www.ipa.go.jp/cgi-bin/enquete/registEnquete.cgi?EID=55387577eb35c55e7ca118cb3c043e85)

さらに、教訓をまとめた教訓集が下記ページに公開されているので、併せて参考にさせていただきたい。

■「情報処理システム高信頼化教訓集(IT サービス編)」2017 年度版公開

URL: <https://www.ipa.go.jp/sec/reports/20180326.html>

<参考文献>

[NICOS 2018] 三菱 UFJ ニコス: NICOS カードのシステム故障による業務遅延等の影響と対応状況について, 2018 年 2 月 7 日

http://info.cr.mufg.jp/info/down2.php?attach_id=255&seq=1452&category=2&page=2

[日経 BP 2009] 日経コンピュータ pp.88-90, 2009 年 6 月 10 日

[IPA/SEC 2010]メルマガ 2010 年1月号:システムが止まった時の次の手の準備は万端ですか?<https://www.ipa.go.jp/sec/mailmag/479.html>

[日経 2018] 日経新聞 2018年5月31日「次期システムへ外部専門家招く」

[松田 2017]松田晃一・目黒達生:情報システムの障害状況 2017年前半データ、SEC journal No.50、Vol.13, No.2, pp.52-58, Sep.2017

[松田 2018]松田晃一・目黒達生:情報システムの障害状況 2017年後半データ、SEC journal No.52、Vol.13, No.4, pp.64-71, Mar.2018

[松田 2014]松田晃一・八嶋俊介・目黒達生:情報システムの障害状況 2014年前半データ、SEC journal No.38、Vol.10, No.3, pp.42-47, Sep.2014

表1 2018 年前半の情報システム障害データ(報道に基づき社会基盤センターが整理)

No.	システム名	発生日時(上段) 回復日時(下段)				影響	現象と原因	直接原因	情報源
		年	月	日	時				
1801	三菱UFJ NICOSカード	2017	12	26		他社発行のデビットカードをニコスの加盟店で使った7行分1,500件で二重引落が発生。コンビニ収納代行でも全国の111の自治体に対し、利用者が税金などを支払ったというデータの送信が遅れた。督促状を送付した自治体もあった。	原因は、加盟店からの売り上げ情報を管理する15個のハードディスクのうち3個が同時に壊れたが、復旧作業中の処理を誤ったことで傷口が広がった。再発防止策は、①システム機器故障への監視強化、②バックアップ強化(1日1回から1時間毎)、③システム障害復旧手順の見直しとツールの拡充、④今後全体事象を総括した再発防止策の策定。	ハードウェア障害 復旧作業ミス	・三菱UFJNICOSカードお知らせ(2018.1.4)(2018.1.9)(2018.2.7) ・Itpro(2018.1.9) ・朝日新聞(2018.1.10) ・読売オンライン(2018.1.9) ・日本経済新聞電子版(2018.1.10) ・日本経済新聞(2018.2.8)
		2018	2	7					
1802	北海道電力 エリアインバ ランス	2018	1	11		2017年4月から10月までの、北海道エリアの小売り事業者のインバランス料金が誤って請求された。	エリアインバランス量の算定で、需要計画データについて電力広域的運営推進機関による計画誤り修正後のデータを使用すべきところ、誤って、別の合計値を使用した。2017年4月に仕様変更があったにも関わらず、未対応だった。	プログラム 不具合	・北海道電力プレスリリース(2018.1.10) ・環境ビジネスオンラインニュース(2018.1.11) ※障害発生は、報道された日
1803	苫小牧市立 病院電子カル テ	2018	1	12	朝	通常外来診療を休止し、救急車による救急搬送の受け入れも一時休止した。	12日朝、院内のほぼ全ての電子カルテにエラーが発生。入出力も不安定な状況になった。電子カルテは、2006年10月以降に導入。	不明	・苫小牧民報(2018.1.12)
		2018	1	12	正午				
1804	中部電力 検針用端末	2018	1	1		スマートライフプラン等の多時間帯契約者のうち、スマートメーターを設置済みで、1月4日から11日にかけて現地に検針作業を行った管内の5県(愛知、三重、岐阜、静岡、長野)で、2018年1月分の約2,400件の電気料金、計約300万円分を過小請求した。	2015年7月スマートメーター導入の際、検針用端末のプログラム更新を実施したが、時間帯毎に使用量を振り分けずるプログラムの設定誤りにより、検針用端末には、1月1日以降全て夜間時間帯に振り分けられたため、2018年1月1日以降の請求金額に不具合が発生した。	プログラム 不具合	・中部電力プレスリリース(2018.1.14) ・中日新聞(ウェブ)(2018.1.14) ・毎日新聞ネット(2018.1.14)
		2018	1	11					
1805	ファミリー マートマルチ メディア端末	2018	1	21	夜	ファミリーマート店内のマルチメディア端末「Famiポート」で「メルカリ」「フリル」「ラクマ」「オタマート」などのフリーマーケットサービスで、ヤマト運輸の宅急便の送り状が使えなくなった。	1月21日夜からFamiポート側の障害で、出品者が落札者宛に荷物を発送する際、各サービスから発行されたQRコードをFamiポートにかざし、宅急便の送り状を印刷するフリーマーケットサービスが使えなくなった。	不明	・日経コンピュータ(2018.1.22) ・日本経済新聞電子版(2018.1.22)
1806	仮想通貨取引所bitFlyer ウェブサイト	2018	1	31	14時50分	サービスにアクセスできない状態が発生。	サービスの動作が遅くなっている状況が発生。16時30分頃からウェブサイトへのアクセス、16時40分から注文受付、同50分から約定を再開した。	不明	・日経コンピュータ(2018.1.31)
		2018	1	31	16時50分				
1807	北海道新幹 線 運行シス テム	2018	2	3	10時10分	はやぶさ16号と後続の新函館北斗発東京行きのはやぶさ18号に約20分の遅れが出て、約410人に影響した。	3日10時10分頃、北海道新幹線奥津軽いまべつ駅構内で、上り線の信号が赤のまま、列車が停止。安全確認をして約15分後に運転再開。運行システムが、存在しない列車を誤って検知したため。	不明	・共同通信(2018.2.3) ・東京新聞(2018.2.3) ・函館新聞(2018.2.3)
		2018	2	3	10時25分				
1808	東大病院 電子カルテ システム	2018	2	6		外来窓口が数日にわたり混乱。会計で長時間待たされたり、後日支払うよう求められたりする患者が続出した。	1月2日から電子カルテシステムが稼働。医師の誤操作や、電子カルテの入力漏れが発生したため、会計の際の医師への問合せや、再入力のための患者の再診察が頻発した。また、メーカ側のデータ移行作業に手順ミスがあった。	運用ミス データ移行 ミス	・日経コンピュータ(2018.2.6) ※障害発生は、報道された日
1809	北國銀行デ ビットカード システム	2018	2	8		北國Visaデビットカード会員1,227件の普通預金に誤った入出金取引が記載され、誤った案内メールを送信。	2月8日から2月9日にかけて、対象のお客様には個別にご案内し、誤った入出金取引を修正した。	不明	・北國銀行お知らせ(2018.2.9)
		2018	2	9					
1810	JA三井リー ス 信用情報 機関	2018	2	9		リース・割賦販売等の契約を締結したお客様のうち、最大185名のお客様に誤った信用情報を登録したため、不利益が生じたおそれが発生。	登録相違は、2003年4月から2018年1月の期間。今般判明した登録相違の修正の修正及び関連システムの再構築を実施した。	不明	・JA三井リースお知らせ(2018.2.9) ※障害発生は、報道された日
1811	仮想通貨交換業者の テックビュー ロ「Zaif(ザイ フ)」	2018	2	16	17時40分	顧客7人が0円で仮想通貨を購入するトラブルが発生したと発表した。同社は「顧客6名とは対応を済ませており、残る1名とは継続対応中」と発表。	16日17時40分～17時58分、顧客7人が0円で仮想通貨を購入した。さらに、1人が購入した仮想通貨の売り注文を出したため、売買の指し値注文状況を示す「板情報」に異常値が表示された。不具合については修正した。	不明	・日本経済新聞(2018.2.20) ・東洋経済オンライン(ライター)(2018.2.21)
		2018	2	16	17時58分				

No.	システム名	発生日時(上段) 回復日時(下段)				影響	現象と原因	直接原因	情報源
		年	月	日	時				
1812	ソフトバンク 固定電話 サービス・音 声サービス	2018	2	19	9時30分	東京の一部エリアの固定電話との通話を利用しづらい事象が発生。東京都内で携帯電話と固定電話、固定電話どうしの発着信がしづらくなり、ソフトバンクの携帯からNTTなどの固定電話にかける際にも不具合があった。約67万人の顧客に影響。	18日に自社と他社の電話回線とを相互接続する中継区間の回線容量を増強する工事を実施。翌19日朝になって音声通話のトラフィックが上昇したところ、この区間に設置してある中継機器で不具合が発生し、つながりにくい状態になった。固定電話網の通信設備の不具合が原因とみられた。	ハードウェア障害	・ソフトバンクお知らせ(2018.2.19)(2018.2.22) ・日本経済新聞(2018.2.19) ・産経ニュース(2018.2.19) ・時事通信(2018.2.19) ・NHK(2018.2.19) ・日経コンピュータ(2018.2.22)
		2018	2	19	18時44分				
1813	楽天カード	2018	3	1	23時50分	カードでお金を借りるキャッシングなど一部の機能が利用できなくなった。前月の利用分を銀行口座から引き落としという情報も正常に登録できていないため、限度額に抵触しカードを利用できなくなった顧客もいる。	口座振替処理のデータベースの不具合による処理遅延が発生。前月の利用額を銀行口座から引き落としという情報を遅延し、利用可能額が最新の状態にならず、データの不整合を管理するソフトに不具合が発生し、カードの利用可能額を最新状態に更新する処理が遅れた。	ソフトウェア障害	・楽天カード公式サイト(2018.3.3) ・日本経済新聞(2018.3.3) ・時事通信(2018.3.3) ・日経XTECH(2018.3.5) ・産経ニュース(2018.3.8)
		2018	3	7					
1814	楽天カード 引落	2018	3	6		「楽天カード」の一部で、3月分の取引が重複して2回、利用明細に表示された。	4日のシステム障害が一時復旧した6日から不具合の連絡があった。原因は人為的ミス。	作業ミス	・産経ニュース(2018.3.8)
		2018	3	8					
1815	IPA ITパス ポート試験団 体申込シス テム	2018	3	13	ITパスポート試験の受験申込者の受験番号、氏名、受験日、受験料金の支払いに用いるチケット番号、また、受験済みの者については成績及び合格証書番号、等の個人情報等が漏えい。2団体、既受験者47件、未受験者79件、未使用チケット11件。	2018年2月26日に二つの団体申込者が、ウェブサイトから申込情報をCSVファイルでダウンロードできる機能を同時に利用したところ、双方の申込情報が合わさって記載されたCSVファイルが双方でダウンロードされた。原因は複数のユーザーが同時にアクセスした際の排他制御の不具合だった。	プログラム不具合	・IPAプレスリリース(2018.3.13)(2018.6.29) ・日経XTECH(2018.3.13) ※障害発生は、報道された日	
1816	Jアラート	2018	3	14	14日の全国一斉訓練で、11都県計15市町村で住民に全く情報が伝わらなかった。青森県黒石市や石川県小松市、鹿児島県志布志市などは防災無線が正常に作動しなかった。	原因は機器の設定ミス、接続不良など。消防庁は、これまで毎年度1～2回行っていた全国訓練を4回に増やし、確実な情報伝達を目指す。今回の訓練は1,664の市区町村が参加。	設定ミス 接続不良	・時事通信(2018.3.27) ・岩手日報(2018.3.27)	
1817	ヤマト運輸 インターネット サービス	2018	3	19	8時00分	インターネットからの集荷依頼及び送り状作成、直営店・コンビニでの送り状発行、など利用不可。	19日8時頃から、システム障害により、インターネットサービスをご利用できない事象が発生。	不明	・ヤマト運輸ニュースリリース(2018.3.19)
		2018	3	19	11時30分				
1818	日本赤十字 社 血液事 業情報シス テム	2018	3	27	9時20分	全国各地の150カ所の献血ルームの約7割や採血車で献血を受け入れられない状態が発生。数千人が献血できない状態になった。	献血者のデータなどを管理するシステム内にある文書データのフォルダ名を変更したことで、サーバに負荷がかかり、障害が発生した。詳細は不明。	過負荷	・共同通信(2018.3.27)、(2018.6.22) ・読売新聞(2018.3.28) ・毎日新聞(2018.3.28)
		2018	3	27	16時10分				
1819	西日本高速 道路 ETC	2018	4	1	0時00分	近畿の高速道路5路線で、1日0時～3時45分、通常料金が適用。タクシーの乗客は最大430円多く支払った。1日4時～20時前には、約30台のタクシーが深夜割引の料金で通過した。	2017年6月に新料金制度に移行し、料金所で料金を表示するシステムを導入した4月1日直後、ETCに誤った料金が表示される不具合が発生。ETCの改修が間に合わなかったため。	不明	・読売オンライン(2018.4.1)
		2018	4	1	20時00分				
1820	NHK ツイ ッター	2018	4	2	8時51分	公式ツイッター「NHK生活・防災」で「地震 震度4 福島中通り 茨城北部」などと誤報した。	地震や津波の情報を自動的にツイッターへ流すシステムの不具合。約4分後にツイートを削除し、訂正した。	不明	・産経ニュース(2018.4.2) ・毎日新聞(2018.4.2) ・読売オンライン(2018.4.5)
		2018	4	2	8時55分				
1821	ソフトバンク 音声通話 サービス	2018	4	3	17時00分	ソフトバンクとワイモバイル携帯電話の一部の音声着信、「おうちのんわ」の発着信、法人向けサービスのホワイトオフィスの一部が、利用できず。ワイモバイルや一部MVNOのサービスも影響を受けた。	3日16時54分頃から一部の音声通話サービスが利用しづらい状況だった。約3時間半後の20時29分に復旧している。原因は音声設備で、顧客の電話番号を管理するサーバ設備の不具合。	不明	・ソフトバンクお知らせ(2018.4.3) ・ImpressWatch(2018.4.3) ・TBS NEWS(2018.4.3)
		2018	4	3	20時29分				
1822	JAL 予約シ ステム	2018	4	4	17時30分	国内線・国際線の航空券、国内ツアーの購入・変更・取消ができず。4日は、予約完了画面の出発時刻、到着時刻が誤表示、予約・運航に関するメールの誤配信が加わった。	2017年11月にアマデウスのクラウドサービスに移行。約100の周辺システムを「旅客SOA基盤」と呼ぶ中継システムで運用。障害はこれらのいずれかで発生。	ソフトウェア障害	・JALお知らせ(2018.4.5) ・Aviation Wire(2018.4.5) ・日経XTECH(2018.4.5)
		2018	4	4	18時40分				
		2018	4	5	16時30分				
		2018	4	5	17時10分				
1823	介護保険シ ステム	2018	4	19	長野県飯田市21人、安曇野市3人、塩尻市5人、山梨県北杜市3人、中央市4人が介護サービス事業者に誤った利用者負担額を支払っていた。	長野県3市と、山梨県3市で介護給付費の時効消滅期間に応じて自己負担を再計算するロジックに誤りがあった。2月に発見、3月下旬にプログラムを修正。	プログラム不具合	・信濃毎日(ウェブ)(2018.4.19) ・毎日新聞地方版(2018.5.10) ・山梨日日新聞(2018.5.10) ※障害発生は報道された日	
		2018	5	10					
1824	東千葉メディ カルセンター 電子カルテ システム	2018	4	13	夜	16日、17日の外来診療で、普段よりも診察時間が長くなり患者が待たされる影響が出た。	13日夜から電子カルテの閲覧ができず。18日には通常の外来対応に戻ったが、システムの一部に不具合が残り復旧作業を続行中。	不明	・東金市お知らせ(2018.4.19) ・毎日新聞地方版(2018.4.19)
		2018	4	17					

No.	システム名	発生日時(上段) 回復日時(下段)				影響	現象と原因	直接原因	情報源
		年	月	日	時				
1825	三井住友銀行 ATM	2018	4	22	18時30分	大阪府や兵庫県など西日本の約120台のATMで、現金の引出や振込などが一切できなくなった。	顧客の出入金を管理する「勘定系システム」と各支店をつなぐネットワークの一部に不具合があった。	不明	・朝日新聞デジタル(2018.4.25) ・毎日新聞地方版(2018.4.26)
		2018	4	22	20時45分				
1826	島根銀行 ネットバンキング	2018	4	25	16時00分	ネットバンキングで、残高照会と入金明細照会(個人)、全ての取引(法人)ができず。ファームバンキングでFAX通知サービスができず。	25日16時00分から16時26分までの間、インターネットバンキング、ファームバンキングの取引が不能となった。	不明	・島根銀行お知らせ(2015.4.25)
		2018	4	25	16時26分				
1827	東京きらぼし フィナンシャルグループ	2018	5	1	7時00分	旧八千代銀行のATMの振込と旧八千代銀行の口座に対する他行からの振込ができず。旧新銀行東京のキャッシュカードが利用できないケースが発生。約1万6千件の入金が遅延。	5月1日までに新銀行東京の基幹系システムを東京都民銀行のシステムに統合し、八千代銀行のシステムと相互接続した。4月28～30日にサービスを休止し、1日の7時から再開する予定だった。プログラムのミスが原因。	プログラム不具合	・きらぼし銀行お知らせ(2018.5.1) ・日本経済新聞(2018.5.1) (2018.5.31) ・毎日新聞(2018.5.1) ・共同通信(2018.5.1) ・日経XTECH(2018.5.1)
		2018	5	1	15時20分				
1828	関西電力美浜原子力発電所	2018	5	5	夕方	5日夕方から約24時間、原子炉格納容器から排出される放射性物質の濃度など3項目のデータを送信できなかった。	美浜原子力発電所3号機で、状態監視を行う緊急時対策支援システムヘデータを送れなくなった。原因は装置の部品の不具合。部品を交換し復旧。	ハードウェア障害	・読売オンライン(2018.5.7)
		2018	5	6	夕方				
1829	みちのく銀行 勘定系システム	2018	5	14	9時24分	全94店舗の端末と419台のATM、インターネットバンキング(法人、個人)における取引全般が一時利用不能となった。	顧客の取引(窓口・ATM・インターネットバンキング等)が利用不能となった。手動でバックアップシステムに切り替え復旧した。	不明	・みちのく銀行お知らせ(2018.5.14) ・青森放送(2018.5.14)
		2018	5	14	9時46分				
1830	肥後銀行	2018	5	14	9時24分	インターネットバンキングと自行ATM「他行宛振込」、自行ATMでの他行カードを使用した「引出」と提携クレジット取引ができず。	一部の勘定系システムの一部のサービスが停止した。	不明	・肥後銀行ニュースリリース(2018.5.14)
		2018	5	14	10時59分				
1831	SBILIMIT	2018	5	15	9時00分	15日に送金サービスの新規手続きができず、17日にウェブサイトからの送金サービスを休止した。	15日9時頃、システム障害が発生。システムの増強を含むシステムメンテナンスが必要であると判断しウェブサイトからの送金サービスを休止した。	不明	・グローバルニュースアジア(2018.5.16)(2018.5.17)
1832	日本臓器移植ネットワーク 患者検索システム	2018	6	7		2017年2月に申請した移植希望者1人と、約2週間東京都で移植を待っている他県患者1人が、誤って別の人に臓器を斡旋されかねない事態に。	移植ネットの登録更新手続きは、バーコード読込作業ミスにより発生。東京都で移植を待っている他県患者は、入力ミスにより発生。	作業ミス	・朝日新聞デジタル(2018.6.7) ※障害発生は、報道された日
1833	みちのく銀行 インターネット	2018	6	18	7時00分	インターネット投資信託における取引全般が一時利用不能となった。	11時に復旧した。	不明	・みちのく銀行お知らせ(2018.6.18)
		2018	6	18	11時00分				
1834	みずほ証券 インターネット	2018	6	26	朝	「みずほ証券ネット倶楽部」が朝から停止。不具合がなければ売買が成立したとみられる取引は約1,200件。	顧客が注文した一部の取引が正常に処理できていなかったため、26日から全面的に停止させた。23日、24日のシステム更新で一部の設定を誤ったのが原因。	作業ミス	・読売新聞(2018.6.26) ・日本経済新聞(2018.6.26) ・朝日新聞デジタル(2018.6.28)
		2018	6	28	12時30分				
1835	米シマンテック 認証システム	2018	6	27	9時00分	りそなグループやセブン銀行など複数の銀行のネットバンキングで、27日午前9時頃からシステム障害が発生し、一部の振込ができず。	米シマンテック社が提供するシステムに不具合。認証に必要な「ワンタイムパスワード」と呼ばれる有効期間の短いパスワードの入力をする、エラーが発生。	不明	・朝日新聞デジタル(2018.6.27) ・日本経済新聞(2018.6.27) ・時事通信(2018.6.27)
		2018	6	27	13時00分				

別表1 2018 年前半の情報システム障害データ(報道に基づき社会基盤センターが整理)

No.	システム名	発生日時(上段) 回復日時(下段)				影響	現象と原因	直接原因	情報源
		年	月	日	時				
1	名古屋市	2018	1	5	10時52分	5日11時前から15時半頃まで、一部システムが障害。15時半以降には全ての区役所や支所の窓口で住民票や印鑑証明などの発行できず。約1,600人に影響。	原因は、前年末に行った通信機器更新作業の際のプログラムの入力ミス。ネットワークに過大な情報が流れ、障害となった。設定を変更し、一部を年末稼働していた機器に戻して9日朝に復旧。	設定ミス	・東海テレビ(2018.1.5) ・日経コンピュータ(2018.1.5) ・産経ニュース(2018.1.9)
		2018	1	9	朝				
2	群馬県	2018	1	9		「児童扶養手当」で、28年度に1人、7万1,520円、29年度に別の1人、2万3,120円、の支給不足。	2016年8月1日以降算出方法が変わり、第2子以降の増額手当で「生計が一緒の児童」が合算されず。	プログラム不具合	・産経新聞(2018.1.9) ※障害発生は、報道された日
3	仙台市入札システム	2018	1	9	8時00分	13件の開札を10日に延期した。全国約80自治体に影響の可能性あり。	9日8時頃、障害が発生。13時までに復旧した。	不明	・仙台市お知らせ(2018.1.9) ・河北新報(2018.1.10)
		2018	1	9	13時00分				
4	生駒市コンビニ交付サービス	2018	1	24	16時30分	当該時間で住基カードやマイナンバーカードを使用した、証明書の取得を行うことができません。	コンビニ交付サービスで障害が発生。そのサービスの利用を行うと、メンテナンス画面が表示された。	不明	・生駒市お知らせ(2018.1.25)
		2018	1	24	21時00分				
5	八潮市 コンビニ交付サービス	2018	2	7	18時00分	コンビニでの証明書の取得などの交付サービスが受けられない。	7日午後6時から9時30分の間、システム障害によりコンビニ交付サービスを一時停止した。	不明	・八潮市お知らせ(2018.2.8)
		2018	2	7	21時30分				
6	横浜市 子育て支援システム	2018	2	9		2015年度から3年間で、延べ17区194人、総額で163万3000円の費用の未請求が判明。	システム委託業者が未請求があることを見つけた。再度調査を実施し延長保育料の未請求が判明した。	ソフトウェア障害 入力漏れ	・横浜市記者発表(2018.2.9) ※障害発生は、報道された日
7	神戸市 補給給付費支給システム	2018	2	19		2007年4月～17年12月、施設利用者340人に約3,523万円、4人に約62万円の過払い。	2016年11月に担当者が手計算し誤りを発見。2007年4月の制度変更時システム委託業者に変更の連絡漏れ。	連携ミス	・神戸新聞(2018.2.19) ※障害発生は、報道された日
8	船橋市 住民税	2018	3	3		2017年度住民税で79人分282万円余の課税漏れ。国民健康保険料、介護保険料、合計延べ161人、約440万円の課税漏れ。	個人住民税を課税する際、2017年度からマイナンバーを入力することになったが、委託業者がプログラムミスをし、担当の市職員が間違いに気づかず。	プログラム不具合	・東京新聞(2018.3.3) ※障害発生は、報道された日
9	愛媛県 放射線測定	2018	3	8		2016年3月から2017年10月に松山市と伊方町の測定放射線濃度が実際の半分の数値になっていた。	データ処理装置の計算プログラムの不具合が原因で、今年2月26日、誤りが見つかった。	プログラム不具合	・毎日新聞地方版(2018.3.9) ※障害発生は、報道された日
10	徳島市 住民サービス	2018	3	20	9時10分	住民票の写し、印鑑登録証明書、子ども医療費受給者証、税関係の証明書など、窓口での発行が一時停止。	20日9時10分頃、ホストコンピュータがダウン。住民票や税に関する情報などを更新するシステムにトラブルが発生したことが原因。	不明	・徳島新聞(ウェブ)(2018.3.20)
		2018	3	20	11時00分				
11	富山市 自転車共同利用システム	2018	4	1		富山市内23カ所のステーションに置いた計255台のレンタルサイクルが利用できなくなった。	1日昼頃から一部のステーションが利用できず、全ステーションを停止。原因は、メインサーバの不具合。	不明	・毎日新聞地方版(2018.4.3)
12	福岡市 住基ネットシステム	2018	4	4	8時45分	12カ所で8時45分から約5時間にとり、計210人にマイナンバーカードなどが交付できず。	システムのサーバと区役所などの端末を結ぶ通信機器の故障が原因。	ハードウェア障害	・産経ニュース(2018.4.4) ・毎日新聞地方版(2018.4.5)
		2018	4	4	13時45分				
13	千葉県 インスタグラム	2018	5	10	21時00分	千葉県マスコットキャラクターの「インスタグラム」アカウントが停止。	想定以上のアクセスが集中。10日21時アカウントを停止。12日9時復旧。	アクセス集中	・千葉日報(2018.5.12)
		2018	5	12	9時00分				
14	生駒市 コンビニ交付サービス	2018	5	17	10時30分	コンビニ交付サービスの証明書が取得できず。	利用すると、メンテナンス画面が表示され、処理ができず。	不明	・生駒市お知らせ(2018.5.17)
		2018	5	17	11時30分				
15	石巻市 投票システム	2018	5	18	7時30分	4投票所で42人が投票できず。	7時半までにサーバが立ち上がらず。開始までに4投票所に対処が間に合わず。	不明	・河北新報(2018.5.19) ・石巻がほく(2018.5.19)
		2018	5	18	9時10分				
16	福山市 保険管理システム	2018	5	22		3～5月、保険料滞滞免除者に延滞金請求12件。国民健康保険者の受診券の有効期限誤り1,490件。被保険者証の生年月日誤表示32件。	今年1月から新情報システムを稼働させた。原因はいずれもプログラムミスや職員の点検漏れ。チェック項目の見直しやプログラムの改修を実施。	プログラム不具合 作業ミス	・毎日新聞地方版(2018.5.22) ※障害発生は、報道された日
17	洲本市 課税システム	2018	5	29		2016年度、2017年度の後期高齢者の医療保険料などで75歳以上の畜産農家ら92人、約860万円の課税ミス。	課税額を不審に思った職員が調べてミスが判明。税情報システムのプログラム更新時に設定ミスがあった。	プログラム不具合 設定ミス	・神戸新聞(2018.5.29) ※障害発生は、報道された日
18	川崎市 給与システム	2018	6	4		臨時採用の教員207人に、期末・勤勉手当を過払い。2010～17年度の7年間で計約1,611万円。	プログラムミス。職務段階別加算金が臨時教員にも上乗せされて支給。今年2月まで誤りに気づかず。	プログラム不具合	・毎日新聞(2018.6.4) ・神奈川新聞(2018.6.5) ※障害発生は、報道された日
19	大子町 介護保険	2018	6	11		2014年12月分～17年12月分介護保険に、9人約220万円の支給漏れ。	介護サービスの自己負担額の算出誤り。	プログラム不具合	・毎日新聞地方版(2018.6.12) ※障害発生は、報道された日
20	下関市 ネットワーク	2018	6	11	8時10分	2時間にわたり62件の住民票などの証明書が発行できず。	総合支所の職員が機器の接続を誤り、3支所で不具合が発生。	作業ミス	・毎日新聞地方版(2018.6.12)
		2018	6	11	10時10分				
21	長崎県 就職支援サイト	2018	6	13		別の2人の求職者へ送られるメールが、特定の1人に送信。9社の情報提供メールが、求職者31人に届かず。	長崎県の就職支援サイトにおいて、プログラムミスにより、情報提供メールが異なる求職者に届いていた。	プログラム不具合	・Security NEXT(2018.6.22)
22	鶴岡市 税システム	2018	6	22		障害者扶養の公的年金受給者44人に総額124万3,000円多く課税。	今月18日、外部からの指摘があり、発覚。システムへの入力漏れが原因。	作業ミス	・毎日新聞地方版(2018.6.22) ※障害発生は、報道された日