

情報システムの障害状況

2019 年後半データ

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 研究員 村岡 恭昭／齋藤 毅

2019 年後半に報道された情報システムの障害は 60 件、これとは別に消費税の増税に伴うシステムの障害が 29 件報道されている。両者を合わせると 89 件、月平均 14.8 件となり、これまでに無い高い水準となった。障害は多岐にわたっているが、中でも利用が急速に拡大してきたキャッシュレス決済システムに関連する障害が 9 件、クラウドサービスをはじめとする共同利用型システムの障害発生が 11 件など、最近の技術動向を反映した障害の増加が特徴である。また、今期は風水害による大きな災害が多数発生したが、このような緊急事態に市民に情報を提供するべき災害情報システムの課題も浮き彫りとなった。

1. 2019 年後半の概況

2019 年 7 月から 12 月までの半年間に報道された情報システムの障害は表1のとおり 60 件となった。さらに、今期には消費税の増税が実施され、それに伴うシステムの障害が 29 件報道されている(表 2 に別掲した)。両者の障害を合計すると 89 件、月平均 14.8 件となり、これまでに無い高い水準となった。消費税増税に伴う障害を別にしても合計 60 件、月平均 10 件と、非常に多い件数となる。2019 年通年でみると月平均 10.2 件となる(図 1)。

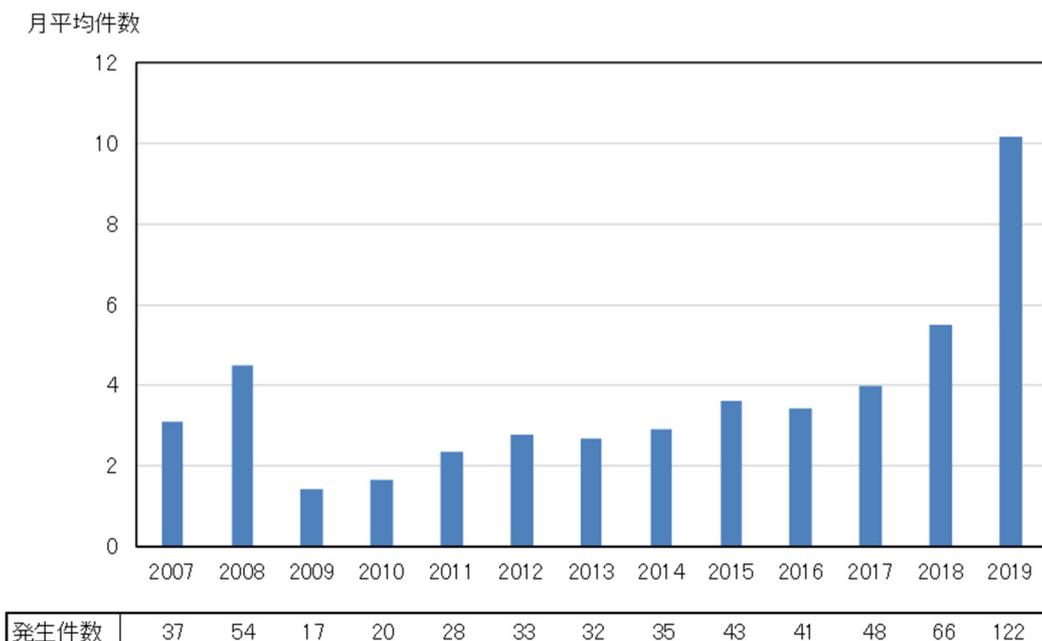


図 1 情報システムの障害発生件数の推移

増税への景気対策とキャッシュレス決済の促進に向けて、ポイント還元策が実施され、利用が急速に拡大してきた新しい決済システムに関連する障害が 9 件[事例 1935,1937,1947,1958,1962,1965,1967,1969,1970]、クラウドサービスをはじめとする共同利用型システムの障害が 11 件[事例 1942,1945,1948,1950,1971,1972,1977,1978,1979,1980,1984]と目立つが、その他に今期に障害が多数発生した特別の事情は問われず、障害急増の原因は不明である。

また今期は風水害による大きな災害が多数発生したが、このような緊急事態に市民に情報を提供すべき災害情報システムが障害となり、数十の自治体が影響を受け、市民への防災メールシステムにも影響が出た事例も報告されている。

これら、消費増税に伴うシステム障害、共同利用型サービスおよび災害時の情報伝達に関する問題については項を改めて取上げる。

なお、昨年 5 月に行われた令和への改元に伴うシステム改修不良が、改元 7 か月後の昨年 12 月に顕在化するという特異な障害事例も報告されている[事例 1992]。平成から令和への改元に伴って、国民の祝日である天皇誕生日が 12 月 23 日から 2 月 23 日へ移ったが、ヤフーファイナンスシステムではそれに対応されておらず、休日ではなくなった 12 月 23 日に「日本の証券市場はお休み」と表示され、株価情報が更新されなかったトラブルである。

別表(表 3)に示した障害は、影響範囲が広域にわたるものではなく、特定の地域に閉じたものではあるが、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。なお、別表の件数は、これまでと同様、障害件数の外数として統計データには含めていない。

2. 消費税増税に伴うシステム障害の状況

昨年 10 月には消費税率の 10%への引上げが実施されたが、税率を 8%から 10%に単に引き上げるだけでなく、景気への影響をできるだけ少なくするための対策として軽減税率やキャッシュレス決済によるポイント還元など、複雑な制度が同時に導入された。このため関連する情報システムの改修は、2014 年 4 月の消費税率 8%への改定時よりもはるかに複雑で規模も大きくなった。2014 年 4 月の増税時には、システムのトラブルが 7 件報道されていたが[松田 2014]、今回は表 2 に示す通り、それを大きく超える 29 件のトラブルが報道されている。

また、2014 年に発生した障害の内容を見ると、1 件以外は全て鉄道、バスなどの交通機関の券売機や料金収受機の障害であった。今回は交通機関関連の同様の障害も多数あったが、それと同数程度の障害が店舗におけるレジなどにおいて発生した。これは、前述の軽減税率やポイント還元など、複雑な制度の導入に起因すると思われる。

先にも述べたが、ポイント還元策を追い風として、様々な決済サービスが提供されるようになり、特にスマートフォンを用いたキャッシュレス決済は激しい競争状態にある。その結果、キャッシュレス決済に関わる障害が増加している。まだ登場から日が浅くシステムの可用性、信頼性に不安が残り、社会インフラとしては未成熟である。システム側での対策強化と併せて、利用者側でも代替となる予備の決済手段を準備するような防衛策が必要であろう。

3. 共同利用型サービスの問題

昨年 8 月にアマゾンが提供するクラウドサービス (AWS) に大規模障害が発生し、多数の企業の事業に支障が出た[事例 1945]。例えば、ソフトバンクグループが提供するスマートフォン決済「PayPay」では、断続的に支払いや入金ができなくなり、NTTドコモが提供するシェアサイクルサービスでは貸出、返却ができず、freee が提供する会計ソフトが利用できなくなるなどの影響があった。その他にもユニクロ、日本ピザハット、スターバックスなど多数の企業の事業(一説には60以上のサービス[piyokango 2019])に影響が及んだ。今回の障害は AWS を提供する東京リージョンの 4 箇所あるデータセンターの一つで冷却システムに不具合が発生したためにサーバーがオーバーヒートとなり、AWS が提供する仮想マシンおよびストレージに障害が発生し、利用企業のサービスが障害となった。仮想サーバーの復旧に約 5 時間、データベースの復旧には約 7 時間半を要したと報道されているが、その後に各企業が提供するサービスの復旧が必要で、エンドユーザにサービスが再開されるまでは長時間を要し、影響は大きかった。

また、2019 年 11 月にはマイクロソフトがクラウドサービスとして提供している「オフィス 365」に 2 日間連続で障害が発生し、多くの利用者に影響を与えた[事例 1978]。11 月 20 日には、メールやチャットなどの複数のサービスが繋がりにくくなる障害が発生し、約 4 時間後には回復。前日の 11 月 19 日には日本を含むアジアの一部のユーザで、外部からのメールの受信が遅れる障害が発生した。詳細については開示されていないため不明である。

さらに翌月 2019 年 12 月には、日本電子計算が自治体向けに提供するクラウドサービスに障害が発生し、最大 53 の自治体や広域事務組合の業務に支障が出た[事例 1984]。自治体のホームページの閲覧ができない、住民票、戸籍、印鑑証明書の発行ができない、区立学校の通知表の発行ができない、など広範囲に影響を受けた。復旧までに長時間を要し、一部のデータについてはバックアップデータが特定できないため、サービスプロバイダだけでは復元できないこともあり、日本電子計算の発表によれば 2020 年 1 月 10 日時点でも 0.5% のデータが復旧されていない状況にある。原因は、記憶装置のファームウェアの不具合であると発表されている。

上記の 3 件の他にも事例 1942, 1948, 1950, 1971, 1972, 1977, 1979, 1980 も共同利用型サービスの障害であり、併せて 11 件と多くの事例が報告されている。さまざまなリソースを共同で利用してサービスを提供する共同利用型は多くのメリットがあるが、一方で共用しているリソースに障害が発生するとその影響が広範囲に及ぶ集中のもろさを持っており、今回それが露呈したと言える。このような障害の事例は過去にも発生しており[事例 1214, 1212, 1628, 1835 など]、本連載でも共同利用型システムのリスクとして取り上げた[松田 2017]。今期発生した事例 1948 は複数の銀行システムにおいてワンタイムパスワードの認証の不具合が同時に発生したものであり、過去の事例 1835 (共用していた同一の認証サービスの障害発生が原因[松田 2018])と同様の現象と思われるが、詳細が開示されていないため不明である。

共同利用型のサービスのメリットは大きく、今後ますます利用は拡大し、重要インフラなどの利用も増加していくと思われるが、その結果事故が発生したときの社会的影響もますます大きく、深刻になるため、サービス提供者はシステムの高信頼化、可用性の向上にこれまで以上に取り組む必要がある。一方、利用者側でも事故によるサービス中断がどの程度の損失を招くのかを評価し、それを回避するためのコストとのトレードオフを良く吟味して対策

を打つ必要がある[柏崎 2020]。共同利用型サービスが提供する可用性で十分とするのか、不足であれば他の共同利用型サービスやオンプレミスのシステムをバックアップとして用意するのか、などについてリスク管理、BCP の観点からの検討が必要である。

4. 災害時の情報伝達

2019 年は台風や豪雨による風水害が発生し、各地に甚大な被害をもたらした。このような緊急の事態に際し、住民の安全を確保するためには、正確な情報を速やかに確実に伝達することが欠かせない。このために自治体の防災情報システムが整備されているが、昨年 11 月には日本気象協会が各自治体へ防災情報を配信・提供するシステムに障害が発生し自治体へ情報が届かず、さらに自治体から住民に送る防災メールシステムにも障害が発生、数十の自治体が影響を受けた[事例 1979]。防災情報配信システムが利用していたデータセンタで発生した電源障害が原因であった。幸い障害の発生時点では緊急の災害情報は無かったようであるが、いざという時に頼るべきシステムの信頼性が低くては、その役割を果たすことはできない。

文献[石森 2020]では、2019 年の台風来襲時に発生した防災情報提供システムの障害の事例が報告されている。台風による停電や通信路の障害を原因とするものの他に、アクセスの殺到による自治体サイトの閲覧障害の事例が報告されている。そして、このアクセス集中による閲覧障害を避けるために、CDN(コンテンツ・デリバリ・ネットワーク)の活用やオブジェクトストレージの活用、データをコンパクトにしサイズを小さくする、など具体的な対策が示されているので、参考にして平時から対策を採っておく必要がある。

また、本稿においても過去に市民向け緊急情報システムのトラブルを多数報告している(事例 1430,1432,1506,1531,1532,1541,1601,1608,1635,1636,1731,1734,1735,1816)。日常には殆ど使われず、緊急事態が起こった時にはじめて機能する防災システムであるからこそ、日常の点検・保守に特に注意を払い、定期的な訓練に合わせてシステムの動作状況を確認、点検するなどの運用ルールを定着させ確実に実施することが必要である[松田 2018]。災害時の重要な情報伝達手段を確保し、市民の安全に万全を期して欲しい。

5. むすび

本稿では 2019 年後半に報道された情報システムの障害について、整理し報告した。

これまでの連載記事のバックナンバーについては、IPA 社会基盤センターの WEB ページにまとめて掲載されているので、「情報処理システムの障害状況一覧」などで検索するか、下記の WEB ページ URL からアクセスして参考にして頂きたい。

■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 システムの事事故事例を分析し、参考にすべき教訓を汲み取る活動を進めてきた。その成果は、下記の WEB 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>

さらに、教訓をまとめたものが教訓集として書籍販売、ならびに WEB ページ上に公開されているので併せて参考にして頂きたい。

■「情報処理システム高信頼化教訓集(IT サービス編)」

URL:<https://www.ipa.go.jp/ikc/reports/20190315.html>

また、教訓集活用メールマガジンの配信も行っており、興味のある方は上記社会基盤センターの WEB ページ「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頂きたい。

■「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-bin/enquete/registEnquete.cgi?EID=55387577eb35c55e7ca118cb3c043e85>

参考文献

[piyokango 2019]AWS 東京リージョンで発生した大規模障害についてまとめてみた

<https://piyolog.hatenadiary.jp/entry/2019/08/23/174801>

[石森 2020]石森大貴:特別解説 大規模災害時に市民は情報にアクセスできたのか、情報処理

Vol.61,No1,pp.4-11,Jan.2020

[柏崎 2020]柏崎礼生:特別解説 AWS 東京リージョン障害の波紋、情報処理

Vol.60,No12,pp1168-1172,Dec.2020

[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.29 -pp.34, Sep.2014

[松田 2017] 松田晃一・目黒達生:情報システムの障害状況 2016 年後半データ、

SEC journal No.48、Vol.12 , No.4 , pp.66 , Mar.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.70 , Mar.2018

[松田 2018] 松田晃一・目黒達生:情報システムの障害状況 2018 年前半データ、

<https://www.ipa.go.jp/files/000070130.pdf>

表1 2019 年後半の情報システム障害データ(消費増税関連を除く)

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				
1934	日本ビジネス プレス Media Weaver	2019	7	1	12時30分	40以上の新聞やビジネス誌の関連 ニュースサイトが閲覧できなくなっ た。	同社のデータベースに障害が発生。原因 を調査中。		・共同通信(2019.7.1) ・日経xTECH(2019.7.1)
		2019	7	1	17時00分				
1935	ファミリーマート ファミペイ	2019	7	1		「ファミペイ」アプリが正常に起動せ ず、サービスの利用に支障が生じ た。	リリース直後からの想定以上のアクセス 集中やシステム上の不具合が原因。		・ファミリーマートお知らせ (2019.7.5) ・ITmedia(2019.7.8)
1936	大阪市 統合 基盤システム	2019	7	2	12時49分	区役所、市税事務所、サービスカウ ンター等にて、計21件の各種証明書 等を発行することができなかった。	区役所等の一部の端末で印刷処理等 がエラーとなる事象が発生。原因を調査 中。2019年6月7日に発生した障害とは 別の障害であると判明。		・大阪市お知らせ(2019.7.2)
		2019	7	2	13時46分				
1937	ファミリーマート ファミペイ	2019	7	5	2時00分	利用者の電子マネー「ファミペイ」の チャージ及び支払いについて、正しく 取引がされなかった。	ネットワークの不具合が原因。		・ファミリーマートお知らせ (2019.7.5)
		2019	7	5	11時30分				
1938	関西電力	2019	7	12		電気とガスの小売り供給契約におい て、17都府県計20,297件の顧客へ の契約書の送付漏れが生じた。	システム上の不具合(8,762件)および 担当者の認識誤りやミス(11,535件)が 原因。		・時事通信(2019.7.12) ・MBSニュース(2019.7.12) ※障害発生は、報道された日
1939	SBI証券 私設 取引システム	2019	7	17	7時30分	7月12日に私設取引システムを利用 して株式取引をした一部の顧客の口 座残高等が17日朝から正しく反映さ れなくなった。	利用している他社システム内で株式取 引の制度変更に対応するシステム改修 が行われた際、取引情報がシステムに 正しく連携されなかったことが原因。		・中日新聞 CHUNICHI Web (2019.7.17) ・ITmedia(2019.7.17) ・朝日新聞(2019.7.18)
1940	国土交通省 管制システム	2019	7	18		首都圏空域の管制システムに不具 合が起き、成田空港到着便の27便 に最大30分程度の遅れが生じた。	同日未明に管制システムの基礎デー タの変更を行った際、想定と異なる動作を したため一部区域の管制卓が使用でき なくなった。		・産経デジタル(2019.7.18) ・航空新聞社 jwingnet(2019.7.19)
1941	ネクスコ西日 本	2019	8	8		ETC料金システムに不具合が起き、 2019年4月以降、1台あたり最大で 400円過剰に徴収していた。	当該箇所を設置されたETC料金シス テムでは、課金のための無線通信の電波 が弱く、路肩部分を通過した車には正常 に機能しなかった。		・ABCニュース(2019.8.8) ※障害発生は、報道された日
1942	北海道信用金 庫ほか	2019	8	15	5時40分	北海道や関東の8信用金庫にて、預 金の入出金や振り込みが一時できな くなった。	いずれの信用金庫も同一ベンダのシス テムを使用。勘定系オンラインシステ ムのホストコンピュータ機器の障害によ るものとみられるが、詳細原因は調査中。		・共同通信(2019.8.15) ・日経xTECH(2019.8.15) ・日本ユニシスお知らせ (2019.8.16)
		2019	8	15	14時00分				
1943	JR東日本	2019	8	20	1時40分	JR八戸線 八戸-久慈間で上下計13 本が運休、1,200人に影響が出た。	支社指令室にて八戸線の旧監視装置を 撤去する工事の作業中にシステムの不 具合が発生。詳細原因は調査中。		・デーリー東北新聞(2019.8.20) ・朝日新聞デジタル(2019.8.21)
		2019	8	20	9時55分				
1944	東武鉄道	2019	8	21	10時30分	東武スカイツリーラインなど5路線の 上下線計324本が運休となり、約11 万人に影響が出た。	信号や線路装置を管理する運行管理シ ステムに不具合が発生。原因は調査 中。		・朝日新聞デジタル(2019.8.21) ・読売新聞(2019.8.22)
		2019	8	21	16時00分				
1945	アマゾン Amazon Web Services	2019	8	23	12時36分	東京リージョンにて3つのサービスに 障害が発生し、これらのサービスを 利用している30社超でシステムトラ ブルが発生した。	室温が高まり、機器の電源停止等が発 生した。空調などを管理する制御シス テムのバグと、制御システムと空調装置 などを接続するPLCの異常動作が重なっ たことが原因。		・朝日新聞デジタル(2019.8.23) ・日経xTECH(2019.8.26) ・日経xTECH(2019.8.30)
		2019	8	23	18時30分				
1946	NTTコミュニ ケーションズ OCNほか	2019	8	29	8時30分	OCNなど一部のサービスにおいて、 インターネット接続不可や速度低下 が発生。またKDDIでも同様の障害が 発生。	Windows Updateによるトラフィック増加 の影響で全国的に通信量が増え、輻湊 が発生したとみられる。		・日経xTECH(2019.8.29) ・ITmedia(2019.8.29)
		2019	8	29	19時00分				
1947	PayPay	2019	8	30	12時04分	セブンイレブンの店舗で一時サービ スの利用ができなくなった。	還元キャンペーンの平日最終日で利用 者が想定以上に増えたことが原因。セブ ンイレブン向けの割引クーポン配信も影 響した。		・日本経済新聞(2019.8.31)
		2019	8	30	12時36分				
1948	富山銀行 島根銀行 筑波銀行 ほか	2019	9	5	16時50分	インターネットバンキングの一部 サービスが利用できなくなった。	ワンタイムパスワードを使用したログイ ンや取引ができなくなった。		・富山銀行お知らせ(2019.9.5) ・島根銀行お知らせ(2019.9.5) ・筑波銀行お知らせ(2019.9.5)
		2019	9	5	19時15分				
1949	ローソン Loppi	2019	9	8	19時30分	全国14,000店に設置している情報端 末Loppiからチケットの発券や代金の 入金手続きができなくなった。 また、店側から希望通りの商品の発 注ができなくなり、全国の店で品薄が 相次いだ。	通信システムに障害が発生した。		・ローソンお知らせ(2019.9.8) ・日本経済新聞電子版(2019.9.9) ・朝日新聞デジタル(2019.9.9) ・朝日新聞(2019.9.13)
		2019	9	9	17時20分				
1950	中央労働金庫 東北労働金庫 近畿労働金庫 ほか	2019	9	10	11時26分	セブン銀行、ゆうちょ銀行など、一部 の提携先ATMでキャッシュカードの 利用が不可となった。	ネットワーク障害が発生した。		・中央労働金庫お知らせ (2019.9.10)
		2019	9	10	18時41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				
1951	じぶん銀行	2019	9	10	12時00分	ATMでの取引や、オンライン口座振替等の取引ができなくなった。	決済総合プラットフォーム「CAFIS」とじぶん銀行のシステムなどを接続する通信ネットワークがつながらなくなった。千葉県内の複数の電話局が台風15号の被害を受けて停電したことが原因。		<ul style="list-style-type: none"> ・じぶん銀行お知らせ(2019.9.10) ・朝日新聞デジタル(2019.9.10) ・日経xTECH(2019.9.10)
		2019	9	10	18時00分				
1952	GMOフィナンシャルゲート	2019	9	10	11時30分	北國銀行デビットカード決済など、同サービスを介したクレジットカード等の各種決済が利用できなくなった。	千葉エリアにて発生したネットワーク基地局の設備障害により、加盟店の端末からセンターへ接続できなくなった。		<ul style="list-style-type: none"> ・GMOフィナンシャルゲートお知らせ(2019.9.10) ・北國新聞(2019.9.11)
		2019	9	10	19時14分				
1953	日本英語検定協会 英検 CBT	2019	9	8		全国28会場のうち7会場の計52人が、リスニングの試験中にシステムエラーとなり解答できなくなった。	試験準備でデータを更新する際、過去の受検者のパソコン操作履歴を削除する作業を怠り、容量オーバーとなったことが原因。		<ul style="list-style-type: none"> ・神戸新聞NEXT(2019.9.13)
1954	地方税共同機構 ふるさと納税ワンストップ特例通知システム	2019	9	13		複数の自治体において、ワンストップ特例制度適用時の税控除額が正しく計算されなかった。	システムは要件通り動作をしていたが、自治体の担当者が操作を誤りやすい設計になっていた。業務の電子化を急ぐため、最低限必要な既存機能を急ごしらえで転用したことが背景にあるとみられる。		<ul style="list-style-type: none"> ・日経コンピュータ(2019.9.19)
1955	セブンイレブン	2019	9	17		消費税額の計算方式を変更したため、同じ商品でも前日までと異なる税込み価格となり、利用客の混乱を招いた。	商品ごとに課税する方式から、合計金額に課税する方式に変えたため。		<ul style="list-style-type: none"> ・時事通信(2019.9.18)
1956	NTTドコモドコモ決済サービス	2019	9	20	4時29分	「d払い」「spモード」のコンテンツ決済などのドコモ決済サービスが利用できなくなった。	システム関連設備の故障が原因。		<ul style="list-style-type: none"> ・NTTドコモお知らせ(2019.9.20) ・中日新聞 CHUNICHI Web(2019.9.20)
		2019	9	20	10時40分				
1957	NTTドコモドコモメール	2019	9	22	7時46分	ドコモメールサービスを利用する一部ユーザにて、ドコモメールが送受信しづらい事象が発生した。	原因は調査中。		<ul style="list-style-type: none"> ・NTTドコモお知らせ(2019.9.22) ・NHKニュース(2019.9.22)
		2019	9	22	12時30分				
1958	JCB QuickPay	2019	9	22		牛丼チェーン「すき家」などで、QuickPayを使った決済の際に二重決済の障害が発生した。	すき家のPOSシステムとつながる決済サービス会社の不具合。うまく決済できない場合に決済データが再送され、両方も決済された。原因は利用しているThincacloudサービスでのバッチ処理の不具合。		<ul style="list-style-type: none"> ・日経xTECH(2019.10.3) ・日経xTECH(2019.10.18)
1959	ヤマト運輸 法人向け送り状発行システム	2019	9	24	11時過ぎ	「送り状発行システムB2クラウド」「B2クラウド+」において、接続できない等の状態になった。利用者は手書きでの送り状作成により発送作業の負担が増すなどの影響が出た。	アクセス集中によるシステムの過負荷が原因。アクセス集中の原因は不明。		<ul style="list-style-type: none"> ・共同通信(2019.9.24) ・ヤマト運輸お知らせ(2019.9.27) ・日経経済新聞電子版(2019.9.27)
		2019	9	27	11時00分				
1960	アマゾンジャパン	2019	9	26	9時00分	スマートフォンアプリで誤動作が発生し、他人の名前や住所、注文履歴が表示された。約11万アカウントの利用者の個人情報ほかのユーザーに表示された可能性がある。	システム変更時の設定の不具合が原因。		<ul style="list-style-type: none"> ・日本経済新聞(2019.9.27) ・朝日新聞デジタル(2019.9.28) ・cnet(2019.10.12)
		2019	9	28					
1961	原子力規制庁モニタリングポスト	2019	9	27	8時00分	全国約4,400カ所の放射線監視装置「モニタリングポスト」の大部分に断続的な通信障害が発生し、測定データが規制庁に送信されなかった。	一部のモニタリングポストが接続しているサーバから異常に大量のデータが規制庁に送信されて通信エラーが発生したとみられる。詳細原因は調査中。		<ul style="list-style-type: none"> ・共同通信(2019.9.27) ・毎日新聞(2019.9.28)
		2019	9	27	16時00分				
1962	PayPay	2019	9	30	20時20分	アクセス集中により利用しづらくなった。	同日のテレビ番組にてモバイル決済サービスを利用する企画があり、この企画が放送された時間帯にアクセスが集中してつながりづらくなった。		<ul style="list-style-type: none"> ・ITmedia(2019.10.1)
		2019	9	30	20時45分				
1963	JR東日本えきねっと	2019	10	1	5時30分	全国の駅に設置している指席券売機で、予約していた切符が発券できなくなり、予約していた約29,000人に影響が出た。	システムの定期的な更新の際に、ソフトウェアに不具合があったのが原因。消費税増税に伴うシステム変更とは無関係。		<ul style="list-style-type: none"> ・TBSニュース(2019.10.1) ・SankeiBiz(2019.10.2)
		2019	10	1	12時20分				
1964	ビックカメラ	2019	10	1	10時00分	ほぼ全国の店舗で会計に用いるバーコードシステムで障害が発生し、会計に時間がかかる、ポイントが付与できないなどの影響が生じた。			<ul style="list-style-type: none"> ・日経xTECH(2019.10.1)
		2019	10	1	12時00分				
1965	楽天ペイ	2019	10	2	12時06分	店舗での支払い時に決済しにくい状況が生じ、同じ商品・金額が複数回決済された。	原因は調査中。		<ul style="list-style-type: none"> ・日経xTECH(2019.10.4)
		2019	10	2	12時27分				
1966	競輪情報システム	2019	10	3	7時20分	競輪情報システムにてオッズデータの提供等の入力処理ができなくなり、2日間の全レースが中止となった。	システムに不整合なデータが入力されたことによる障害。調査の結果、システムそのもの問題ではないことが判明した。		<ul style="list-style-type: none"> ・中日スポーツ(2019.10.3) ・共同通信(2019.10.4)
		2019	10	5					

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				
1967	PayPay	2019	10	5		画面が遅延する不具合が発生した。システムの負荷を下げるためにクレジットカード決済等の機能を一時停止した。	一日限定で20%をポイント還元するキャンペーンを行ったため、決済が集中した。		・朝日新聞デジタル(2019.10.5) ・日本経済新聞(2019.10.7)
		2019	10	6	8時00分				
1968	経済産業省 ポイント還元 対象店検索アプリ	2019	10	5		のべ2万店の店舗情報に誤りがあり、店の位置と違う場所に、内容の誤った情報が表示される、1つの店が重複して登録されるなどの不具合が発生した。	掲載内容は各決済事業者が登録した店舗情報の誤り、位置のずれはシステムの不具合が原因。		・東京新聞(2019.10.5) ・日本経済新聞(2019.10.5) ・日本経済新聞(2019.10.9) ※障害発生は、報道された日
1969	PASMO	2019	10	5	23時00分	ある会社が提供する端末で決済した468枚のPASMOが利用できなくなった。	決済端末を提供する会社でトラブル対応時に手順ミスがあり、誤った決済データをPASMOのシステムに送信したのが原因。		・日経xTECH(2019.10.7)
1970	マクドナルド	2019	10	6	昼頃	クレジットカードでの支払いができなくなった。電子マネーなど他の決済システムは使用できた。	原因は調査中。		・共同通信(2019.10.6)
1971	北海道銀行、 十八銀行、親 和銀行 ビジネスWEB サービス	2019	10	10	9時00分	一部の利用者がビジネスWEBにログインできず、サービス利用できなかった。			・北海道銀行お知らせ(2019.10.10) ・十八銀行お知らせ(2019.10.10) ・親和銀行お知らせ(2019.10.10)
		2019	10	10	10時30分				
1972	北陸銀行 中央労働金庫	2019	10	12	3時55分	ホームページ関連のシステムならびにアプリへのアクセスができなくなった。同日時にて、中央労働金庫のホームページも閲覧できなくなっていた。			・北陸銀行お知らせ(2019.10.12) ・中央労働金庫お知らせ(2019.10.12)
		2019	10	12	10時12分				
1973	JR九州	2019	10	15	4時30分	九州新幹線と在来線の利用客が、インターネットで予約した乗車券を駅の券売機で受け取れなくなった。一時インターネットによる列車の予約や変更もできなくなった。	原因は調査中。		・テレビ西日本(2019.10.15) ・西日本新聞(2019.10.16)
		2019	10	15	10時00分				
1974	ローソンエンタ テインメント	2019	10	19	6時00分	店内のオンライン端末やインターネットサイトにて、チケット発券や入金手続きなどサービス全般が利用できなくなった。	サーバー機器の故障が原因。		・共同通信(2019.10.19)
		2019	10	19	12時30分				
1975	最高裁判所 保管金事務処理 システム	2019	10	21	朝	全国の裁判所で使用されている保管金事務処理システムにて保釈保証金の返還を行う際に、弁護人の金融機関口座に振り込みができなくなった。	原因は調査中。		・産経新聞電子版(2019.10.24、2019.10.25)
		2019	10	25	昼頃				
1976	地方税共同機 構 地方税共通納 税システム	2019	10	23		共通納税システムを利用した電子納税システムにて、納付先地方団体の入れ違いが発生した。また6団体の市町村名表示機能にも不具合があった。	WEB版の電子申請システムにて、プログラミングの誤りがあった。		・地方税共同機構お知らせ(2019.10.23、2019.10.24) ※障害発生は、報道された日
1977	地方公共団体 情報システム 機構	2019	11	11	8時48分	複数の自治体でマイナンバーカードの更新ができなくなり、更新の受付を一時停止した。11日には更新手続きができないなど問い合わせが約240件あり、北海道で道内75市町約450人ほか、全国で影響が出た。	更新手続きに必要なサーバー間の通信で不具合が発生したとみられる。		・朝日新聞デジタル(2019.11.11) ・北海道新聞(2019.11.12) ・日経xTECH(2019.11.19)
		2019	11	13					
1978	マイクロソフト オフィス365	2019	11	20	10時00分	メールやチャットなど複数のサービスにつながりになる障害が発生した。19日にも外部からのメールがつながりになる障害が発生。サービスを利用している企業・学校などに影響が出た。	原因は調査中。20日の障害はネットワークの更新作業、19日の障害は迷惑メールの処理に関わるシステム更新を行った作業が影響した可能性がある。		・共同通信(2019.11.19) ・NHKニュース(2019.11.20) ・朝日新聞デジタル(2019.11.20) ・日本経済新聞(2019.11.21)
		2019	11	20	14時00分				
1979	QTnet データセン ター	2019	11	23	6時40分	QTnetのデータセンターの電源障害により、利用している楽天カード/楽天ペイ、日本気象協会 防災情報メール配信サービスなど約260社のサーバーで稼働するサービスが停止した。	電源設備の更新作業中に、電気の供給を一時遮断する障害が起きた。原因は調査中。		・Qtnetお知らせ(2019.11.23) ・日本経済新聞(2019.11.23、2019.11.28) ・マチバブ(2019.12.2) ※障害回復は、利用サービスのうち最遅に確認された報道
		2019	12	2	15時30分				
1980	NTTコミュニ ケーションズ データセン ター	2019	11	25	14時00分	データセンターの電源障害の影響で、岐阜県内の35自治体システムを運用している行政情報センターのシステムや大垣共立銀行のシステムなどが利用できなくなった。	無断断切替装置の切替え作業中に人為的ミスがあり、無停電源装置が停止した。		・日経xTECH(2019.11.26) ・岐阜新聞Web(2019.11.27)
		2019	11	26	2時00分				
1981	関西電力	2019	11	29		小規模な商店など63法人に対し、総額1,150万円の料金を過大に請求していた。	社内システムの変更の際に、契約内容データ移行にミスがあり、割引しない料金を請求していた。		・産経新聞電子版(2019.11.29) ※障害発生は、報道された日

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				
1982	ダゾーン	2019	11	30	14時13分	リーグ全9試合のライブ配信が視聴できなくなった。	アプリケーション上に表示されるタイトル(サムネイル)と、ライブ映像を処理するデータセンター紐づけるメタデータの不具合が原因。		・毎日新聞(2019.11.30) ・AVWatch(2019.12.4)
		2019	11	30	15時16分				
1983	地方公共団体 情報システム 機構	2019	12	2	0時29分	マイナポータルの利用者登録や、行政機関同士の個人情報のやり取りの履歴確認ができなくなった。	原因は調査中。		日経xTECH(2019.12.2)
		2019	12	2	21時06分				
1984	日本電子計算 自治体専用 IaaSサービス	2019	12	4	10時56分	クラウドサーバーの障害により業務システムのサーバーのデータを読み書きできなくなった。全国53自治体のシステムに影響があり、一部の自治体はバックアップデータの回復が困難な状況。	クラウドサーバーのディスク装置を制御するファームウェアの不具合が原因。またこのうち15%はバックアップが取得できていなかった。		・時事通信(2019.12.16) ・日本電子計算お知らせ(2019.12.25) ・日本経済新聞電子版(2019.12.27)
1985	ジャパンネット 銀行	2019	12	9	15時00分	セブン銀行のATMを利用できなくなった。一部の利用者がデビットカード決済や振り込みができない事象も発生した。	臨時のバッチ処理でサーバーの負荷が一時的に高まり、処理速度が落ちた。		・日経xTECH(2019.12.9)
		2019	12	9	18時00分				
1986	楽天モバイル	2019	12	10	8時30分	携帯無料サービスの通話やデータ通信が3時間にわたり利用できなくなった。影響規模は対象の5,000人の一部。	一部の機器でネットワークの不具合が起きた。		・朝日新聞デジタル(2019.12.10)
		2019	12	10	11時15分				
1987	セブンイレブン	2019	12	10		フランチャイズ加盟店の従業員に長期間、少なくとも総額4億9千万円の賞金の未払いが発生した。	本部が提供している賞金計算プログラムのミスが原因。手当の一部が正確に加算されていないかった。		・共同通信(2019.12.10) ※障害発生は、報道された日
1988	日本郵政グループ	2019	12	14		保険営業担当者909人への営業手当約1,920万円が未払いになった。	システム変更の際、他人のデータを用いて計算するプログラムのミスがあった。		・西日本新聞(2019.12.14) ※障害発生は、報道された日
1989	地方公務員共 済組合	2019	12	17		地方公務員が加入する共済組合で、過払い4,931人計約1億1,191万円、未払い1,921人計約5,850万円の年金支給誤りがあった。	担当者の情報入力ミスやプログラムの一部に誤りがあったことが原因。		・時事通信(2019.12.17) ・読売新聞オンライン(2019.12.26) ※障害発生は、報道された日
1990	国税庁	2019	12	17	午後	一部の税務署にて、納税証明書や領収証などの発行ができない、大幅に時間がかかるなどの影響が生じた。	通信処理の設定不備が原因だった可能性が高い。		・南日本放送(2019.12.18) ・日本経済新聞電子版(2019.12.25)
		2019	12	20	15時00分				
1991	りそな銀行	2019	12	20	8時30分	スマートフォン向けアプリでつながりにくくなる障害が発生した。個人の情報を照会できる画面もつながりにくい状態が続いた。	原因は調査中。		・朝日新聞デジタル(2019.12.20)
		2019	12	20	10時30分				
1992	ヤフーファイ ナンス	2019	12	23		12月23日を天皇誕生日のままにしたため、サイトの更新が停止した。	システム上のカレンダーでの設定ミスが原因。		・ITmedia(2019.12.23) ・FNN PRIME(2019.12.24)
		2019	12	23	20時00分				
1993	コストコホール セール	2019	12	30		全国26店でレジが使えなくなった。	システム障害の原因や規模などは不明。		・テレビ朝日ニュース(2019.12.31)
		2019	12	30	昼過ぎ				

表2 2019年後半の情報システム障害データ(消費増税関係の別掲)

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	西鉄バス北九州	2019	9	19		一部区間で交通系ICカードを利用した乗客から運賃を過収受した。			<ul style="list-style-type: none"> 西鉄バス北九州お知らせ(2019.9.23) NHKニュース(2019.10.1)
		2019	9	21					
2	神奈川中央交通	2019	9	21		一部路線バスで、運賃表示・収受機に誤って増税後の運賃を設定し、ひと乗車あたり1~10円多く徴収した。	原因は調査中。		<ul style="list-style-type: none"> 毎日新聞(2019.10.1) 日経xTECH(2019.10.1)
		2019	9	26					
3	日田バス	2019	9	21		高速バスの車内に、消費税率引き上げ後の運賃を表示した。乗客計380人が、表示を見てひと乗車あたり30円多く現金で運賃を支払った可能性がある。			<ul style="list-style-type: none"> 時事通信(2019.10.1) テレビ西日本(2019.10.1)
		2019	9	30					
4	西武バス	2019	9	22		路線バスの車内で、運賃を10円多く受け取り、計43人から430円過剰に徴収した。	運賃箱システム改修の操作において、IC1日乗車券運賃にかかる操作手順を誤り、消費税率引き上げ後の改定運賃としてしまった。		<ul style="list-style-type: none"> 西武バスお知らせ(2019.9.26) ライブドアニュース(2019.10.2)
		2019	9	24					
5	奈良交通	2019	9	25		車両1台にて、バスの乗客15人に消費税引き上げ後の料金を誤って適用し、1人あたり10円を余計に徴収した。	ICカードから料金を徴収するシステムに設定ミスがあった。同社では9月下旬から消費税率引き上げ後の料金を反映させるシステム改修を行っており、この車両も24日に改修を実施した。		<ul style="list-style-type: none"> 時事通信(2019.9.30)
6	京都京阪バス	2019	9	27		車内運賃表示器に表示される運賃に誤りがあり、270円以上の一部区間の利用者から運賃を過収受した。			<ul style="list-style-type: none"> NHKニュース(2019.10.1) 京都京阪バスお知らせ(2019.10.1)
		2019	9	28					
7	千葉海浜交通	2019	9	27		運賃表示器に誤表示があり、一部の路線の現金230円以上支払いの利用者から一人あたり10円を過収受した。			<ul style="list-style-type: none"> 千葉海浜交通お知らせ(2019.9.30) NHKニュース(2019.10.1)
		2019	9	29					
8	伊豆箱根バス	2019	9	27		一部路線の便にて、171件(1件あたり10円、合計1,710円)を過収受した。	運賃表示器に新運賃データの取り込み作業をした際、操作手順を誤り消費税率引き上げ後の改定運賃としてしまった。		<ul style="list-style-type: none"> NHKニュース(2019.10.1) 伊豆箱根バスお知らせ(2019.10.1)
9	ジェイアールバス関東	2019	10	1		一部路線バスの端数日付定期券において、1名の利用者から過剰に運賃を収受した。確認が完了するまでは数日付定期券の発売を中止した。(10月23日販売を再開)	消費税改定後の端数日付定期券運賃表を作成した際、誤った金額を入力してしまった。		<ul style="list-style-type: none"> NHKニュース(2019.10.1) ジェイアールバス関東お知らせ(2019.10.20) ※障害発生は、報道された日
10	京浜急行バス	2019	10	1		消費税率が引き上げになる前に、誤って増税後の新しい運賃を徴収した。運転手がミスに気づき、その場で返金した。			<ul style="list-style-type: none"> NHKニュース(2019.10.1) ※障害発生は、報道された日
11	名古屋市地下鉄	2019	9	29		名古屋市営地下鉄栄駅の自動券売機に不具合があり、乗客6人から計60円を誤って徴収した。	業者が消費増税に合わせて券売機を修理した際、運賃設定を誤ったのが原因。		<ul style="list-style-type: none"> 毎日新聞(2019.9.29)
12	ミニストップ	2019	10	1	0時00分	システム障害が発生し、税率10%で販売すべき日用品などの商品を8%で販売した(レシートの表示は10%)。また一部の店舗では持ち帰りの食品の印字が10%と誤表記された(支払額は8%)。数百店舗で影響を受けたとみられる。	消費税増税と同時に始めた値引きセールデータのデータが増税前の古い商品マスターを呼び出し、新しい商品マスターを上書きしたのが原因。古い商品マスターを呼び出した原因は不明。		<ul style="list-style-type: none"> 朝日新聞デジタル(2019.10.1) 共同通信(2019.10.1) 日経xTECH(2019.10.1) 日経xTECH(2019.10.11)
		2019	10	1	3時00分				
13	大阪メトロ	2019	10	1	朝	消費税率引き上げに伴う運賃改定に合わせてプログラムを更新した券売機のうち、24駅計57台が正常に動作せず、9人が切符を購入できなかった。	原因は調査中。		<ul style="list-style-type: none"> 毎日新聞(2019.10.1) 朝日新聞デジタル(2019.10.1)
		2019	10	1	7時10分				
14	大阪モノレール	2019	10	1		千里中央駅の券売機で旧運賃で切符を発売するミスが3件あった。	プログラムが前日から更新されなかったのが原因。		<ul style="list-style-type: none"> 毎日新聞(2019.10.1)
15	名古屋鉄道	2019	10	1	6時30分	8駅計10台の券売機に不具合が発生して販売中止の表示が出たため、問題があった券売機の使用を取りやめた。	消費税率引き上げ時のシステム改修が影響した可能性がある。原因は調査中。		<ul style="list-style-type: none"> 中日新聞(2019.10.1)

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				
16	京成電鉄	2918	10	1	7時00分	4駅の有人改札口にある窓口券売機の運賃の設定が8%のままであった。対象の4駅ではこの時間帯に窓口券売機を使う機会がなく、乗客への影響はなかった。	原因は調査中。		・日経xTECH(2019.10.1)
		2019	10	1	8時30分				
17	スシロー	2019	10	1	11時00分	全国531店舗のうち197店舗で、一時消費税率を「0%」と計算する状態になっていた。	消費税率引き上げに伴いプログラムを切り替える際に不具合があり、特定条件に当てはまった店舗で発生した。原因は調査中。		・毎日新聞(2019.10.2) ・日経xTECH(2019.10.2)
		2019	10	2	11時00分				
18	ヤオヒコ	2019	10	1		税率を正しく反映できないトラブルが発生し、全14店舗の開店を遅らせた。	本来は税率10%であるはずの商品が8%になってしまうなどの不具合が生じた。原因は調査中。1週間ほど前から準備を進めてきたが、店舗で実際の商品を使ったテストするのは初めてだった。		・日経xTECH(2019.10.1)
		2019	10	1	15時50分				
19	ドールコーヒー	2019	10	1	午前	一部の店舗でPOSレジがシステムエラーとなる現象が発生し、レジを停止した。	消費税率引き上げのためのシステム切替えがうまくいかなかった可能性がある。原因は調査中。		・日経xTECH(2019.10.1)
20	佐賀玉屋	2019	10	1		消費税率引き上げに伴って導入されたキャッシュレス決済のポイント還元制度への対応が間に合わず、ポイント還元が受けられないことになった。			・京都新聞(2019.10.2)
21	ルミエール	2019	10	1	9時00分	13店舗で増税に伴うレジのシステムに不具合が生じ、開店時間に店を開けられなかった。			・西日本新聞(2019.10.2)
		2019	10	1	12時00分				
22	マルヤガーデンズ	2019	10	1	10時00分	食料品などを販売する階の集中レジに不具合が見つかり、12店舗で開店を遅らせた。			・南日本新聞(2019.10.2)
		2019	10	1	14時00分				
23	エーコーブ鹿児島	2019	10	1		複数店舗のレジで、消費税率10%の商品を8%と表示する障害が発生した。	原因は調査中。		・南日本新聞(2019.10.2、2019.10.3)
		2019	10	2	朝				
24	サングループ	2019	10	1	開店前	「サンシード食品館」「サンピア食品館」にてレジに障害が発生し、営業ができなくなった。			・南日本新聞(2019.10.2、2019.10.3)
					17時00分				
25	タイヘイ	2019	10	1		2店舗で、税率10%の商品の一部を8%とレシートに表示する不具合があった。			・南日本新聞(2019.10.3)
		2019	10	1	18時00分				
26	島村楽器	2019	10	1		開店後、一部店舗でレジが消費税率引き上げに対応できない不具合が発生。			・日経xTECH(2019.10.2)
27	エストアー	2019	10	1		顧客に提供するECサイトの消費税対応作業が、当初予定より3時間遅れになった。			・日経xTECH(2019.10.2)
28	セイコーマート	2019	10	1	0時00分	交通系ICカードで商品代金を支払うと、残高が十分でも必ず「1円」残高不足と表示される不具合が発生した。80件ほどの会計で不具合があった。	政府のキャッシュレス・消費者還元事業に伴うシステム移行で起きた障害とみられる。		・日経xTECH(2019.10.3) ・日経xTECH(2019.10.11)
		2019	10	1	4時30分				
29	佐伯市	2019	10	24		増税前の9月の水道使用料に対し、税率10%を適用していた。約2万カ所に誤った10月分の検針票を配布した。	検針票の端末に入力したプログラムのミスが原因。		・大分合同新聞(2019.10.24) ※障害発生は、報道された日

表3 2019年後半の情報システム障害データ(別表)

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				
32	枚方市 電子入札システム	2019	7	8		システムの不具合に伴い、入札締切日時等の変更が生じた。	電子入札システムに不具合が生じた。		・枚方市お知らせ(2019.7.8)
33	横手市 選挙人名簿照合システム	2019	7	14	11時30分	一部の参院選期日前投票所にて受付業務ができず、訪れた40人のうち半数が受付せずその場から離れた。	同システムのノートパソコン2台がフリーズした。他の期日前投票所は問題がなかった。		・秋田魁新報(2019.7.15)
		2019	7	14	11時40分				
34	吉崎市	2019	7	17	15時40分	市内全4カ所の期日前投票所にて、24人が投票できなかった。	有権者の本人確認などを行うシステムが使えなくなった。原因を調査中。		・西部読売新聞(2019.7.18) ・長崎新聞(2019.7.18)
		2019	7	17	16時34分				
35	福島市	2019	7	24	15時30分	大雨により水位が急上昇する時間帯に、ホームページで公開している蔵川の水位情報が、一時間閲覧できなくなった。この時間帯に浸水危険水位となる「レベル3」を超え、床上・床下浸水が合わせて4件あった。	アクセス集中が原因とみられる。		・福島民報(2019.7.26)
		2019	7	24	16時00分				
36	埼玉県	2019	9	8	夜	市町村が発令する避難勧告や指示、避難所の開設情報を自動送信する防災情報メールや、運動する県のホームページ、スマートフォン向けアプリ、ツイッターに情報が送信されなかった。メールで発信するまでに、狭山市で最大9時間半の遅れが出るなどした。	防災情報メールのサーバーに不具合が生じた。サーバーの設定ミスが原因。8日夜に発覚後、手入力等で対応した。		・東京新聞(2019.9.10)
		2019	9	8					
37	茨城県警	2019	9	10	8時13分	県内の5署で運転免許の更新業務ができなくなり、計119人に影響が出た。	本部と5署を結ぶ情報管理ネットワークシステムで障害が発生した。通信事業者の回線が一部不具合を起こしたことが原因。		・茨城新聞クロスアイ(2019.9.11) ・東京新聞(2019.9.12)
		2019	9	10	10時52分				
38	川西市	2019	9	10	19時00分	戸籍謄本などの証明書を発行できず、約100人に影響した。	戸籍管理のサーバーに障害が発生した。		・神戸新聞(2019.9.13)
		2019	9	12	18時30分				
39	石川県警	2019	9	20	12時40分	県運転試験センターにて、免許更新者など43人に免許証を即日交付できなかった。	運転試験センターと警察庁間でやりとりする通信システムが使用できなかった。原因は調査中。		・下野新聞(2019.9.21)
		2019	9	20	14時35分				
40	大阪市 情報通信ネットワーク	2019	9	21	11時05分	天王寺サービスカウンターで住民票の写し等の発行ができなくなった。	天王寺サービスカウンターの端末と中央情報処理センターとの間の通信ができなくなった。同日に実施した保守作業の影響。		・大阪市お知らせ(2019.9.21、2019.9.25)
		2019	9	21	12時00分				
41	長野市	2019	9	24		2016年5月から2019年2月にかけて、障害者や高齢者らに医療費の自己負担額を補助する福祉医療費給付金について、計182人の支給に誤りがあった。	自己負担限度額を算定するシステムのプログラムにおいて、70歳以上の障害者らの通院などの回数の数え方が間違っていた。2月下旬に発覚したが、調査に時間がかかり発表まで7カ月かかった。		・信濃毎日新聞(2019.9.25) ※障害発生は、報道された日
42	神戸市 住民基本台帳ネットワークシステム	2019	9	24	10時00分	外国人登録や出生等、約100人の新規のマイナンバー附番等の業務ができなくなった。	9月21日に実施した本市のサーバ機器更新の際に、既存のシステムとの接続がうまくいっていなかった。		・神戸市お知らせ(2019.9.25)
		2019	9	24	22時00分				
43	横浜市	2019	9	17		子育て世帯に発送したプレミアム商品券に子供の名前を誤印字し、89,444件に発送した。うち898件は世帯主の前の住所や、世帯主と同姓同名の第三者に誤送付した。	誤印字は委託業者のプログラムミス、同姓同名の第三者は市職員の確認不足が原因。前住所は調査中。		・神奈川新聞カナロコ(2019.9.27)
44	みちのく銀行	2019	10	9	13時37分	ホームページへのアクセスや、ホームページを経由した法人・個人のインターネットバンキングの取引ができなくなった。	サイトを運用する機器の故障が原因。機械の部品を交換して復旧した。		・東奥日報(2019.10.10) ・朝日新聞(2019.10.11)
		2019	10	9	17時45分				
45	北都銀行 法人向けインターネットバンキング	2019	10	15	9時00分	法人向けインターネットバンキングサービスにログインできない事象が発生した。			・北都銀行お知らせ(2019.10.15)
		2019	10	15	9時15分				
46	岡山県 津山市など	2019	10	18		岡山県内4市町にて、年金生活者支援給付金の請求書送付にミスがあった。誤りがあったのは津山市728人、玉野市388人、吉備中央町64人、早島町58人。	委託業者が支給判定の基になる世帯や所得状況のデータを作成する際にプログラム設定を誤った。		・山陽新聞デジタル(2019.10.18) ※障害発生は、報道された日

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				
47	札幌市	2019	10	28	8時45分	札幌市の住民基本台帳ネットワークシステムに不具合が発生し、マイナンバーカードの交付や記載事項の更新などができなくなった。また市が単独で運用する戸籍システムにも不具合が発生した。	住民基本台帳ネットワークシステムに関しては委託業者が26日に機器を更新した際に設定項目に漏れがあったことが分っているが、障害の原因は特定されていない。		・北海道新聞(2019.10.28、2019.10.29)
		2019	10	29					
48	東奥信用金庫	2019	10	30	13時58分	県内の本店、支店21店舗などで、インターネットバンキング取引を除くオンライン取引(ATMを含む)が利用できなくなった。	システム工事中のオンライン回線誤切断が原因。		・東奥日報(2019.10.31)
		2019	10	30	14時41分				
49	相模原市	2019	11	5	8時30分	住民基本台帳ネットワークと住民記録システム間の連携がはずれ、マイナンバーカードの住所変更やマイナンバーカードを利用した転入届等の処理ができなくなったため、合計25人に影響が出た。	受託事業者がシステム作業を行った際に、必要な設定を行わなかったのが原因。		・相模原市お知らせ(2019.11.5)
		2019	11	5	10時43分				
50	臼杵市	2019	11	27		2010年から18年まで16世帯に総額526万8,045円を多く支払っていた。	委託先の業者が税制改正に伴う変更を電算システム連携プログラムに反映させていなかったのが原因。		・毎日新聞(2019.11.27) ※障害発生は、報道された日
51	佐賀県	2019	12	14		2人の児童扶養手当の支給額に算定の誤りがあり、このうち支給を終えていた一人には本来の支給額より1万3,740円少ない額を支払っていた。	9月の法改正に向けてシステムを改修した際に、プログラム設定ミスがあった。		・佐賀新聞LIVE(2019.12.14) ・毎日新聞(2019.12.15) ※障害発生は、報道された日
52	臼杵市	2019	12	17		国民健康保険税の還付が必要ない50世帯に対して計242万円余りを誤って還付する手続きをした。	業務を委託する会社による賦課システムの設定ミスが原因。		・毎日新聞(2019.12.17) ※障害発生は、報道された日
53	山梨県警 運転免許証管理システム	2019	12	18	8時30分	システム障害で顔写真の撮影などができず、免許更新で訪れた46人に交付できなかった。	原因は調査中。		・山梨日日新聞(2019.12.19)
		2019	12	18	10時15分				
54	さいたま市	2019	12	19		台風19号が県内を直撃した際、水位の低い時点の画像が表示されたままとなり、避難指示などに関する判断の遅れにつながった可能性も指摘されている。	台風直撃前後に県のホームページにアクセスが集中してサーバーがダウンし、市の水位情報システムの画像が更新されず過去の画像が表示され続けた。		・産経新聞電子版(2019.12.19) ※障害発生は、報道された日
55	四国銀行	2019	12	26	11時00分	全110店舗と全406台のATMで取引ができなくなった。	事務センターにある複数の基幹システムが、倒木の影響による停電で停止したことが原因。UPSを配備していたが正常に動作しなかった。		・時事通信(2019.12.26) ・テレビ高知(2019.12.26) ・日経xTECH(2019.12.26)
		2019	12	26	11時35分				