

# カード管理システムの中継サーバに生じた障害等について(1/2)

カード管理システムの障害に関し、障害発生の背景要因等について機構から代表者会議に報告し、それを受けて、今後の業務運営について代表者会議から機構に指示が出された。

## 1 代表者会議への報告事項

### (1) 障害発生の原因・背景や原因の特定に長時間を要した要因の検証結果

今回の障害に関する5社コンソーシアムからの総括報告の内容を踏まえた上で、障害発生の原因・背景や原因の特定に長時間を要した要因について次のとおり整理した。

#### 障害発生の原因・背景

##### ○不具合を作りこんだ原因【設計不備・過信】

- ・ 中継サーバを担当した事業者の事前の適合性評価が不足していたこと。  
(中継サーバの機器構成は、住基ネットの市町村CSにおいて安定稼動実績(過信)があったことから、バージョン・設定相違等があったにもかかわらず、事前の適合性評価(相性問題の事前検証)が不足していた。)
- ・ OS仕様の理解不足から、システムの処理中になんらかの異常が発生した場合の対応(例外処理)について、中継サーバを担当した事業者の検討が不足していたこと。

##### ○事前に検知できなかった原因【適合性評価、単体テスト不足・過信】

- ・ 中継サーバを担当した事業者の事前の適合性評価、単体テストが不足していたこと。

#### 原因の特定に長時間を要した要因

- ・ ログを取得するよう改修する必要があったこと。  
(安定稼動実績のある装置であったことから、検証に必要なログを取得する設定になっていなかった。)
- ・ 本番環境と異なる設定で試験した結果、再現環境で不具合が再現せず、原因特定に時間を要したこと。
- ・ 中継サーバを担当した事業者が原因究明への主導的な対応を行わなかったこと。  
(調査全体を取りまとめる立場の5社コンソーシアムの代表事業者と中継サーバを担当した事業者間での連携が不足していた。)

# カード管理システムの中継サーバに生じた障害等について(2/2)

## (2)再発防止策

障害発生の原因・背景の調査により得られた教訓等を踏まえて、次の再発防止策を実施。

プロジェクトマネジメント能力の強化

(システム統括室の設置・外部の専門人材の登用(7月1日より実施)、人材育成プログラムの検討・実施。)

マイナンバー関連システムの総点検

市町村システム支援担当チーム(仮称)の設置

(システムが円滑に稼動しない自治体の要望を受け、必要に応じて対象自治体の委託先ベンダーとも連携し、改善対応を支援する。)

ベンダー側のインシデント対応体制の強化

## (3)役員の報酬の返納

理事長:20% 2ヶ月      副理事長:10% 2ヶ月

## 2 代表者会議からの指示

機構からの報告を踏まえ、代表者会議から機構に対して次の3点が指示された。

今回の障害が事業者における設計不備、適合性評価の不足に起因するものであったこと、またコンソーシアムを構成する事業者間の連携不足により原因特定に時間がかかったことなど当該コンソーシアムの責任は重大である。機構においては、事業者に対するチェック機能を強化するなど、プロジェクトマネジメント能力の一層の強化に努めること。

今後同様の障害を発生させないため、機構が運用するシステムの総点検を確実に行うとともに、平成29年に開始予定の情報連携に向けて、それぞれの役割分担を十分に踏まえた上で、内閣官房、総務省等国の機関、地方公共団体と緊密に連携して準備を進めること。また、万が一、障害が発生した場合においても迅速な対応ができるように準備に万全を尽くすこと。

地方公共団体に対しては、機構が運用するシステムに関する十分な情報を提供するとともに、情報システムの専門機関である地方共同法人として、地方公共団体の情報システムに関する支援を強化すること。

## カード管理システムの中継サーバに生じた障害等について

障害発生背景要因等について

再発防止策について

役員の報酬の返納について



## 障害発生の背景要因等について

カード管理システムの住基ネット中継サーバ（以下「中継サーバ」という。）の障害発生について、当該システムの受託事業者である5社コンソーシアムから報告書の提出があった。報告書の記載内容及びこれまでの5社からのヒアリング等を踏まえた当機構としての背景要因に関する見解は下記のとおりである。

### 1 障害発生の原因・背景

#### 不具合を作りこんだ原因【設計不備・過信】

- ・ 中継サーバの機器構成は、既に住基ネット（市町村CS）において安定稼働実績（過信）があったことから、バージョン・設定相違等があったにもかかわらず、中継サーバを担当した事業者の事前の適合性評価（相性問題の事前検証）が不足していた。
- ・ OS仕様の理解不足から、システムの処理中になんらかの異常が発生した場合の対応（例外処理）について、中継サーバを担当した事業者の検討が不足していた。

#### 事前に検知できなかった原因【適合性評価、単体テスト不足・過信】

- ・ 住基ネット（市町村CS）で安定稼働実績（過信）があること並びに特定のタイミング及び特定の装置の組み合わせでのみ発生する事象であったことから、中継サーバを担当した事業者の事前の適合性評価、単体テストが不足していた。

### 2 原因の特定に長時間を要した要因

住基ネットで安定稼働実績のある装置であることから、不具合の検証に必要なログを取得するようになっておらず、検証に必要なログを取得できるようプログラムを改修する必要があった。

再現テスト用に環境を構築するのに時間を要した。また、再現環境において本番環境と異なる設定（再現しない組合せ）で試験した結果、再現環境で不具合が再現せず、最終的な原因特定に時間を要した。

事象の発生箇所である中継サーバの調査に関し、調査全体を取りまとめる立場の5社コンソーシアムの代表事業者と中継サーバを担当した事業者間での連携が不足し、中継サーバを担当した事業者において原因究明への主導的な対応が行われず、総合的な調査が行われるまでに時間を要した。



# カード管理システムの中継サーバで発生した 障害の対応に関する総括（概要）

平成 2 8 年 6 月

平成 28 年 1 月中旬以降に当機構のカード管理システムに障害等が生じたことにより、各市町村における個人番号カードの交付事務に影響を与える事象が発生した。当該事象について、受託事業者である 5 社コンソーシアムから報告書の提出があり、その概要は、次ページ以降のとおりである。

## 1 事象の概要及び原因と対策

カード管理システムの住基ネット中継サーバ(以下「中継サーバ」という。)の装置で発生した2つの障害により、市町村の統合端末からカード管理システムに接続できない状態となった。(日付の年号は、全て平成28年)

		事象1	事象2
事象の概要		耐タンパー装置(処理電文の暗号化・複合化を担う装置)の処理が継続できなくなり、システムが停止する。	業務アプリケーション(以下「業務AP」という。)が異常終了する。
団体への影響		カード管理システムに接続できる団体数が制限され、統合端末において、一部の業務ができない状態となる。	カード交付や交付前設定等の業務を行った際に、エラーメッセージが表示され、一部の団体において業務が実施できなくなる。
発生状況		計15回発生(1月13日~3月9日)	計38回発生(1月18日~3月19日) 3月10日以降は対策プログラムにより団体への影響なし。
原因		<u>割り込み通知における処理順序の不整合</u> 耐タンパー装置からCPUに割り込み通知を発信した後、本来、CPUから処理の完了通知を受信するが、HW監視ツール(*1)からも同時に割り込み通知が発生すると、処理の順序が保てなくなり、耐タンパー装置の処理が継続できなくなる。	<u>獲得していないメモリ領域の解放</u> 業務APが通信処理の開始(業務電文を受け取ってメモリ領域を確保する)時に、OSからタイムアウト通知を受け取った場合、確保していないメモリ領域を解放することで、異常終了する。
対策	暫定 (2)	・HW監視ツールが発生契機と想定し、そのサービスを停止。 ・耐タンパー装置の処理が中断した場合、エラーを出力するようプログラムを実装(3月12日、21日に適用)	解析結果から、メモリ領域の獲得・解放操作が不具合の原因と想定されたため、問題の発生を回避するプログラムを実装(3月5日、12日に適用)
	恒久	<u>耐タンパー装置からの割り込み処理に関する通信順序が保証されるよう、BIOSの設定を変更(4月16日、23日に適用)</u>	<u>終了処理時に、メモリ領域の獲得有無を確認した上で終了処理が実行されるよう、プログラムを改修(4月16日、23日に適用)</u>

- 1 HW(ハードウェア)監視ツール:対象の機器に定期的に通信を行い、機器の状態を監視するプログラム(Server View Agents(富士通製)、Devcon.exe(Microsoft社製)等)
- 2 業務APに関わる暫定対応を記載。

## 2 対応経緯

中継サーバに実施した措置や事象の原因特定に至るまでの経緯は下記のとおり。

### (1) 中継サーバに実施した措置

#### 監視機能の拡充

事象を即時検知できるよう、中継サーバの同時接続数の上限超過を検知できるよう監視機能(ログ出力)の強化を実施(1月18日に適用)

#### 常時監視、即時サーバ再起動体制の構築

事象発生時に中継サーバを即時再起動できるようSE等の常駐体制を構築(1月25日～)  
中継サーバの増設と入替

団体業務の継続性を向上させるため、サーバの増設等を実施。(当初2台 4台)

3号機の導入(1月25日)・入替(3月20日) 新2号機の導入(1月28日)、4号機の導入(2月5日)・入替(3月22日)

#### 耐タンパーボードの枚数変更

事象の発生頻度が低下することが見込まれたこと等から、中継サーバの1台あたりの耐タンパーボードの枚数を変更(当初2枚挿し 1枚挿し)

新2号機の導入時に1枚挿しで導入(1月28日)、3号機を1枚挿しに変更(2月3日)

4号機の導入時に1枚挿しで導入(2月5日)、1号機を1枚挿しに変更(2月5日)

#### 中継サーバのプログラム改修

暫定対策及び恒久対策として、業務AP、耐タンパー装置のプログラム改修を実施。

中継サーバの2号機にメモリ領域の獲得・解放処理に不正なデータが発生することを回避するプログラムを実装(3月5日に適用)。同様に1・3・4号機にも実装(3月12日)

中継サーバの4号機に、耐タンパー装置の処理が中断した場合、エラーを出力するプログラムを実装(3月12日)。同様に1・2・3号機にも実装(3月21日)

中継サーバの1号機に対して、事象2恒久対策プログラムを適用(4月16日)。同様に2・3・4号機にも適用(4月23日)

#### Server View Agents や BIOS (接続する機器との入出力を制御するソフトウェア) の設定変更

事象1の発生抑制、及び恒久対策として、Server View Agents のサービス停止と起動、及びBIOS の設定変更を実施。

3号機の Server View Agents のサービスを停止(3月14日)。1・2・4号機も同様に停止(3月15日)

1号機の BIOS の設定を Logical Mode から Physical Mode へ変更(4月15日)。2・3・4号機も同様に BIOS の設定を変更(4月23日)。それぞれ同日に Server View Agents のサービスを再開。

### (2) 事象の調査経緯

ハードウェア単体での故障は検知されなかったことと、耐タンパー装置については住基ネットにおいて実績があったことから、業務APやセキュリティモジュールといった上位レイヤーであるアプリケーション層から順に調査を開始し、ミドルウェア、OS、ハードウェアの順に調査の範囲を拡大した。

### 本番環境のログ解析

本番環境で取得できたログ等を基に、業務 AP や耐タンパー装置において問題がないか確認するも根本原因の特定に至らなかったため、追加のログ情報が取得できるよう改修。

### ハードウェアの検査

業務 AP のログからは、不具合箇所を発見することが出来なかった為、ハードウェアを回収し、製品検査を実施したが、部品の故障等の問題は検知できなかった。

### ソースコードの再レビュー

- ・ 本番環境から回収した耐タンパー装置のログ情報の解析結果を踏まえ、原因箇所を絞り込み、ソースコードに不備がないか再レビューを実施したが、問題点を検知することができなかった。
- ・ 第三者チェックやコンソーシアムメンバでのレビューを繰り返すも問題点は検出されなかったため、ログの取得項目の追加を検討。

### 評価環境での再現テスト

- ・ 本番環境から取得できる業務 AP のログでは原因が特定できなかったため、さらなる詳細なログの取得が必要となり、再現テストチームを発足。既存のテスト環境とは別に、検証用の環境を新たに構築後、高負荷状態を継続してテストを実施するも再現せず。
- ・ 長期間、事象を再現することが出来なかったため、より本番環境に近い環境でテストを行うべきと判断し、耐タンパー装置内だけでなく、上位のセキュリティモジュールと結合した擬似環境を構築。
- ・ 本番環境でも利用しているシステム監視用ソフトウェアを適用する等、より本番環境に近づけて再現テストを継続実施するものの同事象を再現できなかった。本番環境との整合性をより厳密に図るため、一部ミドルウェアのバージョンアップを実施。
- ・ 3月8日、事象1を再現することができたため、メモリダンプを取得し、原因の特定を開始。また、別途調査用環境を構築し、Server View Agents と耐タンパー装置の組み合わせで事象の再現、及び詳細情報の取得を実施。

### 3 今後に向けた取り組み

今回の事象を未然に防ぐための対策及び事象が発生した際に対応が長期化することを防ぐための対策を以下に記載する。

種別	課題 / 問題点	再発防止策
事象 1	<p><u>業務 AP の設計時の考慮漏れ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>発生個所の特定、事象の切り分けのために、業務 AP、耐タンパー装置及びドライバにおいて、追加のログ情報が出力できるよう開発する必要があった。</li> </ul> <p><u>実績のある耐タンパー装置を利用していたことから、問題の発生を予見できず、設計段階で考慮不足があった。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務 AP の設計時に装置間での適合性評価( )が不足していた。</li> </ul> <p><u>性能・負荷テストでの検出漏れ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>特定の装置の組み合わせ、且つ特定のタイミングでのみ発生する事象であったため、通常の開発テスト工程では事前に検出することができなかった。</li> </ul>	<p><u>障害の発生を未然に防ぐための対策</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設計段階で装置開発ベンダに必要な仕様情報の開示要求を行うとともに、その仕様に基づき、適合性評価を実施する。</li> <li>十分なテスト期間を確保の上で、負荷・異常系テストを長時間継続して実行する。</li> </ul> <p><u>障害対応の長期化を防ぐための対策</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用実績のある装置であっても予断を持たず、不具合発生時に調査に必要な情報を出力するよう、設計時に考慮する。また、調査に必要なログを最低 1 日程度は保持できるだけの容量を持つ装置を調達することや、ログの出力先についても、調査を容易にするための考慮を設計時に行う。</li> </ul>
事象 2	<p><u>業務 AP の設計不備や調査時の予見誤り</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OS の理解が不足していた。</li> <li>発生個所の特定、事象の切り分けのために、業務 AP において、追加のログ情報が出力できるよう開発する必要があった。また、OS 仕様の読み違いがあった。</li> <li>同時期に事象 1 が発生していたため、事象 1 の問題に派生して、メモリ領域の破壊が発生しているものと想定してしまった。</li> </ul> <p><u>性能・負荷テストでの検出漏れ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>特定のタイミングでのみ発生する事象であり、通常の開発テスト工程における、正常系、異常系のテストだけでは、事前に検出することができなかった。</li> </ul>	<p><u>障害の発生を未然に防ぐための対策</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>プログラム設計時において、使用する関数、ミドルウェア等の特性を理解したうえで開発、テストを実施するため、開発規約やコーディング規約等に反映するとともに教育を実施する。</li> <li>単体テストにおいて、タイミング、例外処理を考慮したテストを実施し、問題発生を事前に防止する。</li> </ul> <p><u>障害対応の長期化を防ぐための対策</u></p> <p>メモリ破壊の調査はダンプ等の取得が必要であり、事象発生時に自動的にダンプを取得する仕組みや手順を事前に確立する。</p>

適合性評価：製品が要求事項に適合しているかどうかを評価すること



## 再発防止策について

### 1 プロジェクトマネジメント能力の強化

#### (1) システム統括室の設置(別紙)

- ・平成28年7月1日付けで「システム統括室」を設置する。
- ・当室は、機構における情報システム全体の総合的な企画に関すること、情報システムの部門横断的な連携に関すること、情報システムの評価・点検に関すること等を所掌することとする。

- ・当室設置の背景は次の事項などが挙げられる。

従来、機構にはシステム全体を横断的に統括する役員を配置していなかったが、本年4月に任命された民間出身の理事を「機構全体システム統括」と位置づけたところであり(5月1日付け)そのガバナンスをより強化するためには、同理事を支える専門のセクションを設置する必要があること。番号制度関連では、平成29年から開始する情報連携に向けて、また、今回の障害の発生の背景に鑑み、当機構内部での複数部門の連携の強化を速やかに図る必要があること。

また、機構の情報システムにおける専門的ノウハウを、組織的に高めていくには、良い点・改善策などをスムーズに横展開するセクションが必要であること。

#### (2) 外部の専門人材の登用(別紙)

- ・次の点から、機構の外部からの人材を早急に登用する必要がある。

今回の障害の教訓として、障害の原因究明に長期間を要した経緯に鑑み、今後万一同様の事象が発生した場合に、よりの確に対処するため、機構全体システム統括担当理事を支え、ベンダーとの調整などを担うこれまでにない人材の確保が必要であること。

8月末を目途に、中間サーバープラットフォーム、住基システム及びL G W A N等関連システムの課題抽出を実施することとしており、そのための人材の確保が早急に必要であること。

- ・このため、(1)の「システム統括室」の設置に併せて、7月1日付けで、民間のユーザ企業及びシステム関連会社の専門家を登用し、当室に配属する。
- ・また、機構プロパー職員の能力向上を図るため、当該室に若手プロパー職員の配置を予定しており、専門的分野での経験を積ませることによって、機構職員としての資質向上・マネジメント力の向上を目指す。

### (3) 人材育成プログラムの検討・実施（別紙）

- ・今回の障害発生を教訓として、機構職員のプロジェクトマネジメント能力の向上の必要性を痛感した。そのため、中長期的な視点に立った人材育成プログラムの作成に取り組むこととする。
- ・具体的な内容は今後早急に検討することとするが、具体案として次の事項などが考えられる。
  - 若手職員のベンダー等の外部組織への研修派遣
  - IT関連資格を中心とした資格取得奨励の強化
  - システム関連部門への計画的な人員配置による職員の育成

### 2 マイナンバー関連システムの総点検（別紙）

- ・今回のような障害を再び発生させないためにも、マイナンバー関連システムの総点検を早急に実施することとしている。
- ・具体的には、今回の障害から得られた教訓に基づき抽出した次の点検の観点に従ってカード管理システムの総点検を6月中を目途に作業中である。

会社間をまたがる境界領域で発生

通信衝突、排他制御等、特定のタイミングで発生

実際の運用環境と試験環境の相違部分で発生

システム全体を俯瞰できるプロジェクトマネージャの力量、及びコンソ各社の協力体制

全体バランスを踏まえた性能

過去実績に対する過信（既存アーキテクチャの流用）

試験環境やそのスケジュールの制約により、見送ったテストの有無

- ・また、中間サーバー・プラットフォーム、住基システム及びL G W A N等の関連するシステムの課題抽出を8月中に実施する。
- ・さらに、上記の総点検に加えて、その適否について外部の視点によるチェックを実施する。

### 3 市町村システム支援担当チーム（仮称）の設置（別紙）

- ・市町村における個人番号カードの交付の際に、障害以外が原因でシステムが円滑に稼動しないケースがあり、大都市を中心に、その点の解決に向けて要望が寄せられることがある。
- ・政令指定都市など個々の市町村における繋がりにくさの原因を究明し、対策を講じるための支援体制として、情報化支援戦略部、住民基本台帳ネットワークシステム全国センターシステム部、個人番号センター公的個人認証部及び個人番号カード部の職員で構成する市町村システム支援担当チーム（仮称）を設置し、必要

に応じて対象自治体の委託先ベンダーとも連携の上、問題点を整理して改善対応を支援する。

#### 4 ベンダー側のインシデント対応体制の強化

- ・今回の障害発生に対し、当初ベンダーの開発部門のみが対処に当たり、総合的な対応が遅れたことを教訓とし、個人番号関連システムの安定稼働とトラブル発生時の迅速な対応に向けて、各ベンダーのインシデント対応体制を強化するよう強く求める。

#### <参考> 既に実施した方策

##### マイナンバーに係る事業者との緊急時対応体制の整備

緊急時対応体制については、強化を図るため、従来から規程整備や訓練実施などに取り組んできたが、さらなる強化策として、従来の緊急時対応体制に関する問題点を整理の上、次の7点について改善を図った。

- ・自治体への連絡・情報提供の強化
- ・総務省への緊急事態の連絡・報告窓口の一本化
- ・報道担当役員の明確化・マスコミ対応部門の一本化
- ・ベンダー側の意思決定及び対応の迅速化
- ・機構の意思決定及び対応の迅速化
- ・サーバの異常検知・対応実施の迅速化
- ・根本原因の究明と改善対応策の検討体制の整備

##### 民間出身理事の登用

平成 28 年 4 月に民間出身の理事が就任し、5 月 1 日付けで機構の全体システム統括となった。7 月 1 日に設置されるシステム統括室を所掌し、機構の情報システム全体の総合的な企画、機構の情報システムの部門横断的な連携及び情報システムの評価・点検等を指揮する。

##### 個人番号センターの設置

平成 27 年度下半期には、平成 27 年 10 月からの個人番号の付番・通知、平成 28 年 1 月からの個人番号カードの交付等、本番運用が開始されたことから、平成 28 年度は、個人番号関連部門間の連携をさらに強化するために、従来は別部門であった公的個人認証サービスセンターと、個人番号プロジェクト推進部の個人番号カード G 及び中間サーバー G とを統合した個人番号センターを設置した。

#### 広報体制の見直し

従来は原課がマスコミ対応を行っていたが、原課では現場での業務対応に忙殺されるため、十分な対応ができていなかったという反省を踏まえ、報道担当の役員を明確にするとともに、対応部門を本部に一本化した。

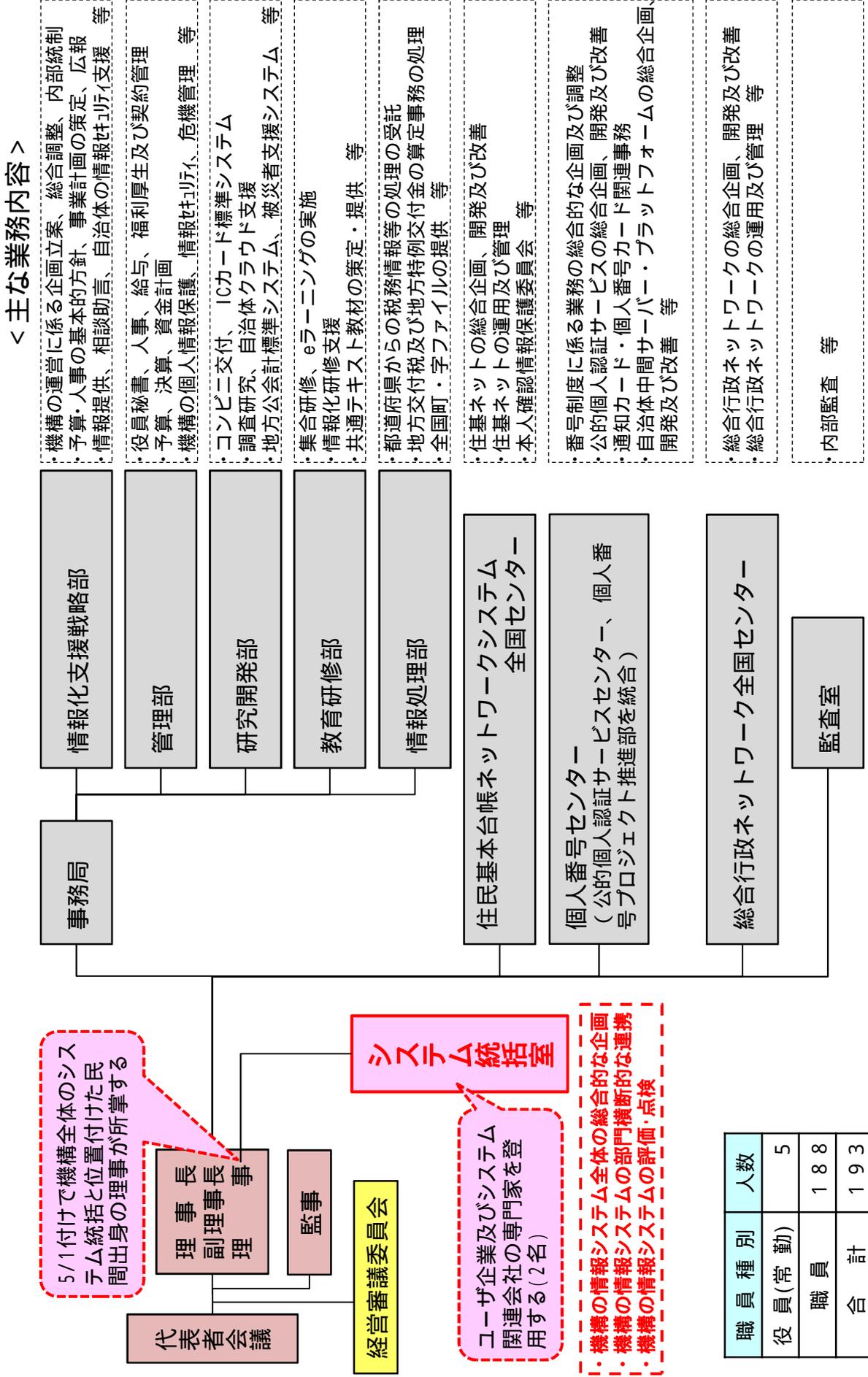
#### 市町村に対する情報提供方法の改善

都道府県経由のメール送付に加えて、住基ネット業務担当者コーナーに、個人番号関連業務に係る市町村宛の事務連絡や情報提供すべき事項を掲載することとし、市町村への情報提供を強化した。

# 平成28年度組織体制(システム統括室の設置)

別紙

(平成28年7月1日(予定))



## < 主な業務内容 >

- 機構の運営に係る企画立案、総合調整、内部統制
- 予算、人事の基本的方針、事業計画の策定、広報
- 情報提供、相談助言、自治体の情報セキュリティ支援 等
- 役員秘書、人事、給与、福利厚生及び契約管理
- 予算、決算、資金計画
- 機構の個人情報保護、情報セキュリティ、危機管理 等
- コンビニ交付、ICカード標準システム
- 調査研究、自治体クラウド支援
- 地方公会計標準システム、被災者支援システム 等
- 集合研修、eラーニングの実施
- 情報化研修支援
- 共通テキスト教材の策定・提供 等
- 都道府県からの税務情報等の処理の受託
- 地方交付税及び地方特例交付金の算定事務の処理
- 全国町・字ファイルの提供 等
- 住民基本台帳ネットワークシステム、開発及び改善
- 住民基本台帳ネットワークの運用及び管理
- 本人確認情報保護委員会 等
- 番号制度に係る業務の総合的な企画及び調整
- 公的個人認証サービスの総合企画、開発及び改善
- 通知カード・個人番号カード関連事務
- 自治体中間サーバー・プラットフォームの総合企画、開発及び改善 等
- 総合行政ネットワークの総合企画、開発及び改善
- 総合行政ネットワークの運用及び管理 等
- 内部監査 等

5/11付けで機構全体のシステム統括と位置付けた民間出身の理事が所掌する

**システム統括室**

ユーザ企業及びシステム関連会社の専門家を登用する(2名)

- 機構の情報システム全体の総合的な企画
- 機構の情報システムの部門横断的な連携
- 機構の情報システムの評価・点検

職員種別	人数
役員(常勤)	5
職員	188
合計	193

## 目的

番号制度関連システム等の安定運用をより確実にするため、当機構におけるプロジェクトマネジメント能力の強化等に必要な施策を講じる。

## 対応方針

当機構に求められる役割を整理した上で、目指すべき職員像を改めて定義し、目指すべき職員像を踏まえた配属、育成等を行うことにより、プロジェクトマネジメント能力の強化等を図る。

## 具体案

- ・若手職員のベンダー等の外部組織への研修派遣
- ・IT関連資格を中心とした資格取得奨励策の強化
- ・システムの開発及び運用を担う部門(3センター、情報処理部等)への計画的な人員配置による情報系職員の育成
- ・年代別の職員構成の課題整理と対応策の検討

## 1 システムの総点検

本年4月に任命されたJR東日本出身の瓜生原技術担当理事を「機構全体のシステム総括担当」と明確に位置づけ(5月1日付け)、今回のシステム障害から得られた教訓を踏まえ、カード管理システムの総点検( 公的個人認証を含む)(6月中)や、中間サーバープラットフォーム、住基システム及びL GWAN等関連するシステムの課題抽出を実施(8月中)。

その際、需要や通信量の変動への対応、コスト等も含め、全体バランスを踏まえた評価・検討を実施。

(参考)点検の観点(今回のシステム障害から得られた教訓)

会社間をまたがる境界領域で発生

通信衝突、排他制御等、特定のタイミングで発生

実際の運用環境と試験環境の相違部分で発生

システム全体を俯瞰できるプロジェクトマネージャーの力量、各コンソ各社の協力体制

全体バランスを踏まえた性能

過去実績に対する過信(既存アーキテクチャの流用)

試験環境やそのスケジュールの制約により、見送ったテストの有無

## 2 外部の視点によるチェック

項番1における総点検に加え、その適否について外部の視点によるチェックを実施(6～8月)。その手法については今後検討。

## 目的

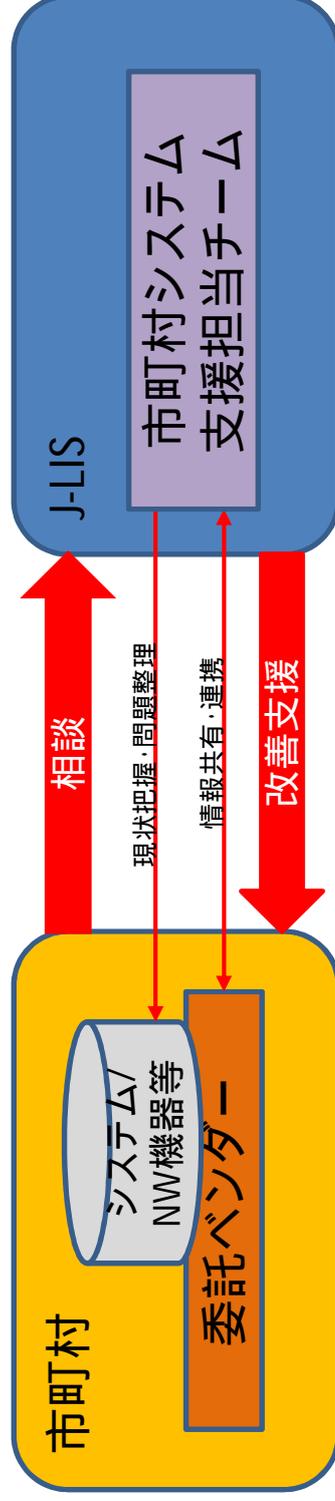
政令指定都市など個々の市町村における繋がりにくさの原因を究明し、対策を講じるための支援体制を強化する。

## 対応体制

- ・情報化支援戦略部
- ・住民基本台帳ネットワークシステム全国センターシステム部
- ・個人番号センター公的個人認証部
- ・個人番号センター個人番号カード部

## 対応内容

政令指定都市を中心に、必要に応じて当該団体の委託ベンダーとも連携の上、問題点を整理して改善対応を支援する。



## 役員の報酬の返納について

今回のシステム障害の発生により、全国の住民の方々及び市町村にご迷惑をおかけし、マイナンバー制度自体の信頼に関わる事態を招いたことは誠に遺憾であり、以下のとおり代表権のある役員の報酬を返納する。

今後ともマイナンバー制度の円滑な運営に向けて全力で取り組んでいく。

理事長            20%、2ヶ月

副理事長        10%、2ヶ月



平成 28 年 6 月 22 日

地方公共団体情報システム機構  
理事長 西尾 勝 殿

地方公共団体情報システム機構 代表者会議  
議長 飯泉 嘉門

## システム障害の総括を踏まえた対応について

代表者会議は、地方公共団体情報システム機構法第 9 条第 2 項に基づき、本日、西尾理事長から、今般のシステム障害に関連して、障害発生の原因・背景及び再発防止策等について報告を受けた。

理事長からの報告を踏まえ、代表者会議としては下記の対応を指示する。これらの指示を踏まえて業務を着実に実施していくこと。

### 記

- 1 今回の障害が事業者における設計不備、適合性評価の不足に起因するものであったこと、またコンソーシアムを構成する事業者間の連携不足により原因特定に時間がかかったことなど当該コンソーシアムの責任は重大である。機構においては、事業者に対するチェック機能を強化するなど、プロジェクトマネジメント能力の一層の強化に努めること。
- 2 今後同様の障害を発生させないため、機構が運用するシステムの総点検を確実に行うとともに、平成 29 年に開始予定の情報連携に向けて、それぞれの役割分担を十分に踏まえた上で、内閣官房、総務省等国の機関、地方公共団体と緊密に連携して準備を進めること。また、万が一、障害が発生した場合においても迅速な対応ができるように準備に万全を尽くすこと。
- 3 地方公共団体に対しては、機構が運用するシステムに関する十分な情報を提供するとともに、情報システムの専門機関である地方共同法人として、地方公共団体の情報システムに関する支援を強化すること。

以上