

【参考】2月28日から9月30日における各事案の概要

1. 2月28日事案

「みずほe-口座」案件の「e-口座一括切替処理」に際し、「取消情報管理テーブル」に紐づく「インデックスファイル」の使用率が100%を超過したことから、定期性預金に係る全ての更新取引が不能となりました。

係るエラーが発生した場合、当該取引の自動取消処理を行うために「取消情報管理テーブル」が参照されることとなります。取消に必要な情報が上記容量超過により登録されていなかったため、自動取消処理も不能となる「二重エラー」が発生。CIFが排他ロックされるとともに、「二重エラー」の累積がATM専用処理区画及びみずほダイレクト専用処理区画の閉塞を誘発しました。

閉塞した区画に振り分けられた全ての取引は不能となります。係る場合、ATM内の通帳・カードが自動で排出されない仕組みとなっていたため、通帳・カードがATMに取り込まれた多数のお客さまが長時間にわたりその場に待機せざるを得ませんでした。

2. 3月3日事案

BKのデータセンターにおいて、ネットワーク機器内のネットワークカードが故障したため、他系統のネットワークカードへ切り替わるまでの間、通信状態が不安定となりました。

故障から3分後には正常な通信状態に復旧したものの、その間に、ATMでの通帳・カード取込みが発生したほか、ATMやダイレクトを通じたナンバーズ（宝くじ）の購入取引が一部不成立となる事象が発生しました。

3. 3月7日事案

BKが「カードローン商品の延滞利息徴求機能」に係るプログラムのリリースを行った際、当該プログラム設計に、本来必要であった初期化処理が組み込まれていなかったため、総合口座定期入金に係る集中記帳処理時にエラーが発生。当該エラーを受けて顧客影響の拡大を回避するためATMでの定期預金の一部サービスを一時停止しました。

4. 3月12日事案

MINORIの共通基盤に存在するストレージ装置内の通信制御装置が故障したことで、ストレージ装置とサーバの間の通信が遮断され、同サーバ上で稼働する業務システムが停止しました。そのうち、「統合ファイル授受」（センタ

一集中記帳処理に必要なファイル等の受け渡しを基盤間で行う業務システム)の停止により、センター集中記帳処理が遅延し、これにより、主に外国為替送金処理が遅延する等の影響が生じました。

5. 8月20日事案

BK メインセンター内の業務チャネル統合基盤のうち、DB サーバー1号機 (正) 内において二重障害 (ハードディスク故障後、短時間の間に冗長化されたハードディスクも故障) が発生し、副系として DB サーバー2号機でも冗長構成を採用していたものの、二重障害により自動切替に必要な情報へのアクセスが不能になったため、DB サーバー2号機 (副) への自動切替が正常に動作せず、また、必要な手順を踏まず DB サーバー2号機の手動切替にも失敗したため、被災時の使用を想定したサブセンターの DB サーバーへ切り替えたことにより復旧しましたが、復旧対応は長時間化しました。

その結果、営業部店端末及び店頭タブレット端末が一定時間取引業務ができなくなったほか、外為仕向送金の処理遅延等の事象が発生しました。

6. 8月23日事案

BK メインセンター内のネットワーク機器においてパリティエラーが発生し、ログが大量に排出され、これに伴い、CPU 使用率が高騰したこと等の複合要因により、ネットワーク機器が不安定化しました。

その結果、メインセンター内のネットワークの通信断が発生し、一部の ATM・営業部店端末等が一時的に使用不能となりました。

7. 9月8日事案

取引共通基盤の副系ディスク装置において発生した部品故障に伴い、他システムとの一時的な通信断が発生しました。

その結果、正系ディスク装置への接続が一時停止し、かつ一部データ領域へのアクセスが無応答となり、一部の ATM が一時停止する等の事象が発生しました。

8. 9月30日事案

外為送金取引をサポートする統合決済管理システム (ISCS) において、月末の集中処理に伴うシステム負荷の高まりにより、ISCS 内の電文処理プロセスが長時間化しました。滞留電文について当日付で取引を完了させるため、15 時ごろに取引確認フローを変更したものの、一部取引については当日付の処理が実現できず、さらに、フロー変更以降の取引について、結果として不正な送金

の取扱いの発生はなかったものの、外為法第 17 条に基づき銀行等に求められる確認義務の履行が不十分となりました。

以 上