

自動車リサイクルシステムの障害について

(財)自動車リサイクル促進センター

[事象]

4月16日(月) 7:00 自動車リサイクルシステムに障害が発生し、使用済み自動車等の引取、引渡報告やリサイクル料金の預託ができない状況になった。

[対応]

「障害・災害対策の展開」マニュアル(05.11.1運用委員会事務局作成)に基づき、緊急対策本部(議長:専務理事)にて、下記対応を実施。

- (7:00) 障害の原因究明、復旧作業を進めるとともに、ホームページに障害、及び、復旧見込み時刻を随時掲載した。(更新9:45、14:00)
- (8:00) 国土交通省を経由して、全国の車検場等関係方面に事後預託(*)を依頼した。
 - * 車検時のリサイクル料金の預託について、緊急対応として後日の預託を確約いただく書面(事後預託)による対応
- (14:23) システム復旧

[原因]

4月15日(日) システム計画停止作業中に作業手順ミスがあり、そのためにシステムが使用できない状態になった。

(システムそのものに起因するものではなく、修復完了によりシステム運営に影響はない。)

自動車リサイクルシステムは、従来より、2ヶ月に一回程度、及び、年末年始、大型連休等に、計画的に一部或いは全部のシステムを停止させて、システムのメンテナンスや改良ソフトのインストール、ソフトのバージョンアップ等の作業を行っている。

[影響]

- 事後預託件数：1645件
- コンタクトセンターへの問い合わせ：776件

[対策]

- 原因となった作業の、作業手順、マニュアルを見直し、再発防止を徹底した。
- システム計画停止に実施する全ての作業の、作業手順、マニュアルを確認し、必要な改善、見直しを行った。