

自動車リサイクルシステムの障害について

2007-4-16

(財)自動車リサイクル促進センター

現在、自動車リサイクルシステムに障害が発生しており使用済自動車等の引取、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ております。

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おります。

今回その計画停止作業中に作業手順のミスがあり、そのためにシステムが稼働できない状態になっております。原因が判明しているため現在早期復旧に努めておりますが、稼働できるのは本日(4月16日)午後を予定しております。

一般への影響ということではリサイクル料金の預託、電子マニフェスト上での引取引渡報告ができなくなっております。(一般料金照会は可能です。)

車検時のリサイクル料金の預託については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)による対応を行います。すでに全国の車検場等関係方面には国土交通省を經由してお願いをしております。

引取引渡報告についてはシステムが稼働するまでお待ちいただくこととなります。

今回のケースはオペレーションミスでありシステムそのものに起因するものではありませんので、修復が完了すればシステム運営そのものには影響がございません。なお、今回の原因を詳細に分析し、再発防止策の徹底を図っていきたいと思っております。

以上

システム障害復旧について

2007.4.16 14:55

(財)自動車リサイクル促進センター

本日発生しておりましたシステムの障害については、14:23 に復旧いたしました。

関係各位には、大変ご迷惑をおかけしましたこと、お詫びいたします。

今後、再発防止には一層努める所存です。

以上

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。