

Japan | [国・地域を変更](#)[DX](#) | [サービス](#) | [業種/業務](#) | [製品](#) | [お問い合わせ・サポート](#) | [企業情報](#)[ホーム](#) > [富士通からのお知らせ](#) > 東京証券取引所様の株式売買システム「arrowhead」で発生した障害の原因と対策について

ツイート

いいね! 128

2020年10月19日

富士通株式会社

## 東京証券取引所様の株式売買システム「arrowhead」で発生した障害の原因と対策について

本日、株式会社東京証券取引所（以下、東京証券取引所）様より、さる10月1日に発生した東京証券取引所様の株式売買システム「arrowhead」の障害に関する発表がありました。

東京証券取引所様、ならびに投資家の皆様、市場関係者をはじめ多くの皆様方に多大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、あらためてお詫び申し上げます。

下記のとおり、本障害の根本原因および当社の品質保証体制の強化について、ご説明させていただきます。今後こうした事態を二度と起こさぬよう、再発防止に向け、全力を挙げてまいります。

### 記

#### 1. 東京証券取引所様の株式売買システム「arrowhead」障害の根本原因について

##### (1) 発生事象について

- 東京証券取引所様に共有ディスク装置として納入した当社ストレージ製品「ETERNUS（エターナス）NR1000」において、メモリ故障に起因してデータを正しく読みだせない状態が継続する事象（以下、特定事象）が発生いたしました。  
なお、「ETERNUS NR1000」は他の開発・製造メーカーから供給された当社ブランドの製品（OEM製品）です。その出荷品質の責任は当社にあります。
- 当該共有ディスク装置は一つの筐体内で二重化（1、2号機の2つで構成）されており、1号機においてメモリ故障に起因する特定事象が発生した場合、当該装置の有する障害時の切替機能として、2号機に自動切替が行われるはずでしたが、実際には自動切替が行われませんでした。

##### (2) 共有ディスク装置の自動切替が行われなかった原因

- 当該共有ディスク装置のマニュアルには、メモリ故障等に起因する特定事象が発生した場合は、必ず自動切替が行われる旨の記載がありました。
- 実際の製品では、設定によっては、メモリ故障等に起因する特定事象が発生した場合、自動切替が行われない仕様となっておりました。今回は特定事象発生時に自動切替が行われない設定になっておりました。
- マニュアルの記載と実際の仕様の齟齬が生じた原因は、当該共有ディスク装置のオペレーティングシステムのバージョンアップにより製品仕様に変更された際に、マニュアルの記載が変更されていなかったことによるものです。
- マニュアルの記載が変更されていなかったこと、およびその状況を製品出荷時等の試験で検出できなかったことは当社の試験・確認が不十分であったことによるものです。
- なお、メモリ部品自体が故障した原因については、当社およびOEMベンダーにて故障部品の診断を実施しており、ロット障害ではなく、偶発的な故障であったと確認できております。

##### (3) 再発防止策

- 東京証券取引所様に稼働中のOEM製品について、製品仕様とマニュアル記載内容の再レビューを実施します。また、製品仕様とマニュアル記述の一致、および仕様追加、仕様変更等の通知徹底等OEMベンダーと連携強化するとともに、当社として、OEM製品の評価プロセスを改善し、確実な再発防止に努めます。
- 当該共有ディスク装置と同系機種ストレージ製品（\*）を納入させていただいている他のお客様におい

て、同様の事象が発生しないよう点検、対応を進めさせていただいております。

\* [「【重要】ストレージシステム「ETERNUS NR1000 series」におけるコントローラ自動切替の仕様に関する重要なお知らせ」](#)

## 2. お客様システムの更なる安定稼働実現に向けたシステム再点検と品質保証体制の強化

当社は、今回の事態を踏まえ、以下のとおりお客様システムの更なる安定稼働実現、信頼回復に向けたシステム再点検、および品質保証体制の強化を推進してまいります。

### (1) システム再点検の実施

このたびのシステム障害の原因となったストレージ製品を含め、お客様システムの更なる安定稼働の実現に向けたシステム再点検を実施します。実施にあたっては、お客様の業務の妨げになることのないよう十分な配慮をさせていただきながら、順次進めてまいります。


### (2) 全社的な品質保証体制の強化

当社が提供する製品の品質保証体制を全社的に強化します。これまで以上に高品質・高信頼な製品を提供するため、事業部門ごとの品質保証プロセスに加え、社長直轄の組織として各プロセスの有効性の監視や、部門間でのさらなる知見、ノウハウの共有を可能にする横断的な仕組みを導入します。

以上

### 本件に関するお問い合わせ

広報IR室

 03-6252-2175 (直通)

ツイート いいね! 128

このお知らせに記載された内容は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

[ページの先頭へ](#) 

#### 個人のお客様

パソコン、タブレット、スマートフォン、携帯電話  
カラーイメージスキャナ  
エアコン、家電製品  
カーナビ、カーオーディオ  
電池、ライト類  
富士通パソコン通販(個人向け)

#### 法人のお客様

サービス  
業種/業務  
コンピュータプラットフォーム  
ソフトウェア  
ネットワーク機器  
電子デバイス、半導体  
導入事例  
富士通パソコン通販(法人向け)

#### サポート情報

サポート  
ダウンロード  
セキュリティ情報  
ICT製品の処分、リサイクル  
ご購入方法  
お問い合わせ

#### お知らせ

プレスリリース  
イベント、セミナー  
富士通からのお知らせ  
製品安全に関する重要なお知らせ

#### 富士通について

会社概要  
株主・投資家の皆様  
サステナビリティ  
採用情報  
国内グループ会社  
技術・研究開発  
ライブラリー