

コンビニ交付サービスで発生した 印刷障害におけるプログラム不備について

富士通Japan株式会社

2023年4月7日

本件に関するお問い合わせ先
富士通Japan株式会社
お客様総合センター 0120-835-554

はじめに

この度は当社（富士通Japan）が提供する証明書交付サービスで発生した印刷障害におけるプログラム不備について、横浜市様ならびに証明書交付サービスをご利用の横浜市民の皆様にご迷惑ご心配をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。今後こうした事象を二度と起こさぬよう、全力を挙げて再発防止に努めてまいります。

1. 発生事象

3月27日（月）、11:40頃、コンビニエンスストアでの証明書交付サービスにおいて、申請された方とは異なる住民の方の証明書が発行されるという事象が発生いたしました。

2. 原因（発生した事象の流れについては別紙参照）

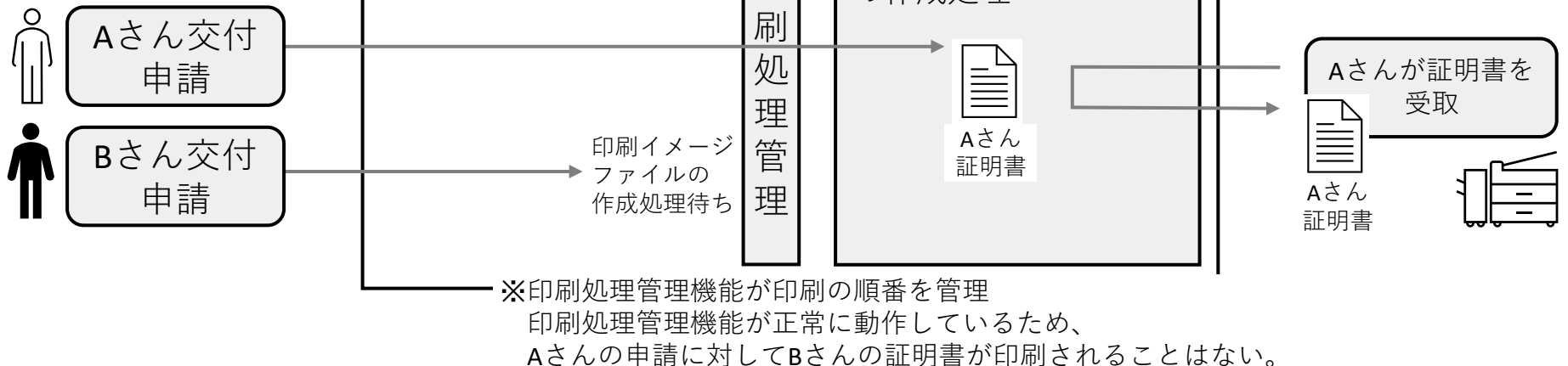
当社（富士通Japan）が提供する証明書交付サービスにおいて、コンビニエンスストアで証明書交付申請をされる方が増加し、取引負荷が高まったため、印刷処理における遅延が発生いたしました。この遅延に起因し、システム上設定されていたタイムアウトの上限を超える状態となり強制的な印刷処理の解除が生じ、次の印刷イメージファイルを誤って取得したため、申請された方とは異なる住民の方の証明書が発行されました。

3. 再発防止策

- 今回の事象の原因となった、一時的に交付申請が集中した際の強制的な印刷処理に関するプログラムを修正いたしました。これにより現時点で本事象が解消され、適切な証明書発行処理が行われていることを確認しております。
- 高負荷状態におけるテストの強化に取り組むと同時に、証明書交付に関する類似サービスの総点検を行います。
- 取引の増加傾向、処理遅延など予兆を検知し、未然の対処ができるように運用監視の強化に取り組んでまいります。

【別紙】 発生した事象の流れと原因

【正常動作時】



【異常動作時】

