

Web 認証サービス障害 報告書

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。  
2023 年 10 月 12 日に発生した Web 認証サービス(KBL 認証サービス)障害につき、下記の通りご報告させていただきます。

当件におきましては、お客様に多大なるご迷惑をお掛け致しましたこと、深くお詫び申し上げます。  
何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

**1. 事象**

2023 年 10 月 12 日 02:45 ~ 2023 年 10 月 12 日 10:05 分までの間、弊社提供アプリケーションサービスのログインに失敗し、サービスがご利用できない状況が発生致しました。

**2. 直接原因**

外部からの想定外のアクセス増加によりサーバーに高負荷がかかり、サービスが応答できない状況となりました。サーバーは冗長構成としていましたが、今回の事象がサーバー切り替え条件に該当せず、サービスが応答できない状態が継続しました。

**3. 復旧状況**

2023 年 10 月 12 日 10:05 分にサーバーの立ち上げを実施し、認証サービスの提供を再開致しました。

**4. 対策**

今回の事象に対応できるようサーバー切り替え条件を追加致しました。

**5. 今後の対応**

BCP の観点から、自然災害の発生時などにネットワークが不通となった場合でも、オフラインで利用が可能となる機能を Web 認証サービスを利用しているソフトウェアに追加し、リリース致します。

リリース時期及び適応方法につきましては、各ソフトウェアにより異なりますので、別途ホームページ等でお知らせ致します。

以 上