

システムエラーに伴う業務の一時停止

今回、業務システムのエラーにより、マイナンバーカードの交付等の手続きが行えない事象が発生しました。来庁された皆様には大変ご迷惑をおかけしました。
深くお詫び申し上げ、再発の防止に努めてまいります。

◆発生日時

10月28日（月）9:10～10:50

◆事象

マイナンバーカード交付関連の業務システムの停止

【行えなかった手続き・件数】

- ・マイナンバーカードの交付（4件）
 - ・公的個人認証の電子証明更新（7件）
 - ・マイナンバーカードへの転居情報書き込み（1件）
- 計12件

◆経緯と原因

- ・10月26日（土）に手動で業務サーバーの電源を入れたことにより、自動運転スケジュールが通常と異なる状態になり、10月28日（月）までサーバーが連続稼働してしまい、業務システムにエラーが発生。エラーの詳細な原因については、現在、業務システムの開発元が調査中。
- ・業務サーバーの再起動により10月28日（月）10:50復旧

◆復旧後の対応

手続きを行えなかった12名の皆様には、再度ご来庁いただくご案内をすでに行っており、順次手続きを進めております。

◆今後の対策

業務サーバーの手動起動時における手順書を作成し、再発防止に努めます。

◆その他

今回のインシデントによる個人情報の漏洩やデータの破損はありません。

《メディアの方へ》

- 取材をお願いします。
 事前告知をお願いします。
 情報提供をします。

《発表種別》

- 記者会見発表資料
 記者会見情報提供資料
 随時

《問い合わせ先》

所属名 DX推進課
連絡先 053-576-2312
担当者 西川、佐々木