

2012年2月9日

日本司法書士会連合会 御中

セコムトラストシステムズ株式会社

「更新プログラム」のリリース作業の誤りによるお詫びとご報告

謹啓

貴会におかれましては益々のご清栄のことと心よりお慶び申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、このたびは弊社のプログラムリリース作業の誤りにより、2月5日に公開した更新プログラムに不備が生じたことにつきまして、貴会ならびに貴会会員様に多大なるご迷惑お掛け致しておりますことを心より深くお詫び申し上げます。

本件に関しまして、下記の通りご報告申し上げますとともに、現在、修復用プログラムのリリース実施、及び対応体制強化を図り一刻も早い事態収拾に向けて鋭意努めております。

弊社と致しましては、今般の事態を重く受け止めており、再発防止と更なるサービス向上を致す所存です。貴会ならびに貴会会員様にはご迷惑お掛けし重ねて深くお詫び申し上げますとともに、誠に甚だ恐縮ではございますが、早期収拾に向け、何卒引き続きご理解とご協力を賜りますよう伏してお願い申し上げます。

敬白

記

1. 発生事象

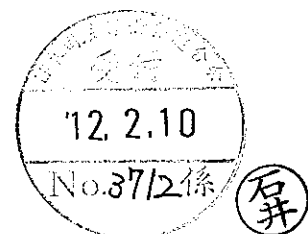
2012年2月5日（日）13時に電子申請ツールの「更新プログラム」（2012年2月5日版Ver1.10）の公開を開始致しましたところ、「更新プログラム」を適用した貴会会員様において、電子申請ツールのアップデートが正常に完了せず、申請用総合ソフトが起動できなくなる等の事象が発生いたしました。

2. 影響範囲

「更新プログラム」（2012年2月5日版Ver1.10）をダウンロードした499名の会員様のうち、更新プログラムを実際にインストールした会員様に上記事象が発生する可能性があります。

更新プログラムをインストールし、法務省申請用総合ソフトを用いた電子申請を行う会員様が、本事象の対象者であり、ファイルタイプの電子証明書による電子署名を行うことができなくなりました。

尚、市販製品を利用して電子申請を行っている会員様は、本事象の影響を受けず、ファイルタイプの電子証明書を用いた電子署名を行うことができます。



3. 経緯および対処

2012年2月4日（土）

18:00 「更新プログラム」の動作検証作業完了

2月5日（日）

13:23 「更新プログラム」（2012年2月5日版Ver1.10）の公開を開始

2月6日（月）

01:29 弊社ヘルプデスク宛に「更新プログラム」適用後、申請用総合ソフトが起動しなくなった旨のメールを受領

09:00 原因調査開始

11:00 リリースしたプログラムの一部に、次回更新予定のプログラムが含まれていることが判明

11:20 貴会に本件に関する一報を電話にてご連絡

11:41 「更新プログラム」（2012年2月5日版Ver1.10）の公開を停止

13:30 貴会へ訪問し、発生した事象の状況報告を実施

16:30 ヘルプデスクの電話回線を4回線から6回線へ増強

2月7日（火）

09:00 ヘルプデスクのサポート体制を、技術員も含めた8名体制に増強

10:40 貴会へ訪問し、不備に対応したプログラムの動作検証結果のご報告、およびプログラムリリースに向けた事前打合せを実施

12:38 不備に対応した次の2つのプログラムをリリース

- ・ 今回の不備により影響を受けた会員向け「修正プログラム（2012年2月7日版Ver1.10）」
- ・ これから更新作業を行う会員向けに不備を改善した「更新プログラム（2012年2月7日版Ver1.10）」

23:00 1月10日から2月7日までに電子証明書の発行を行った、2,991名の会員様に「電子証明書ダウンロードツール/電子申請ツール」のバージョンアップ（Ver1.00→1.10）更新プログラムの不備について（お知らせとお詫び）」を郵便にて発送。

2月8日（水）

09:00 ヘルプデスクの電話回線を6回線から7回線へ増強し、ヘルプデスクのサポート体制を、8名体制から9名体制に増強

12:00 ヘルプデスクの対応時間帯を、平日[9名体制]9:00～19:00（12:00～13:00は2名体制）、土日祝祭日[2名体制]9:00～17:00（12:00～13:00は2名体制）へ拡張

4. 原因

弊社のプログラムリリース作業において、リリースする更新プログラムのバージョン管理の不備により、2月12日の更新に向けて修正作業を行っていたプログラムの一部を含んだ更新プログラムを作成し、当初2月5日に公開を予定していたプログラムとは異なる更新プログラムを公開してしまいました。

また、リリース前のテストは十分に実施しておりましたが、本番環境へのプログラムリリース後に改めて確認する作業を怠ってしまい、不備のある更新プログラムの公開を早期に発見することができませんでした。

5. 再発防止対策

弊社内のプログラムのリリース管理を強化するため、次の改善を行いました。

- ・ 新規インストール用プログラムと同様に、更新プログラムについてもプログラム管理システムの使用を徹底し、作業中のプログラムのバージョン管理を改善
- ・ プログラムリリース後、本番環境に公開したプログラムをダウンロードし、インストールから電子署名までの通常業務を確認するリリース時の作業を改善

以上