

「L o G o フォーム」におけるシステム障害の発生について

令和 6 年 5 月 2 7 日（月）から 5 月 2 8 日（火）にかけて、オンライン手続きを受け付けているシステムである川崎市簡易版電子申請サービス「L o G o フォーム」（※）に障害が生じ、2 4 手続 6 6 申請において、利用者からの申請が送信されない事象が発生しました。現在、障害は解消しております。

※ L o G o フォームとは、株式会社トラストバンク（本社：東京都品川区上大崎）が提供する、市民が窓口に来庁することなくオンラインで申請できる簡易な電子申請ツールです。

1 障害発生日時

令和 6 年 5 月 2 7 日（月） 2 1 時 1 7 分頃から 5 月 2 8 日（火） 1 5 時 9 分頃まで

2 事象

L o G o フォームの添付ファイルを伴う申請において、利用者が手続の回答・申請の送信ボタンを押下後、送信完了画面に遷移せず、ネットワークの支障等により生ずるエラーと同様のエラー画面（404Not Found や画面に何も表示されない）が表示され、別紙 1 の 2 4 手続 6 6 申請が送信されない事象が発生

3 原因等

L o G o フォームを運営する株式会社トラストバンクによるシステム運用に障害が発生したもので、現在障害は解消しております。

障害の詳細については、別紙 2 をご覧ください。

4 本市における影響範囲

2 4 手続・6 6 申請

5 対応

市ホームページやオンライン手続きかわさきのトップページのお知らせ等で再申請を促すよう周知を実施しています。

問合せ先
川崎市総務企画局デジタル化施策推進室 岡村
電話 044—200—0061

(別紙 1)

L o G o フォームにおける障害が生じた手続及び申請件数

名称	申請件数
建築確認申請に関する道路相談	3
ファイル送信フォーム（多摩消防署）	2
ファイル送信フォーム（川崎消防署）	2
消費生活相談関係書類の受付フォーム（川崎市消費者行政センター）	5
市民文化局事業等の共催及び後援申請	3
【川崎生活環境事業所】ごみ収集申込書	2
代位弁済補助金・保証料補助金交付申請	4
一般廃棄物準多量排出事業者用「事業系一般廃棄物減量等計画書」送信用フォーム	3
事前調査結果関連資料提出フォーム	2
出産応援ギフト申請	3
子育て応援ギフト申請	6
自然教室等の実施学年、実施施設等に関する調査	2
【母子父子寡婦福祉資金】継続貸付に係る在学証明書の提出について（大学・専門学校向け）	1
介護職員家賃支援事業補助金実績報告	3
学校水泳プール排（環）水口点検結果報告フォーム	2
現況届提出フォーム	2
川崎市ふるさと応援寄附金申込フォーム（企業・団体様用）	4
産婦健康診査費用助成申請フォーム	5
令和 6 年度小学校交通安全教室 詳細回答フォーム	2
【こども加算分・申請書】令和 5 年度川崎市物価高騰対策給付金（こども加算分）申請書	1
出産応援ギフトまたは子育て応援ギフトにおいて申請不備の連絡を受けた方へ	2
【令和 6 年 2 月～3 月分提出用】川崎市幼稚園型一時預かり事業提出フォーム	3
食品衛生等申請システム手続き依頼【公立保育所（直営）→運営支援・人材育成担当】	3
信用保証協会法第 3 5 条関係書類の提出について	1

LoGoフォーム障害情報

(2024年5月28日 解消済み)

ファイル添付を伴う回答送信が一部失敗する事象の発生

いつもLoGoフォームをご利用いただき、誠にありがとうございます。

本日、ファイル添付（画像投稿・ファイル投稿）を伴う回答の送信において稀に送信完了画面まで到達できない事象が発生いたしました。

現在は原因を特定し、解消しております。

ご利用中の皆様にはご迷惑をおかけし申し訳ございません。

《5月29日：赤字部分を追記・更新》

■事象の概要

回答者・申請者がファイル添付を伴うフォーム回答・申請の送信ボタンを押下後、送信完了画面には遷移せず、下図の画面（ネットワーク接続断の場合と同様のエラー画面）が表示される場合があります。

この場合、内部の処理としても回答・申請データはLoGoフォームのサーバーに到達していないため、回答者・申請者には事象解消後に再度初めから入力、送信し直していただく必要がございます。



ページを表示できません

404 Not Found

以下の原因により、ページを表示できない可能性があります。

ページを表示できない原因

- 入力したページのURLが間違っている可能性があります。正しいURLを入力してアクセスしてください。
- アクセスしたページが削除もしくは移動されている可能性があります。
- 閲覧できないページのため、表示できない可能性があります。

■送信失敗が発生する可能性があった期間

2024年5月27日（月） 21:17頃から 5月28日（火） 15:09頃まで

■事象検知日時（弊社が事象を把握し、影響範囲を確認した日時）

2024年5月28日（火） 13:12頃

■解消日時

2024年5月28日（火） 15:09頃

■事象の原因と今後の対応

LoGoフォームで利用しているCDN（Contents Delivery Network）サービスの上位プランへの変更をおこなった際、WAF（Web Application Firewall）機能においてファイルチェックのセキュリティルールにおいて、より厳格なルールが適応されたことにより、エラーとなるファイルが発生しておりました。

CDNサービスのプランを従来のものに戻し、復旧しております。

再度、上位プランへの変更を行う際に、影響が出ないように設定を行います。