

行政サービスコーナーでの証明書発行の一時停止について

令和6年12月15日（日）9時から11時20分頃まで、委託事業者による機器更新で発生した証明発行システムでの通信上の不具合により市内6か所の行政サービスコーナーで証明書発行が停止し、約50名の方へ証明書発行ができませんでした。なお、事象の原因である通信の設定を変更し、15日11時20分頃にサービスを開始しました。

利用者の皆様方に、御不便・御迷惑をおかけしましたことを、お詫び申し上げます。

1 概要

本市では、インターネットデータセンターに証明発行システムを設置していますが、委託事業者が14日夜間から15日未明にかけて行ったインターネットデータセンターの機器更新、設定変更作業により、通信が行えない状況となったことで、サービスの停止に至ったものです。

2 市民の方への影響

各行政サービスコーナーに来訪していただいた方に証明発行を行うことができませんでした。

- ・川崎行政サービスコーナー（川崎区） 約20名
- ・小杉行政サービスコーナー（中原区） 11名
- ・溝口行政サービスコーナー（高津区） 3名
- ・鷺沼行政サービスコーナー（宮前区） 7名
- ・登戸行政サービスコーナー（多摩区） 4名
- ・菅行政サービスコーナー（多摩区） 1名

3 市民の方への御案内

コンビニエンスストアでの証明書発行交付を御案内いたしましたが、マイナンバーカードを持参していない方は、その場でお待ちいただくか、希望される方には、一度お帰りいただき、復旧後に御連絡させていただきました。

4 経過

12月14日（土）

22時 委託事業者においてインターネットデータセンターでの作業を開始

12月15日（日）

1時30分頃 作業が終了し、市職員、委託事業者各システムの動作確認を開始

- 6 時頃 各システムの検証が終了し、機器更新、設定変更作業を終了
- 8 時 30 分頃 行政サービスコーナーの職員が、証明発行システムの利用ができないことを検知。市職員、委託事業者が同時に調査を開始
- 10 時 45 分頃 事象の原因が判明し、通信の設定を変更
- 11 時 20 分頃 実機を使用した検証で問題がないことを確認し、サービス開始

5 原因及び今後の対応について

今回の作業は、委託事業者がインターネットデータセンターの機器を更新することに加え、セキュリティの強化を行う目的で、新たな通信制御を加える設定を行っておりました。

通信制御の内容から、市職員が証明書発行システムへの影響を確認し、作業当日も変更後の検証を行っていましたが、影響の確認や変更後の検証が不十分で、通信の停止が発生することを事前に認識することができませんでした。

今後同様の作業を実施する場合には、事前の確認を十分に行い、作業当日も必要な検証が実施できるよう体制を整備して、対応をすることといたします。

【問合せ先】

川崎市総務企画局デジタル化施策推進室 村石
電話 044-200-2072