

発行番号	4SOL_DM_20006_01
発行年月日	2020年 7月 20日

# 報告書

お客様各位

セイコーソリューションズ株式会社  
デジタルトランスフォーメーション本部

〒261-8507 千葉県千葉市美浜区中瀬1-8  
TEL 043-273-3342  
FAX 043-273-3332

件名：2020年7月18日(土)に発生した鍵管理サーバの障害につきまして

拝啓、貴社ますますご清栄の段お慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。このたびは大変ご迷惑をおかけいたし、誠に申し訳ございません。件名につきまして、下記のとおりご報告いたします。

敬具

## 記

7月18日(土)の障害発生に関しまして以下の通りご報告を申し上げます。

### 1. 発生事象

2020/7/18(土)に弊社の鍵預かりサービスをご利用して電子署名を実施しているお客様でエラーが発生いたしました。

### 2. 発生/復旧の経緯

2020/7/18(土)

11:16 障害発生

11:44 お客様へ障害発生を通知

13:23 影響範囲(署名をご利用のお客様)をお客様へ通知

14:50 障害復旧

15:48 お客様へ障害復旧を通知

### 3. 発生原因

弊社ではお客様から預かった署名鍵を利用して署名/タイムスタンプを付与する仕組みを構築しております。その署名鍵を預かっている鍵管理サーバに不具合が生じました。鍵管理サーバは冗長化を実施しております。今回鍵管理サーバ自体は動作しておりましたが、中に組み込まれている安全に署名鍵を預かって署名する装置HSM(Hardware Security Module)が動作しなくなっておりました。

鍵管理サーバの監視は実施しておりましたが、今回はHSMが動作していないと検知できない障害であったため切り替えが発生せず障害が発生いたしました。

### 4. 再発防止策

鍵管理サーバの監視を強化し、HSMが動作していない場合も検知を行い切り替える仕組みを実装します。なお、実装までの期間は24時間365日のIDC運用メンバーが該当作業を実施し障害発生から復旧までの時間を短くする体制とさせていただきます。

### 5. お問い合わせ

本件につきまして、ご不明な点がございましたら、以下までご連絡をお願いいたします。

問い合わせ先：セイコーソリューションズ(株) デジタルトランスフォーメーション本部  
電子メール：[contact@seiko-cybertime.jp](mailto:contact@seiko-cybertime.jp)

以上