

お客様各位

2020年06月02日
ポーターズ株式会社
代表取締役 西森 康二

プロ・エージェント サービス アクセス障害について

プロ・エージェントにて以下の障害が発生いたしました。お客様には多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。障害内容および今後の対応につきまして下記の通りご報告致します。

※時刻は記載が無い限り、日本時間を24時間表記で記載しています。

対象システム

- ・プロ・エージェント (以下、PA)
- ・HPOP
- ・HPOP★PRO
- ・WEB API

発生時間

2020年06月01日 21時00分 ~ 2020年06月01日 23時20分

障害内容と影響範囲

PAならびに各サービスへアクセスの際に使用しているSSL証明書が期限切れとなった結果、お客様のブラウザに「この接続ではプライバシーが保護されません」などのメッセージが表示され、PAならびに各サービスに接続できない状態となりました。

日時	障害内容・対応状況
2020年06月01日 21:00	SSL証明書が一時的に期限切れの状態となる
23:20	新しいSSL証明書の追加を行い、PAならびに各サービスの復旧を確認

発生原因

SSL証明書が期限切れとなってしまうという状態が発生しました。

(直接的な原因)

SSL証明書の更新を承認するメールが5月上旬に送付されましたが、それを承認しないまま、有効期限を迎えた結果、SSL証明書が期限切れとなっていました。

(当社の管理体制における問題点)

調査の結果、通常であればSSL証明書の更新が自動となる設定がなされていなければいけないところ、「承認メール」を用いて人的な作業が発生する状態となっていることが判明いたしました。

今後の対応

サービス運営において重要な情報の管理方法を見直し、登録事業者等の第三者からの通知やアラート、あるいは、重要なタスクの管理を組織的に実施していくことで、恒久的な再発防止策の実施に向け取り組んでまいります。

この度は多大なるご迷惑をおかけ致しましたことを深く、重ねてお詫び申し上げます。

以上