

## 決済管理システムの障害について（お詫び）

平素より格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。この度は、標記の障害により多大なご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。以下に本件の調査結果及び対策についてご報告いたします。

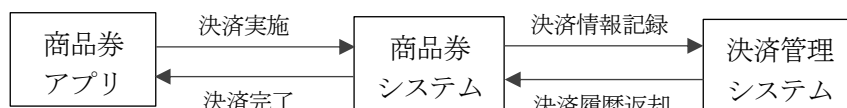
### 1. 事象

お客さまがアプリで画面を開いたときに「リクエストがタイムアウトしました」と表示され決済が出来ない。  
<発生日時> 令和4年11月13日 11:30頃~16:10頃

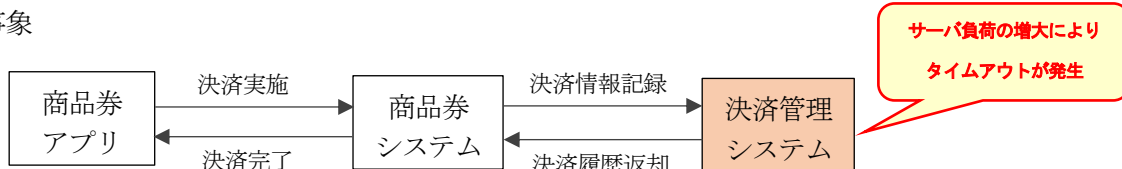
### 2. 障害発生原因

株式会社まちのわ（アプリ開発会社）が決済基盤として使用している、決済管理システムに不具合があり、サーバ負荷の増大により正常に決済情報の記録・決済履歴の返却ができなくなっておりました。

#### ① 通常時



#### ② 今回の事象



(\*)株式会社まちのわの商品券システムは、各自治体アプリごとに独立したサーバで構築・運営を行っておりますが、決済管理システムについては、すべての自治体ごとのアプリが同一のサーバで構築されており、一時的に処理能力を超えたためタイムアウトが発生。

### 3. 対策

15:25に決済管理システムのサーバ増強作業を実施。16:10に作業完了。正常動作を確認しています。

### 4. 今後の再発防止について

今回十分な負荷試験を実施して構築しておりましたが、決済管理システム側の想定を上回るアクセスが発生したことにより、このような障害を発生させてしまいました。今後は同様の障害が発生しないよう、再発防止に努めてまいります。

以上