

## NET 認証接続不良の原因と今後の対策につきまして

大阪市中央区大手前 1 - 4 - 1 2

株式会社 日積サーベイ

大阪市中央区北浜 2 - 3 - 1 0

株式会社 バル・システム

平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

また、日頃よりHEAIOΣをご利用いただいておりますこと、改めて御礼申し上げます。

この度、HEAIOΣの NET 認証が正しく動作せず、起動できない事象が発生したことにつきまして、皆様に多大なるご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今後、このような事態が再発することのないよう、再発防止策を講じてまいる所存でございます。

HEAIOΣをより安全にお使いいただけるよう努めてまいりますので、今後も変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

### 記

#### ■発生した事象および原因■

2026 年 1 月 3 日に NET 認証が起動しなかった原因は、以下の通りでございます。

2025 年 12 月 29 日 20 時頃、NET 認証のデータベースを管理するシステムが異常終了し、その後自動起動が行われませんでした。

通常、異常終了時にも自動起動が行われる設定となっておりますが、異常終了時に大量のエラーログ書き込み処理が発生したことによる影響で自動起動ができなかったことが判明しております。

#### ■今後の対策■

本事象の再発防止に向け、下記の対策を実施いたします。

##### 1)複数作業の並行処理を回避した自動起動の実施

異常終了時に複数作業の処理が行われている場合、それらの処理の影響で自動起動が妨げられることを回避するために、負荷がかかっていないタイミングで自動起動するように設定を変更いたします。

##### 2)エラーログの容量を制限

エラーログの作成によってシステム起動が妨げられないよう、エラーログに容量制限を設けます。

##### 3)システム未起動時の自動通知および手動再起動体制の整備

上記 1)・2)を実施してもなお起動に失敗した場合、弊社複数社員に自動通知される仕組みを設け、その通知を受けた社員が速やかに手動による再起動を行う体制を構築いたします。

以上