

2023年5月23日

加盟店の皆様

山陰信販株式会社

## SMART WEB クレジットサービスにおけるシステムの障害について

拝啓 新緑の候、ますます御健勝のことと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。

さて今般、2023年5月19日に発生しました SMART WEB クレジットサービスにおけるシステム障害におきましては、多大なるご迷惑をお掛けいたしましたこと深くお詫び申し上げます。

原因につきましては下記システム障害によるものでしたことをご報告いたします。

### システム障害事象

#### ■ サービス停止期間 ■

2023年5月19日（金）14:00 ～ 2023年5月20日（土）10:00

#### ■ 対象サービス ■

- SMART WEB クレジット(ジョイフル/医療) 新規登録、申し込みの修正
- SMART WEB クレジット(カード入会+同時売上) 新規登録、申し込みの修正

### システム障害原因

#### ■ GMO グローバルサイン株式会社のシステム障害 ■

##### ● システム障害発生時刻

2023年5月19日(金) 10:42 ～ 18:26

##### ● 内容

SMART WEB クレジットサービスにおいては、GMO グローバルサイン株式会社の電子印鑑ソリューションサービス（以下、本サービスといいます。）を導入しておりますが、本サービス運営会社である GMO グローバルサイン株式会社にてシステム障害が発生したため、電子契約書（PDF ファイル）の作成ができなくなりました。

GMO グローバルサイン株式会社によればサーバーに繋ぐ冗長構成のネットワーク機器（ロードバランサー）に不具合が発生したことによるものでした。

弊社としましては、今後このようなことのないよう努力して参る所存でございますので何卒、今後とも宜しくお願い申し上げます。

敬具