

2025年01月31日

お客様 各位

株式会社アイアット OEC  
プロダクトサービスグループ

## WaWaOffice サービス障害に関するお詫びとご報告

拝啓

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、格別のお引き立てを賜わり、厚くお礼申し上げます。

弊社 ASP サービス『WaWaOffice』に於きまして、多大なるご迷惑とご心配をお掛けいたしました事、深くお詫び申し上げます。

尚、今後このようなご迷惑をお掛けしないようリスクマネージメントを強化して十分管理運営並びに予防措置の実施を努めてまいりますので、何卒ご容赦下さい。

敬具

記

<障害期間>

2025年01月30日（木）16時45分～2025年01月31日（金）08時40分

<障害範囲及び障害状況>

WaWaOffice の一部サイト（SSL 証明書認証機能を利用しているサイト）において、ログインができなくなる障害が発生しました。

<原因及び対応について>

サーバの設定変更に伴い、本来証明書なしでログイン可能であった方にも証明書の提示を求める設定となってしまったため、証明書が不要であった利用者の方々がログインできない状況が発生してしまいました。

・経緯

1月30日午後 iOS 18.3 にアップデートを行うと、SSL 証明書認証機能を有効にしている場合にログインできなくなる問い合わせを複数社から受ける

1月30日16時45分 上記対応としてサーバの設定変更を実施

1月31日8時30分 iOS 18.3 以外の端末でログインできないとの複数問い合わせをサポート担当が確認

1月31日8時40分 サーバの設定を元に戻す作業を実施

<今後の対策について>

今後のサーバ設定変更などの作業においては、以下のルールを設け、確実に遵守するよう徹底いたします。

- ・設定変更作業は、原則として 16 時まで（変更後もサポート対応可能な時間帯）に実施することといたします。
- ・やむを得ず、16 時以降に作業を行う必要が生じた場合は、作業完了後 3 時間、弊社内にて状況を監視し、万が一の事態に迅速に対応できる体制を整えます。

以上