

2023年6月12日

お客様へ

株式会社明治商會

## 基幹システムの障害発生と復旧遅延に関するお知らせ（第2報）

平素は明治商會をご利用いただきありがとうございます。6月8日（木曜日）より発生しております弊社利用中の基幹システムにおきまして大規模なシステム障害が発生し、現在も利用できない状況となっております。

### 記

#### 1. 復旧見込みについて

未定となります。

初回通達時に6/12(月)完全復旧予定とされておりましたが、システムベンダーの復旧作業中に新たなシステム基盤損傷が発見されたとの報告があり、システム基盤の再構築・クリーンなバックアップデータからの復旧手続きのため回復までに1週間以上かかる可能性があるとの報告を受けております。

#### 2. システム障害発生に伴う影響について

対象：弊社でLPガス等をご利用いただいている全てのお客様。

影響：LPガス顧客管理システム【パーパス(株)クラウドAZタワー】へのアクセスが遮断されているため、登録されておりますお客様情報を確認・更新ができない状況となっており、各種お問い合わせ、照会・請求・点検・配送等LPガス供給サービス等の業務に影響が発生しております。

#### 3. システム障害の原因について

当該LPガス顧客管理システムサーバーにマルウェア（不正かつ有害な動作を行う意図で作成された悪意あるソフトウェア）による第三者からの攻撃が確認されました。

※現段階におきましてシステムサーバーへの侵入・顧客情報漏洩は確認されていません。

ガス供給、緊急対応、ガス器具の修理依頼等などのお問い合わせにつきましては、ご遠慮なく各担当窓口までご連絡ください。正常なサービスのご提供が出来ます様復旧に努めてまいります。ご心配ならびにご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。何卒ご理解を賜ります様、宜しくお願い申し上げます。

以上