別紙様式１（ひな型）　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（日本産業規格Ａ４）

　　　　　　財務（支）局長　　殿

電子決済手段等取引業者名

代　表　者

|  |  |
| --- | --- |
| 担当者情報 | |
| 所属 |  |
| 氏名 |  |
| 電話番号 |  |
| E-mail |  |

今般、以下のように障害等が発生したので、　年　月　日付○○第　号に基づき報告します。

**障害発生等報告書**

（第　　報）　　　　　　　　　　　　　　　　　　（連絡日時：　　年　月　日　時　分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項　　目 | | 内　　容 |
| 障害の発生  日時・場所 | 発生日時 | 年　　月　　日　　　時　　分頃 |
| 発生場所 |  |
| 障害の発生したサービス | サービスの概要 |  |
| サービスへの影響 |  |
| 障害原因 | 障害分類 |  |
| 原因内容等 | □未確認　　□確認済  内容（　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 対象システム | システム名称 |  |
| システムの概要 |  |
| 被害状況等 | 復旧見込 | □復旧済み（　日　時頃）  □復旧見込み（　日　時頃）  □不明 |
| 事象分類 |  |
| 被害状況 |  |
| 復旧までの影響 |  |
| 法令違反の有無 |  |
| 他の電子決済手段等取引業者等への影響 |  |
| 対処状況 | 復旧までの対応 |  |
| 対外説明 |  |
| その他の連絡先等 |  |
| 事後改善策 | |  |

　（記載要領）

１．第１報については、障害等の全容が判明する前の断片的なものであっても差し支えないものとする。

第２報以降については、第１報後の状況の変化の都度適時にその状況を記載する。

なお、「連絡日時」には、各報告を行った時点での日時を記載する。

２．サービスへの影響や原因等が多岐に亘る場合、または補足説明資料等がある場合については、本様式にその旨記載した上で、別紙に記載し添付することも可能とする（様式任意）。

３．「障害の発生日時・場所」欄における「発生場所」については、障害が発生しているシステムの設置場所（市町村名まで）及び店舗等の名称を記載する。

４．「障害原因」欄における「障害分類」については、報告時点において障害分類表で示した原因の中で分類可能なものを記載する。

なお、障害の原因が多岐に亘る場合は、該当し得るものを複数記載することを可とする。

また、「災害」を起因とするシステム障害については、通信障害による遠隔地での通信スループット低下等のように被災地以外で発生したものに限り、本様式に記載する（被災地で発生しているシステム障害は本様式に記載する必要はない。）

５．「対象システム」欄における「システム名称」については、障害が発生しているシステムの名称、または当該システムが担っている業務名（勘定系、対外接続系等）を記載する。

６．「被害状況等」欄における「事象分類」については、障害分類表で示した「事象の分類」の中から選択し記載する。

「被害状況」については、被害（利用者への影響等）が確認されている場合には、必要に応じその状況を記載する。

また、「他の電子決済手段等取引業者等への影響」については、他の電子決済手段等取引業者等への影響が確認されている場合には、必要に応じその状況を記載する。

７．「対処状況」欄における「復旧までの対応」については、応急措置や抜本的対応（代替措置等の状況・方針）、抜本的対応の準備に要する時間等を記載する。

８．「対処状況」欄における「その他の連絡先等」については、警察、セキュリティ関係機関、他省庁等に対して、既に本障害等を報告している場合に、その内容を記載する。

（障害分類表）

本様式の「障害原因」欄における「原因分類」並びに「被害状況等」欄における「事象分類」には、下記表のコード番号を記載すること（複数選択可）

報告時点において不明である場合は、空白であっても差し支えない

＜原因の類型＞

| **原因の類型** | **コード番号** | **原因の分類** | **説明** |
| --- | --- | --- | --- |
| 意図的な原因 | １－１ | 外部からの不正アクセス | 外部からの不正アクセス、不審メール受信、DoS攻撃等によるサイバー攻撃 |
| １－２ | 内部不正行為 | 内部者によるユーザーIDの偽装利用、権限の悪用等 |
| １－３ | その他の意図的要因 | 上記に該当しない意図的な原因 |
| 偶発的な原因 | ２－１ | ソフトウェア障害 | ソフトウェアの不具合等 |
| ２－２ | ハードウェア障害 | ハードウェア等物理的な不具合等 |
| ２－３ | 管理面・人的要因 | 設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等 |
| ２－４ | システムの脆弱性、不審なサイトの閲覧 | 事前把握が困難かつ意図していない現象の発生 |
| ２－５ | 他の分野からの波及 | 電気通信・電力供給サービス等からの波及 |
| ２－６ | その他の偶発的な原因 | 上記に該当しない偶発的な原因 |
| 環境的な原因 | ３ | 災害や疾病 | 災害や疾病による障害 |
| その他の原因 | ４ | その他 | 上記の脅威の類型以外の理由による障害 |

＜事象の類型＞

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **事象の類型** | | **コード**  **番号** | **事象の分類** | **説明** |
| **未発生の事象** | | Ｘ | 予兆・ヒヤリハット | サイバー攻撃の予告・予兆や事象発生に至らなかったミス等のヒヤリハットなど |
| **発生した事象** | 機密性を侵害する事象 | Ａ | 情報の漏えい | 重要情報の流出など |
| 完全性を侵害する事象 | Ｂ | 処理結果の誤り、  情報の破壊・改ざん | 必要かつ正確な電算処理結果が得られない事象や、データやWebサイトの改ざん、重要情報の破壊など |
| 可用性を侵害する事象 | Ｃ | システム等の利用困難、処理の滞留・遅延 | システムの継続利用の不能や、システム処理・応答の遅延による適時の結果取得が不可など |
| 上記に繋がる、或いは繋がる懸念のある事象 | Ｄ－１ | マルウェア等の感染 | ウィルス、マルウェア等の感染 |
| Ｄ－２ | 不正コード等の実行 | システム脆弱性等をついた不正コード等の実行 |
| Ｄ－３ | システム等への侵入 | サイバー攻撃等によるシステム等への侵入 |
| Ｄ－４ | その他 | Ｄ－１からＤ－３以外の事象 |