

平成29年2月10日  
地方税電子化協議会

## eLTAXへの接続障害について (これまでの経緯と再発防止対策)

### 1 現況

当協議会の管理・運営する地方税ポータルシステム(以下「eLTAX」という。)において、1月27日(金)から2月1日(水)午前にかけて、アクセス集中とシステム障害が生じ、電子申告等が繋がりにくい状況となっておりましたが、2月1日(水)午後から同状況は改善され、現在は正常にサービスをご利用いただくことが可能となっております。

電子申告等が繋がりにくい状況となった原因について、調査を行い、再発防止対策を講じたので、ご報告いたします。

### 2 経緯

#### (1) 1月27日(金) 午前

- ① eLTAXにおいて、電子申告等が繋がりにくい状況になっていることについて、利用者から連絡があった。
- ② 原因は、予想を超えたアクセスがeLTAXに集中したことにより、予めeLTAXに設定されている負荷上限(しきい値)(※1)を超えたためと考えられる。

※1 利用者PCとeLTAXが同時に通信を行うことができる最大上限。

#### (2) 1月28日(土)～29日(日)

システム全体への影響を調査しつつ、負荷上限(しきい値)を引上げ。

#### (3) 1月30日(月) 午後

電子申告等の状況を見極めつつ、更に負荷上限(しきい値)を引き上げて対応したが、一部の通信機器において再起動頻度が上

がったため、その後も断続的に eLTAX に繋がりにくい状況が発生。

(4) 1月31日(火)

午前から夕刻にかけて、引き続き、断続的に eLTAX に繋がりにくい状況が発生。

(5) 2月1日(水)

午後以降、アクセス集中とシステム障害が改善し、安定的に稼働。

### 3 原因及び再発防止対策について

調査の結果、以下の2点が原因であることが判明したため、それぞれに再発防止対策を講じました。

(1) 予想を超えたアクセスが eLTAX に集中したことにより、予め通信機器に設定していた負荷上限(しきい値)を超えたことが原因であると判明したため、負荷上限(しきい値)を引き上げてアクセスの許容量を拡大しました。

(平成29年1月30日(月)までに対応済)

(2) システムを構成している一部の通信機器において、再起動が繰り返された事象については、通信経路等の影響が原因であると判明したため、通信経路に係る設定を変更することにより機器間の疎通を確保し、再起動が起らないようにしました。

このたびは、eLTAX においてシステム障害が発生したことにより、利用者の皆様には大変なご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。

このようなシステム障害が今後生じないよう再発防止に努めてまいります。

「地方税ポータルシステム(eLTAX)に一時的につながりにくい状況が発生したことに関する地方税の対応について」は[こちら](#)をご覧ください。(総務省 HP)