

令和6年4月25日  
北九州市環境局

報道機関各位

## 粗大ごみインターネット受付における不具合の発生について

粗大ごみ収集のインターネット受付において、申込みができない不具合が一部、生じていたことが市民の方からのお問い合わせにより、判明しました。

期間中、インターネット受付の利用を希望されていた市民の皆様にご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めてまいります。

### 1 概要

インターネットを通じて粗大ごみ収集の申込を受け付ける際に、申込者にお送りしている申込 URL を記載したメールが不具合により送信できなかったため、インターネット申込を利用できないケースが発生した。

(1) 不具合が生じた期間：令和6年3月25日（月）～4月16日（火）内の  
1日1～2時間程度 ※4月17日（水）復旧済み

(2) 送信できなかったメールの件数：779件

〔 ※なお、当該対象の方については、電話受付への変更や時間帯を変えての申込等により、すでに申し込みを完了しているケースが多いと推察される。 〕

また、上記以外に申込受付はできたものの、受付完了やキャッシュレス決済の手続きを案内するメールが送信できていなかったケースもあった（580件）

### 2 原因

令和6年3月24日（日）、システム更新委託業者が受付システムの更新作業を行い、新しいメールサーバを導入。

新サーバは、迷惑メール対策として一定量以上のメールを送信しようとする一定時間（1～2時間程度）、送信が停止する仕様になっていたが、委託業者がその仕様を把握しておらず、停止時間中に生じたメールを送信できていなかった。

### 3 期間中の問い合わせ状況

- ・ 申込 URL のメールが届かず、インターネット受付を利用できなかった : 9件
- ・ メールから手続きする必要があるキャッシュレス決済を利用できなかった : 30件
- ・ 申込受付の完了メールが届かないため、受付できているか確認したい : 30件

### 4 対応

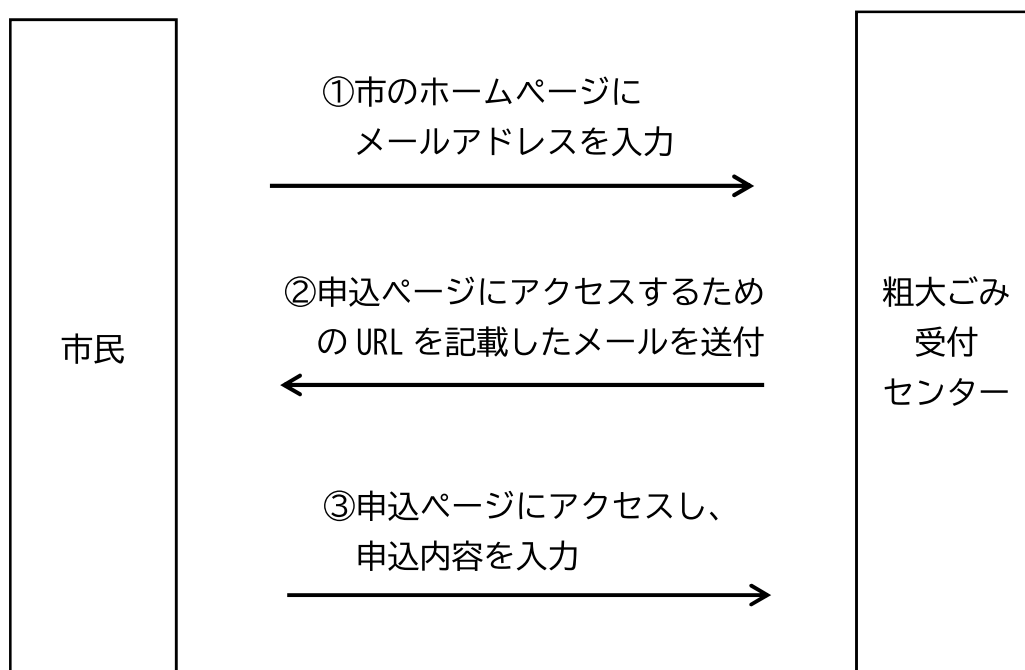
- ・ システム委託業者へ対策の徹底及び再発防止を指導
- ・ 申し込みをした粗大ごみ収集日がまだ到来していない方（66件）に対して、メールにてお詫びとキャッシュレス決済の案内等を行う。

<問い合わせ先>

環境局業務課 山倉（課長）、檜山（係長） 電話：093-582-2180

## 今回、発生した不具合にかかるインターネット受付の流れ

### 【本来の流れ】



### 【今回発生した不具合】

