

事務連絡  
平成31年4月9日  
経済産業省  
商務情報政策局

各位

改元に伴う情報システム・ソフトウェアの対応に関するご協力のお願い

改元に伴う情報システム・ソフトウェアの対応に関しては、会員企業等への周知を含め、対策の実施にご理解、ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

改元日を5月1日に控え、官民で連携して、改元に伴う情報システム・ソフトウェアの対応を円滑に運ぶため、以下のとおりご協力を賜りたく、ご検討をよろしくお願い致します。

#### 1. 改元に伴う情報システム・ソフトウェアの対応に関するユーザへの情報等の集約

会員企業等における、改元に伴う情報システム・ソフトウェア対応に関するユーザ対応相談窓口やその他の情報提供を行う窓口情報等を集約し、貴協会から広く提供・案内することについて、ご検討ください。

例えば、会員企業が情報提供しているウェブサイトのURLや、会員企業の窓口連絡先・対応日時等の情報を集約し、貴協会のウェブサイトに掲載する等の対応を行うことをご検討ください。

集約頂いた情報は、経済産業省においても、改元対応の情報提供をしているウェブページへの掲載（貴協会のウェブサイトへのリンクの掲載を含む）などを通じ紹介することを検討しています。

## 2. 緊急時連絡体制の整備

改元に伴う情報システム・ソフトウェアの対応に関し不測の事態が発生した場合や、情報システム・ソフトウェアに係るトラブルに関する報道で事実確認が必要となった場合に、迅速に対応できるよう、4月27日（土）～5月6日（月）の連休中を含む緊急時の連絡窓口について貴協会と弊省の間で情報交換するとともに、貴協会内においても会員との間の連絡体制を整備していただきますよう、ご協力をよろしくお願い致します。

大変恐縮ながら、4月12日（金）中にご検討の結果を回答いただければ幸いです。何卒、ご協力をよろしくお願い致します。

(以上)

## 改元に伴う情報システム・ソフトウェアの対応に関するお願い

経済産業省より、5月1日の改元日を控え、改元に伴う情報システム・ソフトウェアの対応を円滑に運ぶため、相談窓口、緊急連絡先等の情報提供について協力要請がありました。特に改元の日には連休中でもあることから、顧客窓口における対応等について、混乱のないよう具体的な対策を検討して下さるようお願いいたします。

なお、本件要請は、特に下記2点に関係した各社へ向けてお願いしているものであり、通常の受託開発や顧客が特定されている場合のプログラムやソリューション提供については、当該個別契約や個別事情に基づいて対応頂けばよく、必ずしも告知等の必要はありません。

### 記

1. 不特定多数を対象としたソフトウェアプロダクトやソリューションサービスを提供している場合の対応
  - WEB やユーザー向け案内でプロダクトやソリューション上の日付プログラムにおける元号対応状況と休暇中のトラブル連絡先・相談窓口(メールアドレス等)を告知する。
  - 告知したWEBアドレス、メールアドレスをJISAに通知する。
2. 各種インフラ関連システム開発・運用等で、不測の事態によって国民生活に大きな影響が出る可能性があるシステム改修に関係している場合の対応
  - 協会または政府等からの問合せに対応できる緊急連絡先を、JISA宛に通知する。

本件は、対応窓口の設定とその告知をお願いするものであって、対応自体を休暇中に完了することを要請するものではありません。(影響度を勘案したうえでそれなりの対応をして頂ければよく、軽微なトラブルの場合、休暇明け後に順次対応する旨の告知で足りります。)

本件問い合わせ先:

(一社)情報サービス産業協会 企画調査部・山本

E-mail :yamamoto@jisa.or.jp