

**\*\*件名:\*\*** 【秘密情報】 プロジェクト XYZ-123 に関するインシデント報告と顧客対応について

**\*\*本文:\*\***

関係者各位

本日 10:24、顧客の**\*\*山田 太郎様\*\***より、システム障害に関するお問い合わせがありました。  
以下に状況を報告します。本件は**\*\*株式会社 Nnnn Dddd\*\***の重要インシデントとして扱ってください。

**\*\*【顧客情報】\*\***

\* 顧客管理 ID: `801234567890` (12 桁の識別番号)  
\* 連絡先メールアドレス: `t.yamada\_work@example.com`  
\* 緊急連絡用電話番号: `090-1234-5678` (ハイフンあり)  
\* 予備連絡先: `08098765432` (ハイフンなし)  
\* LINE ID: `line\_user123`

**\*\*【インシデント概要】\*\***

顧客のローカル環境から、弊社サーバーへのファイルアップロード（今回のケースでは`test.zip`）が失敗する事象が発生。  
顧客のグローバル IP アドレスは `203.0.113.75` で、社内ネットワークの IPv6 アドレスは `2001:db8:85a3::8a2e:370:7334` とのこと。

顧客から提供されたエラーログファイル `error\_log\_0820.txt` を確認したところ、設定ファイルのパス `C:\Users\t.yamada\AppData\Local\Temp\config.ini` の記述に誤りがある可能性が高いです。  
サーバー側のログは `var/log/system/upload\_errors.log` に記録されています。

**\*\*【対応状況と依頼事項】\*\***

対応マニュアルは、社内ポータルの `https://internal.nnnn-dddd.jp/manuals/xyz123` を参照してください。  
現在、顧客に正しい設定方法を案内中です。  
念のため、過去の決済に利用されたカード番号 `4980-1234-5678-9012` の有効性も別チームに確認を依頼しています。

参考情報として、顧客のパスポート番号は `AB1234567`、住民票コードは `12345678901` と伺っております。  
資料の郵送先は `〒160-0023 東京都新宿区西新宿` です。

なお、この問題とは別に、弊社の公開ドメイン `nnnn-dddd.jp` の証明書更新が近いことも申し伝えます。

以上、ご対応のほどよろしくお願いいたします。