2026 年 11 月 23 日

お客様各位

オープン株式会社
代表取締役　石井 岳之

BizRobo! 10.X・11.X における DAS ロボット実行障害のご報告

このたび、弊社製品 BizRobo! の OEM 提供元である米国 Tungsten Automation 社（旧 Kofax 社）が、製品に組み込んでいる証明書の有効期限切れにより、対象環境でロボットを実行できない事象が発生いたしました。お客様の業務に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。本件の原因と経緯、影響範囲、回避方法および再発防止策について、下記のとおりご報告いたします。

記

1．発生事象と原因

2026 年 11 月 20 日 17 時 15 分（日本時間）、製品同梱の Desktop Automation Service（DAS）用証明書が有効期限を迎えました。これにより、BizRobo! 10.X・11.X の対象環境で、DAS を利用するロボットの実行および Design Studio からデバイスへの接続ができなくなりました。

新しい証明書を同梱する BizRobo! 2026.1 以降、および独自の証明書に差し替えて運用している環境は対象外です。

OEM 提供元の Tungsten Automation 社も公式ナレッジポータルにて本事象に関する情報を公開しております（下記「参考」）。

なお、本事象は証明書の有効期限切れにより処理が実行できなくなったものであり、本事象により情報漏えいや不正アクセスは発生しておりません。

BizRobo!は OEM 製品であり、弊社ではリリース前の試験において、日本国内での利用を前提とした機能および品質の確認を実施しております。一方、製品に内蔵されている証明書の有効期限については、試験時の確認項目として想定しておらず、有効期限が近づいていることを事前に把握できておりませんでした。そのため、お客様およびパートナー様への事前のお知らせができておりませんでした。

2．発生から回避手順のご案内まで（日本時間）

2026 年 11 月 20 日 17:15	DAS 用証明書が有効期限を迎え、事象が発生。
11 月 20 日 18:17	弊社にて事象を検知。原因の調査と影響範囲の確認を行うとともに、Tungsten Automation 社へ事象と回避方法を確認。
11 月 20 日 18:26 以降	お客様およびパートナー様へ、個別に第一報を順次ご連絡。
11 月 20 日 20:10	弊社ウェブサイトに本事象のお知らせを掲載。
11 月 21 日 00:29	同ページに証明書の差し替えによる回避方法を追記。
11 月 21 日 11:07	回避策の手順を更新（回避策の実施後に Management Console へ接続できない場合の対処を追記）。

3．影響範囲と対応状況（2026 年 11 月 21 日現在）

対象	BizRobo! 10.X・11.X で DAS を利用するロボットをお使いのすべての環境
対応	弊社テクニカルサポートの臨時窓口を設けて対応

4. 回避方法

バージョンやご利用中の製品により手順が異なりますので、詳細はこちら（https://my.bizrobo.com/products/4dd5d39b-f74e-445b-b331-acfe6455ac83）からダウンロードしたファイル内の手順書をご確認ください。

5. 再発防止策

本件は OEM 提供元の製品に起因するものではございますが、日本市場における BizRobo!の安定稼働については、提供元の対応状況にかかわらず弊社が責任を持って管理し、対応の判断とお客様へのご案内を弊社が主体となって行います。そのうえで、以下の対策を講じてまいります。

（1）恒久対策：新しい証明書を同梱した BizRobo! 2026.1 以降へのバージョンアップをご案内いたします。実施時期と弊社の支援内容は個別にご相談させていただきます。

（2）証明書の期限管理：提供元からの通知を待つことなく、製品に同梱される証明書の有効期限を弊社で独自に一覧化・管理し、期限の 12 か月前までにお客様へお知らせいたします。

（3）提供元との情報連携の強化と弊社による判断：Tungsten Automation 社から製品の安定運用に関わる重要な情報を早期に入手するとともに、弊社でも影響の検証と対応方針の判断を行い、回避策を含めた対応方法を速やかにお客様へお知らせする体制を整えます。

（4）障害発生時の連絡体制の見直し：事象の検知からお客様への第一報までの手順と目標時間を定め、より迅速なご連絡に努めます。

本件によりご迷惑をおかけしましたことを、改めてお詫び申し上げます。

公表文・修正パッチのご案内　https://rpa-technologies.com/blog/202611202010/
参考（Tungsten Automation 社 公開情報）　https://knowledge.tungstenautomation.com/bundle/z-kb-articles-salesforce11/page/46608.html
お問い合わせ先　オープン株式会社 プロダクトチーム　product.delivery.biz@open.co.jp

以上