

## Web 認証サービス障害 報告書

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。  
2023 年 7 月 31 日より発生した Web 認証サービス(KBL 認証サービス)障害につき、下記の通り報告させていただきます。

当件におきましては、お客様に多大なるご迷惑をお掛け致しましたこと、深くお詫び申し上げます。  
何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

### 記

#### 1. 事象

2023 年 7 月 31 日 17:08 ～ 2023 年 7 月 31 日 20:58 分までの間、及び 2023 年 8 月 1 日 10:53 ～ 12:07 分までの間、弊社提供アプリケーションサービスのログインに失敗し、サービスがご利用しづらい状況が発生致しました。

#### 2. 直接原因

お客様からのアクセス増加等によりデータベースへの同時アクセスが一時的に想定外の 5 倍となり、認証サービスが行えない状態となりました。

そのため弊社アプリケーション利用にあたりログイン認証が困難な状況となりました。

#### 3. 復旧状況

2023 年 7 月 31 日については、サービスの再立ち上げを実施し、一時的に状況は解消いたしました。障害の原因を調査中の翌 2023 年 8 月 1 日にも同様の事象が再度発生いたしました。

詳細に調査した結果、サーバーリソース不足が判明し、同日中に当該サービスに対するサーバーリソースを増強、以降安定的にサービスを提供できる状態となりました。

#### 4. 障害の根本原因と再発防止策

##### 【根本原因】

新たにお客様にサービスを提供する際に、業務が集中する時期等十分なヒアリングができておらず、事前に必要なサーバーリソースの把握ができていなかったことが本障害の原因と考えております。

また、当該サービスに対するサーバーリソースの監視項目が不足しており障害の予兆をつかめず、復旧及び対応が遅れました。

##### 【再発防止策】

今後再発防止策として、新たにお客様にサービスを提供する際はヒアリングシートをもとに想定される利用状況等を詳細に把握し、事前に必要なサーバーリソースの確保を実施いたします。

また障害原因となったサーバーリソースを含め監視項目を追加し、想定外のサーバーリソース不足にも即時に対応できる仕組みを構築しました。

なお、本件のお問合せについては、担当営業までご連絡ください。

以上