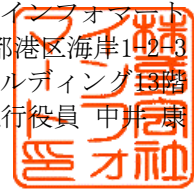


2023年6月6日

株式会社インフォマート  
東京都港区海岸1-2-3  
汐留芝離宮ビルディング3階  
ITIL部門 執行役員 中井 康



## BtoBプラットフォームへのアクセスが不安定になる事象について

拝啓 平素は、当社Info Martをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。  
この度の障害につきまして、大変ご迷惑をおかけいたしましたこと深くお詫びいたしますと共に、  
下記の通りご報告申し上げます。

敬具

記

### ■発生内容

2023年6月1日（木）よりBtoBプラットフォームにおいて、サービスへのアクセスが一時的に不安定になる事象が断続的に発生しております。本事象はWeb画面での操作のみが対象となり、Web画面を経由しないデータ連携機能（FTP通信等）については正常に稼働しております。

### ■発生日時

2023年6月1日（木）14時50分～

### ■これまでに発生した障害との関連性につきまして

- 2023年5月2日に発生したBtoBプラットフォームへログインしにくい、アクセスが不安定になる事象との関連性  
2023年5月2日（火）16時00分～16時13分において、BtoBプラットフォームへログインしにくい事象が一時的に発生しておりました。本事象は、Web画面を処理するためのアプリケーションサーバが一時的に動作が不安定になっていたため、特にアクセス負荷が高くアプリケーションサーバの動作を不安定にさせていた一部Web画面のサービス停止措置を行い復旧していません。今後のサービスの安定稼働を目的に、5月8日（月）にアプリケーションサーバを増強、また5月31日（水）～6月2日（金）の期間において、上述の一部Web画面のサービス停止措置を行っております。本事象は6月1日（木）から発生している事象に類似しているため、関連性を含め調査を継続しております。

### ■今回発生した障害の原因につきまして

#### ①BtoBプラットフォームのログイン情報の増大による処理遅延

プラットフォームIDを利用したログイン時に、いつ誰がどのサービスを利用したかのログイン情報を保存しており、長時間サービスをご利用していない際、次回利用時に自動的にログインする機能（以下、「セッション復旧機能」という）の情報の利用しています。このログイン情報のデータ量が增大していることで、ログイン、及びセッション復旧機能でのログイン情報の取得処理に時間を要していました。本件につきましては、6月4日（日）2時頃にログイン情報の最適化を実施し、問題の改善を図っております。

#### ②ログイン機能の排他制御での処理待ちが発生したことによる処理遅延

前述①のセッション復旧機能のログイン情報取得処理では、データベースへ情報取得を実行していますが、この処理への排他制御がかかる仕組みを利用していたことで、ログイン、及びセッション復旧機能で処理待ちが発生したことが影響し、アプリケーションサーバの動作が不安定な状況が発生していました。本件につきましては、現在対策を検討中となりますが進展がございましたら、改めてご報告させていただきます。

本事象の恒久対策として、前述②の対策を検討中となりますが、万が一同様の事象が発生した場

合に備え、前述①の対策を即時に対応し、BtoBプラットフォームの安定化を図ります。

本件につきましては、貴社にはご迷惑をお掛け致しましたことに対し、深くお詫び申し上げますと共に、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、何卒、宜しくお願い申し上げます。

以上