

2023年6月14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13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不安定化事象について

拝啓 日頃、当社 BtoB プラットフォームサービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。  
います。

この度、6月初めに発生いたしました BtoB プラットフォームサービスへのアクセス不安定化につきましては大変ご迷惑をおかけ致しましたが、以下の通り、「セッション復旧機能」に原因があることが判明し、同機能を遮断する措置をとることと致しました。これに伴い、同様の事象が再発することはありません。

改めまして深くお詫び申し上げますと共に、詳細を下記の通りご報告致します。

敬具

記

### ■発生内容

2023年6月1日（木）14時50分から17時45分、6月2日（金）9時15分から17時45分の間、BtoB プラットフォームへのログインが困難になる、またはサイトへのアクセスが遅くなる事象が発生。

### ■発生原因

当社では、お客様が当社サービスの利用中に離席や作業中断をせざるをえない場合に、操作中のセッション（=Web サイトへアクセスして離脱するまでの管理単位）についてタイムアウトが発生し利便性が低下することを防ぐ目的でセッション情報を当社データベースサーバに保存し、特定のタイミングでそのセッション情報を自動的に復元する処理（以下、「セッション復旧機能」）を BtoB プラットフォーム共通の機能として約 10 年前に組み込み運用してまいりました。

しかしながら、セッション復旧機能中の各ユーザーのセッション情報をデータベースサー

バに保存する仕組みにおいて、同時並行的な処理が不可能な「排他制御処理」を伴うボトルネックが存在しており、処理必要数が一定水準を超えると処理待ち時間が等比級数的に高まることが影響してアプリケーションサーバの負荷が高くなり動作が不安定となることが判明しました。セッション復旧機能におけるセッション情報復元に関する処理時間は、1件当たり数十ミリ秒（ミリ秒=1/1000秒）と非常に僅かではありますが、一定以上の多数が積み重なりますと、処理待ち時間が瞬間的に急増するものです。6月初めのアクセス負荷がその一定水準を超過したことが今回の不安定化事象の原因でした。

なお、2023年5月2日（火）の16時00分から16時13分間に、BtoBプラットフォームへのログインが困難となる事象が発生しておりました。調査の結果、データベースサーバ側では十分な余裕があるにも拘らず、アプリケーションサーバが不安定となる状況が発生していることが判明し、特にアクセス負荷が高い特定のWeb画面のサービスの停止措置を行うことにより復旧しております。

この結果を受け、5月2日（火）時点では、特定のWeb画面へのアクセス負荷による問題と判断し、5月8日（月）にアプリケーションサーバの増強を行うと共に、月末月初によるアクセス増加が想定される5月31日（水）から6月2日（金）の期間においては当該特定Web画面サービスの停止措置を実施しております。

しかし、6月1日（木）14時50分以降、同様の事象が発生し、改めて別の角度からも詳細に原因調査を行った結果、前述の通り本事象の原因が特定され、5月2日（火）の事象も同様の問題であることが判明しております。

## ■対策

本事象への対策として、セッション復旧機能内におけるセッション情報取得処理を停止します。また、この対応によってお客様の操作性が低下しないよう、各セッションのタイムアウトを適宜抑止する対策も新たに追加実施し、当社サービス利用における動作の変更や稼働への影響が発生しないよう対応いたします。本件の改修は遅くとも6月28日（水）までにはリリースいたします。

なお、当社の全システムにおいて、本件のように当社サービスに広く影響を及ぼす形で「排他制御処理」を使用している箇所が他にないことは確認済ですが、今回の事象を事前に予見、回避することができなかったことを深く反省し、サービスの稼働監視を強化すると共に、これまで当社が行ってきたサーバ群稼働状況のモニタリングや計画的サーバリソースの増強の範囲・対象についても根本的に見直しを行います。

今回の様な障害が起きない様打ち手を講じると共に、BtoBプラットフォーム・サービスの

安定的提供に今後とも万全を尽くして参ります。

お客さまにご迷惑をおかけしたことにつき、再度心からお詫び申し上げますと共に、今後も変わらぬご愛顧をいただけますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上