

2016 年 7 月 22 日

お取引先様 各位

株式会社キャッチボール
代表取締役 村上 あらし

2016 年 7 月 21 日に発生した障害についてのご報告

拝啓、貴社益々ご盛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。

この度は、後払い決済管理システムにおいて、発生しました障害により多大なご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。深くお詫びを申し上げます。

下記に障害の状況、障害の原因、対応策および今後の動きについてご報告させていただきます。

ご確認の程、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

【現象】

後払い決済管理システムにおいて、APIにて注文登録を実施した場合に、通常と異なり、不正な文字列が返信される。

【経緯】

7 月 21 日(木)

18:00 与信機能改善のためのプログラム更新を実施

19:00 障害発生を検知・調査を開始

21:25 障害の原因を特定・修正を開始

21:53 修正版のプログラムをリリース

22:05 API注文登録の確認を実施。正常にデータが返信されていることを確認。

【原因】

7 月 21 日 18:00 に実施した与信機能改善のためのプログラム更新において、APIの一部機能に障害があり、API経由での注文登録のリクエストに対し、レスポンス内容に不正な文字列を含んで返信していました。また、プログラム更新作業完了時のテストにおいて、確認項目に漏れがあり、障害の検知ができない状態でありました。

上記により、リクエスト元(加盟店様のプログラム)でレスポンス解析が失敗していたことが想定されます。(解析に失敗したため、エラーとなり、加盟店様側で返信結果を受け取ることができない など)

【対応】

プログラムを修正し、不正な文字が含まれないようにいたしました。

各加盟店様向けに対象時間内にAPI経由で注文登録された注文のリストを作成し、加盟

店様にて、保持するデータとの差異が発生していないかを確認して頂いております。
仮に差異が確認された場合は、弊社にて対象注文のデータの修正を実施いたします。

【対策・再発防止】

障害があったプログラムの修正は、昨日に実施しました。 また、同プログラムが正常に動作していることを確認しております。

今後、プログラムの修正・更新に関しては、細心の注意を払い、品質管理を徹底してまいります。 また、プログラム リリース後の動作確認作業の内容・項目・確認範囲を見直し、漏れが無いように再確認を行います。

プログラムのリリースに関して、都度 手順書を作成して実施しておりますが、手順書の内容確認、実施事項、進捗の確認を複数名で確実に実施するように徹底してまいります。

この度は、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。上記にてご提示した対策・再発防止策を確実に実施し、二度と同様な障害が発生しないようにいたします。

以上