

日付 2025/04/01

所属 Contoso

作成者 障害 太郎

障害報告書

株式会社〇〇〇〇〇では4月1日に、〇〇〇システムでのプログラムリリース作業に起因するシステム障害が発生し、ご利用者様にご不便、ご迷惑をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

今回発生した事象について、原因を調査し、対策を講じたので、以下の通りご報告申し上げます。なお、本システム障害の原因はサイバー攻撃ではなく、個人情報の流出などの可能性はございません。

1. 発生事象（概要）

〇〇〇システムでのプログラムリリース作業において、マスタデータの一部の値に設定ミスがあり、マスタデータを読み出してUIを描画する処理が正常に完了しない状況が生じた。

2. 発生日時（期間）

2025/04/01 06:00（日本標準時）から 2025/04/01 10:00（日本標準時）

3. 影響範囲

<Web システム>

上記の期間に△△△アプリへアクセスした利用者 1,234 名について、申請ページにおいてエラーメッセージ「XXXXXX」が表示され、正常に機能を利用することができない状況が生じた（利用者数は、ページビューから推計）。

<コールセンター>

コールセンターにおいて台帳データの確認ができず、お問い合わせに対するご回答ができなかった。お問い合わせいただいたお客様 234 名には、折り返しのご連絡を実施した。

※影響を受けた利用者数、被害額を定量的に記載する

4. 経緯

日時（日本標準時）	内容	備考
2025/4/1 05:00	〇〇〇システムでのプログラムリリース作業を開始した。	
2025/4/1 06:00	プログラムリリース作業を完了したため、メンテナンスモードを終了し、サービスを再開した。	
2025/4/1 06:10	申請機能でエラーが画面出力される事象を確認し、メンテナンスモードを再度開始した。	
2025/4/1 06:12	作業員から〇〇様へ一次報告を実施した。	
2025/4/1 07:00	原因が判明し、マスタデータの修正を開始した。	
2025/4/1 07:30	マスタデータの修正を完了し、動作確認を開始した。	
2025/4/1 08:30	動作確認を完了し、作業員から〇〇様へ完了報告を実施した。	
2025/4/1 08:50	〇〇様での動作確認を完了し、サービス再開の指示を受けた。	
2025/4/1 10:00	体制を解除した。	

※時制が明確でなくなるため、体言止めは使用しない

5. 原因

<直接的原因>

データベースに格納されているマスタデータのうち、□◇□◇機能の API エンドポイントの設定値に妥当でない URL が指定されており、結果的にマスタデータを読み出して UI を描画する処理が正常に完了しない状況が生じた。

<間接的原因>

当該マスタデータについては、本来設定変更が行われない想定だったため、開発チームでのレビューの対象外であった。想定外の箇所設定が変更されていた理由は、プログラムリリース作業で使用した移行データファイルに、誤った行が追加されていたためである。

6. 対応

<暫定対応>

暫定対応は、2025/04/01 10:00（日本標準時）時点で完了。当該マスタデータを手動で修正することによって、事象が解消したことを確認した。

<恒久対応>

プログラムにおいて、当該マスタデータを読み出して利用している箇所を特定し、改修計画を立案する。

7. 再発防止策

再発防止策として、レビューにおけるチェック項目の見直しを実施する。

- ・変更箇所だけでなく、設定ファイル全体の差分チェックを行う
- ・設定ファイルも、ソースコードと同様に、バージョン管理システムを用いて履歴管理を実施する

リグレッションテストのテストケースの見直しを実施する。

- ・主要プログラムだけでなく、データ移行などの簡易なスクリプトについても、リグレッションテストの対象とする

障害対応時の体制の確立を実施する。

- ・障害管理体制を明確化し、障害発生時の報告・連絡・相談ルートを1本化する
- ・ユーザーとベンダーの間で、責任分界点を明確化する

人間に頼らずシステム的に解決できる方法を追加する。

- ・問題が発生しない構造にする／問題を自動検知する／問題が生じたら自動的に復旧する／問題が生じても影響を局所化する
- ・×稟議・決裁ルートの変更・追加／×注意力に頼る／×ダブルチェックの追加／×ドキュメントへの追記／×チェックリストの追加