|  |  |
| --- | --- |
| 日付 | 2025/04/01 |
| 所属 | Contoso |
| 作成者 | 障害　太郎 |

# 障害報告書

株式会社○○○○○では4月1日に、○○○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、対策を講じましたので、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）  
○○○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「✕✕✕✕✕」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 | ○○○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 | 作業者から○□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、作業者から○□様へ完了報告を実施した。 |  |
| 2025/4/1 08:50 | ○□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。想定外の箇所で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、データ移行用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