

障害報告書

飛天ジャパン株式会社

開発部

2025年05月12日

この度は、らく認の障害により、ご迷惑をかけし誠に申し訳ございません。

本障害の原因及び再発防止策につきまして、下記の通りご報告申し上げます。

記

1. 障害発生日時

2025年5月7日（水） 10:30頃～18:00頃

2. 障害範囲

らく認プッシュ認証サーバー

3. 障害状況

上記時間帯において、らく認プッシュ認証においてエラーが発生し、認証処理が行えない状態となりました。

4. 今回の対応

2025/05/07 10:32頃	ユーザー様より「らく認プッシュサーバーに関する障害連絡」を受領
2025/05/07 10:40頃	らく認監視サーバーからの通知メールを確認し、らく認プッシュ機能が利用不可であることを確認
2025/05/07 11:00頃	障害情報のサイト更新、らく認プッシュサーバーおよび関連モジュールのログ調査開始
2025/05/07 17:30頃	障害の原因を究明したうえで、復旧対応を開始
2025/05/07 17:50頃	らく認プッシュサーバーの復旧完了、各認証サーバー間の整合性確認を開始
2025/05/07 18:00頃	復旧完了を確認し、お客様へのご報告を開始

5. 障害の原因

Pushサーバー1は既に負荷分散（LB）構成から除外されていましたが、管理センター（らく認設定情報の一元管理する画面）などの設定において依然として参照されていたことが原因でした。

6. 今後の対策

① Pushサーバー設定の一元管理。

複数の設定項目が異なるサーバーを指すような運用は避けるため、設定の一元化を推進いたします。

具体的に、管理センターの中に、異なる設定項目の関連性を洗い出し、運用マニュアルに注意事項を追加します。

② 負荷分散構成の復活

現状ではPush Server 2に直接アクセスする形となっておりますが、今後はLB構成に戻し、片方に問題が発生しても他方でサービスを継続できる体制を整備してまいります。

③ LBが存在している場合、サーバー廃棄・交代時には、関連するすべての設定を削除する運用ルールを確立します。

以上