

2025年10月01日

加盟店様・パートナー様

ELESTYLE株式会社
〒110-0006
東京都台東区秋葉原1-1
秋葉原ビジネスセンター 6階

障害報告書

2025年10月01日に発生いたしましたelepay・OneQR障害につきまして、お客様ならびに貴社に多大なるご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

以下のとおり、障害の概要および対応についてご報告いたします。

1. 発生期間

- a. 発生日時: 2025年10月1日 11:00 ~ 12:36
- b. 復旧確認日時: 2025年10月1日 12:36頃

2. 事象

上記時間帯において、弊社サービス全般で接続エラーが発生し、一時的にサービスをご利用しにくい状況となりました。

3. 問題の原因と経緯

- a. 2025年10月1日 11:00
集中アクセスにより、サービス全体でアクセスしにくい状況が発生。
- b. 2025年10月01日 11:00 ~ 12:00
サーバーリソースの拡張および集中アクセス元のブロックを実施。しかし全面的な復旧には至らず。
- c. 2025年10月01日 12:00頃
原因を特定し、データベースリソース再拡張および滞留処理の解消作業を実施。
- d. 2025年10月01日 12:19頃
サービスが段階的に復旧。
- e. 2025年10月01日 12:36頃
全サービスの復旧を確認。

4. 今後の対策

同様の事象の再発を防止すべく、以下の対策を講じてまいります。

- a. サーバーリソースの増強およびスケーリングアップ体制の強化
- b. 大量アクセス時における負荷分散処理の見直しと最適化
- c. 障害発生時の迅速な対応を可能とする監視・運用体制の強化

お客様にご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

今後は再発防止策を徹底し、安定したサービス提供に努めてまいります。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。