

## FAX 未送信に関するお詫びと経緯報告ならびに補填について

平素 PR TIMES をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度、2017年3月8日(水)～2019年5月29日(水)の期間にご入稿いただいたプレスリリースの「FAX 配信」オプション 56,948 本の内、684 本におきまして、弊社システムの不備によりプレスリリース「FAX 配信」が未送信となる過失が発生していたことが判明いたしました。

本件に関して、ユーザーの皆さま並びに関係各所の皆さまへ多大なご迷惑とご心労をお掛けいたしまして、誠に申し訳ございません。また、事象発見が遅くなりましたことを重ねてお詫び申し上げます。

本障害は、発生期間中に特定条件を満たす一部のメディアリストを配信先とするプレスリリース「FAX 配信」において発生していたことが判明しており、その原因と対策、そして補填について下記の通りご報告申し上げます。なお本障害は、FAX 配信システムにおける不備によるものであり、プレスリリースのメール配信および Web ページ掲載には影響はございません。

### 記

#### 1. 過失の内容

弊社運営のプレスリリース配信サービス「PR TIMES」にて、ご配信いただいたプレスリリース「FAX 配信」オプションの内、2017年3月8日(水)～2019年5月29日(水)の期間において、配信先メディアリストの「メディア名」「会社名」「担当者」のいずれかで一定文字数(50バイト＝全角25文字)を超えたメディアが含まれる場合に、「FAX 配信」の完了報告メールが送られていたにもかかわらず、未送信であった過失が発生していたことが判明いたしました。

調査の結果、同期間中に頂いた「FAX 配信」オプション 56,948 本の内、684 本において発生していたことが分かりました。

#### 2. 経緯

≫2016年1月21日

弊社 FAX 送信サーバーの冗長化ならびに機能拡張を実施。(送信リスト情報の文字数オーバーによる送信エラーが発生した場合に、従前のチェック方法では正常に検知ができない状況へ移行。)

≫2017年3月8日

FAX 配信時に設定した配信先メディアリスト内部で、「メディア名」「会社名」「担当者」「所属部署」のいずれかが一定文字数(50バイト＝全角25文字)を超えた場合に、未送信になる障害が実際に発生開始。(この時点では前述の状況からエラーを検知することが出来ず。今回の調査により遡って判明。)

≫2017年7月4日～7月5日

弊社にて FAX 送信時の文字数オーバーによる送信障害を検知し、プログラムにおける原因を特定。しかし、この際に「所属部署」カテゴリにおける文字数オーバーのみが問題として定義され、該当部分のプログラム修正を実施。(実際には発生していたその他の「メディア名」「会社名」「担当者」のいずれかの文字数オーバーを要因とする送信エラーについて、検証が及ばないまま見過ごされてしまう。)

≫2019年5月29日(水)

9:56 PR TIMES 利用企業様より過去に FAX にて配信いただいたプレスリリースの送付状況についてお問い合わせを頂き、お問い合わせ内容について調査を開始。

14:00 お問い合わせ企業を含む、複数のプレスリリースにおいて FAX が送付されていなかった障害を確認。原因特定と影響範囲の確認、および対象リリースの精査を開始。

(過去配信のプレスリリース送信結果確認と障害原因調査、および発生時期の調査)

19:00 本障害の原因を特定(FAX 送信時の文字数オーバーによる送信障害)

≫2019年5月30日(木)

16:00 本障害の原因となっていた箇所のプログラムを修正

18:00 本障害の発生時期確定、対象となったプレスリリースの精査完了

### 3. 過失の原因

本件は、プログラムの不備および運用体制に起因して発生しておりました。その要因は3つございます。一つ目は【①プログラム不備】です。文字数オーバーの場合に未配信となる FAX システムに対し、その処理プログラムが導入されず、2017年7月の修正プログラム導入でもメディアリスト内「所属部署」に対する処理に留まりました。このため、「メディア名」「会社名」「担当者」の文字数オーバーに対する処理プログラム不備が本件障害を引き起こしておりました。

二つ目は【②エラー検知システムの運用不備】です。本来は FAX 配信のファイルインポート時、送信設定時、送信完了時のそれぞれで結果を確認する検知システムでしたが、運用側の認識に差異があり、送信設定時と送信完了時のエラー検知を確認していた為、ファイルインポートの段階での発生エラーに気付かず、日常運用の中で異常に気付く機会を逸しておりました。

三つ目は【③修正プログラム導入後の検証不足】です。2017年7月に修正プログラムを導入した際、プログラムの動作確認と同類障害が繰り返されないことを確認しておりましたが、検証が特定範囲に留まっておりました。本来であれば、それによって FAX 配信の全オーダーが全て正常完了しているかをつぶさに確認し、導入した修正プログラムによって根本解決に至ったかを検証する必要がございました。

### 4. 対策

【①プログラム不備】に対し、メディアリスト全体を対象範囲とするプログラム修正を、今回2019年5月30日に導入いたしました。これにより、「メディア名」「会社名」「所属部署」「担当者」のいずれで文字数オーバーが発生した場合にも、正常に処理されます。

また、FAX 配信システムで使用不可な「&」「<」「>」(全て半角)が含まれる場合の置換設定も同時に導入いたしました。さらに、今回の調査で文字数オーバーのメディアリストを54件確認いたしました。万全を期すため、その文字数短縮処理を2019年6月5日を目途に完了させます。

【②エラー検知システムの運用不備】に対し、運用チェックフローを見直し、送信設定時と送信完了時に加えてファイルインポート時の確認を加えました。エラーを検知した際に社内へ自動通知するシステムを導入するとともに、運用スタッフの目視での二重チェック体制とし、早期の異常発見に努めます。

【③修正プログラム導入後の検証不足】に対し、今回の修正プログラム導入後の FAX 配信の全オーダーが全て正常完了しているかの確認を行い、対策漏れを残さず根本解決に至ったことを確認いたしました。今後、別の障害が起こった場合にも、プログラムの動作確認に留まらず、サービスを正常にご提供できているかという視点から検証範囲を適切に捉えて、改善と検証に愚直に取り組んでまいります。

### 5. 補填について

今回、FAX 未送信となった684本のプレスリリースに関して、対象の配信企業様へ以下の補填を実施させていただきます。詳細は営業担当またはサポートデスクより直接ご連絡差し上げます。

- ・FAX 有料オプションとしてご請求済みの料金(FAX1 配信 5000 円)は、障害発生本数に応じて返金させていただきます。
  - ・再配信のご希望を確認して実施させていただきます。再配信に関して追加費用を頂くことはございません。
  - ・当障害の対象全企業様へ、次回プレスリリース配信時の配信アドバイスを無償提供させていただきます。
  - ・当障害の対象である従量課金プランのお客様へ、次回プレスリリース配信を 1 配信無償提供させていただきます。
- 対象のお客様には当社よりご連絡させていただきます。

この度は、弊社の不備によって PR TIMES をご利用いただく企業の皆さま、ならびにその情報をお受け取りになられているメディア関係者、その他関係各所の皆様へ多大なるご迷惑とご心配をお掛けし、誠に申し訳ございません。あらためて深くお詫び申し上げます。

今後、同じ不備を繰り返すことの無いよう、上記対策をとるとともに、関連する領域でも万全を尽くし、細心の注意を払ってまいります。どうか今後ともお付き合いいただけますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上