

2024年5月2日

会員企業各位

株式会社 PR TIMES
執行役員 カスタマーリレーションズ本部長
三浦和樹

【復旧済み】PR TIMES 一部期間の FAX 送信障害に関するお詫びとご報告(詳細)

平素より 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。

2024年3月25日(月)8時31分^{※1}～4月25日(木)10時50分間に FAX 送信用ソフトウェアが停止する障害が発生し、PR TIMES から送信されるはずであった FAX が未送信となっていたことが判明いたしました。本障害はご利用企業 1566 社 5309 件のプレスリリースにおいて、35 万 1266 通の FAX に影響しており、発表情報が広まる機会を損ねることとなりました。ご利用企業様、メディア様ならびに関係各所の皆様へ、多大なるご迷惑をお掛けいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

適時適切な情報発信が重要であるプラットフォームサービスを運営する企業として、本障害が及ぼした影響を重く受け止めております。

つきましては、下記の通り経緯と原因、対策についてご報告申し上げます。

記

1. 内容

2024年3月25日(月)8時31分^{※1}～4月25日(木)10時50分間に FAX 送信用ソフトウェアが停止する障害が発生し、PR TIMES から送信されるはずであった FAX が未送信となっていたことが判明いたしました。本障害はご利用企業 1566 社 5309 件のプレスリリースにおいて、35 万 1266 通の FAX に影響しており、発表情報が広まる機会を損ねることとなりました。本障害の対象となったプレスリリースは、この期間にご配信いただいたプレスリリース全体の 14.0%に相当します。

なお、詳細な調査の結果、障害発生期間と障害の影響を受けたプレスリリース件数を速報時より更新しており、新たに本障害の対象であると分かったご利用企業様には当社よりご連絡させていただいております。

	障害発生期間	影響を受けたプレスリリース件数
速報	2024年3月29日(金)8時31分～ 4月25日(木)10時50分頃	1471社 4660件
詳細	2024年3月25日(月)8時31分 ^{※1} ～ 4月25日(木)10時50分	1566社 5309件

^{※1} 通信会社から提供される送受信履歴管理ツールで閲覧可能なログから停止時刻を推定しています

2. 経緯

≫2024年4月24日(水)

- 15:29 お客様サポート部門にて、FAXの送受信履歴管理ツール上で受信エラーが多発していることを検知
- 15:35 開発部門で調査開始
- 15:54 FAX送信用ソフトウェア全てで3月29日以降に受信エラーが多発していることを確認
- 16:30 通信会社のサポートを受けるため、当社にて調査ログを収集
- 18:31 通信会社より、FAX送信用アプリケーションが停止する障害がFAX送信に影響していた可能性が高いと通達

20:13 通信会社より、FAX 送信用ソフトウェア再起動の提案を受ける

≫4月25日(木)

10:10 頃 FAX 送信用ソフトウェア全4台の再起動を実施

10:50 当社に宛てたFAX送信が成功、復旧完了とみてFAX送信を再開

15:00 送受信履歴管理ツールのデータから送信状況を一覧化し、突合して影響範囲の特定を開始

20:09 速報を開示

20:10 頃 FAX 再送の実施体制を構築し始める

22:14 対象のご利用企業様へ一斉連絡

≫4月26日(金)

9:00 再送の意向をいただいたプレスリリースのFAX送信作業を開始

12:51 通信会社に対しより根本的な原因究明を要望

≫4月30日(火)

10:00 FAX 送信用ソフトウェア バージョンアップ作業手順の作成を開始

≫5月1日(水)

11:40 頃 FAX 送信用ソフトウェア バージョンアップ作業手順の作成が完了

12:00 1台目のFAX送信用ソフトウェア バージョンアップ開始

13:45 本障害の影響範囲が確定

14:30 1台目のFAX送信用ソフトウェア バージョンアップ完了

17:05 2台目のFAX送信用ソフトウェア バージョンアップ開始

18:00 2台目のFAX送信用ソフトウェア バージョンアップ完了

18:25 3台目のFAX送信用ソフトウェア バージョンアップ開始

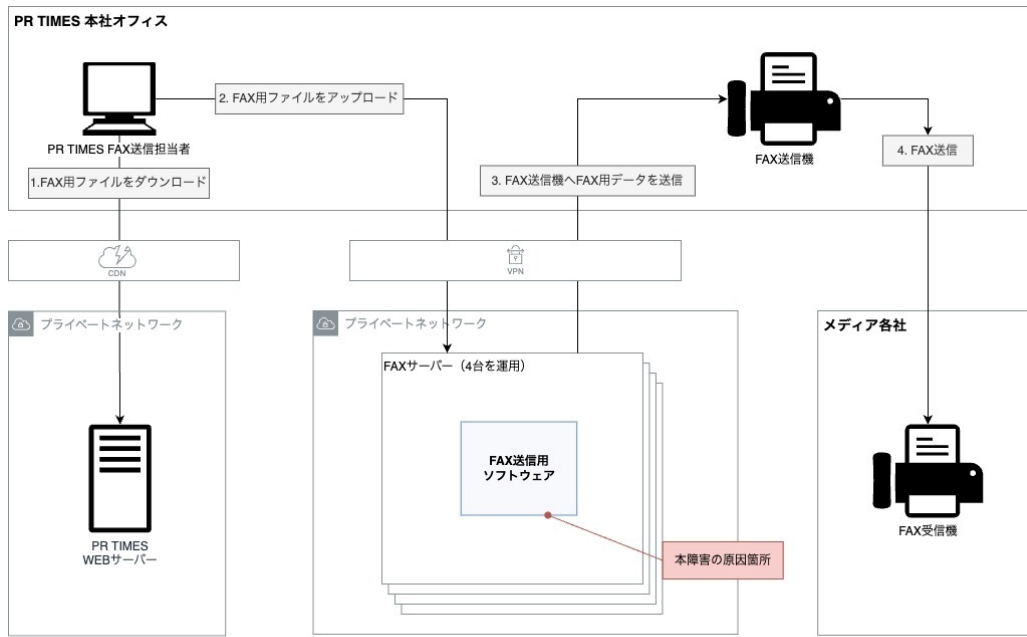
19:10 3台目のFAX送信用ソフトウェア バージョンアップ完了

19:55 4台目のFAX送信用ソフトウェア バージョンアップ開始

20:40 4台目のFAX送信用ソフトウェア バージョンアップ完了

22:24 全サーバーで試運転を実施、正常に稼働していることを確認

3. 原因



PR TIMES FAX システム構成図

本障害で FAX 送信に失敗した直接の原因は、FAX サーバー4 台それぞれで動作している送信用ソフトウェアが停止し、FAX 送信機への送出处理が不安定になっていたことです。(上記のシステム構成図を参照)

しかしながら、障害発生時の問題解析など、通信会社のサポートを受けるにあたって必要な利用環境にまで当社が FAX 送信用ソフトウェアのバージョンをアップデートできていなかったため、送信用ソフトウェアが停止した原因を特定できるまでの詳細な調査が不可能な状態となっていました。

また、本障害の検知が遅れ、長期化した背景は、FAX 送信用ソフトウェアが動作するサーバー上へ FAX ファイルをアップロードできた時点で監視を終えていたことにあります。加えて FAX 送信にあたっては、システムエラーに限らない原因で受信まで至らないケースもあり、全件が実際に送信成功したかの監視を日常的に行えておりませんでした。

4. 再発防止策

2017 年以降、二度の FAX 送信に関する障害を起点にいくつかの再発防止策を講じていながらも、このような障害を発生させた社内体制の不備を重大な問題と認識しております。安定的なサービス提供を実現するため、障害の再発防止、ならびに早期発見に向けて以下の対応策を実施してまいります。

実施内容		実施日	状況
再起動(復旧作業)	FAX 送信用ソフトウェア 4 台を再起動し、正常に送信できることを確認しました。	4 月 25 日	実施済み
ソフトウェアのバージョンアップ	推奨環境で利用するため、FAX 送信用ソフトウェアのバージョンアップを行いました。	5 月 1 日	実施済み
日々の運用改善	サービス提供部門にて、始業時に当社宛の FAX 送信を試運転として実施、分散運用しているサーバ	5 月 1 日	恒常的に実施

	ー4 台それぞれで FAX 送信が完了していることを目視で確認します。		
	通信会社が推奨する、定期的な FAX サーバーの再起動を行います。FAX 送信を行っていない深夜に自動的に再起動するよう設定します。	5 月末日	恒常的に実施予定
ログ監視の強化	当社が取得できるログにてエラー率を算出し、設定した閾値を下回った場合は障害の疑いがあるとしてソフトウェア再起動などの対応を実施します。	5 月 17 日	実施予定
	監視対象領域をハードウェアの故障に加えて、ソフトウェアの不具合にまで拡大します。加えて、FAX 送信用ソフトウェアのイベントログをアプリケーション管理ツールに送信し、障害発生を速やかに検知できるようにします。	5 月末	実施予定
	FAX 送信用ソフトウェアで取得できるログを自動的に確認したり、再起動したりする仕組みを開発し、実装します。これにより、早期に復旧させることができるようになるため、影響範囲をなるべく狭めることができます。	8 月末	実施予定

5. 今後の対応と補填

対象のご利用企業様には再送のご意向を伺うメールをお送りしており、ご意向に応じて順次再送させていただきます。

FAX 送信に失敗していたプレスリリースに関して、再送信の実施有無を問わず、FAX 送信オプション料金 (FAX 1 配信につき税別 5000 円) は請求いたしません。3 月中のご利用分につきましては、障害対象のプレスリリース件数に応じて返金させていただきます。4 月中のご利用分につきましても、既にご入金済みの場合は同様に対応させていただきます。詳細は営業部門もしくはサポート&サクセスデスクより、順次ご連絡差し上げます。

この度は、皆様へ多大なるご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。上記の再発防止策を徹底し、信用回復に努めてまいります。

今後とも PR TIMES をご愛顧いただきますようよろしくお願い申し上げます。

PR TIMES: <https://prtimes.jp/>

以上