

2024年10月16日

各位

株式会社 PR TIMES
カスタマーリレーションズ部長
三浦和樹

【復旧済み】PR TIMES へのログイン・一部ページへのアクセスが失敗する障害に関する
お詫びとご報告

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10月15日(火)23時22分～16日(水)0時55分間に PR TIMES へのログイン・一部ページへのアクセスが失敗する接続障害が発生いたしました。

会員企業様をはじめ、関係各所の方々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。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10月15日(火)23時22分～16日(水)0時55分の間、PR TIMES へのログイン・一部ページへのアクセスが失敗する接続障害が発生いたしました。

機能	発生した事象
PR TIMES サイト (https://prtimes.jp/)	<ul style="list-style-type: none">■ トップページおよび一部のプレスリリースページ以外へのアクセスに失敗する■ ヘッダー(サイト上部の紺色部分)から「ログイン」「管理画面」の表示が消える■ トップページ「旬速」「いま話題」「今日のランキング」「SNS で話題」「今週のランキング」「今月のランキング」が更新されない
PR TIMES STORY サイト (https://prtimes.jp/story)	<ul style="list-style-type: none">■ アクセスに失敗する
企業管理画面	<ul style="list-style-type: none">■ ログインに失敗する■ 10月15日(火)23時22分～10月16日(水)0時55分間に実行されるはずであった配信予約(2件)が実行されない■ 10月16日(水)に変更される予定だった PR TIMES ご利用プランが正常に変更されない■ 分析データの PV・UU・参照サイト数が正常に集計されない
メディアユーザーマイページ	<ul style="list-style-type: none">■ ログインに失敗する
個人ユーザーマイページ	<ul style="list-style-type: none">■ ログインに失敗する

2. 経緯

»2024年10月15日(火)

23:22 障害発生

23:36 当社開発部門で調査と復旧対応を開始

»2024年10月16日(水)

0:09 障害発生をPR TIMES 公式 X に投稿

0:50 データベースの再起動を実行

0:55 データベースの再起動が完了、各管理画面へのログインができることを確認

1:22 配信予約が実行されなかったプレスリリース(2件)の即時配信が完了

9:02 影響範囲の詳細な調査と対応を開始

10:31 企業管理画面における、分析データのPV・UU・参照サイト数が正常な値に更新されていることを確認

14:15 10月16日(水)に変更される予定だったPR TIMES ご利用プランの変更を完了

3. 原因

データベースエンジン内部におけるメモリ(動的共有メモリ)の不具合を契機に、プレスリリース情報等が登録されたデータベース(PostgreSQL データベース)への接続エラーが発生したことで各サイトへのアクセスに失敗する障害が発生しました。これにより、一部時間帯のプレスリリース配信予約が実行されない障害も併せて発生しました。

本障害は2024年7月12日(金)6時6分~10時42分に発生したPR TIMES へのログイン、アクセスが断続的に失敗する接続障害と同様の原因によるものです。当時の再発防止策として、動的共有メモリの不具合によるエラーを防ぐため、定期的にメンテナンス期間を入れてデータベースの再起動を行うことを決定していましたが、動的共有メモリの不具合が解消されると見込んでいる PostgreSQL データベースの新しいバージョンが8月8日(木)に公開されて以降、メンテナンス期間の設定とバージョンアップを実施できていませんでした。

4. 再発防止策

既に本障害の復旧作業は完了しておりますが、PostgreSQL データベースのバージョンアップを10月20日(日)に実施いたします。バージョンアップによって、同様の事象が発生する潜在的なリスクが解消される見込みです。

5. 本障害発生中のプレスリリース配信について

2024年10月15日(火)23時22分~16日(水)0時55分間に実行されるはずであったプレスリリース配信予約(2件)について、ご利用企業様には個別にご連絡差し上げております。

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://prt看mes.jp/>

以上