

ShareWith サービスのシステム障害に関するご報告

2023年8月31日

野村インベスター・リレーションズ株式会社

2023年8月30日（水）に発生いたしました、ShareWith サービスのシステム障害について、事象、原因、再発防止策についてご報告いたします。この度はご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

1. システム障害の事象および原因

【発生日時】

2023年8月30日（水）15:57～16:15

【事象】

2023年8月30日15:57～16:15の間、ShareWith 内部のシステム上の不具合により、ShareWith 管理画面サイトおよび一部公開 Web ページへアクセスできない事象が発生いたしました。外部からのサイバー攻撃等ではなく、情報漏洩や不正アクセスによるサイトの改ざんは発生しておりません。

【原因】

ShareWith では Web サーバーのソフトウェアとして「Apache」を使用しております。サービス運用上、日常的に Apache の設定ファイルの追加・変更を行っておりますが、当該時間に作業を実施した追加ファイルが Apache のファイル読み込み数上限を超えたことにより、設定ファイル読み込みに失敗し、Apache が停止したことによって、ShareWith 管理画面サイトおよび公開 Web ページへのアクセスが出来ない状況となりました。公開 Web ページについては、Web ページを効率的に配信する CDN にキャッシュファイルを保持しているため、大半のサイト・ページが正常に表示できる状態であったことを確認しております。

【経緯】

| 日時 | 状況・対応 |
|---------------|--|
| 8月30日（水）15:57 | Apache 設定ファイルの追加作業を実施 |
| 16:00 | ShareWith 管理画面サイトへアクセスできない状況を確認・復旧作業へ |
| 16:05 | Apache の停止を確認し、設定ファイルの切り戻し作業を開始 |
| 16:15 | 設定ファイルの切り戻し作業が完了し、正常にアクセスできることを確認 |
| 17:50 | 原因は設定ファイル数上限に達したことによる読み込み失敗であることが判明し、設定ファイル数上限の設定を更新 |

2.再発防止策

この度の事象を踏まえて、以下の対策を実施します。

1. Apache の設定ファイル読み込み上限をこれまでの運用実績を踏まえて、適切な上限にする（実施済）
2. Apache の上限値と設定ファイルの管理を厳密化し、以下を実施します。
 - 1) 追加設定作業時のファイル管理および更新作業における作業フローを見直す。
 - 2) Apache を含むミドルウェアにおいて、類似性の高い問題が他にないか、総点検を実施する。
 - 3) これらを踏まえて、現状の作業フローおよび管理方法に課題および問題点がないか
定期（年2回）チェックする。

最後に、改めてご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今後は本報告書に記載した再発防止策を実行し、よりよいサービス提供となるよう努めてまいります。

以上

野村インベスター・リレーションズ株式会社

E-Mail : sharewith@nomura-ir.co.jp