

2019年7月31日

オークションデータ情報検索サイト
e-JAN ご利用者様

一般財団法人 日本自動車査定協会
情報システム室

e-JAN 不具合に関する報告書

平素より、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

2019年7月30日（火）に発生しました、「オークションデータ情報検索サイト e-JAN」において接続、閲覧できない障害が発生し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。

本件、不具合の概要及び今後の対応につきまして下記の通りご報告致します。

今後、この様な事の無い様に速やかに対策を実施致しますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 不具合及び弊協会確認内容

時間	作業内容
14時10分	e-JAN サイト最新バージョンのリリース開始
	リリース直後、e-JANへの接続ができないことが判明
14時15分	原因調査及び復旧対策チームにて作業開始
15時15分	復旧の目途が立たないため、AAD-NET.BiZ（以下、旧サイト）を一時的に使用できるようリリース
	旧サイトとe-JANのURLが異なることから、e-JANへアクセスした場合でも、旧サイトへ接続されるよう設定変更
17時00分	障害原因がロードバランサー（負荷分散装置）の設定不備であることが判明し、設定変更
17時30分	設定変更により、e-JANへ接続できることを確認
	e-JAN URLから旧サイトへ接続されていた設定を元に戻す
18時30分	復旧作業完了

2. 事象と原因について

事象：リニューアル画面リリース時、ロードバランサーの自動復旧設定が **OFF** になっており、サーバー監視システムの接続が切断されてしまった。

また、ネットワークのアクセスも切断されてしまい、e-JAN サイトへのアクセスが遮断されてしまう事象が発生した。

原因：ロードバランサーの自動復旧設定が **OFF** の設定がされていた。

一度遮断されると復旧しても自動的に遮断解除しない仕様であった。

3. 対処内容

- ① ロードバランサーの設定を手動で再接続させ復旧。
- ② サーバー監視システムの接続が切断されないよう、ロードバランサーの設定変更。
- ③ 自動復旧設定を ON 状態へ変更。

4. 今後の対策について

前提として、プログラム変更（更新）を必要とする際は、利用頻度が少ない時間帯（夕～夜間）に行うこととします。

また、現在、下記 2 案の検討を行っております。

1. 現行サイトをコピーした別サイトを設け、障害発生時にコピーサイトを使用できるようにする。
2. 障害発生時に限り、旧 AAD-NET へ自動的にアクセスされるようにする。

なお、現在、上記 2 案となっておりますが、今後の検討結果によっては、別案でご対応させていただくこともございます。

以 上