

# アプリ障害のお詫びと対処について

## お詫び

先週金曜日(12日)から昨日火曜日(16日)まで、昼のピーク時にアプリが機能しない障害が発生し、ご利用の皆様にご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。

## 原因

障害は、アプリと AWS(アマゾン ウェブ サービス)間の同時接続可能数の関係で発生しました。(ピーク時を過ぎると自然解消しています。)

しかし、確定的な原因の特定には至っておらず、引き続き原因を調査し抜本的対策を講じてまいります。(詳しくは次頁をご参照ください。)

## 対処(皆様へのお願い)

とりあえずの対処としまして、**店舗ご利用前にアプリを起動**していただくようお願いいたします。

このご案内のため、本日(17日)10:00 にプッシュ通知が発信される予定です。

【タイトル】アプリを開いてお越してください

【本文】いつもご利用ありがとうございます。本日もアプリが不安定なため、ご利用の前にアプリを起動してから食堂・店舗にお越してください。ご協力をお願いいたします。

組合員のみなさま

2024 年 4 月 16 日  
生活協同組合連合会大学生協事業連合

## 4 月 16 日に発生した「大学生協アプリ（公式）」障害のお詫び

日頃より大学生協をご利用いただきまして誠にありがとうございます。大学生協事業連合は各大学生協からの業務委託を受け「大学生協アプリ（公式）」の開発・運用を行っております。

4 月 12 日（金）、15 日（月）に引き続き、本日 4 月 16 日（火）も再び 12:09 頃から「大学生協アプリ（公式）」に障害が発生してしまい、お昼のピーク時にも関わらず 12:40 頃まで電子マネーによる決済が出来ない時間帯がございました。連日障害を発生させてしまいご利用の組合員の皆さまに大変なご不便とご迷惑をおかけしました事を心よりお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。原因調査結果と今後の対策についてご報告させていただきます。

### ●発生した要因・対処した事、明日以降の対応について

#### 1. 発生した要因と対処について

昨日 15 日の障害を受け、アプリと AWS（アマゾン ウェブ サービス）間の同時接続可能数を拡張して対応しておりました。16 日は、アプリの最初の立ち上げ時に求められる AWS（アマゾン ウェブ サービス）から組合員管理システムへの認証リクエストの過程のどこかで障害が発生いたしました。

本日は、ピーク時間帯が過ぎ自然とアクセスが減少した事により障害は解消しました。

16 日午後に、アプリ開発ベンダー、マイクロソフトとも原因特定の協議をしましたが、アプリを起動し組合員情報を組合員管理システムに確認する最初の過程で発生した事はわかりましたが確定的な原因の特定には至っておりません。16 日は以下の通りシステム対応を行った上で、引き続き原因を調査し抜本的対策を講じます。

#### 2. 4 月 16 日以降の対応について

アプリ開発ベンダー、マイクロソフトとの協議により判明した原因と思われる個所の改修を 16 日中に実施します。

この度は度重なる障害を発生させ、ご利用の組合員のみなさまには多大なるご迷惑をおかけしました事を重ねてお詫び申し上げます。大変申し訳ございません。

明日 17 日以降もできる限りの再発防止に努めます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

以上