

組合員のみなさま

2024年4月15日
生活協同組合連合会大学生協事業連合

4月15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。この度、4月15日（月曜）12:03に「大学生協アプリ（公式）」に障害が発生し、お昼のピーク時にも関わらずレジ決済が出来ない時間帯がございました。ご利用の組合員のみなさまには、電子マネー・ミールカードが利用できない等、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します。4月12日（金曜）12:00台にも同じようなアプリ障害が発生しておりますが、本日分の原因と異なる一次報告をアプリ開発ベンダーから受けております。しかしながら連続して発生しましたので原因につきましてあらためて調査・ご報告させていただきます。

1. 発生した状況

12:03に「大学生協アプリ（公式）」に障害が発生しました。サインイン、バーコードの更新、チャージ、会員証の表示が不能となり、レジでの電子マネーによる精算が出来ない状態となりました。12:30頃アプリ開発ベンダーが原因を特定し直ちに対処を行い、12:38アプリが正常に稼働していることを確認し障害は解消しました。

2. 発生した要因と対処について

AWS（アマゾン ウェブ サービス）で設定されていた同時接続制限を超過したことにより、リクエストが処理されずアプリの画面更新やサインイン、チャージの処理ができない状態となってしまいました。AWS（アマゾン ウェブ サービス）に対してこの同時接続制限設定を拡張することにより障害を解消させました。

3. 4月15日以降の対応について

16日以降は、上記の『同時接続制限の拡張』を継続し、監視体制を強化することで、本要因によるアプリエラーの再発を防止します。合わせて、その他に障害を発生させる可能性がないかについて調査・確認を行ってまいります。

この度は障害を発生させ、組合員のみなさまには多大なるご迷惑をおかけし申し訳ありません。重ねてお詫び申し上げます。今後は、同様の障害を発生させないよう監視体制を構築し最大限の注意をしながら運用して参ります。

以上