

2020年12月23日

テレ点呼をご利用のお客様

東海電子株式会社

## テレ点呼 調査結果のご報告

謹啓

平素は、弊社「テレ点呼」のご利用を賜りまして、誠にありがとうございます。

12/14頃より発生しておりましたテレ点呼がつながりにくい現象、及び12/18に発生したアプリが起動できないという現象について、現在は復旧し正常に動作することを確認致しました。度重なる障害発生に伴い、ご利用中のお客様には多大なるご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。

一連のテレ点呼サーバー障害につきまして、詳細をご報告申し上げます。

謹白

記

### 【報告内容】

12月17日 [テレ点呼 Android アプリから PC アプリ側に接続できない](#)

12月18日 [テレ点呼 PC アプリが起動できない](#)

### 【障害発生原因】

12月14日午後8時45分から発生した Google 社の障害に起因し、Google 基盤上のユーザ認証機能が動作しない状態が続きました。2019年5月より、テレ点呼サーバーについても Google のクラウドサービス（GCP）へ移行しており、テレ点呼サーバー内においても認証処理が輻輳してしまい接続要求に回答できない状態となりました。さらに、この状態が繰り返されることにより、サーバー内部で保持している接続に関する履歴データが大量に蓄積し、接続しにくい症状が発生致しました。

また、時間の経過に伴い状態が悪化し、最終的にはアプリが起動できない状態になりました。

**【対処および対策】**

サーバー内部で保持している履歴データ削除により症状が改善することを確認致しました。  
また今後は、履歴データが蓄積しないよう一定期間で履歴データの削除処理を行います。

テレ点呼をご利用中のお客様には、障害発生に伴いご不便をおかけし申し訳ございませんでした。より一層、サービスの安定稼働に尽力して参りますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

以上

本件に関するお問い合わせ先

フリーダイヤル 0120-609-100（立川事業所：サポート担当）