

2022年9月5日

お客様各位

株式会社アシスト
システム基盤技術本部 技術統括部 技術6部

Ericom Shield Cloud の障害のご報告

拝啓

貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。貴社にてご利用いただいております Ericom Shield Cloud の障害にてご迷惑をおかけしており、誠に申し訳ございません。下記の通り、最終のご報告をいたします。ご査収の程お願い申し上げます。

敬具

記

- 1) 障害内容
- 2) 発生時間
- 3) 対象製品とバージョン
- 4) 原因
- 5) 対策
- 6) 今後の対応

1) 障害内容

Ericom ShieldCloud を使用して Web サイトを閲覧した際に、クライアント端末のブラウザ上に以下のエラーが画面に表示され、Web 閲覧ができない。

【エラーメッセージ】

Secure browsing optimization in progress.

2) 発生時間

2022年8月24日(水) 午前 8:50 ~ 9:56

3) 対象製品とバージョン

Ericom Shield Cloud をご利用の全てのお客様。

※オンプレミスの Ericom Shield をご利用のお客様は、影響はございません。

4) 原因

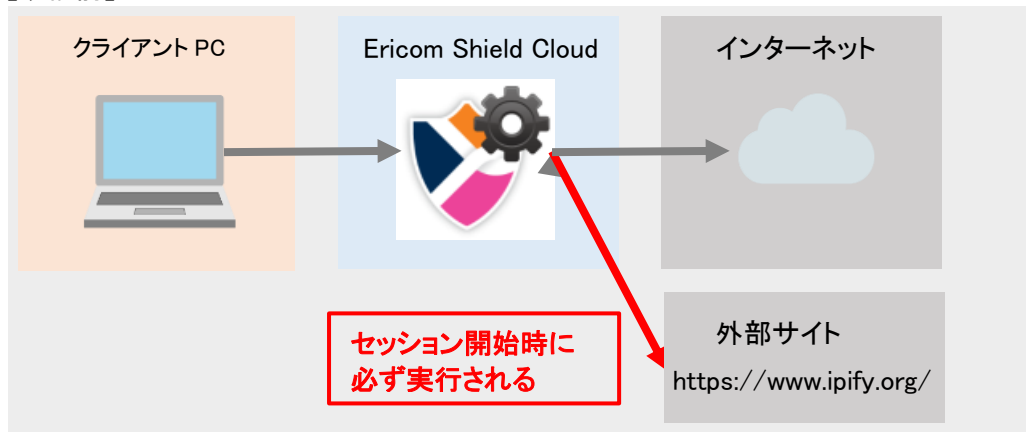
製品のデバッグ機能強化のために、Ericom Shield Cloud を使用した Web サイト閲覧時に位置情報の取得のため外部サイト(<https://www.ipify.org/>)へ通信し情報を取得する処理が最新バージョンで実装されました。この動作はセッションの開始時に必ず実行される機能となっており、事象発生時間帯において外部サイトの動作が不安定になっていたことの影響を受け、今回の事象が発生いたしました。

5) 対策

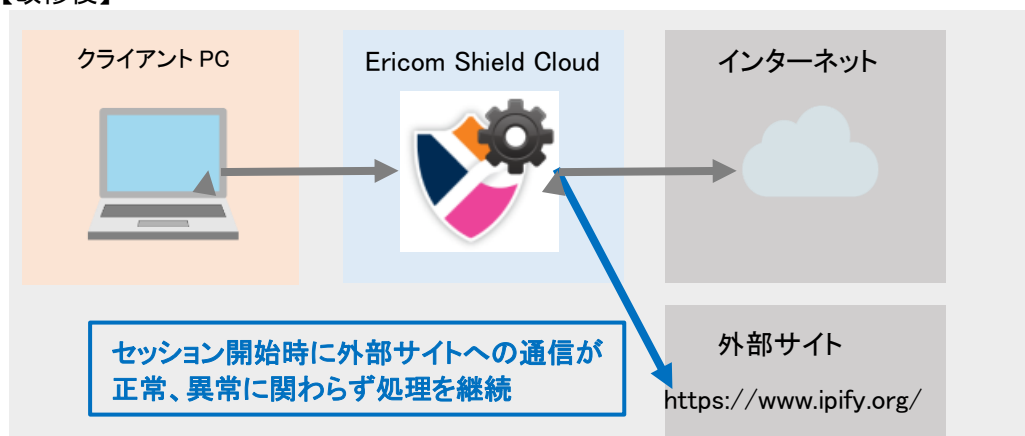
特定の外部サイトへの通信の正常、異常に関わらず、後続の処理が行われるよう改修をいたしました。

当機能はデバッグ機能強化のために追加された機能のため、エンドユーザー様への影響はございません。

【改修前】



【改修後】



6) 今後の対応

他に外部サイトへの通信が必ず必要となる動作がないかコードベースで確認し、該当のものが無いことを確認いたしました。サービス提供元の Ericom 社、弊社の双方において、継続して製品改善に取り組んでまいります。

以上