

2024 年 6 月 7 日

お客様各位

株式会社アシスト
ビジネスインフラ技術本部
システム基盤技術統括部 技術 6 部

5 月 31 日、6 月 3 日に発生した Ericom Shield Cloud 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

- 1) 障害内容
- 2) 発生日時
- 3) 対象製品
- 4) 原因
- 5) 対策
- 6) 対策による影響
- 7) その他確認済みの内容

1) 障害内容

Ericom Shield Cloud を使用した Web サイトの閲覧が、断続的にできない。

2) 発生日時

2024 年 5 月 31 日午後 4 時 40 分頃～2024 年 5 月 31 日午後 6 時 10 分頃
2024 年 6 月 3 日午前 10 時 30 分頃～2024 年 6 月 3 日午後 7 時 28 分頃

3) 対象製品

Ericom Shield Cloud

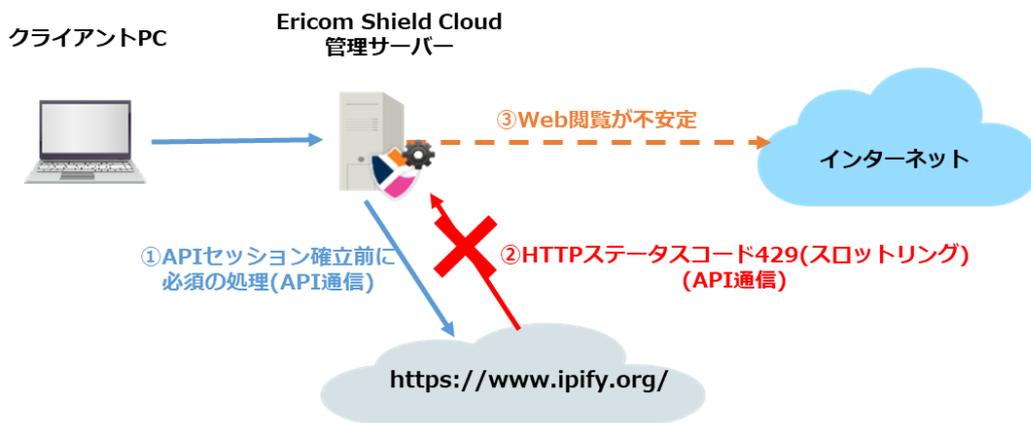
4) 原因

Ericom Shield Cloud を使用した Web サイト閲覧時に、デバッグツール上で使用するために必要な情報を、外部サイト(<https://www.ipify.org/>)へ通信し取得しています。

この動作は、セッション開始時に毎回実行され、セッション確立前に必須の動作となります。事象発生時間帯において、外部サイト側にてスロットリング(一定時間内の通信を一定量に制限する動作)が行われ、外部サイトとの通信が不安定になり今回の事象が発生しました。

※外部サイトは、1 分間に数百万のリクエストがあっても制限なく使用できると説明されていますが、実際には今回スロットリングが行われました。

この事実は、Ericom Shield Cloud 側に HTTP ステータスコード 429 が戻ってきていることから確認できております。



Ericom Shield Cloud では冗長性を提供するために、障害検知時の接続先 POP 自動切り替え(東京 POP→大阪 POP→韓国 POP→シンガポール POP)が行われますが、今回、自動切換え先の POP も順次スロットリング対象となったことで、事象が断続的に発生するという結果となりました。

5) 対策

- 1) 現在サービス提供しているバージョンにおいて、6月3日19時28分頃、該当の外部サイトにてスロットリングが行われた場合においても、セッションの起動が可能となるよう改修を行いました。
- 2) 将来のバージョンにおいて、デバッグツール上で使用するために必要な情報は、セッション開始時ではなくデバッグ情報を取得するときのみ取得するよう改修を行います。

6) 対策による影響

当機能はデバッグツール上でのみ使用されている機能のため、エンドユーザー様が Web サイトを閲覧する際への影響はありません。

(Ericom Shield Cloud が提供するセキュリティ機能や動作速度等への影響はありません)

7) その他確認済みの内容

他に外部サイトとの通信が必須となっている機能がないか確認を行い、外部サイト側で障害が発生している場合やスロットリングが行われている場合においても、Ericom Shield Cloud のご利用へ影響がないよう対策が行われていることを確認しております。

以上