

2024年4月22日
立命館生活協同組合
専務理事 風折 昌樹

4月12・15・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。

この度、4月12日（金）・15日（月曜）・16日（火曜）のお昼休み時間帯に「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アプリが立上りにく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・ミールシステムが利用できない等、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。誠に申し訳ございませんでした。現時点で判明した原因調査結果と対応についてご報告します。

※ 「大学生協アプリ（公式）」の開発・運用は各大学生協から委託を受けた、大学生協事業連合が行っております。

1. 発生した状況

「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、組合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にくい状態となりました。

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。

また、16日にも追加の対策を行い、4月17日・18日について障害は起きておりません。モニタリングではエラー発生数が大幅に減少しております。

引き続き、大学生協事業連合では障害原因の検証と対策を継続しており、またピーク時での監視体制の強化と安定稼働に向けて対応を行ってまいります。

3. ミールシステムご利用のみなさまへの対応

4月12日・15日・16日はミール対象日に該当しておりましたが、お昼のピーク時に障害が発生した事を鑑みて、ご利用できなかったみなさまにミール利用金額を生協電子マネーで返金いたします。

（5月上旬予定）

※ ただし、当日他の時間帯でミールシステムをご利用いただきました分につきましては差し引きさせていただきますのでご了承ください。また、年度末返金計算の際は、この2日間は上限まで利用されたとみなして計算します。

この度は、多大なご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。再発防止に努めて参ります。