

2025年07月25日

e-お菓子ねっと 会員企業各位

富士通 J a p a n 株式会社  
E D I ソリューション事業部

e-お菓子ねっとサービスにおける処理遅延の発生について（お詫びとご報告）

謹啓 時下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。さて、掲記の障害につきましては、会員の皆様にご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。本障害の発生状況及び発生原因、並びに今後の対策につきまして、下記の通りご報告申し上げます。

謹白

－記－

1. 発生時間

2025年7月1日（火） 18：09～ 2025年7月2日（水）3：00

2. 発生事象と原因

e-お菓子ねっとサービスが搭載されているクラウド環境の設置場所であるデータセンターにて電源トラブルが発生したため、サービスを支える一部のシステム（仮想サーバ）やストレージ装置が正常に動作できなくなりました。そのため、EDI サービスが利用出来なくなったり、あるいは不安定な状況となったりしたため、集配信データの送受信エラー及び配信遅延が発生しました。

3. 直接原因（データセンターでの電源障害の原因）

通常、電源はUPS（無停電電源装置）を介してサーバラック及びストレージ装置に供給されています。7月1日18:08に発生した落雷の影響で瞬時電圧低下（瞬低）が起これ、UPS（現用）が異常状態となりました。本来であれば、バックアップ用のUPS（待機）へ無瞬断で切り替わるところですが、今回は切り替えが正常に行われず、サーバラック及びストレージラック内に配備した物理ホスト（仮想サーバ）とストレージ装置が一時的に利用できない状態となりました。

※瞬時電圧低下（一時的に電圧が低下する事象）

4. 復旧対処

UPS（待機）への切り替えを実施し、電源を復旧させました。その後、サービスを支えるサーバ機器の電源を再投入し、仮想サーバ及びストレージ装置の起動を行うことで、システム全体の復旧を完了しました。

5. 恒久対策

今回の障害に対する恒久的な対策として、以下の取り組みを実施いたします。

①電源切り替え失敗に関する対策（直接原因への対応）

バッテリー予備品を2個、常時センター内にて保管いたします。（即日対応済）

※常備品については定期点検を行い、劣化時や使用後には速やかにベンダーより補充いたします。

②UPSの異常検知に関する対策（予防的対応）

バッテリー状態監視システムの導入（2025年11月予定）

※導入までは、週1回の目視点検を実施し、状態を確認します。

## 6. 経緯

2025/07/01

- 18:09 クラウド基盤トラブルによりシステムエラーが発生
- 18:18 クラウド基盤へ調査依頼を実施
- 18:50 HP 掲載（速報） → 以降、約 30 分～120 分程度毎に HP 更新を実施
- 19:25 会員企業様向け報告メール（第 1 報） → 以降、約 60 分～120 分程度毎にメール送信を実施
- 19:25 会員企業様向け報告 FAX（第 1 報）
- 20:10 クラウド基盤より現状報告を受領。データセンター電源供給を復旧後、クラウド側の復旧開始

2025/07/02

- 01:15 復旧されたシステム（仮想サーバ）を順次確認し、e-お菓子ねっとサービスの復旧開始
- 01:42 e-お菓子ねっと内で滞留していた処理の調査、リカバリ開始
- 03:00 e-お菓子ねっとサービス時間の開始 ※復旧判断
- 03:01 初回データ通信、EDI 処理に問題がないことを確認
- 03:35 e-お菓子ねっと内で滞留していた処理のリカバリ完了
- 04:17 クラウド基盤からの連絡により、e-お菓子ねっとサービスの復旧を確認
- 04:25 HP 掲載（復旧報）
- 04:25 会員企業様向け報告メール（復旧報）
- 04:45 会員企業様向け報告 FAX（復旧報）

－ 以上 －