

2021年6月18日

GPS 車載器ご利用のお客様各位

GPS 車載器 (IP 無線含む) の通信障害のご報告とお詫び (最終報)

VISH 株式会社
代表取締役 田淵 浩之

謹啓

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

このたびは、弊社全サービスにおいて GPS 車載器 (IP 無線含む) の通信障害により、一部の車載器が正常稼働せず位置情報の更新が行われませんでした。ご契約者様には多大なご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

1. 障害の発生日時

2021年6月11日(金)18時00分頃～2021年6月13日(日)0時00分頃

2. 障害の影響範囲

製造が2016/9/15までの2500台の車載器(以下「当該車載器」)

影響のあった施設 650 施設

3. 障害の内容

当該車載器において正常に起動できず、位置情報の取得及び IP 無線通話の利用ができませんでした。

<経過>

2021/6/11 18:00 弊社監視システムにて異常を検知

2021/6/11 18:39 弊社サーバー側に問題がないことを確認し車載器メーカーへ連絡

2021/6/11 19:01 車載器メーカーにて障害と認識して調査開始

2021/6/12 12:09 車載器メーカーにて障害箇所の特定に至り復旧作業開始

2021/6/13 00:00 車載器メーカーより復旧の連絡あり

2021/6/13 00:18 弊社にて復旧を確認

2021/6/13 09:00 障害復旧のお知らせを掲載

4. 障害の原因と対策

(ア) 原因

車載器メーカーの契約先 DNS サーバー(当該車載器の接続先)のデータセンター移設に伴うサーバー移行時の作業ミス。

上記原因により、当該車載器の起動に必要な処理が行われず、通信不能の状態とな

り正常に起動が行われませんでした。

(イ) 再発防止策

※車載器メーカーの対応

原因追及に時間を要した要因として障害が発生した DNS サーバーの監視を行って
いなかったため、今回監視対象となっていなかった DNS サーバーも監視対象に追加
し、障害発生時にすぐに検知できる体制を構築。

※車載器メーカーの契約先 DNS サーバー運営会社の対応

今後メンテナンスを行う際には事前連絡を車載器メーカーに入れる。

また、稼働中サーバーへの変更を行う際には、事前にサーバーダウンしないシステ
ム構成を検討の上対応をする。

※VISH の対応

弊社側で車載器メーカーとは独立した監視を行い、車載器メーカーと協力し原因の
早期発見と不具合の迅速な解消に寄与できる体制を構築。

対象のお客様には、長時間に渡りご利用頂けない状況が発生してしまい、多大なるご迷
惑とご不便をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。

謹白