

## 電気通信事故検証会議（第1回）議事要旨

1 日 時：令和7年6月12日（木）10:00～11:59

2 場 所：Web会議

3 出席者（敬称略）

<構成員>

相田座長、内田座長代理、黒坂構成員、妙中構成員、長谷川構成員、堀越構成員、矢入構成員、渡邊構成員

<事務局>

大村 電気通信事業部長

大塚 安全・信頼性対策課長、竹渕 安全・信頼性対策課課長補佐

4 議事

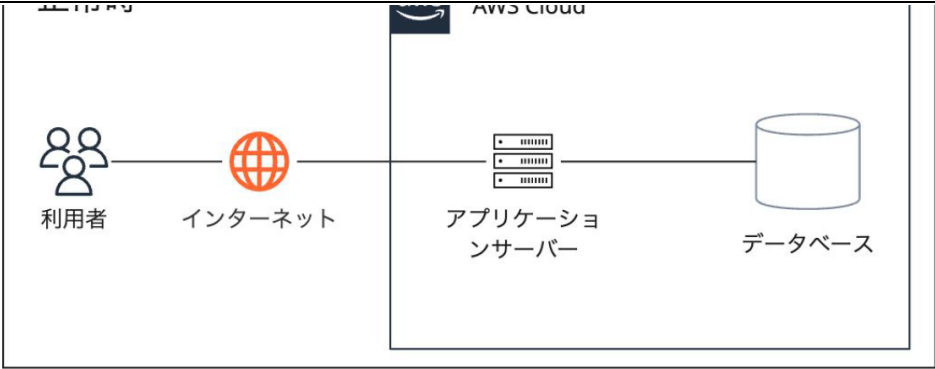
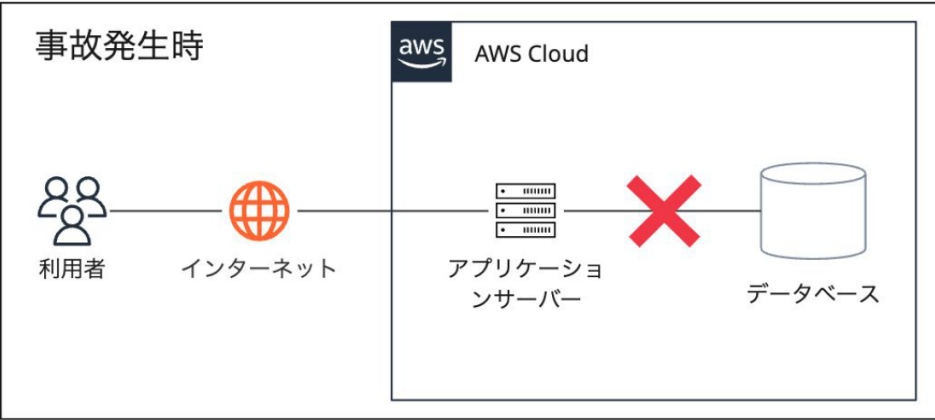
(1) 「令和6年度電気通信役務の安全・信頼性の確保に係るモニタリングの結果概要及び令和7年度電気通信役務の安全・信頼性の確保に係るモニタリングの年次計画（案）」について、事務局より、資料1-3-1、資料1-3-2、資料1-3-3及び資料1-3-4に基づき説明が行われた。

(2) 「令和6年度電気通信事故に関する検証報告（案）」について、事務局より、資料1-4-1及び資料1-4-2に基づき説明が行われた。

(3) 株式会社 kubell から、令和7年4月に発生した事故について説明が行われた。事故の概要は以下のとおり。

事業者名	株式会社kubell	発生日時	令和7年4月26日 7時41分
継続時間	23時間44分	影響 利用者数	有料プラン契約数：最大約 5.9万社 無料プラン契約数：最大約 8.3万社 音声サービス利用者数： 316社
影響地域	全国	事業者への 問合せ件数	チャット：31件 メール：11件
障害内容	ビジネスチャットサービス「Chatwork」が5分または10分間隔で1分間オフラインとなる現象が発生した。		
重大な事故 に該当する	五 一の項から四の項までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務 31 インターネット関連サービス		

電気通信役務の区分	
発生原因	<p>&lt;発生原因の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Amazon Web Services（以下、「AWS」という）製品であるAmazon Aurora MySQLのデータベースの機能のバグに起因して同データベース内のWriterインスタンスが故障し、データベースへの接続に支障が生じたため、全ての処理が停止した。</li> </ul> <p>（注）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>拡張バイナリログ機能は令和6年12月から使用しており、直近ではアップデートを行っていない。今回、本件バグが顕在化した原因は不明である。</li> <li>本件バグとWriterインスタンスの故障に何らかの因果関係が存在すると思われるが、詳しい原因は明らかになっていない。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>本件バグは、当社において未知のバグであり、AWSにおいても未知のバグである旨の報告を受けている。</li> <li>本件バグが発生する条件についてAWSに確認したところ、詳細な条件等については開示できない旨の回答を受けており、発生条件の把握はできていない。</li> </ul> <p>&lt;長期化した原因&gt;</p> <p>AWSに対し、本件事故に関する調査依頼を行うとともに、Chatworkサービスのコンポーネントを順に停止する等の対応により、本件事故の原因を特定しようと試みたが、全てのサービスを停止しても障害を解消することができず、原因の特定までに時間を要し、原因の特定ができていない状況での再起動やフェイルオーバーといった対応に一定のリスクがあるとAWS側から伝えられていたため、実施の判断までに時間を要したことが本件事故の長期化に繋がった。</p>
機器構成図	<p>&lt;正常時&gt;</p> <p>ユーザがインターネットを介してアプリケーションサーバに接続すると、アプリケーションサーバはデータベースに対してユーザの端末に表示すべき情報が何であるかを問い合わせ、適切な情報をユーザに届ける。</p>

	<div data-bbox="432 226 1370 593">  <p>利用者はインターネットを通じてAWS Cloud内のアプリケーションサーバーに接続し、データベースと通信する。</p> </div> <p>&lt;事故発生時&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>データベースに接続できない問題が断続的に発生しており、アプリケーションサーバーに接続したユーザに対して適切な情報を届けることができないタイミングがあった。</li> <li>データベースは4台のサーバ（書き込み用Writerインスタンス1台・読み込み用Readerインスタンス3台）で構成されており、1台が故障した場合は別のサーバが自動的に昇格して機能を代替する仕組み（フェイルオーバー）（1台しか存在しないWriterインスタンスが故障した場合にのみ実行される。）を備えていたものの、これが発動しなかった（この理由は明らかになっていない）。ため、手動でフェイルオーバーを行い、復旧した。</li> </ul> <div data-bbox="432 1041 1370 1458"> <p>事故発生時</p>  <p>利用者はインターネットを通じてAWS Cloud内のアプリケーションサーバーに接続するが、データベースとの接続が切断されている状態（赤いX）で、データ取得に失敗している。</p> </div>
再発防止策	<p>&lt;暫定対処&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>手動によるフェイルオーバーにより、障害から一時復旧。 【令和7年4月27日完了】</li> <li>問題発生の原因となった「拡張バイナリログ」機能を無効化する（同機能は2024/12/8から使用している）。 【令和7年5月1日完了】</li> </ol> <p>&lt;恒久対処&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>AWS社によるAmazon Aurora MySQLの一部機能の不具合の修正。 【提供時期未定】</li> <li>AWSとの連携強化及び責任範囲の明確化を実施する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>5月からの運用開始を目標に検討を開始し、具体的な開始時期及び実施可能な範囲を含めて検討を進める。具体的には、AWSも含めたエスカレーションルールの見直しや応答時間の</li> </ul> </li> </ol>

	<p>短縮の検討を行う予定である。また、Service Level Agreementを含め、契約上の責任範囲や、本件事故及びこれと同等の事故が発生した場合の補償ルールについて再確認を行う。</p> <p>【令和7年5月より検討開始、6月までには協議予定】</p> <p>3. 障害の重大化を防止するための措置として、機能ごとにデータベースを分割する等の対策により、影響範囲を局所化するための検討を行う。なお、データベースの分割に関して、巨大かつモノリスなデータベースを何らかの区分で分割することで、今回同様の障害が発生した際に影響範囲を局所化できる可能性があると考えている。</p> <p>【令和7年5月より検討開始】</p> <p>4. 今後、Writerインスタンスに不具合が発生した場合の対応フローについて、その他のデータベースサービスの利用も選択肢として残しつつ、更なる検討を行う。ただ、データベースの冗長化等について、AWSのサービスを利用する以上、これ以上の冗長化を行うことは困難である。</p> <p>【令和7年5月より検討開始】</p> <p>5. 障害の長期化を防ぐため、社内の意思決定プロセスについて検討を行い、合わせて障害対応の振り返りの実施で、更なる時間の短縮が可能であったかについて検討する。</p> <p>【令和7年5月より検討開始。7月頃までには障害対応フローの見直しと改善点について明確にし、改善スケジュールを作成予定】</p> <p>6. 「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン」と比較し、本件事故に関して周知・広報を行った事項のうち不足している事項については、広報部門とも連携の上、今後改善に向けて検討する。</p> <p>【令和7年5月より検討開始予定】</p> <p>7. 拡張機能バグとWriterインスタンスの故障の関係等について今後AWSから連絡があった場合、総務省へ追加報告を行う。</p> <p>【時期未定】</p>
情報 報 周 知	<p>自社 サイト</p> <p>&lt;ヘルプページでの情報発信&gt; ・ 第一報（2025年4月26日 8:49） 以下の文章を掲載</p> <hr/> <p>2025/04/26 - アクセス障害のお知らせ</p> <p>現在、以下の障害が発生しています。</p> <p>【発生日時】 現在確認中</p> <p>【影響内容】 ChatworkおよびKDDI Chatworkへのアクセスが不安定な状態</p> <p>【状況】 現在、復旧対応をおこなっています。 ご利用中の皆様にはご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、復旧までもうしばらくお待ちください。</p> <p><a href="https://help.chatwork.com/hc/ja/sections/201963352-%E3%83%A1%E3%83%B3%E3%83%86%E3%83%8A%E3%83%B3%E3%82%B9-%E9%9A%9C%E5%AE%B3-%E3%81%9D%E3%81%AE%E4%BB%96">https://help.chatwork.com/hc/ja/sections/201963352-%E3%83%A1%E3%83%B3%E3%83%86%E3%83%8A%E3%83%B3%E3%82%B9-%E9%9A%9C%E5%AE%B3-%E3%81%9D%E3%81%AE%E4%BB%96</a></p>

・ 第二報 (2025年4月26日 12:46)  
以下の文章を掲載

---

2025/04/26 - アクセス障害のお知らせ

(2025年4月26日 12:44更新)

現在、以下の障害が発生しています。

【発生日時】

現在確認中

【影響内容】

ChatworkおよびKDDI Chatworkへのアクセスが不安定な状態

【状況】

現在、原因の調査および復旧作業を全力で進めておりますが、現時点では復旧の目処は立っておりません。

ご利用中の皆様にはご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、復旧までもうしばらくお待ちください。

緊急メンテナンスについてはこちらをご確認ください。

・ 第三報 (2025年4月26日 16:23)  
以下の文章を掲載

---

2025/04/26 - 緊急サーバーメンテナンスのお知らせ (実施日:04/26)

下記の日時におきまして、緊急のサーバーメンテナンスを実施いたします。

■実施予定日時

2025年4月26日 (土) 午後5:00開始

なお、メンテナンス終了時刻は現時点では未定です。期間等の詳細は状況が確定次第、本ページにてお知らせさせていただきます。

■影響内容

メンテナンス時間中は、サービスが停止し、ご利用いただくことはできません。

ご利用者の皆様には大変ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

・ 第四報 (2025年4月26日 23:23)  
以下の文章を掲載

---

2025/04/26 - 緊急メンテナンスのお知らせ (実施日:04/26)

(2025年4月26日 23:22更新)

現在、Chatwork はシステム障害のためメンテナンスモードに移行しています。

■影響内容

メンテナンス時間中は、サービスが停止し、ご利用いただくことはできません。

ご利用者の皆様には大変ご不便をおかけいたしますが、  
何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

■ 状況

- ・ 原因：データベースへのアクセス障害
- ・ 次回情報更新予定：2025年4月27日（日）午前7:00

迅速な復旧に全力を挙げております。

なお、メンテナンス終了時刻は現時点では未定です。  
期間等の詳細は状況が確定次第、本ページにてお知らせさせていただきます。

- ・ 第五報（2025年4月27日 6:50）  
以下の文章を掲載

2025/04/26 - 緊急メンテナンスのお知らせ：続報（実施日：04/26、04/27）

（2025年4月27日 6:50更新）

昨日4月26日（土）午前より断続的にChatworkへのアクセスが不安定になっており、同日午後5時から事態解消に向け緊急メンテナンスを実施しております。

復旧ができるよう全力を挙げて対応しておりますが、現時点では引き続き、ご利用いただくことはできません。

ご利用いただけない時間が長時間にわたり続いておりますこと、皆様には大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。

■ 影響内容

メンテナンス時間中は、サービスが停止し、ご利用いただくことはできません。

■ 状況

- ・ 原因：データベースへのアクセス障害
- ・ 次回情報更新予定：2025年4月27日（日）午前9:00

復旧に全力を挙げております。

続報は本ページにてお知らせさせていただきます。

- ・ 復旧報（2025年4月27日 8:21）

**施日:04/26、04/27)**

(2025年4月27日 8:21更新)

昨日4月26日(土)午前より断続的にChatworkへのアクセスが不安定になっており、同日午後5時から事態解消に向け緊急メンテナンスを実施していましたが緊急メンテナンスを終了いたしました。引き続き状況を注視していますが、現在のところ、通常通りご利用いただけます。

昨日より、ご利用いただきにくい、またはご利用いただけない時間が長時間にわたり続いてしまいましたこと、ご利用の皆様ならびに関係者の皆様には大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。

■影響内容

メンテナンス時間中はサービスが停止し、ご利用いただくことができませんでした。

■原因

データベースへのアクセス障害

弊社では引き続き、再発防止対策に真摯に取り組んでまいります。

<https://help.chatwork.com/hc/ja/articles/46215869726617-2025-04-26-%E7%B7%8A%E6%80%A5%E3%83%A1%E3%83%B3%E3%83%86%E3%83%8A%E3%83%B3%E3%82%B9%E3%81%AE%E3%81%8A%E7%9F%A5%E3%82%89%E3%81%9B-%E5%BE%A9%E6%97%A7-%E5%AE%9F%E6%96%BD%E6%97%A5-04-26-04-27>

- ・ 詳報（2025年5月21日）

## 発生したシステム障害について

株式会社kubell（本社：東京都港区、代表取締役CEO：山本 正喜）が運営するビジネスチャット「Chatwork」において、システム障害ならびに緊急メンテナンス（以下、本障害）により、4月26日（土）午前7時41分頃から4月27日（日）午前7時25分頃まで正常にアクセスできない状況が発生しました。

お客様ならびに関係者の皆様に多大な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。

当社が採用するクラウドサービス提供事業者のAWS社（Amazon Web Services, Inc.）と共同で調査を行い、原因を確定したうえでご報告する必要があったため、原因および再発防止策の公表までお時間を頂戴しましたことを重ねてお詫び申し上げます。

### 本障害について

- ・ 期間：2025年4月26日（土）午前7時41分頃～4月27日（日）午前7時25分頃
- ・ 対象サービス：「Chatwork」
- ・ 発生事象：正常にアクセスできない状況が発生しました。

### 原因

- ・ AWS社が提供するデータベース製品Auroraにおいて、一定間隔で処理負荷が急上昇する問題が発生し、当社サービスへのアクセスが断続的に停止しました。
- ・ AWS社との共同調査の結果、Auroraの「拡張バイナリログ」機能（データベースの変更内容を詳細に記録する拡張機能。主にデータの複製やデータの復元時に有用）が、特定条件下で急激に負荷を高める製品内部の不具合であることが判明しました。
- ・ これはAWS社が管理するデータベース製品の内部的な不具合であり、当社が備えている冗長化・耐障害設計では回避が困難な事象であることをAWS社と確認しています。

### 対応状況

- ・ 現在、同じ不具合による再発リスクは解消済みです。

### 再発防止策

- ・ 問題発生の原因となった「拡張バイナリログ」機能の無効化
- ・ AWS社による「拡張バイナリログ」に関する不具合の修正パッチの適用
- ・ AWS社との連携強化及び責任範囲の明確化

当社はビジネスコミュニケーションプラットフォームを提供する企業として、本障害を深刻に受け止めております。お客様に安心してご利用いただけるよう、今後もサービスの安定運用と継続的な改善に全力で取り組んでまいります。

今後とも変わらぬご支援を宜しくお願い申し上げます。

<https://help.chatwork.com/hc/ja/articles/47161365414297-2025-05-21-2025%E5%B9%B4%E6%9C%88%E6%97%A5-%E5%9C%9F-27%E6%97%A5-%E3%81%AB%E7%99%BA%E7%94%9F%E3%81%97%E3%81%99>

		<p>F%E3%82%B7%E3%82%B9%E3%83%86%E3%83%A0%E9%9A%9C%E5%AE%B3%E3%81%AB%E3%81%A4%E3%81%84%E3%81%A6</p>
		<p>&lt;SNSでの情報発信&gt;  ①第一報 令和7年4月26日 8:56</p> <div data-bbox="426 432 1254 875">  </div> <p>②第二報 令和7年4月26日 12:54</p> <div data-bbox="426 990 1254 1881">  </div> <p>③第三報 令和7年4月26日 16:27</p>
その他		



Chatwork (チャットワー...  
@chatwork\_ja

フォローする

【緊急メンテナンスのお知らせ】本日午前より Chatwork へのアクセスが不安定になっておりますが、その状況を詳細に調査・対応するために緊急でメンテナンスを実施いたします。詳細についてはこちらをご確認ください。



2025/04/26 - 緊急メンテナンスのお知らせ : 復旧 (実施日:04/26、04/27)  
[help.chatwork.com](https://help.chatwork.com)

2025年04月26日 16:27 · 8.7万 表示



Chatwork (チャットワー... 🌟  
@chatwork\_ja

フォローする



【緊急メンテナンスのお知らせ・続報】本日4月26日(土)午前よりChatworkへのアクセスが不安定になっておりますが、その状況を詳細に調査・対応するために緊急でメンテナンスを実施しております。現時点では引き続き、サービスが停止しておりご利用いただくことはできません。ご利用いただきにくい、またはご利用いただけない時間が長時間にわたり続いておりますこと、ご利用の皆様には大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。

#### ■状況

原因：データベースへのアクセス障害

弊社では引き続き、鋭意原因の究明ならびに復旧に向けて取り組んでまいります。  
詳細についてはこちらをご確認ください。  
[help.chatwork.com/hc/ja/articles...](https://help.chatwork.com/hc/ja/articles...)

4月27日(日)AM7:00目途に続報を共有いたします。

2025年04月26日 23:23 · 9.1万 表示

⑤第五報 令和7年4月27日 6:51



Chatwork (チャットワー... 🌟  
@chatwork\_ja

フォローする

【サービス障害に関するお知らせ：続報】昨日4月26日(土)午前より断続的にChatworkへのアクセスが不安定になっており、同日PM5時から事態解消に向け緊急メンテナンスを実施しております。復旧ができるよう全力を挙げて対応しておりますが、現時点では引き続き、ご利用いただくことはできません。

ご利用いただけない時間が長時間にわたり続いておりますこと、皆様には大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。

#### ■状況

原因：データベースへのアクセス障害

弊社では引き続き、鋭意原因の究明ならびに復旧に向けて取り組んでまいります。

詳細についてはこちらをご確認ください。

[help.chatwork.com/hc/ja/articles...](https://help.chatwork.com/hc/ja/articles...)

4月27日(日)AM9:00目途に続報を共有いたします。

2025年04月27日 6:51 · 4.6万 表示

⑥復旧報 令和7年4月27日 8:25



Chatwork (チャットワー... 🌟  
@chatwork\_ja

フォローする

【サービス障害復旧のお知らせ】昨日4月26日(土)午前より断続的にChatworkへのアクセスが不安定になっており、同日午後5時からは事態解消に向け緊急メンテナンスを実施しておりましたが緊急メンテナンスを終了いたしました。引き続き状況を注視していますが、現在のところ、通常通りご利用いただけます。

昨日より、ご利用いただきにくい、またはご利用いただけない時間が長時間にわたり続いてしまいましたこと、ご利用の皆様ならびに関係者の皆様には大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。

弊社では引き続き、再発防止対策に真摯に取り組んでまいります。

[help.chatwork.com/hc/ja/articles...](https://help.chatwork.com/hc/ja/articles...)

2025年04月27日 8:25 · 6.7万 表示

<プロダクト内での情報発信>

・ 令和7年4月26日 16:45：緊急メンテナンスの実施について告知

チャット画面右上の画像のinfoボタンに表示



・ 令和7年4月27日 10:00：復旧について告知

チャット画面上部にバナーを表示  
バナーのリンク先にアクセス障害に関するお知らせを掲載

アナウンス告知登録		
	日本語用	英語用
● タイトル	緊急サーバーメンテナンスのお知らせ	Server Maintenance
● 本文	<p>下記の日時におきまして、緊急のサーバーメンテナンスを実施いたします。</p> <p>■実施日時 2025年4月26日（土）午後5:00開始</p> <p>本日午前よりChatworkへのアクセスが不安定になっておりますが、その状況を詳細に調査・対応するために緊急でメンテナンスを実施いたします。詳細については下記をご確認ください。</p> <p>2025/04/26 - 緊急サーバーメンテナンスのお知らせ（実施日:04/26）</p> <p>ご利用者の皆様には大変ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>	<p>Please note that Chatwork will undergo scheduled maintenance for the following time.</p> <p><b>Apr 26 2025, Saturday 05:00 PM Start. (JST)</b></p> <p>You will not be able to use the service during the maintenance period, as it will be temporarily unavailable.</p> <p>We apologize for any inconvenience. Thank you for your understanding!</p>
● 掲載開始日時	2025/04/26 16:45:00	2025/04/26 16:45:00
● 掲載終了日時	2025/04/26 19:00:00	2025/04/26 19:00:00

以上