

お客様各位

2020年04月13日
ポーターズ株式会社
代表取締役 西森 康二

HR Business Cloud アクセス障害について

PORTERS HR Business Cloud にて以下の障害が発生いたしました。お客様には多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。障害内容および今後の対応につきまして下記の通りご報告致します。

※時刻は記載が無い限り、日本時間を24時間表記で記載しています。

対象システム

- HR-Business Cloud 「以下 HRBC」
- HRBC の各種オプションサービス（進捗 NAVI、HRBC スマート帳票、HRBC Web Parts、Porters IMEX Applicant Import、CV-Parsing、HRBC Single Sign-On、HRBC Connect API）

発生時間

2020年04月10日 14時27分～2020年04月10日 18時10分

障害内容と影響範囲

HRBC へのアクセスの際に使用するドメイン [porterscloud.com]が一時的にアクセスできなくなった結果、お客様のブラウザに「このサイトにアクセスできません」などのメッセージが表示され、HRBC ならびに各オプションサービスに接続できない状態となりました。

日時	障害内容・対応状況
2020年04月10日 14:27	ドメイン[porterscloud.com]が一時的に利用制限された状態となる
18:10	上記ドメインの利用制限の解除を行い、HRBC ならびに各オプションサービスの復旧を確認

発生原因

弊社が所有するドメイン [porterscloud.com] の利用が一時的に制限されるという状態が発生しました。

通常、利用中のドメインが突然利用制限されるということはありません。

しかし、今回のケースは、以下の理由で発生いたしました。

ICANN(インターネットのドメイン名、IP アドレス等をグローバルに調整する目的で設立された非営利法人)の指針により、ドメインの所有者は、自身の Whois 情報を正確に提供する必要があり、虚偽の情報が提供された場合には、ドメイン名の登録が抹消される理由になり得ます。

従って、ドメインを新たに登録したり、ドメインの所有者情報を更新した場合には、その情報が正確であることを保証しなくてはなりません。この理由から、ドメインの登録事業者(お名前ドットコムを運営する GMO インターネット(株)など)が有名)は、ドメインの所有者がその情報を更新した際に、ドメイン所有者宛に「認証メール」(登録された情報が正しいかどうかを確認するメール)を送信し、ドメインの所有者はそれを認証しなくてはなりません。

(直接的な原因)

当社において、ドメイン [porterscloud.com]の所有者情報の一部が古く更新されていなかったため、最新情報に更新しました。

その後、ドメインの登録事業者から「認証メール」が送付されましたが、それを認証しないまま、有効期限を迎えた結果、ドメインの利用が一時的に制限されてしまいました。

(当社の管理体制における問題点)

調査の結果、重要なドメインの所有者情報を個人が管理しており、上記の認証などを含め、組織的に対応できる状態となっていなかったことが判明いたしました。

今後の対応

ドメイン管理を含む、サービス運営において重要な情報の管理方法を見直し、登録事業者等の第三者からの通知やアラート、あるいは、重要なタスクの管理を組織的に実施していくことで、恒久的な再発防止策の実施に向け取り組んでまいります。

この度は多大なるご迷惑をおかけ致しましたことを深く、重ねてお詫び申し上げます。

以上