

弊社メールシステムをご利用のお客様へ

株式会社 KDDI ウェブコミュニケーションズ  
代表取締役社長  
山瀬 明宏

## メール遅延のご報告と今後の対策に関して

謹啓

平素は格別のご高配賜り厚くお礼申し上げます。  
平成23年9月30日に想定を上回る流量のメールが弊社設備内に配信されました。これにより機器の処理能力を逼迫し、メール遅延が発生いたしました。お客様には甚大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、お詫び申し上げます。併せまして経緯と今後の対策について、ご報告いたします。

謹白

記

### 1.発生日時

平成23年09月30日(金) 09:30 頃発生  
平成23年09月30日(金) 22:00 頃まで  
※ 障害発生中、最長12時間半のメール受信の遅延が発生。

### 2.事象

弊社提供のメールサービスをご利用のお客様において、メール受信の遅延が発生していました。ただし社内メール(同一ドメイン間でのメールのやりとり)や、メール送信には影響ありません。

### 3.原因

想定を上回る流量の大容量メールが設備内に配信されたことが原因です。問題となるメールの流入の遮断をこころみましたが、送信元/送信先が複数存在したため特定することができず、調査中にも設備内にメールは滞留し続け、大幅なメール受信の遅延が発生しました。

### 4.影響範囲

- メール遅延が発生していた対象サーバ  
一部を除く共用・専用サーバ※  
※root権限付き専用サーバ、VPSスケラブルプラン
- メール損失  
メール、及びメールに添付されたファイルの損失はありません。遅延は発生しましたが、配信されています。

### 5.対処

- メールを送信元を特定し、制限を実施しました。
- メール配信を優先させる処理に設定を変更しました。

## 6.経緯

2011/09/30(金)

- 09:30 弊社設備内にてメールが滞留している状況を検知。調査を開始。
- 10:30 設備内に大容量のファイルが添付されたメールが配信され、メール遅延の発生を確認。  
緊急でメールの送信元、送信先、メール内容、添付ファイルに関する調査を開始。
- 11:14 障害・メンテナンス情報(<http://information.secure.ne.jp/>)にメール遅延の情報を掲載。
- 14:00 問題となるメールの流入制限を実施。
- 14:30 制限を実施するも、正常なメールの受信が継続し、遅延は解消されず。
- 14:40 メール遅延状態の解消を最優先とし、メール配信を優先させる処理に設定を変更。
- 15:00 メール流量が改善傾向になっていることを確認。
- 17:00 弊社ウェブサイトへ【メール配信の遅延につきまして(第一報)】を掲載。
- 18:05 弊社ウェブサイトへ【メール配信の遅延につきまして(第二報)】を掲載。
- 22:00 メールシステムのメール遅延が解消されたことを確認。本障害の復旧と判断。  
障害・メンテナンス情報(<http://information.secure.ne.jp/>)に復旧情報を掲載。  
弊社ウェブサイトへ【メール配信の遅延につきまして(第三報)】を掲載。

## 7.今回の問題点と対策

本障害で、弊社の対応に重大な問題が生じておりました。

- メール遅延が長時間に及んだこと。
- 監視システムの閾値を変更し、早い段階でメール遅延を検知し、被害が大きくなるように監視体制を強化します。既に実施済みです。
- お客様への障害発生報告が遅れたこと。
- 障害発生時のフローを見直し、お客様へ迅速に情報伝達できるように改善します。  
2011年10月07日までにフローを確立し、運用を開始します。

メールの遅延を早急に改善することができず大変申し訳ございませんでした。また、メール遅延発生後、障害・メンテナンス情報(<http://information.secure.ne.jp/>)に情報を掲載するまでに2時間弱の時間を要し、多数のお問合せをいただいてからの対応となりました。

弊社では今回の障害を大変重く受け止めており、具体的なアクションに落とし込んで改善に取り組んでまいります。

この度はメール遅延障害の発生により、貴社、並びに貴社サービスのご利用者様に甚大なるご迷惑をお掛けしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

### [ 本件に関するお問い合わせ先 ]

株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ

CPIサーバ保守管理グループ

Email:support@cp.ad.jp

電話 :0120-577-399

株式会社 KDDI ウェブコミュニケーションズ  
〒102-0083 東京都千代田区麹町3-6 住友不動産麹町ビル3号館  
Tel:03-3238-5780 Fax:03-3238-5781