

2012年7月24日

@ Y M C サーバーサービス利用者 各位

株式会社アット・ワイエムシー

## メール配送不具合に関するご報告と一部データ損失のお詫び

平素より、弊社サーバーサービスをご利用頂きまして誠にありがとうございます。

先日、7月23日(月)に発生致しました「メール配送不具合」につきまして、再度弊社側にて確認作業を行いましたところ、一部のメールデータが削除されていることが確認できました。

本件に関しまして、改めて下記の通りご報告致します。

### 記

#### 1. 障害発生及び復旧日時

2012年 7月23日(月) 17時30分頃 ~ 2012年 7月23日(月) 21時30分頃

#### 2. 影響範囲

以下のお客様が対象となります。

- ・ メールウィルス除去サービスをご利用のお客様
- ・ マネージドサーバー及びカスタムサーバーをご利用の一部のお客様
- ・ 共用サーバーをご利用のお客様  
(ただし、YSシリーズをご利用のお客様は対象外となります)

#### 3. 障害内容及び障害原因

弊社メールウィルス除去サーバーに対して大量のメールが送信されたことによりサーバーの負荷が高くなったため、設定ファイルの更新が正常に行われず、メール配送処理に不具合が発生しておりました。

そのため、障害発生時間中に送信されたメールの一部は以下のいずれかの状態となり、メールが送信先に届いておりませんでした。

- ・ 送信元にエラーメールが返信される
- ・ エラーメールの配送も正常に行われないう状態になっており、送信されたメール自体がサーバーから削除されている

4 . 弊社での対応

メールウィルス除去サーバーに対して、大量のメールを送信したと思われるホスト(接続元)からのメール配送を拒否するよう設定致しました。  
また、メールウィルス除去サーバーに滞留しておりましたメールの強制配送を行わせて頂きました。

5 . 今後の対策について

外部からのメール配送状況につきまして、今まで以上に監視体制を強化し、メールを大量に送信していることが確認できた場合には、速やかに制限を行うように致します。

6 . お客様側での対応について

前項3 . (障害内容及び障害原因)にてご説明致しました通り、障害発生中に配送エラーとなったメールはサーバーから削除されているため、再送を行うことができかねます。

したがいまして、誠に恐縮ではございますが、もしお客様にて障害発生から復旧までの間にメールを送信された方がいらっしゃる事が確認できましたら、当該送信者様にご連絡頂き、再度メールの送信をご依頼頂きますようお願い致します。

また、弊社ホームページよりお問い合わせやお申し込みを頂いた際にも、その内容が記載されたメールが正常に配送されておらず、サーバーから削除されているため、確認が行えない状態になっております。

こちらに関しましても、誠に恐縮ではございますが、再度お問い合わせ及びお申し込みを頂きますよう、重ねてお願い申し上げます。

このたびは、長時間にわたりメール配送不具合が発生したことにより、お客様に対して多大なるご迷惑をお掛け致しましたことを、深くお詫び申し上げます。

以上