

お客様 各位

メールサーバー障害についてご報告

ネットラピュタ株式会社
NetLaputa 事務局

平素よりご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

3月2日に発生しました、メールサーバーのトラブルにつきまして下記の通りご報告申し上げます。

メールの喪失まで発生する重大な障害となり、ご利用の皆様にご迷惑をおかけし、申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。

今後は、このような事態を引き起こさぬよう、早急に対策を施し、安定したシステムの運営に努めてまいります。

—記—

1. 障害の内容

- ・3月1日 23:46 に 中国の複数発信元からのメール攻撃を検知
発信元の遮断を行うも、発信元がランダムで絞り込んでの遮断ができず、最終的に遮断を終えた時点で約50万通のメールが滞留した。
- ・攻撃メールのあて先は存在しないため、メールサーバーから返送される、User unkown が全体の輻輳を加速的に増加させる事になった。
- ・滞留したメールから攻撃メール 及び返送メール を削除する処理を実行するも、3月3日 1:30 までの時間を要した。また、削除を実行している間も、spam を含む正常メールの着信もあり、3月3日 1:30 で未処理（113,483件）、配信待ち（262657件）が滞留した。
- ・滞留メールから スпамフィルターが spam 判定したものを隔離する処理を並行して実施。
- ・3日 11:45 に未処理の処理が完了。
この時点で信待ちは 23415 件 滞留しており、外部への送信はほぼリアルタイムに行われるものの、新規受信については 10分から 20分の遅延が発生。
また、滞留したメールは 新着メールとは別のタイミングで処理されるため、時間が古いメールが後から届く事象となる。

2. 障害の影響

メール着信の際に送信元サーバーには受信完了のレスポンスを返した後に、処理に失敗する事象が発生し、結果的に メール喪失が発生。メールサーバーの受信ログにも記録されておらず、喪失件数、内容 は不明。

3. 今後の取り組み

以下の二点について、早急を実施すべく取り組んでまいります。

- ・攻撃をより早期に検知し、遮断できる仕組みの導入
- ・システムの輻輳が発生した場合に、送受信そのものは行える構成の導入

以上