

2018年8月1日

お客様各位

株式会社大塚商会
たよれーるマネジメントサービスセンター

【中間報告】アルファメールプラチナ・プレミア メールシステム障害のご報告とお詫び

拝啓 貴社益々ご盛栄のこととお慶び申し上げます。平素は、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。この度、弊社提供サービス「アルファメールプラチナ」「アルファメールプレミア」におきまして、メールシステムにて障害が頻発し、ご利用のお客様には多大なるご迷惑をお掛けしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

下記に、本件に関しまして現段階で判明しております範囲で、中間のご報告をさせていただきます。何卒、ご査収の程よろしくお願い申し上げます。

敬具

－ 記 －

1. 発生日時

- ① 2018年7月25日(水) 14時頃～同日17時29分
- ② 2018年7月26日(木) 17時30分頃～同日18時40分
- ③ 2018年7月30日(月) 11時20分頃～同日12時54分
- ④ 2018年7月30日(月) 14時53分頃～同日15時19分
- ⑤ 2018年7月31日(火) 17時22分頃～同日18時13分 ※すべて24時間表記

本中間報告書では、上記のうち①～③について、ご報告いたします。

上記④、⑤に関しましては、現在調査中となっております。

2. 障害内容

- メール受信(POP)がしづらい
補足:メールソフトにて「サーバにコピーを残して受信する」の設定を行っている場合、過去のメールを再受信されている可能性がございます。
- メール閲覧(IMAP)がしづらい
- Webメールが遅い
- お客様宛に送信されたメールの遅延
- ご利用メニューがログインしづらい

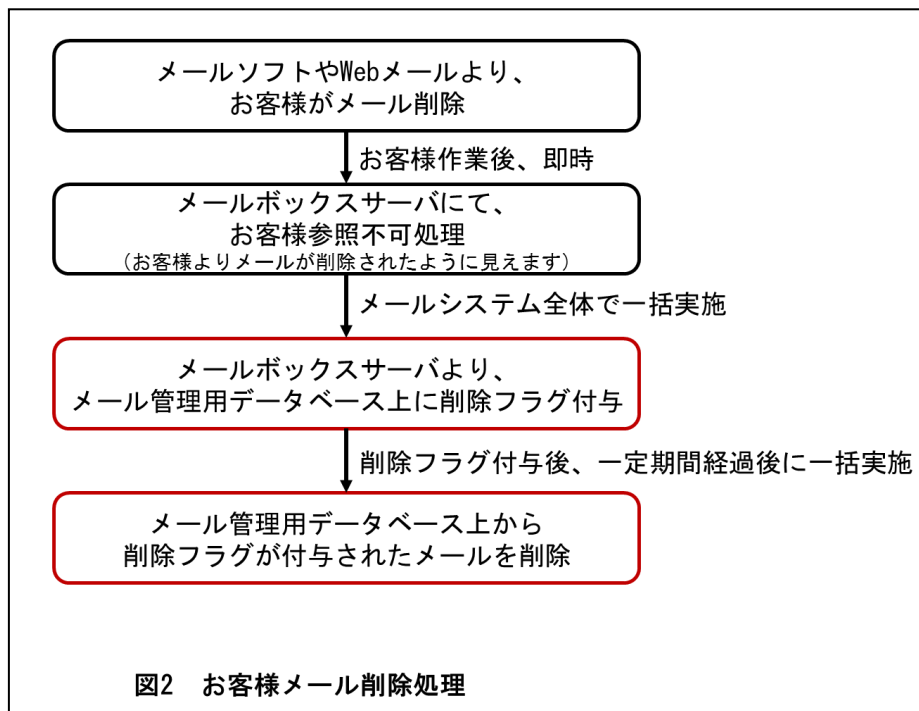
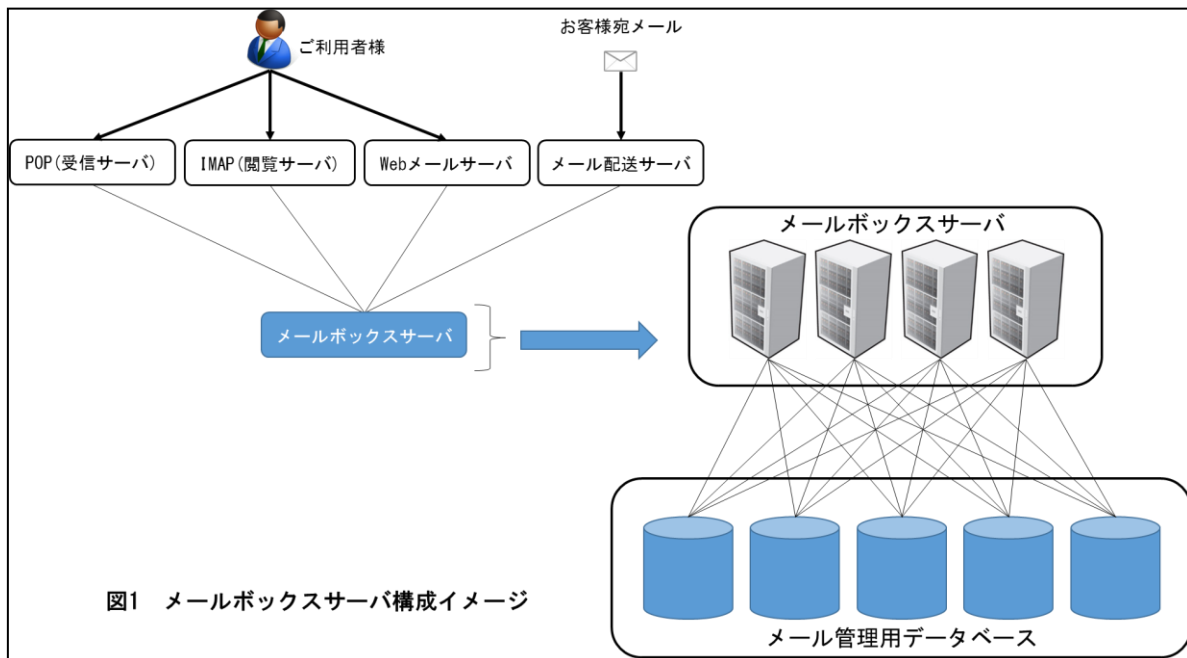
3. 対象

アルファメールプラチナ、アルファメールプレミアをご利用のすべてのお客様

4. 障害原因

現在、弊社のアルファメールプラチナならびにアルファメールプレミア(以下、弊社サービスといいます)では、お客様のメールを蓄積するメールボックスサーバは、可用性向上を目的としてメール管理用データベースとして分散データベースを採用しております。(図1参照)

また、お客様がメールソフトやWebメール等でメールの削除を実施した場合は、即時でお客様より参照いただけないよう処理(論理削除)がされますが、実際の削除(物理削除)は複数の段階を経て行われております。(図2参照)



今回の障害①～③に関しましては、メールの受信ならびに削除が頻繁に行われているお客様のメールに対して、削除に関する一括処理を実施する際に、大量のメールデータに処理が行われる関係で、メールボックスサーバならびにメール管理用データベースが過負荷となる状況が確認できております。

メールボックスサーバが過負荷となる事で、メールボックスサーバにアクセスするメール受信 (POP) サーバ・メール閲覧 (IMAP) サーバ・Web メールサーバ・メール配送サーバが正常に処理できず障害に至ってしまいました。

また、障害②ではメールボックスサーバとメール管理用データベース間において発生した不具合により、メールボックスサーバからメール管理用データベースへの更新処理が失敗し、メールボックスサーバならびにメール管理用データベースが過負荷となる事象が確認できております。

更に、メールソフトにて「サーバにコピーを残して受信する」という設定をされているお客様では、過去メールを受信してしまうという事象も確認しております。本事象は、本来お客様メールソフト上で保持されている「受信済みメールのリスト」とサーバ上にあります「すべてのメールリスト」を付け合わせし、合致しないメールを新着メールとして受信する仕組みが、メールボックスサーバ過負荷によりリストの付け合わせが正常に行えなかったことより、サーバ上にあるメールを全て新着メールとして認識してしまうために発生しております。

5. 対処

弊社といたしましては、障害発生時には、過負荷となったサーバの再起動を行い、復旧を行っております。また、その他に現在まで以下の対処を実施しております。

- 7月30日 メールボックスサーバのCPU増強
- 7月31日 メール管理用データベースのメモリ増強

6. 再発防止策

現段階、根本原因につきましては、継続調査中でございます。また、障害②の発生要因と言える不具合につきましても、改善に向けてバージョンアップ計画の策定に着手しております。

お客様には、多大なるご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。弊社としましては、早期に根本原因を究明し、恒久的な再発防止策の実施に向け、取り組む所存です。今しばらくお時間を頂戴できますよう、お願い申し上げます。

この度は、ご利用のお客様には多大なるご心配ならびにご迷惑をお掛けしておりますことを、重ねてお詫び申し上げます。

何卒、ご寛恕の程よろしくお願い申し上げます。

以上