

各位

2020年7月10日
株式会社 PR TIMES
カスタマーリレーションズ本部長 小暮桃子

PR TIMES 一部メール送信障害の発生報告とお詫び

謹啓 平素 PR TIMES をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

2020年7月3日（金）13:37頃～7月9日（木）16:30頃の間、PR TIMES から送信されるはずであった電子メールの一部が、未送信となっていたことが判明いたしました。弊社調査の結果、現時点でご利用企業 1187 社様 1570 件のプレスリリースにおいて、5760 通のメールが送信できていないことがわかりました。これは、同期間中に PR TIMES から送信した総計 1632 万 2862 通のメールの 0.03% に相当します。なお、調査は継続して行っており、対象件数に変動がある場合は適宜お知らせいたします。

プレスリリース 1 件あたりの未送信件数は最少 1 通から最多 163 通で、1～5 通の未送信が 1312 件、6～10 通の未送信が 165 件、11～25 通の未送信が 77 件、26～50 通の未送信が 8 件、51～75 通の未送信が 7 件、163 通の未送信が 1 件と確認されました（PR TIMES 保有メディアリストとご利用企業様保有インポートリストの合算）。対象となるご利用企業様には、該当するプレスリリースと未送信先について個別にご連絡させていただきます。

ご利用企業様の情報を適時適切にお送りすることができず、同時にメディア様ならびに関係各所の方々へ情報をお届けすることができず、誠に申し訳ございません。また、メール受信が確認できないことでご迷惑とご心配をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

つきましては、下記の通り経緯と原因、対策についてご報告申し上げます。もし追加で新たな事実が確認された場合には、判明し次第開示させていただきます。

プレスリリース未送信の対象にあたるご利用企業様には順次ご連絡、および配信の対応をさせていただいております。本件に関するお問合せは、PR TIMES サポート&サクセスデスク（電話：03-6455-5463、メール：cr@prt看imes.co.jp）までお願いいたします。ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。

何卒、今後とも引き続き PR TIMES をご愛顧いただけますようお願い申し上げます。

謹白

記

1. 内容

弊社が運営するプレスリリース配信サービス「PR TIMES」において、2020年7月3日（金）13:37頃～7月9日（木）16:30頃の間、送信されるはずであった電子メールの一部が、未送信となっていました。ご利用企業 1187 社様 1570 件のプレスリリースにおいて、5760 通のメールが送信できていませんでした。

2. 経緯

2020年7月3日（金）10:00頃～13:30頃

弊社サーバーに対して外部から断続的な DDoS 攻撃を受け、サービス提供は継続できていたものの、サイト瞬断が複数回確認されたことで早期システム対策が必要と判断。

2020年7月3日（金）13:37頃

ファイアウォールの DDoS 攻撃検知のしきい値引き下げを実行。攻撃の早期検知と遮断を実現し、サイト表示の安定を確認。（この時から一部メール未送信が発生したことが後日調査により判明。）

2020年7月9日（木）13:50

ご利用企業様からお問合せを頂き、メール送信障害の疑いが複数件発生していることを認知。

メール送信ログに異常値が含まれることを確認。システム詳細調査を開始。

2020年7月9日（木）16:30頃

メール未送信を確認し、7月3日のファイアウォールしきい値変更後に本事象が発生していたことが判明。しきい値を既定値に戻し正常化を確認。未送信メールの対象範囲の調査を開始。

2020年7月9日（木）20:34

メール未送信の概数と対象プレスリリースを抽出。精査と宛先確認を続行。

2020年7月10日（金）12:31

対象のご利用企業様、プレスリリース、未送信数を確認。

2020年7月10日（金）14:42

本事象に関する対策方針を策定。

2020年7月10日（金）15:18

対象のご利用企業様、プレスリリース、未送信数を確認。お知らせにて情報開示。対象となるご利用企業様へのご連絡と配信対応を開始。

3. 原因

本事象の直接の要因は、ファイアウォールの DDoS 攻撃検知のしきい値引き下げであったため、しきい値を既定値に戻し正常化しています。

根本的な原因として、アクセス負荷に対する脆弱性、一時的に負荷が集中しやすい運用、システム変更後の影響範囲の把握不足、日次で監視すべき範囲の不備があったと考えています。

攻撃に対する耐性と負荷分散を実現するシステムへ改善する必要がある、また、早期発見できる監視体制を強化する必要があります。

4. 今後の対応策

今後、同様の問題を発生させないために、以下項目を実施し、負荷分散と攻撃に対する耐性を実現するシステムへの改善と、早期発見できる監視体制の強化と徹底に努めます。

- システム負荷削減のため、即時受信を希望しないことが確認された個人ユーザー向けのプレスリリースメール送信を停止（2020年7月10日深夜に実行）。
- システム負荷削減のため、キャッシュ機能を導入。アクセス集中時にサイト全体が高負荷とならない構成へ変更。
- Web アプリケーションファイアウォールを導入による DDoS 対策の実施。
- システム変更した際、影響範囲と正常稼働の確認を二重チェック体制で実施。
- メール送信ログの日次チェックを徹底。メール監視アラートの設定変更。

弊社では本件について重く受け止め、PR TIMES の信用回復のため、システム改善と監視体制強化により再発防止に取り組んでまいります。追加施策がある場合には適宜お知らせさせていただきます。

また今後、悪質な DDoS 攻撃が確認された場合には情報開示請求や法的対応を含めて厳正に対処してまいります。

この度は、皆様へご心配とご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。改めて心よりお詫び申し上げます。

今後もどうか PR TIMES をご愛顧いただけますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

PR TIMES : <https://prtimes.jp/>

以上