

## PR TIMES 一部メール送信障害の発生報告とお詫び

障害発生の要因と対応策を追記いたしました。(3月12日更新)

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。

2021年2月24日(水) 21:00頃～3月1日(月) 17:35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117社様228件のプレスリリースにおいて、2310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1401万2784通のメールの0.016%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件あたりのメールの未送信件数は最少1通から最多148通で、1～5通の未送信が116件、6～10通の未送信が42件、11～25通の未送信が54件、26～50通の未送信が11件、51～75通の未送信が4件、76～148通の未送信が1件と確認されました。

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。なお、今回の障害発生条件にはインポートリスト機能を利用した場合に発生することが特定されており、PR TIMES 保有メディアリスト(メディアリスト機能)を活用した場合のメール送信につきましては対象外となっております。

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、順次ご連絡や説明を行いながら対応のご意向をお伺いし、メール再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:03-6455-4567、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、2021年2月24日(水) 21:00頃～3月1日(月) 17:35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。メディアリストインポート機能をご利用頂いた企業117社様228件のプレスリリースにおいて、2310通のメールが送信できていませんでした。

#### 2. 経緯

2021年2月24日(月) 21:00頃

メールサーバーのクラウド移行を完了し、PR TIMES 保有メディアリスト機能およびインポートリスト機能においてテスト配信等を実施し、正常に動いていると判断。

2021年2月25日(火) 7:58頃

メール送信のデータログを確認し、エラー値のウォッチを実施。常時のエラー検出割合(メールアドレス不通等の発生時)と大幅な変動がないことを確認。

2021年3月1日（月）16:18頃

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発生していることを認知。システム詳細調査を開始。

2021年3月1日（月）16:35頃

詳細調査により、メール送信のデータログから宛先等に問題がなく、送信がエラーになっているメールが一定件数発生していることを確認。メールサーバーのクラウド移行に伴い、インポートリスト機能を利用してinfo@prt看imes.jp以外のメールアドレスから送信設定をした場合等、一定条件が重なることで送信エラーになっていたことを調査により解明。なお、原因と見られるクラウド移行においては全体の25%程度のみを第一段階として実施していたため、移行対象となった範囲のみの影響であることを確認。

2020年3月1日（木）17:35頃

原因調査を進めると共にメールサーバーのクラウド移行の切り戻しを行い、正常化を確認。未送信メールの対象範囲の調査を開始。

2021年3月1日（月）21:06頃

対象のご利用企業様、プレスリリース、未送信数を確認。原因について調査を継続中。

2021年3月1日（月）21:17頃

対象のご利用企業様、プレスリリース、未送信数を確認。

2021年3月2日（火）09:00頃

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、メールサーバーのクラウド移行により発生したものです。現在メールサーバーのクラウド移行を進行しており、2月24日から一部の送信先で、従来のメールサーバーではなく、クラウドサービスから送信されるよう設定を変更いたしました。その際、移行先のクラウドサービスは送信元のドメインを事前にクラウドサービスに登録しておく必要があったにもかかわらず、登録をすることができておりませんでした。そのことにより、インポートリスト機能を使用し、配信元アドレスをinfo@prt看imes.jp以外のメールアドレスに設定して送信すること、ならびに送信先メールアドレスの@（アットマーク）一文字前にアルファベットaからmを含むこと、という条件時に、エラーが発生する事態を招いてしまいました。

2020年7月、メール配信遅延や不達が起きて以降、早期発見できる監視体制を強化しており、今回のクラウド移行に伴うタイミングにおいて、メール送信におけるログ監視体制構築および異常値の検出システム導入によって強化をしていましたが、個別のエラー内容の監視および本番環境でのテストケースの不足に対して不備があったことが、判明が遅れる要因となりました。

### 4. 今後の対応策

メールサーバーのクラウド移行の切り戻しを行ったことで、現在は正常化しています。クラウドサービスへ送信元のドメインを登録できていなかった背景には、担当者による認識不足があります。メールサーバーのクラウド移行においては、担当者、作業員、レビューアの体制で進行されており、作業員間での詳細な認識合わせをすることができていませんでした。また、原則本番リリース前には品質保証の工程を挟みますが、本件においてはテスト環境で試すことができず、事前の発見ができませんでした。

今後、メール送信において同様の問題を発生させないために、以下項目を実施し、早期発見できる監視体制の強化と徹底に努めます。

- 十分なケースを想定した本番環境でのテストの必須化および体制構築
- エラー検出値以外の個別のエラーに対応できる形での監視体制構築
- 開発途中段階でのレビュー体制の強化

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。

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。

以上

---

株式会社 PR TIMES <https://prtimes.jp>  
(c) 2007-2021 PR TIMES, Inc.

---