

2021年11月17日

各位

株式会社 PR TIMES
取締役 経営管理本部長 三島映拓

PR TIMES から Microsoft365 関連ドメインへのメール配信障害発生のお詫び

平素より「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。

この度、2021年11月5日（金）08:10以降にPR TIMESで配信実行いただいたプレスリリースにおいて、Microsoft365関連ドメイン宛メールの一部（詳細下記）でメール不達または遅延が発生していることが判明いたしました。お客様のプレスリリースを適切に配信完了させることができず大変なご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。

現在、当該メールの配信復旧に向けて調整を続けておりますが、別のメール配信システムを経由する方法の導入を含めて正常にお客様のプレスリリースを配信完了できる環境を構築中です。本障害の詳細な影響範囲と復旧対応、再発防止策について引き続きご報告させていただきます。

会員企業様、会員メディア様、ユーザーの皆様ならびに関係各所の方々へ、多大なるご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

現時点で判明している事実につきまして以下の通りご報告させていただきます。

謹白

記

1. 発生日時

2021年11月5日（金）08:10～発生中（11月17日18時現在）

2. 内容

当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、Microsoft365関連ドメインのメールアドレスを宛先とするプレスリリース配信メールの一部が、送信失敗（不達または遅延）していることが判明しました。現在8台あるメール送信サーバーのうち2台に割当てられたIPアドレス1件がMicrosoftよりブロックリストに登録されたことにより発生しています。メール送信サーバーはランダムに振り分けているため、Microsoft365関連ドメインかつ当該IPアドレスを経由するケース（発生確率としては約4分の1相当）で本障害が起こっています。

2021年11月5日0時00分～11月17日15時00分の期間で抽出したところ、送信完了を含む全メール件数が2818万9821件ある内、ブロックリスト登録を要因とする障害メール件数が6万8417件とその割合は0.24%（障害メール／全メール）に相当します。（再送時の重複が一部含まれる件数）

3. 対象の宛先ドメイン

acclaim.jp, hirabayashi.com, hotmail.co.jp, hotmail.co.th, hotmail.co.uk, hotmail.com, hotmail.nl, infoseek.jp, live.cn, live.com.sg, live.com, live.jp, morishow.net, msn.com, outlook.com, outlook.jp, outlook.kr, taswork.com, その他Microsoft365メールソフトを使用される方

4. 原因と対応

現在 8 台あるメール送信サーバーのうち 2 台に割当てられた IP アドレス 1 件が Microsoft よりブロックリストに登録されたことにより発生しています。今後、Microsoft365 関連ドメイン宛メールの一部を別メール配信システムから送信し、送信量を減らしたうえで Microsoft へブロックリスト解除を求める方針です。

5. 経緯

≫2021 年 11 月 5 日 (木)

08:10 「PR TIMES」メールサーバーの一部に割当てられた IP アドレスが Microsoft よりブロックリスト登録を受け、Microsoft365 関連ドメイン宛のメール障害が発生 (この時点では認識できず)

≫2021 年 11 月 15 日 (月)

12:00 頃 お客様より「自社宛のプレスリリース配信メールが届かないため、メディア向け配信を含めて送信状況を確認したい」とのお問合せを頂く

12:30 全体メール送信状況には異常ないことを確認したうえで、個別調査を開始

15:00 Microsoft365 関連ドメイン宛のメール障害であることを確認、影響範囲と原因調査を開始

16:10 Microsoft へブロックリスト解除を申請

22:07 Microsoft へブロックリスト解除を再申請

≫2021 年 11 月 16 日 (火)

17:00 頃 別のメール配信システム経由で送信する方針を対応策に追加し、システム調整を開始

≫2021 年 11 月 17 日 (水)

10:00 影響範囲およびログ調査を続行

18:00 当お知らせを開示 (調査および対応継続中)

この度は、皆様へ多大なる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。進捗がありましたら速やかにご報告させていただきます。

本件に関するお問合せは PR TIMES サポートデスクまでお願いいたします。恐れ入ります。

(PR TIMES サポートデスク)

【お問合せフォーム】

<https://tayori.com/form/536e9f54c53fb0fa255e36237e66a8c50e2cd625>

【お電話でのサポート】

TEL : 03-6455-4567

平日 10:00~18:00、土日祝 10:00~17:00

今後もどうか「PR TIMES」を引き続きご愛顧いただけますようお願い申し上げます。

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

以上