

2021年11月19日

各位

株式会社 PR TIMES
取締役 経営管理本部長 三島映拓

【復旧報告】 PR TIMES から Microsoft365 関連ドメインへのメール配信障害

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。

当社が2021年11月17日にお知らせいたしました「PR TIMES から Microsoft365 関連ドメインへのメール配信障害」の復旧を確認いたしました。併せて再発防止策についてご報告させていただきます。

2021年11月5日から11月18日にかけて 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いたしました。11月18日に別のメール配信システムを経由する方法を導入して送信再開するとともに、送信量を適切に管理したことで元の原因も解消できたことを11月19日に確認いたしました。経緯詳細と復旧対応、再発防止策は下記の通りです。

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誠に申し訳ございませんでした。以下に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）08:10～11月18日（木）21:15

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、不達または遅延となるメール配信障害が発生しました。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した。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した。

2021年11月5日0時00分～11月19日0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3255万7767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7万5243件とその割合は0.23%（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, albirex2006.com, hirabayashi.com, hotmail.co.jp, hotmail.co.th, hotmail.co.uk, hotmail.com, hotmail.fr, hotmail.it, hotmail.nl, infoseek.jp, live.cn, live.com.sg, live.com, live.jp, morishow.net, msn.com, outlook.com, outlook.jp, outlook.kr, outlook.sa, taswork.com, その他 Microsoft365 メールソフトを使用される方

4. 原因と復旧対応

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ました。別のメール配信システムを経由する方法を導入し、Microsoft365関連ドメイン宛メールのうち送信量が多いものを、別のIPアドレスから送信するよう切替えました。送信量を減らし適切に管理したことで、Microsoftのブロックリストのシステム解除を図り、その後の送信実績を一定時間にわたり監視して正常なメール送信完了が継続して確認できたことから、ブロックリスト解除と完全復旧を確認しております。

5. 再発防止策

2022年1月にメールシステムを別メールシステム体制へ移行予定であり、メール送受信の安定稼働を目指します。また1月の移行までも、前述した送信量を適切に管理する運用により、今回のようなブロックリスト登録を起こすことなくメール配信を実行してまいります。

6. 経緯

≫2021年11月5日(金)

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 お知らせ第一報を開示(調査および対応を継続)

≫2021年11月18日(木)

15:53 メール再送プログラムの一部を調整

16:00 別のメール配信システムから送信する対応策の導入を実施

17:00 Microsoft365関連ドメイン宛メールのうち送信量が多いものを、別のメール配信システムから送信を開始

17:30 別のメール配信システムへの転送が正常完了していることを確認

17:44 Microsoftへブロックリスト解除を再申請

19:02 Microsoftより解除はシステムで自動判定されることを確認

21:15 Microsoft365関連ドメイン宛メールの不達や遅延が解消(翌日に当社が認識)

≫2021年11月19日(金)

15:00 Microsoft365関連ドメイン宛メールの送信実績を継続監視した結果、ブロックリスト解除されて正常に送信できていることを確認

19:30 復旧報告を掲載

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。
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何卒よろしくお願ひ申し上げます。

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

以上