

各位

2022 年 4 月 6 日
株式会社 PR TIMES
カスタマーリレーションズ本部長代行 三浦和樹

PR TIMES 一部 FAX 送信障害に関するお詫びとご報告

謹啓 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。

2022 年 3 月 17 日（木）8:28～4 月 1 日（金）17:33 の間に PR TIMES から送信されるはずであった FAX の一部が未送信となっていたことが判明いたしました。調査の結果、同期間のご利用企業 703 社 1351 件のプレスリリースにおいて、5 万 8642 通の FAX が送信できていないことがわかりました。対象のご利用企業様には、当該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。なお、メール配信と PR TIMES サイト掲載への影響はございません。

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。なお、現在は復旧完了しております。プレスリリース FAX 未送信の対象にあたるご利用企業様には順次ご連絡させていただいた上で、再配信を含め対応させていただきます。

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、2022 年 3 月 17 日（木）8:28～4 月 1 日（金）17:33 頃の間送信されるはずであった FAX 送信の一部が、未送信となっていました。ご利用企業 703 社 1351 件のプレスリリースにおいて、5 万 8642 通の FAX が送信できておりませんでした。この期間に送信依頼を頂いた FAX 総数は 22 万 5675 通で、本障害の影響を受けた FAX は全体の 25.9%（障害 FAX 送信／全 FAX 送信）に相当します。

2. 経緯

》2022 年 4 月 1 日（金）

10:31 弊社内にて FAX 送信業務に関して詳細データ点検を開始

10:35 送信履歴を確認しシステム調査を開始

10:45 通信会社への連絡開始

11:39 通信会社に調査ログ送付

17:30 8 台ある回線終端装置（DSU）のうち 1 台で送付エラーが発生していることを確認

17:40 当該 DSU を無効化（これ以降は残り 7 台の DSU で縮退運用）

18:10 DSU 故障の疑いを含めて包括的に調査を開始

18:52 当該 DSU のアラームランプが点灯していることを確認、調査継続と詳細確認のためには入居ビル共用部分への立入りが必要と判明し、翌週に立入り調査を行うことを決定

》 2022 年 4 月 4 日（月）

15:00 通信会社と共に入居ビル共用部分への立入り調査を開始

19:00 ビル構内に敷設したメインケーブルの故障を確認

19:07 予備ケーブルに切り替えて当該 DSU が復旧

19:30 当該 DSU の有効化を実施し、全ての DSU が作動していることを確認

》 2022 年 4 月 5 日（火）

10:00 正常に FAX 送信されていることを確認

12:34 送信エラーを検知するためのテストを開始

12:53 対象のプレスリリースについて対象の精査を開始

19:32 影響範囲を特定

》 2022 年 4 月 6 日（水）

15:31 送信エラーを検知するためのテストが完了、本番環境への実装見込みが立つ

3. 原因

本事象の直接の要因は FAX 送信の仕組みの一部である回線終端装置から主配線盤までの通信ケーブルが故障していたことにありました。また障害の原因とは別に、この故障を速やかに検知し、復旧工事を施すまでの対応が遅れたことを重大な課題であると受け止めております。

4. 今後の対応策

現在、FAX システムにおいて送信遅延や死活監視をしております。同様の問題を今後発生させないために、より精緻にエラー種別を判定できるようにします。弊社が構築する FAX システムへの監視システムを応用し、物理機器の故障までに監視範囲を拡張いたします。^{※1}

これにより、送信エラー検知による通知を受けて目視で確認できる体制を整えてまいります。

※1 4 月 7 日（木）の運営開始時より実装見込み

5. 補填について

今回、FAX 未送信となったプレスリリースに関して、FAX 送信オプションご利用料金（FAX1 配信 5,000 円）は、障害発生件数に応じて返金させていただきます。なお、4 月 1 日（金）のご利用分につきましては請求書発行前につき、FAX 送信オプション分は請求いたしません。詳細は営業担当もしくはサポート&サクセスデスクより直接ご連絡差し上げます。

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。

今後どうか「PR TIMES」をご愛顧いただき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