

【お詫び】メール配信障害について

令和4年9月21日
特定非営利活動法人こらぼる
理事長 小笠原 雅樹

平素は、弊社のメール配信サービス@連絡網(アットレンラクモウ)をご利用いただきましてありがとうございます。

昨日(9月20日)配信された配信メールについて、配信の停止及び遅延が発生しました。お客様には多大なご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

記

1. 障害内容

9月20日(火)5:30以降に配信された全てのメールが配信されなくなりました。

ただしサーバの稼働状態には異常はなく、施設側からのログインや配信作業は受け付けていましたので、施設さまからは『配信メールを出したのに届かない』という状況になりました。7時には施設さまにはメール配信ログイン画面の『お知らせ』欄に障害発生の第一報をお伝えしました。

2. 原因

9時頃、開発会社が調査したところ、契約サーバ会社の仕様で『24時間にメール配信できる上限数を超えた』ために、配信が規制されていると判明しました。(この数値は契約しているサーバ会社が自社管理サーバから大量の迷惑メールを配信されないように規制しているものです。)

弊社としてはメール配信の集中によるサーバダウン等を回避するため、負荷監視などを日常的に行っておりますが、今回のような多角的な要因によるメール配信のリスク管理体制が不十分だったことが原因です。

3. 対応

至急、メール配信数の上限数増加の申請を行いました。

配信停止以降、2～3時間毎に一定数の受付済みのメールが一斉配信されるという動作が続き、同日20時頃には即時配信が可能になったことを確認しました。その間は配信数が規制されている最中ということもあり、早朝に配信された内容が昼以降に届いたり、各施設さまが心配で複数回、同じ内容で配信されたメールが連続で届く場合もあり、ご利用の皆様には大変ご迷惑をおかけしました。

今回は台風の影響で安全に関わる重要なメールを配信する必要があるのに、このような事態になり、誠に申し訳ありませんでした。

今後につきましては、サーバ監視体制の強化、および環境整備に尽力してまいりますので、今後とも@連絡網をご利用いただきますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

以上