

【第5報】障害に関するお詫びとご報告

この度は、弊社 DNS サーバーの障害につきまして多大なるご不便とご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

本障害の対応状況について、下記のとおりご報告いたします。

記

1. サービスへの影響範囲 【第1報を転載】

ASAHI ネットの下記サービスをご利用できない場合がございます。

- ・光接続、モバイル接続等インターネット接続サービス ※au ひかりは除く
- ・メールサービス
- ・その他ブログサービス等

2. 事象と対策

(1) 事象 【第4報を転載】

① 2015年12月14日 11時59分～17時38分

弊社 DNS サーバーへの特異なアクセス (DDoS 攻撃) により弊社サーバーへの負荷上昇が発生し、DNS サーバーをご利用いただけない状況が発生いたしました。

② 2015年12月14日 23時45分～24時2分

本障害の対応の過程において、サーバーの増設作業を行ったところ、弊社 DNS サーバーの応答劣化が発生し、一部のお客様において各種サービスをご利用いただけない状況が発生いたしました。

③ 2015年12月16日 11時26分～12時00分

本障害の原因究明の過程において、弊社 DNS サーバーの設定変更作業を行ったところ、想定以上に DNS サーバーへの負荷上昇が発生し、各種サービスをご利用いただけない状況が発生いたしました。

(2) 対策 **【更新】**

本障害の再発防止に向けた取り組みと今後の対応方針について、下記のとおりご報告申し上げます。

① DDoS 攻撃の回避に向けた取り組み

ア) 外部からの DNS クエリを遮断する Inbound Port 53 Blocking (以下、IP53B) を実施いたしました。(12月14日 15時30分/実施済)

〈IP53Bに関する今後の対応について〉

IP53Bについて、動的IPアドレスへの適用は今後も継続いたします。

また、固定IPアドレスにおいても当面、動的IPアドレスと同様の対応といたしますが、お客様のご申請に基づき IP53B を解除させていただきます。IP53B の解除方法等の詳細は、下記3.「DNSサーバーを設置し、インターネットに公開しているお客様へのお願い」をご参照ください。

② DDoS 攻撃の検知及び DNS システムの増強に向けた取り組み

ア) DDoS 攻撃の検知に対する閾値のポリシー変更 (12月15日/実施済)

イ) ロードバランサー (負荷分散装置) の増強 (12月16日 4~6時/実施済)

ウ) DNS サーバーの増強 (12月17日 4~6時、12月18日 4~6時/実施済)

③ 障害発生時における確実かつタイムリーな情報提供に向けた取り組み

ア) Twitter による情報提供 (12月24日予定)

障害発生事象及び復旧状況等情報の到達性を高め、よりタイムリーな情報提供を行うため、“サービス障害に関連する情報発信に特化した” Twitter アカウントを開設し、運用いたします。なお、Twitter のアカウント情報及び運用方法等詳細については、12月24日に弊社ホームページ (<http://asahi-net.jp/>)の「サポート情報」欄)、並びにお客様の ASAHI ネットメールアドレス宛にご案内いたします。

イ) お客様ご指定のメールアドレスへの情報提供 (2016年1月予定)

現在、弊社からお客様への各種情報提供は、原則としてお客様の ASAHI ネットメールアドレス宛に行っていますが、お客様のメールアドレスのご利用状況 (Gmail、Yahoo!メール、携帯キャリアのメール等のご利用) を勘案し、情報の到達性向上を目的としてお客様が任意に指定されたメールアドレス宛に、サービス障害に関する情報提供を行う運用に変更いたします。なお、お客様ご指定のメールアドレスの登録方法等詳細につきましては、弊社ホームページ (<http://asahi-net.jp/>)の「サポート情報」欄)、並びにお客様の ASAHI ネットメールアドレス宛にご案内いたします。

3. DNS サーバーを設置し、インターネットに公開しているお客様へのお願い 【第2報を転載】

DNS サーバーをお客様ご自身で設置し、インターネットに公開している場合は、インターネットからの IP アドレスの問い合わせに応答できません。

上記の影響に該当されるお客様は、誠にお手数ではございますが下記窓口までご連絡ください。個別に IP53B を解除させていただきます。

IP53B 解除申請の窓口

https://asahi-net.jp/support/contact/IP53B_unlock.html

※設置、公開されている DNS サーバーに関する情報をご入力下さい。

この度は、弊社 DNS サーバーの障害並びに障害復旧に時間を要し、多大なご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。弊社といたしましてはこの度の事態を重く受け止め、日々多様化、高度化する DDoS 攻撃などの各種攻撃からお客様を守り、安心してインターネットサービスをご利用いただけますよう、より一層努力して参ります。

以上