

お客様各位

ネットワーク障害に関するご報告

平素は弊社のサービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。
この度発生いたしました障害により、お客様にご迷惑をおかけしまして誠に申し訳ございません。
深くお詫び申し上げますと共に、下記の通りに障害についてと今後の対策についてのご報告を申し上げます。

2025年5月13日
デルター株式会社

記

〈障害状況〉

発生日時： 2025年5月2日（金）16時03分～18時34分（24時間表記）
影響範囲： 株式会社ミライコミュニケーションネットワークのサーバーセンターにて下記のサービスを運用中のお客様（共有サーバー及び一部の専有サーバー）
・ Webサイト
・ メール
・ DaaS（CMS）等のWebシステム
症 状： インターネット接続が不安定な状態になり、Webサイトの表示やメールに遅延等が発生しておりました。

〈発生事由〉

株式会社ミライコミュニケーションネットワーク（以下：ミライネット）のサーバーセンターのネットワークを管理している上位通信事業者（以下：通信A）の東京リージョン（以下：東京/通信A）で設備故障が発生しました。

〈対処〉

ミライネットにより手動でネットワーク回線の切替作業を実施しました。

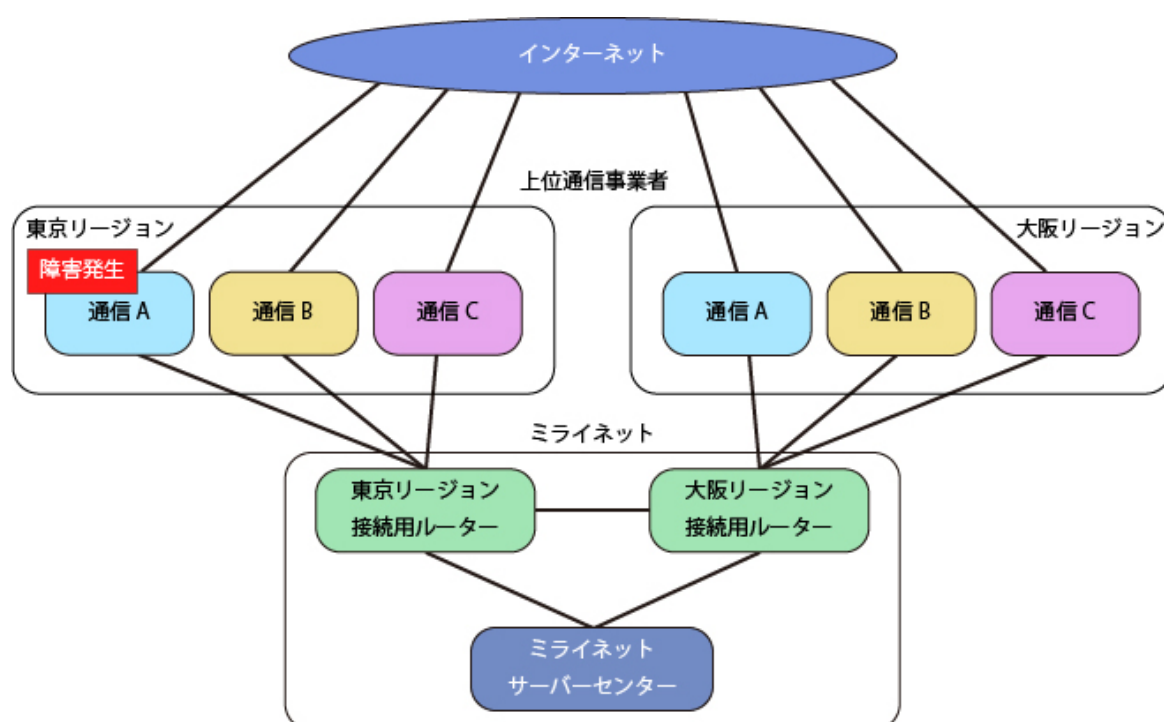
〈原因〉

東京/通信Aで設備故障が発生した際にミライネットで自動で回線が切り替わらなかったため、インターネット接続が不安定になりました。
また設備故障時の障害発生アラートをミライネットが検知出来なかったため、初動対応に遅れが発生しました。

〈時系列〉

No.	日時	詳細
	2025/05/02	
1	16:03	東京/通信Aにて障害発生（ミライネットでは把握出来ず）
2	16:10	ミライネットが障害発生を検知し調査開始
3	16:26	ミライネットがネットワーク障害と判断し、障害箇所の調査開始
4	16:38	ミライネットより弊社に障害速報（第1報）が入電 同時刻より障害が顕著に発現していたお客様へ弊社から障害発生のご連絡
5	16:39	ミライネットが東京/通信Aで発生した障害を検知したため、該当の通信経路を遮断し、別の上位通信事業者（以下：東京/通信B）へ手動で切替
6	16:45	東京/通信Aから東京/通信Bへの手動切替完了
7	16:48	依然として一部の通信で接続障害が発生していたため調査を継続
8	17:27	ミライネットより弊社に障害速報（第2報）が入電
9	17:50	東京/通信Aの不具合により、大阪リージョン（大阪/通信A）にトラフィックが集中し通信に遅延が発生し始めたため、大阪リージョンを手動で大阪/通信Bに切替 この時点で一部の通信障害については解消に向かう
10	18:30	一部の通信に障害が残っていたため、通信A（東京及び大阪）を全て遮断し、すべてのトラフィックを通信Bでの運用に切替
11	18:34	通信Aから通信Bへの切替及びトラフィックの流通を確認 通信障害としては復旧 同時刻に弊社よりすべてのお客様へ障害についての速報をメール及びWebサイトにてご連絡
12	19:30	ミライネットより弊社にトラフィックが通常値になったと入電 同時刻より顕著に障害が発生していたお客様へ弊社から障害及びトラフィックが復旧したことをご連絡
13	22:40	通信A側での設備故障が復旧
	2025/05/04	
14	02:00	通信Bから通信Aへの回線切り戻しの作業開始
15	03:05	通信Bから通信Aへの切替完了

〈ネットワーク構成についての概念図及び概略〉



同色同名の通信A、B、Cはそれぞれ同一の上位通信事業者です。

トラフィックの分散のため、東京（中部含む東日本）と大阪（西日本）のリージョンに分けて管理されています。

通信がインターネットからどの上位通信事業者の経路を辿るかはご契約の通信事業者により流動的です。

今回の障害は通信Aを担当している通信会社の設備故障による通信障害になります。

該当の通信会社はフレッツ光通信網を利用しており、その中でも主にau系列の通信を司る箇所での障害が発生したため、該当系列の通信サービスを利用しているお客様や利用者の方に顕著に通信障害が発生しました。

時系列(1)～(9)では上記を解消するために通信Aから通信Bへの手動切替を行いました。が、トラフィックの混雑が解消しなかったことや、通信Aの通信網の中でau系列以外にも障害が波及していたことから、時系列(10)で通信Aとの通信を全て遮断することにより通信Bなどの回線で障害を回避し通信を行うことが可能になりました。

〈再発防止策及び体制の改善〉

ミライネットにて、上位通信事業者で障害が発生した際に自動で回線切替が行われるように構成変更が行われる予定です。

実施時期は2025年6月が予定されており、実施の際や詳細がわかり次第、改めて弊社よりご連絡させていただきます。

また、ミライネットにてミライネット側からアクティブに上位通信事業者の障害を検知できるような仕組みの構築を進めると共に、上位通信事業者からの障害情報の速やかな伝達出来るように、ミライネットと上位通信事業者で協議が進められます。

弊社といたしましても、ミライネットから弊社への速やかな伝達の協議と共に、お客様へのご連絡についての体制の改善を進めさせていただきます。

以上