

平成 29 年 10 月 26 日

経緯報告書

ご利用ユーザーの皆様へ

株式会社シティーズ
(サークルスクエア運営元)

このたびサークルスクエアで発生したアクセス障害に関しまして、経緯と今後の対策を報告致します。ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。

記

【概要】

2017 年 10 月 10 日（火）早朝から 10 月 23 日（月）午前 11 時にかけてサークルスクエアの正規ドメイン c-sqr.net にアクセスできないためにサークルスクエアのサービスが正常にご利用いただけない状態が発生しました。

【発生日時】

2017 年 10 月 10 日（火）早朝 ～ 10 月 23 日（月） 11 時 12 分

※ 正確な発生時刻はネットワーク環境ごとに異なります。

【関連する会社、団体】

- ・シティーズ（サークルスクエア運営元、弊社）
- ・リセラー（日本国内のドメイン販売代理店）
- ・レジストラ（ドイツのドメイン管理会社）
- ・ICANN（ドメイン管理の最上位機関）

【発生原因】

・ドメイン c-sqr.net の登録に利用していたメールアドレス（Whois 情報の Resistant Email）が弊社の更新不備により、受信不能になっていた。

・ドメイン管理の上位機関 ICANN がドメイン c-sqr.net に対して抜き打ちの正

確性チェックを実施し、メールアドレスの不備を検知

・ドメイン管理のレジストラが ICANN の指示によりドメイン c-sqr.net の利用制限を実施

【対応経緯】

2017年10月10日（火）

- 1) 早朝にアクセス障害が発生（正確な発生時刻はネットワーク環境ごとに異なる）
- 2) 午前 7:40 アクセス障害の発生を検知
- 3) ネットワーク担当エンジニアが調査を開始
- 4) リセラーのサポート窓口と質疑応答を開始
- 5) 原因が「メールアドレスの更新不備」である旨、リセラーから回答
- 6) 午後 3:14 申請書類を揃えメールアドレス更新と利用制限解除をリセラーに依頼
- 7) ユーザー向けに IP アドレス直打ち用の URL を公開

2017年10月11日（水）

- 1) 午後 8:35 Whois の登録メールアドレス更新が完了
- 2) レジストラに対するドメイン所有者確認が完了
- 3) ドメインの利用制限が解除されず

2017年10月12日（木）

- 1) ドメイン利用制限が解除されない理由をリセラーよりレジストラへ問い合わせ
- 2) リセラーとレジストラの間で制限解除に関する調整を開始

2017年10月13日（金）

- 1) 暫定ドメイン c-sqr.jp に対するプログラム修正が完了
- 2) 午後 7:22 暫定ドメイン c-sqr.jp でのサービス提供開始
- 3) リセラーとレジストラの間で制限解除に関する進展なし

2017年10月14日（土）～10月18日（水）

- 1) 弊社からレジストラへ直接の連絡を試みるが、回答なし
- 2) リセラーより弊社へ状況報告あり（ICANN を起点としたドメイン利用制限に該当し、稀なケースであること。当該リセラーでは初めて遭遇したケースであること。

レジストラ側の対応待ちであること)

2017年10月19日(木)

- 1) レジストラから制限解除する旨、回答あり
- 2) 引き続きアクセス障害は継続

2017年10月20日(金)

- 1) 午後6:46 ドメイン利用制限が解除
- 2) 復旧メンテナンスのお知らせメール配信を開始

2017年10月21日(土)～10月22日(日)

- 1) 復旧メンテナンスのお知らせメール配信
- 2) 復旧メンテナンスの準備(プログラム修正、ネットワーク設定など)

2017年10月23日(月)

- 1) 午前10:00 復旧メンテナンスを開始
- 2) 午前11:12 復旧メンテナンスの完了

【今後の対策】

- ・定期的に Whois 情報を確認して、更新不備が発生していないことを確認します。
- ・ドメイン登録に利用するリセラー・レジストラの変更を、以下の観点で検討します
 - 問題発生時点で、他の手段による連絡や暫定の代理公開などを行っていただくこと
 - 緊急時に柔軟な対応が可能で、迅速な連絡が取れる体制であること

【有料オプションをご利用中の方への対応】

- ・有料オプションの有効期間を1ヶ月間延長いたします。

以上