

2021年4月16日

企業向けマネージド仮想専用サーバーサービス 「Biz メール&ウェブ プレミアム」におけるメール誤配送について

NTT コミュニケーションズ(以下 NTT Com)が提供する企業向けマネージド仮想専用サーバーサービス「Biz メール&ウェブ プレミアム」(以下 本サービス)において、「迷惑メールフィルタリング」オプションに含まれているソフトウェアの不具合により、メールの誤配送が生じたこと(以下 本事象)が判明いたしました。

本事象については、対策を実施し、不具合は解消しております。また、影響を受けた可能性がある皆さまには、順次連絡を差し上げております。

関係者の皆さまには、多大なご迷惑およびご心配をお掛けすることとなり、誠に申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。

1. 概要

2021年2月21日から2021年4月2日の間に、本サービスの「迷惑メールフィルタリング」をご利用のお客さま向けに配信された一部のメールが、本来メールが届くべき宛先ではなく、本サービスの「迷惑メールフィルタリング」をご利用されている他のお客さま宛に、英数字および記号などの文字列として、誤配送される事象が発生しました。

2. 経緯

- ・2021年3月17日 お客さまからのご申告にもとづき、事実関係の調査を開始。事象の内容や原因を調査
- ・2021年4月3日 不具合への対策を実施
- ・2021年4月3日以降 ログの全数調査を通じ、影響範囲を特定

3. メール誤配送件数

273件

本事象の影響を受けた可能性がある皆さまには、順次連絡を差し上げております。

4. 本事象の発生原因

本サービスの「迷惑メールフィルタリング」に含まれるソフトウェアの不具合により、誤った送信元と送信先の情報がメールに付与されたことで、本事象が発生しました。

5. 対応状況と再発防止策

2021年4月3日に不具合への対策を実施しました。以降、不具合は発生しておりません。
また、本事象のような未知の不具合に対する検知の精度を高め、再発防止に努めます。