

2020年6月1日

HENNGE株式会社
Incident No: HED2020052801

Post-Incident Report
HENNGE Email DLP の Office 365 宛通知メールの配送遅延

■ 発生事象

2020年5月28日(木) 17時03分(以下、時刻表記はJST/日本時間で記載します)頃から、HENNGE Email DLP の一部メールサーバーが Microsoft 社の Office 365 IP スロットリング(*)による制限が誤って適用され、Office 365 ユーザー様向け各種通知メール(アクション通知、添付ファイル自動暗号化の送信者向けパスワード通知、承認結果通知)の一部で配送遅延が発生いたしました。なお、メールロストやログデータの欠損等のダウンタイムは検知されていません。

(*)Office 365 IP スロットリングについて

<https://docs.microsoft.com/en-us/archive/blogs/tzink/office-365-releases-ip-throttling>

■ 発生日時

2020年5月28日(木) 17時03分頃 から同日21時13分頃まで

■ 影響範囲

上述の発生時間帯に HENNGE Email DLP 新基盤から配送した、Office 365 ユーザー様向け各種通知メール(アクション通知、添付ファイル自動暗号化の送信者向けパスワード通知、承認結果通知)に対して最大で4時間程度の配送遅延が発生しました。なお発生時間帯においても、遅延影響を受けたメールとほぼ同数のメールが配送成功している状態でした。

■ 発生原因

HENNGE Email DLP サーバーから Microsoft 社の Office 365 向けに配送された各種通知メールが、IP スロットリングによる制限に該当し、当該サーバーから配信する一部の通知メールが一時的に拒否されることで、再送扱いとなりメール配送遅延の根本原因となりました。

■ 事象発生からの時系列と弊社対応

以下に、事象発生から現在に至るまでの時系列を記載します。

5月28日(木) 17:30	弊社内の HENNGE Email DLP 自動監視サービスにより、各種通知メールのメールキュー増加を検知。
5月28日(木) 17:37	システムチームによる調査を開始し、Office 365 宛の一部の通知メールに対して一時拒否されており、再送扱いのメールキューが増加していることを確認。Microsoft 社に発生事象の問い合わせを実施。
5月28日(木) 18:11	HENNGE One ステータスダッシュボードで事象の初報配信。
5月28日(木) 18:23	Microsoft 社の IP スロットリングの可能性を疑い、配送間隔の調整を実施。
5月28日(木) 19:24	改善傾向が見られず、さらに配送間隔の調整を実施。
5月28日(木) 20:02	改善傾向が見られたため、さらに配送間隔の調整を実施。

5月28日(木) 20:24	Office 365 宛メールの一時拒否が停止し、解消傾向にあることを確認。
5月28日(木) 20:58	Microsoft社より、HENNGE Email DLP サーバーに対して、IP スロットリングが適用されていたため、17:37 の問い合わせをきっかけにした解除作業の完了連絡を受領。
5月28日(木) 21:13	再送待ちステータスの最後のメールキューが配送完了したことを確認。
5月28日(木) 21:20	HENNGE One ステータスダッシュボードで事象が解消したことを配信。

■ 恒久対応策

Microsoft 社の Office 365 IP スロットリングは、Office 365 をスパム攻撃から保護するために自動で発動するセーフティ機能であり、その詳細な仕様は公開されておらず、外部の IP アドレスに対して恒久的なホワイトリスト登録は受け入れしていません。一方で、Microsoft 社 Office365 サポートチームより、今後同事象が再発した場合、弊社の業務影響を踏まえた直接の受付窓口にて IP スロットリング解除申請を受け入れる旨の回答を得ています。

また、弊社では、今回の配送遅延が発生する直前のメールの配送傾向、平常時のモニタリング結果を元に、IP スロットリングの制限への抵触リスクを軽減、回避するための施策を検討、実施しています。具体的には、暫定対処としては、メールの配送調整を既に行っており、恒久対処としては、遅延発生時の配送システムの見直しを計画してまいります。

以上