

2020年2月14日

HENNGE 株式会社
Incident No: HED2020021401

Post-Incident Report
HENNGE Email DLP 一部メール送信不具合

■ 発生事象

2020年1月14日(火)から断続的に1月31日(金)頃まで、HENNGE Email DLP の一部の IP アドレスが、Spamhaus / Microsoft アカウント RBL (ブラックリスト) に登録され、これを参照するメール送信先の MTA によっては受付拒否となり、送信メールが宛先に配送されず、エラーメールが返送される、もしくは、再送により遅延する事象が発生していました。

■ 発生日時

2020年1月14日(火)から2020年1月31日(金)頃

■ 発生原因

事象に対する根本原因は、世界的主要 DNSBL の1つである Spamhaus 主管の RBL に誤検知されたことに起因するものの、当該組織独自の基準により判定が実施されているため、弊社からの見解だけでは一概に原因解明は困難な状況です。また、Microsoft アカウントの RBL については Spamhaus RBL の誤検知による影響を少なからず受けているものと推察しております。この点においても、当該組織独自の基準により判定が実施されているため、根本的な事象発生原因の解明は困難な状況です。また、今回の事象は、旧基盤でも同様のことが発生する可能性がある事象であり、一概に新基盤に移行したことに起因する事象とは断言できない点についてもご理解いただければ幸いです。

HENNGE Email DLP は、より多くのお客様にご利用いただくために、メール通数の増加と共に、最終的なインターネットへの出力先となる MTA をオートスケールさせる機能を備えています。この時に追加される MTA 群は、HENNGE Email DLP プロダクション環境へのリリース前には必ず、世界的主要 DNSBL が参照する各種メールサービスに対して、一定期間に一定のメール通数を送信し続けることにより、送信レピュテーションを維持する作業を実施しています。これらの作業は一般的に、IP ウォームアップと呼称されます。

弊社システムチーム見解となりますが、2019年11月から12月にかけての HENNGE Email DLP 内部での顕著なメール通数の増加量(※)が、IP ウォームアップにより維持されたレピュテーションよりも、Spamhaus が独自に定める送信レピュテーションの閾値を上回ってしまった可能性を考慮し、次項の以下3点の対応策を講じています。

※ 2019年11月から12月のメール通数の増加量の要因は、HENNGE Email DLP 旧基盤から現在ご利用の共通基盤への移行テナントの増加によるものです。

■ 対応策

1. AWS サポートチームへのエスカレーション

HENNGE One が稼働しております IaaS 環境である、AWS サポートチームへのエスカレーションを実施しました。2月14日時点で、詳細はセキュリティ上の観点から非開示となりますが、HENNGE One が利用するグローバル IP アドレス群のブラックリスト誤検知の恒久的な回避が可能になった旨の回答を AWS サポートチームより受領いたしました。

2. IP ウォームアップ完了時の閾値の見直し

送信レピュテーションをより高く維持し続けることにより、他の DNSBL においても、誤検知発生リスクを低下させる事ができるものと考えています。この度の連日渡る問題発生をふまえて、HENNGE Email DLP プロダクション環境へのリリース前 IP ウォームアップ完了の目安となる一定期間内のメール送信通数の見直しを実施しました。HENNGE One 全体のサービス提供ポリシーにより、具体的な数値での報告は控えさせていただくものの、今後の IP ウォームアップ完了判定は、日次でのメールの増加量から計算されることとなります。

3. HENNGE One ステータスダッシュボード上での事象連絡

ユーザー様への事象連絡のために、今後、今回同様の事象を検知した場合、かつ、バウンスメール数が弊社の定める閾値を超えた場合には、可及的速やかに、HENNGE One ステータスダッシュボード上で情報を開示する事とします。1月31日（金）にはバウンスメールの検知率向上のために更に当該閾値の見直しを行なっています。加えて、現時点ではカスタマーサクセスガイド担当者による手動操作でのダッシュボード掲載も、中長期的な検討事項となりますが、ユーザー様へのリアルタイムな情報の開示を目的として、Spamhaus / Microsoft アカウント RBL 誤検知から解除完了までを自動的にダッシュボードに連携する仕組みを検討しています。

上記3点の対応策を行い最終的な RBL 誤検知は、2020年1月31日以降で、検知しておりませんことを、本レポートにてご報告いたします。

本事象については、HENNGE One サービスとしては SLA 適用対象外となりますが、今後もしも同事象が発生した場合には、早急な問題解決に取り組む事をお約束させていただきます。この度は多大なるご迷惑をお掛けしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。今後とも、全てのユーザー様に対して、安心してサービスをご利用いただけますよう努力して参ります。何卒よろしくお願いいたします。

以上