

2024 年 9 月 2 日

HENNGE株式会社

Post-Incident Report
HENNGE Email DLP ログイン不可並びに配送遅延障害

■ 発生事象

2024 年 8 月 29 日 (木) 17:33頃より、HENNGE Email DLP において以下の問題が発生しておりました。

- ・ユーザー画面、および管理者画面へのアクセス不可
- ・Microsoft 365 並びに Google Workspace から中継されたメールの一時的なリレー不可

本事象は同日 19:18 頃に解消しました。一方で、障害発生期間中に影響を受けたメールは Microsoft 365 または Google Workspace にて再送が行われた後、改めて HENNGE Email DLP でのフィルタリングが行われる挙動となったため、遅延して宛先にメールが配送される状況となりました。なお、障害発生期間中に滞留していたメールキューが HENNGE Email DLP へ流入し始める状態となりましたため、増加するトラフィックに対応するため一時的に弊社サービス内部のリソースのスケールアウトを実施したものの、影響を受けたお客様テナントの中で最大のメール配送遅延時間は、71 分と推察されます。

なお、障害発生期間中の Microsoft 365 または Google Workspace から HENNGE Email DLP への実際のメールリレーは、大変恐縮ながら、お客様各テナント管理コンソール上のメールログ機能よりご確認をお願いいたします。

■ 発生日時

2024 年 8 月 29 日 (木) 17:33 頃から 19:18 頃まで

■ 発生原因

本事象は、以下 AWS 公式ダッシュボードに掲載されている AWS Security Token Service (以降 AWS STS とします)に関する障害に起因して発生いたしました。

AWS Health Dashboard: AWS Identity and Access Management [Connectivity Issues] - August 29

https://health.aws.amazon.com/health/status?eventID=arn:aws:health:global::event/IAM/AWS_IAM_OPERATIONAL_ISSUE/AWS_IAM_OPERATIONAL_ISSUE_C9750_3CF4B9D9C39

HENNGE Email DLP は、複数の AWS サービスを複合して利用しており、これらの AWS サービス間でアクセスを行うための認証情報は AWS STS を利用して取得しております。また、認証情報は AWS STS から提供される単一のエンドポイント(以降グローバルエンドポイントとします)を指定して取得する設計となっております。

今回、前述した AWS の公式ダッシュボードに掲載されている AWS STS の障害が発生し、AWS STS のグローバルエンドポイントが機能停止状態となりましたため、HENNGE Email DLP にて利用する各種 AWS サービスへアクセスするための認証情報を取得することができない状態となりました。その結果として、HENNGE Email DLP におけるメールの受付不可やサービスへのログイン不可等、今回の障害が発生いたしました。

■ 対応策

AWS STS の参照先エンドポイントを変更することで対応を行いました。

今回の障害はグローバルエンドポイントでのみ発生しており、その一方で、各リージョンごとのエンドポイント(以降リージョナルエンドポイントとします)への影響は発生していない点に弊社システムチームは着目しました。結果として、認証情報の取得先をリージョナルエンドポイントへ変更する対応策を実施いたしました。

なお、将来的には HENNGE Email DLP をマルチリージョンにて運用することでさらに冗長性を高め、同様の障害が発生した際も影響範囲を可能な限り小さくした上で切り替えができるよう対策、検討を進めております。

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