

2024年3月1日

お客様 各位

株式会社フォーバルテレコム

スマートひかり等、弊社電話サービスの障害に関するお詫びとご報告

謹啓 2024年2月26日（月）に発生いたしました、弊社電話サービスの障害につきまして、お客様に多大なご迷惑をお掛けしました事、深くお詫び申し上げます。

お詫びと合わせ、今回の障害の概要、原因、経緯、再発防止策等につきまして、改めて下記の通りご報告申し上げます。

引き続きご指導ご鞭撻のほど、何卒お願い申し上げます。

謹白

記

1. 障害が発生したサービス

スマートひかり、FT フォン、AmaVo、CooVo、Neo AmaVo

2. 事象

一部の通話において発着信の不可が発生。

3. 発生日時

① 発生：2024年2月26日（月）10:19 復旧：同 12:16

② 発生：2024年2月26日（月）13:16 復旧：同 14:44

4. 発生原因

弊社仕入先の IP 電話接続用設備（以下、「SIP サーバ」）のソフトウェア構成を変更した際の設定に不備があり、高負荷が発生。

5. 復旧要因

SIP サーバのソフトウェア構成の修正。

6. 経緯

① 2月26日（月）10:19、SIP サーバで、音声通話の発着信のエラーに関するアラ-

トを検知いたしました。エラーは、SIP サーバに高負荷が発生した事によるものでした。速やかに直前に実施していた SIP サーバに関する作業と、外部からの異常通信の流入についての点検を実施、また対策として待機系設備への手動切り替えを実施(10:54 頃) いたしました。高負荷は解消せず、原因の特定には至りませんでした。その後、原因調査の継続中に徐々に SIP サーバの負荷が低下し、12:16 頃に一時的に障害が復旧いたしました。

- ② 2月26日(月)13:16、再び SIP サーバに高負荷が発生いたしました。午前中から継続していた調査に加え、2月22日(木)に実施した SIP サーバのソフトウェア構成の変更との関連性を点検するため、14:44 頃に当該変更を元に戻したところ、高負荷は解消いたしました。解消後に SIP サーバのソフトウェア構成変更作業の内容を精査したところ、ソフトウェアのログの出力レベルが開発時の設定のままとなっており、SIP サーバに高負荷を与えていた事が判明いたしました。原因が特定でき、ソフトウェア構成を修正した結果、同様の事象は発生しない事を確認しております。

7. 再発防止策

弊社仕入先において、SIP サーバのソフトウェアに関し、次の対策を実施した事を確認いたしました。

- ① 本番環境に適用するソフトウェアモジュール作成時に、ログの出力レベルを適切にするための確認手順を追加いたしました。(2024年2月28日完了)
- ② SIP サーバの起動時に出力されるログに含まれる、ソフトウェアモジュールのバージョン情報に、ログの出力レベルを示す情報を追加いたしました。またログを確認し、出力レベルが不適切である場合、即時切り戻しを実施する手順を追加いたしました。
(2024年2月28日完了)

この度は長時間にわたりご迷惑をお掛けしました事、重ねてお詫び申し上げます。

以上