

(最終報)

NTT東日本エリアで「フレッツ 光ネクスト」をご利用のお客様の一部でインターネット接続がご利用できなかった事象の原因と再発防止策について

平成22年10月7日(木) 12時00分頃から同日20時07分まで発生した、NTT東日本エリアで「フレッツ 光ネクスト」をご利用のお客様の一部でインターネット接続等がご利用できなかった事象について、原因等が判明いたしましたので、ご報告いたします。

お客様に、ご迷惑・ご不便をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 原因 : 「フレッツ 光ネクスト」網内の通信設備(DNS:ドメイン名解決サーバ)1台のメンテナンス作業を実施した際、データ設定に誤りがあり、そのデータにより、DNSが異常な処理を行った結果、一部のお客様にてインターネット接続等ができない状況となりました。

2. 影響のあったサービスおよびお客様

上記の原因により影響を受けたと考えられるサービスおよびお客様は、以下のとおりです。

<影響のあったサービス>

NTT東日本エリアにおける「フレッツ 光ネクスト」を利用した、インターネット接続の一部およびVPNサービス※1の一部

※1 「フレッツ・VPNゲート」等、主に企業のお客様が利用する、フレッツ網内に閉じた接続サービス。

<影響のあったお客様>

「フレッツ 光ネクスト」をご契約のお客様のうち、以下の条件①または②に当てはまるお客様※2。

※2 この他、お客様が通信機器等に特殊な設定をされていた場合、影響があった可能性がございます。

【条件】

①「ひかり電話オフィスタ입」をブロードバンドルータを接続してご利用されている場合で、かつその下部にWindows Vista®※3またはWindows® 7※3を搭載したパソコンを接続されている場合で、かつ不具合のあった時間帯に、今回異常な処理を行ったDNSに接続した場合。

※3 Windows Vista®およびWindows® 7は米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。

②「ひかり電話」をご契約で、かつお客様宅内のホームゲートウェイ(ひかり電話接続機器)の設定を、「要求時接続型設定」に変更し(初期設定は「常時接続型設定」となっています)、かつ「フレッツ 光ネクスト」網外のサーバとの接続に一定時間以上かかった結果、「フレッツ 光ネクスト」網内のDNSに接続した場合で、かつ今回異常な処理を行ったDNSに接続した場合。

3. 措置状況 : 弊社ビル内において不具合箇所の特定をおこない、データの修正を行った上で、DNSの再立ち上げを実施いたしました。

4. 申告件数 : 387件(10月7日20時30分時点)

5. 再発防止策: 今後はメンテナンス作業を実施する前に、データ設定内容のチェックを強化するとともに、本運用の前には、当該データでの正常運用を確認するための事前の動作検証をこれまで以上に徹底するなど、再発防止策に努めてまいります。

【別紙1】正常時のインターネットアクセス

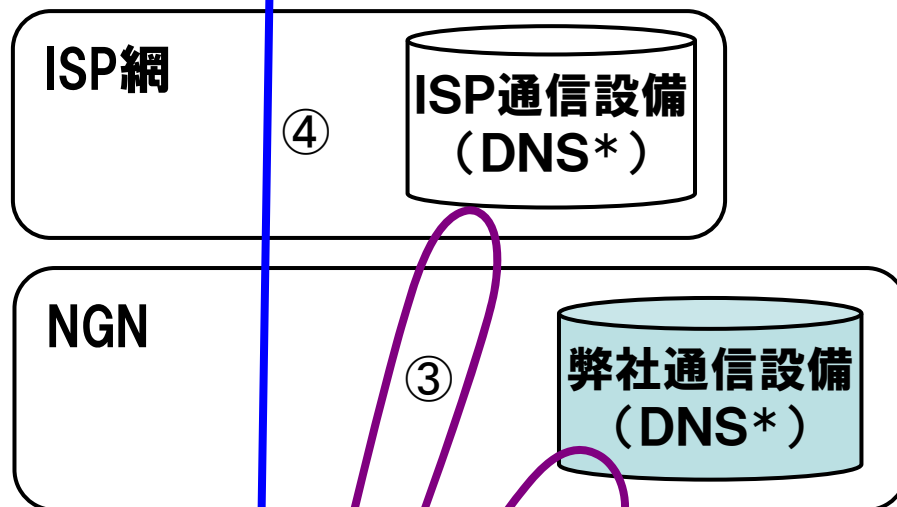
【別紙2】不具合発生の経過

【別紙1】正常時のインターネットアクセス

<条件①の場合>

URL : http://www.***.co.jp (例)

<平成22年10月20日修正>
例として掲載したURLに適切でない記載があったため、別のURL(例)に修正いたしました。



ひかり電話
オフィスタブ用
接続装置

ブロードバンド
ルータ



Windows Vista,
またはWindows7

【今回の不具合対象となる条件】(条件①)

- ・「フレッツ 光ネクスト」をご利用
- ・ひかり電話オフィスタブをご利用
- ・お客様ビル内にブロードバンドルータを接続
- ・ブロードバンドルータ配下にWindows Vista®またはWindows® 7を接続

④ パソコンと接続先 (Webサーバ) が接続開始。

③ 接続先 (Webサーバ) へ接続するよう指示。

不具合のあった弊社通信設備に接続したお客様は、③へ接続できず。

② 条件に当てはまるお客様の場合、NGN内の通信設備 (DNS) に接続。接続先がNGN外の場合は、③ISPの通信設備に接続するよう指示。
※条件に当てはまらないお客様の場合は、①の後③に接続するため、今回の事象は発生しない。

① www.***.co.jp (例) への接続指示。

※Windows Vista®およびWindows® 7は米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。

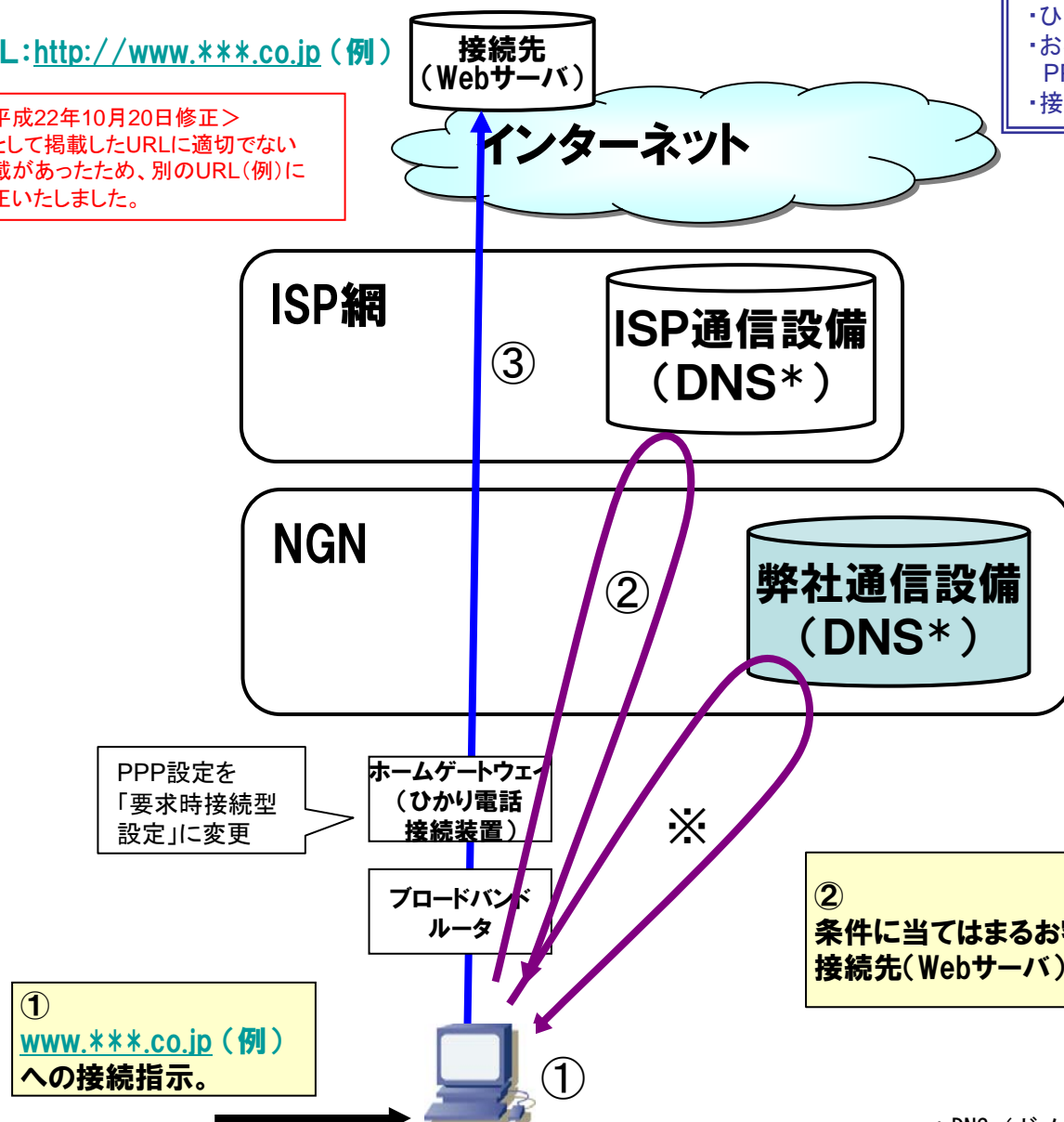
*DNS (ドメインネームサーバ) :
インターネットに接続するためのアドレス情報の変換を行う装置

【別紙1】正常時のインターネットアクセス

<条件②の場合>

URL: http://www.***.co.jp (例)

<平成22年10月20日修正>
例として掲載したURLに適切でない記載があったため、別のURL(例)に修正いたしました。



【今回の不具合対象となる条件】(条件②)

- ・「フレッツ 光ネクスト」をご利用
- ・ひかり電話をご利用
- ・お客様宅内のホームゲートウェイ(ひかり電話接続装置)のPPP設定を、お客様が「要求時接続型設定」に変更
- ・接続先のISP等の通信設備から一定時間以上応答がない

③ パソコンと接続先(Webサーバ)が接続開始。

※ISPの通信設備が一定時間以上応答しない場合のみ、弊社通信設備(DNS)に接続。

弊社通信設備ではインターネット側の接続情報を持たないため、③へ接続できず。

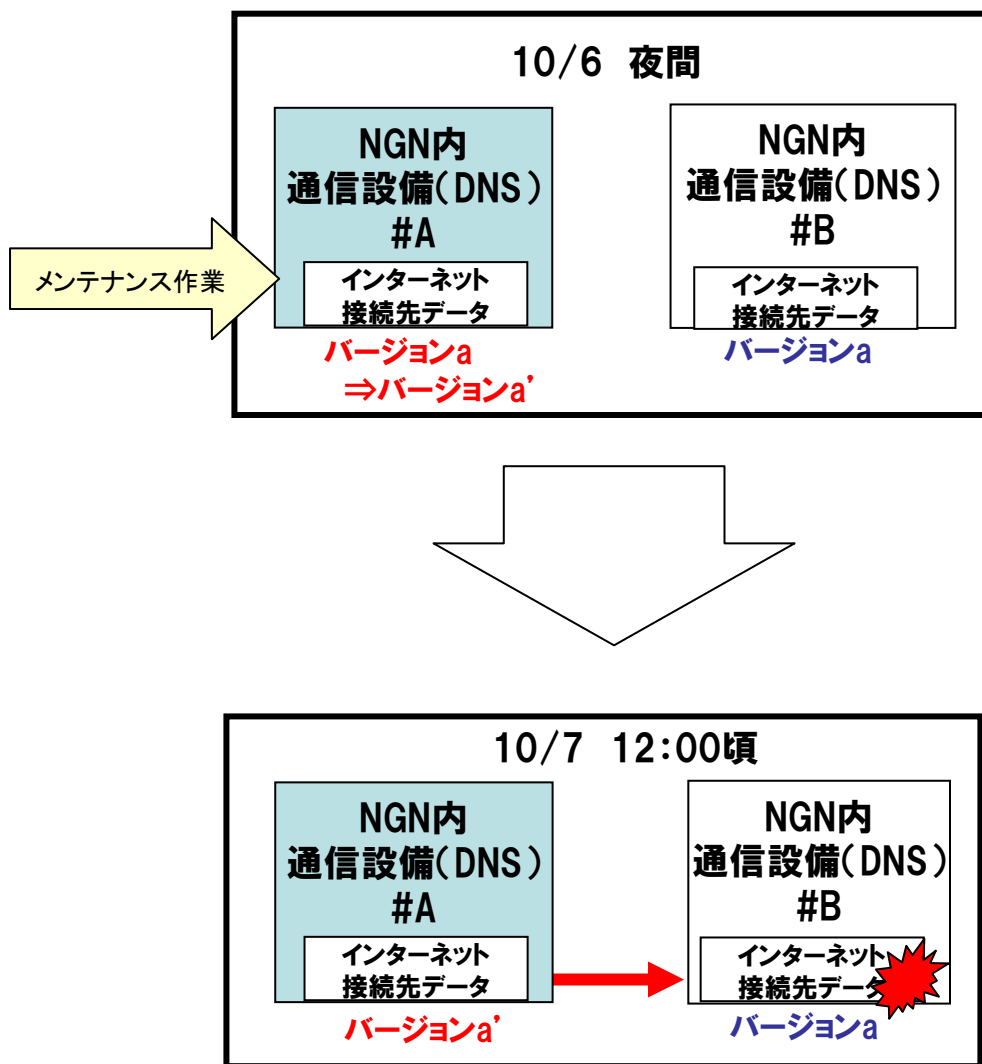
PPP設定を「要求時接続型設定」に変更

① www.***.co.jp (例) への接続指示。

② 条件に当てはまるお客様の場合、ISPの通信設備に接続。接続先(Webサーバ)へ接続するよう指示。

* DNS (ドメインネームサーバ) : インターネットに接続するためのアドレス情報の変換を行う装置

【別紙2】不具合発生経過



(不具合発生以前)
複数台の通信設備(DNS)が、全て同じバージョン(バージョンa)で分散処理を実施。

①通信設備(DNS)の1台(#A)に対するメンテナンス作業を実施。



② #Aのみ、ソフトウェアをバージョンaからバージョンa'に更新。

③バージョンa'用のインターネット接続先データを、他の通信設備(#B)に転送して、コピー。

【原因】

本来、②において、バージョンaとa'双方に理解できるデータ設定とすべきであったが、バージョンa'のみが理解できるデータ設定としていた。

④バージョンa'用の接続先データを受信した通信設備(#B)に異常発生。



⑤通信設備 #Bのみ、正常な処理ができず、接続不可。

※ #Aは正常な処理を実施。