

2021年9月16日

お客様各位

SUISUI ヘルプデスク

## SUISUI Lite-Plus(A)インターネットシステム

### 通信障害に関するお詫び

拝啓 貴社益々ご清栄の段お慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2021年9月8日（水）に発生いたしました障害につきまして、弊社インターネットサービスをご利用のお客様に大変ご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今回の障害の概要、再発防止策につきまして、下記の通りご報告申し上げます。

敬具

記

#### 1. 概要：

##### 1) 広域障害

障害内容： 外部攻撃を起因とした弊社サーバー不具合によるインターネット接続不可

発生日時： 2021年9月8日（水） 20時48分（24時間表記）

復旧日時： 2021年9月8日（水） 23時47分（24時間表記）

##### 2) 個別障害 特定のお客様にのみ発生

障害内容： 外部攻撃を起因としたインターネット接続不安定、もしくは接続不可

発生日時： 2021年9月8日（水） 20時48分（24時間表記）

復旧日時： お客様によって異なります

#### 2. 原因：

1) 外部攻撃者が、サービスご利用中のお客様の宅内設置ルーターの脆弱性を悪用し、一時的に乗っ取り、弊社サーバーに対し大量の通信を発生させました。その結果、サーバーが高負荷となり、正常な処理を行うことができなくなったため、インターネット接続障害が発生したと判断しております。

2) 宅内設置ルーターの設定が改ざんされ、弊社サーバーに対し、短期間に大量の通信が繰り返し発生いたしました。その結果、インターネット接続が不安定的、もしくは、ルーターが高負荷となりインターネット接続ができない状態になったと推測しております。なお、この事象は、お客様にてルーターを初期化していただくことで復旧しております。

#### 3. 再発防止策：

1) サーバーへの要求数に上限を設け、万一同様の大量リクエストが発生した場合、高負荷状態とならないよう、体制を構築済みです（9月9日完了）。

2) お客様の宅内設置ルーターの脆弱性が悪用されたことを踏まえ、お客様に『インターネット利用のリスクとセキュリティ対策の重要性』のご理解を深めていただくことの重要性を再認識いたしました。今後、弊社サポートサイトやメールマガジン等を通じて、セキュリティ対策に関する情報のご提供を強化して参ります。何卒、ご理解、ご協力のほど、お願い申し上げます。

以上

#### 本件に関するお問い合わせ先

**SUISUI ヘルプデスク**

**受付時間 9:00～21:00 年中無休**

**電話番号 0120-955-742**