

2026年4月3日

お客様各位

株式会社ミライコミュニケーションネットワーク
〒503-0006 岐阜県大垣市加賀野4丁目1-12
TEL : 0584-78-7810 FAX : 0584-82-3250
E-mail : support@mai.ad.jp



障害最終報告書（詳細版）

拝啓、貴下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素はミライネットのサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度発生しました障害についてご報告申し上げます。

本件により多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

敬具

■発生・復旧日時

2026年2月25日12時30分 ～ 2026年2月25日21時54分

(24時間表記で記載しております)

■対象サーバ

MRSクラウドサービス、MRSクラウドUIサービス、共有レンタルサーバサービス

■状況・症状

上記対象サーバへの接続および閲覧等ができない状況となっております

■原因

クラウド基盤ソフトウェアの不具合

■ 障害の概要

本障害は、仮想サーバを収容するクラウド基盤のソフトウェア・ファームウェア更新作業中^{注1}に発生した過負荷状態が原因で、対象サーバへの接続および閲覧等ができない状況となりました。

■ 過負荷状態の発生原因

クラウド基盤では、データ保全のために日々、データ点検処理を自動的に行なっています。今回の障害は、このデータ点検処理の動作中に極めて稀な条件が合致した為に発生しました。通常、ソフトウェア・ファームウェア更新作業時にデータ点検処理が並行した際も、自動で負荷制御が行われますが、今回は「特定条件」に合致した事により負荷制御が正常に動作しませんでした。その結果、過負荷状態となり、データを保護するための安全制御機能が作動して一時的にクラウド基盤が停止しました。

■ 本障害の再発防止策

- 根本的な対策（システムの改修）：
現在、クラウド基盤メーカーにて本不具合の修正ソフトウェアを準備中です。
本修正ソフトウェアが提供され次第、適用を実施し根本的な解決を図ります。
- 当面の対策（運用での回避）：
本修正ソフトウェアの適用完了までの間、ソフトウェア・ファームウェア更新作業を実施する際は、作業前にデータ点検処理を一時的に停止する手順を必須とします。
この手順はクラウド基盤メーカーの推奨に基づくものであり、これにより、過負荷状態となる原因を確実に取り除き、再発を防ぎます。

^{注1} 今回のソフトウェア・ファームウェア更新作業は、特定の脆弱性に対応する緊急セキュリティアップデート等ではありません。クラウド基盤メーカーの保守サービスを継続的かつ適切に受けるために計画的、定期的に行っている作業となります。

■障害発生・対応時系列

<2月24日(火)>

17:52 クラウド基盤ソフトウェア・ファームウェア更新を開始

<2月25日(水)>

11:24 データ点検処理が自動起動

12:30 障害発生

12:33 アラート発報により障害を検知

13:11 クラウド基盤メーカーへ問い合わせを実施

14:29 クラウド基盤メーカーより懸念事項の特定に伴い詳細調査及び対策検討を継続中との連絡あり

16:20 クラウド基盤メーカーより仮想サーバの強制再起動により復旧するとの連絡あり

16:30 復旧作業を開始（仮想サーバの強制再起動を個別に実施し、順次復旧）

21:54 全仮想サーバの再起動および全対象サーバの復旧確認を完了

<特記事項>

- ・ データの消失は確認されておりません。
- ・ クラウド基盤メーカーによるログ解析の結果、外部からの不正侵入・攻撃によるものではないと判断しております。

■復旧作業の検証と今後の対応の迅速化

今回の障害において、クラウド基盤メーカーからの復旧連絡受領（16:20）後、全仮想サーバの再起動および全対象サーバの復旧確認を完了（21:54）するまでに5時間34分を要しました。

確実な復旧を優先し、各仮想サーバに対して「手作業による強制再起動」と「起動確認」を個別に行なったため、多大な時間を要する結果となりました。

障害時間の短縮に向け、仮想サーバ毎の操作ではなく全仮想サーバに対する「一括した操作」を軸とした復旧手順の見直しを行ってまいります。再起動を含む操作後にステータス確認を行う運用フローを整備し、復旧作業の効率化と大幅な時間短縮を図る考えです。

■ソフトウェアのバージョンについて

クラウド基盤におけるソフトウェアのバージョン情報については、非公開とさせていただきます。

以上