

お客様各位

2009年11月30日

GMO インターネット株式会社  
代表取締役会長兼社長・グループ代表  
熊谷 正寿

## お名前.com DNS 設定・転送 Plus サービス不具合について

謹啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素より、お名前.com をご利用いただき誠にありがとうございます。

さて、11月27日(金)17時30分頃に発生いたしました、お名前.com の DNS 設定 (レンタル DNS) および、お名前.com 転送 Plus サービスの障害では、長時間に渡りお客様に多大なるご迷惑をお掛けし、誠に申し訳なく心よりお詫び申し上げます。

障害の原因ならびに今後の対応につきまして、下記の通りご報告申し上げます。また、今後1ヶ月以内を目処に当社 DNS サーバー、及びネットワーク環境の更なる拡充を順次行う予定でございます。

当社では、本件を厳粛に受け止め、今後このようなことが無いよう、安定したサービス提供に努めてまいり所存でございます。何卒、ご理解を賜りますとともに、今後ともご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

謹白

## 記

- 発生日時 : 2009年11月27日(金)17時30分頃
- 復旧日時 : 2009年11月28日(土)06時30分頃
- 対象 : お名前.com DNS 設定・転送 Plus をご利用中のお客様
- 障害内容 : DNS 設定・転送 Plus で設定した名前解決ができない
- 障害原因 : 通常時の数十倍の DNS サーバーへのアクセス集中により  
DNS サーバーの処理遅延、及び一時停止が発生  
また、DNS 過負荷状態で、一部データに不整合が発生
- 対応内容 : サーバー増強の緊急メンテナンス、不整合データの修復処理を実施し  
原状を回復
- 今後の対策 : サーバー・ネットワークの更なる増強・冗長化の実施

現在は安定稼動が確認されておりますが、サーバー・ネットワークの増強に伴って変更された環境下での重点監視を続行しておりますので、ドメイン Navi での新規設定、及び情報変更につきましては、一時受付を停止しております。お客様にはご迷惑をお掛けいたしますが、今しばらくお待ちいただけますようお願い申し上げます。

<本件に関するお問い合わせ窓口 : <http://support.gmo.jp/onamae/contact/> >

追記 : 12月7日 12時よりドメイン Navi での新規設定、及び情報変更につきましてお手続きいただけます。ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。(2009年12月9日)

以上