



## 事故調査報告書のご案内

---

送信先

---

## Yahoo!メール 不具合発生に関する事故調査報告書(1)

### 第1項 : 概要について

該当ユーザーの迷惑メール報告の有無及び振り分け処理を懈怠されていたことにより、本サービスに着信した迷惑メールの機械的判定が規定値を超過して処理された影響で、受信メールの判定処理機能が無応答となりました。

サーバの再起動、及びデータベースに対する同時接続数の増加を行い、当面の現象は一時的に回避。不具合を対策したモジュールの入れ替えを行ってはみたが完全な修繕ができず現在に至る。

### 第2項 : 現象について

データベースの信号呼び出しへの負荷が、規定限界値を超過し増加。

該当ユーザーの迷惑メール報告の有無及び振り分け処理を懈怠されていたことにより、本サービスに着信した迷惑メールの機械的判定が規定値を超過して処理された影響で、受信メールの判定処理機能が無応答となりました。

迷惑メールフィルターを構成するサーバX、サーバYを調査したところ、サーバXのデータベースに信号を呼び出しするプロセスがダウンしていました。

### 第3項 : 原因について

該当ユーザーの迷惑メール報告の有無及び振り分け処理を懈怠されていたことにより、本サービスに着信した迷惑メールの機械的判定が規定値を超過して処理された影響で、受信メールの判定処理機能が無応答となったため、その後のデータベースの信号呼び出しへの負荷が、規定限界値を超過し増加。よって同時接続の増加により、データベースでの同時接続アクセス数を超過。データベースからエラーが返った時点で、エラーを想定しない処理となっていたため、サーバのプロセスがダウン(問題点)。

## Yahoo!メール 不具合発生に関する事故調査報告書(2)

サーバのプロセスがダウンした為、迷惑メールフィルター機能全体の処理が停止し、無応答となりました。

### 第4項：対策について

サーバXを再起動し、関連プロセスを再起動することで、プロセスを一時的に復旧。同時にデータベースへの同時接続数を増やすことで障害の原因を暫定的に一時回避しました。このままでは、アクセスが増大した場合に、一部ユーザーのレスポンスが悪化します。

原因を対策したモジュールを入れ替えることが適当であるかシミュレーションテストの検証結果次第で、技術的導入も視野に検討・調査中。

## ※Yahoo! JAPAN 事故調査報告書の著作権について

この報告書及び案内はお客様個人宛に開示された書面であり、Yahoo! JAPANの権利情報ですので第三者への開示は禁止させていただきます。

※第三者に対し開示される場合は、Yahoo! JAPANの認可が必須です。

Yahoo! JAPANからのお客様に対し配信された情報(メール・又その回答、書面・書類等)は、お客様個人に宛ててお送りしたものであり、著作権法、商標法、意匠法等により保護されています。

Yahoo! JAPANの認可なく情報の一部または全体を複製、公開、送信、頒布、転載、2次利用する事は、如何なる場合でも利用規約により認められておりません。

以上