

文書管理番号：SCSK- 24087693

2024 年 12 月 18 日

お客様各位

SCSK 株式会社
ネットワークセキュリティ事業本部
セキュリティプロダクト第一部

FortiGuard サービスのアクセス障害について

拝啓 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼を申し上げます。
標題の件について、弊社から販売させて頂きました Fortinet 製品において、FortiGuard サービスのアクセス障害により、一部通信に問題が発生致しました。本障害について、下記の通りご報告申し上げます。

敬具

記

1. 事象概要

フォーティネットジャパンが管理する国内データセンターで運用中の FortiGuard サービスのアクセス障害によって一部通信に問題が発生し、お客様ご利用の Fortinet 製品において、サービス利用が不安定、または利用できないという事象が発生いたしました。

2. 発生日時

FortiGuard サービスのアクセス障害に伴うサービス利用が不安定、または利用できなかった期間は以下となります。

2024 年 12 月 14 日(土)13 時 00 分頃から 12 月 16 日(月)14 時 45 分頃まで

3. 影響範囲

国内データセンターで運用中の以下のサービス

- FortiGuard Anycast を利用した Webfilter Rating 機能
- FortiGuard License Validation
- FortiGuard Updates
- FortiGuard DNS (UDP)

4. 障害原因と対処

フォーティネットジャパンが管理する国内データセンターにて、メンテナンス（2024年12月14日(土)12時00分から13時00分頃まで）の際に、ネットワーク機器の増設を実施いたしました。

本ネットワーク機器の増設に伴う設定変更手順に一部不備があり、一部通信に問題が発生し、アクセス障害を引き起こしていたことが判明いたしました。

2024年12月16日(月)14時45分に追加設定を行い、通信が正しく処理されていることを確認いたしました。

5. フォーティネットジャパンでの対策

(1) 再発防止について

標準運用手順書の改修（対策済み）

メンテナンス後の適切なサービス提供確認プロセスを徹底いたします。

(2) 監視体制の改善について（対策済み）

特定地域で発生した障害を迅速に検知できるようにいたします。

以上