

住みんちゆ光メールサービス
ご利用のお客様 各位

興産アメニティ株式会社
TEL:0120-275-373
<http://www.suminchiu.ne.jp>

平素より、住みんちゆ光をご利用いただき誠にありがとうございます。

11月27日 23時から12月2日 15時にかけて、メールサーバの障害によりメールの送受信が正常にご利用できない状況が発生いたしました。

この影響により、ご利用のお客様・関係者の皆様方には大変ご不便をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今後はかかることのないよう万全を期す所存でございますので、何卒、弊社への変わらぬご愛顧を賜りますようお願いいたします。

記

【発生事象および対応経緯】

11/27 23:30頃 メールサーバダウンにより、メールの送受信がご利用できない事象が発生。

11/28 2:30頃 バックアップ用のメールサーバへの切替えにて復旧。

上記復旧作業に伴い下記障害が同時に発生

①1か月以内に追加された2ユーザが利用不可となる。

→ 11月30日ユーザ追加にて対応致しました。

②一部のお客様に、受信済みの過去のメールが再度受信される。

→ ご利用のメールソフトの設定が【サーバーにメッセージのコピーを置く】となっているお客様におかれましては、サーバーが切り替わったことが原因でサーバーに保存されているメールが、再度受信されてしまう状況となっております。

大変お手数ですが、【サーバーにメッセージのコピーを置く】設定となっているお客様には、受信済みメールをもう一度受信していただくこととなります。

過去の受信済みメールの受信がすべて完了次第、これまで通りご利用いただけます。

③11月30日16時～12月2日15時の間にメールの送受信をされたお客様にてメールが何度も受信されてしまう。

→ 12月2日 メールサーバ側にて設定不具合があった為、メールアカウントを正常な状態に補正致しました。

④11月30日16時～12月2日15時の間に送られてきたメールが一部のお客様にて受信できない。

→ 12月2日 メールサーバ側にて設定不具合があった為、メールアカウントを正常な状態に補正致しました。(原因および対処は③同様)

以上