

8月28日に発生したYahoo!メールの障害に伴う一部メールの消失について

Yahoo!メールにおいて、8月28日10時20分から20時頃までの間、一部のお客様が「Yahoo!メールにアクセスできない」という障害が発生しておりました。現在、この障害は解消されています。

しかし、全Yahoo!メール利用者（約5,000万ID）のなかで、本障害の対象となったお客様（約260万ID）に送られたメールの一部消失が9月3日17時頃に確認されました。

一部消失が確認された後、対象範囲の特定作業を始めるとともに消失したメールの復旧を試みましたが、復旧できないことが9月5日に判明。本障害の対象となったお客様（約260万ID）のうち、約97万IDのお客様に送られた約258万通の消失が確定いたしました。

お客様には、大変なご迷惑をおかけしておりますことを心よりおわび申し上げます。

8月28日の復旧時には「メールの消失はありません」とサイト上などで告知をさせていただきましたが、訂正させていただくと共に、重ねておわび申し上げます。

消失した可能性のあるお客様はYahoo!メールのトップページ（<http://mail.yahoo.co.jp>）へアクセスいただくと、消失の有無を確認するツールへのリンクが表示されます。

なお、本障害について新たな情報が入りましたら、下記ページにて情報を更新してまいります。

URL : <http://whatsnew.mail.yahoo.co.jp/20150906m.html>

お客様には、多大なるご迷惑をおかけしておりますことを、改めておわび申し上げます。

記

【8月28日に発生した事象について】

全Yahoo!メール利用者（約5,000万ID）のうち、約260万IDのお客様にストレージ障害を原因としたYahoo!メールにアクセスできない事象が発生しました。発生した期間は、8月28日10時20分頃から20時頃までです。障害が発生したストレージについての調査結果では、メールの消失は確認できませんでした。

【一部メールの消失について】

上記障害対応のために緊急システムに切り替えをしておりましたが、その結果、本障害の対象となったお客様（約260万ID）のうち、約97万IDのお客様宛に送られた一部の新着メール、約258万通の消失が判明しました。改めてお詫び申し上げます。

[一部メールの消失が確認された日時]

9月3日17時頃

[対象範囲および消失件数が確定した日時]

9月5日

[消失の範囲]

対象のお客様：約97万ID

消失したメール数：約258万通

[消失原因について]

8月28日に発生したストレージ障害時に切り替えた緊急用システムに不具合があり、当該期間中に受信したメールの一部が消失。

[8月28日に消失が確認出来なかった理由について]

障害が発生したストレージとは別のシステムが原因であったため。

[再発防止策について]

お客様への対応を最優先させつつ、事故調査チームの立ち上げを進め、すみやかに再発防止策の策定を行ってまいります。

以上