

2024年12月19日

お客様各位

株式会社日立ソリューションズ  
Fortinet 製品ユーザサポート

## Fortinet 社サービスにおけるアクセス障害について

拝啓、平素は Fortinet 製品サポートをご利用下さいまして誠にありがとうございます。

Fortinet 社サービス(FortiGuard サービス)におけるアクセス障害について、Fortinet 社より報告がありましたので下記にご案内いたします。

敬具

### 記

#### 1. 事象概要

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、サービス利用が不安定または利用できなかった事象が発生いたしました。

#### 2. 発生日時

FortiGuard サービスへ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  
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

国内のデータセンターメンテナンス時（2024年12月14日(土)12時00分から13時00分頃まで）、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考慮漏れの部分があり、一部通信に問題が発生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. 対策

##### 5-1 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。

##### 5-2 監視体制の改善について（対策済み）

- ・ 特定リージョン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