2024 年 03 月 14 日 NUROアクセス 通信問題の発生のお知らせ

平素より大変お世話になっております。
NURO Biz サポートデスクです。

NURO回線をご利用の一部のお客様において、3月14日よりマイクロソフト関連サービスへの
アクセスができない問題が発生しておりますため、ご報告いたします。

本件に関わり、お客様に多大なご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。

■発生日時
2024 年 03 月 14 日（木曜日）03 時 00 分 頃
（※時間は 24 時間表記）
お客様のご申告を基準に記載させていただいております。

■影響サービス
NURO アクセス エントリー
NURO アクセス スタンダード
NURO アクセス プレミアム
NURO アクセス NEXT 10G
NURO アクセス 10G

■影響範囲
NURO 参照用DNSをご利用のお客様

■影響
対象サービス回線をご利用の一部のお客さまにおいて、マイクロソフト関連サービス
(Sharepoint , OneDrive)がご利用いただけないという事象が発生しております。

■内容と対処
現在、問題の原因を解析中となります。
一時的な回避策として、パブリックDNS（Google(8.8.8.8)）に変更する事で
接続できることの情報を確認しています。

(2024/03/21 更新)
DNSメッセージが512バイトを超えていることが原因と判明しました。
ご利用中のルータに以下のどちらかを対応する事で事象が改善することを確認しています。
・EDNS0を有効化する
・TCP fallbackを有効化する

NURO Biz サポートデスク
TEL：0120-963-370
MAIL：support@biz.nuro.jp
※24 時間サポート、スタンダードコースおよびプレミアムコースを
ご利用のお客様は弊社指定の専用お問い合わせ先へご連絡下さい。
※宛先変更はお客様サポートサイト（https://nuro.jp/user/sba）
障害・メンテ情報連絡先ページで承っております。
お客様サポートサイトのログインにつきましては、
NURO Bizインフォメーションデスク（info@biz.nuro.jp）に
ご連絡いただけますようお願いいたします。