

接続障害報告書（訂正2版）

2022年12月13日

概要

本報告書は2022年12月13日に発生した接続障害についてまとめたものになります。 ちょっと眠かったけど頑張ったよ！（^ ^）

発生日

2022年12月13日0時40分

対応完了日

2022年12月13日2時55分

障害内容

め氏がえるつ氏宅から届いたPC（以降新PCと記載）をネットワークに接続しましたが、インターネットへの接続ができない状態になりました。

影響範囲

- め氏が新PCでNGSはおろかググレカスすらできない状態となりました。
- やばい、泣いちゃいそうだ！

発生原因

め氏が新PCを接続したエンドポイントのAP（Wi-Fiアクセスポイント）が登録されたMACアドレスのみ利用可能なホワイトリストモードで動作していました。 現行PC（以降旧PCと記載）のMACアドレスは登録されていましたが、新PCのMACアドレスの登録が無いためAPIは新PCの接続を遮断していました。

対応内容

め氏がAPのホワイトリストに新PCのMACアドレスを登録したことにより、新PCのインターネット接続が可能となりました。

根本対応

1. 対応初期に与えられた機器構成情報には、新PCをAPに接続しているという部分が欠落しておりまして。そのため初期の対応で見当違いの部分の調査をすることとなってしまいました。最初に正しい機器構成情報を提供する必要があります。
2. 旧PCの接続時の手順が残っておらず正常接続できる手順を追う事が出来ませんでした。接続手順を作成しておき、今後のPC追加に際して対応可能とする必要があります。

回復までの経緯

2022年12月13日0時40分

め氏より有線で繋いだ新PCがネットにつながらない旨の報告が上がる。

2022年12月13日0時43分

みら氏より以下のURLが提示され対処1実施を提案される。

<https://itojisan.xyz/trouble/15398/>

2022年12月13日0時49分

Chat GPTも有効な回答できず。

2022年12月13日0時51分

当方からルーター再起動を提案する。

2022年12月13日1時07分

新PCの裏面の写真を提供してもらいハード的な問題が無さそうな事を確認する。

2022年12月13日1時26分

め氏がルーター再起動を実施する。

2022年12月13日1時40分

- 提供されたスクリーンショット画像からIPv4が割り当てされていない事を確認する。
- ユーザ名が「■■■■」と判明する。

2022年12月13日1時46分

当方から新PCのネットワーク設定の提供を依頼する。

2022年12月13日1時58分

- 新PCは一般的なIPv4を使うDHCPクライアントとして構成されていることを確認した。
- 新PCでDHCPサーバへのIPアドレス再割り当てリクエストを実行してもらう。
- えるつ氏沈黙。

2022年12月13日2時05分

タイムアウトしたことから□DHCPサーバとネゴシエーション出来ていない事を確認した。

2022年12月13日2時10分

しま氏から「旧PCの設定と比べてないやん(草)」と煽られる。

2022年12月13日2時14分

旧PCの設定確認開始。

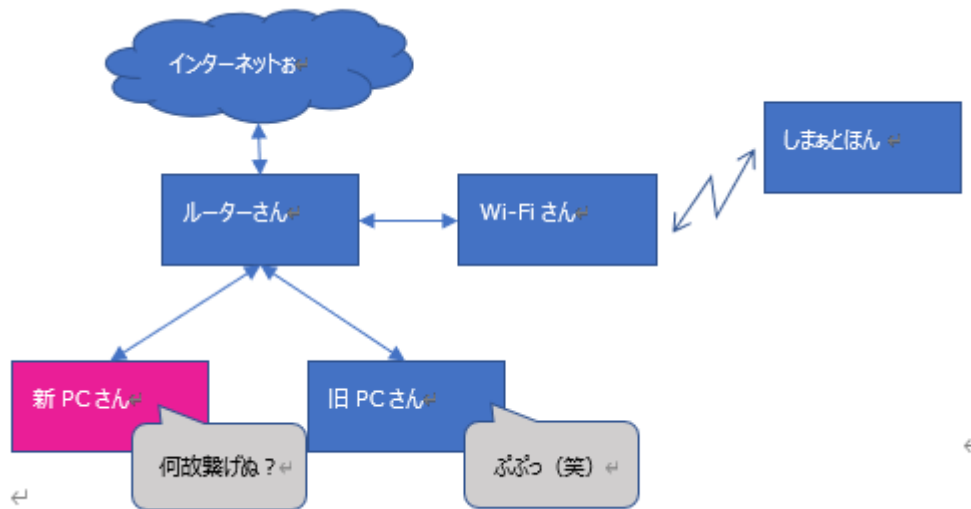
2022年12月13日2時21分

新旧どちらも設定は同じな事を確認。私混乱する。

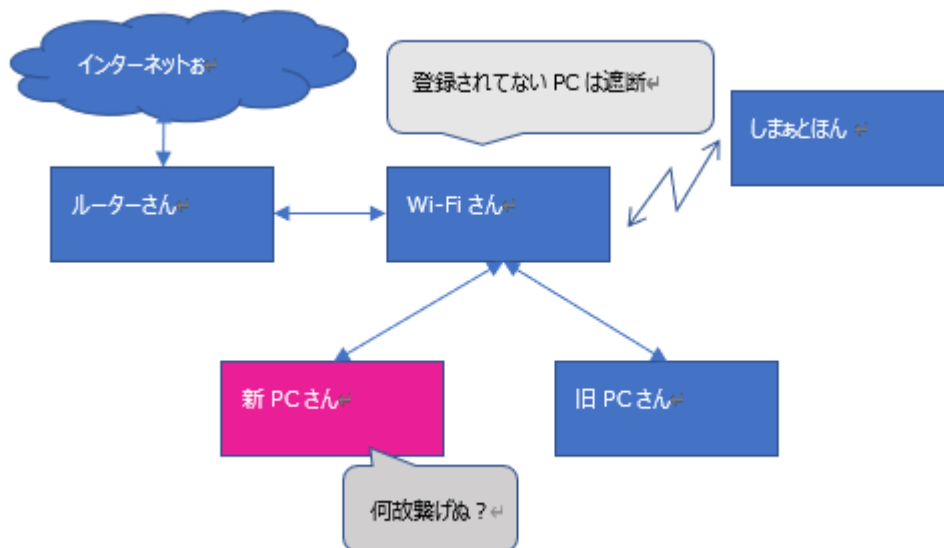
2022年12月13日2時22分

め氏ここで初めて機器構成情報を口にする。

みんなの理解



実際の構成



2022年12月13日2時23分

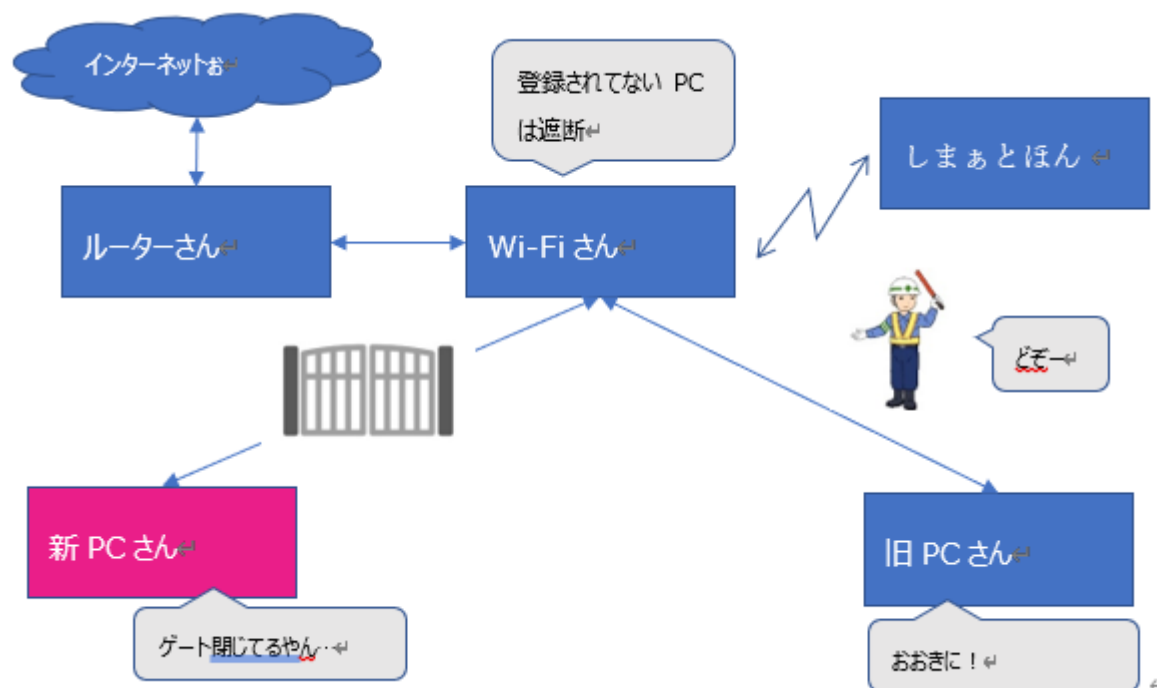
過去事例等からAPのフィルタリング実施を推測。確認のためAPの設定画面確認を依頼する。

2022年12月13日2時25分

AP設定確認開始。

2022年12月13日2時35分

- APがMACアドレスのホワイトリストを基に動作していることを確認。
- 新PCは推測通り接続が拒否された状態となっていることを確認。



いらすとやの素材を含んでいます <https://www.irasutoya.com/>
イラストボックスの素材を含んでいます <https://www.illust-box.jp/>

2022年12月13日2時47分

新PCのMACアドレスをホワイトリストへ■■■■エントリーとして登録した。

2022年12月13日2時53分

新PCにIPv4が割り振られたことを確認した。ブラウザからgoogleを開けることを確認した。

2022年12月13日2時55分

対応完了

From:

<https://wiki.hgotoh.jp/> - 努力したWiki

Permanent link:

<https://wiki.hgotoh.jp/documents/other/memo01/junk-020>

Last update: 2025/11/20 09:18

