

マイ・グリーンスタンプサイト上で発生した誤表示等に関する障害の報告について

2019年4月9日
グリーンスタンプ株式会社

いつも、マイ・グリーンスタンプサイトをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

先般、4月2日付でお知らせいたしました、マイ・グリーンスタンプサイト上で発生した誤表示等に関する詳細及び再発防止策等につきまして、以下のとおりご報告申し上げます。

【対象システム】

マイ・グリーンスタンプサイト (<https://www.mygreenstamp.co.jp>)

【障害の概要】

上記サイトにアクセスした際、一部のお客様について、ご利用画面にお客様とは異なる氏名等が誤って表示されてしまう場合があります。また、誤表示の一部には、お客様の個人情報（住所・電話番号等）が含まれていた場合があったことも確認いたしました。

【障害期間】

2019年3月29日（金）19：40～2019年3月30日（土）10：50

【障害原因】

- ・ネットワーク回線の利用状況改善を目的として、サイト上で閲覧されたコンテンツ（画像情報など）のキャッシュ化を行うことにいたしました。
- ・上記キャッシュ化を行うために、弊社サイトの保守を担当するシステム会社にてサーバー設定を更新いたしました。コンテンツ（画像など）のみならず、ログインセッションも併せてキャッシュ化する設定となっておりました。
- ・また、サーバー設定更新時に、テスト環境・本番環境での検証を実施いたしましたが、ともにログイン前の状態での検証にとどまっており、会員ログイン状態での検証が行われておりませんでした。
- ・その結果、ログインセッションもキャッシュ化してしまったことを検知できず、上記障害が発生いたしました。

【対策】

- ・3月30日（土）10：50に、一旦全お客様のサイトへのアクセスを停止させていただき、誤表示による個人情報の流出を防止し、その間に障害影響範囲と発生原因の調査及び特定を行いました。
- ・4月2日（火）16：00に、ミスが発見されたキャッシュ化設定を、以前の設定に戻すことにより障害が発生しないことを確認、同日17：10にサイトを再開いたしました。

【再発防止策】

- ① サイトのシステムメンテナンスを実施する際のルールを厳格化いたします。
～サーバー設定変更を含むメンテナンスの場合には、それが短時間であっても必ずサイトへのアクセス制限を実施し、お客様からのアクセスを停止してから行います。
- ② 検証ルールを厳格化し、ミスの再発を防止いたします。
 - ・メンテナンスを行った場合には、テスト環境でのテスト、本番環境でのテストはもちろん、それぞれにおいてログイン前の状態、会員ログイン状態の両方での検証を必須とします。
 - ・検証にあたっては、システム保守会社と弊社の両社で行い、弊社責任者の承認を得てから実装し、更新後のサイトを公開するものといたします。

お客様には大変なご迷惑とご心配をおかけしましたことを改めてお詫び申し上げますとともに、今後もより一層、情報管理体制・システム管理体制の強化及び再発防止に全力で取り組んでまいります。

以上