

令和2年9月20日

GooPassご利用のお客様 各位

カメラ株式会社
代表取締役 高坂 勲

メッセージの誤配信に関するお詫び、ならびに調査結果のご報告

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先般お伝えしていた誤配信の原因につきまして、人為的なミスという回答は適切ではなく、厳密には利用中の外部チャットツールのシステム起因の障害が発生していた事実が提供会社の調査の結果から事後判明したため、これまでの対応経緯ならびに正式な調査結果詳細をお伝えしたく、ご報告いたします。この度は多大なご心配をお掛け致しましたこと、謹んでお詫び申し上げます。

敬具

記

事象・発生範囲

- 9月18日 16時39分 外部チャットツールを通じてご利用者さま1名に向け配信したご連絡事項(お名前および審査結果)が、チャットツール上の連絡先に一斉送信され、削除対応するまでに不特定多数の方が閲覧できる状況となっております。

※なお当該事象は、メッセージの誤送信に起因するものであり、GooPassご利用者さま皆さまのアカウントへの不正アクセスや、ご登録いただいたメールアドレス等の流出がないことをご報告いたします。

原因・発生経緯

事象発生時点より原因調査を進めてまいりましたところ、当社にて導入しているサポートチャットツールのインシデントが主要な原因だったことが判明しました。

■作業経緯

1. 「連絡先管理メニュー」から、該当ご利用者さまを検索し、絞り込みを行なった。
2. 絞り込んだ該当ご利用者さま1名を対象に、「一斉配信を作成」をクリックし、当該メッセージの内容を作成、「配信する」をクリックの上、配信の最終確認画面

に移動した。最終確認画面においても、配信先対象者が該当ご利用者さまのみに絞られていることを確認した。

3. 当該画面にて「接続が不安定」という趣旨のメッセージが表示された。（システム処理上では、ネットワークが途切れ再接続される状況が発生し、配信先の絞り込みが初期化された）
4. システム処理上は配信先の絞り込みが初期化されているにも関わらず、画面上では配信先絞り込み後のご利用者さまのみが引き続き表示された。
5. 「配信する」をクリックした結果、連絡先管理の全てのご利用者様に当該メッセージが配信された。

■原因まとめ

ネットワークが不安定な際に一斉配信時のフィルタリングが解除されてしまう事象が本件の直接的な原因箇所となります。

一方で、チャットツール側で機能改修が行われており、現在は個別の配信対応が可能だった点を鑑みると、弊社側のオペレーション体制にも至らない点があり、発生を未然に防げなかった間接的な原因となっていたと考えております。

■当該事象発生当初、「人為的なミス」と判断した背景

従来通りのオペレーションの過程で今回の一斉配信が行われており因果関係が明確であった点から、不正アクセス等ではない旨を示すべく、速報として人為的なミスとご報告いたしました。一方で、当初よりシステム起因の可能性はあったものの当社側で詳細調査が困難であったため、ツール提供会社に事実確認を依頼するとともに、改めて正式報告をする判断をしておりました。

事象発生後の対応

- GooPassご利用者さま全体への対応
 - 9/18（金） 16:39
当該事象が発生
 - 9/18（金） 16:45
当該事象をCSチームにて把握し、役員へ情報共有を実施
 - 9/18（金） 16:56
役員にて対応方針を決定し、チャットツール提供会社へ削除依頼を実施
 - 9/18（金） 17:22
当社SNSにて当該事象についてのご報告および配信されたメールの削除依頼に関するお願いを掲載
 - 9/18（金） 18:02
当社サポートチャットツールより、当該事象についてのご報告および配信さ

れたメールの削除依頼に関するお願いをすべてのご利用者さまに向けて配信

- 9/18（金） 18:49 ～現在まで
順次、個別お問い合わせへの回答を実施
- 9/18（金） 21:31
GooPassサービスサイト、および当社公式noteにて「メッセージの誤配信に関するお詫びとご報告」を掲載
- 9/18（金） 22時台 ※システム負荷軽減を目的に分散配信
当社サポートメール（support@goopass.jp）より、「【お詫び】メッセージの誤配信について[GooPass]」というタイトルで、改めて当該事象についてのご報告および配信されたメールの削除依頼に関するお願いをすべてのご利用者さまに向け配信
- 9/19（土） 10:39
チャットツール側の不具合の可能性も考えられるため、調査依頼を実施
- 当事者への対応
 - 当事者である該当ご利用者さまに対して、事象発生当日に個別に当該事象についてご報告および謝罪いたしました。また、今後の補償・方針について両者話し合いのうえ、合意しております。
- SNSおよび各種まとめサイトへの対応
 - SNSおよび各種まとめサイトにて、該当ご利用者さまの氏名が記載された画像等がアップロードされていたものにつきまして、該当画像の削除を個別にご依頼いたしました。

再発防止策

- サポートチャットツールによるメッセージ送付内容の制限(個人情報を含むセンシティブな内容について、自社システムから1対1で通知する仕組みへ変更)
- 一斉送信を伴うオペレーションの見直し、および操作可能者の人数制限
- サポートチャットツール運営会社に不具合の修正依頼
※本件はすでに改修対応済みとの回答がございました。

以下、ツール提供会社である株式会社Channel Corporationより正式な回答がございましたので、全文掲載いたします。

株式会社Channel Corporationからのコメント

GooPassユーザーの皆様

大変お世話になっております。株式会社 Channel Corporationです。

<https://channel.io/ja/>

この度は、GooPass様がメールやチャット配信でご利用されている弊社チャンネルトークの不具合により、1人の方に送信されるべきご連絡事項が、多数のGooPassユーザー様方に誤送信される事態を引き起こし、宛先であったご本人様および、全ユーザー様、GooPass様自身に多大なご心配・ご迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

9月18日(金)21時31分に、GooPass様より今回の事態の原因として、配信ツール(チャンネルトーク)上での人為的な設定ミスとのコメントがありましたが、9月19日(土)10時39分にGooPass様より改めて操作状況のご共有を受け、弊社開発チームにてテストと処理内容の詳細を確認したところ、ネットワークが不安定になる特定の条件下でフィルタリング機能が解除され、誤送信が発生するという不具合を確認いたしました。従って、今回の事態はGooPass様の人為的な設定ミスではなく、弊サービスの不具合によるものであった点、ご報告差し上げます。同日15時35分に修正版を緊急リリースしましたが、このような事態を招いてしまったこと謹んでお詫び申し上げます。

GooPass様のコメントの通り、弊社においても不正アクセスや乗っ取り等のセキュリティの問題ではないこと、メールアドレスをはじめとした皆様のご登録情報が漏れているなどの事実はないことを再度ご報告申し上げます。

(参照) 9月18日(金)21時31分のGooPass様による公式コメント

"9月18日(金)16時台のメッセージの誤配信に関するお詫びとご報告" GooPass公式

<https://note.com/goopass/n/nccbff0c1c864>

弊社では、同じ事態が発生しないように、該当の配信機能にて誤送信が起これないよう、処理の再検証と再設計、改修に取り組んで参ります。

ご本人様にはご連絡と補償のご相談をさせていただきたいほか、GooPass様とも補償の検討に入らせていただいておりますが、その他GooPassユーザー様につきましても多大なご心配とご迷惑をおかけし深くお詫び申し上げます。

改めまして、今回の事態につきましては、GooPass様の人為的なミスではなく、弊社の不具合によるものでした。GooPass様は、平素よりサポート体制や教育、情報管理に注力されております。GooPass様とご本人様への信頼に対し、多大な損害をもたらしてしまった点、全ユーザー様にご心配と混乱を招いた点、重ねてお詫び申し上げます。どうかGooPass様を引き続きご愛顧していただけますと幸いです。

この度はご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。

以上のようなご回答がございました。

当社のGooPassをご利用のお客様には多大なご心配をお掛け致しましたこと、謹んでお詫び申し上げます。今後、再発防止は当然のことながら、より良いプロダクトを届けるべく、従業員で力をあわせ、誠心誠意取り組んでまいります。

■本件のお問い合わせ窓口

GooPassのサービスに関して

カメラブ株式会社

メール：support@goopass.jp

代表電話 03-5784-0625

※コールセンター直通のため、ご伝言を頂けた場合に平日折り返し致します。

サポートチャットツールのお問い合わせについて

株式会社 Channel Corporation

メール：info-jp@channel.io