

システム障害報告

(2021年4月14日 ~ 2021年4月15日)

いつもご利用いただきありがとうございます。

ご提供サービスにおきまして、以下の通り障害が発生いたしました。

ご利用中のお客様には大変ご迷惑をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。

■日時と継続時間

2021年4月14日 0:53 ~ 2021年4月15日 11:00

■対象システム

THANKS GIFT

■障害内容

外部からの不正アクセスにより、画像/動画/PDF等のファイル関連データが削除され、表示ができない状態となりました。

また、データ復旧ができない状況に陥り、ファイル関連データを再度設定いただく状況となりました。上記問題に伴い、企業様には大変お手数ではありますが、各ファイルの状況を確認いただき、再設定をお願い申し上げます。

■現状

一次対策を完了しており、現在は外部からの不正アクセスはできない状態となっております。

個人情報などを管理しているサーバーへのアクセスはされておらず、個人情報などの流出は確認されておりません。

※他社様のシステムでも、類似の障害が発生している模様です。

今後もフォレンジック調査を継続し、新たな情報が判明しましたら、随時ホームページ上でご報告いたします。本件につきましては、所轄警察署への被害届の提出並びに今後の対応について相談する所存でございます。

■原因

外部からの不正アクセスにより、ファイル関連データを格納するフォルダを全て削除されました。このような事態に備えバックアップも取得してはいたしましたが、それも含めて削除されており、データ復旧が不可能である状況となりました。

■一次対策

- ・不正アクセスが行われたアクセス情報は削除、それ以外のアクセス情報も一新しました。
- ・ファイル関連データのフォルダについて、バックアップ設定の見直しを行い、フォルダ削除要求時は多要素認証を必須としました。
- ・システム復旧に向けた各種再設定を行いました。

■今後の対策

- ・第三者機関によるフォレンジック調査の実施。
- ・第三者機関によるセキュリティ監査の実施。
- ・所轄警察署への被害届の提出並びに今後の対応について相談。

皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけいたしましたことを、改めてお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。