

## 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。

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ストレージ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ストレージについて、バックアップ設定の見直しを行い、ストレージ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。

## ■フォレンジック調査結果（2021年4月26日）

第三者機関によるフォレンジック調査結果を報告させていただきます。

個人情報などを管理しているサーバーを含めた、ストレージ領域以外へのアクセスがされていないことが確認されております。

以下、調査結果概要を掲載させていただきます。

セキュリティ情報が含まれるため抜粋となっておりますが、何卒ご容赦頂けますと幸いです。

---

4月14日0:51:06から同日1:22:23の間で、攻撃者が正規のアクセスキーを用いて、設定の取得等の偵察活動及び削除や新規作成を行ったことが確認されました。

これらの活動の他には、攻撃者の活動の痕跡は確認されず、他のサービスやリソースへのアクセスの痕跡も確認されませんでした。

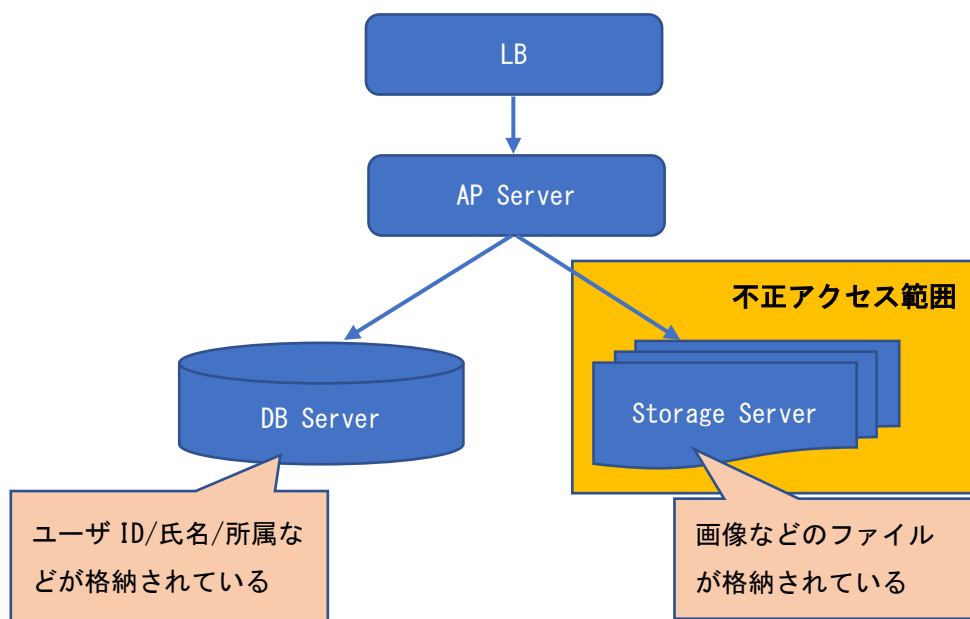
上記に加えて、2021年3月31日から4月13日の間に、複数のIPアドレスからのアクセス拒否が確認されておりました。

---

なお、不正アクセスに使用されたアクセス情報は既に削除しており、新たな漏洩も認められておりませんので、ご安心ください。

### ■今回の影響範囲

- ・不正アクセスに利用されたアカウントは、ストレージのみにアクセス権を保有しておりました。
- ・該当アカウントの操作内容を検証（第三者機関によるフォレンジック調査を含む）した結果、ストレージ以外の操作は確認されませんでした。



### ■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。（完了）
- ・第三者機関によるセキュリティ監査の継続。
- ・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。

以上