

2021年10月25日

アクセス集中により、一部、他者の個人情報が 一時的に表示されてしまった障害に関するお詫びとご報告

イーベ！運営
株式会社 フラッグシステム

この度、イーベ！をご利用の1アカウントによる大規模な申込受付へ短時間にアクセスが集中したことにより、一時的に「ほぼ同刻に申込した連番となる2申込者において、発行IDの重複が発生し、先番にあたる申込者に後番にあたる申込者の情報が表示されてしまう」という誤動作（以下「本件」と記述）が発生しましたことをご報告いたします。この度は、イーベ！をご利用の皆様、並びに、お申し込みいただいた皆様に多大なるご迷惑とご心配をお掛けする事態に至りましたことを、心よりお詫び申し上げます。

記

1. 概要

2021年10月22日12時頃、本件のアカウント（無料期間契約）がイーベ！で作成した4つの申込フォームにて申込受付を開始。開始直後からアカウントの想定を超える大量のアクセスが殺到したことでデータベースが逼迫し、本件のアカウントへ申込者から「申込完了時に自分以外の情報が表示された」との指摘が届き、障害状況を調査開始。同等の報告を29件確認。（10月25日10:00時点）

表示されたのは「申込完了ページ」で、申込処理完了時に表示され、申込者一名以外の不特定多数が閲覧できるページではなく、ブラウザを閉じれば、再度、表示・閲覧は不能となる。

2. 原因

過度なアクセス集中により、ほぼ同刻に申込があった連番となる申込者2名に対し、それぞれのインターネット環境によって生じる処理時間の僅かなズレによって、固有IDの重複が発生。（僅かに先番の申込者Aと次番の申込者Bにおいて、双方のインターネット接続状況により、Aの受付処理が終わりきる前にBの処理が終了してしまい、AとBの固有IDが重複。Aの申込完了画面にBの情報が一時的に表示された。尚、BにはBの情報が表示され、Aの情報は表示されていない）

今回の利用された4フォームにおいては、1時間に最大約35万件のリクエストがあり、これは、イーベ！として平時に想定する状態から大きくかけ離れおり、本来では起こり得ない

が障害が発生した。また、大規模アクセスが予想される利用がある場合、事前相談の元、予め対策を講じるが、今回は無料契約での利用であったこともあり、弊社として、システム障害が発生するまで感知することが出来なかった。

3. 本件発覚の経緯

10月22日(金)

12:00	本件のアカウントによる4つの申し込みフォームへアクセスが集中し、イーベ！全体において、表示できない状況になる
12:15	イーベ！サーバーを一旦停止、該当のフォームへのアクセスを禁止し、再起動
12:20	サーバー復旧
12:30	該当のフォームの一部の様子を見ながら、手動で開放・閉鎖を繰り返す
15:00	該当イベントのみ、毎分60件だけ申込が可能ないようにプログラム変更
15:00	本件のアカウントより「申込時完了時に他者の情報が表示されている」という報告を受け、調査開始
16:20	「特定の状況で申込者の固有IDに重複が発生している」ことを把握
17:08	本件のアカウントへ障害内容を報告
19:41	重複IDのプログラム修正と、ID自体を手動で入れ替え
21:56	本件のアカウントへ「特定の状況で申込者の固有IDに重複が発生していた（※2.原因に記載）ことを報告

4. 誤って表示された可能性のある情報

本件のアカウントが作成した4フォームにて「2021年10月22日 正午～19:14」の間に申込完了した一部の方の「氏名・電話番号・メールアドレス」。

5. 本件における再発防止策と弊社の対応

早急にプログラム変更を実施。本件と同等の障害が発生する可能性はございません。また、無料契約で運用できるアクセス数に制限を設け、不測の事態の発生を防止。大規模なアクセスが見込まれる場合、必ず事前相談いただけるよう案内を強化します。

6. 本件に関するお問い合わせ先

本件に関し、ご質問やご意見がございましたら、以下のお問合せ窓口までご連絡いただけますと幸いです。

イーベ！カスタマーサポート e-ve@event-form.jp

以上