

2023年11月29日

情報漏洩インシデントの報告（キャッシュ情報のミスヒット発生に伴う）

株式会社ユニバーサル・サポート・システムズ
代表取締役 岡山 保美

弊社インターネット出願システム（以下、弊社システム）において、2023年10月26日（木）11時00分から15時41分の間、弊社システムにログインした方のAWS CloudFront上のキャッシュ情報が、同じく弊社システムにログインした一部の方に見えてしまうという事故が発生しました。同日15時41分にキャッシュ機能を無効としたことでその不具合は解消され、その後は全く正常に稼働しておりますので、現在は安心してご利用いただけます。

CloudFront上のどのキャッシュ情報にどこからヒットしたかを追うことは不可能なので、誰が誰のキャッシュ情報を見たかを特定することはできません。しかしながら、インシデント発生時間内に弊社システムにログインした332名の志願者と74名の学校管理者の出願手続きや管理作業中の情報（氏名、住所、年齢、生年月日、出身高校、受験学科、写真、合否情報等）は、一時的にキャッシュ上に置かれていたため、それらのうちのいくつかが閲覧された可能性があると言えます。

また、CloudFrontのキャッシュ機能の動作ロジックは公開されていませんので、どのような操作でキャッシュ情報のミスヒットが生じたかを正確に解明することはできませんが、弊社システムへのログ軌跡からの分析になりますが、ログイン状態での再ログイン要求や再読み込みのような特定の条件下での操作（タブレットやスマホでは最近よく行われるごく普通の操作です）で生じた現象のようだと思います。なお、ログアウト状態からの通常のログインや操作ではキャッシュ機能は正常に動作していたので、閲覧できた方はかなり限定的（対象者の5～6%程度）であり、閲覧された方も同程度であると考えております。

キャッシュ情報から実データへのアクセスや他ページへの遷移は拒否されること、弊社システムのサーバーやデータベースからの情報漏洩ではないことから、閲覧以上の情報漏洩の危険性は非常に小さいと考えております。また、クレジットカード情報は弊社システム内に保存していないので閲覧される心配はございません。併せてご安心いただきたいと思います。

本事案は、弊社およびシステム会社での調査に基づき個人情報保護委員会への相談の結果、実際の漏洩の規模が小さく、重度な漏えい事象には当たらないとの判断を得ており、また個人情報保護法（規則第7条第4項）においてご利用いただいている学校や弊社から報告義務がない案件ですが、発生直後に個人情報保護委員会に速報で報告するとともに11月27日には確報を報告しております。また、対象者となる可能性のある志願者の皆様には学校または弊社から本件の発生と影響について順次報告いたしております。

システム停止や情報漏洩が起こらないように細心の注意を払ってシステム開発および保守・運営を行ってきており、弊社システムではそのようなインシデントはサービス開始以来発生していませんでした。しかしながら、システム環境は進化・多様化し、システムの脆弱性を狙ったサイバー攻撃の手口も複雑

化・高度化してきており、私たちのシステム内だけでなく、多くの周辺のツールを利用して事業継続の観点でセキュリティを強化する「サイバーレジリエンス」が重要であると考えており、今回の AWS WAF の導入もその一つの対策であったのですが、そこで CloudFront の設定上の不注意から事故を起こしてしまいました。導入におけるツールの評価、弊社システムと同様のフレームを利用している類似システムでの運用事例の調査、導入前のテスト等が十分ではなかったものと考えております。

再発防止対策として、ソフトウェアの機能追加やバグ修正、フレームワークやデータベースのバージョンアップ、新規セキュリティツールの導入等に際して、影響の及ぶ範囲の調査、リスクの評価、テスト内容と方法の検討等について、より深く、広く、丁寧に取り組むとともに、システム会社と共同で手順とチェック方法の見直し・定型化を推進したいと考えています。その過程で、必要に応じてプラットフォーム診断や Web アプリケーション診断等の外部機関による評価の実施も計画していきます。

今回、このような事態を発生させてしまったことをたいへん遺憾に思うと共に、ご利用の皆様方に多大なご心配とご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。これからも皆様方に安心して便利にご利用いただけるように、情報システムの安全性や使い勝手の向上のためのインフラ整備や新しいサービスの導入、新規機能の追加等には積極的かつ慎重に取り組んでまいります。今後ともご支援ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

<本件についての問い合わせ先>
インターネット出願事務局
info@uss-cc.co.jp