

ログイン時のマイページ誤表示の原因と今後の対策に関するご報告

2022年11月22日

当社が運営する「PIXTA オンデマンド」(以下「本サービス」)において、2022年11月16日～同年11月18日に発生した、一部のアカウントにログインすると第三者会員のアカウントの内容が表示される不具合について、原因と今後の対策をご報告すると共に、本サービスの全面再開についてお知らせいたします。

改めて、ご関係者の皆様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

【概要】

<不具合の期間>

2022年11月16日(水)～2022年11月18日(金) 17時5分

<本サービスの停止の期間>

2022年11月18日(金) 11時5分～2022年11月18日(金) 17時5分

<マイページの一部非表示の期間>

2022年11月18日(金) 17時5分～2022年11月22日(火) 10時33分

<不具合による影響範囲>

第三者会員様によるログインが可能な状態だったアカウント数：5件

内、第三者会員様によるログイン及びアカウントの内容の閲覧の可能性があるアカウント数：4件

※フォトグラファー様のアカウントへのログインはございません。

<閲覧された可能性のある情報>

・本サービスの「マイページ」において閲覧可能なユーザー様の登録情報

※氏名、メールアドレス、法人名、住所、電話番号、メッセージ 等

・本サービスの「マイページ」において閲覧可能な撮影に関する情報

※写真データのダウンロードはございません。

<不具合の原因>

調査の結果、本サービスを運用するシステム内のコードが原因で今回の不具合が発生したことがわかりました。当社では、プログラムのリリースにあたっては動作確認・コードレビュー等を徹底しておりましたが、2021年リリース時の確認では動作上、問題とならなかったコードが、2022年11月16日にリリースしたプログラムに影響を与えてしまい、今回の不具合に至りました。

<現在までの当社対応について>

今回、第三者会員様によるログイン及びアカウントの内容の閲覧の可能性があるアカウントの保有者様(4名)については、既に本件に関するご報告及びお詫びのご連絡をさせていただいております。

また、ログインにより第三者会員様のアカウントの内容が表示されたユーザー様(5名)については、本件に関するご報告・お詫びと合わせて、万一アカウントのログインに伴い取得した情報等があった場合にはすべて削除していただけるようお願いしております。

<今後の対策>

当社では、今回と同じ問題を起因とした不具合の再発防止のために本サービスのすべてのプログラムを再点検いたしました。また、システムを利用した監視体制の強化やコードレビュー及び動作確認のガイドラインの見直しを含め、今回のような不具合・障害の未然防止、及び発生時の迅速な対応のための体制を引き続き整備してまいります。

この度は、本サービスをご利用いただいているお客様に対して、ご心配、ご迷惑をおかけすることとなりましたこと、深くお詫び申し上げます。今回の事態を重く受け止めており、お客様に安心して安全にご利用いただくため、安全管理体制のさらなる強化に努めてまいります。

<本件に関するお客さまのお問い合わせ先>

ピクスタ株式会社

PIXTA オンデマンド事業部

od@pixta.co.jp