

動かない コンピュータ

チームフォレスト

サーバーのバグで メールを誤配信 顧客情報が第三者に漏洩

顧客のWebサイトの制作やメール・サーバーの管理などを手掛けるチームフォレストは今年2月、利用していたレンタル・サーバーのバグが原因でメールの誤配信を引き起こしてしまった。レンタル・サーバー会社の対応の不備などあって、顧客を巻き込んだトラブルは今も収まる気配がない。

メール誤配信が起きたのは今年の2月19日。このトラブルで、チームフォレストの有力取引先が抱える顧客の個人情報が外部に漏れた。チームフォレストは、この取引先から一時は「取引を停止する」と言われた。

チームフォレストは、淡路島の洲本市にあるWebデザインと広告制作を手掛ける企業である。社員は9人。有力な顧客との取引の停止は存亡にかかわる。同社の古川ユミ代表取締役は、「正直、あのときは会社がつぶれると思った」と語る。

メール誤配信の原因は、チームフォレストが利用していた、グローバルメディアオンライン(GMO)のレンタル・サーバーにあった。メール配信設定ツールにバグがあったのだ。

■サーバー・ホスティングで難問続出

チームフォレストは昨年4月から、GMOのレンタル・サーバー・サービス「まるごとserver」を利用していた。

チームフォレストはWebサイトを制作した顧客からの要望で、顧客のWebサイトやメールの管理を手掛けていた。以前は、顧客が自分で借りたレンタル・サーバーなどを管理していたが、台数が増え手間がかかるようになった。

まるごとserverは、1台のサーバーを1社で専有できる。サーバーは1台でも、複数の企業のWebサイトやメールを別々に管理することが可能だ。GMOがサーバーの各種設定や運用を支援する。ちょうどGMOから営業があったこともあり、チームフォレストはまるごとserverで、顧客の電子メールやWebサイトをまとめて運用することにした。ハードは、サン・マイクロシステムズの「Cobalt RaQ 3J」だった。

だが、まるごとserverを利用した直後から、チームフォレストはトラブルに悩まされた。まず顧客がメールやWebサイトを利用できない状態が約4週間続いた。チームフォレストの要請で、GMOはサーバーそのものを同じ機種別の別製品に取り替えた。これで障害からようやく回復した。

サーバーの運用が安定しはじめたかに見えた昨年7月に、最初の誤配信が起こった。チームフォレスト宛てのメールが、洲本市の不動産会社に届いた。この不動産会社のWebサイトや電子メールは、チームフォレストが運用している。不動産会社から知らせを受けたチームフォレストは、GMOに問題

の解決を求めた。GMOの担当者がサーバーの設定を変えるうちに誤配信は収まったが、根本的な原因は究明されないままだった。

トラブルが重なったことで、チームフォレストはGMOとの契約破棄を考えたが、結局利用を継続した。サーバーを変えると障害が発生する恐れがあることや、社内に専任のサーバー管理者がいなかったこと、最初のトラブルの後から通常のサポート体制を超えてGMOの技術部門の責任者が専任に近い形でチームフォレストを担当していることなどがその理由だった。古川代表は、「あのときにサーバーを変えておくべきだった」と悔やむ。

■ 同じメールアドレスに誤配信されるバグ

その後今年2月19日に、2度目の誤配信が起きた。チームフォレストが、取引先の地元広告代理店のデイリーライフに宛てたメールを、確認用にccで社内にも同報送信したところ、前回と同じ不動産会社に誤配信された。ただし、今回は深刻な問題が発生した。デイリーライフの顧客に関する個人情報、誤配信されたメールの中にあったからだ。デイリーライフはチームフォレストに、チラシの制作などを依頼していた。

このことを知ったデイリーライフは、チームフォレストに厳しく抗議した。両社との取引は、打ち切り寸前になった。メールを受信した不動産会社も、二度も誤配信が起きたことから、チームフォレストは信頼できないと判断して、取引停止を申し出た。

チームフォレストはGMOへの不信

感をさらに募らせた。GMOが問題を解決していれば、2度目のメール誤配信は起こらなかったからだ。

チームフォレストから事情を聞いたデイリーライフも、GMOに強く抗議した。抗議を受けたGMOは、この段階でまるごとserverで使っているCobalt RaQ 3Jの開発元であるサンに、正式なサポートを要請した。知らせを受けてから5日で、サンはCobalt RaQ 3Jに標準で付属するメールの配信設定ツールのバグが誤配信の原因だと特定した。

そのバグは、1台のCobalt RaQ 3Jで、複数の企業のメールを管理している場合に、ある条件が重なるとメールアドレスの「@」より後ろの部分を無視して、@より前のメールアドレスだけでメールを識別して振り分けてしまう、というものだった。同じメールアドレスを複数の企業が使っていれば、メールを誤配信する可能性がある。

チームフォレストの場合、「info」というメールアドレスを不動産会社とチームフォレストの双方が利用していた。バグが顕在化した結果、チームフォレストのinfo宛てのメールが、不動産会社のinfo宛てに届いた。

■ 収拾つかない事態に発展

原因が明らかになっても、誤配信を巡るトラブルは収まる気配を見せない。

同じ理由でメールの誤配信が再発したチームフォレストは、GMOに何度も抗議文を送りつけるなどしている。デイリーライフの社長は「顧客情報の漏洩で実ビジネスにも悪影響を受けた。確かに当社とGMOの間に契約関

係はないが、対応に誠意が見られないことに憤りを感じる」と話す。

不動産会社もGMOに不満を抱えている。「メールが誤配信されてきたパソコンを、私の留守中に無断でGMOの役員が調べていった。そのうえ、チームフォレストが誤配信したメールを削除するように通告してきた(不動産会社主任)ことが理由である。不動産会社は「事態が収拾するまで誤配信されてきたメールは保存しておく(同)という。そのため、今でもチームフォレストとデイリーライフは、誤配信されたメールの数と内容を正確には確認できない状態のままだ。

メール誤配信を巡る一連のトラブルについて、チームフォレストとデイリーライフ、不動産会社はそれぞれ、GMOへの訴訟を検討している。

すでに代理人を立てて紛争中であるとして、GMOは今回のトラブルに関する詳細な回答を避けたが、経営企画室は「少なくとも今回発生した問題に関しては、最善を尽くし対応したと言えると思います。また、以前のトラブル発生時も同様に誠意のある対応をしたと考えております」としている。

(鈴木 淳史)

日経コンピュータでは、定期購読者限定の専用Webサイトで、「動かないコンピュータフォーラム」を開設しております。システム開発・運用の現場で奮闘されている方々からご意見をいただき、「動かないコンピュータ対策」を考えていくものです。現在は「オープンソースの不具合への読者の反論」について議論しています。URLは、<http://itpro.nikkeibp.co.jp/NC/>です。