

お客様各位

2019 年 2 月 7 日

ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン合同会社

glo ウェブサイトで会員登録情報が誤登録された件について  
(お詫びとお知らせ)

このたび、弊社が運営・公開している glo ウェブサイト (<https://www.discoverglo.jp/>) において、本年 1 月 30 日に会員登録されたお客様の登録情報の一部が、システムエラーにより、他のお客様の会員情報によって上書きされてしまったことが判明しました。現時点までに明らかになった事実につきまして、以下の通りお知らせするとともに、皆様にご心配とご迷惑をおかけいたしましたこと、謹んでお詫び申し上げます。

記

**1. 発生事象**

1 月 30 日（水）に、glo ウェブサイト上で会員登録の手続きをされた 1 名のお客様（X 様）の登録情報の一部（氏名、性別、生年月日、電話番号、都道府県【画面表示順】）が、システムエラーにより、他の 1 名のお客様（Y 様）の会員情報によって上書きされ、そのまま登録が完了したため、X 様の登録画面上に Y 様の個人情報の一部が表示されるという事象が発生した。

**2. 経緯**

1 月 30 日（水）	X 様と Y 様が、会員登録手続きを完了された。
1 月 31 日（木） 00:18	X 様より glo 事務局に、他の方の情報で登録されている旨、連絡があった。
1 月 31 日（木） 21:03	調査の結果、X 様の登録情報の一部が、Y 様の会員情報により上書きされていた事が判明。また、全ての登録会員様の登録情報を精査した結果、本件以外には、同じ事象は発生していない事を確認。
2 月 1 日（金） 00:10	glo サイトでの会員登録を一時中断。
2 月 2 日（土） 21:01	glo 会員登録における再発防止策方針策定。
2 月 3 日（日） 17:00	glo 会員登録におけるプログラムテスト実施。
2 月 4 日（月） 15:00	プログラムの修正完了。以後、同様の事象の発生なし。

### 3. 発生原因

- 1月30日(水)に、X様およびY様が、全く同じタイミングで会員登録手続きを開始された。
- そのため、システムが二つの異なる登録であることを認識できず、お二人に対し同一の仮ID(本登録が完了するまでの短期間だけ一時的に有効)が割り当てられた。
- その結果、X様の一部登録情報が、Y様の登録情報により上書きされてしまった。
- 今回のような、全く同時と言ってよいほどの僅かな時間の差(ナノ秒=10億分の1秒程度)で、複数の会員登録が行われる事態は通常起こりえないと考え、事前に想定していなかった。

### 4. 再発防止策

- 全く同時に複数の入力があっても、今回のように同じIDが割り振られないよう、入力毎に個別のコード情報(GUIDという)を割り振る仕組みを導入した。
- これにより、今後は今回のように、他の方の情報でお客様情報の上書きが行われる問題は完全に解決した。
- さらに、今後一切の不具合が発生せぬよう、アラート機能を設置すると共に、作業を行う運営・管理業務委託先には、より厳格なルールに基づくテストを徹底させる等、一層の情報セキュリティ体制強化に努めます。

なお、X様の登録画面上にY様の個人情報が表示される問題は、既に解消しております。

本件に関してのお問い合わせ、ご相談については、以下の窓口へご連絡下さい。

ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン合同会社お客様相談室  
電話：0120-010-657 (9:00 - 21:00 年中無休)

以上